

社区志愿服务的“麦当劳化”及其走向

张帆

【摘要】社区志愿服务的良性发展是打造“共建共治共享”社会治理格局的重要结构性要素,然而近年来在我国社区志愿服务取得快速发展的同时,却出现了吊诡的“麦当劳化”踪迹。其实质是“志愿服务的国家动员主义”“基层社会运行行政化”“新时期技术治理模式”,三者社区场域相遇、绞合而产生的一种脱离真实社区治理进程和志愿服务运行逻辑的基层社会运行样态。挖掘其生成与运作的内在机理,审视其引发的系列问题,并探寻破解之道,是引领社区志愿服务回归理性化发展轨道的必由之路。

【关键词】社区;志愿服务麦当劳化;生成机制

【作者简介】张帆,吉林大学哲学社会学院讲师,法学博士,吉林大学理论经济学博士后流动站研究人员。

【原文出处】《兰州学刊》,2020.8.147~159

【基金项目】国家社会科学基金重点项目“工业社会学视域下东北工业基地的形成及变迁研究”(项目编号:18ASH010)。

一、问题的提出

(一)社会麦当劳化的理论含义

美国社会学家乔治·瑞泽尔以马克斯·韦伯的理性化理论为源流和依托,在其著作《麦当劳梦魇——社会的麦当劳化》中首次提出“社会的麦当劳化”的学术概念。他集中阐释了麦当劳速食连锁餐厅极具现代性和理性化的运作模式,并提炼出麦当劳化成功的四个秘诀,同时也是贯穿“社会的麦当劳化”概念体系的四个维度,即(1)高效率,选择最优方式去完善某项作业,获取某种结果。具体表现在程序简化和产品简化两个方面。(2)可计算性,对各种不同事物进行计算、计数、量化。强调产品的数量而非质量,以及把产品与服务还原为数字。(3)可预测性,强调纪律、秩序、实现系统化、正式化、惯例化、持续和有序运行。包括创造可预测的环境、为员工与顾客的互动设定脚本、使员工的行为可测、创造可预测的产品与过程、使危险与不快最小化五个方面。(4)可控制性,通过无人技术来强化对人的控制,这些技术不仅包括机器和工具,也包括材料、技能、知识、规

则、程序、方法等。其控制对象涵盖了员工、顾客,以及生产过程与产品。^①瑞泽尔采用“无所不及的麦当劳化”式的表达,揭示了它的扩散性和渗透性,表明麦当劳化业已成为一种象征符号,表征着现代社会运行的实践逻辑和现代合理化进程的真萃。

瑞泽尔所述的麦当劳化与马克斯·韦伯界定的形式理性所代表的资本主义社会理性追求一脉相承,更是形式理性理念在现代社会的延展与弥散。与韦伯对形式理性“非人性”和“铁牢笼”的担忧一样,瑞泽尔也对麦当劳化之于理性的极端性追求理念和方式进行了批判,尖锐地指出麦当劳化所引发的低效率、虚情假意、同质化、非人性化、社会生活风险化等“非理性”问题,引发了学界对理性系统“祛魅”的思考。

伴随麦当劳市场在全球的扩张,及其隐喻的现代性进程的持续延展,社会的麦当劳化理论获得了进一步的发展。美国哈佛大学人类学教授詹姆斯·华生主编的《金拱向东:麦当劳在东亚》,聚焦于文化视角,通过对北京、香港、台北、首尔、东京五个地区

麦当劳跨国经营的模式分析,揭示了麦当劳与地方社会的互动过程。我国学者彭剑锋在《标准化的偏执狂——金色拱门背后的麦当劳》中对“麦氏帝国”严苛的标准化、规范化做出解读,虽本书属于企业实践类读物,但仍不可否认它是我国学者身处美国文化之外,对麦当劳现象的深度思索。此外,还有诸多著述虽未与麦当劳快餐店发生直接关联,但仍深刻回应着麦当劳化所统摄的系列理论问题。特别是近年来,我国学者将麦当劳化的概念与消费研究、教育研究、文学研究等结合起来,将其作为考察相关问题的核心理论资源,展现出麦当劳化理论极强的统摄力和解释力。

由此,我们看到,麦当劳化是伴随全球化和现代化进程而出现的一种追求高效率、可计算性、可预测性、可控制性的运行逻辑,它秉持着韦伯理性化的理念意识,以及瑞泽尔对现代理性的理解。无论我们如何对此做出反思与评价,都无法反驳我们社会生活的诸多方面,已被卷入麦式运行轨道的既定事实。迄今,我们可以明显地在企业管理、行政组织、生活消费等诸多领域发现麦当劳化的踪迹。通常看来,在以自觉性、自治性、公共性为核心特质和动力机制的“志愿服务”领域,并不兼容此种极度的工具理性追求和技术治理逻辑。

(二)社区志愿服务及其性质

我国20世纪90年代初开启的社区建设及其发展升级过程,标志着社区日益取代单位,成为社会成员社会生活的基础场域和社会治理的基本单元。基于回应基层问题的前沿性和运行机制的自治性,新时期我国具有“自发修复力”的志愿服务于社区层面诞生。质言之,社区志愿服务就是指在社区场域内,志愿组织和志愿者,在不计物质报酬的情况下,自愿贡献自己的时间、精力、知识、技能、财物,或其他任何自己可支配的资源,为社区内有需要的(通常又是无能力的)居民提供公益性、非营利性的服务,以增进社区福利,改善社区问题。^②城乡基层社区一直是志愿服务最为重要、最为基本的落脚点之一,^③志愿服务更是以自治为中心的社区运行的重要软件。“社区志愿服务”作为“社区”与“志愿服务”概念的有机

结合,兼容着“共同体”的理论意涵和“第三域”的根本属性,即社区志愿服务缘起于政治领域和经济领域之外的非营利领域、市民社会和公共领域,^④并且成为解决基层问题、激活社区自治、建构守望相助关系、增进社区福祉、实现共同体重建的关键。

基于社区的自治性、社区志愿服务的自愿自发性,及其对意义价值的追求,麦当劳化与社区志愿服务本不该相遇,吊诡的是,笔者在多年对各地社区的持续调研中发现,社区志愿服务图景中却真实出现了麦当劳化的现象。主要表现为:(1)对志愿服务数量、效率的追求和对质量的忽视;(2)志愿服务领域的行政权力主导性;(3)志愿服务的形式化、表面化、展示化;(4)志愿服务模式化、同质化与技术化倾向。由此我们有理由追问:麦当劳化的运行机制为何会嵌入社区治理领域?如何形塑着社区志愿服务的展开?社区志愿服务的麦当劳化的内在生成机理是怎样的?它对志愿服务和基层社会治理产生了哪些影响?需要如何回应与破解?

本文将笔者多年来持续调研获得的系列资料与体验作为阐释与反思的依凭,尝试对当今社区志愿服务麦当劳化的成因、运作、影响及其走向展开初步的探讨。需要指出,第一,本文并非将社区志愿服务的“麦当劳化”污名化,着力对此展开批判,而是试图客观地梳理其表现与特点,并分析得失;第二,本文所界定的社区志愿服务的“麦当劳化”并未否定当今社区志愿服务开展所取得的成就及其价值,而是希冀通过对此趋向的反思,推动社区志愿服务走向善治。

二、社区志愿服务的“麦当劳式”展开

出现在社区志愿服务层面的麦当劳化现象,一方面在多重维度上暗合了瑞泽尔对社会的麦当劳化的提炼与理解,另一方面,基于志愿服务的根本属性,其麦当劳化的表现与运作又呈现出独特的样态和实践逻辑。

(一)数量决定论:志愿服务的计算与评估

瑞泽尔将“可计算性”视为麦当劳化的重要维度,并指出“麦当劳对于过程和最终结果都设置了数字化标准,量已经逐渐出现替代质的趋势。”^⑤可见,

对数量的追求往往伴随着对质量的忽视,在数量为先的理念逐步渗透到社会生活各个领域的过程中,社区志愿服务亦出现了此种取向。

1. 强调志愿者数量

“与社区这个概念总是蕴涵着人们对于温馨美好的共同体的想象一样,社区参与通常肩负着实现社区自治、促进民主政治发育的理想主义使命。”^⑥我国当前社区治理普遍面临着“弱参与”困境,导致社区多元治理的理想模式难以转化为现实。^⑦鉴此,无论是基层政府还是社区居委会,都试图破解此问题,实现“弱参与”向“强参与”的转换和升级。

一般而言,积极动员居民参与社区志愿活动,营造良好的志愿服务氛围理应是一项传播志愿理念和推进社区善治的工作,然而在实际操作中,社区志愿者的数量和比例往往成为表征参与度的重要指标,甚至出现了志愿者“数量决定论”的趋向。主要表现为:基层政府将社区志愿者的登记数量作为评价社区治理发展水平的重要因素,并在社区志愿者具体数目和比例上做出底线规定,而在评估考核中并不顾及志愿活动的真实状态与质量。社区居委会为“达标”,采取各种方式动员居民注册社区志愿者身份,而几乎不会根据年龄、资源、技能等条件做出筛选,因为只需将足够的人头纳入统计,便大功告成。此举营造了社区志愿服务“强参与”的假象,即便达到了一定的动员效果,但更为核心的要素,即志愿者的服务能力和品质却被忽视掉了。

2. 强调志愿服务时间和次数

我国有一套普遍适用的志愿者评星定级系统,通过对志愿服务时间的统计,为志愿者定级。同样,在基层社区志愿服务领域,服务时数的累计也是核心的,甚至唯一的评定标准。如在J社区的《社区星级志愿者评定标准》将服务时数作为唯一标准:服务时数累计达50小时者为一星级志愿者,150小时为二星,300小时为三星,最高星级为五星级,须累计志愿服务700小时。在Q社区,1个小时的志愿服务可累计为一个积分,一个年度累计满50积分为一星,最高为五星,并且积分可以在社区换取相应的礼品。时间计算取向的核心问题在于,此定级评价体系将

时间的累计作为志愿服务效度的唯一表现形式,并未考量服务时间向服务成效的转化问题,即并不重视志愿服务产生的综合影响。与时间维度类似,志愿者提供的志愿服务次数,也是识别社区志愿活力的重要标准,出现了服务次数多就是服务开展好的认知取向。

综上,大数量、长时间、规模化被视为社区志愿服务取得成功的核心标志,量而非质的评估取向,导致志愿服务向数字还原。“对于量的强调往往会将对过程与结果的品质产生不利影响,使得人们很难或根本不能从工作中获得意义和满足。”^⑧对于数字的迷信,可能会遮蔽事物最为真实和生动的部分,特别是当一项本该洋溢着丰富情感和价值的活动仅被统计数字片面化、平面化地表征,呈现于我们眼前的志愿服务似乎缺少了一些温情。

(二) 基层政府主导:行政权力的嵌入式运作

在社区建设的推进过程中,居民委员会被指派了诸多行政性功能,承接了大量基层政府下沉的行政性事务,在倡导社区减负的当下,“社区行政化”仍然是我国基层社会治理中的一个真实命题。社区行政化更深刻的作用机制,在于行政权力对于社区自治组织的控制和政府意志对社区实际运行的影响。在行政化全面铺展的社区,本应凸显自发性、自治性的社区志愿服务也被卷入了行政化的运行轨迹,并呈现出麦当劳化的特质。

1. 自上而下的行政动员

在社区志愿服务领域,鉴于社区参与不足,且居委会动员能力有限的情况,为推进社区志愿活动的开展,基层政府部门沿用了自上而下的行政动员模式。通过强有力的行政动员,基层政府将党员、驻区单位、社区工作者等多元主体吸纳进社区志愿服务体系,并制定了详细的社区志愿服务的章程和管理办法,对志愿服务开展提出要求和指标,规范社区志愿服务的运行方式。^⑨如Q市政府编制了一套《党员志愿者进社区服务规范》,其中规定:1. 在职党员每年认领一个服务岗位并开展一次以上岗位活动;2. 参加一次以上服务活动;3. 认领并点亮一个以上微心愿。并附有“服务积分细则”,如注册成为社

区志愿者,计25分;爱心捐赠一次,计10分;参与民事调解一次,计15分,等等。年末会有各级党组织对党员的社区志愿服务工作进行统计验收。而实际运行状态是,绝大多数参与者都选择了“物品捐赠类”服务项目,并且统计得分都“压线通过”,这显然是“理性计算”的决策。

“为了支持和推动志愿服务发展,我国政府采用了正式化、规模化、自上而下的推动模式,行政力量的介入使得我国的志愿服务在短时期、大型活动、重要事件中发挥了重要的作用。”^⑩但此种自上而下的行政权力动员模式和志愿运行机制使得一部分志愿服务具有“被动性”和“强制性”,消解了志愿服务的“自觉性”和“社会性”,偏离了志愿主义的核心本质。

2. 志愿服务的“运动式开展”

行政力主导的社区志愿服务体现出运动式治理模式的特点,具有高度的“绩效”期待,且伴随着严格的督查与验收机制。如在笔者以参与式观察法调研的D社区,大量的行政事务下沉一直将社区志愿服务挤压在边缘,而在学雷锋日前一周,基层政府突然下达了一周内实现社区居民志愿者占居民总数10%的行政目标,该社区共有居民近两万人,这便意味着一周内,D社区需要打造一支近两千人的社区志愿者队伍。如果未能完成,社区工作者将面临严厉的问责,且面对的可能是“极其宝贵”的行政资源倾斜力度的缩减。为此,基层社区承受着巨大的压力。社区志愿服务本是增进社区福祉、推动社区和谐发展的结构性要素,却在外部行政权力的下沉渗透中发生变异。值得特别注意的是,强调内生性和自发性的志愿服务,被行政权力运动式治理的逻辑形塑为一项应急性的“行政任务”,具有明显的被动性和不可持续性。

3. 志愿服务的项目发包

“项目制”是基层政府推进社区志愿服务开展的一项重要方式,即设定公益创投项目,由社会组织或社区自治组织承接,以政府购买服务的形式在社区开展。这是一种补充社区内部志愿服务活力不足,提升志愿服务专业性的有益机制。但项目制中仍渗透着强劲的行政权力及其对基层社会的控制力,“政

府向社会组织购买社会服务的项目制,实质是一种单向权力关系,政府通过资源垄断占据主导地位,通过购买行为‘内部化’与‘体制内吸’而达致一种风险较小的‘管家关系’,而对于尚未取得政府信任但又获取到承办方资格的社会组织,则在服务提供过程中受到严厉的嵌入性监管。”^⑪这带来了三个方面的问题:一是以项目制运作的社会志愿服务深度贯穿着行政意志,在发包方一系列严格详细的规定下,许多志愿服务的开展难以切入社区实际,与社区需求并不匹配;二是在目标取向上,许多志愿服务主体将项目目标定位为向发包方交差和顺利结项,而偏离了以需求者为中心的价值取向;三是志愿服务的项目制伴随着一整套模式化的资源配给、运作流程、评估机制,以至于以项目为载体开展的社区志愿服务倾向于较为严格地“按照流程和规定办事”,导致志愿服务的模式缺乏灵活性和适应性,与志愿服务的应然面貌相背离。

(三)追求高效率:志愿服务的简单化与展示化

高效率被瑞泽尔视为麦当劳化与现代生活步伐日益加快最为相关的维度。高效率通常具有进步意义,它意味着节省时间、有效的资源转化率、较高的产品产出率等。但正如瑞泽尔对追求高效率的担忧,在麦当劳化的社区志愿服务中,高效率又展现出非理性的一面,它隐喻着社区志愿服务走向简单化和展示化。

1. 社区志愿服务的简单化

高效率意味着选择最优的方式获得某种结果,其最直接的方式便是“简化”,诚如麦当劳式服务对“程序简化”和“产品简化”的追求,在社区志愿服务领域,其简化取向包含服务内容的简化和服务范围的窄化两个方面。

其一,服务内容的简单化。基于数量决定论的社区志愿服务评价机制,以最少时间、最小精力产出数量最大化的志愿服务产品自然成为追求目标,而将志愿服务内容简化不失为最“理性”的选择。一个明显的例子:F社区有一面“微心愿认领墙”,上面张贴了困难居民的微心愿和社区志愿者的认领情况,如一张纸条上写着:“需求:居民王某家庭困难,需要

一个电饭锅;认领:张某已通过社区,将电饭锅捐献给王某。”此种简单的捐赠式志愿服务占据了大致80%的比例。张贴满纸条的认领墙营造了一个志愿服务繁荣的样态,但我们必须意识到,此种表面化、简单化的志愿模式对于回应多元需求、社区营造和构建社区共同体的作用相对有限。以简化服务内容追求志愿服务高效率的取向,必然使志愿服务走向空洞。

其二,服务范围的窄化。“菜单化”是麦当劳化的重要元素,麦当劳餐厅通过设置极其有限的服务和产品,将其工作纳入一个狭窄、高效的预设轨道当中,以确保为顾客提供确定性和标准化的服务和产品。在社区志愿服务领域,“菜单式服务”颇为流行,即基层政府和社区设计一个志愿服务菜单,居民可以选择享受菜单中的志愿服务内容。此种菜单式志愿服务模式的理想化目标是实现服务提供与服务需求的精准对接,但在实际运行中,笔者发现,诸多社区的菜单模式却发生了变异:一方面,服务菜单一般由基层政府部门负责编制,而社区秉持拿来主义,造成菜单难以与需求衔接;另一方面,基于服务能力和资源的有限性,诸多社区将菜单极度窄化,其中主要包括:向社区困难居民的捐款捐物、老年人的照料服务、未成年的辅导服务、社区公共环境卫生整治服务四大类。社区志愿服务的类别与内容被相对狭窄的清单所框定,居民只能接受到清单范围内确定的志愿服务,而自身实际更为迫切的、特殊的需求往往难寻志愿主体予以对接,与此同时,一些志愿服务却是过剩的。

2. 社区志愿服务的展示化

为有效回应基层政府的“命令”和“指标”,社区在志愿服务开展方面建构了一套“展示性”应对机制。其一,选择性编造。政府对社区志愿服务的考核往往并不亲临现场,而是通过统计报表和簿册获得信息,这给社区的编制行动创造了空间。调研中发现,一些社区工作者按照居民信息表,将并不知情的社区居民直接登记为社区志愿者,以供“上级”验收,甚至一些老照片也被粉饰成刚刚发生的志愿活动,志愿服务被简化和变异为“填表”与“展示”。其

二,倾向展示而非实质。社区确实组织开展了了一些志愿服务,也取得了一定成效,但在志愿服务的过程中,社区工作者更倾向于拍照、留档和推介,而对志愿服务的效果关心甚少。这表明,社区的很多展示性工作实质上脱离了社区志愿服务的真实内容,与社区居民、志愿工作并不真正地发生关联,或只发生一些表面性、虚假性的关系。

社区志愿服务的开展走向简单化和展示化,确实“成功地”实现了高效率,但其实质却是形式化、与居民无涉、空洞的高效率。社区的上述行动,是应对政府验收的“策略最优”和提升工作效率的“方式最优”,而不是面向社区福祉提升的“质量最优”。

(四)技术应用:志愿服务的新拓展

伴随19世纪下半叶科学技术进步释放的巨大能量,技术治理的逻辑油然而生,以凡勃仑、泰勒、丹尼尔·贝尔为代表的西方学者试图将科学技术引进到社会治理的领域当中。技术治理的逻辑在根源上讲,就是追求社会运行的理性化和政治活动的科学化。^⑩在社区志愿服务领域,技术化手段也无处不在,并且技术发挥着其强大的统摄力,对志愿服务的展开产生重要影响。

1. 以技术应用强化高效率与可计算性

如前文所述,当前社区志愿服务发展的一个重要偏向即是人们过多地关注志愿者数量、志愿服务时间和志愿服务次数,并极度追求社区志愿服务的高效率,认为只有效率和数据才是社区志愿服务状态的可靠表征。而技术的应用更加强了这个取向,如社区只需指导居民下载相关应用,并注册志愿者账号,便可以在极短的时间内塑造数量可观的社区志愿者,在很多时候志愿服务的参与变成了“指尖参与”。此外,一些单位、高校也将志愿者的网络注册作为硬性规定,导致相关手机应用的“被下载”和非情愿群体的“被注册”,此种“数字繁荣”对于志愿服务工作的真实开展几乎起不到作用。另一层面,技术的应用也使得社区工作者不必再费力统计志愿者服务的时间和次数,志愿者自己在手机上简单地操作,便可精准地记录服务次数,计算服务的时间,志愿服务的高效率由此被塑造出来。而需要警惕的

是,技术在服务过程中的过度应用却在一定程度上消解了志愿者的主体作用。

2. 技术应用塑造志愿服务的痕迹化和仪式化

用网络技术记录和展现社区志愿服务的状态具有及时性、高效性、鲜明性的特点,对于促进社区志愿服务的开展具有积极意义,但以技术之眼观测和记录志愿服务的理性系统却也造成志愿行为的变异,一方面,偶然的、随手的公益和志愿活动理应是社区志愿服务中最为基础和灵活的组成部分,但由于其具有突发性和碎片性的特征往往来不及现场拍照打卡,因而可能被技术之眼所遗漏,这便提示社区和志愿者,将志愿服务演绎成“可视”的,才是有效的。另一方面,技术为志愿服务的开展设定了脚本,如需要拍摄视频和照片的种类与数量、某些志愿服务需持续的时长等这些既定的要素打着合理的旗号,却常常脱离实际情况,对志愿服务的开展及其效果形成制约。质言之,以技术塑造痕迹化和仪式化的社区志愿服务脱离了服务本身,核心的服务内容被对于痕迹和仪式的追求所遮蔽。

3. 技术应用使“脱域性”志愿服务成为可能

志愿服务的开展本是串联起志愿者与需求者关系的重要载体,但技术的应用使得志愿服务过程中两者的关系发生分离。调研发现,许多社区志愿服务通过网络传递,如简单的一键转账便完成了一项网上捐助的志愿服务工作,再如给空巢老人点一份外卖,也是志愿服务的一种形式。可见,技术取代了一部分志愿服务的程序和内容,将人际关系转换为人与网络的关系。志愿者与被服务者发生极其有限的关联,甚至并不相互接触,此种“脱域性”的志愿服务虽实现了高效率,但志愿服务过程却是不完整的,效果也是极其有限的。

综上,本文提出了社区志愿服务麦当劳化的现实问题,并提炼和梳理了其四个表现维度,而且它们是彼此相关、互为因果、交织在一起的。此四个维度虽与瑞泽尔界定的社会的麦当劳化四个经典维度有所不同,但均呈现出麦当劳化的核心特征,故笔者尝试采用社区志愿服务的麦当劳化这一概念来统摄上述问题。

三、社区志愿服务“麦当劳化”的分析与讨论

(一)社区志愿服务“麦当劳化”的生成机制分析

瑞泽尔将高利润与低成本的经济效益、理性化与高效率的文化推崇和适应社会变迁视为促进麦当劳化的重要因素,这些因素都与以“现代性”为基础的当代世界紧密相连。^⑩而聚焦于社区志愿服务领域,其麦当劳化的生成机制则需要我们结合我国的历史文化传统与国家—社会关系结构特点,加以深刻理解和体认。究其根源,社区志愿服务的麦当劳化,其实质是“志愿服务的国家动员主义”“基层社会运行行政化”“新时期技术治理模式”,三者在社区场域相遇、绞合而产生的一种脱离真实社区治理进程和志愿服务本然逻辑的基层社会运行样态。

基督教会“慈善”和“普爱”的宗教教义成为西方志愿主义萌生的价值基础,倡导社会与国家分离的市民社会与法团主义,及其所构建的多元主体的公共性结构,为上述志愿服务价值理念创造了实践的基础条件。19世纪末西方世界既已出现了以汤恩比馆、赫尔馆为代表的现代社会工作的萌芽,持续推进志愿服务走向专业化。相对而言,在具有差序格局属性的传统中国,社会成员隶属于以血缘和地缘为纽带而搭建起的家庭、家族、宗族群体,呈现出熟人社会的基本特征。家宗内部互助行动的展开、乡绅精英主导的乡域治理格局,叠加被乡土文化塑造的内向型思维方式,使得中国传统的乡土社会并不具备志愿主义生成的条件。新中国成立以来,依托具有极强政治动员力、社会整合与控制力的“单位体制”与“国家—单位—个人”的纵向联结机制,中国社会形成了以“单位整合”“单位控制”和“单位动员”为突出特点的总体性社会。人们的需求由一套作为共同体内部的具体规约、惯习和制度予以保障。^⑪单位体制下“动员”式的慈善行动对民间志愿主义产生了很大程度上的遏制,单位体制的高度覆盖性和包揽性压抑了“公”(官)以外的社会“助”的力量发展,直接导致“助”的体系走向单一化,没有形成多元的、现代的“助”的主体。^⑫直到20世纪80年代,中国的志愿主义尚未真正觉醒,志愿行动亦并未被真正激发起来。志愿服务理念匮乏与行动不足成为单位制走

向消解背景下,现代社会建设的重要缺项,许多转型期的基层社会问题无法妥善解决。

为破解上述问题,20世纪90年代以降,国家和各级政府通过系列政策文件与创建活动,动员街道、居委会组织开展社区志愿服务工作,社区成为推进志愿服务的重要载体,然而,由于行政权力的高度渗透和行政事务大量的下沉,社区志愿服务的开展实际上是在“社区行政化”的治理格局中被推进的。政府对于社区工作的绩效要求和评估机制导致科层制的某些要素开始不断嵌入到社区治理的模式之中,政治领域的对于政绩高效率、低成本、数量化的追求正是促使社区志愿服务走向麦当劳化的重要原因,一方面,社区如果想要在量化评估机制中获得高分,就倾向于遵循工具理性的行动逻辑,即在精力资源极其有限的制约条件下,在纷繁复杂的社区工作中,选择最高效率、最优方案完成基层政府下派的志愿服务任务。另一方面,社区自身也将志愿服务的高效、大量开展视为一项博得政府青睐,争取被关注和被培育资源的重要路径,由此生成了急于向政府展示志愿服务成果,而非循序渐进推进志愿服务的发展偏向,这必将使志愿服务工作推向麦当劳化。可见,政府行为很大程度地影响基层治理的过程,只有在政社上下不均衡的互动关系中,志愿服务的麦当劳化才有生成的可能。

需要特别注意的是,在社区志愿服务行政化的基础上,追求高效理性化的技术治理逻辑加速了其走向麦当劳化的步伐。在科层治理、技术渗透的背景下,中国社会的总体运行逻辑愈发走向高效理性化,这也深刻影响着政府偏好与基层社会运行。技术治理注重考核的过程化和多重化,绩效考核的定量特征及可把握性,并建构起严格而完备的项目申请、批复、实施、考核和审计制度。^⑥“这种社会动员往往是围绕某些具体治理目标而展开的,动员者更注重的是社会动员的规模以及解决问题的效率,但相对而言不太注重此过程中社会主体性的培育和公共性的构建。作为后果,这种社会动员的累积性效应大多有限,可称为‘工具主义’的社会动员方式。”^⑦实质上,近年来基层社区志愿服务中呈现出的效率

最大化追求、量化评价标准、纪律和秩序的标准化等,均成为其麦当劳化的典型表征。

可见,在当前社区志愿服务领域,国家及其行政力虽然不直接成为志愿服务的包揽者和提供者,但却转换为志愿服务开展的主导推动者。此种自上而下的动员与推广模式实际上与倡导自治、自觉、自愿的基层社会运行逻辑和志愿服务本然轨迹相悖,因而其能未真正激发起居民的志愿理念精神与参与热情,更无法产生社区志愿服务的专业化、组织化等累积性效益。综上,国家动员主义、社区志愿服务行政化与追求高效理性的技术治理模式的结合,成为社区志愿服务走向麦当劳化的深层动因。

(二)社区志愿服务“麦当劳化”的评价与反思

在瑞泽尔所描述的“麦氏帝国”中,麦当劳化之所以能够强势扩张,其根本原因在于它一定程度上符合了现代社会对理性系统的崇拜和追求,有坚实的理由证明,麦当劳餐厅的商业模式是成功的,社会的麦当劳化也引发了一系列有益的变革。即使在社区志愿服务领域,我们也必须承认麦当劳化带来的一些积极影响:其一,对志愿服务数量的追求以及以此为取向的努力,在一定程度上打通了具有志愿意识的潜在志愿者参与社区志愿服务的通道,即外力动员为志愿参与开出了可能性。其二,效率最优取向和新技术应用,使得志愿服务的开展更加便捷,居民需求可以快速、精准地得到响应。其三,基层政府行政权力和资源的嵌入式运作,一方面成为社区志愿服务开展的动力,政府匹配的系列资源更是社区发展极度欠缺的;另一方面,行政权力的介入及其运行模式,促进了社区志愿服务走向整体化、规模化。其四,以麦当劳化模式开展的一系列社区志愿服务具有较强的可复制性和可推广性,某些社区在志愿服务方面的先进经验可以快速、广泛地得到传播和推介,这也将促进我国社区志愿服务发展的均衡性。

虽然社区志愿服务领域出现的麦当劳化趋向具有一定的积极意义,但在实质上,社区志愿服务的麦当劳化却脱离了真实的志愿精神与本质内核,具有

一定的危险性,我们必须对此报以警惕。

1. 社区志愿服务的表面繁华与内涵空洞

在被麦当劳化建构的世界中,数字、效率、规模被奉为圭臬,而丰富、充实、生动的社会运行的内涵却被抽离。伴随麦当劳化运行机制的嵌入,社区志愿服务呈现出表面繁华却内涵空洞的样态。我们可以发现,表面上展现在我们面前的是社区志愿者数量的飞速增长,比例的快速提高。但深入探究,繁荣的数据背后却隐藏着两个核心问题:其一,钟情于对数据的追求,使得许多社区虽在名义上吸纳了足够的社区志愿者,并组织开展了繁多的社区志愿服务工作,但由于真正唤起居民参与社区志愿服务的内生性“志愿理念”并未得到有效培育,导致这种参与行为往往需要依靠“行政动员”或社区工作者与居民的“情感往来”予以支撑,此种消解和割离了志愿主义精神和内涵的志愿服务模式缺少价值根性和可持续性。其二,社区对志愿服务数据追求的直接动力来源,在于基础政府的指派性指标及其严格的监督验收机制,这一方面反映出基层政府对社区志愿服务工作评估方面的偏狭,另一方面也映射着行政权力对基层社会的极强渗透性,及其对社区自治组织的形塑力和控制力。基于社区自治力量与行政力量的不对等、不均衡性,社区志愿服务的展开往往以“完成行政任务”或“向上级交差”为取向。“这种形式上的志愿服务不能使参与者感受到服务的价值,从而不可能真正调动参与者内在的志愿服务精神和服务愿望,且很可能把志愿服务的目标和初衷等同于完成政府的某项任务,成为所谓的政绩指标。”^⑧以此为背景展开的社区志愿服务其内涵必然是空洞无物的。

笔者曾将近年来基层社会治理过程中出现的一种以形式化、展示化为特征的变异的治理模式界定为“展示性治理”,即“在政府行政力量与新时期居民自治组织非均衡的互动中出现的一种与本然的社会生活及真实治理过程相脱离的状态,是一种大幅度地脱离于真实社会生活状态的治理模式。”^⑨麦当劳化的社区志愿服务模式所呈现的,正是展示性治理在此方面的投射。

2. 理性系统的非合理呈现

马克斯·韦伯早已明确意识到理性化的吊诡,并预言伴随理性化的进程,情感的抽离、意义价值的丧失、人际关系的工具化等现代社会的负面代价将愈发显著。瑞泽尔指出,“理性系统不可避免地会衍生出大量的非理性,进而限制、抵消甚至损害它们的理性”^⑩,并用“理性的非理性”来描述此状态。当我们将此视角投射到社区志愿服务的麦当劳化方面,便会发现它的不合理之处,及其对志愿服务本身的破坏。

其一,志愿服务的效率问题。麦当劳化理性系统所追求的高效率实质上是形式上的高效率,即用简单的流程和简单的产品快速解决问题、回应需要。然而,对于社区志愿服务而言,高效率有着非常丰富的面向,而麦当劳化却倾向于将其推向低效。一是麦当劳化的社区志愿服务在内容、程序、选择等方面实现了高效率 and 快速化,但此种简化方式却在志愿服务整体发展过程中导致其专业化进程的低效:缺乏专业培训的志愿者的志愿服务开展过程与服务质量是低效的,并不能精准合理地提供服务;由于简化掉了问需于民的初始流程,服务内容与真实需求之间的衔接是低效的。二是高效率所依托的先进技术却催生了低效:原本以追求真理、创造福祉为目的而产生的科技,却一再地为追求利益最大化而服务。^⑪因而,过度地借助科学技术提供志愿服务,导致服务往往带有过强的技术性,而缺乏人性;技术强调标准化和模式化,技术通过对志愿者的多维控制,消弭了在志愿服务领域,更加重要的人的主体灵活性和创造性。以技术替代人工,一定程度上消解了人与人之间的关系建构,而人本关系的建构既是情感沟通的载体,也是志愿服务的人本主义精神、人文主义之所在。

其二,志愿服务与居民无涉性的问题。充分且理性的社区志愿服务,一方面应当在社区中营造出积极投身志愿服务的氛围,吸纳居民主动参与,另一方面应当以居民需求为中心,针对性地开展服务,提升社区福祉。然而在麦当劳化的笼罩下,社区志愿服务在很大程度上却呈现出与居民无涉的特点。被

大量下沉的行政化事物压抑的社区难有精力和时间放在居民志愿意识的培育方面,而基于政府部门对统计数据的青睐,社区往往将工作重点放在统计注册、编写报表等领域,这些内容虽直接与志愿服务产生关联,但却并不关涉居民的真实参与。另外,出于对效率的追求,社区也更倾向于组织开展一些短期即可取得成效的志愿服务工作,这极不利于社区志愿服务的组织化和专业化发展。相对而言,那些需要调动大量精力和资源才有可能取得成效的工作,往往被搁置。此种志愿服务取向,显然相悖于以人为本的志愿理念。

3. 难以承载社区的共同体意蕴

伴随单位共同体的消解,我国亟须以一种新的共同体形态来支撑社会的组织化和有序化运行。城乡社区作为我国社会治理的基础单元,承载着殷切的共同体想象。共同体是一个“温馨”的地方,一个温暖而又舒适的场所^②,蕴含着基于共同的历史、传统、信仰、风俗及信任而形成的一种亲密无间、相互信任、守望相助的人际关系。^③以此为理论源流,社区共同体所强调的便是社区内部居民间的声气相通、利益相容、互帮互助的关系构型。志愿服务在社区的开展,恰切社区共同体建构的理论内涵。然而,社区志愿服务的麦当劳化却在其渗透和弥散的过程中,对社区共同体的意蕴形成冲击。

志愿服务的本身便是增强社会互动、增加社会信任、建构人际关系的过程,然而走向麦当劳化的社区志愿服务却消解了此层面的关系结构。其一,“政府主导—社区迎合”的动员与推广模式与志愿服务的本然轨迹相悖,具有内生性的志愿精神与价值并未在居民中得到共享。其二,简化的志愿服务内容,极度压缩了居民中志愿者与需求者见面和互动的的时间和频次,这是服务内容的简化,更是互动交流的简化,长时间、多层面、持续性人际互动的缺乏,成为建构社区共同体的阻碍。其三,技术的应用直接将居民志愿者和需求者割离开,将“人际互动”转换为“人机互动”,志愿服务并未真正成为居民间的连接纽带。同样,在面对社区公共问题时,居民仅在网络上

形成团体,参与讨论,协商办法,这不失为一种高效便捷的社区参与机制,而面对面、立体式的人际互动对于建构社区共同体的效益是平面化的网络互动无法比拟的。

总而言之,频繁、深入的居民互动以及互信、互助的居民关系是社区共同体建构的重要结构性要素,但走向麦当劳化的志愿服务,逐渐难以承载此项功能,诚如瑞泽尔的重要提示,“我们必须视麦当劳化既是‘使能性的’又是‘制约性的’。一方面,麦当劳化系统使我们能够做一些过去不能做的事情;但另一方面,麦当劳化的系统有使我们不能做那些没有这种系统我们就能够做的事情。因此,麦当劳化是一把双刃剑,具有双重后果。”^④

(二) 社区志愿服务“麦当劳化”的走向与应对

麦当劳化的概念本身即表征了它所具有的“过程性质”,麦当劳化是流动、生长和弥散的,这警示我们,如果不能及时有效地对此种趋势做出回应,社区志愿服务将愈发被麦当劳化所裹挟,这便要求我们努力尝试寻找破解之道。

1. 摆脱数量和效率崇拜,注重质量效果。一是在社区治理和社区志愿服务领域,遵循志愿服务发展的本然逻辑,寻找行政力与自治力的嵌合点和平衡点,加快将社区志愿服务对政府负责的取向转换为对社区公共利益和被服务者负责的取向,回归以人为本的志愿服务内核。二是摆脱形式高效,着力追求志愿服务内容和质量的高效,促进志愿服务与社区需求精准对接,由“展示性”的志愿服务向“实质性”的志愿服务转换。三是突破“政绩取向”的数量决定论,丰富和创新社区志愿服务的评价体系,以志愿服务质量为先,效果为先,建立以社区居民为主体的评估机制,着重提升社区志愿服务的能力与专业化水平。

2. 志愿精神和价值的培育。社区志愿服务走向麦当劳化的一个重要原因,在于居民尚未形成自觉的志愿服务理念与主动自觉的参与意识,对此我们需要,摆脱自上而下的国家动员路径,充分挖掘中国传统文化资源、社会主义理论资源和党的红色资源,探寻志愿服务的本土化价值基础,特别注重培育社

区内内生性志愿组织,并将其作为推动居民参与社区志愿服务的结构要素。以“活私开公”作为社区志愿主义发展的新路径,建立健全社区志愿服务领域的激励机制,在私利与公利的平衡中推动社区志愿服务的发展。

3. 以人为本,善用技术。技术的不合理应用是社区志愿服务走向麦当劳化的重要因素,它为社区志愿服务走向高效理性化提供了支持,但却产生了许多非理性结果,因而,我们需要破除理性系统对志愿服务的包裹,明确技术的功能限度,避免掉入社区志愿服务的技术主义陷阱,注重人在志愿服务中的主体作用,以人与技术的有机结合,赋予志愿服务以丰富性、灵活性、有效性。

4. 以志愿服务为载体,链接社区关系。以社区志愿服务工作的开展作为契机和平台,通过线上线下的衔接,将社区居民有机链接起来,在协同参与社区志愿服务和居民互助的过程中,增进居民彼此的交流和信任,建构紧密的社区利益共同体,并将其转化升级为社区生活共同体和社区命运共同体。

注释:

①[美]乔治·瑞泽尔:《社会的麦当劳化》,姚伟等译,北京:中国人民大学出版社,2014年,第84-154页。

②于海:《志愿运动、志愿行为和志愿组织》,《学术月刊》1998年第11期。

③徐向文、李迎生:《志愿服务助力城乡社区自治:主体协同的视角》,《河北学刊》2016年第1期。

④谢岳:《“第三域”的兴起与“政府空心化”》,《学术研究》2000年第4期。

⑤[美]乔治·瑞泽尔:《社会的麦当劳化》,姚伟等译,第120页。

⑥杨敏:《公民参与、群众参与与社区参与》,《社会》2005年第5期。

⑦方亚琴、夏建中:《社区治理中的社会资本培育》,《中国社会科学》2019年第7期。

⑧[美]乔治·瑞泽尔:《社会的麦当劳化》,姚伟等译,第111页。

⑨陈伟东、吴岚波:《困境与治理:社区志愿服务持续化运作机制研究》,《河南大学学报》2018年第9期。

⑩邓国胜:《中国志愿服务发展的模式》,《社会科学研究》2002年第2期。

⑪王向民:《中国社会组织的项目制治理》,《经济社会体制比较》2014年第5期。

⑫刘永谋:《技术治理的逻辑》,《中国人民大学学报》2016年第6期。

⑬[美]乔治·瑞泽尔:《社会的麦当劳化》,姚伟等译,第69-73页。

⑭龚长宇:《陌生人社会志愿行动的价值基础》,《伦理学研究》2014年第4期。

⑮田毅鹏:《“活私开公”:东亚志愿主义发展的新路径》,《南开学报》2013年第3期。

⑯田毅鹏、张帆:《新时期基层社区“展示性治理”的生成及运作》,《学习与探索》2016年第9期。

⑰黄晓春、嵇欣:《技术治理的极限及其超越》,《社会科学》2016年第11期。

⑱谢泽宪:《行政化倾向,发展社区志愿服务的主要障碍》,《社会》2003年第1期。

⑲田毅鹏、张帆:《新时期基层社区“展示性治理”的生成及运作》,《学习与探索》2016年第9期。

⑳[美]乔治·瑞泽尔:《社会的麦当劳化》,姚伟等译,第185页。

㉑孙瑜:《社会的麦当劳化:回顾与批判》,《武汉理工大学学报》2020年第1期。

㉒[美]齐格蒙特·鲍曼:《共同体》,欧阳景根译,南京:江苏人民出版社,2007年,第2页。

㉓[德]斐迪南·滕尼斯:《共同体与社会》,林荣远译,北京:商务印书馆,1999年,第52页。

㉔[美]乔治·瑞泽尔:《社会的麦当劳化》,姚伟等译,第31页。