

国家服务社会:社区志愿动员机制与路径

黄君 黄禹

【摘要】社区志愿服务是社区治理研究的重要议题,社区志愿动员机制是社区治理良性运行的重要机制。基于国家动员、社会动员和社区动员的学术脉络,以及对疫情时期社区志愿者的动员类型划分,本文构建了国家服务社会的社区志愿动员机制分析框架。研究发现,社区志愿动员的关键在于政策动员与主体动员的双向互动。党员在场和社区吸纳的“强组织约束—弱情感激励”政策动员机制,优化了社区志愿动员的资源整合合格局。自我内驱和市场运作的“强情感激励—弱组织约束”主体动员机制,完善了社区志愿动员的服务整合体系。“国家服务社会”的整合动员机制,为志愿服务深度回应社区疫情防控常态化需要和基层治理现代化建设提供了一个新的机制性解释。

【关键词】社区志愿服务;政策动员;主体动员

【作者简介】黄君,华中师范大学社会学院、华中师范大学中澳社会工作研究中心讲师;黄禹,华中师范大学社会学院博士研究生。

【原文出处】《中国志愿服务研究》(京),2022.1.50~69

【基金项目】国家社会科学基金一般项目“新冠肺炎疫情防控政策执行中的污名化与社会整合机制研究”(项目编号:20BSH009);2019年中国博士后科学基金第12批特别资助(站中)项目“社会政策形成中的‘关键行动者’:基于H市的研究”(项目编号:284);教育部人文社会科学研究青年项目“制度环境、利益集团与政策企业家:J市未成年人社会保护政策的逻辑”(项目编号:18YJC840018)。

一、问题的提出

2020年初,面对新冠肺炎疫情的发生,武汉果断采取“封城”^①措施,阻止疫情蔓延。“封城”之初,医院的医疗资源难以应对突发的疫情,社区就近转诊成为当时的必要措施。社区负责排查辖区范围内发热病人,并送入社区医疗中心对病情进行筛选、分类,对于不需要到发热门诊就诊的病人,社区落实市民居家观察服务工作(中国政府网,2020a)。社区因此成为疫情防控阻击战的关键环节。出于疫情防控需要,社区封闭管理,加之人手严重不足,按照就近就便原则在社区内招募身体健康、热心公益的党员、青年以及其他自愿参与人士,志愿协助社区提供门岗值守、巡逻排查、为社区居民提供生活用品、药品代购及运输配送等服务。据统计,自2月23日上午7点发布招募信息到下午3时许,各官方报名通道已经有6734人报名,全市在社区服务的志愿者已有5万人(王卫,2020)。一定意义上,社区志愿者为武汉打赢

疫情防控阻击战做出了突出贡献。

为何社区志愿者敢于直传播速度最快、感染范围最广的新冠病毒带来的生命安全风险?尤其是在“熟悉的陌生人社会”中,社区志愿服务普遍低效甚至失灵(郭彩琴、张瑾,2019),但以平凡之力汇聚成抗疫暖流,且在常态化的疫情防控阶段继续发挥作用,成为创新社区治理的重要主体。学界一方面从“自上而下”的国家动员视角解释动员居民参与的机制,认为动员主体起主导作用,动员客体处于从属位置(吴开松,2007),主要表现为基层政府和社区居委会运用了地方性权威式动员技术(刘岩、刘威,2008)。另一方面从“自下而上”的社会动员视角展现社会力量的动员过程,前提是重大突发事件的动员机制纳入非决策主导主体的社会力量参与(刘一弘、钟开斌,2021)。总体而言,学界多在国家与社会关系的框架内对志愿动员机制的主客体关系逻辑、动员实践过程等议题展开深入研究,围绕动员主体

以何种策略动员志愿者客体参与。但上述研究路径是否适用于分析疫情期间的社区志愿动员机制有待澄清。更重要的是,社区志愿动员机制如何与已有的动员体制相嵌套,并落地至基层治理中,仍缺乏系统性的审视和讨论,特别是武汉具有社区志愿动员的先行者优势。

基于此,本研究考察社区志愿者是如何动员并参与到疫情防控大局中来,哪些因素影响了其志愿服务行动,并能持续进行?其中存在着怎样的动员机制?不同类型的志愿者的动员策略有何区别?动员效果又存在哪些差异?本研究从国家动员、社会动员、社区动员的学术脉络中,为理解社区志愿动员提供一种新的机制性解释。在实践层面,这对于我们把握特殊时期志愿者的时代群像,理解和认识“生命至上、举国同心、舍生忘死、尊重科学、命运与共的伟大抗疫精神”有着重要的现实意义。

二、文献回顾与分析框架

学界关于动员机制的研究有以下两条路径,一是纵向的国家动员视角,主要探讨基层党政科层体系采取何种策略动员居民参与。过去科层组织体系的基层动员体制之所以依然有效,是因为其在现代政策过程实践中实现了能力再造(林雪霏,2014),实现由“单线动员”转向“多线动员”,不仅通过上级部门动员的项目激励基层单位,上级的动员意志也通过特殊的渠道,跨层级直接、高效地动员着基层组织(袁立超、王三秀,2017)。尤其是,基层党组织动员在基层治理体系中的核心作用愈发突出(王小鹏,2021)。虽然国家动员体制随着社会发展发生渐进变革,但仍与动员的客体存在距离,集中体现为居民主动参与不足。二是横向的社会动员视角,侧重于探究集体动员的过程与机制。需要指出的是,国家动员是集体动员的必要条件(张磊,2005)。社会动员力量被视为一种调和剂(莫于川、梁爽,2010),当国家动员控制能力徘徊在“断裂”论与“嵌入”论中,能起到功能“粘连”的作用(桂勇,2007),但社会动员也会受到影响(周凯,2016)。另有一些学者从社会动员(韩志明,2012)、网络动员中的情感因素(谢金林,2012)等角度解释集体动员的发生机制,动员视角逐渐拉回至个体与集体行动的态度、情绪。尽管社会动员几乎涵盖了大多数集体意志表达的组织形式,但对于同一类社会议题,集体动员较为分散,缺乏一致共识。

由此可知,国家动员和社会动员的视角都强调国家动员和社会动员的优势互补等议题,学者们试图建构一个整合国家动员和社会动员的理论分析框架。在基层社区治理越来越依赖于治理主体联动作用的背景下,学者们反思了国家与社会关系下动员机制解释的局限性,转向探索相对中观的社区动员机制。如提出社区动员要通过“情感动员”与“参与动员”两个过程循环生产(赵欣,2019);通过公共性中间机制对接宏观体制和微观主体(杨莉,2018),构建权力边界更加清晰完善的赋权式动员,以重塑新公共性(刘博、李梦莹,2019)。这些研究强调在社区动员空间中以社区为核心,倡导社区党组织、居委会、社会组织等多元主体带动社区居民参与社区建设,更好地发挥社区动员能力,有效整合社会资源。

从国家动员、社会动员到社区动员的理论视角转换过程,构成了本文讨论的社区志愿动员的理论源流。2017年9月6日国务院发布的《志愿服务条例》中将志愿服务定义为“志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务”。自愿性、无偿性、公益性是志愿服务的三大基本属性。志愿服务不仅包括通过志愿组织提供的正式志愿服务,也应该包括邻里互助等不借助志愿组织而自发提供的非正式志愿服务,受我国守望相助等传统慈善文化的影响,后者的价值贡献比前者更大(邓国胜、魏冰玲,2021)。学者一方面建议从党建引领的权威组织引导志愿服务整合(郭彩琴、张瑾,2019),使志愿组织成为党建引领社区治理的中介机制(席军良,2021)。另一方面,提出重视居民对社区公共资源的诉求程度和居民对社区产生的心理性感知强度(栗潇远,2021)。

本研究试图构建疫情防控时期的社区志愿动员机制分析框架,选择借鉴林闽钢和梁誉(2016)提出的“社会服务国家”构想,其核心标志及其重要内容是社会服务,这是中国社会政策建构的重要部分。笔者发现社区志愿动员符合“社会服务国家”的部分构想,并在此基础上尝试建构“国家服务社会”的社区志愿动员机制分析框架,主要包含:运用政策动员机制储备志愿者人力资源,优化国家服务社会的制度环境;运用主体动员激活志愿服务,完善国家服务社会的供给体系;通过社区动员能力的资源和服务整合两个维度联结政策动员和主体动员。如此,“国家

服务社会”的社区志愿动员机制分析框架得以建立(见图1)。

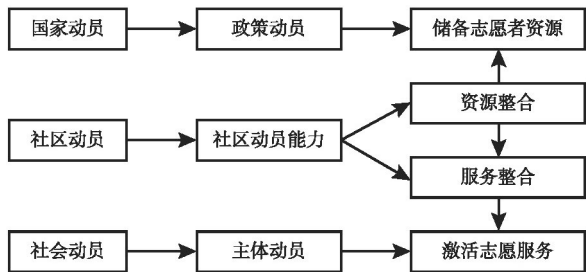


图1 国家服务社会的社区志愿动员机制

本研究采取深度访谈的质性研究方法,尽管现有的定量研究成果较为丰富,如对志愿动机的结构进行多维度的测量(蒋巍,2018),但“结果—动机”论易混淆志愿服务过程中的行动逻辑,难以解释社区志愿动员的结构逻辑。在调查中,笔者注意到社区志愿者因服务内容差异可划分为不同类型,其动员策略随着参与疫情防控行动不断深入也发生变化。研究对象主要运用滚雪球的方式,笔者于2021年1月底通过熟人介绍获得社区志愿者的联系方式,在获得同意之后预约语音通话时间进行线上访谈。访谈的内容涉及社区志愿者的个人基本情况、选择成为志愿者的原因、志愿服务过程、遇到的困难及应对措施等方面信息。笔者一共对31位社区志愿者进行了深度访谈,其中5位小区居民、5位社区工作者、9位自发服务志愿者、12位下沉党员,对每种类型的重点访谈对象的访谈时间控制在一个小时左右。研究中恪守研究伦理,此次调查研究本着知情自愿的原则进行,对志愿者的个人信息完全保密,作匿名化处理。

三、政策动员:社区志愿者的资源整合

为应对社区疫情防控人手严重不足的现实困境,畅通“最后一公里”志愿服务落地通道,党、政府、群团组织等不同组织系统,采取动员党员下沉社区、社区号召积极分子参与这两种动员策略,整合志愿者人力资源。既运用科层组织强约束的政治统领功能,实现短时间的快速集结,又发挥道德感召、集体价值等柔性激励的情感动员作用,激发志愿者的参与动机。因而,强约束的组织动员与柔性激励的情感动员策略,塑造了政策动员机制,在社区疫情防控中公共品生产供给短缺的背景下发挥了集中力量办大事的优势。但资源整合的政策动员机制忽视了志

愿者的主体性和能动性,易造成资源浪费,也可能存在强制号召和盲目遵从的倾向,极大影响志愿者的价值获得感和服务可持续性。

(一)党员在场:下沉党员志愿者

下沉党员志愿者展现了党员先锋模范形象,其参与志愿服务侧重于配合社区,如宣传党和国家疫情防控政策,其与国家的联结是由中国共产党的宗旨决定的,是全心全意为人民服务的生动展现。经验观察表明,有效动员下沉党员志愿者主要采取了两种策略:一是硬性的组织约束,下沉社区的党员坚守共产党员的初心使命,执行党组织原则与任务要求,不断增强党性;二是柔性的情感激励,即鼓励引导党员个人无私奉献,积极践行全心全意为人民服务的宗旨。

下沉党员志愿者作为政党组织嵌入社区志愿动员体系、参与社区疫情防控服务的重要延伸,其特点是全覆盖、多层次、针对性强。不同单位类型的下沉党员服从社区调度,发挥职能优势,身处宏观的国家抗疫大局和社会舆论场中的互动节点。为了提升整体的动员效果,各类机关企事业单位在上级党政领导部门的文件精神要求下自行组织党员下沉到社区,服从组织原则,执行组织决定,通过党员先锋身份、多类考核的策略赋予下沉的合法性地位,协助社区两委疫情防控的组织建制化,把政治优势转化为积极与压力并存的规范考核,服务于社区疫情防控物资供给与分配体系。

2020年2月4日,湖北省委直属机关工委响应省委号召,及时下发《关于认真做好党政机关党员进社区协助做好防控工作的通知》;2月16日,省委省政府下发《关于全力以赴坚决打赢我省新冠肺炎疫情防控阻击战的意见》;2月18日,湖北省委办公厅、省人民政府办公厅印发《关于进一步激励关爱疫情防控一线工作人员的若干措施》。这些政策文件的下发,成为指导和推动各级党政机关、事业单位的党员干部下沉到村(社区)等基层疫情防控一线的政治宣言书,也通过政策完善下沉党员志愿动员的规范管理。

在疫情迅速扩散的严峻形势下,各级党政机关企事业单位要求党员就近下沉,协助社区做好防控工作。一位党员干部X1提道:“单位领导班子的领导作为队长,带领我们这些党员,对口支援社区”(2021-2-24)。尽管部分下沉党员心理上有所抗拒,

但为了完成组织要求的硬性任务,不得不选择下沉社区。另一位党员干部X2说道:“我们单位的文件要求必须就地下沉,也用痕迹管理的形式,要求我们在下沉社区的微信群里拍照打卡”(2021-2-24)。由于社区确诊人数不断增加,防控要求越来越高,并且下沉工作被纳入所在单位党建考核的奖项奖金发放体系中,有关部门也会暗访调查下沉党员工作情况,直接增加考核压力,可能面临丢掉工作的风险。不仅如此,防疫工作也可能给家人带来病毒感染的风险,影响家庭关系,导致下沉党员心理压力增大,极大影响下沉党员服务效果。受访对象X3、X4对此感到后怕,都提到:“每天晚上回家什么都不想干,吃完饭就想睡觉,但是躺在床上,又睡不着”(2021-2-24)。“看不到希望吧,每天都在配合社区的工作,但是确诊人数还在增加,有一种无力感”(2021-2-24)。下沉党员承担的工作内容繁杂,主要配合社区开展物资筹集、社区排查、封控路口值守、抗疫防疫宣传、沟通解决问题等工作,协助社区工作者联系政府部门、市场团购平台,有效运转临时团购组织,组织各方各司其职,帮助解决物资紧缺和运输的难题,保障社区居民物资供应。党员干部X3说道:“我们是穿着防护服,然后拿着那种喇叭,喇叭里面有他们提前录好的什么戴好口罩,勤洗手,多消毒,就类似于这些防疫知识吧,就每天在社区里面转,一天要转个三次左右吧”(2021-2-24)。到了疫情防控后期,下沉党员的工作压力才有所缓解,受访对象X5、X6表示,“听到确诊人数越来越少,真的很开心,就快要解封了的感觉”(2021-2-24);“之前大家都是埋头干活,后面那段时间,大家还时不时开开玩笑,聊聊天什么的”(2021-2-24)。

下沉党员志愿者所展现的党员形象发挥了其先锋模范作用,充分体现了中国共产党全心全意为人民服务的宗旨,其志愿动机与国家公职人员的公共服务动机高度重合。下沉党员志愿者按照单位组织动员文件的硬性约束要求配合社区疫情防控需要,其维持志愿动机更多来源于政策动员带来的组织压力,单位组织也匹配了表扬信、工作照片记录、补贴、媒体报道、表彰等柔性精神激励的方式维持和激发其公共服务动机。整体而言,“强约束—弱激励”的动员策略作为国家动员的重要缩影,体现了中共党员嵌入式动员对公民志愿服务行为的积极作用(王

焕等,2021),有利于带动社区居民参与志愿服务。时至今日,下沉党员志愿者常态化参与社区治理,有助于塑造党建嵌入社区治理的稳定动员结构,提升社区动员效能(毛一敬,2021)。

(二)社区吸纳:积极分子志愿者

积极分子志愿者呼应了社区吸纳志愿者的要求,其参与志愿服务侧重于目标吸纳,如参与社区两委疫情防控工作安排,其与国家的联结是积极分子身份的公共参与。经验观察表明,社区有效吸纳积极分子成为志愿者主要采取了两种策略:一是合法性背书,社区为积极分子参与志愿服务提供证明;二是组织化吸纳,弥补居民参与志愿服务不足的缺口。

社区疫情防控的政策动员为居家隔离要求下的“积极分子”就近服务创造了以社区为主导的组织动员环境。为维持人们助人动机或行动的意愿,促进社区发展及福祉生产,志愿组织更倾向于同有志愿动机的人合作,确保志愿者有目的参与。为了缓解疫情防控人手严重不足的窘境,社区根据急需志愿服务的特定任务,如药品、生活物资代购及配送等各项事务,一般选择可靠的“积极分子”。他们具有威信、公信力、感召力,热心于公益事业。社区为其参与社区疫情防控服务“出具”志愿者的正式身份,由社区“两委”背书,并且纳入整体的社区疫情防控行动网络中,以疫情防控特定任务为导向,将其吸纳进社区志愿服务生产和供给的资源配置体系中。

根据统一部署,社区开展志愿服务专项招募而来的志愿者大都是社区居民。他们自发前来报名登记,其志愿服务动机是一种纯粹的公民意识和公益热心。考虑到疫情愈发严重,社区进入封闭状态,社区人手不足,他们认为自己能为所在社区出一份力。一些社区居民看到社区工作者在居民微信群里发布志愿服务专项招募令的消息时,在告知家人后,便主动到社区报名并登记为志愿者。一位社区居民X7回忆道:“我偶然看到社区在居民的微信群里,发招志愿者消息的时候,我和家人商量后就去社区报名了”(2021-2-3)。在普及疫情防控政策时,社区工作者因职责所系,不仅要带头参与社区志愿服务,同时为了吸引更多的社区居民充实志愿服务力量,倾向于选择联系有志愿服务意识、公益热心的居民,以点带面地临时组建社区志愿服务队,协助社区疫情防控各项事务。一位受访的社区工作者X8解释选

择吸纳哪些社区居民参与志愿服务时说道:“社区人手严重不足,正好上面说在社区招募志愿者,我们一开始就和那些在社区热心做志愿者,很活跃的居民联系,效果很不错”(2021-2-3)。平时积极参与社区服务的社区居民X9便是其中一员,她提到响应社区号召的原因,“我们小区的物业只有两位值班人员,我做了志愿者能帮助减轻社区工作者的压力,不给他们添麻烦,他们太辛苦了”(2021-2-3)。由社区选择吸纳的积极分子志愿者,因其深受居民信任,所负责的志愿服务内容侧重于直接与居民打交道,特别是回应困难居民的服务需求,她提到,“有的医护人员家里的孩子,还有腿脚不方便的老人,我们都安排志愿者亲自送到他们家门口”(2021-2-3)。他们的服务既满足了居民生活需求,又呼应了居家隔离常态化的要求,阻断病毒传播途径,有力维持了封闭管理期间的社区秩序,社区居民对志愿者的工作也逐步认可。这也进一步增强了居民与社区的联结,激发了社区居民的志愿动机,带动了其他居民参与志愿服务,志愿服务的实际效果显著。

社区选择吸纳的志愿者大多是参与社区事务的积极分子,有助于使其志愿行为更具持久性和稳定性。其本身构成了社区治理中志愿动员的重要主体,为原有的社区工作者防控任务增添了更多的人力资源,有效盘活了志愿者群体、社区原住民等社会资本力量,在社会自治领域激发群体活力,形成了多元主体参与基层社会治理共治模式中的补缺形态(沈永东、陈天慧,2021)。在政策动员背景下,社区积极分子的公共参与,其前提是将积极分子视为积极行动者,方便运用积累的社区信任基础,构建社区内部动员网络,使社区志愿者成为建构社区生活共同体重要主体,并通过志愿服务社区组织化的形式发挥服务效能。

由上述政策动员机制的两种策略及其对应的志愿者类型、服务内容分析可知,一方面,“党员在场”为原有社区动员体现出制度优势,“党员在场”既符合国家疫情防控大局,激励民众抗击疫情的信心,又契合群众路线的工作方法,发挥了党员先锋模范作用。另一方面,社区根据志愿者招募的制度环境,最大效率地动员社区“积极分子”,并按照疫情防控要求,向参与疫情防控工作的社区志愿者适当发放志愿服务补贴(中国政府网,2020b),将其吸纳到社区志

愿服务过程中,凭借其来自居民的熟人信任优势,尽可能地凝聚民心,回应居民期望,缓解疫情时期社区与居民之间的紧张关系。

可以说,政策动员机制及策略基本完成了动员体制要求的数量、考核和成效目标,但忽视了社区志愿者的主体性、能动性及其志愿意义建构的情境诉求,如对组织发展的期待、个人价值及定位的预期、组织成员的合作状态等。由于疫情防控时“党员在场”“积极分子”等指定志愿者产生了良好的动员效果,形成了有效的工作经验,继而在推进后疫情时代基层社会治理创新的进程中将其保留。“党员在场”在疫情防控常态化依旧沿用,“积极分子”被吸纳到社区联动主体层面,志愿者资源被引向组织建制化的发展方向,完成社区治理任务,并通过党和国家的政策支持赋予组织建制合法性,完善社区服务供给和分配的组织结构。但政策动员的合法性背书和组织化吸纳,容易造成社区动员“精英替代”,造成动员媒介的积极分子悬浮化和社会组织服务消解动员的现象(王德福、张雪霖,2017)。

从志愿者的角度观之,自上而下组织选择志愿者的机制,易于忽视志愿者的主体意识,隐藏着消解其志愿动机的倾向,回归行政动员的路径依赖。此外,这也忽略了对志愿者的相关强激励支持和服务保障,阻碍了更多的潜在志愿者参与,遮蔽志愿者的自我动机及其能力展现。以社区为核心的政策动员,要求以居委会为代表的社区行政组织通过建设社区活动平台、培育社区社会资本、依靠制度建设高效解决社区问题培养社区动员力(杨帆,2020)。因此,要重视政策动员体系中志愿服务的价值引领作用,尊重个体自主志愿动机。

四、主体动员:社区志愿者的服务整合

社会动员一方面通过参与式动员促进社会整合(孙晓晖、刘同舫,2020),但其作为一种扩张性权力,在国家治理中也存在着运作风险。除了社区志愿者的政策动员机制,社会领域中无数的志愿者及其组织运作不再仅仅被当作动员客体,而是自我意愿及其自觉行动的集合体,集中体现为主体动员机制,采取自我内驱、市场运作两种动员策略,既运用自我生发的强激励志愿价值,激发源源不断的志愿参与动机,又通过软约束的灵活组织优势,充分发挥主观能动性。因而,强激励的情感动员与弱约束的组织动

员策略,形成了主体动员机制,为社区疫情防控注入生生不息的活力。但旨在整合志愿服务的主体动员机制若得不到持续的组织支持,由志愿精神维系的服务效果可能无法充分显现。

(一)自我内驱:自发服务志愿者

自发服务志愿者由其志愿精神生发,其参与志愿服务侧重于自我内驱,如自发集结志同道合的伙伴配送各类物资,提供专业化服务,其与国家的联结是公共精神引导。自我内驱的自发服务志愿者的动员策略包括两个层面,一是强志愿情结,他们一般具有潜移默化公民意识、公益热心和社会责任感,自发自愿地选择参与;二是弱组织赋能,通过自我集结搭建个体间的伙伴关系网络,组织化地对接社区疫情防控需求。

自我内驱型社区志愿者突出自愿与能力的结合,他们是社区志愿服务生产和供给的重要成员,以平等、公正的方式与社区达成协作,共同整合疫情防控资源。他们凭借自身和组织的专业能力识别居民需求,提供专业化服务,在组织协作中达成对公共利益的共识并激发持续性参与。通过访谈对象X10的表述了解到,作为某政府机关工作人员,她之所以选择在社区做志愿者,不仅因为2008年汶川地震发生后未能参与志愿服务的遗憾,也因为学习过社会工作专业相关知识,受社会工作价值观的利他主义影响,自身有这份志愿情怀。当她得知疫情发生后,抗疫形势愈发严峻,社区物资极为缺乏,排查体温、协助做核酸检测的社区工作人员数量极少,连同业委会主任、网格员、安保员、协管员在内的社区工作人员只有十余人,于是主动报名到所在高校小区负责填补社区物资团购人力空缺的困难。即使偶尔物资分发时出现插队现象,少量居民面对志愿者的劝导时说,“这是你的工作,你就是该为我们服务的”,周围的居民“都会帮忙说话”,指责这种不当行为。她回忆道:“开始100多个家庭团购物资,后来增加500户。很快政府开始想办法,由商务部证明的团购平台专门为社区以及一些单位组织团购,这个证明能为团购的车辆放行。为了拼团拼单,每次手写几十页纸,用电话号码排序。一般从早上9点到晚上12点我就没有休息过”(2021-2-1)。她提到自身的志愿行动带来的效果,“每次都有十多位老师主动帮忙,慢慢的大家有一个共识,送生活物资上门,优先照顾

老弱病残”(2021-2-1)。由此可见,强志愿情结引发的社区志愿动员促进了居民对志愿者服务价值的理解和认同,激发了社区居民的志愿动机,彼此联结的情感纽带实际上形成了“志愿共同体”的伙伴关系,深刻体现了疫情虽然带来了物理上的隔离,但不能隔离爱的共同愿景。她欣慰地提到:“一些居民送肉丸和肉糕给志愿者,叮嘱好好吃饭,也会在微信群里分享生活中的美好与快乐,互相鼓励,分享做菜心得和抗疫常识”(2021-2-1)。

自我内驱型志愿者不局限于社区范围,而且作为“摆渡人”活跃在武汉各处,为保障医疗资源、生活物资的高效规划、运输和分配做出了巨大贡献。志愿者X11拥有高校工作和部队转业干部的双重身份,并主动承担了链接医疗设备、生活物资等资源的重任。当他回忆疫情发生后的情形,看到电视报道医院医疗物资欠缺,有些医生拿雨衣当防护服,也知晓病毒感染风险极高,但认为自己作为一名退休老兵党员,退伍不褪色,若有战召必回,应主动“传递柴火”,毅然决然地投入到武汉保卫战中。他通过自己的朋友关系,协调了大量社会慈善资源,承诺口罩、防护服、酒精、护目镜、生活物资等资源做好规划后直接一次分配,“绝不落地”;在捐赠物资的求助单位(社区、医院、学校等)需求信息和对接、按需分配、车辆运输每个环节,细节到位。也有许多爱心车队“摆渡人”接送医务人员上下班,他们为相关医院转运捐赠物资,通过自发集结的团队建立捐赠物资接收、对接、采购、调配和运输的体系,分工明确,高效运转,有力保障医疗物资及时送达,衔接着武汉抗击疫情前线的正常运转和后方稳固的纽带。他为我们讲述其紧凑的工作安排:“每天要来回于汉口到武昌武警总队医院,小到设备场地的选址、安装的细节,需要联系技术人员,作技术上的指导”(2021-1-29)。

自我内驱型的自发服务志愿者是在个体社会责任感、志愿精神等情感因素影响下自发选择的。他们积极响应国家抗疫号召,契合了政策动员的疫情防控特定需要,从自发到组建非正式和正式的志愿者组织,通过自身的关系网络,与同伴合作,提升组织化服务能力,志同道合往往容易一呼百应。他们来自各行各业,灵活运用着自己的专业技能和人脉资源,自发成立爱心车队志愿者、心理疏导志愿者、社会组织成员帮扶等志愿者群体,为有需要的民众

提供服务。志愿组织参与不仅能通过扩大志愿者个人社会资本,满足其内在需求(郭玉辉,2013),也能作为个人与国家之间的纽带,倡导个人表达能力和促进社会利益,动员公众舆论。因此,伙伴关系联结而成的自发内驱型志愿服务,不仅能组织化地服务社区居民,也是表达公共利益诉求的重要渠道。

(二)市场运作:社区团购志愿者

社区团购志愿者是社区封控特殊时期保障居民生活物资、医疗用品需求供给的重要行动者,其参与志愿服务侧重于市场运作,其与国家的联结是相关政府部门逐步规范团购市场,促进市场运作正常化,维护居民切身利益和满足其生活需求。市场运作的社区团购志愿者的动员策略包括两个方面,一是强志愿精神,由于物资保供的紧迫性,通过官方渠道招募而来的志愿者,主要负责解决社区居民日常生活需要,以团购形式的市场化代购为主要方式,参与社区物资保障工作。二是组织约束逐渐增强,社区团购经历了由个体无序的市场运作到社区规范化运作的阶段。

2020年2月3日,共青团武汉市委、武汉青年志愿者协会决定面向全市招募一批疫情防控青年志愿者,2月26日正式发布了面向全市招募一批青年志愿者的公告,3月6日起又启动全市第二批商超服务青年志愿者招募工作,在商超门店的统一安排下,分拣打包、运输配送至社区;2月23日,中共武汉市委宣传部、武汉市文明办具体落实全市专项招募“志愿服务关爱行动”志愿者招募工作,主要在小区内为居民提供食品药品代购代送等服务。由于社区物资供应愈发紧缺,最开始个体无序化、追求经济利益的物资代购衍生了许多弊端,供需矛盾更加突出,商民扯皮时有发生,社区协调无法发挥作用。为了规范商超正常供应社区,国家支持搭建了商超与社区及单位组织直接对接的物资代购线上平台,规定商超与社区及单位组织直接对接,解决了初期市场自发性代购的弊端,规范了社区团购市场,使得社区团购由初期市场自发性的代购,全面转向统筹规划的社区范围代购,保证社区居民基本生活物资需要。

社区团购志愿者多是社区积极分子,但不同于前文社区吸纳的积极分子志愿者,其主要承担物资团购市场运作的志愿服务工作,涉及居民经济利益,且在团购市场化后,组织约束逐渐增强。一位

受访对象X12平时乐于助人,在疫情发生之初,由于自己熟悉代购药品的流程,且具备耐心与老人沟通的生活阅历,便自发地为社区老年群体代购必需药品。后来,业委会主任主动找到X12,了解到她乐于助人的品行,支持她负责所在小区物资团购的工作,并注册为志愿者。她欣然同意,认为“志愿者”的正式身份,确实能带来工作上的便利,如社区通行证能够帮助她代购药品。她清楚地记得自己的志愿者正式身份是如何背书的,“业委会主任找到我,想让我做志愿者,实际上我一直在小区这边帮忙(协助社区疫情防控工作),主任表示支持我的工作”(2021-2-2)。她主要承担了小区有买药需求老人的药品代购服务,并逐步扩散到三百多户居民生活必需品的物资保供服务。她需要耐心指导老人将药品盒、病历单、医疗单通过微信发送确认,统计好药品清单后,又奔波于各个药房为居民采购药品,尽量做到第一时间将药品送到病人手中。她提到:“疫情时,在微信群里,我也把自己的电话号码发出去,让有需求的老人,需要定时开药的,将需要购买的药品信息告诉我,像医院处方、病历、药盒这些,我再统计购买药品的信息”(2021-2-2)。即便每天重复着听起来枯燥而繁琐的志愿服务工作,但长期以来与社区老年人相处所获得的良好反馈,使其志愿服务颇具独特价值。

社区网格员X13也理所当然地被动员到社区疫情防控任务中,她提到:“我是社区网格员,过年会安排值班,疫情发生时,大年初一初二立刻要求临时加班,初三社区下达正式通知,进入战时状态”(2021-2-3)。她负责与中商仓储超市采购人员沟通,在社区出面组织团购后,负责社区居民微信群内的生活和药品等物资采集信息收集、反馈以及调配等工作。当物资供应紧张时,由于一次性配送量大,订单繁琐,物资配送出现失误,少数居民对此感到不满,甚至表示“投诉社区工作人员”。她解释道:“最开始物资供应就很紧张,很多居民多囤了一些生活物资,开始的一两个星期由社区组织的团购量很大,收现金、转账时偶尔会算错帐,只得我们贴钱。后来超市供应更加紧张,都没有肉了,一连很多天都只有一些萝卜、包菜这些,一些居民不理解,出现了居民吵架、互相扯皮等一些矛盾”(2021-2-3)。她讲述着工作中遇到的困难:“还有我们在微信群里帮一些居民买药,记住他们的药品规格、医保卡、药盒。有人要求

我们去很远的地方给他拿药,说那种药只能去那,又必须是那种药。我们叫他最好自己去开,还投诉我们,后来他自己又怕去”(2021-2-3)。

负责团购市场运作、满足居民需求的社区团购志愿者,在社区志愿动员情境中受到行政化制约,逐步走向社区应急动员化,承担物资团购的特定任务。一般由社区选择有一定声望、社区认为可靠的积极分子,一定意义上避免社区直接干预市场供给与分配可能导致的基层矛盾。另外,社区团购志愿者直面基层矛盾焦点,维持其志愿动机主要依赖社区居民的认同,如何把握涉及经济利益的市场代购服务中与居民之间的微妙互动关系,需要花费长时间细致周全的情感经营才能维持二者信任关系。

上述对主体动员机制的自我内驱、市场运作的社区动员策略分析,反映了公共价值主导的社区志愿者动员特征。以志愿者主体性为核心的主体动员机制充分显示了社会动员的优势,消减了身份区隔,激活了潜在个体的志愿动机,迸发了强大的能量密度,并运用“自组织型志愿活动形式,有效激发、传递志愿行为动机”(蒋玉,2014),通过志愿机制“生产”出新的志愿资源,形成志愿活动的持续机制(罗婧、虞鑫,2016)。强精神激励的主体动员的确有助于寻找志同道合的行动伙伴,然而,主体动员机制依然有其局限性。社区志愿动员情境是多元复杂的,部分志愿者不适应社区志愿动员的应急浪潮,接连面对现实矛盾,如社区志愿服务体系尚不完备,志愿行动受限制,志愿服务组织发展资源得不到支持等困境,使其志愿价值感受、合理诉求易被忽视,因而,强精神激励是脆弱的。在非营利的组织环境中,志愿者在互助互惠基础上往往会构建一个“偏好的自我”,进而认可其积极公民身份和组织承诺的有意义的工作。当主体动员的志愿者无法在组织支持的环境中体悟到认可、激励、情感等个人发展的具体需求,以及因帮助别人而获得的成就感和价值增值,会阻碍志愿者理解自我的服务意义,甚至这类志愿者被推向与居民发生矛盾和冲突的境地。

五、“国家服务社会”的整合动员机制

由于国家动员拥有各种政治资源和强大的组织系统,往往占据主导性、权威性地位。如何在国家动员和社会动员之间寻找社区志愿动员的边界,保证党和国家政策引导下的志愿者主体性彰显,是促进

社会整合的重要内容。总结上述四种类型社区志愿者的动员策略,形成下表1。

表1 社区志愿者类型与动员策略

		组织约束	
		强	软
情感激励	强	社区吸纳	自我内驱
	软	党员在场	市场运作

志愿服务多元主体的合作关系网络和专业服务能力应用是社区志愿动员机制的关键情境,能有效衔接志愿资源供给与社区需求。一是需要发挥政策动员的政治、制度、文化等国家动员优势,有效储备和整合下沉党员、社区积极分子等类型的志愿者人力资源,以解决“国家服务社会”原有的动员力量不足、志愿参与失灵的问题,为社区志愿动员做好铺垫。二是主体动员接续政策动员的优势条件,发挥社会动员的志愿者主体性优先、群众基础、社区文化等优势,有效回应社区居民多样化、差异化需求,整合社区志愿服务,提高志愿服务供给可持续能力。这是倒逼动员机制不断优化的重要举措,有利于解决社区应急动员经验不足,以及物资配送中因公平、信任、信息等规范缺失陷入舆论风波、损害社区团结的问题。

国家服务社会的社区志愿动员核心在于政策动员与主体动员的双向互动。政策动员是建立社区志愿动员的制度基础,优化制度供给,可“保证集体行动的合理性与合法性”(聂磊,2010),也为主体动员让渡部分自主动员空间,为维持志愿者的公共价值提供充分的组织支持。例如,保障居民参与服务的精神激励和物质激励(曹海军、闫晓玲,2021)。主体动员既提升了居民参与的主动性、积极性,助力志愿者组织化、社会化、专业化,又有助于使志愿服务真正落地,扎根社区疫情防控和社区治理创新阵地,培育社区居民的志愿认同感和社区归属感,通过志愿者的主体性将自我与他者融合在一起,促进志愿动机和志愿精神的生成与传递。

随着疫情防控由应急性超常规防控向常态化防控转变,疫情下的国家治理、社会治理出现了新的变化,越来越要求统一领导、指挥和行动,强调“国家—社会”的共同在场为志愿服务的顺利开展提供了必要的社会环境(刘佳,2020)。国家服务社会的社区志愿动员机制为处理国家与社会的关系、政府与社会组织和公民之间的权力关系提供了一种基于动员效

能的动员结构平衡的可能性。社区志愿者的多样化动员机制的成功实践,极大地充实了疫情防控志愿者队伍,党员干部下沉一线,社区干群同心协力,社会力量自发参与,共同筑牢社区防控一线阵地,为创新社区治理与服务体系积累了有效经验。从这个意义上讲,政策动员与主体动员的社会性、结构性联结是一种国家服务社会的社区志愿动员的良善治理整合形态。就目前而言,建构国家服务社会的社区志愿治理体系仍有巨大的行动空间,如志愿服务政策、志愿服务项目持续性、志愿组织能力培育、志愿者保障机制、志愿文化宣传、社会公益教育等方面。

注释:

①武汉市新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控指挥部通告(第1号):自1月23日10时起,武汉市城市公交、地铁、轮渡、长途客运暂停运营;无特殊原因,市民不要离开武汉,机场、火车站,离汉通道暂时关闭。

参考文献:

- [1]曹海军、闫晓玲,2021,《时间银行模式下政社协作关系分析——以G市N区时间银行为例》,《理论学刊》第1期。
- [2]邓国胜、魏冰玲,2021,《志愿服务在第三次分配中的作用及其价值测量》,《社会政策研究》第4期。
- [3]桂勇,2007,《邻里政治:城市基层的权力操作策略与国家—社会的粘连模式》,《社会》第6期。
- [4]郭彩琴、张瑾,2019,《“党建引领”型城市社区志愿服务创新探索:理念、逻辑与路径》,《兰州大学学报》(哲学社会科学版)第3期。
- [5]郭玉辉,2013,《社会交换视角下佛教慈善组织志愿者动员机制分析——以台湾慈济基金会为例》,《西安电子科技大学学报》(社会科学版)第5期。
- [6]韩志明,2012,《利益表达、资源动员与议程设置——对于“闹大”现象的描述性分析》,《公共管理学报》第2期。
- [7]蒋巍,2018,《中国志愿者服务动机结构研究——基于广东省志愿者的问卷调查》,《中国青年研究》第6期。
- [8]蒋玉,2014,《自组织型志愿活动的动机过程探赜》,《学术交流》第6期。
- [9]栗潇远,2021,《社会关系网络对志愿性社区参与意愿的影响效应——基于2519位城区常住居民调查数据的分析》,《城市问题》第11期。
- [10]林闽钢、梁誉,2016,《社会服务国家:何以可能与何以可为》,《公共行政评论》第5期。
- [11]林雪霏,2014,《扶贫场域内科层组织的制度弹性——基于广西L县扶贫实践的研究》,《公共管理学报》第1期。
- [12]刘博、李梦莹,2019,《社区动员与“后单位”社区公共性的重构》,《行政论坛》第2期。
- [13]刘佳,2020,《“国家—社会”共同在场:突发公共卫生事件中的全民动员和治理成长》,《武汉大学学报》(哲学社会科学版)第3期。
- [14]刘岩、刘威,2008,《从“公民参与”到“群众参与”——

转型期城市社区参与的范式转换与实践逻辑》,《浙江社会科学》第1期。

[15]刘一弘、钟开斌,2021,《学习与竞争:重大突发事件如何触发政策变迁的文献述评》,《公共行政评论》第6期。

[16]罗婧、虞鑫,2016,《志愿行为中的资源动员机制:政策、媒体与社会——以大学生支教志愿活动为例》,《中国青年研究》第7期。

[17]毛一敬,2021,《党建引领、社区动员与治理有效——基于重庆老旧社区治理实践的考察》,《社会主义研究》第4期。

[18]莫于川、梁爽,2010,《社会应急能力建设与志愿服务法制发展——应急志愿服务是社会力量参与突发事件应对工作的重大课题》,《行政法学研究》第4期。

[19]聂磊,2010,《自组织集体行动的个人动机、意义建构与整合机制——以草根志愿组织为例》,《兰州学刊》第7期。

[20]沈永东、陈天慧,2021,《多元主体参与基层社会治理的共治模式——以宁波市鄞州区为例》,《治理研究》第4期。

[21]孙晓晖、刘同舫,2020,《多重矛盾下公共危机的治理潜能及其转化性开发》,《贵州社会科学》第2期。

[22]王德福、张雪霖,2017,《社区动员中的精英替代及其弊端分析》,《城市问题》第1期。

[23]王焕、魏娜、陈俊杰,2021,《志愿服务中的国家动员——基于CGSS2012年数据的实证研究》,《公共管理评论》第4期。

[24]王卫,2020,《武汉发出志愿者招募令,8小时报了6734人!》,《现代快报》2月23日(https://m.thepaper.cn/newsDetail_forward_6103728)。

[25]王小鹏,2021,《政党功能:中国特色社会主义制度显著优势的生成动因》,《探索》第3期。

[26]吴开松,2007,《当代中国动员机制转化形态研究》,《内蒙古社会科学》(汉文版)第3期。

[27]席军良,2021,《志愿类社区社会组织的孵化与治理,新时代党建引领社区治理的有效抓手》,《中南民族大学学报》(人文社会科学版)第9期。

[28]谢金林,2012,《情感与网络抗争动员——基于湖北“石首事件”的个案分析》,《公共管理学报》第1期。

[29]杨帆,2020,《社区动员力的形成逻辑——以居民认同感为视角》,《湖北社会科学》第7期。

[30]杨莉,2018,《以需求把居民带回来——促进居民参与社区治理的路径探析》,《社会科学战线》第9期。

[31]袁立超、王三秀,2017,《非科层化运作:“干部驻村”制度的实践逻辑——基于闽东南C村的案例研究》,《华中科技大学学报》(社会科学版)第3期。

[32]赵欣,2019,《社区动员何以可能——结构—行动视角下社区动员理论谱系和影响因素研究》,《华东理工大学学报》(社会科学版)第2期。

[33]张磊,2005,《业主维权运动:产生原因及动员机制——对北京市几个小区个案的考查》,《社会学研究》第6期。

[34]中国政府网,2020a,《武汉市新冠肺炎防控指挥部通告(第7号)》, http://www.gov.cn/xinwen/2020-01/24/content_5472017.htm。

[35]中国政府网,2020b,《民政部 国家卫生健康委关于深入学习贯彻习近平总书记重要指示精神 进一步做好城乡社区疫情防控工作的通知》, http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-02/18/content_5480346.htm。

[36]周凯,2016,《社会动员与国家治理:基于国家能力的视角》,《湖北社会科学》第2期。