

英国志愿行动研究中心的运作与启示^{*}

曹 宇 赵 挺^{**}

摘 要: 英国志愿行动研究中心隶属于东英吉利大学的健康科学学院, 致力于志愿者、志愿组织、志愿服务等方面的研究, 传播志愿行动的理念和规律, 推动志愿行动的实践。英国的志愿行动是比较活跃和有利的, 所以不管是研究中心的运作还是志愿行动的实践都有值得我国学习的方面。在“残障与志愿行动”的学术工作坊中, 与会者认为, 虽然中英两国的社会文化、社会政策框架是不一样的, 发展阶段也是不一样的, 但在助残社会服务领域遇到不少相似的困境, 两国应该加强合作交流。

关键词: 志愿行动研究中心 残障服务 时间银行

* 基金项目: 国家社会科学基金青年项目“地方政府培育社会组织的运作机制及改进策略研究”(17CZZ029)。

** 曹宇, 华东政法大学政治学与公共管理学院硕士研究生, 主要从事社会组织管理等方面的研究, E-mail: caooyu@163.com; 赵挺, 华东政法大学政治学与公共管理学院副教授, 硕士生导师, 上海交通大学管理学博士, 主要从事社会组织管理、公共冲突治理等方面的研究, E-mail: zhaobding@163.com。

志愿行动的内涵日益丰富,除了扶贫、教育、环保等传统议题外,非物质遗产保护、临终关怀等议题也逐渐走进公众的视野。志愿行动的形式越来越多元,线上线下的志愿行动纷纷涌现,多样化的志愿行动同时表现出鲜明的共性与趋势,诸多国家成立了专门的研究机构对志愿行动的规律进行研究。志愿行动研究中心(the Institute for Volunteering Research,简称“研究中心”)是英国具有较大社会影响力的机构,创建于1997年,至今已有二十多年的历史。那么研究中心是如何运行的?在公益慈善领域开展了哪些研究项目?这些对我国具有怎样的启示?本文试图来回答这些问题。

本文资料来自对研究中心的实地考察和相关的二手资料。第二作者于2019年9月25日至10月7日在英国志愿行动研究中心访问,与研究中心负责人于尔根·格罗茨(Jurgen Grotz)博士合作开展“残障与志愿行动”的学术工作坊,围绕相关问题进行了深入的探讨,并形成了初步的合作研究纲要。二手资料全部来自英国志愿者组织联合会官网^①、东英吉利大学的健康科学学院^②。

一 组织使命和治理架构

研究中心的使命是致力于专业化的志愿行动研究,加深人们对志愿行动的认知与理解,分享志愿行动研究的成果与理念,提高公众参与志愿行动的意愿与热情,携手共创一个更为美好的世界。

成立之初,研究中心是作为英国志愿行动机构(Volunteering England)的一部分。2013年,研究中心开始成为英国志愿者组织联合会(the National Council for Voluntary Organizations)的研究部门。有必要提及的是,志愿者组织联合会是一个全国性的枢纽型社会组织,建立于

① <https://www.ncvo.org.uk/institute-for-volunteering-research>,最后访问日期:2020年2月13日。

② <https://www.uea.ac.uk/faculty-of-medicine-and-health-sciences/ivr>,最后访问日期:2020年2月16日。

1919 年,共有 14000 个会员机构。这些会员来自全国各地,约为全国非营利组织劳动力的 1/3。志愿者组织联合会的功能主要有:为志愿者组织建立联结提供平台;通过研究影响政府决策,代表志愿者组织的利益;通过信息和知识支持志愿者组织。

2019 年,研究中心的发展又发生了较大变化,搬迁至东英吉利大学的健康科学学院,成为该学院推进科研生产和实务对接的一个部分。志愿者组织联合会负责公共政策的部门主任卡尔·威尔丁(Karl Wilding)表示:“研究中心的工作长期以来聚焦志愿行动研究,侧重于为政策和实践提供信息,与东英吉利大学建立长期的伙伴关系,有助于更好地推进学术研究。”^①

研究中心的治理结构由秘书长、研究团队和顾问团队组成。于尔根·格罗茨博士负责日常管理,担任研究中心的秘书长。他本人于1996年毕业于伦敦大学亚非学院,获得汉学博士学位,早在20世纪90年代在北京大学学习汉语,关注中国盲人的生存状况。他主要通过参与式的方式去推进很多事务,至今已有二十余年的实务经验。

目前的研究团队由以下五位成员组成。菲奥娜·波勒(Fiona Polan)是志愿行动研究的学术负责人,同时是顾问团队的成员。作为一名社会学家,她主要研究社会融入问题。其他团队成员的研究情况如下:琳达·比尔特(Linda Birt)领导的研究项目是如何为痴呆症患者提供社区服务支持;杰斯·布莱克(Jess Blake)领导的研究项目是探索志愿者在临终关怀服务提供中的角色;乔安娜·迪甘(Joanna Dragan)领导的研究项目是在服务欠缺的社区如何为社会服务的接收者提供语言方面的支持;盖伊·普尔(Guy Peryer)领导的研究项目是分析能够提供较好临终关怀服务中的志愿者的特征和具体角色。顾问团队由九位专家组成,包括上文提及的菲奥娜·波勒博士。他们的职业和

^① <https://www.ac.uk/web/groups-and-centres/institute-for-volunteering-research>, 最后访问日期:2020年3月13日。

过往经历如表 1 所示。

表 1 研究中心顾问团队成员简介

姓名	简介
莎莉·戴森 (Sally Dyson)	志愿行动研究中心咨询小组成员，在英国国家医疗服务体系工作 19 年
希瑟·爱德华 (Heather Edwards)	音乐学家，曾在东英吉利大学和剑桥大学讲授音乐
马克·希契科克 (Mark Hitchcock)	东英吉利大学社会合作部门的主任，有俄罗斯、意大利、斯洛文尼亚和波兰多国学习和工作的经历
安德鲁·亨特 (Andrew Hunt)	东英吉利大学职业生涯指导服务和就业部门的协调官，为在校生的毕业生提供各种服务
维罗尼克·约胡姆 (Véronique Jochum)	曾领导英国志愿者组织联合会志愿行动研究项目，拥有 15 年工作经验
迈克·洛克 (Mike Locke)	长期在志愿服务领域担任志愿者、研究人员、作家、老师和顾问
布里奇特·潘海尔 (Bridget Penhale)	东英吉利大学的教授，同时也是一名社工
斯科特女男爵 (Baroness Scott)	自 2000 年 5 月以来一直担任上议院议员，热心志愿服务

二 典型研究项目介绍

研究中心在志愿行动这一领域做出了很多深入的研究，包括志愿者管理、健康和社会关怀、微型志愿行动、定义和理解公共参与和志愿行动等。过去的这些年，研究中心已经完成了诸多研究项目，以下仅对其中的六份研究报告进行简单介绍。

(一) 年轻人就业技能提升项目

如何降低年轻人的失业率一直是研究中心关注的问题。2015 年 7 月，研究中心发表的简报中探讨了旨在为提高年轻人就业能力而发起的一个项目——Asda 体育明星项目。雇主普遍发现年轻人缺乏就业的

软技能，包括获得别人信任的能力、尝试新事物的能力、与他人交流的能力、激励他人的能力、合作能力、自我管理能力等。研究中心指出“此项目关键是增进年轻人的自信心、领导力”，超过 55% 的青少年体育领袖认为，这些开设的课程将有助于他们在职场中更有竞争力。同时研究中心也指出“项目鼓励学习者反思自己的经历、学习和技能，改善与雇主的关系，学习并具备工作中所需要的技能和知识”，通过这些方法，可以有效降低年轻人的失业率（Stuart，2015a）。

（二）青少年的志愿服务与行动

影响青少年参与志愿服务和社会行动的因素是研究中心关注的重要议题之一。研究中心通过对 2015 年青少年体育领袖项目的研究以及 2014 年青少年社会行动调查，分析影响青少年参与志愿行动的因素。在对 1274 名青少年进行分析的过程中发现，大多数青少年认为参与志愿活动可以获得乐趣；约有 55% 的青少年无偿地参与了英国的志愿行动；志愿者中有 45% 的青少年是定期参与。参与志愿活动的过程可以提高青少年对公益事业的热情，有助于青少年结识新朋友，提高社交能力。此外，此研究报告指出志愿行动是否靠近居住地、是否与兴趣有关、是否有闲暇时间、是否能和亲朋好友共同参与、是否有利于自身发展等问题都是影响青少年参与志愿行动的因素（Stuart，2016）。

（三）英国体育明星奖项的社会影响

亚特兰大奥运会的失败使英国政府深刻反省了本国体育竞技发展的不足，为了鼓励更多的青少年参与体育竞技，英国政府发起了“英国体育明星奖”这一项目。体育明星奖项的设立会对参加课程的学习者、提供课程的研究中心以及社区产生哪些影响？研究中心通过做出一系列调查、访谈和小组讨论，志愿者在报告中谈到，他们在参加英国体育领袖奖和资格认证的过程中收获很多，包括信心、沟通技能、团队合作和对公益事业的兴趣。92% 的学习者表示他们更有信心，96% 的人认

为自己对领导团队更有信心。研究表明英国体育明星奖项的设立不仅可以培养青少年个人的发展能力、就业能力和领导能力，还鼓励青少年体验更有意义和吸引力的志愿行动（Stuart，2015b）。

（四）时间银行与微志愿服务

2011 年 5 月，政府颁布的《捐赠白皮书》显示：近年来，公众参与志愿服务的积极性和捐赠意愿已经有了明显下降的趋势。政府认为，英国公民常常会由于时间限制、缺乏资金等阻碍而不愿意参与志愿行动，打破这一困境的核心是提倡微志愿服务。微志愿服务通常是指能够在较短的时间内完成志愿行动。作为一种新的参与形式，微志愿服务可能引发社会变革。志愿行动研究中心和志愿者组织联合会在雀巢的资助下发起“让你的时间变得更有价值：微志愿服务的机遇和挑战”这一项目。虽然近年来微志愿服务受到了政界人士和学者的极大关注，但在文献检索过程中发现相关研究很少。因此，这一项目决定从两个方面扩大检索范围：第一，侧重分析网络文章和博客中关于微志愿服务的相关报道；第二，与志愿行动的发展趋势相关的研究。这些新趋势可能表明了微志愿服务的未来发展方向。采取这种方法，有助于将理论与实践相结合，提出并解决微志愿服务中所面临的难题（Jochum and Paylor，2013）。

（五）志愿者的生活环境对志愿行动的影响

个人生活环境是否会对参与志愿行动的积极性产生影响？研究中心发现以往针对这一问题的研究关注点过于狭隘——更多地关注行为目标和结果，而忽视了“人”这一主体。因此，研究中心建议通过了解一个人的“人生经历”来把握志愿行动，并发起了一个为期两年半的项目，旨在探索人们参与不同志愿活动的动机。这项研究分别选择了英国的城市、郊区和农村三个地点进行。研究人员通过对志愿者进行访谈，深入了解志愿者参与志愿行动的经历，还邀请志愿者向公众讲述自

己印象深刻的志愿经历。这个项目一方面可以了解到志愿者的经历对个人生活的影响;另一方面,通过志愿者向公众分享故事的过程中引导更多的人参与志愿行动 (Miller, 2010)。

(六) 评估志愿服务对患者的影响

在英国的国家医疗服务体系中,志愿行动的传统由来已久,在卢顿和邓斯特布尔等医院都有志愿者为患者提供志愿服务,然而并没有关于志愿行动对患者的影响这一方面的研究。为了弥补这一知识缺口,研究中心开展了一个创新型项目,评估志愿者提供的服务对不同患者的影响,再通过患者的反馈,使医务工作人员去反思志愿者提供的服务,最终提高志愿者的服务水平,给患者提供更全面的医疗保健服务 (Simen, 2008)。

三 对我国的启示

英国志愿行动研究中心主要围绕志愿行动开展一系列的相关研究,这些志愿行动既发生在公共部门,又发生在商业部门和第三部门。志愿行动的形式多样,相关的研究议题也比较多元化,包括志愿者、志愿组织、志愿服务。研究中心通过相对科学的研究去传播志愿行动的理念与规律,号召更多的人参与志愿行动,切实推动了志愿行动的实践。研究中心的运作对我国具有如下启示。

第一,英国志愿行动研究中心能够坚守组织使命,通过良好的内部治理结构较好处理与诸多利益相关者的关系,切实推进志愿行动的理念和实践,值得国内多数研究机构学习。值得提及的是,研究中心的网站运营也比较成熟:一是便捷高效,用户只需要打开网页就可以了解到研究中心的详细信息,浏览研究中心的研究报告;二是透明规范,研究中心会将在调研情况公开,接受专家和公众的监督和考评,这可以进一步提高调研报告的可信度和科学性,促进公益慈善事业的发展。

第二，英国的志愿行动呈现全员参与的特征，多数群体表现出对参与志愿行动的积极性，这与英国市民社会的长期发展有关。在英国，志愿者通过社区讲述自己的经历来动员更多的人参与志愿行动，通过适当的物质补贴来激励更多的人参与志愿行动，通过发起“微志愿行动”让更多人有可能参与志愿行动。这些举措值得我国学习。我国有近 2 亿的注册志愿者，但是存在参与志愿行动主体单一、志愿者的基本保障不到位、志愿行动过于功利等问题。志愿行动不仅仅是少数人的项目，更应该是一场“接力赛”，公众都应该握好自己的一棒，担负起传播志愿行动理念的责任。

第三，从志愿行动发展的路径和趋势看，我国和英国各有特色和优势，两国能够互相学习借鉴，应该加强合作。在“残障与志愿行动”的学术工作坊中，与会者对以下的观点具有一定的共识：两国的社会文化、社会政策框架是不一样的，发展阶段也是不一样的，但在一些领域遇到相似的困境。以残疾人社会服务领域为例，两国共同面临的困境包括服务对象的诉求不能得到很好的倾听，政府和社会组织之间缺乏信任关系，服务的质量有待于进一步提升等。中国的社会服务发展正处于专业化的阶段，而英国已经出现社会工作“去专业化”的现象，中国能够从英国的发展中获取经验。技术在社会服务领域的运用也值得关注，中国沿海地区的不少做法比英国更为超前，是值得英国等国家借鉴的地方。

【参考文献】

- 赵挺，2011，《上海世博会志愿行动研究》，硕士学位论文，华东政法大学。
- Jochum, V. and Paylor, J. 2013. New Ways of Giving Time: Opportunities and Challenges in Micro-volunteering, Institute for Volunteering Research.
- Miller, S. 2010. Understanding Impact in Social and Personal Context: Making a Case for Life Stories in Volunteering Research, Institute for Volunteering Research.

- Simon , T. 2008. Health Check A Practical Guide to Assessing the Impact of Volunteering in the NHS , NCVO.
- Smith , David H. 2013. “Growth of Research Associations and Journals in the Emerging Discipline of Altruistics. ” *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 42 (4) : 638 — 656.
- Stuart , J. 2015a. Breaking down Barriers to Employment? Young People and Sports Leadership , Institute for Volunteering Research.
- Stuart , J. 2015b. The Impact of Sports Leaders UK awards and Qualifications , NCVO.
- Stuart , J. 2016. Volunteering and Social Action among Teenagers , Institute for Volunteering Research.