

Workshop Presentation

Topic: Youth Development and Volunteering

NGO 志愿者工作在新环境下所扮演角色和作用 ——广州仁爱社会服务中心的志愿者工作

郭伟信

广州仁爱社会服务中心

ch_agape@yahoo.com.cn

八十年代，是中国大陆开放改革初期，以前所未有的巨大变化，社会都是朝着经济。上下全民经商状况，其变化影响遍及社会生活的方方面面。原由政府承担全国社会公益性、福利性的服务工作，已渐变及不适应。再加上原福利工作性质和特点，以孤、寡及三无人员为重点。经济体制开放改革，同时带来意想不到的各类社会问题及原有对社会福利投入不足。在这样环境之下，几位热心社会公益事业的基督徒，目睹社会问题存在，倡议开展工作。广州仁爱社会服务中心就是在这样社会环境下产生成立于 1985 年。也是广州较早期推动和倡导志愿工作的团体。

志愿者工作开展，源于 1989 年长者服务，当时广州市居民中老年人的比例上升较快，人数已达 30 多万人，而广州市内也有一些单位办有老年人服务机构（多数提供给老干部），但远远未能满足社会所需。“松柏俱乐部”会员来自社会不同阶层及各行业中的人士，他们除了需要社会照顾的一面，也蕴藏着服务社会、服务他人、贡献余热的极大积极性和热情。基于服务模式及资源的所限，制约了人手编制，故此将义工工作归纳在机构人手编制内，因应需要来设计适合的服务，提供适当的训练、督导。发挥他们的专长与潜能，辅助服务工作的开展，从而又使他们从中获得满足感。在工作上视志愿者为伙伴关系，促使义务工作的发展更加有效及成功。

以“老有所乐、老有所学、老有所为”为目标，招募长者义工，建立保健组、文娱组、书法组、手工组、总务组、探访组、体育组等义工小组。经过一年多实践，义工工作不断完善和发展。在服务项目上根据不同服务及他们所拥有的专长而任用；仁爱乒乓球俱乐部、仁爱曲艺社就是由义工负责。原是广东省乒乓球队教练黄应磷先生，退休后闲在家中，参加乒乓球俱乐部活动之后，感觉到临老也有用武之地。协商安排他负责乒乓球俱乐部日常工作，发挥他的专长，举办会员赛、邀请赛、对抗赛以及组成仁爱乒乓球队参与赛事，也为水灾等灾难筹募捐献。负责曲艺社、舞蹈老师等等义工也到是一样。最值得欣慰是在 89 年末 90 年初

以长者志愿者为负责人，建立小圈子工作。将兴趣相投大约 13 至 15 人左右的长者联系起来，互相照顾、互相探访紧密相联的小团体。以配合此群体支援工作，在广州市越秀山公园、东山湖公园、广州烈士陵园等公园建立由长者志愿者负责活动点。

在 1994 年至 1995 年间开始发展青年志愿者工作，主要来源是广州各大专院校学生为主。经过两年多的实践，学生志愿者在投入感情，时间及精力上，都因考试放假毕业等原因，影响服务工作质量及效果，又致使我们浪费人力来培训及策划等工作。还有许多志愿工作都是依照志愿者自己配合特殊社会环境需要而做。有鉴于此，从 1997 年开始招收在职的青年志愿者。1998 年 4 月正式推行青年志愿者工作。在青年志愿者中透过轻松的讲座、课程、个案讨论、体验、游戏及郊游等活动，提倡让青年认识及接触不同文化、不同世界观，培养青年的创造力。

受到传统的一贯教育体制，以填鸭式、灌输式的应试教育为主，青年人较难有自己自由发挥的空间，长此以往，容易形成固定的思维模式；另一方面，现今的社会缺乏一种有效的正确的引导，导致许多青年人的价值取向偏离社会的期望，或者有的青年人在面对纷繁复杂的社会时缺乏正确的判断。志愿者的素质教育正是因应此种情况而设立，期望通过一系列课程类的活动，让青年人接受另一种完全不同于学校教育的素质教育，拓宽视野，学会用全面的观点看待社会及社会问题，提高社会分析能力，培养批判的思想。

经过几个月，建立一支定期活动，出席率高的 20 人左右青年志愿者团队。协助志愿者自己参与制定的章程、守则，经过半年多翻来复去争辩终于完成。

根据不同时期需要，提供适合志愿者需要训练及支援。试图通过鼓励青年人自己主持、设计活动以培养他们的主动性和参与意识。“城市与农村调查报告交流”——前往粤北少数民族山区生活体验。“探射灯行动”——了解边缘青少年最爱聚集的地方。“插嘴敢死队”——想办法在公园内容入老人的圈子，与他们作“辩论式”的讨论。尝试了解老人现阶段的困难和需要及想法。除外在弱智人士中心、老人院、孤寡独居长者家中也见到他们的身影。又为首批香港居民内地定居领综援的长者跟进探访服务，从中了解到长者所遇到困难并向有关团体反映。

在工作过程中发现，日新月异的今天，当经济衰退、资讯科技过快发展令在职青年无所适从的生活方向感。过多的挫折及逆境令他们怀疑自己的“生存能力”；排山倒海而来的工作困境及个人生活难题更不停。开设符合他们面对生活困扰的讲座，使在就业、在职以及人际沟通关系上都得到怎样去面对。

在工作中遇到困难，活动实际开展情况与预想目标有一定的差距，由于参加青年志愿者已经习惯于被安排，依赖，一旦改变这种状况，很明显的变化就是参加活动的人数大大减少，

参加活动的积极性降低，活动效果不是很好。

志愿者服务机构不断完善。从中国青年志愿者协会成立于 1994 年 12 月 5 日，是由志愿从事社会公益事业与社会保障事业的各界青年组成的全国性社会团体，是中国共产主义青年团中央指导下的，由依法成立的省、自治区、直辖市青年志愿者组织和全国性的专业、行业青年志愿者组织和个人自愿结成的全国性的非营利性社会组织※。在民政体系也相对建立市一级：义务工作者联合会，区一级：协会，街道一级：分会。

从八十年代中期志愿工作从探索阶段中发展成长，到二十一世纪机制完善。广州市和全国大部分地区一样，开展义务（志愿）工作运动，政府投入大量资源再加上企业、学校及社会团体等等机构加入，形成了清晰的义工架构及行政管理体系。

推动志愿工作有助培养人民的责任感、促进人际间的关怀，鼓励分担、分享，建立社会和谐和缔造温情，最终提高社会素质。志愿工作已不单是一群有爱心、抱着满腔热情的人共襄盛举来做好事而已。不少志愿者组织者只是光喊「支持志愿者工作」，「志愿者发热发光」、「感谢志愿者的无私奉献精神」，但实际上没有在「理论、规划、组织、技巧、管理」方面上多下功夫，以至成立时风风光光，其后工作踟躇不前，最终萎靡不振，不单花去精力资源，更令参予者意兴阑珊，直接影响志愿工作运动的发展。

维系及管理志愿者的工作是需要一定的开支，对于我广州仁爱社会服务中心来讲是一个难题。面对资源的短缺，怎样在完成倡导使命后，重新寻找新的角色。

从 2002 年开始逐步退出招募志愿者工作及管理，改为使用志愿者及提供志愿者工作的管理培训课程的转变，在政府对职能志愿者机构资源上保证，NGO 志愿者工作机构更应明确为自己重新定位。以免重叠管理志愿者等等原因，浪费自己的资源。应该发挥自己在经验、管理、培训上的优势。促进推动志愿者工作更推向规范、科学管理。使义务工作运动的得以深化发展。

我们与广州市青年志愿者等志愿者机构建立合作的伙伴，承担他们培训及在工作中遇到问题时技术支援。当我们使用志愿者时，就在广州青年网发公告招聘以及建立长期服务项目。推行七彩虹欢乐营项目就是一个好例证。在弱能人士中，智障人士是一个“特殊”的群体，由于智力方面的因素，他们在与人交往方面表现有明显的缺陷，而他们的日常生活一般局限于校（特殊学校）、家庭之间，与外界的接触相对较少。虽然现时的智障人士训练模式和活动设计能帮助他们学习独立生活甚至工作的技能，并使他们懂得如何与其他智障人士相处融洽，但往往忽略了增加他们与社区接触的机会。提供一个智障人士和社区人士接触、互动的空间和平台，着重改善智障人士在社交技巧、扩大社交圈子、提高自信心及自我形象方面的需求，

并为他们能被社区人士接受、融入社会的第一步, 青年志愿者们根据弱智人士特点陪他们到超市、快餐店、公园以及上街卖报纸等等, 逐步改变现时智障人士的‘灰色’状态, 使得他们的生活真正像七色彩虹一样多姿多彩! 日常运作基本上由志愿者负责。

目前开设课程深受参与志愿工作的义工及组织机构欢迎, 特点是课程设计是根据志愿者团体本身的需求以及存在问题去对症下药。广州市东山区义务工作者协会长期购买新义工培训服务。我们也有为企业“义工”组织建立维系, 提供顾问、培训、项目策划等专业的服务。

经过十几年的实践的努力, 我们不断更新、尝试新意念, 继续推动志愿者工作, 寻找适合我们发展空间。