
“公共服务社会化”的一项实验性研究*

——“自我”如何成为公共服务的主体？

罗红光

“福利经济学”倡导者（如以阿马蒂亚·森为代表）提出：福利制度所赋予的不是在物质上给予人们一种东西，而是给予受助群体某种生产能力，即“为工作的福利”（welfare to work）论。改革的目标是摆脱“施舍-感恩”的**二元思维定式的福利**模式。受到中国式的“家庭经济”和“家庭福利”关系，尤其是该关系中家庭成员的权利与义务关系的启示，我们认识到了“和而不同”，即家庭成员之间差异的合理性及其自洽的家庭伦理与家庭福祉的关系。作者曾尝试用“家庭经济”和“家庭福利”这两个基本概念出发对“**福利权利**”和“**福利义务**”之间关系进行了讨论（罗红光，2013，106）。借鉴家庭成员那种的合理的差异与可互换的互惠实践，研究提出“普遍福利”这一概念，即其一、“义务”意味着不分男女、城乡、高低，是每个公民的责任，因而它也具备公共服务社会化的属性；其二、与“社会化”直接相关，它意味着普通人也能参与公共服务，因此它不能直接等同于专业化、市场化和国家化的公共服务；其三、以人为主体的公共服务关注服务者与被服务者的角色在一个人的生命历程中互换，即个人的责任和权利可互惠的福利模式。在实践层面推动“人人为我，我为人人”的利己与利他相互不冲突的可互惠的公共服务。

作为本研究主题的“公共服务社会化”，是在承认既存의公共服务的国家模式（福利国家）和公共服务的市场机制（福利经济）的基础上，在具体的田野实践的过程中从文化的角度探索社会力量中人的问题，即利他行动中的主体及主体性的问题。它涉及两个部分：其一、参与公共服务并实施服务的人与接受服务的人；其二、双方的主体性，及其所反映出的服务过程中道德问题。这两个看似

* 本研究有中国社会科学院资助的院重大课题（2000至2009年）。课题组由社科院社会学研究所、北京大学、吉林大学、复旦大学、中山大学的人类学、社会学、人口学专业的成员联合组成，在研究过程中也得到了各地公共服务机构以及志愿者们们的全面合作，在此一并表示感谢！

“贫富”、“强弱”、“服务与被服务”的二元结构，在实践层面却可能统一在具体人的身上。这为我们分析公共服务实施过程中，具体人的权利与责任，即由“人人为我、我为人人”的责权关系中所引发的道德问题及其道德建设提供了依据。

在公共服务的社会力量中，对每一个公民个体来说，他既是受益方，同时也是施救方，换言之，在他的一生中，他既不是弱者，也不是所谓的强者，而是互惠中的一员。我们将这种利己与利他相结合的公民的福利义务和福利权利统称为“普遍福利”。在这样一个设计理念下，课题组具体地实施了围绕利他行动的研究。作为公共服务社会化过程的分析，我们将重点放在了服务与被服务之间关系的人性化建设过程的分析上。研究对象由全国招募的志愿者构成，年龄在 18-40 岁之间，由于侧重志愿者的社会性特点，我们回避了“大学生服务社”、“共青团志愿者行动”那种同质化了的志愿者集体行动，而是关注一种由个人自愿参加、不同性别、不同地方与文化背景的非专业人员构成的社会人。这些公共服务的参与者，同时也作为课题的研究对象奔赴全国 16 个选好的公共服务机构，分别在义务教育、公共卫生、社区关怀、环境保护四个领域，从事为期半年的公共服务机构的辅助性工作。接纳公共服务志愿者的 16 个公共服务机构分布在全国不同区域，大部分已经在同行该领域做出了成绩，有一定的知名度。我们在这样一个互惠的关系中建立公共服务的义务化的模拟实验，从中讨论“服务与被服务”关系中的主体人及其道德问题，为福利制度的伦理、福利社会的人性化和社会化建设提供理论与实践依据。

一、 本文所用核心概念的界定

公共服务：

在基本的社会共识基础上，使用公共权力和公共资源向公民（及其被监护的未成年子女等）所提供的各项服务。它是履行社会福利理念，并运筹和消耗公共物品¹的一种社会劳动。它所体现的是公民权利与国家责任之间的公共关系。它是一种一国全体公民不论其种族、收入和地位差异如何，都应公平、普遍享有的

¹ public goods: 具有非竞争性和非排他性的物品。它一旦生产出来就不能拒绝其他人使用，并且一个人的消费并不会减少其他人消费的产品。《2004 年世界发展报告》，2004 年，第 33 页。

服务。其可以通过公共部门直接提供，也可以仅由政府提供资金支持，而由私人来提供（本研究中的志愿者属于这类的模拟）。即便是那些不由政府提供或者政府仅提供资金支持的公共服务，出于社会和政治的原因，对这些服务的管理也会比一般的经济部门多。出于道德和正义等方面的考虑，一般认为，那些在一定经济社会生活条件下必须的、直接关系到最基本的生命权利的公共服务，应该确保能得到普遍的提供。从范围看，公共服务不仅包含通常所说的公共产品，而且也包括那些市场供应不足的产品和服务。广义的公共服务还包括制度安排、法律、产权保护、宏观经济社会政策等。（陈昌盛、蔡跃洲，2007，3）因为它涵盖面广，易产生歧义，根据族群文化的不同，它的需求也相差较大。因此，以“**底线公平**”（景天魁，2009）为原则的福利理念试图超越这样的差异，建立在“生命权利”意义上的平等与正义。丁元竹提出“基本公共服务”，将它作为公共财政的基本目标之一，意指政府要为社会公众提供基本的、在不同阶段具有不同标准的、最终大致均等的公共物品和公共服务。在此基础上他进一步指出“五项原则”，并指出根据这五项原则，把中国现阶段的全国性基本公共服务界定为医疗卫生（或者叫公共卫生和基本医疗）、基本教育（义务教育）、社会救济、就业服务和养老保险。²

公共服务社会化：

基于“普遍福利”理念之上的公共服务形式。它由法律保护 and 自愿参与机制共同保障的公共服务性质的社会劳动系统，即通过自愿机制所实现的利他行，通过法律保护的手段获得回报，实现利己与利他可互惠的福利理念。它作为履行社会福利理念的一方力量，主要反映以下三个特点：1、根据每一个人的热情和爱好提供能够参与的公共服务性质的相应劳动；2、突出可参与性，即普通人经过最基本的训练就能参与的服务性工作（课外辅导员、护林员、交通协助员、医院护工等等）。因此，没有经济实力的个人、农村人口、流动人口、享受“低保”和“离退休”的健康公民可参与的社会劳动；3、它是一种半职业化的服务性劳动。简言之，对个人来说，公共服务社会化的劳动不能以利润为前提，即非政府、非商业、非专业的服务性劳动，它不能因公共服务的社会化实施造成新的失业。

志愿者：

² http://www.sociology.cass.cn/pws/dingyuanzhu/grwj_dingyuanzhu/t20070918_13566.htm

不以获取利润为前提，凭借个人的志趣参与公益性质的社会劳动者或行动。其特征是：自愿性（voluntary）、无报酬（non-profit）性、利他的公益性（altruism and commonweal）、组织性（organizing）。一般志愿者及其志愿者行动不由法律约束，而属于道德范畴的利他行为。

二、研究框架及其基本方法

（一）研究思路

在福利国家这种系统中，就福利制度与福利技术相比较而言，前者直接与某种人文精神界定的价值观相关，后者反映的则是工具理性，福利制度与福利技术从两个维度建构了救赎与被救赎之间的那种二元思维定式的福利模式。但是，从这两个维度均不能推导出福利系统中道德的妥当性。如果一个福利系统只是致力于满足个体的索取或欲望，并将视其为公平的目标的话，那么在道德上它将是完善的。首先，福利制度的伦理如何建构，这一向是围绕公平、公正争论的焦点。“授之以鱼”也好，“授之以渔”也罢，前者是以道德权威保证了财富的获得，后者是以制度伦理保证了劳动的技能，两者均使受益方的主体性被淹没在集体善行的过程中，这将无法解释福利制度与福利技术本身的变革；其次，福利系统的完善只注意劳动本身的话，这将忽视人之所以成为人的情感、信仰、意义的属性；最后，只考虑授予的福利系统不利于减轻居高不下的福利赤字，即便积极福利考虑到了财富的积累，但它仍然外在于受助方的道德习俗，尤其在生物事实、文化事实和社会事实的差异问题上，积极福利模式能够证明差异的合理性，但对它的如何发生共识的问题束手无策。本研究在承认授受双方差异的基础上，试图证明福利制度的伦理何以可能的问题。具体在本研究的脉络下，家庭或家族内部自洽的权利与义务关系能否转换为一种关于责、权可互惠的社会关系？责任与权利，一方代表利他的义务，另一方表示利己的生存目的。从参与服务的志愿者角度来看，在具体的志愿者行动中，是否因为利他便无私、忘我、克己？如果不是，是否能发展出一套利己与利他不相冲突，即人人为我、我为人人的互惠文化？这是本研究关注福利文化的道德基础。

我们出于这样一种思考：因为中国历届的意识形态的革命和科学运动的影

响，儒家思想这一文化在中国本土上基本上呈现为“碎片”，传统意义上的社会也不完整，以及全球化进程等因素的影响，中国人，尤其年轻人的价值观念正在发生着巨大的变化。我们通过参与公共服务的实践，来分析公共服务过程中服务者、被服务者及其服务机构之间关系的建构过程，从而把握服务过程中的伦理问题。

（二）方法



左图：志愿者筛选流程

1、筛选

原则上考虑以下的筛选条件：1) 志愿者的身体条件；2) 志愿者的参与动机；3) 志愿者参与公共服务的经历；4) 志愿者的时间保证；5) 志愿者的沟通能力；6) 志愿者选择参与领域的多寡（可参与多领域活动者优先）。

2、面试

志愿者面试在各点进行，各点可组织由各点项目负责人、当地志愿者组织中有经验的人员、相关参与领域的专家组成的面试小组，对志愿者进行面试。除要求志愿者提交身份、学历、健康证明外，原则上可考虑以下的面试内容：

1) 志愿者的参与动机以及对公共服务活动的理解；2) 志愿者的表达自我的能力：性格、谈吐；3) 志愿者的沟通和协调能力：在一定的困难情境下，如何应对和处理。

3、实践方法

众所周知，自马林诺夫斯基以后，经典且公认的人类学方法是田野“参与观察”，即由经过专业训练的专业人员针对一个地方的人与事进行长时段的跟踪和记录，可供分析的文本是民族志。但是，经典人类学的这一方法面临两个质疑：其一，经典人类学是否能够在同一个时间段里做大规模的文化研究？其二，以研究“他者”为己任的人类学中的“他者”是否就是遥远、封闭的、传统的？“常

人民民族志”试图回答这样的问题。我们在方法上的预设是，如果人类学家对公认的“参与观察”所看到的事实有自信的话，它应当在以下两点进一步得到证实：1，你的问题意识应该来自你的研究对象，而不是学术本身；2，如果人类学家对自己的田野有自信、其研究方法更能“接近事实”的话，那么将“参与”延伸到贴近田野的“实践”并不违反人类学的基本伦理。本研究遵循**实践理性**的基本特征，即将“观察”延伸到实践，并在实践过程中学习与进步（在本文中则是志愿者及其利他行动）。其特点在于他们是不同文化的主体，具有各自的人观、自我和情感的不同界定和经验，因为利他行动让他们走到了一起，并构成了互为他者的关系。我们向全国招募了作为我们研究对象的志愿者，将他们异地派遣到指定的公共服务机构，从事为期半年的志愿者活动，从而针对我们派出的志愿者进行研究。在方法上我们具备了实验民族志的以下三个基本特点：

第一，把田野经历作为民族志实验的焦点和阐述中心（本研究称其为“常人民族志”）而产生的文化书写形态。对“集体表象”的批判；

第二，有意识地组织实验文本，尝试作者与研究对象和读者的平等对话。对田园浪漫主义的批判；

第三，把研究者当成文化的“翻译者”，自我反思知识与权力关系。

4、常人民族志

研究方将研究对象异地派遣到需要服务的地方，并记录服务于他者过程中自我的心路历程，课题组将这种可分析性文本命名为“常人民族志”³。来自于生活世界的表述。它保持了第一人称表述这一基本特征，并最大程度地将“知识、权力”上的不平等、对话的道德这一学术方法论问题表现在第一次资料的范围内。本研究强调其日常性和社会性特点，使用中文的“常人”⁴。常人民族志不仅意味着作为非专业的当事者在内，而且还包含了可批评的实验民族志特征。“常人民族志”的特点在于，它是来自于生活世界的表述，并保持了第一人称表述这一基本特征；它最大程度地将“知识与权力”的不平等、对话的道德这一学术方法论问题充分表现在第一次资料的范围内。这一方法适合于大规模的、陌生人社会的

³ 另参见社会学家伽芬克尔的“常人方法学”。

⁴ 常人：柳田国男（Yanagita Kunio）使用“常民”，指经营日常生活的普通人，是一个更加中性词的代名词。它具备以下特征：1，一个人在特定的主题上没有专业和专业性知识（《牛津字典》）；2，生活世界里的普通而平凡的大众。伽芬克尔曾用“常人方法学”批判研究者与被研究者之间表述的差异问题。本文在交往实践这个意义上使用它。

文化的机制分析和比较研究。

跨界的方法论、自我反思性、主体性、非专业性（社会化）。为深入考察志愿者在这一过程中的主体间的关系变化，课题组织者与志愿者建立了稳定的沟通渠道，并要求志愿者记录下自己的活动感受——工作日志，其成果为《16 位志愿者的 180 天》（罗红光、王甘、鲍江，2012）。该书以志愿者的工作日志为基础形成，因此，作者以第一人称出现，从而使作为公共服务志愿者的“我”的具体活动和主观感受得以完整的表达。

三、社区关怀志愿者行动分析

如下图所示，社区关怀在 16 个公共服务的机构中占四个，分别在青岛、上海（2 处）和北京。这些服务机构大多数已经在全国小有名气。如下表所示：

	田野点	工作范围
社区关怀	北京市朝阳区小橡树幼儿园	打工妹之家
	上海宝山区杨行镇杨行地段医院	外来民工服务
	青岛儿童福利院	弃儿寄养活动
	上海控江街道社区	家庭服务

青岛市儿童福利院与全国其他福利院一样，专门收留一些孤残儿童，该机构十分敬业，收到多次嘉奖。院内设立床位 200 张，现收养儿童 170 名，其中家庭寄养 98 名。门诊及病房现有医护人员 13 名，主要从事入院患儿的查体、观察、疾病的诊断、治疗、护理、隔离、抢救、营养等工作。目前他们尝试“家庭养护”的实践，意旨给故而还原一个家庭，即让孤儿在一个真是的家庭中成长。这一实践初步走向正规，全国很多地方都在尝试拓展这项业务，不仅在城市，而且在农村也逐步推广之。我们的志愿者来自湖南。她的主要工作是辅助当地幼儿教室做一些辅助性教学工作，特别在课外的心理辅导和互帮活动中发挥作用。

杨行地段医院位于上海市宝山区中部，该院主要对本地居民提供医疗服务。目前，外来人口已经成为杨行镇现住人口的主体，与外来人口相关的一些社会问题显得格外突出，最明显地表现在他们及其家属的医疗卫生状况。因此，需要训练有素的志愿者帮助本地段医院对外来人口进行医疗卫生知识的宣传、防止非法行医、鼓励外来人口到地段医院或者村卫生所就诊，改善当地外来人口的医疗卫生状况。同样重要的是，志愿者需要用平等的态度来从事这一工作，帮助减少当地人对外来人口的偏见。

北京小橡树幼儿园地处北京市繁华区，是一个典型的都市社区内的一个机构。他们的主要业务是幼儿教育，同时他们侧重从小教育幼儿参与爱心活动，如每年岁末开展各种活动募集资金，援助受困儿童的教育、医疗等福利事业。在工作之余，幼儿教师前往北京一些打工者子弟学校的小学生义务教学，开展互帮互学的活动。我们的志愿者来自河南农村，专门从事学校和社区之间的互惠活动，共建文明社区。

上海市控江街道街道办事处社区家庭服务中心坐落在上海某闹区。那里既有当地的老住户，也有打工者居民，人口流动十分突出，而且社区老化现象比较突出。这也就构成了该中心的核心任务，即帮助外来人口安置生活，给老住户管理和发放补助金，同时还开展一些有利于社区共建的公益活动。我们的志愿者由北京派出。她的主要业务是组织和协助在册的社区老弱病残者参加社区活动，定期与这些人交谈，关心他们的衣食住行，并及时讲一件反馈中心。

（一）研究焦点问题及其分析

从实践层面来看，参与公共服务社会化的力量来自民间，他们首先是代表各自意愿的志愿者。

1、角色

谢阅：女，来自武汉，无志愿者经验。报名期间刚辞掉工作。在此次志愿者行动中希望能够明确自己的工作目的、范围、计划、内容以及可以动用的社会资源。最初报名参加社区关怀、环境保护者两项，培训后派往青岛市儿童福利院从事对孤儿的辅助性工作。

陈国芳：女，来自新疆，无志愿者经历。报名当时是新疆农业大学的生态经济硕士研究生。此次报名参加教育、社区两项，后选择社区服务，在上海宝山区杨行地段医院从事挂钩村落以及农民工的公共卫生扶助工作。她认为自己缺乏理性，因此希望通过此次活动获得志愿领域相关信息的资料或书籍，并希望以一种客观的眼光看待所志愿的领域。经培训被派往上海，从事当地社区公共卫生的辅助性工作。

周倩：女，来自河南，是本队伍中年龄最小的一位，也是第一次听说志愿者。之前，周倩辞去大学，提前进入了社会，理由是所在大学课程不能满足她的求知

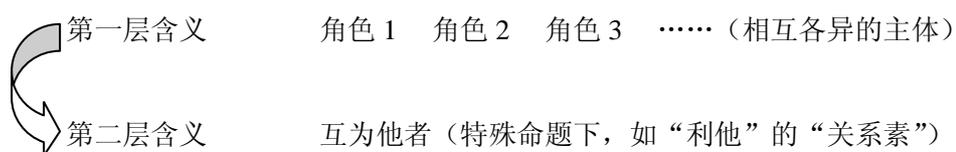
欲望。周倩被派往北京小橡树幼儿园，从事幼儿园与社区建设之间的公益活动。

张珑月：女，来自北京，没有志愿者经历，但一直向往志愿者行动。通过此次志愿者行动学会面对困难以及获得解决问题的经验。此前报名教育、社区的服务工作，后派往上海市控江街道办事处社区家庭服务中心，从事外来人口的管理工作。期间还经常去该社区的敬老院与老人娱乐，受到当地老人的高度重视。

2、结构分析

从事利他行动的志愿者首先是代表他们各自意愿的志愿者个体，它构成了互为他者的基本关系素；其次也是我们的伙伴，研究方构成了使关系素成为可能的一个外在力量；最后他们成就了服务与被服务二元结构中的一个有意义的关系素。

角色 1 角色 2 角色 3 ……相互各异的主体意味着各自在原有社会中的位置。由于我们实施全国招募志愿者，因此不具备诸如“大学生服务社”、“共青团”某 NGO 团体等特殊团体文化的色彩；参与者年龄在 18-40 岁之间，性别部偏倚，因此他们并不具有单位制科层、职业以及性别那种等级关系，随机性、任意性更强，比较接近我们所预设的“**社会**”。“特殊命题”下的“关系素”在这里意味着在利他行动的背景下，大家不仅走到了一起，而且相互开始发生关系，于是，各个主体之间在主观意愿和外部召唤的合力下构成了“**有意义的关系素**”，并构成了基本的关系结构，即服务方与被服务方。它的结构意义被利他主义所定性。



实践中发现：

现在问题是院里四大版块——寄养办、婴儿区、保育区、生活区都已经规范化了，前三者已经是封闭的，后者爱心义教队已经做的很成功。我似乎可以坐享其成了。我感到困惑。难道我是理解错了课题的意思，还是我的心太大？

……

在这个过程中，我逐渐产生了困惑：这种专业性的工作我是做不了的，那么我

在这里工作到底能做些什么呢？说实话，我心里也没有底。(罗红光等，2012，14、17)

这位志愿者显然是在一种援助与被援助的二元关系中试图给自己定位，而且希望自己在这个关系中是一位有用的人，即有意义的关系素。这也告诉我们，角色与结构之间存在着张力。

陈国芳以“发现自我其实很宽难”为题，在《16 为志愿者的 180 天》中写下了自己半年期间的实践心情与努力。

直到目前为止，除了有集体活动外，我虽然在儿保门诊帮忙，但我又有了新的困惑，因为我认为我做的工作不是志愿者的工作，没有持续下去的必要性。为什么称为志愿者，那一定是看到了社会上某种存在于体制之外又威胁到社会健康发展的某种问题或是需求而去志愿做一些力所能及的行动的某一群人，他们的工作针对的是某种弱势群体或是某种社会问题。但我所在的防保科，一，工作人员不是志愿者，他们只是在工作在挣钱养家糊口，他们各扫自家门前雪，不喜欢关心别人的事情，更不会伸手相帮；二，防保科服务的对象是社区居民，范围很广泛，没有特殊的群体；三，与服务的对象更多的是检查和被检查的关系，管理与被管理的关系……(罗红光等，2012，76)

周倩的困惑：

十天了，我在小橡树的生活却只有许多的碎片，回首十天历程，我找不到自己完完整整的回忆。他们都说我每天都是匆匆忙忙的，蹙着眉，眼睛里盛满了伤感和忧郁，我震惊！想起以前那个总是吹着口哨蹦蹦跳跳下楼的自己，那时候的我，多么地泼辣、勇敢，得理不饶人，没理也掰三分，用同学的话说就是“做事风风火火，说话头头是道，简直就是一侠女”。可是，现在，回想起来，那些似乎已经是很遥远的事情了，现在的我开始和颜悦色地面对每一个人，聆听她

们每一个人的忧愁和哀怨。我开始在别人的故事里变得个性全无，没有半点脾气和棱角，有时候对待周围人的忍耐程度甚至是在委屈我自己。我开始苦笑（心里苦，嘴上笑）。我变得如此陌生，完完全全变成与另外一个人，我还是我吗？我是太阳，奇热无比，我爱夏天，热情奔放。可是，现在的我，虽不冰寒，却也如月光一样温柔了。我不想没有动力，可是更多的时候我真的不想影响每一个人，也不想和任何人发生什么矛盾。然而，这样下去，我会成为什么样呢？如果这个位置仅仅奉献爱心和快乐，却常常收获痛苦，那么，这样的生活，这样的事情还有意义吗？我想要找寻一种答案，然而，我的思绪却变得如此杂乱无章，同样，我开始语无伦次，我找不到合适的出口和未来的方向。（罗红光等，2012，102）

小橡树幼儿园领导，曾一度安排周倩看大门，这周倩感到十分沮丧，并且认为这样脱离了公共服务的主题。这更加让她找不到自我，迷茫了。

张珑月的烦恼：

我的脑子里全是糨糊，也根本不想什么电话费了，我就挨个打电话，挨个的问他们在各自点上的情况。我就不信大家都那么顺利了？都找到志愿者的感觉了？都那么充实？我只想给小燕子打。但是我没有他的手机。我想到了戒灵。他电话里似乎是很理性的一个人，跟我说了很多，像个不怎么年长的长者。我很感激他，那么耐心地开导我，并很细心地帮我出主意。听他说，小燕子的工作现在已经进入正轨。不过，我还是想知道小燕子确切地对他牺牲半年时间来为这件事情值不值的看法。也许，我心中的魔鬼在寻找和我有一样问题的人，似乎这样心理就平衡一些。戒灵的话还是没能使我走出困惑。（罗红光等，2012，178-179）

首先“服务方与被服务方”如上述“第一层含义”所示，他们各自是相互各异的主体。作为本研究过程的主体，志愿者通过服务，客观上将服务者、机构、被服务者联系在了一起，与此同时他们也在角色上产生了自我内部、服务与被服务、志愿者与服务机构之间的张力。其中一个重要的张力来自于被不同角色结构化了**自我错位**，具体表现在因错位导致的文化不适与自我分裂冲突，它表现在志愿者身上则是面向自我的提问：“我是谁？”“我来做什么？”。

至此我们可以说，相互各异的主体，即角色1 角色2 角色3……承载者各自原有的文化（具体承载了什么文化这里可不比纠结），成就了他（她）之所以成为习惯中的自我，角色可以被理解为“关系素”，但相互之间可以说没有发生关系。第一层含义就是说自我和自我所承载的文化背景。正因为此，他者之间相互冲突、不理解，也没有真正意义的互动、互惠。在这个意义上，一厢情愿地利他行动会被拒绝，相反对方也同样不了解你这位他者。服务机构的他者还是一如既往地成就着自我而已。研究者从志愿者的角色角度出发，重点分析了结构与主观能动性在现场实践层面的关系。

3、行动策略分析

作为本课题研究对象的志愿者参与自愿报名参加的公共服务机构（项目），研究（组织）方以异地派遣的方式，将志愿者派往公共服务基地，参与实践期间为半年，并有义务记录自我——“日志”。第三部分是为志愿者主办的网站，它有一种虚拟认同的空间感。大家虽然天南海北，但在这里可以相互取经、批评、发散情绪，客观上形成了一个公共空间。大家虽然不在同一个基地，但面临的问题十分相似，即如何从事公共服务，如何找到自我存在的感觉？

谢阅的自我意识：

我觉得不管现实是不是真的令我困惑了，我都犯了操之过急的毛病，没有在医院站稳脚，由于急切地把目光投向外地民工，没有踏踏实实地融入到医院职工的日常生活中，这样你会渐渐变成无源之水，失去更多你想了解的信息。（罗红光等，2012，63）

谢阅开始出现“要融入”的想法，并且认为一厢情愿实不可取的，需要沟通。

她不厌其烦地与相关领导沟通，说出自己的想法，也获得别人的信息与认可；更值得一提的是，她与被呵护对象的小孩子及其娃娃头也交心，成为相互信任的好朋友，这一点在她的志愿者行动中贯穿始终。

陈国芳的自我意识：

张珑月同志很困惑，所以约上我去见咪咪老师谈谈工作情况。见了咪咪老师谈了一会儿，但我觉得老师们的见解也都不一样，所谓“仁者见仁智者见智”，看来还得靠自己根据实际情况应变，也许也体现了课题本身的探索性。(罗红光等，2012，65)

陈国芳的“自我意识”告诉我们，“根据实际情况应变”。立足现场，调整自我成为她的行动策略。虽然没有其志愿者那种“成就”感，但是，

翻了一下自己两个月的日记，发现自己也并非一无是处，并非什么都没做，总结一下，我主要做了以下事情：1，疾病检查；2，献血检查；3，随访；4，学校检查；5，儿保门诊。那我就在这些事情上原原本本地反映自己好了。(罗红光等，2012，76)

她对自己的变化总结如下：

今晚总结了一下三个月来的工作，觉得可以分成四个阶段：第一个阶段是领导没有和我谈话，直接将我安排到了防保科，初到的我对任何事情都觉得新奇，最主要的是去检查疫情，但每次去都大吃大喝的，我看不惯所以我不再去。之后转入迷茫困惑的第二个阶段：寻找外来民工服务站，被告知没有后，苦苦思索、寻找为外来民工服务的突破口，但最终确定在医院内部系统里不可能，之后便回到了防保科。立足防保科，了解、参与防保科大多数的工作。这些工作有在献血现场帮忙、入托体检帮忙、去诊视、在儿保门诊帮忙、去学校检查、外来妇女保健知识宣传、去学校打疫苗帮忙等。这些工作可以说是包括范围很

广的。在其间我也和防保科的同事们加深了交流，但我越来越觉得这些工作不是志愿者做的工作，因为这些工作都像浮光掠影一样，尽管我知道了很多，但一件都不深入，更没有系统性，这时我知道了 YY 卫生中心这样一个试点工程，于是在我继续留在防保科的同时，我也在为到 YY 做进一步的了解做准备。关键是需要准备一辆自行车，还有缺乏一种勇气。但是为外来妇女做保健知识宣传应付差事和同事们到学校打疫苗垃圾乱丢而且阻止我收拾这两件事，促使我走向了 YY。于是就到了第四阶段，也就是我现在正在做的工作，从了解 YY 开始到我现在在 N 村做户籍医生，我觉得自己终于找到了志愿者的意义，也找到了与外来民工直接接触的切入口。（罗红光等，2012，84）

周倩的调整：

我的想法是慢慢地去渗透。因为每一个人的心底都有最柔软的一块儿，但有时候他本人并不一定都很清晰，可是，一旦有什么东西触动他时，他就会那出他善良的一面。我相信这个世界上没有十恶不赦的人，只是有时候有些人的“爱心”没有被挖掘出来而已。先让他们听到或看到，接着想到许多事情，用柔道的方法让他们接受，然后发现自己，进而，开始释放自己，直到他认识到服务他人的乐趣之后，他们就会主动参与或开发新的领域。

.....

社区福利这个领域的灵活性是相对较大的，而小橡树本身的独特性更是如此，它可以涉及到许多层。但是我们的能力资源是很有限的，如果做得太多，太宽，可能会什么都做不好。我想最好的办法是我们选取一个固定的点，在这个相对的范围尽量拓展，这样有一条清晰的主线，才不至于失去重心。

方案 1：在幼儿园的基础上开展人们对于社会化的参与性，联系“农家女.....”打

工妹之家”社区妈妈“县郊幼儿园”等相对对口的团体进行互动，做自己熟悉的事情，失败指数会相对降低。

方案2：针对性地面对许多现实的问题与外界相连，不断地进行自我完善，和其他单位交流，增进了解形成互动。在自身参与社会化的同时做出相应的辐射，让更多的人参与和了解，扩大社会化的规模和影响。当我们每一个人都参与之后，环境相对和谐，许多利益开始浮出水面，人们切身感受之后主动参与进来，社会化就开始形成了。（罗红光等，2012，105-106）

周倩以“与青春岁月作别吧！”的题目，表示这段经历对她历练，她所在服务机构对周倩最后作出如下的评价：

有很高的工作热情、工作大胆泼辣，在较短的时间内大开了工作局面。虽然来自农村，但在大城市里迅速找到了便于发挥自己强项的方向，外联能力超出了预期。在工作即将结束阶段，沟通能力有较大提高。⁵

张珑月的变化：

其实，这两个多月以来，我在情绪和思想上的变化，还是很明显的。从一开始我对未来充满了希望与激情……到我在田野里找不到位置和方向——再到我开始对城市里的“志愿者”产生质疑，甚至怀疑这次课题的意义……又到通过调整自己的心态而去接受现实……然后通过自己的坚持和主动，终于找到了自己的位置——这时我的思想开始转变，认为志愿者在城市也是有意义的……我又开始平衡“既要尊重当地领导的安排，又要做志愿者应该做的更有意义的事情”两者之间的关系……到现在，我认为工作成绩是次要的，主要的是，应该在整

⁵ 引自“服务机构的评价”，2006年。

个田野里不断完善自己调整自己的过程中,探寻志愿者在城市里存在的价值和意义。当然,随着工作不断的展开,我的思想还会继续变化。而这变化的过程就是课题的意义,也是我的收获。(罗红光等,2012,200)

本框架有如下三个主体:其一,志愿者、服务机构;其二,志愿者与被服务对象;其三,派往天南海北的志愿者组成的 BBS 群体。因为纸面有限,本文只涉及志愿者和服务机构。如上所述,志愿者和服务机构之间围绕利他行动,表现为以下两个过程:理解的第一阶段。因为相互无知或者说过于执着于自己的习惯,这一阶段双方往往以单向的解释与被解释为特点;理解的第二阶段:相互认知的对话过程。这一过程呈现为各自的调试。全过程保持了第一人称特征,它客观上将沟通的道德表现在第一次资料的范围内。

4、道德分析

在没有亲情的情况下,社区关怀如何实施?“无私奉献”、“大公无私”意味着利他主义精神拒绝主体及其主体性。利他行动的德性与公共服务的制度伦理成为本节的核心问题。

如前所述,志愿者从自愿报名参加到进入公共服务基地并从事各自的利他事业过程中,利他主义行动因为不同主体的出现,以及对服务机构内部的文化无知,导致志愿者在文化上表现为错位和丢失自我的感觉。它直接表现为对利他行动的质疑,甚至对自我的质疑。志愿者通过制定策略、换位思考、沟通等策略调试自我与他者的关系,从中获得成为自我的智慧和经验,笔者将这个过程称为,由第一层具有独立人格的他者,到第二层含义的互为条件的他者,逐渐进入“第三层含义”,即“自我的他性”(otherness of self: 罗红光,2013,24-25),成为人际关系中相对抽象的自我。“自我的他性”是知性地认识自我和建构自我的客观性的一个结果,尤其是自我的他性,它表现在实践过程中的自我调适:把“自我”对象化、客体化。(罗红光,2013:24) 谢阅以“我困惑于现实与理想之间”为题,写下了自己半年来从事志愿者活动的理解。

这段时间为了工作日记的事情我经历了福利院和社科院的矛盾和碰撞。这是一个现实与理想的碰撞。安院长是个很实在的人。她心地善良、和蔼可亲,是一

个毋庸置疑的好人，好母亲。但她同时是一个现实世界的人。她的脑袋里没有那么多理想抱负，没有为国家、为社稷的长远设想。那些离她太遥远，她不关心，也不明白，她只关心自己现实的工作，只关心眼前的这些孩子，只关心自己的家人、亲友。她只希望做好自己的工作，照顾好自己周围的人就很满足了。至于形势会怎么发展，国家制度会怎么改良，她都不想操心。但社科院不一样。社科院由学者组成，他们把研究社会、设计制度使国家、社会有更好的发展作为自己历史使命。他们目光长远，心怀抱负，先天下之忧而忧，后天下之乐而乐。他们是理想世界的人。

这两种人对社会都是必要的，不可缺的。但正是因为他们所处的环境和想法不同导致了他们之间的矛盾。安院长不明白课题组的理想抱负，课题组也没有充分考虑到安院长所处的现实环境。于是矛盾的焦点就集中在我的工作日志上，让我这个既向往学术又身处福利院这个现实环境的人既苦恼，夹在中间左右为难，又高兴有了这种体验这份收获。(罗红光等，2012，54)

这里我并不想对该服务机构及其工作人员有所评议，因为本课题在一开始就特别提出要求，不以他者为描述对象，而要写自我。引用谢阅的这段话，目的在于她所呈现给我们的另一个发现，即“自我的他性”形成的标志。她开始替服务机构和研究机构着想了，而且为其中的“矛盾”清晰地感觉到了她自己的价值观。

道德同时表现在“他律”与“自律”两个层面。对志愿者来说，道德也意味着外在于自我的约束力，他（她）活在口碑——可被言说的德性中；而“自律”在于做好自我的实践过程中，它很像某种修炼，体现在当事者的日常生活中。“他律”与“自律”共同促成了个体在社会结构与个体之间关系中的完整的结合。志愿者的利他行动虽然直接面对每一个人，但它的公共性由服务过程中所涉及的不同主体共建而成。志愿者行动首先是某种人文精神指导下的个人行为，在精神上并表现为利他主义理念，因而也被道德所约束。然而，只有他律的道德，除了

传统意义上的博爱、仁爱、雷锋精神之外，如最近的大学生服务社、大学生西北行、美国梦想行动、自然之友、和心俱乐部等所见，每个人的个性、弱点、偏好等均在集体行动中被淹没或掩盖。另一方面，对受益方来说，他们看到的是一个集体行动者展示给他们的奉献精神，其中的个人的喜怒哀乐均被掩饰掉了。本研究所开展的利他行动的实验性研究从主体及其主体性层面，重新检验道德，回答道德权威不可自我检验的问题以及，利他行动中“己”是否存在的问题。研究表明，在利他主义的道德权威不可自我检验的情况下，通过常人民族志的方法证明了两点：第一点，在利他的志愿者行动中“自我”是存在的，它存在于志愿者行动的德性与服务机构的制度伦理之间。这种主体性的作用，使道德得以检验。第二点，“自我”的存在方式不是简单的孤立或对立的生物个体，而是通过反思，能动地塑造公共“自我”的形象——自我的他性成就了个体的社会化。

四、 研究发现及引起的思考

在社区关怀的实验性研究中我们发现，在处理人与人之间关系的利他行动中，主体及其主体性的存在是导致道德权威相对化的原因所在。因此，在道德权威不可自我检验的情况下，常人民族志可以检验道德权威内部固有的问题——去我化。在这个意义上，服务方的德性是否也符合被服务方的德性，并非道德权威所能决定，而是要通过沟通、调试的实践才有可能。因此，在利他行动的整个过程中，“己”，也就是作为第一人称的“我”始终存在并且发挥着不可或缺的作用。它通过沟通得以实现，沟通的结果使自我客体化，形成“自我的他性”。这样才具备理解他者，并更好地服务于对象。

（一） 发现

其一，在道德层面

1) 利他行为中“我”的存在及其意义——主体性；2) “常人民族志”使道德权威得以检验；3) 道德的公共性不仅仅来自外在的约束力（如口碑），个体的社会化还取决于内在化的公共性——自我的他性；

其二，在制度文化层面：

从道德层面的讨论引发我们对公共服务社会化的制度伦理的思考：

1) 从根本上强调公共服务系统中人的主体作用，换言之，如果福利改革仅仅聚焦在福利技术或福利制度的完善，结果会导致福利欲望随着福利制度的完善而提高的“贫富怪圈”。如果一种福利改革仅仅是完善人们如何获得财富的话，那么这样的福利制度是一个不完善的系统。

2) 利他行动还不足以代表社会劳动，因为利他主义精神的道德权威将受到主体性的挑战。从他律的道德性到自律的道德性是个体融入社会的关键步骤。这一步骤使个体的自愿利他行动转换成有效地社会劳动。

就中国志愿者行动的动员方式来看，有报告讲：对于志愿服务的研究，目前大都集中从宏观的角度来把握志愿组织的特征和发展趋势。这些研究主要都是从功能的角度指出志愿组织能够传递社会服务，发挥第三部门的作用，但是先前的研究一是将公营的志愿组织和草根志愿组织混为一谈，二是过于关注志愿组织，将志愿组织看作一个已经完成的实体来加以定性和描述，并进而认为志愿组织和非政府组织（NGO）的数量必然反映中国公民社会的发展程度，却没有看到，志愿者组织的主体及其内部成员的主体性。本研究在“我”如何成为公共服务系统中的主体问题上作出了一份可操作的答卷。

（二） 讨论：福利系统中人的问题

在当今世界福利大国的福利系统中，人是以不同方式再现的：在福利国家的模式中，人，既是纳税人，同时也是受益者，受益方构成了“二元福利”系统的一端，它的另一端则是道德权威的代表或代言人；在福利经济中，人是作为可再生产的“劳动力”出现，因此它的救助并不意味施舍，而是授之以渔，其道德表现为个体自由和个体权利。那么就中国而言，有一个既定版本——为父为母的道德权威，如无私奉献的雷锋精神及其“大公无私”的集体主义精神。它也构成了中国这一福利国家中的道德准则——利他主义。它意味着道德权威只有一个，要么国家、要么家族。在儒家思想的传统观念中，只有在“治家安邦”的理念下，将家族的伦理统一在天下观中方能大同。然而，传统福利国家的过度扩张，不仅造成国家财政的沉重负担，同时也让人民对于政府的福利措施产生严重的依赖倾向，导致社会福利入不敷出。笔者称其为“二元思维的福利系统”。相比之下，如果主体及主体性在公共服务系统得以呈现，譬如为个人生存而勤奋工作，其结果是

利他的那样，这里的“利他”中包含着正常的利己。本研究中我们看到，人们的一些行动反映了明显具有社会成分的价值观，那些价值观是我们远远超出纯粹自私行为的狭义局限。（詹姆斯·克利福德、乔治·E.马库斯，2006年版，15）二元思维的福利系统为特征的福利国家和以劳动为核心的福利经济均不涉及福利系统中授受双方的道德问题。因为前者在结构上表达了授受的强弱二元关系；后者强调劳动过程中差异的合理性。在中国，利他与利己往往以矛盾的方式出现，奉公就必须克己，奉献就必须无私，这些话语的表述方式均把道德引向歧途，而使主体及主体性得不到解放，因而道德的自律不能健康地发育。

参考文献

- 安·兰德（Rand, Ayn），《自私的美德》，焦晓菊译，左岸文化出版社，2007年。
- 陈昌盛、蔡跃洲编著，《中国政府公共服务：体制变迁与地区综合评估》（中国公共服务发展报告2006），中国社会科学出版社，2007年。
- 景军，“国家同志：媒体、移民与一位农村老年妇女的自杀”，《中国社会学》（第七卷），2009年。
- 景天魁，《底线公平：和谐社会的基础》，北京师范大学出版社，2009年。
- 罗红光，“‘家庭福利’文化与中国福利制度建设”，《社会学研究》（第3期），2013年。
- 罗红光，“对话的人类学：关于‘理解之理解’”，《广西民族大学学报》（第5期），2013年。
- 罗红光、王甘、鲍江合著，《16位志愿者的180天》，知识产权出版社，2012年。
- 马克思，《马克思恩格斯选集》（第二卷），人民出版社，1971年版。
- 詹姆斯·克利福德、乔治·E.马库斯合编，《作为文化批评的人类学》，王铭铭等译，三联书店，2006(1998)年版。