

专访中国青年志愿者协会副会长、北京市救援协会发起人

谢海山:正走向国际的“中国志愿服务”

■ 本报记者 武胜男

9月28日,印尼中苏拉威西省发生强震并引发海啸,造成逾2000人死亡,另有1万余人受伤,近7万座房屋损毁,数万人被迫撤离家园。强震海啸过后,中国社会各界纷纷向印尼伸出援手,来自中国的民间志愿者们也加入了灾后救援中,四处募集购买物资、抵达灾区为印尼灾民发放食物、帐篷,运转伤员,带领他们到安全处妥善安顿。

由北京市应急救援协会、深圳市公益救援队、北京平澜基金会、卓明信息平台等共同组成的中国志愿者联队于10月6日到达印尼灾区并参加了搜救工作。

作为本次印尼救援的中国志愿者联队领队,也是北京市应急救援协会发起人之一的都海郎在接受《公益时报》记者采访时说:“这场灾难规模比较大,可以说是在三重灾难——地震、沙土液化、海啸的共同作用下导致了人员伤亡。”

在这场突如其来的灾难中,印中两国人民的友好情谊得到了进一步加深,许多当地受灾群众无形中学会了一句简单的中文“谢谢你”,以表达对中国志愿者的感谢。

在和平年代,志愿服务在帮助弱者、消除贫困、保护环境、维护社会秩序和世界和平等方面都做出了巨大努力,志愿服务也正以其突出的社会效益受到越来越多的国家政府和社会的重视。而在此前多次国际重大灾害的救援中,来自中国的志愿服务都做出了重要贡献。

为此,《公益时报》社记者采访了中国青年志愿者协会副会长、北京市救援协会发起人、知名公益人谢海山。

国际救援志愿服务要求高

《公益时报》:有网友称“印尼政府排斥外来救援”,不建议中国人去灾区去做志愿者。对此,你怎么看?

此,你怎么看?

谢海山:选择性看待这个问题,首先尊重当地政府意愿,在获得许可后考虑有针对性的志愿服务。只要涉及国际救援我们就会跟外交部和属地大使馆及时沟通,有祖国的强大后盾作为支撑。但不建议大部分人去印尼灾区,因为这次是国际救援,对志愿者语言、自身安全保障、专业援助、通信沟通等多方位综合能力要求都很高,并不是任何一个有情怀、有基本救援能力的志愿者就可以参与其中。像本次参与印尼救援的中国志愿者联队领队都海郎就经历了2008年汶川地震、玉树地震、盈江地震等,也是菲律宾海啸救援第一个抵达现场的中国志愿者,重大救灾事件一个不落。

《公益时报》:志愿者在国际救援中主要起什么作用?

谢海山:从直接角度来讲可以帮助灾区救人,解决人力支援,带来专业的救援支持。也是民间外交的一种方式,对建立两国之间的友谊,有着长久意义。参与救援的志愿者与当地民众关系良好,是增进国际关系很好的机会和载体。志愿服务的输出有助于中国世界大国形象的提升,也是两国之间相互学习的机会,促进两国志愿服务、救援、公益方面的学习和交流。

志愿服务管理专业化

《公益时报》:你认为目前中国“志愿服务”发展状况是什么样的?

谢海山:中国的志愿服务正走向国际化,“国际志愿服务交流大会”已经举办三年,第一次包括联合国在内有7个国家,去年有30多个国家,从参会数量可以看到越来越国际化,志愿服务已经成为民间外交的载体。

团中央青年志愿者协会已

经对100多个国家进行国际支援,输出志愿者支持他们的扶贫等各方面工作。对内,该协会成立“西部计划”,现已涵盖了扶贫、助老、助学、助残等十几个门类的志愿者。

中国志愿服务的发展速度很快,数据庞大,向越来越专业的道路发展,可以从两个方面体现:一个是服务水平专业化,一个是管理专业化。

现在做志愿者要经过专业的面试、培训。比如APEC招募志愿者的时候,面试部分会过滤掉很多人,现场用不同语言来向面试的志愿者提出问题,看他们如何处理,对志愿者综合能力要求很强。

以前,志愿服务随机性太强,可能会出现100人报名,最后只来不到10人的情况。这种个别志愿者的行为可能会让接受志愿服务的人认为志愿者不可靠,从而影响到整个志愿服务氛围。目前,国家也打算把志愿者承诺服务和个人征信挂钩。

在管理层面,如今行业中会用到多种工具和方法。比如对于志愿者无法前来的突发状况,我们现在设有“即动岗位”来进行临时替补;小站点设立“志愿者之家”来观察志愿者的情绪,每次服务完会开小会,把服务过程中遇到的好的坏的都拿出来分享,如果不适应现在的服务可以作适当的岗位调整;设立“志愿者之星”、“微笑之星”等评选机制,维持志愿者的服务热情,增加认同感、荣誉感,从而增强服务的稳定性;服务周期比较长的工作也会定期进行岗位调换,让大家具有新鲜感……

奖励机制应更加多元

《公益时报》:你认为有哪些方面需要改善?

谢海山:目前中国志愿服务项目类别已经很丰富了,现在要

做的有几点:

第一,丰富志愿者的知识经历,增加学习空间和渠道,让大家在日常里有更多机会学习,避免遇到问题会慌乱的现象,因为服务过程中会接触到各种各样的人,对外的服务程度也比较多元。

第二,激励机制更多元,比如志愿者在服务中的信用问题,如果志愿服务记录优秀可以在办理信用卡、贷款等方面有优惠政策,目前在广东针对志愿者已经有50多项对志愿者的优惠政策,希望国家层面可以多方普及。前两天国家卫计委举办的“医疗志愿者服务大赛”刚结束,他们推出了医疗系统志愿者的信用卡,志愿者积分可转换信用值等其他价值和财富,这点比较好,可以有效增强志愿者服务积极性。

第三,志愿服务在文化方面的尊重还需加强,志愿服务可能要到不同的地方,要尊重、了解当地的文化差异才能更好的开展公益。比如藏区群众重视宗教信仰,我们如何融入信仰方面的问题,避免冲突。当时我们去藏区做志愿服务,为藏民治病,前期了解当地文化,跟当地的群众关系处的就特别好,白天给他们看病,晚上教他们看病,开展义诊义教,这样我们走了后也留下了技能给他们,后来村长也学会了基本的医疗技术。

由“利他”到“利己”的转变

《公益时报》:有很多人理解不了为什么去做志愿者,你觉得目前志愿者在中国的认可度高吗?

谢海山:目前志愿者在中国的认可度还是很高的,但是不能否认每个人价值观不同,个人可能认为从他的角度来说做这件事情是不值得的。目前有个误区,很多人认为志愿服务是利他不利己的一种行为,其实是利他利己的双向受益。

现在志愿服务最大的受益人是志愿者本身,它可以让你学会社交、获得自信、赢得尊重。

而只有你自身有能力的前提下才能帮助别人,如果你是弱者就没有办法帮助别人,你能做并且做了从而建立自信心、培养自己的人格。

志愿服务本身就是社交的一部分,我们遇到过以前见到女孩讲话都结巴的志愿者,做过志愿服务后接触各种各样的人,现在见了女生讲话很溜,也敢于表达自己的感情,建立自信的同时也完成了自己的成长。

志愿者精神是“互助友爱、奉献进步”,“进步”在志愿服务领域已经很好的表现出来,个人收获越来越强大,不是“对方好了你不好”,而是你本身收获更多。当今社会好多人抑郁的原因是因为避免与别人的交流,而志愿服务就



谢海山

是要和别人沟通交流,但凡志愿服务做很久的人都不会有心理疾病,生活状态很好又自信,又开始了产生了人格魅力。

志愿服务是让一个人内心变得阳光的一个很好的载体,别人不认可志愿者也是很正常的,但是一旦给他机会让他去接触,他可能就会发生转变,爱上志愿服务。

之前有一位妈妈因为孩子要出国读书,要来我们这里开一个社会实践的证明,我就让他尝试性的做满36小时的志愿服务,结果做完之后孩子就爱上了志愿服务过后的感觉。其实现在大部分方面的学生都缺乏社会实践方面的能力,但人总要回归社会,志愿服务也是学生融入社会的一个载体。如果大学生从学校直接过渡到社会可能没有相对安全的社会环境,但是做志愿服务可以达到这个安全度,是让人成长的很好机会,而且做志愿服务让你个人获得的东西远远高于付出的。

《公益时报》:你认为志愿者和“公益”之间存在着什么样的关系?

谢海山:志愿者、慈善、公益,是互相有交集的几个词,志愿者更多的是参与公益的一个角色,以志愿服务为表现方式,是一种参与公益的一种行为。

志愿者和慈善的差别在于慈善更多的以钱财为主,二者的不同在于慈善出钱,志愿者出力,志愿者更倾向于由人身体力行的参与事情,所以才有志愿者这个角色和志愿服务这个载体,志愿服务属于公益内容。

公益简单来说就是公众的利益,对大家有益的事情,包括志愿服务的内容,也包括了慈善的内容,其实也谈不上谁包括谁,公益事业离不开志愿者,所有公益机构里都有志愿者,其实公益机构、项目的发起人就是第一个志愿者,就像壹基金的李连杰,任何公益机构的第一个人肯定就是志愿者。

志愿者和公益有很多交集,但志愿者突出的一点是人无价、无私的奉献,另外一个体现出解决公共利益问题。



中国志愿者在印尼灾区现场(受访者供图)