

志愿服务的社会信任功能实证分析

■ 贺志峰 张网成

(北京师范大学珠海分校,广东珠海519087;北京师范大学社会学院,北京100875)

【摘要】 基于对某市1928位志愿者的问卷调查,运用Logistic回归模型,分析做志愿服务对志愿者社会信任的影响,结果发现,年龄、性别、学历、工作情况与居住区域等人口统计学因素对志愿者社会信任有显著影响;参与志愿服务组织的数量与提供志愿服务的频率对志愿者的社会信任具有显著性的正向影响;志愿服务中的挫败感会显著地降低志愿者的社会信任,而中途退出经历对志愿者的社会信任不会产生显著负向作用。这些发现对志愿服务政策制定与志愿服务管理具有重要意义。

【关键词】 志愿者 志愿服务 社会信任 二分类 Logistic 模型

一、研究问题提出

对整个社会来说,信任他人是良好社会心态的一种重要表现形式^[1],同时也是社会资本的一种重要构成要素^[2]。社会信任对于一个国家或地区的政治、经济、社会与文化等发展具有积极的促进作用^[3]。然而,在社会经济转型期,我国社会信任长期处于较低水平,破解社会信任困境成为一项重大的社会课题。纵观世界各国的政策实践,大力发展志愿服务事业被视为是破解这一困局的一种重要政策选择。发展志愿服务事业常被赋予多个层面的价值与功能,如满足福利需求、促进社会参与、弘扬传统文化等,而提升社会的信任水平也是其功能主张之一^[4]。党的十九大报告明确将诚信建设与志愿服务结合在一起,在“坚定文化自信,推进社会主义文化繁荣兴盛”章节中提出推进诚信建设和志愿服务制度化,强化社会责任意识、规则意识、奉献意识^[5]。

在我国,志愿服务作为“学雷锋活动”的一种创新形式率先在青年群体与城市社区中展开,广大的青年志愿者秉持“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,在扶贫支教、社会关爱、阳光助残、赛会保障、国际援助等领域提供大量的志愿服务。在青年志愿服务的基础上,近些年尤其是2008年以来,我国志愿服务事业发展迈入全面发展阶段,推进志愿服务事业制度化成为党和国家的重要发展战略,将志愿服务作为加强思想道德建设、培育和践行社会主义核心价值观的重要载体,提出要积极构建中国特色志愿服务制度,推动志愿服务活动广泛深入开展,营造我为人

收稿日期:2020-01-09

作者简介:贺志峰,北京师范大学珠海分校法律与行政学院讲师,台湾大学博士研究生,主要研究志愿服务、社会福利政策、社会服务民营化;

张网成,北京师范大学社会学院教授,博士生导师,博士,主要研究社会政策、社会发展、志愿服务。

基金项目:本文系北京师范大学珠海分校教师科研能力促进计划项目“组织场域视角下社会机构合法性研究”(课题编号:201850002)的研究成果。

人、人人为我的良好社会风尚^[6]。据全国志愿服务信息系统统计,截止 2019 年 9 月,我国注册志愿者超过 1.27 亿人,志愿团体总数 64.85 万个,发布志愿服务项目超过 272.77 万个,志愿服务时间累积超过 15.28 亿小时。

从营造“我为人人、人人为我”的社会风尚可以看出,期待经由学雷锋志愿服务来提升人们之间的互惠行为与信任水平,应是我国大力发展志愿服务事业的题中之义。然而,做志愿服务到底能否让人们更信任他人呢?学术界对此议题在理论与经验研究上都存在诸多争议,本研究将为该议题的讨论提供实证经验。本研究在理论分析的基础上,使用在 YX 市收集的大样本志愿者问卷调查数据,运用 Logistic 回归模型探讨参与志愿服务对志愿者社会信任的影响。

二、理论分析与研究假设

(一)理论分析:自愿性团体与社会信任

社会信任研究是许多学科共同关注的议题,包括社会学、心理学、政治学、经济学、管理与组织学等,同时它也是诸如性格、社会资本、公民社会、幸福感等其他概念的核心成分。不同学科对“社会信任”持不同的理解,其中社会学、政治学学者倾向于从关系特性的角度来理解社会信任,将社会信任看成是“一种相互的共享期待,人们在有需要时,会在与他人的互动中表现出可见的互惠性行为”^[7]。从这一界定中,可以看出社会信任概念兼具“信念”(belief)与“行为”(action)的元素,作为“信念”的价值、共享期待,社会信任是嵌入在社会关系网络中的特性;而作为互惠性的“行动”,社会信任又是以价值、共享期待为基础的。故而,在经验研究中,社会信任有时被看成是因变量,即探究社会信任的来源或原因,有时又被看成是自变量,即探究社会信任的影响或后果^[8]。本研究将“社会信任”看作因变量,探讨志愿服务对社会信任的功能与影响。

关于信任的来源,有学者归纳出“个体特性”与“社会特性”两大思想流派,“个体特性”流派认为信任是一种与个体特征相关联的个体属性,这些属性包括个体内在的性格特点,以及诸如年龄、性别、教育、收入等社会人口特征;而“社会特性”流派认为社会信任是一种社会体系的属性,包括公民参与、非正式关系网络、社群特征、政治制度等^[9]。在“社会特性”流派中,最经典的观点认为,一个建基于大量自愿性团体和组织的社会,其社会信任水平较高^[10]。

为什么自愿性团体能带来社会信任呢?普特南给出了一种理论解释^[11],他认为一个社会有两种机制来保障人们普遍互惠互信,一种是正式的法律体系机制,包括法庭和执法体系,这是一种“硬机制”;另一种是非正式的社会关系网络机制,主要存在于人们日常交往所归属的社区组织中,这是一种“软机制”,它“紧密的特殊交流网络能够巩固一种有效的普遍互惠。如果两个有可能合作的人身处一个内部联系紧密的社会之中,他们就可能会在未来的某个时候相遇,或者通过传言了解到彼此的情况。因此,对他们而言,声誉事关重大,肯定要比从金钱欺骗中得到的好处更有价值。从这个意义上说,紧密的社会网络能使人更加诚实”,且信任他人的人参与团体/社区活动、宗教活动、慈善与志愿服务、邻里互助等行为也将更为频繁。这里的“信任他人”在普特南看来是一种对“概念化的他人”的“单薄信任”(thinner trust),或称为“普遍信任”(general trust)”。群体社会化是另一种理论解释^[12],自愿性团体就如同学校、家庭或邻里一样,是一种促使社团成员价值观与态度社会化的参照群体。群体社会化将信任看作是一种价值观或态度,参与者在与自愿性团体的其他成员深度互动中学习良好价值与态度。

虽然在理论上自愿性团体的参与有助于提升人们彼此的社会信任,但是在经验研究中两者关系却没有那么清晰稳健。有学者发现自愿性团体成员资格与信任之间至多呈现出微弱关系,甚至在一些国家,信任与公民参与一点关系都没有^[13]。为什么自愿性团体与社会信任的关系

在理论与经验上会存在如此大的差距?其原因可能有三种,一是只有某些类型的自愿性团体能够促进信任,而另一些则不能,有研究发现,相较于正式的公民参与,非正式社会网络(尤其是和睦的邻里关系)趋向于培育更大的信任^[14];二是对自愿性团体参与的测量可能不适当,仅关注回应者当前的成员资格,而非回应者整个参与的历程^[15]。三是自愿性团体成员之间的互动,既可能是正向积极体验,也可能是负向消极体验,正向体验能够促进信任,而负向体验可能会消减信任^[16]。针对以上经验研究的不足,本文将聚焦在志愿服务队伍或组织中的志愿者,检验志愿服务的参与程度以及志愿服务体验对社会信任产生的可能影响。

(二) 研究假设:志愿服务与社会信任

传统上来说,志愿服务涉及三个主要的行动者:不计报酬地自愿贡献自己的时间去帮助他人的志愿者;为正式志愿服务提供机制的志愿服务组织;志愿服务组织和志愿者提供服务的目标对象^[17]。志愿服务就是志愿者有规律地、不计报酬地通过志愿服务组织向服务对象提供服务的过程,这是一种具有普遍互惠性的利他行为,在促进人们彼此之间的信任中扮演重要角色。在经验研究中,通常采用询问回应者是否具有某类自愿性团体成员资格来测量其公民参与程度,正如上文所言,这种测量忽略了个体参与的深度。故而,对志愿者“志愿服务参与”的测量不仅要关注志愿者参与的广度(即参与组织数量),还要注重志愿者参与的深度(即参与服务的频率)。具体而言,志愿者“志愿服务参与”可细化为“参与志愿服务组织的数量”与“参与志愿服务活动的频率”两个指标,并提出如下研究假设:

研究假设 1: 志愿服务参与程度越高,其社会信任水平越高;

研究假设 1a: 参与志愿服务活动的频次越多,其社会信任水平越高;

研究假设 1b: 参与志愿服务组织的数量越多,其社会信任水平越高。

在人们的观念中,由于志愿服务是一种利他精神的表现,提供志愿服务似乎总是隐含着一种正向的积极体验,然而,在志愿服务实践中,志愿者有时也会遭遇到质疑与不理解,产生负向消极的体验,如遇到挫败感或中途退出志愿服务的经历。故而,本研究又进一步地提出志愿者“志愿服务参与”的另一个维度,即“消极体验”维度,认为在志愿服务过程中遭遇到的负向消极体验越多,越会消减其社会信任水平。同时将“消极体验”进一步细化为“挫败感”与“中途退出”两个指标,据此提出如下研究假设:

研究假设 2: 志愿服务中感受到的消极体验越多,其社会信任水平越低;

研究假设 2a: 志愿服务中感受到的挫败感越多,其社会信任水平越低;

研究假设 2b: 志愿服务中有中途退出的经历,会降低其社会信任水平。

综上,本研究从志愿者志愿服务的正向与负向维度构建了以上四个研究假设,另外,在后续的模式建构中,还将纳入人口统计学变量作为控制变量,如年龄、性别、学历、婚姻、就业与居住区域等变量。

三、研究设计

(一) 研究对象与研究方法

本研究数据来源于本文第一作者主持的 2018 年 YX 市志愿服务现状调查项目,该市志愿服务事业起步较早,目前全市注册志愿者为 59.02 万人,达到每 6 位居民中就有一位注册志愿者的高比例。该项目的问卷调查对象为在志愿服务相关组织或队伍中从事志愿服务的志愿者。问卷调查分为纸质版与电子版(问卷星形式)两种形式,经由该市志愿服务行政组织体系(包括青年志愿者协会,志愿者联合会,红十字会与慈善总会等)以及民间社会组织体系(以社工服务机构为主)来

发放或推送。本次问卷调查共获得 2 379 份有效志愿者问卷。在正式分析数据之前,根据以下两个标准对样本数据进行了再次清理:(1)将研究对象设定为年满十八岁的居民;(2)删除因变量与自变量上存在缺失值的个案。经过数据清理,纳入分析的样本量为 1 928 人,其中男性 632 人(32.8%),女性 1 293 人(67.2%);年龄的均值为 36.53 岁,标准差为 11.18;在受教育程度上,初中及以下 316 人(16.4%),高中 549 人(28.5%),大专 542 人(28.1%),本科及以上 521 人(27.0%);在婚姻状况上,已婚 1 396 人(72.4%),未婚 454 人(23.5%),离异/丧偶 78 人(4%),在就业情况上,全职工作 1 359 人(70.5%),无工作 443 人(20.0%)。

本研究使用 SPSS19.0 软件进行描述性统计与推断性统计。描述性统计主要使用频次过程来描述社会信任的一般分布特征。推断性统计使用二分类 Logistic 回归模型对影响社会信任的因素进行模型拟合。大量分析实践发现,Logistic 回归模型可以很好地满足对分类数据的建模需求,目前已成为分类因变量的标准建模方法^[18]。

(二)核心变量测量与处理说明

1. 因变量的测量与处理

“社会信任”采取一般人际信任的测量方式,即通过询问“您认为大多数人值得信任吗?”,选项为“非常同意,比较同意,一般,较不同意,非常不同意”。当受访者“非常同意”或“同意”社会上大多数人值得信任时,称为信任者,赋值为 1,当受访者表示“一般”或“较不同意,非常不同意”时,称为不信任者,赋值为 0,作为对照组。

2. 自变量的测量与处理

“参与志愿服务活动的频率”通过询问“您提供志愿服务的频率怎样?”来测量,选项为“至少每周一次,至少每两周一次,至少每月一次,一年有几次,偶尔参与”;“参与志愿服务组织的数量”通过询问“在过去的 12 个月,您为几家组织提供过志愿服务?”来测量,选项为“1 个,2 个,3 个及以上”;“挫败感知”通过询问“在过去的 12 个月,您在从事志愿服务中有感到过挫败感吗?”来测量,选项为“常有,少有,没有”;“中途退出”通过询问“在过去的 12 个月,您是否有中途退出某项志愿服务的经历?”来测量,选项为“有过,没有”。自变量的赋值说明如表 1 所示。

表 1 变量赋值说明

变量	赋值说明	变量	赋值说明
性别	1 = 男性;2 = 女性	居住区域	1 = 城区;2 = 镇区;3 = 农村
年龄组	1 = 18 - 35 岁;2 = 36 - 59 岁; 3 = 60 岁及以上	参与组织数量	1 = 三家及以上;2 = 两家; 3 = 1 家
学历	1 = 初中及以下; 2 = 高中; 3 = 大专及以上	志愿服务频率	1 = 一周一次;2 = 两周一次;3 = 每月一次;4 = 一年几次;5 = 偶尔参与
婚姻状况	1 = 未婚;2 = 已婚;3 = 丧偶/离异	挫败感知	1 = 常有;2 = 少有;3 = 没有
就业情况	1 = 全职;2 = 兼职;3 = 无工作	中途退出经历	1 = 有过;2 = 没有

四、分析结果

(一)志愿者社会信任的基本特征分析

频次分析显示,受访者表示“非常同意”或“同意”社会上大多数人值得信任的合计有 1 331 人,占比 69%,表示“一般同意”的有 554 人,占比 28.7%,表示“较不同意”或“非常不同意”的合计

仅有 43 人,占比 2.3%。中国社会科学院在 2016 年开展的一项社会信任在线问卷调查显示,受访者表示社会大多数值得信任占比为 38.4%,表示中立态度的占到 28.0%,表示不值得信赖占比 33.6%^[19],数据对比显示,志愿者群体相较于一般社会公众具有更高的社会信任水平。

列联表卡方检验显示,人口统计学特征中除婚姻状况之外,社会信任在年龄组、性别、学历、就业状况与居住区域上存在显著差异(见表 2 左四列)。具体而言,在年龄组上,老年志愿者的信任水平最高(81.0%),中年志愿者次之(70.1%),青年志愿者最低(66.9%);在性别上,相对于女性(67.7%),男性(71.7%)的社会信任水平高一些;在学历上,大专及以上学历志愿者(72.5%)的社会信任水平最高,其次为高中学历志愿者(68.1%),最低为初中及以下学历志愿者(58.9%);在就业状况上,兼职工作志愿者(58.7%)的社会信任水平较低,而无工作志愿者(72%)社会信任水平较高;在居住区域上,居住城区的志愿者的社会信任水平最高(79.4%),其次为居住镇区的志愿者(66.2%),最低的是居住农村的志愿者(62%)。

表 2 志愿者社会信任的基本特征

变量	信任者 n(%)	不信任者 n(%)	卡方检验	变量	信任者 n(%)	不信任者 n(%)	卡方检验
年龄组				组织数量			
18-35 岁	658(66.9)	326(33.1)		三家 ⁺	581(72.4)	221(27.6)	
36-59 岁	592(70.1)	252(29.9)	9.339***	两家	343(69.0)	154(31.0)	9.874***
60 岁 ⁺	81(81.0)	19(19.0)		一家	407(64.7)	222(35.3)	
性别				服务频率			
男性	453(71.7)	179(28.3)	3.070*	一周一次	288(72.0)	112(28.0)	
女性	878(67.7)	418(32.3)		两周一次	162(72.0)	63(28.0)	
学历				每月一次	283(71.8)	111(28.2)	17.839***
初中 ⁻	186(58.9)	130(41.1)		一年几次	255(71.6)	101(28.4)	
高中	374(68.1)	175(31.9)	24.592***	偶尔参与	343(62.0)	38(38.0)	
大专 ⁺	771(72.5)	292(27.5)		挫败感			
婚姻状况				常有	348(62.4)	210(37.6)	
已婚	975(69.8)	421(30.2)		少有	411(72.5)	156(27.5)	16.586***
丧偶/离异	49(62.8)	29(37.2)	2.259***	没有过	572(71.2)	231(28.2)	
未婚	307(67.6)	147(32.4)		中途退出			
就业情况				有过	139(65.9)	72(34.1)	
全职	938(69.0)	421(31.0)		没有过	1192(69.4)	525(30.6)	1.106
兼职	74(58.7)	52(41.3)	8.092**				
无工作	319(72.0)	124(28.0)					
居住区域							
城区	425(79.4)	110(20.6)					
镇区	673(66.2)	344(33.8)	39.768**				
农村	233(62.0)	143(38.0)					

注: *、**、*** 分别表示在 10%、5%、1% 的水平上显著。

列联表检验进一步显示,志愿服务相关因素中除中途退出经历之外,社会信任在参与组织数量、提供服务频率与挫败感知上均存在显著差异。具体而言,在参与志愿组织数量上,为“三家及以上”机构提供志愿服务者,其社会信任水平最高;在提供服务频率上,“偶尔”参与的志愿者,其社会信任水平最低,其他服务频率的志愿者,其社会信任水平相当;在挫败感上,“常有”挫败感的志愿者,其社会信任水平最低,而“少有”或“没有”挫败感的志愿者,其社会信任水平相当。至于为何中途退出不影响志愿者的社会信任,可以从志愿者中途退出的原因看出,“占用过多的时间”与“身体健康原因”排在前两位,个案占比超过 50%,这表明志愿者中途退出大部分是由于个人原因,而非志愿服务活动本身的原因,故而,中途退出对志愿者的信任程度不产生直接影响。

以上分析可见,社会信任在大部分的人口统计学特征与志愿服务相关因素上存在显著差异,至于各种因素的相对影响程度如何,下文将运用二分类 Logistic 回归模型进一步分析。

(二) 志愿服务与社会信任的模型拟合结果

本研究共设置 5 个 Logistic 嵌套模型(见下页表 3)。模型一分析了人口统计学变量对志愿者社会信任的影响,在模型一的基础上,采取逐步回归方法,依次加入志愿组织数量、志愿服务频率、挫败感与中途退出经历,建立四个 Logistic 模型,模型一到模型四均通过总体模型的显著性检验,伪决定系数逐步增大,表明了模型的解释能力不断提高。而模型五(中途退出经历)的伪决定系数并没有增加,显示出中途退出经历对志愿者社会信任并未产生实质的影响。需要特别指出,虽然模型一到模型四的伪决定系数逐步增大,但增加幅度较小,且模型四的伪决定系数为 0.088,表明模型拟合度并非特别理想,这进一步突显出做志愿服务对志愿者的社会信任会产生影响,但除此之外,志愿者的社会信任还会受到其他因素更为复杂的影响与作用。

在人口统计学特征方面,年龄、性别、学历、就业情况与居住区域对志愿者社会信任的影响显著(见模型一到模型五)。具体来看,在年龄组上,中年志愿者成为信任者的概率是青年志愿者的 1.2 倍左右,老年志愿者成为信任者的概率是青年志愿者的 2.2 倍左右,两者均具有统计学意义;在性别上,相对女性,男性志愿者成为信任者的概率较高,男性是女性的 1.2 倍左右,具有统计学意义;在教育程度上,初中学历志愿者成为信任者的概率是大专及以上学历志愿者的 0.4 倍左右,同样,高中学历志愿者成为信任者的概率是大专及以上学历志愿者的 0.8 倍左右,且都具有统计学意义,这显示出学历越低的志愿者,成为不信任者的概率较高。在就业情况上,全职工作或兼职工作的志愿者成为信任者的概率低于无工作志愿者,全职工作志愿者未到达统计学上显著性,而兼职工作志愿者具有统计学意义,兼职工作者是无工作者的 0.6 倍,这主要是由于无工作志愿者多为在校学生和老年人,他们没有紧迫的经济压力,而兼职工作的志愿者,可能在经济上相对较为弱势,相对剥夺感较多,对社会抱怨较多,故而社会信任程度较低;在居住区域上,相对于居住农村,居住城区或镇区的志愿者成为信任者的概率较高,城区是镇区的 2 倍,具有统计学意义,镇区是农村的 1.1 倍,不具有统计学意义,这一点似乎与人们的常识有所出入,通常人们会认为镇区或农村是一个相对熟人社会,邻里互动频繁,应该有更高的信任程度,而城区则是陌生人社会,邻里互动较少,社会信任度不会很高。这里可能有两个原因,一是 YX 市志愿者群体中有许多流动人口,他们多居住于城镇周边村庄,虽然他们在空间上居住在熟人性质的农村,但却难以融入本地熟人生活网络;二是 YX 市的志愿服务资源大部分集中在主城区,人们可以便利地参与志愿服务活动,这使得居住城区的志愿者的信任程度较高。

表 3 社会信任模型拟合结算结果(N = 1928)

解释变量	模型一		模型二		模型三		模型四		模型五	
	系数	OR	系数	OR	系数	OR	系数	OR	系数	OR
常数项	0.556***	1.744	0.340*	1.406	0.284	1.329	0.440**	1.553	0.448**	1.566
年龄组(18-35岁)										
36-59岁	0.277***	1.319	0.240**	1.271	0.225*	1.253	0.210*	1.234	0.214*	1.238
60岁+	0.829***	2.291	0.807***	2.240	0.801**	2.228	0.745**	2.107	0.747**	2.112
男性(女性)	0.228**	1.257	0.227**	1.255	0.238**	1.269	0.255**	1.291	0.257**	1.293
学历(大专+)										
初中以下	-0.797***	0.451	-0.802***	0.448	-0.832***	0.435	-0.886***	0.412	-0.886***	0.412
高中/中专	-0.281**	0.755	-0.306**	0.736	-0.334***	0.716	-0.372***	0.689	-0.372***	0.689
婚姻(未婚)										
已婚	0.191	1.211	0.159	1.172	0.143	1.153	0.126	1.134	0.125	1.133
离异/丧偶	-0.185	0.831	-0.237	0.789	-0.272	0.762	-0.256	0.774	-0.257	0.774
就业状况(无工作)										
全职	-0.183	0.833	-0.187	0.829	-0.192	0.826	-0.173	0.841	-0.174	0.840
兼职	-0.500**	0.606	-0.519**	0.595	-0.535**	0.586	-0.519**	0.595	-0.521**	0.594
居住区域(农村)										
城区	0.741***	2.098	0.718***	2.050	0.717***	2.049	0.681***	1.976	0.683***	1.980
镇区	0.162	1.176	0.154	1.166	0.145	1.156	0.123	1.131	0.123	1.131
服务频率(偶尔)										
一周一次			0.450***	1.568	0.337**	1.401	0.391**	1.479	0.386**	1.471
两周一次			0.471***	1.601	0.367**	1.444	0.395**	1.485	0.394**	1.483
每月一次			0.371**	1.449	0.285*	1.330	0.300**	1.350	0.296*	1.344
一年几次			0.351**	1.420	0.299*	1.348	0.306**	1.358	0.302**	1.353
组织数量(一家)										
三家及以上					0.313**	1.367	0.331**	1.392	0.331**	1.393
两家					0.115	1.122	0.118	1.126	0.115	1.122
挫败感(没有)										
常有							-0.469***	0.625	-0.459***	0.632
少有							0.010	1.010	0.013	1.013
中途退出经历(没有)										
有过									-0.080	0.923
卡方值	86.568***		100.570***		106.652***		124.618***		124.856***	
-2对数似然值	2299.595		2285.593		2279.511		2261.545		2261.306	
伪决定系数	0.062		0.072		0.076		0.088		0.088	

注:括号内为对照组;*、**、***分别表示在10%、5%、1%的水平上显著;OR = 优势比

在志愿服务相关变量上,提供志愿服务频率、参与组织数量与挫败感对志愿者社会信任的影响显著(模型二到模型四)。具体来看,在提供志愿服务频率上,相对于“偶尔”参与志愿服

务,提供志愿服务频率的各种水平对志愿者社会信任均具有显著性的正向影响,优势比在1.4 - 1.6 之间,且都具有统计学意义,故支持研究假设 1a;在参与志愿组织数量上,为“两家”志愿组织提供服务的志愿者,其成为信任者的概率是一家的 1.1 倍,但不具有统计学意义,而为“三家及以上”组织提供服务的志愿者,其成为信任者的概率是一家的 1.3 倍,且具有统计学意义,故部分支持研究假设 1b。

整体来看,假设 1 的结论成立,也就是说,当志愿者参与到多个志愿服务组织,且参与志愿服务活动的频率较高时,他们会接触到更多、更广泛的服务对象、其他志愿者以及志愿组织者,这有助于增加志愿者的社会关系网络,并且容易学会较为平和的处事态度,这些都有助于提升对他人或社会的信任,至少能够减低对他人或社会的抱怨。

在挫败感上,志愿服务过程中常遭遇到挫败感的志愿者,其成为信任者的概率较低,仅是“没有”遭遇挫败感志愿者的 0.6 倍,具有统计学意义,而“少有”挫败感与“没有”挫败感几乎无差,故部分支持研究假设 2a。在中途退出经历上,其对社会信任呈现负向影响,但不具有统计学意义,故不支持研究假设 2b。整体来看,假设 2a 是成立的,这表明当志愿者在志愿服务中遭遇到挫败感时,无论这种负面体验是来自服务对象、志愿管理者或其他志愿者,它都会改变志愿者对整体志愿服务的认知,进而减少志愿服务活动,甚至会产生一些抱怨,这对提升志愿者的社会信任非常不利。

五、主要结论与政策意涵

综合以上的分析,本研究发现年龄、性别、学历、工作情况与居住区域等人口统计学因素对志愿者社会信任有显著影响,更重要的是,做志愿服务本身对志愿者社会信任也存在重要影响:(1)从积极因素来看,提供志愿服务的频率与参与的组织数量对社会信任具有显著的正向影响,也就是说,在三个或多个组织或队伍中经常提供志愿服务,会让志愿者更加信任他人;(2)从消极因素来看,挫败感对社会信任具有显著的负向影响,也就是说,在志愿服务过程中,志愿者经常遭遇到的挫败感,会消减志愿者对他人的信任。因此,做志愿服务能让志愿者更信任他人,但必须是正向的、积极的志愿服务经历。

本研究结论对志愿服务政策制定与志愿服务管理具有重要意涵。

首先,加大志愿服务发展力度,提高志愿服务参与的广泛性,整体上确实会有助于提升社会成员彼此的互信水平。由于志愿者参与的广度与深度会影响志愿者的社会信任,因此在制定具体政策上,要注重发展与支持不同类型与功能的志愿组织或团队,尤其是民间志愿组织与支持性志愿组织,从而为公众参与志愿服务提供更多、更好的组织选择。随着志愿服务事业的发展,志愿组织的类型更加丰富多样,从志愿服务的领域来看,有青年志愿组织、社区志愿组织、企业志愿组织、专业志愿组织、慈善志愿组织、宗教志愿组织、民间志愿组织、国际志愿组织;从组织功能角度来看,有统筹型志愿组织、支持型志愿组织、传播型志愿组织与实施型志愿组织等四类。根据我们的调查,目前具有官方色彩的志愿组织仍然是吸纳志愿者的主力,但志愿者的忠诚度不高;民间志愿组织虽然吸纳志愿者不多,但志愿者的忠诚度很高,不容易流失。具有官方色彩的志愿组织扮演了统筹枢纽的作用,但是在志愿服务的教育与技术支持上却比较欠缺,故而,需要大力发展支持型志愿组织,为实施型志愿组织提供技术支撑。

其次,转变志愿组织的管理思维,提高志愿服务管理水平。根据我们的调查,大部分志愿组织对志愿者的管理,要么是按照企业方式来管理,要么是“放羊式”管理,还未形成以“志愿者”为中心的管理思维。志愿服务是一种价值取向的活动,而非利益取向的活动,重在志愿服务过

程中发现或挖掘志愿服务的精神与价值,从而促使志愿者产生持续性的投入。志愿服务组织者要对这个价值实现过程有充分认识,并协助志愿者发现价值,而不是简单地交给志愿者自己去探寻。作为志愿服务的组织者,要特别注重对志愿者进行价值引导与情绪辅导,尤其是要及时处理志愿者在服务过程中遭遇的负向情绪,这些负向情绪既有可能来自于服务对象的不理解,也可能来自于志愿服务组织的管理方式不恰当,还有可能来源于志愿者的期许与现实差距等。因此,志愿服务的管理工作必须要由经过教育训练的专门人员来实施,走志愿服务管理专业化道路。

[参 考 文 献]

- [1] 杨宜音:《个体与宏观社会的心理关系:社会心态概念的界定》,载《社会学研究》,2006年第4期。
- [2] 潘 敏:《信任问题:以社会资本理论为视角的探讨》,载《浙江社会科学》,2007年第2期。
- [3] Bjmskov, C. How does social trust affect economic growth?. *Southern Economic Journal*, 2012, 78(4): 1346 - 1368.
- [4] 邵政严:《试论我国青年志愿服务的价值与影响因素》,载《中国青年研究》,2010年第7期。
- [5] 《党的十九大文件汇编》,北京:党建读物出版社2017年版,第28-29页。
- [6] 中央精神文明建设指导委员会:《关于推进志愿服务制度化的意见》, http://www.wenming.cn/zyfw_298/yw_zyfw/201402/t20140226_1768314.shtml
- [7][8] Welch, M. R., Rivera, R. E., Conway, B. P., Yonkoski, J., Lupton, P. M., & Giancola, R. Determinants and consequences of social trust. *Sociological inquiry*, 2005, 75(4): 453 - 473.
- [9] Delhey, J., & Newton, K. Who trusts?: The origins of social trust in seven societies. *European Societies*, 2003, 5(2): 93 - 137.
- [10] 托克维尔:《论美国的民主》,董果良译,北京:商务印书馆2018年版,第695页。
- [11] 罗伯特·帕特南:《独自打保龄:美国社区的衰落与复兴》,刘 波等译,北京:北京大学出版社2011年版,第150-152页。
- [12][16] Bekkers, R., Trust and volunteering: Selection or causation? Evidence from a 4 year panel study. *Political Behavior*, 2012, 34(2): 225 - 247.
- [13] Newton, K. Trust, social capital, civil society, and democracy. *International Political Science Review*, 2001, 22(2): 201 - 214.
- [14] Li, Y., Pickles, A., & Savage, M. Social capital and social trust in Britain. *European Sociological Review*, 2005, 21(2): 109 - 123.
- [15] Hooghe, M. Participation in voluntary associations and value indicators: The effect of current and previous participation experiences. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 2003, 32(1): 47 - 69.
- [17] Haski - Leventhal, D., Meijs, L. C., & Hustinx, L. The third - party model: Enhancing volunteering through governments, corporations and educational institutes. *Journal of Social Policy*, 2010, 39(1), 139 - 158.
- [18] 张文彤:《SPSS 统计分析高级教程》,北京:高等教育出版社2011年版,第165页。
- [19] 王俊秀:《中国社会心态研究报告》,北京:社会科学文献出版社2016年版,第124页。

(责任编辑:任天成)