

社区整合视角下社区“爱心超市”探析

——以广西玉林市北辰社区“爱心超市”为例

莫非

(北京工业大学 人文社科学院,北京 100124)

摘要:自2003年以来我国许多社区的“爱心超市”不断借政府之手开办而后接连衰落,普遍面临着歇业停滞的运营困境。通过广西玉林市北辰社区“爱心超市”运营成功机制的个案分析,从社区主体与“爱心超市”之间的良性互动,突显出社区整合的重要意义。“爱心超市”作为一种依靠社区力量征集物资的社区社会保障模式,其有效运营并不局限于运营管理模式本身,也无法单靠行政指令去支撑,而是取决于较高的社区整合程度。在社区整合中所形成的社区认同感、参与意识和凝聚力,是使“爱心超市”能够有机地融入社区并发挥保障作用的根本保证。

关键词:社区整合;爱心超市;社区社会保障;社区认同感

中图分类号:C912.8

文献标志码:A

文章编号:1672-8580(2013)03-0018-05

一、问题提出

“爱心超市”源于美国一百多年前的好意(Good Well)慈善事业组织开办的一种社区免税“旧货店”(Thrift Shop)^[1]。它的出现是伴随着社区社会保障制度的发展而产生的一种新型社区救助模式。在我国,随着“单位人”向“社会人”、“社区人”的转变,社区共生关系的强调使得社区社会保障逐渐得到重视^[2]。2003年,上海开办了全国第一家爱心超市。随后在政府的推广下,“爱心超市”如雨后春笋般在全国各地兴起,至今已有十年的历程。“爱心超市”是由政府推动指导、社会各界广泛参与的扶贫济困的社区互助形式,把原来社会的、企业的、个人的一些慈善资源整合到“爱心超市”这个平台上来,让困难群众能够有尊严地领取自己需要的物品。“爱心超市”在改变原先单一的、以慰问为主的救助形式的基础上改变了原来突击性、运动式的捐助模式,更大程度地满足不同困难户的不同需求,使社区的低保户能够长期接受社会的救助,对发扬奉献、互助精

神,增进社区居民的融合度,推动社区社会保障的建设具有长久效应^[3]。虽然“爱心超市”具有这样的功能,但“爱心超市”在我国尚属起步阶段,并非哪里都能办好“爱心超市”。在这十年间,许多地方的“爱心超市”不断借政府之手开办而后接连衰落,有的甚至沦为摆设。很多人将原因归结为管理或运营方式不善所致,认为没有一个匹配的经营模式。但是却很少有能够放开视野,跳出“爱心超市”本身,而从其所属的社区状况去寻找原因,比如社区整合。

社区整合源于社会整合,是社会学家涂尔干(Durkheim)关于社会团结的理念,即把个体结合在一起的社会纽带,是一种建立在共同情感、道德、信仰或价值观基础上的个体与个体、个体与群体、群体与群体之间的,以结合或吸引为特征的联系状态^[4]。社区整合则是以一定的价值信仰基础上社区各要素之间彼此适应与调节,以达到相互协调和良性运行。它表现为社区参与活动的增多、社区成员积极性的提高、社区归属感的增强等。社区各部分、各因素之间相互适应与调节,

收稿日期:2013-04-07

基金项目:国家社会科学基金资助项目(11BSH070)

作者简介:莫非(1986-),男,广西玉林人,研究方向:社会结构、社会政策。

网络出版时间:2013-05-23 网络出版地址:<http://www.cnki.net/kcms/detail/51.1676.C.20130523.1608.001.html>

达到一种相互合作与依赖的过程和状态^[5]。本文将是这样一种尝试,以广西玉林市北辰社区“爱心超市”成功运营为个案,从社区整合角度挖掘其成功机制。

二、北辰社区“爱心超市”概况

广西玉林市玉城街道北辰社区的前身为玉林镇北辰街道,于2003年7月撤街道设社区,成立北辰社区居委会。北辰社区位于玉林市城区中心,面积约为0.7平方公里,下设14个居民小组,人口16782人,4785户。辖区内有各级单位60多个,是玉林市汽车总站所在地,人流、物流量大、商贾云集,是玉林市城区最为繁华的街区之一。

北辰社区“爱心超市”,于2008年8月开始建设并正式挂牌,是在玉城街道支持下,街道阳光爱心超市牵头兴办的,为城镇社区弱势群体提供救助服务的新型服务平台。“爱心超市”通过动员社区成员和社区居民捐助资金、衣物、生活用品,常年为特困居民无偿或低价提供各种生活必需品,解决特困群体的生活困难。“爱心超市”面向辖区内低保户、特困户和丧失劳动能力、无依无靠、无生活来源的“三无”孤老残幼等弱势群体无偿提供物质帮扶,让贫困户自选所需。北辰社区“爱心超市”创办至今一直正常运转,红火之势未有减弱。经社区统计,共收到50多个单位、2000多个家庭送来的12643件物品,价值约11万元;有266个困难家庭从中受惠。发放的物资包括食油、大米、面条、洗衣粉和衣服等都是需求广泛的物品,而且各种家电和书刊也流入了困难户的家庭,改善了他们的生活状况,并于2009年3月北辰社区“爱心超市”获得玉州区“模范爱心超市”的称号。

三、北辰社区“爱心超市”的运营模式

玉林城区开设过多家“爱心超市”,但唯有北辰社区的“爱心超市”能成功地维持下去,这离不开它所拥有的一套有效的运营模式。

(一)组织的结构

社区管理者。负责“爱心超市”工作人员的管理,运作制度的决策,工作的总监管;“爱心超市”的负责人。负责“爱心超市”运营制度的制定与修改,与企业、单位、个人直接沟通,物资管理、宣传策划,受捐户管理;协助人员。由部分社区工作人员和老社区居民组成,协助“爱心超市”的管理,并根据实际情况参与不同的运营工作。

(二)物资的筹集

管理人员根据受赠者对物品的需求,主动联络各

种公私企业、单位,并通过新闻媒体和告示向社会发布信息;开通社区“爱心热线”,随时接听捐助电话;每周六在社区居委会门口搭台收集捐赠物资,对于捐助者的大宗物品,上门接收;对于捐赠的电器,须检验合格后才能上架;以某些企业冠名鉴定定期定额捐资的协议,以保证定期的捐助物资。

(三)申领者的遴选

“爱心超市”的救助对象主要包括社区内低保户、特困户和丧失劳动能力、无依无靠、无生活来源(三无)的孤老残幼等弱势群体无偿提供物质帮扶。对有意向申请进入“爱心超市”资助的申领者,要求填写申请表,根据申领者的实际的个人和家庭情况,经由社区居委会讨论、评审通过后统一建立档案,并发放“爱心卡”。

(四)捐助的程序

采用“爱心卡”积分领取制,三无人员及一级残疾低保户,每户每发放日可领取一定数量分值的物品。在就业年龄内有劳动能力尚未就业的低保户必须通过参加社区的公益性活动来获取相应积分,按分值领取物品。低收入社会扶助家庭和突发意外致困家庭的分值由社区“爱心超市”协定。对各种不同的情况,皆由负责人做灵活应对。

(五)操作的监管

统一印制接收捐赠物品的票据,对捐赠人、受助者和捐赠物品进行公示;对各物品的安全性能和卫生状况进行监测;运营状况的监管由在内民政局、审计等部门对“爱心超市”捐赠款物的使用和发放情况进行定期或不定期的监督检查;在外实行透明的阳光操作,每月将超市运营财务状况通过新闻媒体对外公示,接受社会监督。

四、北辰社区“爱心超市”成功机制的分析

在介绍了北辰社区“爱心超市”的运营程序后,是否它的成功仅靠一套行之有效运营模式呢?要弄清楚这整套流程如何能够有效实施,就得找出支撑其运营的社区基础。从社区整合的角度来理解这种基础应该体现在超市与社区成员间的良性互动。围绕“爱心超市”并与之产生作用的社区主体应分为社区管理员、超市负责人、捐助者、受捐者、未捐助者这五类。通过这些不同主体之间相互作用所构成的联结形态,实际上就是社区资源的整合过程,整合的效果则决定着“爱心超市”的运营效果。

(一)运营管理的得当

在超市运营管理上,由北辰社区陈主任和社区林秘书负责。陈主任从事社区工作二十多年,为社区居民

所熟识,负责“爱心超市”的规划、调整和审批。通过他了解到北辰社区“爱心超市”得以开办的条件有三个:一是北辰社区是历年来的模范社区,经济富裕、秩序明朗,并且有开办的场地和工作人员;二是北辰社区属于传统社区,世代安居,有着稳定的居住结构,社区的人际关系密切,有深厚的情感基础;三是社区中着实存在着一些五保户之类的困难户依赖着社区的社会保障度日。陈主任自从接下了“爱心超市”的任务后,就将开办的人员、分工和程序安排详细地制定出来,并公开向社区居民征集管理意见。

“爱心超市”在初期由街道和社区共同出资带动,带动起来后就要依靠社区力量来运转。陈主任为此做了合理的安排,由林秘书负责宣传,联系新闻媒体、登报纸、办海报、发传单、摆摊位,以此吸引了社区居民的参与。正如陈主任所说“不到半个月的时间,差不多全社区的人都知道‘爱心超市’了”。宣传工作带动了居民的捐助意愿,激发了工作人员的积极性,完成了初步的循环。但是陈主任也有过一些担忧,“捐助这类事情不是那么简单的,因信任问题变得虎头蛇尾而难以维持是现实的常态,但北辰社区有丰富的活动经验,日常的社区事务也是大家一块参与的,彼此间有共同的社区认知,这是我们能够胜任的基础”。对于这几年的运营状况,陈主任提到“捐助物资一向能够充足地补给”。

正如陈主任所反映的除了运营模式之外,社区的共有认知是非常重要的基础。北辰社区作为传统老社区,有着历史文化的积淀,其居住格局并未受到城市规划行政指令的冲击。加上社区历来重视共同管理,社区因自治而富有能动性。这得以让社区成员求同存异,并酝酿出了共有的情感和价值观。

北辰社区“爱心超市”的直接负责人是社区办公室林秘书。掌管“爱心超市”的日常运营,包括组织动员、联系安排和具体运作。她提到了超市运营所遇到过的问题“在实际运营中并不一帆风顺,虽然社区力量是动员起来了,但是要具体处理捐助物资有时并不容易”。这种处理不善主要在于没能充分把握受捐者的多样需求,对所集物资的信息也没能详细记录,物资类别比例掌握不善,造成了某些物资过多而某些急缺的情况。后来林秘书经某一社区居民推荐,建立了网络“爱心交流平台”,并设置热线电话,向社区居民咨询意见和建议,由此得以制定详细的物资需求指标。这样既可以掌握闲散物质在社区居民中的大体分布情况,也藉此得以了解到居民的捐助意愿和捐助情况。将这些信息进行简单的统计,就可以发挥好“爱心超市”在物资筹集和发放过程中的时效性。使超市的运营灵活运作起来。

但要使通讯手段产生意义,而不至变成闲置的网站和被遗忘的电话,其前提就是社区居民得有意愿参与进来。林秘书说道“要让大家参与,一方面靠动员,另一方面靠社区居民的自觉”。这里的自觉也许就是指作为社区成员之间彼此真诚关怀的主动性,这酝酿于长期的社区互动。正如林秘书强调的“北辰社区是一个熟人社区,日常中会举办各种活动,让大家致力于维持着社区特有的情感”。

(二)捐助意愿的维系

捐助者是“爱心超市”得以运转下去的支撑。捐助者是否带着切实的意愿决定着捐助行为是否能见成效并能得以维系下去。这种意愿源于捐助者对所在社区本身的一种情感的反馈。

黄先生是北辰社区玉林市踏浪百货有限公司老总。他每年都代表其公司为“爱心超市”捐助大量的日常生活用品,其公司被社区评为“爱心企业”。他认为身为商人,理应伸手帮助一些困难的人尤其又是本社区的困难成员,做点慈善让作为不差钱的自己在内心能感到欣慰。黄总认同“爱心超市”是个合适在本社区的开办,他还强调了帮助社区自己人与帮助外界困难人士不同,“‘爱心超市’会把捐助的情况公开出来,自己捐的东西的使用情况都能够通过网络交流平台了解到,外界的可能就不保证了”。

玉州区总工会杨主席是本社区老居民。每年都会为“爱心超市”捐款,3000元到5000元不等。杨主席表示工会作为群众组织,其初衷和目的都在于为群众尤其是有困难的群体服务,虽然困难户不是工会专门的服务对象,但是作为本社区的一份子,既代表工会一方,也代表个人一方,支持这样的扶贫救济的形式。杨主席还调侃道“即便是带有点官方色彩,也是在为社区同胞办实事”。

北辰社区居民冯老师,于区高中任教,为社区捐献了大量的中小学书籍和文具用品。冯老师在听说“爱心超市”需要一些中小学的课本和练习以方便困难户家庭子女学习所需,就将自己多年教学遗留下来的各种中小学书籍捐出来,还顺便买了一些铅笔、圆珠笔和橡皮擦等一些学习常用品,“这些课本留着也是留着,现在可以捐给‘爱心超市’,希望能帮咱社区困难家庭子女缓解一些学习消费压力”。冯老师还表示因经济有限,捐书是目前的行为,日后也会继续捐些其他物资。

从捐助者的意愿中可以了解到不同角色的捐助者都在强调一个共同点,就是为本社区捐助。不需要很复杂,只是为本社区同胞做点资助,这很明显反映的就是社区成员之间的彼此的关怀,而这种关怀也许也是某

些社区最为缺乏的。它产生于社区中的信任结构,这也是社区在日常建设中推进形成的。

(三) 受捐效果的落实

受捐者是“爱心超市”的直接作用者,“爱心超市”经过一轮的前期运转,最后作用到受捐者身上能否起到客观的资助作用和主观的慰藉,是衡量“爱心超市”能够真正发挥意义的标准。“爱心超市”是作为一种形式性摆设还是实质性工具,需要通过受捐者去了解。

受助者唐女士是社区低保户,作为受助者十分清楚“爱心超市”本身的意义和价值,在说道自己所受到的帮助和以前的社区保障有什么区别时,她谈到“以前的主要是市财政的补助,除了给点钱之外就是给些棉被、棉衣或大米食用油,但是棉衣棉被其实用不了多少,‘爱心超市’相对来说比较考虑到我们多样的需要,比如一些家用电器等各种日常用品,选择更多一些”。这意味着唐女士从中得到了实际的资助。她还表示这样的捐助每个月都能有几次,可以自行到“爱心超市”中去挑选,很是欣慰。

王大叔也是社区的低保户,对于是否感到不好意思他说道“我们作为低保户主要是因为身体的原因难以参加正常的劳动,社区的朋友很多都知道我们的情况,其实也没有什么,就算心里有些耿介,但是‘爱心超市’的积分制化解了一些尴尬”。积分制要求受捐者有义务去做一些力所能及的社区公益劳动,以此兑换积分换取去超市领取物资。这样通过劳动付出会更有尊严。当然积分制要落实还得靠社区居民的辅助,有很多居民家庭会主动提供一些机会让困难户到其家中做些轻便的劳动,社区工作人员也会通过诸如联欢会之类的活动给他们提供表演的机会,以此皆算作“社区服务”。王大叔感慨道“在咱们社区总能感到温暖”。

受助效果的落实尽管是“爱心超市”应有之意,但倘若脱离了社区居民之间的相互协助所创造的条件,缺乏可以维系共同情感,能动性不足将使“爱心超市”沦为摆设。

(四) 社区居民的参与

社区居民参与的程度直接反映着居民社区意识的强弱^⑨。社区居民在这里是指那些并未参与捐助行为的旁观群众,他们是北辰社区的少数群体,尽管与“爱心超市”看似不相干,但他们的支持和关注实际上也是对“爱心超市”的潜在参与,这种社区意识的强弱影响着“爱心超市”未来的走向。

居民王某,没有过捐助,但通过报纸和电视新闻比较清楚“爱心超市”在本社区的作用,而且也认可这种社区保障模式。他认为“社区的项目我挺支持的,平常

我们参与的活动就不少,只是目前条件有限,不过我一直关注的”。居民蔡某认为自己和家人也了解本社区的“爱心超市”,觉得自己因经济原因爱莫能助,但从精神上对那些捐助行为表示支持,认为关爱自己社区同胞义不容辞。还有的表示“看看以后什么东西剩下了再给捐了”。诸如此类的回答很多,大部分是由于经济的局限未能直接参与。除了个别居民表示不关心之外,大多数居民的知晓度和认可度的水平还是十分乐观的。

当然,有些居民也给出了一些不同的声音,比如李某有过质疑“支持是一方面,就是不知道光靠本社区居民捐助能维持多久,引入市场机制会不会好一点”。有的居民还提出建议“捐的东西是有限的,可以多考虑扩大到整个玉州区,这样来源也宽广一些”。还有的居民建议让一些企业挂牌,通过打广告的形式可以得到稳定的资助,等等。在这些声音里,反映出的是居民对“爱心超市”的思考,同时也是对“爱心超市”的广泛关注。

从受访居民对“爱心超市”的了解和态度中可以得知其主流的倾向是对“爱心超市”在社区里开办的支持和认可。这些态度在一定程度上也积极地影响着“爱心超市”在社区的融入状况。

从上述分析可以知道围绕北辰社区“爱心超市”的社区管理者、超市负责人、捐助者和社区居民之间的互动关系影响了“爱心超市”在社区的生存。这体现在社区动员的成功和参与者的响应,使“爱心超市”与社区衔接了起来,维持了它的运营。从中可以进一步概括:运营管理是否得当、捐助能否维系、受捐能否落实、居民是否支持参与,是衡量“爱心超市”能否开办下去的基本标尺。这看似简单的几条标尺却并不是每个社区都能够达到的,社区中缺乏任何一条都将使“爱心超市”难以为继。这些标尺彼此之间是相互独立也是有机关联的,统一于社区各要素的协调运行之中,并体现在社区参与意识、社区积极性和社区认同感等方面。这一方面源于社区共有的文化积淀,另一方面就是源于社区建设中的整合程度。北辰社区作为一个拥有传统文化的老社区,社区成员有着彼此认同的价值观。社区一直以来重视社区建设,与居民共同管理社区事务,经常性地开展社区活动、活跃社区氛围。这都逐渐强化了北辰社区的社区职能,形成了社区互动广泛,相互合作与依赖的社区整合机制。在此基础上,“爱心超市”在开办以后,原本较强的社会参与意识能够一如往常地被唤起,使“爱心超市”的保障作用得以实际发挥,进而通过这一机制深化了社区互助的效应。总而言之,这得力于社区长期以来在整合中所建立起来的共同而稳定的情感和价值观,于无形之中发挥着一种实在的凝聚力量,

成为了维系社区主体间趋向有机联接的纽带。

五、结语

通过对广西玉林市北辰社区“爱心超市”有效运营的机制分析,突显出了社区整合作为潜在影响因素对社区“爱心超市”运营所起到的重要意义。并以此对社区“爱心超市”提出一些反思。总结如下:

首先,“爱心超市”的有效运营离不开合适的运营模式。运营模式作为一种技术性手段发挥着对人力物力的资源整合作用。正如有学者认为因品牌宣传力度不够、捐助方式单一、发展方向缺乏定位等运营问题导致了“爱心超市”的失败^[7]。那么,合理分工的组织结构、有条不紊的运营制度、有效多元的宣传手段、多管齐下的筹资方案、清晰明了的捐助程序、以及开放透明的出纳监管所构成的运营模式,是“爱心超市”能够运作下去的必要条件。

其次,单一依靠行政指令难以支撑“爱心超市”的运营。“爱心超市”在中国许多社区的开办带有行政化色彩,被认为只要有一定的经济水平,再效仿一种成功的运营模式,为响应上级号召或为彰显政绩就被理所当然地当成一项民生工程开展了。反而忽视了社区中的物质和人员的整合能力以及社区的认同感和向心力,难免因社区的“内虚”使“爱心超市”成为了资源的浪费并沦为摆设。

最后,“爱心超市”的成功运营以较高的社区整合程度为前提。“爱心超市”运营的关键在于有效地动员社区力量使后续物资的供应能够得以保证,这就需要社区主体间的相互合作与依赖对人员和物资的整合利用。但要实现这一点,就有赖于社区成员具有较高的社

区参与意识和社区积极性,这取决于社区长期以来在经济政治文化领域的社区事务中整合而形成的社区互动模式以及社区认同感和凝聚力。

质言之,“爱心超市”要想落实,在强调运营模式的同时,还要注意到社区整合的潜在意义。只有这样,“爱心超市”才得以真正发挥作用而不至于导致滞业、歇业、停业的尴尬局面。因此,要长期有效地运营“爱心超市”,功夫在诗外。通过多样的社区活动、社区事务的广泛参与,来增加社区居民的互动几率,培养社区的基本价值观,增强社区居民的自主性和社会参与意识,形成高度的社区认同感和凝聚力,从而促使社区整体功能的发挥。这方为需要情感关怀的“爱心超市”能够开展下去的关键。

参考文献:

- [1] 王亚南,任晓敏.慈善超市运作中的问题及对策研究——基于济南市的调查与研究[J].济南职业学院学报,2011,(2):13.
- [2] 钟小滨,李婷.社会整合时期社区社会保障体系的构建[J].西北大学学报:哲学社会科学版,2007,(4):135.
- [3] 袁回.“爱心超市”需创新运作模式[EB/OL].(2008-04-11)[2013-05-05].<http://news.sohu.com/20080411/n256220761.shtml>.
- [4] 涂尔干.社会分工论[M].渠东,译:上海:三联书店,2000:95.
- [5] 范耀登.城市社区管理[M].北京:中国社会科学院出版社,2010:134.
- [6] 何卫平.后单位社会下城市社区意识的重塑[J].四川理工学院学报:社会科学版,2012,(1):44.
- [7] 刘月照.社区慈善爱心超市建设与发展的思考——以石家庄市为例[J].中国民政,2012,(1):32.

责任编辑:万东升

On the “Benevolence Supermarket” of Community from the Perspective of Community Integration

—A case study of the “benevolence supermarket” of Beichen community, Yulin, Guangxi

MO Fei

(Humanities and Social Science School, Beijing University of Technology, Beijing 100124, China)

Abstract: Many communities's benevolence supermarkets built up with the help of the government since 2003 in China have been falling down constantly and most of them face stagnant operation. With the analysis of the successful operational mechanism of benevolence supermarket of Beichen community, Yulin City in Guangxi province, it can be found community the benign interaction between the benevolence supermarket and community members is significant. As a pattern of community social security that relies on community power, its effective operation does not rely on operating mode only, nor single administrative orders, but depends on high-level community integration. The community identity, participation and cohesion are the basic guarantees that make benevolence supermarket integrate into the community organically and exert its guarantee the function.

Key words: community integration; benevolence supermarket; community social security; community identity