

## Gekonge Japheth Gesage在国际志愿服务论坛上的发言

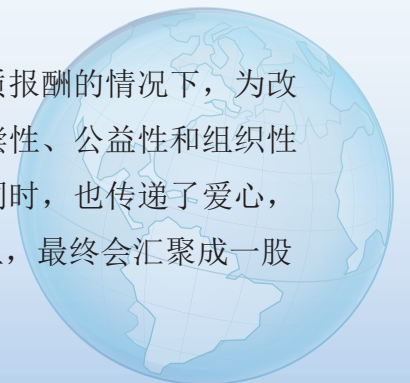
我是肯尼亚社会劳动安全与服务部国家志愿服务秘书处秘书长。我想跟大家分享我们的三点经验。

上周在我们国家发生了一起路面交通意外事故。晚上十点，一个肯尼亚人倒在了路中央，之后他被送到一家公立医院，那家医院没有床位。他的身体情况本来还不算太差，但是他一直在急救车里待了18个小时。整整18个小时，几乎快一天一夜了。伤势本身并不严重，但是由于救护延迟，他不幸去世了。这是什么样的公共服务！

2月份，一个小女孩放学后被7个男性攻击。这个只有13岁的小女孩被轮奸后又被扔在外面一整夜。由于她的父母是穷人，他们对此无能为力。很多志愿者干预进来，向政府部门举报，政府用了1个月的时间在全国范围内宣传这个事件，为小女孩伸张正义。出人意料的是，在之前的调解机构中，无论是教育官员、当地政府官员，还是警察，没有任何一个人采取救助行动。整个社会都在关注这个事件。肯尼亚在志愿者服务上面已经出台了相关政策，也正在制定关于志愿者服务的政策框架，联合国志愿者组织有很多相关的志愿者机构，所以在今天的发言中，我要着重强调公共服务这一方面。肯尼亚劳动社会保障和服务部（Ministry of Labor Social, Security and Services）负责出台和实施肯尼亚人力资源政策，其中包括年轻人教育、技术培训、社会保障、工人健康和安全、就业政策、劳资关系的工作，并负责管理青年理工学院。

我的发言内容主要包含两个方面。一是针对公共服务的问题进行战略性干预，包括我们的公共服务以及志愿者组织对政府的影响。从发展中国家的角度来看，政府有义务满足公民行使权利的需求，我们有国家和国际的条约、公约和协定，但在一些方面却做得不够好，比如说人权问题。所以，公共部门应该在这方面发挥更重要的作用。每个国家的情况都不一样，所以公共部门也需要用不同的方式来解决。例如，处理问题的方式应当透明化，但腐败现象的存在大大降低了操作透明度。

志愿服务工作是指人自愿贡献个人的时间和精力，在不为任何物质报酬的情况下，为改善社会服务、促进社会进步而提供的服务。志愿工作具有自愿性、无偿性、公益性和组织性四大特征。首先，传递爱心，传播文明。志愿者在把关怀带给社会的同时，也传递了爱心，传播了文明，这种“爱心”和“文明”从一个人身上传到另一个人身上，最终会汇聚成一股



强大的社会暖流。其次，志愿服务有助于建立和谐社会。志愿工作，提供为人们了社交和互相帮助的机会，加强了人与人之间的交往，体现了人文关怀，拉近了人们对距离，促进社会和谐。第三，志愿服务可以促进社会进步。社会的进步需要全社会的共同参与和努力。志愿工作可以鼓励越来越多的人参与到服务社会的行列中来，对促进社会进步有一定的积极作用。去经历吧，欧里庇得斯说“经历、旅行，这些本身就是教育。”去服务吧，圣雄甘地说“在服务他人的过程中忘我是找回自己的最好方法。”去旅行吧，约翰·斯坦贝克说“不是人们决定旅程，而是旅行引领着人们。”

目前，大多数发展中国家的公共服务部门已经进入了现代化和高效化的时代，但是人力、经费以及政府支持仍然不足，存在的问题还很多，需要进一步填补的空白也很多。这样的差距其实很容易通过国家的参与和国际志愿机构进行桥接。因此，但凡跟志愿者有关的组织，不管是国家内部组织还是国际组织，一定要进一步地推动公共服务部门的志愿者服务。如果没有志愿者，谁能够去曝光这个女孩被轮奸的事情，一个13岁女孩被7个男人轮奸的惨案。如果没有志愿者，她永远没有办法为自己伸张正义。所以作为起点，我们至少可以提供发出声音的平台，确保政府能够对公民负责，为公民提供可以接受的服务。此外，我们还必须要建立一个标准。一个人因为车祸受伤，18个小时之后才能得到救治，这不是大众能够接受的公共服务。志愿者组织应该构建一个良好的环境，与政府建立合作伙伴关系，以确保法律框架、政策条例在公共服务部门中能够有效实施。

如果外部环境不允许你有效地工作，那么工作效果将会变得受到很大影响。处理好与政府关系是公共组织最重要的任务之一。在肯尼亚，有一个志愿者组织的负责人是企业领导，在69个国家都有分公司，所以他们是很有话语权的人，直接可以打电话向总统表达他们的意见。所以，我们要争取我们所在的环境是对我们开展工作有利，这个环境应该是民主的、以人为本的、包容的和公平的，是由国际公约来规范的。

国家和国际志愿机构应通过以下途径，充分利用自己的资源来提高公共服务的水平：

- 1.确保各国政府在整个私人部门和公共部门整合志愿服务资源，将志愿服务主流化。
- 2.确保各国政府都在家庭内部和教育机构中灌输志愿服务文化。
- 3.提升志愿者在提供公共服务方面的参与度。
- 4.对公共部门提供的服务质量进行监管。
- 5.制定政府短期、中期和长期规划，推动志愿服务的发展。
- 6.制定短期收入和支出计划/报表（年度预算），促进志愿服务在公共部门的有效实施。
- 7.志愿者组织要针对公共服务不断进行循证研究和调查分析。



## 8.有效并高效地提供公共服务。

关于这个项目我不再赘述。在肯尼亚，我们要把志愿服务文化纳入到学校系统里，从小学一直到大学，这也是得项目之一，就是要不断灌输志愿者服务的文化。在肯尼亚，我们有国际志愿者项目，我们首先要做的是让这些有技能的人在国际志愿者服务中发挥作用，让他们创造附加价值。我们有一个秘书处，这个秘书处人数不是很多，主要负责协调工作，发布指南，也就是关于肯尼亚志愿者服务的指南。

志愿者的参与同政府之间是一种制衡的关系，并不是要同政府斗争，而是要利用政府部门的影响力，借助政治体系开展工作。通过向政府施压来改善公共服务的质量也是我们的战略。志愿者本人和志愿者机构都有助于整体环境的改善。谢谢！

