

从个案看美国的志愿服务活动

周 云*

摘 要：近年来志愿服务的理念在中国越来越深入人心且得到广泛践行。这反过来又激发我们拓宽视野，比较和学习世界各国的志愿服务。本文采用参与观察的研究方法，以作者多年前在美国参与志愿服务活动收集到的资料，从志愿者的视角展示并讨论纽约市志愿服务的组织与个案。从中发现，当地志愿服务组织的管理颇为有序流畅，制度规定严明，志愿活动内容广泛。在这种制度安排下，志愿者能够最大限度地参与到适合自己能力、兴趣、生活工作时间的志愿项目。

关键词：志愿组织 志愿者 美国 实地调查

志愿服务对我们而言并不是一个陌生的词语和活动。它不仅存在于我们悠久的历史中（董放新、童军，2020），也发生在我们日常生活中。亚里士多德曾说过，“生活的本质就是为他人服务以及行善”。世界各国虽以不同的语言和文化表达志愿服务，但志愿服务的价值观是一样的，“即不图物质回报、出于自由意愿和团结互助、为人类共同福祉而奉献的精神”，环境可能变化但志愿精神是永恒的（金安平，2018）。对于中国的志愿服务而言，2008年是具有里程碑意义的一年，当年汶川地震的救灾活动和北京奥运会的举办，使得志愿服务进一步被大众所知晓和广泛参与（魏娜，2013）。其后，国家关于志愿服务的法律法规不断健全，注册的志愿团体、志愿者数量增长

* [作者简介] 周云，北京大学社会学系、北京大学中国社会与发展研究中心，教授。

迅速，志愿服务专业化进程不断加速；志愿活动转向更具有持久发展力的日常性、社区性、多样性的模式（张翼，2020）。学界对如何培育志愿精神也有各种讨论（丁元竹、江汛清，2020）。在世界范围内，中国志愿服务的起步时间并不早，相比志愿服务发源地的欧洲要晚（吴小平，2021），比邻国日本也略晚（李浩东、刘川菡，2020）。因此，我们在志愿服务发展过程中有更多借鉴其他国家经验教训的机会。美国是志愿服务发展较早的国家，结合笔者的志愿活动经历，本文就美国的志愿服务进行讨论分析。文章首先对美国志愿服务的发展进行简要概述；在此基础上文章利用作者收集到的1个志愿组织的个案信息和3个志愿服务活动个案信息，说明美国志愿服务的组织与管理以及具体志愿活动的内容与服务过程。

一、美国志愿服务的发展

美国社会长期存在一种独特的为他人奉献自己时间和金钱的传统，志愿服务是其文化中一个特殊的组成部分。18世纪之前，美国社区就组织邻里互助合作的志愿活动；城市中已有志愿组织配合政府工作，传播社会需求信息，并动员和组织志愿者以志愿活动方式应对社会各种需求。社会上形成了协作志愿的气氛。独立战争（1775—1783）和南北战争（1861—1865）期间，志愿活动（包括参军、民众援战）均维持和发挥着志愿精神（Ellis & Noyes, 1978）。美国建国初期，助人行为与宗教相关，关心他人是其核心宗旨。19世纪末，帮助不幸的人们成为公民责任的一部分，志愿服务已非仅仅出于宗教原因。到20世纪，志愿活动更加组织化和专业化，各种利他主义机构（如基金会、公司和社区机构等）逐渐成为志愿活动开展的场所（罗伯特·帕特南，2011）。20世纪以来，美国成为主要工业国家，社会变动、变革频繁。20世纪30年代，美国实行罗斯福新政，许多原来由个人或民间主导的项目和活动开始转由政府支持甚至是主导（如当时的社会保障、国内税收、征兵、物价管理等），人们的生活与政府之间的联系比以往任何时候都更加紧密，但现实

中志愿服务的需求依旧强烈 (Ellis & Noyes, 1978)。20 世纪 60 年代的美国社会运动盛行, 人们关心公民权利议题、反对战争, 大量志愿服务融入这些大规模的社会运动中。但同时, 也有人继续着传统志愿服务领域的工作, 如卫生、社会福利、教育、休闲或私人组织等。到 20 世纪 70 年代, 传统志愿理念依旧存在; 人们相信为了社会进步, 个体要奉献并积极投入自己的力量 (Ellis & Noyes, 1978)。

尽管美国联邦政府早在 20 世纪 30 年代就开始承担志愿服务过去扮演的一些角色, 但自 1960 年代联邦政府更加明显地参与和主导志愿服务活动。在 1961—2008 年间, 联邦政府通过三个阶段的工作, 努力建立、巩固和发展自身的志愿服务体系; 联邦政府机构“国家与社区服务”和其他政府部门分别管理着不同的志愿服务计划 (徐彤武, 2009)。同时, 联邦政府也非常重视以法律法规的形式来规范和支持志愿服务的发展。自 1961 年颁布“和平队法”到 2009 年出台“爱德华肯尼迪服务美国法”的 48 年间共颁发了 8 部与志愿服务相关的法律法规。其中有新法, 也有修订法; 涉及“从解决社会问题等具体项目的设计与实施到推动全民参与、强化志愿服务理念”的内容 (邓国胜、辛华, 2017)。国家的投入、制度的完善以及志愿者的参与均促使美国志愿服务更为有效、有序地蓬勃发展。

在历史发展过程中, 美国志愿服务类别繁多, 志愿者人数众多。早在 1736 年, 美国就成立了第一个志愿消防站; 19 世纪初, 在社会改革运动新一代人的推动下, 美国建立了由志愿者队伍支撑的基督教青年会、救世军、美国红十字会和联合之路等机构 (Dreyfus, 2018)。美国志愿服务组织数量位居世界第一, 类型多样, 如宗教类、教育或青年服务类、社区类、公共安全类、环境保护或动物照料类、医院或其他健康护理类、“公民、政治、专业或国际”类以及“运动、兴趣、文化或艺术”类组织 (魏娜, 2018)。具体来说, 人们志愿服务的对象更多是青少年机构、学校、宗教团体、图书馆以及医院 (Witte & Davis, 2017)。2002 年, 志愿者参加的前五类活动为组织、监督或帮助开展活动 (43.2%), 教学或教练 (24.4%), 游说、宣传、募捐 (22.9%), 收集、制作或分发物品 (22.2%), 以及各级领导层工作 (16.3%)

(Boraas, 2003)。当将问题集中在志愿者为所在志愿组织工作时参与最主要的志愿活动时,人们回答说主要是收集、准备和分发食物(11.3%),其他经常参与的主要志愿活动为辅导和教授(9.2%)、募捐(9.0%)和一般性劳动(8.8%)。^① 志愿者参加的活动类别确实多样且回应着社会需求。

美国志愿者的队伍庞大,具体数量直到最近才更为精确。因为社会也仅仅自20世纪80年代才开始收集有关志愿服务相关信息(Wilson, 2000)。统计参加志愿服务人口时的口径不一(特别是基数人口年龄的问题),但调查结果基本可反映志愿服务人口的变动趋势。1987年45.3%的18岁以上美国人(8000万人)做过志愿服务工作,平均每人每周做4.7个小时(Independent Sector, 1988)。1998年的“综合社会调查”(General Social Survey)发现,过去一年某个时点上做过志愿服务的人占美国人口的56%(Wilson, 2000)。2000年,有44%的21岁以上美国人(8390万)做过志愿者,平均每周做3.6个小时的志愿服务工作(Independent Sector, 2001)。根据2002年9月“当下人口调查”(CPS)中特殊调查部分的资料,约有5900万美国人通过志愿组织做过志愿服务,占16岁以上美国人口的27.6%(Boraas, 2003)。2004—2014年间,约有25%的美国人称自己经常做志愿服务,参加志愿服务的人口比例在25%—30%之间浮动(Witte & Davis, 2017);2015年的比例为24.9%。^② 研究者注意到志愿人口的波动,2001年“9·11”事件后志愿人口比例曾在2003—2005年间达到了历史峰值(28.8%),之后有所下降,2015年志愿率降至近年来的新低(Grimm & Dietz, 2018)。然而应该看到,志愿者仍占到美国人口的四分之一。这种志愿者人口规模对其他个体的志愿行为会有影响作用,同时他们自身贡献的志愿时间的价值不可低估。

人们参加志愿服务的动机往往是回馈社区、熟悉自己的邻居、为下一代提供机会,或通过获得和使用新技能来拓展自己的人力资源(Witte & Davis, 2017)。大家持续做志愿服务的原因分别是:愿做点有用的事情(56%)、喜欢所做的事情(35%)、对所参与的活动感兴趣(30%)、所做工作可帮到亲

^① “Volunteering in the United States, 2015”, <https://www.bls.gov/news.release/volun.nr0.htm>.

^② “Volunteering in the United States, 2015”, <https://www.bls.gov/news.release/volun.nr0.htm>.

朋(25%)、个人信仰使然(24%)(Independent Sector, 1988)。志愿者参加志愿服务活动的途径多样。2002年,40.1%的志愿者是自己主动参加活动,另有43%的志愿者是因为他人邀请而参加,其中25.8%是因为已经在志愿组织中的其他人邀请自己参加,14.1%是因为亲朋或同事而参加(Boraas, 2003)。2015年,参加志愿服务途径比例类似,自己主动参加志愿活动的比例为41.6%,别人邀请的占41.2%。这里的“别人”往往指已经在志愿组织中的人。^①因此,美国志愿服务参与的高比例是个人拥有志愿热情和志愿组织扩展志愿者队伍各种努力的结果。

以上信息说明,美国社会上发生的一些大事件中(战争、改革、社会运动)都有志愿者的身影;日常生活相关的志愿活动中也有大量志愿者参与。25%的美国人参加志愿服务,服务参与的途径和参与的动机多样。半个多世纪以来,联邦政府开始介入志愿服务,建立起联邦志愿服务体系。但民间或非政府组织的志愿服务机构依旧普遍存在,编织着志愿服务的民间体系。这些民间机构值得深入研究。

二、“纽约关爱”志愿服务组织的运转和管理

纽约市是著名的国际性大都市。2010年,纽约市的人口规模为8175133,2020年为8804190。^②在这所大城市中有很多组织志愿服务的非政府组织,^③其中就有“纽约关爱”(New York Cares)。“纽约关爱”自称拥有纽约

① “Volunteering in the United States, 2015”, <https://www.bls.gov/news.release/volun.nr0.htm>.

② 参见 U.S. Census Bureau, 2010 and 2020 Census Redistricting Data (Public Law 94-171) Summary Files https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww1.nyc.gov%2Fassets%2Fplanning%2Fdownload%2Foffice%2Fplanning-level%2Fnyc-population%2Fcensus2020%2Fnyc_decennialcensusdata_2010_2020_change.xlsx%3Fr%3D1&wOrigin=BROWSELINK.

③ 在美国税务局注册的非营利组织数量逐年增加:2000年126万个、2005年141万个、2010年156万个、2015年156万个(Blackwood et al., 2012; McKeever, 2018)。这些非营利组织活跃在志愿服务领域中,是志愿者参加志愿活动的一个重要途径。

市最大的志愿活动网络，有自己的网站。^① 这是一个 1987 年成立的非政府组织，当初建立的目的就是帮助志愿者和非营利组织吸纳和培训志愿者并派送志愿者到有需求的地方提供服务。如今，这一组织的志愿服务场所包括学校、施粥所、养老机构、公园、图书馆和其他一些非营利性机构。2020 年超过 5 万名志愿者曾为 47.5 万纽约人提供过帮助。^②

（一）志愿服务机构的组织和运转

管理和运营“纽约关爱”需要有一个相对完整的管理团队。“纽约关爱”设有董事会，^③ 董事会下面设有董事长、数位副董事、秘书、财务主管以及数位董事会成员和数位名誉董事。每个职位下均标有具体的人名和其所属单位的信息，目前共有 29 位成员。董事会之外的工作人员队伍，他们的工作岗位包括不同级别的领导、财务、项目设计、社区拓展、市场研发、技术支持、志愿者支持、活动协调等。因此，在人员配置方面，“纽约关爱”有一个非常完整的体系。

（二）机构的资金来源

机构的运转需要资金，因此“纽约关爱”也需四处筹资。^④ 人们捐赠的途径有很多，如个人直接捐款、工作单位匹配捐助时间或资金、将“纽约关爱”作为一个公司来资助、主办线上筹款、招呼亲朋主持线上募捐、通过参加体育赛事募捐、通过转让股票捐资，还可以利用定期工资扣除或遗产捐赠等方式进行长期捐款。根据个人或机构的捐款数额，捐赠者被归在不同的类别，每个名称类别代表着不同捐款数额的等级（表 1）。捐助者名单中有企

① 参见 <https://www.newyorkcares.org/>.

② 参见“*Our Story*”，<https://www.newyorkcares.org/about/our-story>.

③ 参见“*Board of Directors*”，<https://www.newyorkcares.org/about/board-of-directors>.

④ 参见“*Donate*”，<https://www.newyorkcares.org/ways-to-give>.

业、银行、基金会等机构，也有一个个独立的个人。

表1中的级别名称和等级因何而定，并没有一个清晰的来源和标准。但从级别的划分和每年公布不同级别下的捐赠者人名或机构名的做法来看，这既有表彰这些捐赠者的含义，也有鼓励人们捐助的意味。捐助可以是资金，也可以是实物。捐赠实物的个体和机构也会被“纽约关爱”所认可和提及。

表1 “纽约关爱”捐款级别的分类^①

级别名称	捐款资金（美元）
投资者（Investor）*	150000 以上
开拓者（Ground Breakers）*	125000—149999
创立者俱乐部（Founder's Club）	100000—124999
董事长俱乐部（Chairman's Club）	75000—99999
总裁团（President's Circle）	50000—74999
铂金捐助者（Platinum Donors）	35000—49999
金牌捐助者（Gold Donors）	25000—34999
银牌捐助者（Silver Donors）	15000—24999
铜牌捐助者（Bronze Donors）	10000—14999
客户捐助者（Patron Donors）	5000—9999
行善者（Benefactors）**	1000—4999
友人（Friends）**	500—999

* 这是相比2012年作者进行调研时有变化的类别。2012年的捐助最高级别是125000；而今天，最高级别调整到了15万以上。

** 这是2012年时有的分类，但2020年时不再提及的两个分类。

（三）志愿者的吸纳和管理

“纽约关爱”非常注重志愿者的吸纳和管理，因为这一机构能够运转的基础是志愿者的参与。在吸纳志愿者方面，“纽约关爱”注重在网上广泛宣传

^① 参见“Supporters”，<https://www.newyorkcares.org/about/supporters>。

这类信息。^① 做一名志愿者的途径可以是作为基层志愿者直接参与“纽约关爱”机构提供的志愿服务；成为志愿活动小组长带领大家做志愿活动；随工作单位参加志愿活动；帮助青少年做上大学的准备；帮助一些家庭报税；或通过网络电话与指定的纽约人保持沟通，收集他们在如健康巡查和远程教育技术支持方面的需求信息。

在管理志愿者方面，“纽约关爱”吸纳和利用志愿者的整个过程都有相对严格的管理。其中两个环节令人印象深刻。一是在成为志愿者时的管理；一是对志愿者活动参与的管理。成为“纽约关爱”的志愿者有一定的流程。首先是要在其网站上注册，申请做志愿者。真正参与志愿服务之前要参加一次培训。10年前（2012年）是线下培训，现在可能是因为新冠肺炎疫情全球大流行已改成了线上。有志愿意向的个体在“纽约关爱”的网站上自己按照线上说明进行线上自我培训，培训的主旨是要保证志愿服务的质量。根据作者10年前的培训经历，培训中特别强调志愿者需要遵守的纪律、程序和规定等。具体培训内容主要包括四大部分。

1) 志愿者活动参与的准备。参加培训→网上注册自己希望提供服务的项目→不能参加活动时及时取消，以便其他人补充进志愿队伍→按时到达志愿活动地点参加活动。

2) 志愿活动参与的具体要求。活动中要听从组长指挥，与小组其他成员一起活动，不得与被服务者单独活动；不得对外泄露志愿活动单位或个人的信息；不得利用“纽约关爱”的活动做个人的一些活动，如进行党派政治、宗教或其他与“纽约关爱”无关的活动；要尊重被服务者；志愿活动之后不得与被服务者有单独的联系。相关政策特别提到不得有歧视或种族歧视的语言和行动；不得有性骚扰行为；不得饮酒或吸食毒品，不得有任何违法或不当行为。

3) 志愿资格的解除。虽然经过培训，也通过网络正式注册服务，但“纽约关爱”有权解除一些不合格者的志愿活动。解除的原因列有多条，但特别指出解除原因不限于所列的内容。列出的九大条内容有：拒绝参加培

^① 参见“Ways to Volunteer”，<https://www.newyorkcares.org/volunteering/volunteering-made-easy>。

训、拒绝提供必要的信息或掩盖过去犯罪行为、6个月内没有正式取消却无故3次以上缺席活动、经常迟到、泄露机密信息、有非法行为、不遵守“纽约关爱”的一些政策或行为不当。

4) 对志愿活动的反馈。对志愿活动有任何问题都可以提出,首先可向组长提出;如果没法与组长说,可以直接与“纽约关爱”志愿者关系处领导联系。所谓组长,就是经验丰富、愿意以及有能力承担责任的志愿者。在作者参加的培训中,培训师戴安娜说,人人都可以做组长,特别是“家中老大或兄弟姐妹中愿意管事的人、其他愿意管别人的人”。这让人想起来一个家庭中有多个兄弟姐妹的作用,其中部分人是领导者,其他人是被领导者。在家中,只要有几个孩子,他们之间就会学会如何交往,这种经验日后在社会上也会有用武之地,无论是领导还是被领导。通过这种培训,可以让志愿者重视这一角色,在活动中自律,提供更好的志愿服务。

针对志愿服务活动的组织和管理,“纽约关爱”的工作十分细致。只要在其网站上注册且参加过活动的志愿者,其志愿活动的记录就会存留在“纽约关爱”网站上。个人上网登录其网站后就可以调出信息(图1)。这些信息包括参与过活动的名称、参与日期、参与时间、每次活动参与时长以及项目参与总个数和各项目参与的总时长。

Project History for: XXX

Preferred Phone: XXX

Total Projects: 12

Total Hours: 22.75

Thank you for volunteering with New York Cares. We are pleased to confirm your attendance at the following projects:

Date	Title	Time	Duration
05/23/12	Knitting When the Sun Goes Down at VISIONS	6:30 PM - 8:00 PM	1 H 30 Min.
05/02/12	Knitting When the Sun Goes Down at VISIONS	6:30 PM - 8:00 PM	1 H 30 Min.
04/25/12	Knitting When the Sun Goes Down at VISIONS	6:30 PM - 8:00 PM	1 H 30 Min.
04/24/12	Creative Expressions at VISIONS	6:15 PM - 8:00 PM	1 H 45 Min.
04/18/12	Knitting When the Sun Goes Down at VISIONS	6:30 PM - 8:00 PM	1 H 30 Min.
04/18/12	Start Spreading the News with VISIONS	9:15 AM - 10:15 AM	1 H
04/08/12	Meal Prep at St. Francis Xavier	8:45 AM - 11:30 AM	2 H 45 Min.
04/05/12	Morning Math Games at PS 124 M	8:00 AM - 8:45 AM	45 Min.
04/04/12	Team Green at Hudson Guild	4:30 PM - 5:30 PM	1 H
03/31/12	Organize the New York Public Library - Jefferson Market Branch	1:00 PM - 4:00 PM	3 H
02/29/12	Knitting When the Sun Goes Down at VISIONS	6:30 PM - 8:00 PM	1 H 30 Min.
02/26/12	St. Francis Xavier Meal Service	11:45 AM - 3:45 PM	4 H
02/16/12	Volunteer Orientation at the New York Cares Office	6:00 PM - 7:00 PM	1 H

图1 志愿者活动参与项目数和参与时间的网上记录图示

“纽约关爱”日常活动的内容之一还包括利用网络联系各位志愿者，包括在活动前、活动中和活动后的各种联系。在志愿者注册参与某项活动后及时邮件确认注册；志愿者因故取消活动后邮件确认取消；临近活动时提醒志愿者；部分项目在活动后会再次联系志愿者，主要是感谢他们并概要说明活动的成果。

笔者在“纽约关爱”志愿服务活动参与过程中就收到过来自组织者的各种联系信件。活动参与确认信例：某某，“感谢你注册2012年2月29日6:30—8:00的‘夕阳下编织’。相关信息：项目活动是与切尔西当地或其他地区的成年盲人或弱视者一起钩编手工品。完成的作品将由他们自用或捐给慈善机构。志愿者必须具备基本编织或钩织技能。地点（略）。交通信息（略，其中详细介绍了从不同方位达到活动地点的信息，包括地铁线路、出地铁后的行走方向和距离、达到活动地点建筑后如何找到活动地点）。活动地点的谷歌链接如下，如若因故不能参加这次活动，请尽快上网取消注册，空出的志愿服务名额可让与其他志愿者。取消注册时请直接上‘纽约关爱’网站，在‘我的项目’处点击‘取消’。感谢你帮助将纽约市建成一个生活和工作更加美好的城市。本次活动的组长为L. Castle，若有问题请与她联系，邮件地址为（略）”。落款为“纽约关爱”和网页及电话。

取消活动确认信例：某某，“非常遗憾你无法参加3月7日‘夕阳下编织’活动，你已经网上取消了这次活动。如果取消属于错误操作，请登录‘纽约关爱’网站再次注册活动，或直接电话我们（电话号码）。我们期待着很快在其他活动中再次见到你”。落款仍为“纽约关爱”和网页及电话。

参与活动感谢信例：“各位组员，感谢你们昨天帮助圣弗朗西斯泽维尔教堂的午餐项目。在你们的帮助下，我们为1089位客人提供了午餐。客人们感谢你们的服务和热情的态度。希望你们喜欢这一活动并从中获得正面经历。你们大家真棒。别忘记上网在个人‘项目历史’处评价这次活动。再次感谢你们，期待着在未来活动中再次见到你们。周日愉快。”落款：Adriana（组长），组长联系信息：（人名及邮件地址）。

不可小看活动后对志愿者的致谢的作用，致谢能够调动志愿者志愿服务

的热情。通过跟踪志愿活动，“纽约关爱”组织在志愿者的志愿活动达到一定水平后就会定期向他们致谢，如感谢你已参加了多少个志愿活动，或在你参加志愿活动周年时写封感谢信（当然这种活动必须依靠现代化计算机和网络来实现）。目的是让志愿者知道自己不需回报的付出仍被人认可和尊重。“纽约关爱”曾组织人力专门研究如何致谢以及致谢的积极效果。2011年12月的一份报告中指出，^① 通过对比参加志愿活动水平相当、但获得“致谢”与否的志愿者，获得“感谢”的志愿者会更多参加志愿活动。被感谢的志愿者每年平均参加15次志愿活动，而未被感谢的则平均参加11次活动。9.7万个志愿机会中的16%就是因为志愿者获得感谢而被认领。此外，获得感谢的志愿者转成志愿者组长的速度也更快，而志愿者组长对志愿活动的正常开展至关重要。因此对志愿者说声“谢谢”不仅是发自内心对志愿者的感谢，还对志愿活动的扩大和组织起到了积极作用。

（四）紧急事态的应对

社会上经常出现一些对社会影响重大的突发事件，这对志愿服务组织也是一种考验。2020年开始的全球新冠肺炎疫情的大流行转变了近几年“纽约关爱”工作的方向和做法。针对疫情，“纽约关爱”在其网站上专门开辟了新冠肺炎疫情栏目，^② 说明机构对新冠肺炎疫情的各种回应，对志愿者提出防疫要求。这时志愿活动的主要类别是帮助疫情中有实际需求的纽约人（为缺乏食物或被困家中的人提供食物）以及通过网络进行帮扶，“展现纽约人在一次次危机中是如何挺身而出守望相助的”。网络帮扶是新冠肺炎疫情流行以来志愿服务的一个新项目。最新推出的一些项目包括面向小学生的线上瑜伽、线上柔道；针对儿童的线上讲故事；学业能力倾向测验（Scholastic Aptitude Test，简称SAT，即“美国高考”）在线辅导；延续以往的电话服务，

^① 参见“Focus On: Volunteer Recognition, Saying Thank You Matters”，http://www.nycares.org/about_us/more/publications.php。

^② 参见“Our Response to COVID-19”，<https://www.newyorkcares.org/coronavirus>。

巡查居家不能外出老年人的健康状况。

由于处于疫情期间，现在“纽约关爱”对参加活动的志愿者有一些明确的具体要求。^① 1) 如果生病、新冠检测为阳性（哪怕已打过疫苗），最近是新冠阳性的密接者，不能参加志愿活动。2) 参加志愿活动之前要准备好已接种疫苗的证明，活动小组长现场检查。提醒志愿者，现在应对新冠肺炎疫情的最重要的手段还是接种疫苗、戴口罩和核酸检测。3) 在实际志愿服务现场，志愿者要戴口罩、与其他人保持必要的距离；保持手部卫生；如果打喷嚏，用面巾纸或衣服袖子遮盖。新冠肺炎疫情的预防也成为志愿服务组织必须细致思考和安排的议题。

疫情期间，志愿者可以通过“纽约关爱”网站搜索和发现目前需要志愿者的活动并网上注册适合自己的项目。各种志愿活动被标出“非常重要”“对新志愿者友好”“需长期投入”和“家庭友好（可带孩子一起参加）”的几种类别。^② 需要志愿者服务的机构也可以向“纽约关爱”提出志愿者需求申请，“纽约关爱”会根据自己当前优先服务领域对接志愿者。因为“纽约关爱”现在主要考虑的服务领域是饥饿救助、电话服务和远距离学习项目，所以他们会向有需求的机构派送这类项目的志愿者。

对疫情期间“纽约关爱”活动的研究发现，这一机构面对新冠肺炎疫情大流行这一社会紧急事态及时调整自己工作的重点，尽快适应疫情期间社会的需求。根据疫情特点，在具体的志愿工作中对志愿者的服务资格有严格的要求和把关，这些措施既保护志愿者本人也保护被服务者。在尽可能完善预防疫情的状态下，近几年“纽约关爱”依旧率领志愿者为社会做着实实在在的志愿贡献。^③

^① 参见“Health & Safety”，<https://www.newyorkcares.org/coronavirus/health-safety>。

^② “Search Projects in Need of Volunteers” <https://www.newyorkcares.org/search/projects/result?s?page=2&issues=126%3B121%3B176>。

^③ 据统计，自2020年3月至2021年11月，“纽约关爱”共组织过7.6万人做志愿服务，合计34.1万志愿小时，共提供了5300万份饭菜（“Impact Numbers” <https://www.newyorkcares.org/coronavirus>）。

三、具体志愿服务活动的开展

在说明“纽约关爱”组织的运转和管理特点后，我们还可以从另一个侧面，具体说明“纽约关爱”不同项目活动的开展。在众多“纽约关爱”组织的志愿活动中，本文选择了3个作者10年前实地参与的活动作为个案，用以说明各类志愿活动如何具体开展，包括活动的内容、服务对象以及作为志愿者的活动参与过程。尽管这些活动不是发生在当下，但也足以展示过去许多志愿活动开展的一些侧面，为今天的志愿服务活动提供学习和反思的素材。3个个案分别发生在为全纽约市市民服务的公立图书馆、为穷人施粥的教堂以及为视障者服务的视障者公寓。服务的人群包括一般民众、生活贫困者以及残障人士。

（一）纽约公立图书馆的志愿服务

公立图书馆是普通民众接触知识的一个途径。纽约市42街上的纽约公立图书馆主馆始建于1902年5月，^①并于1911年5月24日正式对外开放。就在建设主馆的同时，遍布纽约市各个角落的分馆网络也在筹划中。今天的纽约公立图书馆已经由在布朗克斯区、曼哈顿区以及史坦顿岛90个不同地方的分馆组成了一个网络，市民不分年龄都可以免费利用图书馆及图书馆网络信息。这些大大小小的图书馆也都需要人手，包括整理馆藏图书的人手。“纽约关爱”志愿服务的对象之一就是纽约市各公立图书馆，也就是派志愿者到不同图书馆做志愿服务。

作为一名志愿者，笔者于2012年3月31日在纽约公立的杰佛逊市场图书馆（Jefferson Market Library, 425 6th Ave.）参与志愿活动。当天的志愿者包括组长共有4人。活动内容是帮助图书馆整理书，特别是把大家借还回来的书重新上架。图书馆的图书分类与一般大学的不一样，类别相对简单。例

^① “History of the New York Public Library”，<http://www.nypl.org/help/about-nypl/history>.

如把书仅分成几大类：新到小说、新到侦探小说、一般小说、一般侦探小说、浪漫小说、人物志等。上架时除考虑这几大类外，新到小说是按照作者姓氏排列，而一般小说则是根据书号。这个图书分馆每周开放六天，开馆时间一般在上午 10 点甚至 11 点以后，周六下午是一周开馆的最后时段。图书馆这时求助志愿者可能也是想在周日关门、下周再开门时书籍整理得比较完整，开始新的一周。4 位志愿者分成了两组，分别上架各类书籍；完成上架书籍后，再去儿童图书室帮忙。

儿童图书室与成人图书室的不同在于书籍摆放的位置、欢快的周边布置以及适合小朋友们使用的低矮书桌椅子。图书室里还有一块专供小孩在上面滚爬的地毯。志愿者的工作是帮助上架和排列童书。童书虽然看上去不多，但因为每本书的厚度相比大人的书籍要薄得多，因此在 10 厘米的空间内大人的书可能有 2—3 本，小孩的书则可能会有 7—8 本，甚至更多。由于每本书都很薄，很多作者的姓名无法在书脊上显示，所以排列时需要回到书的首页去找到作者的姓名。这样一来二去就使得在儿童图书室里的工作显得特别“无效率”，需要更多的人手帮助。志愿者在此服务，能部分缓解公立图书馆人手不足的问题，使得图书馆更加正常和有序地运转。

（二）施粥场的志愿服务

施粥活动的主要对象是无家可归或生活窘迫的人。这项活动也是“纽约关爱”当前的工作重点。10 年前作者曾注册参加了借用圣弗朗西斯泽维尔教堂（St. Francis Xavier）的施粥服务活动（2012 年 2 月 26 日）。活动前 2 天收到志愿活动小组长的提醒信，主要是再次确认要参加的活动，告知活动的时间、地点、交通路线，以及到达活动地点后的基本工作流程：签到、向小组长报到、分配具体工作。

到达志愿活动地点后发现这一活动被安排在教堂楼下一个大房间，更像一个小礼堂。当时已经摆好大约 9 排桌子，每排桌子两边各摆有 9 把椅子。志愿者到后会规定的地方签到，再到分配工作的主管处领取任务。以往参

加过活动的人似乎都知道自己想或该干哪个工种（如搭配定食，端盘给有需要的人，分发面包圈，给吃饭的人添加饮料和水，分发让人带回家的各式面包，收回餐盘，清洗餐盘，在教堂外面引导人们进屋就餐，等等），而第一次参加的人则需要被分配。

中午将近 12:30 时活动主管对众多志愿者讲话（50 人以上），主要说明今天的主要菜谱以及各个工种的志愿者的基本工作程序。这顿午餐的志愿者被分成三批：早上 8:30—11:30 的大师傅级志愿者，准备午餐；11:45—13:45 的就餐服务志愿者；15:00—16:45 的协助清理志愿者。因为这个场所周一至周五是附近学校的就餐地点，也就是食堂，所以需要在周日活动结束后打扫到第二天可以让学生就餐的卫生状态。这天活动的志愿者中有一组穿同款 T 恤的年轻人，T 恤上写有“犹太志愿服务”（JCorps Jewish Volunteering）字样。因此，这次施粥活动的志愿者，不仅有“纽约关爱”也有其他志愿组织的志愿者。

就餐者被分为两批，第一批是需要端饭到位服务的人，指的是老年人、身有残疾、行动不便的人。他们会提前坐在座位上，之后由志愿者送饭到桌前。随后志愿者还会询问是否需要加主食或咖啡等。吃完饭后餐盘由志愿者收回至洗碗处。第一拨行动不便的人吃完饭后，其他就餐者则自己排队领取食物，自己找地方就餐。虽然吃饭的人有些多，但整体上就餐者和志愿者都按部就班，并不觉得场面有多乱。除在现场吃到免费的午餐，人们还可以在吃饭现场的一个角落领取可带回家的面包。面包的种类很多，多是面包店或个人捐给施粥场；据说这些面包接近或略过保质期。人们索要面包时也带有各种偏好。一些明显牙齿不好的就餐者会点名要“松软的”“新鲜的”“带奶油的”或“带葡萄干”的面包。还有人领面包回家是为与其他人分享。由此可以看出，大家对社会的贡献虽分层次，但并不分主次或好坏。例如，面包店把面包捐给施粥场组织者，这是一种贡献；组织者又组织人力将这些面包分给有需要的人，这也是一种贡献；而领取面包的人，在这里被看作需要得到帮助的人，也会在自己力所能及的情况下将这种帮助传递给其他人，体现为一种力所能及的贡献。在整个施粥活动的过程中，大家都不同程度地温暖

了他人，也不同程度地在实物或精神上接受了他人的帮助。

在活动中，笔者也了解到，来这里参加志愿活动的人群中有少数人在帮助他人时也有自己的计划。例如，如果家庭收入不高、需要政府补助（如申请使用政府廉租房），就需要满足一些条件，如工作年数。当工作年数达不到要求时，政府会要求获益者参加一些志愿活动，用志愿小时数弥补工作年数的不足。

施粥场的志愿活动是一项规模较大的活动，涉及的活动内容和志愿者/服务对象人员较多，很考验志愿服务组织者的能力以及志愿者的配合。这次志愿服务体现的爱心传递不仅仅体现在志愿服务的各方与被服务者之间，也体现在被服务者本身的一些举动。一些被服务者也力所能及地通过他们的行为将爱的温暖带至其他人群。

（三）视障者公寓面向视障者的志愿服务

视障者，包括全盲或非全盲的个人。美国官方权威的视力障碍者定义来自于社会保障局。当最好一只眼的矫正视力或矫正后优眼视觉敏锐程度不到 20/200，或者最好一只眼的视野在 20 度以内者便可被认定为视力障碍者。^① 针对视障者，美国有一些社会保障政策（周云，2017）以及服务于他们的项目。针对盲人的非政府、服务角度各异的组织有多家，如创建于 1940 年的“全国盲人联盟”（National Federation of the Blind），创建于 1905 年的“灯塔国际”（Lighthouse International），“视野”（VISIONS）也是其中一员。

“视野”始于 20 世纪 20 年代，是纽约地区一个专门服务于盲人/弱视者的康复和社会服务的非营利性组织。其开展活动项目的目的是帮助所有盲人/弱视者在自己家中或社区内独立且有生气地生活、教育公众理解盲人/弱视

^① 参见“Special Senses and Speech--Adult”，https://www.ssa.gov/disability/professionals/bluebook/2.00-SpecialSensesandSpeech-Adult.htm#2_02。

者的能力及需求以帮助他们融入社区方方面面的生活中。^① 因此“视野”的活动就包括了个性化的家中或社区内的康复训练、社会服务、就业培训和职业发展指导,以及小组/社区教育和各类相关活动。“视野”本身招募志愿者,也通过其他志愿组织接受志愿者。作者是通过“纽约关爱”参与到“视野”针对视障者的志愿服务活动中。“视野”活动的地点主要有四处:服务对象的家、塞利斯公寓(Selis Manor)、“视野”盲人中心以及其总部格林尼治街中心。笔者志愿服务的地点是塞利斯公寓。

塞利斯公寓是以欧文·塞利斯先生命名的。欧文生为盲人、生活贫困,夫人莎拉也是盲人。^② 欧文致力于不让视力障碍和贫穷打败自己,20世纪20年代中期就在纽约格林尼治街设立报摊自立生活。有头脑的欧文将卖书报的点滴收入投入股市,莎拉则收藏一些自己可触摸感知的浮雕。1938年塞利斯夫妇放弃了报摊,帮助建立了非营利性组织“盲人协会”(The Associated Blind)。欧文任总干事,莎拉成立了其下的社会服务部。夫妻二人坚信“盲人要引领盲人”,并以他们自己低调的方式证明盲人与其他人是一样的。欧文79岁去世(1985年),莎拉93岁去世(2003年)。莎拉去世前建立了欧文—莎拉·塞利斯基金会。基金会也为纽约公立图书馆捐款;2006年在海斯克爾图书馆的二楼建立了“纪念塞利斯夫妇的盲文音书图书室”,服务于盲人和听障者。

塞利斯公寓是塞利斯先生动议和筹资建造的专为视障者居住和生活的公寓。这一公寓为盲人或弱视人士提供相互支持、计算机培训、适应活动、志愿者和社会工作服务。公寓的地下室有多间活动中心,走廊内各个角落都有扶手栏杆。塞利斯公寓对住户(但不限于住户)提供服务的内容之一就是手工活动,起名为“夕阳下编织”(Knitting When the Sun Goes Down at

① 参见“*Our Mission*”, <https://visionsvcb.org/about/mission-statement/>.

② 参见“*About New York; Two Lives, And Two Kinds Of Vision*”, <http://query.nytimes.com/gst/fullpage.html?res=9907E3DB153FF931A15757C0A9609C8B63>; “*Heiskell Braille & Talking Book Library Honors Selis Family*” <http://educationupdate.com/archives/2006/May/html/spec-heskell.html>.

VISIONS), 每周活动一次, 每次 1.5 个小时。这一活动以视障者为主、志愿者为辅为原则, 视障者想编织什么, 志愿者则帮助其完成。作者 2012 年 2 月 29 日晚上参与的活动共有 18 人参加。其中视障者有 7 人, 全部为女性; 志愿者有 11 人, 也全部为女性。志愿者多于希望得到帮助的人。编织活动的项目包括钩针或毛衣针编织两种, 对志愿者的基本要求是有这两种编织的基本知识, 能够帮助他人完成他们的编织。

参加活动的视障者中有全盲, 也有必须把物品放在眼前或 1 厘米左右地方才能看见的视力极差的人。但她们不会因为自己视力的不便而放弃享受编织的乐趣, 她们执着的精神让人感动。视障者编织的东西很多, 包括帽子、人形玩具, 甚至是线毯。志愿者的任务就是帮助视障者在编织的过程中提醒换色线、换花型或者告知她们目前编织完成的程度。活动现场的气氛很轻松, 大家有说有笑。活动结束后 10 分钟时组长会提醒大家收尾手头工作。到时间后组长记录志愿者的名字, 特别是新来人的名字。由于这种志愿活动是志愿性质的, 组长对志愿者的来来往往已经习惯, 所以要在自己的小本上记上新人的名字、也记录常来志愿者的信息。作者几次参与这一活动的经历都感到社会对各种人群帮助的努力。

对很多人而言, 编织都是一种乐趣, 能够产生成就感, 对一些视障者也如此。只是由于视力原因, 视障者需要更多外部力量帮助他们实现自己的目标。“纽约关爱”组织对视障者的不间断的志愿服务, 使视障者也能创作出他们心目中的产品, 自用或者赠予他人。这类活动不仅提升视障者的生活质量, 也更促使视障者的社会融合。

四、讨论

如同其他许多国家一样, 美国志愿服务有社会传统和群众基础。志愿服务起始于个体自发和群众组织。历次社会重大运动和事件(包括战争)中处处有志愿者的身影。20 世纪 30 年代联邦政府开始介入以往民间志愿服务的

领域，如社会保障和社会福利；20世纪60年代政府更是着手建立联邦政府志愿服务体系。联邦政府通过订立各种法律法规，明确各方的责任、义务和权利，并据此建立起国家级机构，专门管理志愿服务事业。这些机构起到规范和监管志愿服务事业有序发展的作用，也在一定程度上引导着这一事业的发展方向。有序和系统的机构管理也方便个体志愿者志愿活动的参与。这种机构系统化管理模式也渗透至不同的非营利性志愿活动组织中，如本文讨论的“纽约关爱”组织。这一至今已成立35年的年轻组织每年吸引和吸纳众多的志愿者，提供多种类别的志愿服务项目，在社会突发事件出现时也及时调整自己优先开展的项目类别。

作者通过多年前参与“纽约关爱”一些活动，观察到志愿项目开展的细节，对项目管理印象深刻。项目管理是有效组织和吸引志愿者、将志愿者派送至最需要地方的重要环节。“纽约关爱”在管理上有一整套有序的流程，极有利于机构和志愿服务的健康发展，也有利于个体志愿者找到适合自己的志愿活动，规范自己的行为，更好地奉献社会。这一机构多种具体管理做法值得关注。首先，重视对志愿者的岗前注册与培训。这一门槛使得机构能够掌握志愿申请者的基本信息，便于及时沟通和一定程度的人员监管。对于申请者来说，注册也是个人做好了真心或真诚参与志愿活动的准备，而非随意网上注册。培训则是双方明确活动参与要求的重要机会。志愿服务组织利用对志愿者的培训，传达组织对活动项目人员的需求和对志愿者的要求。而对一般志愿者，参加培训虽说是了解志愿活动是否适合自己的一个途径，但更大成分是表明（对自己和对志愿组织）自己投入志愿活动的真诚意愿。

其次，强调志愿活动的组织规则。无论是通过岗前培训还是其他途径（如阅读网上信息或翻阅宣传手册），志愿服务组织都会让志愿者牢记参加本组织所组织的志愿活动时的行为准则，特别是可做与不可做的事项（如不得与被服务者有超出服务范围的行为）。当志愿者违反一些组织规定时（如无故“旷工”），志愿组织有权解除其活动参与的资格。对此，我们还可进一步了解志愿活动组织对违规志愿者是否会采取或会采取哪些处罚措施。尽管个

体提供的是志愿服务，但参与志愿服务也需要有规则。

最后，注重与志愿者之间的感情联络。参与志愿活动的志愿者多数是抱着帮助、服务、奉献他人的想法而非求回报地参加活动。尽管如此，人们也并不排斥其行为得到认可甚至是表扬。“纽约关爱”通过管理系统，特别是带领一个个活动的小组长在活动后推送感谢信，使志愿者一次次的活动参与都得到反馈。这种认可与感谢只需简洁但真情的文字就能拉近志愿组织与志愿者之间的距离，激发志愿者再次参与活动的热情，巩固志愿服务队伍，进而在社会上形成更浓厚的志愿服务氛围。这也是志愿服务研究中的一个重点（Cnaan & Amroffell, 1994）。

“纽约关爱”是众多民间、非营利志愿组织中的一个，其工作方法以及项目安排与管理可代表非政府组织工作的一些特点。也正是在这类志愿服务组织的带领下，更多（包括潜在）志愿者的志愿热情能够得到释放，其志愿服务能够用于社会（最）需要的地方。本文所讨论的几个志愿服务个案提供了实际志愿活动中的一些具体细节，特别是从志愿者视角观察到的内容。具体的志愿活动看起来琐碎或微不足道，但对被服务者（无论是机构还是具体的个人）而言，这往往是他们最需要的服务，也是志愿服务最终或最基本的落脚点。

当前中国的志愿服务活动处于上升和发展阶段。随着相关志愿服务各类政策法规的实施（如2014年的《关于推进志愿服务制度化的意见》、2016年的《中华人民共和国慈善法》、2017年的《志愿服务条例》），官方管理机构管理制度的完善（如“中国志愿服务联合会”），以及重大事件带来的志愿服务需求（如2022年冬奥会），中国志愿服务将发展至更高层次。志愿服务的发展离不开组织机构高效和系统的管理，离不开志愿服务理念的培育和在社会上的传播，也更离不开一个个具体的志愿者的参与。本文更多通过作者参与的志愿活动为例，说明美国纽约市志愿组织推动活动的广度、志愿者的贡献，以及激励志愿活动的一些机制。我们期待不同社会的志愿服务经验得以交流，最大限度地每个社会形成志愿服务参与的文化，实现“我为人人，人人为我”的社会互助良好风气。

参考文献:

- [1] 邓国胜、辛华, 2017,《美国志愿服务的制度设计及启示》,《社会科学辑刊》第1期。
- [2] 丁元竹、江汛清, 2020,《志愿机制形成的社会机理》,《中国志愿服务研究》第1期。
- [3] 董放新、童军编著, 2020,《志愿服务组织管理》,广州:华南理工大学出版社。
- [4] 金安平编, 2018,《国际志愿服务重要文献选辑》,北京:中国文联出版社。
- [5] 李浩东、刘川菡, 2020,《日本志愿服务的现状、问题及展望》,《中国志愿服务研究》第2期。
- [6] 罗伯特·帕特南, 2011,《独自打保龄:美国社区的衰落与复兴》,北京:北京大学出版社。
- [7] 魏娜, 2013,《我国志愿服务发展:成就、问题与展望》,《中国行政管理》第7期。
- [8] 魏娜主编, 2018,《志愿服务概论》,北京:中国人民大学出版社。
- [9] 吴小平, 2021,《福利国家与欧洲志愿服务发展》,《中国志愿服务研究》第1期。
- [10] 徐彤武, 2009,《联邦政府与美国志愿服务的兴盛》,《美国研究》第3期。
- [11] 张翼, 2020,《中国志愿服务事业发展笔谈》,《中国志愿服务研究》第1期。
- [12] 周云, 2017,《美国视力障碍者的社会保障及残疾预防政策》,《残疾人研究》第1期。
- [13] Blackwood, S. A., K. L. Roeger & S. L. Pettijohn. 2012, *The Nonprofit Sector in Brief: Public Charities, Giving and Volunteering, 2012*. <https://www.urban.org/sites/default/files/publication/25901/412674—The-Nonprofit-Sector-in-Brief-Public-Charities-Giving-and-Volunteering-.PDF>.
- [14] Boraas, S. 2003, "Volunteerism in the United States," *Monthly Labor Review* 126 (8).
- [15] Cnaan, A. R. & L. Amroffell. 1994, "Mapping Volunteer Activity," *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 23 (4).
- [16] Dreyfus, N. S. 2018, "Volunteerism and US Civil Society," *Stanford Social Innovation Review* 16.
- [17] Ellis, J.S. & H. K. Noyes. 1978, *By the People: A history of Americans as volunteers*. Philadelphia: Michael C. Prestegord & Co.

- [18] Gallup Organization. 1988, *Giving and Volunteering in the United States. Findings from a National Survey*. Washington, D.C: Independent Sector.
- [19] Grimm, T. R. & N. Dietz. 2018, *Where are America's Volunteers? A look at America's Widespread Decline in Volunteering in Cities and States*. Research Brife: Do Good Institute, University of Maryland.
- [20] Independent Sector. 1988, *Giving and Volunteering [United States]*. Inter-university Consortium for Political and Social Research.
- [21] —— . 2001, "Giving & Volunteering in the United States: 2001 Key Findings," *The Journal of Volunteer Administration* 20 (2).
- [22] McKeever, S. B. 2018, *The Nonprofit Sector in Brief 2018: Public Charities, Giving and Volunteering*. <https://nccs.urban.org/publication/nonprofit-sector-brief-2018#the-nonprofit-sector-in-brief-2018—public-charites-giving-and-volunteering>.
- [23] Wilson, J. 2000, "Volunteering," *Annual Review of Sociology* 26.
- [24] Witte, C. J. & S. N. Davis. 2017, "New Americans and Civic Engagement in the U.S.," *Contexts* 16 (2).

(责任编辑：田 丰)

Hotspots and Trends in Practice and Research on Service-learning for College Students in China: Visual Analysis Based on CNKI Database

..... *Shi Yiwen, Zhao Jiahui, Wei Xiuyu & Liu Qinyu* 51

Abstract: Based on the CNKI database, this paper makes a visual analysis of the relevant literatures in the field of service-learning in China over the past 20 years by using Citespace software, and summarizes the development process of service-learning research in China into three stages. The study finds that college students are the main object of service-learning practice and research in China. This paper sorts out and extracts four hot topics in this research, namely college students, voluntary service, practical education and social work, then analyzes and predicts the frontier topics and the future research trends, trying to provide some references for enriching the localization practice and theoretical research development of service-learning in China.

A Case Study of Volunteerism in the United States *Zhou Yun* 76

Abstract: In recent years, the concept of voluntary service has become increasingly popular in China, with more and more people engaging in volunteerism. This, in turn, stimulates us to broaden our horizons and make comparisons with, as well as learn from, volunteerism of other countries. Based on the data collected by using participant observation, this article discusses volunteerism in New York City from the perspective of volunteers. This study reveals that the management of local voluntary service organizations are well in order, with strict and clear regulations as well as an extensive offering of voluntary activities. Under this institutional arrangement, volunteers are able to participate in voluntary projects that best suit their abilities, interests, and work-life balance.

Happiness lies in Rendering Help to Others: Benefits of Volunteering

..... *Wu Yuanyang, Tang Xiaqing, Shen Dongfei & Yang Hualei* 98

Abstract: Outside the market and the government, the role of volunteerism in society has become increasingly prominent, especially since the Covid-19. The third distribution concept and action plan have