

2018 年世界志愿服务状况报告

联结社区的纽带

志愿服务与社区韧性



联合国
志愿人员组织

版权所有 ©2018

联合国志愿人员组织 (UNV)

2018 年世界志愿服务状况报告 (SWVR) 团队

组长

Amanda Khozi Mukwashi

研究与编写团队

Benjamin Lough (主笔 / 研究员) 与 Maggie Carroll、Tom Bannister、Katrina Borromeo

项目管理和政策主管

Maggie Carroll

研究协调

Tom Bannister

产品和外联协调

Katrina Borromeo

利益相关者参与和质量保证

Vera Chrobok、Marguerite Minani

实地研究

SWVR 志愿者研究员： Bahar Azizi、Jimena Cazzaniga、Jane Cousins、Consuelo Fernandez Manchego、Maria Victoria García Quex、Ephron Gausi、Christina Giannopoulou、Salma Gouda、Jiawenzhang Guo、Maria Fernanda Guzman、Sae Ishihara、Keiko Ito、San Yin Kan、Mathieu Lembrez、Alaa Masaad、Julia Oliveira、Ilya Popov、Soafara Raonimanga、Safaa Sayed、Marlar Soe、Martin Tindi

区域研究导师： Jacqueline Butcher (拉丁美洲和非洲法语国家)；Mae Chao (亚太地区)、Peter Devereux (非洲英语国家)、Megan A. Haddock (欧洲和阿拉伯国家)

SWVR 专家顾问小组

Sherine El Taraboulsi-McCarthy – 海外发展研究所人道主义政策小组研究员

Lev Jakobson – 俄罗斯联邦国立研究大学高等经济学院民间社会与非营利部门研究中心教授、第一副校长、研究主任

Eva Jespersen – 独立顾问；联合国开发计划署人类发展报告处副主任 (至 2017 年 4 月)

Patrick Keuleers – 联合国开发计划署政策和方案支助局治理与和平建设主任

Robert Leigh – 志愿服务和发展顾问

Mayuko Onuki – 日本国际协力机构研究所研究员

Marcus C. Oxley – 全球民间社会减灾组织网络创始人；韧性顾问

Gabriel Pictet – 红十字会与红新月会国际联合会政策战略和知识部门研究、实证和分析主管

Tina Wallace – 牛津大学 Lady Margaret Hall 国际性别研究

Qiang Zhang – 北京师范大学灾害风险管理中心主任

联结社区的纽带

志愿服务与社区韧性

2018 年世界志愿服务状况报告



联合国
志愿人员组织

鸣谢

如果没有世界各地众多个人、组织以及机构的各种重要贡献，本报告将不可能成形。

研究伙伴 / 协调人：希腊国际行动援助组织；俄罗斯联邦志愿中心协会；北京市志愿服务联合会；联合国粮食及农业组织玻利维亚和危地马拉办公室；日本国际协力机构；埃及红新月会；布隆迪红十字会；荷兰红十字会；联合国马拉维难民事务高级专员；联合国儿童基金会 (UNICEF) 玻利维亚办公室；海外志愿服务社；世界卫生组织危地马拉办公室。

联合国志愿人员组织驻地办公室和联合国开发计划署驻玻利维亚、布隆迪、中国、埃及、危地马拉、马达加斯加、马拉维、缅甸、菲律宾、斯里兰卡、苏丹、坦桑尼亚国别办公室。

联合国志愿人员组织高级评审员：Toily Kurbanov、Dominic Allen、Emma Morley、Alexandra Solovieva、Jennifer Stapper

技术咨询和建议：Katherine Aston (联合国志愿人员组织)；Vladimir Ganta (国际劳工组织)；Jean Yves Hamel (联合国志愿人员组织)；Viacheslav Ivanov (俄罗斯联邦国立研究大学，高等经济学院)；Marcos Mendez Sanguos (联合国志愿人员组织)；Sanam Naraghi Anderlini (国际民间社会行动网络)；Narendra Mishra (联合国志愿人员组织)；David Stevens (联合国国际减少灾害风险战略)；Kerry Albright、Gabrielle Berman (联合国儿童基金会因诺琴蒂研究办公室)；Marc Wharton (联合国志愿人员组织)；Everjoice J. Win (国际行动援助组织)；Basil G. Zotos (希腊英国研究生会)

联合国志愿人员组织实习生、志愿者和在线志愿者：Yana Bilivieva；Jennifer Barrera Cabarcas；Kenneth Dickhudt；Marko Kostic；Aiche Moussa；Maelle Nys；Mohammad Pakparvar；Angelica Rubio；Anna Savchuk；Alexandros Semeloglou

研究和政策挑战会相关志愿者和参与者：超过 1,500 名参与者参加了专题小组讨论、关键人物访谈和政策讨论。

研究助理：为实地研究人员提供数据收集以及实地工作支持的地方志愿者。

特刊文章贡献者：Matthew Ryder (伦敦市长办公室)；Margaret Arnold (世界银行)；Isabel Schmidt (南非统计局)；Tuesday Gichuki (顾问)；Cheska Patow 和 Jonathan Rossi (Techo)

背景文件贡献者：Lester Salamon、Wojciech Sokolowski 和 Megan Haddock；Francesca Grandi

联合国志愿人员组织希望感谢全世界数百万的志愿者，没有他们就不可能有这份报告。

本报告的完成得益于以下国家于 2015–2017 年对联合国志愿人员组织特殊自愿基金的财政捐助：巴林、孟加拉国、中国、捷克共和国、德国、印度、爱尔兰、以色列、哈萨克斯坦、老挝人民民主共和国、瑞典、瑞士、泰国和土耳其。

序

构建新的社区韧性模式

我们生活在一个非常时期，世界面临着似乎令人无所适从，甚至是难以逾越的挑战。气候变化仍未得到控制。不平等现象急剧增加。政治变得更加两极分化。我们看到，在世界某些地区，政治意识形态抬头，带来自第二次世界大战结束以来从未有过的威胁。与此同时，我们正面临着人类历史上最大的移民危机。去年，全球有超过 6800 万人或因躲避冲突，或因动荡、贫困和机会缺乏而离开家园。

此情此景不禁令人产生悲观主义的情绪。通向乐观主义更坚固和更加大胆的道路根植于 2030 年议程以及可持续发展目标中。

大约三年前，世界各国领导人通过了 2030 年议程，为人类和地球的共同未来制定了发展轨迹，明显不同于以往具有一定破坏性的规范和趋势。

实现 2030 年议程的远大目标需要动员超常的资源 and 人才以及全世界普通民众的诚意，与此同时，联合国志愿者正与世界各地的志愿者一道应对这一挑战。

估计有 10 亿名志愿者无偿地奉献自己的时间，以期改变影响他们及其社区的问题，而且往往在最困难的情况下挺身而出。

通过本报告的发布，联合国志愿人员组织和联合国开发计划署希望解决对于实现可持续发展目标至关重要的问题——韧性。韧性是指确保社区能够防范和适应环境与经济风险。本报告阐明了志愿服务对于建立这种韧性的作用，从而为这些社区构建强大的社会结构。

志愿服务将人们联系起来，使他们能够共同努力解决我们时代面临的紧迫问题。为了兑现为所有人实现可持续发展目标的承诺，我们需要每个人跟随当前大约 10 亿名志愿者的脚步，为我们的每个社区带来改变。



Achim Steiner
联合国开发计划署署长

前言

让无形的纽带变为有形

我 每天耳闻目睹成千上万的联合国志愿者和数百万在世界各地工作的地方志愿者的不懈努力。正如本报告所阐述的那样，志愿者处于各种重大冲击和压力的最前沿，应对各种社区内的大小问题。

各国的情况可能会有所不同，并在面对日益复杂的挑战中不断变化。在过去的一年里，我访问了中非共和国的志愿者，地方性社区组织正在帮助因冲突而流离失所的人们医治创伤和提供保护；在马里和尼日尔，志愿者们贡献出自己的时间和专业知识来对抗人们营养不良的现象；在尼泊尔，如果没有志愿者，人们将无法向受自然灾害影响的人群提供生计援助。

与此同时，我们看到国际框架和协议对志愿服务进一步认可。自 2015 年发布上一份《世界志愿服务状况报告》以来，志愿者被誉为在 2030 年议程下实现可持续发展目标的关键资源和跨领域的实施手段。最近，在 2017 年可持续发展问题高级别政治论坛上，17 个联合国成员国在其《国别自愿陈述》中强调了志愿者的贡献。

为了进一步认可志愿服务，并作为我们支持志愿服务知识交流的一部分，本《世界志愿服务状况报告》提供了关于志愿服务与社区韧性之间关系的新证据。该报告从处于危机的社区出发，提出关于如何为地方性志愿服务提供最佳支持的见解，即深入剖析，而报告的大部分工作由辛勤的志愿者协助完成。本报告通过解读处于压力之下的地方性志愿服务的成本和收益分配，探讨政府和其他和平与发展行动者如何更有效地为志愿者提供支持。由于所有利益相关者都希望将开发流程本土化，并希望首先帮助境况最差的人，因此本报告提出以下新的观点，即志愿服务可能成为包容的力量，它在一定程度上可以对抗而不是加剧社区内部和社区之间的不平等。



一名联合国志愿者在黎巴嫩 Nabaa 进行市场调查（联合国开发计划署黎巴嫩办公室，2017）。

这些都是每天面临冲击和压力的人们在进行选择和行动时面临的具有挑战性和复杂性的问题，目的在于重塑他们的社区和社会。要想提升我们对这些问题的理解，首先需要倾听志愿者的意见。因此，《世界志愿服务状况报告》首次借鉴了志愿者开展的原创研究，并且在全球 15 个社区中有 1,200 多名参与者参与了这项研究。从玻利维亚到荷兰，从希腊到马达加斯加和马拉维，报告全面介绍人们为了共同目标团结协作过程中经历的荣辱与兴衰。我感谢这些志愿者与我们分享他们的故事。通过分享，他们让我们了解了各种类型的人在韧性建设中的关键作用。

就我们而言，联合国志愿人员组织将继续支持全球选区的志愿者分享他们的经验并为发展政策和实践提供信息。本报告对于 2030 年议程下志愿服务的作用的路线图制定具有重要作用。在 2019 至 2020 年期间，由联合国成员国牵头，并与所有利益相关者开展合作，通过实施将志愿服务纳入和平与发展事业 (UNGA A/RES/70/129) 的行动计划，将为全球建设更美好世界做出卓越努力的普通民众提供支持。我希望你们当中有更多的人加入我们的行动。

Olivier Adam

联合国志愿人员组织 (UNV) 执行协调员

目录

序	iii
前言	iv
概述 – 志愿服务：联结社区的纽带	viii
介绍 – 为什么发布本报告以及为什么现在发布？	1
第 1 章 – “强力且跨领域的执行手段”：志愿服务是推动和平与发展的全球性的财富	8
评估全球志愿服务的规模和范围具有挑战性但至关重要	10
各地区、国家和团体的志愿服务率	11
按地区和国家对志愿服务进行评估	13
按性别对志愿服务进行评估	14
多样化趋势和模式决定了志愿服务的表现形式	17
特别贡献：第三世界的志愿服务和统计数据整理	16
志愿者的声音：Rohini – 志愿者在线使用地理空间地图开展应急响应工作	17
第 2 章 – “我们责无旁贷”：处于压力之下的社区中的地方性志愿服务	22
地方性志愿服务在社区中的表现形式	25
正式和非正式志愿服务给社区带来的好处有所不同	27
集体形式的地方性志愿服务与社会义务密切相关	28
社区所重视的：地方性志愿服务对提升韧性的独特贡献	29
独有特征 1：志愿行动中的人际关系决定着社区应对逆境的方式	30
建立能加强信任和社会凝聚力的关系	32
实现相互的情感支持以应对逆境	36
将社区成员与支持网络连接起来	37
独有特征 2：志愿者的自我组织能力是韧性社区的一个保护因素	40
非正式和地方志愿者组织起来应对发现的需求	40
地方志愿者的自我组织反映了他们的自主权和主人翁意识	42
自我组织的志愿服务对于孤立的边缘化社区尤为重要	42
地方性志愿服务的局限和挑战	45
志愿者可能将那些最需要帮助的人排除在外	46
参与和排斥模式可能因志愿行动的类型而异	46
志愿服务可能遭到非议	49
地方性志愿服务可能会使弱势群体处于不利地位	50
地方性志愿服务可能优先考虑迫切需求而非防范措施	51
地方志愿者可能会与更广泛的韧性体系脱节	51
特别贡献：志愿服务 – 城市中的社会融合工具	35
特别贡献：女性作为社区韧性的缔造者	47
志愿者的声音：Jacqueline – 通过志愿服务克服社区差异	33
志愿者的声音：Roselia – 集体行动在危地马拉播下韧性的种子	40

第 3 章 – “我们意识到我们所能做的事情的局限性”：与地方性志愿服务合作以提升社区韧性	54
与外部行动者的合作可以补充地方性志愿服务的不足	58
外部合作引进财政、人力和技术资源以维持地方行动	59
与外部行动者的合作可以加强边缘化群体的参与	62
正规化和法律认可可以加强地方性志愿服务	63
地方志愿者可以强化外部行动者的干预	64
地方合作可确保应对措施更具成本效益且设计得当	64
地方志愿者可以加强反馈和学习	66
与其他社区团体的横向合作可加强地方行动	67
志愿服务的关系优势可加强纵向合作	68
必须谨慎地组织合作	69
特别贡献：横向联系释放了志愿服务的潜能	72
志愿者的声音：Mohammad – 通过倾听他人的意见来寻找目标感	69
第 4 章 – “这项工作不能用财务尺度来衡量”：志愿服务是一种可再生资源	74
建立韧性志愿服务生态系统	77
支持社区的自我组织	79
培养地方志愿行动的人际关系特征	81
为弱势群体创造赋权机会	82
促成社区韧性契约	85
加强对地方性志愿服务的了解，以提升互补性	86
根据公平和包容原则，与社区建立多种多样的联系	89
通过公平分配资源来平衡风险，以支持地方工作	91
特别贡献：肯尼亚国家志愿服务基础设施的经济案例	83
结论 – 构建新的韧性模式	96
附件	
附件 1. 关键术语	101
附件 2. 各国志愿服务	102
附件 3. 制定志愿服务政策、立法或其他措施的国家 / 地区	104
附件 4. 实地调研的研究方法	105
附件 5. 关键人物访谈和专题小组讨论	110
附件 6. 实地调研选取的社区	111
附件 7. 热点图	113
附件 8. 数字、表格和框图	116
附件 9. 缩略语	118
附注	119
参考	121

概述

志愿服务：联结社区的纽带

韧性社区可以让面临威胁的人与其所处环境进行动态交互。了解这种交互发生的形式对于支持以人为主导的方法实现和平与发展至关重要。志愿服务能够使个体通力协作，以塑造集体应对风险的机会，并将个人和社区与更广泛的支持体系联系起来。因此，作为一种普遍性的社会行为，志愿服务是社区韧性的重要资源。

与此同时，为了应对日趋频繁和强烈的冲击和压力，世界各地的社区正在发生变化。关于这会给志愿服务造成什么影响及其在不同背景下的表现形式，我们知之甚少。鉴于这些不断变化的风险模式，有必要了解个人和群体是否以及如何继续进行组织和联系，以及社区内集体性的应对措施会最终加剧还是挑战那些造成边缘化群体脆弱性提高的更广泛的社会、政治和经济不平等。

此 2018 年世界志愿服务状况报告 (SWVR)《联结社区的纽带》探讨了志愿服务与社区韧性在不同情形下是如何交互的。它探讨了社区应对各种冲击和压力的优势和局限，同时检验了社区外部的行动者如何以辅助的方式加强社区的自我组织，在减轻对最脆弱群体的潜在危害的前提下，充分培育志愿服务最有益的特征。由此，本报告为以包容的、公民为主导的方式建立韧性社区提供重要的实证。

主要发现

地方性志愿服务是一种基本的韧性战略，也是韧性社区的财富。

在应对冲击和压力方面，志愿者活动的规模和范围都是无以伦比的。此外，由于志愿服务与其他类型的公民参与一样，其既是发展的手段，本身又是发展的目的，因此志愿服务的贡献远远超出其规模。

地方性志愿服务会有助于集体风险管理措施的形成。

通过将个人行动凝聚在共同目标之下，志愿服务可以拓展社区在防范和应对危机时可以利用的选项和机会。

社区最重视的地方性志愿服务的特征是自我组织和与他人建立联系的能力。

社区成员所推崇的是决定自身优先发展议程并掌控地方性问题的能力。通过社会行动形成的网络、信任 and 同理心在所有情况下得到认可。

地方性志愿服务的这些独有特征在不同的情况下既可能提升社区韧性，也可能削弱社区韧性。

志愿服务既是发展手段又是发展目的，这个二元性意味着在不同的情形下，志愿服务的每个特征既可能是正面的也可能是负面的。

志愿服务对弱势群体和边缘化群体尤为重要。

互助、自助和互惠是孤立和脆弱社区的重要应对策略。在缺少更广泛的供应和服务的情况下，自我组织的行动可以帮助边缘化群体满足自己的需求。

志愿服务的成本和效益并非总是平等分配。

女性更有可能在自己的社区中承担大部分非正式志愿服务，例如，将家庭内部照料的角色拓展到社区。并非所有人都能获得拓展技能、建立新联系和获取资源的正式志愿服务机会，尤其是处于低收入情况的人群。

外部行动者参与地方性志愿服务的方式很重要。

合作应该培养社区所重视的志愿服务的正面的特征—它的自我组织和关系强化属性。如果和平与发展行动者将人们仅仅作为廉价的、就近的资源来使用，可能会败坏志愿服务。如果做得不好，与当地志愿者的合作可能加剧不平等。

与志愿者的有效合作可能将志愿服务从应对机制转变为社区韧性的战略资源。

通过与社区结成互补性的伙伴关系，有助于更均等地分摊风险，最大限度地发挥志愿服务的潜力，从而对那些最落后的人群产生积极的影响。妥善地整合参与者的资源与能力可使社区采取更持久的防范措施以应对风险。

利益相关者

政府和其他利益相关者可以通过两种方式加强志愿服务对韧性建设的作用：首先，为有效的志愿服务建立一个生态系统，其次，将伙伴关系建立在进一步认可社区自身贡献的价值的基础上。这将确保 2030 年议程下的本土化进程建立在各地公民的努力和创新基础之上。

第 1 章

“强大而跨领域的实施手段”：志愿服务是推动和平与发展的全球性的财富

志愿服务是所有社会结构的一部分。它可以成为和平与发展的重要资源，但需要更多的证据来了解志愿者对经济和社会的贡献的价值，特别是在脆弱的环境中。为了改进志愿服务的证据基础，并作为揭示全球志愿服务各种表现形式的起点，本报告利用联合国成员国的数据对志愿服务的规模、范围和趋势进行新的分析。

新的分析表明，全球志愿者所形成的劳动力相当于 1.09 亿名全职的员工，这一数字超过了全球许多主要产业。在这相当于 1.09 亿名全职员工的劳动力中，30% 是通过组织、协会和团体正式开展的志愿服务。主流发展行动者更难以捕捉并且往往不那么明显，大多数全球志愿人员活动 (70%) 直接通过个人之间的非正式活动（关键术语的定义见附件 1）进行。

由于志愿服务是一种社会行为，地域、性别、年龄和其他社会、经济和政治现实影响着人们的志愿服务能力。总体而言，女性从事志愿服务多于男性，分别为 57% 和 43%。在从事正式志愿服务方面，男女比例相对比较平均，但女性在非正式自愿行动中所占比例较大，在世界范围内近 60%。这一点非常重要，因为非正式的志愿服务往往地位较低，来自社区外部的利益相关者的实际支持较少。

对全球趋势的定性分析表明，自 2015 年发布上一份《世界志愿服务状况报告》以来，志愿者一直处于每次重大危机的最前沿。技术、政策和社会规范都为志愿工作的进行创造了新的条件。虽然这在某些情况下为某些人从事志愿服务提供了新的机会，但对于其他人而言，这可能为参与带来了额外的障碍。

本报告中的新数据和分析表明，在全球范围内，人们正在大规模地进行志愿服务，但获得和参与情况受地域和性别等因素的影响，并受到各种规范、习俗、政策和投入的左右。非正式行动是全球最常见的志愿服务形式，也是参与本报告实地研究的大多数社区的一个主要特征，其中许多社区无法充分获得基本的服务、安全和保护。

既然认识到志愿服务在面临困境的社区中很普遍，那么实际情况如何呢？脆弱的社区如何组织起来应对他们每天面临的风险和威胁？地方性志愿服务的独特贡献对社区韧性有何增强或抑制作用？

第 2 章

“我们责无旁贷”：处于压力之下的社区中的地方性志愿服务

提升韧性的战斗的成败关系到社区。志愿服务为个人行动加入集体战略以应对风险提供了机制。2030 年议程强调以人为本的发展方式，但尽管关于本土化的争论往往侧重于国家所有权，对国家层面至社区层面所需的各项能力的关注较少。通过探索地方志愿者所起的作用，可以深入了解地方性负责的行动的可能性和局限性以及外部支持的门槛。

社区重视志愿者的独特贡献。 本报告的实地研究侧重于社区对于志愿服务在帮助或阻碍其应对能力方面所起的作用的看法。研究参与者优先考虑志愿服务的两个显著特征：通过志愿行动建立的以人为中心的联系，以及自我组织的机会。

参与者对通过共同进行的志愿服务发展起来的社会关系给予了高度评价，并指出这种关系建立了团结的纽带，增强了信任，壮大了人们支持的基础，减轻了他们面对冲击和压力的脆弱性。志愿服务还为其他利益相关者开辟了渠道，将社区成员与更广泛的支持网络联系起来。当人们身处各种网络、关系和联系交织成的关系网时，韧性会达到最强，可以提供单独行动的人员无法获得的能力和应对机制。

应对压力和冲击的自我组织能力同样重要。自我组织可以避免对外部行动者的依赖，使社区自主长效化。对于其需求得不到正规机构充分解决的边缘化群体而言，自我组织的志愿服务是一项关键战略。

抛开浪漫主义的视角去看待危机社区中的志愿服务。 虽然地方志愿行动为社区提供了诸多优势，但也带来了巨大的挑战。虽然社区志愿行动是一种自愿行为，但它不可避免地具有不包容性或不平等性。作为生存策略，处于压力之下的人倾向于重点帮助自己圈内的人。志愿服务的负担可能使较弱势的群体处于不应有的劣势，使脆弱人群原本有限的时间、能力和资源达到极限状态。此外，受到资源的限制，地方性的志愿服务往往优先考虑直接需求而不是防范和适应，因此可能忽视制定应对持久冲击的长期解决方案。

如果压力和冲击超过社区志愿者积极贡献的限度，那么就有充分的理由探索社区之外的联系。如果实施得当，外部行动者的贡献可以对地方性行动起到补充作用。

第3章

“我们意识到我们所能做的事情的局限性”：与地方性志愿服务合作以提升社区韧性

尽管地方志愿者具有强大的关系、自我组织能力、快速响应能力和灵活性，但如果没有外部利益相关者的互补作用，自我组织的社区很难具有最有效的韧性。¹就本报告而言，外部利益相关者被认为是来自社区范围以外的对象，包括来自邻近社区、地方或国家当局、国际组织。

韧性系统在适当的级别（从地方到国际）可以分担风险和责任，保护志愿服务的积极影响，同时减轻危害。

与外部行动者的合作可以补充地方性的志愿服务。实地调研社区中的地方志愿者强调，如果没有持续的外部支持，长期维持志愿工作是非常困难的。与外部行动者合作可以引入财务、人力和技术资源，以维持地方性行动并共同制定更有效的解决方案，帮助社区在严重逆境中保护其资产和生计。实地调研选取的社区的实例还突出证明，与外部行动者开展合作对于提升原本保持孤立和被排除在外人员的参与度的作用，使志愿服务实现其作为一种包容性和赋能力量的潜力。此外，地方志愿者可以通过政府的法律认可以及非政府组织(NGO)、联合国机构和其他发展与人道主义行动者可以赋予的正规化来加强他们在社区中的地位。

地方志愿者可以加强外部行动者的发展干预。为增强其韧性，与外部行动者的联系可以帮助社区在更广的风险分担体系中调动更多人员。地方志愿者有能力帮助发展专家、国家和国际响应者了解社区中更脆弱、隐藏群体的需求，作为中间力量，志愿者可以建立信任的桥梁，在引起这些外部组织对社区所关心问题的注意（自下而上）的同时，使他们能够从技术机构、政府及其他外部行动者向社区团体传递重要信息（自上而下）。

必须谨慎设计合作模式，以免破坏社区能力。如果外部机构的支持过于强硬或持续时间过长，可能会削弱地方的自我组织和主人翁意识。如果社区志愿者无法阐明自己的优先事项，但仍需要实施外部机构的优先事项，则可能会削弱地方主人翁意识。在满足社区基本需求方面，地方志愿者无法取代政府和人道主义援助体系的责任。最终，政府及其发展合作伙伴需要平衡自我组织志愿者团体所实现的自主性和独立性，并努力将其纳入外部支持体系。

第 4 章

“这项工作不能用财务尺度来衡量”：志愿服务是一种可再生的资源

志愿服务可以加强地方的主人翁意识、团结和包容性参与，并且可以迅速响应到来的危机。同时，在某些情况下，志愿服务可以是排他性的、繁重的、短期的和效果有限的。志愿服务这种潜在的二元性意味着政府和发展伙伴可以在提升志愿服务的积极贡献方面发挥重要作用。利益相关者必须注意不要将与志愿者的合作当成廉价劳动力的来源，而应将志愿服务培养为韧性社区的一个特性。为此应建立一个韧性志愿服务生态系统，并通过该工作建立新的社区伙伴关系，以提升地方韧性。

通过建立一个韧性志愿服务生态系统来培育这一可再生资源。 为确保为社区提供最佳支持，各国政府和发展伙伴应发展符合国家发展优先事项和计划的国家所属的韧性生态系统，并拓宽最边缘化的群体获得志愿服务的渠道。以此打破“官方”和“非官方”行动者之间不必要的界限，从而适当承认和认可公民每天为解决发展挑战而提供的创新、灵活性及大量时间和精力。

在社区和更广泛的行动者之间建立更公平的伙伴关系。 社区契约或协议将使地方和国家当局能够听到社区志愿者关于韧性的声音。此类协议还将成为社区与更广泛的利益相关者之间的联合倡议的基础，允许资源分散化和提升投入的可预测性，以提升防范和适应能力。通过采用包容性标准和原则，也有助于在社区内和社区之间促进更公平的责任分工。

结论

构建新的韧性模式

如果韧性社区是社会结构的一部分，那么对志愿行动的投入可以防止处于风险之中的社区的脆弱部位出现问题。由于受到持续的冲击和压力，以及不公平的资源分配和不成熟的能力限制，一线的地方志愿者可能难于占得先机。当受到威胁时，社区可以调动他们可以利用的有限的时间和资源来应对，但外部行动者可以保护作为韧性社区核心财富的人类自然反应（即志愿服务），平衡他们对自主权的支持，以确保自我组织的志愿行为得到蓬勃发展。

理解和培养地方能力的合作有助于将志愿服务从应对战略转变为战略资源，以防范危机并适应新的风险。此外，与社区建立可持续的伙伴关系可以增强志愿服务的潜力，从而更有效地将弱势群体纳入发展进程。

根据 2030 年议程，通常有一种隐含的假设，即“本地化执行”将解决边缘化问题并开辟赋权途径。虽然本土化、志愿服务和以人为本的发展方法的潜在好处很多，但本报告迫切需要确保包容性标准在讨论社区韧性时得到进一步重视，使志愿行动成为一种包容和公平的风险准备与应对手段，最终成为促进和平与发展的可再生资源。

介绍

为什么发布本报告以及为什么现在发布？

“我们不能仅仅为自己而活。我们的生活被许多无形的东西连接在一起，在这些千丝万缕的联系中，我们的行动即原因，并为我们带来结果。”

– Rev. Henry Melvill

“我们的生活遵循以下格言：
‘团结比石坚，分裂如沙散’”。

– 从事 SWVR 实地研究的马达加斯加本地志愿者





一名联合国志愿者在肯尼亚内罗毕从事参与式住宅升级计划的工作（Jennifer Huxta，2014）。

在许多国家/地区，不稳定事件的发生变得更加频繁和激烈。²从气候变化和自然灾害到冲突和混乱等一系列事件造成了多重脆弱性，即使财政和政治保持长期稳定的国家/地区也是如此。经常性灾害风险正在上升，损失主要集中在低收入和中等收入国家/地区。³政治不稳定，冲突和恐怖主义造成成千上万死亡，每年给全球经济带来数万亿美元的损失。⁴虽然长远看来，武装冲突总体呈下降趋势，⁵但最和平与最不和平国家/地区之间的差距加大。⁶民事和其他内部冲突的增加反映为许多国家/地区民粹主义、两极分化和政治不稳定现象的日益加剧。⁷当前经济模式引起的人口趋势和不断加剧的不公平现象加剧了全球的不稳定性。

当面临动荡和脆弱时，社区韧性是对人类脆弱性的内在保护性反应。⁸韧性是贯穿目前三个主要国际发展、建设和平和人道主义框架的共同主线：2030年可持续发展议程、《仙台减少灾害风险框架》和《巴黎气候变化协议》。随着全球体系和结构变得更加相互依赖，发展的先决条件包括解决冲突和维持和平的能力，准备和化解冲击的能力，以及现在和将来建立适用于所有人和群体的可持续发展进程的能力。⁹

韧性思维中人的能动性

韧性模式将社区视为个体、群体和组织的集群，他们是更大的社会生态系统的一部分，各有各的风险、脆弱性、分裂和紧张局势。^{10,11} 这包括人们在社区内和社区之间的角色以及允许他们在不同级别一起工作以解决问题的形式和结构。同样，社区韧性理论强调，必须创造空间让弱势群体与其他利益相关者一样成为运营的关键角色。^{12,13} 通过强调关系和网络在更广泛的体系中的作用，关注韧性使我们能够面对人们脆弱性的根本原因，并根据他们在社会、政治和经济结构中的地位提出问题，即为什么冲突、经济冲击和气候变化等不利环境对某些人或社区的影响会高于其他人（方框 1）。

韧性策略强调人员和团体的能动性与能力。当受到冲击和压力时，社区内居住在不同地区弱势群体可能会团结起来克服它们。¹⁴ 这种共同响应的能力反映了韧性社区的关键特征，包括自我组织、连通性、参与和弱势群体的赋权。^{15,16} 虽然与其他类型的机构建立伙伴关系可能会发挥作用，但社区自身的志愿行动必将在社区韧性方面发挥重要作用。

志愿者工作的表达和组织方式可能反映社区内的结构、社会规范和文化习俗。此外，从治理安排下放到社会性别规范等一系列因素将影响地方连接更广泛的韧性体系的能力。

方框 1

社区韧性的特点

本报告将韧性定义为“准备和计划、化解、恢复和更成功地适应不良事件的能力”。虽然主导性的政治结构和社会进程有能力影响人们的生计，但由于此定义认可人们通过志愿行动影响这些结构和进程的能力的重要性，因此它与目前的志愿服务调查相吻合。

许多韧性模式、框架和韧性定义都集中在进程的不同阶段。关键的一个前提条件是冲击和压力是无法一直避免的，因此社区需要通过预测变化和规划来制定冲突和破坏应对计划，以增强社区韧性。由于志愿服务可以主动建立应对不同周期和风险模式的途径和机会，因此以人为本的观点可能会对不同阶段之间的差异提出挑战。

不良事件一词是指破坏系统正常运行的冲击和压力。冲击是具有潜在危险的突发和意外事件。它们包括可能导致生命和生计损失的自然及人为活动或条件。压力是长期的过程，影响较小，可能包括预期的季节性价格波动、失业或健康状况不佳、气候增量变化、小规模冲突以及其他破坏生计的情况。冲击和压力相互作用并且通常相互加强。

资料来源 Frankenberg 和其他人 2012 年；2012 年国家研究理事会；巴斯德 2011 年；Sharifi 和 Yamagata 2016 年



2015 年尼泊尔地震后，当地志愿者清除瓦砾（联合国志愿人员组织，2015）。

志愿服务与社区韧性 — 深入剖析

《2011 年世界志愿服务状况报告》指出，应对冲击和压力的志愿行动是支撑帮助他人的动力的人类价值观和能动性的最明确的表达方式之一。每天，在世界各地的社区中，志愿者组织起来应对长期的经济、社会和环境压力，它们考验着社区的韧性，例如教育不良、健康状况不佳、治理不善、贫困和粮食不安全。¹⁷ 在这些情况下，志愿行动和集体行动之间的界限往往并不明显。在缺乏公共支持和社会安全网络的地方，志愿服务成为一项基本的生存战略。

虽然志愿者自我组织以满足困扰其社区的长期持续的压力所产生的需求，但在严重危机时期，志愿行动的重要性更加突出。在过去几年中，志愿者一直处于每次重大冲突、自然灾害和其他严重冲击的最前沿。¹⁸ 例如，在 2015 年尼泊尔地震以及随后的恢复和重建工作中，志愿者率先响应。¹⁹ 尽管存在相当大的跨境挑战，地方、国家和国际志愿者在 2014–16 年西非埃博拉疫情期间共同努力，照顾受害者并阻止疾病的传播。^{20,21} 同样，尽管许多国家行为者和非政府组织受到政治和官僚瘫痪的困扰，但各种志愿者团体仍然主动欢迎逃离中东和非洲战争与冲突的难民和流离失所者。²² 2017 年世界各地与气候变化有关的极端天气事件越来越多（包括南亚的灾难性洪水，加勒比地区和美国的飓风²³ 和塞拉利昂的泥石流），这也使得志愿者率先做出响应。

志愿服务是一种普遍的社会行为，它建立在人们主动求变的愿望之上，而不是被动地经历发展过程

然而，地方性志愿服务并不应该被添加浪漫主义色彩，特别是非正式的志愿者参与。为达到最佳效果，志愿者往往需要更广泛、更正式的结构的支持。地方性志愿服务的自我组织植根于社区权力动态和政治，这意味着它可能排除一些弱势群体。然而另一个挑战是，如果自发的志愿者得不到很好地整合，可能会妨碍有效的响应。²⁴

由于志愿者在社区经历的每一次重大冲击和压力中都表现得非常活跃，决策者需要更好地了解志愿服务与社区韧性之间的关系，以便志愿行动有最好的机会为集体和公共利益做出贡献。政府和其他利益相关者还需要了解如何最好地支持志愿者行动，使其成为韧性社区的核心财富。虽然志愿服务的全球知识库在不断增长，但志愿者工作的独特和互补贡献却没有得到很好的研究。^{25,26} 在这个动荡、快速变化的世界中，至关重要的一点是，了解不同形式的志愿服务（其中许多包含在文化传统、规范和价值观中）正在如何变化，以应对与城市化、环境退化、非自愿移民、极端天气模式、社会两极分化等其他全球变化相关的风险。

志愿服务对于社区韧性的独特贡献

建设韧性社区需要数百万志愿者的不懈努力。志愿服务是一种普遍的社会行为，它建立在人们主动求变的愿望之上，而不是被动地经历发展过程。无论公共行动者还是私人行动者都无法在质量上或数量上完全补偿积极参与其社区和社会的公民的志愿工作。志愿服务具有为社区韧性作出贡献的潜力，即让弱势群体灵活地组织起来，实时响应并适应不断变化的风险模式。

现有的志愿服务研究为理解其对和平与发展的贡献提供了起点。志愿者可以提升社区应对冲击和压力的能力，即增加人力资本，²⁷ 加强社会资本和福祉，²⁸ 强化自然资本²⁹ 和发展金融资本。³⁰ 研究还表明，通过提供关键的社会支持³¹ 并联合本地和外部参与者，³² 志愿者可以减少灾害风险。在脆弱状况和冲突后的环境中，志愿者可以吸纳融合难民和流离失所者来加强社区韧性，³³ 建立和平与发展进程中的主人翁意识，加强群体内部和群体之间的社会凝聚力。³⁴ 志愿者在处理危机中发挥着关键作用³⁵ — 绝大多数灾难幸存者都是被地方志愿者救出的^{36,37} — 但志愿服务不是灵丹妙药。证据基础表明它可以加剧社会分裂³⁸ 并妨碍协调响应，³⁹ 虽然外部行动者可以帮助发展地方能力，⁴⁰ 他们也有可能形成依赖关系导致削弱社区层面的韧性。⁴¹

目前缺乏志愿服务不同于其他韧性建设方法的证据。目前关于志愿者活动的知识倾向于关注其减轻、管理和应对社区风险和冲击的能力，而对于志愿者活动作为韧性社区一项独立的属性则知之甚少。志愿服务以人为中心的联系和自我组织特征对于社区韧性的意义尚不是很清楚。当志愿服务仅被视为一项降低成本的策略时，其最重要的特征和互补性会被低估。甚至关于韧性环境中志愿服务的论述也主要集中在志愿者在短期或周期性干预中的作用，且通常都是关于冲击和压力的响应或恢复方面的。⁴²关于志愿者的能力在支持防范和适应战略方面的作用以帮助社区实际避免周期性的灾难和响应的研究则较少。⁴³

另外，还需要仔细研究志愿服务以何种形式及在何种情况下可以为所有人（包括那些落后的人）带来韧性。在极不发达的国家/地区中，志愿服务如何与社区韧性进行互动？特别是当地方性政治经济产生明显的不平等并对公平促进志愿服务的努力提出挑战时，志愿服务如何吸纳或排除管理各种形式风险的人？^{44,45}例如，虽然也已有对性别、权力和韧性进行了一些综合研究（主要是对脆弱性和能力的分析），^{46,47}但几乎没有人注意到作为一种赋能措施的志愿服务的作用。要使发展援助有效，被剥夺公民权和被边缘化的人必须有机会自我组织并影响关键决策。^{48,49}这就产生了一个关键的问题：在 21 世纪，志愿者如何能够有效且公平地为长期的社区韧性做出贡献？

本报告介绍了原创研究和分析的结果，以了解志愿服务在长期内促进或妨碍社区韧性的独特方式。它提升了我们对政府、联合国机构、民间社会和私营部门等所有利益相关者如何利用志愿服务，使其成为实现国家和国际发展目标的资源的理解。

当志愿服务仅被视为一项降低成本的策略时，其最重要的特征和互补性会被低估



2018 年 SWVR 志愿者研究人员为玻利维亚的社区讨论做准备（联合国志愿人员组织，2017）。

本报告的视角

为扩展志愿服务的知识库，本报告（图 1）：

- 首次共同框架下将社区韧性和志愿服务的理论及实证证据结合起来；
- 根据联合国成员国志愿服务统计数据，通过研究和分析，提供最准确的全球志愿服务估算数据；
- 描述了不同背景下志愿服务的当前政策、立法和投入环境；
- 提供有关志愿服务的独特特征如何帮助或阻碍社区韧性的证据 – 现有文献中往往缺乏这一观点。

该报告首次提出了在五个地区不同社区开展的志愿服务和韧性的初步研究。2017 年，22 名志愿者在 5 个月内对 15 个社区进行了定性研究（方框 2）。1,200 多名研究参与者中包括地方性社区成员、志愿者、政府和民间社会利益相关者等。这些参与者确定了社区层面的首要威胁和风险，还确定了志愿服务加强或阻碍其社区韧性的方式（有关研究方法的详细信息，见附件 4）。

这项研究的结果阐明了地方性（主要是非正式的）志愿行动对于增强或削弱受困社区的作用。调查结果在承认地方志愿行动的局限性的同时，还阐明了社区外部支持的互补价值，特别是当志愿服务达到地方行动的极限时。如果措施得当，在不损害地方性社区的自我组织能力的前提下，志愿服务可以使各种行动者共同为韧性社区设计所需的复杂解决方

方框 2

选择 15 个社区进行数据收集

> 特点

为填补与志愿服务与社区韧性之间联系相关的一些知识空白，15 个国家 / 地区的 15 个社区被选中进行实地调研工作。五个社区位于城市地区（中国、埃及、希腊、荷兰和俄罗斯联邦），10 个社区位于农村地区（玻利维亚、布隆迪、危地马拉、马达加斯加、马拉维、缅甸、菲律宾、斯里兰卡、苏丹和坦桑尼亚）。三个社区位于最近发生过冲突的地区（布隆迪、菲律宾和苏丹），三个社区位于最近接收大量移民和寻求庇护者的地区（希腊、荷兰和马拉维）。其中每个社区在面临一系列的冲击和压力时采取了明显的志愿行动（有关社区和选择过程的详细信息，请参见附件 4-7）。

> 数据收集和方法

为确保设计、数据收集、质量保证和计量标准的一致性，研究团队开发了一个概念和测量框架以及一份可用于这些不同背景的实施指南。通过 110 个专题小组讨论和 174 个利益相关者访谈收集数据，反映了 1,200 多名参与者的综合观点。数据分析包括使用标准化方案对访谈记录进行定性编码和解释。这种分析方法允许对社区进行比较，但也足够灵活，允许添加地方性环境中出现的新类别。为确定共同的模式和主题，最终的全球分析整理了 15 个社区报告中的调查结果。通过研究团体和其他地方性利益相关者的参与过程，研究人员得以审查和验证初步的调查结果（有关研究过程的详细信息，请参见附件 4）。

案。通过针对本报告开展的研究与分析，加强了我们的关于所有利益相关方（例如政府、联合国机构、民间社会和私营部门）如何以可持续且公平的方式参与志愿服务的知识，使社区更具韧性。报告的第一章通过概述志愿服务的现状进行背景分析，并使用最新数据来说明 2018 年志愿行动的规模和范围。

图 1

本报告的视角和方式



强力且跨领域的执行手段：

志愿服务

是推动和平与发展的全球性的财富

“在我们追求培养各种能力和帮助新议程得以落实的过程中，志愿服务可以成为又一种强大且跨领域的执行手段。志愿服务有助于扩大和动员选区选民，并促使人们参与国家规划和实施可持续发展目标。志愿者群体可以通过在政府与人民之间为具体的、可扩展的行动提供新的互动空间来帮助实现新议程的本地化。”

- 2030 年之前的尊严之路⁵⁰





联合国志愿者在老挝人民民主共和国实施禁毒计划（联合国志愿人员组织老挝人民民主共和国办公室，2011）。

志愿服务存在于所有的社会中。它可以成为和平与发展的关键资源，然而并非所有政府都能系统地衡量志愿服务以了解其作用及贡献。为了改善实证基础，本章使用联合国成员国提供的数据，对全球志愿服务的规模、范围和趋势进行了新的评估。所作的分析揭示了世界各地志愿工作的类型和分布模式，并确定了包括公共政策、技术及投资等影响在内的主要趋势。这里提供的分析是更好地理解全球志愿服务各种表现形式的起点。

1

将 志愿服务理解为一种社会行为意味着承认地理、性别、年龄及其他社会、经济和政治现实会影响人们的志愿行动。通过更细致的研究可以发现，这些影响可揭示关于人们如何以及为何参与志愿服务的不同故事。有的志愿服务是不定时的或偶发的，而有的志愿服务则是系统的、可预测的。有的志愿服务机会可能由组织创造，而有的志愿服务则是非正式的、自发的，且直接在个人之间进行。尽管大多数志愿行动在地方层面开展，但人们可以在邻近社区、国家层面、国际层面及网络上自愿参加志愿服务。性别和社会地位也影响着志愿活动的形式和功能。

本章探讨了志愿服务的宏观趋势，包括全世界志愿服务的规模和范围。尽管关于志愿服务的全球对比证据尚不足以对调查结果进行详细的分类，但本报告针对各类志愿行动之间的重要差异提供了新的证据。正如数据所表明的那样，各种类型的志愿服务是所有社会的重要社会和经济投入，甚至超过了许多主要行业的全球劳动力。⁵¹

图 1.1

第 1 章的视角

在全球层面，志愿服务对于韧性而言意味着什么？



为了更好地理解 2018 年出现的问题，本章通过探讨自 2015 年世界志愿服务状况报告以来出现的关于志愿服务研究和证据的主题，包括同年早些时候在联合国可持续发展首脑会议上提出的新的全球发展共识，对关于宏观趋势的报告进行了补充。这些全球性政策和模式继续影响着全球志愿服务的表现形式和获得的支持。

➔ 评估全球志愿服务的规模和范围具有挑战性但至关重要

志愿服务包容各种各样的行动者和活动，并根据具体情况对和平与发展产生不同的影响。这种多样性意味着：在不同的国家，甚至在一个国家的内部，人们对这一概念有着不同的理解。正如 2011 年世界志愿服务状况报告所强调的，在跨国比较中，志愿服务的定义将不可避免地存在争议。^{52,53} 尽管承认这些差异，本报告采用了 2002 年联合国大会决议通过的志愿服务定义：“为公众利益而自愿开展的活动，且金钱回报不是其主要的激励因素”。^{54,55} 根据这一包容性定义，志愿服务既包括通过组织开展的正式活动，也包括正式注册的组织以外的个人开展的非正式行动。本报告重点探讨地方性志愿服务或居住在地方性社区的人们的自愿公民参与。^{56,57} 虽然地方性志愿服务基本上是非正式的，但也可以包括通过社区而开展的正式志愿行动。⁵⁸

人们对志愿服务理解的差异阻碍了在全球范围内达成对志愿服务定义的共识（方框 1.1），同时数据收集的组织工作也限制了跨国数据的可靠性。与有偿就业不同，志愿工作通常是不定期进行的，这使得对志愿服务的衡量工作变得复杂。⁵⁹

尽管国家统计局认为志愿服务是一种具有社会和经济价值的无偿工作形式，只有极少数国家（主要是高收入国家）经常衡量志愿服务，但是它们的做法不具有一致性。⁶⁰ 在衡量志愿服务时，重点往往集中在基于组织的志愿服务上，而忽略了社区内人们自发进行的志愿服务。

方框 1.1

哪些人是志愿者？

志愿服务有多种形式，志愿服务的名称和含义因所处环境而异。许多从事志愿行动的人员并没有明显地表现出志愿者身份。一些根植于宗教或习俗的志愿服务形式可能已经经过几代人的衍化，被视为地方传统的核心部分。动机可能与责任感、团结感或一个人的道德准则交织在一起，并且往往根植于人们进行选择 and 自发行动的愿望。这些动机都会影响人们对志愿行动的理解和阐释方式。公众对志愿服务的态度也是各种各样，志愿者在某些情况下受到侮辱或排挤，而在其他情况下则被理想化，具体可能取决于任务、所涉人员的地位和其他因素。在本报告中，志愿服务经常被描述为不是正式的就是非正式的。正式的志愿服务是通过组织和协会组织的，而非正式的志愿服务则是在人与人之间直接进行的。实际上，特别是在社区层面，两者之间的区别可能不那么明显。

资料来源：Hustinx 和 Lammertyn 2003；Taniguchi 和 Thomas 2011；联合国志愿人员组织 2011；Wilson 2000

尽管存在这些挑战，但评估全球志愿服务的规模和范围却十分重要。这样做有助于发展实践者将其工作范围扩大到边缘化群体，并使决策制定者能够评估志愿服务对国家的经济贡献。此外，这些数据可以增进决策者对谁有机会获得志愿者机会的了解，增强他们识别和消除志愿行动障碍的能力。利益相关者可以利用这些信息来增进志愿者对和平与发展的贡献。

在过去二十年中，衡量标准的逐步改进提升了全球志愿服务评估的准确性。2013 年，国际劳工组织 (ILO) 通过第 19 届国际劳工统计会议 (ICLS) 率先采用了新的国际统计标准，为将志愿工作纳入到官方工作统计中提供了一个框架。⁶¹ 诸如国际劳工组织 *志愿者工作测量手册*、联合国 *国家账户体系中的非营利机构手册*、时间利用调查和其他国家志愿服务调查之类的主要参考依据，为知识库提供知识信息，有助于更准确地评估世界各地正式志愿工作、以组织为基础的志愿工作和非正式志愿工作的范围、组成和普遍程度。⁶²

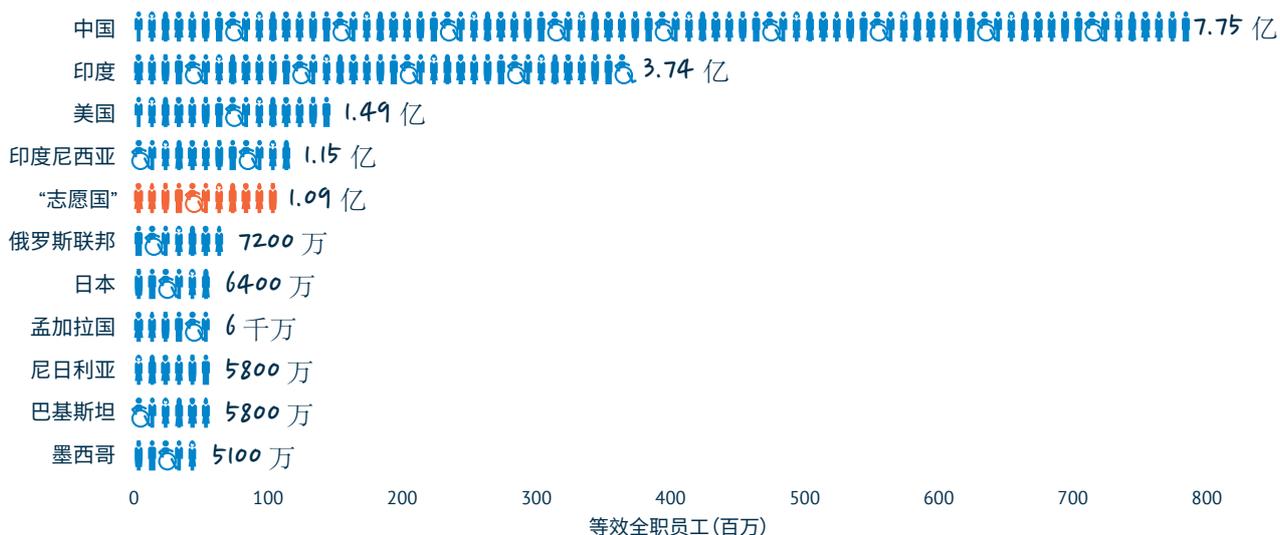
尽管本报告中提供的数字远远超过先前的估计，但需要对影响志愿服务率的因素和变量以及不同背景下正式和非正式志愿服务的细分情况进行更多研究。捕捉非正式志愿服务则存在更多困难。不过，虽然存在严重的局限性，但现有数据提供了关于全球志愿服务模式的知识，这些模式具有重要的政策和实践意义。

→ 各地区、国家和团体的志愿服务率

在本报告背景研究中，对当今全球志愿服务进行了最全面的评估，估算出全球非正式和正式志愿者劳动力相当于 1.09 亿名全职员工的劳动力。^{63,64} 如果这些全职志愿者组成一个国家，“志愿者”的劳动力将位居世界第五（图 1.2）——大约相当于印度尼西亚的就业总人数。从另一个角度来看，全球志愿者的劳动力超过了许多全球主要行业。⁶⁵

图 1.2

2016 年，全球志愿者劳动力超过了全球人口最多的 10 个国家中一半以上国家的就业人数。

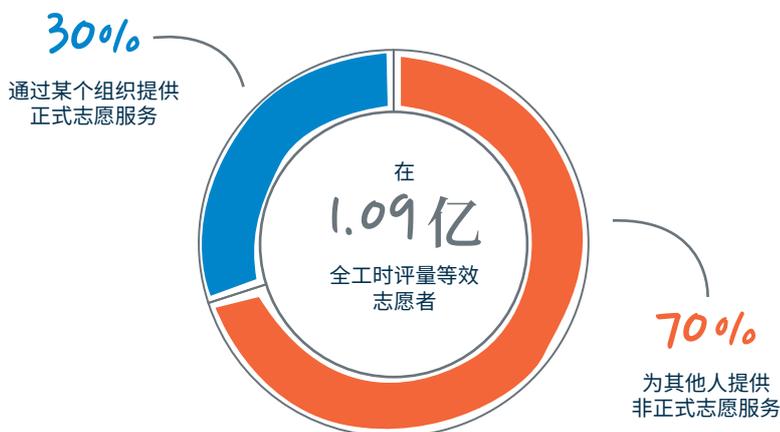


资料来源：联合国志愿人员组织 2018a

关于志愿服务的组成，全球约 70% 志愿者活动是通过与志愿者家庭以外的人进行非正式（人与人之间直接进行的）接触而进行的，30% 是通过非营利组织或各种协会正式进行的（图 1.3）。因此，本报告定性研究的重点主要集中在地方和非正式志愿服务上，这也是社区自身优先考虑的方面，但在志愿服务的数据和研究方面未能得到充分反映。

图 1.3

全球志愿服务中的大多数是非正式的



资料来源：联合国志愿人员组织 2018a

尽管志愿服务普遍存在，但人们参与的形式取决于地点、性别和年龄等可变因素。许多因素都可能限制或增加人们参与非正式和正式志愿服务的机会和能力，这取决于他们是谁以及他们所处的环境。例如，在经济合作与发展组织 (OECD) 国家，受教育程度、婚姻状况及年龄等因素都会影响正式志愿服务的比率。⁶⁶ 在促进志愿者参与的结构和程序的基础上，时间使用数据表明：非正式和正式的志愿服务可能会侵占其他活动（如有偿工作、休闲和学习）的时间。⁶⁷

按地区和国家对志愿服务进行评估

关于志愿服务的全球数据展示了志愿者参与率以及非正式和正式志愿服务份额的地区差异。图 1.4 列出了每个地区的全职员工当量—从亚洲和太平洋地区的近 2900 万人，到阿拉伯国家和拉丁美洲及加勒比地区的各约 900 万人不等。低收入背景下的志愿服务数据相对缺乏，在全面了解非正式志愿服务方面也存在着更多的复杂性。除了注意到这些数据缺乏的情况外，许多低收入国家人们的生活条件也必然导致（从事志愿服务）会对他们的时间提出了更多的需求。与高收入国家相比，低收入国家的人们至少有三分之一的时间用于谋生。⁶⁸ 他们还花费更多的时间等待服务、上班及前往志愿活动地点。然而，正如下文关于男女参与比率数据所表明的那样，志愿服务与可用休闲时间之间的关系非常复杂。

图 1.4

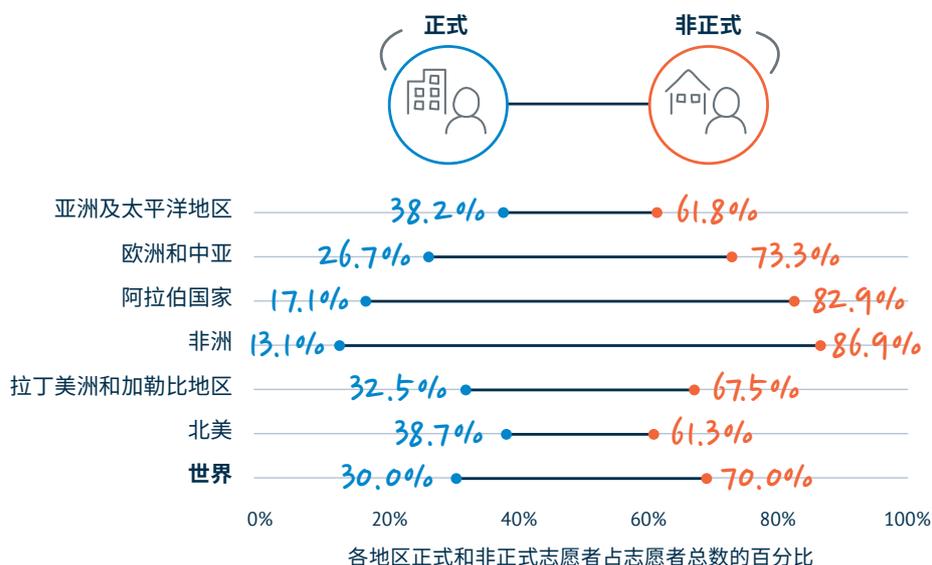
按区域划分的全工时评量的志愿服务总和



志愿服务的形式和范围也因情况而异。例如，尽管在所有地区非正式志愿服务都超过了正式志愿服务，但非正式志愿活动在非洲志愿服务活动中占近 90%，在北美、亚洲和太平洋地区则只占近 60% (图 1.5)。参与正式（以组织为基础的）志愿服务可能受到一个国家内动员志愿者的组织的数量以及机构安排差异的影响。⁶⁹ 高收入国家往往有更多的正式志愿组织，因此人们有更多的机会通过这种方式参与。⁷⁰

图 1.5

在所有地区，非正式志愿服务的数量均超过了正式志愿服务的数量

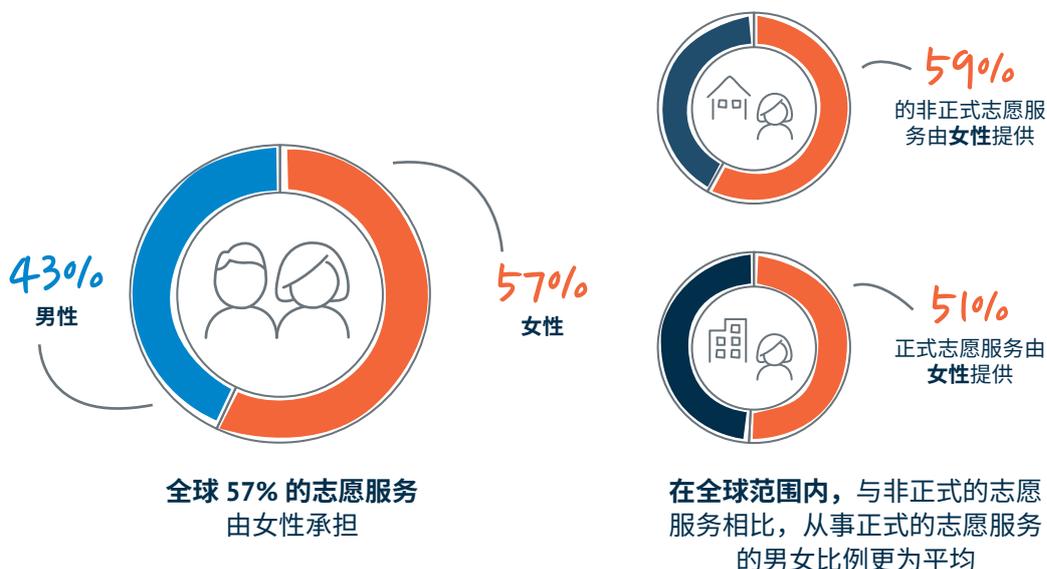


按性别对志愿服务进行评估

志愿者的性别是唯一可靠的人口变量之一，其数据可用于跨国分解工作。从事正式志愿服务的男女比例相当（51% 的女性、49% 的男性），这颠覆了许多人仍持有的信念，即通过组织提供志愿服务的女性多于男性。⁷¹ 然而，在全球范围内，非正式志愿服务的女性参与率较高。由于在所有地区非正式志愿服务占有志愿服务的大部分，而女性在非正式志愿服务中所占比例较大，因此女性在整体志愿服务中所占比例较大—接近 57%（图 1.6）。

图 1.6

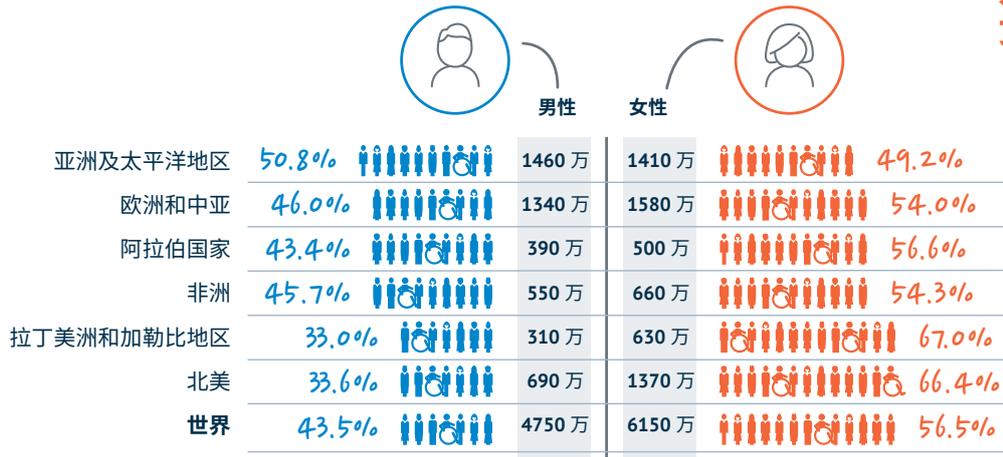
在全球志愿服务提供者中，女性占大多数



资料来源：联合国志愿人员组织 2018a

从地区来看，女性参与志愿服务的情况差别很大。拉丁美洲和加勒比地区女性参与率最高，为 67%，亚洲和太平洋地区最低，那里的男女参与率比较均衡（图 1.7）。

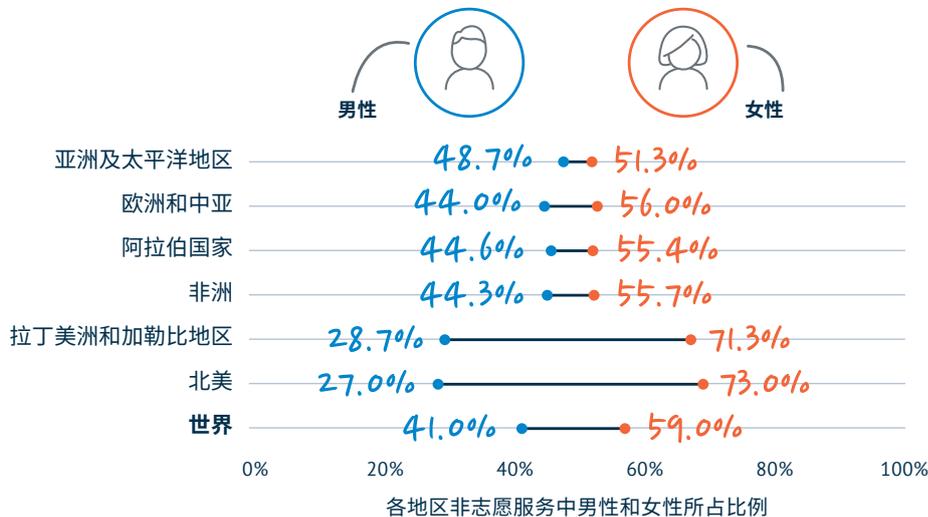
图 1.7



除亚洲和太平洋地区外，所有其他地区的女性在志愿服务总额中所占比例都较高

在非正式志愿服务方面，女性在所有地区的非正式志愿服务中所占比例较大，占全世界的近 60%（图 1.8）。在北美、拉丁美洲和加勒比地区，女性承担了 70% 以上的非正式志愿服务。正如第 2 章和第 3 章进一步讨论的那样，这些调查结果揭示了女性从事志愿服务的数量和类型，还揭示了志愿服务如何加强或挑战性别角色以及女性面临的社会、政治和经济不平等。

图 1.8



在所有地区，女性在非正式志愿服务中均占大多数

第三世界的 志愿服务和统计数据整理

南非统计局局长 ISABEL SCHMIDT

Tshepiso 后退一步，欣赏他的手工艺。作为他对 Mandela Day 贡献的一部分，他在约翰内斯堡的一个非正式聚居区粉刷了一个用作托儿所的瓦楞铁棚的内部墙壁。本着乌班图的精神，^a他定期将年迈的父母、姑姑和叔叔送到医院或协助他们购物。就在上周末，他还为邻居 Mrs Potts 修补了一扇破损了的厨柜门。

促使 Tshepiso 等人推动自己的发展优先事项和改革议程，是可持续发展的基石之一。积极的公民社会是一个具有凝聚力且运作良好的国家的重要组成部分。通过鼓励积极的公民，国家可能通过利用较少的财政资源而实现更多目标，并在此过程中实现更大的社会凝聚力。志愿服务向我们提出了这样的疑问：我如何能在我的大家庭、社区、国家和全球范围内有所作为？

根据南非统计局每四年进行一次的志愿者活动调查，^b南非从事志愿服务工作的人数从 2010 年的 130 万增加到 2014 年的 220 万，后一数据占南非 15 岁及以上人口的 5.8%。每名志愿者的平均年度工作小时数为 277 小时，他们的工作价值为 98 亿卢比（合 8 亿美元）。这些统计数据与在其他国家进行的评估有多大的可比性？Tshepiso 不计报酬为他人所做的一切都能被视为志愿服务吗？

正如这些问题所表明的那样，统计标准和定义对这项任务至关重要。南非统计局将志愿者定义为“15 岁及以上从事任何非强制性无偿工作的人”；其中非强制性无偿工作被定义为“在接受调查前四周内，个人通过组织或直接为其家庭以外人员无偿付出的时间”。因此，除了那些为年迈父母所做的事情外，Tshepiso 最近进行的所有的无报酬活动都属于志愿服务。为父母做的事情被排除在外，因为 Tshepiso 和父母是一家人。

各国之所以在标准和可比性方面存在差异，可能在于如何界定为家庭和 / 或相关家庭所做的自愿工作。在非洲，姑姑和叔叔们通常被视为母亲和父亲，因此很难界定“相关家庭”的范围。是否包括所有血缘亲属，而不考虑血缘的亲疏关系？南非统计局克服了这一难题，把为自己家庭以外的所有其他家庭所做的非强制性无偿工作都包括在内了。

国际可比性的另一个潜在分歧点是为弥补成本而报销费用问题，这些报销是否构成无偿工作定义中的报酬。根据国际劳工组织的定义，^c只有超过地方市场工资三分之一的收入才被视为薪酬，而非成本补偿。但是，由于各种活动没有明确的国家支付标准或详细的收入分类，数据收集过程更为复杂，可能导致国家内部和不同国家之间的统计标准不一致。

2013 年国际劳工统计会议通过了国际劳工组织标准，为志愿服务的国际可比统计数据提供了一个重要的起点。不过，我们需要进行更多的定性和定量研究来拓展我们的理念和发展工具，以反映志愿服务的表现，特别是在非洲和第三世界的表现。除了上述问题外，还需要使调查回顾期标准化，并确保覆盖所有环境下的非正式志愿服务。与国际劳工组织和联合国志愿人员组织合作，南非统计局将继续分享我们的经验，以使标准得以发展。

a. 南部非洲流行的社会哲学，描述为：“为了建立和维护社区的利益而表达同情、互惠、尊严、和谐和人道的能力”。Nussbaum, B. (2003).

乌班图：南非人对我们共同人性的反思。反思 4(4):21 - 26.

b. 志愿者活动调查 (2015 年)。志愿者活动调查由南非统计局每四年进行一次，是季度劳动力调查的一个模块。

c. 国际劳工组织志愿工作计量手册 (2011 年)。

→ 多样化趋势和模式决定了志愿服务的表现形式

人们的志愿服务随着一系列特定于环境的影响因素（从人口变化到新的可用技术）而变化。许多人口老龄化的国家正在为志愿工作寻找新的资源同时也面临着新的挑战。^{72,73} 同样，青年人口的增加也促使一些国家（特别是低收入和中等收入国家）强调志愿服务是建设性地吸引年轻人的一种手段^{74,75} 在一些国家，相较过去的常规和可预测的志愿服务，正式的志愿服务变得更具偶然性，且会受到工作和休闲等因素的影响。⁷⁶

“

由于危机，志愿服务如今仍被视为奢侈品。您可以将其视为马斯洛金字塔的应用。人们首先尽力满足自己的基本需求。人们需要果腹，需要有工作，需要养家糊口……因此，没有必要在得不到社区任何帮助的情况下而先去帮助其他人，这对志愿服务产生了直接的负面影响。

► 希腊，SWVR 实地调研参与者

智能、移动、众包及其他新技术的迅速兴起为志愿者和志愿组织的参与方式带来了巨大变化。正如 2011 年 SWVR 所认可的那样，“技术发展正以历史上前所未有的方式为人们提供志愿服务空间”。⁷⁷ 从那时起，包括低收入和中等收入国家在内的所有国家都加快了对这些技术的采用。今天，对于许多正式和非正式志愿者而言，在志愿服务的某些方面使用技术不再只是一种便捷，而是一种日常需要。这为志愿服务创造了令人兴奋的前景。这为组织提供强大的新工具，可用以动员、组织、激励和评估志愿者，同时为志愿者提供新的中介机会和反馈机会。这还支持新形式的志愿服务，例如与特定时间和地点不相关的在线志愿服务和微型志愿服务。

志愿者在线使用地理空间地图开展应急响应工作

志愿者之声：
ROHINI

作为地理空间专家，在紧急情况下，我自愿使用卫星数据绘制受影响地区的地图。

2017 年 9 月 20 日，临近午夜，我收到一封电子邮件：

“尊敬的 GISCorps 志愿者，
……寻求援助进行损害评估……在波多黎各受飓风玛利亚影响的健康中心的办公地点……如果您有意并且有时间，请发送电子邮件。”

我立即作出了回复，来自世界不同角落的其他五位志愿者也作出了回复。通过在线小组一起工作，我们在短短

几天内就浏览了大量的数据，而从现场收集这些数据将需要数周时间。在适当的时候获得这类信息可以加快救助工作，甚至挽救生命。在线志愿服务是一种经济有效的方式，可以将重要信息从卫星传送给地面人员。这也给了我一个有意义地运用我的技术技能的途径，并且成为更宏伟蓝图的一部分。我相信，未来的灾难响应和恢复工作将越来越依赖于遥感数据——比如来自无人机的数据。通过众包地理空间测绘平台分析这些信息，像我这样的志愿者可以发挥重要作用。



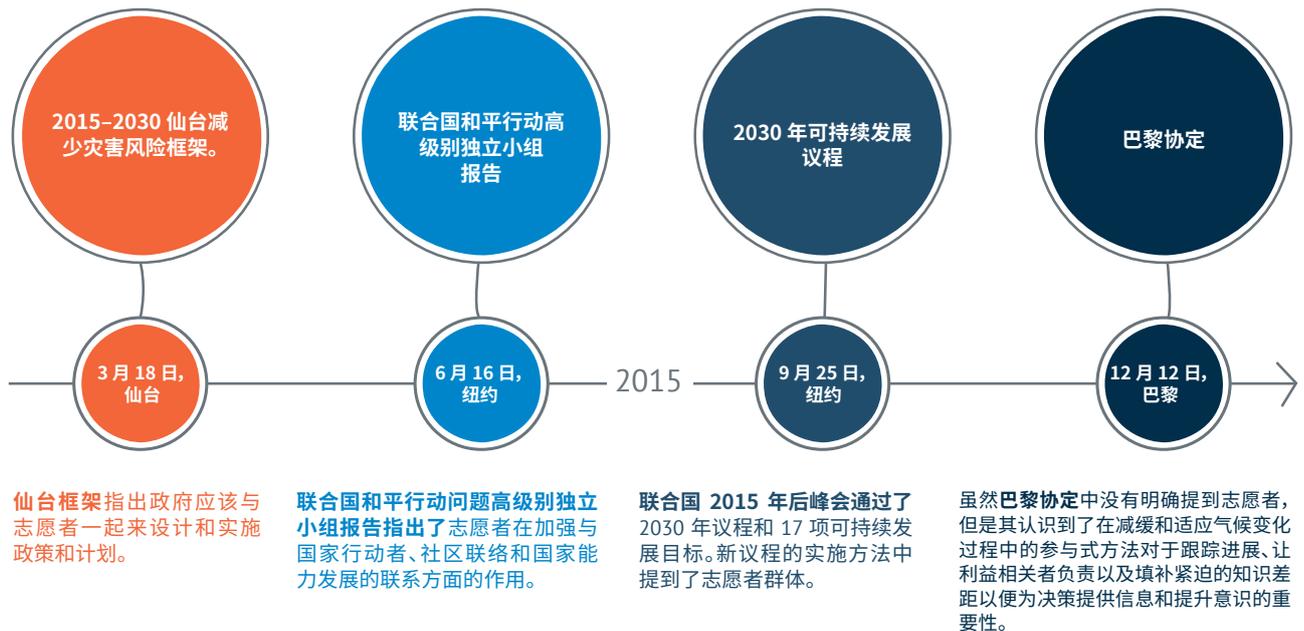
2017 年联合国气候大会在德国波恩举行志愿者培训班；650 名志愿者支持此项活动（联合国志愿人员组织，2017）。

这些发展是人道主义援助网络化时代的一个关键趋势，^{78,79} 通过拓宽社会关系为志愿者提供了加强社区韧性的创新方式。然而，虽然这些技术为一些过去难以从事志愿服务的人（例如残疾人）提供了振奋人心的机会，但同时也制造了新的障碍。数字鸿沟在大多数情况下仍然存在，随着技术在志愿服务中的推广，它将影响边缘化的弱势群体的志愿服务机会。⁸⁰ 在许多国家，男性、城市居民和年轻人比女性、农村居民和老年人有更多接触网络的机会。有志愿者参与的组织需要对技术获取机会不平等的问题保持敏感，同时使技术的应用适应当地的需求、文化背景及技术基础设施。

2015 年后的发展框架强调新的伙伴关系和地方参与，促进志愿服务和以人为本的发展方式（图 1.9）。⁸¹ 人们更加重视志愿服务的规范价值，并认识到自上而下，统一的志愿者基础设施并不适合所有情况。⁸² 从国家政府和地方当局到企业领导人、人道主义援助机构、非政府组织和社区组织，各种和平与发展行动者都在与志愿者合作以实现其各自的目标。

图 1.9

志愿服务和公民参与是 2015 年之后的主要国际框 架和流程的共同主题



资料来源：联合国志愿人员组织 2015a；Iltchev 2015；UNGA 2015b；联合国 2015b

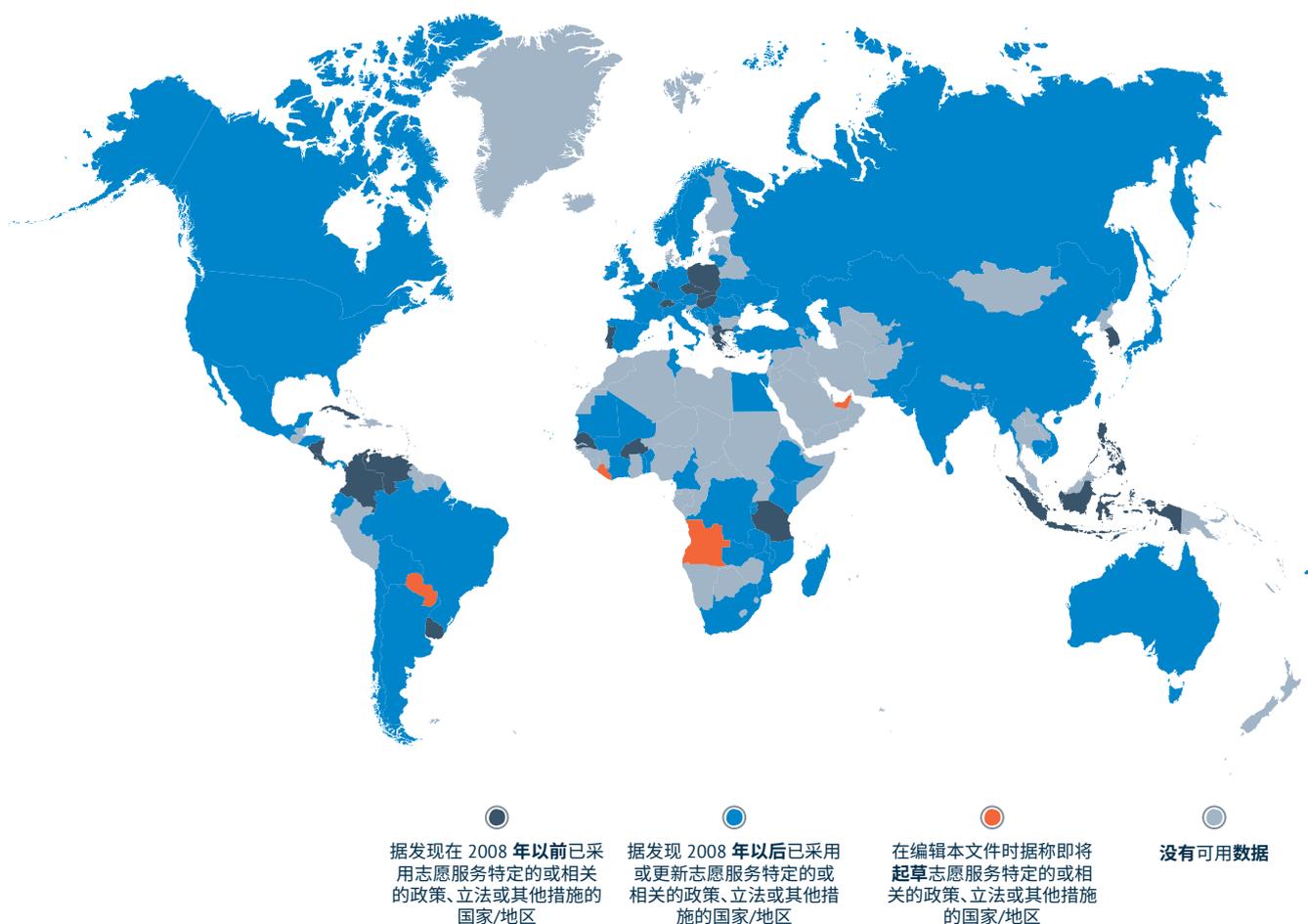
虽然非正式志愿服务仍然是最常见的志愿活动形式，但随着新行动者的出现，正式志愿服务的数量也在增加。低收入和中等收入国家制定了新的方案和计划，部分原因是人们更加认识到志愿服务对国内发展工作的附加价值⁸³以及促进志愿服务的政策和立法得到继续推广（参阅附件 3）。此外，新的机会已经出现，特别是在中等收入国家为了满足日益富裕的社会对正式志愿服务的需求而出现的，以及将志愿服务纳入第三世界出现的不断扩大和多样化的海外发展合作（包括南南合作）中出现的。⁸⁴

公共和私人对志愿服务的投资都在回应和塑造这些全球趋势。在全球范围内，红十字会和红新月会国际联合会 (IFRC) 仍然是提供正式志愿服务机会的最大机构之一，2016 年约有 1400 万活跃志愿者。⁸⁵ 随着越来越多的全球企业将志愿服务视为企业社会责任的核心组成部分，⁸⁶ 私营部门行动者在志愿服务方面表现继续增强。⁸⁷ 与此同时，学术界正在开展越来越多的关于志愿服务的研究，提供越来越多的证据，尽管数据的可靠性仍然存在，且发展中国家志愿服务的数据仍较为匮乏。⁸⁸

立法和政策对于促进志愿服务仍然很重要。联合国志愿人员组织的一项审查发现，至少有 72 个国家在 2008 年 5 月之前已经推出或修改，或者正在起草政策、法律或其他与志愿服务相关的措施（图 1.10）。虽然政策和法律在许多国家产生了积极效果，但在另外一些国家，政策和法律并没有促进志愿服务所有方面的发展—例如，忽视或限制了所有群体的言论和结社自由或自我组织自由。因此，人们越来越关注与志愿服务有关的政策和法律的某些应用，尤其是过度管控，缩小获得服务的范围，减少多样性，限制公民空间。⁸⁹ 在分析作为本报告研究对象的 15 个社区的调查结果时，我们将进一步讨论这些问题。

图 1.10

2018 年志愿服务政策和立法的全球覆盖率



资料来源：联合国志愿人员组织 2018b



志愿者为英国伦敦特拉法加广场的游客提供支持（英国 - 大伦敦政府，2016）。

这些全球评估和趋势告诉我们一个什么样的 2018 年志愿服务图景？人们大规模从事志愿服务，尽管获得服务和参与情况因所处的环境、性别和其他不太明显的影响因素而异。非正式行动是全球志愿服务的最常见形式，也是参与本报告实地研究的所有社区的主要特点。最终，正式志愿服务率与非正式志愿服务率之间的差异可能对社区韧性具有影响，这将在下文各章中讨论。正式志愿服务可能更容易促进与社区外的行动者及其可能提供的伙伴关系和资源的联系，而非正式志愿服务则建立在自组织和社区凝聚力的原则上，为创新提供最大的灵活性和机会。

志愿服务的最新数据显示，性别间存在明显差距，女性占据了志愿服务的大部分。女性在非正式志愿服务中所占比例特别高，在本报告各个部分进行的与性别有关的调查结果讨论中，可以利用这方面的信息。人口变化、新技术、人们的谋生之道以及机构行动者的政策和程序都是志愿行动的关键决定因素。

在认识到志愿服务在艰难应对各种事务的社区中很普遍之后，我们需要考虑实际情况究竟如何。作为在非正式地方性社区层面表现最为明显的一种社会情况，脆弱社区如何进行组织以应对每天面临的威胁？本报告中的分析着眼于地方志愿者的独特作用如何与外部行动者一起，在不稳定、灾难和冲突的情况下增强或抑制社区韧性。下一章将进一步探讨地方志愿者在人际关系和自我组织方面的能力的价值。

我们责无旁贷：

处于压力之下的社区中的
地方性志愿服务

“只有社区志愿者举起了手……许多（志愿者）
不想参与其中。但也有许多人说，‘别人不愿意
做，我们责无旁贷。因为这是我们的社区。’”

- 红十字会与红新月会国际联合会
红十字会援助人员，全球志愿服务报告





志愿者领导人向 2018 SWVR 调研员讲述他们如何在危地马拉的社区应对挑战（联合国志愿人员组织 /Mariano Salazar, 2018）。

提升韧性的战斗的成败关系到社区。借鉴原始的实地调研及二手资料，本章探讨了地方性志愿服务的独有特征（特别是建立关系和自我组织的能力）如何加强或削弱社区应对冲击和压力的能力。志愿服务是个人和家庭作为韧性体系的一部分与他人进行联系和组织的主要机制。志愿服务的关联特性为风险管理提供了方法和机会，这一点在最受到孤立的环境中尤其明显。然而，由于志愿服务是建立在人际关系基础之上的，因此它面临着源于地方权力结构和社会不平等的各种挑战。通过探索志愿行动的这些独有特征，可以揭示地方性志愿服务在提升社区韧性方面的优势和局限性。

2

在过去半个世纪的大部分时间里，在减少全球不稳定性和管理风险方面所做的努力主要遵循集中模式，这些模式重视技术专长以及与当地社区外部的行动者进行协调。^{90,91} 这些模式将当地行动者视为服务的接受者，而不是降低风险的关键驱动者和参与者。最近，在提升社区韧性方面所做的努力已经认可了一系列传统上丧失权能的利益相关者参与其中的价值，并将当地行动者视为社区韧性的起点。利用当地的技术专长和技能、能动性、主人翁意识及通过赋权，⁹² 这些方法不只是将人们视为脆弱和风险群体，更将人们视为能够自我组织并带头提升社区韧性的力量。⁹³

“

自己的路，我们自己来修。我们从利用自己的优势和资源开始行动，而不是坐等外界的支援。如果我们等待支援，则需要很长时间。我们就想着现在就解决问题。

► 坦桑尼亚，SWVR 实地调研专题小组讨论参与者

2030 年议程强调以人为本的发展方针。与此同时，主要新兴经济体和低收入及中等收入国家之间新的伙伴关系的影响力日益增强，正将重点从外部援助转向发展合作来增强处理国内事务的能力。人们开始重视国家所有权和领导权，这一新的趋势寻求使外部援助与国家框架、政策和计划保持一致，并将发展进程和问责制纳入更广泛的社会契约中。然而，本地化讨论通常侧重于国家所有权，对社区层面所有权的关注则较少。充分重视地方性解决方案意味着关注社区自力更生、社会公正和决策制定；促进权利和参与；减少不平等；乐于接纳持续的反馈和路线纠正。

在认识到通过志愿服务所调动地方能力价值的基础上，本章探讨了其在灾害和风险前线社区中的形态。利用实地调研资料，本文详细探讨社区自身所注重的志愿服务的两大特征：地方志愿者以人为本的联系和自我组织的方式，这两点特征既可能提升也可能削弱社区韧性。最后，谈论了志愿行动的局限性，特别是当社区在被与韧性体系内更广泛的行动者群体隔离开时。

图 2.1

第 2 章的视角

在社区层面，志愿服务和韧性如何相互影响？



→ 地方性志愿服务在社区中的表现形式

地方性正式和非正式志愿服务包括一系列有助于提升社区韧性的活动。如 2011 年和 2015 年 SWVR 所述，这些活动包括服务提供、社会宣传以及参与一些挑战不良治理的过程。^{94,95} 地方志愿行动通常表现为人与人之间的自愿合作，而不依赖于中心机构或明确的外部指挥。它取决于聚集、组织和优先化以及根据共同价值动员他人的自由度和能力。

为本报告所做的实地调研展示了本土人士自愿团结在一起准备应对冲突和危机的各种事例——例如，通过培养意识、提供地方性的安全和保护措施、种植树木和保护沼泽和森林、改进基础设施（道路、桥梁、排水系统、供水系统）以及其他方式，帮助其社区应对预期的威胁（图 2.2）。

图 2.2



气泡代表了报道的 15 个 SWVR 调研社区中有多少社区的志愿者活动符合某一部分或类型。

“

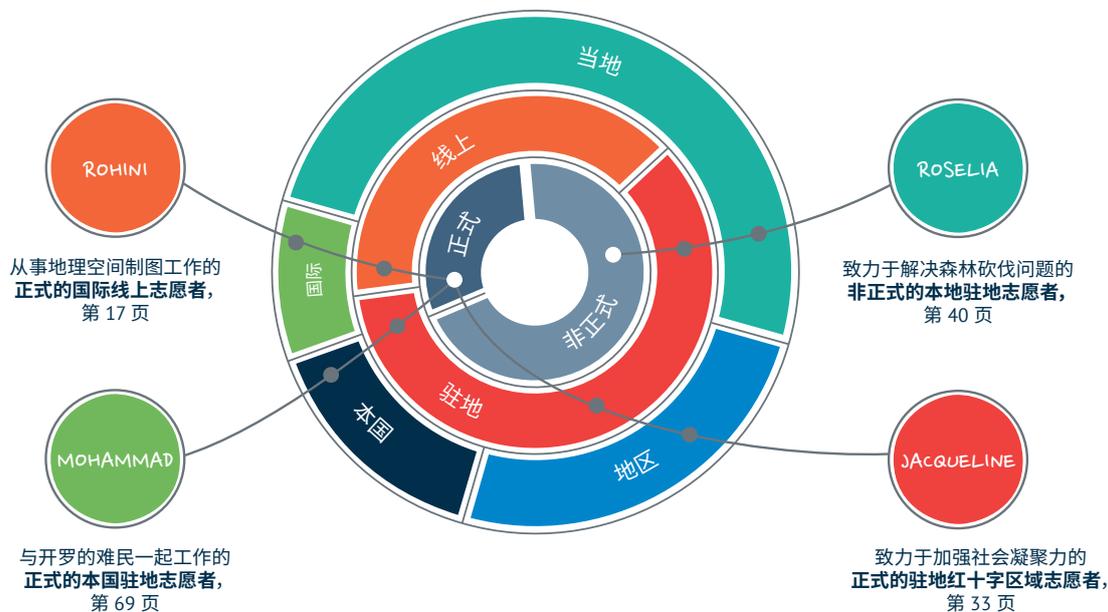
在雨季期间，河道经常被洪水摧毁，所以我们聚在一起互相帮助进行修复……如果志愿者没有进行这些活动，任何其他行动者也不会做。只有我们社区了解实情以及我们必须处理的问题……我们不能坐等外部人员来解决问题。

► 马达加斯加，SWVR 实地调研专题小组讨论参与者

往往出于团结互助的动机，生活在脆弱条件下的人们将自己的生存押注在共同的自愿贡献上，为社区的福祉承担了很大责任。在上级的责任、权力或资源正式转移或未正式转移（通常是后者）的情况下，地方志愿者帮助其社区应对压力并自发地应对冲击。在结社和言论自由的前提下，地方性志愿服务为集体行动增强社区内的优势和资源提供了途径。虽然地方性志愿服务具有各种表现形式，但社会行动仍是其核心（图 2.3）。

图 2.3

社区志愿服务的不同类型和配置



正式和非正式志愿服务给社区带来的好处有所不同

第 1 章中讨论的各种形式的志愿服务给社区韧性带来了不同的优势和挑战。虽然非正式志愿者可能会与正式的组织或社区结构相关联，但许多地方性志愿服务是自发的、非正式的、未经过能够协调更大规模的组织的协调。^{96,97} 非正式志愿服务可以利用人际关系的力量来加强信任和社会团结，增强群体内的共识，并促成社区在逆境中经常仰赖的集体行动。^{98,99} 实地调研社区通常认为，非正式志愿服务比正式志愿服务更灵活、反应更迅速，更能适应意外变化。它对非正式联系的依赖意味着志愿者也可以自由地将某些人排除在利益之外，从而增强可能对发展起阻碍作用的态势。^{100,101}

正式志愿服务也在当地社区进行，但不如非正式志愿服务常见，在低收入国家尤其如此。实地调研发现，正式志愿服务更有可能挑战传统的文化角色和责任，尤其是与性别相关的角色和责任，并且可能扩大女性的领导作用。正式志愿服务为社区带来新的组织规范和价值观。它可以开放社区网络，通过培训人们掌握新技能加强社区能力，拓宽获取资源及就业的机会，所有这都可以长期提升社区韧性（方框 2.1）。¹⁰² 对于正式志愿服务，志愿者的相关价值和利益通常也更高，部分原因在于正式志愿服务通常较明显，因此更受重视。^{103,104}

这两种类型的志愿服务对于建立韧性都很重要，并且都存在多种限制。对于非正式志愿服务而言，能够获取的资源较少，对决策制定的影响力较弱；对于正式志愿服务而言，地方和外部表现形式相关的政策和规范存在限制性。这些动态表明：如果地方性志愿服务得到更有组织的机构的相应辅助，则非正式志愿行动的缺点就可以得到适度弥补。

正式志愿服务为社区带来新的组织规范和价值观。

方框 2.1

当外部行动者寻求地方志愿者的帮助时，志愿者可以为社区韧性的发展做出适合环境的干预措施。

全国农村女性网络 May Doe Kabar 是一个由联合国开发计划署资助的缅甸女性团体网络，通过与乡镇组织 Susee Ar Man 及其广泛的女性志愿者网络合作，收集基于性别的暴力的信息。志愿者们使用手机应用程序收集参加 Susee Ar Man 小组的 912 名女性的数据。May Doe Kabar 使用调查数据针对所在州和地区基于性别的暴力进行宣传及采取行动，Susee Ar Man 及其志愿者确定关键问题，并向利益相关者提出关于地方适当防范和应对措施的建议。在被调查对象看来，地方志愿者和外部组织之间的这种联合学习和信息交流可以促成在当地条件下非常适合开展的有效干预措施。

资料来源：SWVR 田野调查

针对缅甸存在的与性别相关的暴力交流知识



孟加拉国服装厂工人志愿者小组会议
(Chris McMorrow, 2015)。

“

有组织的志愿服务更加公正，因为他们不关心是否认识受益者本人……我们可以依靠他们来确定最迫切的需求和脆弱群体，并以公平的方式迅速采取行动。

► 布隆迪，SWVR 实地调研农民

正式志愿服务通常代表着技能、劳动力和资源的单向传递，而非正式志愿服务往往体现了更为互惠的给予和接受形式

然而，基于组织的志愿服务与非正式志愿服务之间的区别并不总是很明确，在社区层面尤其如此。在实地调研社区中，志愿行动中较正规化的表现形式大多是自我组织的。不隶属于正式组织的志愿者，有时以跨越有组织的志愿服务和自我组织的志愿服务之间界限的方式进行协调。此外，个人可能在社区内发挥多重作用，从而更难区分正式志愿服务与非正式志愿服务。例如，当地方领导人组织社区行动时，可能不清楚他们是以正式行政身份行事，还是作为社区普通的一员行事。

集体形式的地方性志愿服务与社会义务密切相关

实地调研社区的受访者强调，其社区具有韧性的一个关键原因是，人们齐心协力完成政府或其他外部行动者所忽视的任务。社区成员自愿奉献时间，但常常期望得到帮助作为回报，在他们参与非正式志愿服务和集体行动时尤其如此。坦桑尼亚的一名实地调研参与者解释到：“遇到需要帮助的人时，我会毫不犹豫地伸出援手。因为我知道有一天我也需要别人的帮助”。正式志愿服务通常代表着技能、劳动力和资源的单向传递，而非正式志愿服务往往体现了更为互惠的给予和接受形式。

虽然对志愿服务采取的这种公共方法与社区韧性的观念有关，但有时却被视为一种繁重的期望。不断地给予或接受支持会导致丧失权威感、授权感和疏离感，从而损害社会凝聚力。^{105,106} 因此，虽然作为互助手段的志愿服务可以增强社会凝聚力，但它存在于生存策略中，这可能会给那些较少回报志愿服务的人带来不成比例的负担。社区行动何时从自愿转为强制或剥削，特别是对于那些与参与志愿服务相关的生计机会成本较高的人而言？自我组织的志愿服务与脆弱性之间的关系是什么？下面将讨论上述问题。

地方性志愿服务也与集体行动的强制性表达有关。虽然强制性行动不符合志愿服务的范畴，但关于“志愿服务”的这些表述在实地调研中如此频繁地被提及，因此值得注意。社区成员往往将强制性集体行动与志愿社区工作区分开来。他们指出，人们往往因为害怕受到谴责或其他惩罚而参与强制性集体行动。未参加此类无偿工作的人被罚款、被社会排斥或被剥夺获得集体生产的货物或服务（例如新的水源或农产品）的机会。

“

村里有一条规矩：即使你不想参加志愿服务来解决问题，迫于邻居的压力，你也不得不这样做。

► 俄罗斯，SWVR 实地调研专题小组讨论参与者

相比之下，参与自愿的社区工作被认为具有内在动机，并被认为是旨在提升社区的生存和集体福利的共同的自愿贡献。正如布隆迪的专题小组讨论参与者所解释的：“与地方当局相比，志愿者效率更高，因为他们拥有更多的自由来决定自己做什么”。

了解地方性志愿服务的不同表现方式，对于将其与其他类型的地方和国际发展及人道主义行动区分开来非常重要。志愿服务的若干特性使其有别于帮助社区应对压力和冲击的其他方法。在这些特性中，社区本身强调志愿服务对建立关系和自我组织的作用。下一节将更详细地探讨这些内容。

► 社区所重视的：地方性志愿服务对提升韧性的独特贡献

为本报告实施的实地调研，侧重于社区对志愿服务的看法及志愿服务对社区韧性的独特贡献（图 2.4）。它揭示了志愿服务在困难时期如何将社区中的人们聚集在一起来实现共同目标，并在此过程中加强团结和关系纽带及建立互信。研究还表明，在实地调研受访者中，志愿者的自我组织能力是最常见的特征，这一发现证实并强化了之前的证据，即自我组织对社区韧性的重要性。

“

面临压力时，我们彼此分担，互相帮助，寻找解决办法。我们就像一家人。我们中的一些人可能在一件事上有经验，而其他人在另一件事上有经验；我们相互学习知识和经验。

► 荷兰，SWVR 实地调研专题小组讨论参与者

图 2.4

关于提升韧性的志愿服务，社区所重视的是什么



注意：该树形图显示了调研社区最常指出的志愿服务（及其组成部分）的两个特征。详情见附件 7 表 A7.2。

资料来源：SWVR 实地调研

► 独有特征 1：志愿行动中的人际关系决定着社区应对逆境的方式

地方性志愿服务所固有的以人为本的联系方式对社区很重要。通过共同志愿行动发展的社会互动创造了团结或“与他人合作的力量”，正如缅甸的一个社区成员所阐明的那样，这可以加强人们的支持基础，使他们不那么容易受到冲击和压力的影响。这些关系还与建立互信有关，互信是集体行动的关键组成部分，是对压力和紧张局势的自我组织反应。¹⁰⁷ 志愿服务的这些关系属性是有助于建立韧性社区的重要的差异化特征。地方志愿者在承受压力时相互交流、互相支持的能力是社区韧性的一个突出的预测指标。¹⁰⁸ 因此，当人们融入一个由各种网络、关系和联系构成的大网中时，他们的韧性最强，这个大网能够促成人们单独行动时无法得到的能力和应对机制。



一名卫生志愿者在厄瓜多尔照顾因地震而无家可归的孕妇（联合国志愿人员组织，2016）。

志愿服务在建立社会凝聚力、加强团体内和团体间的团结以及建立网络和关系方面都特别有效。^{109,110} 大量研究已经揭示了志愿服务如何通过共同身份、位置、经验和动机创建一个相互信任且具有社会凝聚力的虚拟圈。^{111,112} 志愿服务允许社区成员在危机时刻在情感上相互支持、表达鼓励并提供机会来满足社会需求。通过与更广泛的支持网络连接，志愿服务可以帮助社区成员与其他利益相关者建立关系。面临压力时，通过志愿服务形成的横向本地网络可以扩大人们获取资源和信息的机会。¹¹³

志愿服务有可能促进或阻碍解决问题所需的信息和知识的共享和传播，从而提升或削弱社区韧性，这在很大程度上取决于关系的构建方式。

“

因为我非常了解邻居，并且我们就境况谈论了很多，所以我会召集一群共同的朋友、邻居或亲戚，并开始一个让有需要的邻居先从中受益的贷款循环。每月收钱时，我先给他们打电话，以确保每个人都能做好准备。

► 埃及，SWVR 实地调研女性调研参与者

当群体共同抱有强烈的团结意识时，志愿服务就能提供一种在同伴中管理和分担风险的机制

建立能加强信任和社会凝聚力的关系

实地调研强调了志愿服务通过互助加强团结的能力。它还确定了将共同愿景作为行动基础的价值，在低收入和农村环境中尤其如此（方框 2.2）。志愿服务采取行动的动机通常与当地的理念有关，例如 Nguni Bantu 的 *ubuntu* 理念，意为对他人的人道，描述那些反映我们共同人性的行为。类似的理念包括 *fihavanana*（马达加斯加语），意为认识到所有人都是亲属并相互依赖以获得支持；*solidaridad*（西班牙语），意思是为了共同利益而一起努力；和 *ujamaa* 或 *harambee*（斯瓦希里语），意思是齐心协力解决社区问题。在俄罗斯的一个实地调研社区，“爱国志愿服务”被视为跨越种族和宗教界限，将人们凝聚在一起，并表现了一种“现代”形式的公民身份。这些概念强调包容性，是社区对韧性的看法的核心。当群体共同抱有强烈的团结意识时，志愿服务就能提供一种在同伴中管理和分担风险的机制。

“

我们在生活中遵循以下理念：“团结比石坚，分裂如沙散”。

► 马达加斯加岛，SWVR 实地调研地方志愿者

面对逆境时的共同经历也可以建立信任。当人们共同努力实现同一目标时，通过反复互动来增强互信。^{114,115} 但是，面临压力时，还需要相互信任来激励人们自愿承担集体决策的共同责任。^{116,117} 当互信的基本要素尚未建立或修复时，让不团结的群体合作从事志愿者工作很困难。¹¹⁸ 因此，互信既是集体行动的结果，也是集体行动的基础。

方框 2.2

通过动员达尔富尔的志愿者来表现团结

许多实地调研社区未将志愿服务作为个人活动进行讨论，而是将志愿服务作为一种植根于团结的集体社会活动。在苏丹，*nafeer*，或“动员号召”，是一项依赖集体志愿者参与的基本社会活动。它用于在旺季或干旱期间集中种植和收获作物，迅速动员民兵保护庄稼免遭盗取，重建在冲突期间被摧毁的清真寺和社区建筑，以及满足诸如此类的联合需求。在峰值压力期间单独完成这些活动相当不易，需依赖集体志愿服务来完成这些活动。例如，如果没有合适的设备，在必要的时间范围内收获作物对于单个农民来说将是一项艰巨的任务。然而，当人们团结起来时就更富有成效，因为在干旱或恶劣天气期间，作物收集得越快，损失就越小。对于建立成功动员所需的集体互惠志愿服务，共同信任、社会凝聚力和团结意识至关重要。

资料来源：SWVR 实地调研

“

项目完成后，很多居民认为通过自己的贡献可以改善社区。部分原因在于他们对志愿者小组成员的信任。

► 中国，SWVR 实地调研专题小组讨论参与者

通过在困难时期将来自不同种族、政党和社会经济地位的人聚集在一起来实现共同目标，志愿行动可以提升社区韧性。由于来自不同群体的实地调研人员与其他可信赖的社区成员一起自愿参与，他们之间的互动加强了相互理解。例如，布隆迪的志愿者通过以共同生计作为加强互信的切入点，帮助来自不同群体的人们聚集在一起。来自俄罗斯基督教东正教和穆斯林社区的志愿者抱着相互帮助的共同期望团结在一起。这些互动不仅有助于维持不同群体之间的和平，而且还改变了旁观者的看法，让旁观者明白人们通过共同努力可以实现目标。

志愿服务所产生的社会互动还可以重新构建已经分裂的群体之间的关系，将他们聚集在一起追求共同事业。¹¹⁹ 这种关系联络方式对于在冲突后建立社区韧性特别重要，因为冲突会使人们两极分化并削弱社会联系。例如，菲律宾的基督徒和穆斯林志愿者组织并实施了跨宗教的环境保护活动。通过合作，来自不同文化和信仰传统的大多数年轻志愿者更多地了解彼此，并增加了对来自其他文化和宗教背景的人的理解。正如其中一名调研员所提到的：“有一件事我们可以共同努力，这令我们大开眼界。”这样的评论与之前的研究一致，之前的研究发现人们参与志愿者组织与他们对人际信任的看法之间存在正相关关系。¹²⁰

通过志愿服务克服社区差异

志愿者之声：
JACQUELINE

两年前，我完成了全日制教育，并决定在我长大的小镇里与当地的红十字会小组一起开展志愿服务。我们通过向脆弱家庭分发食物、种子和衣物等工作来支援社区。我从志愿服务中学到了很多东西，不仅获得了技能，还增进了对养育我的社区的认识。我很高兴富有创新精神的人能够组织起来互相帮助。当听到某人说“感谢你为我所做的一切”，然后这个人也加入志愿者队伍时，我会感到最大的满足。志愿服务具有感染力！我认为志愿服务是人们在建立韧性的同时创造和平的绝佳机会。通过一起行动，我们学会如何克服种族和政治差异。以前，人们只帮助家人或

朋友，但通过志愿服务，社区成员学会互相帮助，包括去帮助不认识的人。这提升了社区韧性。看到年轻人和女性构成志愿者的最大群体，我感到特别自豪。我认为这是因为女性和年轻人更容易受到伤害，因此他们往往更加清楚存在的问题和需要提供的帮助。

具有共同背景和境况的人也可以从志愿行动产生的互信和凝聚力中受益。¹²¹ 自我组织的地方志愿者群体之间的协同工作加强了共同联系。在实地调研社区，志愿服务产生的联系对女性和边缘化群体特别有价值，女性和边缘化群体联合起来满足往往被更强大的主流群体所忽视的共同需求。

通过志愿服务培养的社会凝聚力在志愿者的动机和承诺中得以体现。此外，鉴于志愿服务所固有的能动性，选择提供志愿服务的人也经常被其他人描述为无私、富有同情心、善于交际。正如玻利维亚社区成员所强调的那样，志愿者的价值远远超过其参与当地社区的能力：“他们自己就是社区”。作为社区成员，他们的融入体现了其帮助他人的动机和追求。

“

我们更应承担义务，因为……我们住在这里，我们照顾邻居……
所以我們有着更密切的联系。

► 玻利维亚，SWVR 实地调研地方志愿者

志愿服务可以加强社区的社会资本，构建一个持久的人际关系网络，产生人们单独行动时无法实现的新能力。¹²² 之前的研究表明，拥有强大社会支持网络的人比社会支持较弱的人在应对紧急情况时的能力高出两倍。¹²³ 志愿服务还可以加强社区认同，从而增加社区在冲突或灾难发生后团结一致并重建的可能性。¹²⁴ 在不利时期，强有力的关系与互助和自愿援助相关，包括帮忙照顾孩子、提供情感支持、寻求庇护、获得医疗帮助及收集信息（方框 2.3）。^{125,126}

方框 2.3

德国志愿者欢迎并安置难民

世界各地的志愿者正在应对空前规模的难民和移民问题。仅在德国，自 2014 年以来，已有 140 多万流离失所者申请庇护。为响应移民的需求，许多德国人在城镇和城市提供志愿服务。这些志愿者抱持同理心，以有人情味的方式对待新移民，这在正式、自上而下的响应中往往是缺失的。这不仅可以使流离失所者得到有尊严的待遇，而且还可以防止他们中最脆弱的人面临更大的风险。

自 2014 年以来，德国北部的新武尔姆斯托夫镇接收了大约 300 名难民和寻求庇护者。一个由 40 名志愿者组成的核心小组建立了一个名为 Welcome to Neu Wulmstorf 的网络。他们努力满足难民和移民的迫切需求（包括住房、健康和安安全全），以及他们对安置、自给自足和融合的长期需求。在三年后的 2017 年，志愿者小组仍然非常活跃，通过一对一咨询和语言课程、游泳和自行车修理课程等活动为难民和寻求庇护者提供支持。

资料来源：Karakayali 和 Kleist 2016；Le Blond 和 Welters 2017

志愿服务： 城市中的社会融合工具

伦敦副市长 MATTHEW RYDER

与伦敦市长 Sadiq Khan 一起，我的任务是将所有伦敦人凝聚在一起和改善社区。我学到的最重要的是志愿服务在实现这些目标方面的力量。

今年早些时候，我们推出了社会融合战略。基于大量调研，我们在其中提出了关于社会融合的新定义—强调它不仅仅是人与人之间的接触，还包括促进平等、提升人们的活动水平及在地方社区进行参与的程度。

除非给人们提供聚集的机会，否则鼓励社会融合是一项毫无意义的工作。志愿服务恰好做到了这一点。

志愿服务帮助公民与当地社区中可能来自完全不同背景的人建立联系。它创造的纽带和共同身份，超越看上去似乎很重要的肤浅差异。志愿服务还为志愿者和受益者提供了解决社会问题的有效途径—例如，降低社会孤独感或改善心理健康。

当然，志愿服务不是改善社会融合的唯一途径，它也无法解决所有问题。但政府和地方当局可以利用此工具将人们凝聚在一起。我们知道，所有伦敦人都希望成为社区中有价值的成员，并在制定城市决策中发挥积极作用。

但我们需要更好地了解我们如何吸引志愿者，以及为什么有些人可能会选择在他们的社区做志愿者，而有些人则不然。例如，我们知道年长的伦敦人更有可能做志愿者，这就是为什么我们支持数字奖励和认可试点，以激励年轻的伦敦人开展志愿服务并进行奖励。市长新推出的数百万英镑社区体育项目“Sport Unites”，也将重点关注如何帮助通过志愿服务教授、指导及参与体育来更好地支持社会融合的伦敦人。

最重要的是，市长决心要寻找更有效的方法来让志愿服务成为伦敦人日常生活的一部分。这意味着让人们更容易找到感兴趣的活动，同时确保雇主更好地支持员工在当地社区从事志愿服务。



志愿者在希腊莱斯博斯为新难民的到来做准备（联合国志愿人员组织，2017）。

志愿者之间的共鸣可以帮助处于情绪紧张状态的人更快地从逆境中恢复过来

实现相互的情感支持以应对逆境

当人们熟悉某个地方，尽管与居住在那里的人关系薄弱，也倾向于在危机时刻自愿帮助别人。¹²⁷ 这种亲近和生活经验让人们了解当地的挑战，志愿服务是人们表达减轻与之接触的人的痛苦的人类动机的一种方式。文献中的许多事例阐明了志愿者如何利用已有知识来照顾那些面临风险的人。例如，在西非，地方志愿者冒着生命危险为埃博拉病毒感染者提供免疫接种和护理，尽管许多人害怕这种疾病，并且清楚社区中的其他人可能会非议他们。¹²⁸

通过提供机会以满足他人的需求，志愿服务还允许社区成员在遇到危机时在情感上相互支持。实地调研的许多报道提及通过相互志愿行动获得情感支持的价值，以及此类支持所带来的对共同挑战的感受和相互理解。因此，*esprit de corps* 在压力出现期间及压力出现之后都特别有用，因为人们与经历过类似困难的其他人一起参与。一些志愿者提到，他们自己感觉不再那么疏远和孤立，之前的研究也记录了类似的益处。^{129,130} 志愿行动还为人们提供了通过在工作中享受他人陪伴而摆脱世俗压力的机会。志愿者之间的共鸣可以通过建立社交缓冲来发挥作用，并且可以帮助处于情绪紧张状态的人更快地从逆境中恢复过来。¹³¹

“

与他人交往，你就会感到开心。你们开玩笑，一起大笑，一段时间内你忘却了自己的烦恼。

► 危地马拉，SWVR 实地调研女性志愿者

通过组织活动、仪式和事件，提供集体承认共同问题的空间，志愿服务还可以在情感上提供支持。实地调研社区中的许多志愿者团体利用音乐、故事、戏剧、诗歌和舞蹈将消息传播给更广泛的社区——从艾滋病毒 / 艾滋病、性暴力和基于性别的暴力到对团结、宽容及和平的需要。此类活动以及活动提供的交流平台在难民营中特别有用，因为难民营中来自不同文化和种族的人经常共享一个受限的公共空间。

将社区成员与支持网络连接起来

除了加强对集体行动的信任，使人们在逆境中能够在情感上相互支持，志愿服务还可以帮助志愿者与社区内、社区外的其他利益相关者建立关系（方框 2.4）。面临压力时，通过志愿服务形成的横向地方网络可以扩大人们获取资源和信息的机会。¹³² 研究记录了同伴培训如何在减少灾害风险实践（通常由女性团体和地方志愿者网络进行）方面在参与者中传播地方知识，并将这些共享知识分享给地方当局。¹³³

通过志愿行动确立的关系拓展了人们的社会支持网络。在荷兰，鼓励接受政府福利的人开展志愿行动。根据报告，志愿服务的好处之一是，它让人们离开自己的家，迫使他们与社区中的其他人互动，这些互动增强了人们的归属感——这是社区韧性的一个重要方面。¹³⁴ 人们可以利用由此创建的网络来增强在逆境中的应变能力。

“

成为一名志愿者最重要的是志愿服务为您提供强大的人际关系网络。[遇到困难时] 你可以向医生、牙医、农学家等寻求帮助。因此，志愿服务帮助没有工作或金钱的人得以生存。

► 布隆迪，SWVR 实地调研地方志愿者

方框 2.4

志愿口译员将难民社区联系起来

在难民营十分有限的空间里，聚集着来自许多国家和文化的人。为了使日常生活尽可能走向正常，志愿口译员发挥着重要的联系作用。在一个马拉维难民营，人们来自多种文化和多个国家，志愿口译员消除了共同的沟通障碍，促进了社区联系和学习。这些口译员不仅协助难民与机构和服务提供者联系，而且还促进了来自不同背景的难民之间的互动。受访者声称，如果没有官方及非官方的志愿口译员，许多难民的日常生活和难民营中伙伴组织的活动基本上会“陷入瘫痪”。

资料来源：SWVR 实地调研



三名地方志愿者在摩洛哥清除水道中的石块和垃圾（联合国志愿人员组织，2011）。

通过志愿服务建立的关系也可以帮助社区成员发展正规就业所需的技能和联系。¹³⁵ 这种好处在高收入国家被提及的频率较高，并且往往与有组织的志愿服务有关。一些新来的希腊难民称，他们参与志愿服务以便与潜在的雇主建立联系、学习语言并了解更多有关文化的知识——所有这些都可以帮助他们在新国家找到工作。

非正式指导是志愿者关系的另一个常见的好处。例如，在收入较高的国家，这些新的联系是移民社区获得支持的主要来源。在雅典和海牙，先落脚的移民通过非正式网络和联系支援新移民，帮助他们应对与融合相关的官僚机构。同样，横向网络将人们与具有不同种族和语言背景但面临类似问题的其他人联系起来。在荷兰，学过荷兰语或填写过官方表格的移民为其他移民提供帮助。使用其他语言的志愿者能够帮助那些在新国家还不会说任何常用语言的人。

然而，虽然地方性志愿服务的人际联系特征通常会增强社区应对压力和困境的能力，但在某些情况下，它可能会削弱这种能力，如表 2.1 所示，下面将对此进行讨论。

表 2.1

积极贡献

- > **信任**：志愿者之间的高度信任与强化的集体行动有关。
- > **团结**：志愿行动可以通过互助加强团结。
- > **凝聚**：志愿行动有助于已经分裂的群体之间重新协商关系，并鼓励具有共同事业的人构建网络。
- > **情感支持**：基于社区的志愿者很可能认同并帮助那些正遭受苦难的人，这可以减少异化和疏离感。
- > **地方接触机会**：地方志愿者与脆弱群体有联系且有渠道接触到脆弱群体。
- > **背景知识**：地方志愿者可以为外部行动者提供关于社区的信息。
- > **连接到更广泛的网络**：地方志愿者进行组织，可以在地方和国家或国际行动者之间发挥桥梁作用。

限制和威胁

- > **短期目标**：基于社会团结和情感联系的志愿服务，可能优先考虑直接、迫切的需求，然后再考虑长期防范措施和适应性的调整。
- > **排他性**：团结和集体志愿行动可能将外部群体排除在外。
- > **分歧**：面对压力，地方志愿者团体一般不会接纳具有不同身份或持有不同观点的人。
- > **忽视当地声音**：自愿关系往往在内部受到关注，权力失衡及缺乏关联会限制志愿者对当地知识的汲取。
- > **内部冲突**：由边缘化人群组成的志愿者群体，组织起来反对更广泛的社区决策或破坏现状时可能会导致社区间的冲突。

地方性志愿服务的人际关系如何增强或限制社区的韧性

→ 独有特征 2：志愿者的自我组织能力是韧性社区的一个保护因素

实地调研中调查的大部分志愿服务事例，是社区针对所面临的长期、经常性冲击和压力采取的应对行动，而不是在防范重大、严重危机期间或从此类危机中恢复期间采取的行动。志愿者自我组织以应对这些情况的能力被视为社区韧性的基础。依赖于强大功能关系在合作社区内自发“排序”的自我组织，通过避免依赖外部代理来增强社区自治。¹³⁶ 在 15 个实地调研社区中，自我组织是最显著的志愿服务特征。

“

这项工作不能用财务尺度来衡量。我们知道自己在做什么——我们把自己看作村里的“帮手”。没有我们，村庄就会变得杂乱无章，穷人也会手足无措。

► 缅甸，SWVR 实地调研地方志愿者

非正式和地方志愿者组织起来应对发现的需求

证据表明，与正式志愿服务和发展及人道主义计划相比，非正式地方性志愿服务更灵活、响应更迅速。由于与特定方法和策略的关联较少，非正式志愿者可以快速适应突然的、意外的变化。之前的研究发现，中国唐山大地震中约 80% 的幸存者是由居住在社区的非正式地方志愿者救出的，因为他们能够迅速作出响应。¹³⁷ 在没有集中管理机构介入指导和协调响应的任何危机期间，非正式志愿者将自我组织提供紧急援助。出于人道主义原则以及距离面临紧急情况的人较近的考虑，即使没有正式的责任、权力或资源转移，地方志愿者也会采取行动，作出响应。

集体行动在危地马拉播下韧性的种子

志愿者之声：
ROSELIA

十年前，没有人关心社区的森林。我们一直砍伐树木。然后我决定成立一个志愿者小组去栽植树木。我与社区中的女性进行交谈，很多人感兴趣，因此我更加积极。刚开始，总共有 50 位女性，社区成员借给我们一块土地去栽植树木。这就是我们小组的诞生方式。

志愿服务对我帮助很大。十年前的我与现在完全不同。我无视自己的权利。以前，一个男人会对我说，你什么都不知道，我常常哭着想：“是，他说的没错”。我害怕在男人面前说话，但现在不一样了。现在我们进行讨论，并且敢于说出自己的想法。例如，有一天有人冒犯了社区中的女性，我为她们辩护。她们对我说：“Roselia，你什么都不怕”。

在我们小组中，女性自己做决定。之前，我们无处可去，也没有办法参加志愿服务。之前，我们只能“*casa y casa*”（呆在家里）。现在我们有一个可以交谈、会面、放松和行使权利的地方。在苗圃，我们分享快乐和遇到的难题。我们团结一致。

我们希望更多的人在全市范围内重新造林，因此我们将传播志愿者工作信息。



缅甸红十字会的志愿者在雅兰达社区的湖边聚会（联合国开发计划署 / Patrice Bizzard, 2018）。

在危机期间，自我组织的志愿服务的一个关键优势是，与命令和控制体系相比，它能更快速地、自发地吸引更多人。通过地方志愿者团体创建并大规模运作的高度分散的网络能够识别早期危险征兆，并发出需要应对紧急的威胁、危害的信号。在布隆迪的实地调研社区，地方志愿者被称为“社区的眼睛”。在实地调研期间，社区未经历过需要动员数千名额外志愿者的冲击；然而，大量报道和媒体故事都叙述了，数千名自发动员的志愿者的紧急响应实例。¹³⁸ 对于受持续压力而不是急性冲击困扰的社区，志愿者也可以提供专业服务。例如，社区卫生工作者在医生和护士通常无法管理的层面上提供初级和最快的卫生保健。

实地调研还发现，社区认为自我组织的志愿服务是在没有经济能力雇用社区外人员的情况下作出响应的一种可行方式。通过动员志愿者，社区可以降低成本，从而采取之前无力承担的活动。例如，在坦桑尼亚，社区领导人动员志愿者开始建立学校，然后利用初始建设来说服政府提供资源来完成工程。

地方志愿者的自我组织反映了他们的自主权和主人翁意识

人们通过志愿行动进行组织的能力被视为其自主性和主人翁意识的表达。实地调研社区的一些受访者断言，在自己的社区开展志愿服务使他们更具影响力，更渴望并致力于社区服务，一些地方志愿者表示倾向于在内部解决问题。正如马达加斯加的一名志愿者所表达的那样：“我们的社区就像一个家庭。只要条件允许，我们就不会号召外部人员来解决问题；我们尝试自己去解决。”这种观点往往与志愿参与产生的个人责任声明有关联——例如，“强化我们的社区”。关于志愿服务对面临压力社区的作用的评论很好地总结了这一原理：

“

只有（社区志愿者）举起了手……许多（志愿者）不想参与其中。但也有许多人说，‘别人不愿意做，我们责无旁贷。因为这是我们的社区’。¹³⁹

自我组织的志愿服务对于孤立的边缘化社区尤为重要

在所有 15 个实地调研社区中，尽管自我组织的志愿服务都很明显，但在没有其他替代选择提供支持的社区中，这种需求尤为迫切。此类社区包括偏远或农村地区或刚从冲突中恢复过来的地区，以及未充分融入到当地社会结构的人所在的社区，如大城市的移民。对于这些社区而言，缺乏正式服务或获取服务过程中遭遇障碍，意味着自我组织可能是解决问题的唯一途径。

“

在城里，有钱人可以通过付钱来解决问题，但我们不富裕，所以通过相互合作来解决问题。

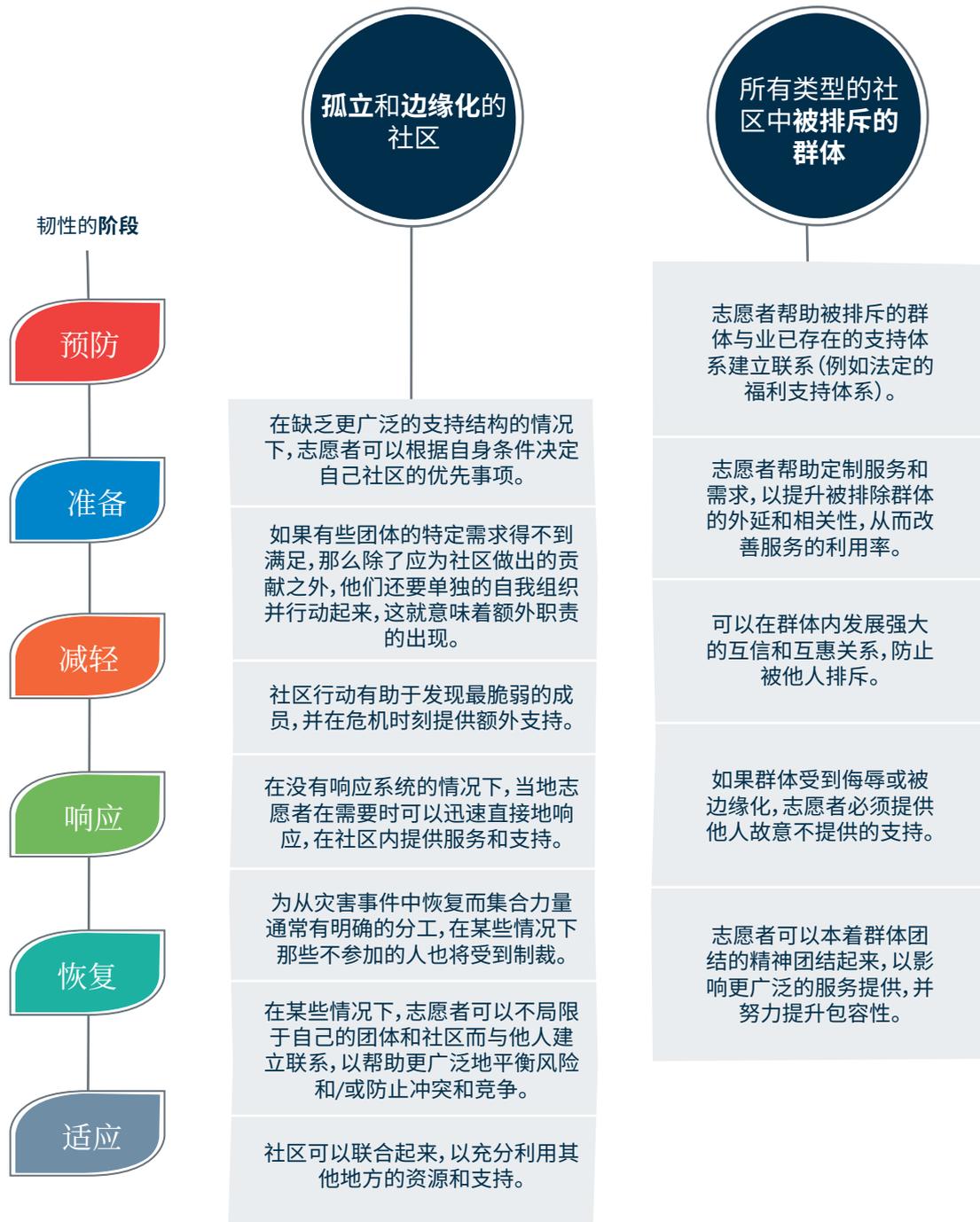
► 斯里兰卡，SWVR 实地调研参与者

自我组织的志愿服务在农村地区尤其普遍，其他类型的支援则较少。恶劣天气、环境变化和冲突等灾害发生时，小型和农村社区可能会受到特别严重的打击，因为当地居民的生计往往依赖于受灾难性事件严重影响的环境。由于这些边远地区往往超出国家及国际发展和人道主义援助服务的范围，作为生存战略，它们依靠自我组织的志愿行动。

同样，对于其需求得不到正规机构充分解决的边缘化群体而言，自我组织的志愿服务是一项关键战略（图 2.5）。自我组织的志愿服务替边缘化群体发声，并将边缘化群体与他人联系起来，以提出他们的需求。例如，在马拉维的 Dzaleka 难民营，一群残疾人组织起来，谋求改善受限的受教育机会，并解决在难民营中的社会排斥问题。如果没有他们建立的志愿网络，营地中的其他人将无法看到他们的需求。同样，在俄罗斯，志愿者支持因艾滋病毒感染、药物或酒精成瘾而被边缘化的社区成员。无论是被排斥还是无法进入主流的支持和服务领域，边缘化的社区成员都可以通过正式和非正式的志愿者网络及协会聚集在一起，创建自己的支持结构来解决这些敏感问题。

图 2.5

边缘化人员和群体的志愿服务的相关性





一名志愿顾问在布基纳法索的 Sag-Nioniogo 难民营支援难民登记（联合国志愿人员组织 /©Eric St-Pierre, 2014）。

被剥夺权利的女性也通过志愿服务进行组织以满足她们的需求。实地调研社区的女性汇报参加志愿者女性团体以克服脆弱感。她们依靠与其他女性开展的集体行动来减轻作为女性所遇到的压力和不安全感，特别是与抚养子女和其他照顾角色等家庭责任相关的压力和不安全感。

然而，在一些社区，女性无法从志愿者机会中受益。这在农村社区及没有外部行动者存在的地区最为常见。在一些农村社区，女性建议男性在实地调研中替他们说话，但他们的观点表明，在承担生产和生育责任之余从事志愿服务，女性可能会承受双重甚至三重负担。自我组织以满足女性自身的优先需求往往位居其家庭和生计责任以及其他形式的志愿工作之上，这符合社区领导人（通常是男性）确定的社区优先事项。正如本报告后面将探讨的那样，在存在这种等级制度的情况下，将社区作为共同利益和优先事项的起点及集体行动的基础可能会产生问题。

这些例子阐明，在不太开放和平等的社区及社会中进行自我组织存在的一些障碍。社会和政治挑战往往限制人们开展志愿行动的自由和空间。无法获得资源也限制了可以实现的目标。而在更开放的情况下，自我组织可能是有用的“垫脚石”，改变更广泛的行动者的政策和做法，在其他情况下，自我组织的志愿服务可能只是一个短期的解决方案。

虽然地方性志愿服务的自我组织特征通常会加强社区应对压力和逆境的能力，但在某些情况下，也可能会削弱这种能力，如表 2.2 所示，下一部分将对此进行讨论。

→ 地方性志愿服务的局限和挑战

虽然地方志愿行动为社区提供了许多独特的优势，例如加强联系及自我组织以获得相互支持，但它也可能面临重大挑战。一些观察员质疑社区成员是否具有自愿管理风险的愿望或能力。¹⁴⁰ 其他观察员则担心志愿服务可能排挤公共供给。在社区中，权力失衡可能意味着，在实践中，力量并未真正地移交给自愿团体，使人怀疑志愿行动的合法性和代表性。¹⁴¹ 即使志愿服务受到更广泛的社会进程和政治结构的影响，地方志愿者的努力也可以与这些进程和结构隔离开来，限制了可用于当地行动的资源 and 正式支持结构。因此，社区可能陷入应对压力和冲击的反应循环中，而不是在防范措施方面有所投入。下面将探讨这些挑战，以便更好地了解如何通过与外部代理联系来减轻或克服这些挑战，这是第 3 章的主题。

表 2.2

积极贡献

- > **速度和即时性**：地方志愿者在危机中提供前线和即时的第一反应。
- > **规模**：在危机期间自发的志愿服务可以动员大量的人；志愿者的广泛地域分布使人们能够尽早识别威胁。
- > **可用性**：在危机中，地方志愿者往往是唯一可用的帮助来源，他们在没有中央权力机构指导和协调应急响应时进行组织。
- > **灵活性**：非正式的地方志愿行动与标准方法和程序的关联较少，更易于适应不断变化的地方条件。
- > **创新**：地方志愿者往往根据眼前的需求和资源解决问题。
- > **主人翁意识**：外部行动者的自主优先事项和有限控制权促进了解决方案的自愿反应和所有权。
- > **节约成本**：利用志愿者的现有和实物资源进行组织。

限制和威胁

- > **剥削**：为满足特殊需求进行组织的地方志愿者被用作廉价劳动力，且没有足够的报酬或资助。
- > **替代**：地方志愿者填补了政府服务的空白，可能会阻碍公共投资。
- > **强制**：一些当地社区的韧性战略要求“自愿参与”，不参与的人被罚款、被社会排斥或被剥夺获得集体生产的货物或服务的机会。
- > **规模**：在某些情况下，自我组织可能意味着在危机期间无法有效地利用大量的地方志愿者。
- > **隔离**：未与主流服务连接的志愿者依赖当地资源。
- > **分割**：地方性志愿服务往往是脆弱群体或少数群体的生存战略，可以自我组织以满足更广泛社区无法满足的特定需求。这可能无法抵消边缘化进程，反而会增加最脆弱群体的负担。

地方性志愿服务的自我组织如何增强或限制社区韧性

如何通过志愿服务将边缘化群体纳入韧性体系，可能决定着志愿服务是增强权能还是削弱权能

志愿者可能将那些最需要帮助的人排除在外

志愿社区行动通常被描述为和睦且达成共识。但是，这种观点未考虑强大利益、地方精英、社会差异和与社区内性别、阶级、种姓和种族差异相关的偏见的对抗性影响，可能会阻碍包容性行动。地缘政治、社会和经济系统内不平等的权力关系可能使社区、群体和个人因其边缘地位而更容易受到风险的影响。作为一种基于关系的合作方式，志愿服务可能受到相关人员地位的影响。

不可避免地，志愿服务并非完全包容或平等，可能会利用易受伤害的人（通常是青年、女性、穷人和残疾人）。¹⁴² 即使在相对具有凝聚力的社区中，由于人际权力关系和社会不平等引起的并发症，脆弱群体被排除在外是一个持久存在的现实。此外，当人们全体面临压力时，他们倾向于帮助自己圈内的人。如何通过志愿服务将边缘化群体纳入韧性体系，可能决定着志愿服务是被赋权还是被剥夺权力。

参与和排斥模式可能因志愿行动的类型而异

调研参与者注意到，地方志愿团体通常将青年、女性和持有不同意见的人排除在外，或者在他们所属的群体中没有发言权和决策权。地方非正式志愿者的角色经常与传统的性别角色相匹配。对于女性和男性而言（尤其是女性），这都限制了他们参与全部志愿服务角色。虽然地方性志愿服务是在家庭以外进行的，但对于女性而言，这通常被视为其家庭或照顾职责的延伸，因此志愿服务为女性提供的不仅仅是个人满足感并且加强了团结网络。男性的活动也得到划分。特别是在低收入国家，男性的任务通常是从事需要技术技能或体力的活动，作为家庭支柱不去赚钱养家而去参与志愿服务，通常会遭到羞辱。这种社会期望往往使人们不愿参与任何形式的志愿活动，这种现象在非正式志愿服务中特别明显。

“

男性被看作家庭支柱，负责养家糊口，因此男性志愿者可能遭到非议。人们不希望男性为报酬低甚至没有报酬的事情工作。

► 荷兰，SWVR 实地调研地方志愿者

面对灾难，虽然志愿服务可以使人们团结起来实现凝聚目标，但志愿服务类型和表达之间的差异，会影响被排除在外的人，也会影响志愿服务对社区韧性的贡献方式。非正式志愿者团体可以灵活地将自己圈外的人排除在外。例如，反思不参加正式志愿者紧急救援队的决定，布隆迪的一名非正式地方志愿者解释到：“我不想加入红十字志愿者团队，因为在无报酬的情况下，我不希望别人告诉我该如何工作、该帮助谁。事情发生时，我更愿意自己决定去帮助谁、如何进行帮助。”

女性作为 社区韧性的缔造者

MARGARET ARNOLD 世界银行

想到灾难时，脑海中会浮现哪些画面？搜救队把人们从废墟中救出来？救济营挤满了等待国际组织援助的流离失所的家庭？我们通常在媒体上看到这些画面。然而，他们歪曲了这样一个事实，即绝大多数的人在灾难发生后得到了社区成员的救援和帮助。

注意到外部援助提供者不得损害当地韧性，调研员已经记录了灾后自发地进行自我组织的社区志愿团体的有效性。^d 女性往往是社区韧性的缔造者，为了确保社区领导的灾害应对措施强大有效，对女性进行赋权至关重要。

例如，在肯尼亚和埃塞俄比亚的游牧社区，向女性储蓄和贷款团体提供能力建设支助，改善了生计多样化，并帮助社区更好地管理与 2005–2008 年干旱周期相关的风险。^e 在尼泊尔，基层女性组织正在改善住区基础设施，以降低灾害风险，参与多个利益相关者对话，并与地方政府合作。由此产生的公信力使女性组织在应急准备和为降低灾害风险分配资源的委员会中获得了公共角色。

越来越多的证据表明，对女性进行赋权是提升韧性的关键，这样可以有效应对灾害，上面是其中的两个例子。证据还表明了将社区认可为项目伙伴而不是项目受益方的价值，这有助于社区确定自身的优先事项，影响政策以及以满足社区需求的方式作出回应。

d. Twigg, J. 和 Mosel, I. (2017)。城市灾害应对中的应急群体和自发志愿者。《环境与城市化》29(2):443–458。

e. Arnold M., Mearns, R., Oshima, K. 和 Prasad, V. (2014)。《气候和抗灾能力：社区驱动发展的作用》。世界银行。



地方志愿者一起努力，为布隆迪的社区修建一条道路（联合国开发计划署，布隆迪 / Aude Rossignol, 2013）。

虽然参与正式志愿服务存在的障碍可能更高，但对于那些实际参与的人来说，由组织政策和标准驱动的正式志愿服务似乎更有条理、更公平。相比之下，非正式志愿服务被认为不那么具有包容性，因为它依赖于熟人之间的互惠能力，结果会排除甚至歧视一些人。在苏丹的实地调研社区，正式志愿服务的引入为女性提供了机会，她们可以参与志愿服务工作，并通过活动得到认可。例如，参加志愿者储蓄协会的条件规定，女性和男性都应被选作代表并接受培训，以发挥领导作用。这是一项重要发现，因为包容性和不同群体参与决策制定是韧性社区的关键属性。¹⁴³

“

这个湖泊已经使很多人摆脱了饥荒，但这只是对湖泊附近生活的人而言。红十字会的志愿者们却毫无偏颇地拯救了所有人。从这层意义上来看，可以说志愿者比湖泊更慷慨。

► 布隆迪，SWVR 实地调研 24 岁的渔民

志愿服务可能遭到非议

作为一种以人为本的建立社区韧性的关系方法，志愿服务可能会由于人们对志愿者和志愿行动做出的社会性判断而导致排斥现象。在一些社区，志愿者参与会遭到非议，而在另一些社区，不参与志愿服务则会遭到非议。在埃及实地调研社区，一名妇女分享了她遭到家庭成员非议的经历：“有一天，我丈夫发表评论，阻止我继续向邻居提供志愿服务，他说‘人们会怎么想？他们会认为你得到了什么好处？’”另一名受访者表示，“我们也面临来自一些社区成员的批评，说我们浪费时间，甚至嘲笑我们愚蠢到从事没有报酬的工作。可悲的是，由于我们提供的服务是免费的，因而受到轻视。”

“

由于志愿服务工作的性质，有时我需要在清晨或傍晚出发。到家庭以外的社区与很多不同的人交谈（包括与男人交谈）而受到批评。很多人说我闲话。

► 缅甸，SWVR 实地调研女性志愿者

在经济更为发达的环境中，也出现了类似情况。例如，荷兰新移民报道称，当地居民不信任并非议他们，这使他们不愿参加志愿服务。其他人表示，无意中听到志愿服务仅适合拥有大量时间和资源的人，他们感觉自己因志愿服务而遭受冷嘲热讽。自愿帮助新来移民和难民的希腊公民经常遭到羞辱，这反映了移民观点的两极分化。少数受访者认为志愿服务具有适得其反的效果，认为它剥削年轻人和女性，阻碍政府解决社会问题。

“

在希腊文化中存在一种偏见，即志愿者被有钱的人利用，这种关联使“志愿者”这个词黯然失色……所以他们不想将自己看作志愿者。他们认为自己是积极公民。

► 希腊，SWVR 实地调研地方志愿者

除了非议之外，在不稳定条件下，其他文化和背景问题（如冲突和安全）也会影响人们是否提供志愿服务的决定。正如联合国安理会关于女性、和平与安全的第 1325 号决议所强调的那样，安全方面的忧虑与女性尤为相关，因为女性在可能导致暴力的情况下往往感到受威胁。¹⁴⁴ 这种情绪在埃及的一个女性专题小组讨论参与者的评论中得以反映：

“

因为有时灾难发生在边远地区或情况异常危险，我或我的家人就无法去这些地方（如难民营）参与志愿服务。身为母亲，我可能不会去存在危险或组织不可靠的地方参加志愿服务。

► 埃及，SWVR 实地调研专题小组讨论参与者

地方性志愿服务可能会使弱势群体处于不利地位

不利事件和情况对脆弱人群的有限时间、能力和资源提出了更高要求。^{145,146} 资源限制使人们难以参加志愿服务，受访者认为，这些限制是长期维持自我组织的志愿服务的一个限制条件。一些特定人群在危机期间特别紧张，受到冲击和压力的影响更为严重。无论在身体上还是心理上，生活在极端贫困中的人，在灾难和冲突中受到的伤害往往最大，部分原因在于他们生活环境的脆弱性。^{147,148} 降低风险的措施很少涉及他们，¹⁴⁹ 因此穷人更有可能承受危机带来的经济方面、身体方面及其他方面的后果。¹⁵⁰

妇女和女孩在遭受危机（包括自然灾害）时特别脆弱，与其他群体相比，在灾害期间的死亡率通常更高。¹⁵¹ 这种脆弱性通常与其流动性受文化和行为限制以及社会规定的规范、角色和照顾义务有关。^{152,153} 然而，女性并非本身就更容易受到灾害的影响，如果社会规范在性别方面更加平等，女性在灾害期间死亡的风险便可大大降低（方框 2.5）。¹⁵⁴ 从积极的方面而言，有一些证据表明，冲击和压力也会改变性别角色和规范—例如，当女性在冲突期间担任传统的男性治理或经济角色时。¹⁵⁵

方框 2.5

女性参与灾害规划的切实受益

让女性参与灾害规划可以大大降低其风险和死亡率。1991 年，飓风高尔基在孟加拉国夺走了 138,866 人的生命。女性死亡人数远远超过男性死亡人数，比例为 14:1。在之后的 16 年里，社区备灾小组—许多由女性领导—制定了救灾计划，包括加强预警和疏散计划。2007 年，飓风西德尔袭击孟加拉国时，死亡人数要少得多（约 4400 人），性别死亡率降至 5:1。尽管在死亡方面的任何性别比例失调都是不可接受的，但这 16 年来所取得的进展表明，让女性成为社区动员者—对她们进行培训、与她们合作交流预警信息、为讨论和行动创造专门针对女性的空间—具有重要意义。

资料来源：Arnold 和 de Cosmo 2015；Paul 和 Rashid 2016

依靠自然资源维持生计的土著居民，在资源遭到破坏时，往往处于严重的不利地位。¹⁵⁶ 残疾人的就业机会较少，使其生计多样化以及在困难时期得以缓冲变得困难；在资源短缺时，残疾人更容易遭受歧视。¹⁵⁷ 交通困难往往使他们难以应对冲击和压力。¹⁵⁸ 随着童工、强迫婚姻、贩卖儿童和其他形式的剥削、虐待和绑架等发生率的上升，当人们和社区处于紧张状态时，儿童承受得更多。¹⁵⁹ 对于行动不便的老年人，灾害可能更具破坏性，并可能加剧潜在的健康问题，增加患病和死亡风险。¹⁶⁰

这些脆弱群体不仅在逆境中受到不公平待遇，在某些情况下（如在冲击和压力期间）也指望他们去从事志愿活动，即使他们是最不可能有时间和资源从事志愿活动的群体。作为一种基本上不受监管的做法，非正式地方性志愿服务依赖于并非总是公平的自治机制。处于持续压力或遭受剧烈冲击的社区，很有可能剥削社区中的一些成员。例如，在失业率很高的希腊实地调研社区中，年轻人抱怨志愿服务主要用于提供低成本或无成本的劳动力，组织利用他们的技能和教育而不进行补偿。

地方性志愿服务可能优先考虑迫切需求而非防范措施

遇到严重压力时，尽管志愿行动是社区韧性的必要组成部分，但它不足以作为持久性冲击的长期解决方案。当志愿服务被看作应对危机的应急响应时，它倾向于优先考虑直接、迫切的需求而不优先考虑长期的防范和适应措施。缺乏维持韧性所需的人力、财力资源的社区，可能会陷入冲击和响应的循环怪圈中，从而无法实施战略措施。地方志愿者对冲击的有效、即时反应可以缓解对人们生计产生的严重威胁，但实地调研几乎没有证据表明，孤立行动时，地方志愿者能够参与防范和适应战略。相反，脆弱社区往往处于持续的应对状态，转移了对避免或减轻灾害的长期规划的注意力。正如第 3 章将探讨的那样，其中一些挑战可以通过与外部组织的合作来解决（方框 2.6）。

地方志愿者可能会与更广泛的韧性体系脱节

地方志愿者通常因其对当地情况的了解而受到重视。正如中国的社区成员所明确表达的那样：“志愿者们熟悉社区的历史及其（与当地和非当地居民的）关系。他们确切地知道如何与居民相处并处理他们的问题。”尽管对掌握当地知识的优势进行了验证，但实地调研中几乎没有证据表明地方志愿者能够利用他们的当地知识来影响外部组织的战略。确实有证据表明，权力失衡影响了当地社区和外部机构对当地知识的接受，并赋予了外部知识特殊的合法性。反思地方志愿者的共同心声，马达加斯加的一个团体发出这样的感叹：“由于我们的教育水平有限，没人采纳我们的意见”。作为进一步的限制，在某些情况下，非正式地方志愿者获得关键技术信息的机会有限。

作为一种基本上不受监管的做法，非正式地方性志愿服务依赖于并非总是公平的自治机制

方框 2.6

布隆迪志愿者帮助设计预警系统

在布隆迪，生物多样化的基贝拉国家公园地区的当地人口很脆弱，面临着森林砍伐和侵蚀等环境威胁，而这些威胁正随着气候变化而加剧。在布隆迪红十字的支持下，当地社区成立了志愿者小组，将绘制和监测环境风险作为预警系统的一个环节。意识到女性、青年和边缘化群体更容易受到冲击和压力，志愿服务为那些丧失权能者提供了发言权、专门机构和能力，志愿者团体采取了包容性办法。女性和青年志愿者发挥着主导作用，除了监测风险外，志愿者团体还在当地社区提升风险意识，特别注重向丧失权能者或被边缘化的群体提供信息。

资料来源：SWVR 实地调研

“

志愿者团体有表达观点的机制，但他们的观点未得到充分的回应和尊重。

► 中国，SWVR 实地调研非政府组织领导人

虽然地方志愿者拥有丰富的本土知识，可以为更广泛的战略思想提供信息，但实际上大多数信息都是自上而下流动的，很少有相反的模式。合作需要更好地利用地方志愿者知识和外部合作伙伴提供的联系及获取技术和资源的机会之间的互补效益。¹⁶¹ 与地方志愿者的这种有效合作，可以促成更恰当的干预措施及更有效的应急响应。

另一个复杂因素是，可能由于内部—外部协调不佳或直接需求与自发志愿者的技能不匹配，地方志愿者未发挥其全部能力。此外，他们有时被认为与通过更正式响应机制产生的活动的“更大图景”脱节。¹⁶² 之前的一些研究报告表明，地方志愿者可能会分散集中反应，使紧急服务工作复杂化，阻碍或推迟向受影响地区提供资源，并因缺乏培训而面临伤亡的风险。^{163,164}

确保地方志愿者的安全可能困难重重。即使给予社区志愿者正规角色，也很少有机构计划参与、提供培训或进行背景调查。¹⁶⁵ 地方志愿者经常根据紧急需要迅速动员，通常不具备资格去谈判基本安全规定。^{166,167} 可能还有一种假设，即使在高冲突环境中，地方志愿者也相对安全，因为与外部行动者相比，他们更中立，并且能够利用当地网络和知识—这种假设未得到大力支持。因为地方志愿者经常在冲突和危机的情况下工作，与外部行动者相比，更容易受到伤害。¹⁶⁸ 除了在身体方面面临危险，冲突和灾后环境中的志愿者在心理方面也面临危险。^{169,170,171} 总之，几乎没有证据表明，仅仅通过将其纳入更广泛的韧性强化体系地方志愿者的安全就可以得到保证。

尽管在协调和确保地方志愿者安全方面存在挑战，应急管理系统通常认为地方志愿者愿意作出回应。在许多危机中，地方志愿者是第一批响应者，因为他们有时间且距离最近，而非他们最适合这项任务。“如果我们不去做，谁还会去做呢？”这种观点在更偏远的农村地区及对当局缺乏信任的城市地区尤为明显。虽然通常被视为一种福利，但地方志愿者的随时可用性，突出表明了在社区在有需求时期公共服务和外部伙伴关系的缺乏。虽然地方志愿者确实可以在没有其他选择的情况下参与，但是，对于得不到充分支持、无人倾听其观点或未融入到管理规划中的志愿者来说，长期效果会更差，最终可能不再参与。¹⁷²

正如本章所阐明的，志愿服务提供了一种机制，将个人行动纳入集体战略以应对风险。志愿服务提供的框架、规范和联系使其成为地方韧性建设的基础机构。社区自身认可的志愿服务的独特优势，包括以人为本的关系方法、加强社会凝聚力以及围绕个人或社区优先事项进行自我组织的能力。社区均衡受到干扰时，在通过新的参与形式，提供机会面对排斥和社会不平等规范的同时，志愿者参与可以为社区做好变革准备。

然而，志愿服务本身并不具有包容性或公平性，并非每个人都能平等地贡献或受益。实地调研表明，人力机构行使权力将他人包括在内或排除在外，既是利益也是挑战。这些发现挑战了这样的假设，即关注地方将自动地加强参与，并以变革的方式赋予志愿者团体权力。是否可以重塑社会规范以增强包容性和更公平的参与，在很大程度上取决于创造一个环境，该环境承认并利用志愿服务的独有特征来帮助社区“进行恢复”。

社区本身提供关于地方性志愿服务对社区韧性的限制的基本知识。灵活性、以人为中心的关系、自我组织和当地资源为社区韧性提供了坚实的基础和至关重要的贡献，但重要的是，地方性志愿服务所固有的连通性和关系建立的好处和挑战标志着与其他行动者互补合作的巨大潜力。如果压力和冲击超出社区志愿者所做积极贡献的限度，那么就有充分的理由去社区外面寻求联系。正如国家发展机构报告所强调的：“韧性确实有其局限性。当人们已经用尽全力来管理冲突造成的混乱，或冲突超出他们的应对能力并导致全面生计崩溃时，有必要提供救济。”¹⁷³ 如果做得好，外部参与者的贡献可以与当地活动形成互补。培养地方志愿者和外部代理人之间的互补合作的重要性是下一章的主题。

这些研究结果挑战了这样一种假设，即以当地为重点将自动加强参与并赋权志愿者团体

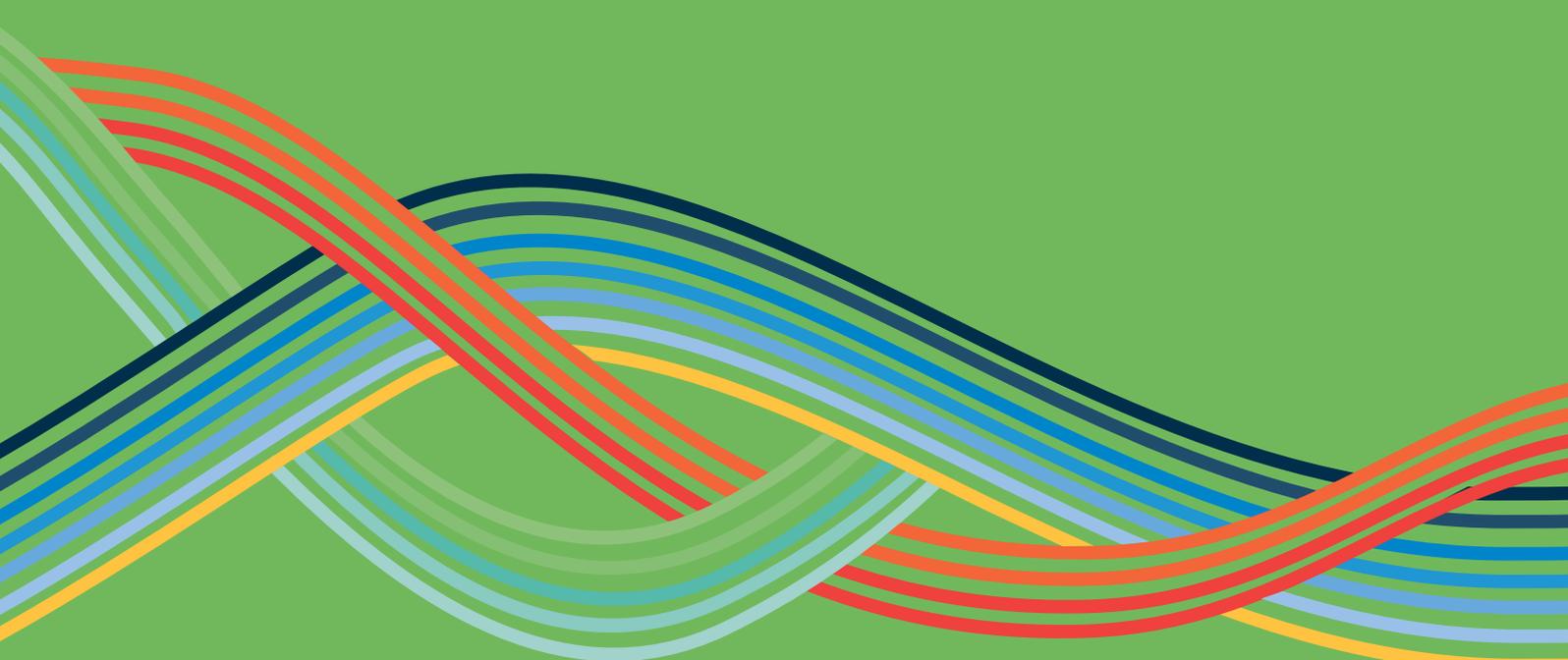
我们意识到我们所能做的事情的局限性：

与地方性志愿服务合作

以提升社区韧性

“作为志愿者，我们可以很轻易地认识到自己能力有限。我们无法像期待的那样对这些棘手的问题作出响应；不能代替政府或国际非政府组织采取行动。缺乏必要的资源；在发生危机时，我们确实需要外部援助。”

– 布隆迪 SWVR 实地调研专题小组讨论参与者





Techo 青年志愿者与城市社区合作，改善秘鲁的住房状况（Techo，2017）。

借鉴地方性志愿服务的独特贡献并克服其一些局限性，本章探讨了地方志愿者与发展和人道主义利益相关者之间的联系及合作如何提升社区韧性。还探讨了自上而下的、外部驱动的行动如何在无意中削弱社区自身的应对能力。了解不同行动者的相对优势及它们的组合方式，有助于将地方性志愿服务定为更广泛的韧性生态系统中更有效的一部分。

3

关于提升社区韧性的当代理论认识到，在发生压力、冲突和危机时复杂系统和不同行动者共同努力的重要性。^{174,175} 不同的行动者将“制度多样性”¹⁷⁶ 和“嵌套机构”¹⁷⁷ 看作授权行动，可以在多个层面解决问题。¹⁷⁷ 每个机构和行动者都为这项任务带来了独特的优势和观点。基于这些理论基础，本章的研究结果表明，通过在危机和冲突期间共同创造知识和采取行动，可以分担更大的责任。¹⁷⁸ 这种共同责任源于系统的观点，即尊重并重视民间社会、政府、非政府组织和其他利益相关者在应对变化和改造脆弱社区方面复杂和重叠的作用和责任。¹⁷⁹

图 3.1

第 3 章的视角

谁能与地方性志愿服务合作，提升社区韧性？



尽管地方性志愿服务具有关系优势、自我组织能力、快速反应和灵活性，但如果没有外部利益相关者的辅助支持和指导，自我组织的社区很难具有最佳韧性。^{180,181} 就本报告而言，外部利益相关者被认为来自于社区范围以外——无论是来自邻近社区、地方或国家当局，还是任何其他私人或公共行动者。地方志愿者有时缺乏技术能力，技能或获取产生变革性解决方案所需的信息、知识和资源的机会。他们可能缺少集会和组织的政治空间，或者面临危险或不适合自愿干预的情况。此外，地方社区正在处理的许多问题来自地方体系之外，因此无法在社区层面得到有效解决。

图 3.2

地方性志愿服务的门槛和局限



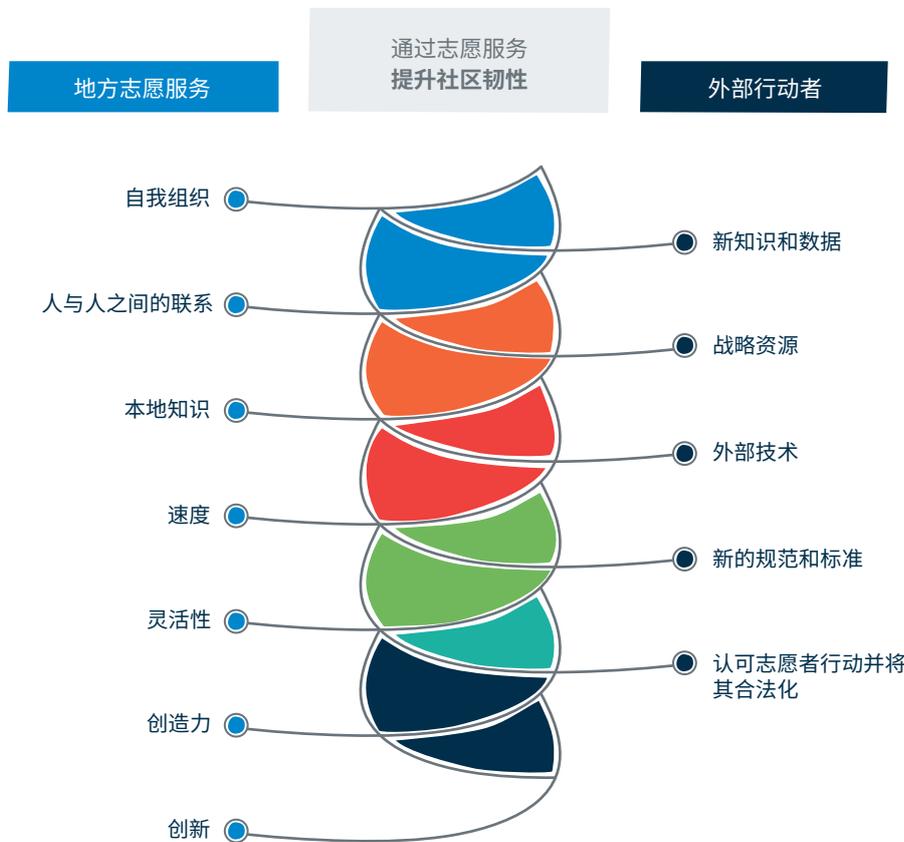
66

作为志愿者，我们可以很轻易地认识到自己能力有限。我们无法像期待的那样对这些棘手的问题作出响应；不能代替政府或国际非政府组织采取行动。缺乏必要的资源；在发生危机时，我们确实需要外部援助。例如，在饥荒期间，我们缺乏资源来应对大量涌入的需求。人们需要支援，但我们的响应却非常有限；我们没有足够的食物供每个有需要的人使用。

► 布隆迪，SWVR 实地调研专题小组讨论参与者

和平与发展行动者可以在超出地方能力范围的活动中与志愿者建立有效的伙伴关系。本章探讨了将这些外部行动者和社区体系联系起来以提升社区韧性的两种方式。其一是通过合作在社区自身层面加强地方主导的韧性建设。另一个是通过将志愿者与更广泛的风险分担体系联系起来，提升志愿者管理风险的能力（图 3.3）。

图 3.3



地方和外部行动者工作的互补性可加强志愿服务以提升社区韧性

图 3.4

与外部行动者的合作可以加强地方性志愿服务



正如本报告引言中所强调的那样，对国家所有权和领导权的更新强调，旨在使外部援助与国家框架、政策和计划保持一致，从而将发展进程和问责制纳入更广泛的社会契约中。发展伙伴正在按照这一重点进行变革，例如，通过联合国改革进程进行变革。然而，虽然地方化讨论往往侧重国家所有权，但地方或社区层面的所有权则较少受到关注。

本章所讨论的外部伙伴包括国内和国际各种不同的行动者。向社区提供的外部援助大部分来自国内和其他社区以及地区、区域或国家层面的更广泛的体系和结构，但也有一些外部援助是通过国际合作提供的。

→ 与外部行动者的合作可以补充地方性志愿服务的不足

新的迁徙和流离失所浪潮以及不断变化的工作和家庭规范，对于谁能够在危机时期承受更多压力具有重要意义。在地方应付压力和灾害的能力薄弱或问题特别复杂的情况下，与地方社区以外的行动者合作可以帮助社区保护其资产和生计。¹⁸² 本节阐明了外部合作的优势 - 从增加可用资源到影响社会规范，以及赋予地方性志愿服务以合法性和法律承认。此外，报告还探讨了志愿服务在和平建设、发展和人道主义方面的独特地位，即作为基于社区的知识与外部伙伴的技术知识和技能之间的纽带。

外部合作引进财政、人力和技术资源以维持地方行动

虽然地方性志愿服务在社区内建立了关系和网络，但它也需要社区以外的联系，以优化社区韧性。危机事件的一些“建设性成果”是地方行动者与更广泛的行动者直接的联系，以及地方团体与外部机构的链接。^{184,185}然而，在实地调研社区中调查的大多数志愿服务是在冲突、粮食和水不安全以及长期贫穷等持续存在的紧张循环中进行的，而不是在为重大严重冲击作准备或从重大严重冲击中恢复的过程中进行的。现实情况是，面临持续不断的压力的社区往往保持低调，大多数无法被外部行动者所识别。

在处理持续存在的脆弱性时，如果没有外部资源，地方志愿者几乎无法承担新的风险或相应地调整其应对措施。为了从应对严重危机转向处理造成脆弱性的长期驱动因素，地方志愿者强调需要利用地方体系以外的财政、人力和技术资源。

“

如果向帮助难民或移民的组织或志愿工作者（帮助难民或移民融入社会并处理他们所面临的问题）提供更多的资金，他们就可以做得更多。

► 荷兰，SWVR 实地调研地方志愿者

财政资源

决策者往往低估了鼓励和维持地方性志愿服务所需的成本、时间和专业知识。毕竟，正如实地调研所证明的那样，地方志愿者需要相对较少的资源来激励和协调参与自我组织的团体。然而，实地调研也显示了地方性志愿行动在未得到充分支持时的局限性。需要进行投资，以提升和维持社区的适应能力。在大多数情况下，实地调研社区的非正式志愿者不指望因志愿服务而获得报酬，但他们确实期望获得资源，这样他们就能更有效地开展工作。正如布隆迪的一名志愿者所解释的：“我们加强和发展志愿服务的主要需要不是报酬，不是时间，也不是认可，而是能使工作顺利进行的资源。我们尽了最大的努力，但这还不够。”

“

志愿者努力修建公路，但效率并不高。可以说效率相当低 – 这条路并不美，仅仅是能用而已。这是临时性工作，很快就完成了，却不能真正解决道路问题。我们只能利用当地的材料和自己的力量……我们修复道路和桥梁，但一旦雨季到来，一切都恢复原状。我们需要外部援助。

► 马达加斯加，SWVR 实地调研女性专题小组讨论参与者

实地调研的例子表明，财政资源是急需的外部投入之一。地方性志愿行动和外部资源可以共同产生更有效的解决方案。例如，玻利维亚的地方志愿者利用外部资金支持，为青年提供住所、翻修足球场，菲律宾的地方志愿者利用国家经济和发展机构的资金支持建造储水槽。实地调研社区的地方志愿者进行自我组织，他们一贯强调，如果没有持续的财政支持，长期维持志愿工作是多么困难（方框 3.1）。志愿者在缺乏外部支持的情况下继续工作的情况并不常见，通常需要个人作出相当大的牺牲。

人力资源

关于向地方性志愿服务提供外部支持的讨论通常参考国家、国际和在线志愿者的辅助贡献。通过补充地方性志愿服务的表现形式，来自其他国家和国际社区的志愿者可以填补一些空白（特别是与技术知识有关的空白）。开展志愿服务时，独特的合作布置意味着，这些外部志愿者往往融入他们所支持的社区，这样能够发展信任关系。一名参加坦桑尼亚实地考察的政府官员坦言：“因为志愿者住在村子里 - 而我住在（城市里），所以社区更信任（国际志愿者），却不很信任我。”

能力发展一直是外部行动者的一项重要贡献。在提到地方志愿者能力建设的一些案例中，地方志愿培训师首先接受了外部志愿者、民间社会组织或国家政府的培训。除了能力建设外，外部志愿者还引进了新的想法和技术投入。例如，在斯里兰卡的实地调研社区，与地方志愿者一起工作的国际志愿者提供了关于栽培技术的信息，以提升生产力和盈利能力。一位中国村民也描述了外部投入的好处：

“

当我第一次与外部志愿者交谈时，我认为他们只是业余爱好者，但通过工作，社区结识了许多来到村里提供指导的专家，这使得社区能够学到一些专业知识。

► 中国，SWVR 实地调研社区成员

尽管存在这些好处，实地调研得出的人力资源贡献情况却显示，这一模式主要是自上而下的，而志愿者的横向（或地方对地方）能力建设受限。虽然这种模式与许多关于志愿服务和能力建设的文献相一致，¹⁸⁶但可以发现人力资源贡献实例有各种形式。例如，据 2015 年 SWVR 报道，多哥政府制定了一项志愿者方案，将来自该国北部和南部的志愿者聚集在一起，以提升社区能力。

越来越多的国际志愿服务机会不再局限于寻求志愿服务的高收入国家的个人。由于低收入和中等收入国家出现了资源充足且经验丰富的正式志愿组织，现在，许多国家和国际志愿者来自这些国家¹⁸⁷（例如，2016 年 83% 的联合国志愿者来自第三世界）。¹⁸⁸虽然在低收入和中等收入国家开展志愿工作并不能保证提供包容性机会，也不能保护人们免受自上而下的捐助方 — 受援方权力动态的影响，¹⁸⁹但通过人与人之间的合作，它确实为在国际上分享知识和技能创造了更多的选择。

框 3.1

志愿社区健康促进工作者的关键作用

健康促进志愿者几乎在每个低收入的实地调研社区都很活跃，在国家服务范围之外的偏远和脆弱地区尤其如此。这些志愿者传播有关营养、妇幼保健、生殖健康以及其他初级保健和疾病防范领域的信息。他们往往被认为比国家保健服务部门的医务专业人员更了解社区的需求和问题。

尽管有这些好处，健康促进志愿者却在挣扎地进行工作。大多数人接受了政府或发展机构的初步培训和支持，但他们通常报告说，由于缺乏支持，他们不得不在不久后结束其健康促进活动。调研人员发现，那些试图继续工作的志愿者往往付出了相当大的个人代价。作为危地马拉实地调研社区的众多志愿者之一，该志愿者描述了他们的处境：

为什么政府不给我们提供更多的支持？想象一下，我们正在做这项工作，挽救生命……没有任何鼓励……我自己付运费。开始时，我买了剪刀、gabacha [围裙]、开水壶和雨伞（因为有时我们不得不在下雨时出门）、背包、一双靴子……我们自己付钱。但是，当产妇们自己来找我们寻求帮助时，我们还能怎么做呢？

资料来源：SWVR 实地调研



一名志愿助产士展示了她在危地马拉埃登协助接生和护理新生儿的工具（联合国志愿人员组织 / Mariano Salazar, 2018）。

技术资源

在线（“数字”，“网络”或“虚拟”）志愿服务为与地方社区志愿者进行创新合作开辟了可能性。移动电话、众包、开源软件、社交媒体、参与式地理信息系统和在线志愿服务都为加强社区之间的沟通和信息共享提供了新的机会。通过使用数字技术，世界任何地方的在线志愿者都能支持社区工作，数字技术是将全球各地的地方志愿者联系起来应对压力、灾害和危机的一种日益重要的方式（方框 3.2）。

与外部行动者的合作可以加强边缘化群体的参与

建立有效的机构需要这些机构所要服务的群众的参与。¹⁹⁰ 包容性参与公民和治理进程对于社区韧性至关重要。^{191,192} 要在社区发生转型变化，地方社会和文化价值观和规范就必须与体制结构的更广泛变化共同演变。第 2 章中提供的例子表明，即使非正式的地方志愿者最有能力识别脆弱群体，他们也可能选择不优先考虑他们，宁愿为朋友、家人和他们周围的其他人服务，然后再接触处境较为脆弱的人。

实地调研的几个例子突出表明，正式和外部组织的存在如何影响妇女和其他边缘化群体的融入。例如，为了提升社区韧性，一些社区的国际志愿者促进妇女赋权，并努力改变限制妇女在传统性别角色范围内行动的态度。同样，志愿者根据正式组织的政策，发起了几项旨在赋予妇女权能并增加她们参与的干预行动。随着这些社区的妇女在地方管理和发展委员会中担任志愿者职位，她们参与社区活动和决策的情况有所增加。这与调研记录相一致，即参与减轻危机和恢复工作如何加强了妇女的领导能力，改变了对妇女在社会中的作用的看法，并对男性在灾害中的决策和规划职能的主导地位提出了挑战。¹⁹³

方框 3.2

通过在线志愿服务将各种技能和知识联系起来

联合国志愿人员组织（UNV）管理着联合国在线志愿服务系统（www.onlinevolunteering.org），这是一个专门的平台，每年动员 12,000 多名在线志愿者。在线志愿服务是一种简单、普遍且有效的方式，让组织和志愿者共同努力，应对世界任何地方的可持续发展挑战，从任意的电子设备上均可进行工作。

自 2014 年 6 月以来，联合国在线志愿者一直在向喀麦隆的农业发展项目 du Cameroun 提供技术支持，这是位于刚果盆地 Tayap 村的一个农村发展项目 – 该地区遭受了广泛的栖息地和生物多样性的丧失。该项目旨在促进可持续生计和社区韧性。联合国在线志愿者包括：来自布基纳法索正在绘制村庄地图的信息技术专家；来自多哥负责分析森林覆盖情况的卫星图像的农业工程师；来自法国正在为该村开发太阳能项目的可再生能源专家。这些国际在线志愿者提供的持续的、多学科支持对该项目的成功至关重要，该项目获得了若干奖项和捐款。

资料来源：联合国志愿人员组织 2015b

正规化和法律认可可以加强地方性志愿服务

除了可伴随外部合作的资源、联系和标准外，外部合作还有一些无形的好处，例如更高的合法性和认可度。地方志愿者对正式行动者的外部确认，以及所有利益相关者需要更加认可社区自身努力的价值表示理解（见第4章）。社区与外部团体合作有助于将危机时期出现的自我组织工作转变为更正规的协会和委员会。在具备资源、合法性及集会和组织的政治空间的情况下，开始共同努力解决其社区中持续存在的严峻挑战的志愿者能够在危机过后继续开展活动。

尽管非政府组织、联合国机构和其他发展和人道主义行动者能够在适当的情况下加强对地方性志愿服务的认可，但只有政府行动者才能提供必要的法律承认。例如，马达加斯加的志愿者组建了自已的安全小组，通过当地的小组公约来对付偷牛行为（*dina*）。然而，在制定了支持社区行动的地区倡议（*dinabe* 或 *great dina*）后，这些努力得到了极大的加强。*dinabe* 在一个更广泛的结构下加入了地方团体，使 *dina* 获得承认和合法性，可能有助于其可持续发展。

随着这些社区的妇女在地方管理和发展委员会中担任志愿者职位，她们参与社区活动和决策的情况有所增加

“

dinabe 的成功不仅仅因为它涉及年轻人；还因为这是一项国家倡议。但这并非是国家强加给社区的；社区参与其中。因此，正是国家和社区之间的合作确保了 *dinabe* 的成功。如果只是年轻人参与了，那也不会有效。

► 马达加斯加，SWVR 实地调研年轻人群体

在这个例子中，社区通过与联合国开发计划署（UNDP）和其他机构的伙伴关系获得了培训、设备和资金。这些资源还帮助妇女协会和社区团体承受经济困难。与地区当局的伙伴关系带来了非常不同的好处，特别是法律承认。这两种形式的伙伴关系都赋予志愿行动以合法性，并增强了主人翁精神、责任感和义务感。由于缺乏法律承认，这些社区志愿者本想推行的其他举措（如森林管理）受到阻碍，没有法律承认，他们就无力采取行动。

在斯里兰卡的一个社区，一个有组织的地方志愿者团体在采取了法律登记步骤之后，能够申请发展计划和相关资金。这些法律条文成为主张权利及建立可开展行动的空间的一个途径。显然，将组织或法定框架排除或纳入地方志愿行动的趋势，对地方志愿者和地方性志愿组织如何有效地促进韧性建设具有显著影响。

→ 地方志愿者可以强化外部行动者的干预

上一节探讨了地方志愿者与外部行动者之间的联系如何支持合法的社区志愿者提供获得资源、网络、标准和地位的机会。本节探讨此类联系如何帮助社区在更广泛的风险分担体系中调动更多人员以提升社区韧性。这些伙伴关系通过向外部行动者提供有关特定社区情况的信息，并将其与地方社区中可能被忽视的边缘化和隐蔽群体联系起来，从而产生协同效应（图 3.4）。

地方合作可确保应对措施更具成本效益且设计得当

降低成本也许是让地方志愿者参与并融入以加强社区最明显的、公认的价值。为了获得成效，志愿者需要投资和支助，以便为他们的服务进行培训和准备，因此，虽然不向志愿者支付报酬，但也涉及费用。然而，志愿劳动力的规模可以以相对较低的成本显著地促进外部干预和应对措施。例如，在环境保护方面，志愿者在当地材料、天气模式和土壤条件方面的知识可以贡献地方体系之外无法获得的价值。

图 3.5

地方志愿者为不同类型的合作提供资讯及支援，以提升韧性





志愿者在马拉维的 Dzaleka 难民营进行水质监测测试（联合国志愿人员组织 / Gianna Schellenberg, 2018）。

“

在大部分乡镇，志愿者主要负责供电和道路建设与改造，这为政府节省了大量资金。

► 缅甸，SWVR 实地调研高级乡镇行政官员

虽然实地调研社区的很多受访者对外部团体的参与表示感谢，但也抱怨说，外部行动者不了解其社区所面临的状况。例如，坦桑尼亚的村民报道说，援助伙伴根据在雨季进行的调查，挖掘了一些过于浅的社区水井，但缺乏关于当地旱季情况的信息。因此，一年中大部分时间都严重缺水。这是特别令人沮丧的，因为社区负责承担一部分费用，并志愿提供大量的劳动力来建造水井。

通过与地方志愿者协调，发展和人道主义组织也可以提升其干预措施的效力。社区列举了地方志愿者在社区团体与政府机构或外部组织之间传递信息的多个例子。由于地方志愿者居住在该地区，他们有能力帮助发展专家、国家和国际应急人员了解社区内最脆弱和最隐蔽群体的挣扎和需求，以确保他们不被遗忘。¹⁹⁴ 实地调研社区的志愿者还特别提到志愿服务的各种特征（包括灵活性、快速反应及对地方脆弱性的了解），而政府和技术机构往往不具备这些特征。

“

很明显，志愿者团体的成员对社区很了解。作为在这里居住了几十年的居民，他们比我们任何人都更了解社区……所以他们对这个社区的居民和历史非常熟悉，并且与社区有着良好的关系。很显然，他们知道发起和开展活动的最佳方式。

► 中国，SWVR 实地调研非政府组织领导人

地方志愿者可以加强反馈和学习

利用其当地知识和作为联系者的作用，地方志愿者通过各种网络，向其他社区和利益相关者提供扩展信息和反馈。这种知识可以为可持续发展以及减灾、防灾和救灾的外部战略提供信息并确定其优先次序。

地方志愿者还可以将新技术用作“公民科学家”而作出贡献，收集数据进行技术分析，以增加有关天气模式、灾害风险或受严重危机影响的地区的知识基础。¹⁹⁵正如技术可以使外部行动者能够支持地方工作一样，如在线志愿服务，地方志愿者也可以利用技术来补充外部行动者的地方活动。全球各地的地方志愿者正在动员收集数据，将数据作为参与性办法的一部分去管理风险（方框 3.3）。¹⁹⁶海地的调研发现，由自愿贡献提供的众包地图“极其有效”，与其他形式的地图相比，它生成了“海地 [服务] 最完整的数字地图”。¹⁹⁷

以志愿者为基础的众包技术的成功，很大程度上源于利用地方志愿者的知识，这些知识是通过与其他领域的技术熟练的志愿者合作获得的。当信息直接来自地方志愿者时，政府和人道主义机构往往只将其视为补充信息，但当信息经过专家志愿者的交叉检查和验证后，结果就更有意义。¹⁹⁸例如，在荷兰，志愿者收集的空气质量数据与政府静态监测站的数据进行了系统的交叉对比，提升了其可靠性。¹⁹⁹

方框 3.3

当发生危机时使用 开源软件进行监控 和报告

开源绘图软件是志愿者应对危机的有力工具。Ushahidi 是一个开源平台，十多年来一直致力于自愿参与数据绘图。Ushahidi 于 2007 年成立，负责肯尼亚选举后暴力事件的跟踪报道，并由志愿者完善，扩展到其他用途和环境。在 2017 年肯尼亚大选期间，人们利用该平台监测和报告投票情况，包括报道选民压制、投票问题和暴力案件。

基于这种模式，开源软件现在越来越多地应用于世界各地的紧急情况中。例如，在 2017 年墨西哥地震期间，数千名志愿者翻译了需要帮助的人们的数千条短信和社交媒体帖子。志愿者能够对这些消息进行地理定位，标记他们的位置，并将映射的信息传达给地面上的响应者。关于开源软件如何帮助社区应对最近的其他危机并从中恢复过来（比如 2015 年的尼泊尔地震，2014 - 2016 年的西非埃博拉疫情爆发，2017 年的叙利亚内战暴力及飓风哈维和伊尔马）也有类似的描述。

资料来源：陈等人 2013；Goodchild 和 Glennon 2010；Hahn, Blazes 和 Lewis 2016；Haworth 和 Bruce 2015；Meier 2013

与其他社区团体的横向合作可加强地方行动

在很多情况下，志愿者可以与其他相关团体或社区建立联系，以实现类似目标或促进共同利益（方框 3.4）。与面临共同挑战和制约因素的其他国家交流关于本国发展解决方案的知识，可以克服地方性志愿行动的一些局限性。^{200,201}

有更广泛的证据支持实地调研的例子。例如，中美洲的妇女志愿者团体利用她们对社区情况和关系的了解，动员基层组织，并就社区对灾害的响应为政府政策和规划提供指导。²⁰² 这些妇女帮助制定了一种方法，向市长和其他地方当局传授如何执行“2005 - 2015 年 Hyogo 行动框架”，这是一项国际倡议，旨在帮助各国和社区对威胁其发展的危害变得更有韧性。在阿拉伯国家，一项由女性志愿者发起的运动，十多年来一直在更改着国籍法。²⁰³ 其他研究记录了妇女群体和志愿者网络（通常在减少灾害风险实践中进行同伴培训）如何分享地方知识并将知识传递给地方当局。²⁰⁴ 参与这些工作的志愿者往往在为社区发展作出贡献的同时，发展了自己的技能和知识。正如一名埃及志愿者所承认的：“提升意识的运动在给社区做出贡献之前，就已经给我带来了价值”。

志愿者往往在
为社区发展作
出贡献的同时，
发展自己的技
能和知识

方框 3.4

许多影响韧性的风险跨越社区边界。因此，有效管理这些风险需要社区之间的合作。志愿服务是实现这一目标的一个途径。

跨社区开展志愿服务以 保护共有的自然资源

在苏丹，Wadi El Ku 集水管理项目与达尔富尔北部干旱地区最重要的水源周围的几个社区合作。该项目由联合国环境署与达尔富尔地区管理局和北达尔富尔州政府共同发起，由欧盟资助，该项目动员了强有力的文化协作规范，与来自不同社区的志愿者合作，评估水位，提供基本服务并倡导对自然资源管理采取整体和合作的方法。通过这种方式，志愿者帮助将共享如此重要自然资源的邻近社区联系起来并改善它们之间的关系。

在缅甸，来自溪边六个村庄的志愿者成立了 Creek 网络应对非法开采黄金造成的污染问题，非法采矿影响了人民的健康、生计和环境。两年多来，Creek 网络与当地政府合作，共同打击非法金矿开采者。在非政府组织的支持下，志愿者学会了如何对溪水进行取样和测试，记录采矿违规情况并向当局报告调查结果。他们成功地关闭了非法矿井，并随后定期对小溪进行监测。Creek 网络现已成为国家和地区网络的一部分，并与面临类似问题的其他社区分享其经验。

资料来源：SWVR 实地调研

志愿服务的关系优势可加强纵向合作

地方志愿者建立联系、网络和纵向关系的能力是提升社区韧性的关键。^{205,206} 志愿者和志愿团体可以利用其关系加强地方民间社会、政府机构和外部组织之间的合作与协调（方框 3.5）。作为中间人，志愿者可以建立信任的桥梁，将重要信息从技术机构传递给社区团体（自上而下），同时还提出并代表社区团体对技术机构、政府和其他外部行动者的关注问题（自下而上）。²⁰⁷

在冲突长期存在、经常使公共服务瘫痪多年的国家，国际援助机构可能会介入提供基本服务。通过官方看门人开展工作，这些机构往往发现确定最脆弱群体并与其进行接触很困难。²⁰⁸ 志愿者可以利用信任关系，将国际行动者与边缘化群体联系起来，否则这些群体的需求仍然是未知的。²⁰⁹ 正如布隆迪的一名受访者所解释的那样：“我们最有资格确定弱势群体。因为我们是本地人，我们认识这里的人，每天都会遇到他们，同时因为我们有着同样的担忧和问题，所以知道如何确定最迫切的需求，以及谁应该首先受益。” 缅甸的另一名志愿者说：“社区志愿者同时以同样的强度面对着同样的问题。因此，与外界相比，我们对社区问题的强度有更多的共鸣和同情。”

“

生活在 [社区] 的志愿者具有更好地融入社区的优势，并更有机会接触到关键人物。

► 苏丹，SWVR 实地调研青年志愿者

志愿者可以补充大规模外部倡议的工作，以提升其效力。跨社区汇集资源以建立宏观社会福利体系或提供普遍的基本服务，有助于长期防范并减轻冲击和压力。如前面章节所述，红十字会志愿者在海牙帮助新抵达的难民克服语言和信息障碍，争取法定权益。同样，许多国家的志愿者也为特定群体提供更多的医疗服务。例如，在澳大利亚，最佳做法指南提倡在社区照顾老年人时使用志愿者同伴，以减少跌倒。²¹⁰ 在服务覆盖面不足、但公民权利和政治权利得到保障的情况下，志愿者还可以利用社会问责机制向政府机构和其他当局施压，要求它们对服务提供加以改善。

框 3.5

中国志愿者利用收集的数据对污染者进行追责

在世界各地，社区面临严重的环境挑战，威胁着人类的健康和生计。中国环境非政府组织的自然之友与地方志愿者合作，在社区层面绘制并监测环境风险。自然之友已经提议了 30 多起针对污染工厂和企业的法律诉讼。这些法律挑战建立在志愿者收集的证据基础上，志愿者依靠当地知识、联系和灵活性，并通过新的移动和智能技术进行协调。这个以志愿者为主导的模式激发了其他环境非政府组织的灵感，并向政策制定者和地方当局展示了与志愿者合作保护环境的价值。

资料来源：Thornhill 等人 2017

必须认识到，在社区层面单独行动的志愿者无法长期有效地管理某些风险。例如，虽然地方志愿者可以在冲突的情况下发挥重要的前沿作用（分享信息、确定、监测和应对某些类型的威胁），但冲突及其造成或加剧的分歧可能需要来自外部的介入。最终，国家有责任保护平民：“因此，尽管地方机构至关重要，但绝不能将其视为国家当局或 - 相关国际行动者保护责任的替代物”。²¹¹

→ 必须谨慎地组织合作

为了给所有人带来好处，必须谨慎地组织地方 - 外部合作，以避免破坏或转移地方性志愿行动所独有的关系建设和自我组织特征。实地调研社区包括了一些伙伴关系安排的例子，但并未有效地构建这些伙伴关系安排。合作执行情况不佳的更广泛证据表明存在着一些问题，例如外部组织和脆弱社区之间经常产生误解；²¹² 文化方面不协调的指令未顾及当地的社会动态；²¹³ 协调外部援助的政治意愿或能力较差；²¹⁴ 地方团体对外部活动、服务和指令的总体接受程度差。^{215,216} 此外，虽然如本章前面所述，与外部行动者合作有潜在的积极效果，但必须认识到，外部行动者 - 即使是那些需要保护的行动者 - 也可以从根本上威胁社区安全。^{217,218}

如果提供的外部支持过于缺乏同情心或持续时间过长，则外部机构的参与会削弱地方的自我组织能力和主人翁意识。经验表明，外部行动者可能造成依赖性，削弱韧性、削弱关键的联系和关系。^{219,220} 此外，如果地方志愿者无法阐明自己的优先事项，但又被要求执行外部机构的优先事项，则社区的主人翁感就会下降。正如实地调研中的几个例子所表明的那样，将志愿者纳入其计划的机构可能会让这些志愿者没有多少时间来处理自己优先的生计事项。

通过倾听他人的意见来寻找目标感

志愿者之声：
MOHAMMAD

我曾经是一名会计师，但对自己的工作不是很满意。2015 年，我获得一个志愿者的机会，为开罗的寻求庇护者提供支持。在联合国难民事务高级专员（UNHCR）办公室外，疲惫而绝望的人们从早上 8 点开始排队。我们每天会收到 100 多份新申请，而现有申请人也会排队等候查询安置案例、难民身份的确定以及财务和医疗援助。我的志愿工作包括向这些寻求庇护者提供信息并帮助填写表格。

我还努力确定最脆弱的群体 — 总共有 120,000 名注册申请人，但我们没有能力或资金来为所有人提供服务。

我认为，在志愿工作中最宝贵的是倾听每个人的问题并向他们表示同情。对于寻求庇护者而言，我是他们的交谈对象，能设法找到解决办法，或至少能让他们暂时摆脱困境。这给我带来了快乐，希望也能给他们带来快乐。

当地方志愿者无法明确表达自己的优先事项时，社区的主人翁感就会下降

除了潜在地削弱主人翁感外，政府和外部机构还可能利用地方志愿者的自主权。一些调研参与者关注的是，各级当局正在指导志愿者工作，努力支持他们自己的优先事项，而不是社区的优先事项。当外部体系强行利用地方力量而不是在其基础上发展时，并且当志愿者仅仅被用来执行外部体系所认可的优先事项时，志愿服务的独特价值就会受到损害。各国政府和外部机构需要平衡自我组织的志愿团体的自主权，并努力将其纳入外部支持体系。

在各种情况下，实地调研参与者还对志愿服务被用来替代关键的政府或人道主义服务表示担忧。通过地方主义促进社区韧性以及更多地依赖志愿者，不应被视为免除政府和人道主义援助体系，以满足社区成员的基本需求。

实地调研中最后一个令人担忧的发现表明，如果产生的利益分配不均，外部干预可能加剧地方紧张局势，并加剧孤立或边缘化的感觉。例如，危地马拉和马达加斯加社区周围的受访者抱怨说，外部干预加剧了志愿服务机会方面的不平等。居住在村中心以外的人还认为，他们由于国家和国际志愿者的工作而处于不公平的不利地位，他们很少有机会获得往往伴随其干预行动而来的资源。

本章阐明了利益相关者如何利用地方性志愿行动的补充贡献，使社区更具包容性和韧性。实地调研表明，外部利益相关者以不同方式影响着志愿服务的环境，并最终帮助塑造脆弱群体在其社区内管理风险的选择和机会（表 3.1）。因此，政府、私营实体和民间社会可以发挥重要作用，帮助地方志愿者确保所有人都能参与影响其生活的决策。当利益相关者进行有效合作时，志愿服务可以发挥其作为包容性和增强权力的潜能，对那些本来会被孤立和被排斥的人尤为如此。

虽然与外部伙伴的合作可以利用——特别是当社区已经用尽了自己管理和应对的能力时——但必须以真正合作的精神构建伙伴关系，以认可并重视地方性志愿行动的公共关系和自我组织优势。发展和人道主义行动者需要认可并对互补性进行投资，使所有类型的行动者能够相互联系和协作，而不损害地方性志愿服务的独特优势。

在面临压力的社区中观察志愿服务，可以发现许多关于志愿服务本身的讯息。人们对冲击和压力的志愿反应表明，志愿服务既是韧性社区的财产，也是通过充分知情和适当实施的协作来提升韧性的机制。下一章将探讨在创建韧性社区方面有利害关系的所有行动者如何采取行动，最大限度地发挥志愿服务的独有特征，从而提升社区韧性。

表 3.1

积极贡献

- > **财政资源**：当超出地方能力范围时，暂时支助可维持地方性志愿行动。
- > **技术专长**：外部（国家、国际和在线）志愿者可以利用当地不具备的技术专长补充社区行动。
- > **公平标准**：外部行动者可能面临不公平的性别规范及其他形式的排斥，并受其影响，这在一些非正式地方性志愿服务中显而易见。
- > **认可**：合法性和法律承认可以加强地方性志愿服务。
- > **降低成本**：志愿服务，虽然不是免费的，却可以降低成本。
- > **地方知识和联系**：地方志愿者可以在帮助确定脆弱群体的同时，提供信息并加强外部响应。
- > **从应对到韧性的转变**：社区和合作伙伴可以利用联合资源，努力开展防范和适应工作。

限制和威胁

- > **等级制度**：外部和地方志愿者之间的合作采取自上而下的方法进行能力建设和技术传递。
- > **在服务提供方面的竞争**：志愿服务绝不能取代基本的政府服务。
- > **对地方产生危害**：外部机构会削弱地方的参与和自我组织。
- > **依赖性**：外部支持可能产生依赖性，一旦不再提供外部支持，就会削弱主人翁意识。
- > **对文化不敏感**：文化方面不恰当的指令未顾及当地的社会动态可能导致干预失败，而利益分配不均可能会加剧当地的紧张局势。
- > **选举**：志愿服务的自主性可由政府和外部机构指派，最终将指导志愿者工作以支持自己的优先事项。

地方与外部协作的价值和局限性

横向联系 释放了志愿服务的潜能

区域主管, CHESKA PATOW 和 **TECHO** 公关主管, JONATHAN ROSSI

拉丁美洲和加勒比地区是世界上最不平等、城市化程度最高的地区之一。贫困影响了 30.7% 的人口 – 即逾 1.86 亿人口。该地区约 80% 的人口居住在城市，^f 该地区的年轻人不再需要去旅行来了解贫穷是什么样的。这一情况不仅为反思，而且最重要的是为采取行动开辟了道路。

作为回应，该地区许多以年轻人为主导的组织已成为动员青年力量以推动变革的平台。Techo 于 1997 年在智利成立，目前在大多数拉丁美洲国家都开展工作，在过去的二十年里，已经动员了超过 100 万拉丁美洲青年志愿者。这些志愿者主要在非正规住区工作，从事诸如为贫困家庭建造应急住房、建造公园和休闲区以及加强社区内的领导作用等活动。

为了发挥最大作用，Techo 认为有必要与其他志愿者组织合作。在秘鲁，它加入了 SoyVoluntari @ 网络，该网络得到了联合国志愿者的支持，汇集了不同的方案。例如，去年当 El Niño 袭击秘鲁时，通过协调捐赠中心和实地的志愿者主导的贡献，SoyVoluntari @ 网络发起了联合响应。

通过与其他志愿服务组织携手合作，Techo 的工作得到了进一步加强。作为一个网络，志愿服务组织可以更具战略意义地参与并促进关于一系列问题的公共政策。此外，这些联系将数百万人的志愿工作集中在一个共同目标之下，从而增加了志愿服务在社会中的价值。建立选民意识为拉丁美洲的年轻志愿者提供了，通过积极主动、有影响力的行动从而有意义地行使其公民权利的机会。

f. 拉丁美洲和加勒比地区经济委员会 (n.d.)。网址为：estadisticas.cepal.org/cepalstat/portada.html



志愿者在马拉维的 Dzaleka 营地传授手工艺（联合国志愿人员组织 / Gianna Schellenberg, 2018）。

这项工作不能用财务尺度来衡量：

志愿服务

是一种可再生资源

“这项工作不能用金钱来衡量。我们知道自己在做什么 — 我们珍视自己。”

— 缅甸地方志愿者，SWVR 实地调研



志愿者在布隆迪组织“纳尔逊·曼德拉日”庆祝活动（UNDP/Aude Rossignol, 2012）。

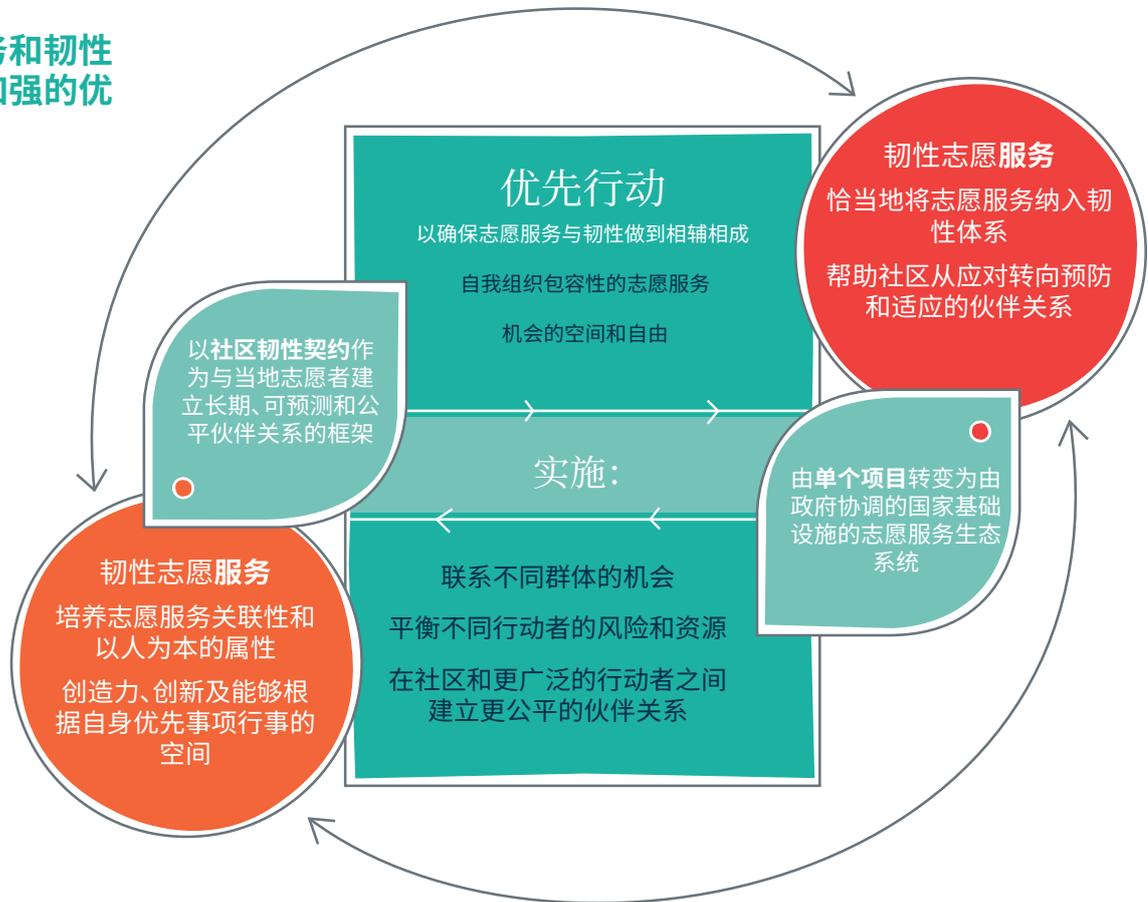
本章探讨所有利益相关者如何能够最大限度地发挥志愿服务的独特价值，以促进社区韧性的构建。本章指出，志愿服务既可以用作构建社区韧性的途径，也是韧性社区的一项资产，只有这一点受到人们的认同时，志愿服务才会是一种可再生资源。通过了解和发现有利于这种二元性的形成的参与空间，地方和外部行动者都可以最大限度地提升社区韧性。

4

与其他形式的公民参与一样，志愿服务既是发展的手段，也是发展的终点。前几章强调了志愿服务是韧性的支柱，使社区能够以各种方式应对冲击和压力。然而，实地调研参与者认为志愿工作所具有的相关特征表明，志愿服务也是有韧性社区的一种资产，它可以帮助人们通过自我实现、共同价值观和共同目标增进个人和社区福祉。²²¹ 这可以解释志愿服务的许多特征所固有的二元性。志愿行动可能会成为可再生资源，是推进广泛的均衡发展的积极力量。²²² 但是，它也可能会浪费最脆弱人群的资源，或被外部行动者利用来填补政府和其他正式组织负责提供的服务差距。志愿服务的每个特征都可能是积极的或消极的，具体取决于行动的背景和条件。最后，仅当志愿服务的独有特征得到重视和培养时，它才能最大限度地做出积极的贡献（图 4.1）。

图 4.1

使志愿服务和韧性得到相互加强的优先行动



尽管构建社区韧性所需的许多干预措施都发生在个人、家庭和社区层面，但持久的韧性取决于这些努力在更广泛的环境中得到了怎样的帮助或受到了怎样的阻碍。因此，增强韧性需要改善社会、政治和经济结构与政策，以保护人们的基本人权，提供享用基本服务的权利，以及支持地方社区行动。本章利用实地调研得出的结果，动员人们在实践和政策方面给予支持，为在经济和社会福祉长期面临压力或存在严重危机和冲突的时期提供志愿服务创造有利的环境。

本章的第一部分重点介绍，所有利益相关者如何培养以人为本的联系和志愿服务的自组织，来作为实现韧性的战略基础。在第 2 章的调查结果的基础上，它概述了公共和私人支持如何构建一个国有生态系统，以实现有韧性的志愿服务。许多社区面临的挑战规模意味着需要所有利益相关者采取具有战略性且相互协调的方法，才能通过政策、投资、认可和支持来发展地方所有权和连通性，以获得包容且均等的志愿服务。对于这些努力，应优先处理对那些从发展收益中受益最少的边缘化和被剥夺权利的群体的关切。

本章的第二部分借鉴第 3 章得出的结果，确定了社区和外部行动者之间的合作如何能够优化普通人对韧性的重大贡献。社区韧性的新契约将为志愿者提供框架，便于其与社区看门人一起参与伙伴关系发展和决策。它将确保与外部行动者的合作基于已经采取行动的

人的自决优先事项。它将构建更加公平的合作基础，并建立与地方和国家韧性系统之间的联系。社区契约可以使社区成员与外部行动者之间的关系更具灵活性、更多元化和多样化，加强现有权力结构之外的联系，同时允许协调和避免竞争。通过在参与者之间更有效地平衡风险，它还将最大限度地发挥志愿服务作为赋予妇女和边缘化群体权力的途径的潜力。

最后，将这两个特征（针对志愿服务的国家基础设施和社区契约或协议）结合在一起的是志愿者。志愿者可以充当“官方”和“非官方”参与者之间、正式流程和人们自发的非正式活动之间的桥梁。在韧性思维中，如果您的连接方式与您所连接的内容同样重要，那么志愿者主导的结构有可能创建信任、灵活性和响应性联系，这些联系可以发展以反映新兴需求。

图 4.2

如何针对韧性最大限度地提升志愿服务？

第 4 章的视角



→ 建立韧性志愿服务生态系统

虽然地方和非正式的志愿工作可以提升社区韧性，但这些工作必须配有充足的资源、能力和激励措施，才能实现可持续发展。在人权框架下，志愿服务必须提供的不仅仅是公共产品；它还应该成为具有更强的创新、实验和共同创造风险应对能力的平台。虽然志愿服务具有成本效益，但并不是免费的。此外，个人、团体、组织和机构之间的成本和收益分配最终可能会减轻不平等情况，也可能会加剧不平等情况。政府和其他外部行动者需要考虑利用志愿行动增强社区韧性的全部好处和成本，并将资源作为可持续发展目标的实施途径分配给志愿服务。

要建立韧性志愿服务生态系统，首先应该做的是改进对国家和国家以下各级志愿服务的各种形式和好处的研究和分析。这种分析需要多方利益相关者（志愿者、公共当局、私营部门和公民社会行动者）合作完成。投资和支持的目标应与发展战略、优先事项和计划保持一致，因而将取决于具体情况。同时，本报告表明，在所有情况下，有些组成部分可能是有效的，因为它们在某种程度上都促进了本报告所涵盖的各种社区优先考虑的独有特征。

虽然志愿服务具有成本效益，但并不是免费的，成本和收益的分配最终可能会减轻不平等情况，也可能会加剧不平等情况

本节概述了三种主要方式，通过这三种方式，政府、联合国实体和其他和平与发展参与者可以确保志愿者不会被视为廉价劳动力，而会被培养为韧性社区的核心属性（图 4.3）。

图 4.3

建立韧性生态系统



正如本报告中所强调的那样，可以在世界各地的许多国家和城市中找到这些方法的例子。许多政府及其合作伙伴继续在志愿基础设施、政策和规划方面进行投资，以支持国家发展优先事项和能力。²²⁵ 例如，2017 年，俄罗斯联邦试行了一项新的志愿服务标准，以促进利益相关者之间的协调和投资（图 4.4）。

然而，本报告显示，政府和其他利益相关者的参与规模以及将志愿服务纳入其计划的方法往往不足。立法、政策和投资需要与所处环境中的所有类型的志愿服务（包括非正式的志愿服务）相关。政策方向和相关的资源分配应纳入各部门计划，并在针对性别平等和包容的战略中优先得到考虑。由于志愿服务是所有社区的基础资产，因此与社区级志愿者合作的“逐个项目”方法缺乏合理性。由于许多参与者都在争取将发展进程本地化，因此有可能出现最弱势群体竞争以及拉拢最弱势群体参与进来的现象。因此，需要一种政府领导的且融入在国家和公民之间的相互责任中的通用、具有战略性且协调的方法，这种方法还应获得所有和平与发展伙伴的支持，以在更加脆弱的世界中以可持续的方式支持志愿社区。

图 4.4

俄罗斯联邦的“志愿服务支持标准”



资料来源：2017年战略倡议机构俄罗斯政府

支持社区的自我组织

当自我组织被认为是面临风险的社区的关键生存策略时，志愿者的外部参与可以培养志愿服务的独有特征，并为以人为本的发展过程带来更大的可见性。²²⁴ 在脆弱社区，志愿行动不仅仅值得推崇，而且是至关重要的。因此，对于最边缘化的社区成员而言，它不应仅仅被视为次级填空补缺选项。相反，利益相关者可以使志愿服务成为韧性强化战略和计划的核心组成部分，从而充分利用志愿服务的自组织特性。

公众认可对于激励那些自愿为公共利益贡献自己的时间并使志愿者能够获得社区人民的信任和尊重的人来说非常重要。^{225, 226} 当志愿者的动机可能受到质疑时，它还可以减少人们对志愿者的误解。认可的范围从小型社区活动到媒体合作伙伴推动的大型公共事务，再到正式的法律认可。法律和社会认可赋予志愿者合法性，增强他们的主人翁意识、责任感和义务感。要调整规范以及政策和投资决定，以更好地分配福利和机会，首先要做的是公开承认志愿行动的费用分配（特别是在妇女承担大部分低价值和非正式的志愿服务的情况下）。



当地一名志愿者与孟加拉国 Rangapani 村的年轻女性谈论她们的权利（联合国志愿人员组织，2015）。

对于不止填补空白的韧性志愿服务，必须保护结社和自我组织的基本自由。正如 2015 年 SWVR 所论证的那样，通过志愿服务的社会行动可能在所有人都可以影响公共政策的社会中最有效。在人们的言论和结社自由受限制的国家，自我组织的特性受到扼杀。重要的是，国家和地方政府及其发展伙伴应认识到地方志愿行动的价值，并尽一切努力确保人民集会 and 结社的自由和权利，包括利用通常的方法来解决限制这些自由的传统做法。

志愿组织还可以与其他参与者合作，为非正式志愿者创造空间以共同组织、联系和制定实现共同目标的行动。亲自或在线召集的能力使不同的人群能够与影响他们生活的公共机构进行交流，或跨越不同社会群体进行联系。正如本报告所表明的那样，这些机会对于妇女和青年以及其他弱势和边缘化群体尤为重要，借助这些机会，他们能够聚集在一起，共同研究有助于社区应对逆境的问题。为人们创造根据自己的优先事项行事的机会是实地调研中最常引用的需求之一。当缺乏这样的机会时，人们的联系就会减少，社区就会变得分裂和孤立。

为了自我组织，志愿者需要改进后的信息访问途径，例如，访问通过预警系统或服务提供商绩效跟踪收集的数据。参与式监测系统让社区参与到数据收集中，使他们能够制定自己的响应措施。志愿者可以将众包数据带到社区和群体，作为通过公民新闻或更直接的途径采取联合行动的基础。

如果做好了，对地方性志愿服务的外部支持可以使合作极其高效。如果做得不好，对志愿行动进行过多的控制，或者在多个参与者进入当地空间时引入竞争，则外部支持可能破坏志愿服务的独有特征的积极贡献。过度监管会减少志愿服务的多样性和获得途径，实际上是缩小了公民空间。志愿者需要能够灵活应对并适应不断变化的环境。考虑到这一切，需要采取微妙的平衡措施，才能利用志愿行动的规模和可用性。²²⁷

培养地方志愿行动的人际关系特征

限制人们参与影响其生活的活动的政策往往会强化对弱势群体持续歧视的社会规范。认识到集体志愿行动可能会将某些群体排除在外，利益相关者可以通过为兼容并蓄的地方志愿行动创造更公平的标准、机会和激励措施来培养社区中的信任和社会凝聚力。外部行动者还需要了解当地的权力动态和关系，以避免加剧当地的紧张局势和冲突。

在实施干预以管理风险之前，建议国家和地方政府与发展伙伴一起，花些时间了解社区的 DNA 及其志愿服务（其文化习惯和当地的公民或社会行为规范），以免破坏当地的凝聚力。通过与社区调解员合作，决策者可以变得更敏感，而不会在那些提防可能会改变现状的干预活动的社区中导致敌意和不一致情况。²²⁸

为人们创造根据自己的
优先事项行事的机会是实地调研中最常
引用的需求之一

除了使自己变得更敏感外，政府和其他外部行动者还可以帮助共同制定针对所有人的公平标准，通过积极减少志愿行动中可能存在的排除现象，促进社会凝聚力和培养信任。政府当局可以与当地社区团体一起制定标准，明确相互尊重和包容性做法的承诺。虽然不能强迫志愿者组织和运动具有包容性，但公认标准中包含的原则可以指导起初不会造成任何伤害的志愿者行动。^{229, 230}

在为团体聚集和自我组织提供空间时，政府和其他人可以吸引和召集来自不同社区的人们，以建立跨群体的知识、意识和同理心。正如 Shughel Shabab 案例（方框 4.1）所示，志愿服务可以通过积极的网络和关系建立新的联系，从而提供应对暴力的重要方法。

最后，国家和非国家参与者需要建立更好的系统来管理危机时期的自发志愿服务，这实际上反映了人们需要联系和支持公民同胞。国家和地方政府将努力预测在危机时期提供帮助的自发志愿者（即使是在他们可能不受欢迎的情况下），并计划他们以补充的方式参与和融入到应对工作中。^{231, 232} 当计划和协调这种参与时，自我组织的志愿服务可以以独特的方式增强社区韧性。此外，自组织志愿者在危机时期的经历可以决定他们是否会长期参与。²³³

为弱势群体创造赋权机会

具有相对封闭的社会制度的孤立和农村社区中的边缘化群体将受益于更公平的参与志愿行动的机会。外部行动者可以通过包容性规范和政策促进社区群体之间新形式的社会关系，这些规范和政策可以使志愿服务的好处惠及所有人。立法和组织协议与标准可以为所有人提供机会，做出相应的贡献来帮助他们的社区应对逆境（方框 4.2）。这种框架可以最大限度地降低以下风险：更多弱势社区成员被排除在志愿行动利益之外，或者，他们将因参与不太充实的角色的要求而不堪重负。例如，一些加拿大志愿者组织使用最近制定的指南和情况说明书，让残疾人参与志愿活动。²³⁴

方框 4.1

青年志愿者是 和平建设者

青年志愿者可以成为促进脆弱社区内的和平建设和社会凝聚力的积极榜样和倡导者。青年志愿者还可以在讨论和解决可能导致极端主义的社会排斥和文化规范等因素方面发挥作用。

2017 年，联合国开发计划署和联合国教科文组织为响应联合国安全理事会关于青年、和平与安全的决议，发起了一项以青年为主导的名为“Shughel Shabab”的区域宣传运动。它旨在突出以青年为主导的举措，改变对青年人的看法，并支持他们成为变革者和和平建设者。来自阿拉伯国家地区各国的青年志愿者共同努力，展现了青年人（其中许多人是志愿者）为减少社会紧张和暴力以及修复社区的社会结构而采用的多种积极方式。2018 年，该运动将侧重于为持续的青年参与创造有利环境。

资料来源：2017 年联合国开发计划署

肯尼亚国家志愿服务 基础设施的经济案例

TUESDAY GICHUKI 肯尼亚国家社会保障部顾问

肯尼亚的社区总是能够自愿地组织起来，通过正式或非正式的形式，在有需求或者有庆典时互相帮助。独立时期，这种志愿精神被当时的政府称为“齐心协力”，大致意思是“为社区发展汇集资源”。这种齐心协力的精神是肯尼亚当今志愿服务的支柱。

由于缺乏法律框架和投资，肯尼亚的志愿服务未得到充分的记录，这就加大了确立其对社会和经济的贡献的难度。关于志愿服务的研究一直侧重于社会、文化、金融和哲学方面，已知的研究机构中还没有从事其经济方面研究的机构。

2015 年，当肯尼亚政府与志愿者社区合作制定并通过了国家志愿服务政策时，情况发生了变化。⁹ 该政策为肯尼亚志愿服务的有效且高效的协调、管理和维持提供了指导方针。此外，它旨在确保将志愿服务纳入国家经济政策。该政策实现了开创性的研究，首次为肯尼亚的志愿服务带来了经济价值。

2017 年，由国家社会保障部委托开展了研究，以确定肯尼亚志愿工作的贡献。结果显示，肯尼亚志愿者在 2016 年总共为经济贡献了 669,630,288 小时。根据志愿者工作的每个工作类别的平均工资，他们的贡献的价值大约为 2,362,778,900 美元或国内生产总值的 3.66%。

人们对志愿服务的经济价值的理解和认识提升了，这为进一步将志愿工作纳入国家计划和政策以及加强国家基础设施提供了动力。政府设立了国家志愿服务常设委员会，将政府部门、志愿者组织和私营部门聚集在一起，进行集体行动和影响。高级别委员会由国家社会保障部首席秘书共同主持，其中包括志愿者组织和私营部门的代表。该机构的任务是快速跟踪肯尼亚的志愿者支持基础设施的发展和实施情况以及志愿服务的法律框架。

9. 肯尼亚政府。《国家志愿服务政策》（2015 年）。

外部行动者可以通过包容性规范和政策促进社区群体之间新的关系，这些规范和政策可以使志愿服务的好处惠及所有人

积极参与志愿服务但经常被排除在决策之外的一个群体是青年人。联合国安理会关于青年人包容性表述的第 2250 号决议指出，青年人缺乏领导机会、保护和支持会使他们受到各种不良影响，包括反社会形式的参与。²³⁵ 使社区陷入绝望和变得脆弱的冲突和贫困状况使机会主义犯罪集团或极端主义团体能够在青年中找到立足点。²³⁶ 联合国机构和发展组织可以通过与国家和地方政府合作，加强青年人对志愿活动的参与来解决这个问题（方框 4.3）。基于信仰的组织、政府和青年人之间的伙伴关系有助于探索更具建设性的基于价值的志愿服务。通过帮助防范冲突和未来的压力，这些努力可以大大增强社区的长期韧性。

妇女也可以从更多与志愿工作相关的领导和决策角色中受益。提倡妇女加入社区行动委员会并与社区领导人合作以解决存在歧视的性别规范，可以促使妇女有更公平的表现。以下几点同样也很重要：强调妇女的领导地位和有意义参与的政策和框架；为妇女群体和与男子合作以增进性别平等的人提供的培训和资源；以及有关妇女权利的公共教育和意识提升。外部机构也可以塑造女性领导职位的价值。通过明确为妇女创造领导机会以参与危机缓解和恢复工作，外部行动者可以改变当地的规范和对妇女角色的看法，并挑战男性在决策中的主导作用。^{237, 238}

方框 4.2

通过监管促进平等参与

关于志愿服务的法律和政策应促进包容性和平等参与。最近的两个例子可以在黑山和西班牙看到。2010 年，黑山通过了一项关于志愿服务的法律，这部法律禁止基于国籍、健康状况和种族等特征的歧视。劳动和社会福利部负责执行该法律，他们制定了一份关于黑山志愿服务发展的战略文件，其中有一章关于支持弱势群体参与志愿行动的政策。

2015 年，鉴于自 1996 年通过上一部法律以来志愿服务发生了很大的变化，西班牙通过了一项关于志愿服务的新法律。这部新法律承诺要实现“开放、参与式和代际”的志愿服务，并确认无歧视（基于出身、种族、性取向、宗教信仰或其他个人特征）是志愿行动的基本原则。

资料来源：2011 年黑山政府，劳动和社会福利部；2015 年西班牙政府，总统府和领土管理

方框 4.3

在印度建立国家青年志愿服务基础设施

联合国志愿人员组织和联合国开发计划署与印度青年事务和体育部合作，在 2014 年至 2017 年实施了一个项目，以加强印度的青年志愿者计划，并促进青年人参与志愿服务和发展工作。从国家层面上看，该项目包括 2017 年 8 月青年志愿服务研究、培训材料开发和在线志愿服务平台的启动。从地方层面上看，在印度 29 个邦的每一个邦的一个地区都安排了一名国家级联合国志愿者，以协调需求评估，并为青年志愿者计划的能力建设和拓展提供支持。地方计划涉及最边缘化的青年，其中包括来自少数民族社区的年轻妇女和残疾青年。

资料来源：2017 年联合国志愿人员组织、联合国开发计划署以及印度青年事务和体育部

→ 促成社区韧性契约

2015 年后发展共识强调，如果要实现目标和指标，需要将发展进程降低到地方级。越来越多的证据表明，城市和社区是组织的重要层面，也是可持续和平与发展的基石。²³⁹ 国际参与者（包括通过四年度综合政策审查改革的联合国）²⁴⁰ 正在进行重新配置，以支持国家对发展议程的所有权，并提升国内和平与发展的能力。因此，需要修订从国家级到地方级的结构和程序。

如何在这个更广泛的系统中公平地定位社区？正如本报告中所示，所有的社区都在行动，有的正式确认了角色和责任，而有的社区则没有。地方志愿者已经自我组织，以应对一系列的冲击和压力：与环境、经济、社会和冲突相关。社区通过他们的志愿工作，有很多东西需要提上议事日程。外部行动者需要询问他们如何能够在社区中已经开展的工作的基础上增砖添瓦，并找出他们如何结合志愿者的独特优势来实现相互协作、相辅相成风险解决方案。

从自上而下的方法转变为真正重视社区贡献需要改变社区边界的关系。地方性志愿服务的规模和范围表明，社区贡献和主人翁意识需要得到更高的重视。韧性干预可以带来更多的协作监管和伙伴关系模型，使“官方参与者”和公民能够更有成效地合作。此外，社区内的权力关系是国家和国际关系的缩影。如果与社区的这些外部关系更加公平，那些传统上未从发展进程中受益的人的能力和力量将得到更多重视，他们自身也将随之获得更多的权利。

实现这一目标的一种方法是订立一个社区韧性契约，由国家级别、次国家级别和地方级别的参与者共同制定和实施（图 4.5）。这样的契约可以在地方志愿者与政府、民间社会和私营部门参与者（其中许多人已经参与过当地的志愿服务）之间建立更加平等和透明的伙伴关系的基础。社区韧性契约通过与包括地方政府在内的更广泛的参与者就角色和优先事项达成一致意见，赋予社区志愿者权力，并更公平地分享和管理风险。各方都能明确说出他们在遵守议定标准、恪守职责和满足期望方面的承诺。反过来，可以要求社区在必要时采用包容性做法。社区契约还可以阐明地方监管机构和其他上级机构所做的承诺，包括提供资源、技术援助和其他激励措施以参与契约。

图 4.5

社区韧性契约



鉴于不同的国家、地区和社区背景，本报告没有提供社区契约的详细蓝图，因为每个社区契约都会受到社区内外现有监管和行政协议的影响。相反，对本报告的研究指出了在制定此类协议或伙伴关系时需要考虑的一些关键原则：

加强对地方性志愿服务的了解，以提升互补性

当志愿服务因其在差距填补之外的独特贡献而受到重视时，社区的韧性生态系统将得到大大增强，志愿服务将被适当地整合到更广泛的系统和计划中。然而，实现地方性志愿服务作为可再生资源的全部潜力的真正整合要求志愿者与其他韧性合作伙伴一起富有成效地工作——而不仅仅局限于临时项目和计划。如上所述，实际上，针对真正的地方主导工作的支持和能力建设很少包括在韧性规划中。该报告的研究表明，从政府到民间社会和私



在中国北京的辛庄村，当地的一名志愿者正在教孩子们如何回收废物（联合国志愿人员组织，2018）

营部门的各级“官方”参与者对社区主导的工作的DNA了解有限，志愿服务尚未作为“加强和平与发展举措的核心战略”得到广泛认可。

可以通过以下方法改善与社区建立有效伙伴关系的障碍：收集志愿者独特贡献的信息，咨询社区自身并将这作为合作的起点。改善互补性需要采用多层次的方法来建立有关地方性志愿服务的知识和情报、其限制和门槛以及面对冲击和压力时的支持要求。

首先，社区和合作伙伴需要共享信息并开展对话，以表彰当地的努力，并探索提供支持和建立伙伴关系的途径。本报告提出了一种方法，该方法基于红十字与红新月会国际联合会在灾后进行社区学习和对话采用的方法（方框4.4）。当局和社区可以通过采用危机揭示的独特弱点提供的建议，使用这种方法来改进韧性系统。

根据改进的数据，可以共同创建与社区的伙伴关系，为当地能力和优先事项的基础上增砖添瓦，而不是以不利的方式将地方志愿者的劳动纳入其中，或者只是与当地的工作并行进行。

当志愿服务因其在差距填补之外的独特贡献而受到重视时，社区的韧性生态系统将得到大大增强

方框 4.4

一种用于制定社区韧性契约的参与式方法

当重大冲击扰乱社区系统时，它们会暴露弱点，但也会带来改善的机会。在红十字与红新月会国际联合会进行的灾后评估期间，受影响社区的志愿者和弱势群体接受访谈，访谈的内容是他们的经历以及红十字与红新月会国际联合会的响应结果。使用权益透镜，该过程可帮助利益相关者了解冲击和压力对各种标准的影响：包容性（未遗漏任何人）；妇女和少数群体参与决策（性别和多样性）；尊重当地的价值观和知识（社区尊严和参与）；非预期后果（没有伤害）。社区成员的反馈意见可以影响旨在缓解、弥补或改变冲击所揭示的特定系统弱点的建议，而评估结束后通常会形成旨在改善运营的管理层响应方案。

利益相关者可以通过在社区志愿者、地方政府和外部响应者之间建立对话来应用类似的原则，然后将其结果纳入契约中。这种对话可以根据冲击所揭示的弱点为改善社区系统提出针对具体情况的建议，并就未来社区与其他伙伴之间的工作方式提供协议。

这个过程在社区韧性和志愿服务方面会取得什么成果？

- 志愿者成为公认的焦点、关键知情人和与外部行动者合作变革的可靠代理人，在出现新的冲击时，他们有更充分的准备来进行协作（社区准备）。
- 信任得到加强和培养，从而改善志愿者与外部参与者之间的人际关系（连通性）。
- 信任促使了更强烈的期望，如果有利环境的条件一致，可能会在社区志愿者与政府或正式机构之间形成社会契约（社会资本）。
- 社区和外部行动者共同努力，共同设计战略，以弥补由冲击揭示的系统性弱点（社区参与和赋权）。

通过制定合作协议，可以将新流程推广到其他社区，从而实现政府系统的有机改进和针对当地环境的循证政策。

资料来源：SWVR 专家咨询小组 Gabriel Pictet。

假如获得了参与者之间进行这种对话和协作所需的资源作为伙伴关系的基础，志愿者主导的结构可以发挥关键和具有成本效益的促进作用。在韧性建设的背景下，结构往往需要随着时间的推移而扩大、缩小或改变形态，以应对新出现的风险。志愿者主导的配置所固有的灵活性使他们能够更轻松地应对新兴需求。作为中间人，志愿者可以建立信任桥梁，在技术机构和社区团体之间传递重要信息。²⁴¹ 本报告的实地调研产生了多个社区和国家及国际志愿者的例子，这些志愿者充当关键连接人，在社区团体和更高级别的非政府组织和政府机构之间传递信息。各国政府及其合作伙伴可能会支持扩大根植于志愿者领导能力的此类结构和机制，并从中受益。

除了收集特定于社区的知识外，研究人员和统计机构还需要系统地收集从社区到国际层面的志愿服务数据。各国政府和联合国机构可以通过创建奖励举措和机会，建立志愿服务的证据基础（特别是在脆弱国家/地区和脆弱社区），促进研究机构、数据中心和大学之间的合作与交流。各国政府还可以通过在其关于发展过程的国家志愿审查中记录其活动来突出志愿者的贡献（图 4.6）。公开承认志愿者的工作可以帮助填补低收入和中等收入国家的韧性构建志愿服务方面的知识空白，具体方法是促进学习和分享国家参与者的榜样。

图 4.6

根据 2017 年国家自愿陈述得出的志愿者贡献情况



此外，为了增加国家经验并加快联合国成员国与发展伙伴之间志愿服务的知识和实践分享，联合国志愿人员组织、红十字与红新月会国际联合会和其他人员正在巩固成员国和发展伙伴的学习和经验，以扩大通过行动计划参与志愿服务的选项菜单（方框 4.5）。

根据公平和包容原则，与社区建立多种多样的联系

根据“2030 年议程”、“仙台减少灾害风险框架”和关于气候变化、发展、和平建设与人道主义的“巴黎协定”，鼓励行动者与当地社区建立更有意义的关系，将接地气的优先事项与更广泛的系统性工作联系起来。真正的参与和协作需要更深入地采用参与式方法，而不仅仅是将活动转移到地方层面。

方框 4.5

将志愿服务纳入和平与发展范畴：未来十年及以后的行动计划（2016 年至 2030 年）

2015 年 11 月通过的联合国大会第 70/129 号决议提出了联合国成员国在今后十年及以后将志愿服务纳入其和平与发展议程的行动计划。它构成了政府、志愿者组织、学术界和私营部门根据“2030 年可持续发展议程”创建志愿者参与解决方案的基础。三个主要的参与领域是：

- 通过加强公民参与，加强人们对发展议程的主人翁意识；
- 将志愿服务纳入国家及全球战略和计划；以及
- 衡量志愿服务以及它对全面了解人们及其福祉的影响。

利益相关者将根据行动计划聚集在一起，通过 2019 年的区域会议和 2020 年的志愿服务全球技术会议分享证据和经验。首先，各国正在进行关于志愿服务促进发展的国家情况分析，分析结果将在 2018 年 12 月秘书长的下一份关于志愿服务的报告中分享。

资料来源：UNGA 2015a (A/70/129)

社区契约将扩大决策范围，使其超越传统权力结构，并使那些已经采取行动的人在规划和商定伙伴关系方面发挥作用。正如本报告中所示，志愿者是社区行动的推动者，并且有不受他人（包括他们自己的社区领导结构）指派的重要资源可以提供出来。重视和认可志愿者的贡献可以帮助将少数人的声音带到辩论和决策中，从而加强基层决策、问责制和主人翁意识。围绕地方机构的具体表现形式建立伙伴关系和协议，而不是将社区视为被动、同质和统一的实体，这意味着合作可以更有效地利用各种地方知识网络，以产生适用于当地、有利于最弱势群体利益的解决方案。培养志愿者团体之间的横向联系以及在这些群体和更高层次的参与者之间建立纵向网络，使知识、技能和资源能够上下、侧向流动，以便以比简单行政联系更为丰富的方式为干预提供信息。

真正的参与和协作需要更深入地采用参与式方法，而不仅仅是将活动转移到地方层面

当通过明确表达的契约开发和评估这些联系时，利益相关者可以访问密集的志愿者网络，通过监控、数据收集和分析活动来支持系统恢复能力，从而为更大的响应系统提供支持。技术为志愿者提供了通过实时垂直信息流加强风险和威胁情报系统的新机会。互联网连接使志愿者网络变得更加广阔，这样便可以解决其固定地区以外的问题和挑战。从社区层面访问互联网、开源软件和社交媒体越来越普遍，这使志愿者能够使用移动电话技术、众包和地理定位，将信息反馈到更广泛的韧性加强系统中。²⁴² 建立一个连接网络，这可以增强联系，同时使处理冲击和压力所需的选择具有灵活性和多样性。



危地马拉当地领导人开会讨论社区的优先事项（联合国志愿人员组织 / Marino Salazar, 2018）

通过公平分配资源来平衡风险，以支持地方工作

最具韧性的系统可将风险分散到由一层套一层的行动者构成的集成系统中。²⁴³ 对该报告的研究表明，需要更好地协调一个责任等级分工，以确保志愿工作得到公平资源的整合和支持。应将社区视为韧性的基石，而外部行动者可以在超出当地能力时对志愿工作进行干预和提供支持。²⁴⁴

方框 4.6

在线平台为印度尼西亚的城市志愿者提供服务

Indorelawan 是印度尼西亚的第一个在线志愿服务平台 (www.indorelawan.org)，该平台将通常属于当地民间社会组织的短期和长期志愿者联系起来。该平台于 2014 年启动，旨在满足大量希望提供志愿服务但找不到机会的城镇居民的需求。正如其主任 Marsya Anggia Nashahta 所说：“创始人认识到，只要有机会，城镇居民愿意帮助那些需要帮助的人”。Indorelawan 还倡导志愿服务成为印度尼西亚生活的一个必要组成部分，并使非政府组织和志愿者参与组织更加积极地参与国家发展战略。Indorelawan 为志愿者组织提供能力发展培训，并为私营公司定制企业志愿服务计划。

资料来源：2014 年雅加达邮报

正如本报告所证明的那样，即使外部资源没有承诺会支持志愿工作，志愿者也会经常回应和参与。虽然这可能是政府和人道主义组织暂时转移成本的一种方式，但这不是一种可持续的解决方案。公平的解决方案需要分配资源，以反映当地社区所承担的责任，并体现到社区与其他人之间相互负责的关系中。实现这一目标的一种方法是分散资源。虽然将资金转移到国家级是有益的一步，但地方志愿者的有效支持需要将资源转移到地方级。^{245, 246} 这可能需要捐助者修改其方法和 / 或赋予当地志愿组织权力，同时确保遵守报告和问责标准。

本报告的另一个发现是，将责任转给地方志愿者团体并不会自动增加弱势群体的参与和赋权。社区内的权力不平衡限制了边缘化群体（包括贫困妇女、青年人和残疾人）参与决策（方框 4.7）。同样，社区和外部行动者之间的权力不平衡限制了志愿者当地知识的吸收。利益相关者需要通过重新下放权力来为地方性志愿服务赋权，以确保资源与志愿者的责任相称。在这种工作的一个例子中，肯尼亚的地方和国家非政府组织最近合作建立了赋权援助响应网络，旨在支持地方志愿行动，并将权力和资金下放给地方团体。²⁴⁷

正如参与此研究的社区所表达的那样，志愿行动的一个潜在障碍是担心它可能与公共服务竞争或取代公共服务。虽然地方志愿者的直接投入对于应对急性风险至关重要，但这种投入不应取代更可持续的长期支持和适应机制。《2014 年人类发展报告》指出，体面工作、普遍社会服务和社会安全网是可持续韧性的重要基础。社区级的志愿服务无法弥补缺乏社会保护的机制和对宏观基础设施的长期投资。此外，普遍服务提供了旨在实现包容性的志愿服务的一个平等起点。为了保护有助于社区韧性的志愿服务的独有特征，政府必须确保志愿行动不会取代在困难时期保护人民所需的国家服务。

方框 4.7

破除澳大利亚残疾志愿者的参与障碍

2015 年 5 月，澳大利亚外交部长朱莉·毕晓普发起了一项名为“2015-2020 全民发展”的战略：澳大利亚援助计划中针对加强残疾人包容性发展的战略认识到，如果不考虑残疾人的需求，就会降低推动包容性和可持续经济增长的工作的效力。

志愿服务可以使残疾人获得能力并赋予他们权力，同时挖掘出他们帮助他人的独特技能。然而，残疾人（据世界卫生组织估计占世界人口的 15%）在志愿服务方面面临着多重的物质、文化和法律障碍。澳大利亚的残疾人面临的一个障碍是残疾人福利金 (DSP) 的资格要求使接受这种支持的人难以在国际上做志愿者，包括“在澳大利亚境外旅行不得超过 28 天”的限制。Scope Global 是澳大利亚的一家专业项目管理公司，它创建了残疾人赋权技能交流协会，以便在符合 DSP 限制的澳大利亚国际发展志愿者计划下提供海外志愿服务机会。这个试验计划不仅允许 DSP 支持的人员参与志愿服务，而且还通过提升人们对这些限制所产生的影响的认识，为改革 DSP 的宣传工作提供了重要动力。

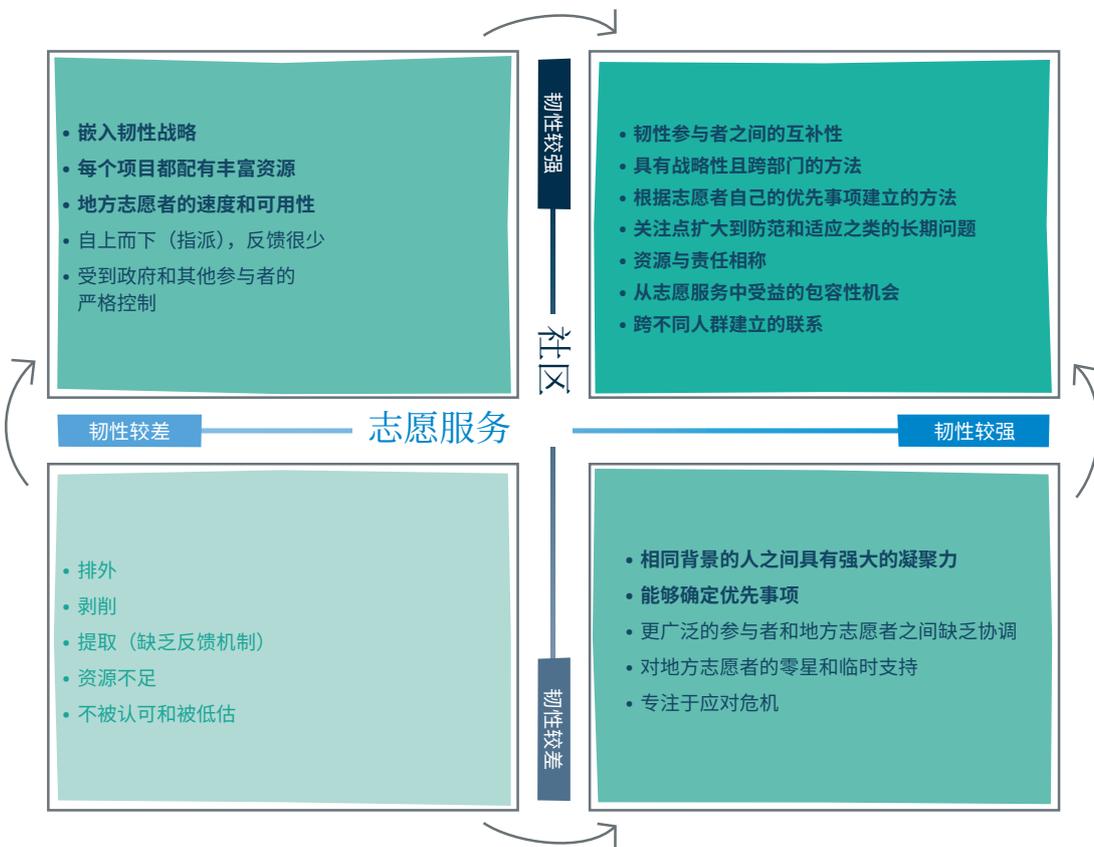
资料来源：2016 年 Scope Global；2011 年世界卫生组织

最后，支持志愿行动的发展、和平建设和人道主义参与者需要把眼光放远，而不是局限于眼前的冲击和危机，以及重新平衡其投资和投入，以实现更长期的适应活动。通过加强地方志愿行动的能力，社区在遭遇危机时所表现出的韧性的预计时间跨度将增加。与社区达成的、旨在帮助预测和规划针对未来危机准备能力的投资的协议需要认识到，志愿服务既是增强韧性的一种方法，也是韧性社区的一种资产，此外还具有减轻弱势群体之间志愿者倦怠的附加优势。由于支持机构通过投资准备、防范和适应工作来增强长期韧性，他们还可以利用地方志愿者的能力来预测新的危机并做出相应的准备（图 4.7）。

协作监管方法认识到需要避免非正式和正式机构之间的竞争，相反，干预需要创造条件，使它们能够有利地联系起来。“2030 年议程”中强调了多利益相关者伙伴关系的作用，包括私营部门、宗教组织、传统和文化机制以及社会运动。所有权、代理和合作等规范和行为被认为是实现 2015 年后共识的关键，但国家、区域和国际政策和投资却没有跟上发展基础设施的“更硬的”组成部分的步伐。“2030 年议程”要求从二维方式过渡到全三维发展时代，在这个时代，人们不再被视为受益者，而是全球变革的积极参与者。

图 4.7

优化志愿服务与韧性之间的关系





一位志愿者在苏丹举行的 SWVR 政策挑战中提出了一些关于志愿者支持的建议（联合国志愿人员组织苏丹办公室，2018）。

本章的许多建议都表明了需要进行认可并赋权志愿者作为韧性社区核心部分的投资。（表 4.1）。这要求对地方社区当前投资优先事项的规模和视角进行根本性改变。如果没有与志愿者承担的责任相匹配的公平投资，随着资源的枯竭，社区的韧性将逐渐受到侵蚀。通过承认和重视志愿服务是人际关系中的社会行为，人道主义、发展与和平参与者可以调整激励措施和计划，以利用人们的参与、自主权和主人翁意识。与此同时，针对志愿者和更广泛的参与者之间的共同创造的新契约提供了重新配置关系的机会，为传统上位于韧性等级底层的地方和非官方参与者赋予权力。通过将地方性志愿服务纳入更广泛的系统中，它可以保持既是可再生资源又是韧性社区的长期资产的特性。

表 4.1

培育可再生资源： 韧性志愿服务生态系统

- > 构建关于地方性志愿服务对联系国家级别或次国家级别发展战略和韧性建设计划的贡献的、特定于背景的知识 and 证据。
- > 奖励和认可地方志愿者的贡献，以强化他们的动力，增强他们的主人翁意识和责任感。
- > 制定更公平的标准、机会和激励措施，使弱势群体能够参与当地行动。
- > 通过志愿服务扩大领导机会，特别是针对妇女、青年和边缘化群体。
- > 允许志愿团体有足够的自由和自主权，避免指派和破坏志愿服务独特的自组织和连接特性。
- > 为少数群体和其他边缘化群体创建联络点和聚会场所，以协调有助于社区应对的问题和优先事项的志愿行动。
- > 提供具体投资，使来自不同背景和群体的人（特别是在冲突或冲突后的环境中）能够一起提供志愿服务。

从内部构建： 社区韧性契约

- > 鼓励在地方和国家层面建立由志愿者领导的灵活结构，以促进社区和更广泛的参与者之间就韧性优先事项进行对话。
- > 建立针对韧性的协作，以认可社区的巨大自组织贡献 - 例如，社区与更广泛的参与者之间的社区契约。
- > 分散资源以反映地方社区所承担的责任的平衡。
- > 当社区和更广泛的参与者在韧性构建方面进行合作时，在他们之间建立更加公平的关系和相互问责机制。
- > 与社区建立可预测的长期合作伙伴关系，帮助重新平衡资源投资，以实现防范和适应。
- > 通过确保面临冲击和压力时拥有公共服务和安全网，将志愿服务视为具有替代性和竞争性。

关于确保志愿服务仍然是社区的再生资源的建议

结论

构建新的韧性模式

“城里的有钱人可以通过付钱来解决问题，但是我们通过合作来解决问题，因为我们并不富裕。”

- 调研参与者，斯里兰卡，SWVR 实地调研

“我们需要更多地向人民和政府宣传志愿服务及其重要性，特别是在危机时期。有了更多的资源和更多的结果，我们可以使我们的批评家们心服口服。”

- 专题小组讨论参与者，布隆迪，SWVR 实地调研

“由于危机和多重问题，雅典变得很脆弱，很容易受到所有这些问题的影响，但它也成为一块空白的画布，可以接纳任何类型的解决方案。因此也就出现了越来越多的旨在这些解决问题的志愿者倡议，这些倡议从那些通过非正式的、无形的、非预期的（有时甚至是无意识的）、自发的方式解决问题的人开始。因此，雅典已经成为一块空白的画布，在这里，人们的即兴创作比我们想象的更频繁。”

- 调研参与者，希腊，SWVR 实地调研





在台风海燕（联合国志愿人员组织，2015）过后，一名当地志愿者支持菲律宾塔克洛班的重建工作。

志愿服务是连接个人的纽带，使他们为了社区的利益而共同努力。由于经历持续的冲突和压力，不公平的资源分配与不够成熟的能力，一线的地方性和非正式志愿者在应对复杂的风险时面临困难。政府和发展伙伴对志愿行动的投入可以防止社区的薄弱环节发生危机。理解并培养地方能力的合作有助于将志愿服务从应对战略转变为战略资源，以防范危机并适应新的风险。同时，通过与社区建立可持续的伙伴关系，可以增强志愿服务的潜力，从而更有成效地将弱势群体纳入发展进程。

为 响应就 2030 年可持续发展议程达成的全球共识，本报告提出弱势群体在遭遇危机时不应一味的等待外部力量前来拯救他们。在危机情况下，地方行动者可以调动可利用的有限时间和资源，来应对挑战和风险。但是，外部行动者可以通过平衡其外部支持与发展自我组织的志愿行动所需的自主权间的关系，以此保护这种自然人力资源，使其成为韧性社区的核心属性。各国政府、人道主义组织和发展行动者可以利用作为伙伴的志愿者的独特技能、本土知识和善意，“采取使世界踏上可持续、韧性道路所急需的大胆革新措施。²⁴⁸ 这就是志愿服务的潜力：为解决我们这个时代的难题提供长期和可持续的解决方案。

地方性志愿服务是一种基本的韧性战略，也是韧性社区的核心资产。

通过批判性地评估志愿行动加强或抑制社区韧性的复杂方式，本报告进一步证明，以人为本的解决方案是更广泛的发展解决方案的一个核心要素。本报告中提出的经验教训表明，在冲突、失业、自然灾害、环境退化及其他冲击和压力的背景下，加强志愿行动是绝对必要的。志愿行动的灵活性、可用性和速度可以加强社区恢复所需的能力，甚至可以通过在此过程中的自身转变来“完成恢复甚至有所进步”。只有培养和支持所有人参与，韧性才能得到增强。

地方性志愿服务既可以增强也可以削弱社区韧性

在发生压力和危机的情况下，依靠志愿服务的独特特征，可以通过自我组织和建立更强大的关系来增强互信和凝聚力，从而帮助社区学习和创新。志愿服务也为地方性知识反馈开辟了渠道；加强地方主人翁意识、团结和包容性参与；并允许社区迅速应对到来的危机。同时，在某些情况下，志愿服务可以是排他性的、繁重的、短期的和效果有限的。这种志愿服务的潜在二元性意味着，政府和其他行动者的参与方式对于充分发挥志愿服务最积极的特征至关重要。

志愿服务对弱势群体非常重要，但它并不总是具有包容性

境况最差的人群，例如生活贫困人员、生活在偏远农村地区的人员及城市环境中的弱势群体，在应对风险方面负担最重。在缺乏其他形式的社会保护的情况下，这些群体在应对周期性或反复出现的冲击和压力时，往往不得不采取自愿合作的方式。2018 年世界志愿服务状况报告中提到的这些不平等现象需要谨慎应对，它们对国家和国际行动者如何帮助社区加强其韧性具有重大影响。

根据 2030 年议程，通常有一种隐含的假设，即“本地化执行”将自动解决边缘化问题并开辟赋权途径。虽然本地化、自愿和以人为本的发展方式具有诸多潜在好处，但本报告呼吁，要尽快确保包容性标准在社区韧性讨论中得到更大的重视。只有这样，志愿行动才能成为应对人民生活 and 生计风险的公平手段。

必须通过主流发展战略培养当地志愿服务

政府和发展伙伴可以从社区自身对志愿服务的反思中有所收获，作为地方层面以人为本的合作的起点。各体系长期以来主要将志愿者当作无偿劳动力，发展、建设和和平人道主义干预通常不会将志愿者置于主流发展战略的中心。对于作为社区韧性建设与培养的关键角色的志愿者而言，这种方式无法支持其能动性、自我组织、地方知识和建立关系的能力。

由于许多和平与发展行动者正在致力于支持 2030 年议程下的本地化，建议他们采取尊重和培养志愿精神最独特、最有价值的贡献的方式，避免在地方吸纳志愿行动者和与之竞争。国家和地方当局在这方面发挥着重要作用，在利用志愿团体提供的宝贵贡献的同时，有效地协调更广泛的行动者以确保保护地方的能力。

在韧性建设中志愿服务不能代替公共投入

志愿行动在满足脆弱社区的长期需求方面有其局限性，在将志愿服务纳入更广泛的韧性系统时，需要更多地关注其与其他类型的干预措施相关的附加值。志愿服务不能也不应该取代公共投入，特别是在那些无法获得韧性的核心组成部分（即体面工作、综合服务和社会安全网络）的社区。在紧缩时期，政府及其他机构往往对于志愿服务的依赖性远远超出社区持续提供志愿服务的自身能力。有证据表明，以这种方式吸引志愿者不仅无效，而且不具有可持续性，事实上也不利于社区韧性建设。

对志愿服务有利的外部环境能够提升社区韧性

在脆弱情况下，当正式机构失效时，非正式机构及社会网络会以补充的形式出现。非正式形式产生的集体行动与正式形式产生的集体行动并无太大差异，而志愿服务是这种行动的核心。新投入和伙伴关系需要改变方式以确保多种参与者间的战略合作，具体包括：

- **培养符合国家优先发展议程与计划的韧性国家志愿服务生态系统，并扩大最边缘化群体获得志愿服务的机会。**以此打破“官方”和“非官方”行动者之间的界限，通过创新、灵活性以及公民日常付出的大量时间和精力，解决面临的发展挑战，从而最大限度地提升普通民众的贡献。
- **在韧性建设方面，通过社区契约或协议在社区和更广泛的行动者之间建立更平等的伙伴关系。**通过正式承认地方性志愿服务所做贡献的规模和范围，这种契约或协议将使地方和国家当局更加重视社区志愿者在韧性规划决策中的声音。这将为社区与更广泛的利益相关者间更有效的联合倡议打下基础并避免资源集中，重点关注用于提升防范和适应能力的可预测投入。通过地方志愿者与其他社区、行动者和组织之间关系的多元化，将有助于构建一个更具韧性的关系网络，摆脱传统和自上而下的权力结构的限制。通过采用包容性标准和原则，也有助于在社区内和社区之间促进更公平的责任划分。

如果被作为廉价的就近资源使用，特别是当应对社区危机的任务被不恰当地分配给最不具备相关能力的人员时，地方性志愿服务就不可能具有可持续性。本报告为政府及其发展伙伴提供了另一种愿景，即让作为韧性社区宝贵财富的志愿服务的贡献最大化。

附件

▶ **志愿服务、志愿行为及志愿活动**

为公众利益而自愿开展的一系列活动，且金钱回报不是其主要的激励因素（联合国大会 2002）。

▶ **正式志愿服务**

通过组织开展的志愿活动；通常由志愿者对组织付出长期、持续的努力并定期付出时间（联合国志愿人员组织 2015a, p. xxv）。

▶ **非正式志愿服务**

未经过任何一个协调大规模志愿工作的正式组织的协调而直接开展的志愿活动（联合国志愿人员组织 2015a, p. xxv）。

▶ **社区**

居住或未居住在同一地区、村庄或居民区，拥有或不拥有相同的文化、习俗和资源，但都面临着疾病、政治问题、经济问题和自然灾害等同类威胁和风险的一群人（红十字会与红新月会国际联合会 2014, p. 10）。

▶ **韧性**

一种原本具有的以及通过在个人、家庭、社区和社会层面长期管理风险以最大地限度地降低成本、进行能力建设和维持发展态势、最大限度地发挥变革潜力而获得的状态（联合国开发计划署 2013, p. 34）。

附件 2 各国志愿服务

本报告中使用的全球估计数据来自 62 个国家/地区的正式志愿服务数据和 40 个国家/地区的非正式志愿服务数据（详情见 UNV 2018a）。

表 A2.1 各国/地区志愿服务，2016 年（或最接近的年份）*

国家或地区	15 岁或以上人群	正式志愿服务 (全工时评量法)			非正式志愿服务 (全工时评量法)			总志愿服务 (全工时评量法)			资料来源**	
		总计	男性	女性	总计	男性	女性	总计	男性	女性	正式	非正式
阿根廷	20,401,738	121,310	53,426	67,884	343,831	114,280	229,552	465,141	167,706	297,435	a	a
亚美尼亚	2,107,000	8,352	3,946	4,406	18,207	6,365	11,842	26,559	10,311	16,248	a	a
澳大利亚	19,263,000	422,330	144,218	278,111	532,651	205,769	326,882	954,981	349,987	604,993	a	a
奥地利	7,246,000	233,961	138,374	95,587	200,141	78,579	121,562	434,102	216,953	217,149	b	f
比利时	9,329,000	130,000	89,554	40,446	-	-	-	130,000	89,554	40,446	b	f
巴西	44,460,000	535,048	227,009	308,039	1,165,018	332,975	832,043	1,700,066	559,985	1,140,081	a	f
保加利亚	6,172,000	7,909	3,736	4,172	191,998	92,360	99,639	199,907	96,096	103,811	a	a
喀麦隆	12,345,286	24,887	13,846	11,041	306,766	134,004	172,762	331,653	147,850	183,803	e	a
加拿大	29,280,000	1,111,818	485,003	626,815	931,348	366,102	565,246	2,043,166	851,105	1,192,061	e	a
智利	14,344,000	164,864	69,948	94,916	375,866	107,427	268,440	540,730	177,375	363,355	a	a
中国	1,132,960,000	3,913,290	1,961,151	1,952,139	7,826,580	3,922,303	3,904,277	11,739,870	5,883,454	5,856,416	e	e
哥伦比亚	34,310,000	474,362	151,457	322,905	899,050	256,959	642,092	1,373,412	408,416	964,996	e	a
克罗地亚	3,586,000	29,412	13,896	15,516	116,463	57,281	59,182	145,875	71,177	74,698	c	a
塞浦路斯	676,000	18,615	6,631	11,984	19,082	8,550	10,531	37,697	15,181	22,516	c	f
捷克共和国	8,936,000	26,413	12,479	13,934	290,215	142,739	147,476	316,628	155,218	161,410	e	a
丹麦	4,714,000	114,187	79,129	35,058	160,328	90,200	70,128	274,515	169,329	105,186	e	a
埃及	60,664,000	17,335	6,175	11,161	1,712,398	767,312	945,086	1,729,734	773,487	956,247	d	f
爱沙尼亚	1,100,000	8,130	3,841	4,289	35,725	19,596	16,129	43,855	23,437	20,418	e	e
埃塞俄比亚	11,354,772	40,484	22,524	17,960	235,482	129,254	106,228	275,966	151,778	124,188	c	a
芬兰	4,562,000	85,165	47,509	37,656	107,372	47,743	59,629	192,537	95,252	97,285	d	f
法国	52,578,000	1,072,000	604,626	467,374	1,817,327	452,181	1,365,146	2,889,327	1,056,806	1,832,520	d	f
德国	70,070,000	1,405,981	828,649	577,332	1,941,587	892,394	1,049,193	3,347,568	1,721,043	1,626,525	c	f
加纳	16,751,141	57,899	36,600	21,299	810,590	436,370	374,221	868,490	472,970	395,520	e	a
希腊	9,247,000	194,891	104,353	90,538	217,639	88,006	129,633	412,530	192,358	220,171	e	e
匈牙利	8,252,000	11,315	6,673	4,642	208,418	79,257	129,161	219,733	85,930	133,803	e	a
印度	805,087,343	2,254,104	1,523,331	730,773	3,273,742	1,587,303	1,686,439	5,527,846	3,110,634	2,417,212	e	a
伊朗伊斯兰共和国	59,022,000	535,604	190,783	344,821	476,014	236,700	239,313	1,011,618	427,484	584,135	b	f
爱尔兰	3,612,000	59,920	33,158	26,761	72,353	29,257	43,096	132,273	62,416	69,857	e	e
以色列	6,000,000	38,039	13,550	24,490	169,366	75,891	93,474	207,405	89,441	117,964	f	a
意大利	52,070,000	597,390	283,905	313,486	1,075,634	318,340	757,294	1,673,024	602,245	1,070,780	d	a
日本	110,770,000	1,051,237	544,046	507,191	801,560	467,551	334,009	1,852,797	1,011,596	841,201	d	f
肯尼亚	24,528,927	113,873	63,356	50,517	609,516	266,253	343,263	723,389	329,609	393,780	c	f
韩国	43,017,000	249,472	34,101	215,372	63,180	36,853	26,327	312,652	70,953	241,699	e	f
吉尔吉斯斯坦	4,079,000	3,055	1,443	1,612	132,474	65,156	67,318	135,529	66,599	68,930	e	e

- 无相关数据。
- 差异是由于根据本表的目的而进行四舍五入的缘故。
- ** 资料来源说明：
 - a. 根据 15 岁及以上的用时调查数据和人口数据。
 - b. 根据约翰霍普金斯非营利部门对比项目的数据。
 - c. 根据时间预测。
 - d. 根据回归分析。
 - e. 根据本地报告。
 - f. 根据 15 岁及以上年龄段的地区平均数和人口数据。

各国 / 地区志愿服务，2016 年（或最接近的年份）*（续上页）

国家或地区	15 岁或 以上人群	正式志愿服务 (全工时评量法)			非正式志愿服务 (全工时评量法)			总志愿服务 (全工时评量法)			资料来源**	
		总计	男性	女性	总计	男性	女性	总计	男性	女性	正式	非正式
拉脱维亚	1,655,000	14,253	6,734	7,519	62,924	28,173	34,751	77,177	34,907	42,270	e	f
立陶宛	2,483,000	3,093	1,461	1,632	128,735	63,477	65,258	131,828	64,938	66,890	d	a
卢森堡	460,000	18,070	9,675	8,394	10,827	4,378	6,449	28,896	14,053	14,843	d	a
马耳他	361,000	8,396	4,495	3,900	8,497	3,436	5,061	16,892	7,931	8,961	a	a
墨西哥	88,409,000	651,895	350,630	301,265	3,922,324	948,677	2,973,647	4,574,218	1,299,307	3,274,912	e	e
摩尔多瓦共和国	2,987,000	3,965	1,382	2,582	120,424	60,576	59,847	124,388	61,959	62,429	b	f
蒙古	2,023,000	12,639	4,868	7,772	26,971	17,948	9,023	39,610	22,815	16,795	f	a
摩洛哥	24,965,000	54,539	19,427	35,112	704,702	315,771	388,930	759,241	335,198	424,042	c	f
莫桑比克	12,590,105	2,238	1,245	993	312,850	136,661	176,188	315,088	137,907	177,181	a	a
荷兰	13,874,000	488,632	226,053	262,579	326,540	132,042	194,499	815,172	358,094	457,078	c	f
新西兰	3,626,000	133,799	51,688	82,111	100,264	38,733	61,531	234,063	90,421	143,642	b	f
挪威	4,247,000	138,769	79,018	59,751	102,756	52,286	50,471	241,525	131,304	110,221	f	a
巴基斯坦	111,515,000	266,377	154,785	111,592	173,599	55,420	118,179	439,976	210,205	229,771	b	f
巴勒斯坦国	2,836,000	25,736	9,167	16,569	137,234	54,747	82,488	162,970	63,914	99,056	e	f
巴拿马	2,833,000	61,314	21,642	39,672	67,653	17,282	50,371	128,967	38,924	90,043	f	a
秘鲁	23,450,000	215,101	123,125	91,975	529,306	146,376	382,930	744,406	269,501	474,905	a	f
菲律宾	64,936,000	337,694	217,907	119,787	411,100	182,308	228,793	748,794	400,214	348,580	b	f
波兰	30,962,000	215,710	103,297	112,413	1,241,790	642,486	599,304	1,457,500	745,782	711,718	e	f
葡萄牙	8,866,000	109,904	33,540	76,364	99,287	25,816	73,472	209,191	59,355	149,836	f	a
罗马尼亚	16,793,000	49,417	23,347	26,070	545,387	268,243	277,145	594,804	291,590	303,215	a	a
塞尔维亚	6,060,000	24,022	11,349	12,673	198,987	111,726	87,262	223,009	123,075	99,934	b	f
斯洛伐克	4,591,000	7,637	3,608	4,029	149,102	73,334	75,768	156,739	76,942	79,797	e	f
斯洛文尼亚	1,758,000	11,996	5,668	6,329	42,476	27,026	15,450	54,472	32,693	21,779	e	e
南非	38,981,000	120,176	57,756	62,419	211,191	47,150	164,041	331,366	104,906	226,460	b	f
西班牙	38,965,000	240,704	105,817	134,887	1,148,733	412,808	735,925	1,389,437	518,626	870,812	a	a
瑞典	7,257,000	269,849	155,963	113,886	175,584	83,798	91,786	445,432	239,761	205,672	a	f
瑞士	6,995,000	107,033	57,310	49,723	164,635	66,573	98,063	271,668	123,883	147,785	e	a
泰国	55,238,000	103,847	70,508	33,339	738,505	388,665	349,840	842,353	459,173	383,179	f	a
突尼斯	8,491,000	146,743	52,270	94,473	239,680	107,399	132,282	386,424	159,669	226,754	e	a
土耳其	57,870,000	47,378	16,876	30,502	1,633,531	731,972	901,558	1,680,909	748,848	932,060	e	a
乌干达	17,101,419	137,097	76,277	60,820	424,951	185,630	239,321	562,048	261,907	300,141	b	f
英国	52,499,000	1,123,091	480,942	642,149	1,510,364	662,004	848,360	2,633,455	1,142,946	1,490,509	a	a
美国	250,801,000	6,241,525	2,692,445	3,549,080	7,801,906	2,101,571	5,700,335	14,043,431	4,794,016	9,249,415	e	f
乌拉圭	2,744,000	49,298	21,509	27,788	113,903	31,765	82,138	163,201	53,274	109,927	b	a

3

制定志愿服务政策、立法或其他措施的国家 / 地区

本附件列出已制定与志愿服务相关的政策、立法或其他具体或相关措施的国家 / 地区。

该数据基于一名顾问于 2017 年 9 月通过联合国志愿人员组织国别办公室和地区办事处对二手数据进行的调查。该信息随后以联合国秘书长关于 2008–2018 年期间志愿服务的报告所采集的成员国数据作为补充。ⁱ

该数据基于联合国志愿人员组织 2009 年提供的志愿服务政策与立法分析 (UNV, 2009)。有关其他政策与立法的更新或信息，可以发送至以下电子邮件地址咨询：
unv.swvr@unv.org

A: 2008 年以前发现采用或更新志愿服务特定或相关政策、立法或其他措施的国家 / 地区 (23 个国家 / 地区)ⁱ：

- > **非洲**：布基纳法索、塞内加尔、坦桑尼亚。
- > **亚洲及太平洋地区**：印度尼西亚、菲律宾、韩国。
- > **欧洲和中亚**：比利时、捷克共和国、希腊、匈牙利、科索沃ⁱⁱ、马其顿、葡萄牙、卢森堡、波兰、斯洛伐克、瑞士。
- > **拉丁美洲及加勒比地区**：哥伦比亚、哥斯达黎加、古巴、尼加拉瓜、乌拉圭、委内瑞拉。

B: 自 2008 年以来发现采用或更新志愿服务特定或相关政策、立法或其他措施的国家 / 地区 (68 个国家 / 地区)：

- > **非洲**：贝宁、布隆迪、佛得角、喀麦隆、科特迪瓦、刚果民主共和国、埃塞俄比亚、肯尼亚、马达加斯加、马拉维、马里、毛里塔尼亚、莫桑比克、卢旺达、南非、多哥、赞比亚。
- > **阿拉伯国家**：埃及、黎巴嫩、突尼斯。
- > **亚洲及太平洋地区**：澳大利亚、孟加拉国、柬埔寨、中国、斐济、印度、日本、缅甸、巴基斯坦、斯里兰卡、越南。
- > **欧洲和中亚**：阿塞拜疆、奥地利、波斯尼亚和黑塞哥维那、塞浦路斯、法国、德国、格鲁吉亚、克罗地亚、爱尔兰、意大利、哈萨克斯坦、吉尔吉斯斯坦、立陶宛、摩尔多瓦共和国、黑山、荷兰、挪威、罗马尼亚、俄罗斯联邦、塞尔维亚、瑞典、西班牙、塔吉克斯坦、土耳其、乌克兰、英国。
- > **拉丁美洲及加勒比地区**：阿根廷、玻利维亚、巴西、智利、厄瓜多尔、萨尔瓦多、洪都拉斯、墨西哥、巴拿马。
- > **北美**：加拿大、美国

C: 在编辑本文件时据称即将拟定志愿服务特定或相关政策、立法或其他措施的国家 / 地区 (4 个国家 / 地区)：

- > 安哥拉、利比里亚、巴拉圭及阿拉伯联合酋长国。

i. 国家 / 地区随后补充、更新或修订了他们未列于本类别下但列在 B 或 C 下的政策。

ii. 所有提及科索沃的内容都应依据联合国安全理事会决议 1244 (1999) 加以理解。

实地调研的研究方法

附件

4

为本报告提供信息的定性实地研究遵循民族志和比较案例研究的设计，使研究团队能够评估志愿服务对于韧性社区实施的适应性策略的挑战或促进作用。

该研究有两个目标：

- 确定志愿服务在帮助或阻碍目标社区应对或适应发生不良事件时的特征；以及
- 确定对于志愿服务提升社区韧性具有支持或阻碍作用的政策和规范。

准备

研究团队

研究团队由一名资深主笔/研究员领导，在项目协调团队的配合下，他负责进行研究设计、数据分析和报告撰写。该主笔/研究员还监督技术研究团队，该团队由四名区域研究导师组成，他们为田野中的志愿者研究员提供支持和质量保证（图 A4.1）。

实地研究小组由国际和国别志愿者组成，他们在 15 个国家/地区的社区开展研究活动，包括设计社区研究计划，安排和进行数据收集、编码、分析、验证和撰写国家报告。地方志愿者和伙伴机构为实地小组提供后勤及其他支持。

表 A4.1

技术和实地研究团队的组成

主笔 / 研究员			
研究导师	研究导师	研究导师	研究导师
玻利维亚	埃及	马拉维	菲律宾
布隆迪	俄罗斯联邦	苏丹	缅甸
马达加斯加	荷兰	坦桑尼亚	斯里兰卡
危地马拉	希腊		中国

为了使研究过程标准化，技术研究团队制作了一本 60 页的实地工作手册，名为《基于社区层面的志愿者对社区韧性影响的分析》，并在最初的四天培训期间提供给每个实地研究团队。技术和实地研究团队得到了联合国志愿人员组织总部的一个行政团队以及联合国志愿人员组织的技术人员、联合国志愿人员组织的国别办公室及伙伴机构的支持。

社区的选择

2017 年 9 月至 11 月，通过向感兴趣的伙伴组织公开征集概念说明选出参与社区。鼓励伙伴组织根据以下具体标准推荐实地调研选取的社区：

- **韧性、适应性和自给自足。** 志愿者正在适应环境、社会和经济变化，并表现出地方自给自足能力提升的社区。
- **影响。** 志愿者参与已使得或能够使得社区福祉、社会凝聚力、和平得到改善或参与度提升。
- **社区赋权。** 志愿者的活动倡议显示出地方性社区的领导力和当地人民得到赋权的社区。
- **伙伴关系。** 志愿者活动倡议与政府、私营部门、民间社会及其他利益相关者建立有效的伙伴关系的社区。
- **创新和可借鉴性。** 志愿者活动倡议表现出新方法，提供可供其他社区借鉴的最佳实践的社区。
- **女性赋权和社会包容。** 志愿者活动倡议能够促进女性及边缘化群体的平等和权能的社区。
- **主人翁意识。** 包括国际、国家和地方志愿者在内的各种志愿者群体通力协作的社区。

除了这些标准之外，社区的选择优先考虑区域和主题平衡、志愿服务模式的多样性以及不同参与层面（社区、地方当局、国家政策等）的明显附加值。

根据提交的概念说明总共选择了 15 个地区。至此这些地区主要由外部行动者（合作伙伴）决定。到达现场后，实地研究人员与利益相关者一起确定每个地区内感兴趣的社区，特别是那些个人和群体正在遭受冲击和压力的社区。所采用的工作假设条件是，任何社区都会有可供志愿者研究人员研究的志愿服务实例并可能被选择。因此，一些研究人员最终选择了联合国志愿人员组织和研究伙伴不工作的社区。社区选择的局限性将在下面讨论。

概念框架

工作概念框架旨在了解某一种独特的、以人为本的志愿服务方式与其他韧性打造方式相比，对于社区的适应性结构及进程的影响（正面或负面）。除了人道主义工作之外，在假定如果没有地方性的介入与参与，韧性就不可能真正实现或具有可持续性的前提下，该研究旨在调查志愿服务的独特特征能否表现出地方性参与的价值和挑战。该研究还考察支持地方性参与的外部行动者所带来的互补价值与面临的挑战。最初的概念框架被当作是一项草案；最终概念框架在经过与专家和研究小组的讨论以及考虑实地的实际参与性评估的结果后，进行完善。

访谈和专题小组指南

大多数访谈和专题小组都是根据半正式的访谈指南进行的。指南的第一部分要求参与者确定志愿服务会对其适应能力起帮助或阻碍作用的独特特征。第二部分要求参与者确定，不同志愿者群体就准备和计划、吸收、恢复及适应不良事件的能力的政策和规范而言的影响。

在参与者确定了志愿服务的独特特征后，现场研究人员询问了关于这些特征在应对不良事件的准备、不良事件发生期间或之后的具体表现实例。然后，实地研究人员提醒参与者从社会人口学特征的角度，考虑不同形式的志愿服务和不同的志愿者群体。

访谈指南的最后一部分旨在揭示，特定地区的政策和社会规范在帮助社区适应不良事件过程中对志愿服务的支持方式或阻碍作用，在此过程中同样按不同类型的志愿者和团体进行分类。

研究伦理

联合国志愿人员组织根据联合国儿童基金会 (UNICEF) 因诺琴蒂研究办公室的指导和建议制定了一项研究伦理程序。该程序由 SWVR 专家咨询小组成员和联合国志愿人员组织评估专家组成的内部审查委员会进行评估。由于该方法涉及收集社区层面的活动和趋势数据而不是个人或家庭数据，因此被认为风险较低。根据这种方法对参与者的参与进行了若干限制：

该研究仅涉及社区层面的趋势、事务和应对问题。不涉及家庭或个人层面的数据。该研究不涉及未成年人（根据当地定义），也不涉及需要提供额外护理责任的有精神健康问题或学习困难的人员。该研究不会直接涉及可能对参与者造成伤害的暴力或虐待创伤事件。对于识别和参与过程中可能给个人带来进一步的伤害的情况，研究活动不会专门针对此类脆弱的群体（例如家庭暴力的受害者）进行。

联合国志愿人员组织内部指导，“研究伦理程序”（2017年），p.8

向研究志愿者分发一份简化的指导说明，其中概括介绍道德研究、研究伦理程序（包括培训和引导）、研究规划和实施以及道德问题报告的原则。对实地研究人员进行面对面培训，培训内容涉及同意、保密和匿名。随后，所有实地研究人员及支持他们的地方志愿者必须完成联合国儿童基金会的在线“采集实证的伦理”课程，并在进行研究计划之前将结业证书通过电子邮件发送给联合国志愿人员组织。然后，作为其工作的一部分，实地研究人员需要使用这些信息来执行并提交危害与收益分析及对应的减缓计划。任何问题都要直接或通过研究导师向联合国志愿人员组织报告，并要求对它们进行实时处理以及在社区研究报告中加以记录。

数据收集

在收集数据之前，实地研究人员取得知情同意并对关键术语达成共识。实地研究小组（在某些情况下与伙伴组织合作）负责确定了解社区脆弱性和韧性的关键人员。最好每个实地调查地点至少完成两次独立的关键人物访谈。这些访谈的形式比专题小组讨论所使用的半正式访谈过程更灵活，从而为调研员提供更深入的调查和探索空间。在实地研究人员跟踪以前对话产生的想法和问题的同时，通过滚雪球法确定了专题小组讨论的参与者。

实地研究人员同时进行所有访谈和组织专题小组，地方团队每天重新分组，分享并反思他们的经历和挑战。为支持信息质量的持续改进和一致性，在每天结束时，所有陈述都被输入一个标准化的记录文件中，并共同审查。为实地研究人员提供关于如何收集各组参与者的不同观点的方法，包括那些在决策过程一般极少听说的方法，并让他们明白这些方法可以根据具体情况进行调整。例如，按年龄和性别选择或自行选择专题小组讨论的组合。

为确保数据质量，采取了一系列措施，包括数据收集的标准方法，研究导师定期检查，使用实时云平台在实地研究人员和导师之间共享数据和代码，研究小组每天情况汇报及在研究人员中间召开每周区域会议。为分享和讨论方法和初步研究结果，并确保所有研究人员保持一致的数据收集方法，所有实地研究人员和导师还在其地区于他们实地工作的中间召开了为期三天的研讨会。

数据分析

在与实地研究小组的定期磋商过程中，使用技术研究小组准备的迭代式标准化编码方案完成每个社区数据的初步分析。

编码方案

编码方案的制定采用参与家庭经济法。尽管技术研究团队为现场研究人员提供了用于交叉比较（向下编码）的标准编码方案，但为了能够显示地方背景的代码（向上编码），该方案和研究过程足够灵活。社区和地方知情人通过这种方式参与代码及其他方法的开发。

初始编码方案基于详尽的文献综述（Lough, 2017），理论和概念框架建立标准化代码的基本层次结构。即便在收集数据时，仍然持续进行定性分析。实地研究人员在其记录文件电子表格将一个单独活动或结果的描述编成一行代码，并复制在每个代码关联的文本中。为更便于数据分析和分析，每个语句被编码为三个问题。当一个语句使用多个代码时，实地研究人员将该语句复制到记录文件单独一行中，并为其分配一个额外代码。

每条描述还接收一个用于描述志愿服务的类型、相关性别和年龄组（如果适用）等的分类代码。如果不需要分类代码，实地研究人员会将该单元格留空。如果标准化编码方案中没有可用的代码能够充分地表示语句含意，实地研究人员会开发一个额外代码，然后与技术研究团队协商后将其添加到标准化编码方案中。在数据收集过程中，技术研究小组可以根据与实地研究小组的协商在初始编码方案中增加 12 个代码。

编码频率的外推

收集所有数据后，将代码分类并映射到图表和表格，以便将结果显示在社区报告卡和研究报告中。该过程包括按性别、遭遇的压力或冲击类型以及志愿服务类型等类别进行分类，它在数据分类后完成，以供分析是否出现任何强的趋势或差异。为帮助理解优先事项背后的原因和显示的得分，通过验证研讨会和社区中其他的独立验证活动对调查结果进行讨论。

分析研究结果

为通过推导方式开发主题分析，实地研究人员对数据进行迭代分析，并对数据进行分类和编码。在他们对所有数据进行编码和分类后，为提供改进建议，他们开始将数据分成相似的类别，例如支持性政策和规范、限制政策和规范、独特属性、志愿者活动、志愿者结果及影响。在确定主要的主题类别后，实地研究人员将结果与他们的预期（即原始研究目标、问题和概念框架）进行比较。然后，在包含一组标准报告部分的社区报告中总结主要研究成果。该过程产生 15 个最终社区报告，概述实地研究的关键主题和研究结果。

验证研究结果

在准备其研究结果的草拟报告后，实地研究人员让社区成员、项目人员及其他具有研究背景知识的人员批判性地审查初步分析、建议、经验教训和结论。实地研究团队与地方社区和利益相关者组织验证研讨会及独立验证活动，其中包括在研究地区召开一次或一系列会议。参与者最好包括来自每个调查地点的社区代表、实地研究团队成员和地方性组织的代表，尽管并不是每个社区都能满足这些条件。在有些情况下，需为文化水平较低的社会成员举行单独的会议，以不同方式为其呈现调查结果。在一些实地调研选取的社区，研究人员制作了总结结果的书面报告卡。但是，并未对所有社区分享书面总结，而且在几个社区的验证基本上都是口头的。现场研究人员根据验证过程的反馈修改社区报告，并将其提交给主笔/研究员。

整合研究结果

主笔/研究员采取了一系列措施，将所有 15 个社区的调查结果整合到草拟报告中。首先，主笔/研究员和研究导师每周开会，讨论 15 个社区中每个社区新出现的和正在发生的研究结果。这些会议的详细记录与新出现的实地数据，作为草拟报告的初步研究结果和内容的信息来源。主笔/研究员还参加了一次区域会议，与研究导师和实地研究人员讨论新出现的研究结果。在实地研究完成后，主笔/研究员和联合国志愿人员组织团队收到所有社区报告

和实地编码数据的副本。这些报告和数据为大部分总结性分析提供信息，进而得到最终分析。

主笔/研究员整理社区报告和实地数据中的所有代码。这些数据用于填充表示关键冲击和压力、志愿者独特性代码以及影响志愿行动的主要政策和规范的三个热点图表（附件 7）。随着社区报告采用总体标准化的格式，主笔/研究人员还一个部分一个部分地整理各个社区的结论，以便为每个主题的总结性分析提供信息。最终报告中包含的摘要来自社区报告、编码数据表或直接来自翻译的手稿。

局限性

研究设计

关于本报告的研究，最常听到的限制因素是时间有限。这通常是由于部署和旅行发生意外延误以及斋月等重要假期造成的。这些延误导致实地研究人员在研究前和研究当中在社区中花费的时间减少，这意味着许多实地研究人员进行的采访和专题小组的次数比原先计划的要少。

由于并非所有收集的信息都是基于大的样本数量，因此在有些社区很难得出一般性的结论。同样，社区的分析也不能被视为代表整个国家/地区。

此外，所选中的社区使得数据更多地来自非洲和亚洲，未能足够多地反映欧洲、阿拉伯国家和拉丁美洲及加勒比地区的情况，北美和澳大利亚的社区则完全被忽略。由于经费限制，研究样本偏向于居住在一个国家中心地区附近的参与者，导致偏远地区的参与者未能得到充分代表。

最后，依靠志愿者和志愿者组织作为志愿者活动及其对社区影响的数据来源，可能会使研究结果偏向于更正面地描绘志愿者对提升社区韧性的贡献。但是，由于研究地点并不总是与合作伙伴的干预地点相同，而且由于社区在很大程度上谈论他们自己努力的重要性，因此这种偏向可能比预期的要少。

数据收集

据反映，时间也是数据收集的一个关键限制因素。实地考察期间的长途旅行、恶劣天气及其他事件对研究造成了影响。例如，危地马拉发生了两次地震，暴雨造成坦桑尼亚的后勤挑战，俄罗斯联邦的降雪影响了专题小组讨论的安排和关键人物访谈。

在一些案例中，研究人员指出，难以将研究目的传达给参与者。例如，研究人员在苏丹无意中听到社区领导人要求参与者在一些专题小组讨论中夸大他们的故事，以“获

得更多的援助”。人们对研究目标的不确定性也影响了他们对研究人员的信任。例如，埃及的实地研究人员有时发现，很难向参与者表明专题小组讨论不是对志愿者计划进行评估；而在菲律宾，由于持续的安全威胁，专题小组讨论的参与者对参与讨论有所顾虑。

某些社区的安全、隐私和保密问题可能导致偏见。有些人群，尤其是女性和年轻人，在小组练习中的表达能力较差或不愿意多说话。为解决该问题，一些社区安排只有女性和年轻人参加的专题小组讨论。另外在俄罗斯联邦发现缺少残疾人的参与。在苏丹，调查问卷必须先得到政府人道主义援助委员会的批准。

最后，语言和翻译是许多地区的主要制约因素。由于语言障碍，会议的时间安排需根据翻译人员到场时间决定，从而限制了实地研究的时间安排。此外，由于需要翻译调查结果，尽管研究人员努力对翻译的答案进行澄清或验证，但希望传达的信息的含义仍可能在翻译过程中被错误地解释。例如，在布隆迪，据说语言表达非常丰富，实地研究人员认为，有些细节并未被完全捕获。

数据分析

尽管提供研究前培训、举行中期区域培训会议和定期举办培训课程，但一些实地研究人员仍发现编码和数据分析非常具有挑战性。有些实地研究人员对定性研究的接触有限，而且除了实践培训课程外，这是他们第一次进行数据编码。这在某些社区中要更为明显。虽然为确保高质量，研究导师要对所有编码结果进行审查，但在某些社区，该过程过于耗时和挑战性过大。

其中有一份社区报告，实地研究人员在事件发生几周后，才写出专题小组讨论和关键人物访谈的摘要。这给分析和解读带来了麻烦，并引发了对数据有效性和可靠性的疑问。虽然研究方案或过程的明显疏忽很少，但这个例子表明，当通过二手方式汇总一系列背景的调查结果时，可能存在其他看不到的挑战。

5

关键人物访谈和专题小组讨论

在 15 个实地调研选取的社区进行了 110 次专题小组讨论（表 A5.1）。平均而言，专题小组由 9 人组成，57% 的参与者是女性。还进行了约 174 次关键人物访谈，其中 44% 的参与者是女性。尽管并未跟踪所有非正式访谈，但约 21 次非正式访谈也为调查结果提供了信息。所有参与者年龄均为 18 岁或以上。

- na 不适用
 a. 每个社区均未跟踪非正式访谈。
 b. 因为有些人可能不止一次参加，总计可能不等于前面列中的值的总和。

表 A5.1 专题小组讨论和关键人物访谈摘要

国家 / 地区	专题小组讨论				关键人物访谈		非正式访谈	参与者总人数
	次数	平均规模	男性	女性	男性	女性		
多民族玻利维亚国	6	7.2	17	26	3	4	na	56
布隆迪	9	10.0	39	51	12	3	8	109
中国	6	6.3	11	27	12	14	4	64
埃及	6	13.5	21	60	4	3	na	81
希腊	5	5.4	11	16	2	5	na	34
危地马拉	8	7.3	34	24	11	8	na	77
马达加斯加	8	7.8	26	36	9	2	0	78
马拉维	10	16.1	117	44	6	4	7	171
缅甸	12	8.3	50	49	8	5	na	112
荷兰	1	7.0	0	7	1	4	na	12
菲律宾	8	10.8	28	58	8	9	0	103
俄罗斯联邦	5	7.2	18	18	4	3	na	45
斯里兰卡	9	10.7	14	82	10	7	na	113
苏丹	7	7.6	29	24	2	2	0	59
坦桑尼亚联合共和国	10	7.4	22	52	5	4	2	83
总计	110	8.8	437	574	97	77	na	1,195

表 A6.1 实地调研选取的社区，按国家 / 地区划分

1	多民族玻利维亚国	Puerto Yumani 是 Rurrenabaque 市 Tacana 文化的土著社区。主要的经济活动是农业。该地区极易受到自然灾害的影响，尤其是洪水。社区面临的其他问题包括：缺乏清洁的饮用水、医疗条件差、土地所有权纠纷和自然资源开采。
2	布隆迪	Yaranda 是布隆迪东北部基隆多省的 29 个区之一。这是一个多民族的农村社区，人口为 7,590。该地区只有基本的基础设施和服务，教育水平低。大多数人口从事农业。Yaranda 很容易发生自然灾害，特别是干旱。粮食短缺和时有发生饥荒是人们面临的主要压力。由于社区成员纷纷逃往卢旺达和坦桑尼亚，Yaranda 经历了大规模的外迁。
3	中国	辛庄是北京郊区昌平区的一个城郊村落。它大约有 2,000 名居民。主要的经济活动是农业。辛庄缺乏足够的公共垃圾和卫生服务，垃圾处理对健康和环境带来严重的负面影响。 霞光里位于北京市市中心的朝阳区，拥有约 8,000 名居民。它曾经是国有工厂员工家属的住宅区，许多居民都是以前在工厂工作的老年人。社区面临的主要问题包括低质量的住房和基础设施。
4	埃及	Zeinhom 是开罗 Al-Sayida Zeinab 区的一个低收入社区。它的人口约为 20,000。Zeinhom 的大部分研究都集中在 Qalet el Kabsh 社区，该社区面临着许多社会经济和环境挑战，这些挑战与低水平的教育和基本社会服务条件有限以及基础设施差和过度拥挤有关。
5	希腊	第六市区议会区是雅典最贫困的两个地区之一，聚集着大量难民和移民，其中许多人是 2014 年后来到这里，面临着包括获得基本社会服务在内的许多挑战。该地区的失业率也非常高，尤其是年轻人和移民。
6	危地马拉	位于圣马科斯省科米坦西约市的 Caserío El Edén 的贫困率为 90.7%，极端贫困率为 44.1%。它是玛雅族群的 Mam 土著社区，人口为 656 人。超过一半的人口年龄在 18 岁以下，主要经济活动是农业。该社区所在位置海拔 2,300-3,300 米，极易受到自然灾害的影响。进入社区很困难，在雨季期间道路无法通行。
7	马达加斯加	Milenaka 社区位于马达加斯加西南部 Atsimo-Andrefana 地区的 Toliara II 区。这是一个内陆农村社区，包括 14 个 fokontany (村庄)，通常距离铺砌的道路 2-3 公里。人口约为 23,000 人，其中大多数来自 Masikoro 族，其中 38% 的人年龄在 18 岁以下。主要的经济活动是农业。当地人口面临的主要压力包括：就业不稳定、清洁水供应不足以及安全问题（通常是偷牛）。
8	马拉维	Dzaleka 难民营位于马拉维中部的 Dowa 区，距利隆圭以北约 47 公里。它成立于 1994 年，是 9 个国家（大多数是大湖区，即布隆迪、刚果民主共和国和卢旺达）的 3 万多名难民和寻求庇护者（其中一半是儿童）的家园。人口密度约为每平方公里 6,000 人。该社区面临许多挑战，包括贫困、失业、教育机会不足、粮食不足、居住和住房条件差、针对性别的暴力和犯罪。

6

实地调研选取的社区（续前页）

表 A6.1 实地调研选取的社区，按国家 / 地区划分

9	缅甸	Kyaikhto 乡是孟邦的 10 个乡镇之一，位于缅甸东南沿海，是一个多民族社区，民族冲突不断。在 Kyaikhto 乡，尽管近年来自然资源开采有所增加，农业仍是主要的经济活动。该镇失业率高，获得基本社会服务的机会有限，基础设施欠发达，易受自然灾害影响，特别是洪水泛滥。女性在参与公民活动方面面临巨大挑战，性别歧视和针对性别的暴力是普遍存在的问题。
10	荷兰	莫尔韦克是荷兰西海岸城市海牙的一个社区。该社区有很高的外国出生人口比例 (49%) 以及许多老年居民。自 2014 年以来，莫尔韦克的移民人数有所增加，其中许多人来自厄立特里亚和叙利亚。莫尔韦克面临着高失业率和贫困以及社区内由于文化差异导致的紧张局势。
11	菲律宾	Panguil Bay 和 Illana Bay 是棉兰老岛 Lanao del Norte 地区的两个乡村地区。Lanao del Norte 遭受了巨大的环境压力，包括过度捕捞和红树林砍伐，对主要的经济活动（捕鱼）造成了影响。该地区的社区也极易受到洪水的侵袭。另一个主要压力是棉兰老岛的持续冲突。
12	俄罗斯联邦	扎卡米是俄罗斯联邦鞑靼斯坦共和国的一部分，由小城镇和农村地区组成。它的总人口为 30 万，民族有楚瓦什人、俄罗斯人和鞑靼人。该地区人口面临的主要压力包括：失业和外迁（许多年轻人迁移到喀山或莫斯科寻找工作）、经济不平等、吸毒成瘾和有组织犯罪。
13	斯里兰卡	Ketawaththa 是乌瓦省 Meegahakiula 区由六个村庄组成的社区，人口 1,062。Meegahakiula 是斯里兰卡较贫穷的地区之一，而 Ketawaththa 是斯里兰卡极度贫困的社区之一。尽管女性只在雨季从事农业，但其主要的经济活动仍是农业。缺乏稳定的收入来源造成的贫困、干旱和教育水平低是社区面临的巨大压力因素。
14	苏丹	Dagag 是一个距离达尔富尔州首府埃尔法舍尔 15 公里的村庄。Dagag 的人口为 2,800 人，大多数社区成员依靠农业维持生计。人均收入非常低，每天 2 美元左右。Dagag 没有电和自来水。在了解到用水是 Dagag 最紧迫的问题之一后，还在距离 Dagag 最近的一个靠近淡水水源的村庄 Gedail Wagief 进行了研究。
15	坦桑尼亚 联合共和国	Msimbu 区由位于滨海地区 Kisarawe 区的七个村庄组成，距离达累斯萨拉姆约 45 公里。大多数 Msimbu 村民以农业和家禽饲养为生。该社区最大的压力是缺乏医疗卫生以及教育相关的服务。

表 A7.1 和表 A7.2 热点图显示在 15 个社区中识别的代码：冲击 / 压力；志愿服务的独特属性；以及影响志愿行动的政策和规范。代码按频率的降序排列，其中最常提及的（红色）位于顶部，最少提及（黄色）或未提及（透明）的位于底部。

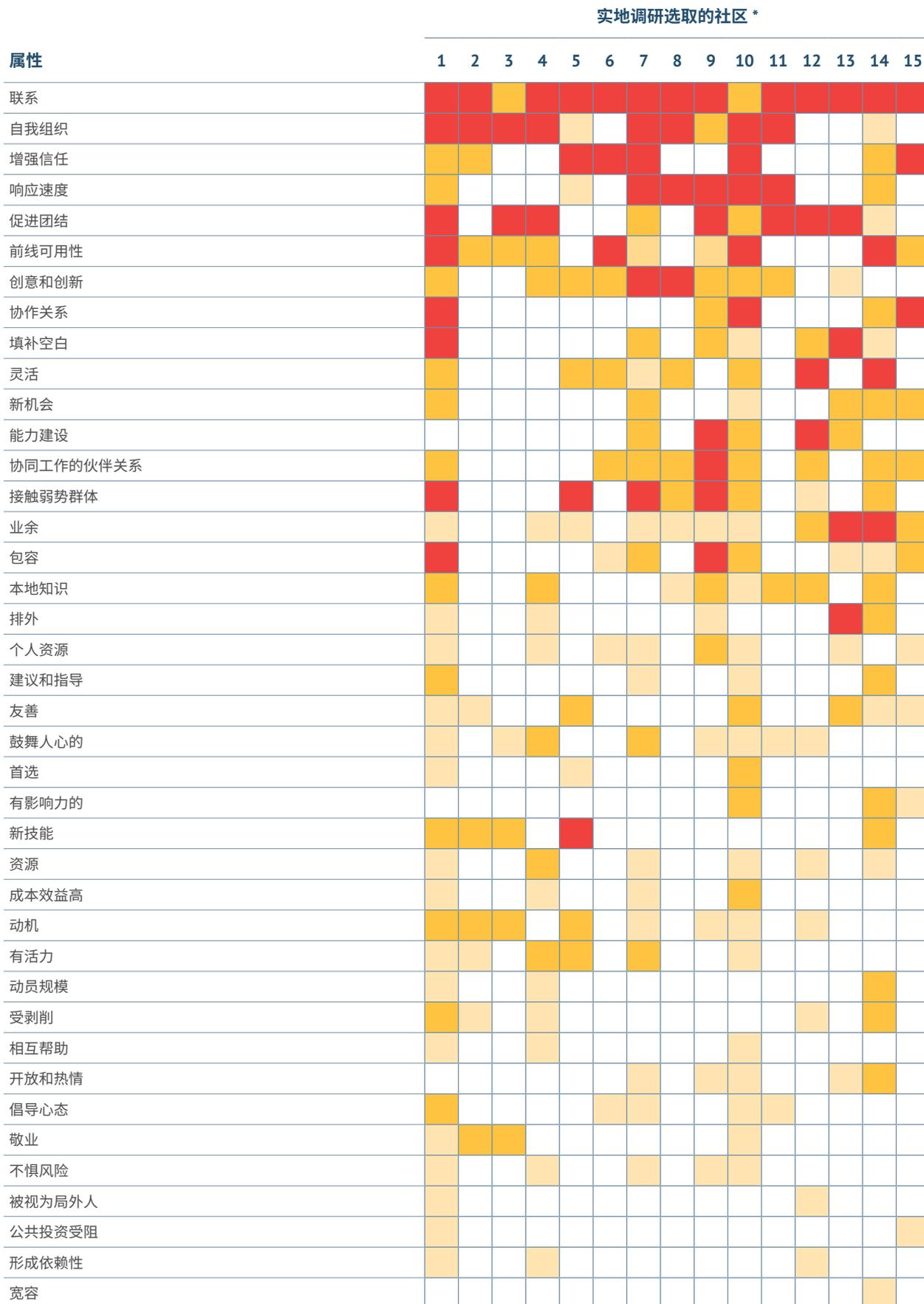
表 A7.1 在 15 个实地研究社区中识别的主要冲击 / 压力热点图

冲击 / 压力	实地调研选取的社区 *														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
长期贫困和粮食不安全	红			红	黄	红	红	红	红		红	红	黄	黄	黄
缺水	红		红		黄		黄		黄		红	红			
教育缺失	红			黄	红	黄	红		黄			黄	红		黄
冲突和不安全或犯罪	黄			黄		黄	黄	红	黄		红	黄	黄	红	红
没有医疗保健服务	黄		黄	黄	红	黄			黄		黄	黄	黄	红	黄
治理不善或腐败	黄							红		黄					红
失业	黄	红		红	黄	黄	黄	红	黄			黄	红	红	红
基础设施、道路或电力落后					红		黄	黄	黄	黄	黄	黄	黄	黄	
极端天气模式、大雨、洪水、旋风或山体滑坡	黄		黄				黄	黄	红		黄	红			
严重干旱、荒漠化、土壤退化或枯竭	红			红			黄				黄				
污染								黄	黄	红			黄	黄	黄
无人陪伴或无父母陪伴的儿童						红									
吸毒成瘾或酗酒		黄				黄		黄							红
文化冲击和语言障碍	黄	红													
文书工作、官僚主义或体系运转慢		黄								黄				黄	
大规模移民或外迁				黄					黄					红	
森林砍伐				黄					黄		黄	黄			
性暴力和针对性别的暴力					黄			黄	黄		黄	黄			
过度捕捞								黄							

* 图例：1 苏丹 2 荷兰 3 玻利维亚 4 布隆迪 5 坦桑尼亚 6 马拉维 7 斯里兰卡 8 菲律宾 9 缅甸 10 中国 11 危地马拉 12 马达加斯加 13 埃及 14 希腊 15 俄罗斯

表 A7.2

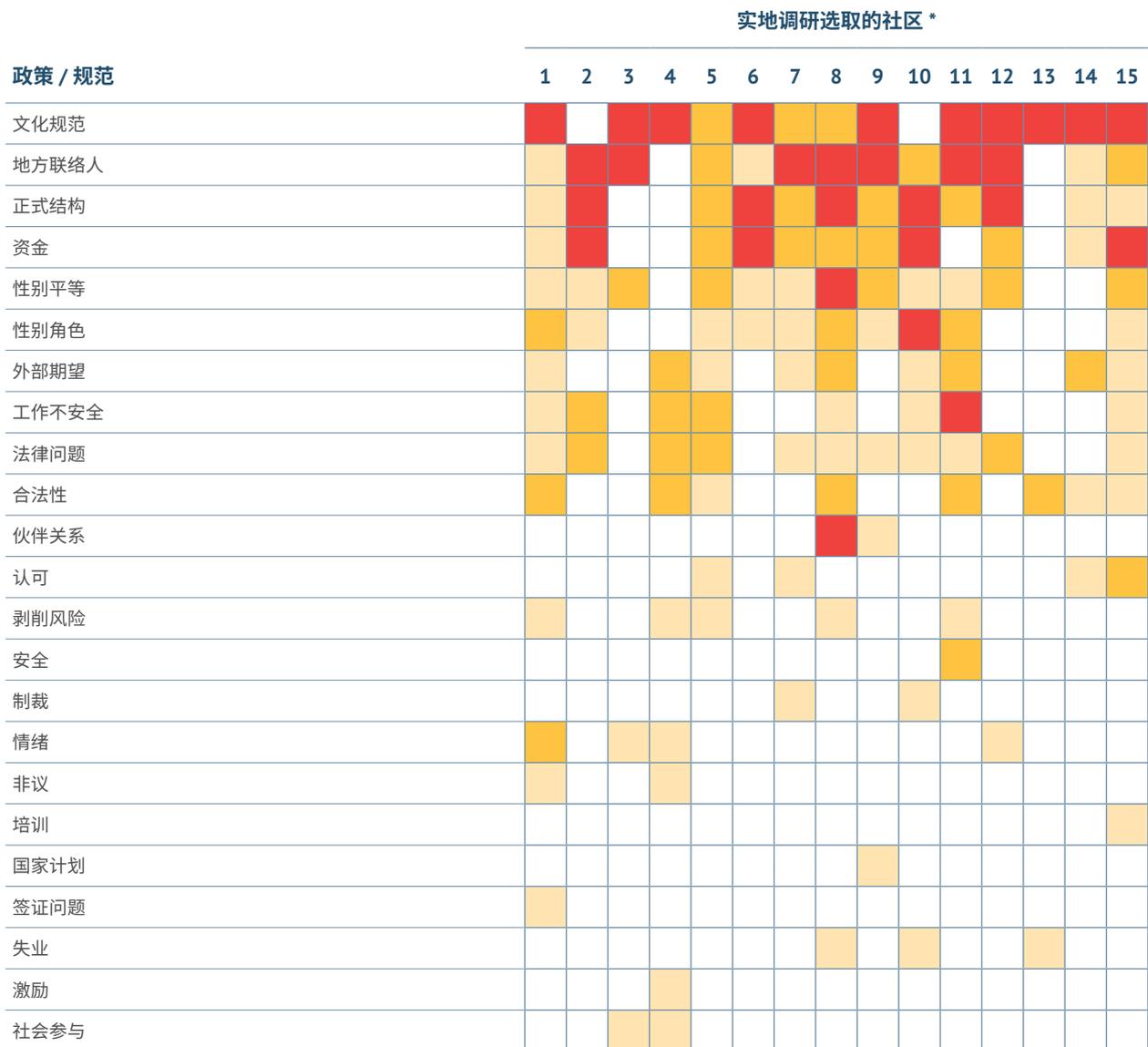
在 15 个实地调研选取的社区中识别的志愿服务的独特属性热点图



* 图例： 1 苏丹 2 荷兰 3 玻利维亚 4 布隆迪 5 坦桑尼亚 6 马拉维 7 斯里兰卡 8 菲律宾 9 缅甸 10 中国 11 危地马拉 12 马达加斯加 13 埃及 14 希腊 15 俄罗斯

表 A7.3

在 15 个研究社区中识别的具有重要影响的政策与规范的热点图



* 图例： 1 苏丹 2 荷兰 3 玻利维亚 4 布隆迪 5 坦桑尼亚 6 马拉维 7 斯里兰卡 8 菲律宾 9 缅甸 10 中国 11 危地马拉 12 马达加斯加 13 埃及 14 希腊 15 俄罗斯

8

数字、表格和框图

图

图 1	本报告的视角和方式	7
图 1.1	第 1 章的视角	10
图 1.2	2016 年，全球志愿者劳动力超过了全球人口最多的 10 个国家中一半以上国家的就业人数	12
图 1.3	全球志愿服务中的大多数是非正式的	13
图 1.4	按区域划分的全工时评量的志愿服务总和	13
图 1.5	在所有地区，非正式志愿服务的数量超过了正式志愿服务的数量	14
图 1.6	在全球志愿服务中，女性占大多数	14
图 1.7	除亚洲和太平洋地区外，所有其他地区的女性在志愿服务总额中所占比例都较高	15
图 1.8	在所有地区，女性在非正式志愿服务中均占大多数	15
图 1.9	志愿服务和公民参与是 2015 年之后的主要国际框架和流程的共同主题	19
图 1.10	2018 年志愿服务政策和立法的全球覆盖率	20
图 2.1	第 2 章的视角	24
图 2.2	正在进行不同类型的志愿活动的实地调研社区的数量	25
图 2.3	社区志愿服务的不同类型和配置	26
图 2.4	关于提升韧性的志愿服务，社区所重视的是什么	30
图 2.5	边缘化人员和群体的志愿服务的相关性	43
图 3.1	第 3 章的视角	56
图 3.2	地方性志愿服务的门槛和局限	56
图 3.3	地方和外部行动者工作的互补性可加强志愿服务以提升社区韧性	57
图 3.4	与外部行动者的合作可以加强地方性志愿服务	58
图 3.5	地方志愿者为不同类型的合作提供资讯及支援，以提升韧性	64
图 4.1	使志愿服务和韧性得到相互加强的优先行动	76
图 4.2	第 4 章的视角	77
图 4.3	建立韧性生态系统	78
图 4.4	俄罗斯联邦的“志愿服务支持标准”	79
图 4.5	韧性社区契约	86
图 4.6	根据 2017 年国家自愿陈述得出的志愿者贡献情况	89
图 4.7	优化志愿服务与韧性之间的关系	93

表

表 2.1	地方性志愿服务的人际关系如何增强或限制社区的韧性	39
表 2.2	地方性志愿服务的自我组织如何增强或限制社区韧性	45
表 3.1	地方与外部协作的价值和局限性	71
表 4.1	关于确保志愿服务仍然是社区的可再生资源的建议	95
表 A2.1	各国 / 地区志愿服务, 2016 年 (或最接近的年份) *	102
表 A4.1	技术和实地研究团队的组成	105
表 A5.1	专题小组讨论和关键人物访谈摘要	110
表 A6.1	实地调研选取的社区, 按国家 / 地区划分	111
表 A7.1	在 15 个实地研究社区中识别的主要冲击 / 压力热点图	113
表 A7.2	在 15 个实地调研选取的社区中识别的志愿服务的独特属性热点图	114
表 A7.3	在 15 个研究社区中识别的具有重要影响的政策与规范的热点图	115

方框

方框 1	社区韧性的特点	2
方框 2	选择 15 个社区进行数据收集	6
方框 1.1	哪些人是志愿者?	11
方框 2.1	针对缅甸存在的与性别相关的暴力交流知识	27
方框 2.2	通过动员达尔富尔的志愿者来表现团结	32
方框 2.3	德国志愿者欢迎并安置难民	34
方框 2.4	志愿口译员将难民社区联系起来	37
方框 2.5	女性参与灾害规划的切实受益	50
方框 2.6	布隆迪志愿者帮助设计预警系统	52
方框 3.1	志愿社区健康促进工作者的关键作用	61
方框 3.2	通过在线志愿服务将各种技能和知识联系起来	62
方框 3.3	当发生危机时使用开源软件进行监控和报告	66
方框 3.4	跨社区开展志愿服务以保护共有的自然资源	67
方框 3.5	中国志愿者利用收集的数据对污染者进行追责	68
方框 4.1	青年志愿者是和平建设者	82
方框 4.2	通过监管促进平等参与	84
方框 4.3	在印度建立国家青年志愿服务基础设施	85
方框 4.4	一种用于制定社区韧性契约的参与式方法	88
方框 4.5	将志愿服务纳入和平与发展范畴: 未来十年及以后的行动计划 (2016 年至 2030 年)	90
方框 4.6	在线平台为印度尼西亚的城市志愿者提供服务	91
方框 4.7	破除澳大利亚残疾志愿者的参与障碍	92

附件

9

缩略语

首字母缩略词列表

2030 Agenda	2030 年可持续发展议程
HLPF	高级别政治论坛
ICLS	国际劳工统计学家会议
IFRC	红十字会与红新月会国际联合会
ILO	国际劳工组织
NGO	非政府组织
OECD	经济合作与发展组织
SDGs	可持续发展目标
StatsSA	南非统计署
SWVR	世界志愿服务状况报告
UN	联合国
UNDP	联合国开发计划署
UNGA	联合国大会
UNHCR	联合国难民事务高级专员办事处
UNV	联合国志愿人员组织

附注

1. Mohan and Stokke 2000.
2. WEF 2017.
3. UNISDR 2015.
4. Institute for Economics and Peace 2017.
5. Gates and others 2016.
6. UNISDR 2015.
7. WEF 2018.
8. UNDP 2015a.
9. IFRC 2014.
10. Quinlan and others 2015.
11. Joseph 2002.
12. Schipper and Langston 2015.
13. Simonsen and others 2014.
14. De Coning 2016.
15. Oxley 2013.
16. De Weijer 2013.
17. UNV 2011.
18. Hazeldine and Baillie Smith 2015.
19. UNV 2016.
20. DuBois and others 2015.
21. WHO 2017.
22. ODI 2015.
23. Graham 2017.
24. Fernandez, Barbera and van Dorp 2006.
25. Burns and Howard 2015.
26. Seelig and Lough 2015.
27. Hazeldine and Baillie Smith 2015.
28. Burns and others 2015.
29. Church and others 2018, Loos and others 2015, UNV 2017a.
30. Norris and others 2008.
31. UNV 2014.
32. UNGA 2015a.
33. Lee 2015.
34. UNV 2015a.
35. Hazeldine and Baillie Smith 2015.
36. Whittaker and others 2015.
37. Helsloot and Ruitenbergh 2004.
38. Mohan and Stokke 2000.
39. Fernandez, Barbera and van Dorp 2006.
40. Sauer and others 2014.
41. Sherraden and others 2008.
42. Helsloot and Ruitenbergh 2004.
43. Arnold and de Cosmo 2015.
44. Oxley 2013.
45. Arnold and de Cosmo 2015.
46. Arnold and de Cosmo 2015.
47. Enarson and Chakrabarti 2009.
48. Arnold and de Cosmo 2015.
49. Enarson and Chakrabarti 2009.
50. UNGA 2014.
51. UNV 2018a.
52. Salamon and Sokolowski 2001.
53. Petriwskyj and Warburton 2007.
54. UNV 2011.
55. UNGA 2002.
56. Wilson and Janoski 1995.
57. Cordingley 2000.
58. UNV 2011.
59. Salamon, Sokolowski and Haddock 2011.
60. UNV 2018a.
61. ILO 2013.
62. UNV 2018a.
63. UNV 2018a.
64. 这些更新的估计数据根据比以往全球估计数据更准确的数据并覆盖更高比例的世界人口 (72%), 低于 2011 年 SWVR 的 1.4 亿相当于全职的工作人员人数的估计数据。
65. UNV 2018a.
66. OECD 2015.
67. Salamon and others 2017.
68. Salamon and others 2017.
69. Hong and others 2009.
70. Salamon and others 2017.
71. UNV 2018a.
72. Morrow-Howell and others 2015.
73. Gonzales, Matz-Costa and Morrow-Howell 2015.
74. African Union Commission 2017
75. Ministry of Education and Science of Russian Federation Association of Volunteer Centers 2016.
76. UNV 2011.
77. UNV 2011.
78. OCHA 2013.
79. Meier 2013.
80. ITU 2017.
81. UNV 2017b.
82. UNV 2018b.
83. UNDP 2015b.
84. UNDP 2015b.
85. IFRC 2016a.
86. Allen and others 2011.
87. Hazeldine and Baillie Smith 2015.
88. Hazeldine and Baillie Smith 2015.
89. UNV 2011.
90. Scolobig and others 2015.
91. Bennett, Foley and Pantuliano 2016.
92. Maly 2014.
93. De Weijer 2013.
94. UNV 2011.
95. UNV 2015a.
96. UNV 2011.
97. Brown 1999.
98. UNV 2017b.
99. Butcher and Igartúa 2016.
100. Lee and Brudney 2012.
101. Serna 2010.
102. Jastrzab and others 2006, Wilson 2000, Lee and Brudney 2012, Serna 2010.
103. Lee and Brudney 2012.
104. Serna 2010.
105. Norris and others 2008.
106. Lough and Oppenheim 2017.
107. Kramer, Brewer and Hanna 1996.
108. Flach 2003.
109. UNV 2011.
110. UNGA 2015a.
111. UNV 2016.
112. Jeannotte 2003, Collins 2009, Mollica 2017, Moran 2016.
113. Fordham and others 2011.
114. Ostrom 2003.
115. UNDP 2014.
116. Hausman, Hanlon and Seals 2007.
117. Brunie 2010.
118. USAID 2006.
119. UNDP 2014.
120. Anheier and Kendall 2002.
121. Portocarrero and Sanborn 2003.
122. Riad, Norris and Ruback 1999.
123. Manzo and Perkins 2006.
124. Manzo and Perkins 2006.
125. Dynes 2005.
126. Aldrich and Meyer 2014.
127. IFRC 2014.
128. DuBois and others 2015.
129. Cattani and others 2005.

附注

130. Kumar and others 2012.
131. Masten and others 2009.
132. Norris and others 2008.
133. Fordham and others 2011.
134. Perkins, Hughey and Speer 2002.
135. Jastrzab and others 2006.
136. Berkes and Ross 2013.
137. Whittaker and others 2015.
138. McEntire 2014.
139. Hazeldine and Baillie Smith 2015.
140. Scolobig and others 2015.
141. Stadelmann–Steffen 2011.
142. UNDP 2016.
143. Oxley 2013.
144. UNSC 2000.
145. Shepherd and others 2013.
146. Fothergill and Peek 2004.
147. Shepherd and others 2013.
148. Fothergill and Peek 2004.
149. Eriksen and O’ Brien 2007.
150. Akter and Mallick 2013.
151. Pournik, Chung and Miller 2012.
152. Pournik, Chung and Miller 2012.
153. Smyth and Sweetman 2015.
154. The World Bank Group 2011.
155. Marcus and Harper 2014.
156. Arnold and de Cosmo 2015.
157. Alexander and Sagamola 2014.
158. Battle 2015.
159. Masten 2014.
160. Arnold and de Cosmo 2015.
161. Whittaker and others 2015.
162. Whittaker and others 2015.
163. Whittaker and others 2015.
164. Sauer and others 2014.
165. Sauer and others 2014.
166. Hazeldine and Baillie Smith 2015.
167. Thormar and others 2010.
168. Hazeldine and Baillie Smith 2015.
169. Hazeldine and Baillie Smith 2015.
170. Thormar and others 2014.
171. Benedek, Fullerton and Ursano 2007.
172. UNGA 2016.
173. USAID 2006.
174. De Coning 2016.
175. Berkes and Ross 2013.
176. Oxley 2013.
177. Simonsen and others 2014.
178. Scolobig and others 2015.
179. Simonsen and others 2014.
180. Mohan and Stokke 2000.
181. Shatkin 2016
182. OCHA 2014.
183. Allen 2006.
184. Shieh and Deng 2011.
185. Lough 2014, Lough 2016, Devereux 2010.
186. Lough and others 2011, Jones and Brassard 2012, VSO 2002.
187. Butcher and Einolf 2016.
188. UNV 2017b.
189. Baillie Smith, Laurie and Griffiths 2017.
190. UNV 2015a.
191. UNV 2015a.
192. Ilitchev 2015.
193. Pournik, Chung and Miller 2012.
194. UNV 2016.
195. Cohn 2008, Theobald and others 2015, Thornhill and others 2017.
196. Bonney and others 2014.
197. Chen and others 2013.
198. Goodchild and Glennon 2010.
199. European Commission 2015.
200. Bannister 2015.
201. Butcher and Einolf 2016.
202. Arnold and de Cosmo 2015.
203. UNV 2015a.
204. Fordham and others 2011.
205. Aldrich and Meyer 2014.
206. Poortinga 2012.
207. Hazeldine and Baillie Smith 2015.
208. IFRC 2016b.
209. Hazeldine and Baillie Smith 2015.
210. Australian Commission on Safety and Quality in Health Care 2009.
211. Carstensen 2016.
212. Eiser and others 2012.
213. Martineau 2016.
214. Olu and others 2016.
215. Eiser and others 2012.
216. Ayeb–Karlsson and others 2016.
217. Ferris 2007.
218. Lattu 2008.
219. Sherraden and others 2008.
220. Schipper and Pelling 2006.
221. Wilson and Musick 1999.
222. Brudney and Meijs 2009.
223. UNV 2018b.
224. Al–Krenawi and Graham 2001.
225. Winterich and others 2013.
226. Brown and Zahrly 1989.
227. Crilly, Ni and Jiang 2016.
228. Volunteer Canada 2017.
229. OECD 2010.
230. World Vision 2012.
231. UNSC 2015.
232. Le Masson, Norton and Wilkinson 2015.
233. UNDP 2011.
234. Volunteer Canada 2017.
235. UNSC 2015.
236. USAID 2006.
237. Pournik, Chung and Miller 2012.
238. Le Masson, Norton and Wilkinson 2015.
239. UNGA 2016b.
240. UNGA 2016c.
241. Hazeldine and Baillie Smith 2015.
242. UNV 2017a.
243. UNDP 2011.
244. UNDP 2011.
245. UNGA 2016.
246. Agenda for Humanity 2016.
247. Mbiza and Mwanthi 2017.
248. UNGA 2015b.

参考文献

- African Union (AU) Commission (2017). *AU Roadmap on Harnessing the Demographic Dividend through Investments in Youth*. Addis Ababa.
- Agency for Strategic Initiatives (2017). *Best practices to the standard of support of volunteerism in regions*. Available at: asi.ru/social/volunteers/best_practices.pdf
- Agenda for Humanity (2016). *The Grand Bargain. A Shared Commitment to Better Serve People in Need*. Geneva.
- Akter, Sonia, and Bishawjit Mallick (2013). The poverty–vulnerability–resilience nexus: Evidence from Bangladesh. *Ecological Economics*. 96(C):114–124.
- Aldrich, Daniel P., and Michelle A. Meyer (2014). Social capital and community resilience. *American Behavioral Scientist*. 59(2):254–269.
- Alexander, David, and Silvio Sagramola (2014). *European and Mediterranean Major Hazards Agreement (EUR–OPA). Guidelines for Assisting People with Disabilities During Emergencies, Crises and Disasters*. Strasbourg: Council of Europe.
- Allen, Katrina M. (2006). Community–based disaster preparedness and climate adaptation: Local capacity–building in the Philippines. *Disasters*. 30(1):81–101.
- Allen, Kenn, Monica Galiano and Sara E. Hayes. (2011). *Global companies volunteering globally*. Dulles, Virginia: IAVE.
- Anheier, Helmut, and Jeremy Kendall (2002). Interpersonal trust and voluntary associations: Examining three approaches. *British Journal of Sociology*. 53(3):343–362.
- Arnold, Margaret, and Sergio de Cosmo (2015). *Building Social Resilience: Protecting and Empowering those Most at Risk*. Washington, DC: Global Facility for Disaster Reduction and Recovery.
- Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (2009). *Preventing Falls and Harm From Falls in Older People: Best Practice Guidelines for Australian Community Care*. Canberra.
- Ayeb–Karlsson, and others (2016). A people–centred perspective on climate change, environmental stress, and livelihood resilience in Bangladesh. *Sustainability Science*. 11(4):679–694.
- Baillie Smith, Matt, Nina Laurie and Mark Griffiths (2017). South–South volunteering and development. *The Geographical Journal*. 184 (2):158–168
- Bannister, Tom (2015). *International Volunteer Service Exchange Conference – Beijing 2015: Conference Report*. UNV and Beijing Volunteer Service Federation.
- Battle, Dolores E. (2015). Persons with communication disabilities in natural disasters, war, and/or conflict. *Communication Disorders Quarterly*. 36(4):231–240.
- Benedek, David M., Carol Fullerton and Robert J. Ursano (2007). First responders: Mental health consequences of natural and human–made disasters for public health and public safety workers. *Annual Review of Public Health*. 28:55–68.
- Bennett, Christina, Matthew Foley and Sara Pantuliano (2016). *Time to Let Go: Remaking Humanitarian Action for the Modern Era*. London: Humanitarian Policy Group, Overseas Development Institute.
- Berkes, Fikret, and Helen Ross (2013). Community resilience: Toward an integrated approach. *Society & Natural Resources*. 26(1):5–20.
- Bonney, Rick, and others (2014). Next steps for citizen science. *Science*. 343(6178):1436–1437.
- Brown, Eleanor (1999). The scope of volunteer activity and public service. *Law and Contemporary Problems*. 62(4):17–42.
- Brown, Eleanor, and Jan Zahrlt (1989). Nonmonetary rewards for skilled volunteer labor: A look at crisis intervention volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 18(2):167–177.
- Brudney, Jeffrey L., and Lucas C. P. Meijs (2009). It ain't natural. Toward a new (natural) resource conceptualization for volunteer management. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 38(4):564–581.
- Brunie, Aurélie (2010). Household awareness of what to do in a disaster: A social capital approach. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*. 28(1):59–86.
- Burns, Danny, and Jo Howard (2015). What is the unique contribution of volunteering to international development? *IDS Bulletin*. 46(5):1–4.
- Burns, Danny, and others (2015). *The Role of Volunteering in Sustainable Development*. Kingston upon Thames and Brighton: VSO International and Institute of Development Studies, University of Sussex.
- Butcher, Jacqueline, and Christopher J. Einolf, eds. (2016). *Perspectives on Volunteering. Voices from the South*. Cham: Springer.
- Butcher, Jacqueline, and Gustavo Verduzco Igartúa (2016). *Acción Voluntaria y Voluntariado en México*. México DF: Fundación Telefónica México.
- Carstensen, Nils (2016). Understanding and supporting community–led protection. *Forced Migration Review* 53. 4–7.
- Cattan, Mima, and others (2005). Preventing social isolation and loneliness among older people: A systematic review of health promotion interventions. *Ageing & Society*. 25(1):41–67.
- Chen, Justine, and others (2013). Public–private partnerships for the development of disaster resilient communities. *Journal of Contingencies and Crisis Management*. 21(3):130–143.
- Church, Sarah P., and others (2018). Beyond water data: Benefits to volunteers and to local water from a citizen science program. *Journal of Environmental Planning and Management*. 1–21.
- Cohn, Jeffrey P. (2008). Citizen science: Can volunteers do real research? *BioScience*. 58(3):192–197.
- Collins, Francis L. (2009). Volunteering, social networks, contact zones and rubbish: The case of the 'Korean Volunteer Team'. In: *Everyday Multiculturalism*, Amanda Wise and Selvaraj Velayutham (eds.). 216–236. London: Palgrave Macmillan.
- Cordingley, Sha (2000). The definition and principles of volunteering. In: *Volunteers and Volunteering*, Jeni Warburton and Melanie Oppenheimer (eds.) 73–82. Leichhardt: Federation Press.
- Crilly, Donal, Na Ni and Yuwei Jiang (2016). Do–no–harm versus do–good social responsibility: Attributional thinking and the liability of foreignness. *Strategic Management Journal*. 37(3):1316–1329.
- De Coning, Cedric (2016). From peacebuilding to sustaining peace: Implications of complexity for resilience and sustainability. *Resilience*. 4(3):166–181.
- Devereux, Peter (2010). *International Volunteers: Cheap Help or Transformational Solidarity Toward Sustainable Development*. PhD thesis. Perth: Murdoch University.
- De Weijer, Frauke (2013). *Resilience: A Trojan Horse for a New Way of Thinking?* Discussion Paper 139. Maastricht: European Centre for Development Policy Management.

参考文献

- DuBois, Marc, and others (2015). *The Ebola Response in West Africa: Exposing the Politics and Culture of International Aid*. London: Overseas Development Institute.
- Dynes, Russell R. (2005). *Community Social Capital as the Primary Basis for Resilience*. Newark: Disaster Research Center, University of Delaware.
- Eiser, Richard J., and others (2012). Risk interpretation and action: A conceptual framework for responses to natural hazards. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. 1(1): 5–16.
- Enarson, Elaine, and P. G. Dhar Chakrabarti (eds.) (2009). *Women, Gender and Disaster: Global Issues and Initiatives*. New Delhi: SAGE Publications.
- Eriksen, Siri H., and Karen O' Brien (2007). Vulnerability, poverty and the need for sustainable adaptation measures. *Climate Policy*. 7(4): 337–352.
- European Commission (2015). Citizen scientists map air pollution with smartphones. *Science for Environment Policy*. 405. Brussels.
- Fernandez, Lauren S., Joseph A. Barbera and Johan R. van Dorp (2006). Spontaneous volunteer response to disasters: The benefits and consequences of good intentions. *Journal of Emergency Management*. 4(5): 57–68.
- Ferris, Elizabeth G. (2007). Abuse of power: sexual exploitation of refugee women and girls. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*. 32(3): 584–591.
- Flach, Frederic (2003). *Resilience: Discovering a New Strength at Times of Stress*. Hobart, NY: Hatherleigh Press.
- Fordham, Maureen, and others (2011). *Leading Resilient Development: Grassroots Women's Priorities, Practices and Innovations*. New York: UNDP and GROOTS International.
- Fothergill, Alice, and Lori A. Peek (2004). Poverty and disasters in the United States: A review of recent sociological findings. *Natural Hazards*. 32(1): 89–110.
- Frankenberger, Tim, and others (2012). *Enhancing Resilience to Food Security Shocks in Africa*. Discussion Paper. Tucson: TANGO International.
- Gates, Scott, and others (2016). *Trends in Armed Conflict, 1946–2014*. Oslo: Peace Research Institute Oslo.
- Gonzales, Ernest G., Christina Matz–Costa and Nancy Morrow–Howell (2015). Increasing opportunities for the productive engagement of older adults: A response to population aging. *Gerontologist*. 55 (2): 252–261.
- Goodchild, Michael F., and J. Alan Glennon (2010). Crowdsourcing geographic information for disaster response: A research frontier. *International Journal of Digital Earth*. 3(3): 231–241.
- Government of Montenegro, Ministry of Labor and Social Welfare (2011). Law on Volunteering. Available at www.mrs.gov.me/ResourceManager/FileDownload.aspx?rid=161703&rType=2&file=Law%20on%20Volunteering.doc
- Government of Spain, Ministry of the Presidency and Territorial Administration (2015). *Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad*. Available at www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11072
- Graham, David A. (2017). Why ordinary citizens are acting as first responders in Houston. *The Atlantic*, 28 August. Available at www.theatlantic.com
- Hahn, Erin, David Blazes and Sheri Lewis (2016). Understanding how the 'open' of open source software (OSS) will improve global health security. *Health Security*. 14(1): 13–18.
- Hausman, Alice J., Alexandra Hanlon and Brenda Seals (2007). Social capital as a mediating factor in emergency preparedness and concerns about terrorism. *Journal of Community Psychology*. 35(8): 1073–1083.
- Haworth, Billy, and Eleanor Bruce (2015). A review of volunteered geographic information for disaster management. *Geography Compass*. 9(5): 237–250.
- Hazeldine, Shaun, and Matt Baillie Smith (2015). *Global Review on Volunteering Report*. Geneva: IFRC.
- Helsloot, Ira, and Arnout Ruitenber (2004). Citizen response to disasters: A survey of literature and some practical implications. *Journal of Contingencies and Crisis Management*. 12(3): 98–111.
- Hong, Song–lee, and others (2009). Engaging older adults in volunteering. Conceptualizing and measuring institutional capacity. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 38(2): 200–219.
- Hustinx, Lesley, and Frans Lammertyn (2003). Collective and reflexive styles of volunteering: A sociological modernization perspective. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. 14(2): 167–187.
- Iltchev, Alexander (2015). *Implementing the HIPPO Report: Sustaining Peace as a New Imperative?* Policy Brief 5. Stockholm: International Forum for the Challenges of Peace Operations.
- Institute for Economics and Peace (2017). *Global Peace Index 2017. Measuring Peace in a Complex World*. Sydney.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC) (2014). *IFRC Framework for Community Resilience*. Geneva.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC) (2016a). *IFRC Annual Report 2016*. Geneva.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC) (2016b). *World Disasters Report. Resilience: Saving Lives Today, Investing for Tomorrow*. Geneva.
- International Labour Organization (ILO) (2013). *Resolution Concerning Statistics of Work, Employment and Labour Underutilization*. Adopted by the Nineteenth International Conference of Labour Statisticians. Geneva.
- International Telecommunication Union (ITU) (2017). *Measuring the Information Society Report 2017. Volume 2. ICT Country Profiles*. Geneva.
- Jastrzab, JoAnn, and others (2006). *Serving Country and Community: A Longitudinal Study of Service in AmeriCorps*. Cambridge, MA: Abt Associates Inc.
- Jeannotte, Sharon M. (2003). Singing alone? The contribution of cultural capital to social cohesion and sustainable communities. *The International Journal of Cultural Policy*. 9(1): 35–49
- Jones, Emma Louise, and Caroline Brassard (2012). *Creating Sustainable Impact through Short-term Volunteering in Asia: An Analysis of Singapore International Foundation's Health Capacity Building Projects in Indonesia, Vietnam and Cambodia*. Singapore: Singapore International Foundation.
- Joseph, Miranda (2002). *Against the Romance of Community*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Karakayali, Serhat, and Olaf Kleist (2016). *EFA–Studie 2: Strukturen und Motive der Ehrenamtlichen*

- Flüchtlingsarbeit (EFA) in Deutschland. Berlin: Berliner Institut für Empirische Integrations und Migrationsforschung, Humboldt Universität zu Berlin.
- Kramer, Roderick M., Marilyn B. Brewer and Benjamin A. Hanna (1996). Collective trust and collective action: The decision to trust as a social decision. In: *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, Roderick M. Kramer and Tom Tyler (eds). 357–389. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Kumar, Santosh, and others (2012). Social support, volunteering and health around the world: Cross-national evidence from 139 countries. *Social Science & Medicine*. 74(5):696–706.
- Lattu, Kirsti (2008). *To Complain or Not to Complain: Still the Question. Consultations with Humanitarian Aid Beneficiaries on Their Perceptions of Efforts to Prevent and Respond to Sexual Exploitation and Abuse*. Geneva: Humanitarian Accountability Partnership.
- Le Blond, Josie, and Gordon Welters (2017). *Refugees Give German Town's Residents New Life Perspective*, 11 May. Available at www.unhcr.org.
- Lee, Jung-eun (2015). Disciplinary citizenship in South Korean NGOs' narratives of resettlement for North Korean refugees. *Ethnic and Racial Studies*. 38(15):2688–2704.
- Lee, Young-joo, and Jeffrey L. Brudney (2012). Participation in formal and informal volunteering. Implications for volunteer recruitment. *Nonprofit Management and Leadership*. 23(2):159–180.
- Le Masson, Virginie, Andrew Norton and Emily Wilkinson (2015). *Gender and Resilience*. London: Overseas Development Institute.
- Loos, Jacqueline, and others (2015). Challenges for biodiversity monitoring using citizen science in transitioning social-ecological systems. *Journal for Nature Conservation*. 26:45–48.
- Lough, Benjamin J. (2014). Complementary contributions of international volunteers to development: Evidence from Kenya. *Voluntas*. 2(2):8–37.
- Lough, Benjamin J. (2016). *Global Partners for Sustainable Development: The Added Value of Singapore International Foundation Volunteers*. Singapore: Singapore International Foundation.
- Lough, Benjamin J. (2017). *Literature Review for the State of the World's Volunteerism Report 2018* [unpublished]. Bonn: UNV.
- Lough, Benjamin J., and others (2011). Capacity building contributions of short-term international volunteers. *Journal of Community Practice*. 19(2):120–137.
- Lough, Benjamin J., and Willy Oppenheim (2017). Revisiting reciprocity in international volunteering. *Progress in Development Studies*. 17(3):197–213.
- Maly, Elizabeth (2014). Towards a people-centered housing recovery after the triple disaster. In: *Human Security and Japan's Triple Disaster. Responding to the 2011 Earthquake, Tsunami and Fukushima Nuclear Crisis*, Paul Bacon and Christopher Hobson (eds.). 108–126. Abingdon and New York: Routledge.
- Manzo, Lynne C., and Douglas D. Perkins (2006). Finding Common Ground: The Importance of Place Attachment to Community Participation and Planning. *Journal of Planning Literature*. 20(4):335–350.
- Marcus, Rachel, and Caroline Harper (2014). *Gender Justice and Social Norms – Processes of Change for Adolescent Girls. Towards a Conceptual Framework 2*. London: Overseas Development Institute.
- Martineau, Fred P. (2016). People-centred health systems: Building more resilient health systems in the wake of the Ebola crisis. *International Health*. 8(5):307–309.
- Masten, Ann S. (2014). Global perspectives on resilience in children and youth. *Child Development*. 85(1):6–20.
- Masten, Ann S., and others (2009). Resilience in development. In: *Oxford Handbook of Positive Psychology*, Shane Lopez and Charles Snyder (eds.). 117–131. New York: Oxford University Press.
- Mbiza, Elisah, and Clara Mwanthi (2017). *NEAR – Network for Empowered Aid Response. Update on Progress Since the World Humanitarian Summit*. Nairobi: Network for Empowered Aid Response.
- McEntire, David A. (2014). *Disaster Response and Recovery: Strategies and Tactics for Resilience*. Hoboken: John Wiley & Sons.
- Meier, Patrick (2013). Human computation for disaster response. In: *Handbook of Human Computation*, Pietro Michelucci (ed.). 95–104. New York: Springer.
- Ministry of Education and Science of Russian Federation Association of Volunteer Centers (2016). *Methodical manual for the executive authorities of the subjects of the Russian Federation and educational organizations on the development of volunteerism* [Методическое пособие для органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и образовательных организаций по вопросам развития волонтерского движения].
- Mohan, Giles, and Kristian Stokke (2000). Participatory development and empowerment: The dangers of localism. *Third World Quarterly*. 21(2):247–268.
- Mollica, Caitlin (2017). The diversity of identity: Youth participation at the Solomon Islands Truth and Reconciliation Commission. *Australian Journal of International Affairs*. 71(4):371–388.
- Moran, Ry (2016). Truth, sharing and hearing: The Canadian Truth and Reconciliation Commission and the challenge of civic engagement. In: *The Limits of Settler Colonial Reconciliation*, Sarah Maddison, Tom Clark and Ravi de Costa (eds.). 177–191. Singapore: Springer.
- National Research Council (2012). *Disaster Resilience. A National Imperative*. Washington, DC: The National Academies Press.
- Norris, Fran H., and others (2008). Community resilience as a metaphor, theory, set of capacities, and strategy for disaster readiness. *American Journal of Community Psychology*. 41(1):127–150.
- Olu, Olushayo, others (2016). Strengthening health disaster risk management in Africa: Multi-sectoral and people-centred approaches are required in the post-Hyogo Framework of Action era. *BMC Public Health*. 16(1):691.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (2010). *Conflict and Fragility. Do No Harm. International support for statebuilding*. Paris.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (2011). *How's Life? Measuring Well-being*. Paris.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (2015). *How's Life? 2015: Measuring Well-being*. Paris.
- Ostrom, Elinor (2003). Toward a behavioral theory linking trust, reciprocity, and reputation. In: *Trust and Reciprocity: Interdisciplinary Lessons for Experimental Research*, Elinor Ostrom and James Walker (eds.). 19–79. New York: Russell Sage Foundation.

参考文献

- Overseas Development Institute (ODI) (2015). *Humanitarian Europe? Report on a Roundtable Meeting on the Humanitarian and Policy Responses to the 2015 Refugee and Migrant Movements through Lesvos, Greece and into the European Union*. London.
- Oxley, Marcus C. (2013). A “People-centred Principles-based” Post-Hyogo Framework to Strengthen the Resilience of Nations and Communities. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. 4:1–9.
- Pasteur, Katherine (2011). *From Vulnerability to Resilience. A Framework for Analysis and Action to Build Community Resilience*. Rugby: Practical Action Publishing.
- Paul, Bimal, and Harun Rashid (2016). *Climatic Hazards in Coastal Bangladesh. Non-Structural and Structural Solutions*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Perkins, Douglas D, Joseph Hughey and Paul W. Speer (2002). Community psychology perspectives on social capital theory and community development practice. *Journal of the Community Development Society*. 33(1):33–52.
- Petriwskyj, Andrea M., and Jeni Warburton (2007). Redefining volunteering for the global context. A measurement matrix for researchers. *Australian Journal on Volunteering*. 12(1):7–13.
- Poortinga, Wouter (2012). Community resilience and health: The role of bonding, bridging, and linking aspects of social capital. *Health & Place*. 18(2):286–295.
- Portocarrero, Felipe S., and Cynthia Sanborn (2003). *De la Caridad a la Solidaridad: Filantropía y Voluntariado en El Perú*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Pournik, Milad, Jaeeun Chung and Barbara Miller (2012). *Gender Inclusion for Social Resilience: A Key Factor in Disaster Reduction, Relief, and Recovery*. Occasional Paper 2. Washington, DC: Elliot School of International Affairs, George Washington University.
- Quinlan, Allyson E., and others (2015). Measuring and assessing resilience: Broadening understanding through multiple disciplinary perspectives. *Journal of Applied Ecology*. 53(3):677–687.
- Riad, Jasmin K., Fran H. Norris and R. Barry Ruback (1999). Predicting evacuation in two major disasters: Risk perception, social influence, and access to resources. *Journal of Applied Social Psychology*. 29(5):918–934.
- Salamon, Lester M., and Wojciech Sokolowski (2001). *Volunteering in Cross-National Perspective: Evidence from 24 Countries*. Working Paper of the Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project. Baltimore: The Johns Hopkins Center for Civil Society Studies.
- Salamon, Lester M., Wojciech Sokolowski and Megan A. Haddock (2011). Measuring the economic value of volunteer work globally: Concepts, estimates, and a roadmap to the future. *Annals of Public and Cooperative Economics*. 82(3):217–252.
- Salamon, Lester M., and others (2017). *Explaining Civil Society Development. A Social Origins Approach*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Sauer, Lauren M., and others (2014). The utility of and risks associated with the use of spontaneous volunteers in disaster response: A survey. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*. 8(1):65–69.
- Schipper, Lisa, and Lara Langston (2015). *A Comparative Overview of Resilience Measurement Frameworks: Analysing Indicators and Approaches*. Working Paper 422. London: Overseas Development Institute.
- Schipper, Lisa, and Mark Pelling (2006). Disaster risk, climate change and international development: Scope for, and challenges to, integration. *Disasters*. 30(1):19–38.
- Scolobig, Anna, and others (2015). Towards people-centred approaches for effective disaster risk management: Balancing rhetoric with reality. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. 12:202–212.
- Scope Global (2016). *Disability Empowerment Skills Exchange: Process and Outcomes of the Pilot Initiative*. Available at www.scopeglobal.com
- Seelig, Vera J., and Benjamin J. Lough (2015). *Strategic Directions for Global Research on Volunteering for Peace and Sustainable Development*. CSD Workshop Report No. 15–45. St. Louis, MO: Washington University, Center for Social Development.
- Serna, María Guadalupe (2010). La diversidad y el contexto cambiante del voluntariado en México. *Spiral (Guadalajara)*. 16(47):141–172.
- Sharifi, Ayyoob, and Yoshiki Yamagata (2016). Principles and criteria for assessing urban energy resilience: A literature review. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*. 60(C):1654–1677.
- Shatkin, Gavin (2007). *Collective action and urban poverty alleviation: Community organizations and the struggle for shelter in Manila*. Hampshire.
- Shepherd, Andrew, and others (2013). *The Geography of Poverty, Disaster and Climate Extremes in 2030*. London: Overseas Development Institute.
- Sherraden, Margaret S., Benjamin J. Lough and Amanda Moore McBride (2008). Effects of international volunteering and service: Individual and institutional predictors. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. 19(4):395–421.
- Shieh, Shawn, and Guosheng Deng (2011). An emerging civil society: The impact of the 2008 Sichuan earthquake on grass-roots associations in China. *The China Journal*. 65:181–194.
- Simonsen, Sturle Hauge, and others (2014). *Applying Resilience Thinking. Seven Principles for Building Resilience in Social-Ecological Systems*. Stockholm: Stockholm Resilience Centre, Stockholm University.
- Snik, Frans, and others (2014). Mapping atmospheric aerosols with a citizen science network of smartphone spectropolarimeters. *Geophysical Research Letters*. 41(20):7351–7358.
- Smyth, Ines, and Caroline Sweetman (2015). Introduction: Gender and resilience. *Gender & Development*. 23(3):405–414.
- Stadelmann-Steffen, Isabelle (2011). Social volunteering in welfare states: Where crowding out should occur. *Political Studies*. 59(1):135–155.
- Taniguchi, Hiromi, and Leonard D. Thomas (2011). The influences of religious attitudes on volunteering. *Voluntas*. 22(2):335–355.
- The Jakarta Post (2014). Volunteering made easy with ‘Indorelawan.org’, 13 October. Available at www.thejakartapost.com
- Theobald, Elinore J., and others (2015). Global change and local solutions: Tapping the unrealized potential of citizen science for biodiversity research. *Biological Conservation*. 181:236–244.
- The World Bank Group (2011a). *Gender and Climate Change: Three Things You Should Know*. Washington, DC.
- The World Bank Group (2011b). *World Report on*

Disability.Washington, DC.

Thormar, Sigridur B., and others (2010).The mental health impact of volunteering in a disaster setting.A review.*The Journal of Nervous and Mental Disease*.198(8):529–538.

Thormar, Sigridur B., and others (2014).The impact of disaster work on community volunteers:The role of peri-traumatic distress, level of personal affectedness, sleep quality and resource loss on post-traumatic stress disorder symptoms and subjective health.*Journal of Anxiety Disorders*.28(8):971–977.

Thornhill, Ian, and others (2017).Prioritising local action for water quality improvement using citizen science; A study across three major metropolitan areas of China.*Science of the Total Environment*.584 (Supp.C):1268–1281.

United Nations Development Programme (UNDP) (2011).*Towards Human Resilience:Sustaining MDG Progress in an Age of Economic Uncertainty*.New York.

United Nations Development Programme (UNDP) (2014).*Human Development Report 2014. Sustaining Human Progress:Reducing Vulnerabilities and Building Resilience*.New York.

United Nations Development Programme (UNDP) (2015a).*The Dead Sea Resilience Agenda*.Available at www.undp.org.

United Nations Development Programme (UNDP) (2015b).*Volunteerism in China's South-South Cooperation:Promoting a Holistic Development Agenda*.Issue Brief.New York.

United Nations Development Programme (UNDP) (2016).*Human Development Report 2016. Human Development for Everyone*.New York.

United Nations Development Programme (UNDP) (2017).Story Competition:Shughel Shabab. Available at www.arabstates.undp.org

United Nations General Assembly (UNGA) (2001).*Support for Volunteering.Report of the Secretary-General*.A/56/288.New York.

United Nations General Assembly (UNGA) (2002).A/RES/56/38.Resolution adopted by the General Assembly.*Recommendations on Support for Volunteering*.New York.

United Nations General Assembly (UNGA) (2014).*The Road to Dignity by 2030:Ending Poverty, Transforming All Lives and Protecting the Planet. Synthesis Report of the Secretary-General on the Post-2015 Sustainable Development Agenda*.

A/69/700.New York.

United Nations General Assembly (UNGA) (2015a).A/RES/70/129.Resolution adopted by the General Assembly.*Integrating Volunteering into Peace and Development:The Plan of Action for the Next Decade and Beyond*.New York.

United Nations General Assembly (UNGA) (2015b).A/RES/70/1.Resolution adopted by the General Assembly.*Transforming Our World:The 2030 Agenda for Sustainable Development*.New York.

United Nations General Assembly (UNGA) (2016a).*Outcome of the World Humanitarian Summit.Report of the Secretary-General*.A/71/353. New York.

United Nations General Assembly (UNGA) (2016b).A/RES/71/256.Resolution adopted by the General Assembly.*The New Urban Agenda:Quito Declaration on Sustainable Cities and Human Settlements for All*.New York.

United Nations General Assembly (UNGA) (2016c).A/RES/71/243.Resolution adopted by the General Assembly.*Quadrennial Comprehensive Policy Review of Operational Activities for Development of the United Nations System*.New York.

United Nations (2015a).*Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030*.Available at:www.unisdr.org

United Nations (2015b).*Paris Agreement*.Available at www.unfccc.int

United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNISDR) (2015).*Making Development Sustainable:The Future of Disaster Risk Management.Global Assessment Report on Disaster Risk Reduction*.Geneva.

United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA) (2013).*Humanitarianism in the Network Age*.New York.

United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA) (2014).*Position Paper:Resilience*.New York.

United Nations Security Council (UNSC) (2000).S/RES/1325 Resolution 1325 (2000).Adopted by the Security Council at its 4213th meeting, on 31 October 2000.New York.

United Nations Security Council (UNSC) (2015).S/RES/2250.Resolution 2250 (2015).Adopted by the Security Council at its 7573rd meeting, on 9 December 2015. New York.

United Nations Volunteers (UNV) programme (2009).*Laws and Policies Affecting Volunteerism since 2001*.Bonn.

United Nations Volunteers (UNV) programme (2011).*State of the World's Volunteerism Report. Universal Values for Global Well-being*.Bonn.

United Nations Volunteers (UNV) programme (2014).*UNV Issue Brief:Environmental Sustainability and Volunteerism*.Bonn.

United Nations Volunteers (UNV) programme (2015a).*State of the World's Volunteerism Report. Transforming Governance*.Bonn.

United Nations Volunteers (UNV) programme (2015b).Association des Agriculteurs Professionnels du Cameroun (AGRIPO).Available at www.onlinevolunteering.org

United Nations Volunteers (UNV) programme (2016).*Rebuilding with the Community after a Disaster:Volunteer Engagement in the 2015 Nepal Earthquake*.Bonn.

United Nations Volunteers (UNV) programme (2017a).*Volunteerism and Youth Employment in Cambodia*.Phnom Penh.

United Nations Volunteers (UNV) programme (2017b).*Annual Report 2016.Volunteer Solutions for Sustainable Development*.Bonn.

United Nations Volunteers (UNV) programme (2018a).*The Scope and Scale of Global Volunteerism:Current Estimates and Next Steps*. Bonn.

United Nations Volunteers (UNV) programme (2018b).*Global Trends in Volunteering Infrastructure*.Bonn.

United Nations Volunteers (UNV) programme (2018c).*Community-Based Analysis of Volunteer Impacts on Community Resilience*.Bonn. (forthcoming)

United Nations Volunteers (UNV) programme, United Nations Development Programme (UNDP), and Indian Ministry of Youth Affairs and Sports (2017).*State of Youth Volunteering in India*.New Delhi.

United States Agency for International Development (USAID) (2006).*Livelihoods & Conflict.A Toolkit for Intervention*.Washington, DC.

Voluntary Service Overseas (VSO) (2002).*The Role of Volunteers in International Development*. Kingston upon Thames.

Volunteer Canada (2017).*Canadian Code for*

参考文献

Volunteer Involvement. Ottawa.

Whittaker, Joshua, Blythe McLennan and John Handmer (2015). A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. 13:358–368.

Wilson, John (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*. 26(1):215–240.

Wilson, John, and Mark Musick (1999). The Effects of Volunteering on the Volunteer. *Law and Contemporary Problems*. 62(4):141–168.

Wilson, John, and Thomas Janoski (1995). The contribution of religion to volunteer work. *Sociology of Religion*. 56(2):137–152.

Winterich, Karen Page, Vikas Mittal and Karl Aquino (2013). When does recognition increase charitable behavior? Toward a moral identity-based model. *Journal of Marketing* 77:121–134.

World Economic Forum (WEF) (2017). *The Global Risks Report 2017*. 12th Edition. Geneva.

World Economic Forum (WEF) (2018). *The Global Risks Report 2018*. 13th Edition. Geneva.

World Health Organization (WHO) (2011). *World Report on Disability*. Geneva.

World Health Organization (WHO) (2017). *Building Resilience: A Key Pillar of Health 2020 and the Sustainable Development Goals. Examples from the WHO Small Countries Initiative*. Copenhagen.

World Vision (2012). *Minimum Inter-Agency Standards for Protection Mainstreaming*. Middlesex, United Kingdom.

版权所有。未经事先许可，不得以任何形式或任何方式复制，存储在检索系统中或传播本出版物的任何部分。

封面设计理念：联合国线上志愿者 Anthony F. Bickenson
编辑：Communications Development Incorporated, 美国华盛顿特区
版面、设计和翻译：Phoenix Design Aid, Randers C, 丹麦

ISBN：978-92-990089-0-4

有关印刷后发现的任何错误或遗漏列表，请访问我们的网站 www.unv.org。

志愿服务

是联结社区的纽带

2018 年世界志愿服务状况报告《联结社区的纽带》是联合国的一份旗舰性出版物，它为志愿服务在增强社区韧性方面所起的作用提供了新的实证。该报告发现，由于志愿服务使社区能够制定集体战略来应对各种经济、社会和环境挑战，因此志愿服务得到了社区的重视。与此同时，除非得到更广泛的行动者的适当支持，否则志愿服务对某些群体来说可能是排他的，可能成为负担。社区自身的能力和资源有限，无法适应新兴的以及未来可能出现的风险。因此，本报告探讨了政府和发展行动者如何最好地参与志愿服务，在减轻对最脆弱群体的潜在危害的前提下，充分培育志愿服务最有益的特征。由此，本报告为以包容的、公民为主导的方式建立韧性社区提供重要的实证。
