

草根 NGO 中的“行动者”

——兼论公益活动情感劳动的形成及其“自主性”

吴 颖

摘要: 如今, 草根 NGO 数量逐渐庞大, 然而草根 NGO 与官方公益组织在内部结构、成员关系、活动形态等方面都存在巨大差异。本文基于行动者网络理论, 采用观察与访谈相结合的研究方法, 通过个案研究, 发现伴随社交媒体成长的草根 NGO 本身就是媒介的产物, 技术和人作为“行动者”通过网络节点共同完成草根 NGO 从内部动员到外部行动的所有活动, 而技术与人的转译平衡了公益版图中的权力架构。草根 NGO 中志愿者情感劳动作为一种“慈善”劳动, 成为其内部凝聚力的主要来源, 而“自主性”内涵则应该增加劳动者自主选择的关系视角。

关键词: 草根 NGO; 媒介化; 行动者网络; 情感劳动; 自主性

中图分类号: G206.4 **文献标识码:** A **文章编号:** 1671-0169(2021)04-0147-10

一、问题的缘起、研究述评及研究方法

(一) 问题的缘起

随着国民经济收入的提高、公益意识的增强以及网络技术的深化, 民间公益组织力量正在飞速崛起。我国的慈善事业经历几十年的发展变革, 已经逐渐形成法治化、专业化和体系化的发展趋势。截至 2019 年底, 我国注册在籍的社会组织共 86.7 万个。同时, 我国实名注册的志愿者达到了 1.69 亿人, 累计志愿服务时间长达 22.68 亿小时^[1]。

我国的公益事业在形成之初一直是由政府主导, 政府组织人力、物力、财力帮扶困难地区。官方公益组织有着广泛而深刻的社会影响力和号召力。然而, 随着改革开放带来的城乡变革, 社会各个阶层的利益诉求逐渐多元化, 此时, 官办公益组织的弊端也逐渐显现。例如, 内部人员庞大、科层体制明显, 组织服务的覆盖面广泛, 但是专业化水平较低。这些弊端也促成了越来越多的草根 NGO 诞生。

“NGO”全称“Non-governmental Organization”, 指的是除政府与企业之外、不以营利为目的的社会组织。所谓“草根组织”是指自下而上生发、非政府行为的 NGO 民间形态, 其特点在于活动领域及活动内容具有多样性, 内部管理具有相对随意性和自发性, 成员具有较强的服务意识和志

基金项目: 南京大学新闻传播学院研究生“卓越培育计划”科研项目“新媒体环境下被遗忘权的实现路径”(2020GYB05)

作者简介: 吴颖, 南京大学新闻传播学院博士研究生, 浙江越秀外国语学院讲师, 306185453@qq.com (江苏南京 210049)

愿精神^[2]。

据统计,我国网络公益活跃度、创新性以及网民参与度都处于世界领先水平^[3],个中原因除了国民经济水平的提高、公共参与意识的增强以外,移动互联网技术的发展功不可没。然而伴随着媒介技术而成长的草根 NGO,其散落在不同社区的志愿者是通过何种方式聚集在一起的?志愿者们的活动又是如何开展的?草根 NGO 是如何维持日常的内部运作的?它的出现对我国整体公益组织架构产生了什么影响?同时,民间公益组织内部充盈着志愿者们“助人为乐”的热情,作为一种服务性劳动形式,公益活动包含着志愿者们的情感投入。中国学者已经开始注意到服务行业中的情感劳动现象,并产生了大量相关研究,但还未将情感劳动的视角引入公益活动,作为一种没有物质回报的慈善服务,情感劳动是如何形成草根 NGO 内部凝聚力的?这些问题都值得解答。

(二) 研究述评

1. 结构功能主义媒介视域下的公益组织研究。与国外相比较,我国网络慈善事业的发展时间短、规范性差,但是发展速度非常快。由于草根组织在中国公益领域产生时间不长,传播学学者还没有对这一主题进行深入研究,因此,关于互联网环境下草根组织的传播状况研究,也相对缺乏。从社交媒体与中国宏观社会相结合的研究资料来看,国外学者一般采取两种视角对其进行分析。其一,从国家视角出发,分析了社交媒体在国家政治、经济和社会治理方面所发挥的作用^[4]。其二,从市场经济的视角分析我国社交媒体产业的商业运作规则、产业运营模式、营销发展策略以及未来发展趋势^[5]等。然而进入微观视角,关注媒介的发展对我国草根组织的研究极少。由于我国传媒体制在过去几十年间发生了巨大的变化,由一个严格控制的宣传体系逐渐转变成具有一定市场化程度和多元化的文化空间^[6],特别是随着互联网技术对于传媒体制的渗透以及社交媒体的发展,新媒体为社会性传播主体创造了一定的话语空间和开放渠道,这在一定程度上改变了社会主体的话语机会结构,为多元传播技术生态创造了可能。

国内媒介与慈善公益活动相结合的研究最早可追溯到周秋光等的《中国慈善简史》。该书不仅详细介绍了中国自古以来的慈善活动,同时也介绍了当时先进的媒介技术对于慈善事业的助推,例如,电话、电报等媒介技术手段在抗震救灾中的广泛使用,令公益慈善活动“如雷相应,在一迅一速之间”^[7](P324-327)。随着社交媒体技术的发展和其在公益事业中的广泛使用,公益传播的空间得到大幅度拓展,此时学者们对于媒介介入公益活动的研究主要包括:首先,媒介在公益传播中的角色定位的研究。例如曾繁旭^[8]以“绿色和平组织”为个案,从议题发起、媒体策略到媒体框架争夺这三方面对“金光集团云南毁林”事件进行全方面的分析,通过个案分析向读者展示了 NGO 在获知消息、开展救援、动员媒体等各方面的表现。阿希塔等^[9]以“一亿棵梭梭”环保公益组织为研究个案,认为媒介在环保公益传播中承担着传播环保观念、提高网民环保意识的作用。王炎龙等^[10]将媒介视为应对危机传播的工具和手段,分析了湖北武汉红十字会在疫情期间面对的信任异化、舆情危机。黄典林^[11]分析了由著名调查记者王克勤组织的“大爱清尘”民间公益组织,认为社交媒体在公益活动中展示了赋权的潜力。其次,媒介的介入对公益事业的发展和变革研究。例如,有学者认为,新旧媒体的交织,特别是媒介融合的广泛开展,为公益事业提供了很好的平台,因此公益事业理念、发展模式、主体布局也需要发生深刻变革,以适应融媒体的发展,并形成一套基于融媒体的发展理念和网络社会的公益治理模式^[12]。

然而无论是采取何种研究视角,学者们的视域还是落入了将媒介视为中介性结构因素的窠臼,以“结构功能”主义展开对个案的策略性架构分析。在社交媒体不断深入社会各个机构的媒介环境中,媒介在社会中的角色从交流、传播的中介性角色转变成起到架构性支撑的结构意义。社交媒体对于公益组织的介入并不仅停留于“中介性”作用,更是重构了公益活动运作逻辑。同时,无论是“绿色和平组织”还是“大爱清尘”,学者们的视角始终聚焦于国际和国内知名公益组织,却忽视了毫无官

方背景和名人效应、自下而上的民间草根公益组织，它们正在以聚沙成塔的方式地毯式搜索民间公益帮扶活动，以此成为弥补大型公益组织内部结构庞大、行动效率低下缺陷的新兴力量。

2. 情感劳动过程中的主体性分析。所谓情感劳动，指的是将情感带入到劳动过程中去，在情感劳动的过程中，影响情感劳动的因素除了自身的情感还包括社会的市场资本力量。前者指的是“基于身体感受、姿态以及交织的社会关系而获得的文化含义的整合”^{[13](P98)}，它们由于限制情感表达，因而成为文化规范和社会结构所限制的结构条件。后者则包括在劳动过程中限制劳动者情感表达进而实现劳动过程标准化的限制性因素，它们通过占有、支配和限制的方式消费着情感劳动^[14]。Hardt 认为，情感劳动是一种非物质性的劳动，因为情感劳动所生产的产品是无形的：它是一种包含着友好、激情、满足的情感，甚至是一种关系的归属。情感劳动所生产的产品最终以社会网络、组织形式以及生命权利的形式呈现^[15]。

在情感劳动得到广泛关注的同时，也有学者对情感劳动理论提出了质疑，例如 Dyer-Witford、Carls 就曾分别指出，情感劳动的概念过于广泛，因而所有的劳动都可归结为情感劳动，这使得其概念混乱。而事实上这些劳动本身并不能完全等同于同一种劳动^{[16](P7)[17](P247-266)[18]}。Sayers^[19]直接表明，经典马克思主义理论中本就阐释了非物质劳动的理论内涵，因此提出非物质劳动或情感劳动的概念来解释当下经济发展趋势缺乏解释力。

在情感劳动的研究中，劳动者的主体性一直是一个被学者们深入挖掘和不断探讨的话题，情感控制理论认为，情感就如同原材料的加工一样，将材料输入、标准化生产、比较调试和输出等一系列的循环过程之后，就能获得对劳动者情感劳动的标准化^[20]。然而霍克希尔德则认为，当面对外在因素对情感的规则管理时，个体为了展示情感管理所需要的情感需要，可以表现出外部行为的改变（例如，行动、表情和声音等），但内心不发生改变，同时也可以在外在行为和内心都发生改变^{[21](P287)}。

然而学者们对于情感劳动的研究，依然是在“剥削与被剥削”的劳动理论框架下开展的，而忽略了情感劳动过程中“自主性”的关系视角。公益组织作为一项服务型的情感劳动，呈现出的“自主性”情感劳动值得探讨。

（三）研究方法

1. 研究对象。本文的研究对象是基于 SX 市的草根慈善 NGO——M 组织。SX 市是一座拥有 2 500 年建城历史的江南小城，综合经济实力强，人民生活水平较高。SX 市在 1995 年 8 月建立了慈善总会，自此慈善事业得到了健康且快速的发展，在全省位居前列。

M 组织成立于 2006 年，是 SX 市早期成立的综合型草根慈善 NGO，并且建立了自己的 QQ 群方便志愿者联络。该组织的口号是“小善积大善，小爱聚大爱，聚蝼蚁之力，筑爱心长城。”活动通过线上号召、线下开展的方式组织起来。具体而言，志愿者们的活动号召、征集等都是通过 M 组织 QQ 群展开，具体的活动实施则是在线下进行。截至目前，在 M 组织 QQ 群中的成员一共有 570 人，群主 1 人，管理员 9 人，QQ 群成员基本都生活在 SX 市，每一次参与线下公益活动的固定成员包括群主和大部分 QQ 群管理员，其余志愿者的流动性较大。群主和管理员负责在线上进行活动的征集、组织和协调，包括群主和管理员在内的所有群成员都是兼职志愿者，即在工作之余参与力所能及的志愿活动，因此，每一次活动都根据自己的业余安排自愿报名，没有经济回报。

2. 研究方法。本次研究，笔者采取参与式观察和深度访谈相结合的方式。笔者从 2019 年 11 月加入到 M 组织中，参与了该组织在线上发起、线下开展的绝大部分慈善活动，通过观察了解 M 组织如何在互联网上进行活动号召和策划，探究 M 组织在互联网大环境下所建立起来的新的社群关系。通过笔者的参与式观察，深刻地展示出互联网背景下草根慈善组织新的社会形态。笔者在参与 M 组织

的活动之余,还与负责人和部分群成员共计30人进行了访谈^①,并反复确认和回访,调查人数和访谈内容符合“最大差异的新型饱和法”的要求,完成访谈闭环(如表1所示)。本文为遵守学术伦理和保密规范,对访谈资料进行编码。在积累了第一手资料的基础上,笔者对原始资料进行组织和提炼,力求完整阐述作为媒介化社会产物的草根NGO的内部架构和成员互动的完整形态。

表1 访谈对象的基本情况

编号	性别	出生年份	QQ群内身份	教育背景	现实职业
H1	女	1983	群主	本科	家庭主妇
H2	男	1987	管理员	大专	自由职业
H3	男	1983	管理员	硕士研究生	SX市慈善义工联合总会办公室主任
H4	男	1999	群成员	初中	
H5	女	1998	群成员	大专	民企职员
H6	女	1999	群成员	本科	大学生
H7	男	1982	群成员	大专	个体户
H8	女	1994	群成员	大专	民企职员
H9	女	1991	群成员	本科	培训机构老师
H10	男	1991	群成员	中专	个体户
H11	女	2001	群成员	中专	自由职业
H12	男	1992	群成员	本科	工程师
H13	女	1994	群成员	本科	公司文员
H14	女	1981	群成员	大专	个体户
H15	男	1972	群成员	中专	国企员工
H16	男	1982	群成员	中专	民企职员
H17	女	1992	群成员	本科	国企员工
H18	女	1976	群成员	大专	自由职业
H19	男	1976	群成员	大专	自由职业
H20	女	1975	群成员	初中	会计
H21	女	1978	群成员	中专	公司职员
H22	女	1963	群成员	初中	退休
H23	女	1963	群成员	初中	退休
H24	男	1972	群成员	大专	个体户
H25	男	1972	群成员	大专	传媒业职员
H26	女	1995	群成员	本科	公务员
H27	女	1999	群成员	本科	大学生
H28	男	1992	群成员	本科	国企员工
H29	男	1998	群成员	本科	大学生
H30	男	1990	群成员	本科	国企员工

二、志愿者招募与社会动员：行动者网络架构形成

(一) 人与技术的转译：草根NGO的志愿者招募

布鲁诺·拉图尔(Bruno Latour)作为行动者网络理论(Actor-Network Theory,简称ANT)^②的倡导者和集大成者,提出了行动者网络中“行动者”(Actor)、转译者(Mediator)、网

^① 根据调查人数中“最大差异的新型饱和法”,定性研究只要满足反映研究对象的整体面貌就不必拘泥于调查人数的多少。参见潘经纬:《论定性调查的人数问题:是“代表性”还是“代表什么”的问题》,《社会科学研究》,2000年第4期。

^② 1987年,拉图尔出版《科学在行动》一书,正式阐述行动者网络理论(Actor-Network Theory,简称ANT)。拉图尔将科学视为一系列行动、行为和建构结构的过程。在拉图尔看来,“行动者”的概念是广义的,不仅包括人类,还包括技术、观念、生物等可以通过制造差别而改变社会状态的“非人行动者”。

络 (Network) 等新的概念。首先, 作为行动者的概念是广义的, 其具有人类与非人类两种力量。在《潘多拉的希望》一书中, 拉图尔认为, 用枪杀人这一行为, 杀人者既不是人也不是枪, 而是两者结合的产物。因此, 人和枪都是行动者 (Actor or Actant), 枪借助人的力量完成杀人行动, 人也完成了转译 (Translation) 的活动。“我们会拍抖音、会发朋友圈, 我们还有官微, 会把每一次活动的照片和视频都传上去。”(H1, 2020 年 3 月 17 日) H1 是 M 组织 QQ 群的群主, 也是志愿活动的积极参与者和组织者。作为一名家庭主妇, 她对于社交媒体的使用非常熟练。“加到我们这个团队的方式很多, 有朋友介绍的, 也有看到我们发的活动信息自己报名的。”(H3, 2020 年 5 月 14 日) 据笔者观察, M 组织除了 QQ 群的成员一直在增加以外, 每一次活动都会有新的面孔出现, 这些新人通过社交媒体的宣传或熟人介绍自愿加入。在传统媒体时代以口耳相传为主要人际传播方式而建立起来的熟人关系, 在抖音、快手等短视频社交平台被完全颠覆, 伴随着熟人社会在线上的延续以及自媒体对于日常生活的嵌入, 网络技术和公益组织成员共同完成志愿者的招募。

哲学长期沿用康德将科学和社会二元对立的观点看待世界, 拉图尔则将网络引入行动者网络理论 (ANT), 在拉图尔看来, 网络成为将行动者与非人行动者联系在一起的重要“节点”。因此, 网络是拉图尔行动者网络理论中的核心概念, 网络的概念暗含着对于资源的搜集和聚合, 联结分散的资源汇聚到网络当中, 同时集中的资源也扩散到网络的各个角落。技术的媒介化和社会化促使网络成为社会结构性架构的支点, 网络看似仅起到推广公益活动的营销功能, 究其本质却成为社会的“毛细血管”, 志愿者招募借助网络技术这一“非人行动者”的转译完成招募这一行动。因此, 网络整合了技术和人这两类“行动者”的资源, 技术借助人行动者的力量, 人也完成了转译活动, 最终两者共同完成志愿者招募。

(二) Worknet 的连接: 人与非人行动者协作的社会动员

美国学者卡尔·多伊奇提出“社会动员”的概念。他指出, “社会动员实质是与国家现代化相互发生作用的过程, 反映了现代化进程中社会成员思想方式、行为方式、价值认同等方面转变的过程”^[22]。亨廷顿以政治现代化的理论视角为切入口, 分析了社会动员中政治发展和政治参与之间存在的内在关联, 将社会动员定义为“是一连串旧的社会、经济和心理信条全部受到侵蚀或被放弃, 人民转而选择新的社交格局和行为方式的过程, 是政治发展的产物和必要手段”^{[23](P5)}。麦卡锡等^[24]等则从社会学视角展开对社会动员的观察, 指出社会动员就是将全社会的资源进行有效地调动和集中调配, 这在社会学上称为“资源动员”。这一观点在我国的几次地震以及武汉地区的抗疫救灾中得到了充分的体现。

从社会成员的动员到善款的募资, 在拉图尔的理论中, 一切行动包含的人类与非人类都是行动者, 他们作为成功的转译者, 在每一次行动中不断产生转译的效果, 网络技术在转译中成为重要的非人行动者, 与社会其他成员共同成为转译“节点”, 社会动员通过网络形成非正式联结表征的结构化网络, 在技术和人类的双重作用相互影响下, 拉图尔的行动者网络中的连接不是 Network, 而是 Worknet。行动者网络本身也会提醒行动者从行动的过程中去寻找和诠释行动的意义, 例如哪些行动是错误的、荒谬的、应该被移走的, 哪些应该被加入。因此, 行动者网络对待行动者的态度是尊重其多样性的选择。在访谈和观察中, 笔者发现, 志愿者开展的社会动员包括人员的动员和社会资源的动员, 从多样的社会动员形态到众筹工作的开展, 任何一次质疑都必须得到回应, 任何的纰漏都必须修正, M 组织每一次活动的善款筹措都会在 QQ 群和官微中进行极为细致的展现, 大规模的社会动员将技术、物和人类共同加入 Worknet 之中, 这是行动者网络在行动中所寻找和诠释的意义, 也是草根 NGO 生存之道。甚至包括官方公益组织在内的所有公益形式, 逐渐摒弃“高高在上”的精英姿态, 遵循网络技术的逻辑, 这是因为行动者网络会逐渐淘汰落后的形态。

三、草根 NGO 的媒介逻辑：行动者网络各置其职的秩序权力

(一) 草根 NGO 内部：去中心化的媒介逻辑

卡斯特^{[25](P5-6)}区分了“信息社会”(Information Society)与“信息化社会”(Informational Society)这两个核心概念,“信息社会强调的是信息在社会中的角色,信息化社会则表明在社会组织的特殊形式属性之中,信息的传递、生产和处理成为了权力与生产力的基本来源”。“媒介化”的研究趋向建基于“信息化”基础之上。媒介的主要影响在于通过占有(Appropriation)或驯化(Domestication)的方式,将技术架构为交往的前提,媒介对于文化和社会生活产生了长期且不断增长的互相渗透效应(Interpenetration),这一过程,被 Hepp 等称为媒介化^[26]。

根据笔者的观察和访谈,M 组织内部并不存在明确的角色分工,群主 H1 虽然参与的活动最多,慈善义工联合总会有任务派送也会直接与她联系,但是并不是组织中的权威。据韦伯对于权威的分类,权威包括传统型权威、魅力型权威以及理性型权威。群主自己承认,做群主并不是因为自己有不可或缺的品质或拥有决断力或具有特殊的人格魅力,仅仅是因为自己时间充裕、家境富裕,可以参与更多的活动。因此,M 组织不存在权威型人格,作为群主和活动组织者的 H1,在 M 组织中更多的是承担信息收集者和活动协调者的身份。同样,关于承担志愿工作的角色分工,也不存在固定化和模式化。例如,慰问孤寡老人的活动中,H1 会事先在 QQ 群中将活动信息展示,并征集参与活动的志愿者,在确定志愿者人数后,再组织志愿者自愿携带物资,例如打扫卫生的工具、包饺子的磨具、面粉等。在这过程中,从活动的策划到物资的携带,都是志愿者们自愿协调和报名,并不存在上下级的命令关系。当然,并不是所有活动都由 H1 牵头,M 组织中的任何人都可以在 QQ 群中提议,或者私下找 H1 以及其他 QQ 群管理员提议,最后群成员在群中进行公开讨论进而决定是否进行该项提议活动。M 组织每个月也会承担慈善义工联合总会布置的慈善任务。因此,去中心化成为 M 组织内部运作的典型特征。

(二)“非人行动者”重构公益版图：权力秩序的重构

拉图尔的行动者网络理论虽然意在用 Actant 区分 Actor,然而又强调这两者并不存在本质区别,这不禁遭到许多学者质疑,既然不存在本质区别又为何要将两者进行区分。笔者认为,拉图尔这一用意意在强调“物”或“技术”不仅会受到人的形塑,反过来也会对人产生行为上的影响。“物”和“技术”被人类建构,同时也会建构人类的行为。例如,传统媒体时代的捐款采取的是各个机关事业单位的动员,街道小区摆放捐款箱等形式,这虽然是当时的媒介技术条件所限,但这种逻辑依然是以传统媒体为精英话语体系之下的点对点、自上而下的传播逻辑。而网络众筹的出现,打破了传统媒体时代公益组织的募捐方式,它集合了社会全体网民的力量,激发所有网民和网络技术行动者的产能。点赞、转发等扩散的传播方式,正契合自媒体时代火爆的“非人行动者”的运行逻辑,即集合网络技术和全体网民的力量,激发社会公益的最大产能,进而完成对聚沙成塔式的善款的捐助和社会动员。公益组织随着自媒体技术的发展而壮大,而自媒体又以自身的运行逻辑重构公益组织的形态。拉图尔认为,真正的民主必须考虑被排除在团体和个体之外的还未进入公共领域的渠道,确保新的呼声将还未进入公共渠道的因素纳入民主的体制。总之,在确保网络的连贯基础之上,要允许新的以及不可预见的因素加入网络之中^{[27](P172-173)}。因此,“包容权力”(Inclusion Power)与“秩序权力”(Ordering Power)互相对照,“包容权力”允许对网络中的行动者以及各节点提出质疑,而“秩序权力”则确保网络各置其职^{[27](P156)}。就微观层面而言,公益组织内部必须包容网民对自身的质疑,因为网民也是公益活动中的行动者,例如在武汉疫情期间网民对于物资发放节点的质疑,促使网民也成为公益活动的行动者。而对于草根 NGO 而言,包容非公益组织成员

的质疑，并将他们也纳入网络中的行动者之列，成为了草根 NGO 的生存之道。就宏观层面而言，包容草根 NGO 进入公益领域，实施公益领域中“查漏补缺”的作用，弥补了公益活动细小的缺失，确保了公益版图中各方行动者秩序井然。随着媒介化社会的深入以及国民经济水平的提高，未来的草根 NGO 将会成为公益版图中一支不可小觑的社会力量，同时也是一支平衡精英话语的官办公益组织的“秩序权力”。

四、“自愿”与“奉献”：志愿者情感劳动“主观过程”的生产与控制

如前所述，志愿者与社交媒体共同构成了草根 NGO 的“行动者”，开展了基于 SX 市的公益慈善活动，然而，作为毫无物质回报的“行动者”——志愿者们，是因何凝聚在一起的？

（一）“成为关系主体”：志愿者情感劳动的组织认同与生产

在情感劳动的理论框架中，包括了服务业的理论探讨（其余两项理论分别是女性主义视域下的情感劳动实践以及粉丝文化中的情感劳动）。按照传统职业分工，服务业中的劳动者绝大部分是女性，但是随着女性的解放以及女性主义第三次浪潮的兴起，越来越多的女性开始走入不同的工作领域，而男性也逐渐进入服务领域。因此，服务行业淡化了性别二元划分的劳动分工。而公益组织作为一项慈善事业，起着服务社会的作用。

M 组织是一群在现实生活中对公益慈善活动具有浓厚兴趣的兼职志愿者组成、立足于本地、自下而上生发的草根 NGO，最初为了更好地实现志愿者们的交流与沟通，群主 H1 以 M 组织为名建立了 QQ 群。因此，M 组织在创立之初便是为了更好地服务于当地公益事业。M 组织不会固定进行志愿者招募，所有的志愿者都是凭借自身对于公益事业的热爱主动选择加入其中，而由于每个人的生活、工作作息有所差别，因此并不是所有志愿者都会参与每一次活动。所以，从志愿者的招募到公益活动的参与都是本着“自愿”“奉献”“服务”精神，不求物质回报的劳动。

首先，M 组织中社群关系的生产来自于志愿者对集体感和组织感的情感诉求。在 M 组织的 QQ 群中，所有的志愿活动都可以在群里进行策划和讨论，从而形成第一手公益活动的行动方案，基于这些共同的行动和咨询，志愿者们共享着社群的文化资本，并且形成了共同价值偏好和行为模式，共同的价值偏好和行为模式促使许多志愿者寻得了情感上的连接并愿意形成社会交往。“我们组织经常会一起爬山，我在爬山的过程中认识了新朋友。后来在现实生活中有什么困难我也会和这些朋友说，我们就像一个大家庭一样。”（H9，2020 年 7 月 1 日）。其次，加入 M 组织的初衷是为了进行志愿活动，大家本就抱有对公益事业的认同感，而通过线上互动到线下活动，公益活动大大拓展了志愿者的生活空间，使他们具有了拟态亲密关系^[28]。在 M 组织的 QQ 群中，绝大部分成员都不是以网名出现，而是在网名前加上 M 组织的抬头，这种拟亲属化的社群关系模糊了志愿者们的社会地位、工作经历、教育背景等，使对 M 组织的认同感得到强化，从而有助于产生群体认同感。再次，作为情感的共同体，M 组织 QQ 群中的成员具有一种道德隐现的秩序，这种秩序规训了 M 组织成员的情感劳动实践。在 QQ 群中，只有参与过志愿活动的志愿者才可以在网名前加上 M 组织的称呼，因此，QQ 群中隐含着推动志愿者进行情感劳动的道德规范，这种道德规范具有公平性，因为它涉及的是志愿者之间互相的责任和义务，进而约束了志愿者的心理和行为。因此，群内的志愿者本身就是道德共同体，志愿者之间的关系纽带即道德秩序，内隐着志愿者们彼此得到的期待和规范。“你从来没有参加活动，却打着我们的旗号，那你就不算有爱心的人。那么对不起，我们也不让你打这个旗号。虽然我们不会把你踢出群，但是你在群里也是边缘人。”（H9，2020 年 6 月 5 日）

社群关系的形成以及志愿活动的参与，使志愿者们提升了共同体意识和主体意识，而这种意识

反过来加强了志愿者对 M 组织的认同感和归属感,从而将从线上因“趣”结缘的志愿者构成了具有现实意义的情感的共同体。在情感的共同体内,志愿者们共同的情景定义和关系塑造构建了 M 组织内部的道德规范和秩序。在成员们互动的过程中, M 组织社群以道德和制度的力量将志愿者们的情感劳动规范内化,使志愿者们的情感劳动成为 M 组织社群规范的外化和表达。

(二)“成为劳动主体”:志愿者情感劳动的主体性控制

官办公益组织的活动与其说是出于慈善爱心的情感,不如说是一种国家行为。当出现重大灾害时,官方公益组织便会采取公益行动。而 M 组织的公益活动则具有自主性,草根 NGO 中的志愿者是积极的个体,他们具有判断、选择和决策的能力。并且, M 组织成员都是兼职志愿者,他们在现实生活中有一份谋生的职业,社群组织并不像科层制下的官办公益组织那样具有极强的约束力和强制性,那么如何将这群具有个性和自主性的志愿者纳入其中,并使他们对社群的组织 and 命令依从,把他们的闲暇时间转化成一种积极的情感劳动,都是 M 组织社群进行劳动控制重要的内容。

在 M 组织中,这种劳动控制主要是通过加强志愿者成员之间的主体性实现的。在公益组织社群中,志愿者主要是通过围绕非物质劳动的情感组织起来的,志愿者们基于对公益活动的热情和对慈善事业的爱心,这不同于企业中基于雇主与雇员之间的“雇佣与被雇佣”“剥削与被剥削”的劳动关系,在工厂中工人劳动的主要动力在于劳动报酬的获取,而 M 组织作为由一群兼职志愿者组成的公益组织,每一次公益活动不仅不会得到劳动报酬,甚至还可能自掏腰包,“我只参与过一次活动就不参加了,参加这个活动主要是觉得网上看他们活动很有意思。但是我第一次参加活动就让我自己花钱给孤儿院的孩子们买零食吃,我自己本身收入也不高,所以我就不愿意再参加了”。(H21, 2020 年 3 月 3 日)由此推断,能够坚持参加活动的志愿者,他们的劳动主要依靠情感动力的支撑,他们愿意并且能够投入相应的时间、金钱和资本参与公益慈善活动。因此,志愿者的劳动变成了一种能够及时获得、策划和处理信息的劳动,一种需要志愿者注入主体性的劳动。“除非是慈善义工总会布置好的任务,其余的任务都是我们志愿者们自己走访、了解,然后把信息发到 QQ 群里,大家就在群里进行策划,最后敲定方案。”(H1, 2020 年 3 月 1 日)作为一种情感劳动的共同体,志愿者们的情感劳动实践是其主要形式。在 M 组织中,从线下救助的找寻、线上活动的策划到线下活动的开展,这一系列的过程凝结着志愿者们无差别的情感劳动实践,志愿者们可以参与、策划社群的活动是其实践的体现,这既肯定了志愿者们主体性地位,也是创造和控制志愿者劳动“自主性”的过程。志愿者们成为社群的主体,同时也是劳动的主体,在这一过程中需要不断投入情感、时间和金钱。成为主体性,并没有消除作为具有自由意志和主体性的志愿者与具有集体性和责任感的 M 组织社群之间的互助与支配、自治与剥削的对立关系,只是采取更为隐蔽的方式将两者进行了融合。此种情感劳动在强调个性与主体性的同时,也将志愿者纳入到社群的建构之中,使志愿者的主体性成为社群中情感劳动控制的方式,而这一过程中志愿者的自主选择的策略不容忽视。

志愿者的情感劳动动力源泉不仅来自于外在社会性力量的支持,也来自于志愿者们自主选择的策略。志愿者的情感劳动是一种网络社会新需求的表现,这种需求即社会交往的需求,作为目的的志愿者情感劳动则成为了手段。“我来参与志愿活动就是想和大家多交朋友。”(H13, 2020 年 8 月 3 日)“我在现实的慈善活动中认识了新朋友,这就让我很高兴。”(H17, 2020 年 8 月 4 日)“事实上我参与的公益组织不止 M 组织一个, SX 市有好多类似的组织,我其实哪里有空就去哪里。我自己做生意的,多认识朋友总归没有坏处。”(H24, 2020 年 8 月 3 日)“我孩子也不需要我领孙子,我一个人在家也无聊,有活动参加我自己正好也喜欢。可以认识新朋友,我也闲不住的。就像有些人喜欢跳广场舞,我不喜欢跳,我就喜欢做公益。”(H23, 2020 年 7 月 4 日)情感劳动不仅生产非物质产品,例如信息,同时也生产社会关系、交往行为,并最终生产了社会生活本身,让人们在情

感劳动中获得新的社会关系，实现自我价值。因此，情感劳动中的劳动者存在自主选择性，而情感劳动本身则是一个再生产的过程，它通过制度、道德和参与，使人们在进行情感劳动的过程中体验到存在感和满足感。作为一种帮扶性质的服务，志愿者们通过“慈善”劳动来建立彼此之间的情感连接进而获得劳动的成就感。“我在 M 组织交了很多朋友，而且我其实更愿意和一些我们曾经帮助过的人交朋友，事实上我也确实和他们一直有联系，我挺高兴他们喜欢我。”（H17，2020 年 8 月 3 日）情感劳动的劳动者即志愿者，是具有能动性的“情感管理者”。因此，情感劳动应该增加一个关系视角，即劳动者具有自主选择策略用以推动平等而有意义的社会关系的建立，而非西方理论家所强调的具有边界清晰的独立“自我”。

五、结 语

草根 NGO 作为中国公益组织版图中一支不可小觑的力量，正在改变公益组织的权力架构，然而学者们对该组织的研究却没有形成应有的重视。本文认为，在互联网不断媒介化的现实社会，草根 NGO 本身就是网络技术的产物。在草根 NGO 中，志愿者与技术手段共同成为公益活动中的“行动者”，完成草根 NGO 从内部动员到外部活动的全部行动，而这群对公益事业充满热情的志愿者通过情感劳动实践，将对慈善事业的“热爱”与“奉献”转化成对情感劳动主体的“自主性”控制，进而形成草根 NGO 内部的凝聚力，正是情感劳动主体的“自主性”才延续着草根 NGO 各方“行动者”有条不紊地进行着公益活动。

参考文献

- [1] 中国网. 中国慈善发展报告(2020)[EB/OL]. http://caifang.china.com.cn/2020-07/29/content_41236729.htm, 2020-12-11.
- [2] 张志祥. 网络草根 NGO 的生发机制探析[J]. 社会学研究, 2008(11).
- [3] 张春雷. 《中国社会组织报告(2019)》蓝皮书在京发布[EB/OL]. https://www.gmw.cn/xueshu/2019-07/13/content_32995790.htm, 2021-05-20.
- [4] Lagerkvist, J. New media entrepreneurs in China: Allies of the party-state or civil society[J]. *Columbia Journal of International Affairs*, 2011(1).
- [5] Chiu, C., C. Ip, A. Silverman. Understanding social media in China[J]. *McKinsey Quarterly*, 2015(7).
- [6] Winfield, B. H., Z. Peng. Market or party controls? Chinese media in transition[J]. *Gazette*, 2005(3).
- [7] 周秋光, 曾桂林. 中国慈善简史[M]. 北京: 人民出版社, 2006.
- [8] 曾繁旭. NGO 媒体策略与空间拓展——以绿色和平建构“金光集团云南毁林”议题为个案[J]. 开创时代, 2006(11).
- [9] 阿希塔, 张磊. 新媒体视域下环保传播及其社会动员策略研究——以“一亿棵梭梭”环保公益项目为例[J]. 传媒, 2020(15).
- [10] 王炎龙, 刘叶子. 情境、应对与修复: 公益组织的舆情危机传播与治理研究——基于湖北红十字会新冠疫情事件的分析[J]. 新闻界, 2020(5).
- [11] 黄典林. 社交媒体与中国草根慈善组织的合法化传播策略——以“大爱清尘”为例[J]. 国际新闻界, 2017(6).
- [12] 高萍, 陶玲玲. 融媒体时代社会公益治理模式探究——以“99 公益日”为利[J]. 社会治理, 2018(7).
- [13] Gordon, S. L. The sociology of sentiments and emotion[A]. M. Rosenberg, R. H. Turner. *Social Psychology: Sociological Perspectives*[M]. New York: Basic Books, 1981.
- [14] Diefendorff, J. M., M. H. Croyle, R. H. Gosserand. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies[J]. *Journal of Vocational Behavior*, 2005(2).

- [15]Hardt,M. Affective Labor[J]. *Boundary 2*,1999(2).
- [16]Witheyford,N. D. Cyber-negri:General intellect and immaterial labor[A]. S. T. Murphy, A. Mustapha. *The Philosophy of Antonio Negri:Resistance in Practice*[M]. London:Pluto Press,2005.
- [17]Witheyford,N. D. For a compositional analysis of the multitude[A]. W. Bonefeld. *Subverting the Present , Imagining the Future :Class,Struggle,Commons*[M]. Brooklyn:Autonomedia,2009.
- [18]Carls,K. Affective labour in Milanese large scale retailing;Labour control and employees' coping strategies [J]. *Ephemera:Theory & Politics in Organization*,2007(1).
- [19]Sayers,S. Immaterial labor and the information economy;Reply[J]. *Science & Society*,2017(1).
- [20]Morris,J. A. ,D. C. Feldman The dimensions,antecedents,and consequences of emotional labor[J]. *Academy of Management Review*,1996(4).
- [21]Hochschild,A. R. *The Managed Heart :Commercialization of Human Feeling*[M]. Berkeley:University of California Press,1983.
- [22][美]卡尔·多伊奇. 社会动员与政治发展[Z]. 美国政治科学评论,第 55 号.
- [23][美]亨廷顿. 变革社会中的政治秩序[M]. 李盛平,等译. 北京:华夏出版社,1988.
- [24]McCarthy,J. ,M. Zald. *The Trend of Social Movements in America :Professionalization and Resource Mobilization*[M]. Morristown:General Learning Corporation,1973.
- [25][美]曼纽尔·卡斯特. 网络社会的崛起[M]. 夏铸九,王志弘,译. 北京:社会科学文献出版社,2001.
- [26]Hepp, A. , F. Krotz. What “Effect” do Media Have? Mediatization and Process of Social-cultural Change[Z]. Presented in ICA conference in San Francisco,May 24-28,2007.
- [27]Latour,B. *Pandora's Hope :Essays on the Reality of Science Studies*[M]. Cambridge:Harvard University Press,1999.
- [28]朱丽丽,韩怡辰. 拟态亲密关系:一项关于养成系偶像粉丝社群的新观察——以 TFBoys 个案为例[J]. 当代传播,2017(6).

“Actors” in Grassroots NGOs

— Also on the Formation and “Autonomy” of Emotional Labor in Public Welfare Activities

WU Ying

Abstract: Nowadays, the number of grassroots NGOs is increasing rapidly. However, there are huge differences between grassroots NGOs and official non-profit organizations in terms of internal structure, membership, and activity patterns. Based on the actor network theory, this paper uses a combination of observation and interview research methods. Through case studies, it is found that the grassroots NGOs that have grown up with social media are the products of the media themselves, and technology and people as “actors” cooperate through the worknet nodes in all activities from internal mobilization to external actions, while the translation of technology and people balances the power structure in the public welfare map. Volunteer emotional labor in grassroots NGOs, as a type of “charitable” labor, has become the main source of internal cohesion, and the connotation of “autonomy” should be viewed from the perspective of workers’ independent choice.

Key words: grassroots NGOs; mediatization; ANT; affective labor; autonomy

(责任编辑 周振新)