

# 社会交换理论视角下志愿服务组织内部的社会网络分析

## ——以2024年成都马拉松特许商品志愿者岗位为例

陈煜

西南民族大学 四川 成都 610041

**【摘要】**：当前，志愿服务逐渐凸显在大众视野之下，发挥着不可或缺的社会价值。本文在社会交换理论的视角下，以2024年成都马拉松“特许商品”志愿者岗位作为研究对象，旨在探讨其内部的社会网络中具体的权力关系、情感关系等，进一步梳理其连接方式的特点及内在逻辑，呼吁当代大学生在了解志愿服务组织背后的潜在机理后，积极投身于社会实践，亲身感受社会关系的复杂魅力。

**【关键词】**：志愿服务组织；社会网络；社会交换

DOI:10.12417/3041-0630.26.06.044

### 引言

当我们追溯社会网络分析的理论根源，最早可以发现齐美尔社会学理论的核心是对社会互动过程的研究，他从最微观的小群体人手，深入分析了社会互动的基本形态，成为了网络分析方法的开端。随后于1924-1932年美国哈佛大学教授梅奥(Mayo, George Elton, 1880-1949)主持的著名霍桑实验，发现工人不是只受金钱刺激的“经济人”，而个人的态度在决定其行为方面起重要作用。<sup>[1]</sup>即职工是“社会人”，且企业中存在着“非正式组织”，他们符合由于受到额外的关注而引起绩效或努力上升的“霍桑效应”。因此，社会网络分析的研究总是聚焦于人们社会互动的动态形态，且分析人的社会行为动机及其影响机制，正如人际关系网络实际上就是马克思所说的“人的本质是一切社会关系的总和。”基于此，本文灵感来源于笔者真实志愿服务经历，在霍斯曼的社会交换理论视角下，以带有“非盈利组织”、“非正式群体”性质的2024年成都马拉松的志愿服务团队作为研究对象，展开探究其内部社会网络中权力利用关系、情感交流关系及其不同的连接方式，透视因而造就的动态人际关系结构。

## 1 分析框架与案例分析

### 1.1 志愿服务组织结构内涵与背景

自2019年底新冠肺炎疫情爆发后，全球性的社会危机随之扩散，各国各界均积极开展防疫应对工作，在各国政府依托科层体系自上而下颁布防疫指令的同时，大量志愿服务组织也自发参与到抗疫行动中。立足我国新时代背景和社会现实需要，志愿服务迎来快速发展阶段，不仅催生出全新的运行模式，也更为广泛地进入公众视野，承担起不可替代的重要功能。志

愿服务组织具有志愿性、非营利性、公共性和公益性等特点，这使其与非政府组织(NGO)、非营利部门(NPO)、第三领域或第三部门等概念具有极高的相关性和相似性。但是他们在价值立场、目标指向、讨论领域和侧重之处仍然存在差异性。<sup>[2]</sup>为进一步明确研究对象的边界，拟通过对比上述相关概念，辨析志愿服务组织的结构内涵。

表1 各志愿服务组织的结构内涵对比

类别	特点	侧重点	讨论情景
NGO	制度化、非官方、不受(政府)控制、公益性	侧重“非政治性”，强调“民间性”	国际用法
NPO	非营利性、非政府性、志愿性、公益性；从成本角度来看，非营利组织提供的服务往往比较廉价	侧重“非市场性”与“非政治性”，强调自主性	—

续表1

类别	特点	侧重点	讨论情景
第三领域/第三部门	(1)正规性；(2)私人性；(3)非利润分配性；(4)自治性；(5)志愿性；(6)公共公益性	侧重“政府与市场之外的领域”；范围大于NPO与NGO	—
志愿组织 Voluntary Organization	名词：“非营利社团”；动词：“非营利性的自由结社”	等同于NPO；自由结社	不一定由志愿者组成；例如基金会
志愿服务组织 Volunteer Organization	“依法成立，以开展志愿服务为宗旨的非营利性组织”	侧重志愿性、无偿性与非义务性；属于NPO的一类；可挂靠NPO或与NPO结合	由志愿者组成；属于志愿组织子集；自上而下；自下而上

我国国务院颁布的《志愿服务条例》对其是如此界定的：“志愿服务组织是指依法成立，以开展志愿服务为宗旨的非营利组织，包括社会团体、社会服务机构等组织形式。”在国外，志愿服务组织被归为“第三部门”“非营利组织”或“非政府组织”的研究当中；在中国，多被归为“社会中介组织”或“民间组织”的行列<sup>[3]</sup>。上述组织普遍具备公共性和公益性特征，但其产生场景与立场侧重存在一定差别。那么，作为本文研究对象的2024年成都马拉松志愿服务组织更突出投入的无偿性、参与的志愿性与过程的服务性，讨论情景更加聚焦于志愿者内部组成以及其互动自上而下、自下而上的流动关系。

作者简介：陈煜(2004年9月8日，女，汉族，上海市，本科，西南民族大学，社会学。

### 1.2 分析框架

本文基于“社会资本-社会组织自主性”理论框架<sup>[4]</sup>，以借助分析 2024 年成都马拉松志愿者服务组织运用社会资本汲取

资源发展组织自主性的机制策略。社会组织的社会网络会影响组织获取的资源，进而对社会组织的自主性产生影响（Powell,1990）。组织成员与社会成员间的互动关系，直接决定了组织可吸纳的人力资源规模，即可动员的群众基础。

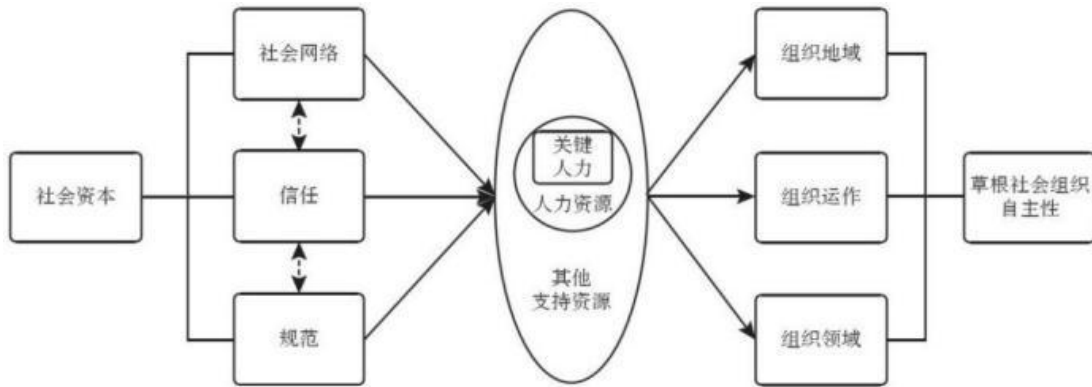


图1 “社会资本-社会组织自主性”理论框架

在大众传媒日新月异的当代社会，个体与强弱关系群体之间的信息交流特征发生了部分改变。由于个体接收信息的渠道与方式具有多样性，个体与关系亲密的强关系群体之间的同质性有所下降，分享信息的有效性则有所上升，而在社交平台发展下，个体的弱关系范围空前扩大，信息传递的范围广阔。弱关系似乎成为社会组织重要的扩张中介，社会组织的相关信息沿着弱关系网络传递，达动员社会民众的目标，进而为组织增添人力资源。

那么，在非营利性、公益性的志愿服务组织当中是否依然存在着社会交换理论当中“趋利避害”的人类基本行为准则？我认为志愿服务组织的存在本身就意味着其带有目的性，因此需要与所需人力资源产生一种利用关系，而非雇佣关系，形成扩大其社会网络。本文正是聚焦于此理论框架的中心，也是社会网络的微观视角，探讨关键的人力资源即人与人之间的具体互动所反映的不同关系间的连接形式。

### 1.3 研究对象

随着《全民健身计划纲要》和《体育强国建设纲要》的加速贯彻落实，推动我国体育事业进入快速发展的新阶段，马拉松赛事在国内各城市如雨后春笋般陆续涌现。自创办以来，成都马拉松的赛事规模持续扩大、赛事水平稳步提升，相继获评世界马拉松大满贯候选赛事、中田协金牌赛事、世界田联精英奖牌赛事。<sup>[5]</sup>18至25岁的本地高校大学生构成成都马拉松赛事志愿服务的主要力量，经筛选后基本具有丰富的文化知识储备和崇高的志愿服务精神。往年的研究数据表明，赛事志愿者参与服务的主要动因，多为借助在赛事中出力实现精神满足以及开阔眼界、积累实践经验，因此在各工作环节均保持较高热情。志愿者对自身综合服务能力整体较为肯定，但组织协调与应急处置能力相对薄弱，仍需通过系统培训与实践锻炼加以提升。本次 2024 年成都马拉松志愿服务组织的基本情况与往年有共性，每个岗位按照人数需求分为小组，并设立组长，加强了组别间的连接节点，凝聚了组内成员。本文聚焦“特许岗位”（唯一在内场售卖 2024 年成都马拉松官方特许商品的销售岗位）4 人小组为研究对象，探讨其内部规律交换规律逻辑。

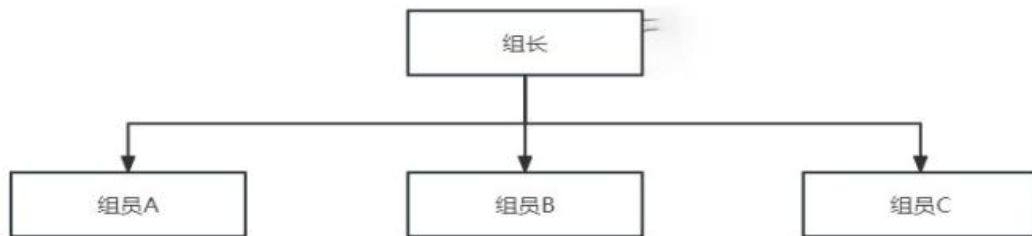


图2 “特许岗位”组织架构

## 2 权力与权利的流动交换关系

### 2.1 权力与权利的内涵辨析

这里借用韦伯的权力观，辨析所谓“权力”与“权利”。在他看来，“权力”体现社会互动里自上而下的单向强制属性，其核心在于个体意愿能够对他人行为产生支配作用。他将其归为与社会政治领域紧密关联的范畴，认为权力始终同领导权的归属密不可分，这也意味着部分主体能够通过把控政治议程、影响他人认知或以损害他人利益的方式达成自身利益诉求。韦伯将统治（权威）称为权力的特例。<sup>[6]</sup>他在著作中阐释：“统治可以是这样一种情况，其中统治者或统治者们显示的意志（命令）是打算影响一个人或更多人（被统治者）的行为，而且实际上果然以这种方式影响了他们，即他们产生的行为在社会意义上好像是统治者为了自己的缘故把命令内容作为他们的行为准则。从另一方面来看，这种情况也可以称为服从。”<sup>[7]</sup>

因而不难发现，在社会互动关系中，当统治者的支配心理与服从者的顺从心理形成机会重合时，便构成了统治（权威），也就是能够让相关人员服从某一具体命令的可能性。在志愿服务组织中亦是如此，虽组长与组员间的关系没有国家机器中的那般具有权威性，但在组织群体中的分化必然有其合理性，便于组织的管理与志愿服务的执行。

权利，则是指个人或群体在法律或道德上被赋予的某些利益或主张，这些利益或主张受到保护，霍斯曼认为个体在社会互动中寻求最大的个人利益。在当今可被理解为人们维护自我利益的合法手段，在这里也就是组员被承认拥有反驳组长某些不当安排以及行为的能力。

### 2.2 社会网络中的权利网络制衡状态

美国社会学家霍斯曼提出，人类的一切活动都可以被归结为一种交换关系。而关系正是社会网络理论的基本组成部分。志愿服务组织通常有明确的组织架构，这些职位承担着不同的职责，我们今日所探讨的研究对象，显然组长与组员间存在着直观的自上而下的权力关系以及自下而上的权利义务，看似单一的模式却使群体组织间的网络连接更为紧密。

基于以上对权力与权利内涵的辨析，这意味着，权利与权力在相互制衡以使小范围的社会网络达到平衡。正如在英国历史中，贵族私权利与王权长期形成制衡关系，使得权利与权力在相互作用中不断调整各自的范围和影响力。例如，贵族通过各种方式限制王权的过度扩张，维护自身的利益和权利，同时王权也在不断寻求巩固自身地位的方法，与贵族的权利进行博弈<sup>[8]</sup>。这种流动的交流关系，可以类推到整个志愿服务组织，类比到类似群体的社会网络分析。志愿服务组织通过分化出的层级进行权力分配从而依据章程建立起健全的、权责分明、制衡有效的治理机制。组织内部的决策、执行、监督等议事规则

都是权力网络的一部分，期间权力与权利的流动交换关系确保了组织内部两者的合理分配和运行。

### 2.3 案例分析：轮休安排的制定

本次成都马拉松志愿服务为期3天，每日工作时间为早上9点至晚上8点，提供午晚饭。工作时间偏长，组长提议4人施行轮休制，即保持3人工作，一人休息，吃饭两两组队，以确保岗位的合理运行。当提出此轮休安排时，组长使用了其特殊权力，同时为了权力网络的稳定流通，询问了全体组员的意见。我们就此话题进行了更为具体深入的沟通，每人表达了自己的看法和意见。

例如：组员A：“每次的休息时长为多久？”；组员B：“3人工作时是否有具体的分工？”；组员C：“当某位组员很累时是否可以在情理之中申请提前休息？”诸如此类。此时，组员在行使他们应有的权利以解决他们的顾虑。

看似单一的权力与权利流动交换形式，发挥了不小的效能，最终体现在小组工作完成度以及每位成员在志愿服务结束后的身心满意度。

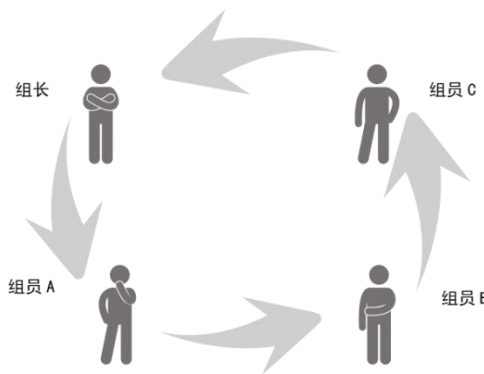


图3 成员间流动交换形式

## 3 集体网络中由互助合作连接的情感关系

志愿服务组织在当代社会发挥着日益重要的作用，其不仅为各类社会需求提供了人力支持，更在构建和谐社会关系、传递正能量方面具有不可替代的价值。在志愿服务组织的运作过程中，成员之间的互助合作是核心行为模式，在集体网络中建立起连接，而这种互助合作逐渐衍生出丰富且独特的情感关系，深刻影响着组织的凝聚力、持续性以及服务效能。

### 3.1 形成机制

志愿服务组织的共同目标是凝聚成员的核心力量，志愿服务本身所蕴含的奉献、友爱、互助等价值观是成员们情感共鸣的基础。无论是改善弱势群体的生活状况、保护环境还是传承文化，这些明确且具有社会价值的目标吸引着具有相同理念的志愿者加入。由美国社会学家马克·格兰诺维特（Mark Granovetter）提出的强关系和弱关系理论指出弱关系是个人的

社会网络异质性较强,交往面很广,交往对象可能来自各行各业,因此可以获得的信息也是多方面的。<sup>[9]</sup>因此,在志愿服务组织组成之初,多数为弱关系的非紧密型社会网络。在追求共同目标的过程中,成员们为了实现目标而进行互助合作,随着合作的深入,情感关系逐渐产生并发展。志愿服务活动的开展需要成员之间进行大量的互动交流,从最初的任务分配、培训讨论到服务过程中的实时沟通、问题解决以及服务后的总结反思,这种频繁的互动为情感关系的建立提供了充足的机会。通过互动成员们可以了解彼此的性格特点、价值观念和个人经历,增进彼此的熟悉度和好感度,强化着情感联系,最终发展成彼此信任坚固的强关系,这也是为什么当我们看到经验丰富的志愿者团队成员们,常以“战友”互称。故志愿服务组织集体网络中的互助合作所构建的情感关系是一种多维度、多层次且具有深远意义的社会关系。

### 3.2 特点与影响

(1) 信任与尊重:志愿者们逐渐在互助合作的链接里建立起对彼此能力和品德的信任。因为大家都清楚,在完成志愿服务任务时,每个成员的环节都至关重要,只有相互信任才能确保任务的顺利推进。再者基于对彼此无私奉献精神和积极参与态度的认可,成员之间也会产生深厚的尊重,不仅仅体现在对他人意见和决策的重视,更体现在对他人付出和努力的由衷钦佩。

(2) 团结与友爱:面对共同的志愿服务目标和各种困难挑战,成员之间会形成凝聚的团结感。相互鼓励、相互扶持的情感氛围往往会公益的志愿服务期间宝贵的精神鼓励,帮助志愿者们找到自身的价值肯定,同时也是一种团体责任感、团队能力的培养。

(3) 成就感与归属感:当志愿服务取得良好的成果,参与其中的成员会共同体验到强烈的成就感。其源于对自身价值在社会层面得到体现的认知,是对所有成员努力和付出的肯定。而这种共同的成就感又会进一步强化成员对志愿服务组织的归属感,使他们更加认同自己是组织的一员,愿意持续为组织贡献力量,积极投身后续的志愿服务活动,并且会主动向身边的人宣传组织的理念和价值,达到正向传播。

基于互助合作的情感关系如同粘合剂,将志愿服务组织的成员紧密团结在一起。成员们因情感上的联系更愿意为志愿服务付出时间和精力,在面对组织发展中的困难和挑战时,能够齐心协力共同克服,甚至在服务结束之后衍生出久远的情感联系,固定了其社会网络的一部分。

### 3.3 案例分析:“互惠原则”下的正面交换

参考 Jennifer Lois 的研究,<sup>[10]</sup>在志愿搜索和救援小组中,

救援人员在危机情况下管理受害者和家属的强烈情绪,从而与这些陌生人形成了异常迅速和亲密的联系。同样身处志愿服务组织中的志愿者们在共同面对服务对象的需求和困难时,也会基于共同的目标和价值观以及对服务对象的关心和同情,迅速建立起情感联系。同时,结合社会关系往往建立在重复的交换基础上,而且个体期望相对平等的交换,即遵守“互惠原则”,持续的正面交换能够加强社会网络的连接节点,从而使网络良性运行。

本次2024年成都马拉松“特许商品”的服务岗位,由于赛事的国际属性,有与国际友人打交道进而推销的需求。组员A的英语口语水平较于其余成员相对较高。因此,在经历了多次实践后,大部分成员会将组员A的此项能力固定到工作具体场景当中。组员A借助此技能与其他成员合作,获得了一定的精神层面的认可,同时秉着“互惠原则”,组员A也获得了其他成员力所能及的多方协助。在此之后,由于彼此之间的能力认可、价值观认同,组员A与组长组员发展延伸出多样的关系,诸如比赛队友、日常朋友等,进行了一系列的身份转变与社会网络拓展。

这种在集体网络中由互助合作连接起来的情感关系,似乎是自发性的,实则有着其背后的逻辑。总的来说,情感关系总是承担着“黏连剂”的作用,在社会网络中连接起人与人的行动,使组织持续凝聚,从而实现共同的目标,产生服务效能。

## 4 结论与总结

本文扎根社会交换理论视角,以2024年成都马拉松“特许商品”志愿服务岗位作为研究对象,对其内部社会网络进行剖析,探讨了权力与权利的流动关系和由互助合作连接的情感关系。得出以下结论:

权利与权力的相互制衡在社会网络自上而下自下而上的流动性特征中达到平衡,确保了组织内部事宜合理分配和服务有效运行。基于互助合作的情感关系如同粘合剂,将志愿服务组织的成员紧密团结在一起,以达到组织内部成员的凝聚,从而产生服务效能。

社会网络中存在着许多基本的关系,他们总是形形色色地相互交错交织。以志愿服务组织为例是基于强大的社会现实需求。党的十八大以来,党和国家将全面发展志愿服务事业和鼓励志愿服务组织发展上升至国家战略高度,陆续出台了一系列关于志愿服务和推动志愿服务组织发展的法律法规,充分肯定了志愿服务和志愿服务组织在国家现代化治理体系中的地位和作用。<sup>[11]</sup>作为新时代的大学生,应当响应国家政策与时代需求,将道德层面的认知实践结合自身经历,探索志愿服务组织背后的机理,积极投身于社会实践当中。

**参考文献:**

- [1] 马仁杰,王荣科,左雪梅.管理学原理[M].北京:人民邮电出版社,2013.
- [2] 李琳.制度结构与行动过程:中国志愿服务组织研究[J].中国志愿服务研究,2021,2(04):147-169,201-202.
- [3] 祝灵君.志愿者组织、志愿精神与政党领导[J].中共中央党校学报,2005,(03):42-47.
- [4] 黄旭东.草根志愿组织基于社会资本的自主性获得策略——以上海K捡跑团为例[J].中国志愿服务研究,2022,3(03):166-195,221.
- [5] 赵胜旺.成都马拉松赛事志愿者的管理研究[D].四川师范大学,2023.
- [6] 陈成文,汪希.西方社会学家眼中的“权力”[J].湖南师范大学社会科学学报,2008,(05):78-82.
- [7] 韦伯.经济与社会:第一卷[M].阎克文,译.上海:上海人民出版社,2019:501-503.
- [8] 杨宇立.权利、权力关系演变的历史与现实[J].上海行政学院学报,2006(04):4-12.
- [9] GUPTA J,MENON K,KÄRKKÄINEN H,et al. Identifying weak ties from publicly available social media data in an event[C]// Proceedings of the 20th International Academic
- [10] LOIS J. Managing emotions, intimacy, and relationships in a volunteer search and rescue group[J]. Journal of Contemporary Ethnography, 2001, 30(2): 131-179.
- [11] 曹玉梅.社会治理视角下志愿服务组织有效性研究[D].济南:山东大学,2021.