



# “用书信找回开朗童年”项目模式评估报告

北京七悦社会公益服务中心  
2022年9月

## 致谢

本次评估对蓝信封团队、蓝信封项目学校校长、老师、通信大使、通信儿童等 33 人进行深度对话与交流，感谢你们的坦诚与投入。同时也感谢资助方腾讯公益慈善基金会对我们的开放与尊重。

## 评估组成员

**陶传进** 北京七悦社会公益服务中心理事长、北京师范大学社会发展与公共政策学院教授、北京师范大学社会公益研究中心主任

**杨亚亚** 北京七悦社会公益服务中心项目主管、北京师范大学社会发展与公共政策学院博士生

**马莎** 北京七悦社会公益服务中心研究人员、北京师范大学社会发展与公共政策学院硕士

**周彦君** 北京七悦社会公益服务中心研究人员、北京师范大学社会发展与公共政策学院硕士

蓝信封行动  
BLUE LETTER PROJECT

# 目 录

一、评估概述 .....	1
(一) 组织及项目简介 .....	1
(二) 项目模式的评估思路与目标 .....	1
(三) 评估方法 .....	2
1. 深度访谈与焦点小组 .....	2
2. 文献研究和资料整理 .....	2
二、项目整体概况 .....	2
(一) 项目起点处瞄准问题：乡村儿童心理陪伴需求 .....	2
(二) 项目资金使用概况 .....	3
三、项目价值点分析 .....	4
(一) 写信对乡村儿童产生的价值 .....	4
1. 树洞：倾听陪伴者 .....	5
2. 认知梳理：对事情的认知重新梳理，减少弯路 .....	6
3. 自我认知：优势视角下生命被重新赋值 .....	8
4. 获取学习方法与生涯规划 .....	10
(二) 写信对通信大使的价值 .....	12
1. 笔友：倾听陪伴 .....	12
2. 自我疗愈：疗愈自己的童年 .....	12
3. 生命与生命的连接：好奇彼此的世界，产生生命与生命交往的感动 .....	13
4. 自我治愈：信件带来的力量 .....	14
5. 被需要：看到自我的价值 .....	14
四、写信的独特作用原理：个体与个体的生活场景再造 .....	14
(一) 写信与玩游戏的区别 .....	15
(二) 写信与微信交往的区别 .....	15
(三) 写信与面对面交流的区别 .....	16
(四) 归总：写信的独特作用 .....	16
1. 写信可以成为一种深层次沟通交流的载体与渠道 .....	16
2. 写信由于其长周期深度交流能够承载更多的情感记忆 .....	17

3. 写信能够快速建立信任关系，直接进入庄重的深层次交流.....	17
<b>五、项目模式分析</b> .....	18
(一) 如何避免产生负面效果? .....	19
1. 可能产生伤害的几个“坑” .....	19
2. 避免伤害：进入新的价值体系.....	19
(二) 如何建构和儿童的关系? .....	20
1. 正确看待儿童回信字数少的现象.....	21
2. 通过一些方式激发儿童表达的动力.....	21
3. 通信大使对儿童的接纳程度：如何回应儿童的情感表达或问题.....	22
4. 配对原则：同性别、同质配对.....	23
(三) 如何低门槛、低任务地卷入儿童? .....	23
1. 如何进入学校：从零散申请到县域模式.....	23
2. 如何保证儿童低门槛地参与? .....	25
(四) 如何保证通信大使的胜任力? .....	25
1. 志愿者的招募：如何保证每年大批量志愿者参与写信? .....	26
2. 志愿者筛选和管理：如何筛选到真正喜欢的孩子的大使? .....	27
3. 培训支持：如何通过培训支持通信大使写信期间遇到的问题? ....	27
(五) 如何预防和把控写信中的风险? .....	28
1. 信件内容的把关与安全性.....	29
2. 信件内容面临的伦理隐私风险.....	29
(六) 怎样的写信模式有助于进入情感表达的轨道? .....	30
1. 多久一封信能够既满足轻量化管理的需求，又保证写信的仪式感? .....	30
2. 通信多久能让儿童既能够深度参与进来，又没有那么大的压力? ..	30
3. 如何保证信件按照周期及时送达? .....	31
4. 关于信件周期的进一步探讨.....	31
(七) 如何保证大规模的信件精准递送? .....	32
<b>六、结论与讨论</b> .....	33
(一) 项目结论 .....	33

（二）信件暴露的三类问题及解决潜力 .....	36
1. 信件中暴露的三类问题.....	36
2. 项目的回应程度.....	38
（三）项目管理层面：关于管控与支持的探讨 .....	39



# 蓝信封行动

## BLUE LETTER PROJECT

# 一、评估概述

## （一）组织及项目简介

广州市海珠区蓝信封留守儿童关爱中心（以下简称“蓝信封”）是一家专注于留守儿童心理陪伴领域的专业公益机构。机构创始于2008年3月，并于2012年正式注册为民办非企业单位。“用书信找回开朗童年”项目是蓝信封在腾讯公益平台上发起的筹款项目，主要是通过志愿者（通信大使）与乡村儿童开展一对一的写信陪伴服务，为乡村儿童建构一个情感表达与倾诉的通道与平台。该项目的服务对象主要包括留守儿童、单亲/孤儿/重组家庭及有情感倾诉需求的其他乡村儿童，项目优先覆盖留守儿童比例高的乡镇学校，精准聚焦青春期初期（10-14岁，七年级为主）的乡村儿童。截止2022年6月，蓝信封已经服务乡村儿童14年，目前累计招募通信大使68409位，服务留守儿童68409位，通信达到753347封，服务764所项目学校，通信大使涉及2967所高校的学生参与其中。

## （二）项目模式的评估思路与目标

本次评估并不是纯粹测量式的效果评估，而是还原到项目模式本身，项目模式指的是机构一套系统化的“生产加工”单元，让我们能够看到该公益项目生产的具体的“产品”是什么，给受益对象带来怎样的价值，并且该价值在运作体系是如何生产出来的。项目模式评估包含的内容包括：

-项目生产的具体价值是什么？例如给受益对象带来怎样的改变，给社会带来怎样贡献等；

-项目如何生产出怎样的价值？评估关注项目干预过程整体的专业化程度、有效性的动作组合是怎样的，过程之中需要回答哪些节点问题，该机构是如何做的。

整体上，本次评估以项目模式为核心，开展系统性、综合性、整体性的评估。在有效把握当前项目模式和价值的基础之上，梳理其在腾讯公益平台上募集资金的实际成效，分析其背后所隐藏的作用机制及原理。基于公益项目模式的梳理，分析其所释放出的价值点和其中的运作模式。简而言之，通过此次评估，不仅能

够知道“做的价值是什么”、“怎么做”，还要知道“为什么这么做”和“做的具体效果怎样”。

### （三）评估方法

本次评估主要对已有项目模式进行解构，进而对项目模式运转加工到价值产出的因果链条展开梳理与剖析，通过质性研究方法进行干预模式建构，再用“抽检”的思维进行实际效果的核证。具体方法如下：

#### 1.深度访谈与焦点小组

评估通过典型个案抽取和随机抽取两种方式选择利益相关方进行一对一深度访谈，最终共完成 33 位相关方的访谈，其中包括 25 位通信大使、3 位通信儿童、4 位通信学校校长和 1 位通信学校语文老师的深度对话。此外，在评估过程之中，七悦团队与蓝信封团队共进行 3 次深度对话和焦点小组讨论，全面梳理了蓝信封团队的具体做法和相关前沿探索。

#### 2.文献研究和资料整理

评估过程之中进行了相关文献查阅、蓝信封书信陪伴项目资料收集等工作，同时也从蓝信封官网获取公开信息以及观察了蓝信封官方抖音号当前的学生互动情况。

## 二、项目整体概况

### （一）项目起点处瞄准问题：乡村儿童心理陪伴需求

“用书信找回开朗童年”项目的主要服务对象是留守儿童、单亲/孤儿/重组家庭及有情感倾诉需求的其他乡村儿童，项目优先覆盖留守儿童比例高的乡镇学校，精准聚焦青春期初期（10-14 岁，七年级为主）的乡村儿童。这类处在青春期的儿童开始有了自己的小秘密但是又不愿意跟家长、老师，甚至是同学，更多的只能自我消化，在这个时候他们渴望有一个可以交流对话的人，但又缺乏这样一个人。

蓝信封书信项目起点处瞄准乡村儿童想要被倾听表达却没有这样的渠道和平台，通过一对一写信的方式为其搭建一个可以进行情感表达、倾听陪伴的平

台。即蓝信封通过招募志愿者成为通信大使跟乡村儿童进行匹配一对一进行写信陪伴服务。通信大使主要来自大学生（90%以上）和部分的在职人员。

写信的具体运作流程如下：一是通信大使与通信儿童匹配原则，根据儿童的个人基本情况、兴趣爱好、性别等为其匹配相应的通信大使，坚持同性原则即一般女学生匹配女通信大使；二是收发信件，主要是依托蓝信封开发的邮筒，项目学校的通信儿童写完信后由学生或老师统一收好学生信件邮寄给蓝信封，蓝信封再由工作人员把儿童的信扫描上传到邮筒，一对一推送给匹配的通信大使，通信大使写完后扫描上传到蓝信封邮筒，再由蓝信封下载打印出来邮寄给学校老师，再统一发给通信儿童；三是通信周期，通信大使与通信儿童保持每月1封信，连续通信三个学期，累计通信12封左右，在项目写信周期结束后，可以根据通信大使与儿童的意愿进行自由通信或是结束服务关系。

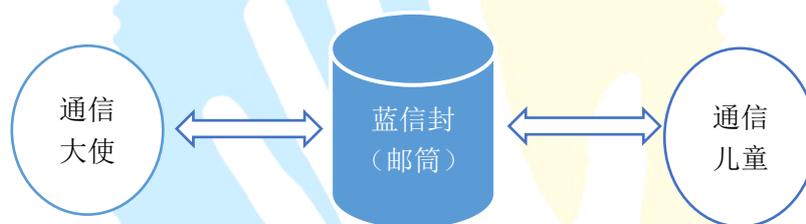


图1 蓝信封在通信大使与通信儿童之间的角色

## （二）项目资金使用概况

截至2020年6月9日，蓝信封“用书信找回开朗童年”的书信陪伴项目在腾讯公益平台上筹款1029832.21元<sup>1</sup>，自2021年3月，开启2021年春季项目立项，6083名乡村中小儿童参与通信，3-5月期间招募了共计14765名通信大使。

项目筹款资金主要用于两方面：一是通信服务费，为乡村儿童提供志愿者一对一书信陪伴，通信一年半提供通信服务所产生的费用，受益地区主要涉及河南、四川等24个省14905名五一七年级的乡村儿童；二是书信探访活动产生的费用，在全国招募108名志愿者在广东、河南、四川等6省，进行线下书信探访活动，服务于279名五一七年级的乡村儿童。

看到上述一个个数字的背后，可能很多人不禁会问，这样一封小小的书信

<sup>1</sup> 报告中所涉及相关数据，除特殊说明外，均由蓝信封项目团队提供。

到底对乡村儿童意味着什么，到底能够产生什么样的价值以及为什么写信能够产生价值？带着大家的好奇与疑问，项目团队将从该项目所产生的价值点、写信的独特作用以及价值是如何产生出来的项目模式等进行系统的梳理分析。

### 三、项目价值点分析

两个熟悉的朋友亦或是亲人，可能会选择通信来表达对彼此的想念。然而，两个陌生人通十二封信能产生什么作用？走进这个项目之前，我们很难想象结果是什么，甚至可能会认为写信没什么用，写信可能根本持续不下去。而当真正和那些写信的志愿者和儿童深入访谈时，则会发现她们正投入于和彼此的书信交流之中：

乡村儿童每个月期待着志愿者书信的到来，期待着和这个陌生的哥哥/姐姐分享自己的点滴生活亦或是内心的种种小疑问；而身在城市当中的志愿者也开始慢下步伐，寻找一个完整的时间片段，静下心来阅读儿童的书信，了解这个远在他乡的生命又经历了什么，闪烁着怎样的光芒，有着怎样的困惑，而面对这样的困惑，自己又是如何看待的。在这个过程中，写信的双方都在被彼此疗愈着，接下来从几个方面具体展示项目的价值。

#### （一）写信对乡村儿童产生的价值

对于乡村儿童来说，如果学习成绩不是很突出，那么常常面临的是被否定、不被关注、不被认可，因而亲子关系疏离；在伙伴关系相处上，面临着早恋、网恋等各种困惑，又无处诉说，面临着同学间的攀比，而忽视了自己本身是谁；在学业成绩上，想要努力提升，但又缺乏方法，因而效果不够明显等各类困境。

这时，当一个远方的哥哥/姐姐（通信大使）通过书信的方式走进她的生活时，能够以一种平等的方式来和她对话，并且关注她的生活、关心她的想法、鼓励她、认可她、倾听她分享自己的喜怒哀乐，有时还能针对她面临的小烦恼给出一些自己以往的经历，对于儿童来说，这样一位哥哥/姐姐是很难得的。能够让她有以下几种感受：

一是：“这位姐姐不是大人，我不用顾及那么多，就可以说出自己想说的。”

二是：“世界上还是有人在乎我的、看好我的、我也没那么差劲。”

三是：“这位姐姐像一个太阳，总是有正能量，对于我分享很多好的或不好

的，她都会给我回应，而且让我看到原来看待事物还可以有这个视角。”

四是：“这位姐姐的生活和我不一样，她生活在大学里，让我看到了乡村之外，城市里大学的模样，心生向往。”

五是：“当我有理想和别人说起时，要么没人认真听，要么大家都觉得实现不了，而这位姐姐却鼓励我，让我看到希望。”

接下来将其分为四个方面进行具体阐释。

### 1. 树洞：倾听陪伴者

有一个人能够让自己安心地表达出自己的困惑、分享自己的喜悦，这对于每个人来说都是重要的，但实现的难度却是不同的。对于乡村儿童来说，这个倾听陪伴者很难是自己的父母或老师，而在同伴交往中，当没有很好的同伴交往优势或能力时，也很难获得同伴的支持，即便有同伴交往，但有些话题很难讲给同伴听，原因是涉及隐私、同伴是否会嘲笑等等。

而书信陪伴志愿者却可以成为这一角色，这些志愿者愿意和儿童平等交流，愿意欣赏儿童的优势，愿意接纳儿童的很多想法和问题。因而儿童可以和志愿者建立起信任关系，也愿意将自己内心的很多想法表达出来。即便志愿者无法解决儿童的问题，但表达出来本身就带有疗愈作用。因而，一年半的书信陪伴能够让儿童感受到有一个远方的哥哥/姐姐在关注着自己，愿意相信和倾听自己。近而，倾听陪伴者的角色就让儿童原本封闭的生活多了一个出口，让儿童感受到了被关注，“原来世界上还是有人在乎我的”。

#### 案例：写信中倾听陪伴对孩子的影响

通信大使乙跟儿童刚开始写信的时候，儿童写信的字看不清楚，而且字数也比较少，通信大使直接给他说了他写字看不清楚后，随着她们关系的逐渐建立和深入，通信大使发现儿童很有表达欲，但是现实没有人倾听或者是有我这个年龄段（通信大使）的人交流，其实儿童现实中挺孤单的。通信大使前期通过分享自己的一些经历，发现儿童也会积极的回应，并且在第二三封信就开始分享自己的生活，比如学校的运动会、喜欢看的书罗列出来和问一些先有鸡还是蛋的问题等；后期儿童也会分享自己运动会成绩不理想觉得自己让班里同学失望了，陷入到负面情绪中，这时通信大使的积极回应和分析，会给孩子带来很多的鼓励与倾听，后期孩子开始练字，通信写诗来表达自己的情绪，还给通信大使写了两首诗。

从这个案例中可以发现现实中儿童的孤单，缺少相应的倾听陪伴的人，而当通信大使愿意倾听与回应的时候，孩子的表达欲就充分展现出来了，并且通信大会上也能对儿童的负面情绪给予回应和鼓励，让孩子得到认可，儿童更愿意去尝试和改变，比如开始练字、写诗。

## 2.认知梳理：对事情的认知重新梳理，减少弯路

根据蓝信封多年的信件统计发现，处在青春期的儿童，已经有了自我意识和是非观，但是整体上还没有成熟，出现很多因为周围的关系让自己陷入自我怀疑、纠结的状况中，主要集中于亲子关系和伙伴关系的处理中，还有些涉及到师生关系。这里就其中常出现的情况进行具体呈现和分析：

### （1）亲子关系的认知梳理

由于家长不善于表达爱，且对儿童有着较高的期待值，因而当儿童成绩不好时，就面临着被否定等问题，儿童会产生“成绩不好是不是不值得被爱的担忧”；有些儿童家长外出打工，常年不在自己身边，有些儿童会担心“父母外出打工是不是因为不爱自己”等困惑；也有儿童面临着“棍棒底下出孝子”的教育方式，因而，很怕被家长打，每次被打都会哭，又不知道如何看待。

同样的信息在成年人（志愿者）看来，解读出来的却不是这样的，原因是儿童本身局限于有限的认知和情绪里，很难全面、客观、正确的分析。而这些志愿者不仅是成年人，对事物有更理性的解读，而且喜欢儿童、有很强的优势视角，因而，更加能够以积极的视角来帮助儿童分析。这样一种分析对儿童来说是很难得的，原因是他不带有“望子成龙”的期待、不带有“唯成绩论”的评判标准、也不带有偏向哪一方的利益关系，而是关注儿童本身的发展，从理性、客观的视角来分析事情本身的面貌。比如解释父母外出打工是为了给这个家庭更好的生活，而不是因为不爱；告知儿童父母打儿童不是正确的行为，但解释其背后的原因和改变的可能性，从而让儿童对这个行为有新的解读，而不是在恐惧中归结于自身的原因。

### （2）伙伴关系的认知梳理

青春期的伙伴关系对儿童影响很大<sup>2</sup>，但并不是所有儿童都能够获得良好的

---

<sup>2</sup> 周宗奎,孙晓军,赵冬梅,田媛 & 范翠英.(2015).同伴关系的发展研究.心理发展与教育(01),62-70.

伙伴关系<sup>3</sup>，这里可能存在着：为获得良好的伙伴关系而陷入讨好同学、被起绰号等困境；执着于攀比而焦虑、自我否定；亦或是犯一次错就陷入持续的自我怀疑和否定中（如“我让班里同学非常失望”）；此外，青春期的儿童面临着和异性相处的困惑，比如喜欢上某个男生，却遭到父母和老师的反对，从而产生逆反心理-“你越不让做，我越要做”；也有孩子喜欢某个异性时，既不敢跟家长和老师说，自己内心又处于矛盾状态，不知道其中利弊，以及如何看待和处理，纠结于“该不该去表白，该不该去谈恋爱？”；还有孩子在手机上和异性聊天，从而网恋；亦或是看到仰慕的人，感觉对方不喜欢自己，甚至看低自己。

在成年人(通信大使)看来，伙伴关系的相处是在相互平等的前提下进行的，并且每个儿童都是有价值的。因此，面对讨好同学等问题，帮助儿童分析“讨好”背后的原因和可能产生的结果；面对攀比问题，帮助儿童分析攀比的利弊，如何正确认识自己，如何回到自身发展的脉络上，而不是依据别人来判断自己；面对青春期的早恋，志愿者认为青春期有喜欢的人或者被人喜欢都是很正常美好的事情，从而让儿童以正确的心态来看待早恋，当涉及到选择时，帮助儿童客观分析早恋的利弊，当儿童有了更完整的信息后，自主决策其选择。

### (3) 小结

以上问题通常是儿童内心深处的想法，他们面临着困惑、问题、否定与迷失，通常情况下这些想法很难有出口，在儿童内心自我消化，当消化不了时就会成为童年的创伤或问题。而当通信大使和儿童建立起较好的信任关系时，由于儿童感受到了足够的接纳和信任，所以愿意将内心的困惑表达出来，并且当表达出来后能够获得回应时，儿童就会愿意进一步分享。对于正处于大学时代或就业时期的通信大使来说，这些问题可能是自己童年时所经历的，因而能够感受到共鸣或理解，然而其认知水平和对待事务的分析能力显然高于儿童（当通信大使本身的能力不足时，也可以向项目组反馈，从而获得支持）。当他们对这些问题以平等、不评判的视角进行重新梳理时，就能够让儿童以一个新的视角来看待，对自己原本的认识产生冲击。其中包括：如何正确认识自己、如何正确看待事务本身、不同选择的利弊是什么，从而让儿童在知晓更多信息后进行理性分析和自主判断。这种视角的分析、这种情况的解读对儿童来说都是极其缺乏却又受益的。比如有

---

<sup>3</sup> 张兴旭,郭海英 & 林丹华.(2019).亲子、同伴、师生关系与青少年主观幸福感关系的研究.心理发展与教育(04),458-466.

儿童反馈：“这位姐姐像一个太阳，总是有正能量，对于我分享得很多好的或不好的，她都会给我回应，而且让我看到原来看待事物还可以有这个视角。”

### 案例：关于早恋的界定与认知梳理

通信大使 A 在跟自己匹配的儿童 C 通信中，儿童 C 向她写到自己的困惑，自己最近喜欢上一个班上的男孩，但是不知道该不该去表白。通信大使 A 就给儿童 C 回信：“曾经她初中的时候也喜欢过一个男孩，喜欢上人是很正常的一件事情，但是你要确定自己是不是真的喜欢他，现在的喜欢可能只是因为他学习很好或者某一方面比你擅长，尤其等上了大学之后对喜欢又有了不一样的理解，也许有一天等你长大了可能也会有不一样的想法。对于要不要表白，我没有办法给你一个确定的答案，我只能告诉你表白与否各自的好处与坏处，仅供你参考。”最终女孩选择不表白，将这段感情藏在自己的心里，专心地去学习了。

从这个案例中就可以发现，儿童能够自我做决定和判断，只是由于自身的经历和能力有限，思考得不够那么全面，但是经过通信大使的系统梳理，能够让儿童打开自我的认知，更加理性、客观地做出选择。

### 案例二：不敢表白的爱恋与自我怀疑

小 A 是个正在上五年级的、体育很好的小女孩，成绩中等，非常努力想往上爬，但感觉自己无论怎么努力都爬不上自己想要的位置，身边的人都不看好她，不被关注但渴望得到关注；她喜欢上一个男生，因为自卑而不敢向对方表白，认为对方不喜欢自己，甚至看低自己。看到小 A 分享的内容，志愿者在回信中也分享了自己的经历，“我以前也有这样的经历，然后我当时是怎么样的...”在志愿者看来，虽然当时自己和小 A 一样没解决好，但是希望小 A 能够慢慢地区尝试改变，不要像自己那样。在学习上，志愿者认为，小 A 有时可能太执着于分数或跟别人攀比而忘记了本我，因而，志愿者鼓励其回到自己本身，鼓励她无论如何都要努力和自信，并且向小 A 分享一些学习的方法，后来小 A 开始慢慢改变，并且愿意去努力尝试。

## 3.自我认知：优势视角下生命被重新赋值

根据埃里克森的生命周期八阶段理论<sup>4</sup>，人在青春期阶段主要面临自我同一

<sup>4</sup> Erik Erikson, 1950 年出版名著《童年与社会》，提出了人类发展的八阶段理论，生命是由出生到死亡八个阶段所组成的，每个阶段都有相应的任务需要完成。共分为婴儿期（0-1.5 岁）：基本信任和不信任的心理冲突、儿童期（1.5-3 岁）：自主与害羞（或怀疑）的冲突、学龄初期（3-6 岁）：主动对内疚的冲突、学龄期（6-12 岁）：勤奋对自卑的冲突、青春期（12-18 岁）：自我同一性和角色混乱的冲突、成年早期（18-40 岁）：亲密对孤独的冲突、成

性与角色混乱的冲突，青少年时期的主要任务是建立一个新的同一性或自己在别人眼中的形象，以及他在社会集体中所占的情感位置。因此，青春期的儿童会格外看重别人对自己的评价，主要是依靠别人的评价来进行自我认知和定位自己。在乡村儿童的生命中，如果儿童成绩不好，常常面临的是被否定、被命令、被忽视，因而，很多儿童缺乏自信、自我怀疑甚至非常自卑。长此以往，甚至有儿童处于看不到希望的绝望状态。

在通信儿童与通信大使的写信交往过程中，很多儿童曾经以为自己学习成绩不好、长得不好、家庭环境不好，哪里都不好，感觉自己是一个一无是处的人，而在通信大使眼中每个孩子都有自己的闪光点，大使能够以优势视角和儿童交流，这使得儿童感受到了一种新的被对待方式。这种交流中，大使很尊重儿童、善于发现儿童的优势，认可并且鼓励儿童，大使对儿童的界定方式，促使儿童对自我进行重新界定。这样一种交流方式走进了儿童的内心，他们渴望被鼓励、被肯定，当有一个人这样说时，就足以让他们重新看待自己。

比如虽然她学习成绩不好，但是他篮球踢得好；虽然他学习成绩不好，但是却是姐姐眼中照顾妹妹的好哥哥；虽然她长得不好看，但是美可以有很多种，你可以自己定义；虽然她学习成绩不好，但是我可以通过努力找到对的学习方法去试试……这样一个个故事都在告诉我们，在写信交往中儿童们被重新赋值了，原本她们可能处在生命的水平线以下是负值状态，但是在个体与个体互动写信的过程中，在通信大使的优势视角下可以看到每个生命的价值点与闪光点，她们被重新赋值，成为水平面之上，甚至更高的潜力空间也被看到。

“姐姐（通信大使）就像太阳一样，充满了正能量照亮了我的生命。”

——通信儿童

“哥哥/姐姐（通信大使）真是最了解我的人。”

——通信儿童

“当儿童的整个世界都处于黑暗或者是绝望的状态中，全世界没有一个人看好她的时候，突然有一束光照进来，就会给了儿童无限的希望与力量。”

——通信大使

“可能有时候真的低落到深渊无法哭泣的时候，突然间有人拉了你一把的感觉，虽然可能没有拉到悬崖边上，但还是觉得世界上有人在乎我的，还是有人肯定我看好我的，我也没那么差劲的感觉。”

年期（40-65岁）：生育对自我专注的冲突、成熟期（65岁以上）：自我调整与绝望期的冲突。

### 案例：通信大使眼中的好哥哥

有一个初中的男孩（通信孩子），家里有一个3岁的妹妹，兄妹俩主要跟着外婆生活在一起，每逢暑期放假男孩都要在家照顾妹妹，也没有机会跟他的同学出去玩，周围也没有什么朋友，感觉自己只会照顾妹妹。但是在姐姐（通信大使）的眼中“男孩真是一个好哥哥，能够如此用心的照顾和陪伴妹妹，将来妹妹肯定会以自己的哥哥为傲，觉得自己有一个这样的哥哥真好！姐姐（通信大使）也表示羡慕妹妹有这样一个好哥哥”。就是这样简单的一段话，却给了男孩更多的肯定和自信，男孩在后来的回信中也更加分享了他照顾妹妹的经验与快乐的趣事给姐姐（通信大使），他在努力地做一个好哥哥。

## 4. 获取学习方法与生涯规划

### （1）为儿童分享学习方法

在乡村这个教育资源贫瘠的土壤中，儿童接触优质教育资源的机会较少，尤其是接触大学生的机会也很少。而且从蓝信封的信件统计发现，有50%以上的儿童都会跟通信大使聊学习相关的话题。有的儿童表示成绩不好，想要努力，却发现怎么努力都没有用；而蓝信封通信大使（志愿者）90%以上都是大学生志愿者，他们是刚进入大学的学生，刚刚走过初高中的生活，而步入大学的他们则可以为儿童分享学习方法，这些方法对于乡村儿童来说是一份稀缺的资源。

### （2）帮助儿童正确认识学习与就业

在很多儿童看来，自己学习不好，未来毕业后面临着打工还是升学的困惑，甚至有些儿童自暴自弃，想着赶快毕业去打零工挣钱。这时大使则是帮助其分析打工和升学未来长远的路是什么样的，让儿童从更加全面的、理性的视角去看待这个问题，避免儿童陷入只看重短期经济利益而忽视长远发展的问题。

### （3）帮助儿童理性分析梦想，并分析梦想实现路径

儿童常常有对未来职业规划的畅想，然而，由于家长和周围的人对于这些目标实现的路径不了解，因而回应通常是这太过遥远，认为不可能实现而草草了事，儿童小时候的梦想就这样被打破。而那些已经走进大学的通信大使有着

更广泛的视野，对于大学专业、未来就业开始有些自己的想法，在他们看来，儿童有梦想就应该被鼓励，并且通信大使因为自己的知识和经历优势能够帮助儿童分析实现路径，让儿童找到未来努力的目标感和方向感。比如有儿童未来想当老师，而通信大使恰好在师范院校，则帮助其分析实现路径，甚至送给儿童一本书，鼓励其实现梦想。

### **案例一：提供学习方法与生涯规划**

通信儿童 H：“我跟我的哥哥（通信大使）主要会聊一些关于学习方面的问题，我英语不太好，我就会向他请教一些关于英语学习的方法，同时也会问如何备战高考，让他分享一些他过来人的经验给我。还有也会对哥哥现在就读的大学、专业感到好奇，会问他“他的大学怎么样？专业怎么样？录取分数高不高？他为什么报这个专业”等等，然后我也会开始思考自己将来要考那所大学、学什么专业和自己喜欢什么了。”

### **案例二：通信大使对儿童未来职业规划的回应与引导**

通信大使 Z 从通信交流中感受到小朋友的性格比较内敛，对自己也不是非常自信，并且对自己有较高要求，常常会因为一些小事情陷入负面情绪中。在深入交流后，通信大使 Z 得知小朋友家里的教育是“棍棒底下出孝子”，小朋友自己在信里也和大使说到自己害怕犯错家长打他。小朋友在现实生活中没有得到很多的鼓励，在家庭中一直处于孤单的状态，所以通信大使 Z 在信中慢慢引导小朋友，告诉他家长的这个行为是不对的，以及让他明白犯错误是被允许的，甚至可以是被鼓励的。同时，Z 大使在信件中逐渐引导小朋友思考自身未来的职业规划，并且分享自己作为过来人的视角和经验，通过持续的交流与鼓励让小朋友对未来保持憧憬乐观的人生态度。小朋友在信封中提到以后希望成为一个数学老师，但是自己平时的成绩并不是特别理想，Z 大使对他进行鼓励，让小朋友能够更有信心和力量朝着自己未来的方向迈进。

### **案例三：通信大使助力儿童当老师的梦想**

通信大使 C 是一名师范院校的学生，一直以来以姐姐的形象和小朋友通信，希望能够解答小朋友学习生活中的一些困惑，让小朋友在信中有一个能够倾诉的空间。在一段时间的交流后，小朋友在信中提到自己以后的愿望是成为一名好老师，并且希望未来能够考上通信大使 C 的学校。为此通信大使 C 在通

信的最后送了一本书给他，鼓励他努力实现自己的梦想，小朋友收到书后叠了一艘船给通信大使 C，祝福她一帆风顺。尽管小朋友没有经济能力，但是小朋友很用心的礼物让通信大使 C 有被重视的感觉。

## （二）写信对通信大使的价值

### 1. 笔友：倾听陪伴

写信是一个双向互动的过程，对于很多大使而言，写信不仅仅是自己陪伴儿童，重要的也是儿童陪伴自己。首先，在写信的过程中儿童给通信大使（志愿者）分享自己的生活趣事，也会促使大使分享自己的生活与经历，成了彼此倾听陪伴的笔友。比如，有通信大使说：“我不觉得是我在陪伴儿童，更多是儿童在陪伴我，我们的关系就像是一个远方的笔友，两个人通过写信进行分享交流”。很多通信大使表示自己知道一封信可能给儿童的人生带来不了什么大的改变，但是他们也想在儿童人生的旅途中陪他们走一段，也许不曾留下什么，但是希望有一天儿童回忆起来是一段美好的回忆。

### 2. 自我疗愈：疗愈自己的童年

对于很多的大使而言，通过与儿童写信的这段旅程，能够让自己回味曾经自己的童年时光，在这里会产生两重价值：一是治愈自己的童年，有的通信大使自己童年时也遇到过很多目前这些儿童所经历的困惑，当看到有人正在经历着自己以往的困惑时有一种命运的共鸣，看到曾经的自己，尽管自己小时候的困惑并没有被及时解决，当自己能够帮助儿童解答他们的疑惑，让他们少走一些弯路时，也是与自我和解的过程，疗愈自己的童年。比如，有通信大使说：“这么多年过去了，原来不是我一个人会遇到这样那样的问题与困惑，其他的儿童也会遇到这样的困惑，而且我现在还知道了解法。”二是童年美好时光的回味，人在长大的过程中也在怀念曾经的那个小小少年，借由与通信儿童写信的这段过程，儿童提的学习问题、情感困惑或者是家庭关系等都会让通信大使再次回到曾经这个年纪，曾经的自己是怎样的以及如何应对这些困惑的，将自己故事在分享给儿童的过程中自己也是一种受益。

### 3. 生命与生命的连接：好奇彼此的世界，产生生命与生命交往的感动

两个距离很远的陌生人在好奇彼此的世界，产生生命与生命相遇的美好。“我在生活上也遇到很多不开心，或者现在生活有很多烦恼，但是看到他的信我就觉得很温暖，他还是在很好奇我的世界，其实我也很好奇他的童年。”两个陌生人因写信而结缘，彼此都会好奇彼此的生活世界，通信儿童会好奇通信大使现在的生活与世界，大使也会好奇现在儿童们的生活与世界又是怎样的？两个彼此不相关的人，借助写信能够让他们分享彼此的生活，能够走进彼此的生活世界，有了更多的生命链接，原来生活还可以这样那样，并不是只有眼前的一种，也能够拓宽自己的视野与生命的阈值。生命与生命交往的过程中，因为彼此信任而感到温暖，因为生命可以真诚地、纯粹地交流而感到美好和感动，因为在远方还有一个人关注着自己而感到温暖。

#### 案例一：从不太愿意分享到愿意分享生活琐事，陌生个人的彼此走进

志愿者在描述写信的儿童带给她的温暖时，谈到了这个细节：“我发现他一开始不太愿意跟我讲一些琐碎的事情，但现在他慢慢开始跟我分享这些生活细节，比如我班上的同学今天怎么了，然后我过段时间怎么了，我最近成绩怎么样了，以及有时候有负面情绪的情况，他很愿意跟我说，而且不是简单地说一两句，而是很详细地去描述这个过程。然后我就觉得他是真正地想找一个人去倾诉，也想得到我的意见，或者是想找一个能够互相共情的人，然后我就觉得真正地成了一个朋友，就很治愈。虽然我们不是很了解彼此，也没有见过，但是在字里行间还是觉得有一定的信任的，所以距离就缩小了就比较温馨。”

#### 案例二：疫情中的生日祝福

通信大使S，我跟妹妹（通信儿童）已经通信快一年了，我们差不多1个月收到一封信，今年深圳疫情被隔离期间，其实内心是很焦虑烦躁的，整个人都特别的丧。但是在收到妹妹的来信后，尤其是妹妹还记得自己的生日，并且在她写信的时候，已经预算到我收到信的时候刚好是生日，就给我写了生日快乐祝福。那一刻，我觉得自己又被温暖到，妹妹还记得我的生日，特别的感动。原来很沮丧的我，认真看了妹妹的信，收拾了自己的情绪很认真地给妹妹回信，给她分享了自己在疫情隔离期间的生活，也表达了虽然自己被隔离挺难受的，但是还好自己会照顾好自己，让她不要担心。

我想，要不是妹妹的这封信，我不会这么快调整好自己的情绪，让自己不再那么丧，这封信就好像催化剂加速了我整理自己的情绪。我知道有人在关心我，我也知道自己需要给妹妹回信，既要表达自己的真实处境也要表达不要让她担心我，其实写完发现自己的处境也没有那么难了。

#### 4.自我治愈：信件带来的力量

无论是大学生还是在职人员，人们难免都有陷入低谷的时候，而当自己进入低谷时，看到自己曾经写给乡村儿童的信，能够从信中读到力量，看到曾经的自己是能量满满的状态，还在鼓励乡村儿童，现在是怎么了，为何会陷入低谷。曾经的信件能够对自己产生治愈的效果。

#### 5.被需要：看到自我的价值

这里的价值和上述对儿童的价值是息息相关的，包括对儿童的陪伴、认知的梳理、自我的界定、学业的辅导以及未来就业的分析等，都会让志愿者感受到价值感，尽管这些帮助并不是多么重大的事情，但对于儿童来说却是有用的。志愿者感觉“能够让儿童少走一些弯路也是值得的”。当儿童信任并且愿意和大使建立很好的信任关系时，也让大使感受到一种价值感，并且在行动上，随着儿童从开始的寥寥数字到满纸小作文、从不会写到会写信、从以画折千纸鹤代替写信的情感表达，都能够感受儿童在一点点打开，彼此在真诚中交流带来的价值感。

还有的大使配对写信的儿童从最开始的不会写，好像是完成任务一样，但在通信大使的真诚耐心的引导下，逐渐打开自己，能够写上满满的好几页，分享的内容从学习生活到家庭生活等，分享的内容越来越多，得到儿童的信任与需要，看到儿童的变化觉得自己写信是有价值有意义的，对通信大使是一种正向的互动与激励，让他觉得自己所做是对的，自己更愿意积极地投入给儿童写信。

## 四、写信的独特作用原理：个体与个体的生活场景再造

看到上述写信带给乡村儿童和通信大使的价值，很多人要问为什么写信可以产生这样的价值，写信的独特性是什么？接下来就沿着价值是如何产生的论

述写信的独特作用机理：

人们通常的生活场景主要是在家庭、学校、社区等物理空间中，而写信能够建构一种新的个体与个体交往的生活场景，即没有物理空间和距离的限制，又只专属于两个个体之间的交往方式。那么，这种写信建构的个体与个体交往互动的方式与微信交往、玩游戏、面对面交流有什么独特之处？

### （一）写信与玩游戏的区别

写信不同于玩游戏，玩游戏更多是一种趣味性、热热闹闹的活动，能够带来更多的人气与气氛的建构，但并不利于深层次关系的建构，很多时候是停留在人气、热闹阶段，一旦游戏结束了，好像彼此的关系也结束了。而对于青春期的乡村儿童来说，这个时候并不是缺少一个玩伴，他渴望的是更深层次的交流。

### （二）写信与微信交往的区别

随着社交媒体的快速发展，微信、QQ、微博等社交媒体平台无处不在地渗透到我们的日常生活中，随时随地可以跟远在天边的朋友进行及时交流沟通，社交媒体确实缩短了我们沟通的成本与距离。但是微信的快速响应能力，并不一定就能够建立深层次的陪伴与信任关系，反而写信能够放缓交往的频率、放大半径，加大交流的深度。

#### 案例一：写信与微信的区别

写信对于通信大使 M 来说是一件特别有意义的事情，在她看来写信能够定格一些时间、保存一些记忆。在结业的最后一封信中，妹妹留下了自己的微信联系方式，通信大使 M 为了不让妹妹伤心，顺势和妹妹加上了微信。通信大使 M 感觉很神奇，两个素未谋面且没有真实相处过的人从写信到微信交流，是从需要打副稿写信到想到什么就说什么的过程。通信大使 M 觉得在书信交流的时候，尽管彼此没见过面，但是写信可以让平时繁忙的快生活慢下来，更能够沉下心去跟一个远方的人交流；微信交流的时候，她能了解到更多关于妹妹日常生活的故事，彼此的交流也变得更加实时，但信息会变得更碎片（你一言我一语），并且交流的同时注意力也会被其他的信息干扰，很难沉下心做深入的交流。

#### 案例二：即使有微信依然保持写信

通信大使 H 和她配对的儿童已经保持近 3 年的自由通信关系，她们是在写完第一个通信周期后依然保持通信关系。即使她们加了微信，也还在一直保持手写通信关系，其实她们在微信上聊得特别少。在互加微信前大使 H 就跟妹妹沟通过微信对她来说是一个工作的工具，可能不太会在上微信聊天，她还是比较喜欢写信的方式，但她也尊重妹妹的意愿并跟她就是说了“我可能在忙的时候就不会回你”。把这种情况跟妹妹说后，妹妹还是希望能够加上微信，她们互相加了，但其实她俩很少在微信上聊天，基本上她们都还是在保持写信的方式交往。

### （三）写信与面对面交流的区别

面对面的交流方式可以有多种，比如散步、聊天、喝咖啡等，但是面对面的交流并不见得就能够快速进入一种深层次交流的状态。在面对面交流的过程中会有很多的顾虑，比如，场合是否恰当、关系的熟悉程度、人情关系和面子等仪式化、礼节性的要求会限制人们往深层次交流的方向发展。而写信是一种有仪式化的庄重感，在这里不用考虑任何人情关系、面子问题，也不用关心别人是如何评价自己的，能够快速建立信任关系，直接可以进入到轻松庄重的深层次交流中。

### （四）归总：写信的独特作用

综上：可以发现写信有以下几点独特作用：

#### 1. 写信可以成为一种深层次沟通交流的载体与渠道

从时间特性来看，与即时交流的微信相比，书信在于它的延时性。首先，即时的信息强调的是快速响应与回复，能够让人快速交流对话，但容易产生情感消耗；书信对话虽然延迟，但是鼓励双方基于自我的深度理解进行相互的沟通，还要等待着书信的慢传递，也正是因为这份等待代表着双方是以较高的时间成本去建立连接，无形间提升了对于书信交流的关系期许，更加珍视获得这份书信的珍贵性与难得。其次，在写信前，写信人往往会先充分地接纳消化自我情绪，确保自身的交流意识处在一种自愿自发的主动状态，而非被动或贸然地开启交流；而在正式开始写信后，写信人又会沉浸在写信的字斟句酌中传递

出自己想要表达的想法或情感，能够体验到内心的感受之美<sup>5</sup>。

## 2.写信由于其长周期深度交流能够承载更多的情感记忆

写信能够放缓交往频率、放大交往的半径、加大交流的深度，即使在遥远的远方也能够让两个陌生人因为写信而相遇，有机会分享彼此的生活，更多的是带有情感性的交流。因为书信的旅行速度塑造并强化了人们的时空观，而这种时空观催生了人生独特的情感体验。对于写信者来说，纸和笔的意义在于成为抵达自己内心世界的重要工具，让心灵言说可以变成文字，而文字又通过手的舞动，仿佛更具有了某种灵性和力量。书信由于慢，它因此需要全身心的参与，而情感活动也就在这个过程中慢慢生发、渐渐膨胀。而所有的情感由于绵延的时间，仿佛有了一个节点的节点，也仿佛有了可以落脚之处。这样的情感体验是能够进入记忆之中的，而人的生命结构中由于有了这种情感记忆，变得更有分量<sup>6</sup>。

## 3.写信能够快速建立信任关系，直接进入庄重的深层次交流

写信有一种宽松、仪式感、庄重的交往方式，在这里不再依靠外在的标签进行自我界定，不涉及人格评价，而是一种思想层面的交流，更能够快速建立信任关系，直接进入到了庄重层面的深层次交流。

一是因为时间和距离的延长缓冲了人际交往中的冲动和尴尬等问题，手写的信件能够让人感受到温度，具有写信人特色，更能有“见字如面”的体验，收信人看到手写字迹时，便能够感受到一份亲切感和情意，人们在今天仍然使用书信，大多数是出于情感需求<sup>7</sup>。

二是书信写作过程中的仪式感，包括信前准备阶段、信中写作阶段和信后等待阶段，传递着一种传播的仪式感、参与感和存在感。例如，在信前写作准备阶段，需要写信人准备信封、信纸等基本写信工具，头脑中要提前预想写信的对象。这一系列准备使写信这件事赋予了浓郁的个性色彩：信中写信阶段，借助纸笔进行完整内容和思想的表达的完整体系，形式和功能明显区别于实时通信工具所传达的碎片化的信息，书信写作整个过程的庄重的仪式感也是新媒

<sup>5</sup> 徐焯.(2022).新媒体技术如何形塑交流——媒介后视镜视角下书信与微信的比较研究. 新闻与写作(06),86-96.

<sup>6</sup> 赵勇.(2008).书信的终结与短信的蔓延. 当代文坛(03),13-22. doi:10.19290/j.cnki.51-1076/i.2008.03.002.

<sup>7</sup> 林焕新 & 胡玥.(2016).手写书信在电子媒介发展下的生存价值研究. 长江丛刊(15),27-30.

体情境下的传播系统所不具备的。所以，书信这种传播媒介从古延续至今，成为人们传统书信的人际交往方式，说明传统书信已经以一种“仪式文化”的方式积淀下来，每进行一次书信的交往，就会拥有一种仪式的参与感和体验感。传统书信存在的价值就在于情感的表达与传递要经过时间和空间的酝酿才能到达，而不是几乎同步时间的传递和面对面的反馈<sup>8</sup>。

三是传统书信具有的时间和空间高度结合的行为仪式，是区别于互联网时代新媒体社交的明显特征，新媒体社交虽然能迅快速地消解情感交流的时间差；但另一方面，也减少了人们对情感时间的投入，呈现出碎片化交流的形式。书信通过时间的积淀所表达的情感相比碎片化的情感交流更为真挚<sup>9</sup>。

四是在书信交往过程中，随着深层次的交流和关系的建立，双方能够在其中暴露个人对事情的看法和认知，在借助他人的视角和理解进行重新的梳理进而实现对事情新的认知梳理。认知行为疗法其主张个体的行为会受到个体认知的影响和制约，人自身内在的认知结构和认知能力至关重要，因而可以通过疏导调节个体认知来改变个体行为从而解决心理困扰和心理疾病<sup>10</sup>。认知理论和学习理论是认知行为疗法的理论基础。认知理论认为人的情绪、行为均和认知有关，人们往往是对某一诱发事件进行认知，继而导致情绪和行为，而如果不能通过这个过程认知客观世界就会产生一定的精神症状，同时情绪和行为改变也能改变认知。学习理论认为一切习惯和适应性行为都可以通过学习获得，消极负面行为也能通过学习而矫正，基于上述理论，认知行为疗法通过行为训练改变情绪行为，修正不合理认知<sup>11</sup>。

## 五、项目模式分析

前面论述了写信能够产生的价值，然而并非只要写信就能够产生这样的价值，还有可能产生负面效果，上述价值的产生是需要前提条件的，只有在解决了一系列关键问题后才能够避免负面效果的产生，并产生上述价值。这里对这些前提条件进行具体分析：

<sup>8</sup> 史小妮 & 梁妍.(2016).浅析书信在新媒体情境下的价值和意义. 新闻研究导刊(11),352.

<sup>9</sup> 林焕新 & 胡玥.(2016).手写书信在电子媒介发展下的生存价值研究. 长江丛刊(15),27-30.

<sup>10</sup> 汪新建.(2000).当代西方认知-行为疗法述评. 自然辩证法研究(03),25-29.

<sup>11</sup> 张永莉,孟波,赵贵芳.(2005).认知行为疗法在精神病康复治疗中的应用.中国临床康复(28),223-225.

## （一）如何避免产生负面效果？

写信是一个双向互动的过程，在城市的大学生和企业员工给乡村儿童写信，儿童一定会受益吗？在什么情况下，可能会对儿童产生伤害？这关键取决于通信大使抱着怎样的心态和动机看待儿童，通过写信陪伴儿童的这段过程中想要达到什么目标。大使的价值可能来源于自己施助者的定位、看到留守儿童的惨状、完成写信的时间承诺、自己在儿童面前的优越感等。然而这样的价值来源本身就可能带来很多负面效果，接下来展开论述。

### 1. 可能产生伤害的几个“坑”<sup>12</sup>

第一，大使的自我优越感带来儿童的自卑感。通信大使在儿童写信过程中表达出自身的优越感，使通信儿童感受到自身与通信大使之间的落差感，这样会更加加剧儿童的自卑感从而产生负面作用；

第二，高高在上的“救世主”让儿童感觉自己很“惨”。有的通信大使认为乡村儿童很惨，自己是施助者，儿童应该懂得感恩和感激。首先这种认为乡村儿童很惨的定位就给儿童贴上了负面标签，本身就是一种伤害；其次，这种救世主想要拯救儿童，更多是抱着同情可怜的心态来看待儿童，这会损害儿童的尊严感，也是一种伤害；

第三，志愿者对自身和儿童产生过高的期待，投入很多，希望自己能够对儿童多方面产生较大的影响，当没有得到回应时，就会怀疑自身的价值。

第四，乡村儿童对通信大使的期待过高。认为通信大使能够解决自己的所有问题，把自己的所有问题都抛给通信大使，一方面是形成依赖性，另外一方面会导致通信大使招架不住。

以上几种情况都有可能对儿童和大使带来伤害，那么如何避免上述情况，并且进入到一个良性的轨道上，这就是项目的关键技术。

### 2. 避免伤害：进入新的价值体系

首先，通信大使写信的价值来源于生命与生命相遇的喜悦。借助其中一位大使的表达，该大使认为写信的价值在于：“遇到了不同的人我又体会到了别人不

---

<sup>12</sup> 刘程程、戴影、陶传进著《慈善之美——公益项目案例集》，中国财经出版传媒集团中国财政经济出版社，2022年1月。

同的生活态度，在他（乡村儿童）比较低落的时候安慰他，或者做一个倾听者，开心的时候做个分享者，在他那么美好的青春留下一点，想起来之后，还好我曾经也有一份很好的回忆，有一个人跟我通过信，跟我讲过一些东西，而我还记得。”这样一种朴实、平淡的定位，能够让大使以一颗平常心加入进来，避免带着有色眼镜、“救世主”、自我优越感等视角来看待儿童。相反，以一种平等、尊重的态度来看待一个生活在另一个城市的生命，体验着生命与生命的相遇的喜悦。

这一条实现的路径便是通过筛选环节和培训环节。在大使筛选时，选择那些真正喜欢儿童，而非抱着拯救儿童心理的大使。在向通信大使传递项目信息时，正确传递项目的价值，避免大使对项目要产生的效果抱有过高的期待，引导大使理性看待儿童的现状和项目可能产生的价值。

其次，通信大使以优势视角看待儿童，提升儿童自信心和自我能量感。看待儿童的方式有多种，包括前面谈到的以救世主的身份来怜悯儿童，这会对儿童带来伤害，第二种则是尊重平等地看待孩子，既不会过高地看待孩子也不会过低地看待孩子，这样更多是一种平等陪伴的关系；第三种是在平等尊重的基础上叠加优势视角，能够看到孩子的闪光点和优势，给予孩子重新地界定和认知梳理，让孩子在写信的过程中被重新赋值。显然第三种方式是最佳状态，在实际落地上则是表现为通过筛选出那些真正喜欢儿童的志愿者来实现。当大使真正喜欢儿童时，他们很少会从负面的角度看待儿童，而是从优势的角度看到儿童的闪光点和优势，并且将其表达出来，从而让儿童因为大使对自己的价值定位而重新看待自己，打开更大的生命潜力空间。由于大使带给儿童的是引导其自我发展起来，更加自信，成为一个对自己负责的人，而非对外界的依赖，这一点也较好地避免了儿童依赖志愿者这一难题。

第三，当儿童表达出需要认知梳理的内容时，大使可适当帮助分析。

## （二）如何建构和儿童的关系？

前面谈到写信是个体与个体的生活场景再造，然而，如何制造本身就有一定的技术挑战。只有当儿童愿意打开心扉，愿意向大使表达和倾诉时，才能够产生以上几重价值，然而，来自两个城市的陌生人如何建立起信任关系，这本身对于通信大使有一定挑战。

从儿童的视角来看，儿童基于不同的原因参与到写信当中，因而对于通信

大使如何和其建立信任关系的挑战也有些许差异，包括：一是喜欢写信，这类儿童愿意在信中去表达并享受写信的互动过程，因而和志愿者建立关系相对容易；二是基于好奇或凑热闹而加入；三是基于老师推荐或要求而加入，尽管蓝信封强调儿童要自愿参与，但会重点推荐单亲、留守儿童或重组家庭的儿童，这类儿童的加入可能是抱着完成任务的心态加入的。这也是为什么通信大使反馈儿童回信字数少的原因。

那么如何看待儿童回信字数少的现象，在这样的情况下又如何建立和儿童的关系？激活他们愿意持续性的写信？目前蓝信封项目组尚未有统一的做法，但已经有一部分志愿者探索出一些有效做法，这里我们通过梳理用理性的语言将其表达出来，未来蓝信封可进一步探索更多有效做法，而不局限于此。

### 1.正确看待儿童回信字数少的现象

儿童写信字数少并不是一个问题，而是一个正常现象。写信字数少原因可能是儿童不知道如何表达，也可能是儿童还不敢轻易相信对方，人与人之间关系的建构本身就有一定的过程，只是有些人快一些，有些人慢一些，而那些慢的人很难通过一两封信就愿意相信对方，并向对方敞开心扉。因而，需要给儿童一个慢慢了解和认识的过程亦或是引导儿童如何表达。正如一位大使所说：“可能儿童不会跟我聊什么，但是遇到不同的人，我就觉得我又体会到了别人不同的生活态度，或者会对我自己的生活态度会有一些改观，看到他现在的状态，我就觉得如果可以互相的倾诉一下也是不错的，虽然他没有跟我敞开心扉，但是他写信给我了，他也告诉了我一些事情，我相对的我也应该给他一些分享，然后慢慢的让彼此了解。”

### 2.通过一些方式激发儿童表达的动力

在这个慢慢相处的过程中，大使可以尝试通过一些方式来引导儿童如何表达亦或是激发儿童的表达动力，让儿童逐渐感受到写信的乐趣。这里的关键是通信大使真诚、耐心地引导儿童表达，而不是等待儿童表达。如通过分享自己的兴趣爱好或者是介绍自我示范给儿童看；在信尾提问问题，比如“你喜欢什么呀？你平时都做些什么？方便儿童在不知道如何回信的时候，找到话题可以回信；尝试新的方式，突破写字的边界。比如，鼓励儿童通过画画或者是折千

纸鹤的方式表达自己，并不一定要通过文字来表达。

### 3. 通信大使对儿童的接纳程度：如何回应儿童的情感表达或问题

当通信大使和儿童的关系逐渐熟悉起来后，儿童便愿意开始向其分享更多的内容，甚至是自己的困惑和负面情绪。而这时，通信大使的回应方式则直接影响了儿童会不会进一步分享。

首先，通信大使对儿童所反映问题的接纳程度决定了其是否愿意分享。对于通信儿童而言，一个安全、有回应、被接纳的交往空间是他们表达自己的前提。比如，有的儿童在写信的过程中会先试探性地向通信大使暴露自己的一些负面情绪或者是问题，如果通信大使能够很好地接纳或者是回应，儿童就更愿意打开和暴露自己更深层次的问题，他会感受到自己的想法是被允许和理解的，不会被批判；但如果通信大使采用回避或者是表示出惊讶状态，儿童就会选择退回到原来的状态，不愿意深层次地暴露自己的问题，或者是停在原来的状态上。

#### 案例：试探暴露后选择退回阳光

通信儿童 A 在与通信大使写信交往的过程中，整体上前期都是双方分享学习、校园生活等事情，通信儿童给姐姐营造了一个阳光正面的形象。随着关系建立的深度，通信儿童 A 给通信大使说了自己现在自己隐藏的困惑，暴露了自己的负面情绪，但是并没有得到姐姐（通信大使）的正面回应，通信儿童 A 就觉得姐姐肯定不愿意听负面的事情，就不愿意再说自己负面的情绪与问题，而是回到原来阳光开心的一面。

其次，接纳本身就能产生一定的效果，让儿童感觉被理解。在此基础上，对于有把握的情况，志愿者可帮助儿童进行进一步分析，如重新界定与认知梳理，对于同一件事情的看法，不同的人有不同的观点和想法，通信大使基于自身的经验和理解进行客观的分析、理性的表达就是给通信儿童多一种选择与可能性，能够对其事情进行重新界定，实现认知梳理。

最后，通信大使和儿童的交往是平等的朋友关系，不批评、不指责、不说不教。让儿童在轻松的环境中表达自我，卸下其他方面的负担。

#### 案例：通信大使与儿童是平等的朋友关系

通信大使是这样描述她与通信儿童的交流方式的：“有烦恼的时候也不会像长辈之间去交流，我们就像当一个同等的朋友，我就很少说姐姐妹妹这种比较有等级或者是晚辈这种东西的词语，言语之间比较轻松，或者是其实就是很忧愁，就唠叨完了之后要说没事，这样就挺好的，就这样鼓励她，不会用说教的方式，或者是站在一个过来人的角度去谈这件事情，然后可能这样的话他会比较容易接受。就好像我也像一个小儿童一样跟她聊天，然后她就会觉得我对面的不是姐姐，我也不愿意不用想着那种她长大了或者我们之间是有代沟的这种东西。然后她就会慢慢地跟我说这些，虽然说很琐碎或者有时候会有点片面无聊，但是我也会这样跟她讲。因为我们都想了解彼此的阶段和世界，然后慢慢地可能就会说多一点的。”

#### 4. 配对原则：同性别、同质配对

为促进通信大使和儿童能够有更好的交流，在前期配对时，项目采用同性别、同质配对，根据兴趣爱好进行算法配对，为通信大使和儿童进行一对一配对，提供一对一的写信陪伴服务。通过这种方式来加强志愿者和儿童的共同话题，彼此的经历或者是曾经遇到的问题也会更相似，从而更能够相互理解彼此，也避免了有的儿童认为对方是男大使或者女大使不好意思分享涉及隐私的私人话题，或者通信大使涉及到不同性别的孩子自己没有经历过无法回应的问题，有助于双方建立初步关系。

### （三）如何低门槛、低任务地卷入儿童？

这里涉及到如何进入学校、如何激活老师、如何让儿童以更低的门槛加入、以低任务的状态参与。

#### 1. 如何进入学校：从零散申请到县域模式

蓝信封书信陪伴项目经历了 14 年的探索，从最开始的由项目学校主动申请逐渐到现在的整县覆盖推进的县域模式，是一个有机生长的探索过程，其目前有 76% 的项目学校是县域模式，未来该比例有望进一步扩大。

在进入学校方面，可以采取学校自主申请或者是整体推进的县域模式，不同的进入方式各有利弊。学校自主申请的方式，学校的主动性和自主性高，但

覆盖面有限，且受到学校老师的重视程度有关；而整县推进的方式则受益面广，且学校的重视程度相对较高，但难点在于如何激活项目学校老师的内在动机。

蓝信封项目早年主要是通过项目学校或者是项目学校老师通过网络报名申请的方式，通过主动申请项目落地学校，学校需要尊重蓝信封通信的相关要求和项目规则，比如坚持通信三个学期，要负责相关的收发信件工作等。而随着社会需求和蓝信封的不断发展，在 2019-2022 年期间，主要采用县域模式进行整县覆盖推进，其主要原因如下：

一是关注未成年人心理健康相关指导政策文件的出台，提供政策支持。近几年，国家部委陆续出台相关的未成年人保护法、学生心理健康、留守儿童帮扶等指导性政策文件，尤其是 2019 年四川连续出现学生跳楼事件引发社会关注，从学校到家长都越来越关注儿童的心理健康建设服务；

二是回应大规模儿童心理陪伴服务的需求，虽然各地学校开始建立各种儿童活动室、心理关爱援助热线等各种问题活动，但整体上能够大规模的覆盖和回应儿童心理需求的数量有限，蓝信封为能够相对大规模的覆盖提供了可能性；

三是助力学校德育工作，预防极端个案事件的发生。在当前学校中预防学生的心理健康问题一直是学校德育工作开展的关键，蓝信封的红黄绿灯的预警机制在一定程度上能够发现有极端倾向的孩子，为问题暴露提供了场所，提供了发现机制和预防机制。项目合作的每所学校有一名项目联络老师，一般由学校德育副校长或校团委书记担任，日常负责统筹信件收发工作（具体工作由一位乡村写信学生担任组长执行），遇到极端个案时老师就是关键的联络人。

综上，可以发现蓝信封项目能够在县域层面获得当地相关教育局或团委的支持，项目服务对象主要是乡村儿童，在接触一线老师前，项目和当地教育局合作，进行整县推进。这样一种方式有助于获得官方的信任背书，从而获得一线老师的支持，有助于其快速规模化推进。目前主要依靠先试点 1-2 所学校再由政府发文全县推进和通过当地年轻领导介绍了解蓝信封再通过双方洽谈合作进行整县覆盖推进。此外，项目在推进过程中也获得了部分地区的政府采购服务，比如广东清远和河源、河南南阳市、安徽明光市、海南乐东县和四川彭山

区等六个地区。

## 2.如何保证儿童低门槛地参与？

然而，这样整县发文推进的方式也可能会让一线老师迫于行政压力去推进项目开展，比如在学校里，儿童常出现的疑问是：“这个写信有没有字数限制呀？有没有格式要求？是跟写日记和作文一样吗？是要每个月都写吗？如果不想写了我可以退出吗？是不是只有语文好的人才可以写？我语文成绩不好，我可以写吗？如果我不会写字怎么办……”写信在从项目方到一线学校的传递过程中，也有可能就变成了一项任务，有了更高的语言表达能力要求，参与写信有了门槛要求，比如语文成绩好、表达能力好、写字好、写信格式规范等。这就导致一部分儿童被排除在外，成为成绩好的儿童的福利。

那么，如何能够保证儿童低门槛、低任务地参与，就需要进一步激活老师的内在动力，使得其能够认识到项目的核心价值，并且将儿童低门槛、低任务地参与作为前提来推进，具体包括：

**一是儿童的自愿参与原则。**尽管项目方在和一线学校沟通时强调自愿原则，然而在落地时也不乏地方学校的老师将此作为一项任务，儿童参与成了强制，最终写信变成了任务而非机会。

**二是低门槛参与原则。**即并非只有成绩好、语文好、表达能力好的学生才能加入。

**三是低任务参与原则。**有些儿童参与后，老师对其写作格式等提出进一步要求，使得儿童参与写信成为一项任务，无法实现情感表达的价值。当然，目前蓝信封也有每月一封信的要求，当被催信的时候，就会产生任务感，如何避免任务感，而是激活儿童的内在动力，是项目可逐步探索的地方。

## （四）如何保证通信大使的胜任力？

上述谈到通信的几重价值，这些价值实现的前提是通信大使能够和儿童建立起良好的信任关系，能够欣赏儿童，并且回应儿童的一些基础问题。这就涉及到志愿者筛选、志愿者培训支持等问题。

## 1. 志愿者的招募：如何保证每年大批量志愿者参与写信？

蓝信封项目具有较大的覆盖面，每年对志愿者的需求量达3万多人，那么在志愿者招募上，如何能够招募到足够的志愿者？结果显示，蓝信封志愿者报名率非常高，且每年只能录取其中的1/4。在录取的志愿者中，主要来源于两个部分：一是高校大学生志愿者，占到82%，联合多家高校公益社团（比如青协）发起招募活动，以高校召集人的方式招募高校社团负责人，进而招募感兴趣的大学生志愿者参与，2021年秋季学校招募了28000人大学生志愿；二是部分在职大使，通过跟企业员工公益部门合作，招募企业志愿者6000人，比如阿里巴巴公益、字节跳动公益、腾讯公益等企业。

在大学生志愿者的动员上，之所以这么多志愿者报名，主要原因包括：一是蓝信封能够提供暑期社会实践和线上参与公益的计划和证明。目前各大高校都有暑期社会实践的要求和证明，尤其是在疫情封控的状态下，能够不能出门就可以参与社会实践或公益活动，为大学生参与志愿服务提供了便利性，投入时间精力成本相对低；二是蓝信封高校宣传力度大，知晓度高从而提升了报名度。蓝信封通过书信志愿者转为为高校召集人，高校召集人一般是大一大二参与蓝信封的通信大使，而大三大四则一般是高校学生社团的负责人，一般能够调动学生参与或者是成为学校学生暑期三下乡的公益项目，对于大学生的吸引力较高；三是大学生志愿者的参与感、体验感和价值感，蓝信封书信陪伴是为通信大使一对一匹配一个乡村儿童写信，能够让通信大使真实的体验和参与到去陪伴儿童，了解乡村儿童的现状或生活，能够真是的陪伴儿童。四是项目的参与门槛低，对于通信大使没有专业限制。

在职大使的动员上，蓝信封的做法主要是通过跟互联网企业、国企、央企等企业社会责任部门合作，成为员工公益的切入点，吸引了20多家企业员工参与，占到志愿者总量的20%左右。在职大使参与的主要原因有：一方面是国家政策倡导企业社会责任的参与与贡献，尤其是国家乡村振兴战略的政策精神文件下，企业有意识地积极响应国家政策号召，投身到公益慈善事业或者是主动承担企业社会责任，成为有担当企业的体现；另外一方面是创造企业员工参与公益的机会，近年来企业员工公益诉求增加。蓝信封项目相比于基础慈善类的项目，提供一直深度陪伴服务，有助于员工长期相对有深度的参与其中，而且

还能有机会进入项目地探访，成为企业员工公益服务和企业文化的体现。

## 2. 志愿者筛选和管理：如何筛选到真正喜欢的孩子的大使？

在志愿者筛选上，由于前期是通信的孩子有限，通信大使处于排队等待状态。因此，蓝信封的做法是经过严格的三轮筛选，第一轮是理论考核，需要达到90分通过，由机器审核；第二轮是个人资料审核，提供相应的资料进行筛选，为什么要来写信，写信的期望和如何看待儿童等；第三轮考核是模拟回应，让通信大使模拟给儿童回应一封儿童，设12个评分点，从而最终筛选出喜欢儿童，愿意跟儿童交流沟通的通信大使。

通过三轮的筛选，首先有三轮的考核，就会让一些冲动性没有耐心的志愿者先淘汰一批，其次，在第一轮的考核中主要是通过视频化的方式让志愿了解蓝信封的理念和通信规则，在学习之后进行答题考试，然后剩下50%的进入到第三轮模拟回信，在这个环节主要考察对孩子的喜爱程度和基础的写信表达能力又筛选到一批，最终剩下25-30%的志愿者，在筛选环节同时完成对志愿者的基础培训工作。

在志愿者管理上，为了保证通信的持续性，通信大使需承诺保持三个学期12信的通信周期，且通信期间坚持七天内回信，两次不回信列入黑名单，更换志愿者。为保证责任边界，项目要求志愿者在写信期间与儿童不见面、不留地址和QQ。在此制度管理下，蓝信封也面临通信大使写信拖延困惑，主要的主要做法是提供7+3的催信提醒服务，目前通信大使在催信后能够保证80%以上按时回信；11%通信大使回信超时（超过7天）；5%的通信大使会选择放弃。

综上，可以发现三轮的志愿者筛选考核的核心目的是选出那些真正喜欢儿童的人，这样志愿者在和儿童对话时，能够以平等优势视角来看待儿童，从而产生良好的对话，从而对于儿童的自我认知界定也更加顺畅，而是否一定要通过三轮的严格筛选是否一定能够选出喜欢孩子的通信大使有待进一步探讨。

## 3. 培训支持：如何通过培训支持通信大使写信期间遇到的问题？

通过对通信大使的访谈发现，通信大使要能够产生对儿童的几重价值是有相应的前提条件的，除了在招募、筛选环节选择喜欢孩子的通信大使以外，还需要能够在写信期间回应到孩子的一些问题，才能让其真正持续性的写下去，

不然其写信可能会遇到困惑或纠结，甚至是因为无力感而选择终止通信关系。

### **(1) 基础问题的解决：通信大使的胜任力保证**

当有些志愿者还在面临着和儿童建立信任关系的困境，在志愿者感觉到不被需要亦或是难以打开儿童时，通信大使会选择结束通信关系。比如儿童写信内容很少，大使不知道自己如何打开儿童，感到受挫和无力；儿童抱着完成任务的状态，敷衍大使。因此，这里既需要项目方在前端尽量保证儿童低门槛地卷入，另一方面还要保证大使本身的胜任力，比如如何和儿童建立信任关系，针对儿童反馈的问题如何进行回应等。当下尽管项目已经有一部分培训，但针对信任关系的建立、儿童反馈的亲子关系、同伴关系相处的问题等方面，依旧需要进行关键要点的总结，从而传递给通信大使。

### **(2) 更深层次问题的暴露：通信大使的无力感**

当信任关系逐渐建立起来后，通信也成为问题暴露的通道，尤其是信任关系建立得越好，儿童越愿意表达其内心的困惑和面临的问题，那么这时候不可避免就会暴露一些志愿者解决不了的问题，比如家庭暴力、校园霸凌、性教育、抑郁、自杀等，而当出现这些问题时，通信大使必须要面对，一方面涉及到志愿者如何给予儿童回应，另一方面也涉及到志愿者自身在面对这些问题时的无力感，“觉得自己把儿童的伤口揭开了却没有能力治愈”，从而陷入纠结中，会问自己：“还要不要继续写信，感觉写信太深发现了问题却又帮不到儿童”。

针对这些问题，蓝信封已然意识到该问题的存在，并且针对这些问题设立了红灯、黄灯和绿灯的提醒，当涉及到红灯问题（即有极端行为倾向如自杀意愿表露），蓝信封马上报告校方进行处理，当遇到黄灯（即有倾向苗头出现，如抑郁、轻度自残）时，由蓝信封报备到学校，并指导志愿者回信。此外，其他问题为绿灯问题，可由志愿者自行处理。

## **(五) 如何预防和把控写信中的风险？**

蓝信封书信陪伴项目作为一个书信互动类项目，成年通信大使陪伴未成年人，在写信交流的过程中如何把控双方写信内容的，避免对儿童产生伤害又避免相应的信件隐私伦理风险等，可能是该项目面临的主要风险，接下来将沿着其可能产生的风险点进行分析阐述：

## 1. 信件内容的把关与安全性

书信陪伴项目在写信互动中，双方的信件交流内容属于个人隐私信件，但其主要是成年通信大使陪伴未成年人，未成年人的价值观、是非观尚未成熟，在其中如何避免通信大使的信件内容产生伤害：

一是价值观和沟通内容的错误引导，比如通信大使是否价值观正确，传递正能量的内容，而不是错误价值观（比如政治不正确、错误引导等），还有可能涉及到黄赌毒等问题内容的传递，目前主要是通过前端志愿者的筛选把控以及数字化邮筒扫描敏感词的监测；

二是双方私下见面带来的人生安全风险，双方写信关系发到一定程度，通信孩子可能会依赖上通信大使，要求私下见面，如何保证儿童人身安全。目前的做法是禁止通信大使在写信期间避免给儿童留 QQ、微信、联系电话和地址，禁止见面。

三是儿童暴露自身深层次问题，如何预警和解决。这部分蓝信封做了较多考虑，并且将通信大使与儿童的通信内容划分为红黄绿灯的内容风险预警机制。第一是绿灯情况，主要是各类话题信件，双方保持自由通信，占到 99%，蓝信封作为平台监控，过滤不良信件（极少，约五千分之一）；第二是黄灯情况，主要是极端倾向苗头，比如轻度自残，占到总信件的 1%，蓝信封的解决策略是报备校方，指导回信；第三是红灯情况，具有明确极端倾向，比如自杀意愿表露，占到 0.1%，针对这种情况蓝信封主要是采取的是立即报告校方、协助跟进。但针对极端案例采取报告制度，蓝信封不进行直接干预，主要能够起到预防/报告作用。

蓝信封对于信件内容的把关在一定程度上能够发现和识别一些风险情况，作为问题的发现和暴露场所，但在真正的问题解决端尚未介入，未来的潜力空间较大，如何能够在发现问题-解决问题形成闭环服务。

## 2. 信件内容面临的伦理隐私风险

信件属于双方的个人隐私信件，如何能够保证通信双方的隐私安全，又能够预防其中的安全风险，是书信类项目常见的伦理隐私风险。目前，蓝信封的做法是在通信大使和孩子端通过知情同意的方式让双方明确蓝信封工作人员有监测和查看信件的权利。那么，如何能够保证通信信件的隐私安全性，为通信

双方营造安全可信的通信环境，但其也可能面临在极端情况，自杀风险时打出现有的保密原则，而现在生命优先原则。根据国际通用原则，当服务对象生命安全受到伤害时，应该以其生命安全为第一原则。

## （六）怎样的写信模式有助于进入情感表达的轨道？

### 1. 多久一封信能够既满足轻量化管理的需求，又保证写信的仪式感？

为了保证写信的持续效果，蓝信封规定每月一封信，这样的规则是基于蓝信封前期的探索。写信本身是一件有仪式感和庄重感的事情。太过于频繁就会失去仪式感和庄重感，太久也会让人忘记。于是项目团队曾尝试过两周、一个月等不同的模式，发现如果保持两周通信一方面太过于频繁，另外一方面是信件运送邮寄的周期等难以保证快速实现信件的投递；而一个月的通信周期能够保证写信的仪式感和庄重感，从运作层面也能够保证执行团队有足够的时间进行信件分发邮寄等工作的开展。

### 2. 通信多久能让儿童既能够深度参与进来，又没有那么大的压力？

保持通信三个学期，通信一年半写信 12 封。在写信前期就要求愿意写信的双方要承诺坚持一年半的通信，以此来促进双方逐渐进入到深层次的关系中。

写信周期的划定主要是基于蓝信封多年的写信周期经验划定。根据学生的升学时间来看，六年级、初三和高三基本上是比较忙碌的状态，一般没有办法参与写信，蓝信封通信的孩子主要是小学 4-5 年级、初中 1-2 年级或者是高中 1-2 年级，主要是集中在 10-14 岁的孩子，这样的孩子相对于而言是刚进入青春期或者是刚进入新学校环境的学生，其面临新学习环境的适应、学业压力、青春期迷茫与困惑等。项目团队通过实早期的项目实践，尝试过 1 年周期、2 年周期、1 个月 2 封信等通信周期。其发现写信周期太短达不到效果，双方难以建立信任关系和表达意犹未尽，而写信周期超过一年半，时间又太长，写信孩子和通信大使都会进入倦怠期，甚至不愿意写，而一年半的时间是刚刚好的。目前能够保证 80% 以上的儿童保持通信一年半以上。第一学期主要是通信大使和儿童之间建立关系阶段，进行情感探索，第二学期关系发展阶段，写信双方进行分享，开始尝试建立深度关系；第三学期稳定交流阶段，双方进行共同成长，并做好相应的告别准备。

### 3.如何保证信件按照周期及时送达？

通信双方主要依靠蓝信封进行信件传递，信件在通信周期内及时送达是非常关键的，保证了通信双方信件传递的及时性。但是由于信件往返存在1个月的时间周期，通信大使收到来信后7天内回信，但是有的通信大使会忘记或者是拖延就会导致通信无法按时发出，因而为了解决因为忘记或者拖延回信的问题，提供了催信服务。这样的方式在一定程度上可以提醒忘记写信的大使，提供回信的效率。尽管这样的要求使得儿童感受到对写信这件事情的庄重感和承诺感，也是蓝信封多年探索的积累，然而，这样的要求也带来一定的负面效果，一旦有这样的要求就会给人带来任务感。

但这种催信方式存在负面效果，比如有的通信大使会当成任务来完成，会感觉到有压力。比如有的大使“自己因为最近事情比较多而且状态不太好，而自己又想在自己状态比较好的时候给孩子，但是催信提醒在哪里只能草草了事，内心又觉得很愧疚。”通信大使的内在写信动力是非常重要的，如何能够保护她们的内在动力，而不是当成完成任务，未来可以尝试在入口端是否可以通过承诺、自愿选择催信服务等来激活大使内在动力。

### 4.关于信件周期的进一步探讨

比如每月一次，有的大使会希望更频繁一些，一个月的间隔让他们忘记了上一次的聊天话题，需要重新开始；也有大使希望更自如一点，每当到一个月的时候就会接到来自蓝信封的提醒，而写信是一个需要静下心来来的过程，当自己没准备好，亦或是情绪不好时，写信效果不好，这时还面临着来自蓝信封的催信压力，就是使得写信成为任务，只能匆匆完成任务，对于自己和儿童都不是很好的交代。

“这样的写信周期过长，一封信间隔一个月的时间，我都忘记了上次跟她交流了什么，要么得回去看原来的信件，要么就得重新开启新的话题，有时候很难把一个话题深度的聊下去。有时候我刚跟儿童建立了信任关系，她刚处于打开自己的状态，想要分享表达更多的时候，写信周期到了，不得不草草结束，感觉还是太短了。”“我们一般都不会同一个话题聊多次，因为等过了一个月收到信的时候，我已经忘记我们上次聊了什么话题。”

而有的则是儿童与通信大使刚刚建立足够的信任关系，正要进入深层次的

交流状态，写信周期到了则不得不结束通信关系，就像有的儿童说：“我感觉一年半过得好快呀，我还有还多事情好多话还没有来得及跟姐姐说，就要结束通信关系了，我其实很想继续下去，可是我又怕姐姐工作太忙，影响她不敢跟她说继续下去”。

因此，蓝信封已经基于多年探索经验发现这样的写信周期和频率是对整体性写信就目前而言算是最优解，但如何综合考虑写信的频率和时长，或许可以给通信大使和儿童更多选择的灵活空间，或者是在提供给通信大使的支持层面可以有一进步的支持服务探索，比如，对于催信服务，可以通过前期的承诺书和自选动作，需要提醒服务的进而提供提醒服务，不需要的则不选，将主动性交换给大使，写信周期的选择可以根据调研做 2-3 个周期让通信大使自主选择，当然这在匹配端可能会需要根据大使选择周期相对集中的进行匹配，从而促使写信更好的效果。

### （七）如何保证大规模的信件精准递送？

目前蓝信封的信件已经突破上万封，如此大规模的信件如何能够精准、流畅、顺利的收发给匹配的通信大使和儿童，主要是依靠起研发的数字化平台蓝信封邮筒。蓝信封要求通信大使和儿童都保持手写信件的方式，通信大使通过拍照上传的方式，将信件上传到蓝信封邮筒中，再由蓝信封工作人员一对一打印邮寄给项目学校，再由学校老师发给儿童，儿童 7 天内回信后，再由项目学校老师统一收齐儿童信件邮寄给蓝信封，蓝信封再扫描信件上传到蓝信封邮筒中推送给配对的通信大使。

除了在通信双方的精准匹配到人外，还面临信件内容传递的完整性，通信大使可能会给孩子拍照当地的照片或者是邮寄小礼物，在志愿者扫描的时候极少数情况下有可能会漏液，这是就主要是通过对通信双方上传的照片数量进行限制，不能超过 3 张。

从目前蓝信封如此大规模的精准递送来看，整体上借助蓝信封邮筒进行投递，整体效率较高，目前同类型书信项目中能够做到如此规范大书信递送而且出错率比较低，精准投递率大致为 99%，偶尔也会出现统一所学校班级学生信件匹配错误的情况；其次在信件把关方面可能存在伦理风险，即是如何保证信件的隐私性又要保证信件内容是可控的？因为写信毕竟是两个人的隐私，那么把

关信件人员的专业性和保密性要求需要做到位。

同时，随着蓝信封规模的扩大，上万名学生和通信大使的信件在蓝信封邮筒平台上传递和保存，这就涉及到信息化平台对相关信息保存和数据安全性问题，其能否承载如此多的数据安全以及如何保证其数据避免泄露，一旦泄露其对通信志愿者和通信孩子都可能产生相应的伦理隐私伤害，这就对平台的信息安全保密能够提出了更高的要求。



图 2：蓝信封通信流程

## 六、结论与讨论

### (一) 项目结论

作为蓝信封探索十四年的项目，蓝信封乡村儿童书信陪伴项目在陪伴乡村儿童方面能够产生四重价值：一是面对儿童在乡村有着各类困惑和想法，却缺乏倾诉对象、渴望被关注却又没有被关注的现状，通过通信大使陪伴写信的方式，充当树洞角色，从而对儿童产生倾听陪伴的作用，让儿童有倾诉的空间，并感受到自己是有人关注的；二是面对儿童在亲子关系、伙伴关系等各方面产生的困惑和问题（如外出务工、早恋、攀比等），进行认知的重新梳理，从而减少儿童的非理性信念，帮助儿童从理性、客观的视角重新认识和分析，从而

减少弯路；三是面对很多乡村儿童缺乏自信、看不到自己身上的闪光点和希望  
的现状，通过通信大使优势视角对于他们生命的重新界定，让儿童重新对自己的  
生命赋值，从而看到自己的闪光点，更加自信地发展；四是面对乡村儿童教育  
资源匮乏、未来职业生涯迷茫的现状，为儿童提供更多的学习方法指导，并  
利用大学生和在职大使的视野优势、经历优势，来帮助儿童看到职业生涯的更  
多可能，并为其提供路径分析。

与此同时，写信是一个双向互动的过程，写信不仅对儿童受益，通信大使  
也在其中受益，对通信大使产生的五重价值是：一是让写信双方成为彼此的笔  
友，能够产生相互分享与倾听陪伴的作用；二是通信大使借助与儿童通信的过  
程自我疗愈，回味曾经的童年时光，疗愈自己的童年；三是两个陌生生命与生  
命的链接，对彼此世界的好奇，产生生命与生命相遇交往的感动；四是通信大  
使的自我治愈，因为有写信的寄托让自己即使是在很丧的情况下，也能够感受  
到儿童来信的真诚关心，治愈自己的情绪；五是通信大使看到儿童们的回信和  
改变，感受到被需要，看到自我价值。

在蓝信封项目整体运行中，可以发现大部分信件能够产生以上四重价值，  
但依然有部分信件尚未克服某些关键难题（如和儿童建立信任关系，表现在儿  
童写信字数少，大致比例为 10%），而难以产生以上价值。因此，蓝信封这些  
年已经在项目运作上积累了较多做法，但在某些关键节点的回应上依然存在提  
升的空间。具体分析如下：

表 1 蓝信封沿着节点问题行动策略汇总表

节点问题	当下行动策略分析	未来的潜力空间	模式成熟度（☆代表 潜力空间，★代表已 实现，五星为满星）
1. 如何避免产生 负面效果？	1. 理念层面：坚守真诚、平 等、分享和友爱，以不伤害孩 子为前提。 2. 意识到可能存在的“坑” 并努力在推动。	1. 如何让大使正确看待写 信的价值？ 2. 如何看待儿童：优势视 角。	★★★☆☆
2. 如何建构和儿	1. 部分通信大使已探索出很多	将通信大使好的做法汇聚	★★★☆☆

<p>童的关系</p>	<p>有效做法，但尚未在蓝信封那里进行汇总，因而，部分通信大使依旧可能存在和儿童建立关系的难题。</p>	<p>起来，成为未来培训新大使的素材库，亦或是成为新加入大使参考学习的优秀做法。</p>	
<p>3. 如何低门槛、低任务地卷入儿童？</p>	<p>1. 从零散学校自主申请到整县推进，在部分地区实现购买服务，获得官方认可。</p> <p>2. 原则上是引导儿童自愿参加，但在落地上存在着被老师要求参加的现象，因此如何进一步影响老师。</p> <p>3. 原则上是自愿参加，但在部分学校只让那些语文成绩好的学生参加的现象。</p>	<p>1. 如何让老师意识到项目的价值，并避免老师将写信名额成为好学生的奖励福利，而忽视了有真正有情感表达的孩子。</p> <p>2. 如何避免老师将写信作为一项任务交给儿童。</p>	<p>★★★★☆☆</p>
<p>4. 如何保证通信大使的胜任力</p>	<p>1. 如何招募大使上，有前期的积累高校召集人、企业员工公益等。</p> <p>2. 如何筛选大使有着严格的规则，但并非所有志愿者都是以优势视角看待儿童。</p> <p>3. 大使基础能力的获得基本能力保证，但缺乏系统化培训。</p> <p>4. 深层次问题的暴露虽然有红黄绿灯，但是如何让大使正确看待以降低其无力感可进一步努力</p>	<p>1. 筛选那些真正喜欢儿童的大使</p> <p>2. 汇总一线好的做法，形成蓝信封的项目模式，并将这些好的做法传递</p> <p>3. 进一步跟志愿者分析乡村儿童深层次问题，让大使能够有的放矢地回应并理性看待、降低无力感。</p>	<p>★★☆☆☆☆</p>
<p>5. 如何把握写信中的风险</p>	<p>1. 前提：以不伤害孩子为前提；</p>	<p>1. 对于信件的监测如何综合考虑信件隐私的问题</p>	<p>★★★★☆☆</p>

	2. 人工审核：敏感词汇监测，红黄绿灯风险预警机制、通信伦理隐私风险等。		
6. 怎样的写信模式有助于进入情感表达的轨道？	<p>1. 写信的周期和频率的设定，是基于多年实践探索中的当下最优解；</p> <p>2. 信件按周期送达时需要提供的服务：催信服务；</p> <p>3. 信件周期的进一步探讨</p>	<p>1. 催信服务成为在入口端的自选服务，根据不同的大使需求，设置相应的自主选项（比如，承诺或者是催信服务）；</p> <p>2. 写信周期的设置：有可能根据不同的通信大使和孩子诉求设置 1-2 写信周期，让其自主选择。</p>	★★★★☆
7. 如何保证大规模的信件精准递送？	1. 蓝信封邮筒	<p>1. 继续加大投递的精准性和审核信件的伦理风险。</p> <p>2. 信息化平台的数据安全与保密措施。</p>	★★★★☆

## （二）信件暴露的三类问题及解决潜力

随着通信大使和儿童关系的逐步加深，信件逐渐成为一个问题暴露的集中地带，这里是关于乡村儿童普遍存在的心理需求或者问题，亦可以划分低、中、高难度三大类。

### 1. 信件中暴露的三类问题

第一类，低难度的问题，主要是指乡村儿童/留守儿童缺少相应的日常交流渠道，比如，当自己有了一些不想跟父母、老师或者是爷爷奶奶说的事情，只需要有一个倾诉的渠道。甚至只要有一个简单的树洞角色作为倾听者就可以解决对方的问题，只需要简单的日常交流陪伴，比如共同聊一些生活类、兴趣类的话题，即可对对方产生陪伴的作用，而这里对于服务提供者并不需要多么高深的专业技术要求，只要其愿意倾听、真诚陪伴即可。

第二类，中等难度的问题，主要是指一些需要建立的一定的信任关系，对方

才愿意逐渐吐露自己的心事，也会根据服务提供者对方的回应程度与接纳程度而选择暴露，比如对方学习生活中遇到苦恼的事情、同伴关系、师生关系、家庭关系等只要对方说出来，服务者能够提供一定程度地解决策略或者是方法，在一定程度上能够回应和解决乡村儿童/留守儿童的心理诉求和关注的问题。针对中等难度问题的解决可以依据服务提供者（通信大使）的个人特质、培训或者是个别化的求助服务机构进行咨询解决。

第三类，高难度的问题，主要是指服务提供者（通信大使）和服务对象（儿童）双方需要建立足够深的信任关系，服务对象才愿意深度暴露的个人隐私性的问题，比如家暴、校园霸凌、性侵、抑郁、自杀等问题。首先，这类问题具有很强的隐蔽性其暴露就很难，受害者（儿童）需要一个足够信任、安全、隐秘的场景的才可能暴露，其与通信大使与通信儿童之间信任关系的深入程度、对问题的接纳程度、回应的专业程度以及暴露问题之后的解决程度都息息相关；其次，这类问题的解决难度非常高，即使是专业的服务机构都是非常大的专业挑战，更别说对于通信大使，因而这一类问题的暴露和解决，一方面对于通信大使而言能否跟通信儿童建立足够深的信任关系可以到暴露的程度，另外一方面也对通信大使能否招架得住这样高难度的问题带来挑战，很多时候，这类问题的解决都需要一系列的专业手法、持续性、长久性的，甚至是建立一套解决机制的问题，目前对于乡村学校来说并没有相应的心理咨询或者是专业驻校社工的介入，整体上是现代社会服务体系中的痛点和难点问题，也是整体未来社会服务发展的潜力点。

问题难度

# 蓝信封行动

## BLUE LETTER PROJECT

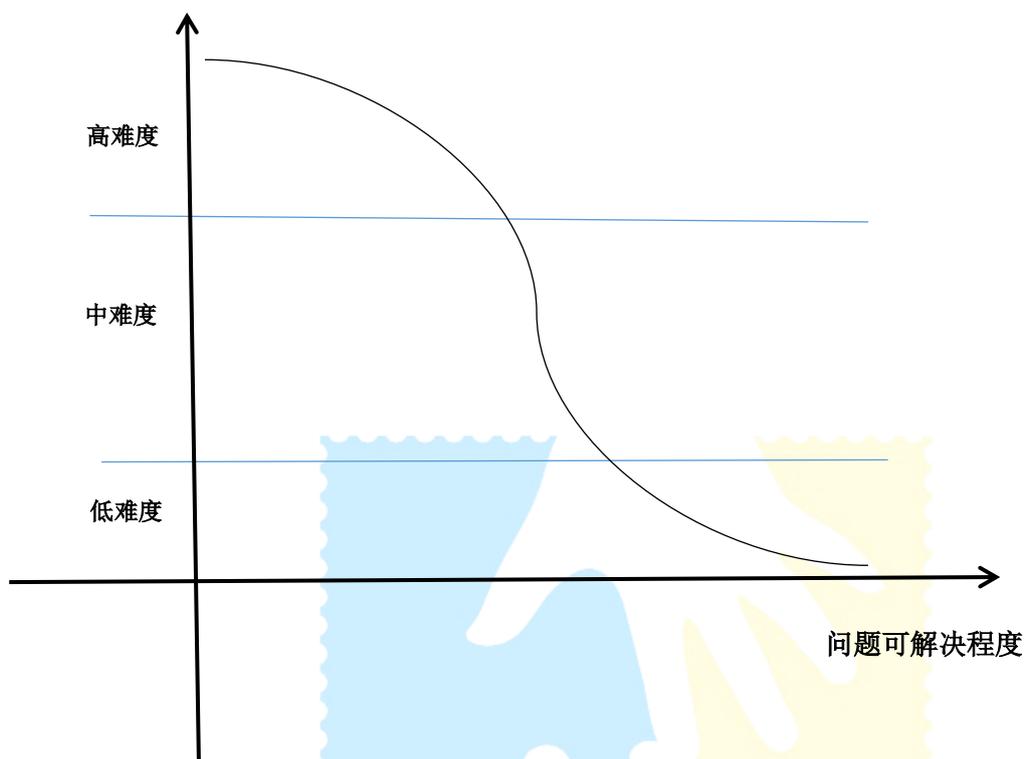


图 3：社会服务问题的难度与可解决的程度

## 2.项目的回应程度

该项目目前能够解决的问题主要集中在中等难度，对于高难度的问题开始有一定的发现或者涉及，但目前尚未完全解决，还没有找到有效的解决策略或方法，这是整个现代社会服务体系共同面临的专业挑战。

基于整体的现代社会服务体系来看，蓝信封目前主要能够解决中等难度的问题，虽然高难度的问题尚未解决，但在这里有了暴露或者是发现问题的场所，未来整体的潜力空间是巨大的。未来一方面蓝信封团队可沿着两条脉络探索：一是基于自身项目现有的社会服务体系，在中等难度问题的基础上继续叠加高等难度的问题探索，探索深度解决问题的服务路径，可在现有的项目体系中进一步优化志愿者培育体系，积累相关节点问题的关键性做法，形成可积累、可传递的服务经验，以供志愿者在回信中应对这些问题；另外一条路径则是可以跟其他专业解决高难度问题的专业社会服务机构合作，蓝信封借助写信进入项目学校合作，作为发现问题的窗口，为其他社会服务机构提供嵌入的接口，最终形成发现问题——解决问题的闭环服务体系。

### （三）项目管理层面：关于管控与支持探讨

随着蓝信封项目规模的不断扩大，项目的相关参与方逐渐扩大，那么对于其项目管理层面的要求也会越来越高。无论是写信中的通信大使，还是项目学校的老师，都对蓝信封提出了更多项目管理层面的要求，蓝信封该如何定位自身，如何发挥支持者的角色，从而带来对相关方的支持赋能作用，而不是管控的压力。

从通信大使端来看，尤其在通信大使写信期间的培训支持中，尤其需要蓝信封扮演一个支持者的角色，而非管控者。目前通信大使对于蓝信封的定位更多是一个催信的考核者的角色定位，而对于蓝信封能够给到的支持在哪里并不清楚，甚至遇到问题也不会主动找蓝信封。其未来有可能一方面减轻对通信大使端的催信的刻板印象，而是梳理蓝信封可以提供支持的服务有哪些，让通信大使遇到问题时能够主动找蓝信封获取支持，也需要将通信大使好的做法汇总展示出来一方面成为后来培训大使的素材，另外一方面也是对现有通信大使优秀做法的展示与记录。

从县域模式来看，未来整体上蓝信封的项目学校主要走县域模式，将面对更多学校的管理支持工作，如何能够激活项目学校老师，真正的认可蓝信封项目的价值并愿意持续做下去，这对蓝信封的管理支持提出了更高的要求和挑战。蓝信封作为一个外来公益组织，如何在现有的行政体系下发挥支持引领作用，而不是沦为自上而下的管控体系，需要其进一步探索。

蓝信封行动  
BLUE LETTER PROJECT