

剑桥一日 - 一位志愿者的笔记

2017-06-17

作者：元方舟

编者按：作者元方舟，北京邮电大学本科，美国东北大学硕士，电脑软件工程师，现居美国波士顿。当“为人民服务”被国内网友荒唐地改成“为人民币服务”时，当人们痛心于现代多元化的社会价值如何负面冲击青少年的价值观人生观时，这位在美留学工作的独生子，90后，用文字记录了他在参与服务社区的志愿者活动中获取的喜悦和满足，并在文末道出“为人民服务的感觉真好”的心声。



在美国第一次做志愿者

2017年4月8日，我第一次在美国做志愿者，终生难忘。

由于波士顿未设总领馆，华人华侨要申请护照签证，必须到纽约领事馆办理。送件领件最少要去两次，车马劳顿。2017年4月8日，纽约总领馆派人到剑桥中国文化中心为华人办理护照换发和旅行证申请业务。作为志愿者，我有幸参加了这次服务社区的活动。

有20余年护照服务经验的陶凯校长，几天前就把所有志愿者召集在一个微信群里，对这次活动作了精心的计划和培训。

一大早，20几位工作人员和志愿者们来到中心，帮忙布置办公场地，调试电子设备，并根据办证流程分成若干工作小组，力求科学高效地辅助领馆工作人员，帮助前来办证的人们顺利完成工作。

我在前厅，和付丽娜、姜淑仙两位老师以及孙博乐一同负责核查预约证明、发放次序号和劝返无预约人员的工作。

从早上8点开始，人们就陆续来到中心。9点时，中心前厅已被等候的人群堵得水泄不通。其中一部分是按照预约时间来的，也有相当部分的人比预约时间提前几个小时到达。还有一部分人是在网上没有约到，抱着一丝希望来中心等待加号。



波士顿剑桥文化中心

被汹涌的人潮震撼

虽有心理准备，但我还是被这种汹涌的人潮场面所震撼。此时大厅里已有两三百人，姜淑仙老师用平静而坚定的语调，疏导人群按预约时间和办证类别排队取号，劝说比预约时间早到的群众让出优先权，并劝返那些没有预约的群众。为了让所有人听得更清楚，姜



波士顿剑桥文化中心

老师站到一个小椅子上，不断大声同大家沟通，连喝水的时间都没有。一个小时后，老师的嗓子明显哑了，但由于当时人还是非常多，老师依然坚持站在那里反复耐心地同人们沟通。后来，孙博乐搬来一个大音响和一个麦克风，我和付老师也都在办理登记手续之余开始帮助姜老师喊喊话，劝劝返，大家当时只有一个想法，就是齐心协力保证前厅工作的顺利进行。

将心比心，与人沟通

前厅工作中难度最大的是劝返无预约人员。虽然4月8号当天，领馆工作组开放的预约号接近600，已经是他们正常日工作量的2.5倍，但是需求远远超过供给，这个数字显得杯水车薪。那么不走运的人该怎么办呢？说实话，对于没有成功拿到预约号，想来中心碰碰运气的想法，我个人非常理解，毕竟机会难得，谁也不想错过这个机会再驱车到纽约

办。也正是基于这个想法，一旦遇到这类人士，我们会将心比心，极其耐心地跟他们解释，送上我们的遗憾和歉意。对于一些情绪较为激动的人，我们会好言安抚，请求他们的谅解，并承诺将搜集所有群众反映的问题，及时反馈给领事馆相关领导。而对于一些年纪比较大的老人，我们会像对待自己爷爷奶奶一样去和他们聊天沟通，让他们体会到我们给予的爱和温暖。



吃了两餐盒饭，连续工作 12 小时

连续工作 12 小时，只有吃饭时大家才能短暂地交流和休息。董事长纪虎民，副校长李正玲和大家一起吃盒饭，其乐融融。

除了前厅之外，我看到在大厅、乒乓球室等其他工作地点的工作人员和志愿者们也都



非常辛苦，工作难度和压力甚至更大。像董国贞老师、张岩老师、汤晓老师更是带伤坚持工作，非常令人感动。整个办证活动持续 12 个小时，晚上 7 点多活动结束的时候，每个人都筋疲力尽，但大家依然坚持把桌椅复位，帮忙清理杂物和垃圾。我和几位老师还将群众的一些反馈和建议传达给两位领事，我们都好想尽自己一份微薄之力，做好群众和领馆之前沟通的桥梁，能够最大程度上满

足群众的需求，让大家满意。

为人民服务的感觉真好


这是我在美国第一次做志愿者，确实很累，但是当我听到一声又一声“谢谢”的时候，当我看到情绪激动的大爷大妈在我的安抚下露出笑容的时候，当一位爷爷握着我的手对我

说“孩子，谢谢你，你们辛苦了”的时候，我觉得所有的付出都值得，真的，为人民服务的感觉真好啊！

剑桥中国文化中心，波士顿华人社区的家园，如再有这样的机会，我还会再来。




(微信平台编辑 李雨铮)



波士顿剑桥中国文化中心
微信平台

CAMBRIDGE CENTER FOR CHINESE CULTURE
Wechat Public Platform



恭请关注美东首家大陆学
人创办的中文教育机构的
微信平台