

社区志愿者模式服务困境及反思

——以社区防控为例

周露, 易自缘

浙江师范大学, 浙江 金华

收稿日期: 2022年10月26日; 录用日期: 2022年12月2日; 发布日期: 2022年12月13日

摘要

自新冠疫情爆发起, 社会各界对新冠疫情有了不同深度的认知。无论在新冠疫情爆发初期还是常态化疫情防控的现在, 社区志愿者模式在阻断疫情蔓延、缓和居民情绪、运送生活物资方面都发挥了重要的作用。从志愿者参与途径来看, 社区志愿者模式主要分为科层制干部下沉模式、自发式居民主动模式以及多元化混合参与模式。此模式在社区疫情防控之下体现出志愿服务定位混乱、志愿者人数不足、志愿保护机制不完善、志愿服务效率低下等问题。为保证社区防控志愿服务质量, 发挥志愿服务力量, 必须要强调社区志愿服务的公共价值、满足社区志愿者权益、提高社区志愿者管理能力。

关键词

疫情防控, 社区志愿服务, 志愿者管理能力

The Dilemma and Reflection of Community Volunteer Model Service

—Taking Community Prevention and Control as an Example

Lu Zhou, Ziyuan Yi

Zhejiang Normal University, Jinhua Zhejiang

Received: Oct. 26th, 2022; accepted: Dec. 2nd, 2022; published: Dec. 13th, 2022

Abstract

Since the outbreak of the COVID-19 epidemic, all sectors of society have had different depth of understanding of the COVID-19 epidemic. Whether in the early days of the COVID-19 outbreak or in the present days of the normalization of epidemic prevention and control, the community vo-

lunteer model has played an important role in blocking the spread of the epidemic, easing residents' emotions, and transporting living materials. From the perspective of volunteer participation approaches, community volunteer models are mainly divided into bureaucratic cadre sinking model, self initiated resident initiative model and diversified mixed participation model. Under the prevention and control of epidemic situation in the community, this model reflects such problems as confused orientation of voluntary service, insufficient number of volunteers, imperfect voluntary protection mechanism, and low efficiency of voluntary service. In order to ensure the quality of community prevention and control of volunteer service and give full play to volunteer service, we must emphasize the public value of community volunteer service, meet the rights and interests of community volunteers, and improve the management ability of community volunteers.

Keywords

Epidemic Prevention and Control, Community Volunteer Service, Volunteer Management Ability

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

2019年爆发新冠肺炎疫情以来,新冠病毒在世界范围内迅速传播,也给中国的防疫工作带来巨大的挑战。疫情的扩散不免造成部分地区经济停滞,影响人们的日常生活和工作。在不断增长的防疫意识之上,城市社区在疫情防控中的作用逐渐展露。党的十九大报告指出,要加强社会治理体系建设,发挥社会组织作用,不断推动社会治理“社会化、法治化、智能化、专业化”水平。构建社会治理的新格局,需要完善群众参与社会治理的渠道,将群众参与制度化。在社区防疫之中,社区志愿者组织是不可忽视的力量。合理利用社区的志愿者组织,发挥志愿服务力量,不仅能够有效应对疫情防控的难题,也能够在今后提高群众参与力度、提高社区治理能力。因此如何看待社区志愿服务问题,破解志愿服务困境,更好地发挥社区志愿力量仍值得深思。

2. 社区志愿者模式是社区防疫最后一道门

本在新冠疫情将长期存在的情况下,社区作为疫情防控的最小单元,能否将新冠病毒控制在楼宇之间,对于成功防控至关重要。社区志愿者招募于各个社区之中,对社区情况较为了解,能够为社区居民直接提供生活服务。

社区志愿者提供的志愿服务对于社区而言,是一种十分重要的资源。志愿者主要由社区干部、社区居民以及其他人员组成,在应对复杂的疫情防控工作时必不可少。由于社区自身特殊的属性,遇到突发疫情需要招募大量的社区志愿者投入疫情防控工作。对于社区志愿者来说,参与疫情防控工作是出于自我奉献精神,通过参加志愿活动,能够通过自己为社区居民提供帮助,也为居住社区提供一份力量。在疫情之下,社区志愿者能够有效组织疫情在社区内的扩散、缓和居民情绪、保障物质需求,从个人入手,增加居民对社区的理解力和包容度。随着新冠病毒的演化,疫情仍然有小范围爆发的现象。以社区为阵的社区封闭式管理是控制疫情的有效举措。通过社区封闭式管理,能够阻断病毒在小区内部的传染路径,减少人员流动之间的交叉感染,摸排密接接触和感染风险的居民,为特殊人员提供居家隔离条件。繁琐的疫情防控工作仅依靠社区工作人员是难以运作的,没有充足的人力资源将会激化社区内部矛盾。此外,

登记居民行程信息、运送必要生活物资、做好公共区域消毒和其他疫情防控工作, 都需要大量的人力物力支持。

社区组织在服务居民、治理社区、促进稳定、维护秩序方面发挥了重要的作用, 但是经常缺少支持资源, 严重依赖志愿者的贡献完成使命[1]。充分利用居民的责任心, 通过多种渠道吸纳社区志愿者, 吸纳社区居民参与到社区防疫之中, 组成社区志愿者组织, 形成“自己社区自己防控”的意识, 增加社区防疫效果。因此社区志愿者模式是社区防疫的最后一道门。

3. 社区志愿者组织形成模式

社区志愿者多数来自于所居住的社区之中, 通过各种方式加入到社区志愿者组织之内。通过对 H 社区的调查, 对周边各社区志愿者进行访谈, 收集相关资料, 结合社区志愿者组织的服务实践情况, 将社区志愿者组织的形成总结为一下三种模式。

3.1. 科层制干部下沉模式

社区防疫的重点工作范围集中于某一个社区, 但是有一部分志愿者是在较为正式的组织中接受此项工作, 其中, 以政府部门的人员为主。基于科层制结构的单位往往是一个较为大型的组织, 组织内部受过良好的培训与管理。当一个地区出现疫情之时, 党政机关就会组织相关会议, 号召非必要岗位的机关干部进行下沉, 参与到各个社区, 与社区居民一同抗疫。各机关下沉的志愿者, 要争取在社区抗疫中做出积极贡献, 主动揽起抗疫重任, 处理各种疫情问题, 要为基层群众树立榜样。

以 H 社区为例, 当公布临时管理的措施之时, 市政机关就迅速下发了致党员干部的倡议书, 倡议书内要求广大党员干部要坚持“人民至上”, 敢做抗疫的“冲锋员”。各个部门要动员干部下沉到社区进行疫情防控工作的协助开展, 服从组织安排, 主动认领抗疫任务, 积极提供抗疫服务, 辅助医务人员完成核酸检测。倡议书下达之时, 就有来自不同单位的六位干部来到 H 社区, 迅速加入到社区防疫的工作之中。

3.2. 自发式居民主动模式

疫情爆发以来, “美丽逆行者”不断出现, 塑造了“奉献自己、积极抗疫”的平凡英雄形象。积极参与社区防疫工作的居民就是秉持着“助人为乐, 社区为家”的理念, 加入社区志愿者组织, 不怕繁琐、不惧危险投身于社区疫情防疫工作之中。志愿者队伍由社区党员、热心公益的居民、退休医护人员组成, 他们会在社区需要帮助之时, 挺身而出。根据社区防控的需要, 加入到疫情防控薄弱的环节, 从事居民生活服务。主动参与志愿服务的居民是社区志愿者的核心人员, 他们代表了大多数志愿者。

居民志愿者们由于背景不一, 能够提供的志愿服务也因此有了分类。具有专业技能的志愿者例如具有医学背景的志愿者主要负责对居民进行核酸检测工作; 具有生活技能的志愿者负责居民的生活突发情况, 以维修、缝补为主; 其他志愿者则负责生活物质分配工作。H 社区内部分居民的核酸检测工作则由三名退休医护辅助完成, 居民的水管线路问题则由维修背景的志愿者负责, 更多的志愿者则冲在抗疫前线, 测量出入社区人员体温、对外来物资进行消杀、安抚隔离人员情绪此类工作。在较易感染的时期, 志愿者组成采购团队, 进行大量的采买活动。这些超量的物资均由志愿者自发完成, 牺牲时间和精力。

3.3. 多元化混合参与模式

除了直接的干部下沉和自发参与模式, 两者之外还存在着多元混合参与模式。这种模式涵盖了其他不同志愿主体、不同方式的志愿服务。人是社会性动物, 受其他人员的影响, 人们在特定情况下易产生从众行为。因此在部分志愿者的影响下, 仍然有一些居民为社区抗疫做出了间接志愿服务。

面对长时间的疫情防控工作, 在社区志愿者的带领下, 陆续出现了其他类型愿者, 他们虽然没有加入到具体的社区抗疫之中, 却以其他方式提供了志愿服务。在 H 社区, 老年居民对慢性药物依赖较大、婴幼儿对奶粉需求量多以及剧烈温度变化产生不同的衣物要求, 一些抗疫必需品和生活必需品显示出不同程度的紧缺情况。有些居民便适时分享自己所拥有的资源, 向社区志愿者组织捐赠衣物、药物, 为社区紧急状况的居民联系医生和医院。此外社区整合出独居或空巢老人, 由周围居民自愿给予看护和照顾。这一类型的无固定志愿主体、无形的志愿服务使得社区的志愿服务更为完整, 更贴合人们的实际需求。对于社区志愿者组织而言, 此类无形的志愿服务填补了志愿服务的空隙, 延展了社区志愿服务的范围, 也提升了社区志愿服务的效果。

4. 社区志愿者组织服务困境

以下沉干部志愿者牵头、居民志愿者为主体、无形志愿服务为补充的社区志愿服务模式在社区疫情防控中取得了较为显著的成绩, 也成为了社区抗疫中较为固定的模式。社区志愿者组织已经成为了各个社区应对疫情必须采取的策略之一, 当之无愧成为了疫情防控的最后一道门, 更是社区治理中一股中坚力量。但是在持续性的疫情防控中, 社区志愿服务遭遇了一些问题, 也反映出社区志愿者模式仍然存在不足。

4.1. 志愿服务定位混乱

社区志愿者服务因情况不同而有不同的任务。在疫情防控之下, 社区层面组建社区志愿者团队, 是为了辅助疫情防控工作。疫情下的志愿服务集中在配送必要物资、提供生活帮助、公共空间消毒等。疫情之下的志愿服务并没有清晰划分, 造成了志愿服务定位混乱, 志愿者实际提供的服务很容易被叠加。

社区志愿者的构成多为常驻居民, 大多数没有医学相关技能, 难以与专业人员相比, 不能承担起居民日常核酸采集工作。其次, 特殊情况下, 社区志愿服务有所为有所不为。面对上级部门的任务转移和其他方面的任务推卸, 社区志愿者变成最底层接受者, 被迫认领一些不属于志愿服务的服务。此外, 志愿者承担了为居民提供服务的责任, 不是实际的权力使用者, 却承担了疫情防控带来的压力。

4.2. 志愿者数量不足

由于防疫任务复杂且繁琐, 需要耗费大量的精力与时间, 志愿者逐渐呈现出数量不足的局面。志愿者人手不足的情况不仅在 H 社区出现, 在其他社区也陆续出现此类问题。

社区防疫工作以小区为单位, 严格按照属地划分, 依据一人一楼或者一人多楼的原则进行服务。社区的类型影响着志愿者人数, 在老式居民小区, 楼栋较多且未配备足够生活设施的社区在招募志愿者方面更易碰到难题。社区志愿服务多以体力劳动为主, 配送生活必需品、运送生活垃圾、进行区域消毒等工作, 都对志愿者的体力提出了较高的要求。长时间的疫情防控工作之下, 志愿服务所产生的疲倦感也是志愿者数量减少的原因之一。

4.3. 志愿者保护机制不完善

根据《志愿服务条例》, 志愿服务组织是依法成立, 以开展志愿服务为宗旨的非营利组织。社区志愿者是因疫情需求, 由居民自主参与而成, 没有正规的团队, 是一个临时性的志愿组织。正因为志愿服务的临时性, 所以大量居民志愿者并没有任何保障机制。

在社区疫情防控工作中, 志愿者都是因疫情加入, 志愿服务时间少则三五日, 多则一月有余。志愿者直面疫情威胁, 面对着更高的疫情感染风险。在实际抗疫工作中, 不少志愿者没有稳定的居住场地, 日常饮食不能保证且承担着过量的工作任务, 志愿服务环境较差; 此外, 新型变异病毒潜伏期更长、症状难以观察, 造成志愿者感染的病例也接连出现。对于因志愿服务而感染的志愿者, 因为缺乏相关保护

机制, 往往得不到及时的关注, 无法进行适宜的救助。

4.4. 志愿服务效率低下

社区志愿者是由自我意愿驱使, 更多基于奉献精神以及社区为家的观念。由于社区防疫工作的繁杂, 志愿者受到多方面因素的影响, 志愿服务质量难以保证。

志愿者不仅要负责物资采购任务, 还要兼顾物资消杀, 时间上的冲突导致志愿服务的及时性受到影响。由于缺乏志愿者, 志愿者对所分配任务产生的分歧也不可忽视。志愿者同时承担着采购、配送、安抚、维修等多个任务, 可谓分身乏术, 常常顾此失彼。社区志愿者不是专业的服务人员, 其没有接受过服务培训, 很容易与居民产生不悦。因沟通与认知产生的问题会导致志愿者和居民无法进行有效的沟通, 志愿服务不能满足居民的要求, 陷入志愿服务困境。

5. 树立公共价值观念破解志愿服务困境

新冠肺炎是我们不能避免但却可以抑制住的疫情。新冠疫情不仅为整个社会带来了危机, 也为各个社区带来了挑战。我们不断的为控制疫情蔓延做出相应调整, 这更是基层社区加强社区志愿服务、强化志愿力量的机会。疫情下的志愿服务需要创造更大的公共价值。公共价值要通过政府包括公众在内的相关者协商来创造[2]。为了推进社区志愿者模式优化, 守好社区防疫最后一道门, 需要及时总结疫情防控经验, 进行深刻思考。

5.1. 强调志愿服务的价值性

社区志愿服务并非是对个人的志愿服务, 它作用于整个社区, 自应该实现社区最大化。志愿服务是现代社会的得以维系的要素之一。志愿服务的理念随着社会的发展发生了很大的变化, 相较于传统志愿服务的利他主义和慈善理念, 现代社会的志愿活动更强调主体动机、自我反思和自治等能动性要素[3]。志愿活动观念的转变需要我们更加注重志愿活动的价值性。

价值性不仅体现在志愿者所认可的个人价值, 还有志愿服务所蕴含的公共价值。疫情防控对于整个社会的价值性不言而喻, 志愿服务同样具有此价值。社区的疫情志愿服务多为基础性工作, 重复率大, 看似简单日常, 却是满足居民需求、维护社会稳定的关键。强调志愿服务的公共价值, 改正“私人服务员”的错误认知, 帮助居民认识到志愿服务的价值性、激发居民的志愿意向, 将更多的居民吸纳到社区疫情防控工作中。

5.2. 保证社区志愿者的权益

不论是社区层面的志愿者还是其他层面的志愿者, 他们都是疫情防控的一线人员, 直面疫情风险, 因此保证志愿者的多方权益, 是维护志愿者队伍稳定的重要举措。

面对高风险新冠肺炎疫情, 志愿者牺牲自己的时间参加志愿服务活动, 首先必须保护志愿者的安全, 设置较为完善的工作机制。队伍建设是活动的根本, 规范运作是生命力所在[4]。志愿者是享受同样权力的居民, 在提供志愿服务时, 必须对其志愿时间、志愿场所、志愿条件以及志愿服务的类型做出规定, 保证志愿者只提供疫情防控所需要的志愿服务。其次, 志愿者的疫情防护机制不可缺少。对于感染新冠肺炎的志愿者, 要保证其能够享受到相应的救助措施, 为其提供后续的康复治疗。最后, 要给予志愿者志愿服务的合法性。志愿者按照疫情防控的规定进行志愿服务, 对志愿者的侵害行为进行惩处。

5.3. 提高社区志愿者管理能力

志愿服务是社区疫情防控顺利进行的关键, 社区志愿力量也是政府不能忽视的社区治理部分。提高

社区志愿者管理能力不仅能够保证社区疫情防控的成功, 也能为将来的社区治理注入新的能量, 推动社区治理现代化。

5.3.1. 以身作则起好带头作用

政府部门的下沉干部与社区内部人员需要秉持着“以人为本, 为人民服务”的理念, 在社区疫情防控中敢于担当, 勇于冲锋, 起好带头作用。

干部们要在党的带领下, 组织社区志愿者们做好疫情工作、阻断病例输入、遏制风险扩散, 发挥好第一道防线的作用。首先要严格的开展核酸检测工作, 杜绝因核酸检测不规范造成的疫情感染。其次当好排头兵, 主动对接辖区内孤寡老人、慢性或重症人员等特殊群体, 要实时跟进特殊群体的生活需求, 合理运用自身资源提供相应的志愿服务。铸牢属地责任, 做到精准定位、精准发力, 尽量满足社区各类居民的生活需求[5]。

5.3.2. 相互配合开展志愿工作

志愿者是临时性的服务组织, 其内部没有固定的上下级之分, 每个志愿者的地位平等。志愿组织的倡导者往往是社区人员或者政府干部, 因此社区志愿者组织的倡导人要有意识的抛去“官架子”, 夯实组织内部的合作基础, 尊重志愿者的意愿。能够参加疫情防控工作, 志愿者不仅面临时间与精力的花费, 还有被感染的风险。这就要求志愿者组织的倡导者与志愿者们形成一致的服务观念, 以共同认知指导志愿服务, 而不是用外界规则制度进行约束。两者要事先对志愿服务的价值、服务内容以及各项要求进行协商, 明确任务内容, 进行及时的反馈。面对面的沟通能够建立更好的合作关系。

5.3.3. 总结经验运用志愿力量

新冠疫情的出现为社区开启了应急管理的课程, 要求社区不论何时何地, 都要有能够应对突发情况的能力。社区能够根据突发事件类型, 建立相应的应急组织, 抽取合适的力量, 组建合适的志愿服务模式。可事先进行志愿者信息收集, 将志愿者按照不同类型进行分类, 组建不同类型的志愿者服务队伍[6], 有效整合志愿者资源, 提供更加全面的志愿服务。在疫情防控之外, 也应该有组建社区志愿者队伍的能力, 运用志愿力量完成社区治理。

随着新冠疫情在国内的发生, 疫情防控工作也逐渐精确向社区下沉, 社区肩负的疫情防控任务艰巨且沉重, 需要政府与社区志愿组织合力开展。社区志愿者具有天然的社区亲密性, 在严峻的疫情防控形势下, 更容易开展社区内志愿服务。要重视志愿服务所具有的公共价值性, 引导居民参与志愿服务; 保护志愿者的相关权益, 解决志愿者志愿服务的疑虑; 提高社区志愿者的管理能力, 规范志愿者的志愿服务工作、运用志愿服务力量, 推动社区疫情防控工作制度化。基于以上分析, 社区志愿者模式不仅能够在疫情防控中发挥作用, 也能够在未来形成合力推动社区治理现代化, 形成共建共治共享的社会治理新格局。

参考文献

- [1] Butcher, J. and Einolf, C.J. (2017) Perspectives on Volunteering: Voices from the South. Springer International Publishing, Switzerland. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-39899-0>
- [2] 包国宪, 王学军. 以公共价值为基础的政府绩效治理: 源起、架构与研究问题[J]. 公共管理学报, 2012, 9(2): 89-97.
- [3] Spires, A.J. (2018) Chinese Youth and Alternatives of Volunteering. *China Information*, 32, 203-223. <https://doi.org/10.1177/0920203X17752597>
- [4] 魏君安. 加强社区志愿者队伍建设的思考与实践[J]. 山东社会科学, 2015(S2): 16-17.
- [5] 王学军. 政府要做好公共价值的创造者和守护者——关于新冠肺炎疫情防控的思考[J]. 党政论坛, 2020(2): 4-6.
- [6] 张敏, 胡建东. 提升社区志愿服务质量路径探究[J]. 人民论坛, 2020(26): 70-71.