

# 从化解湖北一村在疫情危机看社会力量参与公共事务科学路径

## 【前线求助】

正在驻村为梨花村提供社会工作服务的武汉阳光社会工作服务中心(以下简称“阳光社工”)在得知“京鄂 iwill 志愿者联合行动”(以下简称“iwill 联合行动”)可以提供“三师”(心理咨询师、医师、社工师)专业后援支持后,立即找到 iwill 联合行动的总顾问杨团和总指挥翟雁。

杨团是中国社会科学院社会政策研究中心顾问,翟雁是北京市社会心理工作联合会(以下简称“社心联”)理事、北京博能志愿公益基金会理事长、北京惠泽人公益发展中心创始人。

阳光社工希望 iwill 联合行动能帮助梨花村,为村支书提供心理危机干预,为村民提供在线心理咨

询、疫情传染病的医学健康知识和生活困难救助等一系列远程的专业志愿服务,通过对梨花村的干预,让村民们做好心理建设和防护措施,用积极心态去迎接将来的未知。

当“三师”们纷纷摩拳擦掌、积极备战,做好了进驻当地村民微信群的各种准备时,却突然接到阳光社工的通知:“梨花村突然不希望外人的介

入,不需要你们的支援了。”然而,具有医学、心理学、社会工作和抗击“非典”经验的 iwill 联合行动发起人翟雁,深知梨花村所面临的疫情问题之严峻,她第一时间与阳光社工负责人进行了紧急磋商,以寻找应对方法。

其实,对于服务对象拒绝专业志愿者的举动,翟雁已经习惯了,她说:“由于社会公众并不了解这些幕后的专业志愿者,也不知晓他们的工作方式是什么,人们会对未知保持着本能的排斥。”

iwill 联合行动是一次政府与社会组织合作、社会力量参与重大公共卫生事件社会治理的一次创新实验,梨花村则是 iwill 联合行动在探索过程中的试验田之一。

一方面,她必须为亲人患病、为年幼的孩子和自己都是密切接触者而忧心;另一方面,村里的抗疫工作正在紧要关头,而自己是全村人的主心骨,自己被隔离观察,会不会让村民们恐慌?

并不是侧重于个体心理咨询,而是通过平台打造跨界跨区域协作机制,有效地解决社区群体的共性问题,搭建社会力量参与公共事务的路径。”翟雁告诉《公益时报》。

iwill 联合行动也得到北京市社工工委民政局二级巡视员、社心联会长张青之的大力支持,翟雁被授权担任该行动总指挥。张青之特别强调:所有志愿者必须服从北京社心联统一领导,不得擅

自行动,更不得为个人或个人所在机构谋私利。“iwill 联合行动是在党委和政府的领导之下,在法规和政策的指导下,专业有序地开展工

作。”翟雁强调联合行动并不是民间草莽无序的行动。翟雁和李劲是旧相识,在紧急沟通后,李劲认为 iwill 联合行动项目符合三一基金会“科学公益”的资助理念,果断拍板决定在

项目启动的当日,出资 30 万元作为该项目启动资金。

“这个项目在整个参与抗疫工作的公益体系中,除了物资捐赠之外,提供了民间公益组织所擅长的社区干预、心理干预和居家医

护防控服务。这类服务在重大公共事件中,不那么显见,但是也不可或缺。”郭琳告诉《公益时报》,这类服务其实是扎根社区的公益组织比较擅长的,他们对社区情况了解,拥有社区干预的专业知识,她说,“联合行动发挥了他们的专业特长和组织优势,丰富了公益组织向抗疫工作做贡献的内容和形式。”

翟雁和李劲是旧相识,在紧急沟通后,李劲认为 iwill 联合行动项目符合三一基金会“科学公益”的资助理念,果断拍板决定在

项目启动的当日,出资 30 万元作为该项目启动资金。

“这个�项目在整个参与抗疫工作的公益体系中,除了物资捐赠之外,提供了民间公益组织所擅长的社区干预、心理干预和居家医

护防控服务。这类服务在重大公共事件中,不那么显见,但是也不可或缺。”郭琳告诉《公益时报》,这类服务其实是扎根社区的公益组织比较擅长的,他们对社区情况了解,拥有社区干预的专业知识,她说,“联合行动发挥了他们的专业特长和组织优势,丰富了公益组织向抗疫工作做贡献的内容和形式。”

## 【协助自救】

协助一个社区“自救”,对于 iwill 联合行动来说并不陌生,不久前,行动就曾远程协助武汉某高档小区内一群精英人士“自救”。这群精英人士通过正常通道发出的诉求都“石沉大海”,在沮丧无助时,iwill 联合行动专家志愿者进驻小区微信群,号召这群精英人士走“自救”路线。

平时在一线“开垦”、说服类似梨花村的社区接受服务的工作是 iwill 联合行动的“社区部”在负责。社区部是 iwill 联合行动的最前端,中华女子学院的很多教授都在这个部门,用他们的社工手法,每天和有需求的一线社会组织等

服务对象做大量的沟通工作。“尽管疫情之下很着急,但是必须用专业方法,平和温和地去沟通。一着急,对方就跑了。”翟雁说。iwill 联合行动提供需求一端的其中一个重要部门是志愿者工作部,负责对志愿者进行筛选和培训。近 200 名志愿者已经形成的“医

师+心理咨询师+社工师”三位一体的“三师合一”志愿者力量,通过提供“三群联动”的在线专业服务模式,应对疫区居民等在社区支持、健康咨询和心理疏导等方面的需求。

“三群联动”即通过当地合作机构,在疫区社区建立大群,广泛触达疫区居民;建立中群,针对聚

焦病患、有心理问题的人群;建立小群,进行一对一的个案辅导与医疗服务转介。志愿者们实行每小组三班倒的模式,每班次配备医师、心理咨询师、社工各 2 人,共 6 人,进行线上答疑与辅导。

从 iwill 联合行动现有的服务案例来看,这样的线上服务模式是可行的,它既可及时响应疫区居民的需求,又能发挥来自全国的志愿者力量,弥补了疫区专业人数量的不足。分群模式也有效地避免了有严重心理困扰者的情绪对大群产生的负面影响,并能及时地、更有针对性地帮助到这些有特殊需要的人。

翟雁将他们称之为“幕后英雄”:他们很少被社会认知,不仅出脑出力,还要自己要出钱,他们所付出的努力是常人看不到的。到目前为止,iwill 联合行动平台对接志愿者 1760 余人,联合并服务参与抗疫的社会力量 30 余家。翟雁希望,在未来,这个平台能够成为即使是在大灾大难面前也能出色运转和提供专业志愿服务的平台。

“希望通过以上行动,为民间参与突发公共危机建立路径,为一线组织及志愿者提供专业支持,为民间组织及志愿者有序高效参与社会公共事务架起桥梁,开发社会治理创新之道。”翟雁认为,只有政社合作,让政府看到社会的力量,公民才可能更有效地参与到如同此次的大型公共卫生事件中。

北京大学法学院副教授、北京大学法学院非营利组织法研究中心主任金锦萍表示,我国自建国以来就确立了政府主导、社会参与的工作指导思想,这不仅可以发挥政府的优势,同时也可以激发社会力量的活力,推动救灾和应急响应方式的创新,提高灾后重建和疫后恢复的效率与效果。事实上,政府与民间合力也是世界各国普遍采取的应急管理

模式。

## 【架起桥梁】

连接社区需求侧与志愿者供给侧的是 iwill 联合行动项目管理团队。这个由 20 多名志愿者和 2 名带薪员工组成的管理结构中,包含了社区部、志愿者部、项目部、技术和产品研发部、传播部等,成员来自阿里巴巴、饿了么、奇点、腾讯、石墨等的技术大咖志愿者,为团队提供技术支持和开发服务,还有来自跨国公司、企业高管、高等院校、专业机构、政府公务人员和社会组织领导

人等。这群志愿者躲在幕后,用翟雁的话说,以“007”(注:每天工作从 0 点到 0 点,每周工作 7 天)的工作状态,推动着 iwill 联合行动管理体系的正常运

转。翟雁将他们称之为“幕后英雄”:他们很少被社会认知,不仅出脑出力,还要自己要出钱,他们所付出的努力是常人看不到的。到目前为止,iwill 联合行动平台对接志愿者 1760 余人,联合并服务参与抗疫的社会力量 30 余家。翟雁希望,在未来,这个平台能够成为即使是在大灾大难面前也能出色运转和提供专业志愿服务的平台。

“希望通过以上行动,为民间参与突发公共危机建立路径,为一线组织及志愿者提供专业支持,为民间组织及志愿者有序高效参与社会公共事务架起桥梁,开发社会治理创新之道。”翟雁认为,只有政社合作,让政府看到社会的力量,公民才可能更有效地参与到如同此次的大型公共卫生事件中。

北京大学法学院副教授、北京大学法学院非营利组织法研究中心主任金锦萍表示,我国自建国以来就确立了政府主导、社会参与的工作指导思想,这不仅可以发挥政府的优势,同时也可以激发社会力量的活力,推动救灾和应急响应方式的创新,提高灾后重建和疫后恢复的效率与效果。事实上,政府与民间合力也是世界各国普遍采取的应急管理

模式。

北京大学法学院副教授、北京大学法学院非营利组织法研究中心主任金锦萍表示,我国自建国以来就确立了政府主导、社会参与的工作指导思想,这不仅可以发挥政府的优势,同时也可以激发社会力量的活力,推动救灾和应急响应方式的创新,提高灾后重建和疫后恢复的效率与效果。事实上,政府与民间合力也是世界各国普遍采取的应急管理

模式。

北京大学法学院副教授、北京大学法学院非营利组织法研究中心主任金锦萍表示,我国自建国以来就确立了政府主导、社会参与的工作指导思想,这不仅可以发挥政府的优势,同时也可以激发社会力量的活力,推动救灾和应急响应方式的创新,提高灾后重建和疫后恢复的效率与效果。事实上,政府与民间合力也是世界各国普遍采取的应急管理

模式。

## 【需求分析】

对接武汉物资的事情已经忙得焦头烂额,并没有多余的精力和能力去满足村民需求。另外,翟雁很清楚,对于大多数的村子来说,卫生条件相对较差,防护物资资不充足,村民对疫情知识了解得也不够,现在又出现确诊病例,如果不尽快进行干预,疫情很容易在村子内失控传播。第三个方面,除了疫情,村子还面临着更大的“断粮”危机。当地道路封锁,外部物资很难进入,而依

靠外出打工赚钱养活一家老小的村民也出不去。“眼前的‘静好’是暂时现象,村民一定要‘自救’才可能有‘活路’”。而自救的前提是要“自组织”,iwill 联合行动可以提供远程的协助和支持,帮助村民去学会自我组织和协作,翟雁认为。

“志愿者不是去制造恐慌,而是一种‘润雨细无声’的陪伴,把知识一点一点地传送给他们。”翟雁对志愿者们的工作方

式有信心。她与 iwill 联合行动的专业志愿者团队紧急召开需求分析会议,运用心理防御理论、社会工作与社会支持体系理论等工具,对梨花村村支书和村民所面临的风险和危机进行了分析与评估,确定了梨花村当前处于较高风险中,并建议实施针对村支书的个案心理干预和针对村民的微信群“三师联动”,提供生活、医疗保健和心理咨询一

体的综合性专业服务。

“志愿者不是去制造恐慌,而是一种‘润雨细无声’的陪伴,把知识一点一点地传送给他们。”翟雁对志愿者们的工作方

式有信心。她与 iwill 联合行动的专业志愿者团队紧急召开需求分析会议,运用心理防御理论、社会工作与社会支持体系理论等工具,对梨花村村支书和村民所面临的风险和危机进行了分析与评估,确定了梨花村当前处于较高风险中,并建议实施针对村支书的个案心理干预和针对村民的微信群“三师联动”,提供生活、医疗保健和心理咨询一

体的综合性专业服务。

“志愿者不是去制造恐慌,而是一种‘润雨细无声’的陪伴,把知识一点一点地传送给他们。”翟雁对志愿者们的工作方

式有信心。她与 iwill 联合行动的专业志愿者团队紧急召开需求分析会议,运用心理防御理论、社会工作与社会支持体系理论等工具,对梨花村村支书和村民所面临的风险和危机进行了分析与评估,确定了梨花村当前处于较高风险中,并建议实施针对村支书的个案心理干预和针对村民的微信群“三师联动”,提供生活、医疗保健和心理咨询一

体的综合性专业服务。

## 【精准匹配】

全国各地包括专家学者、医师、心理咨询师、社工、媒体传播、项目管理和网络技术等在内的千余名志愿者的报名。社心联安排心理危机干预、医疗服务、志愿者服务的相关专家为报名志愿者进行线上培训,并从中首批选拔出近 200 名包括医师、心理咨询师、社会工

作者等在内的专业志愿者,组成

“三师合一”京鄂 iwill 志愿联合行动组。

iwill 联合行动派遣的首批“三师志愿者”进驻的是武汉疫区,这是行动与武汉逸飞社会的工作服务中心合作,为后者所服务的 500 余名当地居家隔离居民开展社会心理科普、新型冠状病毒防疫知识讲座、情绪疏导和

心理应激干预所建立的微信群。每位正式上岗前的志愿者需要接受专业培训并签订《志愿者信息保密协议》,入群居民共同认同《微信群告知书》。每个群建制化进驻 3 名小组专业志愿者和群管理员,通过排班轮值和在线专业督导,确保志愿者咨询服务质量。

“三师合一”京鄂 iwill 志愿联合行动组。

iwill 联合行动派遣的首批“三师志愿者”进驻的是武汉疫区,这是行动与武汉逸飞社会的工作服务中心合作,为后者所服务的 500 余名当地居家隔离居民开展社会心理科普、新型冠状病毒防疫知识讲座、情绪疏导和

心理应激干预所建立的微信群。每位正式上岗前的志愿者需要接受专业培训并签订《志愿者信息保密协议》,入群居民共同认同《微信群告知书》。每个群建制化进驻 3 名小组专业志愿者和群管理员,通过排班轮值和在线专业督导,确保志愿者咨询服务质量。

“三师合一”京鄂 iwill 志愿联合行动组。

iwill 联合行动派遣的首批“三师志愿者”进驻的是武汉疫区,这是行动与武汉逸飞社会的工作服务中心合作,为后者所服务的 500 余名当地居家隔离居民开展社会心理科普、新型冠状病毒防疫知识讲座、情绪疏导和

## 【化解危机】

不仅是村民,志愿者根据服务对象的不同情况来主动调整工作手法,以达成目标。在湖北一个居家隔离分诊群里,每天都有 200 多人进群。刚进来的人往往表现得更加消极、焦虑、恐惧和躁动不安,甚至发泄情绪到凌晨,影响整个群里人的情绪。进驻在群里的心理咨询师王丹(化名)特意延后了自己晚上的值班服务时间,“当有人需要你时,就是志愿者无法拒绝的时刻”。她动员自己的同学给群里的人写慰问信,告诉他们有很多爱心人士和志愿者在支持、陪伴他们。她还特地在某日凌晨时发了一封《今夜无眠》的问候信。她在信里情真意切地写道:“你们并不孤单,你们的每一丝痛苦都牵动着我们的心,在这场没有硝烟的‘战’疫中,全国上下,几乎全民参战……让我们相互支持、照顾好自己。”

从那以后,群里的居民慢慢安下心来,每天主动登记身体状况等信息,居民之间也多了

一些温情。

从那以后,群里的居民慢慢安下心来,每天主动登记身体状况等信息,居民之间也多了

一些温情。

从那以后,群里的居民慢慢安下心来,每天主动登记身体状况等信息,居民之间也多了

一些温情。

从那以后,群里的居民慢慢安下心来,每天主动登记身体状况等信息,居民之间也多了

一些温情。

从那以后,群里的居民慢慢安下心来,每天主动登记身体状况等信息,居民之间也多了

一些温情。

## 【不眠之夜】

1 月 23 日凌晨 2 时,作为疫情重灾区的武汉宣布从当晚 10 时起“封城”。各地政府也先后启动重大突发公共卫生事件一级响应机制,严阵以待。社会各界则积极捐赠物

资,回应湖北疫区一线所急需的口罩、防护服等防护物资的需求,支持这场与病毒的战争。

翟雁一直在琢磨:在每一次重大灾情面前,志愿者都是重要的社会力量,在这次重大突发公共卫生事件的紧急状态下,除了捐款捐物

参与,但病毒传染性强,人们被限制了活动范围,以前志愿者的工作手法是行不通的。

与此同时,北京三一公益基金会(以下简称“三一基金会”)并没有着急加入物资采购和转运的大军,因为虽然现在湖北医疗物资告急,但相信随着政府强有力的资源调配和动员能力,急需的物资缺口会补上。秘书长李劲和他的团队更多地

在思考,当湖北乃至全国疫情进入胶着状态时,人们的需求会是什么?作为一家以“推动科学公益”为使命的非公募基金会,又应该如何在这场全民抗疫的战争中有一个科学的定位,助力公益伙伴更加

专业有效地应对疫情?狡猾凶狠的病毒,在威胁着人类的健康,也在考验着公益人的智慧。

翟雁因其职业敏感,也因为牵挂着熟悉的几个湖北公益组织负责人的安危,早在武汉宣布“封城”之前,就已经在和几个公益伙伴及专家在微信群里商量,针对湖北的疫情到底应该采取什么行动。

1 月 23 日凌晨,武汉宣布“封城”的当天,在武汉公益伙伴调研疫区居民需求的基础上,根据各自足不出户的实际况

况,大家达成一致意见:由北京市社会心理工作联合会、北京博能志愿公益基金会、北京惠泽人公益发展中心及京鄂两地专业志愿者和公益机构等公益伙伴,联合发起定位为“依托互联网,进行远程专业后援”的“京鄂 iwill 志愿者联合行动”。

“养兵千日,用兵一时”,公益行业推动专业志愿者和专业社工的发展已经数十年,他们是可以激发和利用的巨大资源。而一种良好的协同机制,可以为专业的社会力

## 【协助自救】

协助一个社区“自救”,对于 iwill 联合行动来说并不陌生,不久前,行动就曾远程协助武汉某高档小区内一群精英人士“自救”。这群精英人士通过正常通道发出的诉求都“石沉大海”,在沮丧无助时,iwill 联合行动专家志愿者进驻小区微信群,号召这群精英人士走“自救”路线。

平时在一线“开垦”、说服类似梨花村的社区接受服务的工作是 iwill 联合行动的“社区部”在负责。社区部是 iwill 联合行动的最前端,中华女子学院的很多教授都在这个部门,用他们的社工手法,每天和有需求的一线社会组织等

服务对象做大量的沟通工作。“尽管疫情之下很着急,但是必须用专业方法,平和温和地去沟通。一着急,对方就跑了。”翟雁说。iwill 联合行动提供需求一端的其中一个重要部门是志愿者工作部,负责对志愿者进行筛选和培训。近 200 名志愿者已经形成的“医

师+心理咨询师+社工师”三位一体的“三师合一”志愿者力量,通过提供“三群联动”的在线专业服务模式,应对疫区居民等在社区支持、健康咨询和心理疏导等方面的需求。

“三群联动”即通过当地合作机构,在疫区社区建立大群,广泛触达疫区居民;建立中群,针对聚

焦病患、有心理问题的人群;建立小群,进行一对一的个案辅导与医疗服务转介。志愿者们实行每小组三班倒的模式,每班次配备医师、心理咨询师、社工各 2 人,共 6 人,进行线上答疑与辅导。

从 iwill 联合行动现有的服务案例来看,这样的线上服务模式是可行的,它既可及时响应疫区居民的需求,又能发挥来自全国的志愿者力量,弥补了疫区专业人数量的不足。分群模式也有效地避免了有严重心理困扰者的情绪对大群产生的负面影响,并能及时地、更有针对性地帮助到这些有特殊需要的人。

翟雁将他们称之为“幕后英雄”:他们很少被社会认知,不仅出脑出力,还要自己要出钱,他们所付出的努力是常人看不到的。到目前为止,iwill 联合行动平台对接志愿者 1760 余人,联合并服务参与抗疫的社会力量 30 余家。翟雁希望,在未来,这个平台能够成为即使是在大灾大难面前也能出色运转和提供专业志愿服务的平台。

“希望通过以上行动,为民间参与突发公共危机建立路径,为一线组织及志愿者提供专业支持,为民间组织及志愿者有序高效参与社会公共事务架起桥梁,开发社会治理创新之道。”翟雁认为,只有政社合作,让政府看到社会的力量,公民才可能更有效地参与到如同此次的大型公共卫生事件中。

北京大学法学院副教授、北京大学法学院非营利组织法研究中心主任金锦萍表示,我国自建国以来就确立了政府主导、社会参与的工作指导思想,这不仅可以发挥政府的优势,同时也可以激发社会力量的活力,推动救灾和应急响应方式的创新,提高灾后重建和疫后恢复的效率与效果。事实上,政府与民间合力也是世界各国普遍采取的应急管理

模式。

## 【架起桥梁】

连接社区需求侧与志愿者供给侧的是 iwill 联合行动项目管理团队。这个由 20 多名志愿者和 2 名带薪员工组成的管理结构中,包含了社区部、志愿者部、项目部、技术和产品研发部、传播部等,成员来自阿里巴巴、饿了么、奇点、腾讯、石墨等的技术大咖志愿者,为团队提供技术支持和开发服务,还有来自跨国公司、企业高管、高等院校、专业机构、政府公务人员和社会组织领导

人等。这群志愿者躲在幕后,用翟雁的话说,以“007”(注:每天工作从 0 点到 0 点,每周工作 7 天)的工作状态,推动着 iwill 联合行动管理体系的正常运

转。翟雁将他们称之为“幕后英雄”:他们很少被社会认知,不仅出脑出力,还要自己要出钱,他们所付出的努力是常人看不到的。到目前为止,iwill 联合行动平台对接志愿者 1760 余人,联合并服务参与抗疫的社会力量 30 余家。翟雁希望,在未来,这个平台能够成为即使是在大灾大难面前也能出色运转和提供专业志愿服务的平台。

“希望通过以上行动,为民间参与突发公共危机建立路径,为一线组织及志愿者提供专业支持,为民间组织及志愿者有序高效参与社会公共事务架起桥梁,开发社会治理创新之道。”翟雁认为,只有政社合作,让政府看到社会的力量,公民才可能更有效地参与到如同此次的大型公共卫生事件中。

北京大学法学院副教授、北京大学法学院非营利组织法研究中心主任金锦萍表示,我国自建国以来就确立了政府主导、社会参与的工作指导思想,这不仅可以发挥政府的优势,同时也可以激发社会力量的活力,推动救灾和应急响应方式的创新,提高灾后重建和疫后恢复的效率与效果。事实上,政府与民间合力也是世界各国普遍采取的应急管理

模式。

北京大学法学院副教授、北京大学法学院非营利组织法研究中心主任金锦萍表示,我国自建国以来就确立了政府主导、社会参与的工作指导思想,这不仅可以发挥政府的优势,同时也可以激发社会力量的活力,推动救灾和应急响应方式的创新,提高灾后重建和疫后恢复的效率与效果。事实上,政府与民间合力也是世界各国普遍采取的应急管理

模式。

北京大学法学院副教授、北京大学法学院非营利组织法研究中心主任金锦萍表示,我国自建国以来就确立了政府主导、社会参与的工作指导思想,这不仅可以发挥政府的优势,同时也可以激发社会力量的活力,推动救灾和应急响应方式的创新,提高灾后重建和疫后恢复的效率与效果。事实上,政府与民间合力也是世界各国普遍采取的应急管理

模式。

## 【需求分析】

对接武汉物资的事情已经忙得焦头烂额,并没有多余的精力和能力去满足村民需求。另外,翟雁很清楚,对于大多数的村子来说,卫生条件相对较差,防护物资资不充足,村民对疫情知识了解得也不够,现在又出现确诊病例,如果不尽快进行干预,疫情很容易在村子内失控传播。第三个方面,除了疫情,村子还面临着更大的“断粮”危机。当地道路封锁,外部物资很难进入,而依

靠外出打工赚钱养活一家老小的村民也出不去。“眼前的‘静好’是暂时现象,村民一定要‘自救’才可能有‘活路’”。而自救的前提是要“自组织”,iwill 联合行动可以提供远程的协助和支持,帮助村民去学会自我组织和协作,翟雁认为。

“志愿者不是去制造恐慌,而是一种‘润雨细无声’的陪伴,把知识一点一点地传送给他们。”翟雁对志愿者们的工作方

式有信心。她与 iwill 联合行动的专业志愿者团队紧急召开需求分析会议,运用心理防御理论、社会工作与社会支持体系理论等工具,对梨花村村支书和村民所面临的风险和危机进行了分析与评估,确定了梨花村当前处于较高风险中,并建议实施针对村支书的个案心理干预和针对村民的微信群“三师联动”,提供生活、医疗保健和心理咨询一

体的综合性专业服务。

“志愿者不是去制造恐慌,而是一种‘润雨细无声’的陪伴,把知识一点一点地传送给他们。”翟雁对志愿者们的工作方

式有信心。她与 iwill 联合行动的专业志愿者团队紧急召开需求分析会议,运用心理防御理论、社会工作与社会支持体系理论等工具,对梨花村村支书和村民所面临的风险和危机进行了分析与评估,确定了梨花村当前处于较高风险中,并建议实施针对村支书的个案心理干预和针对村民的微信群“三师联动”,提供生活、医疗保健和心理咨询一

体的综合性专业服务。

“志愿者不是去制造恐慌,而是一种‘润雨细无声’的陪伴,把知识一点一点地传送给他们。”翟雁对志愿者们的工作方

式有信心。她与 iwill 联合行动的专业志愿者团队紧急召开需求分析会议,运用心理防御理论、社会工作与社会支持体系理论等工具,对梨花村村支书和村民所面临的风险和危机进行了分析与评估,确定了梨花村当前处于较高风险中,并建议实施针对村支书的个案心理干预和针对村民的微信群“三师联动”,提供生活、医疗保健和心理咨询一

体的综合性专业服务。

## 【精准匹配】

全国各地包括专家学者、医师、心理咨询师、社工、媒体传播、项目管理和网络技术等在内的千余名志愿者的报名。社心联安排心理危机干预、医疗服务、志愿者服务的相关专家为报名志愿者进行线上培训,并从中首批选拔出近 200 名包括医师、心理咨询师、社会工

作者等在内的专业志愿者,组成

“三师合一”京鄂 iwill 志愿联合行动组。

iwill 联合行动派遣的首批“三师志愿者”进驻的是武汉疫区,这是行动与武汉逸飞社会的工作服务中心合作,为后者所服务的 500 余名当地居家隔离居民开展社会心理科普、新型冠状病毒防疫知识讲座、情绪疏导和

心理应激干预所建立的微信群。每位正式上岗前的志愿者需要接受专业培训并签订《志愿者信息保密协议》,入群居民共同认同《微信群告知书》。每个群建制化进驻 3 名小组专业志愿者和群管理员,通过排班轮值和在线专业督导,确保志愿者咨询服务质量。

“三师合一”京鄂 iwill 志愿联合行动组。

iwill 联合行动派遣的首批“三师志愿者”进驻的是武汉疫区,这是行动与武汉逸飞社会的工作服务中心合作,为后者所服务的 500 余名当地居家隔离居民开展社会心理科普、新型冠状病毒防疫知识讲座、情绪疏导和

心理应激干预所建立的微信群。每位正式上岗前的志愿者需要接受专业培训并签订《志愿者信息保密协议》,入群居民共同认同《微信群告知书》。每个群建制化进驻 3 名小组专业志愿者和群管理员,通过排班轮值和在线专业督导,确保志愿者咨询服务质量。

“三师合一”京鄂 iwill 志愿联合行动组。

iwill 联合行动派遣的首批“三师志愿者”进驻的是武汉疫区,这是行动与武汉逸飞社会的工作服务中心合作,为后者所服务的 500 余名当地居家隔离居民开展社会心理科普、新型冠状病毒防疫知识讲座、情绪疏导和

## 【协助自救】

协助一个社区“自救”,对于 iwill 联合行动来说并不陌生,不久前,行动就曾远程协助武汉某高档小区内一群精英人士“自救”。这群精英人士通过正常通道发出的诉求都“石沉大海”,在沮丧无助时,iwill 联合行动专家志愿者进驻小区微信群,号召这群精英人士走“自救”路线。

平时在一线“开垦”、说服类似梨花村的社区接受服务的工作是 iwill 联合行动的“社区部”在负责。社区部是 iwill 联合行动的最前端,中华女子学院的很多教授都在这个部门,用他们的社工手法,每天和有需求的一线社会组织等

服务对象做大量的沟通工作。“尽管疫情之下很着急,但是必须用专业方法,平和温和地去沟通。一着急,对方就跑了。”翟雁说。iwill 联合行动提供需求一端的其中一个重要部门是志愿者工作部,负责对志愿者进行筛选和培训。近 200 名志愿者已经形成的“医

师+心理咨询师+社工师”三位一体的“三师合一”志愿者力量,通过提供“三群联动”的在线专业服务模式,应对疫区居民等在社区支持、健康咨询和心理疏导等方面的需求。

“三群联动”即通过当地合作机构,在疫区社区建立大群,广泛触达疫区居民;建立中群,针对聚

焦病患、有心理问题的人群;建立小群,进行一对一的个案辅导与医疗服务转介。志愿者们实行每小组三班倒的模式,每班次配备医师、心理咨询师、社工各 2 人,共 6 人,进行线上答疑与辅导。

从 iwill 联合行动现有的服务案例来看,这样的线上服务模式是可行的,它既可及时响应疫区居民的需求,又能发挥来自全国的志愿者力量,弥补了疫区专业人数量的不足。分群模式也有效地避免了有严重心理困扰者的情绪对大群产生的负面影响,并能及时地、更有针对性地帮助到这些有特殊需要的人。

翟雁将他们称之为“幕后英雄”:他们很少被社会认知,不仅出脑出力,还要自己要出钱,他们所付出的努力是常人看不到的。到目前为止,iwill 联合行动平台对接志愿者 1760 余人,联合并服务参与抗疫的社会力量 30 余家。翟雁希望,在未来,这个平台能够成为即使是在大灾大难面前也能出色运转和提供专业志愿服务的平台。

“希望通过以上行动,为民间参与突发公共危机建立路径,为一线组织及志愿者提供专业支持,为民间组织及志愿者有序高效参与社会公共事务架起桥梁,开发社会治理创新之道。”翟雁认为,只有政社合作,让政府看到社会的力量,公民才可能更有效地参与到如同此次的大型公共卫生事件中。

北京大学法学院副教授、北京大学法学院非营利组织法研究中心主任金锦萍表示,我国自建国以来就确立了政府主导、社会参与的工作指导思想,这不仅可以发挥政府的优势,同时也可以激发社会力量的活力,推动救灾和应急响应方式的创新,提高灾后重建和疫后恢复的效率与效果。事实上,政府与民间合力也是世界各国普遍采取的应急管理

模式。

## 【架起桥梁】

连接社区需求侧与志愿者供给侧的是 iwill 联合行动项目管理团队。这个由 20 多名志愿者和 2 名带薪员工组成的管理结构中,包含了社区部、志愿者部、项目部、技术和产品研发部、传播部等,成员来自阿里巴巴、饿了么、奇点、腾讯、石墨等的技术大咖志愿者,为团队提供技术支持和开发服务,还有来自跨国公司、企业高管、高等院校、专业机构、政府公务人员和社会组织领导

人等。这群志愿者躲在幕后,用翟雁的话说,以“007”(注:每天工作从 0 点到 0 点,每周工作 7 天)的工作状态,推动着 iwill 联合行动管理体系的正常运

转。翟雁将他们称之为“幕后英雄”:他们很少被社会认知,不仅出脑出力,还要自己要出钱,他们所付出的努力是常人看不到的。到目前为止,iwill 联合行动平台对接志愿者 1760 余人,联合并服务参与抗疫的社会力量 30 余家。翟雁希望,在未来,这个平台能够成为即使是在大灾大难面前也能出色运转和提供专业志愿服务的平台。

“希望通过以上行动,为民间参与突发公共危机建立路径,为一线组织及志愿者提供专业支持,为民间组织及志愿者有序高效参与社会公共事务架起桥梁,开发社会治理创新之道。”翟雁认为,只有政社合作,让政府看到社会的力量,公民才可能更有效地参与到如同此次的大型公共卫生事件中。

北京大学法学院副教授、北京大学法学院非营利组织法研究中心主任金锦萍表示,我国自建国以来就确立了政府主导、社会参与的工作指导思想,这不仅可以发挥政府的优势,同时也可以激发社会力量的活力,推动救灾和应急响应方式的创新,提高灾后重建和疫后恢复的效率与效果。事实上,政府与民间合力也是世界各国普遍采取的应急管理

模式。

北京大学法学院副教授、北京大学法学院非营利组织法研究中心主任金锦萍表示,我国自建国以来就确立了政府主导、社会参与的工作指导思想,这不仅可以发挥政府的优势,同时也可以激发