

# 新冠肺炎疫情下青年志愿服务发展创新

■ 丁元竹 江汛清

(中共中央党校(国家行政学院)社会和生态文明教研部,北京100091;中央团校党的群众工作教研部,北京100089)

**【摘要】**本文基于公共空间理论和社会关系模式理论诠释志愿服务行为,尤其是青年志愿服务。在公共空间和社会关系模式基础上分析了当前抗击新冠肺炎疫情对于公共空间和社会关系模式的改变和提出的挑战。基于上述理论和问题分析,对常态化下抗击新冠肺炎疫情中的未来志愿服务发展,尤其是青年志愿服务发展创新提出了对策和建议。

**【关键词】**公共空间 社会关系模式 社会疏离 青年志愿服务

DOI:10.16034/j.cnki.10-1318/c.2020.05.002

新冠肺炎疫情发生以来,我国广大青年志愿者与人民子弟兵、医务人员、社区工作者同心协力,艰苦奋斗,成为抗击疫情的重要力量。根据《抗击新冠肺炎疫情白皮书》,截止到2020年5月31日,我国参与疫情防控注册志愿者881万人,志愿服务项目46万多个,记录志愿服务时间2.9亿多小时,得到习近平总书记高度评价和全国人民高度赞扬。2020年3月正值疫情高峰,在组织北京全市学雷锋主题活动中,北京市青年志愿者服务队共开展新冠肺炎防疫相关志愿服务1524项,参与的志愿者多达417591人次,累计服务时长136527.5小时,在抗击疫情中发挥了重要作用<sup>[1]</sup>。

抗击疫情中的青年志愿者事迹感人,可歌可泣;抗击疫情中的青年志愿服务友爱奉献,可圈可点。抗击新冠肺炎疫情中的青年志愿服务也为人们思考在疫情环境中、社会疏离条件下志愿服务的发展和创新提供了契机。对这个问题进行深入探索,会为疫情后、疫情常态化下的青年志愿服务发展提供理论、经验支持,推动志愿服务形式创新。

## 一、透视新冠肺炎疫情下青年志愿者服务的理论视角

为深入分析新冠肺炎疫情对青年志愿服务的影响,本文把志愿服务活动还原到公共空间和社会关系模式状态,从公共空间和社会关系理论视角审视志愿服务问题,以期对百年未有之新冠肺炎疫情中的青年志愿服务发展创新能有新的诠释。

收稿日期:2020-07-02

作者简介:丁元竹,中共中央党校(国家行政学院)督学组督学,社会和生态文明教研部教授,博士生导师,主要研究社会政策、公共服务;

江汛清,中央团校党的群众工作教研部副教授,主要研究社会工作、志愿服务。

### (一) 公共空间视角下的青年志愿服务

所有志愿服务都是发生在一定公共空间中的。在没有发生疫情和开启社会疏离之前,人们把发生在公共空间中的包括志愿服务在内的各种社会活动视为理所当然。这场疫情使人们感到,志愿服务是志愿者通过公共空间与他人沟通、交流、互动、互惠、利他中形成的社会关系模式。公共空间又称为社会基础设施,包括各种体育、教育、医疗、赛事等公共场所,也包括社区。传统意义上,志愿者,包括青年志愿者,其在公共空间参与大型赛事或者参与大型展览活动,前者我们称其为赛事志愿者,后者我们将其称为文化文艺志愿者,这是志愿者比较典型的服务形式,也是青年志愿者的主要服务领域。此外,志愿者,包括青年志愿者,还可以深入家庭、社区、服务机构提供志愿服务。公共空间构成志愿服务场景。

志愿服务场景因疫情发生变化。由于预防疫情造成了社会隔离,观众、运动员和演员不能出现在现场,大型赛事、大型展览等活动停止举办。根据2020年联合国《全球博物馆应对新冠疫情报告》,博物馆在未来的发展会面临新的挑战,90%的博物馆采取闭馆的方式应对疫情,其中10%未来将永久闭馆。目前,在我国一些地区,包括博物馆在内的各类公共空间依然处于关闭或部分关闭状态。疫情如果长期得不到有效控制,传统意义上的志愿服务就需要适应这点进行社会组织重构,改变自己的活动方式、活动内容。

社会隔离改变了公共空间的本来面貌,“公共场所的本质:汇聚各色人等,举办各种活动”<sup>[2]</sup>。社会隔离阻断了病毒,也改变了人们日常社会活动方式,人们日常面对面的公共空间失去其应有的意义,博物馆、剧院、电影院、剧场等,莫不如此。在新冠肺炎疫情发生前,人们似乎感觉不到周围的公园、剧场、商场、各类建筑物与自己之间的关系,疫情使人们对此有了新的体会和体验。“公共空间的社会隔离,也即由于个人暴露在他人眼光之下而导致的隔离”<sup>[3]</sup>导致了社会关系模式的改变,人们习以为常的“公共生活”发生了深刻变化。不管是哪种场景,志愿者开展服务的空间模式都随之发生变化。

换句话说,志愿服务作为一种社会活动是发生在一定场景中的。在社会不发生大的历史变化情况下,场景是固定的,一切理所当然。因为社会环境发生变化,场景会随着影响社会的历史因素出现或消失,这是我们在讨论新冠肺炎疫情对志愿服务发展形式的影响时要考虑的。

志愿服务活动的开展通常具备两个公共场景:一是周边环境和个人社会关系之外的世界;二是那些需要被帮助的人们。传统意义上的志愿服务是发生在一定公共空间中的公益活动和服务形式。志愿者作为个体以个人或一定组织形式参与到特定公共空间中奉献自己的时间、精力、知识。在这个过程中,个体之间和组织之间的相互作用发生在一定的公共空间中,有着共同的指向和目标。通常意义上,这种公共空间逐步开放,人们在其中活动构筑了志愿机制,它是社会体制的一部分。志愿机制的功能是促使社会开展日常志愿服务活动,培养社会热忱,激发社会活力,实现社会和谐。由于新冠肺炎疫情的特殊性,在这个公共空间开展青年志愿服务活动,除了语言服务外,志愿者参与联系沟通、信息统计、物资发放等活动。疫情期间,由于疫情造成的公共空间变化和社会疏离,广大青年志愿者帮助政府、社区监管来往人员,共产党员在疫情期间全部到社区报到,参与防疫值班守护,帮助测量体温,协助返京登记,参加消毒和消杀等工作。“志愿北京”信息平台与数百家志愿服务组织依托微信公众号、微信群、QQ群建立“每周七天,每天二十四小时”在线服务机制,提供咨询,解惑答疑,为其他志愿者和志愿团体服务,组织各种力量和资源,服务抗击疫情工作。

家庭、社区、公共场所、国家内部、国际领域等都是公共空间。志愿者进入家庭帮助老人、进

入社区服务居民,在各种公共场所开展服务活动,内容涉及教育、医疗、体育、文化、慈善。回顾历史,中国在自己悠久的历史中,在不同的公共空间,形成中国特色慈善理论和助人为乐精神,产生了大量服务他人的志愿服务活动。中华人民共和国成立以来,中国派出自己的志愿者参与国际事务;改革开放以后,国际组织的志愿者和其他国家的志愿者陆续进入中国,提供教育、卫生、外语教学、农业技术等方面的服务;中国青年志愿服务开辟国际领域,进入发展中国家服务,大大拓展了志愿服务的公共空间。所以也可以这样理解,志愿服务是发生在公共空间的公益服务活动,在特定人文区位上建立的社会关系模式之一。

## (二) 社会关系模式视角下的青年志愿服务

当人们在一定的公共空间中开展志愿服务活动,在这样的公共空间对他人实施帮助计划时,就与志愿者、志愿组织和服务对象形成了各种社会关系,有时我们将其称为社会空间,志愿者在公共空间中,与服务对象之间,与志愿者之间都会建立起熟悉、密切的关系,甚至亲密无间。由此可以理解,为什么世界各国因历史、文化、政治、制度等不同,出现了不同的志愿服务形式,形成不同的社会关系模式。志愿服务活动创造了一种社会关系模式。

在抗击新冠肺炎疫情过程中,志愿服务成为“黏合剂”,在由于因疏离造成的人际关系弱化带来的心理问题处置中发挥了重要作用,重塑了社会关系。社会关系是人类的基本组织形式。正如马克思在《〈政治经济学批判〉序言》中指出“人们在自己生活的社会生产中发生一定的、必然的、不以他们意志为转移的关系,即同他们的物质生产力的一定发展阶段相适应的生产关系。这些生产关系的总和构成社会的经济结构,即有法律的和政治的上层建筑竖立其上并有一定的社会意识形态形式与之相适应的现实基础。”<sup>[4]</sup>马克思在这里所说的社会关系是在公共空间中进行的,它构成了人类的社会领域,即社会空间。

社会空间由三个层面组成“最里面一层我们称为家庭,在家庭成员之间,相互帮助是全力以赴、不计回报的。第二层面是我们的知己好友,以及生活中相同部落、文化背景下,与我们有社会关系的人们,我们会帮助这些人,但是通常也会期待对方有所回报。两个层面合在一起,就构成了我们的社会关系网。第三个层面就是除以上两层面以外的其他任何人,这些人可能与我们素昧平生,不会产生任何交集,或许他们可能还会对我们带有敌意。但只有再加上这个层面之后,我们的社会空间才算完整。”<sup>[5]</sup>对于这句话的理解是:人类自其产生之日起,他们的公共活动和社会活动的公共空间不断扩大,社会空间也随之不断扩大,从家庭内到家庭之外,从“自己人”到“他人”、自己的家人以外的第三方等。按照志愿服务的本意,志愿服务是利他行为,这里的利他是指亲戚、好友之外的人们,也即第三方。志愿服务就是这样的一种社会关系模式,其实质不是敌意和仇恨,而是友爱和奉献。在抗击新冠肺炎疫情中,这种第三方服务包括各地区、各机关、各部门抽调干部下沉社区,到社区报到,在社区协助开展疫情防控工作。据统计,在抗击新冠肺炎疫情中北京市发布各类项目约6000个,招募志愿者12万多人,使处于社会疏离状态的人们得到帮助和支持。

在互联网时代,理解抗击新冠肺炎疫情志愿服务的社会关系模式还必须关注互联网发展。在人类社会空间扩展的历史上,最具有历史意义的事件无疑是移动互联网技术的出现。在微信、微博等各种新媒体平台上形成的圈子对于前文提到的第三个层面的社会关系模式变迁产生了深远影响。在这些朋友圈里面,或者有几个人、几十人、数百人,甚至成千上万人,这里面许多人,有的见过面,有的没有见过面,都被人邀请加入到交流的圈子中来,见过面的以后或许不会再见面,没有见过面的将来有可能见面或者一生没机会见面,但圈子中的人们不停地交流、互

动,这就是互联网下的人们社会关系的新模式。互联网深刻改变了人类的社会生活、社会关系和组织方式。大量的志愿服务平台也是基于这样的形式建立起来的。例如,北京志愿者通过“志愿北京”信息平台发布复工复产志愿服务项目,帮助企业复工复产,开展心理咨询,为被隔离人员、受感染者的家庭成员及其亲朋好友、参加抗击疫情活动的广大医务人员等提供心理咨询和心理危机干预咨询服务,服务人数近5 000人次,回复短信接近30 000条。过去,人们讲志愿服务主要是从志愿服务活动本身或者相关理论视角出发,如马斯洛的需求层次论、利他主义理论、社会工作理论等。我们在这里试图换一个角度,因为疫情带来的根本性改变要求必须用新的理论来重新审视志愿服务的活动方式。人们已经意识到,疫情可能改变世界格局,改变人们之间的社会关系模式。因此也将改变志愿服务的形式,志愿服务面临一场新的革命和变革。研究这个问题,既需要立足于已有的理论来审视志愿服务的形式,也要立足社会关系模式的改变来关注志愿服务形式的革命性变革。

在抗击疫情中,人们遵循社会疏离的原则和要求,阻断了病源传播,但也带来社会生活的缺失和公共生活的深刻变革,于是志愿者通过新的公共空间中的各种方式帮助那些需要帮助的人,在追求奉献他人的信仰的同时,重构社会关系模式。他们把一个个孤立的家庭、孤立社区重新组成了共同体,在熟人之间、陌生人之间,陌生人和熟人之间筑牢共同体的价值和意识,在公共生活和公共领域中发挥了“黏合剂”作用。

根据以上分析,我们认为志愿服务活动,包括青年志愿服务活动的发生是这样一个过程:人们通过一定公共空间把自己的时间、精力、知识、热情奉献给他人,在这个过程中,志愿者与志愿者、志愿者与志愿组织、志愿者与服务对象塑造出不同的社会空间,或可将其称为社会关系模式,这是我们审视抗击新冠肺炎疫情中青年志愿服务的理论视角。

## 二、抑制新冠肺炎疫情环境下志愿服务面临的新挑战、新问题

基于公共空间和社会关系模式理论,我们认为,新冠肺炎疫情改变了原有的公共空间和社会关系模式,给志愿服务、包括青年志愿服务提出了新的要求。互联网、快递等行业快速发展,人类正在经历一次深刻社会变革——公共空间和社会关系模式的变革。这种变革,一方面带来生产方式和生活方式的改变,另一方面也带来人们心理上的不适应,甚至文化失调。面对新的变化,人们要有一个适应过程,然后逐步习以为常,形成习惯;信息技术的加快开发,也会不断创新更适合人们心理和人性需要的场景。因此当我们从公共空间和社会关系模式发生的改变来看抗击疫情中的志愿服务,会有不同的诠释和发现。

### (一) 社会疏离改变了志愿服务的公共空间

#### 1. 社会疏离阻断了公共空间和社会空间

根据公共卫生理论,应对流行病的最根本办法是研发疫苗,但在有效疫苗广泛应用之前,社会隔离是最基础性的手段,即在空间上把个体、群体进行物理性疏远,截断病毒潜在的传播链,延缓或降低病毒传播速度,发现潜在患者,实现传染病有效防控目标。在1918年的世界大流感中,社会疏离手段曾被各国使用过,2003年发生的“非典”也采取了社会疏离手段。针对新冠病毒,世界各国都在一致采取各种社会疏离措施。从各国抗击疫情的实践看,社会疏离是阻断病毒传播的有效方式。

现实的情况是,社会疏离首先使原有公共空间失去功能,酒店、饭店、咖啡馆、茶馆关闭,剧

院、影院、博物馆等停业,人们隔离在家中、社区中,依靠互联网交流和沟通。从工作方式上看,部分人群居家办公完全可行,但由于人们业已形成的生活习惯和工作方式,有相当一部分行业,比如餐饮、娱乐、电影等服务行业的工作人员需要在特定公共空间工作。中国是制造业大国,由于疫情,相当一部分劳动力远离制造业场所,或采取居家隔离、或采取区域性隔离,无法参与生产。社会疏离也阻断了亲朋好友之间的你来我往、日常交流。行政分隔、社区封闭、严格登记等措施把本来可以自由流动的人群限制在特定空间。到过疫区旅行的人,本人或家人也要求一定时间在特定空间隔离、观察。一个时期,子女不能探望父母、夫妻不能团聚、亲朋好友不能聚会成为常态。各种大型会议、赛事、演出被取消,原来意义上的社会距离被大大拉开。防控期间,一些单位、一些地区餐饮行业规定,控制餐厅就餐人数,实行盒饭制度,不能群体性聚餐。有的城市规定,在餐厅就餐须拉开桌椅间距,餐位间隔1米以上,就餐人员不得面对面,自助餐取餐须戴口罩等。除了就餐,在机场、火车站、购物等活动中也要保持安全距离。疫情防控期间,各大航空公司、高铁实行间隔就座制度。为减少交叉感染,各地区和各类企业纷纷派车或租用专列接自己的员工回企业工作。这一系列社会疏离举措确实有效,大大降低了携带病原体的人与其他人的接触,但同时也造成社会距离,给传统意义上的志愿服务,包括青年志愿者服务提出了新挑战、新问题。

## 2. 公共空间的改变促进志愿服务方式创新

面对疫情造成的社会疏离,需要对志愿服务新方式进行探索。大约在20世纪20年代,即1918年世界大流感爆发后不久,美国芝加哥大学社会学派重要人物R. E. 帕克(Robert Park)和E. W. 伯吉斯(E. W. Burgess)提出了著名的社会距离理论。根据他们的研究,物理空间上的距离和人们情感上的距离是互为加强的(帕克、伯吉斯)关系。换句话说,物理空间影响着人们之间的情感,物理空间扩大会弱化个人、群体、社会之间的情感,造成社会差距、社会隔阂和文化失调,甚至带来社会失序、心理失衡,进而演化成社会学意义上的心理问题和社会问题。面对疫情采取社会疏离这几乎是历次瘟疫的基本处理方式,例如:面对1918年的大流感,美国海军“做好了一切准备,一旦疾病爆发,就立即将所有病员隔离起来。他们相信隔离措施一定能控制住疾病”<sup>[6]</sup>。美国联邦政府和各州政府也采取了同样的措施,政府、法庭等公共设施都关闭了,并通过街头广告警示人们避免聚集、咳嗽要用手遮住口,等等。执行彻底的隔离政策和隔离干预几乎可以切断病毒传染的进程,那些与外界隔离的地方基本可以躲过一劫。但是也必须看到,社会疏离会使公共空间失去功能,人们之间的社会交流自然会受到限制,社会关系模式发生变化。在这个过程中,志愿者和志愿组织本身也是社会疏离的一部分,他们在疫情中发挥作用的方式和程度会因为疏离发生变化。

社会疏离是个百年话题,对志愿服务发展来说却是个新课题。从20世纪20年代开始,国际上用社会距离理论来处理群体和种族问题以及种族冲突,使之成为社会治理的重要内容。R. E. 帕克和E. W. 伯吉斯在芝加哥等城市开展实地研究,一方面,他们深入研究空间距离对社会疏离产生的影响;另一方面,他们把空间距离理论应用到城市规划中,探索如何通过公共服务和社会服务的合理布局缩短社会距离,改变人们的社会关系模式,促进社区团结和社会和谐,加强人们之间的情感联系,缩小规范距离,推动社会互动,解决城市空间布局带来的家庭、邻里、族群、种族等社会群体之间的社会疏离。在抗击新冠肺炎疫情中,志愿者也试图以志愿服务来弥补公共空间改变造成的社会关系缺失问题。例如理发店关闭,很多人不能出家门,不能理发,北京市的一些区县志愿者及时组织起来为抗疫一线的医务人员理发。大兴区就有近3000人接

受理发服务,避免了新冠肺炎疫情传播的风险,方便了生活,解决了由社会疏离带来的各种不便。

## (二) 抗击新冠肺炎疫情给志愿服务提出了新课题

### 1. 志愿服务如何面对疫情下的社会疏离

疫情之前和之后的世界已经完全不一样了。当前我们面对一系列复杂问题,其复杂性可以用不确定性来概括:原先人们想象中的线性发展路径在瞬间因为疫情发生改变,未来需要借助于想象勾画;从前思考问题的边界条件发生变化,如何确定边界又因事实不足和研究不充分难以拿捏。如果社会疏离不成为常态,疫情过后人们会逐步恢复常规化志愿服务和各种社会服务,疫情影响不会太明显;但若疫情长期持续,必定改变志愿服务的方式,人们之间交往方式、接触方式,甚至志愿服务组织建构都将发生深刻变革。

通常,人们在公共空间通过语言沟通、眼神表达,形成社会交往和社会关系模式,人们可以在公共空间这一场景,观察各种社会行为。当前,一方面社会隔离造成了原有的、人们习以为常的场景缺失;另一方面,由于佩戴口罩,给观察人们的眼神、表情带来障碍,疫情防控期间无所不在的疏离状态,使人们的交往方式发生变化,志愿服务形式也发生改变。但凡事都需要从两面看,社会疏离的程度决定了人们之间社会距离的大小,改变了正常社会关系模式,带来社会关系疏离,志愿服务究其实质是通过接入社会关系和参与社会互动开展志愿服务活动,奉献他人,实现志愿服务的社会目标。我们发现,长达数月的社会疏离导致现实生活中出现了不少社会和心理问题,由此可以理解为什么习近平总书记强调要开展心理疏导、情绪支持、保障支持。

### 2. 志愿服务如何应对虚假舆论

铺天盖地的虚假言论是这次抗击疫情过程中存在的突出现象。面对虚假舆论,到底该如何处置,更应该相信谁?志愿者在这个领域能做什么?这些都需要新时期志愿服务工作进行深入研究。一是虚假信息治理的核心问题是,信息必须透明度高,相对能够赢得民众更多的信赖,正确信息对舆论能够迅速响应,这样才能使误导人的言论没有生存的空间。在复杂的环境中,秉承理性和科学原则,提高科学认识和有用的知识非常重要,一方面可以获得居民的信任,减轻社会恐慌,另一方面也有利于政府决策。面对舆论的复杂性,提高居民素质十分重要,居民需要在纷繁复杂的环境中分辨虚假信息、认清事实、减少盲从。这些,都需要在公共卫生危机中进行沟通。新冠病毒大流行已要求人们重新审视沟通方式。二是传媒的复杂性。互联网成为人们获得信息的主要来源。但是,“互联网上的信息未经提炼和归纳,其中有着太多纷繁复杂的细节,还称不上知识”<sup>[7]</sup>。这样,一方面,互联网给社会带来了海量未经处理的信息;另一方面,也使一些人面对海量信息,表现出不同程度的无知和偏见。“互联网的确是一种新的沟通方式,人们同时也相信,一种新的心理学即将因为‘网络空间’的虚拟人际关系而诞生。”<sup>[8]</sup>互联网代表了20世纪末21世纪初人类最伟大的成就,它大大改变了人类历史的进程。在市场经济和以互联网为基础的大众媒体的推动下,其几乎主宰了21世纪初的市场和公共服务供给。三是由于缺乏对信息化下公众行为和社会交往模式的足够认识,新冠肺炎疫情造成一场全球化信息流动背景下的全面危机。网络、移动通讯使关于新冠肺炎疫情的信息在第一时间发散到全球。在全球信息时代,如不及时向社会发布权威信息,谣言、传言等非权威信息就会填补信息真空,从而对危机管理造成消极影响。由于对病毒缺乏认识,危机初始阶段不可控,这并不可怕。在危机发生之后,公众最渴望听到权威部门的声音,渴望从主流渠道获得真相,否则,小道消息只能令惶恐和不安情绪继续蔓延。为了消除公众的恐惧并确保政府有效运作,志愿者、尤其是青年志

愿者应当协助各级党组织、政府部门及时一致地与内部和外部的广大网民开展沟通工作。

这里最为重要的是要发挥专业志愿者的作用,尤其是专业青年志愿者要冲锋在前。一是传递明确的外部消息。以最大的透明度和最小的延迟传递正确消息。收集所有的利益相关者的见解,并形成清晰、简洁、全面的信息,及时反映政府和社会对当前情况的认识 and 态度。这不仅会使普通大众安心,也有利于人们按部就班工作和生活。二是持续有耐心地沟通。不要指望一次就能让所有人理解政府和社会的想法。要加强全体社会成员的信任感和责任心,与民众保持一致的沟通。人们可能会从邻居、家庭或其他来源获得信息,这些信息可能不正确,或者无法跟上不断变化的形势。确保及时、一致地更新内部和外部受众信息,从而减轻潜在的混乱。在这个方面,社区志愿者,尤其是社区青年志愿者可以大有作为。三是让人民放心。在复杂环境中,由于面临着巨大的不确定性,许多人在应对危机方面经验不足。志愿者向公众发送每日更新的信息,既有益又令人欣慰。志愿者可以在前方,也可以在后方发挥自己的作用。例如,在抗击新冠肺炎疫情过程中,广大志愿者帮助在一线服务的医护人员家庭,使他们安心工作,取得良好的服务效果。四是耐心做好服务工作。要让人们知道并了解不久的将来一切都会按计划进行。在不确定的时刻,人们需要指导和安慰。必须优先安排并加强沟通工作,这是志愿服务创新不能忽视和亟须探索的问题。

### 3. 志愿者如何消除公众恐惧

新冠肺炎疫情给社会成员带来了恐惧。志愿服务组织需要考虑新冠病毒携带者、康复者在社会中的地位,这会不会成为一个新的问题?它凸显了新冠肺炎疫情在我国引发的深层次社会问题:一是人们对新冠病毒的恐惧心理,二是人们对新冠病毒患者和新冠病患接触者的社会群体歧视。

广大志愿者和志愿组织要认识到,传染病的感染容易引发恐慌,历次瘟疫都会产生这样的情况:1918年,“恐惧使女人不敢照料自己的姐妹;使志愿者不敢将食物带给那些病重而不能自己进食的家庭,而让人们最终活活饿死;使得受过训练的护士不敢回应那些求救的紧急电话。恐惧——而非疾病本身——几乎将社会粉碎”<sup>[9]</sup>。随着新冠肺炎疫情蔓延,重要的是,要考虑相关的恐惧、沮丧、焦虑和悲伤情绪的蔓延,必须着眼于人们在心理上对隔离的反应。在这次抗击疫情中,我们看到,各地志愿组织和志愿者通过心理咨询等方式为公众、医护人员等提供了相应的服务,这种做法值得称赞。

在这次应对疫情中,志愿服务方式创新需关注的问题是:作为社会治理重要组成部分的志愿服务,在推进治理现代化进程中该如何提高应对复杂性问题的能力。目前看,这种复杂性至少表现在三个方面:一是这种病毒的复杂性,整个过程已经看到,对于病毒的无知、偏见、迷信造成的认知差异,带来了认识上的分歧和不一致。二是人口和设施的集中性,包括人际交往的复杂程度及其难以分辨的因果关系,高速公路的四通八达,人口的高度集中,全球航空旅行大众化,跨境贸易的日益发展,基础设施的日趋集中。集中化带来了无限的便利,但是一旦处理不当,后果不可估量。考虑这些深层次的问题,是新时期志愿服务组织、尤其是青年志愿服务组织实现创新目标的关键。

### 4. 志愿者如何帮助受害者

现在必须考虑疫中和疫后,尤其是疫后,志愿者如何该帮助那些遭受损害的个人和家庭?1918年,“普通流感几乎总是选择杀死社会里最弱的人,那些最幼小的和最老迈的人。它伺机而动、恃强凌弱。它几乎总会让那些最健壮、最健康的人生还——比如年轻人”<sup>[10]</sup>。从传染病

的社会影响来说,尤其是此次疫情中,必须考虑到老年人面临着更大的威胁这一点,通过各种方式给予他们帮助,协助那些在家庭隔离、养老机构隔离的老年人,帮助他们的生活,关照他们的心理健康;还要关注那些因为社会隔离失去工作,不能外出工作,且家庭储蓄匮乏的家庭和人群,通过社会救助、在线就业等方式帮助他们获得生存和发展的基本条件。在这个方面,志愿者尤其是广大青年志愿者可以大有作为。

#### 5. 志愿服务如何推动青年就业发展

此次疫情持续时间长,经济下行压力大,874万大学生就业形势严峻。借鉴国际和历史经验,要鼓励和支持大学生参与到公共服务中去,坚持习近平总书记的“两山”理论要求,通过扩大公共消费,开发各类公共服务项目,让广大应届毕业生参与到植树造林、基础设施建设中去,一方面扩大公共消费,另一方面解决就业问题,实现经济社会平稳发展,加强应届毕业生与社会的联系,不断增长才干,为未来做准备。

#### (三) 新冠肺炎疫情的不确定性对志愿服务灵活性和精准性提出新要求

世界卫生组织指出,目前疫情在大部分西欧国家已趋于稳定或呈下降趋势,非洲、东欧等地确诊病例有一定规模,疫情仍处于上升趋势,有关新冠病毒会反复骚扰人类的说法也不断出现。新冠病毒恐将与人类长期共存。对以往公共空间的期待,使人们对疫苗开发怀有无限希望,一些急于求成的医药公司不时发布“缺乏数据”支持的“好消息”,由此经常使居民兴奋不已,股市也随之起伏动荡,社会情绪呈现波澜起伏。面对这样复杂的局面,志愿服务组织和志愿者需要定力,需要把奉献精神与专业知识有机结合起来。

对人类来说,新型冠状病毒是一种全新的病毒。通常在做发展战略和发展规划时,人们时常陷入一个误区,那就是容易把不熟悉的事与认为不太会发生的事混淆起来,认识的真正危险就在于缺乏预见性,就在于脑海中只有那么几种自己熟悉的、但却不大可能发生的危险。新冠疫情发生初期,就沿袭了这样的思维模式,人们对新冠病毒不熟悉,对其影响估计不足,而且对病毒的致命性和扩散爆发力一无所知,那么无论有什么样的危机准备,都难以避免麻烦,而问题在于把麻烦控制在什么样的范围。美国经济学家加尔布雷斯探讨20世纪30年代大萧条时写的《大恐慌》一书所提出的忠告,如今看来对认识新冠肺炎疫情具有深刻的意义。他说,经济危机有五大原因,其中之一便是对经济研究过于贫乏。同样,新冠肺炎疫情危机,其中之一便是人们对于这种病毒研究过于贫乏。直到目前为止,人类对于新冠病毒的危害、扩散方式、死亡率等,都还没有形成一个全面、统一的认识,更不用说针对新冠病毒的治疗药物了。新冠病毒认知不清带来未来一系列不确定性,这几个问题需要清晰回答:疫情会蔓延到什么程度?它对经济冲击会有多大?受疫情和经济下行压力,会产生什么样的次生风险和危机?我们人类应对流行传染病的基本做法是抑制传染病对人类的侵害,需在社会疏离前提下,尽快研发疫苗。各国科学家在病毒检测和治疗方面取得巨大成效,但对病毒整体认识还未达成一致,对病毒的产生和传播没有彻底了解清楚,针对病毒的疫苗开发仍然在路上。疫情在未来一段时间内是否再次爆发还有很大不确定性。尽管如此,我国广大志愿者积极勇敢地投入到疫苗的开发、实验过程中,他们的无畏、勇敢、牺牲精神是这次抗击疫情中的一大亮点。新冠病毒如果长期与人类共生,重新启动人口流动和社会交往,缩短社会距离将面临困难,必定会改变人类的生产和生活方式,包括志愿服务方式。新冠病毒不仅带来了生命危险和经济挑战,还将造成失业、企业破产、亲人离去、社会疏离等一系列社会和心理问题,这类问题会逐渐显现出来,需要广大志愿者参与到救助过程中来。

### 三、探索常态化下抗击新冠肺炎疫情的志愿服务方式

新冠病毒流行以及为应对它采取的社会疏离和救治措施对志愿服务,尤其是青年志愿服务提出了新的要求,我国广大志愿者,包括青年志愿者在抗击疫情过程中不断探索,创新了志愿服务方式,作出了重要贡献,积累了丰富的经验,这些值得总结提升,也需要结合新形势的要求进一步探索志愿服务的新方式新方法,推动中国特色社会主义志愿服务事业健康蓬勃发展。

#### (一) 进一步研究和探讨疫情环境下的志愿服务方式、方法

这次疫情后,人类进入新的历史阶段,志愿服务将会处在一个现代与传统的交替过程中。抗击疫情中的志愿服务可以分为两部分,一是在疫情过程中,人们参与到医疗救助、社区服务、社区治理、公共交通服务、物资采集和发放、各种宣传等活动中,奉献自己的时间、精力和知识。北京面向“志愿北京”信息平台注册的7万多家志愿团队发出倡议,通过志愿者岗位培训、发布指导项目,引导志愿者积极参与抗击疫情活动,组建了“雷火志愿服务团体”等;组织志愿者参与舆情防控、理发、帮助医护人员解决家庭实际困难,等等,不断提高需求对接的水平和能力。二是疫情常态化后,积极探索适应社会结构重组条件下的志愿服务新形式。中国 and 全球志愿服务都处在一个转型时期,一方面是适应疫情带来的社会变化要求,另一个方面是要适应互联网带来的新的技术变革,不断推进志愿服务形式改革创新。例如,为减少社会隔离带来的问题,北京公交集团组织志愿者承担为车辆消毒、物资发放、职工体温测量、佩戴口罩提醒、标识张贴等工作。

针对疫情带来的深刻社会变化,志愿服务尤其是青年志愿服务创新的方向包括,一是要积极研究新的社会结构、社会组织形式、新技术环境下的人民群众对于志愿服务的新需求,在弄清人民群众需求的基础上,积极开发人民群众喜闻乐见的志愿服务项目。二是要积极研究和学习新技术,从技术进步中研究新的社会结构、生产秩序、生活秩序,开发志愿服务的新形式。

#### (二) 探索以数字技术开发创新消除或降低社会疏离的志愿服务方式

志愿服务尤其是青年志愿服务要积极探索网络环境下解决社会规范距离、情感距离和社会互动的新的形式新方法。一是把通过技术创新解决社会疏离问题纳入志愿服务创新议程。探索通过视频链接、微信、微博等方式与服务对象交流、聚会等,不断提高虚拟环境下的互动频次,拉近社会情感距离。二是志愿服务要研究数字化转型带来的挑战。疫情发生后,远程办公、远程会议、远程教育等发展迅速,市场和企业也在调整自己的运作方式。这些应对疫情的办法在疫情结束后,有些可能恢复到常态,有些临时性措施可能会成为新常态,这些都对志愿服务数字化能力提出了更高的要求。要秉承创新理念,赋能各类志愿服务组织和志愿者,协同构建数字共生的服务生态。建议有关部门为志愿服务组织和志愿者融入数字社会提供全方位支持,加快数字相关立法标准进程,加强数据安全监管,完善志愿服务数字化环境。三是通过出台各种支持数字志愿服务发展的政策来强化资金支持,搭建志愿服务信息化公共服务平台,为志愿服务提供智能化条件,为志愿服务智能化提供咨询和培训服务,使志愿者、尤其是广大青年志愿者参与到消除数字鸿沟的进程中。

#### (三) 为居家工作人员提供志愿服务

积极探索与居家办公群体有关的志愿服务形式。一是疫情中,很多人采取居家办公方式,但习惯在办公室工作的上班族发现,自己家房子的设计、网络配置、电脑屏幕设计等都非常适合办公(例如对于教师而言),电脑画面太小,找不到上班的感觉。新冠肺炎疫情激发了人们对

住宅设计的反思和适合社交的互联网场景的想象,房子如何设计才能够更好交流与表达?在怎样的场景中才能实现传统意义上面对面的交流和理解,去实现“不言而喻”,发现“言外之意”?那些在办公室工作大半生的人们,已经习惯于这种工作场景,未来如果发生重大变化,人们不得不去适应。随着人口密集的大都市,例如纽约、伦敦等成为新冠肺炎疫情中心,数字技术缩短了人与人之间的空间距离,大都市生活的吸引力或许会下降。二是为了配合阻断传染病,志愿者也与全体社会成员一样采取社会疏离的方式,居家通过网络平台为广大居民提供线上服务,包括协调物资、心理咨询。中国青年志愿者协会、中国志愿服务联合会面向社会公开微信公众号等方式,对群众关心的热点问题及时回答,发布信息,招募志愿者,通过“志愿北京信息”工作平台,开展专项心理服务互动,这些都是很好的开端。

#### (四) 参与消除虚假信息治理志愿服务工作

志愿服务需要参与消除有关新冠肺炎病毒错误信息传播的社会治理活动。一是这个活动的关键要点是:推送头条新闻很重要,因为在社交媒体上,头条新闻通常是人们唯一看到的东西。二是疫情过后的心理关怀比任何时候都重要。要教会人们每天练习保持情绪健康的技巧,以及和家人朋友分享工作感受的方法。这场危机将永远改变所有的人,如果能够改变思维方式,谈论并解决心理健康和福祉问题,将会在现在和将来治愈各种社会问题。三是通过技术创新和信息内容处理加工,使网络上各类纷繁复杂的信息知识化、系统化、精准化,缩小网络全球化环境下的社会规范和情感距离,不断完善构建人类命运共同体的技术环境。

从全球范围内看,病毒流行造成了巨大的社会分裂。社会纽带在最亲密的地方断裂,势必造成一个“危机社会”,其不确定性大大高于“风险社会”,现在比以往任何时候都需要考虑采取行动应对疫情带来的各种心理健康问题。一是志愿者有义务参与到这项工作中来。重点要考虑与大流行相关的恐惧、沮丧、焦虑和悲伤情绪的蔓延。着眼于人们在心理上对隔离的反应。二是面对虚假舆论,要帮助人们相信政府。要让人们相信政府的信息透明度高,政府对舆论的响应速度快,努力使那些误导人们的虚假错误言论失去生存空间。对于志愿组织和志愿者来说,最重要的是要加强与公众之间的沟通,把各级党委政府的政策、声音及时传播给广大居民。三是提升专家志愿者的热情与可信度,要建立热心服务社会、专业化的专家队伍,抗击新冠肺炎疫情需要热情,更需要专业知识。四是协助政府不断提升居民素质,在不确定时期,提高居民认知水平,让人民群众安心最为关键,这项工作需要热心、专业的志愿者参与。

#### (五) 保护志愿者免受病毒侵害

新冠病毒十分狡猾,危害性大,是迄今为止人类遇到的传染性最强的病毒之一。志愿者参与相关服务存在被感染的风险,参与服务的志愿者需要具有专门的知识储备和接受专业的防护训练。针对这个问题,各地区、各级人民政府、有关部门和志愿组织要高度重视,严加防范,确保志愿者的人身安全。一是加强志愿者自身的防疫训练,提升他们对新冠肺炎疫情危害性及其特点的认识;同时增强参与志愿服务的各类人员的社会疏离防范手段。二是想方设法采取尽可能完备的防范措施,保护参与抗击疫情服务的志愿者,包括为志愿者分发口罩、配备消毒用品等。三是疫情防控期间要注意对志愿者进行心理疏导。志愿者的心理困扰主要来自疫情防控期间在服务中面对服务对象家庭的分离、亲子关系的割舍、人与人之间关系的疏离等所产生的心理压力,针对这些问题,对志愿者要做好心理疏解,缓解他们在服务过程中面临的困扰。四是参与抗疫的志愿服务人员提供必备的社会保险。北京市推出专门针对新冠肺炎疫情的保险险种,在北京市原有实名注册志愿者保险保障基础上,为所有北京市实名注册志愿者额外扩展新冠肺

炎身故保险,保险理赔额度为50万元,解除了广大志愿者参与志愿服务的心理负担和后顾之忧,这些经验值得进一步总结和完善的。

#### (六) 在加强国际志愿服务交流与合作基础上推进人类命运共同体建设

抗击新冠肺炎疫情,志愿服务的国际间合作需要加强。志愿机制具有历史性、国别性、全球性。一是在一个不断全球化和信息化的时代,被互联网、贸易等连接起来的各国志愿服务机制进入了一个全球性演化进程,全球治理应运而生。但是,志愿机制是具体的,不是抽象的。从社会体制具有历史性、国别性、全球性角度就可以解释为什么志愿服务会反映一定的历史、社会、文化和国别特征。中国特色的志愿服务源于中国悠久的历史 and 优秀的文化传统,这是中国志愿服务的根基。二是改革开放以来,我国志愿者和国际志愿者不断进行交流合作,互相学习,互相交流,互相促进,大大推动了我国的志愿服务事业发展。在抗击新冠肺炎疫情中,发展志愿服务事业,必须继续扩大国际开放和国际间交流,加深交流,相互借鉴。同时,要向世界推介我国的志愿服务的模式,讲好中国志愿服务故事。三是中国志愿服务要加强国际交流。这次疫情席卷全球,各国都进行了抗击疫情的斗争。在这个过程中,各个国家志愿者通过不同方式,不同途径参与了抗击新冠肺炎疫情活动,积累了自己的经验,也总结了自己的教训。各个国家的文化、政治、历史、宗教信仰都存在差异,要通过交流学习,不断促进各国志愿服务之间的交流与合作,不断开阔视野,推动中国特色社会主义志愿服务事业向高质量迈进。

未来已来,未来未知,青年志愿者任重道远。新冠肺炎疫情的冲击史无前例,未来社会格局如何重构,人们之间的公共空间和人类命运共同体如何建设,尽管各类公共空间组织采取各种措施重建用户信心,在各个环节都严格保持社交距离的氛围,但是公共生活和公共领域的重建,仍有待于观察。总之,传染病病毒对人类侵蚀的周期在不断缩短,“病毒袭来”是人类必须经常面对和不能回避的常态。面对这种新型常态,志愿服务尤其是青年志愿服务必须适应新形势,面对新问题,借助于互联网等新技术,创新自己的服务方式方法,做勇立潮头,无愧于时代的中国青年志愿者。

#### [ 参 考 文 献 ]

- [1] 国务院新闻办《抗击新冠肺炎疫情的中国行动》,国务院新闻办公室网站 [www.scio.gov.cn](http://www.scio.gov.cn) 2020-06-07.
- [2][3] 理查德·桑内特《公共人的衰落》李继宏译,上海:上海译文出版社2014年版,第15、18页。
- [4]《马克思恩格斯选集》(第2卷),北京:人民出版社2012年版,第2页。
- [5] 拉斯·特维德《创新力社会》王佩译,北京:中信出版社2017年版,第5-6页。
- [6][9][10] 约翰·巴里《大流行——最致命瘟疫的史诗》,钟杨、赵佳媛等译,上海:科技教育出版社2018年版,第3、486、247页。
- [7][8] 彼得·沃森《20世纪思想史:从弗洛伊德到互联网》张凤、杨阳译,上海:译林出版社2019年版,第5、1054页。

(责任编辑:韩永涛)