

公益组织如何科学应对疫情

周鹏 / 文
孟蕾

三一基金会

面对疫情,公益组织在这场突如其来的社会危机中没有缺席。近几天,从公益基金会发出行业倡议到积极部署各类救助工作,从网友自发组织的信息传播小组到京鄂两地组建的志愿者联合行动小组,公益组织已经积极投入到信息整合、募集物资和社区动员等工作中。

除了捐赠,公益组织还需要做什么?

这次疫情使人们不得不回望17年前的那场SARS疫情,虽然当时中国的公益组织还在发展初期,但依旧在政府对疫情的救助体系之外发挥了巨大作用。那一时期,公益更多被等同于捐赠。北京暴发疫情后,全国出现了继1998年抗洪救灾捐赠后的

又一次公益捐赠热潮。

有政府官员对“非典”防疫工作中的公益捐赠进行分析后认为,公益捐赠作为政府力量有益和必要的补充,应该成为现代社会危机治理体系的一个重要组成部分,并在新的制度安排中予以足够的重视。这意味着公益组织仅仅以捐赠来应对此类社会危机是不够的,而是要在社会危机中更加积极发挥公益的治理作用。

我们知道,伴随疫情而来的,不仅仅是对病毒的恐慌,还有对未知的恐惧和不安,这就需要大量的社区动员、社区教育、心理疏导,信息准确传递等工作,只有这样才能够降低个体的心理恐慌聚发后的社会恐慌,而这正是公益组织在捐赠之外发挥作用的地方,也就是公益参与

危机治理的意义所在。

这恰恰就是本次疫情防治中作为公益组织对自身角色的思考和认知:通过捐赠,鼓励和动员更多公益力量参与到这次危机治理工作中,降低政府治理危机的成本,提高防治疫情的工作效率。

如果这些捐赠能够支持那些更有社区经验的一线公益组织在保障自身安全的前提下,开展社区教育、心理抚慰疏导等微观层面的干预,就不仅能够增强社会凝聚力,有利于形成互助博爱的理念和万众一心、众志成城的社会氛围,还能够一定程度上稳定社会秩序,提升整个社会的道德水准,进而推动政府危机治理目标的实现。

我们相信,这样的做法在社会危急时刻往往能够产生极其巨大的精神动力,其效果远非金钱可以衡量。

以科学精神和方法为基础

当恐慌情绪在社会蔓延时,各种令人眼花缭乱、难辨真伪的信息就无孔不入地出现在我们的生活中,虽然媒体在信息传播中扮演着重要的作用,但公益组织更加灵活和本土化的工作方式可以使有科学依据的信息更有效地触达不同人群,在疫情突

如其来时,危机治理工作需要以科学精神和方法为基础,这样才能在社区层面帮助更多的人了解真相,消除恐慌。

不管是危机发生之时还是危机后的善后工作,公益组织参与危机治理的一个重要路径就是策略性地和人们分享科学知识,防治措施,而对于那些已经感染的人群和他们的家人,还有那些奋战在前线的各类工作者,公益组织还要有科学和专业的方法帮助他们度过心理激荡期。这就需要参与危机治理的公益工作者们充分掌握了信息的准确度,应用科学方法进行危机干预。

公益实践者参与危机治理时首先需要通过权威信息源弄清发病机理,病毒特性、传播方式等。这对于公益组织非常重要,因为作为信息的中介,需要以理性客观的科学精神对待任何信息和数据,只有这样才能防止各种伪知识和伪科学方法大行其道。

另外,作为非医学专业人员,公益从业者还需要清楚地认识到,病毒长期潜伏和目前没有特效药也是本次疫情防治工作的最大挑战,这就需要在公益组织参与危机治理的过程中,准确传达信息和坦诚分享当下的挑战,如果有研究方面的最新进

展,也需第一时间了解并准确传达到服务的人群和社区。

配合政府治理政策风险

本次疫情来袭正值春节的出行高峰,政府一系列不断升级的政策使人们越来越意识到病毒的严重性。中国人民大学公共管理学院教授、国家战略与发展研究院研究员刘鹏撰文指出,公共政策的出台必须基于充分的科学原则,在本次疫情防治工作中,对武汉进行“封城”的举措就体现了风险治理中的预防原则:预防在先,防范在后。虽然“封城”的决定也使一些人担心武汉市区内医务工作者的出行以及当地人的生活受到影响等,但在刘鹏看来,这在一定程度上反映了公共政策中实施预防原则的紧迫性。

在公共政策如此紧急和密集出台的情况下,刘鹏指出要将公众对政策的接受度作为社会风险考虑。在这一视角下,公益组织的参与就不仅仅是社区教育和心理疏导等危机治理层面,还要积极配合政府的政策风险防范工作,在社区层面开展更加直接和密集的沟通协调工作,使公众更理解政策出台的原因和决策依据,将治理风险中公众对政策的不接受度降到最低。

疫情防控中的专业志愿服务

寒未消,春未到,一场新型冠状病毒感染肺炎突袭武汉并席卷神州大地。与17年前“非典”肆虐时不同的是,此次面对疫情,公众的反应更为理性、各方的救援更为迅速、行动的组织更加有序、采取的措施也更加专业。中国志愿服务联合会已号召广大志愿者及志愿服务组织积极有序参与疫情防控。一些先锋型的民间志愿服务组织在此前早已行动起来,积极投身于抗击疫情的战斗当中。

那么,此疫之中的志愿服务在专业性方面相较上次有了哪些提升?换言之,在疫情防控当中如何开展专业化的志愿服务?

首先,疫情的防控本身就自带专业性的要求。在志愿服务方面,首选具备专业资质的志愿服务人员,比如具备医学专业知识、心理咨询资质、紧急救援经验的专业志愿者,他们能够更加较为快速地切入到疫情防控工作当中,并且切实发挥正向的作用。从以往的经验教训来看,空有志愿服务热情和意愿是不够的,疫情防控的专业性要求志愿者们不能盲目贸然参与,否则,添乱帮倒忙不说,还有可能危及

到自身健康安全,甚至沦为救护对象反增社会成本。所以,志愿者们首先要防护好自身的安全,在此前提下针对疫情防控的有效需求提供专业志愿服务。并且还需要注意志愿服务的精准定位,遵从疫情防控的总体计划和组织安排,以实际需求为导向而不是仅凭志愿服务的主观意愿,做好协助、补位、支持工作,诸如为医疗机构提供协助、为医务人员提供服务、协助疫情排查、开展知识普及等,做到拾遗补阙无缝衔接,发挥专业志愿服务的主观能动性。

其次,要用专业的方式方法开展志愿服务。即使不是疫情防控直接所需的专业人员,也能开展专业化的志愿服务,比如采取社会工作理念及专业手法,在志愿服务开展之初,先对社会需求进行调研、定位弱势群体服务对象、以平等接纳的理念开展志愿服务、注重过程及效果评估;将社会工作的个案、小组以及社区工作手法应用于疫情防控志愿服务。再如,以组织化的方式开展志愿服务,发起志愿服务项目、或者参与志愿服务组织,以保证所提供服务的规范化、有效

性以及可持续,将个人的志愿服务意愿转化为组织化的专业志愿服务。

进而,要发挥专业志愿服务的特长。即使在政府主导全民动员的疫情防控全覆盖的体系当中,志愿服务仍然有着无可比拟的优势和广泛的应用空间。因为疫情防控要防要控的是“病”,而志愿服务要服务和帮助的是“人”!比如武汉“封城”,主要的目的在于防止病毒向外扩散,但是这一果敢决策所带来的武汉民众恐慌、以及由此引发的诸多生活不便、特别是弱势群体所需的各方面支持,就成为志愿服务组织乃至社会公益机构所能发挥专业优势的领域;再如,“封城”之后大量疑似人群涌向医院之际,志愿服务所关注的是对医务人员的支持和帮助,包括组织志愿车队接送医生、为医护人员进行心理减压等;当车企及酒店接棒解决这一实际问题之后,志愿服务组织持续关注的还有对确诊人员特别是其家人的支持与帮助……如果接下来这一问题也能引起足够社会重视得以解决的话,专业化的志愿服务组织所关注的还包括将此类帮扶



张杨 / 文

北京惠泽人公益发展中心理事

转化为长效机制、并且推动其间的社会理念进步以及公众倡导……概而言之,志愿服务在疫情防控的过程中可以从如下几个方面发挥专业优势,其一就是以人为本的理念,无论在疫情防控的哪个环节哪些方面,志愿服务都始终专注于对人的帮助与支持;其二就是志愿服务优先关注的总是弱势群体,因为只有弱势群体的持续改善才真正印证社会的进步;其三,志愿服务无论是通过微小的拾遗补阙还是超前的理念倡导,其本质是通过发源于民众的利他的志愿精神,来引导社会互助、社会参与、社会包容最终推动社会发展。

最后从志愿者个人而言,志愿服务可以给生活和工作带来更多的价值和更好的存在感。忍不住刷数据、刷资讯的时候,可以不去想心理恐慌,而是考虑有多少人需要帮助;百无聊赖“追剧”之余,可以策划设计个志愿服务创新项目;没什么事由和朋友联系的时候,可以志愿服务之名召集大家成立个线上支持社群。如果能够进一步以专业的手法开展志愿服务的话,疫情防控这一段时间的空白生活就会突然反转为自我价值实现和升华的美好进程!而且,最最简单的直捷路径,就是加入已经行动起来的专业志愿服务组织。