

# 国务院联防联控机制联络组 调研督导“安心小屋”

■ 本报记者 张明敏

6月2日,国务院联防联控机制综合组防控组组长周宇辉,中国科学院院士、北京大学第六医院院长陆林等一行赴武汉市塔子湖街道金桥汇社区“安心小屋”调研,就疫后心理援助相关工作进行督导。

金桥汇社区“安心小屋”由中国社会工作联合会公益援建,立足社区,探索以“社区、社会工作者、社区志愿者、社区社会组织、社区公益慈善力量和心理服务专业力量”等“五社一心”多方联动的模式开展疫后心理援助与常态化社会心理服务。

督导组首先参观“安心小屋”并在督导会议中听取“安心

小屋”心理援助工作开展情况汇报。

中国科学院院士、北京大学第六医院院长陆林针对社会组织如何正确联动社区以及志愿者共同做好社区心理服务体系建设和等方面提出宝贵意见。

国家联防联控机制综合组防控组组长周宇辉在督导中强调,“安心小屋”从另一个角度让我们看到一个新的心理援助工作模式,新冠康复者及新冠病亡者家属是当下需要重点关注的群体,同时要进一步加强疫后常态化社会心理援助工作。要发挥社会工作的专业优势,形成专业力量、社会力量、志愿服务相结

合,优势互补、分层分级的服务体系;要建立常态长效服务工作机制,推进全周期健康服务,为疫后社会心理服务持久战做好准备;要用心用情关爱治愈患者,着力消除歧视偏见,帮助他们尽快走出疫情阴影,回归社会、回归正常生活。

中社联派驻武汉第二批工作队队员曼曼介绍:“现阶段安心小屋仍然是线上工作为主,线下工作为辅。第一阶段的工作主要以示范服务、制度完善和模式探索为主,接下来项目将更关注赋能和培育当地力量,通过各种方式为当地社区、社会工作者、社区社会组织等赋能,促进理清各方联动机制,培育一支不走的社区心理服务力量,实现常态化社区心理服务。”

4月20日,首批“安心小屋”落地武汉市江岸区和东西湖区。自落地以来,“安心小屋”创新服务形式,以“社区安心云课堂”、1分钟心理微课、AI心理智能对话与测评、团体静观减压训练等,逐步完善科普宣传、文化活动、个案辅导、分级转介、智能自助等八大服务系统,为一般社区居民、受到疫情影响的重点人群和社区工作者等一线助人者群体等开展分类、分级的有序心理援助服务。全国第二批30个“安心小屋”也将陆续落地各个省市,立足社区,为各类群体提供一站式社会心理服务。



座谈现场

## 链接

### “安心小屋”发展时间轴

1月27日,中国社会工作联合会发动全国优秀社工以志愿者身份,通过线上方式“心理+社工+医生”参与武汉等地抗疫。

2月9日,根据武汉线上抗疫经验,在民政部有关司局指导下,总结编写《社区“三社联动”线上抗疫模式工作导引》,指导各地线上抗疫工作。

3月3日,为落实习近平总书记关于心理疏导和心理干预的系列指示精神,减轻疫情所致的心理伤害和社会影响,中国社会工作联合会发起“心社联动送安心”行动,“心理+社工”,做好心理援助和社会工作服务,共筑安心家园。截至3月

19日,在首期招募中,全国共有29个省市的800余家社工机构和心理服务机构报名。其中,有523家通过审核公示,纳入全国服务体系。

3月12日,《社区“三社联动”线上抗疫模式工作导引》修订后,发布第二版。

3月19日,“心社联动送安心”首批工作队赶赴武汉开展服务。

4月20日,首批援建的“安心小屋”落地武汉社区,立足社区的各类心理服务初步开展起来。

6月2日,国务院联防联控机制联络组赴塔子湖街道“安心小屋”调研督导。



参观“安心小屋”

(上接 03 版)

问:在全国两会上,建立健全应急体系成为代表委员的热议焦点,刚才你也介绍到疫情防控中志愿者作出了突出贡献,今后如何更好发挥志愿服务在应对重大突发事件中的重要作用?

答:疫情防控的实践证明,志愿服务在协助党委政府应对突发事件、提高社会治理能力上能够发挥重要而特殊的作用。我们将认真总结这次疫情防控志愿服务的成功经验和有效做法,抓紧推进应急志愿服务体系建设。这项工作已经成为当务之急。根据突发事件的不同类别、级别,可考虑探索建立中央、省、市、县几个层级的应急志愿服务指挥协调机制,强化统一指挥、统筹协调,加强沟通协调、信息共享,不断提升应急状态下志愿服务工作的组织动员力。针对各类突发重大灾害、公共卫生事件,提前制定应对方案,完善规范化流程,明确力量调用、现场指挥、物资保障等方面的要求,提高志愿服务快速反应能力,确保服务过程科学安全有序。积极培育应急志愿服务专业组织和团队,建立医疗、消防、救援、科技、心理疏导等各类专业志愿者

队伍,做好登记管理,加强培训演练,完善调用机制,当发生重大突发事件时,做到召之即来、来之能战。

问:新时代文明实践中心建设在各地广泛开展,请问志愿服务如何助力新时代文明实践中心建设?

答:建设新时代文明实践中心,是党中央从战略和全局作出的重大决策,是打通宣传群众、教育群众、服务群众“最后一公里”的重大举措。中共中央办公厅印发的《关于建设新时代文明实践中心试点工作的指导意见》指出,文明实践中心的主体力量是志愿者,主要活动方式是志愿服务。志愿服务工作要把助力新时代文明实践中心建设作为重要任务,围绕学习科学理论、宣讲党的政策、培育主流价值、活跃文化生活、深入移风易俗来开展,精准对接群众需求,切实解决实际问题。在这次疫情防控中,各地新时代文明实践中心发挥了积极作用,广大城乡社区蕴藏并表现出推动社会文明进步的强烈诉求和巨大潜能,志愿服务如火如荼,倡导文明理念、培植文明生活日益成为全社会共

同追求,精神文明建设呈现逆风上扬的良好态势。要以此为契机,乘势而上,深入推进新时代文明实践志愿服务,把公民文明素质和社会文明程度推向一个新高度。各部门和企事业单位要组建志愿服务队伍,整合下沉资源力量,建立与文明实践试点地区对口联系、定向帮扶机制,扎根基层、服务群众,为提升城乡文明程度作出应有贡献。

问:党的十九届四中全会指出,建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。请问如何理解志愿服务在社会治理中的重要作用?

答:志愿服务是人民群众自我组织、自我管理、自我服务的实践形式,也是群众参与基层社会治理的重要方式,能够有效弥补政府服务和市场服务的不足与缺位,为政府分忧、为百姓解难。当前,我国社会生活日益多元多样多变,社会公共事务日益繁多,社会治理任务更加繁重,人们参与社会事务的意愿更加强烈。特别是随着我国新型城镇化的快速发展,社区已经成为人们生活的主要场所,居民对社会服务的需求越来越大,对社区管

理和基层治理工作也提出了许多新要求新期待。通过开展志愿服务,依靠群众做群众工作,能够有效激发社区居民的主体意识和责任意识,调动他们自主管理自身事务、协同参与公共事务的主动性积极性,让居民真正感到自己是社区的主人,让社区既成为“生活共同体”也成为“治理共同体”。近年来,各地积极推动志愿服务参与到管理公共事务、丰富社会服务等日常工作中,以共建推动共治,以共治促进共享,取得良好效果。今后,我们还要继续发挥志愿服务在推进社会治理现代化中的重要作用,实现政府治理与社会调节、居民自治良性互动,积极构建基层社会治理新格局。

问:现在社会上对给志愿者发放补贴有不同认识,还有人把疫情防控期间的有偿劳务称为志愿服务,请问应如何看待这个问题?

答:我国《志愿服务条例》明确规定,志愿服务是指志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务。公益性是志愿服务的根本属性,自愿、无偿是志愿服务的基本特征,亲身实践是志愿服务的特

定要求。如果一个人参与的是营利性活动,或者是领取劳务报酬的服务,就不是志愿服务。志愿者参加志愿服务没有劳动报酬,但根据服务岗位和实际需要,可以获得适当的交通、误餐等补贴,这些补贴并不是志愿者的报酬,而是对志愿者因参与志愿服务而产生额外支出的补贴。这次疫情防控中,有个别单位将招聘的工作人员称为志愿者,有的市场营销人员也自称志愿者,这是对志愿者概念的误解误用,违背了志愿服务的性质。希望社会各界准确把握志愿服务的属性和要求,正确对待志愿服务,依法开展志愿服务,共同营造尊重、支持、关爱志愿者的社会氛围。

这里需要强调的是,爱心无价、奉献无价,志愿服务的价值不能用金钱来衡量。同时,不能因为志愿者是自愿奉献,就把志愿者当成廉价或免费的劳动力。我们提倡对志愿者以精神激励为主,鼓励记录志愿服务时长,以此为依据给予褒奖回馈,表达对志愿者付出的认可和尊重,弘扬志愿精神,彰显价值导向,引导更多人加入志愿者队伍、参与志愿服务。(据新华社)