

# 一个武汉社工在抗疫一线的 96 小时

■ 本报记者 文梅

2019年12月8日,武汉出现第一例新型肺炎患者,随后27例人被诊断为不明肺炎病症;2020年1月9日,中国卫生专家组确认上述患者所患为新型冠状病毒感染的肺炎;2020年1月23日,武汉市发布“封城”通告。

陈兰兰所负责的武汉市逸飞社会工作服务中心2013年经武汉市民政局批准成立,是目前湖北最大的社工机构,有180多名员工,也是武汉全市唯一一家5A级社工机构。

疫情暴发以来,社区防控力度不断强化,对社工配套服务和相关工作的需求随之成倍放大。陈兰兰和她所在的机构较早响应并展开行动,截止到1月26日凌晨,陈兰兰几乎以连轴转的工作方式,和她的伙伴们在抗疫一线,通过社工志愿服务奋战了96小时。

她说,这段时光会让她终身难忘。

## 1月23日

武汉“封城”当天,已经在社工行业有十年实践经验的陈兰兰,以志愿者身份发起成立武汉抗击新型冠状病毒疑似症状者及居家隔离者后援团,通过微信群给这些病患提供心理支持和咨询服务。这个后援团的成员,也包括来自国内几位知名业界专家,比如中国社会科学院社会学研究所研究员、社会政策研究中心顾问杨团,北京博能志愿公益基金会理事长、专业志愿者倡导者翟雁。群内还有一些业界或跨界的专家和资深专业志愿者,他们为此专门成立了“京鄂I will 志愿者联合行动小组”,让一些过去可能从未谋面的陌生人,因为这次抗疫行动在互联网上成为并肩同行的战友。

回忆已经过去的96小时,陈兰兰万分感慨。她告诉《公益时报》记者,武汉封城的当天,她和伙伴们的感受与所有武汉市民一样——陷入了恐慌和无休止的怀疑。

陈兰兰和伙伴们觉得,不能就这样被动地等待下去,应该一起做点什么。她通过网络发出抗击新型冠状病毒疑似症状者及居家隔离者微信群建群通知,不到三个小时,第一个群就很快加满了。很多人一进群就发出求助,说自己可能被感染了,感到很无助,不知道该怎么办……各种慌乱和低迷的情绪一时间充斥其中。

按照以往的社工志愿者工作流程,上岗之前需要注册、登记、培训,合格之后方可展开工作。但是这次完全不同,社工和志愿者一进入群内,基本上没有多余的时间去做前期准备和铺垫,立刻就要开干,就得接待求助者。好在群里大部分志愿者都是有高校背景的行业人士,在心理疏导和医学知识方面都有一



右一为陈兰兰

定的基础和经验,从第一天的忙乱,迅速过渡到第二天的忙中有序,工作逐渐捋顺。

“我跟我们的伙伴们说,我们在参与这项工作的同时,就已经开始了全新的学习和成长,我们每一天都在成长,每一小时都在成长,甚至每一分钟都在成长。”陈兰兰告诉《公益时报》记者。

新的成长势必面对新的挑战。陈兰兰说,由于疫情发展现状,他们的工作只能是在微信群里开展,这种线上的交流和沟通与传统的线下工作方式有很大的不同。即在有限的空间和时间里,如何通过网络远程方式,开展工作、做好服务。

陈兰兰建立的这几个微信群每天都有人提出不同的问题,每时每刻都有人在群里求助。信息量巨大又十分庞杂,作为群主的陈兰兰必须要在日常管理和维护上下功夫,才能保证工作质量和效率。经过讨论,他们决定执行排班制,医务和心理社工每两小时轮班,负责群维护的社工志愿者四到五小时一班。陈兰兰则每天从早上8时工作到晚上10时,之后复盘梳理当天工作,有针对性地解决不同的诉求和问题,每天加班到凌晨是常事。

这其中,社工对服务对象的个案管理十分重要。需知,很多时候,即便心理咨询师已经对求助对象做了一定的心理建设和疏导,但后期的发展和衍生问题仍旧需要解决,这就不是简单的心理层面的需求了,里面也会涉及到社区居民的衣食住行等。如果没有持续的个案跟踪和管理,那么前期的工作和努力也许会付诸东流。

从1月23日建立微信帮助群,到26日晚,陈兰兰和她的伙伴们已经通过在线沟通,筛查出了6位疑似新型冠状病毒感染者,并及时送医确诊并救治。

## 1月24日

武汉市新型肺炎防控指挥部发布第7号公告,为解决发热门诊等候时间长、床位安排不及时等问题,全面实行发热市民分

级分类就医服务。

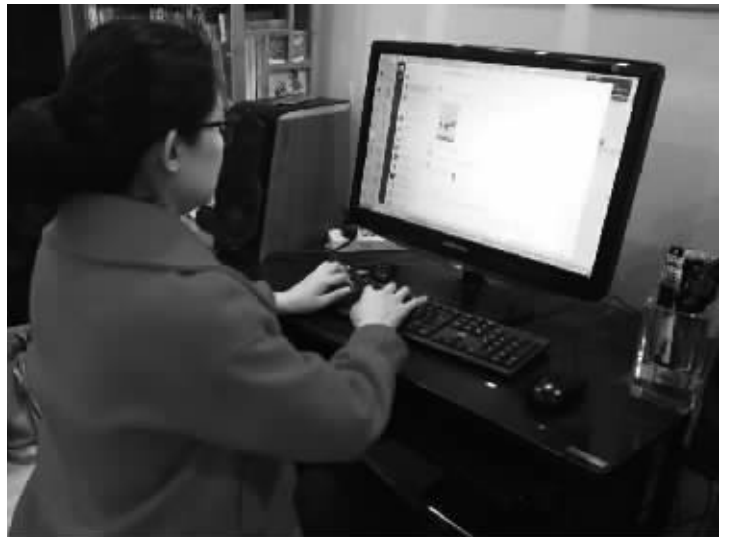
其中明确提到的“对于不需要到发热门诊就诊的病人,由各社区落实在家居家观察,社区负责做好市民居家观察服务工作”等要求,对所有的社工们来说,不仅意味着全新的工作内容,也是不小的工作压力。这种情况下,由社工和心理志愿者发起的微信工作群很快成立,主要是为所有的社区工作人员提供医务常识和心理情感支持,群成员大多由社工、心理志愿者、医务志愿者和社区工作者组成。

随着志愿者人数的激增,陈兰兰发现最初的工作模式已经远远不能满足随之增加的求助者的各种需求。虽然志愿者需求缺口很大,爱心人士要求入群的也不在少数,可是基本的甄选程序还是要走的,因为必须保证志愿者的工作素质和服务水准可以满足当下的现实要求,帮忙不添乱。如果不是这样,社工此时的工作价值何从体现?尽管这让陈兰兰有些挠头,但事还是要做,工作还得往前推进。那就一边招募新的志愿者,一边同时开展即时培训,让已经参与了前期两天工作的志愿者和相关专家当老师,培训新加入的成员,这样的操作倒也实用有效,在一定程度上缓解了工作满负荷的压力。下一步,他们会以小分队的形式开展服务,以更有效率和质量。

“这次疫情让我结识了很多志同道合的伙伴,结下了深厚的缘分。比如汉阳莘升社工的贺慧娟,之前都听说过彼此,但没见过面。抗疫工作启动前期,她第一个站出来支持我,跟我一起管理微信群,每天也是超负荷的工作,从无怨言。不管这段路要坚持多久,我相信还会有更多像贺慧娟这样的同路人和我一起走,他们都是中国社工的骄傲。”陈兰兰说。

## 1月25日

国家卫生健康委员会发布疫情防控工作动态,派出重症医学专家加强对患者救治的临床指导,组建6支共1230人的医疗救



正在进行线上心理援助的社工

治队驰援武汉,同时召集6支后备梯队随时待命。上海、广东、军队医疗队已到达武汉投入工作。

“这些消息对我们武汉人来说真是太好了!一下子大家都觉得看到希望了,心里也有了一些底气,恐慌感也在慢慢地减弱。”陈兰兰告诉《公益时报》记者,随着国家层面对武汉疫情的关注和支持力度的加大,当地群众的情绪明显平复不少,医院接诊就诊的情况也在逐步得到好转,所有种种,都让她和伙伴们心生安慰,情绪放松了不少。

这也是陈兰兰建立社工志愿者微信群开展工作的第三天。好消息传来的同时,也仍然面对新问题——时值春节假期,很多社工都在放假休息,人手严重不足。这样的现实情况恰恰很难与武汉市新冠肺炎疫情防控指挥部发布的第7号公告中提出的“将不需要到发热门诊就诊的病人安置到社区”的要求相符合。

“不只是人手不够。这次对于我们社工来说,不亚于‘上前线’。他们家里也上有老下有小,也需要照顾。这种情况下,不能硬性要求说所有休假的人都立即回来开始投入工作,即便是全员归队,目前的人员力量和社区当下的需求完全不成比例。”陈兰兰说,这不是抱怨,是眼下的真实情况。

说归说,做归做。陈兰兰说,她和她的伙伴们会尽力处理好自己的家事,全心投入到抗疫工作中。毕竟,这场疫情,不仅是对全武汉的一次大考,也是对他们社工队伍多年专业水平和积累的一次历练和考验。

## 1月26日

下午3时,国务院新闻办举行新型冠状病毒肺炎疫情防控发布会。国家卫生健康委员会主任、党组书记马晓伟表示,从基因测序看,此次疫情和SARS、MERS是不同的新型毒种。病毒的感染从野生动物传播到人类,开始适应在人类中的生存,进入人传人时期。此外,他透露,病毒的传播力似乎有所增强。专家预判,疫情

进入比较严重和复杂时期。

此时,对陈兰兰的电话采访已持续了1小时20分钟,她的语速极快,思维也极其跳跃,有时几乎让记者来不及反应,她已经在谈另一个问题了。

“你平时说话就这么快吗?”  
“我平时说话也算快吧,但没现在这么快!(笑)我觉得可能最近超负荷工作,我的情绪已经快要满溢了。”陈兰兰笑道。

“那你要不要哭一下,释放一下?”  
“那倒不用,我还是蛮强大的。不过说实话,26号那天下午,我们都快崩溃了。”

差点让陈兰兰和伙伴们崩溃的是新增的800余名志愿者如何与需求方有机对接的问题,这里面涉及到地域、职业属性和专长技能,如何调配、怎样衔接到位、有序管理并适时推进的问题。由于人多,但可使用的现有人员又屈指可数,短时间内显得十分混乱无序,好事眼看就要办成坏事,陈兰兰心里不“发毛”才怪。

“精诚所至,金石为开”。26日的志愿者分组分群对口工作安排最终基本解决,陈兰兰总算舒了口气——管理程序理顺了,后面的工作也就好开展了。

陈兰兰说,他们已经联合“京鄂I will 志愿者联合行动小组”和武汉本土及全国的志愿者成立了13个结构完备的工作群,对接不同的城区和街道,服务社区工作者及居家隔离的居民,为被忽视的社区工作者减压及心理辅导。

“如果请你对过去的这96小时四天时间做一个情感变化的时间轴,你会怎么描述?”

第一天,23日是觉醒——知道自己该做些什么了。

第二天,24日是忙乱——头绪太多,压力满溢。

第三天,25日是链接——让所有的机构和资源有聚合。

第四天,26日是组织管理——让一切更加有序从容。

陈兰兰给出的答案很明确,这也是她经过96小时磨砺之后的最大收获。