

Q1 疫情期间各自相关工作、生活动态？

俞祖成:作为一名公共管理专业的研究者,从春节开始,我就一直在关注疫情发展,尤其是针对社区疫情防控。我和研究团队一起收集了全国范围内社区疫情防控的报道文集,同时,也积极参与社区志愿服务。我本人站了两天门岗,在此基础上,撰写一本社区公共危机管理指导手册。
宋万召:疫情期间,我与两名心理专家抵达武汉进行社区调研,并完成了几件大事。1月27日,在疫情初期随中国社会工作联合会参与武汉社会组织线上抗疫工作,发动全国优秀社工,通过线上微信群参与前期武汉线上抗疫支持;1月30日起,根据抗疫过程中所面临问题和迫切需求,组织线上“三社联动”抗疫课程,有四五万人次在线参与;团结全国社工力量,根据武汉抗疫实际情况编写“三社联动”线上抗疫模式

工作手册;3月3日,正式发起一个立足于疫情中后期心理援助的项目——“心社联动”。
陈兰兰:1月23日,我所在的社工机构组建QQ群,招募大量志愿者,开启线上抗疫模式,满足居民就医、团菜等需求;2月20日,社工们深入街道提供线下服务,帮助特殊人群;3月后,针对社区工作人员开展心理疏导,并孵化培育相关社会组织,将服务模式复制给湖北省内其他地市的志愿者团队。
黄彬:1月23日“封城”后,我们的生活习惯和行为被打破。2月10日,武汉市所有社区施行封闭式管理,从每家每户可派一人外出购物到一人不可出行,手机APP购物软件也全部歇业,生活受到极大影响。社区志愿者建立了买菜群,居民通过社区团购的方式维持正常生活。

Q2 疫情防控激活了社会多元治理主体参与的积极性,政府、企业、社会组织、媒体、居民等纷纷有效参与。如何看待多元治理主体在抗疫过程中迅速构建的高效协调互动机制？

俞祖成:社区治理很重要的原理叫做“联动主义”。构建人人有责、人人尽责、人人享有的社区治理格局,最重要在于“联动”。在我国,“联动”有着很好的治理基础,因为我们有“家国一体”的理念。基本的联动要素是关联或联系机制的塑造,以及一大批积极行动者的涌现。这些潜在的积极行动者存在于社区里面,比如党组织、基层群众组织、居民社会组织、企业志愿者和社区基金会等。

作者、社区干部则下沉到基层,维持常态社会治理下的社区社会组织、社区自组织、社会工作者联动。我们观察到三种联动。一是疫情中应急状态下的联动;二是社区外部防疫资源的联动,高效地为社区输送资源;三是社区内部联动,在社区无其他力量时,依靠人人有责、人人参与、人人享有的原则主动贡献力量。

陈兰兰:1月23日,我所在的社工机构就开启了抗疫模式,但实际服务过程中面临着诸多挑战。由于社会工作是以购买服务的形式进行,社工本身并没有被纳入社区的正式体系中,从而在社区服务中与社区干部和志愿者形成差别。一个机构的领导人很重要,其示范性作用非常明显。在我接触的很多社会组织从业者中,很多人都想动起来,但是看见领导人没动,自己也不想动了。

面对突来的疫情,武汉社工大多并没有危机干预经验,而是依靠社工本身的价值观和职业伦理,在联动中发挥作用。社工以需求为本,以人为本,并非挑擅长的事去做,而是依据服务对象的需求,把力量统筹、协调起来,想办法满足其需求。针对专业需求度较高的紧急个案,武汉社工也并不直接进行危机干预,而是对评估和筛选对象需求,快速找到危机干预专家为其提供服务。

黄彬:社区封闭后,居民买菜成为困难,菜价也明显上涨。武汉政府联动多部门保障物资供应,稳定菜价,并且时常组织发放“爱心菜”,在其中起到了相当重要的作用,这让居民受益不少。

宋万召:这是一次应急状态下的多方协同联动,检验标准简单直接——第一要快速;第二要有效。疫情中,社会组织发起线上联动,由医生、社工、居民、志愿者联动起来,链接资源,在线上提供各项服务,这是一种应急状态下的联动。社区外部通过互联网方式,联系居民、志愿者,为社区提供实在的帮助,比如购买分发口罩、消毒水等抗疫物资。社区内部的社区工



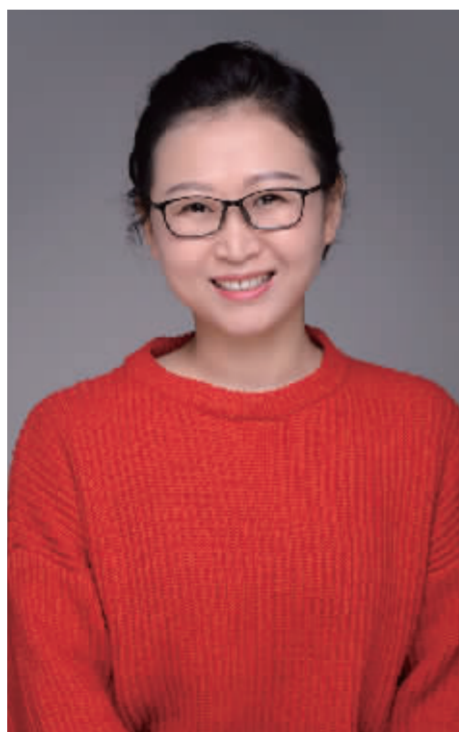
京沪鄂三地连线 共话战“疫”中的社区专业力量

■ 本报记者 张明敏

4月8日零时,武汉“离城”通道开启,“封城”80余天的武汉按下了重启键。战“疫”期间,武汉每个社区都有一群社区工作者全力付出的身影,带着专业和信念,奔走在抗疫一线与全市人民共克时艰。

居民是社区的“细胞”,如何让每个“细胞”在抗疫中发挥作用,考验着社会工作者的智慧。

4月16日,《公益时报》举办主题为“战‘疫’中的社区专业力量”的线上分享会,连线北京、上海、武汉三地社会工作/社区治理专家、社会工作者及武汉市民,共同讲述这场战“疫”中的社区故事。



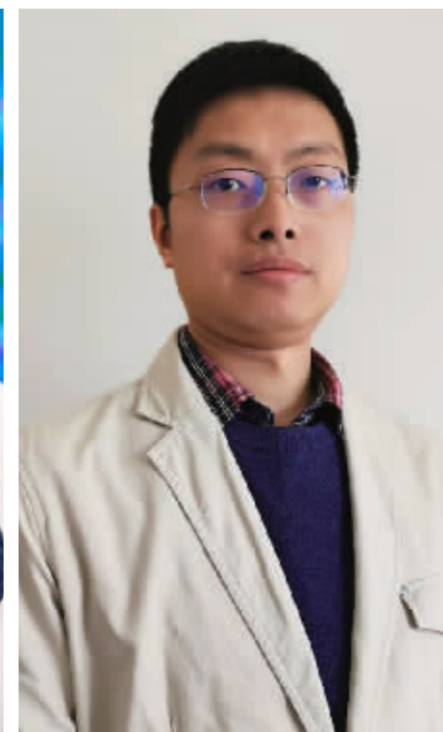
陈兰兰 武汉市逸飞社会工作服务中心理事长



俞祖成 上海外国语大学国际关系与公共事务学院副教授、博士生导师,民政部全国基层政权建设和社区治理专家委员会委员



宋万召 中国社会工作联合会美好社区计划办公室主任



黄彬 武汉市武昌区居民

Q3 在这次没有硝烟的战场上,如何寻找社会组织的参战空间？

俞祖成:第一,社会组织需要对接收善款和应对疫情做好预案;第二,汶川地震的经验应该得到借鉴,政府应该开放渠道,让社会组织有序参与,建立政府与社会组织良性对接的窗口,把社会力量纳入到抗击疫情灾害的过程中;第三,政府与社会组织应该坐下来协商,比如这次危机过去了,下一次危机应该如何应对?

宋万召:从社区防控到社区内部居家生活保障,再到医务人员和社区工作者的心理关怀,社会组织不仅仅在疫情的某一个环节发

挥作用,而是在不同环节、不同时期、不同阶段都可以发挥不同的作用。

如何实现公益资源的精准高效落地,立足社区的专业社会工作者是非常好的抓手。当前,在党和国家的大力推动下,社会工作行业已经在各个城乡社区有着非常巨大的发展。社会工作者作为一个专业学科、一个专业职业,有着独

特的助人使命、价值观、方法论。社工立足社区开展工作,了解社区各种情况,比如资源、问题、救助对象等。由此,社会工作与公益慈善领域就能形成一种有效合力,将公益慈善资源在“最后一公里”精准落地。

Q4 如何看待此次武汉将踊跃报名的志愿者编入社区防控志愿服务队,接受社区分配的工作任务？

俞祖成:凡是治理得好的社区,平时都拥有较好的社区群众基础,在这次疫情防控当中,它们的社会动员就比较成功。也就是说,设计制度的好坏,平时的群众基础,跟这次能否动员志愿者参与有着紧密的关联。我们无需怀疑志愿者的能力和技能,但在紧急状态下,志愿者没有接受更多的专业培训就已上岗,这也是现实状况造成,社区居民应该理解。

另外,中国城市治理暴露出一些问题,即综合治理比较强,但专业治理缺乏——综合治理在面临某种专业问题之时,无法迅速切换成专业治理能力。政府、社会组织、社区居民,这是一个非常重要的联动配合,现在看来总体上还是需要推进和优化。

宋万召:第一,疫情中,社区工作者、社区志愿者以及其他相关志愿者都发挥了非常重要的作用。医疗志愿者、心理志愿者、防控志愿者、消杀志愿者、文艺志愿者等各种不同类型的志愿者纷纷发挥着作用。第二,不同社区间对待同一件事情处理有差别。

在调动志愿者参与中,社会工作者则起到了非常好的协调关系的作用——链接资源、优化配置、解决问题、协调关系、整合专家,形成有序的协同机制。随着疫情趋缓、复工复产与疫情防御常态化,社会工作者应继续发挥重要作用,主动积极地把志愿者培训、激励、管理、发动形成常态化。

陈兰兰:在突发事件面前,我们更应该有组织性地招募志愿

者,这将给后期管理和服务带来便捷。

1月26日,为了能够及时开展服务,我们在网上发布志愿者和服务对象招募信息,结果有800多名志愿者报名,身份审核、动机调查、人员管理、服务方案调整等几块业务全部压到我一人身上。最终,我们不得不临时调整服务方案。服务开展前,我们迅速调整策略,通过好友推荐专门加入医务志愿者、社工志愿者、心理志愿者等专业志愿者,形成有类别性的招募。此外,我们还应该建立激励机制和矛盾处理机制。在服务过程中,我们要善于找到居民骨干,善于找到社区中的能人。有时候,如果能找到一个号召力、管理能力或组织能力很强的居民骨干,可以让志愿者工作变得非常顺利。

Q5 当前,在全国人民共同努力下,我国疫情得到有效防控。对这一新阶段的防控策略有何建议？

俞祖成:随着复产复工的开始,我们要从应急状态慢慢进入一种常规防控——完善社区治理体系,加快补齐农村公共服务短板,建立完善应急体系。我建议从以下五点着手完善应急体系。一是总体构建常规疫情防控机制;二是构建联防联控体系;三是要重视信息发布机制;四是要完善法律中心机制;五是健全创业群体的关怀机制。

宋万召:目前,国内疫情已经进入一个平缓状态,但疫情造成的伤害和影响还远远没有结束。相关重点人群的心理援助和社会工作服务都需要及时跟上。另外,黄彬:前疫情时期,社区为居民做了大量的工作,涵盖生活的方方面面。在后疫情时期,对于武汉来说,可能任务依然比较繁重,特别是政府出台一些与居民相关的举措,比如说发放消费券等,也需要社区力量来配合,共同完善。

当前,可以做以下三件事情。第一,疫情会造成各种各样的心理问题,接下来可能会在一些重点人群中多发,我们需要重视。第二,城镇化进程中受到影响的各类群体产生边缘化,这是社会组织应该非常关注的一类人群。同时,还有信息化、人工智能、区块链,这些新的信息技术发展所造成的边缘化人群形成新的社会影响,我们应该去主动回应。第三,进入到复产复工阶段后,应该形成防御常态下的社区防控,将心理援助、社区治理,与更广泛的复产复工相结合。

陈兰兰:由于疫情的原因,全国社会组织都面临着发展困难,一些社会组织薪酬发放也成为问题。但即便是这样,服务工作还得

继续,要想办法挺过这一关。此外,原本一些购买服务项目亟待转型,需向社区长期防疫的方向进行转变。我所在的社工机构,其80%的项目原本都是服务社区困难群体、特殊群体,但现在必须要与疫情期间社区治理相结合,这涉及到大量的项目调整成本。我们也在积极基金会等公益组织合作,通过联合服务,渡过难关。