

新生代志愿者：带来“疫”线暖意

——访中国人民大学公共管理学院教授魏娜

■本报记者 张 蕾



写在前面

2019年7月，习主席致信祝贺中国志愿服务联合会第二届会员代表大会召开，指出“志愿服务是社会文明进步的重要标志”，强调“希望广大志愿者、志愿服务组织、志愿服务工作者立足新时代、展现新作为，弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，继续以实际行动书写新时代的雷锋故事”。

在此次新冠肺炎疫情防控阻击战中，许多志愿者活跃在一线，他们组成志愿车队接送医务人员和患者、运送防护物资、为街坊邻居买菜送药、对公共场所进行消杀……他们的无私奉献，书写了新时代的雷锋故事。

这次战“疫”中，志愿服务呈现出哪些特点？对未来志愿服务发展有何启示？记者采访了中国人民大学公共管理学院教授魏娜。



近日，浙江省杭州市富阳区启动“抗疫一线医务人员子女关爱计划”，属地镇街、村社党员志愿者组建“临时爸妈团”，定期上门看望坚守抗疫一线医护人员的子女。图为3月18日，志愿者给4岁的周瀚禾送去玩具和书籍。

新华社记者 徐 昱 摄

坚守

从自发行动到攥指成拳

什么是志愿服务？根据2017年公布的《志愿服务条例》，志愿服务是志愿者、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。

“在此次抗击新冠肺炎疫情中，志愿服务发展大致可分为3个阶段。疫情发生初期，各行各业志愿者快速响应，开展志愿服务活动。”魏娜举例道，武汉关闭离汉通道的第二天，被誉为“最美快递员”的汪勇看到一名医务人员下班打不到出租车的消息，第二天便开始义务接送医务人员上下班。随后，他牵头组建医护人员群，从医务人员日常的出行、饮食、到修眼镜、买日用品，有求必应。

“疫情防控初期，志愿服务活动更多是志愿者的自发行为，志愿服务组织的启动相对较慢，尚未与志愿者形成合力。”魏娜说。

魏娜介绍：“此后进入第二阶段，中央文明办、共青团中央等面向志愿者发出号召，指导志愿服务工作有序开展。一些志愿服务组织和志愿者在相对安全的前提下，规范地开展力所能及的工作。”

2月3日，武汉市共青团发布公告，

面向全市招募一批疫情防控青年志愿者，岗位包括医疗救护、便民服务、心理援助、交通运输等，短时间内就有超过7000人报名。2月23日，中宣部、中央文明办在武汉开展“志愿服务关爱行动”，在全市范围专项招募志愿者，为社区居民提供食品药品代购代送服务。10小时内报名人数突破1万人，短短一周内报名人数达到7万余人。

“到第三阶段，社区的工作任务日益加重，志愿服务活动也随之主要在街道社区展开。”魏娜说。

社区是疫情联防联控的最前线，也是外防输入、内防扩散的关键防线。然而，城乡社区工作者人手有限，难以承担繁重的工作任务。这个阶段，越来越多的志愿者行动起来，深入社会的“毛细血管”，分担社区工作。在汉口城市广场居民买菜成为难题时，“90后”志愿者苍禹威主动请缨，每天义务为两三户住户买菜、送菜。一天下来，他要运送1500-2000斤蔬菜。

魏娜总结道：“此次疫情发生突然，但志愿服务活动总体有序开展。这也为我们未来应对突发事件时，如何高效、规范开展志愿服务积累了经验。”

创新

从“面对面”到“云服务”

3月10日，有媒体报道“方舱医院志愿者休舱后无处可去”，引发关注。武汉市汉阳区防控指挥部调查后核实，文中的“志愿者”是第三方公司招聘的带薪安保人员，身份并非志愿者。他们督促第三方公司本着人性化原则，为无法回到所在社区的部分安保人员提供关怀和食宿保障。

“这一事件反映出志愿服务中存在志愿者身份认定不规范的问题。进一步推动志愿服务规范化，在志愿服务项目备案审查、志愿者招募资格审查、志愿标志使用等环节都应严格规范。”魏娜分析道，“平时做好志愿服务常态化建设，面对突发事件时才能更好应对。”

当然，此次战“疫”中的志愿服务活动呈现出很多亮点，其中最突出的就是互联网的广泛应用。志愿服务组织在网上开展专业培训，志愿者利用社交媒体分配任务、通过直播平台开展线上服务等，不仅能避免接触感染，保障志愿者个人安全，还能在一定程度上提升服务效率和针对性。

致力于志愿服务教育的“i志愿大学”，将心理师、医护人员、社工等志愿者

区分不同专业组织起来，精准对接湖北群众需求，线上提供专业服务。这一活动共吸引1000多名专业志愿者参与，一个月内服务总时间超过2万小时，取得很好的社会效果。

900余名华中农业大学学生报名参加华农青年志愿者“与抗疫一线人员子女线上手拉手”活动，为湖北省210名一线医务人员子女提供线上学业辅导、心理陪伴、名著导读等活动；上海“益社线上志愿小组”发起“网上谣言粉碎机”等志愿服务项目，用鼠标和画笔制作新媒体产品，图文并茂、简洁清新，吸引了不少网民阅读并转发；广东省志愿者联合会推出“如何正确佩戴口罩和清洁手部”“如何开展心理疏导志愿服务”等7门网课；广州市青年志愿者协会推出“广州防疫志愿者培训系列微讲堂”……

“这次疫情改变了人们的生活方式，也会改变志愿服务的方式。借助互联网，针对不同人群开展形式多样的志愿服务活动，可能是未来常态化志愿服务的发展方向。”魏娜总结道，“精准预测需求，精准确定岗位，由专业人员在他们熟悉的岗位开展服务，志愿服务活动将更加高效。”

亲历者说

很多朋友问过我，为什么来湖北武汉做志愿者？

首先，我有这方面的经验。我是退役军人，有急救护理的经验。2008年汶川地震发生后，我曾以志愿者的身份前往四川省北川县陈家坝镇，参与灾后清理。此外，我还长期学习心理学，对心理疏导有一定的专业知识和经验。

2月1日，我决定前往武汉当一名志愿者。从山东老家出发，带着3个行李箱和2个背包，换乘火车、滴滴快车、三轮车，甚至步行，终于在4日到达武汉。还记得从河南信阳越过省界进入湖北的时候，警察对我说：“你想好了？现在回头还来得及，还可以回去，进去了可能就出不来了。”

我笑着回答他：“会出来的，只是晚点。”

到武汉的时候，我给妻子发了一条微信报平安。她回复说：“新新还小，所以一定要保护好自己。新新不能没有爸爸。”

2月19日，我随新疆生产建设兵团援鄂医疗队进驻武汉客厅方舱医院，为患者作心理疏导。心理疏导的过程，大多数时候我都是在静静倾听，根据他们的情况给出适当建议，有的时候要握住他们的手耐心交谈，一听一谈可能就是几个小时。当时，穿着全套防护服，我常常感觉有点儿窒息。

记得医院里有一位老阿姨，老伴患新冠肺炎去世了，她的情绪很不好，一直在哭。她的哭诉在方舱医院这种几百人甚至上千人的封闭空间内，很容易影响其他患者。于是，我来到她的床边，握着她的手耐心倾听，帮助她逐渐平静下来。因为这件事，后来我每次去她所在病区的时候，大家都非常欢迎，最后离开的时候也感到不舍。

后来，方舱医院逐渐步入正轨，我就来到武汉商职医院继续做心理援助。还记得有一位患者是从重症恢复过来的，很不容易。正因如此，他的心理压力很大。感到一点点胸闷，他就会想是不是病情又反复了。看到网络上各种各样的消息，错综复杂，真假难辨，这也让患者感到恐慌，整晚睡不着觉，连带着同病房的另外两名病友也感到有些压抑。

听说这件事后，我走进病房跟他谈了起来。1月中旬，我也曾高烧不退。虽然5天后很快痊愈，至今没有复发，也没有传染给身边的亲人朋友，但发病时从恐惧、担忧，到慢慢接受坦然面对的心理变化，我觉得很值得与他们分享。

患者听后，慢慢接受了这种恐慌，随后很快平静下来。现在，他一有问题就会给我发消息咨询。他说，他愿意相信我说的话，每次交谈之后心情总能好起来。

最后，我想谈一谈作为志愿者的体会。很多朋友知道这件事，都说我这是大爱，是英雄。每次听到这些话真觉得有点不好意思。我感到，这只是普通人做点力所能及的普通事。如果说这就是英雄，那看来做英雄其实很简单。只要大家想付出行动，量力而行，尽力而为，每个人都可以成为英雄。

「尽力而为，每个人都可成为英雄」

——一名武汉抗疫一线志愿者的自述

毛 平

传承

从长期活动到社会工程

2020年初，疫情的发生如同给中国大地笼罩了一团“乌云”，而志愿者逆行的身影成为穿透“乌云”的高光之一。

武汉志愿者华雨辰曾在北湖收费站，亲眼看见运送物资的货车从四面八方驰援的震撼场面。其中，给她留下最深刻印象的是一队来自四川省汶川县的三江镇龙竹村的村民，他们跨越近1300公里的路程，将村民集资采购的100吨新鲜蔬菜送到武汉。

2008年汶川地震发生后，汶川县100多名伤者被送往武汉接受免费救治。十余年后，当看到“汶川感恩您 武汉要雄起”的横幅，这名“90后”女孩坦言：“只有亲身经历过，才能感受到那种震撼和感动。”

雷锋曾在日记里写道：“你既然活着，你又是否为了未来的人类的生活付出你的劳动，使世界一天一天变得更美丽？”

1963年3月5日，毛泽东题词“向雷锋同志学习”，全国掀起“学雷锋”活动热潮，奠定了志愿服务的群众基础。

时光流转，雷锋精神代代延续，“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神一脉相承。我国传统文化中仁者爱人、行善助人、邻里互助的传统美德，与西方

志愿服务理念及实践相结合，我国志愿服务事业日渐发展壮大。

2008年在我国志愿服务事业发展史上具有里程碑意义。汶川地震发生后，300多万名海内外志愿者深入灾区救援。北京奥运会举办期间，上百万名志愿者提供热情周到的服务。此后，群众对志愿服务的认可度和支持上升到新的高度。

“志愿服务在社会治理中表现为广泛的参与性，能调动大多数人的积极性。”魏娜认为志愿服务有其独特之处，“志愿服务是帮助政府提供公共服务的重要方式，更人性化，对标服务需求更准确，是其他组织不能代替的。”

贵州省毕节市大方县彝族姑娘康胜美11岁那年，遇到来贵州支教的徐本禹，成为“本禹志愿服务队”的第一批受益者。大学毕业后，面对留在城市工作还是回乡支教的抉择，这段童年经历让她最终决定回乡支教。

魏娜认为：“志愿服务在社会治理中不仅是参与者、服务提供者，还是价值倡导者。志愿服务的核心价值是利他精神，这种精神具有感染力。得到过志愿者帮助的人，在他们力所能及的时候也会将这份爱传递下去。”

我国志愿服务事业发展大事记

1955年

- 北京市组织第一支青年志愿垦荒队，数万青年踊跃报名
- 这是新中国成立后最早有组织的公益劳动，也是当代青年志愿活动的萌芽

1963年

- 毛泽东题词“向雷锋同志学习”，全国掀起“学雷锋”活动热潮

1987年

- 广东省广州市诞生全国第一条志愿者服务热线电话

1989年

- 天津市和平区新兴街朝阳里居委会成立第一个社区志愿者协会

1990年

- 广东省深圳市诞生全国第一个正式注册的义务工作者联合会

1994年

- 中国青年志愿者协会成立，这是我国最早促进志愿服务事业发展的全国性社会团体

截至3月中旬

我国实名志愿者总数达到**1.55亿人**，志愿团体达**70.1万个**，服务总时间超**19亿小时**

2017年

- 国务院公布《志愿服务条例》，志愿服务进一步制度化、常态化

2008年

- 被称为“中国志愿服务元年”
- 汶川地震发生后，据不完全统计，**300多万名**海内外志愿者深入灾区参与紧急救援
- 北京奥运会、残奥会期间，共有**10万**名赛会志愿者、**40万**名城市志愿者及**100万**名社会志愿者参与其中

2005年

- 民政部批准中国社会工作协会成立社区志愿者工作委员会，专门负责全国社区志愿服务的组织协调工作

