



【领导批示】：

2021年第7期（总第140期）

2021年2月5日

中共黑龙江省委宣传部

## 疫情之下亟待保护和发挥社区志愿者 防控力量的对策建议

【摘要】省高端智库—黑龙江省公共健康安全及医改策略研究智库专家、哈尔滨医科大学郝艳华教授等指出，呼兰区伤害志愿者事件引发国人高度关注，这一极端恶性事件不仅广泛激起民愤，一定程度上也折射出常态化、持续化疫情防控背景下，高强度的社区管控与公众情绪压力间的矛盾呈现冰山现象。我省疫情防控严峻形势下，除了严惩凶手，给参与疫情防控的社区志愿者群体公正交代，还应敏感捕捉这一现象背后的深层次问题，给予高度关注并及时进行管理干预。既要保护、稳定和利用好社区志愿者这一重要防疫力量，也要做好疫情下公众心理情绪和压力疏导，强化公众配合及遵守防疫行为。

# 疫情之下亟待保护和发挥社区志愿者 防控力量的对策建议

## 一、疫情防控中基层社区治理的重要作用及存在主要问题

一是城乡社区是筑牢疫情防控的基础防线。在疫情防控工作中，社区成为疫情防控的基础性力量。基层社区工作者承担守护员、排查员、宣传员、服务员、协理员等多重身份，承担登记、管理、测温、查证、验码、服务等多项防控任务以及重点人群管控。作为网底，他们的工作一旦出现疏漏，可能引发新的疫情传播风险。

二是大量居家健康观察和隔离工作需要社区的有效管理。尽管中办、国办和国家卫健委下发通知倡导就地过年，由于春节对中国人具有特殊意义，仍然会有大量人员踏上返乡归家路程，流动性带来巨大风险隐患。返乡人员数量庞大，中高风险地区人员需要集中隔离和居家隔离，低风险地区人员也要居家健康监测，几乎是对入省返乡人员的全员管理，工作量极大，极易出现管理漏洞。

三是社区工作人员人力资源有限。根据民政部相关数据显示，全国平均每6个社区干部负责1个社区，平均每名社区干部至少面对350名群众。据不完全统计，全国400多万城乡社区工作者，要为全国65万个城乡社区服务。一位社区干部每天需要完成包括防控宣传、辖区巡查、监测体温、信息报送等20余项任务。随着社区封闭管理以及春运期间的人员流动，社区管理工作将成倍增加。由于社区人力资源有限，将加大社区管理压力。

## 二、对策建议

一是多种途径补充现有社区人力不足。借鉴去年抗疫紧张时期，按照“应下尽下、就近就便”原则，由政府、企事业单位向社区下沉管理人员，编入网格，充实社区力量，积极发挥作用。此外，还应大力动员组织社区志愿者参与疫情防控。调查统计，79.2%公众有参与志愿服务的意愿，但缺乏有效渠道及组织管理参与应急志愿服务。目前，全省大学生特别是医学院校学生，大都放假返乡返家，他们具备良好的基本医学知识，是非常重要的潜在力量。

二是有效动员和组织社区志愿者加入防疫战线。广泛利用线上线下、传统媒体(广播、电视、报纸等)与新媒体(官方微博、微信等)有机结合等各种渠道，开展宣传动员，通过社会舆论助推社区动员。

充分发挥社区基层党组织的号召力和凝聚力，提高动员的针对性和全面性，可通过社区微信群、QQ 等平台广泛招募社区志愿者。将社区需求信息与潜在志愿者人群进行有效对接，并迅速组织、快速培训，建立有效的信息登记、交流机制，强化各成员和组织之间的联系。

三是加强应急志愿服务的专业性和规范化培训。志愿服务，尤其是应急志愿服务需要较高的专业水平。特别是在疫情防控中，有医学背景的专业人员稀缺。调查显示，目前的志愿服务多从事宣传教育、卡口管理与物资运输等基础性服务（53.4%、44.3%），特别需求的如核酸检测、医疗健康、心理咨询等专业性强的服务，人员明显短缺。短期的解决办法是重点招募有医学背景的专业人员、大学生，长期的解决办法是建设一支有效组织、规范培训、专业认证、长期稳定的志愿者队伍。同时，由于应急志愿服务不同于常态下的管理服务，社区志愿者参差不齐参与社区的各种疫情防控工作，相对缺乏经验和管理培训，需要明确在压力情景下的工作任务规范要求，强化沟通与管理培训。

四是建立有效激励机制，培育社会志愿精神与志愿文化。完善社区事务参与机制，提高居民参与社区活动的积极性、主动性，探索建立长期合作的社区志愿者队伍，引导社区居民轮流到社区服务。实行社区志愿活动积分制，建立志愿者公益积分兑换制，即对志愿者参与的服务活动进行积分登记，并在未来给予志愿者反馈性的公益补偿，培育“我为人人、人人为我”的志愿服务理念，多种途径倡导和培育志愿文化和志愿精神，以制度创新和机制构建方式，推动社区动员规范化、制度化，实现社区志愿服务可持续发展。

五是提高社区志愿者疫情防控的沟通和管理艺术。呼兰区社区志愿者事件尽管是极端个例，但也深刻反映出许多深层次问题。持续近一年的疫情防控，管控措施打乱人们正常生活秩序，临近春节人们出行需求也急剧增加。对近 2 万人开展常态化疫情防控背景下公众风险感知与行为线上调查显示，74.9% 被调查者对疫情防控出现不同程度疲惫感，甚至抵触情绪。隔离和管控导致人们产生了不良情绪，甚至心理问题，长期管控使人们的情绪容易变得异常焦躁，极易出现激惹，继而出现愤怒，抵触行为。如果管理者在劝阻过程中，方式和方法有问题，管理艺术欠佳，很容易发生争执，导致双

方情绪失控。轻者是口角、语言冲突，严重情况下会出现肢体冲突，甚至恶性伤人事件。3%公众对防疫过程中的粗暴执法表达不满，40.7%公众认为应该加强在防疫执法过程中的专业性和人性化管理。因此应该加强管理者（包括社区志愿者）在防疫执法过程中管理的专业性和艺术性，耐心、细心做好解释工作。

六是建立社区志愿者的防护和保障机制。呼兰社区志愿者事件再次凸显志愿者保护机制建立的迫切性。需要提前做好社区志愿者安全和风险防护措施，及时购买意外保险。对有健康和生命危险的应急志愿服务，要建立良好的保障机制，正向鼓励社会公众更加积极参与志愿服务工作。

七是加强公众心理疏导，创建共克时艰的共情氛围。针对公众在疫情期间产生对疫情防控措施不理解、不配合行为，需要充分做好沟通与解释工作。基层社区要及时了解公众由此产生的群体情绪和心理压力，以及特殊群体面临的生活困难和生存压力，通过各种方式和渠道，做好情绪疏导和社会支持工作，明确解释、宣传防控措施的意义和价值，培养公众对疫情防控的价值共享与心理共情能力。

（作者系省高端智库—黑龙江省公共健康安全及医改策略研究智库专家、哈尔滨医科大学郝艳华教授；首席专家吴群红教授）

请将领导同志的批示反馈编辑部

联系电话：0451-53635257

---

**报：** 省委常委，省人大、省政府、省政协、省法院、省检察院领导同志，省委副秘书长，省人大、省政府、省政协秘书长，各市（地）党委、政府主要负责同志

**送：** 中宣部办公厅、全国哲学社会科学工作办公室、省新型智库建设指导协调委员会成员单位、省直宣传文化系统各单位、省有关厅局及高校、各市（地）委宣传部主要负责同志，省重点培育智库负责同志，省委办公厅信息处、省政府办公厅信息处，省委宣传部部务会议成员、各处室

---

中共黑龙江省委宣传部社科工作办编

共印 500 份