

重大公共突发事件中青年志愿服务行为分析 ——以杭师大和浙大为例

吴彧杰, 邵哲文, 龚瑞晴, 陈智豪

杭州师范大学, 浙江 杭州
Email: lujijian@zhnu.edu.cn

收稿日期: 2021年4月14日; 录用日期: 2021年5月14日; 发布日期: 2021年5月25日

摘 要

在重大公共突发事件中, 青年志愿者是应对风险的一个主要群体。本文通过文献梳理以及对杭州师范大学、浙江大学重大公共突发事件期间青年志愿者在教育领域和医疗领域志愿服务行为案例分析, 构建出青年志愿服务效应模式, 强调了需求满足与有效合作的重要性。在案例分析的部分中, 我们对每个案例都做了详尽的分析, 发现行为过程与青年志愿服务效应模式大致吻合。针对案例中所存在的问题, 我们提出构建青年志愿服务应急机制以及设计相应的青年志愿服务应急网络平台。青年志愿服务应急机制和网络平台的建构可以促进青年志愿者应急志愿服务能力的提升, 也为重大公共突发事件中青年志愿者的应急管理的完善发展提供了一定借鉴。

关键词

公共突发事件, 青年志愿服务, 行为分析

Analysis of Youth Volunteer Service Behavior in Major Public Emergency —Based on Hangzhou Normal University and Zhejiang University

Yujie Wu, Zhewen Shao, Ruiqing Gong, Zhihao Chen

Hangzhou Normal University, Hangzhou Zhejiang
Email: lujijian@zhnu.edu.cn

Received: Apr. 14th, 2021; accepted: May 14th, 2021; published: May 25th, 2021

Abstract

In major public emergencies, young volunteers are a major group to deal with risks. Based on the

literature review and the case analysis of young volunteers' behavior in the education and medical fields during major public emergencies at Hangzhou Normal University and Zhejiang University, this paper constructs a youth volunteer service effect model and emphasizes the importance of demand satisfaction and effective cooperation. In the part of case analysis, we have done a detailed analysis of each case, and found that the behavioral process is roughly consistent with the youth volunteer service effect model. In response to the problems in the case, we proposed to build a youth volunteer service emergency mechanism and design a corresponding youth volunteer service emergency network platform. The construction of youth volunteer service emergency mechanism and network platform can promote the improvement of young volunteers' emergency volunteer service ability, and also provide some references for the improvement and development of young volunteers' emergency management in major public emergencies.

Keywords

Public Emergencies, Youth Volunteer Service, Behavior Analysis

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 重大公共突发事件背景

据 2007 年国家颁布的《中华人民共和国突发事件应对法》第一章第三条：本法所称突发事件，是指突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。按照社会危害程度、影响范围等因素，自然灾害、事故灾难、公共卫生事件分为特别重大、重大、较大和一般四级。法律、行政法规或国务院另有规定的，从其规定。近年来，重大公共突发事件频发，如台风、火灾等自然灾害，当然也包括许多如踩踏事件等人为造成的危险事件，这就要求我们在灾难发生前、发生时、发生后做好更充分的准备。但是这类事件往往具有难以预料且危害范围广、危害程度深的特点，因而对灾难发生时的应对措施提出了更高的要求。在这一过程中，青年志愿者作为一类特殊群体发挥着日益关键的作用，一方面，青年志愿者活力高、体力好，能够胜任耗费体力的工作；另一方面，青年志愿者具备一定的知识基础，且有良好的纪律性，因此在灾难发生时能听从指挥，及时高效地完成自己的工作。

2020 年，新型冠状病毒的出现引发了全球范围内的疫情，无论是在我国还是国外，都有成千上万甚至更多的生命因之结束。现在距离武汉封城已过去了八九个月的时间，我国的疫情已处于可控的范围内，这一喜人的结果是抗疫工作人员坚守的结果，也是我们每个人努力的结果。在抗疫过程中，我们也发现了青年志愿者这一群体的重要性。他们为物资的分配、人群的安顿等措施贡献了自己的一份力量。然而，我们也观察到在志愿服务的过程中还存在着一些问题。有文章指出，青年参与新冠肺炎疫情防控志愿服务的健康风险大、对参与新冠肺炎疫情防控志愿服务的青年专业要求高等等都是潜在的问题[1]。为了解决这些问题，我们以重大公共突发事件为研究背景，试图建立一套体系并提出几点可供参考的建议。

2. 研究综述和设计

2.1. 研究综述

通过在中国知网中对主题“突发事件”和“志愿服务”进行检索后发现，相关研究只有学术论文 83

篇,其中期刊论文 38 篇,硕士论文 39 篇,博士论文 3 篇,会议论文 3 篇。最早一篇还是 2006 年才刊发的关于在应急体系中开展志愿服务的研究,但从历年的研究数据来看,有关突发事件中志愿服务的研究内容在不断扩展,在数量上呈一定上升趋势。通过分析已有文献,志愿服务研究、突发事件中的应急响应研究、突发事件中的青年志愿服务研究等具体情况如下。

2.1.1. 志愿服务研究

西方国家的志愿服务工作得到人民群众的普遍支持,在推进西方国家文明进程中得到社会认可,志愿服务是西方国家人民身体力行的传播公民道德与开展公民教育、维持西方国家社会稳定的重要举措。国外关于志愿服务的研究很多,主要集中在志愿者组织的管理模式与工作流程分析、志愿服务类型研究、志愿服务发展研究几个方面。

2000 年后,我国有了专门的中国青年志愿者服务日,将我国的志愿精神在新时期传承发扬下去。青年志愿者服务经历二十年的发展,志愿者服务的领域不断扩展,成员队伍不断壮大,日益呈现良好的态势。这二十年的志愿服务不断深入,主要集中在志愿服务调研报告和经验总结、志愿服务管理研究、志愿服务价值、作用和动机研究等几个方面。

2.1.2. 突发事件中的应急响应研究

突发事件中的应急响应研究,主要涉及应急响应机制的现状和完善等几方面的研究。在应急响应机制的现状研究方面,姜巍、张苑航等学者在 2016 年对我国应急响应机制存在的瑕疵进行了论述,认为我国在形式上已经形成了“横向到边,纵向到底”的应急预案体系,但在日常中没有对安全隐患做到定期排查、及时清除;政府应对突发公共事件的观念和态度不甚理想;多方力量联动还不够[2]。在应急响应机制的完善研究方面,祝燕德等学者在 2010 年研究气象灾害预警发布与社会联动响应状态时,主要从决策气象服务受到政府影响、预警信息传播策略影响公众响应、专项气象服务推动部门响应、科普宣传带动社会响应四个方面进行了完善研究[3]。

2.1.3. 突发事件中的青年志愿服务研究

突发事件中的青年志愿服务研究,主要涉及应急志愿者招募、应急志愿者参与以及志愿服务体系完善等。应急志愿者招募方面,胡淅玥在 2018 年立足于陕西省应急志愿者招募系统的实证研究,对应急志愿者管理方面、应急志愿者系统建设可行性、应急志愿者招募系统项目建设需求、应急志愿者招募系统功能设计、应急志愿者招募系统安全体系建设规划设计、应急志愿者招募系统测评等方面进行分析,并根据陕西应急志愿服务的发展及需求,提出设计一个符合陕西特色的应急志愿服务管理平台[4]。应急志愿者参与方面,黄菲菲于 2018 年对突发事件管理中志愿者参与的意义、现状以及案例分析进行阐述,并且对比国外突发事件管理中志愿者参与的经验,提出对策[5]。在志愿服务体系完善方面,蔡振春在 2017 年从宣传教育、完善登记制度、完善培训机制、优化激励机制、做好志愿服务组织体系、借鉴国外大学生志愿服务等方面,论证并构建青年大学生志愿服务长效机制[6]。

通过对前期有关突发事件中的青年志愿服务的文献梳理,从研究内容上看,目前国内外将志愿服务研究的对象都重点着眼于志愿者本身,而忽略被服务对象。随着突发疫情的影响,将会有更多突发事件中的青年志愿服务成果涌现出来,尤其是在医疗、教育等基本民生需求领域。

2.2. 研究设计

2.2.1. 研究目的

随着新型冠状病毒肺炎疫情的突发,全国上下都陷入一场没有硝烟的战争。在这场疫情中,青年志愿者们用一点一滴的行动为大家筑起一道抗击疫情的防线,确保群众生命安全和身体健康,为坚决遏制

疫情传播扩散、夺取疫情防控斗争胜利默默贡献着自己的力量。

本课题将基于团队已建构的青年志愿服务效应模式，进一步建构重大公共突发事件中青年志愿服务效应模式。通过调研突发事件中青年志愿者服务行为以及分析杭师大和浙大青年志愿服务行为案例，了解其中的现状和问题，为今后重大公共突发事件中青年志愿服务提出相应的建议。

2.2.2. 研究对象

新冠疫情期间杭师大和浙大在医疗和教育领域的青年志愿服务事迹和典型人物。

2.2.3. 研究重点和难点

1) 研究重点：突发事件中青年志愿服务行为效应模式建构及其实证调研，以及制作适合进行科普宣传的视频纪录片。

2) 研究难点：杭师大和浙大青年志愿服务行为案例分析，及在此基础上的突发事件中青年志愿服务应急机制建构和急网络平台设计。

2.2.4. 主要目标

1) 在团队已建构的青年志愿服务效应模式基础上，进一步建构重大公共突发事件中青年志愿服务效应模式。

2) 利用所建构的重大公共突发事件中青年志愿服务效应模式，来对重大公共突发事件中青年志愿服务行为进行调研分析，尤其是进行杭师大和浙大的案例分析，以及制作适合进行科普宣传的视频纪录片。

3) 在对重大公共突发事件中青年志愿服务行为所进行的分析基础上，建构重大公共突发事件中青年志愿服务应急机制，并结合目前人工智能和 5G 互联网等技术，来设计网络应急平台。

3. 重大公共突发事件中青年志愿服务效应模式

3.1. 重大公共突发事件中青年志愿服务效应模式的建构

环境产生行为反馈，行为反馈更正既有认知，认知改变行为举止，因此，我们有足够的理由认为行为总是受环境的约束，不同的个体在不同的环境下往往表现出互异的行为举止。另外，由心理学与社会学的知识可知，需求先行于目的，目的先行于行为，在自由意志的主导下，我们做出了适合于现有需求的行为，因此，我们在建构这一效应模式的过程中，需要关注志愿服务这一特定行为的动机与目的。

综上，要得到所求的效应模式，我们需要利用环境 - 认知 - 需求 - 目的 - 行为的传递链对环境、需求、行为三者的动态变化建立可能的联系。在本课题中，重大公共突发事件是环境因素，青年是行为主体，志愿服务是行为内容，三者之间存在着密切的联系。

对于环境与需求之间的关系，其下又分为服务对象与志愿者两个不同的需求主体。对前者而言，重大公共突发事件可能对其生存条件与精神氛围造成了不可估量的破坏，根据马斯洛需求层次理论，生理需求与安全需求位于金字塔的底层，这说明二者在所有类型的需求中处于基础的地位。而服务对象受到重大公共突发事件的影响，几乎所有类型的需求都迅速达到顶峰，其中生理需求与安全需求最高；对后者而言，他们可能不是直接或是间接受害者，但是出于自我实现需求的强化，他们投入到志愿服务的实践中去，而对这些需求的感觉可能非常强，也可能非常弱，这些都与各自认知有关。当需求之间生成相互满足的条件后，服务对象与青年志愿者之间联系也就随之形成了，我们称之为有效合作(如图 1 所示)。

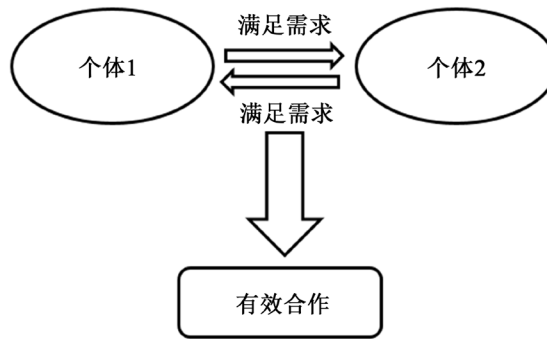


Figure 1. The formation of effective cooperation
图 1. 有效合作的形成过程

对于需求与行为之间的关系则较容易阐述：服务对象出于生理需求与安全需求选择接受服务的行为；青年志愿服务者出于更高层次的需求选择志愿服务的行为。

对于行为与环境之间的关系：行为改变环境，环境对行为作出反馈进而更正后续行为(如图 2 所示)。服务对象接受青年志愿服务，缓解了环境对自身的消极作用，于是在发现这一点后服务对象继续接受青年志愿服务；青年志愿者提供服务，得到了物质甚至是精神上的支持，于是在发现这一点后，青年志愿者继续提供服务。

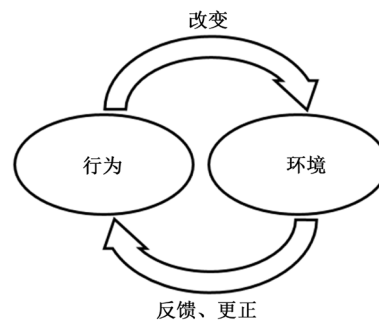


Figure 2. The relationship between behavior and environment
图 2. 行为与环境的关系

要注意的是，当环境给出反馈后，不仅行为可能会发生变化，而且需求也有可能因之改变。综上所述，我们建构起了以下重大公共突发事件中青年志愿服务效应模式(如图 3 所示)。

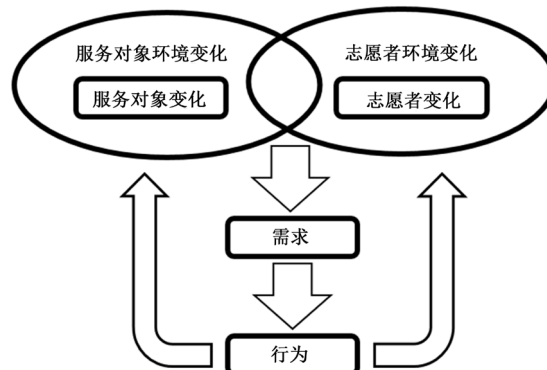


Figure 3. The effect model of youth volunteer service in major public emergencies
图 3. 重大公共突发事件中青年志愿服务效应模式

3.2. 重大公共突发事件中青年志愿服务效应模式的实证调研

在对 100 位杭州师范大学与浙江大学参加过重大公共突发事件中志愿服务的青年志愿者进行问卷调查与面对面访谈后, 我们得到如下数据(表 1、表 2):

Table 1. Survey results of service providers, service objects and their environmental effects in one year

表 1. 一年内服务者、服务对象及其环境效应调查结果表

题目	一年内对自身所处环境有影响	一年内对服务对象所处环境有影响	一年内对自身自我实现需求有影响	一年内对服务对象生理需求有影响	一年内对服务对象安全需求有影响
占比	92%	93%	92%	86%	96%

Table 2. Survey results of service providers, service objects and their environmental effects after one year

表 2. 一年后服务者、服务对象及其环境效应调查结果表

题目	一年后对自身所处环境有影响	一年后对服务对象所处环境有影响	一年后对自身自我实现需求有影响	一年后对服务对象生理需求有影响	一年后对服务对象安全需求有影响
占比	87%	84%	91%	81%	89%

从上述结果可以看到, 对于一年后的效应, 杭州师范大学与浙江大学的青年志愿者回答“有”的人数都有所下降, 这可能是由于一年的时间过长, 导致一年后的效应难以预料。不过, 尽管有下降的迹象, 但是总体上仍在 80%以上, 这在很大程度上支持了我们的理论。当然, 在问卷处理时, 我们已经做了信度与效度分析, 结果表明 100 份问卷都是有效的。

4. 重大公共突发事件中青年志愿者服务行为调研及其分析

4.1. 医疗领域的青年志愿者服务行为调研及其分析

4.1.1. 案例

面对 2003 年的 SARS 疫情, 青年志愿者发挥了巨大的作用。在医疗领域, 北京中医药大学百余名大学生组成防治非典热线的志愿咨询员, 接听非典咨询电话, 解答有关非典防治等相关问题。

4.1.2. 案例分析

在这一案例中, 大环境是 SARS 疫情, 青年志愿者是志愿咨询员, 服务对象是咨询的人, 行为分别是接受咨询和咨询。下面我们分别进行分析。

对于青年志愿者来说, 他们的需求较为复杂: 主要是自我实现需求, 其次是生理与安全需求。由于环境与服务的特殊缘故, 青年志愿者们接听电话, 传递相关的医疗知识既可以巩固自身对病毒本身和病毒防护的了解, 以此达到更好地保护自己的目的, 这属于生理与安全需求, 另外又可以普及相关知识, 在知识传播的过程中实现自我价值, 这属于自我实现需求。但是不管是生理与安全需求, 还是这部分自我实现需求, 它们都来自于 SARS 疫情的爆发, 这也就印证了环境与需求间的关系。这些需求无疑为行为确定了目的或是动机, 它们促使青年志愿者做出接受咨询的行为。而最后也能肯定的是, 结果是服务对象的警惕性被提高了, 安全措施的实施同时也被固定了等等。上述结果无一例外, 都或多或少地延缓了病毒的传播, 也就是说, 行为对环境的改变发生了。

对于服务对象来说, 他们的需求属于生理与安全需求, 因为一般来说, 一个人要咨询, 那就意味着咨询内容对其有效用, 而在本案例中, 这一效用具象化为对自身的保护。因此, 我们还可以明白, 正是出于保护自身的考量, 服务对象才选择接受服务, 这都在我们设想的模式之中。接受了服务后, 服务对

象必定要经过了解、交换、内化的知识吸收过程，最后还将应用到生活实际中去。当咨询答案真正为一个人所理解、应用，那么对病毒的防护也就更上一层楼，环境也自然会逐渐向好的方面发展。

然而，我们还发现了几个问题：

1) 组织形式欠规范，缺少集体归属感[7]。学生自发的志愿服务组织形式单一，在管理层面上难以达到期望的要求。

2) 宣传内容可能出现错误。青年志愿者的记忆难免出现偏差，所以难免会有错误产生，这就需要有更权威人士的帮助甚至是指导。

4.2. 教育领域的青年志愿者服务行为调研及其分析

4.2.1. 案例

新冠肺炎疫情的爆发，使无数医务工作者不顾自身安危，支援一线。为了使一线医疗人员安心投入工作，2月17日，杭州师范大学经亨颐教师教育学院在全校范围内招募线上公益家教志愿者，旨在为医务人员子女，特别是奔赴一线的医务人员子女提供网课作业辅导等线上家教服务。辅导内容涵盖语文、数学、英语、科学等多个科目，辅导对象涵盖小学一年级至高二学生。杭州师范大学的志愿者们还建立了线上交流群，以便一起研究教案，指导学生。

4.2.2. 案例分析

在这一案例中，大环境是新冠肺炎疫情，青年志愿者是杭州师范大学的志愿者，服务对象即辅导对象，行为分别是辅导与接受辅导。下面我们分别进行分析。

对于青年志愿者来说，考虑到大学生活的各个方面，他们的需求主要是自我实现需求，一方面这是因为报名完全是自愿的，也就不存在人际间的强迫问题；另一方面是因为该志愿服务具有完全的公益性，因而厕身其中并不能获得任何物质上的报酬。我们无法断定新冠肺炎疫情是否增强了自我实现的需求，但至少在某意义上，这一环境的变化提供了实现自我实现需求的契机。在获得契机后，青年志愿者们利用互联网完成了空间的连接，为自我需求的实现作了技术上的铺垫。于是，需求决定行为，在经过不断的思考后，自我实现需求引导青年志愿者们做出了线上辅导这一行为。当然，线上辅导作用的对象是服务对象，但是这与我们建构的模式并不冲突，因为环境的概念是相对于主体而言的，所以并未妨碍我们把服务对象放置在一个被分割出来的小环境中。要注意的是，环境的概念在本文中有两种用法，第一种是从属于时间的环境，如新冠肺炎疫情；第二种是从属于空间的环境，如服务对象。在本案例对行为与环境之间关系的分析中，我们所谓的环境则倾向于后者。因此，线上辅导确实改变了环境，具体表现为服务对象知识的积累、思维的发展等。

对于服务对象来说，他们的需求主要是自我实现需求。与青年志愿者不同，新冠肺炎疫情所带来的改变影响到了其生理与安全的方面，因为父母在抗“疫”一线，而父母又与服务对象构成难以分割的整体，因之，本案例中服务对象的需求强度受环境影响要较大一些，并且影响范围十分广泛，几乎包括了所有类型的需求。于是，综合了各种环境作用的需求现状导致了服务对象接受辅导的行为，在整个过程中，互联网同样作了技术上的铺垫，因为它包含了实现意志的可能性，如果没有互联网，那么接受辅导极有可能仍处于设想的状态。在接受了辅导后，环境也随之发生变化，具体表现为青年志愿者教育理念的更新等。

可见，在交流的过程中，双方的行为均实现或部分实现了对方的需求，进而达到了有效合作的高度，这与我们建构的模式也是相吻合的。

然而，在本案例中也暴露出几点问题：

1) 相关技术普及程度需提高。互联网功能日益强大,使用范围日益变广,但依然有部分人群未拥有相关设备或未掌握相关技术,这就造成了部分人群无法接受志愿服务的问题。

2) 给予青年志愿者多些报酬。尽管这么做可能会混入一些“非公益目的”的青年志愿者,然而从行为的结果上看,这依然有利于服务对象,依然维持了先前目的的合理性。

3) 教学平台的教学功能待改良。有时,青年志愿者在提供作业辅导时较为不便,一些教学平台的部分教学功能不能完全满足青年志愿者们的要求,甚至某些应有的教学功能还未被平台开发。

5. 杭州师范大学和浙江大学青年志愿服务行为案例分析

5.1. 杭州师范大学青年志愿服务行为案例分析

5.1.1. 案例

新冠肺炎疫情爆发以来,在全球医疗物资采购过程中,语言障碍成了一头不小的“拦路虎”。为此,杭师大外国语学院 15 名学生报名“中国防疫翻译志愿者”在线志愿活动,为外国医药公司发来的有关医疗器械的产品说明提供翻译服务,并参与补充医疗专用语的外语词汇库,让相关材料的翻译更加精准、统一。不少志愿者也谈到,虽然翻译志愿活动主要是在线上进行,但工作并不轻松。很多翻译内容都需要仔细的对照查证。不过在过程中确实也收获良多,既在专业学习上得到成长,也为“抗疫”工作尽了一份力。

5.1.2. 案例分析

在这一案例中,大环境是新冠肺炎疫情,青年志愿者是杭师大外国语学院 15 名学生,服务对象是使用进口医疗器械产品的单位,行为分别是翻译与接受中文说明的进口医疗器械产品。

对于青年志愿者而言,他们的需求是实现需求。在新冠肺炎疫情的环境下,自我实现需求得到强化并取得了可能的实现方式,这些条件为需求的不同方面提供了必不可少的支撑。带着自我实现需求,在结合了自身所学知识后,他们决定运用专业能力为进口医疗器械的产品提供中文说明,这是需求对行为的作用的具体体现。虽然在本案例中,行为并不直接作用于环境,而是通过医院等机构并以特殊的技术手段间接实现的,然而我们还是可以认定行为是有改变环境的潜能的。

对于服务对象而言,他们的需求也是自我实现需求,因为服务对象在本案例中也具备“志愿者”的特征,所以他们对青年志愿者的环境对需求的影响,需求对行为的影响,行为对环境的影响三方面有共同之处,在此也就不再赘述。

当然,其中还存在一些问题:

1) 人数过少,工作量过大。由于翻译要求翻译者有较高的英语水平,所以人数上会受到极大的限制,加之公益的性质会使许多学生放弃这一想法。适当地增加人数有利于翻译效率的提高。

2) 术语较多,翻译仍有困难。虽然他们掌握了较高的英语技能,但是在面对从未遇到过的专业术语时,他们极有可能不解其意,这就需要医疗领域的教师的相关指导。

5.2. 浙江大学青年志愿服务行为案例分析

5.2.1. 案例

疫情期间,浙江大学经济学院一名大二女学生,每天统计村民的体温与健康情况。虽然只是一个村,但人口也比较多,每天挨家挨户上门测量体温调查情况既费时又费力,于是她开始借用浙江大学每日健康打卡的方式来完成这项工作,先是调查村里每家是否有智能手机,然后研究问卷应用程序,最终实现了让村民每日通过手机上报体温情况以及健康状况。

5.2.2. 案例分析

在本案例中，大环境是新冠肺炎疫情，青年志愿者是浙江大学经济学院的一名大二女学生，服务对象是村民，行为分别是测量与上报体温情况以及健康状况。

对于青年志愿者而言，她的需求以自我实现需求为主。疫情直接加剧了某些方面供需的不平衡，这就为她提供了实现需求的可能途径，即在某种意义上强化了原有的自我实现需求。在意志的参与下，她的需求给出了行为的动机。可以说，没有这一强烈的需求，即便有再多的实现方式，她也不会选择志愿服务。当然，强化的过程中有许多因素的参与，不仅仅是疫情的环境，还来源于以往的经验，比如在本案例中，这位同学运用了浙江大学每日健康打卡的方式完成志愿服务工作，这对于需求的实现有直接的推动作用。测量村民的体温情况以及健康状况是对村民的安全的保证，是对击败疫情的一份力量，这就是行为对环境的作用体现。

对于服务对象而言，村民们的需求以生理与安全需求为主。疫情对身体健康的影响是强化生理与安全需求的直接原因，所以，在这样的背景下，出于健康的考量，他们选择每日上报体温情况以及健康状况，这不仅仅是对自己负责，也是对整个村、整个社会负责，因为这对疫情的缓解有促进作用。

其中也有一些问题：

1) 交通不方便。因为地点是村庄，所以在四处调查时很多时候都必须行走，这就造成了效率的低下。建议当地政府多些经济支持，加快信息的传播。

2) 科技的普及度不高。正如案例中所展示的，有些村民没有手机，有些手机有手机但是不会使用上报系统，这也会造成效率的低下。建议村委会可以加强宣传力度，甚至上门教授。

6. 建议

6.1. 突发事件中青年志愿服务应急机制

6.1.1. 国家层面：整体规划，有机渗透

第一，加强规划工作。国家要合理规划、全面推进各项相关工作，努力做到“整体规划，有机渗透”。既要做好宏观上的整体规划，统筹红十字、共青团等不同部门的应急志愿服务活动，最大程度上整合和优化社会应急资源，促进多元主体的有序协同。同时，又要做到因地制宜，依据各地不同的灾情，不同的志愿队伍的构成，实事求是，综合考虑，从而更好地达到“有机渗透”的目标。

第二，加强立法规范。我国目前在应急志愿服务方面的立法还不完善，国家应制订应急志愿服务相关的法律与法规，完善青年志愿者注册登记制度、保障制度等相关的法律，从而全面规范和保护青年志愿者应急志愿服务体系建设的各项工作，为突发事件中志愿服务活动的开展提供保障。

6.1.2. 组织层面：健全制度，一队多能

第一，建立健全青年志愿者服务制度。包括青年志愿者招募登记制度、日常管理制度、长效激励机制等等，确保应急志愿服务活动有序开展。

第二，提升青年志愿者的专业化水平。在发布招募之时，组织要对各个报名的志愿者有什么样的特长进行大致了解，从而做到更好的管理以及任务分配；对新吸收进来的志愿者要组织开展培训工作，确保其面对突发事件能有独立行动的能力。同时，组织对应急志愿者应经常开展演练，不断提高其服务水平以及专业素养。

6.1.3. 个体层面：高度负责，不竭动力

第一，志愿者要有高度的责任感。在危机大范围爆发前，某些地区可能已经显现出潜在的威胁。个体志愿者往往更加灵活，所以，在危机大范围爆发前，个体能够更快地发现潜在威胁，但这种信号

的传递需要个体志愿者具有高度的责任感。不能对威胁“置之不理”，也不能将危险信号添油加醋，肆意传播。

第二，志愿者要有不竭的精神动力。突发事件面前，志愿者面对的困难往往会更多。因此，在应急志愿服务活动中，青年志愿者们更需要精神引领。遇到困难要沉着冷静，要有敢为人先、甘为人梯的不竭精神动力。

6.2. 突发事件中青年志愿服务应急网络平台设计

6.2.1. 利用青年志愿服务应急网络平台扩大志愿者的招募

重大突发事件覆盖范围广、破坏性强，想要更好的集中青年志愿者的力量办大事，首先就需要扩大志愿者的招募。本次新冠疫情中就出现了行动中青年志愿者的缺位以及大量青年想要参与志愿活动却没有门路的现象。突发事件中青年志愿服务应急网络平台的设计可以有效扩大青年志愿者群体的招募。志愿者可以通过平台发布的招募信息来了解志愿活动，同时可以根据自身的意向来进行报名，除此之外，平台还可以开展一些线上志愿活动拓宽志愿服务的范围。

6.2.2. 利用青年志愿服务应急网络平台增加资金的筹措

志愿服务的开展需要一定的资金，在突发事件中，资金的筹措更为重要。平台可以充分利用网络资源，为青年志愿者的服务争取社会组织和团体的资金支持。民间组织或者个人在筹措资金的方面力量相对来说比较弱，也不够权威。通过正规的网站为志愿服务争取提供支持，能够有效促进志愿服务活动的开展。同时，平台也可以定期为优秀的志愿者团队以及个人进行表彰，一味要求志愿者奉献只能导致志愿队伍流失。

6.2.3. 利用青年志愿服务应急网络平台提供人文关怀

危机面前，志愿服务活动更加繁重、风险更大，志愿服务中所遇到的各种困难可能会给志愿者们带来巨大的心理压力。因此，平台可以定期发布正能量的新闻，激励各方志愿者。除此之外，应急网络平台可以设计针对志愿者的讨论区，供参与活动的志愿者们进行经验分享、技能提高、压力缓解等方面的交流。另一方面，平台还可以设计针对被服务者的交流区，被服务者们可以对志愿者们的服务进行反馈，并提出相关意见和建议，从而优化今后的青年志愿者队伍的建设[8]。

7. 结论

重大公共突发事件中青年志愿服务与一般情况下的青年志愿服务有所区别，重大公共突发事件中我们强调双方需求的重要性，应当注意需求的变化内容与变化方向，这是由环境所造成的，是环境对个体的直接作用结果。我们以马斯洛需求层次理论为基础构建出的青年志愿服务效应模式也正切中了这点。在这一模式中，有效合作被视作基础条件，而有效合作恰恰来源于需求的相互满足。当然，在志愿服务过程中，尤其是在重大公共突发事件中的志愿服务过程中，要想维持青年志愿者服务的热情与动力，有效合作则是必须的。

上述结果都只针对内在动力，对于外部因素的影响我们也绝不能忽视。物质条件必须达到双方的要求，必要的技术手段与援助有时也是需要的。因此，无论是社会还是国家，都应该把内部因素与外部因素结合起来互相补充，只有这样，重大公共突发事件中的青年志愿服务才会呈现出稳定、高效的特征。

参考文献

- [1] 黎新宏, 臧亚平, 冉昆玉. 新冠肺炎疫情背景下高校志愿服务的创新实践路径探析[J]. 高校共青团研究, 2020(Z1): 97-100.

-
- [2] 姜巍, 张菀航. 由公共安全事件反思应急响应机制[J]. 中国发展观察, 2016(15): 35-37.
 - [3] 祝燕德, 肖岩, 廖玉芳, 谢江霞. 气象灾害预警机制与社会应急响应的思考[J]. 自然灾害学报, 2010, 19(4): 191-194.
 - [4] 胡渐玥. 应急志愿者网上招募系统设计研究[D]: [硕士学位论文]. 西安: 西安科技大学, 2018.
 - [5] 黄菲菲. 我国突发事件管理中志愿者参与问题的研究[D]: [硕士学位论文]. 南京: 南京工业大学, 2018.
 - [6] 蔡振春. 青年大学生志愿服务长效机制构建探索[J]. 学校党建与思想教育, 2017(6): 46-47+54.
 - [7] 蒯海章, 潘旭. 马斯洛需求层次理论视阈下大学生志愿服务激励机制研究[J]. 老区建设, 2015(4): 55-56.
 - [8] 魏娜, 王焕. 突发公共卫生事件下应急志愿服务体系与行动机制研究[J]. 南通大学学报(社会科学版), 2020, 36(5): 71-80.