



风险社会背景下公众参与突发公共卫生事件志愿服务影响因素研究

蒋昀洁, 朱妍玥, 张慧娟, 周辰宇

南京医科大学医政学院, 江苏 南京 211166

摘要: 风险社会背景下, 为增强应对各种风险和危机的社会韧性, 需要广泛发动社会力量, 有助于提升应急管理中突发公共卫生事件的效率。文章从“志愿服务工作的诱导/阻碍”“志愿服务动机”及“志愿服务的持续性”三个方面对27位志愿者进行一对一深度访谈, 并对文本数据进行开放性编码、主轴编码和选择性编码, 经过内容分析的概念化和范畴化, 形成志愿者个体、志愿服务过程和外部影响因素三个层面, 构建了公众参与突发公共卫生事件志愿服务行为的影响因素体系。研究发现, 影响公众参与突发公共卫生事件志愿服务的核心因素为: 参与动机、组织特性、人际互动、激励机制、保障机制、制约因素、服务管理。研究结论对提高志愿服务对公众吸引力与持续性, 改进志愿服务工作质量和提升社会应急管理能力具有一定的实践参考价值。

关键词: 突发公共卫生事件; 志愿服务行为; 影响因素; 扎根理论

中图分类号: R193

文献标志码: A

文章编号: 1671-0479(2023)04-342-008

doi: 10.7655/NYDXBSS20230406

一、问题提出

全球不确定性和复杂性风险日益提高, 风险社会对应急管理的需求增加, 迫切呼唤社会力量参与其中、发挥合力。志愿服务作为社会公众参与突发事件的有效组织形式, 在突发公共卫生事件应急管理中发挥显著作用, 为风险防控提供人力资源、高效服务以及物资储备, 是处置和应对突发公共卫生事件的重要手段^[1]。我国志愿服务事业经过二十多年的发展, 已成为健全公共服务体系、提高应急管理弹性的重要力量。然而, 对于突发公共卫生事件而言, 任何一个细节的放大和任何一个环节的失误都有可能造成严重后果。当前, 我国志愿服务体系存在诸多现实问题, 如志愿者组织的自主性不足, 缺乏相关保障机制、战略意识、社会认同以及完善的管理机制等^[2], 挫伤了公众参与志愿服务的积极性, 由此导致大量志愿者静默现象。随着新公共管

理、社区治理等概念的提出, 国家愈发重视公众参与社会治理, 各级政府不断出台激励性政策。建立和健全应对突发公共卫生事件志愿服务的长效机制, 促进志愿服务的可持续发展, 是我国志愿服务事业健康发展的战略需要, 也是风险社会风险防控和危机应对的必然要求^[3]。

公众的志愿服务行为受到个体、组织和社会等多个层面因素的交互影响。因个体性格特质、价值观、需求等因素各有差异, 按照参与意愿的高低和志愿行为的长短期将志愿者分为成长型、热心型、被动型、沉睡型四种类型。针对志愿者群体之间的异质性, 热心型人格特质的群体具有较高参与意愿且更加愿意长期参与志愿服务^[4]。就一般群体而言, 助人为乐、无私奉献的人格特质, 个人兴趣、情绪调节等心理是公众参与志愿服务的重要动机^[5], 低龄老年人参与志愿服务则更倾向于提高参与能力^[6]。此外, 志愿组织对公众参与志愿

基金项目: 江苏省社会科学基金“疫情防控常态化背景下社区应急志愿服务体系建设与治理研究”(22GLD022); 南京医科大学社会风险治理研究中心专项“议程设置视角下重大公共卫生事件的舆情治理研究”(2020RWPT0101), “健康生活方式的网络空间治理”(2020RWPT0101)

收稿日期: 2023-05-12

作者简介: 蒋昀洁(1983—), 女, 江苏宜兴人, 副教授, 研究方向为人力资源管理, 通信作者, 847646080@qq.com。

服务的作用显著。新冠疫情防控中,志愿组织通过资源、功能与关系的主动嵌入,体现了与以往志愿服务不同的组织化、社会化、在线化等特点,成为应急协同治理体系中的重要组成部分^[7]。我国志愿服务的发起具有典型的组织动员特征,政府部门、单位、学校、社区等发起的志愿服务对公众志愿服务时长均有显著影响^[8]。然而,随着志愿者管理逐渐精细化、专业化,社会治理现代化背景下,也存在组织各自为政、组织人员结构单一、组织可支配资源匮乏、服务形式行政化倾向等问题^[9]。这些因素在一定程度上制约了公众持续参与志愿服务。外部社会因素则会通过志愿精神感染、志愿文化宣传来影响公众的行为选择。Grube和Piliavin提出的角色认同理论认为,当志愿者从内心认同志愿组织和志愿价值时,会继续参与志愿行为。例如媒体通过对志愿者群像特征的描绘和具体事迹的报道,强调志愿群体对传承志愿精神和维护社会发展的正面作用,塑造志愿者的高尚道德形象^[10]。

综上,既有文献从不同视角探讨了志愿者参与服务的个体、组织、社会因素,形成较为多元化的研究视角,为后续研究提供了扎实的基础。然而,既往研究缺少在风险社会背景下的相关分析,且将志愿者视为同一群体,忽视其内部的异质性^[4],难以系统性探测不同层面的影响因素体系。本文旨在探求风险社会背景下,公众参与突发公共卫生事件志愿服务的准备、过程、完结等各阶段的影响因素。采取质性研究方法,围绕“志愿服务工作的诱导/阻碍”“志愿服务动机”及“志愿服务的持续性”三个视角,对突发公共卫生事件志愿者进行深度访谈,通过开放式编码、主轴编码和选择性编码进行数据结果分析,提炼当前社会背景下公众参与突发公共卫生事件志愿服务行为机制,为构建突发公共卫生事件志愿服务长效机制提供决策参考。

二、研究方案

(一)研究方法

本文采用扎根理论质性研究方法。1967年扎根理论(Grounded Theory)由美国社会学家Barney Glaser和Anselm Strauss首次提出。它基于原始资料的收集和分解,指认现象,从中归纳提炼出概念、范畴以及核心范畴,从而上升到理论。扎根理论要求研究者没有任何理论假设的情况下,通过对调研资料 and 数据的深度整理、分析和归纳,自下而上地建构起实质性理论,比较适合新概念的探索和界定。目前,公众参与突发公共卫生事件志愿服务行为影响因素尚未形成成熟体系,因素之间的作用机制存在探

讨空间,因此,扎根理论与主题有良好的逻辑合意性,能够成为指导本研究的有效工具。

(二)研究设计

1. 访谈提纲

访谈法是质性研究数据来源的主要方式之一。在正式访谈前,笔者结合文献拟定提纲,并对访谈过程进行预演,邀请公共管理及人力资源管理学者进行三轮修改,最终形成了包括参与动机、服务难点、志愿管理、激励机制、社会认同等十余题项的访谈提纲。

题项示例如下:您的亲友是否有参与过志愿服务的经历?您同意您的亲友参与突发公共卫生事件志愿服务吗?访谈要点:对于亲友参与与否,支持或者反对的原因,以对亲友参与志愿服务的方式发问,投射反应受访者观点。

2. 资料收集

本研究共安排14名访谈人员,分别对33名在疫情防控志愿服务方面有丰富经验的志愿者进行面对面深度访谈并获取一手研究材料,用于后续概念化和范畴化工作。访谈内容主要分为四部分:受访者参与志愿服务的个人动机;志愿组织在志愿服务过程中所起的作用;政府对志愿者的保障及激励措施;受访者参与志愿服务的过程体验及建议。

受访者信息如表1所示。受访者性别比例较为均衡;主要为在校学生,其余主要为企事业单位员工,此外还有1名退休人员接受了访谈。访谈样本与参与公共卫生事件志愿服务群体的总体特征较为吻合,具有良好的代表性与适应性。

表1 受访者基本信息

项目	人数	构成比(%)
性别		
男	14	42.42
女	19	57.58
年龄		
18~24岁	18	54.55
>24~60岁	14	42.42
60岁以上	1	3.03
职业		
在校学生	19	57.58
企业员工	11	33.33
事业单位员工	2	6.06
退休人员	1	3.03

3. 访谈过程

本研究访谈时间跨度为3个月,平均每名受访者访谈时长约45分钟。每次访谈前,访谈者提前将访谈提纲给受访者浏览;访谈中,访谈者会根据受访者回答情况有针对性地追问,鼓励其讲述一些具体的事例或故事;访谈结束后,访谈者及时对音频进行转录、整理,为每位访谈者建立访谈的原始数

据文本,以“编号”作为文件名,以便后期对每个受访者做独立分析。获得原始访谈文本后,笔者对关键节点信息进行提取、归纳,同时紧密结合扎根理论对所收集的相关文献、访谈材料进行整理和深入分析。

三、数据分析

(一)开放式编码

本研究将基于深度访谈所获得的一手数据用

于理论建构。遵循扎根理论的编码步骤,首先进行开放式编码,即将所有用于理论建构的数据资料打散,由研究团队的所有成员分别对其进行概念与范畴提炼,在此过程中要求团队成员将概念频次进行总结并列出概念出现频次、概念与范畴提炼的理论依据与典型语句(表2)。编码结束后,由研究团队的负责人对所有团队成员的编码结果进行统筹与总结,将未能达成一致的概念与范畴提出来讨论,直至意见基本统一。

表2 开放式编码节点(节选)

副范畴/概念化及频次	参考点节选
行为动机	
社会参与(14)	05号受访者:病毒变种越来越多,社会上每个人都有责任为防控做贡献
价值实现(11)	18号受访者:能直接地帮助他人,服务社会,实现作为(未来的)医务工作者、时代新青年的自我价值
事迹鼓舞(11)	01号受访者:会受到他们精神力量的鼓舞,从而投身到抗疫工作中,比如钟南山院士
组织领导	
政府指导(16)	16号受访者:我更希望参与由政府指导的志愿服务,我觉得民间组织不与政府对接会出现信息差
自发组织(3)	14号受访者:政府指导它存在一定的科学性,自发的(志愿服务)它又具有一定的自由度
任务分配	
任务明确(11)	25号受访者:分配完成任务可以让效率更高
自主选择(10)	24号受访者:自主选择就可以做自己更愿意或者更擅长的事情
志愿团队	
清晰规划(16)	09号受访者:有一个非常清晰的规划以及好的领导者的队伍能够吸引我加入
关系融洽(6)	07号受访者:我喜欢队员之间关系融洽的(氛围)
精神激励	
志愿服务证明(12)	12号受访者:(工作时长)连干5~10天,然后会发个志愿服务证书
物质激励	
津贴嘉奖(18)	15号受访者:政府给志愿者这些津贴是嘉奖的性质,能更好调动大家的积极性
餐饮补贴(7)	07号受访者:基本的生活保障如餐饮的补贴,有志愿者午餐,还有优惠券
人身安全	
短期保险(9)	20号受访者:一般都会有一些短期的保险
政策保障	
惠及家人(6)	07号受访者:相关人员亲人子女等的惠利政策等各方面
制约因素	
时间约束(4)	20号受访者:在时间上会与自己的一些方面的冲突
家庭冲突(5)	02号受访者:工作与家庭之间的协调,以及家人对工作的担心
信息渠道	
社区通告(16)	01号受访者:小区那边的一些公告或者是社区的微信公众号
微信群聊(6)	22号受访者:微信群里会发一些招募志愿者信息
线下宣传(10)	07号受访者:线下还会有专人上门宣传
准备工作	
岗前培训(18)	13号受访者:志愿服务培训是必要的,像核酸采样工作等等,需要一定专业技能
工作环境	
工作环境(3)	02号受访者:当时是人比较短缺,所以我去的时候工作环境比较简陋,搭了一个大棚
心态调节(7)	20号受访者:用积极暗示法,告诉自己就是要克服这种困难,迎难而上
绩效评估	
评估(4)	15号受访者:政府派来防控的专员,来评价了一下我们的工作

(二)主轴编码

为了发现各因素之间潜在的关系,使用主轴编码的方法对开放式编码内容进行总结和归纳,提炼得出影响公众参与突发公共卫生事件志愿服务的主范畴,分别是:参与动机、组织特性、人际互动、激励机制、保障机制、制约因素、服务管理(表3)。

(三)理论饱和度检验

根据扎根理论的要求,为了检验对材料概念、

主范畴和核心范畴提炼的可信度和充分性,研究人员将预留的6份访谈文本进行理论饱和度检验,考察是否能再从中发现新的理论见解和新的检验范畴。本研究在核心范畴确定后,使用剩余的深度访谈资料对扎根理论产生的结果进行了理论饱和度检验。经过三阶段的编码,检验结果显示,深度访谈资料中的概念开始出现大量重复,原有的志愿服务感知维度在新的访谈资料中仍然适用。

表3 主轴编码结果

主范畴/副范畴	关系内涵
参与动机	
社会	参与动机指公众参与突发公共卫生事件志愿服务的原因,主要包括社会需要、社交需要、自我价值实现、自我提升,以及他人事迹鼓舞和榜样作用等
自我	
他人	
组织特性	
组织领导	公众对志愿服务组织的选择,包括组织领导方式、任务分配方式、志愿团队特点等
任务分配	
志愿团队	
人际互动	
互动性调动	互动性的调动激发志愿者的行为动机以及服务于志愿者组织的目标动机
激励机制	
精神激励	主要包括志愿服务证明、津贴嘉奖、餐饮补贴等物质激励与精神激励形式
物质激励	
保障机制	
人身安全	保障机制分为人身安全保障和相关政策保障,其中人身安全保障包括防护物资的配备和相关保险,政策保障主要指对志愿服务行为的制度性认可
政策保障	
制约因素	
安全因素	公众对于参与志愿服务的顾虑主要分为安全因素、时间约束、能力限制、家庭冲突、心理压力这几个方面
时间约束	
能力限制	
家庭冲突	
心理压力	
服务管理	
信息渠道	组织者为了筹备志愿服务活动对志愿者进行的计划招募、资源配置、协调、绩效监督与评估等一系列管理活动的总和
准备工作	
工作环境	
工作问题	
问题解决	
绩效评估	

四、研究结果分析

(一)多元参与动机:“你”“我”“他”的多重驱动

公众志愿服务参与动机受多方面的因素影响,可以归结为三方面:“你”——榜样作用,“我”——自我价值实现与提升,“他”——社会需要。访谈文本中,“突出贡献的人物”“医务工作者”等词汇的出现频次为11,体现了他人事迹鼓舞和榜样作用对公众参与志愿服务产生的较大影响。如15号受访者认为,“在抗疫工作中做出突出贡献的人物应当是我们的民族英雄,我们应当尊敬、发扬他的这种精神。”榜样人物“你”对鼓舞公众参与志愿服务具有示范效应,有助于提高公众主动参与志愿服务的热情。再者,根据马斯洛需要层次理论,公众对志愿服务的参与动机是由公众的需要决定的^[1]。“我”需要,所以“我”产生动机,其中自我价值实现是最高层次的需要。文本数据中“自我提升”“价值实现”相关词汇的频次为17,如08号受访者,“因为我觉得能在志愿活动中发挥自身的余热,完成自我价值的

实现,能在志愿活动中奉献自己的爱心,回报社会,同时也可以提升自己,升华自己。”此外,公众是社会的组成部分之一,生活在社区之中,易被所处环境影响,即“他”的影响。文本中“社区”“社会”相关词汇的出现频次为14,表明满足社会切实的需要也是公众参与突发公共卫生事件的主要动机,如“希望能为社会做出贡献,减轻社会负担”。他人、自我、社会这三个方面的因素既是参与动机的影响因素,又是内部驱动力的影响因素,公众在这三个层面的正面驱动下形成突发公共卫生事件志愿服务的行为。

(二)信任的意义:公众普遍倾向于依托可靠、专业的志愿组织

突发公共卫生事件志愿服务离不开志愿组织的统筹规划,组织也会对公众的参与行为产生影响,在组织类型的选择中,按领导方式可分为“政府指导”“自发与政府指导”“医疗机构指导”等,相关词汇被提及的频次逐步降低。大部分受访者表示更愿意参与由政府等正规、可靠、具有公信力的组织发起的志愿活动。由于突发公共卫生事件志愿服务的特殊性,公众也愿意加入专业性的组织,受访者表示有专业医疗卫生机构指导利于掌握专业知识和顺利开展志愿服务。

在任务分配方式的选择中,偏好分配任务和自主选择任务的人数占总人数的比例近乎一致。分配任务是志愿者基于对志愿组织的信任,接受组织安排的任务,可以减少不必要的争议,提高工作效率,但由于组织对志愿者的了解欠缺,存在志愿者能力与岗位不匹配的现象。如02号受访者表示:“分配任务避免可能存在避重就轻(现象),(志愿服务组织)更需要公平分配任务,完善人员调配,提高工作效率。”自主选择任务是组织给予志愿者极大的自主性,满足志愿者对岗位的适应性和匹配性的需求,但随之而来的任务分配不合理、欠公平也是管理中引起后续问题的原因之一。在志愿队伍特点的选择偏好中,大部分受访者认为自己更愿意参加目标明确、可靠的志愿者队伍。16号受访者认为,“有一个非常清晰的规划以及有领导才能的队伍能够吸引我加入”。由此,志愿组织的制度设计、规范管理以及给公众的可靠印象对吸引公众参与志愿服务具有积极意义。风险社会背景下需要建立公众信任的、专业的突发公共卫生事件志愿服务组织。志愿组织通过建立公信力,配备专业人员进行技术指导,采取合理的任务分配方式,以塑造可靠的志愿组织形象,提高公众参与突发公共卫生事件志愿服务的意愿以及志愿服务的质量。

(三)归属和认同:类职场的人际互动现象

志愿服务过程的人际互动现象极为普遍,既体

现为与被服务者的交互过程,也涵盖志愿服务组织内部类职场的人际互动行为。互动的范畴包括个体因素、人际因素和环境因素^[12]。公众的个体因素指公众的积极性,来源于公众产生或愿意产生志愿行为时的内部驱动力和外部驱动力,作用于志愿行为的形成与发展;人际互动因素则是志愿者与志愿者之间、志愿者与志愿服务组织之间、志愿服务组织与组织之间、志愿者与被服务者之间通过线下活动、线上网络平台、团队合作、联动等方式彼此联系、相互作用的过程。分析发现,互动性提高将有助于吸引公众参与或再次参与志愿服务。15号受访者:“有时偶尔会有聚餐。(物质)奖励对我来说不是很重要,主要是聚餐的话我比较喜欢,大家聚在一起那种感觉有利于增加工作积极性。”作为社会活动的积极参与者,希望通过“一起聚餐吃饭”这种形式强化志愿服务组织成员之间的互动性,反映出公众重视志愿组织内部成员的互动性,通过类职场的人际互动强化其对组织的归属感,达到提高工作效率和工作积极性的目的。

另外,在垂直的人际互动方面,出色的领导者能增进志愿者对组织的认同感。“缺少一个管理者来调度我们”“我觉得调动积极性是个人魅力中比较重要的一点”(09号受访者);“(更希望加入)领导人有管理能力、诚信待人的队伍”(23号受访者)。一个有领导能力、有个人魅力的管理者能够通过调动志愿组织成员的互动性,达到增强个体积极性,加强组织凝聚力和志愿者对组织的认同等作用。此外,人际互动的形式不一而足,线上线下均具有类似的效果。“我觉得可以积极利用自媒体软件拍摄视频、微信互动等,信息发达的今天,我们可以做到‘天涯若比邻’”(13号受访者)。志愿组织通过领导者与志愿者之间信息的传递与交互,创设良好的类职场团队建设氛围,调动志愿者的互动性,建立其对组织的归属感与认同感,增强志愿者再次参与志愿服务活动的动机,提高工作的效率。

(四)社会影响:激励与保障的双重作用

社会对公众参与突发公共卫生事件志愿服务的支持由激励机制和保障机制组成,其中激励通过物质激励和精神激励起作用,保障主要包括人身安全保障和政策制度保障。“证书”“证明”“表彰”等词汇出现的频次为14,“每次的志愿活动会有志愿时长,会有证书。会让我觉得自己的服务更加有成就感,自己收到一点回馈会更加有动力”(04号受访者)。精神激励对志愿者们有很强的正向激励作用,甚至在一定程度上成为他们持续保持工作热情的精神动力。此外,津贴嘉奖和餐食补助等物质激励也对志愿服务意愿产生一定影响。如14号受访者表示:“我觉得(适当的物质补助)并不会存在一

个过于物质化的倾向,反倒是适量的补助会增加我们参与活动的积极性。”志愿服务活动需要消耗大量的体力,工作环境往往比较艰苦,在这种情况下,适度的物质补助亦能为公众志愿者提供安慰。精神激励与物质激励两方面构成的激励因素共同对公众进行持续性志愿服务起着正向影响。

保障机制主要通过人身安全保障和政策制度保障作用于公众志愿者。志愿者特别关注“保险”“防护设施”“服务保障”等人身安全保障和政策制度的事前、事后保障,从而缓解后顾之忧^[13]。其中“保险”等词汇被提及了6次,“为志愿服务提供专项的保险,毕竟这是有风险的,需要一个安全上的保障”(16号受访者);“一般都会有一些短期的保险”(20号受访者);“如果有伤害,应享有工伤保险”(04号受访者)。人身安全保障作为保障因素的重要环节,维系着志愿者的健康与安全,是志愿者安心进行志愿服务的切实保障。此外,“福利待遇”“惠及家人”等政策保障有关词汇的频次为6,如07号受访者表示“希望有相关人员亲生子女等的惠利政策”,表达了公众对政策制度保障的期许,也反映了志愿者投入志愿活动时将政策保障纳入行为动机的考虑因素之一。一般情况下,政策保障能在很大程度上维护志愿者的根本权益,但突发公共卫生事件由于其特殊的性质,如成因多样性、治理综合性、危害复杂性等造成保障机制易乱、口径不一,志愿者群体与各方协调存在困难,一定程度上降低了公众志愿服务行为的可持续性,由此更需要在政策保障方面予以大力支持,赋予公众精神动力。

(五)动态协调:志愿服务管理的全程调控

全程管理是志愿服务的关键环节,包括志愿者的招募、岗前培训、资源配置、工作环境创建、工作量调整、问题解决以及结果评估。招募信息通过线上和线下渠道传递至公众。其中,“公众号”相关词汇的出现频次为16,是公众了解志愿服务信息的重要途径。如13号受访者表示:“我是通过居委会、微信街道群、区域团、党组织公众号等渠道了解志愿服务信息的。”开展志愿服务前,组织和个人需要做岗前培训、职责划分、动员大会、物资准备、心理准备等前期准备工作。完善前期准备工作既需要做好内部准备工作,也需要做好外部准备工作。内部准备工作主要分为两种:一种是提及频次最高的“岗前培训”,公众通过培训能更深入地理解当前的突发公共卫生事件,提升其在实际服务过程中的效率与质量;另一种则是“职责”“心理准备”等志愿者在开展志愿活动前的角色和心理建设。完善外部准备工作,例如塑造良好的工作环境,拥有良好的工作环境对持续性志愿服务行为起正面

影响,好的工作环境促成志愿者乐观情绪,以达到更高的工作效率。

然而,在志愿服务的实施过程中,志愿者常常会面临诸如工作量、工作时间、工作难度等挑战。应对和解决这些问题是影响公众持续参与志愿服务行为的重要因素。工作量与平均工作效率和工作时间有关,“工作量”“人数不足”“志愿时长”相关词频累计为27,反映了公众对工作量的关注。部分受访者认为“人数不足”导致个人工作量增大是现在志愿服务工作的一大难题,“会出现人员到的数量不够导致任务分配不清或者是工具分发混乱”(04号受访者)。还有相当一部分受访者非常关注工作时长,“理想中参与志愿服务的时长是每天8小时,但是只要需要我,我就会一直工作下去”(16号受访者)。志愿者们希望工作时长在合理的范围,但如有特殊情况也愿意加班加点。

此外,公众参与志愿服务受心理预期和情绪的影响。如何应对受服务者可能出现的负面情绪和抵制心理,满足公众的心理预期和拓宽公众的接受度变得尤为重要。“劝导”相关词汇的出现频次为7,即部分受访者认为面对居民的抵制心理,应该加强沟通,努力说服他们配合工作,“真诚地对待他们,耐心跟他们进行志愿服务内容的解释,向他们介绍我们的志愿服务”(20号受访者)。

总体而言,全程志愿服务管理的动态协调策略是提高服务效率和质量的关键。这个过程包括了从信息传递、前期准备,到解决实施过程中的问题等一系列环节。同时,应对服务过程中可能出现的挑战,如工作量、工作时间、心理预期、情绪等。志愿组织为了提升志愿服务的效率和质量,需要对以上各环节进行充分考虑与动态调整。

五、结论与建议

(一)结论

在突发性公共卫生事件中,公众情绪的动态变化和参与模式复杂多变,其中既包含负面的反应,如对危机的恐慌、焦虑,有可能产生积极的反应,如共同对抗风险的凝聚力。引导公众积极参与志愿服务,需要政府、社会、志愿组织等多元主体的多维配合,以激发公众的行为动机。研究发现影响公众参与突发公共卫生事件志愿服务行为的核心因素主要包括:参与动机、组织特性、人际互动、激励机制、保障机制、制约因素、服务管理。

首先,公众的志愿服务参与动机主要受自我、他人和社会三方面驱使。激励机制和保障机制可以正向影响个体的动机,推动其转化为实际行动。个体的能力越强、心理素质越好、时间越充裕,服务的安全性越高,则公众参与志愿服务的意愿性越

高。家庭则是一个不确定的变量,即可能因为家人参与带动、辐射、吸引更多公众参与志愿服务,也有可能因为家庭氛围、结构等因素阻抑公众参与志愿服务。

第二,在志愿组织的选择方面,公众更偏好可靠、专业、具有公信力的组织。这类组织多数由政府部门组织管理,有大量的专业技术团队支持,组织氛围融洽,整体凝聚力高。然而,面对突发公共卫生事件,主要的志愿服务组织为非营利性组织,其资金来源主要依赖政府拨款和社会捐赠。由于组织管理过程中对外源性资金的依赖程度高,组织缺乏自主性,不仅限制了其服务水平、服务能力的提高,还对组织的可持续发展和公众的长期参与构成威胁。

第三,公众在参与志愿服务时,对各类保障机制高度重视。目前,关于志愿者人身安全保障的相关保险普及程度并不低,然而,我国处理突发公共卫生事件的应急法律体系尚存在瑕疵。我国应急管理体系中针对突发公共卫生事件的法律主要为《中华人民共和国突发事件应对法》等,各省自主制定相关条例,目前所制定的法律法规和规章制度,多数为宏观性的指导和原则性的规定。对于具体的应对措施,如物资供给和经济保障等细节性的规定及指导,还不尽完善,这限制了公众获取突发公共卫生事件志愿服务政策保障的能力。

志愿服务管理方面存在诸多挑战。一是缺乏对突发公共卫生事件合理的监督评价体系。这限制了发现并解决志愿服务过程中深层问题的可能,难以对共性问题总结归纳,阻碍了志愿服务应急管理体系的长期发展。二是志愿服务过程中的信息流动性问题。由于志愿服务传播渠道狭窄,信息普及度低、内容模糊,以及志愿者之间存在的信息沟通障碍。信息沟通障碍分为两类,一类是志愿组织内部的信息不畅通,上、下级志愿组织间信息滞后;另一类是志愿服务提供方与被服务方利益关联度低,并未建立任何的权力义务关系。这导致公众志愿者在沟通时会产生一系列问题,难以形成定向的后续跟进,导致志愿服务需求和供给常常不匹配,增加服务难度,降低服务效率,同时也削弱了公众志愿者的积极性和服务行为的持续性。

(二)建议

1. 倡导“为己利他”的志愿服务理念,扭转社会对志愿服务的刻板印象

在志愿服务宣传方面,社会需要引导公众加强对志愿服务的理解。在准确认识志愿服务是为公共利益和福祉而存在的前提下,可适当弱化“纯粹利他”的传统志愿服务观念,倡导“为己利他”的“双赢”理念。一是采取适当的激励措施,满足志愿者

在志愿服务过程中丰富阅历、锻炼能力、自我价值实现等需求,让公众志愿者能够实现“为己利他”,缓解突发公共卫生事件志愿服务供给与需求之间的矛盾。二是可借助多种媒介形式,通过公益广告、微电影、短视频等方式全方位宣传,协同消除对志愿服务利己性的污名化偏见,营造全社会对志愿服务的积极价值认知和舆论氛围。

2. 适度授权,激发志愿服务组织自主管理资金的弹性

突发公共卫生事件志愿组织的资金来源多为政府拨款和社会捐赠。因此,优化突发公共卫生事件志愿组织的资本结构,调整组织筹资渠道和资金管理的权限,是满足志愿组织长期发展和志愿服务长效机制的重要途径。在突发公共卫生事件中,需求增加而资源有限,适度授权志愿组织自主管理资金是有益方式。一是适度授权能给予组织更多自主权,让其自主制定筹资计划、自行决策筹资渠道和资金运用,增加应对突发公共卫生事件的灵活性。二是通过政策授权可放宽筹款限制、简化审批程序和提供财务支持。但适度授权不意味放松监管。政府和利益相关者应确保组织在资金管理 and 使用时遵循规则和准则,保护公共利益和捐赠者权益。

3. 健全突发公共卫生事件志愿服务的监督评价体系

如何健全突发公共卫生事件志愿服务的监督评价体系,而不只是简单的评估,是调整志愿服务,建立长效机制的重要手段。一是运用PDCA循环把各项针对突发公共卫生志愿服务的工作按照计划、实施、检查、处理这四个阶段,在一次循环结束对总结检查的结果进行处理,成功的纳入标准,不成功的放到下一循环解决。二是引入企业管理中绩效管理的理念,既能找出志愿服务过程中的弱点和优势,又能量化和评价志愿者和志愿组织的工作效果,进行监督、评价、改进和完善,最终达到满足突发公共卫生事件志愿服务战略发展的目标。

4. 加强志愿服务过程中的信息流通与人际互动

在志愿者服务中信息流通与人际互动起到至关重要的作用。为此,需要建立更有效的沟通渠道和协作机制,以充分发挥信息流通和人际互动的积极作用,促进志愿者之间的有效协作。一是运用多种传播中介搭建信息交流平台。做好志愿者服务的宣传工作,建立志愿活动反馈机制,广泛动员社会力量参与文明创建和风险社会背景下的志愿服务,促进志愿服务管理过程中的信息流通。二是优化志愿组织内部的信息沟通机制。提高组织横向和纵向的信息传递效率,防止信息滞后。三是通过沟通交流和人际互动加强志愿者与组织、志愿者之

间、志愿者与被服务群体之间的情感联系,建立志愿者对组织的信任感、认同感和归属感。

5. 完善突发公共卫生事件应急管理志愿服务体系

面对风险社会这一全新背景,政府应以现有的法律法规为基础,提升其实施的可行性、有效性以及合理性,进一步细化条款,以增强其针对性和操作性^[14]。对于面临突发公共卫生事件的应急管理志愿服务体系,需要加快完善。一是明确政府、志愿组织、志愿者个人、被服务者的权责利关系。二是在此基础上,强化对公众参与志愿服务的法律保障。保障志愿者的人身安全是志愿者最基本的权益。志愿组织应为志愿者提供保险,政府应逐步增强法律法规的覆盖范围和保障力度,畅通保障法律法规执行过程中的反馈机制,对现有规定及时进行规范解读和补充修订。三是各主体明确分工、通力协作处理突发公共卫生事件。根据志愿服务的需要,各主体各司其职,共同治理。

志愿服务是突发公共卫生体系应急能力建设的重要组成部分,也是风险社会背景下社会公众参与突发公共卫生事件志愿服务的有效组织形式。本文研究公众参与公共卫生事件志愿服务行为影响因素,推动志愿组织与政府部门等多元主体的互动合作,对提升公民道德风貌和完善应急管理体系具有一定的现实意义。囿于时间精力,研究样本均来自江苏地区,结论具有区域局限性,后续研究中将扩大样本研究范围,并尝试应用不同的抽样方法和研究方法进一步探究影响因素机制,为风险社会背景下推进突发公共卫生事件志愿服务的行动实践提供决策参考^[15]。

参考文献

- [1] 张强,张元. 中国应急志愿服务发展现状与前瞻——基于新冠肺炎疫情应对的观察[J]. 杭州师范大学学报(社会科学版),2020,42(4):99-103
- [2] 徐柳. 我国志愿者组织发展的现状、问题与对策[J]. 学术研究,2008(5):67-72,159
- [3] 党秀云. 论志愿服务的常态化与可持续发展[J]. 中国行政管理,2011(3):50-54
- [4] 王焕,魏娜. 可持续性志愿服务何以可能?——一项基于扎根理论的探索性研究[J]. 中国第三部门研究,2020(2):113-135
- [5] 孙宝云,孙广厦. 志愿行为的主体、动机和发生机制——兼论国内对志愿者运动的误读[J]. 探索,2007(6):118-121
- [6] 宋娟,杨超. 城市低龄老人参与社区志愿服务的激励对策研究[J]. 社会与公益,2020(6):43-46
- [7] 杜孝珍,袁乃佳. 公共卫生应急协同治理中志愿组织

- “嵌入”研究[J]. 北京航空航天大学学报(社会科学版), 2020, 33(5): 54-62
- [8] 崔岩. 当前我国公众的志愿服务参与动机研究[J]. 中国社会科学院大学学报, 2022, 42(3): 98-115, 131
- [9] 于静静, 徐礼平. 社会治理背景下社区志愿服务创新路径研究[J]. 湖北经济学院学报(人文社会科学版), 2021, 18(4): 11-13
- [10] 徐鹏, 都佳. 90后抗疫志愿者: 媒介形象表述及其社会传播功能研究[J]. 中国青年研究, 2020(5): 24-29, 35
- [11] 华裕良, 黄飞剑. 马斯洛需要层次理论与大学生志愿者的动机分析[J]. 党史文苑, 2012(8): 79-80
- [12] 蒋婷. 服务业顾客间互动的的影响要素及影响力探析[J]. 企业活力, 2011(7): 26-30
- [13] 谭建光. 从保护到保险: 疫情之下的志愿者权益保障[J]. 中国社会工作, 2020(12): 39-42
- [14] 李乐乐, 张驰. 协同治理视角下公共卫生应急管理体系现代化建设研究[J]. 卫生软科学, 2023, 37(1): 12-15
- [15] 蒋昀洁, 何小菁, 刘雪仪, 等. 从“尺度”到“温度”: 个体感知视角下基本医疗卫生服务提供者的激励机制[J]. 南京医科大学学报(社会科学版), 2022, 22(5): 458-464

(本文编辑: 姜 鑫)

Research on the influencing factors of public participation in volunteer service for public health emergencies in the context of risk society

JIANG Yunjie, ZHU Yanyue, ZHANG Huijuan, ZHOU Chenyu

School of Health Policy and Management, Nanjing Medical University, Nanjing 211166, China

Abstract: Under the context of a risk society, it is necessary to mobilize social forces extensively, which will help to improve the efficiency of public health emergencies in emergency management to enhance social resilience in coping with various risks and crises. This research conducted one-on-one in-depth interviews with 27 volunteers in three dimensions: “the induction/hindrance of volunteer service” “the motivation of volunteer service” and “the sustainability of volunteer service”, and then conducted open coding, axial coding and selective coding on text data. After conceptualizing and categorizing the content analysis, we formed three levels of individual volunteers, volunteer service process and external influencing factors and constructed a model of influencing factors on public participation in volunteer service behavior in public health emergencies. Research has found that the core factors affecting public participation in volunteer services for public health emergency are: motivation for participation, organizational characteristics, interpersonal interaction, incentive mechanism, guarantee mechanisms, constraints, and service management. The findings have specific practical significance for improving the attractiveness and sustainability of volunteer services to the public, enhancing the quality of volunteer service work, and social emergency management capabilities.

Key words: public health emergency; volunteer service behavior; influencing factor; grounded theory