

# IACCR 第三次会议记录

**会议时间：**2020.04.10 14:00-16:30

**会议主题：**疫情中线下直接服务与远程服务—创新与挑战

**参会成员：**除第一、二次与会人员以外，新增来自缅甸、墨西哥、马来西亚等国家的新成员。

**会议总体内容：**

围绕主题，分享特殊背景下的防疫经验，回顾前两次线上会议的交流内容，各国与会成员对国内的防疫工作进行分析讲解，交流社区及互联网协作疫情防控的意见与方法。

**会议细节内容：**

一、新参会成员自我介绍，表达参会的热情，预祝会议圆满成功。

二、来自长沙地衣社会工作服务中心主任朱聪老师《创业转化背景下的流浪者防疫工作经验分享》

1、流浪者面临问题：

流浪者长期流浪，社会化速度倒退；流浪并非找不到工作，而是无法融入社会，不愿主动寻找工作。

2、原因分析：流浪者群体找工作受到各个方面条件的束缚；流浪者自身很难融入社会，无法独立面对工作问题；由于日常食物过剩，街上垃圾桶满溢，流浪者不用担心饥饿问题。

3、解决措施：

第一、通过组织流浪者创业来防止社会化倒退，促进流浪者尽快融入社会；

第二、成立流浪者创业队伍，循序渐进地引导流浪者步入轨道；通过礼仪培训，读诗、作画、看电影等文艺活动帮助流浪者重拾信心，重燃生活乐趣；成立合唱团礼仪队，逐渐提高流浪者集体意识和社会参与感；

第三、鼓励和组织流浪者自行创业，成立流浪者擦鞋匠队伍以及卖伞队伍，并采取晴天擦鞋、雨天卖伞的经营战略，保证创业工作的持续稳定；

第四、组织创业模式为合作社模式；

第五、经营推广方面：定点营业（自媒体宣传、邀请函、代金券），高校创业团队 PK，街头设点（城管特许）；

第六、疫情中成立抗疫骨干队伍：完成调研工作；流浪者骨干利用自身优势，通过纽带关系，了解疫情发展趋势。

4、流浪者结构：

长沙市共 200 名流浪者；

其中男性 90% 女 10%，针对性输出女性产品；

生活来源：拾荒、捡食物、临时务工；

大部分流浪 10 年以上，也称职业流浪者或终生流浪者；

疫情期间民众消费量锐减，街上垃圾桶食物不足，流浪者在疫情期间很难养活自己。

5、流浪者防疫信息来源：主要通过观察所得（如观察肯德基顾客由堂食居多转为打包带走）；新闻所得（比例较小）。

6、流浪者群体的防疫情况：

流浪者普遍缺乏防疫物资使用意识；

缺乏防疫物资；

重点要放在对流浪者防疫宣传教育上。

7、帮扶成果：

流浪者接受援助的意愿较高，回家意愿较高

此次疫情从某种程度上讲，是一个帮助流浪者回家的契机。

8、协助流浪者抗疫工作模块：去流浪者露宿点为他们进行体温测试；物资发放（同长沙市合作提供）；对流浪者进行宣传教育；对流浪者露宿点消毒杀菌（每日两次）；流浪者流出地筛查（做台账登记）。

9、防疫工作效果：流浪者得到有效救助。

三、来自中灾协应急服务平台总协调、北京汉晓科技有限公司执行董事付国东老师《因聚而变-社会力量如何利用互联网高效协同向善》分享

1、组织使命：让天下没有难救的灾

对招募志愿者、内部合作和组织文化的形成至关重要。

## 2、应急救援面临的问题：

(1) 信息不对称—需求供给不确定、复杂、快速变化；

(2) 参与空间有限—医疗物资、物流被政府管控，需要找到力所能及的切入点。例如，疫情后期，需要找到不依赖物资和物流的救援，或帮助疫区人民建立相互联系、相互支持的网络。

(3) 公信力不足—公益机构公信力不足，特别是个人和小型机构，特别难以开展工作，通过审核这些小型机构和个人，为他们背书。

(4) 时间紧迫—应急救援的特征，需要建立快速反应机制，简化流程。但是在项目早期，还是犯了一些大型组织的通病——过度强化过程。

## 3、组织内部的问题，可以归纳为 4 个不确定：

(1) 人员不确定：志愿者来源不确定，缺乏共识和信任，因为大家都是相识于网络，互相信任建立的难度较大。因此，协会在组织的过程中采用了微信朋友圈宣传及熟人邀请的方式，招募更多的人加入组织；另外，每天晚上举行例会，加强交流、互信和共识。

(2) 时间不确定，志愿者可工作时间每天在变，不能确定。因此我们建立了小组负责人 AB 组长制，如果组长 A 请假了，组长 B 就接班。同时，小组每天早上开早会，好统计每天各组员的工作时间。

(3) 能力不确定：在志愿救援中，对志愿者的工作能力相对较高（海关通关物流、媒体传播及美工等需要专业技术人员），普通志愿者能力不足。因此我们雇用了来自各工商企业的员工，这些人占到了志愿者总人数的 60%。

(4) 地点不确定：志愿者各自所在地的地域文化不同，沟通方式也不同。

## 4、针对上述问题，协会主要采取以下措施：

### (1) 聚

——利用互联网快速聚集志愿者

1) 共识发起：应急救援，资源加入，没有条件限制，有爱即可。

2) 加入机制：使用朋友圈和熟人分享，利用信任背书，快速建立信任。只有信任，大家才能更好的合作。

3) 连接工具：互联网工具的利用，增加了志愿者招募的效率

4) 志愿者多元化：政府官员、学者、企业家、公司职员及社会工作者，各行各业无所不包。

——协作和涌现创新成为可能

## (2) 变

金字塔组织→小团队组成的大团队

1) 强化共识，只做信息审核和对称，不收资金和物资。在工作的过程中也会有分歧，但是通过不断的讨论和实践，最终达成了共识

2) 需求驱动：救援需求信息驱动组织运作。为此，协会建立专门小组来接受救援信息，交由审核员审核，审核通过后再发出。各小组通过认领的方式接收任务。此外，专人办专事，如果不能胜任，再拉人完成，直到任务完成。任务完成之后进行媒体宣传和推广，以确保能够招募到更多的志愿者。

3) 信息透明：保持整个组织内信息的协调和透明，每晚进行信息发布会，每个人都可以参加，并分享会议纪要。

4) 利用互联网工具，沟通用微信，开会用腾讯会议、钉钉（Dingtalk）或 Zoom，分享文档用 WPS 或腾讯文档。

自上而下的组织架构，一共五层：

1) 自主决策层，确保独立实施

2) 需求驱动流水线运作层

3) 平台资源的开放和共享

4) 专业功能支持

5) 顶层机制迭代研究

## 5、经验总结：

1) 共识第一，明确方向、建立信任、提升组织包容力，建立独特的组织文化。

2) 机制优先，先建立运作机制，用最快捷的方式满足救援需求，而不是搭建平台、建立架构，在做的过程中不断迭代机制

3) 自下而上，组织架构是根据如何更高效地满足需求而自下而上长出来的，而不是提前。

4) 双轮驱动，利用两大优势，即公益的共识优势和商业的效率优势，用商业的力量解决社会问题。

5) 对于组织的看法和思考：传统组织中就像国际象棋，每个棋子的行走和功能都是固定的，但在未来的组织中，组织成员就像是围棋，没有固定的招式，这样效率更高，成本更低。

#### 四、IACCR 成员发言:

##### 1、问题呈现:

问题 1:口号利用的力量，是谁提出来利用口号的力量，比如防疫中"武汉加油"(cheers up,Wuhan)

答:中国政府向公众传递的一个口号，较为中国化的一个翻译。

问题 2:日本的老师提出当使用 IT 手段时，对个人信息做出了怎样的处理？利用线上的工具提供服务时如何保护个人信息？

答:很少涉及个人信息，和个人相关的信息为需求等信息，保护个人隐私。对于志愿者，采用平台上利用的手段，组织并不参与其中，只是借助这个平台，比如钉钉，所以不会涉及到个人隐私。

##### 2、分享环节

###### (1) 日本友人分享:

现在正在为大学做一些事情，比如发送洗手液等。

###### (2) 日本友人分享:

这是我第一次参加会议，日本遭受过台风危机，所以成立了疫情小组来应对灾害。我这次想听一下大家的经验。

###### (3) 钟老师分享:

我来自马来西亚，马来西亚也进行了封城，小学生在家学习，大学生在家上网课，因此我们有很多社工去做志愿服务。但是一些居民心理产生了问题，因此我想来听一下大家的经验。

###### (4) Myint Naing Kyaw 的分享:

我来自缅甸，项目负责人。缅甸因为疫情也面临着很多问题，想听一下大家的经验分享。

(5) AKG 的分享:

来自印度的学者，印度有六万多名感染者，目前也有新增的人。面临的问题，缺乏监测试剂和口罩等，因此有很多医护人员受到感染。我们也采取措施来进行控制，在家进行教育，上班的人也在家被隔离。我们现在急需检测试剂。志愿者推荐阿里巴巴系统，它有定位系统，我们使用了觉得很好用，很推荐很感谢。

(6) Atsumi:

1) 当前做法：我们从上次会议中学到了很多，认识到实践是第一要务。每个演讲者都给了我们很多信息。我们特别向谢振海先生学习

为老年人分享他们的活动。我们已经启动了一个本地项目，Sui Suita 支持大阪大学附近的独居老人学校。我们与当地社会福利委员会、当地福利志愿者和媒体工作人员合作，准备给每位居民发一封信。

2)关于 COVID-19 和其他自然灾害之间异同的思考。在开始的时候，我们的灾难 NPO 的董事会成员就 COVID-19 是否是一场灾难达成共识。

3) COVID-19 不同于其他自然灾害—

是一场全球性的灾害，无国家寄宿生，

发生迅速，

没有逃生的空间，

志愿者不能和受害者呆在一起；

COVID-19 类似于其他自然灾害—

对那些虚弱的人造成更多的伤害，

没有期望，没有理由，

可以和受害者呆在一起，

认识不足。

(7)当前研究与问题

我意识到这个网络（IACCR 本身）是一个领域，所以我坚持来做现场笔记并且写民族志。

3、今天的问题

(1) 你们国家有什么消息？

(2) 什么能激励人们正确地学习

(3) Maisara Latiph:想询问一些有关心理减压方面的知识。

(4) Alson 分享:非常有限的资源

(5) Carine:目前正在不断收集信息

#### 4、建议与回馈

问题:介绍一些心理减压方面的知识.

建议:志愿者参与的热线, 提供远程支持。

问题 2:农村地区和偏远地区的人服务较为落后, 如何减轻这些地区的人们的心理压力呢?

建议:材料比如说心理援助手册, 可以印出来发给民众。

问题 3:给予民众的那些心理援助手册可不可以发给马来西亚的民众?

建议:可以, 电子版是通用的, 之后会通过邮箱发送。我们网上也有很多资源, 你们都可以用。

张国远教授:疫情被控制, 还有新增病例, 到时新增的大多是境外的。现在政府对已经启动免税政策。政府给患者发放补助, 非常重视心理服务的提供, 比如 NGO.和腾讯集团联系, 腾讯启动一亿美元的基金去支持境外的 NGO 运行, 目前支持到意大利和其他国家, 没有支持到菲律宾和印度等国家, 正在和腾讯进行沟通。腾讯在学习不同国家的物资标准和相关的法律等。IACCR 刚成立不久, 目前主要是依靠志愿者, 大家有改进的意见可以积极提出。

## 五、讨论环节

Chihori Tatebe 菲律宾情况: 贫民区的情况 没工作就没法购买食物的现状; 当下 ABNCBN 捐赠 和当地政府合作; 中层阶级也面临失业; 当地组织在马尼拉的医院进行志愿工作,

1、 Maisara 菲律宾代表: 患者有 230 人死亡, 每天下午四点更新疫情情况 124 人恢复健康, 21 名医生死亡; 政府决定延长封城期间进行 45 天封城。

主要的难题: 有人由于恐惧心理, 确诊后没有上报, 导致医生感染

2. 低收入家庭 100 美元/月, 难以支撑

3、好的方面

有些家庭自制口罩 志愿者给前线人员提供食物 并为前线人员做饭

Q1: 有什么方法消除人们在封城期间的心理问题?

周 tingli A: 1.热线服务提供远程支持

Q2: 偏远地区可能没法接收到网络信息, 是否有什么替代方法?

A: 心理援助手册可以打印出来, 分发给民众。

Q3: 中国, 尤其是在武汉的群众, 如何在封城情况下维持正常生活?

陈 A: 武汉已经解封, 有些人已经恢复工作, 继续正常生活。在其他省份, 大家都采用了网络的方式远程工作。居民们戴口罩出门去购买必要的生活用品。虽仍有病例但民众也不恐惧, 因此心态很重要, 政策支持也很重要, 我们需要时间以及希望。

钟凯玲 马来西亚

希望可以分享心理援助手册, 我们可以翻译成马来西亚语分发给我们的民众。

周: 在 IACCR 官网上可以找到资料, 免费提供。

Jason from IYrescueU 的分享: 我们尝试与世界各地联系, 但我们对于需要帮助的事情的信息很少。

Q: 我们该如何与需要帮助的地区取得联系?

Corrine from SRP A: 我们的组织正在收集有用资料并分享给其他组织, 可以运用共享会议来联系各地区。

张国远 分享信息:

- 1.中国疫情目前已得到控制, 新增病例主要是境外输入。
- 2.中国政府以及 NGO 启动中小企业免税政策。政府对因此次疫情而成为孤儿的孩子以及受疫情影响而贫穷的群众进行补助。
- 3.政府重视接下来的社会心理支持, 并鼓励专业社会组织以及 NGO 提供社会心理服务工作来应对 PTSD。



4.腾讯启动 1 亿美元支持中国以外的 NGO 组织进行救援工作，目前只支持到了意大利和其他国家。腾讯对菲律宾、印度以及 IACCR 其他成员国的支持目前正在争取中。

5.腾讯集团正在了解各个国家对紧急医疗物资物资进出口的政策和标准以及相关法律。

欢迎成员国的各位对 IACCR 提出建议。

会议记录：郭新若 李旻 李梦丹 李佳霖