



妇女之家 维权服务指南

(试行本)



全国妇联权益部
Department for Women's Rights and Interests
All-China Women's Federation

unicef 
联合国儿童基金会



妇女之家 维权服务指南

(试行本)



全国妇联权益部
Department for Women's Rights and Interests
All-China Women's Federation

unicef 
联合国儿童基金会



目 录

P4 前言

P8 第一部分 维权服务的理念和要求

- P8 一. 基本理念
- P9 二. 服务目标
- P9 三. 工作原则
- P11 四. 工作内容
- P12 五. 服务对象
- P13 六. 服务架构

P14 第二部分 维权服务的主要工作方法

- P14 一. 妇女信访代理协理
- P18 二. 妇女议事
- P19 三. 留守妇女互助组
- P21 四. 儿童自护队和家长联谊会
- P22 五. 发展维权志愿者
- P23 六. 建立多机构合作机制
- P25 七. 宣传、培训与倡导

P32 第三部分 维权服务一般工作流程

- P33 一. 发现潜在服务对象
- P36 * 开展儿童侵权个案服务流程
- P38 二. 评估求助者维权需求问题
- P40 三. 了解求助妇女自身及其环境的长处和积极因素

- P40 四. 支持性维权资源评估
- P42 五. 制定维权服务方案
- P44 六. 维权服务评估
- P46 七. 跟进维权服务
- P46 八. 统计分析与档案管理
- P47 * 老年妇女维权服务流程

P48 第四部分 维权服务基本技巧

- P48 一. 建立良好关系与工作习惯
- P50 二. 典型问题处理要点
 - 婚姻家庭矛盾调适
 - 人身权利问题
 - 财产权益问题
- P53 三. 外来务工妇女维权服务
- P54 四. 特殊妇女儿童群体维权服务
- P54 五. 儿童保护服务

P55 第五部分 妇女之家工作人员的自身建设

- P55 一. 妇女之家工作人员的心理调适
- P57 二. 澄清工作上的认识误区

P62 附件：各类工作表格



前言

保障妇女儿童权益是人权保障的重要内容，是国际社会高度关注的重要领域。联合国长期致力于推动《消除对妇女一切形式歧视公约》和《儿童权利公约》精神在各国的传播和实施。中国政府作为两个公约的缔约国，始终高度重视维护妇女儿童权益的工作。中共十八大将“坚持男女平等基本国策，保障妇女儿童合法权益”作为重要的施政纲领，已基本形成以《宪法》为依据，以《妇女权益保障法》、《未成年人保护法》为主体的保障妇女儿童合法权益的法律体系，各级政府将性别平等、儿童优先在内的公平正义作为构建社会主义和谐社会的重要内容，大力实施中国妇女、儿童发展纲要（2011-2020），逐步优化妇女儿童人权保障的社会环境，促进妇女儿童的全面发展。

“代表和维护妇女权益，促进男女平等”是妇联组织的基本职能。为了更好地联系和服务妇女，畅通妇女儿童维权渠道，全国妇联在2800多个县（区）开通了12338妇女维权服务热线，在全国农村、社区和一些女性集中的领域建立“妇女之家”74.5万个，妇女儿童维权合议庭、维权站、维权岗、家庭暴力投诉站等25万个。为了进一步完善热线和妇女之家的维权服务功能，全国妇联权益部在联合国儿基会的支持下，开发编写了《12338妇女维权热线工作指南》和《妇女之家维权服务指南》，旨在通过理念方法介绍，操作流程指引，帮助妇联组织的热线工作者和妇女之家工作人员提高性别意识和儿童视角，掌握实用技能，规范服务行为，在贯彻落实男女平等基本国策，维护家庭和谐促进社会稳定方面，发挥更大作用。

《12338妇女维权热线工作指南》和《妇女之家维权服务指南》的开发凝聚了专家团队和项目工作人员的心血，总结提炼了各地基层开

展维权工作的成功实践和经验做法，组织了多次不同范围的研讨论证，经过了天津、湖北、江苏、云南四个省市妇联权益部的调研、开发、培训和试用，提供了社区儿童保护服务和热线咨询方面的一些国际经验，从其理论性、权威性和可操作性上看，是一套适合基层妇联干部、热线工作者和妇女之家工作人员使用，实用、管用的工具参考书。

考虑到中国地区间经济社会发展不平衡，文化传统与风俗习惯差异较大等因素，指南预留出一定的篇幅和空间，供各地结合本地实际进一步补充开发，体现出因地制宜的特点。希望广大基层维权干部、热线工作者和妇女之家工作人员能够真正将两本指南用起来，为妇联基层维权服务提供更多更好的实践经验，不断充实完善指南的内容，使基层妇女儿童能够获得实实在在、快捷便利的维权服务。

推动将男女平等基本国策、儿童优先理念和儿童保护原则从法律变为现实，是一项长期的系统的工程，需要全社会的共同努力，需要更加深入细致的工作。让我们携起手来，共同行动，为保障妇女儿童权益做出不懈的努力！

签名：

蒋月娥 女士

全国妇联权益部部长
全国妇联法律帮助中心主任

签名：Gilhan Mellsof

麦吉莲 女士

联合国儿童基金会驻华代表



Preamble

The protection of the interests of women and girls has been given very high prominence in international human rights promotion. The United Nations places very high priority on these efforts on advocacy for the implementation of the Convention on the Elimination of all Forms of Discrimination Against Women as well as the Convention on the Rights of the Child. The Government of China has ratified both Conventions, and has attached great importance to the protection of the legal rights and interests of women and children in China. During the 18th CPC National Congress, it was stressed that the Government shall adhere to the national policy of gender equality and the protection of the legal rights and interests of women and children. Under the legal framework with the Constitution at the core, and the Law on the Protection of Women and the Law on the Protection of the Minors as two vital pillars, government agencies at all levels have been promoting gender equality and protection of women and children in order to establish an equal and harmonious Communist society. The National Plans of Action on Women and Children have been effectively promoted and implemented at all levels for an increasingly enabling environment for the protection and development of women and children.

It is the All-China Women's Federation's aim and fundamental responsibility to represent and safeguard the rights and interests of women and to promote gender equality. In order to better provide services to women, and for women and children to better access support to protect their rights, the ACWF has established the 12388 Hotline Service in over 2,800 counties across China. In addition, 745,000 "Women's Homes", 250,000 collegiate panels, stations and service points to protect the rights and interest of women and children, as well as stations to receive domestic violence reports have been set up in rural areas and communities. To support the Hotline Service and Women's Homes to provide services in a most effective manner, the Department of Rights and Interests of ACWF, with support from the United Nations Children's Fund have compiled the Guidelines for 12388 Hotline Services and the Women's Homes. These materials will equip the staff with advanced theories and knowledge, so that they can use their skills and, from the perspective of women and children, better support the protection of women and children, and thus contribute to the promotion and gender equality and maintaining harmonious families, as well as a secure society.

The development of the Guideline on 12388 Hotline Services and the Guideline for Women's Home on Safeguarding Women's Rights has benefitted from the great efforts of many experts and project staff members, who have drawn experience from the successful practices at grassroots level, and organized many discussions on the contents. Through surveying, developing, training, and field testing by Women's Federations in Tianjin, Hubei, Jiangsu and Yunnan, as well as incorporating international best practices of community-based child protection services and child helpline counseling skills, the guidelines have proved to be applicable for grassroots women's cadres, hotline and Women's Home workers to use as an authoritative and effective set of reference tools. The guidelines also include international experience on child protection and hotline services for grassroots workers to study and adopt.

China is a vast country with unbalanced socioeconomic development, diversified cultures and traditions across different areas. Therefore, we hope to put the guidelines into trial implementation, and leave time and room for local areas to further expand the contents based on their own needs and characteristics. The grassroots women cadres, hotline and Women's Home workers are encouraged to learn and apply the guidelines fully to their work, and to provide more and better practical experiences for further improvement of the guidelines, and ultimately to provide concrete and easily-accessed supports for women and children to safeguard their rights.

The full realization of the national policy of gender equality, the principle of "children first" and child protection is a systematic and long-term project, which requires the concerted efforts from the entire society and more thorough and detailed work. Let us unite and act together for the protection of rights and interests of women and children in China!

Signature

Mme. Jiang Yue'e

Director-General, Department for
Women's Rights and Interests
Director, Legal Service Centre
All-China Women's Federation

Signature *Gillian Mellsof*

Mme. Gillian Mellsof

Representative, UNICEF China



第一部分 维权服务的理念和要求

一、基本理念

妇女之家作为妇联组织最基层的工作阵地，深入社区，直接面向妇女儿童和家庭，应当在维护妇女儿童权益的过程中坚定妇联组织的立场和主张，坚持以下基本理念：

（一）男女平等

“妇女和男子在政治、经济、文化、社会和家庭生活各方面享有同等权利”是我国宪法明确规定的基本原则，作为联合国《消除对妇女一切形式歧视公约》的缔约国，实行“男女平等基本国策”是1995年在北京召开的世界妇女大会上中国政府对国际社会提出的郑重承诺，也是2005年修改的《妇女权益保障法》中的明文规定。2012年党的十八大报告中明确提出要“坚持男女平等基本国策，保障妇女儿童合法权益”。妇女之家工作者在工作中应当带头宣传贯彻男女平等基本国策，树立社会性别意识，促进两性平等和谐发展。

（二）儿童优先

中国是《儿童权利公约》的缔约国，2006年修改的《未成年人保护法》规定：“未成年人享有生存权、发展权、受保护权、参与权等权利，国家根据未成年人身心发展特点给予特殊、优先保护，保障未成年人的合法权益不受侵犯。”保护未成年人，是国家机关、武装力量、政党、社会团体、企业事业组织、城乡基层群众性自治组织、未成年人的监护人和其他成年公民的共同责任。对侵犯未成年人合法权益的行为，任何组织和个人都有权予以劝阻、制止或者向有关部门提出检举或者控告。妇女之家工作者应当将保护儿童权益作为重要工作职责。

（三）助人自助

助人自助是现代社会开展社会工作的基本理念，强调在帮助别

人的过程中，相信每个人的面临的问题和解决问题的办法都是独特的，求助者本人具有潜在的能力，不是教训他人，而是开导他人，不是包办代替，而是减少求助者的依赖性，增强他们的独立性和自主性，启发他们用自己的意志，开发自己的潜在能力，解决自己面临的问题。妇女之家工作人员在开展维权服务时，应当更注重传递关爱和信心，为妇女建立起来一个具有吸引力的平台，增强对自我的认识，形成良好的人际关系，参与社区事务的决策，做掌握自己幸福命运的主人。

二、服务目标

根据妇联维权工作的职能要求，妇女之家的维权服务工作应聚焦以下目标：

（一）

营造实践男女平等基本国策和儿童优先原则的良好氛围，消除对妇女儿童的歧视

（二）

促进社区内妇女儿童自我维权意识和能力的提升

（三）

形成社区联动工作机制，能够及时发现和干预对妇女儿童的歧视和伤害

（四）

能够为求助的妇女儿童提供积极的信息、支持和帮助

三、工作原则

1、注重前期预防

——在社区内经常性开展群众喜闻乐见或地方特色的宣传倡导活动，传播健康文明的生活理念和基本法律常识，营造良好的家风、社区风气。



- 为妇女儿童和社区家庭提供自护知识，做到“防患于未然”。
- 提供应急处理信息和救助指引，做到及早发现和干预，保留记录和证据，尽量减少伤害程度，也为后期解决问题创造条件。

2、服务与引导并重

- 对于侵权行为要理直气壮地进行批评教育，对当事人需要法律政策、健康卫生、调解调适、心理咨询等帮助的，要尽力提供信息和服务。
- 对当事人的认识误区和过激行为要进行引导和情绪疏导，帮助当事人分析原因，找准症结，避免造成严重后果；
- 从妇女儿童最大利益考虑，理解未成年人身心发展的规律和特点，计算维权成本，重在帮助当事人尽早摆脱侵权阴影，重新开始新生活。

3、争取社会支持

- 注重社区维护妇女儿童权益工作机制的构建，积极争取社区党委、村党支部、村(居)委会对妇女儿童维权工作的支持，实现资源共享，有效联系公安、司法、民政、卫生等各基层机构积极参与，各司其职，形成维权工作合力。
- 注重发展和依托志愿者开展工作，寻求学校、团体、社会组织等发展专业志愿者队伍，共同为妇女儿童提供维权服务。
- 注重以家庭为阵地开展工作，争取社区内大多数村民/居民的理解和支持，通过“平安家庭”等工作载体，做到“五防”“五无”。

4、保护个人隐私

- 保护个人隐私是与当事人建立良好信任关系的基础，既是对当事人负责，也是对自己负责，是最基本的职业道德。
- 不能随便透露当事人隐私和个人资料，更不可以将当事人的经历当成故事在熟人中传播，否则会给当事人造成更大伤害。
- 保密原则也不是绝对的，当保护个人隐私与保护生命健康相冲突

时，可以当机立断向有关部门报告，采取有效措施保障当事人及其周围人的生命安全。

5、尊重平等地对待当事人

- 尊重当事人的尊严、价值和选择，不歧视求助的妇女儿童，不忽视当事人的需求，不强迫对方完全接受自己的观点。
- 重视当事人的参与权和自主权，帮助当事人发现可能的选择，帮助她们分析各个选择的优缺点，最后将选择权交给当事人。
- 当事人做出的选择往往都有她的道理，有她的难处，应当接纳她的处境，不指责，不批判，不包办代替。

6、注重发挥妇女儿童主体作用

- 支持妇女自发组织的小团体开展活动，培育妇女骨干，依靠妇女自身的力量，自我服务，互帮互助，维护权益。
- 组织社区儿童组成自护小组，培育儿童骨干，倾听儿童的声音和需求，为家长正面教育子女提供帮助和指导服务。
- 支持妇女儿童参与到社区活动的设计和实施的讨论中，共同参与社区公共事务的讨论，鼓励妇女儿童表达维权需求，发现潜在的侵权问题并共同着手解决。

四、工作内容

- 1、为求助妇女提供咨询、干预、转介等支持性服务并做好工作记录。
- 2、了解社区妇女维权需求和权益受损情况，发现并及时向基层党委政府或上级妇联报告针对妇女和家庭的苗头性、倾向性或群体性权益问题。
- 3、对于本社区突发性严重侵权案件中的妇女儿童提供紧急干预和关爱支持服务。
- 4、帮助拐卖被解救、遭受性侵、刑释解教等妇女儿童消除歧视和影响，尽快融入社区、适应社会。



5、在社区内开展维护权益的宣传、培训和倡导活动。

6、协调与社区其他组织的关系，负责志愿者队伍的招募和管理，建立妇女儿童维权多机构合作的支持网络。

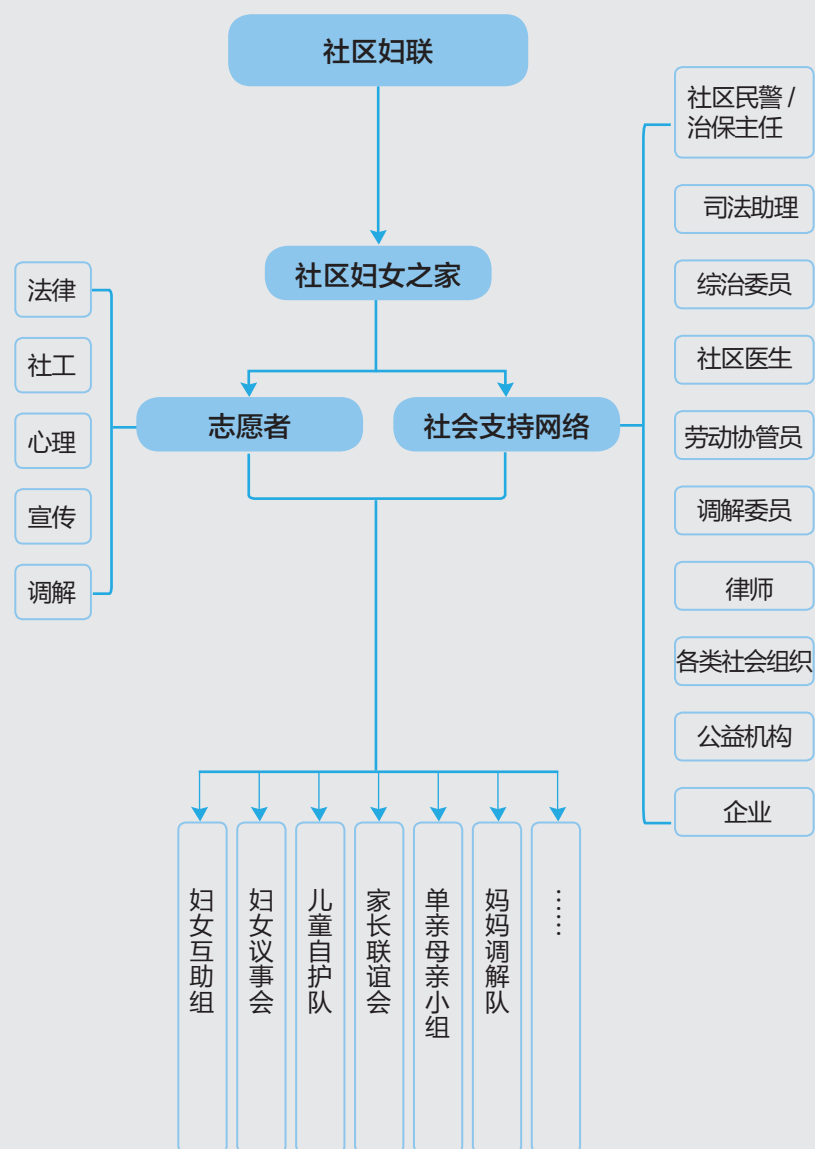
7、建立工作档案，收集、整理、分析妇女儿童信息，及时总结工作经验。

五、服务对象

妇女之家以妇女、儿童及其家庭为目标人群，重点关注以下服务对象：

- 遭受暴力侵害（家庭暴力、性侵等）的妇女儿童
- 生活陷入困境的妇女，如单亲母亲、失业妇女等
- 受到生存安全威胁的儿童
- 拐卖被解救的妇女儿童
- 婚姻家庭关系紧张的妇女
- 空巢与失能老年妇女
- 特殊群体中的妇女儿童，如刑释解教、艾滋病、吸毒等
- 外来务工妇女及其未成年子女

六、服务架构





第二部分 维权服务的主要工作方法

指南收集了一些地方妇联在基层开展维权服务的载体和方法，各地妇女之家可以根据实际情况借鉴。

小知识：如何撰写维权项目建议书

在本部分中介绍的工作方法可以通过明确：

- 工作目标（构建和谐社区 / 解决妇女儿童民生问题 / 贯彻落实男女平等基本国策 / 维护妇女儿童权益 / 建设平安家庭等）
- 主要活动（几次小型协调会？几次调查活动 / 家访？几次小组活动？什么形式多大规模的宣传活动？）
- 工作产出（多少家庭或妇女儿童获得服务？预防或化解多少矛盾纠纷？解决多少实际问题？收集多少意见建议？形成什么样的报告并得到采纳？）
- 工作投入 / 预算（需要多少具有何种资历的工作人员？多长时间？花费多少物资——人工费、会议费、印刷费、交通费？）

包装成为维权工作项目，申请政府购买公共服务项目或妇联“一元钱”经费或国际国内公益组织资助，有效提高工作的覆盖面和影响力。

一、妇女信访代理协理

妇女信访代理协理，是一种新的信访维权服务方式，变“等群众上访”为“替群众跑腿”，变被动化解矛盾为主导解决问题，是畅通诉求、调解矛盾、维护权益，促进社会稳定的有效手段和方法。妇女之家应根据各地妇联开展信访代理协理工作的要求，协助推荐、选聘妇女信访代理协理员，登记管理本村 / 社区信访代理协理的案件，或者将相关信息提供给有信访需求的妇女。

（一）主要形式

妇女信访代理协理就是按照自愿原则，信访妇女与信访代理协理

员达成一致，由信访代理协理员帮助信访妇女反映诉求和协调解决问题的妇女信访工作模式。主要通过以下三种方式：

1、疏导代理协理：针对各种苗头性社会矛盾以及越级访、集体访、无理访等事项，充分发挥熟悉群众、了解群众，与群众有良好感情基础的优势，通过心里安抚和情绪疏导，帮助妇女群众了解国家政策，协助党委政府和有关部门做好解疑释惑、化解矛盾的工作。

2、主导代理协理：针对婚姻家庭纠纷、家庭暴力问题、未成年人保护等侵害妇女儿童合法权益的事项，通过代言代办帮助信访妇女向基层党委政府、有关部门或上级妇联反映诉求，通过调解等形式协调解决实际问题。

3、协作代理协理：针对妇女土地权益、劳动权益、社会保障等政策性强、涉及妇女儿童群体利益诉求的事项，主动调查了解事实，摸清底数，向基层党委政府或上级妇联提供调查报告，为妇女群体性利益争取政策性保护。

（二）工作流程

1、登记

请信访人如实填写《妇联信访代理 / 协理申请表》，如无能力填写，可由妇女之家人员代为填写后经本人签字，一式三份留存备查。接待集体信访时，应详细记录信访妇女代表的相关情况。

2、审查与告知

自登记之日起5个工作日内，将《妇联信访代理 / 协理登记表》上报辖区妇联，对信访人诉求进行审查，确定是否属于妇联信访代理协理事项范围。对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，应当告知信访人相关信息，请其依照有关法律和行政法规规定的程序向有关机关提出。经审查决定提供信访代理 / 协理服务的，应明确答复妇女之家工作人员，将信访代理协理员的姓名和联系方式通知信访人，以双方协议或工作人员记录的形式予以明确。信



访妇女应承诺在代理 / 协理期间不再越级上访或重复信访。

3、代理协理

一般在 30 日内，信访代理协理员应对信访事项进行调查，可以通过家访、到有关部门走访、邀请相关人员召开协调会等形式开展调查，做好调查笔录，同时向信访人适时反馈工作进展情况，增强工作透明度。在查清案件事实的基础上，依照法律、法规、规章及有关规定，分别情况进行处理：

——请求事项事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的予以支持，并协调有关单位或部门纳入综治或信访联席会议研究处理，或申请基层人民调解委员会予以调解，促使信访问题的及时解决。

——请求事项合理但缺乏法律依据，不具备解决条件的，信访代理协理员应及时上报辖区妇联，以妇联组织名义及时向有关部门反映，寻求解决途径，并做好政策解释工作。

——请求事项缺乏事实根据或者不符合法律、法规以及有关规定的，不予支持，并向同级村居委会、综治维稳或信访协调机构报告，争取支持，共同做好思想疏导和稳控工作。

——无法在协议期限内办结的重大、疑难信访事项，要向辖区妇联反映情况并提出督查督办的请求，如需延长办理时限的，要向信访人说明，延长时限一般不超过 30 日。

4、办结归档

信访事项办结后，由信访代理协理员填写《妇联信访代理结案报告单》，并通知信访人。按照档案管理的规范要求，将代 / 协理中产生的所有表格、调查记录、调解笔录、往来信函及各种与该案有关的文书、协议、答复意见等归档立卷，做到一案一卷，便于查阅。

5、重点回访

对于已经解决信访问题的妇女儿童，要有重点地进行回访工作，及时了解政策落实情况、生活状况和思想状况，防止重复上访和越级

上访，做到案结事了。

（三）妇女信访代理协理员

1、选聘条件：政治素质高、群众威望高、熟悉法律政策、热心公益、熟悉群众工作。多从妇女儿童维权志愿者和妇女骨干中推荐产生，包括：社区妇联主席、村妇代会主任、退休女党员、女干部，人大女代表、政协女委员、人民调解员、女大学生村官、有威望的女致富带头人，法官、律师、法学专家及其他妇女维权志愿者。

2、培训交流：妇女信访代理协理员的岗前培训内容应当包括：信访条例，全国妇联信访工作规定，妇女儿童权益保障相关法律，调解知识与技巧，心理咨询初步知识等。

妇女信访代理协理员正式上岗后，妇女之家工作人员可以定期组织案件交流、心理调适等活动，相互交流信访事项代理协理的基本工作技巧、方法，讨论妇女儿童维权难点问题等。

3、考核与补贴：可以根据信访代理协理员家访次数，召开协调会次数，化解矛盾纠纷数或收集群众意见建议数，代理协理事项群众满意度等指标，对妇女信访代理协理员进行考核，并提供一定的事项补贴。或通过以奖代补等形式，评比优秀妇女信访代理协理员或优秀案例，给予奖励激励。

（四）资源支持

因为妇女信访代理协理工作能够有效将矛盾化解在基层，因此，可以将此项工作纳入基层创建和谐社区、平安社区、社会治安综合治理、矛盾纠纷排查调处以及大调解等工作项目中，争取资源支持。



二、妇女议事

妇女议事制是新形势下妇联组织参与社会管理创新工作的重要载体之一。妇女之家应广泛吸纳妇女代表和群众自主参与，广议社区事、家庭事、身边事，积极推动建立社区妇女议事会，促进、保障社区妇女群体科学有效地参与社区公共事务管理和监督，及时、科学、有效地切实解决妇女儿童权益受损的实际问题和困难，为维护妇女儿童权益办实事。

（一）议事形式

妇女议事活动可以通过广泛组织妇女群众议事或者设置固定的妇女议事会，采取定期议事，一事一议、一月一会、一季一议、要事随议的形式，也可因时因地因事开展议事活动，探索集中议事、现场议事、上门议事等多种活动，还可以设立“议事邮箱”、“心愿卡”，利用网络平台开展议事，方便群众参与，提高议事效率。

（二）议事程序

1、常规议事

妇女之家工作人员应采用例会、焦点小组和个别访问等方式及时收集社区（村）公共事务管理涉及妇女利益的社会性、公益性、群众性事务等有关问题的信息，征集妇女群众对本社区经济社会发展的意见、建议等。

妇女之家工作人员根据汇总议事过程中收集到的关于妇女儿童权益受损的情况，形成议题，定期针对议题商讨解决的途径和方法；做到议题公开、过程公开、结果公开。

重要议题邀请社区党政领导参加，积极促进议事主题问题的解决，同时配合社区（村）党政重点工作的落实开展议事。

2、紧急事件

遇到社区内发现侵害妇女儿童权益案件，应启动紧急工作程序，即刻召集成员汇总情况，讨论、分析案情；协调相关服务资源，对求助妇女儿童进行紧急干预。

3、跟踪解决

妇女之家工作者充分听取、归纳总结与妇女儿童权益相关的议事

议题，形成统一意见，在社区层面可以解决的问题及时解决，重大议题及时向上级妇联和分管领导汇报，协调有关部门尽快给予解决。

4、及时反馈

及时将处理意见和解决办法反馈给议事会成员，请她们帮助做好宣传群众和思想工作，提高成员参与议事的积极性。

（三）议事会和议事会成员

在广泛组织妇女群众参与议事的基础上，可以通过妇联推荐、群众推荐和自荐组成议事会，议事会成员包括村、社区“两委”中女性成员、女能人、楼栋长、村组妇女代表、驻社区单位妇女代表等，政治素质高、群众基础好、基本情况熟、热心妇女事业、既有能力又能代表妇女意愿的基层妇女群众代表；

为确保议事会制真正起到作用，应建立退出机制，通过定期对成员的工作成效进行评估，经过民主评议，使有能力、没精力，不能按时完成工作任务的成员及时退出，确保议事会的工作效率和凝聚力。

（四）了解妇女需求的形式

访谈法

问卷调查

活动法

三、留守妇女互助组

开展留守妇女、儿童关爱工作，是妇联组织参与社会管理创新的重要任务之一，也是当前妇女儿童工作的重点之一。据了解，留守妇女承担农村生产生活的繁重负担，但人身财产安全缺乏保障，难以顾及自己的健康和子女的成长，留守儿童长期与父母分离，多数由祖辈监护，学习、心理、行为等方面受到一定影响。



（一）主要互助形式

1、生产发展上互助。包括：农业生产中根据农忙时节、农作物品种、农业技术需要等结成互助组；农村服务业中可以根据副业种类、个体经商、手工加工行业等结成饮食服务、建材加工、种子化肥营销、农家乐、林下经济、果树种植、牲畜养殖等互助组，从互帮农活到互学农技，从互带就业到互助经商，加快留守创业致富。

2、生活健康上进行互助。包括：组织妇女以村图书室为阵地开展读书活动和参加村远程教育等多形式、多内容的学习，开展科技、环保、妇女卫生保健、家庭教育、实用技术等培训活动。利用村体育活动和器材和场地，组织舞蹈、唱歌等健身娱乐活动，把妇女凝聚在一起，扩大交流范围，提高思想道德素质、科学文化素质和健康素质。

3、子女教育上互助。包括：农忙时将孩子集中轮流照顾，组织学习讨论家庭教育方法，在此基础上建立家长联谊会或帮助儿童成立自护队（见 P21 页“儿童自护队和家長联谊会”）。同时，对村里其他留守儿童进行教育关爱，为困难儿童送爱心，手拉手帮扶，帮助孩子健康成长。

4、安全上互助。包括：积极排查和化解各种矛盾纠纷，邻里之间经常进行沟通和交流，做到出门托付一声、遇到疑难过问一声、发现问题报告一声，“常上门嘘寒问暖，常串门排忧解难”，实行安全互助。

范例：

为给农村地区留守家庭提供安全保障，湖北省各地妇联分别与电信、移动等通讯公司合作，推进“十户联防紧急求助电话”在全省范围的试用。希望通过信息化手段，将更多人纳入安全保护圈。目前已在荆州、恩施、咸宁、黄冈、荆门等地逐步推进，截至2013年1月底，共有158339户家庭，通过组建14648个联防小组，参与邻里互助。

（二）建立互助组基本程序

1、了解需求，确定形式。每个村妇女之家可以根据本村妇女人数、特点、需求，确定妇女互助的形式。如留守妇女农忙生产互助、妇女

腰鼓队、幼儿园妈妈交流会、孤寡老人关怀站、治安巡逻等。在确定互助形式时，要充分考虑到村组居住特点、地方政府行政管理传统与将要实施的规划，农村电话、网络、文体中心等平台和媒介分布特点，以及本村群众已有的文化传统、集会特点等。特别要关注到单亲、特困、残疾等需要帮助的家庭特殊的需求。

2、确定人员，建章立制。确定参与人员，制定互助公约，明确各方分工与责任范围，签订协议书与承诺书，确保互助活动的有效开展。要注重互助活动的记录，同时建立互助组发现妇女儿童侵权问题的报告和干预机制。

3、组成小组，开展活动。正式组成生产互助小组、技术帮扶对子、文化娱乐团体、救助站、治安巡逻队等各形式的互助团体，优化资源配置，并积极开展工作。在互助组中要充分调动每一个成员的主动参与性和积极创造性，同时注重培育骨干。也要鼓励活跃在当地的社区组织和大学生志愿者定期为小组提供信息和技术服务。

4、评估效果，加强指导。互助的效果直接决定互助形式的成败，要注意做到实时评估和及时反馈。评估可分为小组内部评估与外部评估（如村干部、妇女干部评估），针对各互助组内部出现的问题，及时协调与解决，保证互助组的生存和发展。

四、儿童自护队和家長联谊会

针对社区内的儿童和青少年(0-18岁),包括流动儿童和留守儿童,妇女之家应采用儿童参与和赋权战略,让儿童有机会、有准备地表达意见和发挥作用,而不仅仅是孤立地组织儿童通过“表演”参加宣传活动。妇女之家可以帮助居民或村民建立各种有益的联系,培育和帮助有需求的儿童及其家長建立互助小组,在预防拐卖、预防意外伤害、非暴力的家庭教育等方面发挥她们的自主作用,同时,满足儿童社会交往的需要,提高生活技能的需要,引导家長与儿童建立良好的亲子关系。



针对流动儿童集中的社区，应当特别注意到：

- 由于居住环境的限制，流动儿童更有可能在社区或在网吧活动。所以不仅是社区，当地网吧也应卷入保护儿童的行动。

- 不少流动儿童由于流动或环境适应的问题感到学习困难，易发生辍学，从而可能陷入被拐卖的危险境地。帮助儿童适应新的学习环境，改进教育内容和方法，提高流动儿童的学习兴趣和积极性，将他们留在学校里是我们面临的挑战。

- 流动儿童之间、流动儿童和当地儿童之间存在着暴力，流动儿童也会遇到家庭暴力。云南经验表明，互助小组活动可能会避免社区或同学暴力，特别是抢劫的发生。

- 邀请家长参加参与式活动，如角色扮演、小品演出、与孩子一起演节目、参加趣味运动会、亲子运动或活动等，可以增加家长与孩子的交流，并促进家庭和睦。

五、发展维权志愿者

妇女之家在工作人员少的情况下，应通过组建维权志愿者服务队提升妇女之家服务能力和社会影响力。

（一）工作目标

动员社区资源，发挥志愿者各自特长帮助权益受损的妇女及其家庭，最大程度地营造友善的社区氛围，为权益受损的妇女提供有力支持。

（二）工作内容

1、建设法律援助志愿者队伍

利用志愿者中的法律工作者的知识优势，为求助妇女及其家庭进行法律咨询及维权服务，并根据其需要提供相关的维权服务。

2、建设心理辅导与心理咨询志愿者队伍

招募心理辅导与心理咨询志愿者，通过心理咨询服务，为求助妇女提供心理支持。

3、建设维权宣传志愿者队伍

发挥志愿者各种专长，共同策划组织多种形式的社区维权宣传和服务活动，包括组织互助小组、姐妹驿站等形式的活动，协助做好妇女之家的宣传动员和联系协调工作。

4、建设男性维权志愿者队伍

倡导、组建由男性组成的维权志愿者队伍，其中包括曾经有施暴行为的男性加入，通过男性的声音和行为倡议、明确社区居民坚决反对对妇女儿童一切形式的暴力。

（三）工作方法

1、挖掘、动员社区人才资源

对社区资源进行分析，城市社区的业主委员会、农村的合作社等往往凝聚了社区中的专业人才，要通过和他们建立联系，挖掘社区内的法律人才、心理学专业人才和社会工作者等，并对这些资源进行整合和动员。

2、组建维权志愿者队伍

由妇女之家工作者牵头，游说、招募社区热心居民，组建社区志愿者队伍，制定志愿服务章程，制定志愿服务工作管理规则与服务规则，以妇女之家为志愿服务平台，开展相关服务活动。

3、维权志愿者能力建设

为提升志愿者维权意识和服务能力，需要对志愿者团队进行能力建设，内容包括对志愿者进行维权法律相关知识及干预方法的初步培训，以提升志愿者维权意识和态度；组织志愿者团队成员进行定期的交流与讨论，特别是对于典型案例进行讨论，以增强社区志愿者维权服务的能力。

六、建立多机构合作机制

妇女之家工作人员应该在日常工作中注意收集其他社区工作者的姓名、电话，以及不同社区资源的代表人。同时，为使维权工作经常化，可以建立妇女儿童维权多机构合作机制。



（一）工作目标

通过社区内多机构合作，对于妇女儿童侵权案件做到事前宣传预防、事中发现干预、事后救济矫治，为妇女儿童创造和谐安全的社区氛围。

（二）组建程序

1、获取资源信息。要有意识地去结识社区内的综治、司法、警务、医院、民政、教育、劳动和社会保障、人民调解委员会、社会组织、公益机构等可能为妇女儿童提供服务资源的相关机构和人士，收集联络信息，熟悉各种专业服务机构的宗旨和服务项目、服务条件等，进行详细记录。

2、积极倡导协商。邀请各机构负责人参加妇女之家组织的维权宣传活动，收集社区内妇女儿童维权服务需求并挑选典型案例，选取重要节点或重大事件发生的时机，对各机构负责人进行倡导。

3、制定合作方案。制定多机构合作工作方案建议，组织各机构开展讨论，明确各部门在妇女儿童侵权案件预防、干预和救助中的角色、职责和任务，确定合作机制的领导者，以及各机构参与合作机制的具体负责人信息。

4、定期开展活动。在不同时间，针对妇女儿童维权的各类问题，有计划地设定形式多样的专题讨论，开展提升性别意识和儿童视角的培训研讨，注重通过制度使得合作机制运行具有可持续性。

（三）主要制度

1、联席会议制度：定期交流社区内妇女儿童权益保障情况，工作方法，解决维权突出问题。特别要注重监测各项政策落实过程中是否有男女不平等或忽视儿童利益的问题，审视社区文化中存在的具有性别歧视和儿童安全隐患的内容，提出解决对策。

2、分级干预制度：对妇女儿童侵权个案进行分级管理。针对严重的侵权个案，不仅要有紧急干预措施，重要的工作机构，如民警、社工、学校等，要定期报告跟进情况，以防止更严重的伤害后果。

3、信息通报制度：收集各机构在职责内开展的服务妇女儿童的工作，进行内部交流或通过社区媒体进行宣传。定期将联席会议决议执行情况、重点案件跟进情况以及共同创造出成功经验模式、成功案例编写信息，向各机构通报。

七、宣传、培训与倡导

妇女之家承担了很多法律政策宣传任务，这些宣传活动如果经过科学有效的设计，不仅可以传播有益知识和技能，增强妇女之家的凝聚力，而且可以成为收集社区妇女儿童想法的良好契机。

1、主要形式

——平面：社区的固定展板、宣传单页、折页、小册子、联系卡

——活动：社区演出、讲座、文体比赛、培训

——视听：小区广播、移动视频

——通讯设备：手机短信、手机报、网站、网页、论坛

建议妇女之家工作人员对当地的社区媒体进行调研，尽量利用与村民、社区居民、流动人口和儿童最贴近的社区媒体来组织动员他们的参与。应该注意到，小型社区媒体通常有“组织起来”的作用，这样在当地发展一个小型社区媒体（如小型报纸、杂志、社区广播站等）或者演出队，可能比大众传播媒体更能促进社群的交流，使传播更有效果。

2、工作流程

理想的宣传倡导过程应包括：

（1）明确社区宣传的重点人群。因为针对不同年龄、性别、职业的人，甚至不同结构的家庭，关注点都会不同，宣传的内容、方式也应当有所不同。

（2）重点人群的调研。包括需求调研、媒体接触习惯、偏好及渠道调研。

（3）组织重点人群中的骨干参与活动策划和宣传内容制作。

（4）选择最适合的宣传渠道、时间和地点。



(5) 重点人群中的骨干参与宣传倡导活动的实施。

(6) 宣传倡导活动效果监测（记录）和评估。

(7) 根据评估的结果制定新的宣传活动计划。

3、主要内容

开展反对儿童暴力宣传可以针对不同的对象选择不同的核心信息。

见以下范例：

宣传对象	信息
儿童	<ul style="list-style-type: none"> ● 每个孩子都有不受侵犯的权利。 ● 不要变成暴力的受害者。 ● 学会说“请不要”、“别这样”、“我不喜欢被这样对待”等语言来保护自己。 ● 向你信任的人报告发生在你身上的暴力事件（例如：父母、老师、祖父母、警察）。 ● 尽量在人多的地方玩耍，最好和伙伴结伴出行或回家。 ● 坚决拒绝陌生人给予的食品、饮料、玩具甚至钱财。 ● 你有权利拒绝任何人触摸你背心短裤覆盖的地方，包括老师、同学、亲戚、熟人。 ● 感觉危险时保持镇静，有机会往人多的地方跑，听到看到有人路过时要大声呼救。 ● 友好对待你的同学或者伙伴。 ● 学会正确处理自己的情绪，即使为了好玩或者感觉愤怒也不能伤害别人。 ● 聪明勇敢的孩子会想出很多办法解决问题，打骂和恐吓只会把事情变得更糟糕。 ● 尊重别人可以赢得尊重，克制是一种美德。 ● 如果身体很强壮，可以到运动场上比高低。 ● 欺负比自己弱小的孩子是胆小鬼的表现。 ● 不要嘲笑或者冷漠对待暴力的受害者。 ● 如果你看到暴力事件可以想办法劝阻，如果感觉自己经验不足，要立即告知你身边的大人。 ● 拨打热线 12338 咨询针对儿童的暴力案件。

宣传对象	信息
父母	<ul style="list-style-type: none"> ● 儿童的基本权利包括：儿童应受到保护，而不致受到任何形式的身心摧残、伤害或凌辱，忽视或照料不周，虐待或剥削，包括性侵犯。 ● 保护子女不受侵犯是家长的责任。 ● 孩子不是家长的私人财产，不要对你的孩子施暴。 ● 针对儿童的暴力会受到法律惩罚。 ● 通过正面教育而不是打骂，可以为孩子树立良好的榜样，提升家长的威信，有助于孩子培养自信心。 ● 爱孩子请用有益于孩子身心健康成长的方式。 ● 观察你孩子的行为变化，了解遭受到来自其他人的暴力后可能出现的症状。 ● 与你的孩子交流，尝试成为他们的朋友，这样他们才会向你袒露心声。 ● 保持一个和睦、和谐的家庭氛围。 ● 成为不使用暴力处理冲突的榜样。 ● 举报有关针对儿童的暴力，包括熟人、亲戚、老师等对孩子实施的暴力。 ● 拨打热线电话 12338 可以获得咨询。
教师	<ul style="list-style-type: none"> ● 不对儿童施以任何形式的暴力。 ● 任何形式的体罚都是不对的。 ● 帮助识别处于暴力环境中的儿童。 ● 告知儿童《儿童权利公约》的规定——他们有自己的权利，同时他们也有义务尊重其他儿童的权利。 ● 拨打热线 12338 咨询针对儿童的暴力事件。
祖父母	<ul style="list-style-type: none"> ● 不要对孙辈施暴。针对儿童的暴力会受到法律的惩处。 ● 没有理由对儿童施以任何形式的暴力。 ● 不要忽视你孙辈的安全。 ● 与你的孙辈交流，向他们表达你的关爱。 ● 在自己无法进行正面教育的情况下，要将孩子的情况告诉他们的父母并请他们履行监护义务。 ● 观察你的孙辈行为变化，了解遭受到来自其他人的暴力后可能出现的症状。



祖父母	<ul style="list-style-type: none"> ● 在发现孙辈受到侵犯并且无力处理的情况下，要及时通知他们的父母。 ● 举报有关针对儿童的暴力，包括熟人、亲戚、老师等对孩子实施的暴力。 ● 拨打热线电话 12338 可以获得咨询。
社区	<ul style="list-style-type: none"> ● 不要对儿童施暴，对儿童施暴将受到法律惩处。 ● 任何形式针对儿童的暴力都是不对的。 ● 审查社区内媒体宣传材料，设法去除不适合儿童的内容。 ● 在社区举办有关反对针对儿童暴力、正确进行家庭教育等活动。 ● 建立监督机制，以便及时发现社区中发生的针对儿童的暴力案件。 ● 为孩子正常活动和开展社会交往提供场地和便利条件。 ● 为反对针对儿童的暴力组织家长联谊会、儿童自护队或其他帮助家庭正确处理冲突的小组。 ● 在开展人民调解、平安家庭建设等工作中重视婚姻家庭调适和反对对儿童的暴力。 ● 当媒体通过社区采访儿童时确保儿童受到“儿童友好”的对待。 ● 向社区民警举报发生在社区的针对儿童暴力的案件。 ● 向受害儿童提供社会支持，帮助他们找到相关的服务机构。 ● 拨打热线电话 12338 可以获得咨询。

- 在宣传单页或者折页上，建议附加小小的调查问卷，收集妇女儿童的想法或者对妇女之家开展活动的评价建议。

- 在活动中，注重通过自发的演出队，编写维权知识、自我保护、防止暴力等内容的歌曲、快板、小品等，传播正确理念和方法。

- 在培训中，注重加强儿童生活技能培训的内容和家长正面教育培训活动。运用参与式方法开展培训容易使人印象深刻。在进行小组培训活动前，可以通过一些热身活动或者团队活动帮助受训者快速建立信任关系。

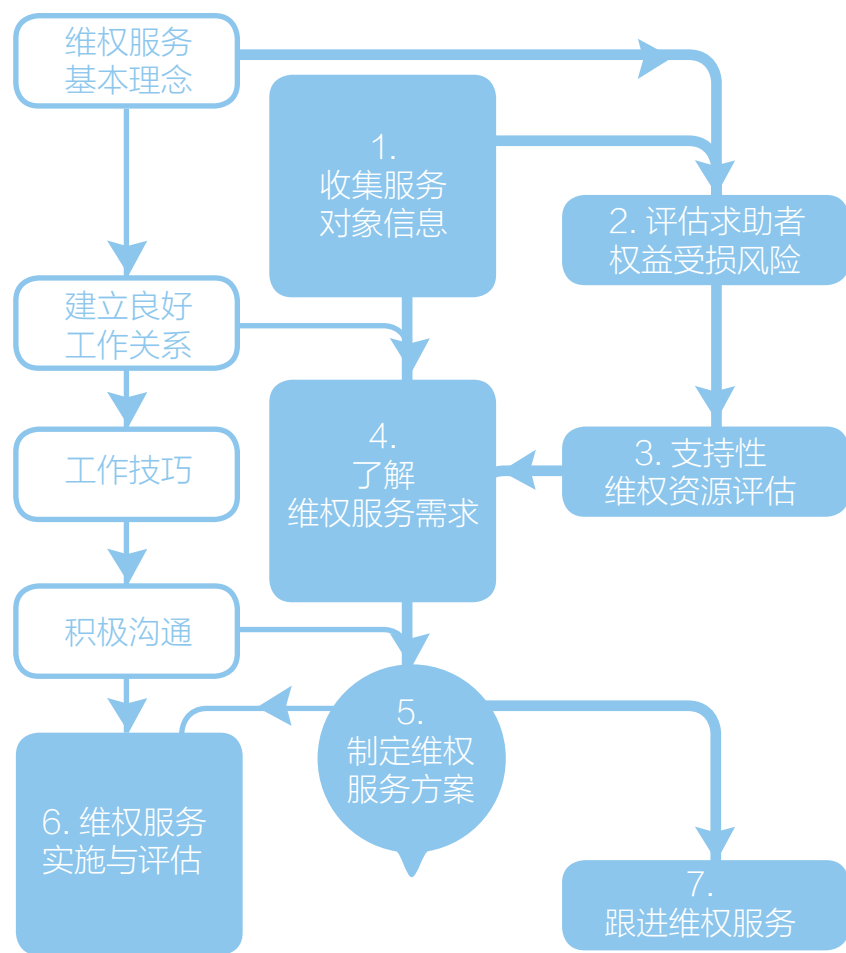


热身活动范例：

主题	活动	主要内容	目的	备注
沟通协调	动感按摩 (10分钟)	请参与者起立，所有人首尾相接围成一个大圆圈，（注意身高），按主持人的节奏用双手给前面的人拍打双肩。（主持人根据情况变化节奏，让参与者无法随心所欲的掌握力度） 之后再向后转，给后面的参与者以相同方式拍打（即：拍打者和被拍打者刚好转换），每个人都要拍打别人和被拍打的机会。	热身活动，进一步加深各自的熟悉程度，增加活动氛围。 体验信息的发出与接受的不同，引导沟通中的设身处地和变换角度的思考，促进有效沟通。	可以以不同的按摩手法，体验不同感觉。
	榕树底下 (10分钟)	1 所有人围成一个圈； 2 朝左或朝右转； 3 随着主持人的口令，所有人呈蹲下的姿势，坐在后面那个人的腿上，然后向前移动走动。	促进团队成员拉近距离，增强对彼此的信任。	
	我说你做 (20分钟)	给每位成员发一张纸，按主持人的单项指令操作。大家闭上眼睛—全程不许问问题—将纸对折、再对折、再对折—把右上角撕下来；转动180度，把左上角也撕下来—睁开眼睛，把纸打开。观察手中纸张的形状，对比周围成员的结果。 主持人继续发出指令：—大家闭上眼睛—过程中不理解的地方可以向主持人提问—将纸对折、再对折、再对折—把右上角撕下来；转动180度，把左上角也撕下来—睁开眼睛，把纸打开，观察手中纸张的形状，对比周围其他人的结果。分享。	通过简单的对比让参与者体会到有效沟通的重要性。	
	破译电码 (30-40分钟)	所有成员排成纵队，主持人把一个写有电码的纸条让每纵队的最后一个人看一眼，然后请他通过肢体语言把信息传给前面一个人，如此类推，最前面一人将他的答案告诉主持人，看哪队正确答中数目多。在电码传递时，不准发出声音。	让参与者了解到仅仅是沟通不能达到理想的效果，在沟通的过程里还要积极运用各种技巧，比如换位思考来改善沟通的效果。	电码难度的控制，建议可以按照“简单—困难—简单”的顺序，力求最后各组都获得成功



第三部分 维权服务一般工作流程



妇女之家工作人员在开展预防性宣传活动的同时，应当主动排查矛盾纠纷，发现服务对象，通常通过三种途径：

——通过社区日常情况摸查发现问题。妇女之家建在社区，由居委会工作人员主持工作，因此，社区工作人员在走访居民、摸查社区基本情况时可能发现问题。

——居民报告。对于情节严重的家庭冲突，社区居民、楼栋长或结对家庭、互助组成员可随时向社区居委会及妇女之家反映。此时，需向报告群众询问情况、了解过程。

——当事人投诉。权益受到侵害的妇女、儿童或老人，可向社区妇女之家工作人员当面投诉，也可通过 12338 热线向妇联有关部门寻求帮助。这两种主动投诉的方式是妇女之家工作人员发现问题的主要途径。

在开展此类维权服务时，如果妇女之家工作人员能够借鉴社工的理念和方法，将有助于提升工作的规范性和专业性。主要步骤如下：

一、发现潜在服务对象

（一）筛查社区脆弱家庭基本信息资料

1、筛查、汇总社区脆弱家庭信息（表格 1）

（1）统计、汇总

了解社区内的残障人（包括肢体残障和精神残障）、单亲家庭、低保户、有接受监狱改造、劳教的家庭等脆弱家庭基本情况信息资料。

（2）定期更新

更新脆弱家庭的信息资料，对有改善或情况恶劣的家庭进行信息更改，对情况恶劣的家庭进行跟踪监测。

2、评估脆弱家庭是否存在权益受损的风险

走访社区里脆弱家庭，初步筛查、评估脆弱家庭中的妇女儿童是否受到侵害。



家庭访问的工作步骤是：

(1) 事先通知将接受访问的家庭成员，主要是女性成员，告知访问的目的，获得允许。

(2) 第一次做家庭访问时，首先应观察受访者家庭生活环境，包括居住条件，家俱陈设等，对受访者的家庭状况有初步的印象。

(3) 了解家庭中女性成员的生活状况，了解她的生活，是否有工作，和家庭成员的关系，孩子的成长教育情况，等等。

(4) 了解女性家庭成员生活中是否有困难，是什么性质的困难；有谁可以帮助她。

(5) 了解受访家庭中孩子的成长情况，如果发现问题，请参照表格 10 填写相关内容，并引起重视，定期跟踪了解情况。

(6) 对家庭访问了解到的该家庭中女性成员或及孩子的基本情况信息进行整理、评估。

做家庭访问的注意事项：

(1) 第一次做家庭访问之前，工作者应先对该家庭的基本情况有初步了解，使家访能顺利并了解更深入的信息资料。

(2) 妇女之家工作者持尊重、理解的态度对待受访家庭成员，用非批判、接纳的工作原则了解受访者的情况。

(3) 做好详细的访问记录，可事先征得受访者的允许，可采取录音或录像的方式记录访问的内容。

(4) 以受访者愿意的方式或地点去做访问，如果受访者不愿意在家里接受访问，可建议受访者到妇女之家接受访问。

3、对脆弱家庭建立基本资料档案

对收集到的脆弱家庭的基本信息资料，以家庭为单位建立信息资料档案；定期汇总、更新，做到对社区内的妇女儿童生存状况有基本的掌握。

(二) 收集来访求助妇女基本信息资料

以社区内妇女求助者为主要的服务对象，受理到妇女之家求助或间接求助的社区内妇女。

1、收集来访求助妇女的基本信息资料（表格 2）

(1) 工作目标

- ① 收集求助妇女基本资料信息，了解其生活状况的基本情况
- ② 判断求助妇女及其子女是否存在权益受损的情况，及其风险程度，为后续服务工作提供基本信息资料。

(2) 工作内容

妇女之家工作者可以附录中表格 2 的内容为指引收集资料，具体包括：

- ① 求助妇女的基本资料，包括：年龄、婚姻状况、文化程度、就业状况等
- ② 求助妇女目前所面临的困难或问题，涉及到的受损权益内容，及其受损风险程度
- ③ 针对其权益受损的风险程度（见表格 3），进行分级管理
- ④ 了解求助妇女的子女处境，如果发现评估其子女存在权益受损的情况，可按照表格 10 填写其子女的情况资料，以便进行后续服务工作支持。

(3) 收集资料的方法、途径

妇女之家工作者可采用访谈法、观察方法等手段了解、收集求助妇女的相关资料。

收集资料过程中需注意的事项：

收集求助妇女的相关资料过程首先应与其建立良好的信任关系，其次才是尽量收集有关求助妇女的详细资料。建立良好信任关系应注意的事项如下：



(1) 工作目标

帮助求助妇女打开心扉，协助其理清思路，能够面对处境，提升其思考解决问题的信心。

(2) 工作内容

- ①对求助妇女进行情绪安抚，感同身受求助妇女的处境
- ②鼓励她们表达自己的感受和想法
- ③相互澄清各自的角色、期望，包括工作者是支持者、协助者、资源链接者的角色，求助妇女是改变自己处境的主要行动者。

(3) 工作技巧

- ①用语言或肢体语言安慰求助妇女，情绪梳理
- ②用尊重、接纳、不批判的工作原则使求助妇女能平静地思考自己的处境
- ③用倾听、回应、澄清等技巧了解求助妇女的感受和想法。

(4) 如果从来访妇女讲述中发现儿童可能权益受到侵害，应详细询问儿童的基本信息和情况并做记录，建议来访者关注儿童心理及情绪，向来访者提供专门的儿童保护机构或者儿童社工或心理咨询的信息。也要主动将儿童的情况向专门的儿童保护机构或者儿童社工或者上级妇联进行报告，请求帮助。

开展儿童侵权个案服务流程：

1、了解儿童权益受损基本信息

参考工作表格 10 内容指引，了解社区内求助家庭或儿童的基本情况，填写相关内容资料，初步掌握儿童生存状况。

2、评估求助儿童权益受损问题及风险程度

儿童群体享有享有生存权利、受教育权利、被照顾权利和发展的权利，应该受到家庭、学校和社会的保护，不能差别对待，保护这一群体能够健康成长与发展是妇女之家工作者的重点工作内容。具体评

估内容包括：

- (1) 求助家庭中儿童的生存状况：是否得到照顾，能有正常的居住环境等。
- (2) 求助家庭中儿童受教育情况
- (3) 求助家庭中儿童是否有成人看护
- (4) 求助家庭中儿童未来生存与发展的处境

3、评估需求，链接相关服务资源

儿童群体是脆弱群体，他们/她们因为弱小，身体尚处在发育中，心智不成熟，行为能力不健全，极容易受到伤害。因此，在针对他们/她们开展维权服务过程中，始终应将他们/她们的特征（包括生理、心理和社会发展）放在重要的位置给予重视。

具体包括儿童遭受到严重的身体或情绪伤害，家长拒绝或无力有效保护；儿童不能得到基本的衣食住行，家长经济许可，或得到经济援助后仍拒绝提供；需要马上就医者；儿童被遗弃；施暴人曾口头或真的威胁要伤害或杀害儿童，等等。

(1) 评估需求

在评估需求时，应由有儿童工作经验的工作者，或链接专业的儿童工作者对权益受损儿童少年的问题和需求进行专业评估，以便保证不使儿童少年受到“二次伤害”，保护他们/她们的隐私。

(2) 工作团队共同协商服务策略

针对需求评估结果，应召开有妇女之家工作者、专业儿童工作者等参加的评估工作会议，谨慎商讨维权服务策略。

4、制定服务方案

在专业评估和服务策略制定基础上，妇女之家工作者需确定维权服务方案，即直接服务或转介服务，并制定详细周全的维权服务方案，具体内容可参考工作表格 7 进行方案设计。



5、维权服务评估总结

可参考工作表格 8 内容进行维权服务总结评估，并完成工作报告。

将服务过程记录存档，建立儿童维权服务档案管理，定期总结、分析，并将发现的问题归纳总结，向政府儿童工作相关部门反映情况，倡导政府部门制定保护儿童权益的政策、制度。

2、建立来访求助妇女的基本资料档案

建立求助妇女及其家庭管理档案，可帮助“妇女之家”工作者掌握对求助妇女及其家庭情况，便于其开展相关服务工作。具体内容应包括：

- (1) 建立求助妇女个案登记档案。
- (2) 建立求助妇女权益受损及其干预案件年度统计工作制度。
- (3) 将涉及的儿童权益的问题单独记录并建立档案。

(三) 电话求助者基本信息资料

当妇女之家工作者接到电话求助的妇女，可参照 12338 热线工作指南中接线工作流程进行资料收集，做好转介工作。工作流程内容应包括：

- 1、收集电话求助者的基本信息
- 2、识别电话求助者的求助问题
- 3、针对求助问题进行分类转介
- 4、建立电话求助者基本资料档案

二、评估求助者维权需求问题

(一) 分析确定求助者困难问题（见表格 4）

根据求助妇女求助问题描述，依照表格 4 中各项内容，或有其他表现，与求助妇女一起深入分析、澄清聚焦问题核心，界定需解决的困难问题，以便后续求助工作能够以求助妇女的需求为本实施服务帮助。

(二) 分析求助者权益受损形成原因

1、工作目标

协助权益受损的求助妇女明确困难问题及表现，帮助其深入了解其处境及其危害，分析困难问题产生的原因，提升她们摆脱困难处境的信心。

2、工作内容

- (1) 协助求助妇女分析权益受损情况及形成的原因；
- (2) 协助求助妇女分析因其权益受损而可能产生的危害；
- (3) 提升求助妇女面对困难处境的勇气及信心。

3、工作方法技巧

用家庭结构图、社会生态系统图等分析问题的方法，了解求助妇女的家庭状况、家庭成员之间的关系，以及生存环境处境，分析困难问题产生的原因。

要通过分析问题找出求助者最主要的问题，最急于解决的问题，最容易解决的问题，也要通过观察求助者身体语言和问题叙述中的矛盾之处，和求助者一起面对真正的问题。

(三) 评估求助者维权需求（表格 5）

1、工作目标

- (1) 了解求助妇女对自己处境的主观感受，更深入地理解其处境；
- (2) 了解其寻求帮助的心愿和具体想法，确定服务工作的重点。

2、工作内容

- (1) 明确界定求助妇女求助的困难问题；
- (2) 了解求助妇女的服务需求，具体内容可参照附录中表格 5 内容。

3、工作方法技巧

妇女之家工作者可用访谈的技巧了解求助妇女对自己处境和对未来生活的想法，依此理解求助妇女的需求。



三、了解求助妇女自身及其环境的长处和积极因素

1、工作目标

了解求助妇女自身可利用的优势资源，促使她们提升改善自己处境的信心。

2、工作内容

(1) 了解来访求助妇女过去曾经向哪些部门求助过，结果怎样；

(2) 与求助妇女一起分析、寻找可以支持其改善处境的积极因素，它是帮助求助妇女的重要资源；

(3) 鼓励求助妇女认识到自己是改变的重要资源。

3、工作方法技巧

(1) 采用会谈的方法，运用倾听、接纳、同理等技巧使求助者发现求助妇女的长处，理解自己是改善自己处境问题的最重要的力量和资源；

(2) 用鼓励的技巧，调动求助妇女寻求能够给予支持的自己的非正式支持资源，支持其勇敢面对自己的艰难处境，提升改善自己处境的自信心。

四、支持性维权资源评估

援助权益受损妇女群体及儿童群体是一项需多部门服务与多服务机构联动的工作，需要通过整合社会支持网络完成资源连接的工作。在现实中，求助妇女及其儿童会因联络不到所需服务的资源或相关服务机构之间没有形成联动服务而导致其难以获得及时、有效的服务支持。

妇女之家工作者在初步评估了求助者权益受损状况后，就需要进一步评估求助者的社会支持网络资源，特别是其自身的可利用的资源，协助其充分利用那些资源度过艰难时期。

(一) 评估求助者支持性资源（表格6）

1、求助妇女个人支持性资源

参考附录中表格6内容，与求助者及其家庭成员分析、评估个人

的社会支持网络资源，了解来访求助妇女个人有哪些支持性资源，包括家人、朋友、邻里、同事等。

2、专业服务支持资源

(1) 专业组织网络资源

寻求专业支持性组织，如由具备心理学、社会工作、法律等相关专业知识和技术的专业服务者提供的专业辅导。

(2) 临时性的紧急庇护

妇女之家为受害妇女提供倾诉、紧急庇护和情绪安抚的服务场域。

3、社区服务资源

社区资源包括有社区各服务部门的服务资源联结，包括居委会、妇女之家、派出所、法庭、司法所、社区卫生服务中心，以及妇女之家组建的社区志愿者队伍资源网络。

(二) 寻求社会支持性资源的途径与方法

1、连结资源

妇女之家工作者可将相关资源告知求助妇女，或帮忙联络甚至陪同求助妇女到相关服务部门或机构。连结的重点是将服务资源与求助者连结起来。

2、协商、动员资源

妇女之家工作者可通过协商、动员的方式与各服务部门探讨如何协同合作，在相互包容下，创造出各方都能接受的方式给予求助者帮助。

3、激励与倡导

(1) 针对求助妇女

首先，用激励方法协助求助妇女梳理目前的困难是什么；其次，了解求助妇女曾经做过的努力，有谁可以帮助解决困难，效果如何；对其本人和家庭成员产生了什么影响，以此激励求助妇女提升面对困难问题的勇气和改善自己处境的信心。

(2) 针对政府政策体制

运用社会倡导方法，将收集到的求助妇女的困难问题反映给政府的相关服务部门，以此推动政府建立完善相关服务政策与立法，及规范服务程序。



4、协调资源

协调资源的目的是强化工作者连结、整合的服务资源之间的相互支持与了解，促成最大化实现服务目标。具体工作流程：

- (1) 定期将收集到的有关权益受损妇女及儿童的情况反馈于社区委员会工作团队，充分调动社区各资源；
- (2) 注重求助妇女参与，以求助妇女需求为本；
- (3) 及时通报成就，提升妇女之家工作者的工作成就感。

5、注重求助妇女的内在资源

求助妇女往往面对身处人身安全危险、因长期遭受伤害而产生的无力感等复杂的处境，问题的解决又牵扯多重困难，工作者往往容易不自觉地陷入“替她/他做”的处境中。

援助求助妇女的最终目标是强化其能力，提升其应对困难的能力，而不是替代她/他做，不能弱化了求助妇女自身的潜在能力。

(三) 转介司法机构

妇女之家工作者可参考 123388 服务热线的转介工作流程及其信息，将求助妇女反映的求助问题转介到相关部门协助处理。

五、制定维权服务方案

(一) 制定维权服务方案（表格 7）

拟定维权服务方案是确保能够按照求助妇女意愿进行心理支持和资源链接的必要手段，在制定服务方案过程中，需求助妇女参与全过程，确保制定的服务方案是求助妇女的意愿。

制定维权服务方案主要依据以下要点：

1、确定目的和具体目标

制定对求助妇女儿童提供服务的计划是十分复杂的过程，要将其多重需求、困难与相关资源进行有系统、有次序地分析整理，确立工作目标。

2、制定服务方案的要点

- (1) 目的、目标要与求助者需解决的问题紧密关联；

- (2) 制定目标需工作者与求助者之间不断澄清并达成共识；
- (3) 拟定的目标要详细、可操作；
- (4) 拟定的目标应视求助者和工作者或服务机构的能力而定；
- (5) 拟定的目标要可以总结、评估效果的。

(二) 执行服务方案的策略

1、确定服务方法

维护妇女权益的服务是一项需多元服务资源提供支持的过程，需要包括专业服务工作者，如专业社会工作者、心理咨询师、法律工作者等运用专业技能及科学的工作方法，以及社区服务者协同完成。因此，应依据社区妇女之家现有的工作能力和条件，重点以链接服务资源、为求助妇女及其儿童提供心理支持作为主要的服务工作方法。

2、确定服务主体

依据社区妇女之家现有的工作条件，为求助妇女及其儿童提供服务的主体应为妇女之家工作人员、社区志愿者，以及专业工作者。

3、转介其他服务机构（可参考 12338 服务热线提供的服务资源库）

针对求助妇女求助的维权问题，链接相关服务资源，包括有影响力的人物、专业服务机构，转介到相关服务机构，在拟定服务方案时应寻找相关服务资源等。因此，在确定服务方案时要充分考虑求助妇女及其儿童最急需解决的问题，以及可以为其提供服务的相关资源。

4、申请政府购买服务

通过上级妇联组织协助向政府申请购买服务的方式，链接资金支持、专业服务人力资源（如社会工作者、法律工作者），运用专业工作方法为求助妇女处理其权益受损问题，以最大程度维护求助妇女的利益。

5、维权服务方案库

- (1) 心意卡
- (2) 家园
- (3) 姐妹驿站
- (4) 姐妹心心交流室
- (5) 张妈妈仲裁队

……



六、维权服务评估

妇女之家工作者依照维权目标和实施计划，参考表格 8 内容，以维权服务当事人为主要评估对象，按照既定的维权服务方案进行评估调查，并完成相关的服务总结报告。

（一）评估目的和内容

1、评估目的

维权服务成效评估是为了检查维权服务效果，提升社区工作者链接服务资源的能力，不断敦促妇女之家工作者提高维权意识和服务工作能力。一般服务成效评估的目的包括：总结服务结果、回访求助者，了解接受服务后问题是否获得解决。

2、评估内容

（1）检查维权服务方案目标制定的是否恰当，是否已实现预期目标；

（2）维权求助者接受维权服务后权益是否得到维护，权益受损情况是否已有些改善，工作者应及时鼓励求助者在已有的改善基础上继续努力自我维权；

（3）工作者是否按照预期的工作目标完成维权服务工作；

（4）维权求助者及其家庭对维权工作者服务的评价。

（二）评估类型

1、维权服务前预评估

也称预估或前侧，是维权服务开始实施前进行的评估工作，是对维权求助者权益受损情况进行综合调查的工作，包括维权求助者基本情况调查、需求评估内容，也是对维权服务的可行性进行分析评估，可作为服务成效评估的基准线。

2、维权服务中期评估

也称为过程评估，是在维权服务活动开始进行到任何一个阶段进行的评估，目的是检查维权目标设计及其执行情况。

一般而言，服务实施过程会受到多种因素的影响，必要时应做出

重大调整。因此，中期评估的作用是检查维权服务实施过程中的困难、问题和解决对策，检查预定的维权方案和维权方法是否与维权服务推进过程中目标保持一致，是否能有助于预定的维权目标的实现。

3、维权服务终期评估

也称结果评估，是维权服务活动进行到一阶段或结束后对照预定的维权目标和工作方法检查服务实施的情况、效果，其目的是巩固已经取得的服务成效，以及维权服务工作所带来的影响，展望未来，确定是否需要进一步跟进维权服务工作。

（三）评估方法

妇女之家工作者可对照维权服务目标检查服务是否达成，妇女儿童受损权益是否得到改善。同时，可采用观察、深入访谈的方法，与接受维权服务的妇女儿童及其家庭了解维权服务是否使其受损权益得到纠正，是否改善了其生存处境。

同时，也需要了解求助者在维权过程中的自信心是否有提高、解决问题的能力是否提升等。

（四）总结服务工作

妇女之家工作者与维权求助者一起对维权工作进行总结，阐明维权工作已经结束，探讨需要进一步跟进的问题及其解决的思路。具体工作总结内容见表格 8，以文字形式完成维权服务评估报告。

工作者在结束与维权求助者的工作关系时需处理其可能存在的依赖情绪，协助其提升自信心，勇敢面对未来生活。



七、跟进维权服务

（一）持续性的关注维权服务对象

关心受帮助者的状况和需求，为其继续提供相关信息和具体帮助

（二）对维权服务对象的后续服务

关注其权益是否获得维护，还需要跟进哪些服务

（三）对维权家庭的回访工作

关心其他家庭成员，了解服务

（四）对维权转介家庭的工作追踪

掌握维权动态，及时发现可能出现的新的维权需求

八、统计分析与档案管理

（一）统计分析与档案管理工作目的

1

全面了解、
掌握妇女儿童
维权工作动态

2

为研究
妇女儿童维权工作
提供基础资料数据

3

总结
维权服务
工作经验

（二）统计分析与档案管理工作内容

1、维权工作统计（包括：求助个案统计、维权工作服务结果统计等）

2、整理维权方案、规范维权工作流程

3、档案管理

按类别内容整理求助者相关资料，一方面可以方便妇女之家工作人员工作时使用；另一方面也可以成为维权数据库的基础，以方便社区各部门对存在权益受损的家庭和人员掌握。

老年妇女维权服务流程

按照国家的年龄界定，60岁以上的人群称为老年人，其中女性老年群体常面对的生存困难包括基本的生活照顾困难，无经济来源或经济困难，与家庭成员关系紧张等问题，涉及的人群有如无经济来源或经济困难的老年妇女、空巢的老年妇女，以及与子女关系紧张的老年妇女、受虐待老年妇女、疏于照顾老年妇女以及失能的老年妇女等，她们整体群体生存状况需引起妇女之家工作人员的重点关注。

1、确定老年妇女权益受损问题和需求（表格9）

（1）受理或发现权益受损老年妇女个案

妇女之家工作者需关注社区内老年妇女群体中有上述困难的求助个案情况，或在工作中发现的老年妇女权益受损个案，按照表格9内容指引，详细收集资料。

（2）评估个案困难问题及需求

- ①采用尊重、接纳的态度，首先给予个案老年妇女心理支持；
- ②运用访谈技巧，深入了解有生存困难的老年妇女权益受损问题，评估其生存困难风险程度；
- ③与个案当事人确认最急需解决的困难问题；
- ④按照个案求助意愿，初步评估需求困难问题，详细填写工作表格9内容。做好开展相关服务的准备工作。

2、链接相关服务资源为其提供服务

按照初步评估结果及其求助老年妇女的意愿，或发现的权益严重受到侵害的老年妇女，链接相关服务资源，包括法律、专业服务等为权益受损的老年妇女提供服务。

3、维权服务评估

参照表格8内容，对所提供的维权服务进行评估，持续关注跟进对服务对象提供的服务。



第四部分 维权服务的基本技巧

一、建立良好关系与工作习惯

妇女之家工作人员应注重工作技能的运用与提升，在接待求助妇女儿童时应运用科学的助人技巧支持她们，帮助她们能够面对自己的艰难处境，提升其解决问题的信心与能力。工作方法与技巧包括：

1、梳理负面情绪

对求助妇女进行情绪梳理，感同身受其处境，接纳她们的行为表现，使她们感受的关心与温暖。

2、建立良好的工作关系

- (1) 表达对求助妇女的理解和支持
- (2) 鼓励她们/他们表达自己的感受和想法
- (3) 与求助者一起讨论需解决的问题，确定求助妇女的意愿
- (4) 工作者与求助者澄清双方的期望
- (5) 工作者要协助求助者是改变自己处境的主要行动者，不是被动接受服务者

3、恰当地运用工作技巧

- (1) 用语言或肢体语言安慰受害者，情绪梳理
- (2) 用尊重、接纳、不批判的工作原则感同身受受害者处境
- (3) 用倾听、积极回应、澄清等技巧了解求助者的感受和想法
- (4) 恰当地运用会谈技巧引导求助者表达自己的处境与需要

4、积极的沟通

(1) 积极的语言沟通技巧

用求助妇女能够明白的字眼；
适当地解释谈话；
为求助妇女概括谈话的要点；
用鼓励性的语言；

复述、澄清求助者想表达的意思；
适当地提供资料；
不急于下判断。

(2) 积极的非语言沟通技巧

用近似求助妇女的声调；
说话速度适中；
保持良好的目光接触；
面带关心的表情；

保持适当的身体距离；
如需要，偶然碰触求助妇女，
如握手、拍肩膀等。

5、快速界定工作者自己的角色

每位求助者其所遇到的问题不同，因此工作者为她们提供的帮助也会有差异。工作者需要在较快的时间内界定清楚自己的角色。

(1) 咨询者，给需要努力解决问题的人提供支持和指导，并协助她完成。

(2) 倾听者，你只需要耐心倾听求助者的故事和她的烦恼，并加以积极回应。她倾诉完了，就宣泄了积压已久的情绪，自己找到了解决的方法，无须你过多的介入。

(3) 倡导者，你要告诉求助者群体她们所应该享有的权利，并且将这种权利保障上升到制度层面。

(4) 评估者，你在经过仔细、公平和系统地收集资料后，在有关信息的分析基础上做出判断和建议。

(5) 协调者，你要帮助求助者争取各类资源，协调各个部门，解决求助者的困难。

在分析问题的基础上，工作者要快速界定出自己在解决问题中应当扮演什么样的角色，有时候工作者的角色是重叠的，可能既充当咨询者，也要充当倡导者，准确地找准自己的角色就能更有效地与求助者共同解决问题。



6、形成工作记录和案例分类的习惯

作为妇女之家的工作人员，要把每位求助者的基本状况以及问题解决的进展情况记录下来，形成较为完整的工作记录。需要记录的内容包括：

1. 求助者及其家庭成员的基本信息
2. 工作者的走访、调查结果
3. 工作者对该事情的基本判断和评估（求助者的问题）
4. 制定的目标
5. 预备采取的行动步骤或者计划
6. 计划实行、服务提供之后的效果
7. 后续的目标
8. 总结

完整的工作记录不仅能够很好地保存妇女之家工作者的工作过程，也为对于妇女之家的工作成效开展评估提供了一定的材料。随着服务人次的增加，工作记录的丰富，可以把不同的案例进行分类，针对不同的求助诉求，总结出一套在实践中行之有效的做法。

二、典型问题处理

（一）婚姻家庭矛盾调适

- 1、对矛盾的类型做出判断：如家庭暴力、夫妻矛盾、亲子矛盾、老人赡养问题或财产纠纷。
- 2、对问题的严重性、紧迫性做出判断：如有家庭暴力或虐待等现象出现，需对被伤害一方的安全性做出预判，对求助者的身体、精神、生活状况等进行评估，是否有生命危险等。
- 3、了解求助者的意图和目的：了解求助者向妇女之家投诉或求助的最终目标，即明确其希望工作人员在解决问题的过程中扮演何种角色，发挥怎样的作用，提供何种帮助，最终达成何种目标。如果求助者的意图不明确，工作人员应首先向其指明利害关系，以明确其寻求帮助的目标。

4、对于是否直接干预做出评估：如果问题是在摸查中发现，或由群众反映，且问题性质属于夫妻矛盾纠纷，在无当事人直接投诉或求助的前提下，一般不直接介入矛盾冲突双方，以防止因贸然介入而导致矛盾进一步激化；但如果问题性质属于老人赡养或亲子关系问题，工作人员则可选择时机，策略性的进入，开展帮教工作。如果是当事人直接投诉或求助，则需要根据求助者的意图判断是否介入矛盾冲突双方。有些当事人投诉的目的只是获得倾诉的渠道，此时，工作人员只扮演倾听者的角色；对于那些寻求实质性帮助的当事人，工作人员可选择通过调解或转介提供帮助。

5、可以帮助有共同诉求的妇女建立互助支持小组，为求助妇女们提供倾诉机会和探讨问题解决的方法。

（二）人身权利问题

妇女之家工作者在摸排、家访、组织活动或接受咨询时，发现疑似被拐卖妇女儿童应及时记录并向社区民警、派出所或 110 报告。对于针对妇女的暴力，可参考“妇女之家”反家暴工作手册内容，根据受害者危险程度进行分级服务与管理：

1. 针对正在遭受暴力伤害的妇女进行紧急处理

协助报警

协助就医

保护家中的儿童

与求助妇女探讨未来生活安排

2. 针对经常性遭受暴力伤害的妇女提供法律咨询

了解暴力侵害的形式和程度（家庭暴力、性侵害等）

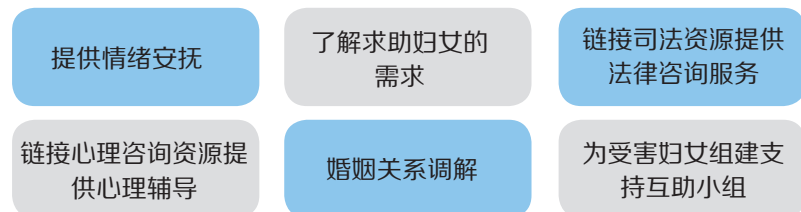
分析求助妇女可用的支持性资源

为求助妇女提供咨询建议（如何做好留在家中的准备，或做好离开家的准备）

为求助妇女提供转介信息



3. 针对偶尔遭遇暴力伤害的求助妇女



（三）财产权益问题

1、离婚财产纠纷

妇女婚姻存续期间财产主要包括：房产权益、抚养权益、债权债务和其他财产权益。

要注意到离婚财产纠纷直接关系到家庭中儿童的生活质量。妇女之家工作人员可以提供法律服务资源给予帮助，同时应在财产争议期间关注对儿童的影响，并及时向家庭提出建议。

2、农村妇女土地权益

农村妇女土地问题发生比较普遍，涉及传统习俗、法律政策、利益分配等多方面原因，每个案件的具体情况也不同，需要进行细致的分类处理。各级妇联一直在为保障农村妇女土地权益呼吁建议，推动完善法律政策，但是难以在短时间内得到根本的解决。

（1）详细了解基本信息、户籍地、经常居住地、婚姻状况、失去土地或相关经济权益的时间、原因（是征地还是婚姻变化？）和形式（由于村规民约、村委会决议或村民代表大会决议？）是否尽了村民义务，目前的生活主要来源和现状。应明确了解求助者对土地权益的具体诉求，如划拨宅基地、征地补偿安置还是集体经济收益分配等其他的村民待遇，其子女的利益是否有保障。

（2）向妇女宣传有关法律知识，明确告知妇女在农村土地承包经营、集体经济组织收益分配、土地征收或者征用补偿费使用以及宅基地使用等方面，享有与男子平等的权利。任何组织和个人不得以妇女未婚、结婚、离婚、丧偶等为由，侵害妇女在农村集体经济组织中

的各项权益。因结婚男方到女方住所落户的，男方和子女享有与所在地农村集体经济组织成员平等的权益。

（3）对于在户籍地长期居住且依法尽了村民义务，但因离婚、丧偶或农嫁非等原因失去土地及相关权益的，应帮助协调处理，支持其向基层政府和农业部门反映，争取权益。对于村集体通过制定违反男女平等原则的村规民约、村委会决议或村民代表大会决议，侵害妇女土地权益的问题，妇女之家工作人员应进行收集整理，向上级妇联反映。

三、外来务工妇女维权服务

1、了解外来务工妇女的生活情况

- （1）居住条件与环境
- （2）生活情况（是否就业，或是在家操持家务）
- （3）婚姻关系情况
- （4）子女受教育情况
- （5）生活适应情况
- （6）邻里关系情况
- （7）其他

2、促进社区融入

在帮助外来务工妇女制定维权服务方案时，要着眼于社区融入，在帮助她们寻求就业机会的同时，最好能够根据她们的需求提供适应城市生活的技能培训，通过组织兴趣小组，丰富外来务工妇女日常生活，调解婚姻家庭矛盾，开展邻里互助活动等。

关注外来务工子女的生存状况，包括生活、学习、城市生活适应、人际交往、未来职业生涯规划等内容。



四、特殊妇女儿童群体维权服务

这里的特殊妇女儿童主要包括：拐卖被解救妇女儿童、受艾滋病影响的妇女儿童、服刑人员子女；刑释解教妇女、有吸毒史的妇女儿童；因轻微违法犯罪实行社区矫正的妇女儿童等。

1. 消除社区歧视，避免贴标签。营造的友善社区文化，以不同形式的宣传活动倡导社区关爱、邻里尊重互助，以爱心、诚心和热心，吸引她们参与社区活动和社区建设，创造平等接纳的人际氛围。

2. 了解需求，建立档案。了解她们的生活状况并建立档案，重在其现实生活状况，包括是否有就业，经济生活情况，婚姻状况，与家人的关系，与邻里关系，兴趣和特长，是否参加特别辅导等，尽量不深入了解个人的负面经历。

3. 融入社区，维护权益。主动了解她们在生活中遇到的困难与问题，讨论解决问题的思路和需求，通过牵手结对等形式，支持她们通过学习培训、就业创业，重新开始生活。

五、儿童保护服务

妇女之家应当特别关注社区内儿童的保护状况，在现有公共服务场地中，应当设立安全温馨的儿童活动区域，定期为无人照管的儿童提供学习和游戏空间，组织社工或志愿者为有需求的儿童服务。有条件的地方应当：

1、在妇女之家设立专门的儿童保护委员会，与社区内儿童所在的幼儿园老师、小学学校老师、辖区内派出所、社区医院、专门为儿童提供服务的社会组织等建立工作联动机制，联合监测可能发生的侵害儿童权益的事件，共同讨论社区内儿童保护存在的问题。

2、建立儿童侵权分级干预制度，调查儿童权益受损情况，收集相关信息资料；评估儿童权益受损风险程度，建立信息档案，定期讨论遭遇严重侵权的儿童生活改善状况，监督虐待儿童的父母或亲属不再实施暴力行为。

第五部分 妇女之家工作人员的自身建设

一、妇女之家工作人员的心理调适

（一）保持健康的心态

妇女之家工作人员本身也是普通人，有很多可能就是留守妇女，受到来自社会和家庭等各方面压力的侵扰，承受了前所未有的心理压力，需要进行适当的心理调适。

所谓心理调适力，是指能够准确地观察、理解表达自身的心理状态，并采取相应措施调适心理状态至健康水平，从而有效管理自己的情绪，使之能够更有效率地工作的一种能力和力量。针对妇女之家工作人员的现实状况，其心理调适能力建设可以从以下方面着手：

1、客观评价自己。客观评价自己是心理健康的前提。作为妇女之家工作人员应该既要了解自己的优点，也能看到自己的缺点及各方面的条件，客观评价自己，给自己的发展一个正确的定位，做到既不要自我评价过高，把自己的品貌能力成就学识提高到不适当的地位，从而避免对自己的期望值过高却无法实现导致自感委屈，心情不佳，牢骚满腹；也不要自卑成性，处处都觉得自己不行，自我评价过低而缺乏进取心，得过且过不求上进，导致工作生活处于被动，缺乏热情，心理幽暗。

2、正确面对现实。正确面对现实社会是维护心理健康的重要手段。每个人都处在一定的社会环境之中，妇女之家干部往往面临最复杂最直接最本真的社会矛盾，各种现实冲突中，许多人经常抱怨和悲叹自己的环境不好，处境困难，命运不济，使自己更加烦恼悲观或忧愁，损害自己的心身健康因此，妇女之家干部应该以积极的态度去适应环境：一是敢于面对现实和困难，自信乐观，多思考、多锻炼、多磨砺，在实践中成长成熟。二是主动调节心理活动，以适应不断变换的环境和矛盾，做到适者生存。

3、建立良好的人际关系。拥有良好的人际关系，是心理健康的重要标志。和谐的家庭和良好的人际关系更是妇女之家干部心理健康的重要和必要条件。而这个必要条件又是女干部自身创造的：一要真诚，妇女之家干部是社会管理阶层人员，从事社会服务工作，因此无

论在家庭还是和同事、群众经常接触，做一个真诚热情而善良的女性，有利于被人所接受所认同。二要适度，在人际交往中，女性之间的共同语言很容易产生，彼此之间的关系也容易密切，但是由于工作的原因，女干部避免不了要与男同事、男领导有交往，这就要做到语言得体 讲究合适的度，不要因为度的失控给自己带来身心的烦恼。三要讲仪表，并不是鼓励女干部一定要打扮时尚新潮，而是要根据自己的身份和条件，适宜地打扮自己，体现出妇女干部的端庄大方得体，从而在与别人愉快的交往中获得被人尊重的快乐。

4、运用科学方法。自我调适在现代社会中，矛盾冲突压力打击随处可见，女性对外界的刺激相当敏感，稍不如意心里就会滋生不满情绪。由于每个人的性格不同、文化修养不同，发泄情绪的方式也就大不相同。作为一名妇女之家干部，一定要有开阔的胸怀，不要斤斤计较怨天尤人，尤其在工作中不要迁怒别人，甚至无故去责骂同事，或者在工作环境中摔物摔门破口大骂，以免由于方法不当，招来更大的烦恼。而应该采用文明的办法来消除心中的不满，通过外环境气氛的变化，带来心理重点的转移，使怒火得到宣泄，再心平气和地去对待人生，逐渐修炼能够协调和控制好自己的情绪。喜不狂、忧不绝、胜不骄、败不馁，对人有礼，不卑不亢，富有自信心和稳定感，活出女性的尊严和成功。

（二）不良情绪的应对

1、**自我暗示**，即个人以内力量调整自身情绪状态通常，在出现不良情绪时可以进行沉着 冷静的积极心理暗示，或者放松全身进行自我默想，使意识范围缩小并集中到一幅画一首诗一支歌一句名言或一种意境上来，为情绪创造宽松的环境，便可以改变或抑制不良情绪的加重或蔓延，自然而然忘却世事。

2、**回避**，如果事先预料到接触某人某事，会引起不快，短时期内又不能从根本上解决问题的话，可以采取称病不与争 引车避匿的回避办法，及时离场这样矛盾可能自行解决或等条件成熟后再予处理，从而避免过激情绪的出现。

3、**转移**，当个体出现不良情绪反应时，大脑中枢就会有一个兴奋点，此时如果能够通过听音乐、参加运动或者其他方式的自我娱乐



而重建大脑兴奋点的话，就能抵消或冲淡原来的不良情绪兴奋中心，正所谓当一扇门关上的同时，另一扇也就敞开了，情绪就可以逐渐回归平静。

4、**合理宣泄**，即在适当的场合用适当的方式来释放心中积压的不良情绪，疏导内心的困扰。需要注意的是，宣泄不等于放纵不同于任性和胡闹，应将不良情绪在社会允许的范围，在适当的时间、地点、场合进行表达，可以选择适当的哭一场痛快地喊一回，发泄内心的积郁；也可以向亲朋好友倾诉，既可以获得情感支持和理解，也能获得认识和解决问题的新思路，使压抑心境得到缓解和减轻；也可以通过剧烈的体育运动，转移注意力，改变不良情绪。

5、**改善认知**，美国心理学家艾利斯认为人的情绪（C）是由经历了这一诱发事件的人对这一事件的解释和评价（B）所引起，即诱发性事件A只是引起情绪行为反应C的间接原因，而人们对诱发性事件所持的信念看法解释或哲学观点才是引起人们情绪行为反应的更直接原因（即ABC理论）。由此可见，情生于思，情绪和行为受制于认知，所以要改变情绪，就得改变人的认知方式和生活思维。古诗云：横看成岭侧成峰，远近高低各不同，就是因为任何事物都不只是一个平面，从不同的角度以不同的心态会看到不同的景观。不仅要能看到事物积极的方面，即使碰到困惑和挫折，也要善于从失败的消极因素中，认识其中蕴涵着的积极因素，使之成为个体奋发进取成功的动力和契机。在日常生活和工作中的很多不良情绪，不是来源于遭遇的各种失败和挫折，而是来源于主观片面绝对化的评价事物的不合理的思维方式。所以，改善认知就是要学会理性思维，努力提高自我分析自我鼓舞自我监督及自我矫正等自控能力，有意识地用客观全面辩证的合理观念取而代之。

二、澄清工作上的认识误区

（一）跳出家庭暴力认识误区

误区一：“两口子打架是家务事，不需要别人插手和干涉”、“家丑不可外扬”。事实：

（1）家庭暴力不仅仅是家务事，而是违反人权的社會问题。



(2) 及早帮助有问题的家庭, 就能将一个有问题倾向的家庭挽救过来。

误区二: “只有没有知识的人才会打老婆”、“家庭暴力在农村比较普遍”。事实:

(1) 家庭暴力的发生不分城市与农村, 社会上各种层次的男人都 有虐妻的可能, 有人进行过调查研究, 发现一半的家庭暴力施暴者, 是文化程度高、职业层次高、社会地位高的“三高”人士。

(2) 家庭暴力反映的是男女不平等的社会现象。

误区三: “男人打老婆常常是被女人的唠叨逼出来的”。事实:

(1) 女人唠叨挨打, 有些女人不唠叨也挨打, “唠叨”只是男人打老婆的借口。

(2) 即使唠叨也不该被打, 很少有唠叨的男人被女人打的现象。

(3) 人们处理家庭矛盾有不同的方法, 暴力并不能解决问题。

误区四: “夫妻床头打架床尾和”、“打打闹闹活到老”、“两口子忍一忍就过去了”。事实:

(1) 这是淡化暴力受害人寻求帮助借口。

(2) 受害者应清楚而坚决地表示: 决不接受任何形式的暴力! 必要时积极寻求外界帮助。

误区五: “宁愿有一个常常殴打妈妈的爸爸, 也比父母离异好”。事实:

(1) “好”或“不好”不在于表面上维持一个完整的家, 而在于哪一种环境更有利于孩子的健康成长。

(2) 长期生活在暴力家庭中, 会使孩子产生紧张和恐惧感, 养成使用暴力解决问题的习惯。

(二) 跳出儿童家庭教育认识误区

误区一: 读书的目的就是为了跳出农门

表现一: “不好好念书, 将来就请你回家种田。

表现二: “在学校里只要把学习搞好了就行, 什么做值日、打扫包干区、义务劳动等别较劲儿, 那是没出息的人才干的事。”

这类家庭或许自己被种田的艰辛吓怕了, 或许是盼望自己的子女早日跳出“农门”。总之没有一个家长希望自己的孩子将来从事农业生产, 总是误导孩子从小就鄙视, 厌恶体力劳动, 长此以往, 孩子就会不愿、甚至害怕体力劳动, 因而形成好逸恶劳的惰性心理。

误区二: 只要学习成绩好就行了

表现一: 王红在学校是个品学兼优的学生, 学校小银星合唱团招收新团员, 王红回去征求家长意见, 谁知妈妈说: “成天瞎唱什么? 唱歌又不能帮你考上大学, 别参加了, 参加合唱团会分心, 影响你的学习!”

表现二: 小强是位后进生, 老师经常利用课余时间为他补课, 家长得知后很舍不得, 小强回家后妈妈对他说: “往后对老师说别补了, 反正我不指望你上大学, 能识点字就行了, 长大了跟你爸干活还不照样赚大钱。”

这类家长大凡只重视孩子的智育, 有的甚至满足于孩子读点书、识点字就行了, 他们没有长远、发展的眼光, 因而不能适应时代发展的需要, 这样教育出来的子女只会是“高分低能”的畸型人才, 亦或是缺乏上进心的、新时期读书无用论的受害者。

误区三: 爱孩子就是尽量满足孩子的要求

表现一: 刚吃完饭, 小红闹着要吃饼干, 父母不准许, 而祖父母则说: “由她去, 吃两个饼干是正常的。”

表现二: 石磊刚起床, 妈妈就替他挤好牙膏, 打好洗脸水, 又替他叠好被子, 弄好早点, 等石磊吃完饭, 妈妈又为他准备好书包, 把自行车推出门。还常常对儿子说: “你只管念书, 生活上的事儿让妈妈包了。”

此类家长为子女的成长可谓吃尽“千辛万苦”, 真是“可怜天下父母心”, 然而他们的这片“好心”往往办了坏事。一些孩子由于长

期娇惯，稍不顺心就撒野、使泼，成了谁也奈何不得的家庭“小皇帝”或是蛮横无理的小霸王。溺爱迁就，必定造成孩子生活自理能力差，性格脆弱等不健全个性。

误区四：打是疼，骂是爱

表现一：张生在校踢足球不小心把教室的玻璃打碎，班主任老师要张生赔偿。张生的爸爸不但不给钱，还揪着孩子一顿打，边打边骂：“你这个捣蛋鬼，你这个惹祸精，别的孩子不打玻璃，怎么就你偏偏打碎玻璃呢，看我不揍扁你才怪呢。”

表现二：吴军按老师的要求请爸爸在期中试卷上签家长意见，刚巧爸爸打牌输了钱，就不耐烦地说：“一边儿去，爸爸今天心情不好！”吴军还缠着爸爸签字，可爸爸反手就是一个耳光，还把吴军大骂一通，吴军只好流下委屈的泪水。

表现三：李芳的爸爸是个生意人，常常忙着自己的生意，赶上生意好，自己心情好就向李芳了解学习上的情况，还不时地讲上两句大道理，教育一下自己的女儿，要是碰上生意不好做，常常几个月不问女儿的音讯。

此类家长对子女的教育手段简单粗暴，动辄打骂，有的对孩子所犯错误不问青红皂白就是一顿打，有的将孩子当成自己的出气筒，有的全凭自己的好恶对孩子进行家教，时冷时热，波动很大。这样下来，容易导致孩子逆反心理的形成，孩子接受的家庭教育随意性也很大。

（三）跳出老人赡养认识误区

误区一：出嫁的女儿不赡养。张老汉夫妇是一对年届古稀的农村夫妇，生有三子一女。小儿子自小痴呆，其余两个儿子在本村务农，日子拮据。女儿早年进城打工，生活条件不错。多年来，张老汉夫妇一直由两个大儿子照料。随着年事渐高，加上还要抚养痴呆的小儿子，老两口晚年生活越来越困难。为此，张老汉多次进城要求女儿也承担一部分赡养责任，但女儿认为自己已经出嫁，不再承担赡养义务。无



奈之下，张老汉夫妇将女儿告上了法庭。

《婚姻法》规定，子女都有赡养父母的义务。这里所讲的子女包括已婚、未婚的成年儿子和女儿，也包括养子女和继子女。所以说，认为出嫁的女儿没有赡养父母的义务，是错误的。

误区二：父母再婚不赡养。老王在老伴去世后，经人介绍，与丧偶多年且无子女的刘某结了婚。由于刘某体弱多病，收入较低，两位老人生活十分困难。老王要求儿女履行赡养义务，都被儿女以父亲再婚为由，予以拒绝。

子女应当尊重父母的婚姻权利，不得干涉父母再婚以及婚后的生活。子女对父母的赡养义务，不因父母的婚姻关系变化而终止。

误区三：分家不公不赡养。在城市家庭中，一些子女参加工作较早，在父母购置家电、房屋等大宗财产时，该子女将其工资等收入交给父母，使该收入也用于家庭投入。在分家时，一些老人却将财产平均分配给所有子女，从而产生纠纷。在农村家庭中，儿子结婚由父母操办，结婚不久又分家另过。现实生活中，一些子女常以父母偏心眼、分家不公为由，拒不履行赡养义务。

赡养老人和分家产是不同的法律关系。赡养，是子女对父母必须履行的法定义务；分家产是分配家庭共同财产，是纯粹的财产关系。不论分家与否，均不能免除子女的赡养义务。

误区四：不照料自己的孩子不赡养。现在，不少年轻夫妇不体谅父母的身体状况，也不体谅他们生活收入等方面的难处，将自己孩子的饮食起居、上学接送、日常管护等任务一股脑儿推给父母。如果老人们在几个子女中处理不当和稍失公允，有子女就说“父母照顾了谁家的孩子，谁就应当赡养”，言下之意，父母没照顾自己的孩子，自己便不用承担赡养义务。这样的认识是错误的，既违反了法律规定的精神，也有悖于伦理道德。



附件：各类维权服务表格

1、社区脆弱家庭基本信息（试用）

表格 1:

1 被 评 估 者 基 本 数 据 (女性)	姓名:	婚姻状况: <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 离异	联系电话:
	户口所在地:		出生年月:
	身份证号:		民族:
	是否就业 / 工种:		收入水平:
	联络地址:		
	家中未满 6 岁儿童 人, 姓名: 就读幼托园所:		
	6-12 岁儿童 人, 姓名: 就读学校:		
	12-18 岁儿童 人, 姓名: 就读学校:		
	与当事人关系:		

2 高风险家庭评估内容

<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	一、家庭或成员关系紊乱: 如无婚姻关系频繁同居人, 或同居人有从事特种行业、药酒瘾、精神疾病、犯罪前科等。
<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	二、有非自愿性失业或重复失业者: 负担家计者失业、被辞退、强迫退休等。
<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	三、家庭成员关系紧张, 如夫妻间常剧烈争吵、婆媳关系不和、翁婿关系不和、亲子关系紧张等。
<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	四、家庭成员有残障人士, 包括肢体残障和精神残障者, 且不能获得经济照顾或生活照顾。
<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	五、有家庭住房、财产矛盾纠纷。
<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	六、家里有老年人得不到基本生活照顾。
<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	七、家中成员曾有自杀倾向或自杀记录者, 使儿童未获适当照顾。
<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	八、因贫困、单亲、隔代教养或其不利因素, 使儿童未获适当照顾。
<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	九、负担家计者死亡、出走、重病、入狱服刑等, 使儿童未获适当照顾。
<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	十、家中儿童父母或主要负责照顾者从事特种行业或患精神疾病、酒瘾药瘾并未就医或未持续就医。
<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	十一、其他(请说明)



3 已 获 得 资 源 协 助 内 容	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	一、转介单位已提供服务, 说明:
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	二、已接受政府社会福利资源或服务, 说明:
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	三、已接受民间社会福利资源或服务, 说明:
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	四、有亲属朋友支持, 并获得协助, 说明:
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	五、不清楚。
4 个 案 情 况 描 述	内容应包括个案当事人情况, 生存状况描述, 目前自述的最大困难问题是什么, 希望获得什么帮助等。	
5 入 户 调 查 结 果	入户调查过程记录, 初步评估结果。	
6 说 明	<p>一、本表提供给社区工作者、社区全科医生、基层小儿科、心理卫生医疗人员、教育人员、警察等使用, 执行工作时, 依本表评估内容, 发现其中一项者, 通知社区工作人员提供关怀性服务, 藉以预防妇女儿童青少年遭受权益受损的事件发生。</p> <p>二、如发生个案为疑似儿童保护、家庭暴力及性侵害个案, 应通过社区设置的热线通报, 依照相关处理流程办理。</p> <p>三、儿保工作人员使用此表时, 应对评估人身份予以保密。</p>	
评估社区:		联系电话:
评估人:		

2、来访求助妇女基本信息资料 (试用)

表格 2:

姓名		籍贯	
出生年月		教育程度	
婚姻状况		宗教信仰或习惯	
政治面貌		家庭同住成员	
家庭住址		联系方式	
住宅类型			
家庭平均收入		收入来源 (可多选)	
是否已享受国家 相关福利政策			
目前生活中遇 到的困难问题 (可多选, 选 项里没有可添 加)	<input type="checkbox"/> 婚姻关系矛盾冲突 <input type="checkbox"/> 亲子关系紧张 <input type="checkbox"/> 与家庭成员关系紧张 <input type="checkbox"/> 受到家庭成员虐待 <input type="checkbox"/> 家庭财产纠纷, 如住房、财产等 <input type="checkbox"/> 再就业困难 <input type="checkbox"/> 家庭经济困难 <input type="checkbox"/> 患有慢性疾病, 或身体残疾, 得不到照顾 <input type="checkbox"/> 长期遭受家庭暴力 <input type="checkbox"/> 邻里关系紧张……		
求助问题描述			
求助妇女需求			
初步评估结果	问题严重, 需紧急干预 (需数小时内紧急干预) 可通过社区工作调解, 解决矛盾问题 (需数天内提供帮助) 转介, 可通过法律帮助、心理咨询等专业服务帮助解决问题 (需尽快转介到相关服务机构接受服务)		
评估结果处理			
评估人			
评估时间			
所属街道社区			



3、求助者危险情况评估*（试用）

表格 3:

具体内容	程度 / 状况	备注
(1) 求助者是否有致命危险	<input type="checkbox"/> 非常紧急 <input type="checkbox"/> 紧急 <input type="checkbox"/> 轻微紧急 <input type="checkbox"/> 不紧急	如生命受到威胁
(2) 是否受到暴力伤害, 频率、严重程度	<input type="checkbox"/> 非常紧急 <input type="checkbox"/> 紧急 <input type="checkbox"/> 轻微紧急 <input type="checkbox"/> 不紧急	
(3) 是否失业或其他等处境	<input type="checkbox"/> 非常紧急 <input type="checkbox"/> 紧急 <input type="checkbox"/> 轻微紧急 <input type="checkbox"/> 不紧急	
(4) 求助者是否正处理离婚问题	<input type="checkbox"/> 非常紧急 <input type="checkbox"/> 紧急 <input type="checkbox"/> 轻微紧急 <input type="checkbox"/> 不紧急	有激烈争吵、达不成离婚协议等现象
(5) 是否有情绪问题, 需接受心理辅导或医疗	<input type="checkbox"/> 非常紧急 <input type="checkbox"/> 紧急 <input type="checkbox"/> 轻微紧急 <input type="checkbox"/> 不紧急	如失眠、悲伤、麻木、焦虑、记忆力下降等表现
(6) 司法是否已介入及进程		
(7) 求助妇女的求助意愿、自主性及相关资源		

* 参考表格 2 中“初步评估结果”中的风险程度, 对照本表格内容确认求助者的危险情况,

有针对性地提供相关服务。

非常紧急: 需于数小时内提供服务

紧急: 需于一天内提供服务

轻微紧急: 需于数天内提供服务

不紧急: 不需即时提供服务

4、求助妇女困难问题评估（试用）

表格 4:

评估项目	具体评估内容
情绪问题	- 求助妇女是否有悲伤、焦虑、麻木、失眠、记忆力下降等表现? - 求助妇女是否需要进行专业心理辅导, 是否有相关辅导服务资源 / 服务机构? -
法律问题	- 求助妇女是否想走法律程序离开婚姻关系? 求助妇女是否需要法律方面的咨询服务, 例如婚内伤害赔偿、离婚程序办理等? - 是否想继续留在婚姻关系中? - 求助妇女是否遇到住房、家庭财产、抚养权等方面的困难? - 求助妇女是否遇到生活照顾困难问题? -
居住问题	- 求助妇女是否遇到居住条件恶劣需另找新的住处? - 求助妇女是否遇到住房产权纠纷问题? -
医疗问题	- 求助妇女是否有就医困难问题? 就医时可能会遇到哪些困难? - 求助妇女是否有医疗照顾困难问题? -
孩子问题	- 求助妇女子女的生活安全问题? - 其子女是否有就学或转学的困难? 有哪些选择? - 其子女是否遇到威胁? - 其子女成长问题? -
财政支与生存问题	- 求助妇女是否经济困难? 具体表现? - 求助妇女是否在就业, 有哪些相关经济资源以支持其生活? - 求助妇女是否需要申请政府救助?
其他问题说明	-



5、求助妇女维权需求问题评估表（试用）

表格 5:

评估需求项目	需求内容
接受求助	针对现阶段存在的困难问题，链接相关服务机构如社会救助站（如站内庇护）、社区居委会资源、求助妇女的亲属，或医疗救助服务等。
心理咨询	评估求助妇女是否需要创伤后的心理辅导，并链接相关资源或转介给相关服务机构为求助妇女提供适合的服务。
法律咨询	评估是否需要法律咨询服务，例如离婚程序办理等。
经济援助	评估求助妇女就业能力和志愿，转介相关就业服务部门，链接资源，协助其能维持基本的生活。
关系调解	亲子关系、邻里关系等。
其他需求说明	

6、个人社会支持资源（试用）

表格 6:

项目	内容
个人支持性网络规模	所有可以援助自己处理暴力问题的人数状况（关系状况）
个人关系网络	包括家庭/亲属、朋友、邻里、同事，及其他援助者
个人网络运用的能力	可以提供资源及运用资源的能力
支持性资源	包括住房、金钱、个人联络网，及其他专业或非专业援助性网络的关系
其他资源说明	

7、服务方案计划参考内容（试用）

表格 7:

项目	具体内容	备注
1. 服务需求评估	(1) 了解求助者基本资料 (2) 评估需求 (3) 界定问题 (4) 确定介入点及介入策略	
2. 服务目的和具体目标	(1) 确定服务目的 (2) 具体服务行动目标	
3. 制定服务方案	(1) 服务具体内容 (2) 服务工作方法 (3) 服务时间、形式安排 (4) 需要链接的服务所需资源，包括人力、资源等	
4. 评估服务成效	(1) 评估服务目标是否适合 (2) 求助者处境是否有改善 (3) 需要进一步改进的方面	

8、评估参考内容（试用）

表格 8:

总结评估项目	内容	备注
1. 求助者姓名		
2. 性别	性别： 年龄：	
3. 求助者基本情况	包括需求评估结果、相关链接资源、界定问题等	
4. 维权服务周期时间		
5. 服务过程情况	包括服务目标与计划，实施时间及过程情况	
6. 服务成效	包括求助者自我评估，服务目标实现情况，或求助者是否仍未改善其困难处境	
7. 需要跟进的问题		
8. 未来目标与初步计划		



9、老年妇女生活困难风险评估表（试用）

表格 9:

姓名	性别	籍贯
出生年月	教育程度	
政治面貌	宗教信仰或习惯	
婚姻状况	家庭同住成员	
家庭住址	联系方式	
住宅类型		
所面临的 生活困难 问题及 风险程度	(1) 身体营养状况 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 营养不良 (2) 是否有慢性疾病 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (3) 夫妻关系紧张 <input type="checkbox"/> 有矛盾 <input type="checkbox"/> 紧张 <input type="checkbox"/> 有冲突 <input type="checkbox"/> 遭受虐待 (4) 亲子关系紧张 <input type="checkbox"/> 有矛盾 <input type="checkbox"/> 紧张 <input type="checkbox"/> 有冲突 <input type="checkbox"/> 遭受虐待 (5) 无人赡养 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (6) 子女很少探望 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (7) 无经济来源 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (8) 缺少经济来源, 享受低保 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (9) 医疗保障水平 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 极差 (10) 自我照顾能力 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 极差 (11) 认知能力 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 极差 (12) 其他, 请说明	
所需解决 的主要 困难问题		
个案情况 描述		
初步评估 结果		
评估人		
评估时间		
评估社区		

10、社区内儿童少年情况信息表（试用）

表格 10:

姓名	姓名		
年龄	年龄		
性别	性别		
户籍 所在地	与儿童的 关系		
外地 详情	婚姻 状况		
身体 状况	主要 照顾 人	身体状况	<input type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 残疾
是否有 其他兄 弟姐妹		<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
是否 就学	是否 就业		
校名	职业		
年级	岗位 年限		
班主任	联系 电话		
电话			



儿童是否有受到不当照顾问题表现：如情况属实，请在括号里用√表示	
(1) 被遗弃（完全或长期被遗弃）	()
(2) 遭受家长不当体罚	()
(3) 目睹家庭暴力	()
(4) 诉说被伤害或受到性侵	()
(5) 独处于易发生危险或伤害的环境	()
(6) 长期被禁闭屋内	()
(7) 无户籍	()
(8) 常年身体污秽不洁	()
(9) 缺乏足够的事物，常不能保障三餐	()
(10) 住房环境不洁	()
(11) 无固定或适当居所	()
(12) 被剥夺或阻碍接受义务教育的机会	()
(13) 被利用从事有害健康等危险性活动或欺骗的行为	()
(14) 被供应毒品、麻醉药品、刀械、枪、弹药或其他危险物品	()
(15) 被带领、诱使进入有碍其身心健康的场所	()
(16) 六岁以下儿童或需要特别看护的少儿由不适当的人代为照顾	()
(17) 被迫长时间工作，或从事体力难以胜任的工作	()
(18) 被给予不必要的医疗检查或不当处置	()
(19) 其他请注明：	()
评估结果：	
个案情况简述： 包括儿童少年的基本情况，面临的问题，是否求助专业服务机构，面临的危险等内容。	
问题之紧急性	<input type="checkbox"/> 非常紧急 <input type="checkbox"/> 紧急 <input type="checkbox"/> 轻微紧急 <input type="checkbox"/> 不紧急

处置结果：						
评估人及联系方式：						
姓名：			联系电话：			
填表日期：						
其他家庭成员	家庭住址					
	父亲姓名		年龄		职业	电话：
	母亲姓名		年龄		职业	电话：
	手足 1		年龄		性别	备注
	手足 2		年龄		性别	
	手足 3		年龄		性别	
	手足 4		年龄		性别	

非常紧急：需于数小时内提供服务

紧急：需于一天内提供服务

轻微紧急：需于数天内提供服务

不紧急：不需即时提供服务

感谢中华女子学院齐小玉、黄晶老师和天津、江苏、湖北、云南四省参与维权指南试点工作的专家作出的贡献。

工作记录



工作记录

工作记录





妇女之家 维权服务指南



全国妇联权益部
Department for Women's Rights and Interests
All-China Women's Federation

unicef 
联合国儿童基金会