



社区儿童保护服务指南

前言

受保护权是儿童所拥有的四项基本权利之一。保护儿童免受伤害，为儿童创建保护性的环境、促进其健康成长，是政府和社会，也是每个成年人的责任和义务。

2006—2010 年，我国政府与联合国儿童基金会合作开展的“社区儿童保护体系与网络建设”项目，探索以社区为基础的儿童保护体系和网络，为社区儿童特别是困境儿童营造支持性和保护性的环境。本服务指南便是在该项目实践开展基础上的总结与探索。中国儿童中心作为该项目的执行单位和技术支持单位，在联合国儿童基金会和各项目单位的支持下，组织相关领域专家在项目实践的基础上进行总结，并重点参考台湾地区内务部儿童局出版的《儿童及少年保护工作指南》，最终完成了本指南的编写。

我们希望这本服务指南可以为广大的儿童工作者、所有关心爱护儿童的人们提供有关儿童保护服务（特别是社区儿童保护服务）借鉴，帮助大家和我们一起在中国儿童保护事业上走得更远。

中国儿童中心主任

编者的话

□为什么编写这本指南？

在人们的眼中，儿童因为弱小，身体尚处在发育中，心智不成熟，行为能力不健全，而理所应当被人们当成呵护的对象。人们很难将“暴力”或“伤害”与儿童联系起来。事实上，针对儿童的暴力和忽视其实是以各种形式存在于我们日常生活当中的。而无论是怎样的暴力或忽视，以及暴力或忽视的方式和程度如何，它们给儿童带来的将是严重的伤害甚至死亡，有过受虐经历的儿童的身心健康和发育会受到严重损伤，负面影响将伴其终身。

近年来，世界不同的国家和地区在预防儿童虐待和忽视方面都做了大量的工作，探索出了不同的针对儿童受害者的服务模式，并对儿童虐待的形式及后果进行了研究，希望可以更有效地应对儿童虐待和忽视问题。

2006-2010 年中国政府和联合国儿童基金会合作开展的“社区儿童保护体系与网络建设”项目，旨在探索以社区为基础，建立更加完善、系统、制度化的儿童保护体系与网络，为儿童特别是困境儿童营造可获得保护的环境。设计编写这本指南的初衷就是为了满足该项目试点社区工作人员开展儿童保护服务工作的需要。

本指南是编者在综合搜集到的由不同国家和地区、不同服务机构、不同专家、用不同语言编写和出版的文献基础上，根据联合国儿童基金会与中国政府合作开展的儿童保护试点工作的需要，结合中国儿童保护工作的现状，选择编撰而成，期望可以为我国从事儿童保护工作的社区工作者提供基础信息和必要的服务工具。

□本指南的使用者是谁？

- 项目试点社区儿童保护工作者；
- 儿童社会工作者；
- 社区工作者；
- 其他儿童工作者，如幼儿园及中小学教师、青少年活动中心工作人员、儿童福利院工作人员、

未成年人保护中心工作人员、儿科医生、少年法庭工作人员等等；

- 家长；

- 普通民众。

□指南内容提要

本指南分为四大部分，第一部分为知识篇，旨在澄清“社区儿童保护”以及相关的一些概念；第二部分是模式篇，主要介绍了社区儿童保护的架构模式与工作机制；第三部分为操作篇，详细介绍了儿童保护个案服务的具体工作流程与操作程序。第四部分为挑战篇，结合我国儿童保护工作的现状，提出面临的挑战。

在指南编写的过程中，联合国儿童基金会儿童保护项目专家陈雪梅女士，中方合作单位总协调人、中国儿童中心朱晓宇女士，为本文进行了编辑和修订工作；为本书做出贡献的专家还有：陈学锋女士（联合国儿童基金会教育项目专家）、宋文珍女士（国务院妇女儿童工作委员会办公室儿童处处长）、霍雨佳女士（中国儿童中心科研与信息部部长）、余蓉女士（国家发展与改革委员会城市和小城镇改革与发展研究中心项目处副处长）、王婴教授（民政部民政干部管理学院副院长）、孙莹教授（中国青年政治学院社会工作学院）、刘文利教授（北京师范大学认知神经科学与学习研究所副所长）、刘云杉教授（北京大学教育学院）、王大华教授（北京师范大学心理学院）等为本文提出了许多宝贵的修改意见，使本文能够更加契合中国城市基层社区实际工作的需要。在此，对上述各位为本文作出的贡献，表示特别的感谢！此外，还要特别感谢指导6个项目试点城市的国家级单位：国务院妇女儿童工作委员会办公室、中国儿童中心、国家发展和改革委员会中国城市和小城镇改革发展中心、民政部社会事务司、中国宋庆龄基金会和天津市和平区人民政府在项目实施5年中所做出的杰出贡献。

最后祝愿天下所有的儿童都可以健康、快乐的成长。

童小军，博士

中国青年政治学院社会工作学院

2010年12月于北京

第一篇 知识篇

一、社区儿童保护的基本概念 08

- 1、儿童 08
- 2、社区 08
- 3、社区工作者 09

二、开展社区儿童保护的原因 10

- 1、儿童群体的特征 10
- 2、儿童伤害的现状 11
- 3、儿童伤害的后果 13

三、社区儿童保护工作的内涵 14

- 1、儿童权利理念 14
- 2、儿童权利与儿童保护理念 15
- 3、生态系统理论 17
- 4、儿童保护 19
 - (1) 定义 19
 - (2) 内容 20

第二篇 模式篇

一、社区儿童保护工作的模式 28

- 1、社区儿童保护的工作架构模式 28
 - (1) 儿童保护办公室 (CPU) 28
 - (2) 儿童保护工作委员会 28
 - (3) 儿童保护工作领导小组 31
- 2、社区儿童保护体系与网络模式 31
 - (1) 儿童保护工作联席会议制度 31
 - (2) 跨部门、多学科合作的体系与网络 32

二、社区儿童保护工作的机制 33

- 1、预防机制 34
- 2、报告机制 34
- 3、反应机制 34

一、社区儿童保护的架构建设工作 36

- 1、社区儿童保护办公室 (CPU) 36
- 2、社区儿童保护委员会 37
- 3、儿童保护领导小组 37
- 4、庇护所 37

二、社区儿童保护的日常工作 38

- 1、社区儿童保护日常工作的对象 38
 - (1) 微系统 - 儿童自身 38
 - (2) 中间系统 - 儿童家庭和社区 39
 - (3) 外层系统和宏系统 41
- 2、社区儿童保护日常工作的方法和内容 41
 - (1) 理念宣传 41
 - (2) 档案建设 45
 - (3) 信息监测 45
 - (4) 信息通报 46
 - (5) 家庭教育 (亲职教育) 46
 - (5) 高危干预 46

三、社区儿童保护的个案管理工作 48

- 1、个案管理工作模式 48
 - (1) 个案管理工作的内涵 48
 - (2) 儿童保护个案管理服务的要素 48
- 2、个案管理服务的模式 49
 - (1) 跨部门、多学科的合作模式 49
 - (2) 非直接服务的管理模式 50

四、个案管理服务流程详解 50

- 1、报告 51
 - (1) 什么叫做“报告”? 51
 - (2) 社区工作者如何应对“报告”? 57
 - (3) 完成结案询问记录工作后, 如何处理报告? 61
- 2、预估 62

(1) 开展预估工作需要注意什么?	62
(2) 如何搜集到有用的预估信息?	66
(3) 社区工作者在预估工作时应注意什么?	66
(4) 如何给预估作结论?	67
3、规划	68
(1) 在规划阶段,社区工作者需要完成哪些人物?	68
(2) 困境评估与服务规划过程中需要考虑哪些因素?	69
(3) 什么是家庭内继续安置?	70
(4) 如何判断儿童受虐待和被忽视危机程度?	70
(5) 什么情况下应该将施虐者移出家庭?	71
(6) 什么是家庭外安置?	72
4、干预服务 - 规划实施	73
(1) 社区工作者在干预服务阶段的主要工作是什么?	73
(2) 什么是“家庭微系”服务?	74
(3) 什么是紧急安置服务?	75
(4) 如何制定“家庭重整”服务计划?	76
5、追踪评估	79
6、结案	79

第四篇 挑战篇

一、理想的儿童保护制度 82

二、现实中的挑战 82

1、理念的挑战	82
2、政策的挑战	83
3、执行的挑战	83
4、资源配备的挑战	83

附录 85



第一篇 知识篇

本篇将为社区工作者介绍与儿童保护工作相关的几个基本概念和相关背景知识。具体的内容包括：儿童、社区和社区工作者等三个与社区儿童保护工作相关的概念界定和内涵；开展社区儿童保护的原因以及儿童保护概念的界定和内容介绍。

【关键词】 儿童、社区、社区工作者、儿童、权利、生态系统理论、社区儿童保护





一、社区儿童保护的相关概念

1、儿童 (children)

通常人们对“儿童”一词的界定都是以年龄为指标的。在日常生活和工作中，人们对这一群体的界定存在差别。

如果查阅不同的权威文本，就会发现，联合国《儿童权利公约》中的规定是 0 - 18 岁；我国的《未成年人保护法》等法律的规定是 0 - 18 岁；但是，医学界则以 0 ~ 14 岁的儿童为儿科的研究对象，相关的儿童研究文本中包含的对象均小于 14 周岁；另外，我国的儿童组织少先队的队员年龄在 14 岁以下，而共青团员的入团年龄为 14 岁以上；除了上面的界定，北京儿童医院近年已把患儿年龄范围增大到 18 岁，且增加青春期门诊，表明医学界对“儿童”群体的界定有所改变。

本指南采用上述联合国《儿童权利公约》和我国《未成年人保护法》中对“儿童”的界定，指所有未满 18 岁的公民。

2、社区 (community)

关于“社区”，最早应该是社会学界的学者从西方社会学的文献中引进我国的一个词汇，后被不同学科广泛使用，且进入人们的日常生活，已成为日常生活词汇。

综合各种“社区”定义，结合社区儿童保护项目的工作环境特征，本指南界定“社区”是集中在固定地域内的家庭间相互作用所形成的社会网络，即在固定的地理区域范围内的社会成员以居住环境为主体，行

使社会功能、创造社会规范，与行政村同一等级的行政区域。

通俗地说，“社区”就是我国现行行政区划中，由城镇街道下辖的居委会管理的区域，或者由农村乡镇下辖的村委会管理的区域。这个区域通常有一个较为明确的范围界定，居民的数量相对固定，他们彼此间不可避免地会有交往。通常，一个社区里的人口特征和居民交往的特征会形成社区文化，它对社区居民的生活产生影响，也是社区外的人定位社区或者社区居民的依据；如常听到的“流动人口社区”、“高校教师社区”、“商品房社区”、“老社区”等等。一般说来，社区居民对自己居住的社区往往存在是否认同的问题。

3、社区工作者 (community worker)

尽管社区工作者对应的英文只有一个，但在我国，它的含义是不确切的。

最常见的定义有两种：一是指活跃在我国社区建设工作第一线的社会工作者队伍，是专门从事中国社区社会工作的专业人员；二是指在社区党组织、社区居委会和社区服务站专职从事社区管理和服务、并与街道（乡镇）签订服务协议的工作人员。按照这两个定义，前者是一支专业人员队伍，和教师、律师、医生一样，是技术人员，其工作场是所在社区，需要经过严格的社会工作专业培训，具备基本的社会工作专业理念、知识和技巧；但后者不是一支专业人员队伍，是在不同的社区组织，如党组织、团组织、或社区服务站里面从事社区事务管理的人员，不需要有社会工作专业培训；高中以上，文化程度越高越好，不限专业，和人们熟悉的社区居委会工作人员类似。

指南中的社区工作者指所有在社区居委会工作的人员，包含了上述两类人员。在现阶段，不论他是专业还是非专业社会工作者，社区工作者都是社区儿童保护工作的主导人，既是预防服务的提供者，又是干预服务中的协调人和管理者。简单地说，社区工作者是社区



儿童保护工作的“焦点人”。

本指南的核心主题“社区儿童保护”是指在社区工作者的主导下，以儿童为中心，以家庭为依托，以社区为基础，动员社区中的所有居民参与，整合社区内外可利用资源，运用跨部门多学科合作的工作模式，服务社区儿童，保护他们免遭伤害的所有工作的总和。

二、开展社区儿童保护的原因

1、儿童群体的特征

儿童群体的突出特征包括成长性、发展性、脆弱性和未来性。

儿童群体的成长和发展的特性主要表现在他们从出生到十八岁成年的过程中，其身体的发育、心智的成熟、社会行为的养成、人格的健全都要经历几个阶段；在每一个阶段，儿童必须同时完成这几个方面的一些任务才能健康成人。比如，儿童随着年龄的增长，需要接受相应的教育，他 / 她才会具有参与社会经济生活所需要的基本能力，也才能够成为自食其力的成年公民。儿童在不同的年龄阶段，需要依次完成下列人格发展的任务，不断获得相应的品质，才能在成年时成为一个人格健全的成年人，才有可能正常与人打交道，融入到社会中，完成其应该完成的社会角色任务。（参见表1）

人生阶段（年龄）	人格发展任务	人格品质
婴儿前期（0 ~ 2岁）	获得信任感，克服怀疑感	希望
婴儿后期（2 ~ 4岁）	获得自主感，克服羞耻感	意志
幼儿期（4 ~ 7岁）	获得主动感，克服内疚感	目标
童年期（7 ~ 12岁）	获得勤奋感，克服自卑感	能力
青少年期（12 ~ 18岁）	形成角色同一性，防止角色混乱	诚实

表1：埃里克森的人格发展阶段任务表（儿童时期）

如果在某一个阶段，儿童未能按照规律完成该完成的事情，就很有

可能出现残疾、弱智、社会行为偏差和人格缺陷等后果，使其成为不健康个体；不仅无法保障他自身成年后的生活品质，也会影响到社会，成为影响社会发展的不稳定因素。这就是儿童群体的脆弱性。



儿童群体的另一个特性就是未来性，即儿童阶段是未来的基础。从儿童个体来说，他的童年生活品质决定着他未来的人生品质；从儿童群体来说，一代儿童是否能够健康成长，会直接影响到国家未来人口素质和劳动力品质，从而对一个国家的经济发展产生影响。这就是为什么人们常说“儿童是国家的希望，是民族的寄托”。

因此，为了国家的未来和民族的希望，儿童这个群体应该受到保护，让他们避免因自身的脆弱性，受到伤害，造成身体、心智、人格和社会行为等方面的不良后果，从而保障整个儿童群体的健康成长。

2、儿童伤害的现状

尽管我们知道儿童群体的健康成长需要保护才能实现，但是在现实中，儿童还是会受到各种伤害，而且伤害大多来自成人世界。成人伤害儿童的原因多种多样，有的是因为无知，有的是因为自身心理或行为的障碍，还有的则是社会环境造成的。

据统计，我国每年因为父母疏于照顾而造成意外伤亡的15岁以下儿童数量高达5万；其中大约700名是因为跌落造成的，这中间的绝大多数又是在家庭中发生的。世界卫生组织的统计也显示，全世界类似这样的儿童意外伤亡数量庞大，还包括溺水、交通意外和动物伤害。

除了意外伤害之外，我们身边还常常听到或看到儿童被打、被骂，甚至被虐待；这种行为不仅仅发生在家庭，还发生在幼儿园、学校、医院等等本来应该是教育或服务儿童的专门机构里。在撰写这本指南时，很难找到研究文献或者统计数据，笔者通过上网搜索相关信息，发现了大量案例：



东方网社会新闻 2005 年 10 月 14 日报道，长乐市金峰镇一名 10 岁的女孩雪儿（化名），从小受到亲生母亲的打骂，导致背上留下 5 处被母亲咬伤的伤疤，她的手臂、脚上到处都是母亲棍棒击打的伤痕，她被母亲毒打发出的惨叫声，隔着十多幢楼都能听见。……

2006 年 5 月 8 日，中国常州网龙城论坛一网民转载凯迪网络报道，……在武汉展览馆门前发现了这个街头卖艺的女孩。据旁边的小摊摊主介绍，该女孩每天从早到晚，几乎片刻不停地表演同一个杂技动作。我仔细为孩子照了几张像，引来了围观者。根据这些围观者的指认，我找到了操纵女孩的男人。据围观者说，这个男人一直坐在旁边，监视着女孩，每当女孩“偷懒”休息一下，他就狠狠地瞪女孩一眼，女孩只得继续卖艺。（注：报道中贴有 4 个孩子在不同地点卖艺的照片，年龄都在 4-7 岁之间。）

2009 年 05 月 16 日 华商网 - 华商报报道，日前，英国政府有关机构披露了 77 名华人儿童被贩卖的消息，引起国内舆论高度关注。中国驻英使馆已联系英外交部等相关部门，希望英方尽快核实，调查这些儿童的下落。……英国官方机构“儿童剥削和在线保护中心”（CEOP）称，犯罪集团将未成年人贩卖到英国，对他们进行多种形式的剥削，主要包括：

性剥削：被当做性奴或被迫卖淫

做苦工：比如在餐馆做厨工

家务奴隶：在英国人家庭中承担家务劳动、被迫处于拘禁状态

被迫参与犯罪：如小偷小摸、行骗乞讨、贩毒等街头犯罪

非法收养：被英国家庭收养，但未履行合法手续、得不到合法身份

买卖婚姻：通常未达合法年龄或被当作性奴

保险金诈骗：性质恶劣者故意造成被保险人死亡、伤残或者疾病，骗取保险金……

2009 年 7 月 27 日，浙江省宁波市镇海区庄市街道天天幼儿园（靠老街河道边）里的老师前几天活活将一幼儿打死，……

2009 年 11 月 11 日贵州日报报道，毕节市千溪乡村民张周和妻子长期虐待年仅 6 岁的女儿婷婷，甚至用烧红的火钳烙婷婷的屁股、嘴唇等部位……

2010 年 7 月，新浪网报道：舔鞋底、打耳光、掐胳膊、踢腿踩脚、被扒光衣服，见到同学要说“你是好人我是狗”。铁岭开原市一名 9 岁女孩，在长达一年半的时间里，被高年级女生多次凌辱和虐待。学校对此竟称并

不知情。……

2010年10月12日,山东新闻网转载山东商报报道,在临沂市第六中学西校区,13岁的七年级女生张悦因为不符合学校短发令要求,三次被赶出校门后,女生因头发不符合要求3次被赶出校门后自杀,……

2009年11月3日,3岁女童莹莹疑遭生母虐待,身上伤痕累累,在院重度昏迷7天之后,最终没能活下来,4日凌晨零时10分,她带着伤痛离开了人世……

2010年11月13日,中国新闻网转载2008年12月19日京华时报报道,北京12岁少年在体校受同学虐待致病,家人在宣武法院起诉,经审判获赔5.6万,……

上述案例不胜枚举,不难发现儿童在家庭、学校、工厂和社区都有可能被疏忽、被虐待、被剥削;而让儿童遭受这样苦难的往往是他们的亲友,他们的老师,他们的同伴,甚至是亲生父母。

3、儿童伤害的后果

儿童因为意外遭受的伤害不仅会给他们留下终身的肢体残疾,还会因为死亡给家庭带来无尽的伤痛;儿童因为成人的疏忽、病态,或者任何其它的原因,而遭受虐



待、暴力、或者忽视,也会严重伤害儿童幼小的心灵,导致身心受到严重影响,无法健康成长。

世界卫生组织长期对儿童虐待现象的研究表明,幸存下来的受虐儿童由于早期大脑发育多受到损害,成年后常呈现精神紧张状态;因受虐经历而呈现出过极度紧张状态的儿童,神经和免疫系统发育有可能受到破坏,成年后出现行为、身体和精神卫生问题的风险性比其他人高。可能出现的行为、身体和精神问题包括:

- 新的施暴者或沦为暴力受害者;
- 抑郁症;
- 吸烟;
- 肥胖;

- 高危行为；
- 意外怀孕；
- 酗酒和滥用药物。

研究还表明，虐待所造成的这些行为和精神卫生方面的后果，会成为日后罹患心脏病和癌症，甚至是会导致自杀和性传播感染的一种诱因。

儿童剥削不仅让儿童柔弱的身体过早地从事与他们年龄不符的劳动，导致身体发育不良；他们往往因为劳动环境恶劣而出现工伤，成为终身残疾；更由于他们的教育权利被剥夺，使其难以获得必要的教育，从而难以改变其贫困的状态，让贫困代际传递；若受到性剥削，亦会使儿童的身心健康受到严重摧残。

虐待儿童和剥削儿童不仅对儿童的健康以及社会方面造成严重后果，它还会对未来的社会经济增添巨大的压力，比如住院治疗、心理健康治疗、儿童福利和长期医疗保健等费用的增加。

因此，为了儿童的明天，为了祖国的未来，更为了社会的良知，我们需要广泛动员社会，让每一个成人都知道自己负有保护儿童免遭忽视、暴力、虐待和剥削的责任，阻止直至消灭针对儿童的暴力行为、忽视行为、虐待行为和剥削行为。



三、社区儿童保护工作的内涵

1、儿童权利理念 (Child Rights)

儿童保护概念的基础是儿童权利，儿童权利是开展社区儿童保护

工作的理念基础。

“权利”是指由国家法律认可或确认，并予以保护的人们享有的自由和利益。这个概念涉及到四个要素：权利的拥有者、权利的责任人、权利的内容以及权利存在的形式。

权利的实现与权利的存在形式十分相关。在很多情况下，权利都是



以契约的形式存在的。如消费者权利，它的存在是因为有《消费者权益保护法》，通过法律确立了消费者拥有这项权利。一旦出现买卖纠纷，消费者作为权利的拥有者，可以向权利的责任人 - 商家申诉赔偿或退货，以维护自己的权利。只有商家履行了赔偿或退货的“义务”之后，消费者的权利才得到实现。

但是，儿童权利和消费者权利是不同的。首先，儿童权利并不是以契约的形式而存在，它是与生俱来的权利，不以人的意志为转移。其次，由于儿童弱小的特点，无法进行权利的自身申诉或诉求活动，其权利的实现会依赖权利的责任人，即成人社会。因此，成人社会有义务为了维护儿童的利益代替儿童本身进行权利诉求，同时，回应儿童诉求的人也是成人。

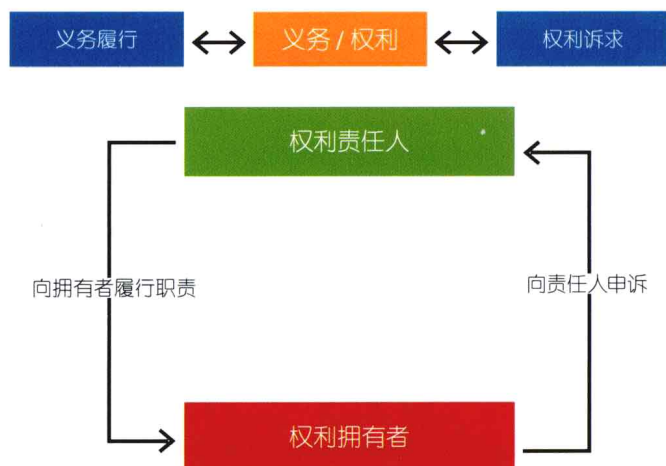
总之，儿童权利是天赋人权。儿童以他的发展、他的脆弱，向世界宣示：只要他存在于这个世界，他就需要关注和爱护；有了关注和爱护，他才能够健康成长。

2、儿童权利与儿童保护理念

(Child Protection and Child Rights)

儿童权利最权威的法律文本是联合国《儿童权利公约》，它共有 54 条，其中实质性条款 41 条，阐述了儿童应当享有的各项基本权利。这些

权利包含四个方面：



图示 1: 权利概念要素图 (来源: 修订救助儿童会《儿童权利公约》工作坊)

生存权规定儿童有生存的权利，以及有权获得保障生存下来所需的最基本条件。生存权包括生命权、健康权和医疗保健获得权，包括儿童拥有与生俱来的生命的权利，并有权享有医疗、保健和康复设施，有权获得足够的食物、拥有一定的住所以及与保障生命安全有关的其它人身权利，如国籍权、姓名权、知道自身父母并受其父母照料的权利等。

发展权是儿童为了发掘其最大的潜能所需要的权利，包括受教育、玩耍和休息、文化活动、获得信息、自由思想、是非判断和信仰自由的权利，即保证儿童在身体、智力、精神、道德和社会适应等各方面的健康发展。发展权是下列权利的总和：(1) 享有通过大众传播媒介获得有利于身心健康的信息的权利；(2) 享有接受教育的权利；(3) 享有娱乐、休闲和游戏的权利；(4) 享有自由参加文化生活和艺术活动的权利；(5) 享有思想、信仰、宗教自由的权利；(6) 享有结交朋友、参与社会活动、以利于其社会性发展的权利。

受保护权旨在减少儿童生存和发展过程中的不利因素，要求保障儿童不受任何形式的虐待，忽视和剥削。还涉及对难民儿童的特殊照顾，