



陳張敏聰夫人慈善基金
Chan Cheung Mun Chung Charitable Fund

Haihui 海惠
Better Community

青神县困境儿童关爱项目
实务工作手册和经验总结

...

困境儿童 社会关爱模式

...

内容出品：
四川海惠助贫服务中心
青神县妇女儿童合作发展促进会

项目资助方：
陈张敏聪夫人慈善基金



基于困境儿童生存现状的 社会关爱服务介入模式

四川省青神县困境儿童关爱项目
实务工作手册和经验总结

编写：黄凤仪

四川海惠助贫服务中心
项目资助方：陈张敏聪夫人慈善基金有限公司

CATALOG

目录

第一篇 困境儿童社会关爱服务介入模式综述

- 第一章 困境儿童社会关爱服务介入模式政策依据 /4
- 第二章 困境儿童社会关爱服务介入模式引用的相关理论 /5
- 第三章 基于40名困境儿童生存现状的介入模式目标设计 /7
 - 第一节 青神县40困境儿童的生存现状 /7
 - 第二节 困境儿童社会关爱服务介入模式的项目目标设计 /8
- 第四章 基于困境儿童生存现状的社会关爱服务介入模式的社会资源 /9
- 第五章 项目工作团队的分工与协作 /11
 - 第一节 海惠的职责 /12
 - 第二节 妇促会的职责与分工 /13
 - 第三节 志愿者管理机制 /14

第二篇 困境儿童社会关爱服务介入模式实务工作过程

- 第一章 困境儿童的识别 /15
- 第二章 困境儿童的筛查与评估 /16
 - 第一节 困境儿童评估的维度与方法 /16
 - 第二节 困境儿童开展入户筛查及评估工作 /17
- 第三章 困境儿童服务计划的制订 /19
 - 第一节 困境儿童服务目标和计划的制订 /19
 - 第二节 困境儿童服务介入模式 /20
- 第四章 困境儿童服务开展 /22
- 第五章 服务评估 /29
- 第六章 结项和产品迭代 /31

第三篇 困境儿童项目模式反思与复盘

- 第一章 困境儿童项目的完成情况 /34
- 第二章 困境儿童项目的经验与成效 /36
- 第三章 存在的问题与挑战 /44

附录：案例故事和各类表格

- 案例故事1：小山的故事 /45
- 案例故事2：小圆与沈阿姨 /46
- 案例故事3：志愿者王昕 /47

- 附件1：四川省青神县困境儿童关爱项目基线调查表 /49
- 附件2：四川省青神县困境儿童关爱项目资助协议书 /51
- 附件3：四川省青神县困境儿童关爱项目资助金志愿者领取表 /52
- 附件4：四川省青神县困境儿童关爱项目资助资金领款单 /53
- 附件5：照片、视频拍摄及使用同意书 /54
- 附件6：项目在地社会组织家访须知 /55

编写说明

2022年初,受四川海惠助贫服务中心委托,《四川省青神县困境儿童关爱项目》(下称《项目》)顾问黄凤仪与项目组共同组成《基于困境儿童生存现状的社会关爱服务介入模式<四川省青神县困境儿童关爱项目>实务工作手册和经验总结》(下称《手册》)编写组,目的是总结、研究与提炼《项目》实施两年以来的有效的支持模式以及实务工作过程,旨在为社会组织在其他农村地区开展困境儿童服务提供经验参考及技术支持。

手册包含三个部分内容,第一部分为基于困境儿童生存现状的社会关爱服务介入模式介绍,第二部分为《项目》的实务工作过程,第三部分为运用该介入模式下的《项目》执行情况、反思及复盘。

在编写的过程得到项目执行工作团队、受助困境儿童及其家长的许多宝贵意见和支持,在此感谢:

陈张敏聪夫人慈善基金有限公司

四川省眉山市青神县妇女联合会及其下属各级妇联

四川海惠助贫服务中心

青神县乡村妇女儿童合作发展促进会

《项目》本地社会志愿者团队

《项目》所有接受访谈及问卷调查的儿童、家长

感谢四川海惠助贫服务中心和青神县乡村妇女儿童合作发展促进会于调研及编写过程中给予的帮助,特别感谢张勇、黄聪、张琴、涂梅和陈晴的鼎力支持!

序言



陈孔明先生
CHAN HUNGMING

陈张敏聪夫人慈善基金创始人
Founder of the Chan Cheung
Mun Chung Charitable Fund

2012年国务院《关于加强困境儿童保障工作的意见》(以下简称《意见》)指出困境儿童包括因家庭贫困导致生活、就医、就学等困难的儿童,因自身残疾导致康复、照料、护理和社会融入等困难的儿童,以及因家庭监护缺失或监护不当遭受虐待、遗弃、意外伤害、不法侵害等导致人身安全受到威胁或侵害的儿童。《意见》指出,为困境儿童营造安全无虞、生活无忧、充满关爱、健康发展的成长环境,是家庭、政府和社会的共同责任。中国作为世界第一人口大国,儿童所占比例近乎17%,当中有数以万计的孩童因为原生家庭经济条件差、缺乏父母的关爱与教育而产生了一定程度上生理或心理上的缺陷。尽管当前的中国已经全面脱贫,人均生活水平已达至小康,但是城乡贫富差异悬殊,农村人口在中国全面奔小康社会发展的进程中也被迫向城市的非农人口进行转移,而那些不具备劳动产值的老年人和孩童就被迫留在农村。过程中这些被遗留下来的儿童或多或少都会因为缺少父母亲的陪伴,使得他们的成长道路不如正常孩子们这般幸福和安定,而对于那些因为先天残疾或者后天灾害而陷入困境的儿童,他们的成长更为艰难。中国几千年文明一直崇尚“老吾老以及人之老,幼吾幼以及人之幼”的舐犊情深的亲情观念,面对这些被遗忘的抑或身心有缺陷,同时也缺乏父母亲关爱教导的孩子,探寻一种因地制宜的困境儿童陪伴式的社会系统支持模式显得尤为重要。

陈张敏聪夫人慈善基金此次受四川海惠助贫服务中心的邀请参与并支持青神县的困境儿童社会关爱服务介入模式的探索,近距离了解了困境儿童因为失怙、疾病、灾难等因素导致的孤苦无依的生活现状,这些无可奈何的现实情况也使得这些孩子们在本该树立良好世界观、价值观、人生观的年纪感到迷茫而无所适从,进而导致孩子们内心缺乏对爱的认知以及爱人的能力。基金一直以来都致力于整合各个领域的有志之士围绕乡村可持续发展开展了包括公共卫生教育、人居环境提升、留守儿

童教育、乡村适老化设计、绿色低碳乡村营建等工作，通过整合各项资源，以研究结合实践的方式为乡村生态、乡土人文、乡村产业探索可行的模式与方向。少年强，则国强，通过我们以及社会各界人士的共同努力为农村的困境儿童创造良好的、健康的、积极的生活环境并积极引导孩子们走出困境是我们义不容辞的责任。社会需要发展，文明亦要进步，消除贫困、提倡人类命运共同体的发展理念不仅仅是全人类共同的目标，也是在乡村可持续发展道路上助力困境儿童重拾希望的过程中的指导原则。此次四川海惠助贫服务中心、青神县妇女儿童合作发展促进会和志愿者在基金的支持下采用整合社会力量帮助困境儿童家庭走出困境的举措正是通过长期的陪伴、科学的引导与支持的方式，让原本面临支离破碎的家庭重获希望，重新建立为美好生活而奋斗的信心与决心。其宝贵的社会工作经验以及困境儿童救助模式的研究成果也值得社会各界人士借鉴与参考，为困境儿童营造安全无虞、生活无忧、充满关爱、健康发展的成长环境，是家庭、政府和社会的共同责任。

PART 1



困境儿童 第一篇 社会关爱服务 介入模式综述



困境儿童社会关爱服务介入模式是《四川省青神县困境儿童关爱项目》的服务介入模式。

自2020年底起至2022年底,在陈张敏聪夫人慈善基金有限公司(下称陈张敏聪夫人慈善基金)的资助下,以及在青神县妇女联合会(下称青神县妇联)的指导下,四川海惠助贫服务中心(下称海惠)、青神县乡村妇女儿童合作发展促进会(下称妇促会)和在地社会志愿者组成项目工作团队,共同合作开展以“政府指导+社会资助+志愿者陪伴服务+发展性服务”为服务介入模式的困境儿童服务项目。

本篇主要从政策、理论、社会资源、困境儿童生存现状四方面梳理支持该模式探索与实践的依据。

1 困境儿童 社会关爱服务介入模式 政策依据

项目执行机构作为社会组织参与到困境儿童关爱体系建设当中，有充分的政策依据支持。2016年，国务院发布的《关于加强困境儿童保障工作的实施意见》对困境儿童定义为包括因家庭贫困导致生活、就医、就学等困难的儿童，因自身残疾导致康复、照料、护理和社会融入等困难的儿童，以及因家庭监护缺失或监护不当遭受虐待、遗弃、意外伤害、不法侵害等导致人身安全受到威胁或侵害的儿童。同年，四川省政府印发《关于加强困境儿童保障工作的实施意见》（川府发〔2016〕60号）中对困境儿童的范围界定为：孤儿、艾滋病病毒感染儿童、重病及重残儿童、特困供养儿童以及贫困家庭儿童。

除了上述政策所提及的困境儿童定义外，还有一部分因自身和家庭原因而陷入生存、发展和安全困境，但暂时未符合相关儿童福利政策救助对象条件的边缘困境儿童群体，如以下的服务案例：

小婷，女，9岁。小婷的父亲为戒吸人员，长期在外不愿履行抚养家中三名孩子的责任。母亲在家务农，依靠在村子周边打零工维持生计，除此外无其他收入来源。家中还有一个哥哥和一个姐姐在读高中，家庭经济压力非常大。

小元，男，14岁，父亲服刑，母亲在父亲判刑时离家出走。小元目前由爷爷奶奶照顾，因为母亲并非失联，小元不符合事实无人抚养儿童的认定。年迈的爷爷奶奶依靠种地供孩子上中学。小元因为家庭原因，自小沉默寡言，较为自卑。

上述案例当中的两名孩子来自较为典型的贫困家庭，但因孩子不符合儿童福利救助对象认定条件，孩子未能享受低保或事实无人抚养儿童补贴等儿童福利政策。项目在关注到这些暂时未被国家福利救助政策覆盖的儿童的同时，也关注到了因家庭原因及成长背景而陷入心理困境的儿童。

四川省政府印发的《关于加强困境儿童保障工作的实施意见》（川府发〔2016〕60号）鼓励社会参与关爱困境儿童当中，意见指出“...鼓励和支持社会组织、群团组织、企业通过承接服务、实施公益项目、开展志愿服务活动等途径，共同关爱服务困境儿童”。从乡村振兴的视角来看，社会组织可以发挥自身优势，深入提供产业发展、人才培育、乡村治理等重点领域服务，从多个层面来缓解困境儿童问题。海惠在长期在推动农村发展工作的基础上，兼顾乡村困境儿童群体的关爱服务，将能多维度地助力项目地的乡村振兴。

2 困境儿童 社会关爱服务介入模式 引用的相关理论

儿童发展的相关理论认为在不同的阶段儿童的需求不同。在本项目中，困境儿童社会关爱服务介入模式主要引入的理论包括：心理社会发展理论、认知发展理论，社会支持理论，社会资本理论。

心理社会发展理论把从出生到青少年再到成人分为了八个阶段，介于本项目关注的儿童多为6-12岁，所以重点引入的理论为：在学龄期（5岁以上~12岁），儿童开始学习在成人世界里比较重要的基础技能，学习成果会影响儿童对自身能力的自信。儿童不仅乐意尝试还希望得到认可。如果他们在各种学习活动中得到赞扬，就会形成勤奋的倾向；如果他们的努力总被斥责，他们就会形成自卑的倾向。这一阶段，对儿童的自我态度起作用的，除了父母，还增加了老师、同学和家庭以外的其他成人。良好的同伴关系对个体发展很重要，个体被同伴拒绝的趋势会从小学延续到高中，并可能导致今后的学业困难和社会适应不良。有研究表明，社会技能训

练和对社会问题解决的关注，有助于促进儿童与他人建立良好的人际关系和发展社会技能。而本项目注重困境儿童同辈关系的发展，不论是调研期间或服务期间，都关注困境儿童的朋辈关系，在项目启动前我们对于困境儿童在社区与学校的朋辈关系开展了调研，评估困境儿童朋辈关系的处境；在项目启动后，项目工作团队通过日常陪伴、集体外出活动、社区活动、集体生日会等发展性服务增加困境儿童与朋辈之间的交流，促进朋辈关系的发展。。

认知发展理论认为儿童的思维方式与成人不同。在 7 至 11 岁期间，儿童对心理操作有更好的理解。孩子们开始对具体的事件有逻辑性思考，但很难理解抽象或假设的概念。本项目中引入的在地社会志愿者日常陪伴等服务，则有利于丰富这些困境儿童的认知和逻辑。在调研中发现大部分的困境儿童关于社会的认知来自于家庭和 network 及学校，与非困境儿童（由于家境相对较好，社会体验较多）相比少有接触社会层面的人士及外出体验的机会；另外一方面，由于隔代养育等原因，监护人对于现代社会发展了解有限，与养育的困境儿童存在交流代沟。项目设计的社工与在地社会志愿者多受过现代中高等教育，与困境儿童的交流代沟较少，可以通过正向教育影响困境儿童的认识和逻辑。

社会支持理论认为社会支持是指一定社会网络运用一定的物质和精神手段对社会弱势群体进行无偿帮助的行为的总和，而社会支持网络指的是一组个人之间的接触，通过这些接触，个人得以维持社会身份并且获得情绪支持、物质援助和服务、信息与新的社会接触。在本项目的前期调研中，社会支持系统的缺失是一直伴随 40 名困境儿童的成长过程。儿童的成长离不开家庭、同辈群体、学校和社会各个方面的支持，一旦出现问题就会导致其社会支持系统的失衡，儿童的生理和心理都会受到严重的影响。大部分社会支持系统发现的问题都包括：家庭带来的成长和情感支持的缺乏、朋辈群体带来的社交和沟通支持的缺失、学校带来的教育支持的缺乏、其他社会方面支持的缺失。

Hannifan 社会资本理论认为社会资本是构成乡村社区的群体和家庭中的善意、友谊、同理心和社会交往的关系。Nahapiet 和 Ghoshal 将社会资本定义为个体或社会单元可以从关系网络（个体或社会单元是其组成部分）中可以获得的来自关系网络的实际和潜在资源的总和。在项目设计之初，海惠就计划依托当地相关政府职能部门、社会组织和本地社会志愿者服务项目困境儿童，通过社会资助，发展性服务，志愿者服务等持续固定的行动让以上群体与困境儿童建立关系，组建关系网络和增加困境儿童潜在的资源。

3

基于 40 名 困境儿童生存现状的 介入模式目标设计

困境儿童的需求多元，儿童的生存、安全以及发展都存在不同程度的需求。在完成对困境儿童生存现状调研后，项目执行机构基于困境儿童较为迫切、共性的问题与需求设计了本项目介入模式。

第一节 青神县 40 困境儿童的生存现状

2019 年 12 月，针对海惠项目村存在的部分困境儿童群体，海惠与妇促会对青神困境儿童家庭进行了实地走访调研，发现这部分困境儿童的父母或因疾病、残疾或未履行监护义务等原因，导致这些困境儿童成为事实上无人抚养的未成年人，他们大多数与年迈的长辈一起生活，贫困和孤单长期伴随他们。困境儿童大多数父母离异、被托付给祖辈照顾。由于缺少来自父母一辈的教育和关爱，这部分困境儿童学习能力低、行为习惯差，且由于祖辈经济收入不高，这些困境儿童营养状况明显与其他孩子有差异。所面临的问题主要包括：

▲生活水平不高：这些家庭的儿童在成长过程中与其他正常家庭的孩子相比，饮食、衣着、必要学习用品相对缺乏，部分儿童营养不足。

▲学习进步缓慢：许多困境儿童学习态度消极、未养成良好的学习习惯、学习成绩较差，部分儿童有逃学的情况。

▲缺乏关爱、心理素质较差：因为大部分儿童的父母常年外出，家庭贫困，心理和情感支持缺失，导致他们在成长过程中性格内容孤僻、社会交际缺乏、自卑心强烈。

▲生活学习中存在安全隐患：在调查中发现，困境儿童容易发生溺水、交通、摔伤等事故。

▲辍学、休学：在调查中发现，仍然有大部分困境儿童因为各种原因辍学及休学。导致这些问题产生的主要原因包括：

· 家庭贫困：大部分的困境儿童家庭收入低，家庭大多缺乏固定的经济来源。

· 先天性疾病或重大疾病：部分儿童因为先天性疾病及重大疾病导致生理不便未能入学或者在家康复不能上学。

· 家庭重大变故：如父母离婚或者服刑、父母未注册登记结婚而后分开不再履行子女养育责任、父母或其监护人因病因祸离世、家庭成员重大疾病或者严重残疾；

· 家庭教育缺失：大部分困境儿童父母离异或父母常年不在身边，缺乏对儿童的陪伴和管教，其实事监护人因为学历较低，缺乏教育方法，对儿童教育支持不足。

· 其他可能存在的情况：2020年，由于新型冠状病毒疫情的发生，困境儿童家庭收入相对于非贫困的家庭可能会有更大程度的减少，这些家庭外出就业的机会随着社会整体经济的影响而减少，就业竞争压力大。

第二节 困境儿童社会关爱服务介入模式的项目目标设计

基于以上40名困境儿童生存的现状，将项目设计为一个多元主体介入的困境儿童关爱服务项目，本项目的建设模式包括实施主体、儿童困境、主要措施、预期成果如下图1：

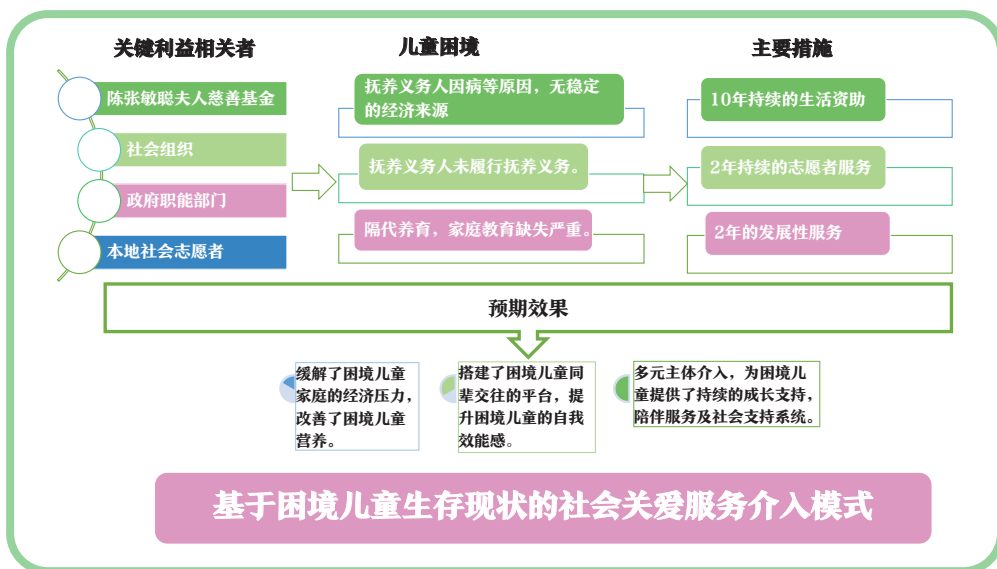


图1：本项目服务模式

4 基于困境儿童生存现状的社会关爱服务介入模式的社会资源

项目的最终落地是汇集各方资源的结果。从 2019 年起，海惠与青神县妇联以及妇促会开始合作，以项目化运作的形式开始了困境儿童服务的探索。2019 年，海惠开始在网络上为困境儿童项目筹款，当时成功募集到了 1 万元资助 6 名困境儿童，为其提供半年的生活费，并尝试以本地志愿者家庭介入的方式，来开展持续的困境儿童服务。2020 年，海惠多方筹集资源，把资助的困境儿童增加到 19 名，并开始为本地社会志愿者团队提供培训，进一步规范本地志愿者服务。随着海惠与青神妇联以及妇促会合作的深入、围绕困境儿童开发与执行的项目资源越来越多。2020 年 11 月，在陈张敏聪夫人慈善基金的支持下，在青神县妇联支持下海惠联合妇促会和本地社会志愿者队伍，通过共同合作，开展了海惠在青神县的第三轮困境儿童服务项目，为青神县的 40 名困境儿童提供生活资助、

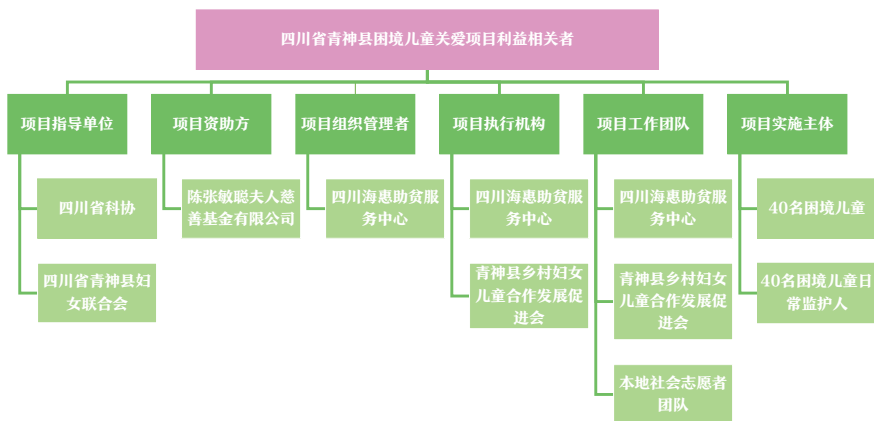


图 2：本项目利益相关者关系图

社会和心理支持、以及儿童发展等方面的综合服务。多元主体的参与需要各主体密切的协作与配合，项目涉及六大利益相关者如图 2。对六大相关利益者（项目指导单位，项目资助方，项目组织管理者，项目执行机构，项目工作团队，项目实施主体）的进行识别和分析，本章节重点放在项目社会资源介绍。

一、项目指导单位介绍

四川省青神县妇女联合会是青神县委领导下的妇女群众组织，是联系妇女群众的桥梁、纽带，履行维护妇女儿童权益、促进性别平等的基本职能，一直以来坚持“一手抓发展，一手抓维权”的工作思路，为建设和谐青神、促进青神经济社会发展做出积极贡献。青神县妇联职能定位：密切联系、理念倡导、维权协调。工作愿景：建坚强阵地、筑温暖之家。

青神县妇联机构性质属于参公单位，县人民政府妇女儿童工作委员会下设办公室于县妇联。设办公室（组宣部）、妇女发展部。2010年被四川省政府授予“人民满意的一等功公务员”集体；2015年，县妇联被全国妇联授予“巾帼文明岗”荣誉称号。2017年，被全国妇联授予全国妇联系统先进集体。2022年获评四川省家庭工作先进集体。

二、项目资方介绍

陈张敏聪夫人慈善基金有限公司是2011年在中国香港注册的慈善团体(编号: IR 91/9906)。基金响应“乡村振兴”、“双碳”目标等国家重大战略，以联合国17个可持续发展目标为蓝本，致力支持大学、公益组织及社会热心人士，重点开展气候变化、环保建设和社会共融三大范畴及其交叉领域的项目，协同开拓，共筑健康低碳、可持续的未来。陈张敏聪夫人慈善基金一直以来都致力于整合各个领域的有志之士围绕乡村可持续发展开展了包括公共卫生教育、人居环境提升、留守儿童教育、乡村适老化设计、绿色低碳乡村营建在内的多项工作，通过整合各项资源，以研究结合实践的方式为乡村生态、乡土人文、乡村产业探索可行的模式与方向。多年来，陈张敏聪夫人慈善基金资助的项目均取得显著成效，荣获国家住房和城乡建设部（以下简称「住建部」）和国际专业机构的认同。

三、项目执行机构介绍

（一）四川海惠助贫服务中心

四川海惠助贫服务中心成立于2008年，是一家以“扶弱贫困、振兴乡村”为使命的致力于乡村社区发展的享有公益捐款税前扣除资格的4A级社会组织。先后承担国内外公益机构、企业和政府部门等多个资方的项目，通过提供牲畜、农作物和相关技术培训、社区协调、能力建设、人才培育、组织赋能和价值链打造帮助农村和农民实现自力更生和可持续发展。

2022年，海惠在原有乡村振兴项目点位基础上新开发、执行了13个乡村振兴相关项目，在河北、辽宁、山东、安徽、湖北、湖南、重庆、四川、广东、新

疆、河南共 11 个省市自治区实施了 44 个项目，直接或间接支持了 11406 户农户，使 48727 人获得受益。

自中心创始人陈太勇于 1985 年加入扶贫公益以来，团队已在全国 19 个省、市、自治区的 170 多个县，实施了 300 余个扶贫或乡村振兴项目，累计直接帮扶 20 余万农户，培训人数逾百万人次，直接惠及 100 万农村人口，间接惠及 500 万人以上。

（二）青神县乡村妇女儿童合作发展促进会

青神县乡村妇女儿童合作发展促进会是 2007 年 12 月在青神县民政注册的公益慈善社会团体，也是眉山市第一家民政注册的公益社团，业务主管部门是青神县妇联。机构以“让每一个母亲心怀希望，让每一个孩子实现梦想”为愿景，以“产业帮助母亲脱贫，友好伴随儿童成长”为使命，为贫困母亲谋发展，为留守儿童思未来。自 2007 年成立以来，机构形成了三大业务板块：儿童关爱保护类，妇女发展类，社区发展类。累计争取公益资金 1200 余万元，服务人数逾 4 万余人次，成为眉山公益社会组织的一面旗帜。

5 项目工作团队的分工与协作

海惠、妇促会以及社会志愿者共同组成项目工作团队，负责项目整体的执行。本章重点梳理项目工作团队执行项目的逻辑、分工与协作。在实践中，三个项目相关方有明确的项目分工及协作方式，三者介入的时间节点亦有所不同。志愿者的工作主要体现在服务执行的过程，而海惠与妇促会则贯穿了整个项目过程。本章将详述项目相关方在项目执行过程当中的职责以及相互协作的方式。因志愿者部分将第二篇重点介绍，本章主要介绍志愿者管理机制。

第一节 海惠的职责

海惠在项目执行过程当中，主要发挥项目组织管理、财务管理以及技术支持的作用。

一、管理机构的角色与职责

（一）项目管理

项目管理	内容	具体操作
	项目设计与申请	设计困境儿童服务项目，向资助方提交项目资助申请。
	项目备案及工作报告	向项目所在地境外非政府组织管理部门、公安部门备案；每次开展大型活动前向非管办报备。
	进度管理	海惠与妇促会开展每月团队工作会议、收集月报。
	服务质量监测	了解志愿者探访情况、服务活动开展情况；查阅相关服务档案；海惠社工与志愿者共同前往探访儿童；跟踪资助金是否落到实处。
	沟通机制	月报、微信、电话
	项目总结与宣传	梳理困境儿童关爱模式；总结项目经验；编撰志愿者及儿童案例故事集。

表 1：海惠项目管理内容

（二）财务管理

财务管理	内容	具体操作
	月度核销	建立三级核查机制，确定财务核销的准确性。
	财务培训指导	培训及指导妇促会财会人员
	财务审核	对妇促会提交的财务票据进行审核

表 2：海惠财务管理内容

（三）技术支持：技术支持主要包括六部分，执行项目过程中面向县域合作机构提供专业培训、带教式项目执行、业务督导、外部督导以及外出参观学习、志愿者培训及能力提升。

第二节 妇促会的职责与分工

青神县乡村妇女儿童合作发展促进会海惠重要的在地县域合作社会组织，亦是困境儿童社会关爱服务介入模式的实践者之一。

一、县域合作社会组织的要求及遴选

（一）优先考虑长期关注及从事妇女儿童赋权与保护服务、业务主管单位为民政部门及其他相关部门的在地合作社会组织。

（二）工作人员稳定、与业务主管单位联系密切且各项工作的开展能够得到业务主管单位的大力支持、在妇女儿童等弱势群体服务具备一定的工作经验。

二、县域合作伙伴在项目中的职责与分工

（一）项目宣传

1. 宣传内容：项目成效、志愿者故事、儿童故事；
2. 宣传渠道：青神县融媒体、机构微信公众号。

（二）困境儿童的识别与筛选

（三）志愿者招募、培训与管理

（四）项目实施

1. 社工 + 志愿者探访陪伴；
2. 组织开展儿童发展性服务；
3. 服务文件收集及整理，收集及存档每月志愿者提交的资助金签收表、签收照片以及家访记录表。

（五）接受海惠项目计划、监测和评估的培训和指导，参与能力提升

1. 建立畅通的沟通机制：每月工作计划制订、每月工作总结、月报；
2. 每月接受海惠的业务督导，定期参加外部督导；
3. 参加培训、工作坊以及外出参访学习。

（六）在地关系的协调

1. 与其他部门如民政、公安、检察院等保持良好的合作关系；
2. 与志愿者所在的单位如退伍军人事务局、税务局、医院集团及其他事业单位保持良好的沟通及合作；
3. 与项目地村委会、妇联主席保持良好的沟通及合作。

第三节 志愿者管理机制

志愿者服务是困境儿童关爱项目的重要一环，因此对于项目志愿者的管理有着相对较为严格的要求，如志愿者的准入及准出机制、社群运营、家访时儿童保护相关注意事项等。志愿者的管理工作主要由妇促会负责。

一、准入及准出机制

准入机制：符合项目对志愿者的要求，具备稳定工作并能提供至少两年的持续性服务，愿意遵守志愿者相关规定及守则，无犯罪记录。

准出机制：志愿者因工作变动或其他不可抗力提前结束服务，需做好解释及交接工作。

二、志愿者社群运营：建立一支投入、持续的志愿者队伍

志愿者档案建立：志愿者简历、个人专长等内容，建立机构志愿者信息库。

团队志愿者对接：每个志愿者团队选出一个负责人，社工与志愿者团队负责人直接对接。

沟通机制：建立工作微信群；志愿者每次家访后，社工电话回访志愿者家访儿童的情况；志愿者探访儿童时，发现儿童及家庭风险情况或变故，应及时报告负责社工。

支持机制：社工定期组织志愿者茶话会、座谈会，交流服务心得与困难，社工及时提供答疑及情绪支持。

激励机制：志愿者及儿童案例故事集；志愿者表彰会。

PART 2



困境儿童 第二篇 社会关爱服务介入 模式实务工作过程

本篇主要介绍该模式的具体实务工作过程, 主要包括困境儿童的识别及其服务开展的政策依据、筛查和评估、服务计划制订、服务开展、服务评估、结项和服务迭代等方面内容, 旨在为在农村开展困境儿童服务的社会组织提供参考以及经验分享。

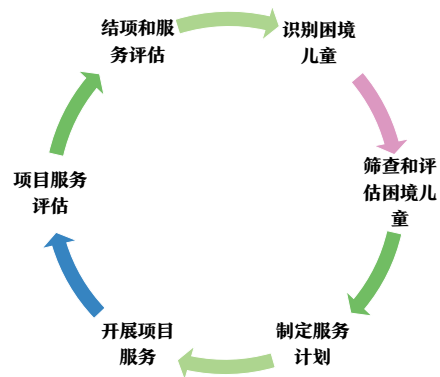


图 3: 项目实务工作过程

1 困境儿童的识别

海惠与青神县妇联以及妇促会在青神县开展农村社区发展项目已十年有余，在这十年里，青神县妇联和妇促会争取了各类资源来缓解困境儿童的困境。困境儿童面临的共性的困境主要是：因父母离异、疾病、残疾或其他未履行监护义务等原因，导致他们成为事实上无人抚养的未成年人，他们大多数与年迈的长辈一起生活，即隔代养育。该部分家庭常见的问题是缺乏稳定的家庭经济收入来源，依靠长辈务农或者打零工维持生计，家庭较为贫困，生活水平不高；其次父母因各种原因而无法履行监护责任，孩子缺乏父母一辈的教育与关爱，从而导致儿童出现基本生活照顾、行为、心理以及学习上的一些问题。

本节将详细介绍项目的受助儿童群体是如何被识别和与界定的。

在我国，符合低保条件的贫困家庭儿童、事实无人抚养儿童以及散居孤儿等困境儿童已被列入了民政社会救助覆盖范围。

据青神县妇联介绍，长期关注妇女儿童权益的各级妇女联合会，特别是村一级妇联主席，掌握着非常详尽的管辖范围内的儿童情况。

项目所服务的困境儿童识别途径主要有两个。一是由当地业务指导单位青神县妇女提请当地民政部门、乡镇或街道，村委或社区提供的困境儿童名单。该部分儿童已列入全国儿童福利信息管理系统当中，一般为享受低保、临时救助的儿童、事实无人抚养儿童以及散居孤儿。

二是由青神县妇联动员镇街、村/社区两级妇女联合会等资源，收集整理辖区内的困境儿童名单。该部分儿童包括暂未被社会救助政策及时覆盖的困境儿童。

上述两个识别困境儿童的途径是较为全面的方法，特别村、社区级妇联主席长期扎根在村庄当中，对于村庄群众情况较为熟悉和了解，对符合项目服务范围的儿童能够快速界定及推荐。



图 4：困境儿童发现途径—相关部门转介

延伸阅读一：

除了由相关部门提供困境儿童名单的方法外，对于户籍地不在项目实施地的困境儿童，机构可与学校、幼儿园以项目合作方式开展筛查，在遵循保密原则前提下，对符合条件的流动困境儿童通过家访核实情况并提供支持性服务。

2 困境儿童的筛查与评估

在识别并界定困境儿童后，项目执行机构需要对困境儿童及其家庭进行专业评估，从而为困境儿童及其家庭服务策略的制订提供依据。本章将介绍困境儿童评估维度及依据、如何开展评估以及如何确定项目的受助困境儿童对象。

第一节 困境儿童评估的维度与方法

一、评估的维度

困境儿童的需求是多方面的，进行困境儿童需求评估是一个系统性的工作。目前，主要是依据以下三个维度进行需求评估（详见附件1：《四川省青神县困境儿童关爱项目基线调查表》）。

（一）儿童的生存：

- ▲ 儿童的营养，了解儿童的身高、体重、营养摄入情况等方面；
- ▲ 生活环境，了解家居环境卫生及生活条件情况；
- ▲ 照顾情况，包括监护人对儿童的照顾情况和儿童自理能力；
- ▲ 儿童健康情况，主要了解儿童的生理及心理健康情况；
- ▲ 家庭经济来源，了解家庭主要经济来源是否稳定以及收入多少；
- ▲ 家庭主要支出，了解家庭每月支出多少以及主要用于哪些方面；

▲ 是否享受国家救助政策，如低保、事实无人抚养生活补贴、散居孤儿生活补贴及临时救助等。

（二）儿童的安全：

▲ 生活环境是否存在风险；

▲ 监护人对儿童的监护情况；

▲ 家庭关系是否存在忽视、虐待或是暴力伤害儿童的风险。

（三）儿童的发展：

▲ 兴趣爱好，了解儿童有哪些方面的兴趣爱好和休闲娱乐；

▲ 教育发展，了解儿童受教育情况，在学校的表现及学业；

▲ 朋辈关系，了解儿童与朋辈之间的社会交往情况；

▲ 家庭关系，儿童与家庭成员、家庭成员之间的关系如何；

▲ 社会支持，除了家庭成员外，儿童是否有其他的支持系统或重要他人；

▲ 性格特征，了解的儿童的性格特征如何，是外向还是内向；

▲ 心理发展，儿童的认知、行为以及情感发展等。

困境儿童需求评估的核心在于儿童的发展性需求，其次是了解困境儿童监护人及其延伸家庭、困境儿童所在的社区（广义上的社区包括儿童所居住村庄、学校以及政策环境等方面）在满足儿童的发展性需求方面的能力。

二、评估方法

困境儿童的评估方法采用观察法、访谈法。

观察法主要用于观察儿童及家庭的生活环境、生活条件、儿童及其家庭成员生活状态、家庭关系、社区环境、邻里关系等方面。

访谈法主要采用关键人物访谈，包括儿童及其监护人的访谈，主要是了解上述评估维度的信息。通常评估团队由村委会工作人员带领下，进行入户访谈工作。如果对入户访谈过程中了解的信息有疑问或需进一步确定，可向村（居）委会相关工作人员了解确定。

第二节 困境儿童开展入户筛查及评估工作

一、评估团队

由海惠、妇促会以及青神县妇联组成困境儿童入户筛查和评估团队。

二、开展评估

（一）评估前准备：

▲ 开展评估前，评估团队进行了评估前培训，统一了评估的标准及入户注意事项。

▲ 入户注意事项：统一服装及标识；由村（居）委会妇联主席带领入户；入户目的介绍；开展访谈；访谈后总结。

（二）评估进行时

完成培训后，评估团队 2 人一组，在当地村（居）委会妇联主席的带领下，进行入户筛查评估。

（三）评估后工作

完成评估后，评估团队讨论每名困境儿童的情况，填写评估表格，共同确定将要服务的困境儿童群体。

三、困境儿童的确定

随着国家儿童福利政策的不断完善，很多困境儿童已经纳入到最低生活保障、事实无人抚养儿童、散居孤儿等民政救助对象当中，生活困境有了很大的改善。因此，项目执行机构优先考虑为以下情况的困境儿童提供服务：一是乡村优先，困难程度越重的优先；二是较少或者没有得到政策的帮助（如低保等）；三是较少或者没有得到学校方面的费用减免；四是较少或者没有得到社会力量的帮助。

最终确认 40 名受助儿童，并与其监护人签订资助协议（详见附件 2：《四川省青神县困境儿童关爱项目资助协议书》）

四、困境儿童的分级：一般、中、高度困境儿童

综合儿童身体状况、照护情况、家庭经济情况等三个因素考虑，结合相关政策的指引，项目执行机构将 40 名受助困境儿童分为一般困境、中度困境，重度困境。

针对不同的困难等级，项目执行机构制定了相应的跟进策略，探索了困境儿童分类服务机制。计划的困境儿童跟进策略如下表 3：

儿童情况	跟进策略
一般困境	志愿者每月探访，志愿者主动反馈
中度困境	志愿者每月探访，志愿者主动反馈，工作人员每两月固定跟进
重度困境	志愿者每月探访，志愿者主动反馈，工作人员每月固定跟进

表 3：困境儿童跟进策略

3 困境儿童服务计划的制订

项目执行机构在完成困境儿童的筛查与评估后，须根据评估的结果，制订服务计划以及服务目标。本章将介绍项目的服务策略是如何制订的、其依据是什么、服务介入模式以及目标。

第一节 困境儿童服务目标和计划的制订

困境儿童的需求多元，儿童的生存、安全以及发展都存在不同程度多样化的需求。在完成对困境儿童的筛查及需求评估后，项目执行机构基于两个要点进行服务计划的制订：一是困境儿童较为迫切、共性的问题与需求；二是现阶段县域机构的服务能力及资源整合能力。

从需求评估结果来看，困境儿童的营养情况和家庭经济状况、心理及社会支持、社会交往和自我效能提升等方面是困境儿童存在较为共性的需求。

从妇促会的服务能力以及资源整合能力来看，妇促会自成立以来重点关注妇女儿童的发展，其业务主管单位是青神县妇联，资源整合能力强，拥有较为稳定的志愿者队伍，但妇促会在面向困境儿童提供社会工作专业服务方面能力较为薄弱。

基于上述两个方面的考虑，项目组确定了如下项目目标。

总目标：在 2 年的项目期内，通过项目的实施，帮助青神县 40 名困境儿童（6 岁 -16 岁）及其家庭，缓解家庭在儿童教育及生活的经济压力，顺利完成九年义务教育教育，改善困境儿童的生活条件，促进困境儿童身心健康成长，更好地融入社会。

分目标 1：通过每月给予困境儿童生活补贴，缓解困境儿童家庭的经济压力，改善困境儿童营养，为他们的生活学习提供帮助。

分目标 2：通过心理、学习支持，安全教育和陪伴，促进困境儿童健康成长。

分目标 3：通过为在地志愿者，在地社会组织和困境儿童监护人提供能力建设培训，让他们在项目结束后，能够持续地为困境儿童提供成长支持和陪伴服务。

基于上述项目目标，执行机构制定如下服务策略：

一是面向 40 名困境儿童，每月提供生活资助金，旨在改善儿童的家庭经济压力，特别是改善儿童的营养情况。

项目对困境儿童的社会资助标准为：

① 9 岁及 9 岁以下儿童，每月发放生活资助金人民币 300 元，全年发放 3600 元。

② 10-16 岁困境儿童，每月发放生活资助金人民币 500 元，全年发放 6000 元。

二是由“社工+志愿者”组成服务工作团队，本地社会志愿者每月定期探访关怀儿童及其家庭，项目执行机构社工就志愿者探访过程发现的困境儿童及其家庭问题及时提供帮助，志愿者探访的同时为困境儿童带去资助金，并跟进困境儿童的身心成长情况。

三是通过夏令营、生日会等集体活动的设计，搭建困境儿童同辈交往的平台，提升困境儿童的自我效能感。

四是县域社会组织妇促会提供能力建设培训，培训内容包括儿童社会工作服务、项目设计与管理，项目评估与监测，项目传播与筹资等能力提升；为社会志愿者提供持续的培训及服务答疑等能力提升机会。

项目重点关注困境儿童家庭经济方面的需求以及儿童发展性的需求，基于县域社会组织的专业服务能力，项目未设计应对较为复杂的个性化需求的专业社工服务，如个案服务等。同时在项目设计当中增加了县域社会组织能力提升的系列专业培训、外出参访、督导等内容，以期通过项目的执行，提升县域社会组织在困境儿童服务领域的意识与专业服务能力。

2020 年 11 月，海惠与青神县妇联以及妇促会基于困境儿童需求评估的结果，制订了项目方案，并获得了陈张敏聪夫人慈善基金持续 10 年的项目资助，其中项目的前两年将实施“政府指导+社会资助+志愿服务+发展性服务”的服务介入模式，其余八年将主要以社会资助的形式进行困境儿童关爱帮扶工作。

第二节 困境儿童服务介入模式

经过项目执行机构的深入调研，项目采用“政府指导+社会资助+志愿服务+发展性服务”的服务介入模式。在这个模式当中，政府指导指的是青神县妇联通过日常工作为项目转介困境儿童，协助项目执行机构进入困境儿童家庭实地评估，在日常工作中给予政策和服务内容指导，同时协助项目执行工作团队整合当地其他职能部门的资源、解决项目执行过程中遇到的问题。

社会资助是指海惠与妇促会作为项目执行机构从当地政府了解到相关需求后，重点关注很少或暂时未被国家救助政策所覆盖的困境儿童，并在陈张敏聪夫人慈善基金的支持下为这部分困境儿童提供长达 10 年的生活费资助。这将在很大程度上

减轻困境家庭的经济压力，保障较长周期内项目的资金稳定性。

“社工+志愿者”探访关爱困境儿童，是项目必不可少的组成部分。其设想是通过社工和志愿者形成有效合力，弥补县域机构发展缓慢、社工人力资源缺乏等不足。从社会支持理论及重要他人的角度来看，长期的陪伴可以使志愿者成为儿童的非正式社会支持网络的重要成员，志愿者的言行举止亦会影响到其长期陪伴的孩子们与家庭，从而给孩子们起到一个行为模范的作用。当地社会志愿者作为困境儿童探访的一线爱心人士，在他们在探访困境儿童及家庭的过程中，如果发现困境儿童及家庭遭遇变故或者是遭遇伤害，志愿者须及时报告社工，社工再作出相应的评估及进一步的跟进服务，必要时由青神县妇女联合会协调相关部门解决儿童及家庭问题。因此，项目非常注重志愿者的遴选、培训、社群运营以及志愿者能力提升。

困境儿童服务内容关系图如图 5 所示：



图 5：困境儿童服务内容关系图

发展性服务，是海惠在项目内的一个新探索。除了资助、志愿者陪伴，项目也关注困境儿童的发展性需求及个别化问题。针对困境儿童普遍存在的发展性需求，如建立朋辈关系、提升自信心差、客服自卑等普遍性需求，项目组设计了儿童夏令营、集体外出活动和集体生日会，在为儿童提供成长关怀的同时，亦为困境儿童的交友与发展提供一个平台与机会。

4 困境儿童服务开展

项目包含了三大主体服务：社会资助、志愿者探访服务以及发展性主题活动，本章将详述每一类型的服务是如何开展的，以及在项目执行过程如何提升合作机构妇促会的社工开展儿童服务的能力。

项目的工作团队之一——志愿者的服务贯穿了三大主体服务过程，因此在开始之前先介绍志愿者的职责、招募、培训及相关要求，再介绍志愿者服务路径和项目三大主体服务内容。

第一节 本地社会志愿者职责、招募、培训及相关要求

由社会爱心人士组成的本地社会志愿者是困境儿童关爱项目的重要组成部分。项目旨在通过志愿者长达两年的对困境儿童及其家庭的探访及支持，与儿童及其家庭建立稳定的关系，构建其社会支持网络。在青神县困境儿童关爱项目与其他地方的志愿者服务模式的不同是项目采取了青神本地“团队结对帮扶”的形式。

本地“团队结对帮扶”是指以青神县本地单位团队组成的儿童探访的志愿者小组。每个单位团队由同一工作单位的4-6名志愿者组成。因项目招募的均为本地社会志愿者，志愿者团队成员轮流参与儿童探访，避免出现志愿者因为有事而不能达成每月探访儿童的情况，保证服务的连续性；另一方面，志愿者为本地志愿者熟悉本地的情况，能较快地获得困境儿童及家庭的信任并建立关系，同时因其工作稳定性能与困境儿童及其家庭维持较为稳定和长期的关系。

志愿者完成培训后，与项目执行机构海惠及妇促会社工组成项目工作团队，共同执行项目各类主题服务。

一、志愿者的职责

每月探访困境儿童时发放资助金、探访困境儿童及家庭、协助社会组织各类发展性活动、协助社工收集资助金签领表及相关工作文件、及时报告家访过程中发现的重大问题。

二、志愿者服务开展的工作流程

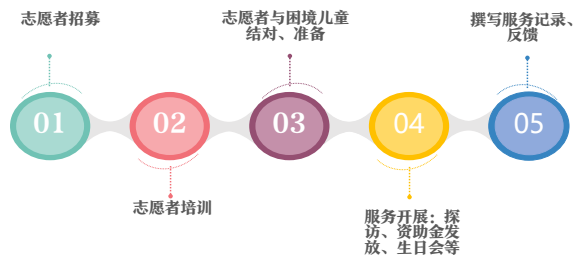


图 6: 志愿者工作流程

(一) 志愿者的招募

▲ 志愿者要求:本地且有稳定工作的职工;能持续为困境儿童提供 2 年的服务;有公益心和爱心。

▲ 志愿者团队招募:妇促会提请业务指导部门青神县妇联联系协调医院集团、税务局、退伍军人事务局等事业单位,以单位志愿者团队的形式招募稳定的服务队伍。通常一个志愿者团队由 3-5 名核心志愿者团队组成。

(二) 志愿者的培训

▲ 志愿者开展各类服务前须进行培训,培训内容包括基础版:志愿服务精神、志愿者伦理及守则、入户探访须知、与服务对象建立关系等。

▲ 志愿者在服务过程中,亦需要定期为其提供能力提升的机会。

▲ 志愿者培训进阶版:儿童权利与儿童保护、识别针对儿童的暴力。

(三) 志愿者开展服务注意事项(如表 4 所示)

家访原则内容	能	不能
双成人原则	在有其他成人情况下与儿童共处一室。	单独与儿童共处一室。
穿着	得体,大方	暴露、透明
言语	尊重	脏话、粗话
交谈	相互尊重	抽追问隐私、承诺儿童及家庭金钱或物品。
行为界限	正面行为	抽烟、吐痰、身体接触等
儿童隐私保护	得到同意拍照,仅用作服务工作任务记录。	把儿童照片发朋友圈、工作不相关的微信群等社交媒体。

表 4: 志愿者开展服务注意事项

医院集团志愿者团队介绍

医院集团志愿者团队由 5 名核心团队成员组成，其成员均为医院集团的医务人员组成。由于工作繁忙，团队成员采用轮流探访儿童的方式，保证服务的稳定性，与儿童及家庭建立良好的关系。医院集团志愿者团队在服务过程中，除了陪同儿童谈心、了解儿童生活及学习近况外，还为有需要的儿童及家庭募集物资捐助。两年项目虽即将结束，团队志愿者表示未来将会募集资源，继续坚持陪伴儿童成长。

第二节 社会资助的执行

面向 40 名困境儿童的社会资助金发放流程如图 7 所示：

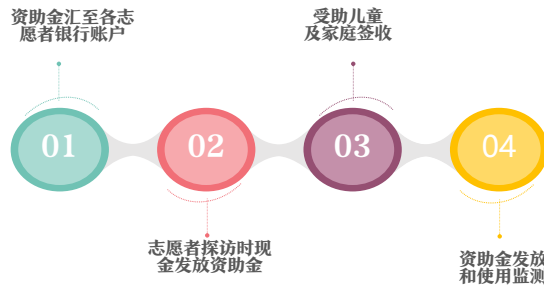


图 7：资助金发放流程

发放方法：由妇促会每月将生活费资助金汇至各负责志愿者的银行账户上，志愿者每月按照金额确认签收（详见附件 3：志愿者签收），由志愿者团队每月前往儿童家庭探访时发放现金。

发放过程：儿童及家庭签收（详见附件 4：《四川省青神县困境儿童关爱项目资助资金领款单》）、现场拍照（现金及签收人需在场景中）（详见附件 5：《照片、视频拍摄及使用同意书》）；志愿者家访后提交相关表格及照片至妇促会负责社工。

资助金发放与使用监测：其目的是落实资助金每月的实际发放情况、以及家庭是如何使用资助金、是否把资金应用到儿童生活及学习的各个方面。

发放的特点：项目执行的前期（2021-2022 年），生活资助金通过志愿者探访由现金形式发放给 40 名困境儿童。其原因是期望通过志愿者探访的固定行为、固定话术与困境儿童及其家庭交流，帮助志愿者更快地熟悉志愿者工作、和困境儿童与家庭建立起联系。

第三节 志愿者探访服务

志愿者每月前往困境儿童家中进行关怀探访是项目的重要服务内容之一，通过跟进家庭情况，陪儿童谈心、游戏及功课辅导，策划及执行儿童生日活动等，及时发现并报告儿童及家庭重大变故，在为困境儿童及其家庭提供社会及心理支持。

在完成志愿者的招募及培训工作后，志愿者与受助儿童进行结对。项目执行机构根据困境儿童的情况及志愿者团队的情况，以“团队对多名儿童”，即一个单位团队志愿者与多名受益儿童结对的方式进行匹配。在签订保密协议的前提下，将前期儿童需求调研信息提供给结对的志愿者，让他们对结对的困境儿童有更多的了解。

探访服务前准备。结对后，志愿者开展探访前，须签署《家访须知》（详见附件6：《项目在地社会组织家访须知》）。与负责社工了解清楚其结对儿童的情况，明确探访儿童需要完成的工作内容，准备好探访表格、志愿者工作证与工作服。每次探访须采用“双成人”原则。

志愿者探访儿童服务内容详见下表5：

志愿者工作内容	具体执行
与儿童及家庭建立关系，完成基线调查	第一次探访由村妇联主席陪同探访，介绍志愿者及之后志愿者探访服务，签订知情同意书；收集儿童及家庭信息，完成基线调查。
发放资助金	按照项目要求家访时，向儿童每月发放资助金，由儿童及监护人填写签领表、拍照。
儿童支持	与儿童谈心，为儿童提供情绪支持，了解儿童的生活、学习近况以及兴趣爱好等等；陪同儿童游戏、做功课、做家务活或农活、策划及执行儿童生日活动等；在家长同意下，陪同儿童外出活动。
家庭支持	与家长沟通家庭情况、家长情绪支持、为家庭提供力所能及的帮助等。
撰写服务记录、反馈问题	完成每月探访后，填写服务记录。向负责社工提交资助金签领表、照片以及服务记录；如发现儿童及家庭有风险情况或重大变故，须家访后及时向负责社工报告。

表5：志愿者工作内容

第四节 发展性服务

发展性服务主要有夏令营、集体生日会、外出活动、六一儿童节庆祝活动 etc 主题性的集体活动。该部分服务活动执行流程如下：



图 8：发展性服务的工作流程

（一）了解儿童需求

项目组探访儿童时，通过访谈、问卷的方式，了解儿童对于发展性主题活动的意愿和需求。

了解儿童的需求通常包括以下方面内容：

1. 儿童基本情况：年龄、性别、教育情况、所居住村庄等。
2. 儿童及家长的意愿：是否愿意参加集体性的主题活动。
3. 儿童兴趣爱好：以多项选择的形式供儿童选择。
4. 儿童可以参加活动的的时间。
5. 所在村庄的资源：了解村庄是否能提供儿童活动的场地、志愿者以及社区骨干等资源。

（二）制订活动计划

根据访谈及问卷调查的结果，进行需求分析，制订发展性主题活动的计划。

发展性主题活动计划的制订建议考虑以下因素：

1. 根据不同年龄阶段儿童的发展特征及兴趣爱好，设计相应的发展性活动。如对处于青春期的青少年，要考虑朋辈对其的影响，以及其能力发展的特点，设计有挑战性及思考性的活动。

对于有朋辈社会交往需求的儿童，可依托冬夏令营设计一系列的儿童生活技能小组活动，其中包括自我认识、朋辈关系、成长挑战以及生涯规划等内容。

2. 儿童的分布情况：尽可能选择较为儿童分布集中的村庄开展服务。
3. 活动地点：应方便儿童参与，出行方便，如村委会活动室。

4. 本地社区的参与：联动本地社区的人力资源及爱心资源，积极推动本地社区社会力量的参与。

5. 交通出行：涉及外出活动，须征得家长同意，由家长陪同参加或家长授权志愿者陪同参加。

6. 外出活动须为儿童购买意外保险。

（三）募集资源

由于项目经费有限，项目组链接爱心人士、爱心企业以及其他项目的资源，以期丰富主题活动的内容。

开展发展性主题活动的资源有以下类别：

1. 场地资源：村委会活动室、学校、户外拓展基地以及其他适合儿童活动的公开空间。

2. 物资资源：根据项目活动设计所需物资，发动爱心企业或爱心人士捐赠。

3. 资金资源：对于项目资金不能覆盖的服务活动，可以通过爱心人士捐赠、企业捐款或与公募基金会合作开展公众筹款。

4. 人力资源：项目组负责发展性服务活动的组织与策划，由于参与儿童的人数较多，可招募本地社区志愿者、高校实习生及志愿者协助社工开展服务。

5. 文化资源：可以结合当地现有的文化资源，如青神县具备独特的竹编文化、东坡文化等资源，开展儿童研学课程。

（四）活动执行

按照活动计划执行主题性活动，时间多选择在周末、节假日及寒暑假开展，方便儿童的参与。

服务活动开展前，由项目执行机构社工为参与服务活动的志愿者及实习生提供服务前培训，培训主要内容包括服务内容具体操作、分工、儿童社会工作服务指导原则等。

发展性服务活动开展前，可根据服务活动的内容开展服务前测，活动结束后开展服务后测。

对于不适合开展服务前测的活动，可以在活动开展后进行服务活动满意度调查。

（五）活动总结

活动总结包括受益儿童对活动的反馈、活动的执行情况、不足及反思。每次活动后，项目组与其他参与执行的成员进行小组讨论总结，撰写活动总结报告。

第五节 县域社会组织能力提升

县域社会组织妇促会作为项目执行机构其专业能力的提升对于困境儿童服务有着重要的意义。妇促会的能力的提升将使得困境儿童及其家庭能够接受更为优质的服务，也有助于合作伙伴拓展在困境儿童服务领域的服务。

项目为妇促会提供六类技术支持，以促进合作机构各方面的能力提升，主要技术支持陈述如下表 6：

技术支持类型	内容
专业培训	项目管理、服务设计、困境儿童社会工作服务
业务督导	财务管理、项目管理、筹款及传播
外部督导	个案讨论、行业发展
外出学习	行业交流、经验分享、拓展视野
志愿者培训	志愿精神、儿童保护、服务技巧、服务答疑
带教式项目执行	服务活动带教（海惠社工手把手带领在地社工执行服务活动，以提升在地社工实务能力）

表 6：海惠对合作伙伴的技术支持类型

工作流程：

1. 了解县域合作伙伴在能力提升方面的需求。

海惠与县域机构在项目合作过程中，通过访谈及观察等方法，了解到合作伙伴在儿童服务领域中需要能力提升的方面，包括项目管理、服务设计、困境儿童社会工作实务、家庭教育等。

2. 组织能力提升类的活动。

根据县域合作伙伴的需求，项目组先后采用培训、工作坊、外出参访、小组督导、业务督导等方式，协助县域合作伙伴提升实务工作能力。

3. 开展能力提升后的总结反馈，主要采用访谈法及问卷调查法。

5 服务评估

服务评估包括过程评估及结果评估两个方面，是指运用科学方法与技术，系统地评价困境儿童关爱项目的介入方法的执行情况、成效以及是否达到项目的预期目标。

一、过程评估

过程评估是对整个项目服务的全过程跟踪与监测。困境儿童关爱服务项目主要由项目组成员与海惠监测部门负责开展过程评估工作。

（一）过程评估内容包括：

1. 生活资助金发放与使用情况，主要监测资助金发放是否及时、资助金是否应用在儿童的生活、学习及健康等方面。

2. 志愿者探访情况，主要了解志愿者是否每月定期前往家庭探访儿童，查阅志愿者探访儿童的工作记录以了解儿童是否出现新的问题与需求、以及儿童及家庭对于志愿者探访的反馈。

3. 发展性服务，主要了解主题活动的开展情况、效果以及受益儿童满意度调查；家长课堂中监护人对于困境儿童家庭教育沟通策略实用性等。

4. 妇促会能力提升情况，主要了解合作伙伴接受各类技术支持后，在儿童服务、项目管理、筹款、服务意识等方面的提升情况。

（二）过程评估方法：

1. 收集及查阅项目相关台账，如家访服务记录、活动计划及总结等；

2. 电话回访；

3. 实地走访儿童及其家庭成员；

4. 问卷调查；

5. 关键人物访谈。

二、结果评估

项目的结果评估由海惠的项目监测部门执行，主要评估内容为项目是否达到其预设的目标、项目服务输出的品质以及项目影响力。

（一）结果评估方法：

1. 基线/终线调查法：主要了解困境儿童及其家庭自服务介入前后的变化情况，主要为家庭经济收入、儿童营养改善情况（具体为体重变化、肉蛋奶等摄入量等，因项目的介入策略非严格的实验设计，儿童各项指标影响因素较多，因此该部

分指标仅作参考)。

2. 资料分析法：查阅项目执行的相关台账。
3. 问卷调查：面向受益困境儿童、家长及志愿者的服务反馈、服务满意度调查。
4. 相关方访谈：面向合作伙伴如业务指导部门青神县妇联、在地合作机构妇促会、志愿者以及受益对象的访谈。

延伸阅读三：困境儿童关爱项目终期评估方案简介

1. 评估目标：对两年项目的产出、成效和影响进行整体评估。
2. 评估对象：受助儿童及其家庭、志愿者团队、县域合作伙伴、海惠执行社工。
3. 评估方法：焦点小组、访谈法、问卷调查法、二手资料发；
4. 评估内容：
 - ▲困境儿童接受项目各项服务后的改变；
 - ▲困境家庭接受项目服务后家庭状况的改善情况；
 - ▲志愿者参与项目在态度、能力及意识上的提升情况；
 - ▲县域合作伙伴的专业服务能力提升情况；
 - ▲对当地相关合作部门的影响。
5. 评估产出：评估报告、困境儿童公益实践研讨会。

.....

延伸阅读四：社会关爱服务介入模式调研的实施

调研目标：总结困境儿童关爱项目工作经验、提炼项目工作模式。

调研方法：关键人物访谈法、问卷调查法、二手资料法。

调研对象：青神县妇联、县域机构社工、受助儿童及其家长、志愿者、海惠社工。

调研方法的局限性：

▲虽项目开展前进行了受助儿童各项数据指标的前测，但因该项目非严格的实验设计，很难证明儿童各项指标的变化只是来自项目服务的结果。

解决办法：

▲通过采用多种信源进行相互印证，尽量接近事实。

▲以定性访谈为主，问卷调查答案为辅，与定性访谈资料、二手资料进行相互印证。

调研的实施：

调研第一阶段：2022年3-4月，调研员与项目组确定困境儿童社会关爱模式手册框架与访谈提纲。

调研第二阶段：2022年5月，实地调研，访谈关键人物，查阅相关资料。

调研第三阶段：2022年8月，完成手册初稿，交予项目组审阅。

调研第四阶段：2022年9-12月，按照项目组反馈增加问卷星调查、志愿者深度访谈，11月底完成第二稿，12月中旬形成终稿。

类别	男	女	合计
关键人物访谈			
志愿者	1	4	5
妇促会社工		2	2
海惠社工	2	1	3
受助儿童		3	3
受助家长	1	2	3
青神妇联		1	1
问卷调查			
志愿者	11	14	25
受助家长	6	17	23

表 7：困境儿童社会关爱模式调研实施情况

6 结项和产品迭代

经过两年的探索，以“政府指导+社会资助+志愿服务+发展性服务”服务介入模式的困境儿童关爱项目即将结项。结项主要是对两年的项目执行情况与成效的总结与反思，以及两年项目的执行情况对于未来困境儿童服务产品迭代的启发与思考。

一、结项需完成的工作内容

1. 检查指标完成情况。对标项目方案的服务指标，检查服务指标及项目工作内容的完成情况。对于客观原因未能完成的服务工作，须提前与资助方沟通，商讨解决办法。

2. 撰写项目结项报告。总结项目两年的执行情况，结合结果评估当中对受助

对象在项目介入前后的变化、受益对象对服务的反馈、项目相关方对项目服务的评价等多个维度进行项目产出与成效总结，反思项目存在的不足以及提出改善建议。

在项目成效体现方面，着重呈现服务介入后情况改善显著的典型服务案例、项目对相关方的影响力。

3. 项目总结及研讨会。邀请从事困境儿童服务的县域社会组织、相关领域专家召开项目总结及研讨会，总结经验，反思不足，为同行交流建立平台，共同研讨工作困境的突破，亦为今后服务改进及产品迭代打下基础。

二、产品迭代

在两年的项目执行过程当中，项目组发现困境儿童及其家庭存在其他方面需求，这些需求是值得在未来的项目设计、产品迭代当中，通过优化及升级服务来回应的，以下是对未来项目产品迭代的一些可能性方向的思考：

1. 困境儿童个案服务。在项目的执行过程当中，社工及志愿者陆续发现一些受助儿童存在个别化的需求，如家庭关系紧张、家长缺乏有效的教育方式、儿童厌学和逃学、儿童的心理需要等问题，这些问题超出了现有的志愿者服务范畴，同时又难以通过集体活动的形式来解决。因此在已有的服务基础上，在未来的项目设计当中，有必要通过社会工作个案的工作方法，为这些儿童及家庭提供个性化心理及社会支持。

2. 学校社会工作。项目自开展以来，机构与社区（村委会）及家庭形成了有效的联动，基于在服务过程中发现儿童及家庭教育中的共性需求，如儿童安全教育、青春期教育、生活技能教育、家庭教育等都大部分儿童及其家庭都需要的发展性服务，未来可以尝试与项目地所在的学校合作，共建服务平台，形成“家-校-社”有效联动。

3. 以村委会活动室为平台的农村儿童服务，辐射邻近村庄的包括困境儿童在内的所有儿童。目前面向困境儿童的发展性服务主要采取把他们组织起来带去其他地方参与活动的形式，该方式仅能服务到项目受益儿童，因此有志愿者提议可以依托村委会活动室，定期组织邻近村庄的儿童，开展各类儿童兴趣发展、社会交往等活动，一方面可以扩大受益儿童的范围，另一方面可以促进村庄儿童的凝聚力与社会交往，有利于形成村庄儿童的支持网络。

4. 建立县域儿童社会工作服务人才资源库。鉴于县域社工人才比较欠缺，特别是从事个案服务、心理辅导、法律咨询等专业性要求比较高的服务人才，需要建立一支由社工督导、心理咨询师、法律工作者等不同专业组成的儿童社会工作服务人才资源库。对于从事一线服务的社工，特别是在开展个案工作存在困难的情况下，可以在社工督导下开展专业服务工作。对于存在心理困扰、法律或其他方面需求的儿童或家庭，资源库的建立可以使得社工及时地进行服务转介。

5. 系统性的课程开发。其中包括本土化的家庭教育课程、困境儿童社会工作服务课程以及志愿者能力提升系列课程的开发。农村地区的困境儿童，大部分由祖辈抚养，或者来自单亲家庭，其照顾者的受教育程度普遍不高，对于新的教育理念接受程度低，因此有必要开发一套适用于农村地区的家庭教育课程。困境儿童社会工作服务课程可以从服务理论到实践，形成系列培训课程，可有助于一线社工熟悉掌握困境儿童工作方法及技巧。志愿者团队除了基础性的培训外，亦应形成基础+进阶的培训及志愿者社群运营课程。

6. 村(居)妇联主席及儿童主任能力支持。村委负有妇女儿童权益保护的职责，为参与儿童工作的主要成员如村/社妇联主席或儿童主任提供能力支持，可以更好地提高儿童驻地相关方关于儿童保护的意识和能力，为村/社区范围内的困境儿童提供更完善的服务。

PART 3



困境儿童 项目模式 反思与复盘 第三篇



自“政府指导+社会资助+志愿服务+发展性服务”为服务介入模式的困境儿童关爱项目执行两年以来,项目相关方通力合作,项目取得了一定的成效,在项目执行过程中也存在一些困难与挑战。现对项目执行过程中的相关方的协作与分工、项目两年的执行情况、项目经验做法与成效,以及服务过程当中存在的困难与挑战进行整理,以期为其他社会组织提供经验参考。

1 困境儿童项目的完成情况

项目自启动以来，截止至 2022 年底，共计直接服务困境儿童 40 名，间接受益人数 120 人。两年来共计为 40 名儿童提供生活费资助 420000 元，其中 417600 元由陈张敏聪慈善基金支持，2400 元由腾讯公益平台筹集。建立了一支 32 人的志愿者团队，共计开展困境儿童走访 604 次，志愿者服务时长累计 961 小时。为困境儿童举办夏令营 2 次、集体活动 3 次、生日会 58 次，开展家长共学课堂 3 次，志愿者培训或交流会 3 次，共计 230 人次受益。项目链接各方资源，动员了西南石油大学和西南财经大学志愿者 17 人、四川农业大学志愿者 6 人、为困境儿童举办夏令营 4 次（共计 13 天），服务儿童约 320 人次，项目积极为儿童链接各类物资、资源，如牛奶、书本等，惠及项目儿童及社区儿童 200 余人次。直接服务数据详见图 9。

除此之外，海惠通过业务督导、外部督导、专业培训、外出参观学习等方法，持续为妇促会及志愿者提供能力提升支持（详见图 10 及图 11）。

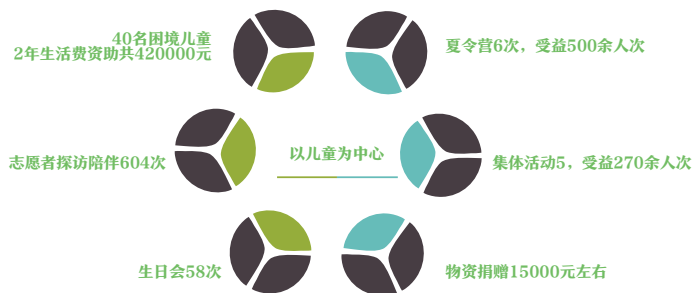


图 9：困境儿童直接服务数据

二、间接服务

(一) 家长能力提升

开展主题为正向教养的家庭教育讲座 3 次，受益家长人数为 45 人次。

(二) 妇促会能力提升

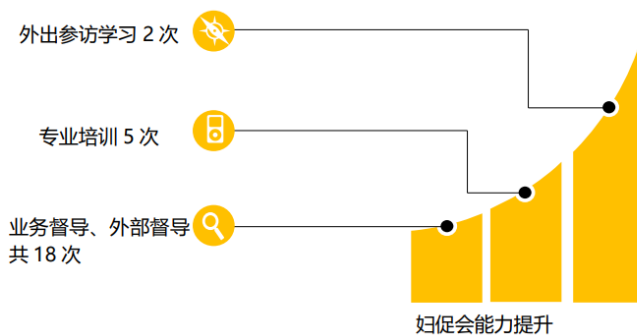


图 10：能力提升数据统计

(二) 志愿者能力提升

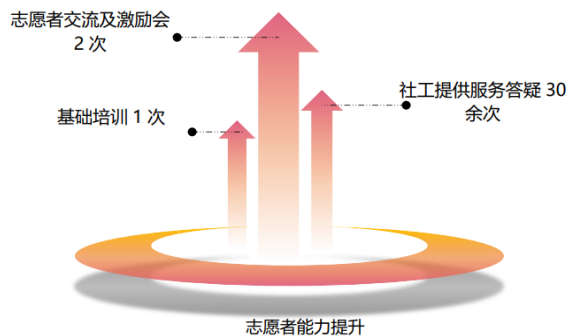


图 11：志愿者能力提升数据统计

2 困境儿童项目的经验与成效

除了服务模式的探索外，项目成效还体现在对项目受助儿童及家庭的影响、在地合作机构能力提升以及对志愿者群体的影响方面。具体详述如下。

一、项目探索了在县域资源相对缺乏的环境之下的困境儿童关爱服务的可行性模式，实现相关部门与社会组织的有效联动。

项目所在地四川省青神县，无论是社工人才资源、项目资源或者是社会各类资源，都是相对较为缺乏的。项目探索了如何在有限的资源情况下，以“政府指导”（青神县民政及妇联的业务指导及资源对接）、“社会参与”（基金会资助、海惠、在地合作机构以及社会志愿者为主要服务抓手）的方式，有效地对县域资源进行优化及整合，探索了符合县域现实情况的可操作的困境儿童关爱服务模式。

在工作机制上，青神县各级妇联与项目执行机构形成了有效的联动合作方式，主要体现在项目所服务的困境儿童是由各镇街、村（社区）妇联主席推荐转介、困境儿童的初次入户走访由执行机构社工与各级妇联共同开展，该工作方式一方面扩大了困境儿童覆盖面，另一方面初次入户由村委会妇联主席带领执行社工共同开展，避免了初次走访儿童及家庭对社会组织和志愿者的不信任。

其次，妇联与社会组织的合作采用双向互动的方式，一方面各村（社区）妇联主席如发现所在村庄的困境儿童有需要执行机构社工协助介入的情况，会及时进行转介服务；而项目的志愿者在探访过程中，如发现儿童及家庭遭遇困难，会报告至项目组社工，如儿童及家庭的困难需要联动其他相关部门，由项目组汇报至县妇联，由妇联联动其他部门共同解决。

在妇联和社会组织合作机制的探索与实践过程中，双方发挥优势互补的作用。妇联发挥其业务指导、部门联动和其他事业单位资源对接优势，而社会组织则发挥了其专业服务、与其他项目资源联动的优势，这样优势互补的合作方式可以为其他农村地区开展困境儿童关爱服务提供参考与借鉴。

三、切实地关注到边缘的困境儿童群体，回应到家庭最为迫切的需求和儿童的发展性需求，并为其建立社会支持网络。

困境儿童关爱项目着重关注暂未被国家救助政策覆盖的边缘困境儿童群体，以持续 10 年社会资助的方式，回应到困境家庭最为迫切的经济需求。在此基础上，通过两年的社工 + 志愿者探访陪伴，为本就缺乏支持的困境儿童及其家庭搭建由相关部门、社会组织和社会爱心人士组成的社会支持网络。而针对儿童发展性需求设

计的各类主题活动也可以进一步为儿童同辈交往创造机会，丰富困境儿童的课余生活。

（一）长期的生活资助，有效地缓解了家庭经济压力，改善儿童的营养情况，亦将减少儿童因家庭经济原因而造成辍学的可能性。

项目资助金增加了家庭收入，缓解家庭经济压力，并能应用在儿童身上。项目自实施以来，分别对9岁及9岁以下的儿童提供每月300元、10岁至16岁的儿童提供每月500元的资金资助，依据资助金额的不同，每个儿童家庭每年家庭经济收入可增加3600元-6000元。根据问卷调查所了解的项目资助金对于家庭的影响，82.61%的家长认为资助金增加了家庭收入，缓解了家庭的经济压力，82.61%的家长认为有了更多的钱给孩子购买食物，补充营养，78.26%的家长表示有了更多的钱给孩子购买学习用品（详见图12）。在资助金使用用途方面，问卷结果显示资助金大部分用于儿童的的生活用品、儿童学习用品以及家庭食物的购买（详见图13）。

问卷调查的结果也在实地访谈儿童及家长时得到了信息印证。独自抚养三名孩子的YM妈妈表示“... 两个孩子在读高中，还有一个孩子在读小学，过去家里没有钱的时候，常常哭，现在有了你们的帮助，经常来关心我们、支持我们”。儿童YM表示“有了你们的帮助，家里变了样子”。ZR妈妈在给项目组的反馈说“非常感谢项目给到家庭的帮助，如果难到极点时候，这些资助金能发挥很大的作用的”。

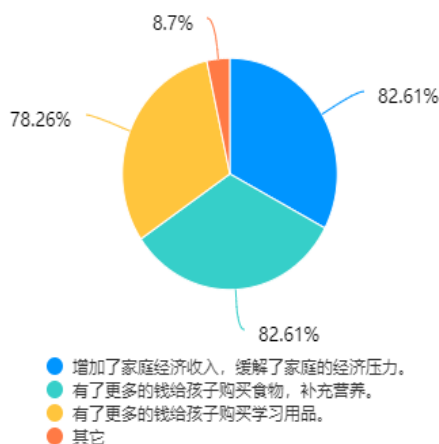


图 12：家长认为资助金对家庭的影响

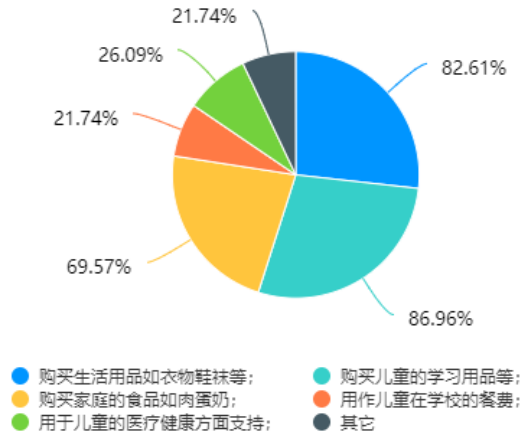


图 13: 资助金的用途

为困境儿童提供的生活费资助，除了帮助缓解家庭经济压力外，在一定程度上也有利于改善儿童的营养情况。主要体现困境儿童在肉制品和奶制品的摄入量上普遍有所增加，据 2020 年 10 月项目开始时的基线调查显示，受助儿童平均每月肉制品摄入量为 1.93KG、奶制品每月平均摄入量为 2.97KG。据 2022 年 10 月的调查数据显示，受助儿童平均每月肉制品摄入量为 2.82KG、奶制品每月平均摄入量为 7.4KG。同时，困境儿童肉制品及奶制品摄入的增加，也可以从项目开展前受助儿童的基线体重数据与两年后受助儿童体重数据对比中体现。体重前后测数据显示受助儿童体重普遍呈上升趋势，抽样的 23 名儿童平均体重增加 6.5KG。

在项目自执行以来所支持的 40 名困境儿童中，除了自身因病未能就学的两名儿童外，无一名儿童因家庭贫困或其他原因辍学失学。

（二）“社工 + 志愿者”的探访有效地为困境儿童及其家庭的提供心理及社会支持。

通过项目，在志愿者、项目执行机构社工、困境儿童及其家庭之间建立了联系，同时为帮助困境儿童形成稳定持续的支持系统和增加社会资本创造了条件。在探访过程中，志愿者不但为家庭带去了资助金，还为儿童提供功课辅导、聊天谈心以及陪同外出等服务。通过定期家访，志愿者聆听家长的家里长短、为家长提供了情绪支持，除此之外，志愿者也自发筹集了探访物资资源、链接了单位公益资源，为儿童及家庭提供物资帮扶，并及时向项目社工报告儿童及家庭的变故。

志愿者探访对孩子及家庭的影响的问卷调查显示，在受访的 23 名家长

中 95.65% 的家长认为志愿者对孩子的关心和鼓励，让孩子性格变得更开朗，60.87% 家长认为志愿者关心家庭，感觉家庭得到支持，52.17% 的家长认为志愿者帮助解决了家庭的一些问题，此外 26.09% 的家长认为志愿者为儿童送衣服与礼物，关心孩子，孩子期待志愿者的到来（详见图 14）。受访的 23 名家长均对志愿者的探访持满意的态度（详见图 15）。

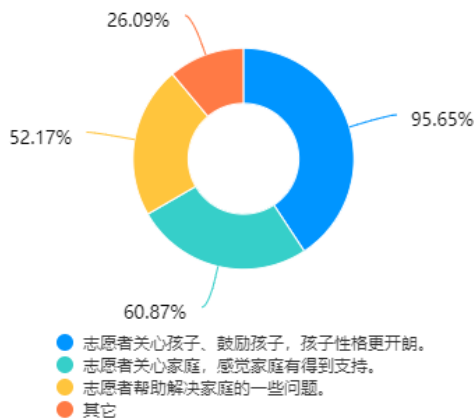


图 14：家长认为志愿者探访对孩子及家庭的影响

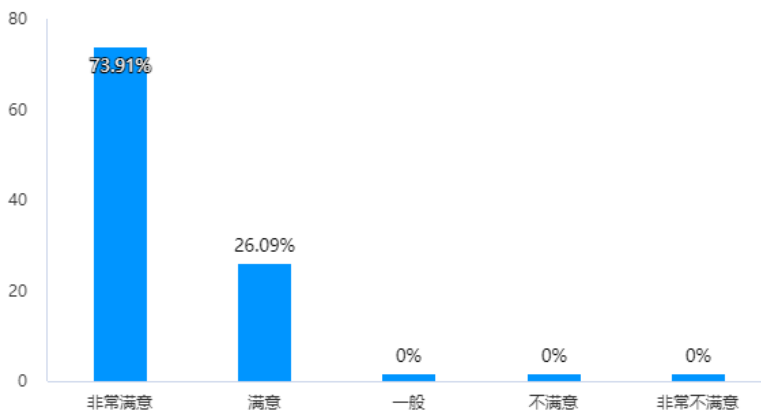


图 15：家长对志愿者探访的满意程度

志愿者对儿童及家庭长期的关怀以及对家庭问题的支持，使志愿者与受助儿童及其家长建立了良好的关系。志愿者 W 在其陪伴的儿童乙过生日的时候，邀请了项目组社工、其他团队志愿者等人共同来到儿童家庭为庆祝生日“... 那天我们给孩子过了一个非常难忘的生日，孩子非常感动，孩子的爷爷奶奶甚至萌生了让孩子

认我们做干爹干妈的念头，但是我们志愿者团队有规定，我们没有接受...”。受访家长乙表示志愿者帮助自己解决了打工拖欠工资的问题；志愿者L在家访过程中协助家长残疾证的升级办理；税务局志愿者团队在得悉受助儿童G因患有智力障碍无法正常上学、父亲希望能够帮忙孩子寻找特殊教育学校，税务局志愿者团队积极地通过单位领导为其链接到青神县特殊教育学校（后因孩子父亲无法每日接送未能成功入学）。项目志愿者所做的并不是单纯的探访陪伴，而是在探访陪伴当中，传达爱与关怀，并利用本身的社会资源，为家庭提供力所能及的服务。

志愿者对儿童的关爱和对家长的支持，给孩子和家庭带来了正面影响。受志愿者影响较大的是受助儿童X及其家长。受志愿者潜移默化的影响，受助儿童X萌生了长大了帮助有需要的人的想法。儿童X的爸爸表示“以后有能力了，就申请把资助金让给更需要的人，我也愿意参与到资助中来，帮助别人”。儿童X的妈妈表示“...愿意提供自家的菜园子给孩子们作为实践活动基地”。

志愿者W在探访的过程中发现儿童乙的奶奶有在孩子面前说离家出走的妈妈的坏话的情况，积极劝导了奶奶改变错误的教育方式，并促进了儿童与其母亲的联系。

在自发筹集物资外，志愿者团队也积极发动了单位的公益资源帮助儿童及其家庭。志愿者团队在开展儿童探访时会自费出资购买学习用品、书籍、牛奶、衣服等生活用品赠与儿童及家庭。此外，除了项目本身资源外，志愿者团队亦积极发动其所在单位的工会及妇联公益资源，共同投入到困境儿童的帮扶当中。

在项目工作机制上，项目组社工与志愿者形成紧密的合作关系，共同推动了项目的顺利开展、为家庭提供了及时的支持，主要体现在志愿者协助社工完成困境儿童基线调查、协助社工开展夏令营及生日会等主题性活动、发现儿童及家庭变故并及时反馈至社工处，及时为家庭解决问题。志愿者乙在探访受助儿童D时，得悉儿童把奶奶的卡上的八千多元用于游戏充值，志愿者乙把此事报告至社工处，并通过协助咨询警方等方式，妥善解决了此次问题。此外，社工会定期与志愿者前往家庭探访儿童，落实资助金的发放与使用，跟进儿童及家庭情况。志愿者家访后社工会致电了解探访情况及是否存在需要社工跟进的情况。受访的4名志愿者均表示“..... 社工做得很好，为我们走访提供了支持”。

（三）利用节假日及寒暑假开展的儿童发展性服务，搭建了朋辈社会交往的平台，为改善儿童的社会交往、提升自信心、丰富儿童课余生活创造条件。

项目所服务的困境儿童大部分来自农村地区，课余活动较为单一，儿童缺乏发展休闲娱乐、兴趣爱好的机会。项目利用节假日及寒暑假开展夏令营、生日会、户外拓展等主题性活动，为儿童朋辈间的社会交往搭建了平台，也为儿童增加自信心创造了条件，丰富了资源缺乏的困境儿童的课余生活。

问卷调查结果显示，73.91% 家长认为夏令营和生日会等主题活动有助于孩子的自信心的增加，60.87% 家长认为主题活动有助于孩子认识新的朋友，86.96% 的家长认为参加活动儿童比以前更为开心。13.04% 的儿童在参加活动后，主动与家长在分享自己参加活动的心情。

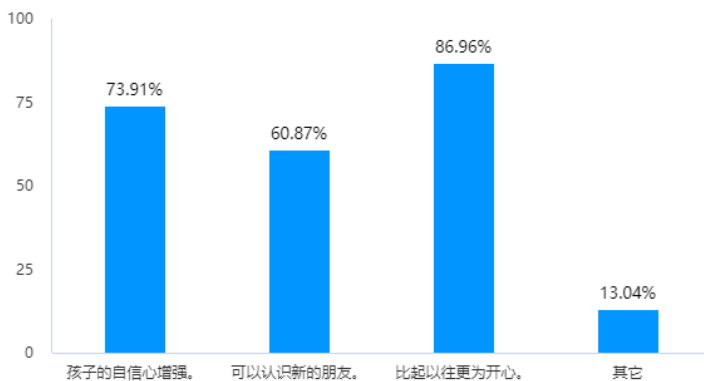


图 16: 家长认为主题活动对儿童的影响

家长对于主题活动的肯定也与访谈结果相互印证。GY 家长在项目的建议中表示“*希望可以适当增加孩子们一起的集体活动*”、志愿者 Y 认为“*可以组织邻近村庄的儿童共同开展集体活动*”、ZLQ 家长希望“*以后每次活动孩子都去参加，在以后的项目中积极发挥，认识更多的朋友*”、SAQ 家长希望“*多开展夏令营和生日会活动*”。

三、建立一支稳定的志愿者队伍，创新志愿服务模式，有效保证项目结束后志愿者关爱探访服务的持续性。

项目自开展以来，为青神县建立一支稳定的困境儿童关爱志愿者队伍，创新开展“团体帮扶”的志愿服务形式，避免了志愿者的流动对儿童探访造成不良影响。该项目通过妇联对接青神县各事业单位，组建以税务局志愿者团队、医院集团志愿者团队、退役军人事务局志愿者团队为核心的困境儿童关爱志愿者队伍。

单位志愿者团队结对多名困境儿童的形式，有独特的优势，一方面志愿者之间能够彼此合作、互相补位避免因繁忙无法走访儿童；另一方面企事业单位本身的工会与妇联有着良好的助老爱幼的公益传统，以单位团队开展志愿者服务能够得到单位在物资及人力等方面的支持。

项目志愿者在组成固定单位志愿者团队的同时，亦积极地发动了身边的亲友和同事共同参与到困境儿童的关爱探访中。志愿者 W 表示自成为项目探访志愿者以

来，自己先后发动了丈夫、工作单位司机共同参与到困境儿童探访工作当中“我丈夫去走访比我都还积极，我们工作单位司机还说为什么不早点跟他说这个项目”。W还积极发动其所在单位的领导共同进行关爱探访。

受访的三支单位团队志愿者均表示，在两年志愿服务结束后，虽然家访频率会有所减少，但也愿意继续链接其他单位或爱心人士的资源，继续陪伴困境儿童成长。在接受问卷调查的25名志愿者当中，88%的受访志愿者表示会继续探访陪伴孩子，仅12%表示不确定（详见图17），总体而言，志愿者与受助儿童及家庭建立了稳定的关系，能够从志愿服务中获得价值感，从而能有效地保证困境儿童关爱探访的持续性。

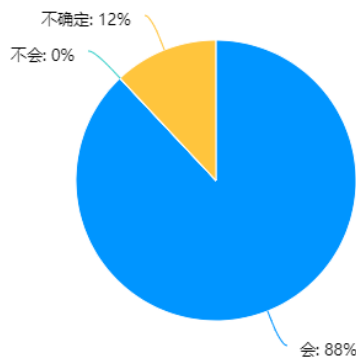


图 17：项目结项后志愿者继续探访儿童的比例

四、提升了在地合作机构的项目管理和困境儿童服务能力，拓宽了机构在儿童服务领域的视野。

在地合作机构在项目执行过程中发挥着重要的功能，包括从项目开始之初的困境儿童筛查及选择，到志愿者招募及服务过程中的管理、日常儿童探访、发展性服务活动的协助开展等等。海惠通过业务督导、聘请外部督导、邀请外出学习等方式，提高在地合作机构在机构治理与儿童社会工作服务行业发展的意识，提升在地合作机构社工的儿童服务的专业能力，进一步拓宽了机构的视野。

在合作机构社工能力提升方面，受访者妇促会会长涂梅表示“项目执行社工这两年我的变化是特别惊人的，从最初开始的一个小白到现在可以说完全是独立的……通过这个项目锻炼，有很大的成长”。项目执行社工认为项目对自己的影响主要有三点“一是对项目的执行有了更清醒的认识；二是个人能力有提升，从开始的迷糊，到现在能够相对轻松地带活动，和志愿者、家长的沟通也比较顺畅，

着急慌忙的心理有所缓解；三是外出的参访有更多了解同行的机会，对我们自己在执行项目也打开一些新的思路”。项目的实施使执行社工在项目管理、财务管理、志愿者管理和与相关方沟通等方面得到锻炼，亦让执行社工看到了不同儿童服务领域的可能性以及个人能力尚需提升的地方。

妇促会团队于2021年底在海惠的支持下前往云南省昆明市及武定县进行未成年司法社工、乡村困境儿童服务的参访学习，2022年底前往湖南长沙进行机构交流学习。这样的外出参访机会对团队有比较大的触动，起到了视野拓展的作用。妇促会会长涂梅表示“我觉得我们还是需要出去看一看、学一学，就像去年在昆明、云南学习后，我受到了启发就跟法院的人就对接了，还有检察院的对接了（关于未成年人司法社会工作的合作）”。

五、项目催化了在地机构链接其他项目资源以及拓展其他儿童服务领域的的能力。

在项目的执行过程，在地合作机构在困境儿童的服务意识及能力方面都有所提升，特别是困境儿童持续服务方面，妇促会会长涂梅在接受调研访谈时表示，机构在开展项目服务基础上发现了新的困境儿童项目需求，从而链接了更多的资源和项目，落地了“快乐小东坡系列-月月童伴”、“梦想小屋”等项目，从而帮助改善困境儿童生活，丰富困境儿童关爱服务项目的的内容。2022年，海惠与妇促会为进一步丰富项目活动内容，先后链接了周大福基金会、巴黎银行的资金资源，资助了该项目的受益儿童的开展暑期夏令营。

对于项目对机构的影响，妇促会会长涂梅认为“有了这个项目的执行经验，我们去申报其他类似项目就有了经验”。基于陈张敏聪夫人慈善基金资助的困境儿童关爱项目的探索，合作机构妇促会于2021年成功申请了救世军项目，把困境儿童社会关爱模式复制到青神县的其他项目实施地，进一步扩大了困境儿童的受益数量。2022年底，妇促会思考探索利用青神县现有的文化资源研发儿童发展类课堂，为项目的受助儿童提供更为多样化的发展性主题活动。此外，妇促会在实施项目过程中发现部分青少年存在厌学、异性交往等青春期议题，计划申请与教育部门合作，在留守学校共同开展学校社工站服务，以学校教师支持、家庭支持、儿童直接服务等更为整全的方式为儿童提供系统性的服务。

存在的问题与挑战

青神县困境儿童关爱项目是由多元主体协作参与执行的项目，项目所覆盖的是整个青神县的边缘困境儿童，项目覆盖面广，服务对象需求多元，需协调的社会力量多。因此无论是项目的团队，还是所服务的儿童和家庭，在项目的执行过程中都遇到过一些问题与挑战。这些问题与挑战对将来服务产品的优化有一些启示，具体陈述如下。

一、困境儿童及其家庭常有突发情况

项目受助儿童的家庭目前处于困境当中，抗风险能力差。在项目执行过程中，40名困境儿童的家庭不断有突发情况出现，监护人身体出现状况、儿童转校、儿童罹患疾病、手机游戏时现金被转走等情况时有发生。儿童及其家庭突发情况的发生给项目的开展提出了更高的要求，项目工作团队需不断地整合更多的资源来服务困境儿童，同时也对社工及志愿者服务团队的服务提出了更高的要求。

二、志愿者倦怠

个别志愿者对走访中除了资助金发放之外还能做些什么、如何做还有些迷茫，在长期服务过程中，难以产生有价值感与意义感，因而对常规的探访服务产生倦怠情绪。志愿者出现倦怠的原因主要来源于因困境儿童及家庭的困境难以改变而产生的无力感、未能与儿童及家庭建立良好关系、不知道能够为儿童和家庭做些什么事情等等，因此在项目执行过程中对志愿者的提供持续支持尤为重要。

三、发现儿童有新的需求

工作团队在持续跟进志愿者服务与困境儿童处境评估发现，40名困境儿童中近一半儿童存在个案介入的需要，主要介入意向有家庭监护支持、儿童生活环境改善、儿童行为引导及心理支持等，需要基于此需求开发儿童个案服务项目，持续对儿童开展精准的个别化服务。

四、在地合作机构存在的挑战

对于在地机构来说，目前县域机构社工的服务能力、有限的县域儿童服务资源供给力，项目存在的挑战为难以回应项目服务过程中发现的儿童个别化需求。此外，执行机构更多着眼于按照管理方的要求完成工作，对于项目化运作缺乏思考，缺乏对机构未来在困境儿童服务领域中的角色及发展的规划。

附录：

案例故事和各类表格



1 小山的故事

小山（化名），男，11岁。小山的父母亲早年离异，小山由爷爷奶奶抚养长大。小山的父亲患有精神障碍与抑郁症，有自杀倾向，需长期服药。小山的母亲很少与小山联系。小山的爸爸收入来源单一，因需要长期用药，经济压力大；小山的爷爷及奶奶无固定经济收入。由于家庭经济困难，爷爷奶奶年迈照顾能力弱，对比同龄人，小山体型消瘦，营养状况严重不达标。

因为家庭背景的原因，小山性格内向，难以融入同辈群体。父亲长期患病亦未能为小山提供充足的关爱与引导。同时，小山因为终日担心父亲病情，长期如此难以专心学习。

社工针对小山的营养改善、朋辈交往以及心理压力等方面的问题，制定了服务方案。按照项目的标准，为小山提供每月500元的生活费资助，缓解了家庭经济压力。受益于项目生活费支持，以及志愿者家访时提供的牛奶、鸡蛋等营养物品，小山营养摄入不足的情况得到了极大的改善。

小山性格内向，朋友很少。为有类似需求的儿童建立朋辈交往的机会与平台，社工设计了暑期夏令营、集体生日会等活动，邀请小山来参加。活动当中，在志愿者的鼓励下，小山从一开始不愿意表达，到后来积极地参与到团队活动当中，实现了很多转变，也在活动中认识了新朋友。

项目社工亦为小山链接了结对帮扶的志愿者，通过志愿者持续探访与关怀，给予了儿童及家庭希望与信心。一开始志愿者前往家中探访小山时，小山不愿意与志愿者交流。后志愿者细心地发现了小山的爱好，从小山的爱好出发逐渐拉近了与小山的距离。现在，志愿者与小山变成好朋友了。每月探访时，志愿者都会与小山谈心，关怀鼓励他尝试作出改变。

2 小圆与沈阿姨

小圆（化名），女，9岁。小圆的母亲在她刚出生的时候就离开了家，小圆自小由父亲抚养长大。到了上小学的年纪，小圆由八十多岁的奶奶带到了青神县城边上的小学读书。小圆与奶奶租住在县城边的一间平房内，父亲在外地打工。2021年小圆的父亲动了颈椎手术，回到出租屋养病，家中无经济收入，仅靠着过往的积蓄和小圆每月300元的资助金维持生活。

志愿者沈金红第一次见到小圆的时候，小圆很沉默，不爱说话。在得到小圆及家人的同意后，沈金红把自己的两个孩子带到小圆家中，让孩子跟小圆一起玩耍、写作业。每个月来看小圆的时候，沈金红会给小圆带课外书，带着小圆一起学习做家务。天气好的时候，她会把三个孩子一起带去附近玩。有了志愿者和小伙伴的陪伴，小圆逐渐变得开朗了。

2022年小圆在接受调研员访谈时，谈到沈阿姨会把她带出去玩，语气满是怀念。

“那你之后希望沈阿姨多带你出去玩吗？”调研员问道。

“不，我希望她多来看我。”

志愿者王欣

志愿者王欣，是青神县困境儿童关爱项目志愿者团队的一员。来自税务局的她与4名同事共同负责6名困境儿童的家访。

日常生活中王欣是一个热心的人，邻居有急事的或小区老人需要帮忙时，她能帮上忙的都帮。谈到为什么要加入项目志愿者队伍，王欣表示这是行善的事情，只要自己有能力，就希望能为社会做点事情。在过去的两年的探访中，王欣和她的团队不仅给孩子带去了每月的资助金、关心孩子、为家长提供支持，还总是尽力为儿童和家庭提供力所能及的帮助。

“其中有一个孩子有智力智障，无法正常上学，每次我们去时，孩子都要来拥抱我们。我们了解到孩子的爸爸想把孩子送到特殊教育学校接受教育，于是我们跟妇联促会项目社工陈晴说了这件事情，也请我们单位领导去帮忙对接了解特殊教育学校。后来因为需要每天接送，孩子的爸爸无法做到，只好作罢，但我们也尽力去做这个事情了。”

“有次我们去家访时候发现有个家长被拖欠工资，我让他尽量去要，如果还是没有给，我们这边会帮忙想想办法。”

“每次我们去孩子家里，不只是看望我们项目的孩子，家里有其他孩子的，我们也会关注到的。像有个孩子她稍微没有她妹妹聪明，妹妹收茶能收1200元，她只能收600，如此这般家里人就有点区别对待这两个孩子，我们一方面经常鼓励她，另一方面我们也做家长的思想工作，说服他们要平等对待两个孩子”。

谈起她负责探访的孩子们，王欣眉飞色舞，像谈起亲友家的孩子般，也总是能对她和每个孩子及其家庭的情况、故事娓娓道来。

“每个人生来都是平等的，没有谁比谁更高级。”王欣很认可这句话，也把这个理念带到了志愿服务当中，她接人待物和蔼可亲，到孩子家里也从没有架子，这样邻家热心大姐的形象很快让她和孩子家庭建立良好的关系。

“家长经常给我们送水果、鸡啊什么的，我们从来不收，实在推不过去我们就拿钱买，我们志愿者都是有规定的。”

“印象最深刻的一件事是我们陪伴的那个小女孩今年生日，我们志愿者团队，还有项目组的社工还有她的孩子，我们一起买了个蛋糕给孩子过生日，那天我们都玩得很开心，孩子也非常感动。”

“这个孩子只有七岁，自小母亲就走了，爸爸外出打工，由爷爷奶奶带大，比较宠爱孩子。现在孩子已经7岁了自理能力还比较差，不听爷爷奶奶的话。家访的时候，我会帮孩子梳头，教她自我照顾的知识。有一次我把孩子带到单位饭堂吃饭，孩子觉得环境很好，我就鼓励孩子好好读书才可能有好的未来。”

王欣不但善于与孩子打交道，在家长支持方面，敏锐的她总是能够发现家长需要支持的地方：“有一次我发现奶奶会在孩子面前说孩子的妈妈的坏话，孩子平时跟我们聊的时候也说自己没有妈妈，我们感觉这种教育有问题，就把奶奶拉到一边，跟她解释如果一直这样下去孩子会心理很不健康，应该让孩子有了解妈妈接触妈妈的机会。奶奶也听了我们的劝，今年过暑假的时候，孩子的舅妈把孩子接去见妈妈。”

王欣也带动了丈夫、工作单位司机与单位领导参与到探访当中。王欣的丈夫是老师，有空的时候会陪王欣一起探访。因为是老师，王欣的丈夫负责辅导孩子们的功课，在帮助孩子们的过程中也获得了成就感。

工作单位司机了解到王欣的志愿服务工作，也欣然参与到其中，甚至在一个家长提出希望寻求保安的工作机会时，他也表示如果需要，可以帮忙介绍工作。

除了每月探访送去资助金，跟进儿童和家庭近况外，王欣和她的同事还负责给过生日的孩子准备生日礼物。“每一件礼物都是我们精心挑选的，每个孩子的都不一样，会根据每个孩子的喜好还有年纪来买。”

两年的项目即将进入尾声，但王欣并未打算就此结束：“.....还是会继续抽时间去看望孩子，节假日的时候也会邀请孩子们一起来参加活动.....因为这是值得做的事情，是真正做到实处、有意义的事情。”

附件 1： 四川省青神县困境儿童关爱项目基线调查表

.....

编号：_____

填表日期：____年____月____日

姓名		性别		年龄	
民族		身高 (cm)		体重 (kg)	
联系电话			联系地址		
是否享有社会福利政策	<input checked="" type="checkbox"/> 最低生活保障 <input checked="" type="checkbox"/> 事实无人抚养儿童 <input checked="" type="checkbox"/> 散居孤儿 <input checked="" type="checkbox"/> 临时救助 <input checked="" type="checkbox"/> 其他_____				
同住家人/照顾者情况					
姓名	关系	年龄	职业	行为习惯	健康情况
儿童基本情况					
生存	生活照顾				
	健康情况				
	营养情况	肉制品：__kg/月 奶制品：__kg/月 水果：__kg/月			
安全	居住环境				

家庭关系			
家庭经济	收入与支出		
家庭关系	与父母关系		
	与其他家庭成员关系		
	照顾者间关系		
教养方式	父母教养方式		
	其他照顾者教养方式		
保护性因素及资源（儿童、家庭及社区）			
监护人姓名		与监护人的关系	
儿童及其家庭的主要困境描述	困境类型： 存在问题与需求：		
社工服务建议	社工签名： _____ 日期： _____		
督导/负责人建议	督导/负责人签名： _____ 日期： _____		

附件 2： 四川省青神县困境儿童关爱项目资助协议书

资助方（甲方）：四川海惠助贫服务中心

地址：四川成都武侯区武兴二路 8 号商环境 C-5

受助方（乙方）：

身份证号码：

地址：

1、项目概况：陈张敏聪夫人慈善基金有限公司支持四川海惠助贫服务中心在四川省眉山市青神县实施“四川省青神县困境儿童关爱项目”，周期为 2022 年 1 月至 2022 年 12 月，服务对象为青神县 40 名家庭面临特殊困难的儿童。

2、资助内容：

1) 根据项目要求和青神县妇联及青神县妇女儿童合作发展促进会的实地调查，被确定为该项目的受助对象，甲方将每月通过转账方式为其提供 300/500 元/月的资助金并定期组织开展相关项目活动，以促进其健康快乐成长；

2) 由于乙方为未成年儿童，甲方资助金将由志愿者实地转交并要求监护人签字确认，由监护人代管并按照项目要求使用，监护人信息：

姓名	身份证号码	电话

监护人与乙方关系（若不是亲属，请村委会附情况说明）：

3、项目要求：

1) 乙方提供的信息真实、准确；

2) 乙方积极参加甲方组织的各种项目活动；

3) 乙方监护人只能按照项目要求将甲方每月 元的资助金用于乙方日常生活和学习，且每月需跟志愿者沟通资助金使用情况；

4) 乙方不能有辍学和违法乱纪等行为；

4、违约及处理：

1) 乙方监护人一旦连续三个月违规使用资助金，甲方有权停止资助；

2) 乙方一旦出现辍学、违法乱纪等情况，甲方有权停止资助；

3) 乙方连续 3 次无故缺席甲方组织的项目活动，甲方有权停止资助；

5、附件：

1) 乙方与监护人户口本复印件；

2) 监护人与乙方没有亲属关系的情况说明；

甲方授权代表签字：

乙方签字：

签订时间：

签订时间：

附件 3:
四川省青神县困境儿童关爱项目资助金志愿者领取表
.....

序号	儿童姓名	对接志愿者	志愿者联系电话	1月发放金额	志愿者签字	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

**附件 4：
四川省青神县困境儿童关爱项目资助资金领款单**
.....

发放时间：

受助人姓名		性别		年龄	
受助人签字		监护人签字		资助金额及月份	
发放人签字		联系方式		项目伙伴签字	
备注 (可写上 月资金使用 情况)					

附件 5: 照片、视频拍摄及使用同意书

.....

致 _____ (机构名称):
本人 _____ (儿童/家长/监护人) 经机构员工
_____ (员工姓名) 讲解后,明白机构为儿童 _____ (儿童姓名)
或本人拍照/视频,以图片、文字、视频、故事等形式为本中心做宣传资料使用。

_____ (机构名称)

儿童/家长/监护人

员工签署:

签署/盖章/手印:

日期:

日期:

附件 6: 项目在地社会组织家访须知

.....

对儿童的安全及权益尤为关注。此《家访须知》是根据儿童保护政策的原则制定，使项目在地社会组织为儿童营造一个安全的环境，防止他们可能受到伤害。此《家访须知》适用于家访及其它需要接触儿童 / 儿童数据的合作单位。

请认真阅读此《家访须知》，表示了解并愿意遵守以下内容，并声明没有涉及针对儿童的犯罪记录。

保护儿童政策

1. 与儿童进行一切活动时，必须有妇促会的工作人员同意，并不可以与儿童独处或独宿。

2. 与儿童相处时，必须使用合宜的言语和行为表达，不追问儿童的过往经历和背景，不对儿童做无把握的或无法兑现的承诺，不在儿童面前吸烟、吐痰，讲不文明的言语，为儿童做好榜样。

3. 应避免对儿童做出一些不适当或与当地文化风俗相违背的行为，如拥抱或亲吻。为避免不必要的误会，请先取得儿童、其家长 / 监护人及妇促会工作人员同意，才与儿童有身体接触。

4. 不应随意接受儿童的一些不适当的要求，如索要钱物、电话号码、住址、借用手机 / 电脑、玩游戏、申请和登陆 QQ 号，联系家人 / 朋友等。如家访觉得有必要做以上行为，必须先征得妇促会工作人员的同意并做记录。

5. 不应参与或纵容违法、危险或虐待儿童的行为，包括有害的传统习俗、宗教性或仪式性的虐待。

6. 遵守保护儿童的相关调查（内部和外部），并且提供完成调查所需的任何文件或其他信息。

7. 若妇促会接到投诉，怀疑家访 / 合作单位对儿童做出不适当行为，包括违反以上守则或对其进行性侵犯，妇促会将会进行调查，并保留向当地执法部门呈报的权利，依法跟进事件。

拍照 / 摄录 / 发表

8. 在一般情况下，家访必须先当事人（或其家长 / 监护人）及妇促会工作人员同意，然后可在妇促会内或活动过程中自由拍照 / 拍摄。

9. 不得与儿童拍摄过分亲密的照片或视频。

10. 所有关于儿童的传讯材料，包括儿童故事、照片、视频等，均属于妇促会所有。如没有妇促会的批准，不可以公开或在网络上的任何地方内发放（资助办

及媒体采访除外)。

个人隐私

11. 为保障家访及儿童的个人隐私及安全,未经允许不得透露相关儿童信息。

安全须知

12. 注意保管好自己的随身贵重物品、现金、手机等,以免财物丢失,或造成不必要的损失和误会。如有丢失,责任自负。

13. 妇促会在服务周期内为志愿者购买意外保险。

家访要求

14. 家访按月进行,每一次家访时间不小于1小时;家访前志愿者需要提前1天向妇促会报备,家访结束后志愿者需要在5个工作日内如实反馈项目要求的家访资料给工作人员。

工作人员 _____(姓名)已向本人讲解《家访须知》,本人明白并同意遵守。本人声明没有涉及任何针对儿童的犯罪记录,在此提供的信息均属实,并无隐瞒任何事实以致影响在促进会的服务。本人明白如提供任何不符实的信息,将会被实时终止探访或合作。

(适用于18岁以下的家访)

家访者姓名: _____ 家长/监护人姓名: _____

签署: _____ 家长/监护人签署: _____

联系电话: _____ 身份证号码: _____

微信: _____ QQ: _____

邮箱: _____ 日期: _____

