

如何在没有性别暴力 行动机构的地区支助 性别暴力幸存者



提供予人道主义工作者
的口袋步骤指南

什么是口袋指南？

口袋指南及其辅助材料¹可提供**所有人道主义工作者**以下信息：

- 如何向性别暴力幸存者(Gender-Based Violence, GBV)提供支助
- 谁向您透露其性别暴力遭遇
- 同时您处在没有性别暴力行动机构(包括性别暴力转介途径或性别暴力联络处)的情况。

口袋指南采用了全球标准,可在不造成进一步伤害的情况下向性别暴力幸存者提供基本支助与讯息。我们建议您在取得性别暴力干预专家支援下,根据当地情况和以幸存者为本的方式来调整使用此资源材料。

尽管此**口袋指南**采用了心理急救(PFA)架构(准备、看、听和连接),但用户并不需要事先拥有关于PFA的知识或培训。仍建议进行全面PFA培训。

部分	页面	使用于
关键信息	2 - 3	立即的指导
决策树	4	
可获得的服务信息列表	5 - 6	
注意事项与该说什么: 看 听 连结	7 - 10	
步骤指引 寻求支助与PSEA 准备、看、听和连接	11 - 15	应对知识与技巧的准备和建立
儿童及青少年	16 - 20	18岁以下儿童及青少年的当下指引

¹ 口袋指南附件包括背景说明及用户提示/操作指南。

关键信息

→ **每次都应事先与性别暴力干预专家联系,以了解您所在地区可获得的性别暴力干预服务。**

部分服务可以采用电话热线、手机应用程序或其它远程支援的方式进行。

→ **留意您所在地区的其它可获得服务。**

确定人道主义伙伴可提供的服务如卫生健康、社会心理支持、庇护所和非食品物品等。同时也将由清真寺/教堂、妇女组织和残疾人士服务机构等社区性服务纳入考量。

→ **记住您的角色作用。**聆听而不评判。提供对方可获得的准确及最新服务讯息。让幸存者自行做出选择。明白您能处理与不能处理的事项。即使所在地区没有性别暴力行动机构,也可能会有其它伙伴如儿童保护或心理健康专家,为需要额外关注与支持的幸存者提供支助。先获得幸存者的同意,再将对方连接到其他任何一方。如果该幸存者不愿意,不要强迫他/她。

→ **不要主动确认或寻找性别暴力幸存者。**确保在有人寻求帮助时有时间为其服务。

→ **记住您的任务。**所有人道主义工作者都被规定必须向有需要的人士提供非评判性及非歧视性的支助,不论:施予或犯下暴力行为者的性别、性倾向、性别认同、婚姻状况、残疾状况、年龄、民族/部落/种族/宗教、施加/犯下暴力行为以及施暴的情况。

采用以幸存者为本的做法:

→ **尊重:**您所采取的一切行动,均以尊重该幸存者的选择、愿望、权利和尊严为导向。

→ **安全性:**幸存者的安全是第一优先考量。

→ **保密性:**人们有权利选择愿意或不愿意告知其故事的对象。维护这份机密性则表示不与任何人共享任何信息。

→ **不歧视:**向求助的任何人士给予平等及公正对待。

- **如果存在卫生健康服务，请随时向对方提供有关的使用讯息。** 分享您所明白的，同时最重要的是向对方解释您所不知道的。让幸存者自行决定是否要获得相关服务。在72小时内获得质量良好的医疗服务，可以防止性传播感染 (Sexually Transmitted Infections, STIs)，并且在120小时之内防止意外怀孕。
- 让照护者暂离现场，提供机会给残疾幸存者单独与您沟通，然而应在不危害或使其双方关系变得紧张的情况下为前提。
- 如果一名男性或男孩遭到强奸，并不表示着他是同性恋或双性恋。性别暴力是源于权力，而不是一个人的性征。
- 由于性倾向和/或性别认同的关系，这两方面的少数群体经常在遭遇伤害和暴力方面拥有更高的风险。主动聆听并设法为所有幸存者提供支助。
- 任何人都可以成为施暴对象，包括配偶、亲密伴侣、家庭成员、照护者、姻亲、陌生人和家长，或某些为了钱或交换货品而提供性交易的人。
- 任何人都可以是性别暴力幸存者 - 这包括但不限于，已婚人士、长者或性工作者。
- **保护幸存者的身份和安全。不要将幸存者的个人/身份资料或其遭遇记录下来、拍照或口头分享给任何人知道，包括您的上级。把手机和电脑收起来，避免引起幸存者是否被录音的疑虑。**
- 个人/身份资料包括幸存者姓名、犯罪者姓名、出生日期、登记号码、居住地址、工作地址、子女上学地点、事件发生的确切时间和地点等。
- 将一般非识别性信息分享给—您的团队或部门伙伴，以提升您的方案安全性。
—您的支援联络网，以取得案件自理方式及鼓励。

“我发现人们会在取水点附近受到骚扰，因为这些地方都是很偏僻和较远的。我们可以建议大家前往更近距离的取水点，或鼓励大家结伴取水，尝试减少被骚扰的机会，又或者...”

“有人和我分享了一段发生在他们身上的糟糕经历。我无法分享当中细节，但我需要支援去面对这种交流对我的影响。”

儿童及青少年指引
请转至第16页。



准备

留意现有的服务。

当性别暴力事件向披露予您...

由他人...

提供有关幸存者可获得之最新与准确服务讯息及支助。鼓励以安全和保密的方式与幸存者分享有关讯息, 让其按照意愿选择是否透露自己的遭遇。

注意: 不应去寻找性别暴力幸存者。

由幸存者个人

看&听

(参阅第7页及第8页)自我介绍。询问对反给您如何提供帮助。练习如何给予尊重、安全感、信心感以及不歧视。

是否存在可获得的性别暴力行动机构/转介途径?

是。按照性别暴力转介途径告知幸存者关于其可获得的性别暴力干预服务, 并在幸存者允许下将他们进行转介。

否。连接(参与第9页及第10页)沟通关于其可获得的准确服务讯息。

该幸存者是否选择要被连接至某项服务?

是。沟通关于可获得的资源/服务详情、包括如何联系、相关时间及地点、服务联络处、安全的交通选项等。不应在未获得幸存者明确同意下向任何人透露他们的身份或遭遇。不应将幸存者的识别性资料或事件详情记录下来。

否。维持保密性。说明幸存者可能会在之后改变主要而向要寻求这些服务帮助。若某些服务是暂时性、流动性或限时性的, 则应告知对方服务何时会不存在的讯息。

信息表

填写此信息表以获得您所在地区的服务讯息，然后将其放在容易拿取之处。

与性别暴力干预专家、您的团队负责人以及合作伙伴们一起确认(1)人道主义伙伴可提供的服务和(2)社区性质服务如宗教团体/礼拜场所、妇女组织、残疾人士机构等。

儿童保护	信息：	
	联络点：	
心理健康/ 社会心理 支持	信息：	
	联络点：	
健康	信息：	
	联络点：	
性与生殖 健康	信息：	
	联络点：	
非食品类物 品 /水、环境 设施和个人 卫生, 包括 尊严套件	信息：	
	联络点：	
庇护所	信息：	
	联络点：	
法律	信息：	
	联络点：	

食物与营养	信息：	
	联络点：	
提供予青少年的服务	信息：	
	联络点：	
提供予的残疾人士服务	信息：	
	联络点：	
提供予性与性别少数群体的服务	信息：	
	联络点：	
提供予儿童或女性当家的家庭	信息：	
	联络点：	
其它	信息：	
	联络点：	
其它	信息：	
	联络点：	
其它	信息：	
	联络点：	



注意事项与该说什么



看

应

- ✓ **应**允许幸存者接近您。可聆听他们的需求。
- ✓ **应**先询问对方您能如何为其提供基本的任何紧急需求。有些幸存者可能需要立即就医或遮蔽衣物。
- ✓ **应**询问该幸存者在当下地点交谈是否让她/他感到自在。如果该幸存者由某人陪伴，不应假设在该人面前与幸存者谈及其遭遇是安全的。
- ✓ **应**为对方提供实际支持如给一杯水、到没有其他人的地方坐下、递上纸巾等。
- ✓ **应**尽您所能，让幸存者根据意愿选择让她/他感到自在的翻译者或陪伴，若有需要。

不应

- ✗ **不应**忽视某个接近您，同时向您透露她/他所遭遇到恶劣、让其不适、不对和/或暴力经历的人。
- ✗ **不应**使用侵扰性或强迫性的方式提供支助。
- ✗ **不应**反应过度。保持平静。
- ✗ **不应**让幸存者感到压力，以透露让她/他觉得不舒服的更多信息。您的角色是聆听和提供对方可获得的服务讯息，事发经过的细节和参与对象都与您无关紧要。
- ✗ **不应**询问某人是否遭遇过性别暴力、强奸、殴打等经历。

举例：您可以这么说...

- “你现在看起来感觉很痛，要去诊所吗？”
- “这个地方让你觉得舒服吗？还是有别的地方可以让您感觉比较好？我们在这里说话，你感觉自在吗？”
- “你想来喝一点水吗？随便坐。”



听

应

- ✓ **应**采用保密方式处理任何共享信息。若您需要寻求关于如何向某幸存者提供最佳支助的建议和指引，请在与任何专家或同事交流之前先得到该幸存者的允许。应在不泄露该幸存者个人身份的情况下这么做。
- ✓ **如果适用于您的处境**，请管理对您保密限制的一切期望。²
- ✓ **请**管理对您角色的期望。
- ✓ **应**多聆听，少说话。
- ✓ **应**说一些安抚性和支持性的话；强调那些遭遇并不是他们的错。

不应

- ✗ **不应**记录、为幸存者拍照、用手机或其它设备录音，或告知其他人包括媒体。
- ✗ **不应**询问事发经过。反之，去聆听和询问您能如何对方提供支助。
- ✗ **不应**将对方的遭遇与其他某个人的做比较。不应告诉对方“这没什么”或该事情不重要等的讯息。重要的是该幸存者对其遭遇的感受。
- ✗ **不应**在有人向您透露其遭遇时，怀疑或驳折他的说法。记住您的角色是不评判地去聆听，并提供关于对方可获得的服务讯息。

举例：您可以这么说...

- “我可以如何帮助你？”
- “我们之间说的话不会有别人知道。未经你的允许，我不会告诉他人任何事。”
- “我会尽力支持你，但我不是辅导员。我可以告诉你任何你能够获得的支助讯息。”
- “尽量把你想说的说出来。你不需要告诉我关于你的经历，我一样可以提供你能够获得的支助讯息。”
- “这件事发生在您身上，让我很难过。”
- “发生这些事，不是你的错。”

² 在有些情况下，部分案件类型会有强制性的报告规则。请向您的防护联络点和/或性别暴力专家了解更多信息和指引。



连结

应

- ✓ **应**尊重幸存者自行决定的权利。
- ✓ **应**与对方分享其可获得的所有服务讯息,即使不是性别暴力专设服务亦可。
- ✓ **应**告诉幸存者她/他不必当下做出任何决定,她/他可以随时改变主意,并在将来使用那些服务。
- ✓ **应**询问该幸存者是否有可信任的人、朋友、家庭成员、照护者或其他可求助的任何一方。
- ✓ **应**向幸存者提供您的手机或通讯设备,如果您觉得这么做是安全的,以便她/他能联系其信任的人。
- ✓ **应**在采取任何行动之前,先获得该幸存者的允许。
- ✓ **应**以支持性话语结束对谈。



不应

- ✗ **不应**夸大您的技巧、给出虚假承诺或提供虚假讯息。
- ✗ **不应**提供对方您自己建议或自认为的最佳行动方案或下一步该做什么。
- ✗ **不应**假设您知道别人想要或需要什么。某些行为可能会使别人进一步面对遭受污名、被报复或伤害的危险。
- ✗ **不要**对某人或他们的遭遇作出假设,同时不要以任何理由包括年龄、婚姻状况、残疾、宗教、种族、阶级、性倾向、性别认同和犯罪者身份等为由进行歧视。
- ✗ **不应**试图让遭遇性别暴力的人士与任何其他人士(比如犯罪者或任何第三方如家庭成员、社区委员会成员、社区负责人等)和平相处、和解或解决问题处境。
- ✗ **不应**与任何人分享案件详情和幸存者的个人身份特征。其中包括幸存者的家庭成员、警察/安全部队、社区负责人、同事、上级等。透露这些信息可能会对幸存者造成更多伤害。
- ✗ **不应**在对谈结束后询问或与该幸存者联系。



举例:您可以这么说...

- ...→ “我们之间的对话将不会有别人知道。”
- ...→ “我不是辅导员,但我可以向您提供我所知道的讯息。有些人/机构或许能够为您和/或您的家人提供部分支助。您想要了解看看吗?”
- ...→ “这是有关服务的详情,包括地点、服务提供时间、费用(若有)、交通选择以及这是您可以联系的人的名字。”
- ...→ “有谁是您信任而且可以寻求支持的,比如家人或朋友?您想要用我的手机打给任何您需要的人吗?”
- ...→ “接下来,您想走踏哪一步和是否自在,是最重要的考量。”
- ...→ “别因为要做任何决定而感到压力。您可以好好思考,随时都可以改变主意。”
- ...→ “我不能代表您去尝试与任何人解决这个问题。但我可以做的,是在谈话中给您支持和聆听您的疑虑。”
- ...→ “听起来,您已经有了一些行动上的想法。这是很积极正向的一步。”

幸存者视角： 寻求支助的好处与风险

求助干预服务对幸存者而言并不总是安全的，它可能会导致更多伤害。记住，您的角色是提供幸存者其可获得的准确与最新服务讯息，并且让对方自行做出让他们感到安全的选择。包括考虑以下的好处或风险例子：

寻求支助的风险

- 可能会被有关幸存者的朋友、家人和/或社区发现，导致被污名化、被赶出家门或社区、和/或遭受更多的暴力侵害。
- 可能会被有关犯罪者发现其他人知道其施暴，继而通过伤害甚至杀死幸存者来进行报复。
- 可能因被视为帮助幸存者，继而导致干预服务提供方遭受有关犯罪者或社区的威胁和暴力对待。
- 如果有关服务提供方没有经过适当培训，其应对能力可能会不敏感。

寻求支助的好处

- 遭遇侵害时可触达救生援助。
- 及时触达安全、保密和专业的医疗服务，继而预防艾滋病毒感染和意外怀孕。
- 触达其它更有尊严和自在感的干预服务，包括安全与心理支持的选项。
- 触达可防止进一步施暴事件发生的援助。

性剥削与性虐待 由人道主义行为工作者 或与人道主义援助有关 的个人所为

保护免受性剥削和性虐待 (Protection from Sexual Exploitation and Abuse, PSEA) 一词指的是为保护弱势群体免受性剥削和性虐待而由人道主义行为机构和相关人士包括人道主义援助工作者、志愿者、保安人员、承包商、司机、联合国特派人员、联合国警员、维和人员、用于人道主义目的的用品及服务供应商/服务商等采取的步骤措施。

无论犯罪者是何人，本资源中所概述的性别暴力幸存者支助蓝图都不会改变。对于犯罪者是一名援助人员或与人道主义援助有关人士而需承担的附加责任，请联络您的保护免受性剥削和性虐待联络处或保护免受性剥削和性虐待的国内联系网。



准备:

准备是关键。即使您的所在地区没有性别暴力行动机构 (包括性别暴力转介途径或性别暴力联络处), 也可能会有其它包括当地/社区级的服务, 以协助处理有关人士的需求。您知道的干预服务可能比您以为的更多!

留意可获得的服务

→ 使用**信息列表(第5及6页)**

来填入有关可获服务的资料。与性别暴力干预专家、您的团队负责人、同事以及其他伙伴一起合作。将关于如何使用这些服务的必知信息写下来, 包括去可以去哪里、与谁交谈、谁能/不能使用这些服务 (例如仅限女性、需要相关文件等)。

→ 向您的团队负责人、方案管理员和/或集群/领域协调员了解有关防止性剥削和性虐待的协议。如果您的代理机构没有既定的保护免受性剥削和性虐待协议, 请考虑与某个保护免受性剥削和性虐待联络处取得联系, 以获得有关设置的指引。

熟能生巧

→ 熟悉**第7页至第10页的示例**

对白。与同事和朋友一起大声练习。您的练习次数越多, 在面对性别暴力幸存者求助时就会能够越自如。

- 参考**用户提示手册**以了解更多关于如何学习使用这些材料。
- **口袋指南**对于遇到困难的工作者是很有帮助的。当以后您的同事或朋友来向您寻求支援或建议时, 便可以使用本资源中的设置问题和陈述来进行练习。



看:

当有人向您透露他们的性别暴力遭遇时...

自我介绍

- 介绍您的名字、您的角色和您的身份。询问对方您可以如何提供帮助。

解决紧急基本需求

- 每个对象都会有不同的基本需求, 其中可能包括紧急医疗护理、水或需要亲人, 或因为身上衣物丢失、破烂、弄脏或被脱除而需要被子或遮蔽衣物等。特别是性别暴力幸存者, 衣物可能是让他们感到更舒坦和有自尊的首要迫切需求。
- 让幸存者告诉您, 她/他对于自己人身安全和保障的想法。小心不要根据您所眼见的来进行假设。

留意人们寻求支助的各种方式

- 允许人们以任何形式去表达自己的情绪。大家对于压力和危机会有多种不同的反应。有的人可能会很安静,无法说话;生气和大喊;把事情怪罪于自己;哭泣;行为暴力等等。
- 残疾人士、语言不同者以及其他人在寻求支助时遇到各种障碍。请按照以幸存者为本的原则和保密性来找到聆听和支助这些人士的方式。即使您无法理解对方,也可以始终表达关心和支持。
- 当在因文化关系使得妇女和/或女孩不能与男性互动的情况下,请确保有女性工作者在场以提供支援。

明白您处理与不能处理的事项

- 在某些情况下,除了您的角色之外还会需要更多专业支援,比如涉及儿童、强制性举报、³幸存者的安危迫在眉睫、或幸存者可能伤害自己或他人等。如果是这样,或许会有在能力上可及的其它联络处能提供更好的支助。请参阅您的**信息列表(第5页和第6页)**。



听:

在确认幸存者的基本需求得到满足,同时她/他并没有面对任何即时危险之后,**开始聆听**。

幸存者可能感到非常沮丧和/或困惑,但您作为提供帮助者,尽量保持冷静是很重要的。允许对方透露想说的事,不论多或少。您的角色并不包括提供辅导,所以将对方引领到相关服务中,或就其遭遇进行详细访谈即可。与其询问有关事件本身的细节,不如着重向对方提供您所知道的可获得服务讯息。

提示:一般而言,最好避免问对方问题,尤其是以“为什么”开头的问题,因为这些方式可能会让对方觉得是被怪罪的一方。反之,仅去聆听,或在必要时提出像是“我可以告诉您关于您可获得支助的服务讯息吗?”或“您希望我如何帮助您”之类的问题。

记得,如果您想寻求上级或其他人道主义工作者的支援,**请一定要事先得到幸存者的允许**。

告知幸存者您想和谁交谈此事,为何要这么做以及您会透露哪些信息。如果幸存者感到不舒服,或完全拒绝透露其信息,请使用本口袋指南中的工具尽可能为他们提供帮助。



³ 部分情况会有与某些事件类型相关的强制性举报规则。欲获得更多信息和指引,请咨询您的保护联络处和/或性别暴力干预专家。

聆听的力量：

有的时候，您可能会处在一个完全没有能与幸存者分享的服务或资源讯息的情况。

您可能会感到无助。向幸存者坦诚是很重要的，认同对方向您透露其遭遇的勇气，表达您对于无法提供更多帮助的歉意，并在谈话过程中尽量给予幸存者高度尊严感。在当下表现得积极聆听就已经是一种支持。



连结：

当您支持幸存者做出下一步决定时...

询问幸存者是否有她/他可以信任的人以寻求支持。

- 如果幸存者问及您的意见，可鼓励对方去决定应该向何人、何时以及为何向其求助。
- 不要在这种情况下发表您本身的看法。

如果存在任何干预服务，请向幸存者提供有关得可获服务或选项的准确讯息以让其更自在。

- 准备是关键。使用您的**信息列表 (第5页及第6页)**，并确保掌握对方可获得的准确和最新服务讯息，以及如何取得联系。
- 如果不确定是否存在某个特定服务，请告知对方您不确定。

带着怜悯心结束交谈。

- 维持保密性。
- 正面地巩固幸存者所做出的任何决定。
- 记住，就算幸存者没有做出任何决定，您的角色依然是支持幸存者的抉择。所以不要与幸存者重复交谈内容或见面、辅导或试图为对方处理状况。

结束对谈后

反思与自我照护：记住重要一点，就是您可以矫正任何事，但您无法改变对方的遭遇或拿掉他们的痛苦。聆听和听闻他人的遭遇，会使您处在对方的痛苦、创伤或伤害性遭遇力 - 亦称为经历二次伤害。去思考当产生这些感受时，您应该如何照顾好自己的情绪。向您本身的支援系统和联络网，包括同事、团队负责人或性别暴力干预专家进行简单的情况说明 (记得对幸存者的信息保密) 并寻求支持。

由于某些类型的暴力行径 (例如家庭暴力) 可以循环发生，所以您可能会再度见到对方，或得知他们又经历了另一次被施暴的遭遇。您无法改变他们的遭遇，但您可以：

- 无论是否曾与该幸存者交谈，都在个别事件中以不评判的方式去聆听对方说话。
- 思考如何改善您的干预方案，使提供的服务更安全，同时为遭遇性别暴力的人士打造更正面的环境。

为18岁以下儿童及青少年提供支助

关键信息

→ **务必先与**您所在国家/地区的性别暴力或儿童保护干预专家联系,以了解:

- (1) 您所在地区的可获服务和
- (2) 当地协议及程序。⁴

→ **不伤害。**不要去寻找儿童幸存者。调查或评估某儿童/青少年是否遭受暴力并不是您的工作范围。这么做可能会为该儿童/青少年带来更多的暴力遭遇和风险。让想求助的儿童/青少年能够联系上您。

→ **记住您的角色作用。**如果某儿童/青少年向您求助,

1. 聆听而不评判。
2. 通过将该儿童/青少年与其认为安全且可以信任的成年

人进行连接来为对方提供支助。该人或许不是他们的父母、照护者或家庭成员。

3. 不要为他/她做决定,包括强迫该儿童/青少年的照护者或任何其他人在你们双方交谈时于现场陪同。

→ **营造自在感。**让该儿童/青少年在交谈时处于主导地位,即使这意味着您只能安静地陪伴。让您的肢体语言处该儿童/青少年的视线水平上,让对方知道,只要他们愿意就可以向您坦言一切。不要询问对方发生了什么、对象是谁以及为何会发生之类的问题 - 而是使用安抚性的用词,并以他们能明白的方式交谈。

记住,如果您所在地区有性别暴力或儿童保护的行动机构/转介途径,请将该名儿童/青少年安全和保密地转介给相关专家,以更好地为他们提供帮助。

当您所在地区**没有性别暴力或儿童保护的行动机构/转介途径**时,请使用本指南。



⁴ 向您所在国家的性别暴力或儿童保护联络处询问有关当地协议及程序的信息,包括:(1)保密上的限制和(2)性别暴力干预与儿童保护的指定联络处。

→ **公平对待每个孩子。**无论性别、年龄、家庭状况、照护者身份或其身份的任何方面，所有儿童都应该得到相同的公平支助。不要将遭遇性别暴力的儿童视为是无助的。每个孩子都有其独特的能力与强项，以及自我康复的能力。以儿童幸存者理解的方式与他们交谈，并尊重其尊严和意见。

→ **维持保密。**不应将您与该儿童/青少年互动间的信息写下、拍照或用任何方式记录。把任何能被视为可以录音的手机或电脑收起来。在透露任何关于该儿童/青少年或其遭遇的信息之前，先获得对方允许。这表示即便是透露予该儿童/青少年所信任的人也一样。

→ **确保该儿童的安全。**该儿童的身心安全必须是首要关注。在与该儿童进行的所有互动中，以及接下来将采取的任何步骤方面，都要先考虑其安全。

→ **留意儿童/青少年或其照护者如何寻求支助。**儿童及青少年求助的方式与成年人不同，而且很少会直接透露。孩子可能较难相信大人或不愿与其交谈，特别是他们不太熟悉的大人；感到恐惧、尴尬或害羞；或害怕表达自己的感受。您可以：
(1)留意有关虐待儿童的传闻、
(2)让为某个儿童求助的成年人提供联系、或(3)根据该儿童的体征或行为怀疑是否存在被虐待迹象。



在有的案件中会发生不确定如何支持**该儿童最大利益**和他/她身心健康的情况。如果无法确定该情况的安全性，请告知该儿童您需要与更了解如何确保其安全的另一个服务提供者或团队成员进行保密交谈。

应

不应

如果有人向您寻求为某个儿童/青少年提供帮助...

- ✓ **应**向该名求助人士提供对方可获得的准确及最新服务的讯息。
- ✓ **应**尊重保密性。⁴

- ✗ **不应**去调查某个传闻，或寻找/访问该儿童/青少年。
- ✗ **不应**与任何人讨论或透露您得到的信息详情。⁴

如果有儿童/青少年向您寻求帮助...



看

- ✓ **应**询问该儿童/青少年是否想要在一处安静而私密的地方谈话。确保那个地方可以被其他人看见，但无法听到您说话。
- ✓ **应**确保您所坐的位置是在对方的视线水平上。保持开放的肢体语言。
- ✓ **应**询问男孩和女孩是否想与其同性别的大人交谈。

- ✗ **不应**指示该儿童/青少年去较安静或私密的地方，也不要违背他们意愿下将其孤立。
- ✗ **不应**触碰、拥抱或与对方身体接触，否则可能会对其造成伤害、不自在和痛苦。



听

- ✓ **应**专注地聆听对方，同时注意非语言性的肢体交流。
- ✓ **应**保持冷静和耐心，在不评判下接受对方所说的内容。
- ✓ **应**让该儿童/青少年使用本身的词语去表达自己。

- ✗ **不应**访问或评估。不应将该儿童/青少年的资料信息或其遭遇写下来、拍照或口头分享给其他人。
- ✗ **不应**表现出震惊、怀疑、愤怒或任何其它可能引起该儿童/青少年痛苦的反应。
- ✗ **不应**使用深辞，或比该儿童/青少年说得更多。



安抚

- ✓ **应**向该儿童/青少年确保他/她可以安心地告诉您自己所经历的事。
- ✓ **应**尊重该儿童的意见、信念和想法。
- ✓ **应**使用适合对方文化背景的安抚性用此...示例包括：

“我相信你” – 建立信任

“我很高兴你告诉我这个”

– 与对方建立关系

“谢谢您告诉我这个经历”

– 表达移情

“你能告诉我这些,真的很勇敢”

– 使其放心并赋予权力

- ✗ **不应**在无法保证该儿童的平安时,向对方做出比如“一切都会没事的”之类的承诺。
- ✗ **不应**强迫该儿童/青少年继续与您交谈,如果他/他不愿意。



连结

- ✓ **应**询问该儿童/青少年是否有其能信任的人,是否需要帮助他/他进行联系,或陪伴找到该人。
- ✓ **应**持续陪伴该儿童/青少年,直到他/她感到安全,或被其认为是安全且可以信任的人照顾。
- ✓ **应**向该儿童/青少年和他们所信任的成年人提供其可获得的准确相关服务信息,以及如何取得联系。
- ✓ **应**告诉对方您知道和不知道的事。如果您没有对方想要知道的讯息,请说“我不知道”或“我没有该资料讯息”。

- ✗ **不应**在你们交谈时,强迫该儿童/青少年与他们的照护者或其他任何人待在一起,因为这些人有可能是施暴者,或该儿童/青少年并不想将他们的遭遇透露给这些人知道。
- ✗ **不应**让一个在痛苦中的儿童(例如哭泣、生气或震惊)处于无人看管的状态。
- ✗ **不应**试图由您自己来为该儿童/青少年解决问题、做出打算或进行决定。

儿童年龄与决策能力的参考

请注意, 专职人员 - 拥有与遭遇性别暴力儿童及青少年相处的工作经验 - 最适合确定该儿童/青少年是否有能力与其照护者进行协调或自行做出决定。

您作为非专家的角色, 是提供聆听和安抚该儿童/青少年, 然后将对方连接到他们所信任的人, 并告知对方可获得的服务讯息。以下的年龄层分类仅供参考, 并将视年龄、思想成熟水平、发育阶段和其它因素而有所不同。

15岁及以上的青少年一般已经足够成熟做出决定和明白自己的遭遇。

→ **您的角色:** (1) 聆听该青少年透露其遭遇、(2) 帮助该青少年连接至其信任的人以获得往后的支助, 和(3) 向对方提供其可获得的服务讯息以及联系方式。

6岁至9岁的儿童与10岁至14岁的青少年或许可以或还未有能力自我阐述其被施予暴力的经历。他们可能也还无法自行做出决定。

→ **您的角色:** (1) 支持该儿童/青少年寻找他们能信任的大人, 以支持下一步该做的事; (2) 向该儿童/青少年和其信任的大人提供其可获得的服务讯息以及联系方式。

婴儿至5岁的幼儿在缺乏或有限的沟通能力下, 是无法自我报告被施予暴力的经历的。另一个体 - 朋友、照护者、家庭成员、社区成员等 - 可能会代表孩子寻求帮助。

→ **您的角色:** 向该陪伴者提供其可获得的服务讯息以及联系方式。

改编自: 2008年联合国难民署 (United Nations High Commission For Refugees, UNHCR) 的《最佳利益测定指南》。2012年国际救援委员/联合国儿童基金会的《性虐待儿童幸存者照护》。

此资源是2015年机构间常设委员会性别暴力指南的随附指南。
www.gbvguidelines.org

www.gbvguidelines.org/pocketguide



GBV Pocket Guide

此口袋指南版本乃由联合国儿童基金会马来西亚分部根据全球认可的机构间资源英文原版进行翻译和/或改编。