



东城区困境儿童及家庭精准救助 需求评估分析报告

北京市协作者社会工作发展中心

2017 年 5 月



《东城区困境儿童及家庭精准救助需求评估分析报告》课题组

领导小组成员：

李仁利 李小洁 李涛 卢金艳

报告撰写：单焱斌 李真 杨霁 李扬

调研组成员：刘丽华 刘文静 田雨鹤 刘玉方 黄菊 刘德荣 于莺飞 余晓雪

调研志愿者：苏欣欣 白雪敏 令次强 段玉雪 陶思敏 何清龙 张晓莉 孙雪洁 杜士静

本报告是北京市民政局和东城区民政局委托北京市协作者社会工作发展中心开展的困境儿童精准救助试点项目成果之一，由北京协作者课题组设计、实施和撰写，仅用于东城区困境儿童精准救助工作交流，版权属于北京协作者所有，其他任何组织或者个人未经许可，不得用于公益目的合理、善意以外的其他用途。



摘要

2016 年，北京市民政局以东城区作为困境儿童精准救助试点，由北京市协作者社会工作发展中心（以下简称“北京协作者”）承接东城区精准救助项目，探索运用专业社会工作方法提升东城区困境儿童的救助质量和水平。

在项目实施第一阶段，北京协作者运用多维感知社会支持问卷量表和深度访谈的方法，面向东城区困境儿童及家庭开展了需求调查与研究，并从专业社会工作的视角出发，形成了《东城区困境儿童及家庭需求调查报告》。

报告发现，东城区困境儿童及家庭困境形成的直接原因主要包括：1、困境儿童身体功能与健康状况不良（35%）。2、父母残疾或遭遇疾病与变故（超 50%）。3、家庭结构缺失（超 20%）。这些遭遇超过了困境儿童及家庭的应对预期和能力，困境儿童及家庭无法依靠自身力量解决，从而陷入了困境。

困境形成的间接原因是困境儿童及家庭的正式与非正式社会支持资源的不足，主要为：1、困境儿童及家庭来自亲属、朋友、同学、社区邻里等非正式社会支持网络不足或缺乏；2、困境儿童及家庭获得的政府救助集中在物质与资金支持，以维持困境儿童及家庭的基本温饱，而缺乏其他方面的介入；3、困境儿童及家庭问题缺乏专业的系统介入。困境儿童及家庭缺乏有力的社会支持，无法走出困境。

研究发现，困境儿童及家庭受困境影响，经历困境迷茫、困境求助、困境胶着等不同阶段，他们的需求不仅是物质上的需求，往往还包括生活照料、医疗资源链接、法律与政策援助、家庭关系调试、心理援助、社会交往、社区参与、学习与就业等方面的需求。仅仅依靠政府或其他组织的单一力量，无法回应困境儿童及家庭在困境时期的复杂需求。

研究建议，开展救助工作回应困境儿童及家庭的需求，要完善现有的福利救助体系，制定和完善困境救助福利政策，建立以困境儿童为中心的三社联动服务机制和多方共享的动态精准评估机制；培育和建立一支困境儿童及家庭干预服务的专业社会工作人才队伍，开展个案管理，协助困境儿童及家庭建立起正式和非正式的社会支持网络，链接支持资源，提升其面对困境的抗逆力。

其中，救助工作的重点在于建立困境儿童及家庭的联动服务和多方共享的动态精准评估机制。需要链接困境家庭所在的街道、社区、社区社会组织和社会工作者，以及与困境儿童及家庭相关的群团组织、专业服务组织的代表，组成“精准救助联合工作组”，制定多方参与的联席会议制度，建立长效的联动救助服务机制。开展救助资源对接交流会，会商困境儿童及家庭需求、服务动态、资源对接动态、服务经验交流分享，并根据困境儿童及家庭需求，为其所在的社区引进专业服务力量。最终实现多方“救助信息联通，救助资源联合，救助活动联办，救助技术联动”的“三社联动”救助服务和动态精准评估体系，实现对困境儿童及家庭的精准介入。

关键词：困境儿童 社会工作 三社联动 精准救助 需求评估



目 录

一、研究概述	6
(一) 研究背景与概况	6
(二) 数据来源与收集工具	6
1、困境儿童及家庭的数据来源	6
2、收集工具	7
(三) 分析方法与局限	8
二、家庭困境的成因、影响现状及困境历程	8
(一) 困境成因	8
1、儿童身体功能与健康状况不良	9
2、父母残疾或遭遇变故	10
3、家庭结构缺失	10
(二) 困境的影响现状	10
1、对儿童的影响	10
2、对家长心理的影响	12
3、对家庭就业的影响	12
(三) 作为历程的家庭困境	13
1、迷茫期	13
2、求助（获助）期	14
3、胶着期	14
三、困境家庭的社会支持现状	15
(一) 政府部门提供的支持	15
(二) 社会组织提供的支持	17
(三) 亲属提供的支持	20
(四) 朋友提供的支持	21
四、困境儿童的社会支持情况	22
(一) 困境儿童获得的家庭支持	22
(二) 困境儿童获得的朋辈支持	24
五、困境儿童及家庭的救助需求	25
(一) 困境儿童与家庭表达的需求	25
1.1 困境家庭病患及困境幼儿的照顾需求	26
1.2 困境家庭病患的医疗资源链接需求	26
1.3 困境家庭劳动力再就业需求	26
1.4 困境家庭的法律和政策援助需求	26
1.5 困境家长的心理援助需求	27
1.6 困境儿童的心理援助需求	27
1.7 困境儿童的教育发展需求	27
(二) 困境儿童及家庭的非正式社会支持需求	28
2.1 困境家长的非正式社会支持改善需求	28
2.2 困境儿童的家庭情感支持改善需求	29



2.3 困境儿童的朋辈支持改善需求	29
（三）困境儿童及家庭的政府救助支持改善需求	29
（四）困境儿童及家庭的社会组织支持需求	30
六、困境儿童及家庭救助介入的建议	30
（一）困境儿童及家庭的政府救助支持改善建议	30
1.1 完善现有的福利救助体系	30
1.2 制定和完善困境救助福利政策	31
1.3 建立困境儿童联动服务机制	31
（二）困境儿童及家庭的介入支持建议	31
2.1 建立多方共享的动态精准评估机制	31
2.2 介入困境儿童及家庭的救助内容	32
（三）针对不同困境阶段的救助介入流程和建议	33
3.1 家庭经历困境迷茫期	33
3.2 家庭经历困境求助期	34
3.3 家庭经历困境胶着期	34
（四）培育一支困境儿童及家庭干预服务的专业社会工作人才队伍	35
七、调研工具附件	37
附件 1：多维感知社会支持量表（儿童）	37
附件 2：儿童访谈提纲	38
附件 3：多维感知社会支持量表（家长）	39
附件 4：家长访谈提纲	40



一、研究概述

（一）研究背景与概况

2016年6月，国务院印发《关于加强困境儿童保障工作的意见》，提出困境儿童的概念，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。同时要求加快形成家庭尽责、政府主导、社会参与的困境儿童保障工作格局。

不言而喻，达到这一目标需要政府与社会力量的合作，为给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，2016年，北京市民政局选择东城区作为困境儿童精准救助试点，由北京市协作者社会工作发展中心（以下简称“北京协作者”）承接东城区精准救助项目，通过“三社联动”机制建设，整合各方资源，优势互补，并探索在这一机制下，运用专业社会工作方法提升东城区困境儿童的救助质量和水平，为东城区困境儿童带来切实的改变和帮助。

实施救助项目初期的需求分析过程，不仅能够极大地加深救助服务人员和救助对象之间的相互了解，指导救助机构制定有针对性的服务计划；也有助于总结救助需求分析的流程与方法，为困境救助的方法论总结做出贡献。

因此，在项目实施第一阶段，北京协作者组织社会工作者与志愿者，开发困境儿童需求调研工具，在区民政局引荐、街区部门支持下，建立起初步的联动协作关系，通过入户访谈、量表问卷调查和焦点小组等方式，对54户困境家庭进行了走访，较为全面详尽地收集了56名困境儿童及其家庭基本情况。北京协作者社会工作者和研究志愿者依据收集到的困境儿童及家庭定性与定量资料，从专业社会工作的视角出发进行了需求分析，形成了这份《东城区困境儿童及家庭需求调查报告》。

报告将首先介绍研究的工具与方法，随后概述困境儿童及家庭的基本情况，并依次陈述家庭困境的成因、影响、目前的社会支持状况，在此基础上进行困境儿童及家庭的需求评估，为救助服务介入提出建议。

（二）数据来源与收集工具

1、困境儿童及家庭的数据来源

研究对象是拥有北京市东城区户籍的困境儿童及家庭，东城区各街道办事处向北京协作者转介了该人群的基本情况和联系方式。

北京协作者承担该项目的社会工作者对转介的困境儿童信息进行了初步了解，并以电话的形式，向困境家庭介绍困境救助项目概况、协作者的专业资质、未来走访以及后续介入服务等事宜，了解困境家庭的项目参与意愿，最终筛选出有意愿并适合参与走访工作的56名困境儿童及其监护



人，共分布于东城区 13 个街道的 44 个社区内。

这 56 名困境儿童平均年龄为 11.9 岁，其中最大的 17 岁，最小的 2 岁；其中 33 名为男性，23 名为女性。

56 名困境儿童分布于 54 户家庭中，其中居住于户口所在地东城区者共 37 户；由于拆迁、资金周转、产权人过世等原因，居住于北京市其他地区，处于人户分离状态的家庭为 17 户。

56 名困境儿童家庭中父母均健在，并处于婚姻状态的共 21 户，离异者 14 户，分居者 2 户，丧偶者 6 户，非婚生育后失去联系者 2 户，父母均过世者 9 户。

2、收集工具

在儿童层面，使用多维感知社会支持量表和深度访谈相结合的方式收集需求数据。

首先，北京协作者社会工作者和志愿者在走访中运用多维感知社会支持量表（详见附件 1），测量儿童所接受的社会支持。这一量表在社会支持领域的研究中有广泛运用，内容简短，简便易行，适合在本次研究中使用，具有较高的可靠性。该量表通过 12 个描述性陈述，邀请受访的困境儿童提供同意程度，以测量困境儿童家人、同伴或其他人所提供的社会支持，所得数据累加得到社会支持测量值。

对困境儿童的深度访谈采用半结构化访谈的形式，访谈提纲由北京协作者研究人员、参访社会工作者和志愿者讨论决定（详见附件 2）。访谈以困境儿童的生活为主要线索，从学校与家庭生活入手，引导困境儿童表述自身或家庭陷入困境的经历、所得到的支持和服务以及自身的感受、和希望解决的需求。其中，学校与家庭生活部分力求通过浅显易懂、贴近生活的问题，鼓励困境儿童表达，并收集困境儿童在学校与家庭中的社会交往情况；困境经历部分主要了解具体困境对困境儿童生活状态和心理状态的影响；支持和服务部分探讨困境儿童如何寻求帮助和过程中的感受，同时考察资源缺失的原因；在未来愿景部分，询问困境儿童希望产生的变化，在访问中促使困境儿童进行自我规划和决定，同时有助于明确社会工作者、社会组织和相关政府部门的介入方向。

在困境儿童家长层面，使用多维感知社会支持量表（详见附件 3）和深度访谈相结合的方式收集家庭层面的需求数据。

对困境儿童家长的访谈分为三个部分：第一，了解家长在家庭内部对孩子的社会支持提供情况；第二，了解家长代表家庭对外寻求和接受社会支持的情况，与整体设计相一致，这里的社会支持既包括正式组织的救助，也包括非正式社会网络提供的支持和帮助；第三，与困境儿童家长在家庭自身和外部支持两方面探讨改变家庭困境的路径。

对困境家长的访谈采用半结构式的采访，以将定量数据收集嵌入到访谈中，访谈提纲详见附件 4。



通过上述资料收集工具的设计,我们尝试了解困境家庭接受正式组织救助的经验和目前针对困境人群的相关政策在实际操作中的问题及障碍。同时,能够了解父母对困境儿童提供的支持程度和困境儿童成长遭遇的障碍。

(三) 分析方法与局限

本次研究采用定性归纳深度访谈资料为主,结合定量方法——使用量表测量数据进行困境儿童及家庭的需求分析。其中定性资料由前期走访和深度访谈收集形成,定量数据由前期走访使用社会支持量表以及整理走访基本情况统计收集。

本研究分析的目标包括分析困境儿童及家庭的需求情况和资源禀赋,分析其对资源(包括政府部门和社会组织提供的正式资源,也包括家庭内部、社会关系网络中的非正式资源)的认识和使用情况。这些分析将帮助社会工作者在下一步与困境儿童及其家庭共同设计服务方案,共同探索解决需求的途径,能够实现需求分析与服务设计的更好衔接。

该救助服务项目的特色之一,是在数据的收集和分析阶段,就强调救助对象的参与及其与社会工作者的交流协作。北京协作者不仅希望得到扎实全面的需求数据来指导救助服务,同时也希望总结提炼社会工作者和服务对象协同参与的需求分析方法,积累有效的介入经验;另一方面也希望以本研究来探索社会工作专业服务与行动研究相结合的专业服务与研究模式。

本次研究以定性研究为主定量研究为辅的方式开展,研究存在一定的局限。尽管如此,本次调查仍形成了相对严谨的困境儿童及家庭救助需求调查研究报告,以供救助服务具体行动计划参考。

二、家庭困境的成因、影响现状及困境历程

(一) 困境成因

导致家庭困境的因素大致分为了两类:家庭层面的,主要指由于发生在父母身上而导致家庭陷入困境的因素;儿童层面的,主要指由于发生在儿童身上而导致家庭陷入困境的因素。根据走访的实际情况,导致家庭困境的各类因素的统计详见下表:

表 2-1 家庭困境因素

发生层面	困境因素	存在此种因素的家庭数
儿童层面	肢体/视力/听力残疾	5
	精神障碍或智力残疾	7
	重大疾病	7

家庭层面	离异/分居/非婚生	13
	在外工作	2
	过世	17
	肢体/视力/听力残疾	6
	精神障碍或智力残疾	11
	重大疾病	14
	其他原因无业（入狱、无人照料子女等）	15
	法律纠纷	1

结合访谈资料，分析归纳上表因素，家庭困境形成的原因主要体现在以下几个方面：

1、儿童身体功能与健康状况不良

直观来看，导致家庭陷入困境的因素，在儿童层面实际上是极为明确的——儿童在出生后，由于先天性或遗传性的因素，导致肢体上的残疾，或精神上的障碍，又或是患重大的疾病，从而对家庭的处境造成重大的影响。

具体而言，走访的困境儿童健康状况较为复杂，患各项残疾、疾病者有 20 名之多，占困境儿童的 35%。困境儿童健康分布大致情况详见下图，其中患重大疾病的儿童分别患脑瘫、糖尿病、脑部肿瘤、骨肉瘤。

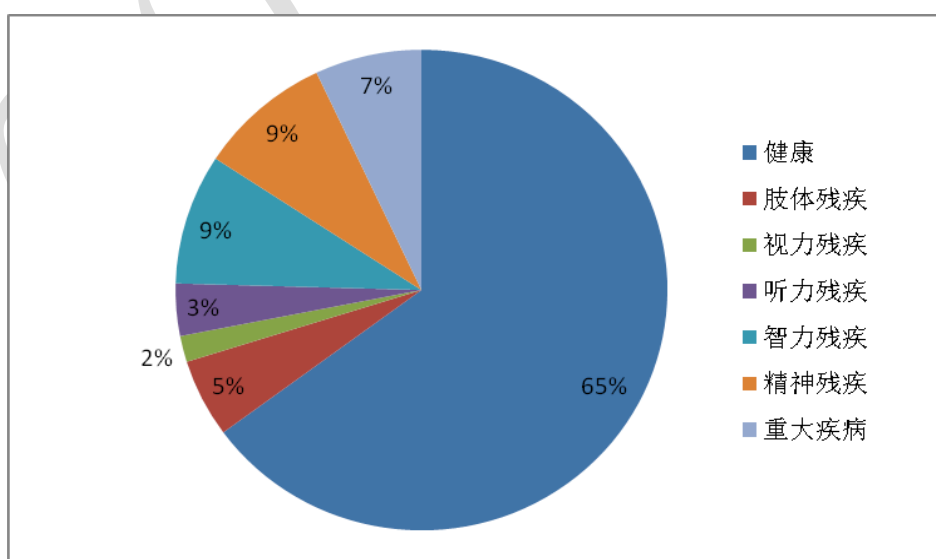


图 2-2 儿童身体健康状况



对于患病儿童，家庭的态度都是极其重视的，能够与医院或康复机构充分沟通、合作，努力帮助儿童进行治疗和康复，也能够医保政策允许范围内报销部分医疗费用。但部分困境家庭缺乏足够的抚养照顾患病儿童的人力，医保也无法覆盖疾病全部的治疗和康复费用。

因此，困境家庭在患病儿童救治和照顾方面存在经济上和人力照护上的困难。

2、父母残疾或遭遇变故

家庭层面致困的因素和数量，远远多于儿童层面。儿童父母一方突然罹患重大疾病，甚至父母一方或双方因故离世；儿童父母其中一方或双方身体不同程度的残疾，都容易使家庭负担增加，收入减少，陷入困境。

据走访情况，困境儿童父母健康状况整体表现不良。所调查的 54 个家庭里，仅分别有 9 位父亲和 17 位母亲处于健康状态——这还没有考虑到他们有时要承担的沉重照料职责与生活压力。而已过世，或患重大疾病、精神/智力残疾、肢体/视力/听力残疾者，竟分别高达 35 名和 28 名，高于受访家庭总数的 50%。

其中有 9 个家庭（16.7%）因经济条件、社会支持等因素的限制，对于罹患疾病或残障的亲属仅能进行基本的日常照料，难以进行进一步的诊断和治疗。

3、家庭结构缺失

家庭结构缺失如儿童父母因矛盾未婚/分居或离异等情况（24.1%），导致家庭收入减少，家庭生活压力增加。最极端的情况是，当儿童父母一方缺失时，负责监护的父母一方出于照料子女的考虑，无法就业，家庭失去了生活来源，极易陷入困境。

（二）困境的影响现状

无论是儿童层面还是家庭层面的原因，带给儿童及家庭的，都不仅仅是经济生活上的影响，由此带来的家庭内外部环境的改变，也会引起困境儿童及其他家庭成员心理上的变化，进而影响困境儿童的成长及其家庭的发展。

困境对儿童及家庭的影响表现在几个方面：

1、对儿童的影响

家庭困境对于儿童的性格和心理状态有潜在的影响，这主要表现为困境儿童内向、封闭、不善交际，缺乏表达与沟通。

在大多数相关文献研究中提到，很多困境儿童由于长期缺少父母的亲情关爱，易在性格上出现偏差。有些孩子胆小、自卑、封闭、孤僻，不善交往；有些孩子自尊心特别强，心理承受能力差，心灵脆弱；有些孩子自控能力差，冲动易怒；有些孩子由于祖辈溺爱，自私任性，普遍存在情感淡



漠，不善沟通的情况，严重影响着困境家庭儿童心理的健康成长。走访资料也反映了困境对儿童的这一影响状况，例如：

“没有朋友可能是因为我内向，不爱跟外界交流，不知道该说啥，有时候也会交流但是很少。”

——个案 12

“我觉得我一点也不开朗，很衰弱，衰弱透了。”

——个案 18

“心里话一句话都没说过，爷爷奶奶也没问过我。因为我爸不管我，所以也没希望有什么关系。心里话没有人听我的，就觉得没事儿干嘛听这个啊，心里话就在心里面压着呗，得抑郁症呗，写出来被发现了怎么办，不想被奶奶发现。我在学校一个好朋友都没有，因为我体育不好，老欺负我，就是用各种各样的方法欺负我。”

——个案 65

本次调研由于困境儿童自身的年龄、身体状况和表达能力的限制，获得的困境儿童本人直接的叙述较少，困境儿童的表达主要停留在日常生活与社会交往层面。关于困境对儿童影响的更多信息来源于社区工作人员与儿童监护人的陈述，以及机构工作人员在走访中所进行的观察。

“也许是因为家庭环境吧，毕竟孩子就我这么一个母亲，还是残疾人，所以她对外界的了解不是特别多，为什么她有点孤陋寡闻呢，她没有大的视野，生活圈子太小，回家就是俩人，学校就是几个人，假期就去奶奶家待会儿，走远了我也不放心，就是作业要求去哪儿看看，奶奶就带着去哪儿玩一下，她和外人也沒什麼接触，我行动不怎么方便，也不能带她去外面增长见识。所以说她就有点怪异，不爱和人交往。”

——个案 02 的母亲

“我觉得她有点抑郁症，要是能有心理咨询师来跟她聊聊就好了。比如冬天她连秋裤都不穿，或者让她复述今天学到的内容，她就喊起来了‘别说了！’……她说同学请她看电影，同学买的票，我说不行，我可以把钱给你，但你不能去，她就又哭又闹。我特别想求助一些人，能开导开导她，脑子里是不是有抑郁症什么的。”

——个案 29 的外祖母

此外，走访还了解到部分家庭并未将家庭的变故向儿童说明，例如个案 25 的母亲便表示：

“孩子爸爸出车祸，我很少提他爸爸，他爸爸在孩子不到一岁就去世了，孩子还不知道。”

个案 13 的父亲的处理方式也是类似的：



“老婆和我 2014 年就离了婚，我们离婚三年以后才分开住，她每星期回来看儿子，我只能和孩子说妈妈因为上班远一星期回来一次，孩子就经常给妈妈打打电话。我打算等他高中毕业后再告诉他和他妈妈离婚的事情”。

困境家庭此举可能是出于保护儿童的目的，但困境儿童可能对于变故已经有所猜测，在未来真相公布的时候可能受到不良冲击，这对儿童的心理状态也极可能产生不利的影响，例如个案 59 了解父亲过世的真相，便受到了巨大的影响：

“幼儿园、小学三年级以前老问爸爸去哪了，奶奶说出去工作了，越大了感觉不合理，一次都没见过，后来还是奶奶告诉我事实，影响比较大。一开始接受不了。”

困境对儿童心理和行为的影响，也是救助服务介入时需要加以注意的问题。据走访搜集资料显示，有 17 名（30.4%）困境儿童明显存在心理介入需求。

2、对家长心理的影响

困境犹如覆盖在家庭中的阴霾，极易引起家庭成员精神压力增大，严重的甚至对生活丧失了信心。例如个案 43 的母亲因担忧儿子精神压力很大，状态不佳：

“其实我最大的困难就是自己的儿子，社会上对于智力障碍的孩子太不公正。我自己的情绪状况也特别差，以前自己是特别大大咧咧一个人，有了孩子以后我也患上了抑郁症。”

走访资料显示，虽然困境家庭中母亲的健康状况整体来说优于父亲，但困境家庭中母亲所需承担的照料任务是较为繁重的，困境家庭母亲的心理与精神状态往往并不是很好。

但这并不能否认父亲在困境家庭中的角色，亦有许多父亲也在与母亲分担着家庭生活的重担，承担着较大的精神与心理压力。

此外，据访谈资料显示，部分家庭中家长间的关系较差。父母在家庭中的不良状态又将对困境儿童产生进一步的影响，加大困境儿童的压力。因此，困境儿童家长心理援助也是救助服务需考虑的内容之一。

据收集的资料来看，总体来说，有 13 户困境家庭（24.1%）的家长心理压力状态不佳，需要介入。

3、对家庭就业的影响

“（我）原来有工作，做外墙保温材料的，后来去年九十月份，因为孩子生病，每天要给她打胰岛素，就暂时没上班，每天给孩子送饭，打胰岛素，接送孩子。”

——个案 39 的母亲



“也尝试过在网站上找工作，但是没有合适的，因为我要照顾家，要接孩子辅导孩子功课。不可能找一个包吃包住的工作，一个月才回来一次。”

——个案 54 的母亲

访谈资料显示，大部分家庭遭遇的困境，不论是由于父母的身体状况而缺乏工作能力，还是因为需要对亲属加以照料而缺乏工作时间，实际上都极大地限制了家庭取得收入来源的途径，这是困境最为重要的影响之一。家庭成员就业状况不佳，导致家庭收入减少甚至丧失收入来源，加大了家庭走出困境的难度。

走访中有 10 户困境家庭（18.5%）的父母实际上拥有工作能力而未能就业，是后期救助服务需要介入协助，进行工作资源链接的重点对象。

（三）作为历程的家庭困境

不言而喻，对于不同的困境家庭来说，不同类型的困境造成的影响所激起的家庭回应，会有一些的差别。

另一方面，根据本项目走访情况，研究发现困境对于家庭影响程度的最大差别，核心因素并不是困境发生的影响主体为家庭还是儿童，而是困境本身的时间跨度，或者说困境的突发性。以下将以困境时间跨度作为出发点，阐述困境产生和发展的历程，以及家庭的回应。

根据走访情况发现，困境对于家庭的影响并不是始终如一的，而是随着时间的推移，在不断地发生变化。

如果仅仅对其进行简单的概括，就无法呈现家庭困境影响的全貌，会误导社会工作者对于家庭需求的判断和评估。认识困境在不同发展阶段对家庭的影响，有利于救助服务把握不同阶段的介入侧重点，采取更贴合困境家庭的方式开展救助。

困境对于家庭的影响，可以按照困境发生的时间顺序，总结成如下数个阶段：

1、迷茫期

这一阶段是困境发生的初期。困境突然产生，家庭出现重大变故，例如父母离异、分居，父母一方或双方罹患重大疾病或过世，抑或是儿童降生后发现其患有重大疾病、残疾等先天性缺陷。这种情况使家庭陷入了猝不及防的状态。

困境发生时，家庭需要考虑如何处理发生的困境，如何厘清困境中家庭各种需要的排序，考虑通过何种渠道能够获得帮助，争取获得何种帮助，等等。这些问题突然地、集中地涌现，使家庭成员感到迷茫、无措，家庭内部陷入了一定程度的混乱。

困境初期对于家庭来说，是一个危机重重的时期，家庭成员极易产生心态和精神状态上的问题。



例如个案 33 的父母在得知女儿听力残疾时便受到了较大的打击：

“（心态）一开始是不好，给她检查出来耳朵不行的时候，孩子爸爸头发都白成这样了，我记得（我）那天从台阶摔下来了，当时都不知道。”

2、求助（获助）期

在这一阶段，家庭逐渐从困境初现时的无措中缓解过来，开始通过各种渠道向亲属、政府、社会求助。

值得注意的是，这种求助在政府层面主要表现在经济救助，例如低保与补助的申请、相关补助证件的办理，或是医疗费用的报销等。

“本来想给小东办理残疾证，人家说必须是双耳聋，第二次去人家就不耐烦了。2013 年找过低保，也审核了，那年小东爸爸糖尿病，再加上医药费，压力大支撑不下去。”

——个案 03 的母亲

在求助期值得注意的是，尽管大部分家庭在遭遇困境时能够主动了解政策信息，主动向各界寻求帮助，但很多家庭在寻求帮助方面存在一定的被动性，这尤其体现在向政府寻求帮助这一层面。例如个案 51 的家庭申请低保的流程便是极为被动的：

“小金爸爸生病后，2015 年年底才申请的低保，当时六院告诉自己应该申请低保，大夫强制要求我们申请低保并给开了证明，在医院盖章，才去的居委会申请。”

3、胶着期

进入这一阶段的家庭，一般都已经针对困境进行了一定的调整，对生活方式进行了重构，形成了一套较为稳定的生活与照料方式，基本能够保障儿童获得抚养和照顾，如由隔代的长辈或非直系亲属承担儿童照料的职责，或已经能够有序地进行单亲抚养。但困境依然存在，处于胶着状态。

困境胶着期的家庭基本经历了各项福利与保障“申报—审批—发放”的流程时间，获得了来自政府部门的最低生活保障、残疾人补贴等补助，并且能够较好地 from 家庭自身的社会支持网络中获取其他方面的支持。

在这一时期，家庭虽然经受了困境，但能够较好地加以应对，即使困境无法解决，也能够保持基本生活需要的满足，维持生活状态的稳定。

当然，这并不是忽视困境的影响，我们分析走访资料时注意到，部分家庭心理状态虽然稳定，但实际上对家庭未来丧失了信心，态度略显漠然。以个案 47 的祖父为例：

“我什么也不想，也不抱什么希望，希望越大失望越大，没必要担心挨饿这问题，我对孩子什



么期待也没有，只要不滑落到坏人圈就行了。”

大部分家庭对于家庭遭遇的困境略带无奈。对于他们来说，自己能力有限，能够做的实在已经不多，保持逆来顺受的心境，多寻求外界的帮助，是较为现实的选择。个案 04 祖父的态度便是其中一例：

“现在就是说，得了，就这么过就完了。孩子能看得起我，可是你（谁）不知道，能行吗？要真的我出事了，那孩子怎么办啊。人家提出这事那事，咱谁也不知道啊。能伺候一天是一天。”

也有部分家庭在遭遇困境后，能够以更加积极的态度加以适应。例如个案 02 的母亲的生活态度堪称豁达：

“我觉得什么事情都是自己，靠别人没有用，就是得靠自己，困难就像弹簧，你弱它就强，我就强，不让他弹上来就完了。”

我觉得，自己的生活还得靠自己走，他不可能跟我一辈子守我一辈子，凡事你得面对，自己能解决的就解决，实在解决不了的就得另想别路啊。以前我就是个大小姐，四个老人养我一个，我饭都不会做，米饭怎么蒸我都不知道，现在自己不是也过起来了么？都是一点点摸索，谁天生就会啊？以前受不得一点委屈，饿了那几年我什么都吃，人呐，就这么回事。”

困境家庭在胶着期，基本能够维持家庭生活的需要。经历困境的磨砺，有的家庭对生活感到无奈，甚至失去信心，有的家庭却能够积极应对。来自困境家庭的积极经验，是改变这一群体困境现状的潜在支持资源。

三、困境家庭的社会支持现状

本节以量表测量和深度访谈相结合的方式，结合个别问题单独分析，从正式的社会支持和非正式的社会支持两个方面，分析东城区困境家庭社会支持现状，从而为后文进行需求评估打下基础。

正式的社会支持包括政府、工作单位、社区、社会组织等提供的社会支持，非正式的社会支持包括家庭、亲戚、朋友等提供的社会支持。研究发现，困境家庭社会支持普遍存在不足，正式的社会支持与非正式的社会支持均有不同程度的欠缺。

（一）政府部门提供的支持

多维感知社会支持量表中关于政府部门支持的测量值总分是 35 分，其中打分越高，意味着政府部门曾/能够提供的支持越高。70%的家长打分在 21 分（即总分的 60%）以上，得到了政府部门较高程度的支持，28%的家长认为“孩子在困难时很少得到政府部门的帮助”，2%的家庭表示“政府部门对家庭的社会支持很低”（10 分以下）。

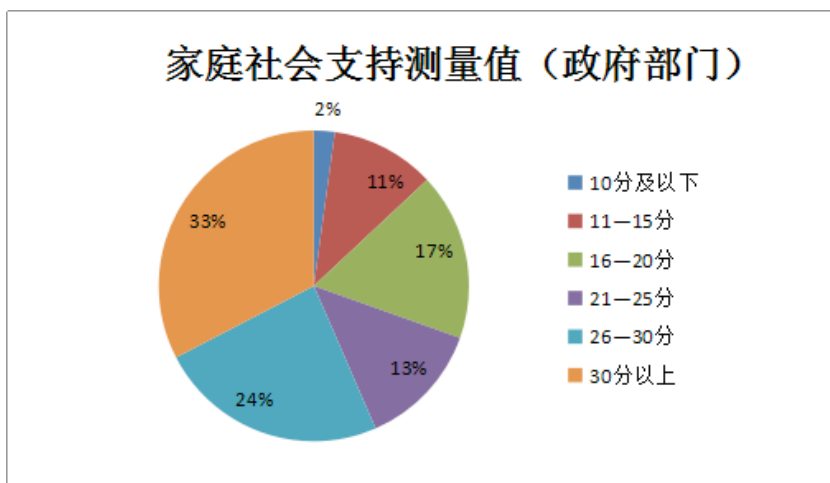


图 3-1 家庭社会支持测量值（政府部门）

我国儿童群体庞大，社会问题错综复杂，改善儿童特别是困境儿童生存、保护、发展的环境任务艰巨。中国社会是一个政府主导型社会，政府掌控着动员、调配、整合社会所有资源的权力。作为最重要公共组织的政府必须承担起为公众供给公共服务的责任，在困境儿童权益保障问题上，政府是主导力量，明确政府在困境儿童救助和服务的责任是及其重要的。多维感知社会支持量表的数据可以体现，政府部门对困境儿童的救助整体上较为乐观。

“现在国家的政策也很好，而且很照顾我们，你看我们现在住的房子就是政府帮我们的，一个月就要交 1000 左右的租金，和以前住的地方比起来真的是好了很多，我们也很感谢政府，还有就是小易现在上学吧，义务教育阶段，也没有学费，小易中午在学校吃饭，学校也知道我们家的情况，小易在学校的伙食费也免了一半。”

—— 一个案 71 的母亲

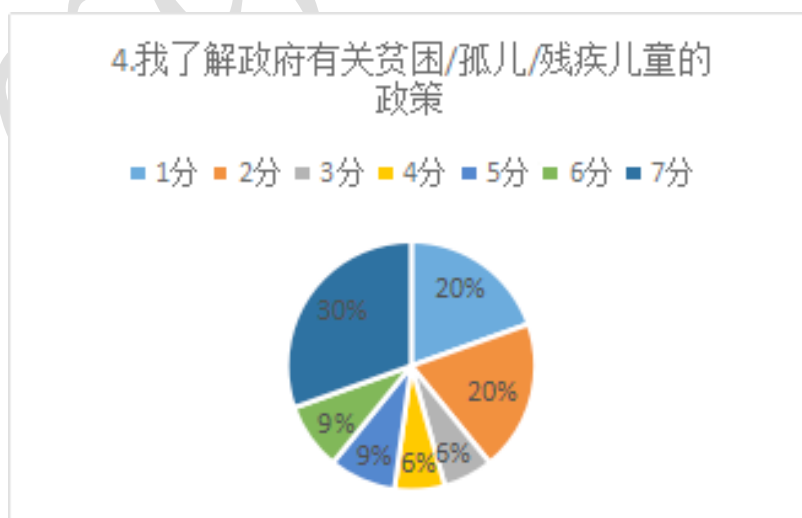


图 3-2 家长量表问题 4 具体情况



然而，虽然政府部门对困境儿童及其家庭的救助整体上处于乐观的状态，但单独分析上述问题时不难发现，政府低保、医疗、教育、住房等救助政策的了解程度的问题数据反映，仅有 30% 的困境家庭对政策的了解程度较高，有 52% 的困境家庭并不是很了解相关的救助政策。

这一定程度说明困境家庭接受政府部门帮助，更多的是政府主动上门寻求需要被救助的对象，而困境家庭则更多属于等待、被动接受的角色。

这从侧面也说明了政府的低保、医疗、教育等方面的救助政策解释、宣传不到位，使得困境家庭不了解政府为其提供的救助政策。访谈中发现，部分贫困家庭本可以报销的医疗、教育费用，因家庭成员不了解相关政策，而没有成功报销，间接减损了贫困家庭的经济利益，救助政策的救助作用未得到发挥。

“其实那个时候是可以申请政府补贴的，但是不知道为什么她没有申请，导致我和她（个案的母亲）生病的时候没有治疗。”

——个案 06

因此，社区作为政府联结基层群众的重要桥梁，必须将政府发布的最新政策告知给每一位与之利益相关的居民，做好救助政策的解释宣传工作，避免救助政策不被知晓、不能发挥救助功能的情况再次发生。

（二）社会组织提供的支持

政府并不是万能的，虽然政府在社会保障体系建设中发挥着主导作用，但仍需要其他社会组织机构来填补政府顾及不到的地方。随着国家鼓励公益政策的发展，近年来，社会组织日益发展壮大，逐渐成为社会保障的重要补充力量。

多维感知社会支持量表关于社会组织支持的测量值总分是 28 分，其中打分越高，意味着社会组织曾/能够提供的支持越高。通过调查和访谈可知，约 46% 的家长在社会组织的社会支持测量值上达到 16 分（约为总分的 60%，显示支持度合格）及以上，15% 的家长的社会支持测量值总分在 11 到 15 分之间，20% 的家长的社会支持测量值总分在 6 到 10 分之间，15% 的家长的社会支持测量值总分在 5 分以下，这与上述政府部门测量值中，约 70% 左右的家庭打分较高的情况差异较大，详见下图：

家庭社会支持测量值（社会组织）

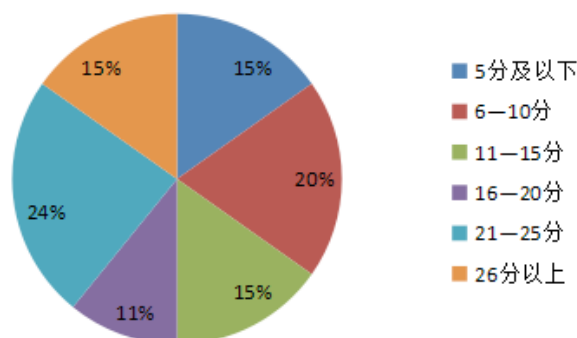


图 3-3 家庭社会支持测量值（社会组织）

部分困境家庭长期地、稳定地接受社会组织提供的服务，对社会组织的评价较高：

“我们现在每周六都参加一个美食行的节目，北京电视台的，美食行也有志愿者，孟瑶、程鹏，他们都是志愿者。这是一个公益的活动，每个星期一次，每次就带孩子吃点吃的。这个活动是免费的，可以让孩子慢慢接触社会。”

——个案 04 的爷爷

但同时也有一些家庭表示有的社会组织只是来访一次之后就杳无音讯，带给困境家庭更多的困惑和不良影响。

一些社会组织会为困境家庭提供一定的帮助和服务，但救助水平较低，无法满足困难群体的需要，对城市困境家庭提供的支持不足，形式单一，连续性差。因此整体上看，社会组织还未真正发挥其作为社会保障重要补充的力量，对城市贫困家庭的支持还有待加强。

“你们别来了，来了一趟又一趟，做那么多破问卷，有什么用，有没有点干货？我孩子受不了。有一次来了一个人，我孩子挺喜欢，还加了 QQ，结果后来我孩子再联系，人家就不理了。伤孩子心啊。他现在都问我说：‘爸，咱家到底怎么了，天天来这些人干嘛？’你们到底有没有点干货，哪怕帮我孩子辅导辅导作业也行啊。上次是什么 XX 群团组织，来了之后做了好多问卷，结果就没影了。”

——个案 10 的爸爸

“XX 组织入户两次了，访谈、照片、记录，只是了解情况，没有解决问题。”

——个案 51 的妈妈

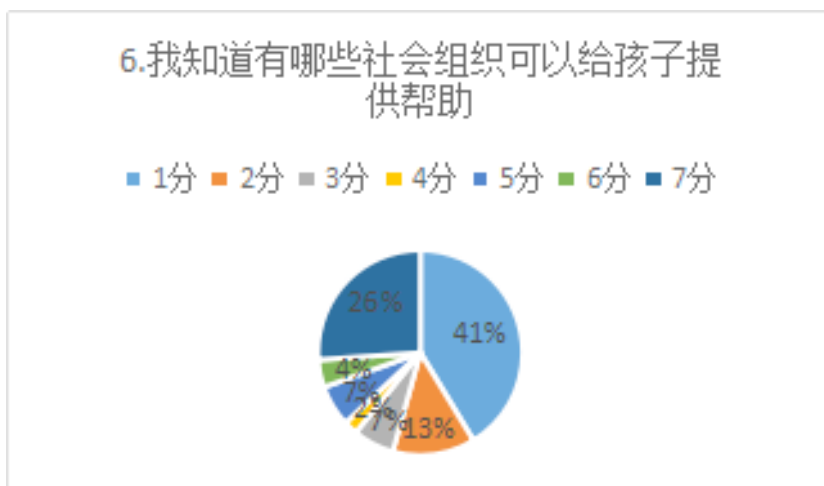


图 3-4 家庭量表问题 6 具体情况

城市贫困家庭强烈希望获得帮助但存在一定的被动性。贫困家庭成员都希望能够尽可能多地获得社会帮助与支持，普遍认为单靠一个小家庭的微薄力量无法改变家庭的贫困现状，期望政府能够出台有利于贫困家庭的福利政策，得到社会各界的关注和关爱，也希望得到更多社会组织的支持与帮助。虽然贫困家庭获助意愿强烈，但在很多情况下求助存在一定的被动性和盲目性。

在关于“我知道有哪些社会组织可以给孩子提供帮助”的问题中，仅有 26%的家长对社会组织了解的很透彻，而将近 50%的家长表示对社会组织了解很少，当发生困难时更多的是去寻求政府或者街道办事处帮助。

这一方面体现了困境家庭自身主动寻求社会组织帮助的意识差，渠道少；另一方面也体现出社会组织自身发展弱，在社会上的影响力比较弱。

“像你们这种机构多办几个，多组织些公益活动，让我们也能参与些。我上哪求助去啊，这我还真不知道。”

——个案 18 的妈妈

“除了低保，没有得到过别的支持，也不知道还有哪些社会组织，社会组织您（北京协作者）是第一次。”

——个案 03 的妈妈

（三）亲属提供的支持

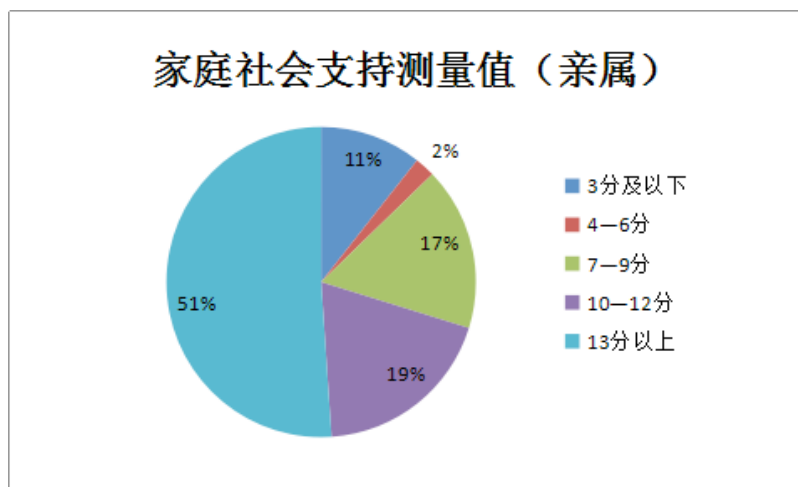


图 3-5 家庭社会支持测量值（亲属）

亲戚支持是指扩大的家庭支持，即与家庭主要成员有血缘关系的亲戚为他们提供的帮助，扩大的家庭支持是对小家庭支持的有利补充。亲戚提供的帮助主要是现金借贷与基本生活物资支持。多维感知社会支持量表关于亲属支持的测量值总分是 14 分，通过调查和访谈可知，70%的家长在亲属的社会支持测量值在 10 分及以上（约为总分的 70%，显示支持度良好），意味着超过七成的家庭能够从亲属处得到非常可观的社会支持；当然，也有 13%的家长在亲属的社会支持测量值在 6 分以下，体现了其家庭关系中存在问题，需要后续介入中加以重视。

整体来看，社会支持量表数据说明亲属支持占重要地位。除了经济层面之外，亲戚在物质上的援助、情感上的支持、在家庭照顾职责上的分担，种种来自亲戚的帮助，对于家庭来说都是至关重要的。

“基本上我的收入来源就是全靠家里，整个家族凑的，所有的亲戚都借我钱。父母工资供着这孩子，我姑姑，孩子姥姥那个方面，我爱人的亲姑姑，我的舅舅，这些亲戚都资助我，还有一些我之前工作的积蓄，就这些供这个孩子这么多年。”

——个案 30 的父亲

“你看，家里连个放衣服的地都没有，全在地上堆着，妹妹送的空调，朋友送的洗衣机，这桌子是一家公司倒闭了送给我的。都是亲戚朋友帮忙的，人家给点东西可以，给钱人家就不愿意了。”

——个案 19 的父亲

“小花还有个舅妈，就是我那儿媳妇，也很理解他们家的情况，也是能帮就帮。每周小花妈妈都会来我这儿拿一些生活用品，儿媳妇就对我说，需要什么就给她，小花妈妈买东西也不方便。”

但另一方面，亲属支持也不是万能的。在访谈中很多家长也表示，由于困境的长期性和持续性，亲戚也很难长期无条件的提供现金资助或借贷方面的支持。同时，困境家庭的亲属经济条件往往一般，自身情况并不会好很多，亲属间占有资源的同质性，导致亲属即使有心为贫困家庭提供物质性帮助，也无力施以足够的援手。

“后来亲戚也就和我没有了联络，没有收入、工作，吃低保，一说用钱亲戚全断了联系，连亲弟弟也不走动了，找不到工作，也没人帮我了。”

（四）朋友提供的支持

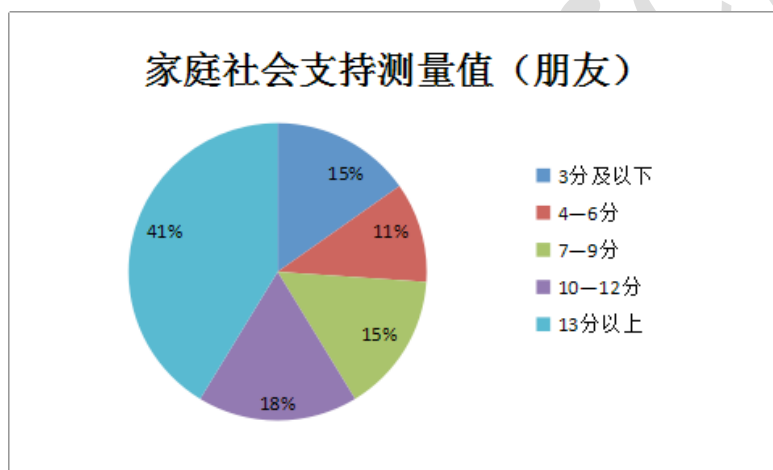


图 3-6 家庭社会支持测量值（朋友）

社会支持网络中的邻里、朋友等，是支持困境家庭的重要力量，能够为家庭提供生活照料，心理及精神安慰、基本生活物资等方面的支持。

“我们邻居也都对我们特别好，我们生病好多吃的药都是他们给送来的。我儿子中医药大学的同学，因为他六年级就过来的，同学也都是北京的，他同学孩子穿的衣服什么的会送过来，今年还来过。”

多维感知社会支持量表中关于朋友支持的测量值总分是 14 分，通过调查和访谈可知，59%的家长在朋友的社会支持测量值在 10 分及以上（约为总分的 70%，显示支持度良好），会在心情不佳或者遇到琐事的时候与朋友、街坊聊聊天，转换一下心情，排解烦恼。但也有 26%的家长在朋友的社会支持测量值在 6 分以下，认为自己的朋友很少，甚至是没有朋友，说明很有一部分困境家庭与邻

里、朋友等社会成员的交往严重不足。

而在访谈过程中，大多数家庭也提到希望拓展自己的社会交往圈。

“我平时有什么情况不和朋友说的话，人家也不知道，所以没有朋友能够帮上忙，要说困难的话，那就得分是什么困难了，经济上肯定就是父母了，朋友就是一块玩什么的。”

——个案 24 的妈妈

四、困境儿童的社会支持情况

多维感知社会支持量表中关于困境儿童在社会支持的测量值总分是 28 分。困境儿童得到社会支持测量总分分值分布情况详见下图：

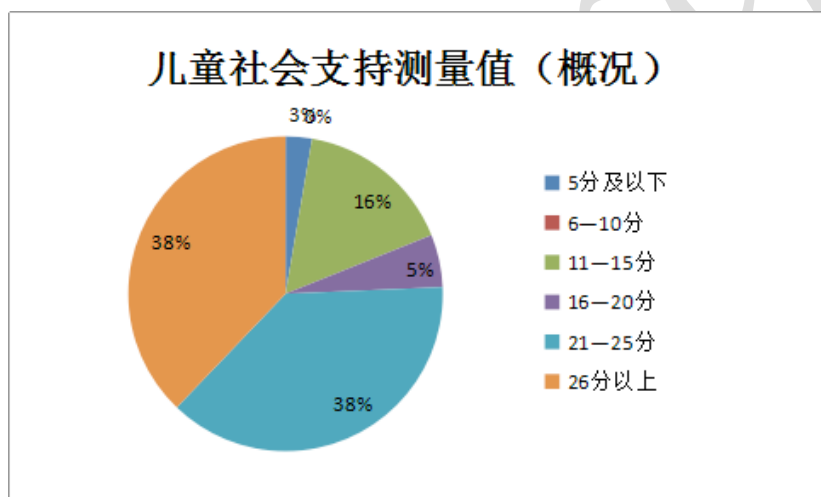


图 4-1 儿童社会支持测量值（概况）

上述量表的数据中，超过 80% 的儿童为自己的社会支持情况打分超过 16 分（约为总分的 60%），结合访谈资料，我们认为大部分儿童都表示在生活中有人关心自己的感受，会在自己心情不佳或者遇到琐事的时候与朋友、街坊聊聊天，转换一下心情，排解烦恼。

与此同时，困境儿童在家庭或同辈获得的支持存在一定的差异。

（一）困境儿童获得的家庭支持

多维感知社会支持量表中关于家人支持的测量值总分是 28 分，通过调查和访谈可知，30% 的儿童在家人的社会支持测量值在 26 分及以上，91% 的儿童在家人的社会支持测量值在 16 分（约为总分的 60%）以上，展现出困境儿童的家庭，对于儿童的支持力度整体来说是较大的，但亦有 9% 的儿童在家人的社会支持测量值在 15 分以下，详见下图：

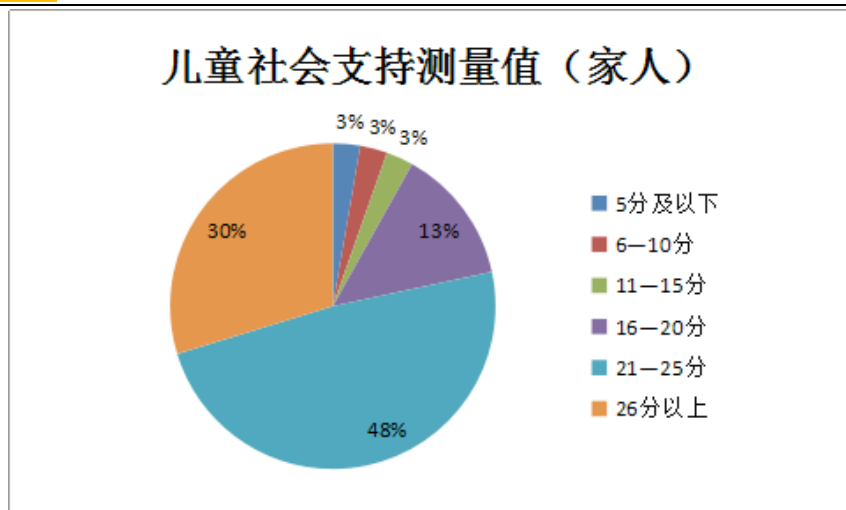


图 4-2 儿童社会支持测量值（家人）

这一方面体现了儿童对家长帮助自己的理解和满意度，也体现出家长对儿童的照顾和帮助程度。

走访资料也有这方面的显示，例如：

“经常和爸爸聊天，聊各自的趣事，比如爸爸自己在家的事情，像在家归置屋子收拾家这类的，然后我在学校的一些事情，我和同学的关系。”

——个案 13

个别家庭中，也会出现家长们忙于工作无暇顾及其他，一定程度造成家庭关系的疏离；困境儿童缺乏父母的帮助和支持的情况也不少见。

“我觉得不开心的时候没有人会听我说不开心的事情。”

——个案 01

“孩子在家也不和爷爷聊天，我们就各自做自己的事情，周末也不出去玩。”

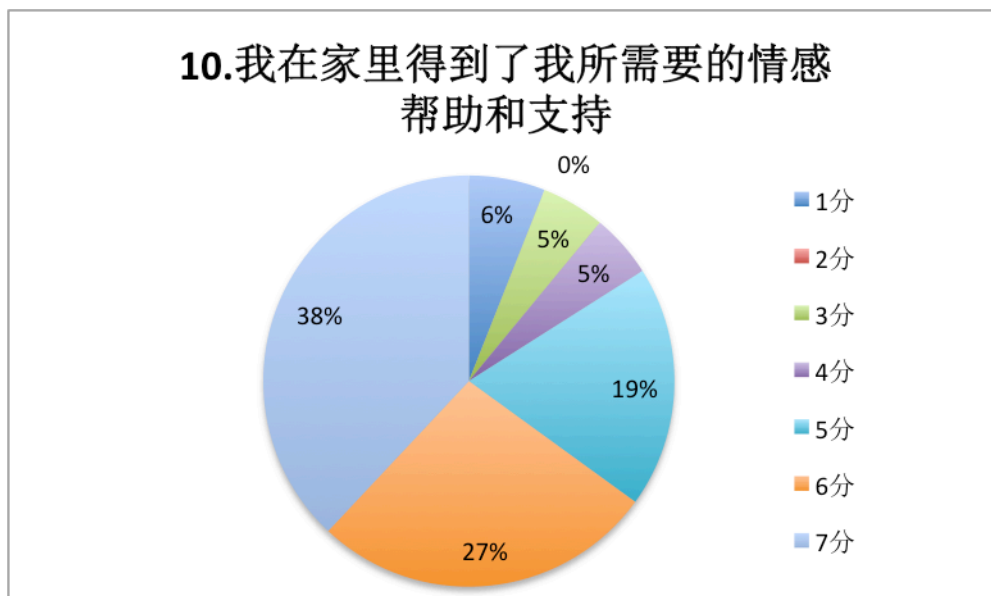
——个案 47 的妈妈

“平时在家孩子也不说学校的事，有时候我会问他，但他也不说，问问他就烦了。”

——个案 18 的妈妈

这一点在家人的社会支持测量值上有更明确的体现，大多数儿童在有困难时能得到家人的帮助。但在“我在家里得到了我所需要的情感帮助和支持”的问题上，38%的儿童完全同意自己在家得到了情感的支持，27%的儿童打分在 6 分，与家人帮助的整体测量值有所差异，低于家人帮助测量值。详见下图：

图 4-3 儿童量表问题 10 具体情况



出现这种情况的原因是家长对孩子的帮助可能更多为身体和物质上的帮助，相对而言缺少真心的交流和沟通，存在忽视孩子的心理和情感的情况。

（二）困境儿童获得的朋辈支持

多维感知社会支持量表关于困境儿童朋辈支持的测量值总分是 21 分。通过量表和访谈可知，54%的困境儿童朋辈社会支持测量值在 16 分及以上（约为总分的 75%，显示支持度良好），24%的困境儿童在 11 到 15 分之间，16%的儿童在朋友的社会支持测量值在 6 到 10 分之间，6%的儿童在朋友的社会支持测量值在 5 分以下，详见下图：

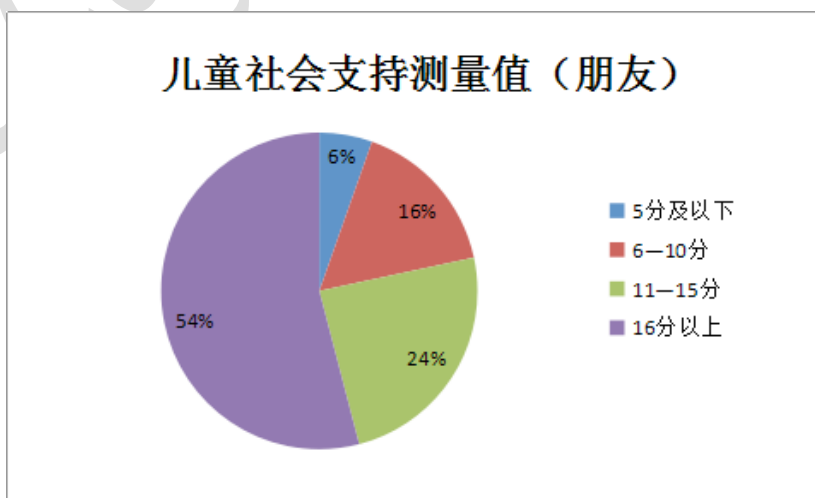


图 4-4 儿童社会支持测量值（朋友）



据量表和走访资料分析,超过半数的困境儿童朋辈支持状况良好。这部分困境儿童表示有能够分享快乐和悲伤的朋友,平时遇到不顺心的事时会跟小伙伴和小闺蜜诉说,倾诉后心情会变好。

“我和同学关系还可以,我有很多好朋友,基本都住得比较近。和朋友聊聊天,有男生也有女生,有时也一块玩。”

——个案 16

但受困境的影响,一部分困境儿童在同辈社交方面存在一定障碍,或在同辈交往中处于被动的位置,该部分困境儿童的朋辈支持系统并不完善:

“我觉得不开心的时候没有人会听我说不开心的事情。”

——个案 01

“我没有和小朋友说我的事情,不想说。”

——个案 32

“在学校会和同学一起玩,但是觉得同学们笑什么的都不真实,没有知心朋友,也没有什么事情好和他们分享的。”

——个案 47

这部分困境儿童在心理和情绪上是不稳定或是较压抑的,缺少同辈交往的信心与经验,很少或几乎不与同学、邻居伙伴往来的情况需要引起救助服务人员的关注。

五、困境儿童及家庭的救助需求

(一) 困境儿童与家庭表达的需求

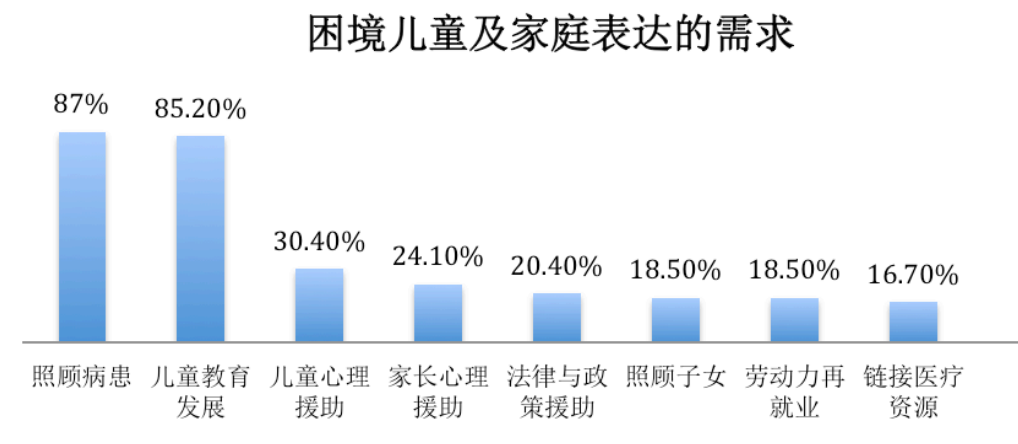


图 5-1 困境儿童及家庭表达的需求



总结前述困境儿童及家庭对困境处境现状的描述，困境儿童及家庭所表达的主要需求见图 5-1。困境儿童及家庭表达的需求详情分析如下：

1.1 困境家庭病患及困境幼儿的照顾需求

有病患（87%）的困境家庭，一方面家庭经济长期存在医药费的支出，另一方面，当家庭内没有健康的老人能够帮忙照顾病患时，势必影响家庭劳动人员的就业选择，减少家庭的工作收入。

而困境儿童比较幼小（18.5%），没有人帮忙照顾时，困境的家长将因照顾子女放弃投入多回报高的工作，难以改善家庭的困境状态。

除此之外，长期照顾病患的家庭成员很少有接触外界的机会，缺少放松和发展的空间，容易导致该困境家庭成员自我效能感低，心理压抑。

1.2 困境家庭病患的医疗资源链接需求

走访资料显示，医保无法覆盖困境家庭病患全部疾病的治疗和康复费用。有 9 户（16.7%）困境家庭因经济条件、医疗知识欠缺等因素的限制，对于罹患疾病或残障的亲属仅能进行基本的日常照料，难以进行进一步的诊断和治疗，可能延误困境家庭病患的康复时机。

1.3 困境家庭劳动力再就业需求

困境家庭就业情况整体不良，现在处于就业状态的困境儿童父母分别仅有 6 名与 10 名。导致无业的首要原因是困境儿童父母的身体情况，如罹患重大疾病、精神或肢体残疾等状况，基本上便断绝了通过工作取得收入的可能性。

而除此之外，导致无业的原因还有父母自身条件所限，难以找到工作，例如个案 73 的母亲便指出了自己求职的困境：

“我们两人都没有工作，我们俩吧，年纪大了，而且文化水平低，出去找工作也不容易，人家都不愿意要我们。”

困境家庭成员就业状况不佳，导致家庭收入减少甚至丧失收入来源，加大了家庭走出困境的难度。走访中有 10 户（18.5%）困境家庭的父母实际上拥有工作能力而未能就业，有链接再就业的需求。

1.4 困境家庭的法律和政策援助需求

调查显示，虽然政府救助福利政策的覆盖率较高，但也有 11 户（20.4%）困境家庭需要不同程度和不同领域的法律与福利政策援助，其中主要涉及到的内容有低保的申请、残疾证的办理，也有一小部分家庭，需要进一步的法律援助。例如：



“我们跟阳光路那边签了协议，阳光路那边好像是要独揽是怎么着，不让其他组织过来。就是说他们不能让我们以小方的名义上其他平台去募捐。这事别说出去，这要说了，就不用在这学校上课了。”

——个案 04 的祖父

“（我）原来在塑料厂工作，现在不能退休，公司和银行互相推诿，说不清。”

——个案 22 的父亲

1.5 困境家长的心理援助需求

困境家庭成员因家庭经济压力、家庭成员的康复无望等状况而精神压力增大，家庭成员特别是困境儿童父母间更易发生矛盾，家庭关系不良。困境对家庭成员影响严重时，甚至会让成员对生活丧失信心。

走访资料也显示，困境家庭母亲的心理与精神状态往往并不是很好，父亲在承担家庭生活的重担时，也承担着较大的压力。有 13 户（24.1%）困境家庭的家长心理压力状态明显不佳，有心理援助的需要。

1.6 困境儿童的心理援助需求

家庭困境影响儿童的性格和心理状态，导致困境儿童缺乏自信、封闭自我、不善交际，缺乏表达与沟通能力。儿童心理有其脆弱的一面，而突然的家庭变故，更易导致儿童心理受到不良冲击，对儿童的成长产生不利影响。其中，已有家长明确反馈困境儿童心理状态不佳，怀疑有心理疾病。而据走访搜集资料显示，有 17 名（30.4%）困境儿童明显存在心理援助需求。

1.7 困境儿童的教育发展需求

尽管困境家庭处境各不相同，但困境家庭在这一点上便有着极强的共性：极其关注子女的教育问题。在改变自身现状略显无望的情况下，困境家长们更多地把希望寄托在下一代身上，希望下一代能够接受一定程度的教育，从而对现状作出一定改进。

“依我说，要救助啊就主要针对孩子，给孩子弄些设备来，给我就是无底洞，我媳妇也用不着，她就是这命。”

——个案 12 的父亲

“主要就是孩子好，其他什么都不重要了……我最困难的时期已经过去了，现在房子也找到了，主要是孩子。”

——个案 48 的母亲



困境儿童接受教育的比例也极高，占全部受访儿童的九成以上。剩下一成未就学的困境儿童，没有就学的原因是脑瘫、精神障碍、脑部肿瘤，以及未到达就学年龄。

对于就学的困境儿童，有 45 户（85.2%）困境家长都提出了与教育辅导相关的需求。具体来说，他们表达的困境儿童教育辅导需求又可以细分为：

（1）**未来规划需求**。对这方面的介入有所需求的儿童共有 6 名，较为共性的情况是，子女目前或未来计划于中等职业学校就读。对于这些困境儿童来说，选择哪种专业，毕业后选择深造还是就业，就业的去向如何，非常需要指导建议。

（2）**教育资源链接**。对这方面的介入有所需求的儿童共有 6 名，有的困境家庭希望为儿童寻找条件宽松、距离较近、费用低廉的教育机构进行就读；有的家庭希望为儿童寻找未来能够继续就读的质量较好的教育机构。

（3）**教育辅导需求**。对这方面的介入有所需求的儿童共有 33 名，数量超过了就学困境儿童的半数。困境家庭由于家庭条件的限制，与普通儿童家庭相比，无法负担起高昂的课外辅导费用。教育辅导，这是困境家庭与儿童在教育方面集中表达的最大需求。

“小聪就补补英语，考个普通高中，上补习班、请家教啊，我们也负担不起。”

——个案 20 的父亲

“我觉得家里最主要的困难还是孩子上学的问题，学校花不了多少钱，但是课外的给她上还是不给地上？别的小孩课外报 6 门，我说不会让孩子那么累，会选一两门让她报。就是太贵了，我随便咨询一个英语辅导，动不动一年就得上万块，太贵了，还是自己让她在家抓紧吧。我一直在犹豫，如果一直不让她上的话，会不会跟别人差距太大。但是现在孩子还小，倒是不着急。”

——个案 39 的母亲

“感觉现在风气不好，应该是老师教，现在都报辅导班。其他孩子都上辅导班，肯定不在一个起跑线上。”

——个案 17 的祖母

（二）困境儿童及家庭的非正式社会支持需求

2.1 困境家长的非正式社会支持改善需求

亲属、朋友、社区邻里等非正式社会支持网络为困境家庭提供物质援助、情感支持、照顾分担，对困境家庭不良的境况起着缓解作用。

访谈资料发现，困境家长的社会交往范围只限定于一定的空间范围内，社会交往相对不足。部



分部分困境家长缺少基本的社交技能，与他人交往的过程中存在一定程度的障碍，在日常生活的社会交往中，困境家长缺乏积极性与主动性，在与其他人的互动中常常处于被动地位。也有部分家长对于社会交往存在一定的情绪问题，对社会交往的看法呈现消极态度。这导致了部分困境家庭非正式社会支持的匮乏。

调查发现，至少 30%的困境家庭有增加社会交往，拓展交往范围，发展非正式社会支持网络的需求。

2.2 困境儿童的家庭情感支持改善需求

调查资料发现，困境儿童得到家长物质帮助的状况良好，但得到家长情感支持的情况一般。困境家长的家庭教育知识相对匮乏，普遍以关注子女的学习情况和身体健康为主，相对缺少情感交流和沟通，9%的家庭存在忽视孩子的心理和情感的情况，困境儿童有改善家庭情感支持的需求。

2.3 困境儿童的朋辈支持改善需求

受困境的影响，部分困境儿童在同辈社交方面存在一定障碍，在交往中处于被动的地位。这部分困境儿童的心理和情绪不稳定或压抑，缺少同辈交往的信心与经验，很少或几乎不与同学、邻居伙伴往来。这一部分的困境儿童缺乏来自朋辈的学习与生活上的帮助和支持。

调查发现，有 31 户（57.4%）家庭不同程度反映了困境儿童社会交往支持需求，这也是困境家庭主要表达的需求之一。

（三）困境儿童及家庭的政府救助支持改善需求

在走访的 54 户困境家庭中，政府福利救助覆盖率是较高的，有 38 户家庭享有最低生活保障（人均约 800 元/月），10 户家庭享有社会散居孤儿基本生活费（约 1400 元/月），二者中至少享有 1 种的家庭达到了 50 户之多，这两种补助是困境家庭的重要收入来源；还有部分困境家庭获得了政府的公租房名额。政府福利救助提供的援助对于困境家庭基本生活起到兜底的作用，在这一方面，参与本次调查的困境家庭评价较好的家庭占到 70%。

政府福利救助集中于经济救助与物质支援层面，能让困境家庭维持基本生活，满足困境家庭的温饱需求，但无法满足困境家庭教育辅导、学业与职业发展、心理减压、亲子关系调适、社会交往等其他发展需求。30%的困境家庭对政府福利救助评价不高。

另外，仅有 30%的困境家庭对低保、医疗、教育、住房等救助政策的了解程度较高，有近 52%的困境家庭并不是很了解相关的救助政策。说明困境家庭接受政府部门帮助，更多的是政府主动上门寻求被救助的对象，而困境家庭则更多属于等待、被动接受的角色。

侧面说明政府福利救助政策宣传不到位，使得困境家庭不了解福利救助政策。访谈中发现，部



分贫困家庭本可以报销的医疗、教育费用，因家庭成员不了解相关政策，而没有成功报销，间接减损了贫困家庭的经济利益，救助政策的救助作用未得到发挥。

困境家庭的现状需要政府鼓励有专业能力可以介入困境家庭的第三方社会组织的发展，完善现有的福利救助体系，实现救助服务各方主体的适时配合衔接，共同宣传救助政策与救助资源等信息，协助困境家庭发展，走出困境。

（四）困境儿童及家庭的社会组织支持需求

在困境家庭的微观介入层面，政府无法顾及具体服务，尤其是有针对性的个性化救助服务。而社会组织作为政府、市场之外的第三方力量，在社会救助体系构建中发挥着举足轻重的作用。

社会组织可以提供的救助服务涉及困境儿童及家庭的基本生活、医疗、教育、家庭教育辅导、心理、娱乐、安全、亲子关系辅导等各个方面。而社会组织拥有的专业性人才，可以为困境儿童及家庭提供多样化的服务，同时其服务效果可以得到评估，确保服务质量。

调查显示，长期稳定接受社会组织服务的困境家庭，对社会组织的评价较高。然而，社会服务机构目前较为分散，有的服务机构经费有限，不能全面地满足困境儿童及家庭的救助需求。本次调查也显示，获得社会组织长期稳定服务的困境家庭仅有 1/3，多数东城区困境儿童及家庭存在改善社会组织支持的需求。

六、困境儿童及家庭救助介入的建议

困境家庭困境的主要表现是物质贫困。但这并不是说物质贫困就是困境家庭唯一的问题，困境家庭的问题往往还包括家庭关系、社会交往、生活照料、医疗诊治、社区参与、学习与工作发展等方面的问题，需要针对具体问题提供切实有效的具体服务，具体问题的顺利解决涉及到政府、社区、医疗/教育机构、社会组织、家庭（家族亲属）、邻里、朋友等多个层面。而在困境对家庭产生影响的不同阶段，各个主体的协助都将对困境家庭发挥不同的支持作用。

将多个主体联结在一起共同协作，为困境家庭问题的解决提供资源便利和支持帮助，将会大大促进困境家庭问题的圆满解决。在多方协作的基础上，各个主体的社会资源能够实现优化整合，并将资源传递给需要的困境家庭，满足他们的需求，这是系统的支持困境家庭的救助方法。

因此，根据本次调查情况，对介入困境儿童及家庭的救助提出以下建议：

（一）困境儿童及家庭的政府救助支持改善建议

针对困境儿童及家庭的需求现状，应由政府福利救助部门牵头，一方面完善现有的福利救助体系，另一方面通过社会宣传等方式形成全社会关怀困境儿童及家庭的氛围。

1.1 完善现有的福利救助体系



通过政府牵头，倡导全社会共同参与，形成以政府经济救助兜底、社区基层组织密切关注、社会组织全程支持并链接资源、学校与医院等相关机构积极配合、亲属朋友邻里等非正式支持网络辅助的困境家庭支持体系，实现救助服务各方主体的适时配合衔接，共同宣传救助政策与救助资源等信息，协助困境家庭发展，走出困境。

1.2 制定和完善困境救助福利政策

结合国情并借鉴其他国家的福利救助方法，制定和完善困境救助福利政策。如制定和完善：针对困境家庭的医疗救助政策，针对困境妇女、婴幼儿与儿童健康营养补充政策，儿童托管政策，针对困境有劳动力的家庭成员的工作机会与基本技能培训计划，针对困境家庭儿童的免费健康保险政策，困境家庭劳动力收入所得税抵免政策，困境家庭临时救助政策等。

1.3 建立困境儿童联动服务机制

据调查了解，当前多部门对困境儿童及家庭问题的介入，因为缺乏联动，造成多部门的多条任务线，都压到了下面的社区这条线上。而社区行政性事务较多，加上社区干部的专业能力、掌握的资源和政策授权是非常有限的，在多部门没有形成联动机制的情况下，社区干部也就没有办法有效深入回应，而是疲于奔命，工作压力大，消极应对或逃避问题。这就造成了困境儿童及家庭问题表面上谁都在管，其实谁都没持续深入地有效管的局面。

根据北京协作者在实施本项目中的实践经验，回应困境儿童及家庭的需求，需要链接困境家庭所在的街道、社区、社区社会组织和社会工作者，以及与困境儿童及家庭相关的群团组织、专业服务组织的代表，组成“救助联合工作组”，制定多方参与的联席会议制度，建立长效的联动救助服务机制。

与困境家庭所在的街、社及社区社会组织、社区社会工作者，开展救助资源对接交流会，会商困境儿童及家庭需求、服务动态、资源对接动态、服务经验交流分享，并根据困境儿童及家庭需求，为其所在的社区引进专业服务力量，比如为脑瘫儿童链接康复资源；为血友病困境儿童及家长链接北京做得最好的血友病组织，为有学京剧兴趣的困境儿童链接京剧社会组织等等。

最终实现多方“救助信息联通，救助资源联合，救助活动联办，救助技术联动”的“三社联动”救助服务和评估体系，充分发挥各方的优势，及时地介入和回应困境家庭的迫切需要，实现对社区困境人群的精准介入。同时降低社区或某个部门组织单方面介入困境儿童救助服务的压力和成本，减少因困境人群给社区发展带来的潜在风险。

（二）困境儿童及家庭的介入支持建议

2.1 建立多方共享的动态精准评估机制

困境儿童及家庭的问题形成有不同的原因，他们的需求既有物质和精神层面的共性需求，也有



个性化需求，还有一些他们无法表达的隐性需求。

首先需要建立一个精准的评估机制，有针对性地精准评估他们的需求。这需要转变以往肤浅的简单访问或推测来进行需求评估，或是按政策和上级安排和任务要求来替代需求评估。

第二，精准评估机制应该是动态的。因为困境儿童及家庭的需求会因为时间环境的变化而发生改变。因此，应建立动态的监测评估机制，精准评估至少应达到每半年评估一次。

第三，评估形成的数据应多部门共享。根据前期调查发现，各部门都有自己的扶贫任务和慰问计划，但由于缺乏需求的精准分析，各部门相关的需求数据也不能实现共享，一线社区部门不能全面掌握救助对象的需求，特别是心理精神和人格发展层面的隐性需求，这造成了资源的重复浪费，同时也造成基层的社区工作者疲于应付，搞形式化，一方面各个部门不能充分利用好各自的资源，另一方面社区外部的资源也无法实现精准对接。

因此，政府应委托第三方建立动态的精准评估机制。将评估形成的数据多部门共享，能够实现内外部资源和困难家庭、困境儿童的精准对接。

2.2 介入困境儿童及家庭的救助内容

2.2.1 协助困境儿童及家庭链接支持资源

对于困境儿童的教育辅导、教育规划、教育资源链接需求，链接义教志愿者为其开展学习辅导和陪伴支持，链接院校就业辅导专家为其进行教育规划指导，链接教育部门为其就学进行咨询答疑和就学协调。

对于困境家庭的政策了解和法律援助需求，协助其熟悉政策和法律援助咨询和了解的渠道，协助其链接法律援助机构。

对于困境家庭的医疗资源链接需求，协助其链接对应的公益性医疗项目或爱心医疗专家的诊断和治疗支持。

对于困境家庭劳动力的就业需求，协助其了解当地政府的就业支持政策，鼓励其参加相应的技能培训班，提升就业和求职的技能。与此同时，协助其了解就业信息渠道。对于需要灵活就业的困境家庭劳动人员，必要时需要协助其链接就业单位。

单个的社会救助服务机构介入救助服务而言，困境儿童及家庭的需求比较庞杂。因此，如前所述，回应困境儿童及家庭的需求时，需要链接困境家庭所在的街道、社区、社区社会组织和社会工作者，以及与困境儿童及家庭相关的群团组织、专业服务组织的代表，运用好困境儿童联动服务机制，发挥各部门和组织的优势，实现对社区困境儿童及家庭的精准介入。

2.2.2 协助困境儿童与家长提升社会表达能力



困境儿童及家庭在救助机制中有着双重的角色，他们既是接受服务的对象，又是参与服务的主体。只有困境儿童与家庭自立、自主意识能够提升，参与能力能够提高，从单一被动的救助接受者，转变为积极主动的求助者和自助者，困境儿童及家庭的救助机制才能更有效地运行。

对此，可以开展影像发声工作坊、个案辅导和陪伴、联谊交流等服务，提升困境儿童及家长的自我接纳，培育困境儿童及家长的自我表达的信心和社会表达能力。

2.2.3 开展心理援助服务，协助困境儿童及家长提升面对困境的抗逆力

通过家庭个案辅导、亲子活动、家庭论坛、家庭联谊等，减轻困境儿童及家长在家庭生活、学校生活或工作生活中的压力，缓和和改变困境儿童与家长间、困境家庭家长间的不良关系，改善家庭内的情感支持状况。

与此同时，开展困境儿童/家长的困境抗逆力小组，协助其认识自我潜能，增强自我效能感，健全困境儿童及家长的人格，提升面对困境和解决困境问题的信心和能力。

2.2.4 协助困境儿童及家庭建立非正式的社会支持网络

开展面向困境儿童/家长的同伴成长小组、参观联谊等活动，开阔困境儿童及家长的视野，增进家庭亲子和家庭间的感情，提升困境儿童及家长的人际感受力、人际想象力、人际理解力、人际协调与合作等社会交往能力，扩大社会资本，建立和增强其非正式的社会支持网络。

（三）针对不同困境阶段的救助介入流程和建议

如前所述，困境降临家庭后，困境家庭将经历困境的迷茫期、求助期和胶着期。

对于困境给家庭带来的压力所产生的后果来说，越早采取专业介入越能减轻困境压力给困境家庭特别是困境儿童所带来的破坏性影响。因此，必须适时地为困境家庭及儿童提供適切充足的物理资源、社会资源以及心理资源的支持，缓解困境带来的创伤。

在家庭经历困境的不同时间阶段，需要根据困境家庭需要的不同特点和侧重点，采取不同的专业支持行动。

3.1 家庭经历困境迷茫期

困境发生时，困境家庭突遇变故，多种问题集中涌现，家庭以往有序的生活被打破，陷入混乱，家庭成员压力极大，感到迷茫，不知道采取什么行动和措施。这是困境救助介入的黄金阶段，如果错过这个阶段的介入，将容易造成困境家庭危机的积压，可能困境儿童父母承受不了压力，出现离异甚至一方离家出走的局面，使得家庭的困境和危机恶化，进一步波及到困境儿童。

这个阶段的困境救助服务，需要及时为困境家庭及儿童提供必要的物质支持，协助困境家庭厘清困境中家庭各种需要的排序，协助困境家庭进入求助期，链接医疗康复、法律援助、社会福利等



社会支持资源来缓解和减少困境对家庭的影响，必要时，还需要在征得困境家庭同意的情况下，将困境家庭转介给相关专业领域的救助机构。比如对于肢体需要康复的困境家庭，转介给专门的康复医疗机构或医务社工机构。

在这一时期，需要注意的是，家庭成员极易产生心态和精神状态上的问题，救助服务需要对困境儿童及家长的问题积极做出回应，并持续给予困境家庭特别是困境儿童及时的陪伴和心理支持，这将能极大减轻困境对其的心理冲击。

3.2 家庭经历困境求助期

困境家庭度过困境突发阶段的迷茫期，家庭就会进入了困境求助期，以期面对和解决家庭的困境问题。

在困境求助期，困境家庭认识到单靠家庭微薄的力量无法改变困境现状，因此，开始转向家庭外部寻求社会支持。但在这一阶段，很多困境家庭因为不熟悉社会福利政策，不了解社会支持资源信息，在寻求帮助时存在一定的被动性和盲目性。

在困境家庭的求助期，救助服务需要协助困境家庭了解社会福利政策和相关的社会支持资源信息。与此同时，救助服务应注意避免全程替代困境儿童及家长，这不利于困境儿童及家长的自助成长。而应协助困境儿童及家长以更积极的心态面对困境、主动承担解决困难的责任，学会表达自身的需求，提升其寻找、链接和运用社会资源的自助能力。

在求助期介入困境家庭也是非常重要的，如果介入和支持不及时或不恰当，困境家庭很容易丧失解决困境的信心，陷入对生活的麻木和失望中不能自拔。这种状况将加大了后期救助服务介入家庭困境的难度。

3.3 家庭经历困境胶着期

在家庭经历困境迷茫期和求助期，没有得到及时适切的介入支持，家庭困境没有很好地解决和缓和，如前所述，困境家庭解决困境的信心和改善困境的意志在逐渐丧失，进入了困境胶着期。

这一阶段，困境家庭的生活相对有序，但依然处于困境的压力之下，出现家庭成员对困境无奈麻木、对生活丧失信心甚至绝望的局面。困境的胶着期，救助服务需要注意协助困境儿童及家庭搭建起相互支持的困境家庭互助网络，相互倾诉和激励，一起为困境的解决出谋划策，分享面对困境的积极经验，重新树立起面对困境和生活的信心。

救助服务需要注意困境对家庭成员心理不良影响的反复情况，在鼓励困境儿童及家长运用自我解决问题能力的同时，仍然需要积极回应困境儿童及家庭的需要，协助和陪伴困境家庭链接资源面对困难。

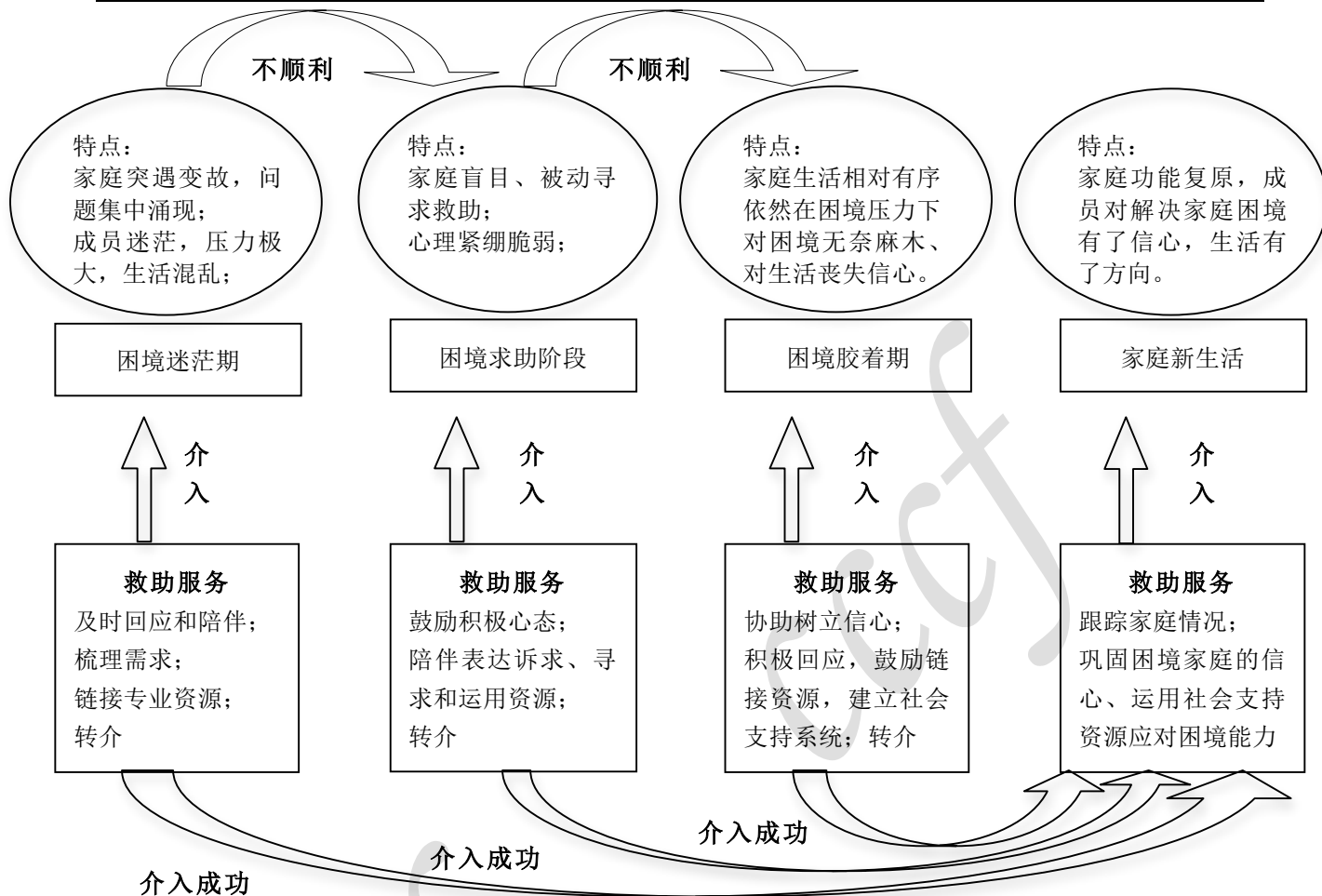


图 6-1 困境儿童及家庭救助介入流程图

综上所述，对于不同阶段介入困境家庭的救助服务，我们绘制了图 6-1 家庭困境救助介入流程图，可以作为介入困境提供救助服务的参考。困境儿童及家庭的救助是一项专业系统性工作。困境的改善，需要困境儿童及家庭本身与多部门、多机构的联合行动。

（四）培育一支困境儿童及家庭干预服务的专业社会工作人才队伍

社会工作是一门以助人实践为基础的职业，基于社会工作、社会学、人类学和本土化知识的理论基础，鼓励、引导并协助个人、家庭、团体或社区应对生活中的危机和挑战，改善福利。社会工作介入的焦点在于人与环境的互动，目的在于协助个人、家庭、团体、社区适应所在的社会环境脉络，增强或恢复其社会功能，以预防或舒缓社会问题。

落实救助困境儿童及家庭的办法和建议，增强和恢复困境儿童及家庭的社会功能，需要一支熟练的困境干预的专业社会工作人才队伍，这就需要培育大量掌握危机干预¹和个案管理²工作理念和

¹ 危机干预是指社会工作者通过保护、接纳、提供希望与鼓励、教育与指导等专业服务行动，预防服务对象精神崩溃，支持和协助服务对象面对和处理危机，解除危机并恢复社会功能。

² 个案管理是指专业社会工作人员通过评估服务对象及家庭的需要及相关支持资源，确认介入目标，拟定和执行介入



技巧的社会工作者。

培育一支熟练掌握危机干预与个案管理理念技巧的困境干预专业社会工作人才队伍，需要采取以下措施：

1、支持社会工作机构发展专业人才队伍。通过购买人力成本的服务项目的方式，增强这类机构的专业人才队伍建设能力，储备儿童社会工作者，积累困境儿童救助服务专业经验。

2、加强现有社区工作者的培训和督导，特别是建立与专业社会工作机构的联动能力，提升现有社区工作者队伍的儿童社会工作和救助社会工作的专业介入能力。

3、加强相关部门和群团组织的专业人才队伍建设，包括设置和购买专业岗位，加强培训，建立督导机制等。

4、将儿童社会工作，以及危机干预和个案管理纳入社区工作实务培训与督导的重点内容。在介入困境儿童及家庭问题时，首先需要救助工作者有儿童优先的敏感性，熟练的掌握危机干预和个案管理理念与技巧，社会工作者就能够沉着镇静而灵活地运用丰富的专业经验，评估困境儿童及家庭的需求，及时链接资源，有效地支持困境儿童及家庭，协助其面对和处理困境，预防、减轻或解决困境带来的危机冲击，并恢复社会功能，走出困境。

计划，适当的安排、协调和联结与服务对象相关的正式和非正式的助人网络与支持资源，并监督和评估介入过程，根据实时评量的服务对象及家庭需要，调整介入计划和资源协调策略，进行结案后的跟踪管理等一系列的工作，以满足特殊服务对象及家庭的复杂需要的过程。



七、调研工具附件

附件 1：多维感知社会支持量表（儿童）

多维社会支持量表（儿童）

你好，以下是 12 个关于个人心理状态的陈述。每个陈述后面有 1 到 7 的分值，需要你勾选，表示这个陈述有多符合你的感受。1 分表示你完全不同意这个陈述，同意程度随分值依次递增，7 分代表完全同意。所有题目都不分对错，只要按照你自己的感受作答即可。谢谢！

受访者姓名：_____

1. 当我需要的时候我身边有人	1	2	3	4	5	6	7
2. 我身边有人同我分享快乐和悲伤	1	2	3	4	5	6	7
3. 我有人能给我提供安慰	1	2	3	4	5	6	7
4. 我的朋友们真心试图来帮助我	1	2	3	4	5	6	7
5. 当事情不如意的时候我可以依靠我的朋友	1	2	3	4	5	6	7
6. 我有能分享快乐和悲伤的朋友	1	2	3	4	5	6	7
7. 在我的生活中有人关心我的感受	1	2	3	4	5	6	7
8. 我可以和我的朋友讲我的困难	1	2	3	4	5	6	7
9. 我的家人真心试图帮助我	1	2	3	4	5	6	7
10. 我在家里得到了我所需要的情感帮助和支持	1	2	3	4	5	6	7
11. 我可以和家人讲我的困难	1	2	3	4	5	6	7
12. 我的家人愿意帮助我做决定	1	2	3	4	5	6	7



附件 2：儿童访谈提纲

一、在学校中的生活情况

1. 能不能讲一讲在学校都干什么？（每天怎么去上学？上午几节课？最喜欢什么课？中午在哪吃饭？吃的怎么样？）
2. 你在学校和同学们关系怎么样？
3. 你在学校有没有特别好的朋友？平常都会一块做什么，聊什么？
4. 你和同学们发生过矛盾吗？当时是因为什么？能具体讲讲经过吗？最后是怎么化解矛盾的？
5. 你的成绩怎么样？
6. 你觉得自己跟学校老师关系怎么样？
7. 老师有没有表扬过你？是因为什么？
8. 有没有批评过你？主要是因为什么？
9. 你在学校有没有参加过什么活动？有什么感受？

二、在家庭中的生活情况

10. 放学回家之后都会做什么？
11. 除了写作业，你还有什么活动和爱好？
12. 你家附近有没有你的好朋友？
13. 你和邻居家的孩子们关系怎么样？
14. 周末休息的时候你都会做什么？寒暑假呢？
15. 有没有参加过社区的活动？都参加过哪些活动？喜不喜欢？

三、与父母（或其他亲属）的关系和对家庭的看法

16. 你和爸爸妈妈关系怎么样？和其他亲戚的关系呢？
17. 爸爸妈妈带你出去玩过吗？去哪儿玩？多久去一次？
18. 会经常和爸爸妈妈聊天吗？
19. 你有没有遇到过特别高兴或者特别不高兴的事情？会和爸爸妈妈聊吗？能不能详细讲讲？（是什么事情？自己是什么感受？爸爸妈妈的回应是什么样的？）
20. 爸爸妈妈有没有表扬过你？是因为什么？这种情况经常发生吗？
21. 有没有批评过你？因为什么事情？能不能具体讲讲当天事情是怎么发生的？之后你是什么感受？这种情况经常发生吗？
22. 家里发生过的让你印象深刻的一件事情是什么？你觉得这件事对你有什么样的影响？
23. 你了解爸爸妈妈的烦恼吗？他们在烦恼什么？你知道烦恼的原因吗？你有什么样的感受？
24. 你觉得自己的家和别的小朋友的家有不一样的地方吗？不一样在哪里？
25. 在哪些时候会特别感觉到这些不同？能不能具体讲讲当时的感觉？

四、服务需求

23. 你觉得自己是个什么样的人？为什么会这么评价？有没有什么爱好和特长？
24. 总体来说，你对自己现在的生活满意吗？如果 1 代表很不满意，7 代表非常满意，你会打几分？为什么会打这个分？
25. 在过去一年，你生活中有哪些困难得到了别人的帮助？有没有问题没有人帮助你？
26. 你有没有帮助过其他人？能不能具体讲一件？帮助别人你有什么感受？
26. 你在生活上、学习上或者人际交往上遇到过什么样自己还没有解决的问题？
27. 身边认不认识相似情况的同学或朋友？他们如何处理这些问题？
28. 你有什么目标（上什么学校/有什么改变）？要达到这个目标可能遇到哪些困难？
29. 在过程中希望爸爸妈妈提供什么帮助？
30. 你希望老师和同学提供什么帮助？



31. 希望社会工作者和社会组织提供什么帮助？

附件 3：多维感知社会支持量表（家长）

社会支持行为量表（家长）

你好，以下是 12 个关于个人心理状态的陈述。每个陈述后面有 1 到 7 的分值，需要你勾选，表示这个陈述有多符合你的感受。1 分表示你完全不同意这个陈述，同意程度随分值依次递增，7 分代表完全同意。所有题目都不分对错，只要按照你自己的感受作答即可。谢谢！

受访者姓名：_____

1. 孩子的困难曾经得到政府部门的帮助	1	2	3	4	5	6	7
2. 政府工作人员确实了解我家的处境	1	2	3	4	5	6	7
3. 当孩子遇到困难时我知道向哪个政府部门求助	1	2	3	4	5	6	7
4. 我了解政府有关贫困/孤儿/残疾儿童的政策	1	2	3	4	5	6	7
5. 遇到困难时，政府可以帮助我们渡过难关	1	2	3	4	5	6	7
6. 我知道有哪些社会组织可以给孩子提供帮助	1	2	3	4	5	6	7
7. 孩子的困难曾经得到过社会组织的帮助	1	2	3	4	5	6	7
8. 社会组织的工作人员确实了解我家的处境	1	2	3	4	5	6	7
9. 遇到困难时，社会组织可以帮我们渡过难关	1	2	3	4	5	6	7
10. 我们的亲人理解我家的处境	1	2	3	4	5	6	7
11. 遇到困难时亲人会给我们提供帮助和支持	1	2	3	4	5	6	7
12. 孩子遇到困难时，我的朋友设法帮助我们	1	2	3	4	5	6	7
13. 朋友们确实了解我家的处境	1	2	3	4	5	6	7



附件 4：家长访谈提纲

一、家庭基本情况与家庭成员关系

1. 能不能请您讲讲家里的情况？（爸爸妈妈的年龄？身体状况怎么样？现在的工作或以前的工作经历？）
2. 您每天的时间怎么安排？
3. 您和孩子关系怎么样？
4. 您和孩子相处的时间多吗？周末会带孩子去玩吗？
5. 您和孩子经常聊天/沟通/谈心吗？一般聊些什么？
6. 孩子遇到高兴的事或者不高兴的事，会和您沟通吗？您是怎么处理的？
7. 您和学校老师的交流多吗？都会交流什么？
8. 您会辅导孩子的课业吗？是否有难度？
9. 您对孩子的教育理念是什么样的？

二、家庭困境及其影响

10. 您觉得家里最大的困难是什么？
11. 这些困难是从什么时候开始出现的？能不能请您具体讲讲事情经过？
12. 您对于家里的困境是怎么想的？
13. 您有没有和孩子说起过这些话题？孩子和您呢？
14. 家庭的困境对孩子有什么影响？对您和孩子的关系有什么影响？

三、接受救助情况

15. 您家里的收入来源都有哪些？（跟进询问救助性收入的来源、信息渠道等）
16. 家庭是否寻求过政府部门的帮助？什么渠道得到信息？工作人员如何处理和反应速度？
17. 您家有没有得到相应的帮助？您能不能讲讲服务的经过？当时这种服务多长时间一次？接受服务之后您家庭状况发生了什么变化？具体哪方面变化？
18. 家庭是否寻求过社会组织的帮助？从哪些渠道得到的相关信息？您能不能讲讲服务的经过和您个人体验？当时服务多长时间一次？服务之后家庭状况发生了什么变化？具体哪方面变化？
19. 服务结束之后如何适应？项目撤出后是否有负面影响？
20. 您家里主要的支出都包括哪些方面？（生活费、学费、医疗费）

四、社会支持状况

21. 您家都有哪些亲戚？关系怎么样？是否从他们那里得到过帮助，得到过何种帮助？
22. 您家有没有比较密切的朋友，是否从他们那里得到过帮助？
23. 您家和邻居的关系如何？是否从他们那里得到过帮助？

五、未来需求

24. 希望家庭的状况能有哪些变化？
25. 您对孩子有什么期待？
26. 您希望孩子在学习，生活或者其他方面得到什么样的帮助？
27. 希望今后政府在解决困难的过程中扮演什么角色？
28. 希望社会组织扮演什么角色？