

《一线儿童工作者能力素养与行为准则指南》

序言

随着中国慈善公益事业的发展壮大，专注于儿童服务的公益组织数量增长可观，一批又一批满怀热情的伙伴投身于儿童公益行业，儿童公益组织的规范运作和一线儿童工作者的专业化服务，也成为行业发展的重要引擎。2016年，在国际救助儿童会的支持下，北京博源拓智儿童公益发展中心、北京市社会组织发展服务中心、北京市协作者社会工作发展中心等机构联合发布了《儿童公益组织行为准则指南》，以期儿童公益组织的规范化运作提供指引。该指南的发布受到广泛社会关注，愈来愈多儿童公益组织以此为基础，参考制定了适用于各自情况的机构准则和规范文件，确保机构的运营和所开展的各项活动最大限度地避免给儿童造成任何可能的伤害。

党的十九大报告明确提出要加强社会保障体系建设，打造共建共治共享的社会治理格局。公益组织将在保障妇女儿童合法权益，健全农村留守儿童和妇女、老年人关爱服务体系，参与社区治理体系建设等领域发挥积极的推动作用。这意味着对于儿童公益行业的专业化要求，特别是一线服务的专业化发展需求越发强烈，面向儿童及家庭提供的社区服务质量越发关键。

基此背景下，2017年在国际救助儿童会的持续支持下，北京博源拓智儿童公益发展中心联合深圳壹基金公益基金会、北京市社会组织发展服务中心和北京市协作者社会工作发展中心，征询业内众多长期从事一线儿童服务、管理运营社区儿童之家（或其他同类型社区儿童中心）的基金会、社会服务机构项目负责人和一线工作人员意见建议的基础上，共同起草了《一线儿童工作者能力素养与行为准则指南》（以下简称“本指南”）。本指南的制定基于联合国《儿童权利公约》的基本原则，凝聚着各发起机构和公益伙伴的宝贵经验。希望在儿童公益行业中建立起一套符合儿童最大利益的一线工作人员能力素养培养标准和行为规范，提升服务的专业化水平，进一步促进儿童公益行业自律和健康发展。

在此，我们呼吁公益同仁结合各自机构实际情况，基于联合国《儿童权利公约》、《中华人民共和国未成年人保护法》和《中华人民共和国反家庭暴力法》的基本原则和具体条款，参考本指南制定适用机构的《一线儿童工作者能力素养与行为准则》，建立一线人员能力素养评估体系，完善员工培训增能计划和业绩考评制度，最大程度上提升服务标准与规范，为儿童提供优质服务，共同推动儿童的福祉。

定义、立场及执行范围

定义

本指南所称的儿童指不满18周岁的任何人，即《中华人民共和国未成年人保护法》中的“未成年人”。

本指南所称一线儿童工作者隶属于以儿童为服务对象的公益组织，包括但不限于基金会、社会团体、社会服务机构（又称民办非企业）、社会企业以及企业的公益项目团队；一线儿童工作者指在上述组织中较常与儿童直接接触、并为儿童提供服务、组织活动的工作人员。

立场

我们承认儿童享有联合国《儿童权利公约》及《中华人民共和国未成年人保护法》中规定的一切权利。我们将《儿童权利公约》的四项基本原则——儿童最大利益、非歧视、生存与发展及儿童参与，视作从事一线儿童工作的专业理念、原则与行为指导。结合一线实务工作，本指南将设定一线儿童工作者能力素养评价标准，并制定相应行为准则。

我们希望通过本指南的教育、宣传、落实，协助儿童公益组织更有针对性地检验一线儿童服务的质量，制定相应的评估指标和培训计划，最大程度上提升服务标准与规范，推动儿童公益行业的专业化进程，为儿童及其家庭提供更具针对性、更优质的专业服务，最大限度地保护儿童，促进儿童的身心健康发展，最终增进儿童的福祉。

执行范围及使用建议

各儿童公益组织内所有从事与儿童直接接触工作的员工，须遵守《一线儿童工作者能力素养与行为准则》，具体包括但不限于机构的全职和兼职员工，机构志愿者、顾问和可能参与项目活动的捐赠方和供应商代表。

我们呼吁各机构在组织管理与员工培养过程中，对本指南进行如下使用：

- ❑ **将员工能力及素养水平纳入绩效考核：**对于刚入职的一线儿童工作者开展《一线儿童工作者行为准则》培训，并定期对相关员工进行能力素养评估，持续监督与检验员工的行为是否符合行为准则的要求，并将考核结果纳入员工的年度业绩考评。如未能达到考核标准，建议机构立即对该员工进行相应的培训，经考核通过方可继续工作。
- ❑ **完善本机构员工行为规范：**结合本指南与机构的具体工作，制定适用于各自机构的《一线儿童工作者行为准则》。如发生员工严重违纪行为，应即刻停止其工作并展开相应调查，视情节严重性予以相应处罚，情节严重的将诉诸法律。

能力与素养

机构在招募与培养一线儿童工作专职人员时，应结合机构的工作责任对其本人的能力素养进行预先评估，并根据结果对其进行相应的能力建设培训。在一线儿童工作者的工作进程中，应持续进行督导和阶段性评估，以确保其有能力胜任此项工作。

一线儿童工作者十大核心素养

- **认同：**遵循尊重、平等的价值观，推崇“以儿童为中心”的工作理念
- **正直：**行为端正，举事公正，奉行廉洁，诚实守信，努力成为儿童的榜样
- **责任：**对服务对象、机构声誉、自身工作负责，清晰理解工作职责，认真付诸实践
- **协作：**重视团队内每名成员的价值，具备良好的团队合作精神
- **沟通：**掌握良好的与儿童交流与沟通的技巧
- **表达：**使用儿童友好的口头和书面表达方式
- **专业：**了解儿童的成长与发展周期，具备扎实的儿童工作专业技能
- **抗压：**面对困境能够有效调节情绪，采取合理方法应对压力
- **恒心：**坚持不断学习和踏实工作的态度，促进自身知识的丰富和更新
- **发展：**善于寻求、链接与整合资源

基于儿童群体的特殊性，一线儿童工作者——特别是服务于社区儿童之家的工作者、儿童社工等，必须具备扎实的专业能力以有效地开展儿童工作，保障服务质量，积极妥善地处理服务过程中的突发状况，为儿童提供优质服务。

一线儿童工作者十大专业能力

- **明确理念：**明确儿童的定义与其所拥有的权利，秉持“以儿童为中心”的工作原则。
- **熟悉政策：**了解当前国家及地区与儿童相关的政策法规，及时跟进了解新出台的政策。
- **管理项目：**熟悉项目管理周期中的各环节，掌握必要的项目管理技能。
- **评估需求：**能够与儿童及日常和儿童接触频繁的成人（家长、老师等）进行良好沟通，并能在与儿童接触及服务中积极观察儿童，有效掌握他们对于专业服务的需求与期望。
- **了解儿童：**对不同年龄段儿童的主要发展特征及发展目标有一定的了解，例如儿童与成人的异同，儿童的渐进发展，青春期身心变化等。
- **建立关系：**拥有较为丰富的与儿童互动交流的经验，与儿童及其监护人维系良好、稳固的关系。
- **引导行为：**对于儿童出现的心理、行为等问题，保持高度的敏感度，能够理解儿童的行为及行为背后的心理需求，能以适当方式处理和应对，降低这些行为对儿童本身及其他儿童可能造成的不良影响。
- **顺应变化：**理解与认同儿童渐进能力的发展，关注儿童及儿童权利的各利益相关方在不同阶段的突出需求，并在设计儿童活动的过程中有所考虑和侧重。
- **支持参与：**重视发挥儿童的主观能动性，能够设计和组织参与度较高的儿童游戏与活动，为儿童发表观点、参与组织提供良好条件。
- **树立榜样：**在工作中做到以身作则，善待他人，积极营造友好、尊重的氛围，为儿童及其监护人树立正面榜样。

行为准则

我们从事的工作与开展的活动都旨在保护和实现儿童各项权利，联合国《儿童权利公约》的基本原则，无疑也是各个机构开展与儿童相关工作的核心原则。因此机构在规范一线儿童工作者的具体行为时，也需要基于儿童权利的基本原则，并结合实际情况制定相应的行为准则。与此同时，机构不仅需要确保员工理解并遵循这些要求，还需要结合员工培训和发展计划，以确保员工逐步掌握并不断增进履行这些行为的能力。

1. 始终考虑儿童的最大利益

- 每当在计划或采取与儿童相关的行动或者做出决定时，需要充分考虑这些行为会如何影响某位或某些具体儿童，以及其他可能未必直接相关但也会受到间接影响的儿童。
- 在考虑儿童的最大利益时，应根据某位儿童的具体情况进行，而非简单地将某些处于同样弱势境况儿童一视同仁。
- 涉及儿童的最大利益应充分考虑他们的身份特征与个人经历，例如性别、民族、文化、个人性格、家庭环境、朋辈关系、宗教信仰等，同时听取儿童本人及其他利益相关方的意见，尽可能综合考虑可能对儿童利益产生影响的各项因素。
- 在不同的情况下，能够对儿童权益状况产生影响的各项因素的重要性可能有所不同，例如儿童或监护人身患残疾、儿童与监护人中的一方分离、儿童在学校受到孤立等，儿童工作者应根据具体情况进行具体分析。
- 进行儿童最大利益的研判时，应尽可能综合多个领域的专业意见，可向法律、教育、心理学、医学、社会工作等领域的专家征求评估意见。

2. 遵循非歧视原则

- 在开展工作时，不因儿童在性别、民族、宗教信仰、文化、风俗习惯、家庭状况或个人外貌及性格等方面存在差异而对其产生偏见或偏爱，或使其受到歧视及不公待遇。
- 向儿童传递非歧视的理念，逐步消除对某些儿童群体的偏见，促进儿童之间的相互理解、尊重与接纳。
- 关于服务对象中的处于不利地位的弱势儿童，包括但不限于残障儿童、贫困儿童、留守和流动儿童等，应在尊重其意见的基础上，在工作中给予更多关注与支持。

3. 最大限度地保护儿童、促进身心发展

- 在工作过程中，禁止对儿童实施一切形式的暴力，包括语言暴力、身体暴力、情感暴力、性暴力、疏忽照料等行为。
- 避免与儿童发生不适当的接触，包括避免在远离他人的情况下与儿童独处、避免与儿童有过于亲密的肢体接触，禁止触摸儿童身体敏感部位，禁止对儿童有任何性挑逗嫌疑的行为。
- 发现儿童遭到或疑似遭到任何形式的暴力，应及时了解儿童情况并及时向机构负责人汇报，同时应按照《中华人民共和国未成年人保护法》、《中华人民共和国反家庭暴力法》等相关法律要求，第一时间向公安机关、社区儿童保护办公室或其他相关责任机构进行强制报告，并配合相关部门进行案件的跟进与协调，如超出所在组织服务范围或能力的，需做好转介工作。
- 在向儿童服务或组织儿童活动时，需要充分考虑潜在风险和应对措施，预先与儿童法定监护人达成书面承诺（如知情同意书），并对儿童进行必要的活动安全规则和知识普及。
- 外出活动时应根据儿童的实际情况配备足够的成人协助者及相应的保障措施，如购买保险、掌握每名外出儿童的身体健康状况、准备应急药物等，保障儿童安全。如遇需要外出住宿的情况，工作人员不得单独与一名或多名儿童同住，如果情况特殊，必须提前获得机构负责人及儿童法定监护人的知情同意。
- 尊重与保护儿童隐私，在获得儿童及其监护人同意后方可收集儿童信息，妥善保存服务活动中获取的儿童资料；除非获得儿童及其监护人的同意，不向第三方提供儿童的信息；在拍摄与使用儿童照片时，需征求儿童及其监护人的同意。
- 积极致力于促进儿童的身心健康发展，营造儿童友好的环境，包括适当的活动空间布局，设置适宜的硬件设施，提供适于儿童发展阶段的玩具、书籍、影像资料等。
- 应充分考虑所服务儿童的渐进发展能力，向儿童提供有利于其健康发展且易于理解的知识 and 技能培训。

4. 倾听与尊重儿童的意见

- 在开展各项工作时，例如活动策划、场地布置、场馆维护等，采用适当的方式向儿童征询意见，并根据儿童的年龄和成熟度予以适度的采纳。
- 儿童工作者需为儿童有效的参与提供必要支持，为儿童提供表达观点和发起活动的机会，创建一个包容、尊重、非歧视、安全的参与环境；鼓励儿童自愿加入，通过适当的引导确保每位参与儿童具有平等的机会。
- 为了让儿童更充分地表达观点，真正参与到决策过程中，儿童工作者需要向儿童提供充足且易被儿童理解的信息，例如关于所要探讨和提议事情的相关信息，儿童能够参与发表观点的方式，他们所发表的观点可能带来的影响等。
- 组织儿童参与活动的形式应当符合儿童在不同年龄阶段的特点，使用儿童能够理解的语言或表达方式，如有身患残障的儿童，应当使用手语或文字等方式辅助其理解。对于儿童所提出的问题，儿童工作者应予以及时回应。
- 当儿童观点被予以考虑和采纳后，儿童工作者应及时告知儿童他们的观点如何体现在服务活动当中。对未采纳的意见建议，也需要对儿童给予反馈，并用适当的方式说明原因。

在此感谢在本指南编制过程中无私贡献了宝贵建议和亲身经历的一线儿童工作者、专家学者、公益伙伴。限于能力和视野，本指南所涵盖的内容尚不充分，希望各位同仁不吝赐教提出宝贵意见，分享更多的工作实践经验，一如既往地支持我们，以进一步丰富和完善指南内容，共同推动儿童公益行业的不断进步。

如果您所在的机构认同本指南的理念与内容，并有意愿参考使用本指南制定机构的《一线儿童工作者能力素养与行为准则》，请您及时与我们联系，也欢迎您分享机构对于本指南的使用感受和改进建议。另外，我们还将提供与指南内容配套的能力建设系列培训，并可根据各机构具体需求定制培训课程。

联系我们

北京博源拓智儿童公益发展中心

网址：www.lmnconsulting.org

电子邮箱：lmnconsulting@163.com

电话：010-84530168

地址：北京市东城区建国门金宝街2号雅安国际公寓北楼701室