

以受暴妇女和女童为中心提供优质服务

——解读联合国《针对受暴力侵害妇女和女童的基本服务包》

中国妇女报·中国女网记者 周文

在近期由全国妇联和联合国妇女署、联合国人口基金联合举办的反家庭暴力多部门合作经验交流研讨会上，联合国《针对受暴力侵害妇女和女童的基本服务包》(以下简称《服务包》)首次纳入国人的视野。作为联合国妇女署、联合国人口基金、世界卫生组织、联合国开发计划署和联合国毒品和犯罪问题办公室于2013年发起的“联合国针对受暴妇女和女童基本服务全球联合项目”的重要产出，《服务包》于2015年正式发布并在全球推广。在此基础上，联合国各驻华机构进行了中文版翻译和本土化工作，使得中文版《服务包》得以展现。

《服务包》的目的和宗旨是什么？主要包括哪些内容？对此，中国妇女报·中国女网记者进行了相关梳理。

为受暴妇女和女童提供高质量跨部门服务

《服务包》的目的是支持各国在各种环境和情形下，为所有遭受暴力的妇女和女童设计、执行和评估服务提供指导意见，它是各国为确保各部门提供和协调优质服务而制定明确规划时的一个实用工具，旨在确保各部门的服务协调得当、管理科学，能够做出全面响应，以妇女和儿童为中心，对受害者和幸存者以及各方负责。

《服务包》的重点是通过在暴力行为发生的最早阶段采取行动，并采取干预措施防止暴力事件再次发生。其侧重于为妇女设计服务和应对措施，同时也考虑到可能会使用到这些服务的儿童的需求。《服务包》还强调了在有孩子陪同时，对受暴妇女和女童提供基本服务的注意事项。

研究和实践表明，提供服务的方式对服务的有效性有着重大影响。要提供高质量的服务，各国必须考虑能确保所有基本服务得到提供的基本原则。对此，《服务包》明确提出，各国要承担尊重、保护和实现妇女和女童权利的首要责任；服务必须提升女性的自主性，要促进性别平等和妇女赋权，使妇女和女童有权自主作出决定；要针对每个妇女和女童的不同的个人情况和生活经历作出恰切的反应；要以受害者/幸存者为中心，将妇女和女童的权利、需求和愿望作为服务的重点，确保服务符合每个妇女和女童的特殊需求；在提供优质服务时，要确保妇女和女童的安全是第一位的，避免造成二次伤害；要支持和促进受害者/幸存者参与司法程序，提高她们行使权利的能力，同时确保司法程序的负担和责任由国家而不是个人承担。

《服务包》提出，为了实现优质服务供给，各国应当建立健全的立法和法律框架，建立治理、监督和问责机制，加强资源统筹，加强培训和工作人员能力建设，并建立监测和评估机制。

卫生、司法和警察以及社会服务

《服务包》主要包括3个特定领域的内容：卫生、司法和警察以及社会服务。

为受暴妇女和女童提供高质量的卫生服务之所以具有重要意义，不仅因为医护人员可以为受害者提供医疗救治，还因为他们很可能是受暴妇女的第一个专业联系人。而且，受暴妇女还容易将医护人员当作最愿意倾诉受暴情形的专业人员。

基于此特点，医护人员应当具有识别家庭暴力的相关能力。当遇到接受治疗人员可能系遭受家庭暴力导致的情形时，应进行相关询问，且该询问应满足一定的要求，包括私密的场所、医护人员曾经接受过询问技巧和正确应对妇女暴力的培训、准备就绪的转介系统等。当医护人员怀疑

就诊妇女受到暴力侵害但其并未倾诉时，不要给她施加压力，要给她时间，并向其提供可能获得服务的信息以及暴力对妇女健康及其子女健康影响的信息。

当妇女倾诉受暴经历时，医护人员应为受暴妇女提供第一线支持，包括：持不评判和支持的态度，并确认妇女的陈述；提供实用的保健和支持，但不强行干涉；询问遭受暴力的既往史，仔细聆听，但不强制她说；在需要帮助时帮助她加强自身及孩子的安全；提供或动员社会支持等。

许多受暴妇女往往会产生情绪或精神健康方面的问题，因此，医护人员除进行检查和治疗等，还应评估受暴妇女的精神健康问题，进而采取相应的举措。医护人员还应进行全面而准确的书面记录，包括受暴妇女伤害的描述。如果妇女同意采集法医证据，就要保存保管证据链并全部标注清楚。医护人员需要熟悉法律制度，知道如何写好陈词，至少完整准确地将受伤情况写出来，并在受害人选择遵循法律诉讼时以可靠的方式采集样本。

司法和警察服务在受暴妇女和女童权益保护中起着十分重要的作用。这其中，预防是一个重要的环节。相关人员要通过早期干预、快速响应，让受害者和相关人员脱离暴力，并及时逮捕施暴者，让施暴者离开暴力现场。同时，要积极鼓励告发暴力事件，对已报案的暴力侵害案件快速恰当反映，努力提高妇女报案的信心。

对受暴妇女来说，首次接触司法体系获得正面体验至关重要，因此，必须让受害者通过首次联系知晓——司法体系和体系内的司法服务提供者都关心她的健康和安全，认真对待她的事件，确保她在整个司法程序中都得到良好支持。要及时开展调查，并且调查方式要专业、符合证据规则和调查要求，使用所有手段查明和逮捕嫌疑人。在相关民事程序中，要确保筛查所有婚姻家庭法律案件是否存在家庭暴力，并区别处理；在刑事司法方面，如果受害者是女童，要尽快审理案件，除非为了儿童的最大利益才可以延迟审理；在整个程序中，要确保受害者得到尊重，考虑她们的年龄恰当对待，保护她们免受二次伤害。

如果受害者是女童，应指派专家和家属陪伴女童，保护女童的合法利益；要保密和限制披露有关女孩身份和参与过程的信息；要适用适合儿童的程序，包括询问室、调整法庭环境等，按照适合女孩年龄的时间安排听证和询问等。

社会服务包括一系列服务，对于支持受暴妇女和女童的权利、安全和福祉至关重要，其中包括危机信息和帮助热线、安全住宿、法律和权利信息以及咨询等。除通过一系列方式为需要帮助的妇女和女童提供危机咨询和帮助热线、提供安全庇护所等住宿外，要动员社区提高对针对妇女和儿童的暴力的普遍程度的认识以及加强社区在应对和预防暴力方面的作用等。在此方面，相关社会组织、妇女团体等往往发挥着关键性的作用。

此外，由于受暴经历往往会对妇女和女童的健康和福祉造成长期的后果，并显著影响她们充分参与社会的能力，因此需要通过为妇女和女童提供更长期的援助来支持她们康复并过上更好的生活。要推动妇女和女童在需要时获得收入补助和社会保护，获得职业培训、创业机会等，并根据妇女和女童的意愿和需求支持她们在适当时安全地重新融入社区。

多机构合作与协调优质服务包括国家与地方两个层面

《服务包》特别强调多机构之间的合作与协调。多机构合作与协调优质服务包括两个层面的意思。国家层面，是指在处理暴力侵害妇女和女童行为方面能发挥作用的部委间的行动；地方层面，则指地方一级利益相关方之间的行动。

国家层面的多机构合作首先指法律和政策的制定。要确保所有法律和政策都对性别平等和反对歧视有着清晰的理解，确保对暴力侵害妇女行为的响应都坚持“以受害者为中心”的理念；要确立一个基于最佳实践的关于合作与协调的法律和政策框架，以适应国家的需要；要求处理暴力侵害妇女行为的机构相互合作；确定包括妇女组织在内的单个机构在协调方面的具体责任等。在制定法律和政策的前提下，还要为地方级合作与协调制定指南。

为了确保有效的协调工作，《服务包》提出，要对机构、组织及其工作人员进行支持和培训，传授有效协调的技巧，在定期的持续的培训中，确保新知识和最佳实践能被纳入应对暴力侵害妇

女和女童行为的措施中。

对于地方层面的优质服务,《服务包》提出,地方行动计划应在遵守法律法规的基础上,确定本地的需求和差距,并以协商的方式制定相关指南,主要利益相关方尤其是受害者/幸存者及其代表都要参与。要具体明确协调机制的组成部分,包括司法、社会服务和医疗卫生部门以及民间团体代表等,具体明确各代表的角色和责任,确认责任追究和投诉解决的程序等。

对于国家和地区级别的协调,《服务包》还提出要定期进行监测和评估,以不断改进决策。