

# 英国的儿童求助热线

有时,孩子们会觉得有一个秘密谁都不敢告诉。在英国,有一个“儿童热线”绝对会帮上忙。“儿童热线”是一个全英国的机构,如果有小朋友受到虐待或者仅仅只是伤心,就可以给他们打电话。

儿童热线对19岁以下的青少年全年开放,不管他们是否遇到危险,都可以给他们打电话。

## 儿童贴心人

“儿童热线”的专职咨询人员们的任务之一,就是鼓励和支持孩子们拿起法律的武器,勇敢地与儿童热线的工作人员交谈,说出心里话,揭露所遭受的不公。最初这条尚未被人瞧得起的“儿童热线”,如今几经磨练,已成为儿童的知己,成为受害儿童的“救命热线”和名副其实的“心灵沟通”天使。

今天,儿童热线已在英国广泛普及,它为捍卫儿童的基本人权正日益发挥着不可替代的作用。它每天24小时不间断工作,有关儿童问题的一切咨询均免费提供电话支持。全英目前拥有8所儿童热线受理中心,每天受理大约3500件信息,大部分都是在学校受到欺负和在家庭受到虐待后走投无路的儿童打来的求助电话。

为了专业地处理儿童事务,保护前来求助的儿童,儿童热线在交谈服务中设立了独特的规章制度。为保护儿童不被伤害,热线一般不公开孩子的姓名和真实身份。热线机构的工作人员和咨询人员,全部由志愿者组成。大家都有强烈的责任心,对每个孩子有问必答、有难必帮、有诉必受,并对儿童的投诉一追到底,讨回公道。

“仅凭电话与不知何处的孩子进行交谈,虽然稍显别扭,有时孩子的遭遇甚至令人恼火。但这些都是纪律,任何人在任何时候都必须恪守。”儿童热线负责孩

子慈善活动的全英儿童协会的里萨·拜因说。儿童热线格外关注那些受到性虐待的少年,除对他们的求助电话追踪立案外,咨询人员还会及时向警方等部门通报情况。在无法说服该类少年的家长时,由警方出面干涉。这类少年的双亲在接到电话后,大多数家长都对自身行为大有收敛以及有反悔醒悟的表现。在儿童热线启动的一年半后,儿童投诉率明显下降,虐待儿童的行为有所减少,而许多儿童对热线咨询人员的信任和亲切甚至胜过自己的父母。

缓解和消除家庭、学校与孩子之间的矛盾,做孩子的贴心人,是儿童热线的服务宗旨。说到底,就是将问题和矛盾乃至暴力尽可能在家庭或学校内部彻底解决掉。热线咨询人员能紧紧抓住少年儿童的心理变化,与咨询的少年促膝谈心、广交朋友,在他(她)们心目中树立安全感和信任感。责任心、社会义务和同情心,是儿童热线备受英国儿童青睐的重要因素。在儿童热线工作的人员,须做出巨大的个人牺牲和风险才能胜任此职。

## 一切为了孩子

在交谈中,无论孩子们多么激动甚至多么语无伦次,咨询人员都会耐心细致地鼓励和诱导孩子们将问题说清、说完。不厌其烦和循循善诱,是咨询人员必须具备的根本素质。即便发现是属于孩子的过错,儿童热线也绝不会以命令式的口吻呵斥儿童,而是耐心启发孩子,让孩子慢慢弄懂是谁的过错。从不强制性解决问题,而是引导孩子自己提出解决问题的办法和想法,让孩子作为当事一方充分表达自己的主见和意愿。“‘你还有什么要问的吗?’每次咨询完毕,我们都必须补充上这句话。”三年前曾做过咨询员、现在已是孩子母亲的乔尼·莫蒂玛说。

为使志愿人员能对每一求助儿童的具体要求都能对症下药提供有效援助,儿童热线一般对咨询求助的儿童从第一次起就建起了该儿童的信息资料库。必要时,查一下手头的资料,就能做出正确的指导和提供适当的信息。

儿童热线坚持对外介绍自己的咨询专家状况以及咨询业务范围等。在与犯罪相关的咨询中,志愿人员会对投诉者严格保密,尊重对方的匿名权利。每当遇到身处险境的孩子打来的求救电话,儿童热线会立即根据打听到的姓名和地址与警方取得联系和支持。

一位名叫伊安的少年曾在深夜1点半左右打来热线电话。他在服用了大量的安眠药之后十分镇定,并不肯吐露真实姓名。“我任何朋友也没有,在学校也时常受人欺负和虐待。”他哽咽地说他的双亲对他不好,他受不了这种环境和虐待。“除了死,我别无任何选择。”这位少年在电话里声泪俱下。

咨询员立即嗅到了“不祥”的气味。在暗示同伴们呼叫救护车的同时,她试图诱导伊安说出自己的住址和姓名,但伊安始终守口如瓶。为了稳妥起见,咨询人员调整了语气和转移了话题,使伊安无意中暴露了自己的住址信息。就在他与咨询人员的热线交谈中出现神志不清、时断时续的紧急关头,救护车赶到了。这时伊安已对着话筒答非所问,奄奄一息了。经抢救,伊安顺利脱险,他的父母给儿童热线打来感谢电话。“感谢你们救了我们千辛万苦养大的儿子。我们全家向你们保证,今后一定善待孩子,让伊安感到家庭的温暖。”伊安的双亲在电话里泣不成声地说。

## 全社会的广泛支持

儿童热线不仅是一个专门



为儿童排忧解难的集中代言者,它无间断的电话咨询也开创了社会与儿童保护之间的公开辩论的先河。

电话咨询业务开通的最初,有关儿童的问题蜂拥而至,令接线方应接不暇。政府最开始说服英国电信公司为儿童热线事务所和专用电话回路等一切业务无偿提供支持。后来,市民和企业界共筹资200万英镑。近半年时光,儿童热线就办得有声有色,很受社会欢迎。

自那以来,儿童热线一发不可收拾。起先,与虐待儿童和家庭关系紧张有关的咨询较多。而现在,经过全社会的努力,虐待和欺凌儿童的咨询已明显减少。目前,以英国儿童热线为模式的体制已普及全欧洲,不少国家纷纷仿效英国的做法。除了欧洲各国外,澳大利亚、日本等国也相机建起了规模不一的儿童热线。

儿童热线所开展的各项业务,无论是参与社会宣传的广告活动,还是策划各界募捐的筹集资金,每项工作差不多都有年轻人担任。“年轻人与同龄人对话,会感到自己似乎也有着切肤之痛,会无形中找到同龄人之间的共同语言。更重要的是,同龄人的遭遇能使志愿

者们找到最贴切的解决事端的办法和途径。”一位年仅18岁的咨询人员说。

## 儿童热线功不可没

儿童受侵害是一个社会上普遍存在的问题。儿童热线的开通,确实在某种程度上抑制了英国许多家庭的暴力行为,并被许多儿童视为他(她)们的救命热线。孩子许多家庭问题的直接当事者或受害者,他(她)们对自己在家庭里所受的怨气,只有通过诉说才能得以宣泄和找到心理平衡,才能获得之前未感受过的心理慰藉。儿童热线在英国无疑在消除家庭暴力、维系社会稳定方面起到重要的、不可替代的作用。

俗话说,清官难断家务事。一个家庭的内部问题并不是一开始就上升为复杂的社会暴力现象的,大多都是逐步激化、升级的。父母对自己认为那些不顺眼、辜负了期望的孩子施行虐待和暴力,起先并没有意识到是在违法甚至犯罪。是儿童热线的循循善诱和耐心说服、教育、启发,才使得这类家长麻木的良知产生了苏醒和忏悔,化解了矛盾,也维护了家庭的正常秩序。

(据《家庭(育儿)》)

## 1098:印度版儿童热线



印度有数百万的流浪儿童,他们从事童工,时常被虐待、袭击,被痢疾、黄疸病、肺结核和艾滋病侵蚀。数百万的儿童,无人帮得过来,不作为成为了大多数人的选择。

1996年,出身于一个经济优越家庭的杰鲁·比利莫利亚开始帮助这数百万的街头儿童。杰鲁联合了一切能联合的资源。比如孟买的数百个儿童服务组织分散,它们相互间缺乏交流。杰鲁招募许多学生编写了一份有100多家孟买儿童服务组织的名单,包括24小时提供服务的收容所、可长期住宿的机构、提供法律、健康、心理、教育服务、职业培训和戒毒的组织。接着,杰鲁在这些组织中做了大量的协调工作,一个月后,14个组织加盟了她的计划。

杰鲁说服了孟买和德里电信局开通一个救助孩子的免费电话,即如今的“1098儿童热线”。为推广“1098儿童热线”,她招募更多的志愿者(主要是流浪儿童)散发该号码。第一年,儿童热线接了6618个电话。

警察和医院是儿童热线绕不过去的难关。杰鲁联系了高危儿童协调委员会与联合国儿童基金会召开一次会议,邀请警方青少年援助部门来了解儿童热线。最终,儿童热线和孟买警方建立合作关系。警方认识到,儿童热线的存在,简化了自己的工作;而经常因为孩子脏、没身份证等原因拒绝收治的医院,是下一个攻克目标。热线培训自己员工,掌握基本急救知识,送医院前,先把儿童收拾干净。同时培训法律

知识:印度公立医院不能拒绝收治任何一个需要医治的人。

到后来,“1098儿童热线”成立的顾问委员会中,有政府官员、卫生官员、铁路官员和警察。怎么做到的?当这些官员发现,儿童热线可以做到他们做不到的事,可以让他们的工作变得更容易时,合作就变得便利。比如,那个看到一个赤身裸体的女孩的警察,拨打1098,按照提示,把小姑娘送到一个有社会工作者和教育项目的收容所。他不会因此增添无穷无尽的麻烦,这让他做好事的成本降到最低。

截至今天,“1098儿童热线”覆盖了印度的近百个城市,并被纳入到印度政府的儿童保护政策中。

(据《视野》)