

实践框架标准 — 为家庭提供的信息

什么是“实践框架标准”？

实践框架标准（Practice Framework Standards）规定了社区和司法事务部（Department of Communities and Justice – DCJ）执业者在与儿童、他们的家庭以及社区一起工作的过程当中应该达到的行为标准。如果你对自己的经历存在顾虑或对此标准有任何疑问或反馈意见，可以向个案管理员提出，或要求与个案经理交谈。

我们的承诺：

标准一：落实儿童和青少年的法定权利

我们将确保儿童的权利得到满足，将他们纳入与其生活有关的各项决策流程，并做到迅速及坦诚地回答他们提出的问题。

标准二：原住民社区文化安全工作实践

我们将遵循原住民儿童、他们所属家庭和社区的指引，支持儿童继续与其原生文化、家庭和部落保持联系。

标准三：多元化社区文化安全工作实践

我们将了解并尊重儿童及其家人的原生文化和语言。我们将倾听原生文化对儿童意味着什么，并了解他们希望如何与原生文化共存。

标准四：与孩子和家庭的书面沟通和口头交流

在与儿童和家庭口头交流和书面沟通时，我们将遵循尊重、公平和坦诚的原则。

标准五：培养儿童的终身归属感

我们将倾听儿童和青少年的愿望，了解他们想或不想与谁在一起生活。我们将努力让他们和受信任且能保障他们安全的人士保持联系。

标准六：全面综合评估

我们将保持开放的心态，与孩子以及那些爱他们的人一起开展工作，了解他们的优势，同时引进有助于保障他们安全的改变措施。

标准七：运用批判性反思以改善结果

我们将思考并挑战自己的行为方式和理念，以了解我们自身如何影响他人，以便我们能够公平和开放地改变自我。

标准八：建立有助于改变的合作关系

我们将与儿童的父母和社区建立有助于带来改变同时又能保障儿童安全的合作关系。我们将耐心了解儿童和青少年、他们的家庭以及社区，支持他们构建良好的沟通关系。

标准九：听取批评以促进提高

我们将听取来自儿童、他们的家人和照顾者的反馈意见并采取行动跟进。当我们无法根据反馈意见采取行动时，我们将解释理由，并寻找其他从中可以学习的方法。

标准十：以儿童为核心的团队协作

我们将尊重儿童和青少年的家庭和社会关系，并与那些关爱他们的人紧密合作。

标准十一：以实践有效性为导向

我们的团队领导将以身作则，为个案管理员树立良好的榜样，教导并支持他们做好尊重儿童、青少年及其家庭成员权利的工作。

主要文件和鸣谢

法律法规和政策是指导我们与儿童和他们的家庭一起工作的依据。

提供反馈意见

你有权投诉和提出反馈意见。

其他语言

《实践框架标准》有多种语言翻译版本。

标准一：落实儿童和青少年的法定权利



我们承诺：

- 以尊重的方式对待儿童和青少年；
- 以儿童和青少年能够理解的方式谈论他们的权利；
- 帮助他们看到自己的长处，接受他们自己并善待自己；
- 努力了解他们生活中发生的事情以及他们为什么会以那样的方式做出反应；
- 坦诚地向儿童和青少年讲述我们的工作；
- 让儿童和青少年参与有关他们生活的决定，并让他们知道为什么作出相关的决定；
- 让儿童和青少年知道有关他们的哪些信息会向其他人披露、如何披露以及披露的理由；
- 在儿童和青少年需要我们的时候为他们的权益大声疾呼；
- 了解他们的生活、人际关系、文化、个人目标以及他们希望如何与我们合作；
- 向儿童和青少年询问有关我们如何与他们合作的反馈意见，倾听他们的愿望，并为他们提供最好的服务。

标准二：原住民社区文化安全工作实践



我们承诺：

- 向原住民工作人员咨询和了解, 确保文化方面的考虑贯穿整个个案工作的流程；
- 尊重和了解原住民文化, 以最有效的方法与原住民家庭和他们的社区建立工作关系；
- 了解并尊重当地土地的传统所有者和监护人；
- 认识和回应原住民社区过去和现在的经历；
- 认识由于殖民化而强迫原住民儿童与他们所属的家庭和社区分离的不公正现象, 并明白这种不公现象的影响至今依然存在于原住民当中；
- 与家庭沟通, 理解文化在家庭和社区的传承机制以及文化与家庭、社区和部落的关联；
- 与家庭多次交谈, 以了解他们的文化；
- 理解有一些家庭或许不愿意与我们谈论有关身份和文化方面的问题；
- 让家庭、亲属、社区和机构组织共同参与儿童的生活以及与之相关的决策；
- 使用**原住民家庭为导向的决策流程**；
- 倾听并记录每个人的意见；
- 明晰每一个儿童、家庭和社区的优势, 并利用这些优势为儿童建立安全感、联系网络和归属感；
- 向家庭、亲属和社区咨询如何保障儿童的安全, 提供帮助使这些想法得以发展, 然后根据这些建议采取行动；
- 确保我们正确记录儿童的文化、部落、图腾标志、语言, 以及他们的家庭成员和亲属关系等资料；
- 思考孩子们在哪里会有归属感和被爱 — 而不仅仅是他们居住在哪里；
- 与被照顾的土著儿童及其亲人合作, 确保他们获得更新的**文化支持计划**和**生活故事札记**, 使他们每天都可以与自己的文化保持联系；
- 反思我们自己的文化及其对我们的思维和行动的指导, 警惕任何可能妨碍公平的想法或信仰。

什么是.....

Cultural support plans (文化支持计划)：是少年法庭规定的儿童照顾计划 (Children's Court Care Plan) 的一部分。当接受离家安置照顾的儿童是原住民、托雷斯海峡岛民或来自移民或难民背景时，DCJ必须制定这份计划。每一名儿童都需要被给与一份这样的计划，提供有关孩子的文化需求和兴趣在照顾期间如何得到满足的信息。个案管理员需要与儿童、家庭和社区合作，一起制定这些计划。

Life story work (生活故事札记)：是 DCJ 向接受离家安置照顾的儿童提供的支持，帮助他们了解自己的生活故事，建立明确的自我、家庭、文化和社区认同感。札记可以是一个存有照片、信件、家谱或其他纪念物的文件夹或盒子。

原住民家庭为导向的决策流程 (Aboriginal family-led decision-making processes)：赋予家庭参与规划和决策的能力。了解更多关于原住民家庭主导的决策过程的详细介绍，可在[原住民家庭为导向的决策流程](#)网页上找到。

标准三：多元化社区文化安全工作实践



我们承诺：

- 尊重儿童及其家庭的文化、信仰、长处以及所有这些影响他们父母抚养子女的不同方式；
- 了解每一名家庭成员的生活经历和价值观；
- 向儿童的所属家庭了解他们的原生文化和对他们及其子女有着重要意义的人物、社区、地方和习俗；
- 确保我们在与儿童的家人和社区合作和做出决定时向他们汲取经验；
- 确保受安置照顾的儿童拥有更新的**文化支持计划**并建立**生活故事札记**，让他们每天都与自己的原生文化保持联系；
- 讨论儿童所属的大家庭和社区可能提供的支持；
- 与家庭和社区交流，了解文化如何传承，以及家庭、社区和文化之间的联系；
- 了解和思考我们自己的文化，确保我们的想法或信仰不会妨碍我们公平处事；
- 如有需要，请合格的口译员协助沟通；
- 必要时翻译重要的书面文件，以便家庭清楚地了解信息。

什么是.....

Cultural support plans (文化支持计划)：是少年法庭规定的儿童照顾计划 (Children's Court Care Plan) 的一部分。当接受离家安置照顾的儿童是原住民、托雷斯海峡岛民或来自移民或难民背景时，DCJ必须制定这份计划。每一名儿童都需要被给与一份这样的计划，提供有关孩子的文化需求和兴趣在照顾期间如何得到满足的信息。个案管理员需要与儿童、家庭和社区合作，一起制定这些计划。

Life story work (生活故事札记)：是DCJ向接受离家安置照顾的儿童提供的支持，帮助他们了解自己的**生活故事**，建立明确的自我、家庭、文化和社区认同感。札记可以是一个存有照片、信件、家谱或其他纪念物的文件夹或盒子。

标准四：与孩子和家庭的书面沟通和口头交流



我们承诺：

- 以明确和尊重的方式与儿童、青少年、他们的家人以及其他人员交谈；
- 倾听孩子和家庭的经历，不武断或匆忙作结论；
- 尽早向孩子及其家人坦诚告知我们的担忧；
- 如果我们与有关家庭在沟通方面遇到困难，请寻求帮助。因此，这些家庭就可以用他们选择的语言与我们交谈；
- 作出一项决定之后，我们将清楚地记录决定的内容、如何决定、决定的理由、以及参与人员；
- 向有关家庭提供评估报告、个案规划和安全计划等重要文件的副本；
- 清楚地记录我们对孩子的担忧，以及如果没有任何变化，他们如何受到伤害或可能会受到怎样的伤害；
- 清楚地记录孩子和家庭的观点和长处，以及家庭为确保孩子安全已经做过的事情；
- 记录儿童和青少年生活当中周围其他人的不同观点；
- 以公平和尊重的方式记录孩子及家庭的情况。

标准五：培养儿童的终身归属感



我们承诺：

- 询问并倾听儿童的心声，了解在他们的生活中有着重要意义的人员；
- 当务之急是将孩子与其家人和其他支持他们的人重新联系起来，无论他们住在哪里；
- 尊重儿童，并支持他们建立良好的沟通关系；
- 与对儿童生活有重要影响力的人员交流和谈论我们的顾虑，并让他们一起为儿童建立安全和支持的生活环境；
- 与儿童及其所属家庭合作，了解家庭、亲属和其他人在孩子生活中的作用；
- 帮助将儿童生活中的成年人与孩子的身份和文化联系起来；
- 重视儿童生活中的成年人的重要作用，他们是儿童身份和文化的信息和故事的重要持有者；
- 尽量不让儿童与他们的兄弟姐妹分离，即使需要接受离家安置照顾，也要确保他们能保持联系；
- 与父母、家庭成员、照顾者和儿童合作，为无法住在家里的孩子组织有意义的**家庭时间**；
- 帮助儿童融入社区；
- 与儿童的父母尽量分享他们接受离家安置子女的信息。

什么是.....

Family time (家庭时间)：家庭时间是接受离家安置照顾的儿童和青少年与他们的家人以及其他对他们的生活有着重要意义的人士一起度过的时间。家庭时间的安排以儿童的需求为核心，可以包括与家人见面，或通过电话、通信、传递照片或视频交流。家庭时间期间可以有人监督，也可以无人监督，可以安排在不同的地方进行，如公园、居所或办公室。

标准六：全面综合评估



我们承诺：

- 始终关注儿童的安全和需求；
- 把儿童、他们所属的家庭、以及所有其他关键的人员都纳入到我们的个案规划工作中；
- 无论儿童居住在何处，他们的安全是首要的考虑因素；
- 寻找并邀请儿童所属的大家庭成员及社区成员参与到个案规划工作中来；
- 以符合儿童家人需求的方式与他们交谈和开展工作；
- 与儿童共度时光来增进了解，无论是在孩子家里或是其他地方，无论孩子是独自一人还是与兄弟姐妹、父母或照顾者在一起；
- 尊重儿童及其家人，视之为他们自己生活中的专家。
- 考虑并尊重每个人的身份和经历，包括他们的文化、性别、性取向、残障情况和家庭历史；
- 运用专业工具、知识和技能，理解儿童已经受到或可能受到的伤害，并为他们创建安全的生活环境；
- 仔细分析来自各方面的信息，思考所有可能导致情况发生的因素以及相关原因；
- 及时作出基于证据的决定；
- 确保终止与任何一个家庭合作的决定都符合儿童的最佳利益，周密规划，并确保涉及该家庭的所有人员都能参与决定。

标准七：运用批判性反思以改善结果



我们承诺：

- 思考我们自己的文化价值观和信仰，探究这些价值观和信仰如何塑造我们的理解和观点；
- 管理好我们自己的想法或态度，以免不恰当的想法或态度妨碍我们对儿童、年轻人及其家庭做出最适合的决定；
- 当他人对我们的想法和态度产生好奇并提出疑问时持开放的态度；
- 在计划开始与一个家庭开展工作前，与具有经验和专家建议的人士交谈；
- 使用当前的证据，并与儿童、他们的家人和其他人员核实，以确保我们能够清晰和公平地作出思考；
- 在与儿童和他们的家人见面之前作好计划；
- 仔细思考我们的工作如何才能起作用，符合文化安全原则，以及让对方感到受尊重；
- 仔细探寻儿童及其家庭正在经历的事情，从而避免妄下结论；
- 回顾哪些工作做出来的效果很好，哪些方面本来可以做得不同，哪些方面可以借鉴学习。

标准八：建立有助于改变的合作关系



我们承诺：

- 经常探视儿童和他们的家人，以关注每个孩子茁壮成长所需的变化；
- 与儿童的父母和家人一起按时制定和审查**家庭行动计划**，并设定切合实际的操作时间表；
- 与儿童及其家人合作，设立有意义的目标，并确保它们符合现实情况并能够得到实现；
- 向儿童所属的家庭了解帮助他们实现目标需要得到的支持，并依照实际情况灵活调整；
- 理解改变对每个人来说都是困难和各有不同的；
- 支持为实现改变而走出的每一步，无论大小；
- 发挥创意和保持灵活性，使我们的工作方式符合儿童及其家人的需要；
- 当涉及下列问题时，我们必须做到沟通清晰、尊重他人和真诚以待：
 - 我们介入的原因；
 - 我们担心的问题；
 - 需要作出的改变及其对儿童的意义；
 - 如果改变发生，孩子们会看到什么，听到什么和感受到什么；
 - 我们将能提供的帮助；
 - 儿童的权利以及我们帮助他们的责任。
- 儿童及其家庭的**优势及勇气**；
- 与儿童、他们的家人、亲属、社区和专业人士一起，以儿童为核心开展工作；
- 提供**家庭小组会议**，让家庭参与决策；
- 提供实际的帮助和支持，以帮助家庭创造持久的改变。

什么是.....

Family Action Plans (家庭行动计划)：目的是为儿童创建一个安全的环境，支持他们留在自己家中生活。这些计划是与家庭一起制定的，确立需要改变的事项，从而保障儿童现在和将来的安全。

Family Group Conference (家庭小组会议)：是一种替代性的纠纷解决机制，着重关注家庭的优势和需求。这是家庭参与制定自己的计划以确保儿童安全的一个机会。了解有关家庭小组会议的更多信息介绍，可在[家庭小组会议](#)网页找到。

标准九：听取批评以促进提高



我们承诺：

- 定期征询儿童、他们的家人、照顾者和社区成员的反馈意见；
- 邀请同事和主管提供反馈意见，以便我们能够为孩子和他们的家人提供最好的服务；
- 愿意承认自己的错误，从中吸取教训，向受其伤害的人员道歉；
- 尝试新的工作方式，并力求做得更好；
- 与同事、团队领导和其他专业人士分享积极和负面的反馈，以便我们都能为儿童和他们的家人做到最好；
- 分享褒扬我们的优势、成绩和勇气的积极反馈；
- 鼓励在工作场所诚实、开放、不歧视和合乎道德规范的工作作风；
- 关心 DCJ 和其他服务机构以往如何与儿童、他们的家人和照顾者合作，了解其中有效和无效的工作经验；
- 勇于为过去曾让儿童和他们的家人感到未被尊重的经历说对不起；
- 询问儿童、他们的家人和照顾者，我们可以做些什么不同的事情来表达对他们的尊重，从而获得他们的信任以及为他们提供有用的帮助。

标准十：以儿童为核心的团队协作



我们承诺：

- 与儿童、他们的家人、照顾者、社区成员、服务机构和其他工作人员一起作为一个团队，为孩子及其家人的事务服务；
- 了解 DCJ 和其他服务机构过往如何与儿童、他们的家人和照顾者合作，从而得知他们的经验，哪些有效，哪些无效；
- 将儿童及其家人与可以帮助他们的计划项目和服务联系起来；
- 了解当地的计划项目和服务，并与之合作；
- 明确服务机构、儿童及其家人的分工，从而保障儿童的安全；
- 听取他人的建议，包括儿童、他们的家人、照顾者、社区和其他专业人士的建议，并付诸于行动。

标准十一：以实践有效性为导向



我们承诺：

- 确保个案管理工作维护儿童及其家人的权益；
- 在批准和监督个案工作过程中运用知识和技能；
- 在工作过程和工作场所中落实文化安全和尊重的理念；
- 帮助工作人员深入及清晰地思考他们的工作；
- 掌握最新的研究结果和证据；
- 将儿童、他们的家人、照顾者和工作人员纳入决策流程；
- 指导工作人员与社区和其他服务机构良好合作；
- 遵循流程审慎及时作出决定，提高工作人员的技能；
- 以身作则，帮助我们的工作人员学习成长；
- 向工作人员提供反馈，并主动寻求对我们工作的评价；
- 征求儿童、他们的家人、照顾者和服务机构的意见，并根据反馈采取行动。

指导我们工作的关键文件

- [《DCJ 工作人员实践框架标准》](#)
- [《儿童和青少年（照顾和保护）法》（1998 年）](#)
- [《土著儿童和青少年安置工作原则》](#)
- [《原住民个案管理政策》](#)
- [《原住民咨询指南》](#)
- [《联合国儿童权利公约》](#)
- [《联合国土著人民权利宣言》](#)
- [《联合国残疾人权利公约》](#)
- [《离家安置儿童和青少年权利宪章》](#)

简易语言版

[点击此处](#)获取《实践框架标准》简易语言版。

声明

新南威尔士州社区和司法事务部（DCJ）承认并尊重原住民首先定居于这片土地，是这片土地的传统监护人。对于因殖民化和不公正，强迫儿童与他们的家庭分离、与他们的土地迁离及与他们的原生文化脱离，让原住民和他们的家庭遭受痛苦、损失和创伤，我们深表歉意。这些不公正的现象至今对原住民家庭、社区和文化延续产生着毁灭性的影响。作为负责支持社区保护新南威尔士州儿童安全的政府机构，我们绝不能重蹈覆辙。我们将本着自主自决的精神，以家庭为主导，为儿童、他们的家庭成员和社区寻找参与决策流程的所有机会。我们的目标是让原住民儿童拥有安全的生活，相互联系，并能亲身体验他们的原生文化。

鸣谢

高级执业者办公室（Office of the Senior Practitioner）感谢青年变革咨询处（Youth Consult for Change）的青年顾问和国际定居服务部（Settlement Services International）的青少年，感谢他们为制定实践框架标准所贡献的智慧、专业知识以及帮助。同时我们要感谢 DCJ 的从业人员为建立这一系列标准所作出的慷慨贡献，并特别感谢原住民和多元文化的同事不断给与指导、发挥技能和提供支持。

《实践框架标准》所示图像为 Mumbulla Creative 版权所有（2021 年）。

提供反馈意见

Department of Communities and Justice (DCJ) 有责任确保工作人员在涉及与你有关的工作中能够维护实践框架标准所制定的要求。如果你对自己的经历存在顾虑或希望就标准有关的问题提出意见反馈，可以向个案管理员提出，或要求与个案经理交谈。

如果你依然有疑虑，可以联系查询、反馈和投诉科（Enquiry, Feedback and Complaints Unit），电话 1800 000 164 或发送电邮至 complaints@facs.nsw.gov.au



其他语言

本份资源有达利语、萨摩亚语、中文（简体字）、阿拉伯语和越南语翻译版本。

