

一、概述

庇护所是针对在互联网危机干预过程中，通过互联网危机干预方式帮助效果不足以解决其现实困境的正在面临严重生存困境的具有生命危险的人群。

庇护所是以提供住宿资源为基础，辅以情绪疏导，就业能力培训，就业资源链接，医疗资源链接，家庭暴力干预，自杀干预等救助方式的救助场所。

（一） 服务人群

面临严重生存困境和生命危险的抑郁症患者。

（二） 回应需求

1. 在中国大陆地区的互联网危机干预过程中，具有严重自杀倾向和行为的人常常伴有严重的生存困境，如家庭暴力，校园霸凌，精神疾病无法得到正规治疗，经济困难，失业等困境。互联网危机干预者进行远程自杀干预时能做的事情常常极为有限。仅能通过心理咨询，危机干预和报警等方式进行远程干预。

同时，报警往往只能救到一次人，若无法提供后续的情绪疏导、[心理干预](#)、精神科医疗等，对方还会不断自杀。同一个人自杀未遂次数越多，尝试自杀的频率和死亡的概率会越高。报警可能导致对方跨性别事宜被家人、同事、朋友知晓，进而导致家庭暴力、断药、失业甚至因此被扭送非法监

禁暴力机构。此外，报警可能使对方伴侣与其分手，减少其情感支持。

2. 在遭受家庭暴力的过程中，未成年人往往缺乏令自己停止遭受家庭暴力的能力和渠道。尽管《中华人民共和国反家庭暴力保护法》针对家庭暴力已有法律规定。但是在实际情况下，遭受家庭暴力的未成年人常常难以得到各个单位的帮助，其近亲属因为受限于中国人情社会的限制往往会因为顾虑到得罪未成年人的父母以及文化上“家事不管”的思维惯性抗拒为受家暴的未成年人提供帮助，且在中国部分传统思想中将一些家暴行为视为天经地义且正确的行为。这种思维同样会影响到各个单位的工作人员的思维。一些未成年人遭受家庭暴力以后向上述机构求助后，常常会遭到各个单位的工作人员的劝导，如“父母打你是为了你好。”和“你要多听父母的话。”等语录，常常将孩子被家庭暴力的原因归结到孩子自己身上，从而拒绝向未成年人提供帮助。

而这种情况在有精神疾病的未成年人身上会变得尤为突出，他们所遭到的家庭暴力形式常常更加令一般中国人群无法共情。例如，有精神疾病的未成年人的父母会阻止孩子获得其所需的医疗，尤其是精神科和心理方面的医疗，孩子会因为无法得到应有的精神科和心理医疗导致精神和心理问题不可控，进而危害生存质量和生命安全。而这样的家庭暴力行

为常常更加隐秘且在一般群众看来更有“正当性”。

3. 因以上原因，遭遇严重现实困境的未成年人在遭遇家庭暴力时常常难以通过合法的手段来维护自己免遭家庭暴力，也常常因为家庭暴力难以让自己在遭受校园欺凌的时候维护自己的权益。以上种种情况不仅让相当一部分青少年被迫选择通过自杀来躲避痛苦，也让一部分青少年被迫通过离家出走躲避家庭暴力和校园欺凌。
4. 遭受家庭暴力和校园欺凌的未成年人因为恶劣的生存环境，常常会有更高的可能患有各种类型的精神疾病和人格障碍这些精神疾病和人格障碍常常会极大影响当事人的生存能力和工作能力。而正常情况下，这些精神疾病需要在精神科医院接受精神科和心理科的治疗。但是因为家庭原因和学校原因以及社会原因，他们常常难以拥有获得正规治疗的现实条件。例如，其原生家庭往往不愿意出钱为其治疗，并且对这些精神方面的疾病有着深度的不理解。
5. 即使受到家庭暴力的人在逃离原生家庭以后。社会爱心人士愿意对其进行帮助和治疗，也会面临经济问题。因为医保常常和地区绑定，因此如果社会爱心人士想为当事人报销医保，很多医保流程都需要监护人来进行操作。同时，如果不

走医保，其住院治疗的费用往往高达一个月两万元人民币以上，并且需要监护人的同意，甚至有的医院会要求监护人必须陪护。

6. 因以上原因，遭受家庭暴力和校园欺凌且同时有精神疾病的人面临着的是一个系统性的难题，如果无法逃离原生家庭，绝大多数的当事人会尝试自杀。即使逃离原生家庭，因为年龄，社会歧视，精神疾病等各种原因难以在社会上独立生存。
7. 提供优质精神科医疗服务的正规精神科医院相对较少，全国范围内可以提供优质精神科医疗服务的可能只有数十家，且大部分都集中在一，二线城市。在偏远地区，许多抑郁症青少年难以获得专业，优质和正规的医疗支持和治疗。
8. 患有精神疾病的青少年在中国大陆社会中经常遭受歧视和排斥。这种歧视和排斥可能导致他们面临身体暴力、精神压力、社会孤立等问题，从而增加了他们各种心理和身体疾病加重的风险。而心理和身体疾病又会导致学业上的困难和工作上的困难以及家庭中的困难和人际交往等方面的困难；同时家庭困难，学业困难，工作困难，[心理疾病](#)和身体疾病以及人际交往等这些各方面的困难又会互相恶性循环，导致生

活难以维系，出现包括自残、自杀在内的一系列高风险问题。

9. 患有精神疾病的青少年在学校中经常受到欺凌和歧视，在学校中，跨性别学生面临着来自同学和老师的歧视和不理解，很难获得支持和保护。面临着心理压力和身体上的困扰，这会影响他们的学习和生活。他们可能会感到焦虑、沮丧和孤独，难以集中精力学习和与同学交流。在很多学校，一旦发现学生稍有任何精神疾病或心理问题，都会一刀切式的采取强制休学等措施，而很多有心理问题的学生常常会有家庭暴力等家庭问题。一刀切式的强制休学常常会让学生心理问题不仅得不到正规治疗，而且在家庭影响下变得越来越严重。这是导致他们辍学率极高的一个主要原因。

10. 由于心理问题和精神疾病会严重影响工作能力，且用人单位普遍对该群体缺乏包容性和理解，因此常不愿意雇佣他们，或者在招聘过程中存在歧视性的问题，例如在[面试](#)中问及个人隐私问题、对其精神状况表示不理解与厌恶等。这些歧视性行为限制了就业机会。

(三) 工作目标

1. 为面临严重生存困境的人群提供廉价，包容的住宿资源
2. 通过救助对象之间的相处和人际关系联结的建立，增强救助

对象的社会支持。

3. 减少家庭暴力干预和自杀干预失败的概率。
4. 更及时的应对和预防救助对象情绪波动，急病发作，自杀等情况。
5. 培养救助对象独立生活的能力。

（四） 工作方式

救助者筛选审查有居住需求的救助对象，根据其性格、精神状况、主要活动地域、职业技能等情况安排适宜的临时房屋入住。入住后，居住者应遵守临时房屋的管理，根据其经济能力分摊房租，物业，电，水，燃气，网络等生活成本。经济状况不足以分摊房租者，分摊时间可无限期推延。一般情况下，临时房屋设管理员一名，服务对象存在就业、学业、就医需求时，管理员将针对性进行就业资源链接、情绪疏导和陪同就医。

（五） 房屋来源构成

1. 寒涟漪支付全额房租，寒涟漪管理。（武汉）
2. 寒涟漪支付部分房租，房东/二房东支付部分房租，房东/二房东个人/团队管理。（武汉以外地区）

（六） 资金来源构成（2019年至2024年）

1. 寒涟漪个人工作及其父母给予的资金收入；在最开始的几

年，这是最主要的资金来源，如今约占百分之 40。

2.来自寒涟漪社交网络和人脉关系网以及其互联网社群给予的支持；2019 年至 2024 年期间还有更早期，寒涟漪危机干预和救助的人数在 2000 人以上，其中相当比例的人员如今已实现经济独立，会不定期给予寒涟漪一些资助。除此之外在互联网社群中，受助者的互联网社群亲友会不定期给予寒涟漪一定资助，其中大部分是跨性别者，也同样有顺性别者，如今约占百分之 30。

3.正在接受帮助的受助者，在经过心理治疗，精神科治疗，学业帮扶，就业培训，就业资源链接等方式进行帮助后。会有一部分人可以暂时勉强恢复工作能力，且对庇护所的居住成本进行分摊，如今约占百分之 30。

二、人员准入板块

（一）现状

寒涟漪互联网危机干预团队在进行互联网自杀干预，家庭暴力干预，校园欺凌干预，医疗干预的过程中。会出现互联网干预无法处理的情况。

如一个患有精神疾病，且遭遇家庭暴力，校园欺凌且有严重自杀风险和自杀未遂行为的青少年。在经过多次尝试自杀，

被报警紧急阻止后，该青少年仍然在频繁尝试自杀，且因为家庭原因无法得到正规精神科治疗。同时，互联网危机干预志愿者在多次向当地社区，公安，妇联等机构拨打 12345，110 等电话反馈家庭暴力的情况下，当地社区，公安，妇联等机构仍然不能依法进行有效的家庭暴力干预（该情况主要出现于欠发达地区，发达地区的妇联，社区，公安常常家庭暴力的干预方式往往会好很多）。同时因为自杀行为，被学校强制休学或退学。且存在被其家长非法扭送非法监禁暴力机构的风险。

针对以上此类情况，如果危机干预志愿者和当事人多次拨打 12345，110 等电话，且仍然无法针对家庭暴力的情况进行有效干预。并且当事人在原生家庭中存在极高生命危险时。会开始尝试进行线下干预。线下干预既包括危机干预志愿者出发前往当地进行干预，也包括推荐当事人前往发达地区城市的庇护所居住进行干预。

主要对服务对象本人以线上打字，电话，视频等形式审核，排除法律风险，了解服务对象性格脾气、日常生活特殊需求，以全面掌握其情况。对于风险较高的服务对象，将送根据风险等级采取送至不同地区，不同定位的庇护所进行居住，并由相对合适的人员进行干预。

（二）存在的困境

1. 审核方式单一

由于居住需求往往存在紧迫性，相当一部分人当晚或次日就要入住，迫使团队只能以本人打字，电话，视频等方式审核进行。真实性取决于服务对象自身，若服务对象隐瞒重要信息，团队也难以核实；

而在其他审核方式中，面谈由于巨大的时间、通勤成本无法开展；语音和视频则受限于相当一部分服务对象对此拒绝。单一的审核标准“防君子不防小人”，易滋生风险。

2. 缺乏科学的审核维度

由于庇护所性质特殊，难以借鉴国内外文献。但在国内社群成员构成越发复杂的情况下，科学的审核维度规避风险的重要防线。当前的审核维度更多根据过往经验总结，用过往的经验审核当前的服务对象，在审核上存在严重的滞后性。

3. 入住安检难推行

庇护所是多人聚集场所，在管理团队审核后，安检是避免危险物品被代入临时庇护所的重要措施。庇护所出现过因服务对象携带危险物品对其他住户生命健康造成威胁的情况。但入户安检因为各种原因难以推行。

4. 未成年人入住风险

相比成年人，未成年人在经济、社会支持、抗逆力等方面存在更大困境。为达成服务目标，庇护所无法将未成年人拒之门外。未成年人入住存在以下风险：

一是未成年人不具备完全民事行为能力，律师在为未成年人提供家庭暴力的法律援助中存在阻碍。

即使是在存在严重的家庭暴力且公安，妇联，社区失职的情况下，若家长上门闹事和报警，仍然可能被找回，进而影响庇护所的运行；

二是未成年人的就业选择更窄，未成年想要稳定就业更难。这一情况使得未成年人在庇护所中更偏向于纯粹的被救助者，是开支的“无底洞”，也易损害其价值感；三是未成年人的心智相对不成熟，在人际交往等方面存在天然劣势，需要管理者投入更多精力关注，自身的不稳定也易激化住户间矛盾。

三， 风险行为板块

（一）现状

当前临时庇护所住户的危险行为主要集中在自伤、自杀。负面情绪传染问题由于常常会让管理人也深陷其中，而更好的解决方案需要更多的资金，庇护所难以承担。整体来讲，临时庇护所当前的风险事件虽大多得到妥善处理，但潜在问题较大。

（二）存在问题及风险

1. 自杀行为对庇护所存续的影响

尝试自杀的行为最重要的后果是使事态扩大，公安，社区、物业，房东等都会知晓住户的自杀风险，上述主体为了规避风险，可能会要求退租，导致临时庇护所被迫转移。

越大型，居住人数越多的临时庇护所在转移时会有更多的经济、人力支出，而房屋的频繁搬动会极大的破坏居住者的精神状态。导致无数问题和风险出现恶性循环。

管理者也需要在较短的时间内重新选定住址。综上，自杀对于临时庇护所存续的影响是极为严重的。

2. 负面情绪传染

临时庇护所住户 80%以上都存在情绪问题、心理问题或精神疾病，且重度抑郁、焦虑等情况居高不下，故情绪波动（或“崩”）和病症发作总体频繁。虽然情绪波动和病症发作最极端的后果自伤和自杀已经阐述，但其对于他人的影响也不可小视。由于 MTF 普遍的共情能力较强，不少人还有帮助他人的意愿和动机，使得住户间在相互安抚时容易被负面情绪影响，进而使得自身出现焦虑、悲伤、绝望等情绪体验，引发自己的病症。如同为了救助流沙中的同伴，大半个临时庇护所住户都因此陷入流沙中。

由于管理人自身素质参差不齐，且更多是在住户间选拔，其抗逆力难以做到完全不受传染。而一旦受到传染，管理人所积压的负面情绪反而会使其成为最大的“定时炸弹”，若负面情绪不断传染，临时庇护所的风险会持续升高。

3. 难以承担清退风险

纵使临时庇护所出现过多次问题，但团队较少采用清退方式处理高风险住户。此种现象源于团队“保姆式”服务的原则，即清退住户后仍然要考虑住户后续的落脚处，考虑清退本身对住户自杀风险的影响。此外，若住户清退后仍向团队求助，团队也不得不回应。由此，清退从解决问题的措施变成了激化问题的麻烦。

然而，在清退措施较少使用的情况下，风险行为等缺乏有效的抑制和威慑手段

4. 缺乏有效奖惩机制

前文所述的清退是惩罚机制中的底线，若临时庇护所内具备有效的奖惩机制，也可不随意采用清退解决问题。因为需要顾虑到当事人的严重的精神疾病和自杀风险，现行管理虽然对于保持卫生、吸烟、定期安检、酒精摄入、噪音等行为有明确规定，但没有具体的惩罚项。少数规定了惩罚项的，如损坏物品照价赔偿，也因为临时庇护所住户往往经济拮据而不了了之，缺乏必要的替代性方案。

5. 重数量不重体验

受限于“尽可能救助多数人”的救助理念，当面临入住更多人和现有住户体验的抉择时，团队往往选择前者。越来越多的住户涌入临时庇护所后，对于新入住者，尤其是流动性较大的暂住住户，让其掌握、遵守管理制度并不现实，即便采用清退手段，也不过是让其比预计时间早离开一两天；

6. 管理人胜任难

根据调研，管理人应具备多种特质：抗压能力强、善解人意、应变能力强、吃苦耐劳、善于管理、情商高、听从指挥。然而，当前社群中自发担任管理人者自身往往也有抑郁、焦虑、躁狂等精神疾病，上述特质仅能满足极少数。而社群中符合条件者，又需要花费更多资金来雇佣，与团队当前的收入状况不匹配。故此，缺乏合适管理人也是现行制度难推行的原因。

（三）外部压力

1. 来自房东的压力

几乎所有的房东，当意识到自己的租客存在自杀风险以后（哪怕是极轻微的），都会选择第一时间用尽一切手段清退租客。虽然在法律规定上，哪怕是发生自杀行为，房东也无权强行驱赶

租客。哪怕房东愿意赔偿违约金和退回全额租金和押金，也需要在租客同意的情况下才能让租客主动搬家。但是在实际情况中，租客天然处于弱势地位，一旦租客离开房屋会出现维权难等问题。且庇护所的人员精神状态也不足以支撑其和房东进行对峙和消耗。

2. 来自公安的压力

辖区派出所的民警和辅警，受到认知限制和观念影响，在处理家庭暴力事件时，常常并不会依法执法。

例如在法律上，虽然未成年人在抵抗家庭暴力的过程中存在诸多限制。但是成年人可以通过离开原生家庭，去外地居住的手段来逃离家庭暴力，其原生家庭虽然可以通过报失联的方式进行报警。但只要成年人全程保持和民警和家人的联络，那无论去任何地方都是自由的，且民警无权泄露信息。而如果原生家庭成员强行监禁，绑架且拖走自己的孩子。按照《中华人民共和国反家庭暴力保护法》，民警应当进行阻止。

但是在实际情况中，很多辖区派出所常常对家庭暴力的行为不管不问（一线城市情况稍好）。哪怕当事人已经成年，原生家庭成员在非法绑架并且施行家庭暴力的情况下。很多辖区派出所的民警仍然对此不管不问。即使现场有志愿者帮助当事人抵抗不法侵害，民警和辅警也仍然可能反过来对志愿者采取暴力执法的行为。

于此同时，部分辖区派出所的民警和辅警在房屋内出现自杀情况以后，会打电话通知房东，社区，物业，并要求房东对租客进行清退。若租客下一次搬家后仍然在该派出所的辖区内，部分辖区派出所民警会再次打电话通知房东，社区，物业，并要求房东对租客进行清退。（即使在法律上，该行为是违法的）

3. 来自遭受家庭暴力的受助者的原生家庭的压力。

庇护所在收容遭受家庭暴力的人员以后，其有经验的人员会在需要的情况下和受助者的原生家庭成员进行沟通。其中，绝大多数的原生家庭成员（包括父母）都可以在救助者的沟通下，缓解家庭矛盾，改善家庭关系，改善家庭暴力。但是，仍会有极少数的原生家庭成员会出现难以沟通的情况。

4. 来自非法监禁暴力机构的压力。

非法监禁暴力机构所在的辖区派出所的民警和辅警往往会出现更多的违法执法行为。因此开设庇护所必须避开这些辖区。同时，在解救被非法监禁暴力机构非法绑架的人员以后，需要足够的人员守护和应对来自非法监禁暴力机构的攻击和报复。

（四）应对措施

1. 从精神医学的专业视角来看，严重的自杀风险需要通过正规的方式在三甲精神科接受优质的心理治疗和精神科治疗。事实

证明，这是在所有的危机干预方式中，最有效的能够快速改善当事人综合状态的方式。

但是受限于家庭原因，其家庭成员常常不愿意支付其治疗费用。且受限于户籍政策，异地户口和异地医保存在报销困难，受限于相关法律法规，精神残疾证明需要监护人签字且必须在户籍地办理，导致客观上符合精神残疾标准的人员因为家庭暴力而办理困难。而如果由庇护所全额承担医疗费用，若要维持现有的救助规模，每月的资金成本预计将增加 40 万元人民币。

2. 从社会工作学的专业视角来看，聘请专业的全职的社会工作者来担任庇护所的管理人，危机干预和家，各项社会机构沟通相关工作，可以让大多数危机干预和庇护所管理的问题得到解决。

但是若要维持现有救助规模。若所有的志愿者都由聘请专业的工作人员解决，每月的资金成本预计将增加 6 万人民币

3. 持有律师证的人员在沟通公安，社区，妇联，法院等各种社会机构的过程中存在诸多便利，且相比起普通人员，持有律师证的人员会有更多的社会权利，知识和经验帮助进行家庭暴力干预以及和公共机构的对接。但若完全由律师来解决庇护所的法律问题，改善和当地辖区派出所管理人员的关系，可以大幅度的减轻来自社区，公安，物业，房东和遭遇家庭暴力的受助者的家长的压力。但是每月的资金成本预计将增加 3 万元人民币

币，且至少需要三位律师进行全职工作。

4. 以上应对措施虽然可以解决绝大多数问题和风险，且在部分发达国家，以上人员配置是危机干预工作的最低要求。但是受限于大陆地区的国情和资金限制，无法施行。