

分级关爱、非遗疗愈……

“爱心妈妈+暖心姐姐”：湖南的精准关爱答案

今日女报 / 凤网记者 吴雯倩 通讯员 李文佳 周行娟

近日，湖南省“爱心妈妈+暖心姐姐”结对关爱工作推进会暨家庭教育指导服务骨干培训会在株洲举行，来自全省14个市州、新疆吐鲁番市的妇联干部、爱心妈妈、暖心姐姐代表共220余人齐聚，共谋关爱新举措，共绘服务新蓝图。从经验交流到专家剖析，其中究竟有哪些可供借鉴与复制的家庭教育指导服务优质方案呢？

“红黄蓝”分级让关爱有的放矢

“小宇（化名）逃课了，躲在网吧三天没回家。”小宇爷爷着急地告诉株洲爱心妈妈王艳。接到消息，王艳立刻联系社区心理咨询师，两人兵分两路找孩子。原来，小宇的父母离异后各自再婚，他跟着年迈的爷爷生活，属于“红色”高风险儿童——这类孩子往往有监护缺失、心理失衡等问题，需要高频次介入。

经过一番紧急寻找，晚上10点终于在网吧角落找到蜷缩着的小宇。接下来的一个月，王艳每天放学后去接小宇，陪他写作业、聊球赛；“暖心姐姐”周紫涵每晚微信分享自己高中时的“逆袭故事”。一年后，小宇不再逃学，还成了班级篮球队的主力。

这正是株洲市妇联“红黄蓝”分级管理的生动实践。

株洲市妇联党组书记、主席漆帅花表示：“我们坚持系统谋划、精准施策，聚焦与谁结、怎么结、结什么的问题，把结对帮扶作为关爱保护留守儿童儿童的重要工作抓紧抓实。”她介绍，市妇联采取“组织动员+社会招募+定向邀请”的多元方式，分级分类定服



暖心姐姐通过快乐传递、鱼跃龙门等主题活动，帮助孩子们提升积极心理品质。

务，依据儿童风险等级和个人需求，实行“红黄蓝”三色分级管理：红色代表高风险儿童，由“爱心妈妈”高频次走访，“暖心姐姐”紧密线上陪伴，联动专业力量；黄色代表中风险儿童，按标准提供“七个一”服务包，包括一年至少一次入户关爱、一月一次电话或微信视频问候、一个微心愿、一次有意义的节日、陪同孩子至少参加一次集体活动、写一封爱心家书、给孩子购买一份意外险等；蓝色代表低风险儿童，侧重兴趣拓展和集体融入。

“不是所有孩子都需要一样的关爱，精准才能长效。”邵阳市洞口县妇联主席肖璇如是说。她介绍，该县组织的469支“洞

口爱心妈妈”志愿服务队里，有乡村女教师、卫生院护士、企业女职工，近万名爱心女性与1.2万名孩子结对，连最偏远乡镇也实现了“校村联动”。

而在湘西州龙山县华塘街道象鼻社区，“一人一档”藏着细心。该社区妇联主席苏文雯翻开9岁女孩小雅（化名）的档案，页面上贴着彩色便利贴：喜欢跳皮筋、怕黑、青霉素过敏……该社区进一步细化“一对一”“一对多”“多对一”模式，安排“爱心妈妈”负责每周送两次午饭、“暖心姐姐”每周三次视频辅导作业，不定期带孩子去社区医院体检，结对服务灵活搭配，让295个孩子的需求都能被“看见”。

“非遗+艺术”疗愈留守童心

“第一次入户，孩子躲在门后，怯生生得让人心疼。”“爱心妈妈”唐璐记得，一年前，当团队去到怀化通道侗族自治县万佛山镇上湘村时，他们用绘画心理测评时发现了小蒙（化名）的封闭——画面里没有天空，没有花草，黑色蜡笔只有两个模糊人影。小蒙的母亲因病去世，父亲去广东打工，她跟着奶奶生活，从不提“妈妈”两个字，性格内向成绩也不好。

转机发生在2024年7月。当时，湖南女子学院“美育润乡·绘心行动”团队的志愿者们到来，给孩子们讲百褶裙的传说，又拿出绣着侗族纹样的百褶裙实物。“你觉得妈妈穿的裙子会是什么颜色？”当志愿者再次轻声发问，沉默许久的小蒙拿起蓝色蜡笔，在画纸上一边涂色一边说道：“妈妈喜欢湖水一样的蓝色。”那是小蒙第一次主动提



爱心妈妈与孩子一起感受传统文化的魅力与乐趣。

起妈妈。之后，志愿者又联合村民开展侗绣线上销售直播活动，奶奶的手工绣片线上销售增收。一个月后，小蒙举着新画冲进教室，主动展示她的新画《我和妈妈荡秋千》，画面上色彩明亮、人物完整。小蒙还第一次对着镜头喊出“妈妈，我想你”。

在衡阳蒸湘区，“蒸好”爱心妈妈和“蒸爱”暖心姐姐们也在用更接地气的方式陪伴孩

子。110位“爱心妈妈”和200多位女大学生“暖心姐姐”带着绘本去社区，讲故事教孩子们认字。过去一年，她们入户探访1200余次，筹集了19万多元助学金，办了18场集体生日会。12岁的小宇（化名）至今记得，在生日会上，“暖心姐姐”教大家做手工灯笼，他在灯笼上写了“希望爸爸早点回家”，志愿者悄悄拍下来发给了在异地工作的父亲。

五级联动经验：全省可复制推广范本

在本次会议上，株洲市妇联、湖南女子学院、邵阳市洞口县妇联、湘西龙山县象鼻社区妇联、衡阳市本真社会工作服务中心分别作了经验交流，分别从不同层级、不同领域、不同角度，生动展现了在“爱心妈妈+暖心姐姐”结对关爱行动中的实践探索和创新成果，五级联动经验体系为全省提供可复制、可推广的实践范本。

会议还特邀湖南师范大学马克思主义学院教授陈云凡、湖南女子学院社会发展学院副院长刘海云等权威专家，围绕《湖南省家庭教育指导服务规范》开展深度政策解读与实践指导。同步设置家教家风、亲子运动、赋能培训、营养膳食、规范实操等五维课程，由湖南省妇联家庭和儿童工作部部长付瑞芳，携手马丽华、刘伟、涂凌智、舒蓉月、冯彬彬等省内知名专家教授进行精准授技，为全省骨干厘清标准化服务路径，输出心理干预指南、营养改善方案等实用工具，切实提升关爱服务的专业化、规范化水平。

会议期间，还组织全体人员学习考察了株洲市家庭

教育指导服务中心、株洲市博物馆、天元区检察院，实地观摩了解株洲市妇联如何发挥家庭教育指导服务中心枢纽阵地作用、株洲市博物馆如何推进“馆+校+家”家庭教育项目化服务、天元区检察院如何实施“司法+家庭”协同保护机制。

学员们表示，这次会议和学习考察收获颇丰，不仅从专家们的解读和授课中，深入了解了家庭教育指导服务的规范和专业技能，也为今后更好地开展关爱留守儿童的工作提供了坚实的理论基础和实用工具。



株洲石峰区开展“爱心妈妈·暖心姐姐·阳光宝贝”活动。

■专家提醒

志愿服务避免“好心办坏事”

“善意需要法律铠甲的保护。”湖南仁本律师事务所合伙人舒蓉月呼吁，志愿服务组织应定期开展法律培训，让志愿者既懂关爱技巧，也知法律边界，“唯有在法治框架内，温暖才能真正成为守护儿童的力量。”

她提醒，准入环节的背景审查不能走过场。除无犯罪记录核查外，需重点筛查家暴、虐待等涉未成年人不良记录，

建议引入律师参与制定审查标准，明确“涉未成年人风险行为”界定。在服务过程中，规范协议要写明志愿者无监护权，重大事项需监护人书面同意，志愿者组织可以组织定期培训，涵盖儿童心理、法律边界等内容，避免“好心办坏事”。如果纠纷发生，可先由组织调解，也可以申请法律援助，特别是如有涉案，立即固定证据。

■Tips

看懂志愿服务实用协议三必知

1 内容要划清边界。明确哪些是可以帮扶的、哪些不行，避免越界；组织活动要提前考量是否有鱼刺卡喉、虫蛇咬伤等隐患，做好预判。

2 沟通要告知避坑技巧。注意肢体接触禁区；敏感问题的沟通要留凭证，最好

有书面留痕或证明人。

3 风险提醒要单列一页。风险提醒写明具体条目，让双方签字确认“已读懂风险”。切记别把提醒藏在协议条款里含糊不清，避免双方“没看到”“说过的”等潜在纠纷。