望眼欲穿

重建失散家人之间的联系

重建
家庭联系

ICRC

专　题

红十字国际委员会东亚地区代表处
北京市建国门外大街9号齐家园外交公寓3-2
邮编：100600
电话：+86 10 8532 3290　传真：+86 10 6532 0633
电子邮件：bej_beijing@icrc.org
网址：www.icrc.org
© ICRC, 08.2011

封面照片：Kokic Marko/ICRC

望眼欲穿

重建失散家人之间的联系

“你可以躲在蔽护所里避开炮弹，但当你的儿子下落不明时，你怎能避开痛苦？”

——米尔瓦特，65岁，黎巴嫩人

武装冲突、自然灾害和人口迁移每年使无数家庭妻离子散。与亲人无法联系或亲人杳无音信令人痛苦不堪。他们的幸福和应对危机的能力很大程度上取决于他们与家人保持联系的能力。

家庭离散的原因有很多。在逃避战乱或自然灾害时，儿童会在混乱中走失；老人或病人可能不愿离开或没有能力离开灾区；伤者被送往医院，而无法告知亲人他们的下落；或是受到拘禁的人没有机会通知其亲属。

人们需要能够重建与失踪家人的联系，并收到关于他们的消息。根据国际人道法和国际人权法，人们有权了解失踪亲属的命运。

红十字国际委员会与各国红十字会和红新月会在世界各地共同努力，为在紧急事件和其他局势中与亲人离散的人提供帮助。这些组织的工作人员和志愿者努力确保与亲人失散者受到有尊严的对待，得到尊重和同情。他们的工作在战争或其他紧急事件结束后会持续数年。

重建家庭联系(简称RFL)涉及各种活动，包括通过电话、互联网和手写信息使人们取得联系。这些活动常常包括查找下落不明的人、登记与家人失散的儿童和被拘禁人员等特殊弱势群体。在许多情况下，重建家庭联系工作涉及搜集失踪者和可能已经死亡的人的信息。当一切进展顺利时，这些活动会使离散家庭成员与亲人团聚。

重建或保持因武装冲突、自然灾害或人口迁移而离散的家庭成员之间的联系是国际红十字与红新月运动提供的一项基本服务。这本小册子介绍了运动是如何提供这项服务的，并阐述了为什么这项服务对许多人都很重要。

Donevsky Valery/ICRC

重建家庭联系涉及的工作有：

- 安排互通家信；
- 查找失踪人员；
- 登记和跟踪人员信息以防止他们失踪，并告知家人他们的下落；
- 安排家庭团聚，安排失散家人遣返；
- 帮助当局澄清失踪人员情况；
- 搜集、管理和转递死亡者信息。

“所有人……都应能将纯属个人性质的消息通知其家人，不管他们身在何方，并收到其家人的消息。”

《1949年日内瓦第四公约》第25条

一个遍布世界的家庭联系网络

每当武装冲突、自然灾害或其他局势造成人们与亲人离散或不能与亲人联系而需要人道应对时，红十字与红新月运动就采取快速、有效的行动重建他们之间的联系。

确保失散家庭成员的权利得以尊重的主要责任在国家。发生武装冲突时，尊重这种权利也是任何非国家性质的、有组织武装团体的责任。

当政府当局(或有组织武装团体)不能履行他们的责任时，红十字国际委员会和国家红会可以根据各自的角色和职责主动建议提供帮助，这种帮助从支持当局到取代当局，不一而足。

运动在重建家庭联系方面具有丰富的经验和技能。它有一个遍布世界的家庭联系网络，由红十字国际委员会中央寻人局、红十字国际委员会驻各地代表处的寻人办事处和国家红会的寻人服务处组成。

通过家庭联系网络，运动能够在有关当局的同意下以完全透明的方式跨国境开展工作。由于红十字国际委员会与国家红会之间的长期合作，家庭联系网络遍布全球，能够为世界上任何地方的与亲人失散者提供帮助。

运动的重建家庭联系工作

红十字国际委员会

红十字国际委员会协调和开展武装冲突或其他暴力局势中的重建家庭联系活动。该组织提醒当局履行国际法赋予他们的对离散家庭或失去亲人消息的家庭的义务，还就如何从最开始就最好地防止家庭离散提供建议。

红十字国际委员会根据《日内瓦公约》的规定管理中央寻人局的工作。在武装冲突和其他需要国际应对的局势中，红十字国际委员会工作人员直接帮助离散的家庭和有亲人失踪的家庭。另外，中央寻人局协调全球家庭联系网络的工作，确保为离散家庭提供尽可能有效的援助。

中央寻人局通过加强合作伙伴的能力、促进行动的一致性和为家庭联系网络提供有益的方法和指南，指导和协助全世界家庭联系网络的工作。

国家红会

国家红会管理重建家庭联系在本国范围内的工作。他们确定在自然灾害中采取什么行动，并在需要国际援助时求助于中央寻人局。只要需求存在，国家红会就一直保持应对，甚至是在武装冲突、自然灾害或其他紧急事件结束很长一段时间之后。

红十字会与红新月会国际联合会

国际联合会是协调国家红会国际行动的组织，负责开展帮助自然灾害受难者的救援活动。该组织努力确保重建家庭联系的需求得到考虑，并且备灾计划顾及重建家庭联系的重要性和各种要求。

其他人道组织也参与重建家庭联系工作。联合国难民署和国际移民组织是运动的惯常合作伙伴。其他机构(如联合国儿童基金会)和非政府组织(如救助儿童会)在特定领域与运动合作，例如在帮助无人陪伴儿童方面。

档案使人了解过去

要寻找过去武装冲突中的个人命运的信息，人们可以联系位于瑞士日内瓦的红十字国际委员会档案馆。档案馆记录有1870-1871年普法战争以来的战俘信息，根据具体信息的相关规定可以将馆藏信息公开。

Spoerri Priska/ICRC

武装冲突造成家庭离散

在武装冲突和其他暴力局势中家庭离散的原因多种多样。逃离战乱地区时人们往往容易互相失去联系，除此之外，他们还被绑架和杀害。不幸的是，死者遗体常常不能得到正确鉴别。有时，人们被拘禁而家人不被告知他们的下落。

发生武装冲突时，红十字国际委员会的中立和独立地位使其具有独特优势，有利于该组织在交战各方的同意下跨国境、跨冲突方开展重建家庭联系工作。

在许多受武装冲突和暴力影响的国家，红十字国际委员会探访被剥夺自由者，努力确保他们与家人保持经常联系。如果需要，红十字国际委员会在拘禁当局的配合下安排家人探视和电话交谈，并使被拘禁者能够向家人发送书信。与亲人保持联系会有助于被拘禁者的心理健康。在有些国家，对被拘禁者来说，家人探视非常重要，能够确保他们收到足够的食物或其他基本援助。

帮助失踪人员家庭乃当务之急

失踪人员家庭由于亲人下落不明而痛苦不堪，尤其是当亲人是在武装冲突或其他严重暴力局势中失踪时。

由于失踪的父母、兄弟姐妹或孩子联系不上、生死不明、命运未卜，失踪者亲属惴惴不安，身心备受煎熬。即使他们怀疑亲人死亡，但不确定性常常使他们不能进行适当的哀悼，也不能恢复正常的生活，直到得知亲人的下落。

男人——无论是军人还是平民——比妇女更有可能失踪。由于男人常常是养家糊口者，他的失踪会给家里人带来严重的经济困难。

每个家庭的需求根据物质条件、教育程度和经济状况而有所不同，但是，大多数家庭面临同样的当务之急：他们想得知失踪者的下落，他们因失去养家糊口者而需要经济上的帮助。有的家庭还把正义视为一项当务之急。

根据国际人道法和国际人权法，人们有权了解失踪亲属的命运。这些法律要求政府当局尽一切努力查明失踪人员的下落并通报家人。红十字国际委员会努力提高政府和军队对这个问题的认识，确保当局负起自己的责任，更好地帮助失踪者家庭，防止进一步发生失踪事件。

红十字国际委员会敦促政府迅速向失踪者家庭提供信息。在许多情况下，该组织帮助当局建立工作协调和信息共享机制，以澄清失踪人员下落和帮助失踪人员家庭。

Kokic Marko/ICRC

Kozachenko Aleksandr/American Red Cross

红十字国际委员会还努力查找失踪者的下落，这可能涉及到探访拘禁场所、医院和停尸房，或要求当局进行调查。查找失踪人员是一个复杂的过程，需要红十字国际委员会和多个国家红会参与其中，而且这项工作常常需要长期投入。

国际人道法包括如下一些禁止强迫失踪的规定：

- 家人有权了解失踪亲属的命运。
- 冲突各方必须搜寻被报告失踪的人员，并回答家庭成员提出的询问。
- 必须交换显示墓地确切位置和标记的清单，以及埋葬于该地之死者的具体信息。
- 国际性武装冲突的各方必须公正、及时地提供伤者、病者、遇船难者、战俘、其他受保护的被剥夺自由者以及死者的信息。
- 在敌对方控制下的被俘战斗员和平民，其生命、尊严、个人权利与信念均应受到尊重。他们必须受到保护，免受各种暴力与报复行为的伤害。他们有权与家人通信和接受救援。

自从马拉尼娅·巴边科的妹妹尤金尼娅·考卡克1943年被纳粹从乌克兰农村的家中抓走以后，马拉尼娅就再也没有见到过她。2008年9月，马拉尼娅与乌克兰红十字会联系，希望能够找到她的妹妹，尽管她不知道从哪里着手寻找，甚至不知道尤金尼娅是否在战争中活了下来。

乌克兰红十字会查阅了战后档案，获悉马拉尼娅的妹妹可能在20世纪50年代去了美国，于是把马拉尼娅的请求转到了美国红十字会。最后，在分离了66年后，如今90岁高龄的马拉尼娅姐妹在红十字会的帮助下终于团聚。“我很为我的母亲高兴。”尤金尼娅的儿子说，“她辛劳了一生，能够重新见到家人对她的晚年有特别意义。”

然而，有些人却没有这么幸运，他们一直没有得到亲人的音信，为此痛苦不已。克鲁斯·德尔卡门的两个儿子在1996-1997年哥伦比亚冲突期间被人抓走。她说：“我的大儿子被抓走时22岁，另一个儿子只有18岁零3个月。真是太痛苦了！这是一种永远难以抚平的痛苦经历。”克鲁斯·德尔卡门为寻找儿子变卖了一切。她多方打听，但一直没有得到确切的消息。有人告诉她说，她的儿子死了，一个武装组织企图强征他们当兵，他们不服从而被杀了。“我不太相信这个说法，因为没有确切的证据。我没有看到他们死。我不能确切地说他们是死是活，也说不好他们在哪儿。没有人给我打电话说我在某某地方看到过你的儿子。这是一个永远无法填补的空白，非常痛苦。”

自然灾害造成家庭失散

地震、海啸、风暴、洪水、干旱——这些自然灾害迫使人们纷纷离开家园和社区。人们四散逃荒，寻找安全之所，有时整个社区的人全部撤离。受伤人员可能被送往医院而没有告诉家人他们在哪里。死者不一定得到正确鉴别。

通信系统可能瘫痪，受影响地区内外通信受阻，人们无法与亲属取得联系。许多人急切希望得到亲人的消息，并希望与亲人恢复联系，特别是在发生灾害时亲人不在家的情况下。

此外，自然灾害常常使当地的死者处理系统应接不暇。死者遗体的正确管理和鉴别与家庭了解亲人的命运关系密切。如果这方面做得不好，会对幸存者和社区的心理健康产生深远和长期的影响。而且，遗体的正确鉴别对于继承和保险事宜具有法律意义，这些对亲属具有持久影响。

自然灾害发生后向与亲人失去联系的家庭提供帮助是国家红会的主要工作之一。运动的工作常常是为政府行动提供补充，并与应对突发事件以及国家或当地组织的修缮开发工作同时展开。

为快速满足发生灾害时对亲人消息的需求，缜密的计划至关重要。运动有受过专门训练的人员，他们能够分析和快速应对人们的需求。

2010年1月海地大地震发生后，数千人得不到亲人的消息，时刻生活在焦虑中。虽然难以估计有多少人与亲人失去了联系，但国外亲属发出的寻人请求如潮水般地涌来，显示出与亲人失去联系者人数之多。太多的人不确定亲人是被埋在瓦砾下，还是仍然活着但却联系不上。

一个由重建家庭联系专家组成的快速救灾小组立即投入行动。

地震发生后不到24小时，红十字国际委员会在该组织家庭联系网站上设立了海地专栏。随着地震灾区外部的人把他们要寻找的亲人的名字张贴出来，震区内的被寻找者陆续被确认还活着——这种确认或者是被寻找者自己做出的，或者是红十字工作人员根据从医院、避难所和其他地方获得的信息做出的。不到两周，就有逾2.6万人在网站上登记。

地震发生后不久，工作人员就在现场开展工作，帮助人们寻找失踪亲属。他们提供卫星电话，让灾民与亲属联系。13岁的男孩克劳德尔在地震刚结束就被送出海地治疗，他的一条腿被落下的混凝土块砸伤，非常痛苦。“我害怕极了。”他回忆说，“我不知道他们要把我送到哪里，也不知道什么时候能再见到我妈妈。但后来我们能用电话通话了。”

克劳德尔伤势好转能走路时返回了海地，他的母亲欣喜若狂地迎接儿子。她的房屋被毁，大部分财产也化为乌有。但是，她的儿子回来了。“我们艰难度日，但我仍然很高兴。我的家人都还活着，而如今红十字会又把我的孩子送了回来。”她边说边紧紧拥抱着儿子。

Kokic Marko/ICRC

Garcia-Burgos Marina/ICRC

管理死者信息

武装冲突和自然灾害会造成许多人死亡。死者可能会被送到停尸房，或在亲属不知晓的情况下被埋掉。

搜集死者信息和对死者遗体进行正确和有尊严的管理有助于防止死亡者没有踪迹地消失，也有助于死者家人拭去悲伤。

在任何危机中，运动处理死者遗体的工作是在当局许可下展开的。

这项工作可能涉及的事务有：

- 向当局提供建议；
- 搜集死者信息；
- 处理、存放或掩埋遗体；
- 为受害者家庭提供帮助。

移民面临的挑战

近几十年来，越来越多的人由于社会、经济和环境原因离开自己的国家。如今，移民遍布世界各地。

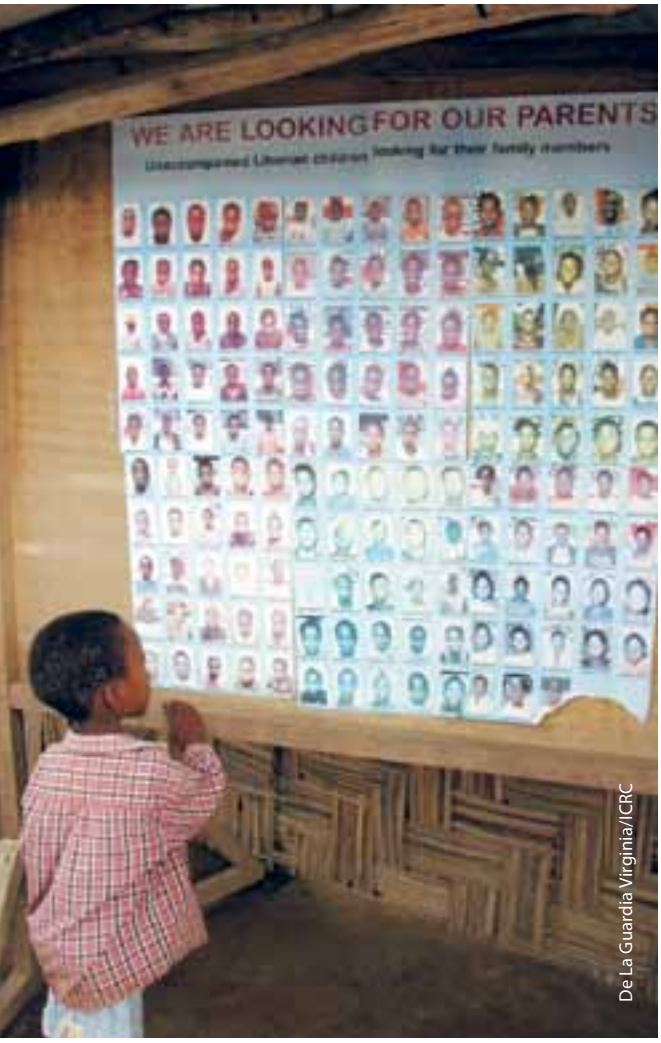
与被迫离开家园的人不同，移民通常能够使用通信工具。(被迫离开家园是由灾难和冲突引起的群体迁移，常常伴以广泛的交通和通信服务中断。)然而，有些移民发觉自己身处困境，亟需人道援助和保护。

越来越严厉的移民政策导致大量的移民处理和拘留中心建立起来。此外，人口贩卖和人口走私是两种最为猖獗的国际犯罪活动。外出寻工做家政佣人或工厂工人的妇女和性贩卖受害者在迁移人口中占很大比例。她们冒险外出，随时可能与家人和外界失去联系。

运动认识到有些移民及其家庭特别容易受到伤害，需要帮助他们重建家庭联系。

特殊脆弱群体

在突发事件中，有些人特别容易受到伤害。他们是依赖于家庭、当局或他人的支持的群体。他们如果与家人或看护者分开就特别容易遭受危险。特殊脆弱群体包括无人陪伴儿童、老人、病人和被拘禁者等等。



De La Guardia Virginia/ICRC

保护儿童

与成年家庭成员分开的儿童可能会遭受各种精神创伤，而且通常比其他儿童更容易受到身体或心理伤害，也更容易沦为孤儿或被非法收养或转卖。

红十字国际委员会及其国家红会合作伙伴为找到的每个无人陪伴儿童进行登记，并对他们的案子进行后续跟进。他们记录和识别每个儿童的情况，搜集任何可能有助于寻找其家人的信息。如果儿童年龄太小而不能提供信息，那么照片有时可能是唯一识别他们身份和帮助他们回到父母或亲属身边的方法。

搜集的信息通过家庭联系网络传播，并在适当情况下通过当地媒体公布和在公共场所展示。通常情况下，照片张贴在红十字分会办公室和集市等人多的地方。

红十字红新月工作人员还去儿童家乡所在的城镇和农村探访，以期找到儿童的家人，并与当局和可能会提供有用信息的其他人联系。

2008年刚果东部战事加剧时，数百名儿童与家人失去联系，沙库鲁就是其中之一。像许多其他人一样，沙库鲁的家人为他担心极了。“我们听说武装人员在抓孩子当搬运工，”沙库鲁的婶子说，“有的孩子回来了。有人告诉我们说其他孩子已经死了。我们不知道我们的孩子会不会有一天回来。”在沙库鲁与家人失去联系六个月后，红十字国际委员会人员在贝尼找到了他。该组织人员随后找到了他的叔叔和婶婶，问他们愿不愿意把沙库鲁带到他们家。他们高兴地同意了。于是红十字国际委员会把沙库鲁送到他婶子的村里。他婶子把他搂在怀里，大声说：“我们本来失去了希望。我们以为他死了。我太高兴了！”

Von Toggenburg Christoph/ICRC

被拘禁者与家人需要互通消息

红十字国际委员会每年在世界上70多个国家探视约50万名被拘禁者。

该组织努力监督和改善拘禁条件，确保被拘禁者受到有尊严的对待，并且他们的基本权利得到尊重。经常探视被拘禁者使红十字国际委员会能够随时掌握被拘禁者的健康状况和下落，并就所需要的条件或待遇改善向当局提出建议。

根据多个国际法律文件，被拘禁者接受家人探视和与家人联系的权利是他们基本权利的一部分。红十字国际委员会一直努力确保被拘禁者能够恢复和保持与家人联系。对于成千上万的被拘禁者及其家人来说，红十字通信是他们保持经常联系的一个重要手段。红十字通信提供了一个互通个人消息和家人消息的机会，有助于减轻隔离感和不确定感。

在被拘禁者与家人之间转递红十字通信是一项繁重的后勤支持工作，需要多个红十字国际委员会代表处和被拘禁者本国的国家红会参与其中。每封通信都由人工递交给收信人。由于涉及种种限制，通信的收集和分发很耗费时间。

被拘禁者与家人之间互相联系的另一种方法是打视频电话。视频联系使被拘禁者能够看到自己的亲人，并和他们通话。在阿富汗，当难以组织家人探视时，这种方法被证明特别有用。

家人到拘禁场所探视可以由红十字国际委员会组织，尤其是如果家人所在地离拘禁地点路途遥远，旅行费用很高，或者需要穿越前线或边境。红十字国际委员会在狱政当局和相关国家红会的配合下，协助开展这种探视。

拉尔·帕德沙的哥哥去阿富汗东南部某地参加一位熟人的葬礼后再也没有回来。在他失踪四个月后，红十字国际委员会给拉尔·帕德沙送来了一封红十字通信。这封信是他哥哥手写的，告诉说他还活着，身体良好，被关押在阿富汗巴格拉姆空军基地。拉尔说："收到那封信后我彻底放心了。感谢上帝让我知道哥哥一切平安。"他给哥哥写了回信。从那以后，他通过红十字国际委员会与哥哥经常通信。后来，他在红十字国际委员会驻喀布尔代表处使用视频电话与哥哥联系。"时隔近两年后第一次看到哥哥真是太好了，虽然只是在电视屏幕上看到的。"

"我永远难忘的一件事是第一次收到带有我家人笔迹和孩子图画的红十字通信。当时我泪流满面。我简直不能相信手里拿着的竟然是他们的来信。"

萨米·埃尔哈吉，半岛阿拉伯电视台记者，
曾在关塔那摩监狱被关押近六年。

理解和尊重

采取一致的行动方法

成功的重建家庭联系需要与当事人密切接触。通常来说，必须充分了解他们的处境以及影响他们安全和健康的因素，并理解离散和失踪给当事人带来的身体和精神创伤。

运动各个部分采取统一的技能和行动方法是必要的，以使所提供的服务在世界各地尽可能一致和有效。为此，红十字国际委员会中央寻人局负责协调国际层面的工作，并指导国家红会。

保护个人数据

在所有情况下，使用个人数据都必须小心谨慎。这种信息是在当事人知情同意下搜集的。当事人的个人安全要优先考虑，可能给当事人带来伤害的信息不能使用或公布。

处理个人资料的红十字工作人员和志愿者要遵守国际法的有关规则和原则以及国家关于个人资料保护的法律法规。进入记录个人信息的资料库要有严格限制；在“家庭联系网络”中传输敏感信息必须安全展开。

帮助人们取得联系的各种工具

每种情况千差万别，重建失散家人间的联系必须采用最合适的工具和方法。

家庭联系网站www.familylinks.icrc.org

红十字国际委员会的家庭联系网站帮助人们恢复相互联系。对于受武装冲突或自然灾害影响的人来说，这个使用简便的公共网站是一个极为有用的工具——人们常常迫切需要获得家人的消息。灾区外的人可以把所要寻找的亲属的名字贴出来，然后，被确认活着的人员的信息会陆续显示在网站上。这个网站还可以令使用者共享和获取被寻找者的信息，或传达有关他们健康状况的消息。

与其他媒体不同，家庭联系网站达致全球，资料可以不断更新。该网站的信息是公开的，世界任何地方的任何人只要能登录互联网都可以查阅。

电话联系家庭

打电话常常是最直接、快捷的重建家庭联系和让家人放心的方法。

2009年，巴基斯坦开伯尔-普赫图赫瓦省(即前西北边境省)有数十万人逃离家园，生活在难民营或其他社区。通信很困难，只言片语的消息都弥足珍贵。

巴基斯坦红新月会和红十字国际委员会了解到灾民对通信的急切需求，免费为他们提供电话服务。流离失所者与家人通了6000多次电话。

当穆罕默德·拉苏尔终于听到儿子的声音时，忍不住哭了起来。他的儿子与其他八名家人离开家一个多月了。得知儿子、妻子和其他家人都很安全，穆罕默德·拉苏尔一直悬着的心放了下来，激动得说不出话来。打完电话后，他喃喃自语道："他们还活着。"

寻人请求

寻人请求是失踪人员家人提出的一种正式请求。从寻人请求开始的寻找可以采取多种形式，例如对比和核查信息，探访社区、医院和停尸房，询问当局，等等。搜集的任何信息都要与失踪人员家人共享，并在情况允许时用以重建家庭联系。

2010年1月海地地震后，当地广播电台经常通过广播告诉人们如何寻找失踪亲属：

"听众朋友们请注意，现在播送一条红十字国际委员会发来的信息。

你在寻找你的家人吗？

你想让你的家人知道你还活着吗？

红十字国际委员会在互联网上提供了一项免费寻人服务。

你可以把你家人和你自己的名字在www.icrc.org这个网址上登记。

如果你上不了互联网，可以去海地红十字会办公室，地址是：1, angle rue Muguet et Route de Desprez。

不要忘记！

无论你是想让家人知道你还活着，还是你在寻找你的家人，都需要登记！

你必须准确写下亲属的名字和你自己的名字。

登记家人和自己的人越多，互相找到的机会就越大"。

信息由红十字国际委员会在海地红十字会支持下提供。

红十字通信

红十字通信是一种简短的书面通信，使与亲属离散者可与亲人互通家庭消息或私人消息。

对玛翁马来说，红十字通信给她带来了内心的宁静。2008年热带风暴袭击缅甸时，她失去了一切。她所在的村子被摧毁殆尽。尽管她的所有直系亲属幸免于难，但她失去了与在仰光的妹妹的联系。

玛翁马和家人前往马乌比的一个寺院。在那里，缅甸红十字会让她写了一封红十字通信，由他们递交给她的妹妹。与此同时，玛翁马的妹妹正越来越为玛翁马担心，她已经有三个星期没有收到姐姐的来信了。玛翁马的侄女收到写给她母亲的信时说：“她会非常高兴的。风暴本身是可怕的，但不知道我姨妈的情况令我更加不安。”

Kokic Marko/ICRC

Kokic Marko/ICRC

Kokic Marko/ICRC

使　命

红十字国际委员会(ICRC)是一个公正、中立和独立的组织，其特有的人道使命是保护武装冲突和其他暴力局势的受难者，并向他们提供援助。

ICRC创立于1863年，它发起了世界上最大的人道网络——国际红十字与红新月运动。ICRC负责指导和协调国际红十字与红新月运动在武装冲突局势下开展的国际救济行动。它还致力于通过推广国际人道法与人道原则预防苦难的发生。

ICRC是世界上历史最悠久的人道组织之一，目前在80多个国家开展工作。

ICRC

THE NEED TO KNOW

RESTORING LINKS BETWEEN DISPERSED FAMILY MEMBERS

4037/006T 08.2011 500