# 龙岗：妇女维权创出“龙岗模式”

核心提示

“一线三室，打造一站式维权综合服务平台；服务到家，构建优质维权资源社区服务网络；专业培训，引领维权妇干蝶变升级成专家；多元融合，吸纳律师、心理咨询师、家庭教育指导师、婚姻家庭咨询师、社工等专业人士及社会组织参与维权工作；直面难点，探索家暴、儿童安全保护等解决机制”—龙岗区妇联深入群众，调研需求，创出了从感性维权到理性维权、从经验维权到专业维权的“龙岗模式”。

作为深圳土地面积最大的一个区，龙岗近年来经济发展迅猛，社会利益诉求日趋复杂，在这样的大背景下，妇女儿童的权益诉求变得越发多元，如何有效应对日益复杂的社会局面，并引导广大妇女依法依规维护权益，构建社会主义和谐社会，成为摆在相关领导案头上的一件大事。

为推动这一问题解决，龙岗区妇联不断探索妇女儿童维权服务新模式，她们依托“12338”妇女儿童维权热线，搭建起一个集法律咨询、心理疏导、亲子教育、婚恋指导等功能于一体的一站式公益服务平台，招募了一批法律、心理、家庭教育以及婚姻关系调适等方面的专业人士，孵化、培育了婚姻家庭指导服务中心、阳光蕙众幸福家庭指导中心等妇女社会组织，按照 “妇工+社工+义工+社会组织”的“三工一社”联动模式，为妇女提供综合维权服务。

在此基础上，她们还着力将专业维权资源下沉，加强109个“社区维权工作站”等基层维权组织建设，将31名志愿律师分别挂点至8个街道，并开办家庭教育高级指导师培训班和婚姻家庭咨询师培训班，不断提高一线工作者专业化服务水平，实现了妇女维权工作规范化、社会化、专业化的全方位提升，被相关人士高度评价为“妇女维权的‘龙岗模式。

搭建综合服务平台

为辖区妇女构筑“温馨之家”

干净整洁的桌椅、贴心的冷热饮水机、方便来访群众随时取阅的宣传资料以及专门为保护群众隐私而设置的接待室、调解室和个案室……近日，笔者走进龙岗区妇联妇女维权工作室进行探访，刚进大门，就感受到一股浓浓的温馨和暖意。

在维权工作室，笔者碰到了前来咨询的年轻女孩小钟，她告诉笔者这是她第二次来这里咨询。“以前遇到烦心事儿，急得都想撞墙，维权工作室的设置，让我总算有了‘倾诉’的地方。”

据了解，近三年来在产业大区龙岗，像小钟这样前来龙岗区妇联寻求帮助的妇女约4000余人次，她们前来倾诉的内容遍及婚姻、家庭、心理、教育、法律等多个方面。

基于如此庞大的需求，2012年6月，在“12338”妇女儿童维权热线基础上，龙岗区妇联搭建起一个集法律咨询、心理疏导、亲子教育、婚恋指导等功能于一体的一站式公益服务平台—“龙岗区妇联维权综合服务平台”，平台由“12338”热线、妇女维权工作室、家庭教育工作室及婚恋指导工作室组成，并被亲切地称为“一线三室”。

平台创建后，如何提高服务水平，组建一支专业化服务团队，又成为龙岗区妇联上上下下思考的一道大难题。经过反复思考，她们摸索出一套“妇工+社工+义工+社会组织”的“三工一社”联动模式，有力推动了辖区内妇女儿童维权工作的高质量运转。

所谓“三工一社”联动模式，即在联合社区妇工、购买社工服务基础上，平台还招募了一批具有法律、心理、家庭教育以及婚姻关系调适等方面的专业人士组成义工队提供专业服务。

与此同时，龙岗区妇联还积极探索专业协同新方向，为有需要人士及家庭提供个性化服务，真正做到“雪中送炭，解其所困”。她们一方面积极协同三个工作室，以维权热线为源头，畅通转介个案模式，将部分个案分流至家庭教育及婚恋指导工作室。一方面，还与相关社会组织合作，进行个案跟踪，为情况特殊的个案申请心理咨询专家介入辅导。截至目前，妇联三个专业工作室服务个案总人数达上百人次，分别涉及婚姻家庭纠纷、妇女儿童权益、家庭教育指导等方面。通过有重点、有方向的个案挖掘，有力提高了平台的服务质量与特色，并实现了业务能力的新突破。

着力维权资源下沉

将优质服务输送至基层前沿

除了一站式公益性服务平台，龙岗区妇联还着力资源下沉，加强109个“社区维权工作站”和“家庭暴力报案点”等基层维权组织建设，以“热线在身边，平台资讯进社区，律师下街道”等多个举措将优质维权资源送到基层一线，为全区有需求的妇女、儿童及家庭提供专业化服务。

“国家对女职工实行什么特殊保护？可以向男方要求赔偿‘青春损失费’吗？在哪些情况下你有权拒绝离婚？离婚时无过错方有权请求损害赔偿吗……”如今，为了大力宣传“12338”热线，龙岗区妇联在龙岗区109个社区的妇女儿童之家里都张贴了热线宣传海报，把“12338”热线送到了群众身边。

不仅如此，为了推广“12338”热线，让更多的社区居民了解维权途径，维权室还创新开展了“车轮上的维权”系列活动，通过悬挂“12338”热线电话彩旗进行骑行宣传，并在人流量大的场所派发宣传折页。活动开展以来，她们骑行的轨迹遍布新南、新木、平南、龙岗墟、山厦、良安田等多个社区，让更多的居民了解了妇联的维权热线。

“妇联的主要功能是服务妇女儿童。如何为妇女儿童提供服务，为妇女儿童提供怎样的服务？这是每一个龙岗区妇联人都在思考的问题。”龙岗区妇联负责人告诉笔者，龙岗区妇联不仅注重服务的专业性，更注重实效。

对此，龙岗区妇联定期深入社区调研，了解妇女儿童和家庭需求，对项目设计、活动开展等进行指导，根据居民社区、城中村社区、商住混居社区以及工业社区居民不同的实际需求提供个性化服务，确保工作的针对性和实效性。

通过一线调研，妇联干事们发现社区的维权资源较少，很多居民在婚姻关系、家暴、恋爱关系中存在诸多困扰。为此，龙岗区妇联妇女维权工作室积极与社区联系，先后在新生、辅城坳、南约等社区开展了维权知识技巧讲座，通过详细的流程讲解和生动的角色扮演让广大妇女清楚地了解相关维权知识。

“青年女工不是‘女汉子’，她们渴望幸福而压力重重。”不久前，辅城坳社区服务中心就开展了一场“关爱来深女青工动感减压活动”，得到了周边居民的认可和支持。活动现场，在专业老师的指导下，女工们相互讲述、宣泄，释放着压力，不同的故事在大厅中回荡。一下午时间，仿佛让组员们都从别人的秘密中找到了自己的答案。活动结束后，参与者纷纷表示希望能再次举行类似的活动。

值得一提的是，在重点推动维权保障方面，龙岗区妇联还实现了优质法律维权服务覆盖到社区。从2013年8月起，龙岗区妇联将龙岗志愿律师团的31名律师分别挂点到8个街道，实现专家进“家”，资源下沉，大大满足了社区妇女儿童和家庭需求，有效延伸了妇联维权“手臂”。

不仅如此，为深入践行群众路线，龙岗区妇联还将每月最后一个周三定为主席接访日，由区妇联主席、副主席到妇女维权工作室接访妇女群众、接听信访热线。

注重源头保护防范

构筑儿童身心安全坚固防线

近年来，儿童保护工作出现了一些新情况、新问题，亟待加以研究解决，如留守儿童由于缺乏父母监管出现安全问题，社会不良风气影响少年儿童身心发展，特别是近年来媒体集中曝光的个别地方出现的少年儿童被性侵犯案件，引发社会各界高度关注。

针对这一社会热点问题，为进一步做好儿童安全保护工作，提升家长对孩子安全的重视程度和儿童自身的保护能力，减少此类恶性事件发生，龙岗区妇联结合自身职能与本区实际，及时研究出台了《龙岗区妇联关于做好关注女童安全维护儿童权益工作的通知》，直面社会顽疾。

笔者发现，《通知》分别针对事前预防、事后介入两个阶段进行了明确的要求。

首先是加强法制宣传，关口前移，预防在先，充分发挥妇女儿童之家、女工流动学校等工作载体的作用，利用重大节庆日，面向社会、社区宣传国家打击侵害妇女儿童权益的法律法规，重点面向家庭宣传儿童保护的理念，传授防范侵害的相关知识。同时，开展多种形式的家庭教育课程，提高家长的防范意识和保护能力。

其次，全区各级妇联通过群众反映、媒体报道等多种途径及时发现问题，及时介入，防止事态恶化。通过以下两种途径切实保护受害儿童：一是组织志愿律师为受害儿童提供法律帮助，跟踪应对，切实维护她们的合法权益；协助经济困难的家庭申请法律援助。二是依托专家力量，开展心理救助，对受害儿童及其家庭成员进行心理干预及疏导，帮助她们消除恐惧、自闭、抑郁的心理状态，尽快走出心理阴影。

笔者了解到，为了将儿童权益保护工作落到实处，龙岗区妇联每年还以“12·4”法制宣传日为契机，开展一系列法制宣传教育活动，通过印发宣传资料、组织文艺演出、举办图片展览、张贴悬挂标语等形式，重点宣传相关部门出台的保护儿童的法律法规、政策措施。此外，她们还举办家庭教育论坛或沙龙活动，向社会、家长宣传普及儿童安全保护法，提高家长的防范意识和保护能力，切实加强对子女特别是未成年子女的安全教育和管理，预防各种意外伤害事故发生；龙岗区妇联负责人告诉笔者，未来她们还将整合资源，探索组建一支本地的专家队伍，并引进专业社会组织，为社区居民提供家庭教育、心理疏导、安全防范知识讲座等服务，建立儿童权益维护工作的长效机制。

不仅如此，她们还将进一步促进部门联动。争取各街道妇联和相关政府部门及相关单位的支持，发动社会组织，凝聚社会力量，加强协调、密切配合，在维护儿童权益方面实现联动、形成合力，共同做好儿童安全保护工作。

探索专业维权机制

开创妇女维权

工作新局面

“引进专业人才，用专业手段去维护妇女儿童合法权益，这是妇联工作创新发展的一个方向。龙岗区各级妇女组织，在维护妇女儿童合法权益相关工作上，走在全市各区前列。”日前，深圳市妇联副主席蔡巧玉一行专程来到龙岗区妇联进行调研，调研中蔡巧玉高度肯定了龙岗区妇联相关工作，并指出，龙岗妇女维权工作，是当下从感性维权向理性维权过渡，从经验维权向专业维权过渡的一个具体体现，是基层妇联的一场自我革新。

据了解，近年来为了适应维权工作新需求，龙岗区妇联积极探索创新。她们指导坂田街道妇联启动“馨宁之家—家庭暴力防护项目”，制定家庭暴力防护工作流程，建立以妇联、公安、司法、医院、工作站、社会组织等多方联动的反家暴工作网络，结合社区群众需求，广泛开展宣传工作，努力探索建立反家庭暴力机制。

此外，她们还创新家庭教育工作方法。开办家庭教育高级指导师培训班和婚姻家庭咨询师培训班，帮助来自街道妇联、社区工作站、学校、医院、社区家庭、社工机构等不同层面的学员提高专业化服务水平，并取得相关资格证。而这支生力军，也帮助龙岗把家庭教育服务送到群众“家门口”。

《龙岗区妇联维权案例汇编》是龙岗区妇联探索服务专业化的又一成果。这本带有普适性的“维权百科全书”，是龙岗区妇联通过遴选全区各级妇联以及维权志愿律师等近三年来办理的涉及妇女儿童权益的典型案例，分析处理方法，邀请专家进行点评，精心编排，集结成册，为维权工作提供可操作性的指导。

“我们的目的是为广大妇女儿童维权提供可借鉴的成功解决方案，因此，案例的典型性、普适性格外重要。”龙岗区妇联负责人告诉笔者，为了让普通妇女能“看懂”，可比照“判例”按图索骥，弄清适用法律，简化维权路径，她们还着重突出了案例语言的口语化。

当然，龙岗区妇联对于工作的思考与探索绝不止步于此，2014年，龙岗区妇联在培训维权专干项目中，还特别建立了龙岗区妇联“维权专干加油站”平台。以期通过由维权专干分享案例及工作感悟、集体讨论和邀请专家点评等方式，提高维权专干的维权能力，并加强维权专干之间的沟通交流，形成维权网络。

“这也让我们维权专干有了一个宣泄工作压力、排除工作负面影响、提高工作热情的地方。”一位基层妇干如此表示。

“在日常接访中到底什么情况我们该管，什么情况不该管，我们的服务有没有边界？我希望听听在座各位的意见。”上星期，第二期“维权专干加油站”在位于龙岗区妇儿中心大楼11层的沙龙教室成功举办，活动中维权专干踊跃分享日常工作中的案例与经验，一个个接地气的处理方法，一条条宝贵的建议，让在场点评的蔡巧玉感慨万千，总结发言时，蔡巧玉接连为在场妇女干事们的发言点赞，并表示，龙岗区在妇女维权方面的相关探索实践，为珠三角乃至全国同处转型背景下的城区提供了可资借鉴的经验。

张琳 张媚 林嘉琦 杜艳

南方日报2014-11-27