

लैङ्गिकतामा आधारित हिंसा रोकथाम र सम्बोधनको लागि एकीकृत
परियोजना - सम्बोधन
(राष्ट्रिय महिला आयोग)

हेल्पलाईन सञ्चालन कार्यविधि

राष्ट्रिय महिला आयोग २०७७

विषयसूचि

१. परिचय

परिभाषा.....

२. लैङ्गिक हिंसाका प्रभावितहरूसँग काम गर्नको लागि निर्देशित सिद्धान्तहरु.....

३. गुणस्तरिय सेवाका विशेषताहरु.....

४. नैतिक मार्गदर्शन.....

पीडित केन्द्रित पद्धती.....

मर्यादा र आत्म निर्णयको अधिकार.....

भेदभाव रहित.....

गोपनियता.....

संलग्नता.....

सुरक्षा.....

५. बालबालिका सम्बन्धि सेवा.....

बालबालिकाको घटना व्यवस्थापनको लागि मञ्जुरी/स्वीकृती.....

६. प्रभावकारी सम्बोधन.....

पीडितहरुलाई फोनबाट तथा प्रत्यक्ष भेटघाटमा उनीहरुको विभिन्न प्रकारको भावनात्मक अवस्थाको सम्बोधन.....

पीडितहरुलाई प्रश्न गर्दा गर्न हुने र नहुने कुराहरु.....

७. आत्महत्याको जोखिम मुल्याङ्कन र आत्महत्याको जोखिममा रहेको पीडितलाई सम्बोधन.....

आत्महत्या सम्बन्धि भ्रमहरु.....

जोखिमको चिन्हहरु.....

आत्महत्याको उच्च जोखिममा रहेको पीडितहरुलाई ताकेता गर्ने.....

८. जोखिम मुल्याङ्कन तथा सुरक्षा योजना तर्जुमा.....
- जोखिम मुल्याङ्कन.....
- सुरक्षा योजना तर्जुमा पुनस्थापनाको लागि जोखिम मल्याङ्कन र सुरक्षा योजना.....
९. पीडक/आरोपितहरुबाट दुर्व्यवहार.....
१०. दुख हैरानी/भर्को लाग्ने कल सम्बन्धि प्रोटोकल.....
- दुख हैरानी/भर्को लाग्ने कलको परिभाषा.....
- प्रोटोकलको तर्क
- कार्यविधि.....
- लिपी.....
- भूमिका तथा जिम्मेवारीहरु.....
११. पीडितहरुलाई सम्बोधन.....
- पीडितहरुको सम्बोधनको लागि मुख्य बुँदाहरु.....
१२. हेल्पलाइन अधिकृत.....
- फोन परामर्शको फाइदा तथा सिमाहरु.....
- हेल्पलाइन: नयाँ घटना उजुरीको कार्यप्रवाह.....
- सन्देश,वेव घटना,कलव्याक र आवाज सन्देश.....
- फलोअप कल.....
- प्राथमिकतामा रहेका सेवाग्राहीहरु.....
१३. रिफरल प्रोटोकल.....
- हेल्पलाइन अधिकृतको भूमिका.....
१४. (सी.एम.एस.)घटना व्यवस्थापन प्रणालीको निति नियम तथा कार्यप्रवाह.....
- घटना तथा सेवामा पहुँच.....
- साभेदारी संस्थामा केस प्रेषण.....
- अन्य निकायमा लिंक गराउने.....
- बन्द केसहरु.....
- सेवा नक्साङ्कन.....

- दुख हैरानी दिने वा भर्को लागने कलहरु.....
१६. मनोसामाजिक परामर्श.....
१७. कानुनी सहायता.....
१८. लैङ्गिक उत्तरदायी मेलमिलाप मार्गदर्शन.....
- समावेशी संस्थागत रूपरेखा.....
- मेलमिलापकर्ताको क्षमता अभिवृद्धि.....
- आचारसंहिता.....
- सम्झौताको विषयमा ठोस मुद्दाहरु.....
- सुरक्षाको उपायहरु.....
१९. आश्रय स्थल.....
- आश्रय स्थलमा सुरक्षा सुबिधा.....
- आश्रय स्थलको कर्मचारीको लागि चेकलिष्ट.....
- आवास सेवाको बारेमा प्राय सोधिने प्रश्नहरु.....
- आवसिय सेवा प्रदायक संस्थाको लागि आचारसंहिता.....
- लैङ्गिक हिंसा सेवा निर्देशिका.....
२०. (सी.एम.एस)घटना व्यवस्थापन प्रणाली सेवा, गणना नियम र परिणाम.....

१. परिचय

यो हेल्पलाईन सञ्चालन कार्यविधि हेल्पलाईन कर्मचारीहरु र यससँग सम्बन्धित आश्रयस्थल, मनोसामाजिक परामर्श, बालबालिका सम्बन्धि सेवा, कानुनी सहायता लगायतका सेवा प्रवाह गर्ने निकायका कर्मचारीहरुसँग सम्बन्धित छ ।

यस कार्यविधिले सेवा प्रदायकहरुलाई निष्ठाका साथ कार्यसम्पादन गर्न, नैतिकतासाथ पीडित केन्द्रित अभ्यासलाई पालना गर्न, नियमित गतिविधिको समयमै अभिलेख राख्न, तथ्याङ्कलाई गुणस्तरीय बनाउन, गुणस्तरीय तथ्याङ्कलाई नियन्त्रित र व्यवस्थित गर्न र सरकारी नियमहरुको पालना सुनिश्चित गर्न निर्देशन प्रदान गर्दछ ।

यस कार्यविधिलाई नियमित समिक्षा गरि अद्यावधिक गनु पर्नेछ ।

परिभाषाहरु

घरेलु हिंसा : घरभित्र हिंस्रक वा आक्रामक व्यवहार देखाइनुलाई घरेलु हिंसा मानिन्छ, सामान्यतया यसमा आत्मीय साथी(पती वा साथी) समावेश हुने गर्दछन् । घरेलु हिंसाबाट पीडितहरुले परिवारको कुनै पनि सदस्यहरुबाट हिंसात्मक व्यवहार वा दुर्व्यवहार सामना गर्न सक्दछन् । कहिलेकाँही सोही घरका घरेलु कामदार, सहयोगी (र उनीहरुका आश्रीतहरु) ले पनि हिंस्रक व्यवहारको सामना गर्न सक्दछन् । नेपालको घरेलु हिंसा (कसूर र सजाय) ऐनले पनि उक्त कुराहरुलाई हिंसा मानेको छ । घरेलु हिंसाभित्र शारीरिक वा यौनजन्य दुर्व्यवहार, आर्थिक हिंसा, भावनात्मक, मौखिक वा मनोवैज्ञानिक यातना वा सुरक्षा, स्वास्थ्य र व्यक्तिको भलाइलाई खतरामा पार्ने उत्पीडन पर्दछन् ।

यौनजन्य यातना : यौनजन्य प्रकृतिको दुर्व्यवहार अपमान, हतोत्साह वा आत्मसम्मानमा चोट पुऱ्याउने, सुरक्षित यौन स्वास्थ्यमा आघात पुग्ने जस्ता कुनै पनि कार्य पर्दछ । यस अन्तर्गत श्रीमानले गर्ने यौनजन्य हिंसा, जबरजस्ती शारिरिक सम्बन्ध, वैवाहिक बलात्कार, अप्राकृतिक मैथुन र असामान्य यौन क्रियाकलापहरु पर्दछन् ।

बाल दुर्व्यवहार: बाल दुर्व्यवहारले अभिभावक/संरक्षक वा स्याहारकर्ताबाट घरेलु सम्बन्धमा वा संस्थागत हेरचाहमा गरिने शारीरिक, यौनजन्य, भावनात्मक दुर्व्यवहार, वेवास्ता बुझिन्छ ।

२. लैङ्गिक हिंसाका प्रभावितहरूसँग काम गर्नको लागि निर्देशित सिद्धान्तहरू

अधिकारमा आधारित अवधारणा : राज्यले महिला र बालबालिकाको अधिकारको सम्मान, संरक्षण र प्रवर्द्धन गर्दै, महिला र बालबालिकाको सुरक्षा र स्वास्थ्यलाई प्राथमिकता दिई स्वास्थ्य, सामाजिक न्याय र प्रहरी सेवाको उच्चतम पहुँचको लागि उनीहरूलाई मर्यादा, सम्मान र संवेदनशीलताका साथ व्यवहार गर्नुपर्दछ ।

लैङ्गिक समानता र महिला सशक्तिकरण प्रवर्द्धन: सेवाहरूले महिला र बालबालिकाविरुद्धको हिंसा क्षम्य नहुने, सहिष्णु र स्थायी नहुने कुरा सुनिश्चित गर्नुपर्दछ । महिलाहरूको एजेन्सी - (Women Agency) को प्रवर्द्धन गर्नु पर्दछ जसले गर्दा महिला तथा बालिकाले सेवा लिने वा नलिने निर्णय आफैँ गर्ने अधिकार पाउँदछन् ।

साँस्कृतिक र उमेर उपयुक्त संवेदनशीलता: महिला र बालिकाको व्यक्तिगत परिस्थिति र जिवन अनुभवबारे सम्बोधन गर्दा उनीहरूको उमेर, पहिचान, संस्कृति, यौनिकता, लैङ्गिक पहिचान, जातीयता र भाषालाई ध्यान दिईनेछ ।

पीडित केन्द्रित पद्धति वा अवधारणा: महिला र बालिकाको अधिकार, आवश्यकता र चाहनालाई सेवा वितरणको केन्द्रको रूपमा राख्दै उनीहरूको बहुआवश्यकताहरूको मध्यनजर गरि प्रत्येक व्यक्तिको आवश्यकता अनुरूप सेवा सुनिश्चित गर्नुपर्दछ ।

सुरक्षा: महिला र बालिकाको सुरक्षा सर्वोपरी छ र यसलाई सधैं प्राथमिकतामा राख्नुपर्दछ ।

अपराधीको उत्तरदायित्व: अपराधीहरूलाई अपराधको लागी उत्तरदायी बनाउनुपर्दछ ।

३. गुणस्तरीय सेवाका विशेषताहरू:

उपलब्धता: हिंसा पीडित सबैको लागि अत्यावश्यक स्वास्थ्य सेवा, सामाजिक सेवा, न्याय र प्रहरी सेवा भौगोलिकता, राष्ट्रियता, जातीयता, जात, वर्ग, आप्रवासी तथा शरणार्थी स्थिति, आदिवासी स्थिति, उमेर, धर्म, भाषा, साक्षरताको स्तर, यौनिकता, वैवाहिक स्थिति, अपाङ्गता (फरक क्षमता) वा अन्य कुनै विशेषताको आधारमा विना भेदभाव पर्याप्त मात्रामा र गुणस्तरीय रूपमा उपलब्ध हुनुपर्दछ ।

पहुँचयोग्य: सबै महिला र बालिकाहरूको लागि प्रदान गरिने सेवाहरू विना भेदभाव पहुँचयोग्य हुनुपर्दछ । साथै भौतिक रूपमा पहुँचयोग्य, सुलभ र भाषिक रूपमा उपयुक्त हुनुपर्दछ ।

अनुकूल: नेपालको विविध समुह र समुदायलाई विचार गरेर मानव अधिकार र साँस्कृतिक तवरले संवेदनशिल सिद्धान्तहरूको उपयोग गरि सेवा प्रवाह गर्नुपर्दछ ।

उपयुक्तता:सेवाहरू प्रदान गर्दा, पीडितहरूको मर्यादा र गोपनियतालाई कदर गर्दै उनीहरूको आवश्यकता र दृष्टिकोणप्रति संवेदनशिल हुनुपर्दछ । साथै पुनः पीडा हुने क्रियाकलाप गर्नुहुँदैन ।

सुरक्षा: पीडितहरूको जोखिम मुल्याङ्कन/आकलन गर्ने र उनीहरूलाई जोखिममा आधारित सुरक्षा योजना बनाउन सहायता गर्नुपर्दछ ।

प्रभावकारी संचार र सहभागीता: पीडितहरूसँग संचार गर्दा र जानकारी उपलब्ध गराउँदा उनीहरूको कुरा सुनेको, आवश्यकतालाई बुझेको र त्यस अनुसार सम्बोधन गरेर उनीहरूको मर्यादा र सम्मानलाई बढावा दिएको महसुस गराउनुपर्दछ ।

सुचित मञ्जुरी/सहमती र गोपनियता : सेवा उपलब्ध गराउँदा पीडितहरूलाई गोपनियता कायम भएको सुनिश्चित गराउने र उनीहरूलाई थप हानी र जोखिमबाट बचाउन सहमति /मञ्जुरी (लिखित रूपमा) लिएर मात्र जानकारी संकलन गर्नुपर्दछ ।

तथ्यांक संकलन र सूचना व्यवस्थापन : उपलब्ध भएको प्रणालीमा सहि तथ्यांक (डाटा) गोप्य रूपमा अभिलेख र भण्डारण गरिनुपर्दछ ।

सिफारिस/प्रेषण : पीडितहरूको सुचित मञ्जुरी/सहमतीमा अन्य क्षेत्र तथा संघसंस्थाहरूसँग समन्वय र जोड्नका लागि मार्गहरू सृजना गर्नुपर्दछ । प्रत्येक सेवाप्रदायकको जिम्मेवारीहरू व्यवस्थित हुनुपर्दछ ।

४. नैतिक मार्गनिर्देशन

महिला र बालबालिका लगायत घरेलु हिंसा, यौन अपराध र बाल दुर्व्यहार सामना गरिरहेका जोखिममा रहेका पीडितहरूको लागि निर्देशित सिद्धान्त तथा परिभाषित विशेषता र तत्वहरूको माध्यमबाट व्यापक, समन्वयतामूलक, अन्तरविषय, पहुँचयोग्य र दीगो सेवा उपलब्ध गराउनुपर्दछ ।

कर्मचारी तथा संस्थाले सहमती भएअनुसारको नैतिक मार्गनिर्देशन पालना गनुपर्दछ । यदि कुनै पनि मार्गनिर्देशनको उल्लंघन भएमा राष्ट्रिय महिला आयोगले उल्लंघनको बारेमा समीक्षा र आवश्यक कारवाही गर्नेछ । यस्तो कार्य भएमा आरोपित कर्मचारी र संस्थासँगको सम्भौता समाप्त हुन सक्दछ । यद्यपि त्यस्ता कर्मचारी वा संस्थालाई उसको प्रतिरक्षा गर्ने अवसर प्रदान गरिनेछ ।

पीडित केन्द्रित पद्धती

सबै गतिविधि तथा कार्यक्रमहरू सञ्चालन गर्दा पीडित केन्द्रित पद्धतीको प्रयोग गरिनेछ । कर्मचारीहरूद्वारा पीडितको अधिकार, आवश्यकता र ईच्छालाई प्राथमिकता दिनुका साथै उनीहरूको इमान्दारिता, मर्यादा र भावनाहरूको सम्मान गर्नेछ ।

मर्यादा र आत्मनिर्णयको अधिकार

कर्मचारीहरूले पीडितहरूको निष्ठा, जीवनको बारेमा छुनौट गर्ने स्वतन्त्रता, कानुनी र अन्य कारवाही सम्बन्धमा उनीहरूले लिने निर्णयको मर्यादा र आत्मनिर्णयको अधिकारलाई सम्मान गर्नेछ ।

कर्मचारीहरूले पीडितहरूको ईच्छा र सहमती अनुसार उनीहरूले भनेका व्यक्तिगत कथाको सम्मान गर्नेछन् ।

कर्मचारीहरूले आफ्ना सहकर्मीहरू, अन्य संस्थाका कर्मचारीहरू, पीडितको परिवारको सदस्यहरू तथा सहयोगीहरू लगायतका अन्य व्यक्तिको मानव अधिकारको सम्मान गर्नेछन् ।

अविभेद

कर्मचारीहरूले पीडितहरूको लिङ्ग, उमेर, जात, जातीयता, यौनिकता, स्वास्थ्य वा अन्य कुनै स्थिति, अपाङ्गता (फरक क्षमता), भौगोलिक स्थान वा अन्य कुनै अवस्थाको आधारमा भेदभाव नगरि सेवा प्रदान गर्नेछन्

गोपनीयता

हिंसा पीडित, पीडितका परिवारका सदस्यहरू र सहयोगीहरूको गोपनीयता कायम गरिनेछ :

- कर्मचारीहरूले पीडितसँग सम्बन्धित जानकारीहरू पीडितका परिवारका सदस्यहरू, कुनै अन्य कर्मचारी, व्यक्ति वा संस्थाका सहयोगीहरूसँग आदान प्रदान गरिने छैन । जानकारी आदानप्रदान गर्नु अगाडी लिखित रूपमा सुचित मञ्जुरीको लागि पीडितलाई अनुरोध गरिनेछ ।
- पीडितहरूको बारेमा सान्दर्भिक जानकारी पीडितहरूको मञ्जुरी लिएर परामर्श, स्वास्थ्य उपचार, सहायता र प्रतिवेदन लेखनको लागि सेवाप्रदायकहरू बीचमा आदानप्रदान गर्न सकिन्छ ।
- पीडितको लिखित मञ्जुरी र राष्ट्रिय महिला आयोगको पूर्व स्वीकृती विना पीडितहरूसँग सम्बन्धित जानकारी मिडिया वा सामाजिक सञ्जाल वा अन्य विद्युतीय माध्यमलाई उपलब्ध गराइने छैन । त्यस्तो जानकारी प्रदान गर्दा कर्मचारीले पीडित वा उनीहरूको परिवारको पहिचान सम्बन्धी जानकारीको संरक्षण गर्न पूर्ण गोपनीयता कायम गर्नुपर्दछ ।
- सुचनामा बाह्य व्यक्तिहरूको पहुँच नहुने कुराको सुनिश्चित गर्न हरेक सम्भावित उपायहरू अपनाइनेछ ।
- हिंसा सम्बन्धित विशेष कागजात र फाईलहरू सुरक्षित र गोप्य राखिनेछ ।
- हिंससँग सम्बन्धीत कुनै पनि प्रतिवेदन, तथ्याङ्कहरू वा अन्य प्रकारको जानकारीमा पीडितहरूको पहिचान सम्बन्धी जानकारी उल्लेख गरिने छैन । त्यस बारेमा बाह्य निकायहरूलाई जानकारी दिनु परेमा राष्ट्रिय महिला आयोगबाट अख्तियारी लिनुपर्नेछ ।

संलग्नता

कर्मचारीहरूले पीडितहरूसँग कुनै पनि प्रकारको व्यक्तिगत संलग्नता(विशेष गरि आर्थिक संलग्नता) राख्ने छैनन् । कर्मचारीहरूले प्रभावित, आरोपित, परिवारका सदस्यहरू वा सहयोगीहरूबाट कुनै पनि प्रकारको लाभ लिने छैनन् ।

कर्मचारीहरूले पीडित, उनीहरूका परिवारका सदस्यहरू वा सहयोगीहरू वा अन्य कुनै व्यक्ति, संस्था र मिडियाबाट कुनै पनि प्रकारको नगद,उपहार र लाभ र लिने छैनन् ।

कर्मचारीहरूले प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष रूपमा कानूनको उल्लंघन हुने गतिविधिहरू गर्ने छैनन् ।

सुरक्षा

सेवा प्रदायकले गनुपर्ने कार्यहरू :

- हस्तक्षेपहरूले महिला र बालबालिकाहरविरुद्ध हिंसा बढाउन सक्छ कि सक्दैन भनेर आकलन गर्नुहोस्: साँस्कृतिक मान्यता, लैङ्गिक विभेद, लैङ्गिक बहिस्करण, लैङ्गिक असमानता वा संस्थागत कमजोरी जस्ता पूर्वनिर्धारित लैङ्गिक असमानताहरूको परिक्षण गर्नुहोस् । कारक प्रतिक्रियाहरूले हस्तक्षेपसँग मिलेर हिंसा वृद्धि गर्न कस्तो योगदान पुऱ्याउँदछ भनेर आकलन गर्नुपर्दछ । हिंसाको रोकथाम वा जोखिम कम गर्न उक्त कुराहरू पहिचान गर्नुस् र तत्वहरूसँग जोड्नुहोस् ।
- हानी नगर्ने सिद्धान्तको पालना गर्ने र महिला र बालबालिकालाई थप हानी हुन नदिने : पीडितले अरुसँग उनीहरूको सम्बन्धको बारेमा कुरा गरिरहेको आरोपितले पत्ता लगाएमा पीडितलाई शारिरिक र अन्य प्रकारको पिडा दिन सक्दछ । धेरैजसो हिंस्रक प्रकारको आरोपीहरूले उनीहरूको जिवनसाथी वा श्रीमतीलाई आफ्नो नियन्त्रणमा राखेका हुन्छन्, उनीहरूको अनुमती बिना अरुसँग कुरा गरेको कारण हिंसात्मक प्रतिक्रिया आउन सक्छ । महिलाहरूसँग हिंसाको बारेमा कुराकानी गर्दा गोपनियता कायम गर्नुपर्दछ र गोप्य ठाउँको पनि व्यवस्था गर्नुपर्दछ, २ वर्ष मुनीका बालबालिकालाई बाहेक । कुनै पनि तथ्याङ्क संकलन गर्दा घटना दर्ताको एक भागको रूपमा सुचित मञ्जुरीको लागि प्रस्ताव गर्नुपर्दछ , पहिचान नखुल्ने (गुमनाम) गर्न सकिन्छ भने यसलाई पनि उपलब्ध गराउनुपर्दछ । परियोजनाको कर्मचारीहरूलाई यस विषयमा

अन्तर्वाता लिंदा र तत्थ्याङ्क संकलन गर्दा प्रभावितहरुको सुरक्षाको संरक्षण सम्बन्धी प्रशिक्षण दिनुपर्दछ ।

- **प्रभावितहरुलाई पुनः पीडित हुनबाट जोगाउने** :कर्मचारीले पीडितको बयानको रेकर्ड गरेर उसलाई पुनः पीडित हुनबाट जोगाउनुपर्दछ ।

(क) अरु व्यक्तिहरुको अगाडी आफ्नो समस्या सुनाउनबाट रोक्न ।

(ख)उसको समस्यालाई धेरै पटक दोहोच्याउनबाट रोक्न । त्यस्तै यौन अपराध र बाल दुर्व्यवहारको घटनामा संवेदनशिलता कायम गर्नुपर्दछ । असान्दर्भिक प्रश्नहरुको जाँच गर्नपर्दछ र प्रभावितलाई पुनः पिडा दिनबाट जोगाउनुपर्दछ ।

- **बाल दुर्व्यवहारको घटनासंगै घटन सक्ने विषयमा सचेत हुने**: बाल दुर्व्यवहार , लैङ्गिक हिंसा एक साथ हुन सक्दछ । सेवा प्रदायक (शिक्षक, नर्स, प्रहरी र अन्य) बाल दुर्व्यवहारको बारेमा पत्ता लगाउनु अगाडि बालबालिकाको सर्वोत्तम हितमा कसरी कार्य गर्ने भनी रुपरेखा बनाएर प्रोटोकल विकास गर्नुपर्दछ । बाल दुर्व्यवहारको घटनामा जुनसुकै सेवा प्रदान गर्दा अभिभावक आफैं उक्त घटनाको पिडक वा आरोपित नभएको खण्डमा बाहेक उपस्थितीको लागि अनुमती दिनुपर्दछ ।

- **प्रभावितहरुसँग काम गर्ने कर्मचारीहरुलाई हुने हानी कम गर्ने** : लैङ्गिक हिंसाको उच्च व्यापकतालाई मध्यनजर गर्दा सेवा प्रदायकहरु आफैले केहि प्रकारको हिंसाको अनुभव गरेका हुन सक्दछन् । साथै ती सेवा प्रदायकहरु जसले हिंसाको अनुभव गरेका छैनन् उनीहरुलाई पनि हिंसाको अनुभवको बारेमा सुन्दा आघात हुन सक्दछ । राष्ट्रिय महिला आयोगले सहयोगी स्थल वा संरचनाहरुका साथै तालिमप्राप्त व्यवसायी (प्रोफेसनल) हरु जस्तै मनोविदको व्यवस्था गर्नु पर्दछ, जसले कर्मचारीहरुसँग नियमित अन्तरालमा अन्तरकृया/छलफल गर्न वा अनुभव आदानप्रदान गर्न सक्छन् ।

- **हेरचाह र सहायताको लागि सिफारिस गर्ने** : महिला तथा बालबालिका माथिहुने हिंसा र दुर्व्यवहारको विरुद्धमा काम गर्ने पेशागत विज्ञहरुले पीडितहरुलाई जानकारी तथा सेवाहरु उपलब्ध गराउनु उनीहरुको नैतिक दायित्व हो । हिंसाबाट पीडितहरुको लागि विशिष्ट सेवाहरु भएको ठाँउमा उपयुक्त सिफारिस प्रदान गर्नुपर्दछ । महिला तथा बालबालिका वा उनीहरुको

हिंसा पीडित अभिभावकहरूलाई दिन लिखित संसाधनहरू विकास गर्ने बारेमा ध्यान दिनुपर्दछ । सेवा प्रदायकहरूले दिने सामाग्रीहरू महिला तथा बालबालिकाको लागि सुरक्षित रहेको कुरा पुष्टि गर्नुपर्ने कुराको सुनिश्चित गर्नुपर्दछ किनकी उक्त सामाग्रीहरू घरमा लैजाँदा कहिलेकाँही आरोपितले थप हिंसा गर्न सक्दछन् ।

५. बालबालिकासंग काम गर्दा / बालबालिकालाई सेवा प्रदान गर्दा

बालबालिकाहरूलाई सेवा प्रदान गर्दा विशेष प्रकारको संवेदनशिलता र सावधानी अपनाउनुपर्दछ । १८ वर्ष मुनिका प्रभावित बालबालिकाहरूसँग काम गर्दा निम्न मार्गनिर्देशनहरू पलना गर्नु पर्दछ :

- सुरक्षित र बालमैत्री वातावरण सृजना गर्नुपर्दछ । बालबालिकाले सुरक्षित हेरचाह वा स्याहार पाएको महसुस गर्नुपर्दछ । सबै कृयाकलापले बालबालिकाको सुरक्षाको अधिकार सुनिश्चित गर्नुपर्दछ र भईरहेको बालविकासमा कुनै पनि सम्भौता गरिने छैन । अल्पकालिन वा दिर्घकालिन स्याहार तथा उपचारमा बालबालिकाको शारीरिक र भावनात्मक सुरक्षाको सुनिश्चित गर्नुपर्दछ ।
- पहिलो कल प्राप्त गर्ने हेल्पलाईन अधिकृत लगायत कर्मचारीहरू बालबालिका (नाबालिग) हरूको समस्यालाई सम्बोधन गर्नको लागि तालिमप्राप्त भएको कुरा सुनिश्चित गर्नुपर्दछ । उनीहरूलाई निष्पक्ष र पुर्वाग्रहरहित धारणा बनाउन प्रशिक्षण दिइएको कुरा सुनिश्चित गर्नुपर्दछ ।
- बालमैत्री कानुनी प्रावधानहरूको पालना गर्नुपर्दछ र बालबालिको सर्वोत्तम हितको संरक्षण र हेरचाह गर्नुपर्ने आवश्यकताहरूको बारेमा सचेत रहनुपर्दछ ।
- बालबालिकाहरूलाई उनीहरूको उमेर, लिङ्ग, जाती, जातियता, सामाजिक, आर्थिक स्थिति, शिक्षा, यौनिकता , पारिवारिक/सांस्कृतिक पृष्ठभूमि, अदभुत क्षमता वा अपाङ्गता(फरक क्षमता) जे सुकै भएतापनि हेरचाह र समान व्यवहार गरिनेछ । कुनै पनि कारण कोही पनि बालबालिकालाई फरक व्यवहार गरिनुहुदैन ।
- पीडित बालबालिकाहरूको सीप र अभ्यासको विकासको लागि तालिम वा प्रशिक्षण कार्यक्रम लागू गर्नुपर्दछ ।

- पीडित बालबालिकाको गोपनियता कायम गर्नुपर्दछ र बालबालिकाको गोपनियताको अधिकारको पालना गर्नुपर्दछ ।
- उचित विशेषज्ञता र सीपका साथ बाल संरक्षण निकायहरूसँग समन्वय गर्नुपर्दछ ।
- यौन हिंसामा परेका बालबालिकालाई भावनात्मक सहयोग, प्रोत्साहन, विश्वास र सहायता प्रदान गर्न तालिमप्राप्त सेवा प्रदायकहरुबाट घटना व्यवस्थापन गर्न तालिमप्राप्त हुनुपर्ने कुरा सुनिश्चित गर्नुपर्दछ ।
- आवश्यक परेको खण्डमा पीडित बालबालिकाको परिवारको सदस्य, समुदाय, शिक्षक र साथीहरूसँग गोपनियता कायम गरेर पुनर्स्थापनाको लागि समन्वय गर्नुपर्दछ ।
- सबै प्रकृयाहरु र बालबालिकालाई हुन सक्ने जोखिमको मूल्याङ्कन गर्नुपर्दछ ।
- परिवारको सदस्यहरु नै आरोपित वा पिडक हुन भने फोटो /रेखाचित्र जस्ता माध्यम प्रयोग गरि बालबालिकाको समस्या पत्ता लगाउने विशेष व्यवस्था गर्नुपर्दछ ।
- यदि बालबालिकाहरुलाई परिवारकै सदस्यहरुबाट यौन शोषण हुन सक्ने सम्भावना छ भने उपयुक्त व्यवस्था र प्रोटोकलको पालना गर्नुपर्ने कुराको सुनिश्चित गर्नुपर्दछ ।
- थप पिडा हुन नदिनको लागि सबै सम्भावित प्रयासहरु गर्नुपर्दछ ।
- सुचना पाउने बित्तिकै बालबालिकालाई हिंसा र दुर्व्यवहार भएको स्थानबाट तुरुन्तै उद्धार गरिने कुराको सुनिश्चित गर्नुपर्दछ ।
- बालबालिकाहरुलाई आवासीय सुविधा प्रदान गरेर हिंसात्मक र अपमानजनक स्थितिबाट अलग राख्नुपर्दछ, जसमा उमेर उपयुक्त सुविधाहरु र उनीहरुलाई व्यस्त गराउने प्रावधानहरु समावेश गराउनुपर्दछ र उक्त अवस्थाबाट बाहिर ल्याउन सहयोग गर्नुपर्दछ ।
- बाल केन्द्रित अधिकारमा आधारित परामर्श तथा मनोसामाजिक सहायता प्रदान गर्नुपर्दछ ।
- परित्यक्त बालबालिकाको हकमा परिवार पत्ता लगाउनुपर्ने लगायत प्रत्येक बालबालिकाको व्यक्तिगत स्याहार योजना सुनिश्चित गर्नुपर्दछ ।
- बालबालिकालाई निःशुल्क सेवा प्रदान गर्नुपर्दछ ।
- आवश्यकता भएमा बालबालिकालाई अभिभावकको साथ वा अभिभावकको साथ बिना आपतकालिन तथा दिर्घकालिन बैकल्पिक स्याहारको पहुँचमा सहजिकरण गर्नुपर्दछ ।

- परिवारबाट छुट्टिएका बालबालिकाको लागि कानुनी, मेडिकल तथा परामर्श सेवाहरुको लागि प्रतिनिधित्वको आवश्यकता भएमा पहुँचको लागि सहजिकरण गर्नुपर्दछ ।
- अभिभावकत्व, स्वास्थ्य स्याहार र शिक्षाको बारेमा बालबालिकाको सुरक्षाको लागि आवश्यक सेवाको लागि सिफारिस र सुविधामा पहुँच सुनिश्चित गर्नुपर्दछ ।
- बालबालिकाको व्यक्तिगत आवश्यकताहरुको लागि आर्थिक सहायता र संसाधनको उपलब्धता सुनिश्चित गर्नुपर्दछ ।
- कुनै पनि प्रकारको दुर्व्यवहार भोगेका बालबालिकाको लागि उपलब्ध विकल्प र सेवाको सम्बन्धमा समयमै जानकारी दिनुपर्ने कुराको सुनिश्चित गर्नुपर्दछ ।

सेवाप्रदायकहरु निम्न कुराहरुमा सचेत हुन आवश्यक छ :

- सुचित मञ्जुरी सुनिश्चित गर्ने
- सुचनामा पहुँच र निर्णय लिने अधिकारको सुनिश्चितता गर्ने(अभिभावक/संरक्षक)
- यौन दुर्व्यवहारबाट प्रभावित बालबालिकासँग विश्वासिलो र सहयोगी सम्बन्ध विकास गर्ने
- बालबालिकाको अधिकारको बारेमा आफ्नो धारणा राख्न, उचित गोपनीयता कायम गरि विकसित क्षमता अनुसार निर्णय लिनको लागि बाल सहभागिताको अनुमती दिने
- बाल विकास र यौन दुर्व्यवहारको सन्दर्भ बालबालिकाको प्रतिक्रियालाई बुझ्ने
- घर, विद्यालय र समुदायमा बालबालिकाले भोगेका हिंसाको सन्दर्भमा सुरक्षाका सवालहरुको प्रवन्ध गर्ने
- बालबालिकाको स्याहार योजनामा परिवारका सहयोगी सदस्यहरुलाई सामेल गराउने
- सुधारको लागि बालबालिकाको क्षमता पहिचान गर्दै सेवा प्रदायकले बालबालिका र परिवारको सबल पक्षहरुलाई सुधार प्रकृयाको एक अंश बनाउने
- सुधार प्रकृयाको लागि बालबालिकालाई प्रोत्साहन गर्ने कारकहरुको पहिचान गर्ने, सहयोगी र मायालु परिवार र सामुदायिक वातावरणले बालबालिकालाई बलियो हुन र छिटो सुधार हुन मद्दत गर्छ ।

बालबालिकाको घटना व्यवस्थापनको लागि मञ्जुरी

सामान्यतया: घटना व्यवस्थापन (र घटना सम्बन्धी अन्य कार्यहरु)को प्रकृया अगाडि बढाउन बालबालिकाको अवस्था र उमेरको आधारमा बालबालिका वा अभिभावक/संरक्षक बाट मञ्जुरी लिनुपर्दछ । अभिभावक/संरक्षक आफै आरोपित वा पिडक भएको घटनामा उनीहरुको मञ्जुरी उपयुक्त नहुन सक्छ । त्यस्तो अवस्थामा १६ वर्ष मुनिका बालबालिकाहरुको लागि मञ्जुरी लिनको लागि अर्को विश्वासिलो वयस्क व्यक्ति खोजनुपर्दछ । ६ वर्ष भन्दा माथिको बालबालिकाको हकमा त्यस्तो व्यक्ति पहिचान गर्न उनीहरु सहभागी हुनुपर्दछ । त्यस्तो व्यक्ति उपलब्ध नभएको खण्डमा १६ वर्ष मुनिका बालबालिकाको लागि केस म्यानेजर (मुद्दा व्यवस्थापक) ले मञ्जुरीको लागि स्वीकृती दिनुपर्ने हुन सक्दछ । बालबालिका र संरक्षकहरुलाई कुनै पनि अनिवार्य सान्दर्भिक प्रतिवेदनका आवश्यकताहरुको बारेमा सचेत गराउनुपर्दछ ।

शिशु र ५ वर्ष उमेर सम्मका बालबालिकाको मामलामा बालबालिकाको स्याहारकर्ता वा बालबालिकाको जीवनको विश्वासिलो वयस्क व्यक्तिबाट मञ्जुरी लिन सकिन्छ, किनकि साना बालबालिकाहरुको स्याहार र उपचारको बारेमा निर्णय लिन पर्याप्त रुपमा सक्षम हुँदैनन् । ६ वर्ष देखि ११ वर्ष सम्मका बालबालिका न त कानुनी रुपमा सक्षम हुन्छन् न त सेवा लिनका लागि सुचित मञ्जुरी प्रदान गर्न पर्याप्त रुपमा परिपक्व हुन्छन् तर सहभागिताको लागि चाहना तथा सुचित सहमती प्रदान गर्न सक्षम हुन्छन् । यस उमेर समुहका बालबालिकालाई सेवा र कारवाही प्रकृया अगाडि बढाउनको लागि अनुमती माग्नुपर्दछ जसले उनीहरुलाई प्रत्यक्ष प्रभाव पार्दछ । यस्तो अनुमती बालबालिकाले मौखिक रुपमा प्रदान गर्न सकिने र सुचित मञ्जुरी फारममा अभिलेखिकरण गर्नुपर्दछ । यस उमेर समुहका बालबालिकाहरुको लागि बालबालिकाको सुचित सहमती सहित अभिभावक/संरक्षक वा स्याहारकर्ताको सुचित मञ्जुरी आवश्यक पर्दछ ।

१२ देखि १४ वर्ष उमेर समुहका बालबालिकामा बढ्दो क्षमता र उन्नत संज्ञानात्मक विकास हुने हुँदा निर्णय लिनको लागि परिपक्व हुन सक्दछ र सेवाहरु जारी राख्नको लागि लिखित सुचित सहमती वा मञ्जुरी प्रदान गर्न सक्दछ । तथापी यदि यसले बालबालिकाको आमा बुवा/अभिभावक वा स्याहारकर्तालाई सामेल गर्दा बालबालिकाको सर्वोत्तम हित विपरित वा बालबालिकाको लागि असुरक्षित मानिएमा बालबालिकाको जीवनको अर्को विश्वासिलो वयस्क व्यक्तिले बालबालिकाको लिखित सुचित सहमती सहित सुचित मञ्जुरी प्रदान गर्नुपर्दछ ।

१५ वर्ष माथिका किशोर किशोरीहरूलाई निर्णय गर्न पर्याप्त परिपक्व मानिन्छ र उनीहरूले सुचित सहमती दिन सक्दछन् ।

६. प्रभावकारी सम्बोधन

विभिन्न भावनात्मक अवस्थाका प्रभावितहरूलाई आमने सामने र टेलिफोनबाट सम्बोधन :

विशेष भावनात्मक आवश्यकता भएका प्रभावितहरूको सम्बोधनका लागि सबै हेल्पलाईन अधिकृतहरू निम्न विशिष्ट सम्बोधनहरूको बारेमा अवगत हुनुपर्दछ । :

(१). निराश भएका प्रभावित

- शान्त अवस्थामा रहन समय दिनुहोस् ।
- धैर्यतापूर्वक सुन्नुहोस् र आधारभूत सहायता प्रणाली पत्ता लगाउनुहोस्-परिवार, साथीहरू र अन्य परिचित व्यक्तिहरू
- निराशापन, आशाहिन भावनाहरूलाई स्वीकार्नुहोस् र गाह्रो महसुस गराउने परिस्थितिमा समानुभूति प्रकट गर्नुहोस् ।
- उनको अवस्था र सहायता पाउन उसले गरेको प्रयासबाट आफू प्रभावित भएको कुरा आफ्ना अभिव्यक्ति वा शब्दहरू मार्फत व्यक्त गर्नुहोस् ।
- “चिन्ता नलिनुहोस्, सबै कुरा ठीक हुन्छ” “शान्त हुनुहोस्, तपाईंले सोचेजस्तो नराम्रो छैन” वा उनीहरूले अनुभव गरेका केहि होइनन जस्तै गरि आश्वासन नदिनुहोस् ।
- पीडितहरूलाई श्वासप्रश्वासमा ध्यान केन्द्रित गर्न र शरिरलाई आराम दिन मार्गदर्शन गरेर शान्त हुन मद्दत गर्नुहोस् ।(यदि प्रभावित अत्यधिक आक्रोसित वा चिन्तित भएमा)
- पीडित शान्त भएको बेलामा मौनताको अनुमती दिनुहोस् किनकी उनीहरूलाई आफ्नो सबल पक्ष र आफ्नो विचार र भावनामा व्यस्त हुन समय मिल्छ ।

(२)रिसाएका वा आक्रोसित प्रभावित

- क्रोध र निराशालाई स्वीकार्नुहोस् ।
- शान्त र नम्र आवाजमा अभिवादन गर्ने र प्राप्त गर्नुका साथै सम्बन्ध विस्तार गर्नुहोस् ।

- समानुभूती सहित धैर्यतापूर्वक सुन्नुहोस् । अवरोध सृजना नगर्नुहोस् । उनले समस्या दोहोच्याइरहेकी छिन वा उसलाई भएको पिडाको बारेमा भनिरहेकी भएतापनि पीडितहरु आफैलाई अभिव्यक्त गर्न अनुमति दिनुहोस् ।।
- पीडितको कुराको संक्षिप्त व्याख्या गर्दै निजको भावनालाई पहिचान गर्न देहायका वाक्यहरु प्रयोग गर्नुहोस्: “हेरौ, मैले यदि सही रूपमा बुझेको भए”; “यस्तो लाग्छ कि”; “मलाई लाग्छ मैले के सुने भने”; “त्यसो भए, अर्को अर्थमा भन्दा
- यदि पीडितलाई रिस वा आवेगका कारण अभिव्यक्तिमा कठिनाई भइरहेको छ भने, श्वासप्रश्वासको पद्धतिबाट सहज गराउन सहयोग गर्नुहोस् ।
- पीडितले गालीजन्य शब्दहरु प्रयोग गरेमा दृढता र शान्तपूर्वक उसको मौखिक दुर्व्यवहार स्वीकार्न चाहनुहुन्न भनि बताउनुहोस् । उदाहरणको लागि “जब तपाईं त्यसरी चिच्याउनुहुन्छ मलाई सुन्न गाह्रो हुन्छ ।”
- हेल्पलाईनको नियम उल्लंघन गरिरहनुभएको छ भनि बताउनुहोस् ।(दुख हैरानी दिन गरिएका कल – Nuisance Call मा सिफारिस गर्ने)

(३)भयवित वा डराएका प्रभावित

- दृढ, आत्मविश्वास,मैत्रीपूर्ण व्यवहार र विशिष्ट शैलीबाट स्वागत गर्नुहोस् ।
- रोकिन/विश्राम लिन, सास फेर्न र शान्त हुन सहयोग गर्नुहोस् ।
- उसले सहि काम गरिरहेको र उजुरी गरेर साहसी काम गरेको कुरा आश्वस्त पार्नुहोस् ।
- उनी खतरामुक्त छिन भनि आश्वस्त पार्नुहोस् ।
- विस्तारै अगाडि बढ्नुहोस् । उसलाई विना लाज वा आलोचित हुने संकोच विना डर व्यक्त गर्न अनुमती दिनुहोस् । सम्बोधन गर्दा उसको विचारहरु संकलन गर्न समय दिनुहोस् । कथामा खाली ठाउँ र अभाव महसुस भएमा स्पष्ट पार्नुहोस् ।(प्रभावित सोचन सक्षम भए/ नभएको विचार गर्नुहोस्)।
- अब उनी एकलै छैनन् र उनले सहयोग पाएकी छिन् भन्ने कुरा जानकारी गराउनुहोस् ।

- आफूले जस्तोसुकै सोचेको भएता पनि उसलाई भयवित बनाएको परिस्थितिको बारेमा हल्का रूपले नलिनुहोस् ।
- उसलाई सुरक्षित महसुस गराउने विकल्पहरु सोध्ने वा पत्ता लगाउनुहोस् र सम्भावित असुरक्षित महसुस हुने कुराहरु भन्न प्रेरित नगर्नुहोस् ।

(४)रोईरहेको, तनावमा रहेको र आत्महत्याको विचार भएको प्रभावित

- सहानुभूतिसहित धैर्यतापूर्वक सुन्नुहोस् ।
- पीडितको अनुमति लिएर विस्तारै धपधपाउनु होस् ।
- “ये ... ये”, भनेर टाउको हल्लाँउदै मौखिक र अमौखिक प्रोत्साहनको प्रयोग गर्नुहोस् ।
- पीडितलाई रोईरहेको बेला रोक्न हतार नगर्नुस् । आफ्नो कुरा खोल्न र पिडा पर्याप्त रूपबाट व्यक्त गर्न दिनुहोस् ।
- पीडितलाई संवादमा अग्रणी भूमिका खेल्न दिनुहोस् र आफू टाउको हल्लाएर मात्र बस्नुहोस् अथवा अपेक्षित जवाफ प्राप्त गर्न सकिने खालका प्रश्नहरु सोधेर सम्बोधन गर्नुहोस् ।
- निन्द्रा, भोक र शारीरिक गतिविधि /उत्प्रेरण सम्बन्धि आधारभुत दिनचर्या जाँच गर्नुहोस् ।
- सहयोगी संयन्त्रहरुको जाँच गर्नुहोस् -परिवार, साथीहरु, सहयोगीहरु ।
- साना कदमहरुका लागि सम्भौता गर्ने जस्तै :(क) परामर्शदातासँग कुरा नगरि कुनै पनि कठोर गतिविधि वा कार्य नगर्ने, (ख) निश्चित समय भन्दा पहिले कुनै पनि कठोर गतिविधि वा कार्य नगर्ने/परामर्शदातालाई मद्दतको लागि मौका दिने ।
- सिफारिसको लागि आवश्यकता मूल्याङ्कन गर्नुहोस् -मनोचिकित्सक, मनोपरामर्शदाता र आवास गृह ।

(५)मौन रहने पीडितहरु

- व्यक्तिको आमनेसामने भएर अलि भुकेर बस्नुहोस् ।
- कोमल स्पर्श मार्फत आश्वस्त पार्नुहोस् ।(उसले त्यसो गर्न अनुमती दिएको खण्डमा मात्र)

- पीडितहरूलाई “यहाँ तपाईं के कति कारणले आनुभयो?म तपाइलाई कसरी सहयोग गर्न सक्छु?” भनेर सोधेपछि बोल्नको लागि केहि समय दिनुहोस् ।
- सरल प्रश्नहरू सोध्नुहोस् । लामो तथा जटिल प्रश्नहरू नसोध्नुहोस् ।
- यदि पीडितले एक शब्दमा उत्तर दिन्छ भने उसले प्रयोग गरेको शब्द प्रयोग गरेर प्रश्न सोध्नुहोस् । उदाहरणको लागि “तपाइले भन्नु भएको अर्थ.....?”।
- मौनता स्वीकार्नुहोस् । मौनता नतोड्नुहोस र कुरा गर्न बाध्य नपार्नुहोस् ।
- यदि उसको प्रतिक्रिया अपेक्षित छैनन् भने तपाईंले संकलन गर्नुभएको कुरा बताउनुहोस् । तपाईंको निष्कर्ष प्रस्ताव गर्नुहोस् । र यो सहि छ? भनेर सोध्नुहोस् । “के यो भन्नु ठीक छ? यो गलत हो भने सच्याउन सक्नुहुन्छ ।”, “मैले के बुझे भने.... के तपाईं सहमत हुनुहुन्छ ?”

पीडितहरूलाई प्रश्न सोध्दा गर्न हुने र नहुने कुराहरू

सबै सेवा प्रदायकहरूले टेलिफोनबाट पीडितहरूको समस्या सम्बोधन गर्नको लागि प्रश्नहरू सोध्ने विभिन्न तरिकाहरू बारेमा तालिम पाउन आवश्यक छ ।

खुल्ला प्रश्नहरू

खुला प्रश्नहरूको दायरा फराकिलो हुन्छ । यसमा सवाल जवाफको सीमा हुँदैन ।

- खुला प्रश्नहरूले बन्द प्रश्नहरू भन्दा बढी जानकारीका लागि प्रोत्साहन गर्दछ ।
- छलफल शुरु गर्दा धेरैजसो खुला प्रश्नहरूबाट शुरु गर्नुहोस् । सो पश्चात् प्राप्त उत्तरहरूलाई मनन गर्दै ध्यान केन्द्रित र बन्द प्रश्नहरूतर्फ अधि बढ्नुहोस् । “के तपाईं मलाई डाक्टरसँग भएको भेटघाटको बारेमा बताउन सक्नुहुन्छ ?” “तपाईंको विवाहको शुरुवातमा उसको र उसको परिवारको व्यवहार कस्तो थियो ?”

लक्षित प्रश्नहरू

यसमा श्रोताले सोधिएको वा एउटा विषय वा क्षेत्रलाई परिभाषित गर्दछन् तर उत्तर दिनका लागि पर्याप्त क्षेत्र दिइएको हुन्छ ।

बन्द प्रश्नहरू

यस खालका प्रश्नहरूको उत्तर अङ्कमा वा “हो” वा “होइन” मा आउने गर्दछ। “तपाईंले कहिलेदेखि निदाउन असहज महसुस गर्दै आउनु भएको छ?”, “यस्तो कति पटक भएको छ?”

देहायमा उल्लेख गरिएका प्रश्नहरूलाई वेवास्ता गर्नुपर्दछ किनभने यस्ता प्रश्नहरूले प्रायःजसो अपर्याप्त वा त्रुटिपूर्ण जानकारीलाई अगाडि ल्याउँछ।

मुख्य प्रश्नहरू

यस्ता खालका प्रश्नहरूमा श्रोताले वक्तालाई निर्दिष्ट सम्भाव्य उत्तरतर्फ डोच्याउँदछ।

- “केही व्यवसायिक/दक्ष सहयोग प्राप्त गरेर मात्रै आफूलाई राम्रो हुँदै भएको महसुस गर्नुहुन्छ भन्ने कुरामा तपाईं सहमत हुनुहुन्छ, होइन र?”
- “त्यसो भए तपाईं यो कुरामा निश्चित हुनुहुन्छ कि ऊ र उसको परिवार सम्बन्ध विच्छेद गर्न कहिले पनि सहमत हुने छैनन्?”

संयुक्त प्रश्नहरू

यसमा वक्तालाई अधिल्लो प्रश्नको जवाफ दिने समय नै नदिई लगातार दुई वा दुई भन्दा बढी प्रश्नहरू सोधिन्छ।

- “मलाई भन्नुहोस्, के तपाईंले आफ्नो हेरचाहको तरिकाको बारेमा निर्णय लिनुभयो र तपाईं स्तनपान गराउन चाहनु हुन्छ?”
- “त्यसो भए तपाईंले आफ्नो श्रीमानको घर छोड्ने निर्णय गरिसक्नुभयो र विश्वविद्यालयमा भर्ना भएपछि तपाईंले के पढ्ने विचार गर्नु भयो?”

७. आत्महत्याको जोखिम मूल्याङ्कन र आत्महत्याको जोखिममा रहेको प्रभावितको सम्बोधन

आफूलाई परेको आघात र त्यसमा समाधानको अभाव देखिएमा निराश भई हिंसा पीडितहरूले आत्महत्या गर्ने विचार गर्न सक्छन्। हेल्पलाईन अधिकृतहरू आत्महत्यासम्बन्धी भ्रम र तथ्यहरू बारे सचेत हुन,

आत्महत्याको जोखिमको अवस्थाको मूल्याङ्कन गर्न, सुरक्षा योजनाको विकासमा सहयोग र सिफारिस गर्न सक्षम हुनुपर्दछ ।

आत्महत्यासम्बन्धी भ्रमहरू

आत्महत्या सम्बन्धि सामान्य गलत धारणाहरूका बारेमा हेल्पलाईन अधिकृतले कसरी पीडितहरूलाई सम्बोधन गर्न सक्छ भन्ने कुरालाई प्रभाव पार्दछ ।

प्रायःजसो मानिसहरूले आत्महत्या एक पाप हो, कमजोरीको संकेत हो, व्यक्ति मुख भएको वा अन्यलाई आफूतिर ध्यानाकर्षण गराउन चाहन्छन् भन्ने कुरामा विश्वास राख्दछन् । यी सामान्य आर्थिक, धार्मिक र सामाजिक पक्षपातहरू हुन जसले पहिले नै गम्भिर समस्या वा मानसिक समस्याहरू अनुभव गरिरहेका व्यक्तिहरूलाई थप पिडीत बनाउँदछन् ।

आत्महत्याको बारेमा साधारण भ्रमहरू र गलत धारणाहरू निम्नानुसार रहेका छन् :

- **कसैसँग आत्महत्याको बारेमा कुरा गर्दा यसले आत्महत्या गर्न प्रेरित गर्दछ/उपाय दिन्छ ।**

गलत: जसले भावनात्मक संकटको सामना गरिरहेका छन् उनीहरू पहिले देखिनै निराश र आत्मघाती विचारहरू गरिरहेका हुन्छन् वा जीवनमा जोखिमपूर्ण व्यवहारको अभ्यास गरिरहेका हुन सक्दछन् । यी विचार र भावनाहरूको बारेमा उनीहरूसँग कुरा गर्नाले तत्कालको लागि सम्बन्ध बन्दछ, जसले उनीहरूको डर र अन्य भावनाहरूको लागि निकासको बाटो पहिल्याउँदछ ।

- **आत्महत्या गर्न खोज्ने व्यक्ति अस्थिर वा मानसिक रोगी हुन् ।**

गलत: अधिकांश व्यक्तिहरूलाई बुझ्न पर्याप्त उचित कारणहरू र जीवनका परिस्थितिहरू हुन्छन् जसले आत्महत्यासम्बन्धी विचारहरूमा योगदान पुऱ्याउँदछन् । उनीहरू दुःखी, चिन्तित, उदास वा निराश हुन सक्दछन्, कुनै आघात वा अपरिहार्य परिस्थितिमा प्रतिक्रिया दिनुको अर्थ यो होइन कि उनीहरू तर्कहीन छन् वा मानसिक रोगको अनुभव गरिरहेका छन् ।

- **अधिकांश निम्न आर्थिक अवस्था र अशिक्षित वर्गका व्यक्तिहरूले आत्महत्या गर्दछन् ।**

गलत:सबै उमेर समुह र सामाजिक, आर्थिक पृष्ठभूमिको पुरुष र महिलाहरूले आत्महत्याको प्रयास गरेको कुरा तथ्याङ्कले देखाउँदछ ।

- **आत्महत्याको बारेमा कुरा गर्ने मानिसहरु प्रायः त्यसो गर्दैनन, तिनीहरु केवल ध्यानाकर्षण चाहन्छन्।**

गलत: अनुसन्धान अनुसार आत्महत्या गर्ने करिव ७५ प्रतिशत व्यक्तिहरुले उनीहरुले त्यस्तो कदम चाल्नु अगाडि उनीहरुको मनस्थिति र धारणहरुबारे इंगित गर्न केहि कृत्याकलाप गर्छन् वा भन्दछन् । यदि व्यक्तिले आफैलाई शारीरिक चोट पुऱ्याउने वा आत्महत्या गर्ने धम्क दिने अवस्थामा जान्छ भने उसले आफूप्रति ध्यानाकर्षण चाहेर होइन उसले गर्ने मनसाय नै राखेको हुन सक्दछ ।

- **यदि कोही व्यक्ति आत्महत्यातर्फ कटिबद्ध छ भने हामिले केहि गर्न सक्दैनौं ।**

गलत : धेरैजसो व्यक्तिहरुले आत्महत्याको प्रयास गर्छन तर मर्न चाहँदैनन । तिनीहरु आफ्नो पिडा समाप्त पार्न चाहन्छन र यसले आत्मघाती र जीवन जोखिमपूर्ण कार्य निम्त्याउन सक्दछ । आत्महत्यासम्बन्धी हटलाइनमा फोन गर्ने धेरै मानिसहरु जसले पहिले नै घातक कदम चालेकाहरुले पछि मानसिकता परिवर्तन गर्दछन र सहायताको लागि अनुरोध गर्दछन ।

जोखिमका संकेतहरु

फोनकर्ताहरूसँग कुराकानीको बखत आत्महत्या गर्ने मनसायलाइ जाँचन उल्लेख गर्न सकिने केहि जोखिमका संकेतहरु:

- दुखी हुनु वा रुनु
- प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष रुपमा आत्महत्या गर्ने धम्क दिनु
- निराश हुनु
- लापरवाही गर्नु वा जोखिमपूर्ण गतिविधिमा संलग्न हुनु
- सामाजिक रुपमा पछि हट्नु
- नाटकीय रुपमा व्यवहार परिवर्तन गरिरहनु
- क्रोध, रीस र बदलाको भावना
- फसेको महसुस गर्नु
- लागुपदार्थको प्रयोगमा बृद्धि

- चिन्ता, आवेग,अनिन्द्रा

हेल्पलाईन अधिकृतहरुको लागि केहि महत्वपूर्ण गर्न नहुने कुराहरु :

- आवश्यकता भन्दा बढि प्रतिक्रिया नदिनुहोस्, शान्त रहनुहोस् ।
- उपदेश दिने वा दोष लगाउने काम नगर्नुहोस् र आत्महत्याको पक्ष वा विपक्षमा वहस नगर्नुहोस् ।
- शुरुमै उनीहरुको आत्महत्याको विचारलाई अस्वीकार नगर्नुहोस्-उनीहरुको भावना र विचारहरु ध्यानपूर्वक सुन्नुहोस् ।
- उनीहरुलाई चुनौती दिने कोशिस नगर्नुहोस् । बलियो हुनुहोस् र सकारात्मक सोच्नुहोस् भन्ने पनि नगर्नुहोस्
- उनीहरुको समस्याको निदान गर्ने विश्लेषण गर्ने अथवा कुरा गर्ने क्रममा व्याख्या गर्ने प्रयास नगर्नुहोस् ।
- अन्य मुद्दाहरुमा विचलित नहुनुहोस् र उनीहरुको कुरामा ध्यान केन्द्रित राख्नुहोस् ।
- उनीहरुमा दोषी भावना जगाउने किसिमको कुरा नगर्नुहोस् ।

आत्महत्या गर्ने सोचाई बनाएका पीडितहरुलाई सम्बोधन गर्ने महत्वपूर्ण बुँदाहरु:

- **कुरा गरिरहन प्रोत्साहन गर्ने:** उनीहरुसंग नजिक भएर भावना र तथ्य बुझ्ने ।
- **समानुभूति :** उनीहरुको कुरा सुनीरहेको र कुरा सुनेर चिन्तित भएको महसुस गराउनुहोस् । पीडित मा आत्महत्या गर्ने सोच आएको छ भन्ने कुरा उनीहरुले कुरा गर्ने क्रममा कुनै त्यस्तो संकेत दिएका पो छन् की बिचार गरेर बुझ्ने प्रयास गर्नुहोस् । जस्तै :
 - “म मरेको भए सही हुने थियो ।”
 - “म अब सब खतम गर्न चाहन्छु ।”
 - “म बाँच्नुको के नै अर्थ छ र ? ”
 - “हुन त म मरे पनि कसलाई मतलब हुन्छ र ?”
 -
- के उसलाई आत्महत्या गर्ने सोच आएको हो ? र हो भने के यस सम्बन्धि कुनै योजना, समय अनि तरिका पनि छ त ?

- के तपाईलाई जिन्दगी त्यती धेरै कठिन लाग्छ र तपाई त्यस्तो अवस्थासम्म पुग्नुभएको छ र सबै कुरा खतम गर्न चाहानुहुन्छ ?
- के तपाईलाई आफ्ना पिडाहरुबाट कसरी मुक्ति पाउने भन्ने सोच आउँछ ?
- **उनीहरुको योजनाप्रति सचेत बन्नुहोस्:** उनीहरुको आत्महत्या गर्ने उपायहरु र योजनाका बारेमा धेरै कुराहरु सोध्नुहोस् । के तपाईको दिमागमा जीवन समाप्त गर्ने उपायहरु आइरहन्छन् ? के तपाई यो कसरी गर्ने भनेर सोचन थाल्नुभएको छ ?
- **संभव भएसम्म उनीहरुलाई एकलै नबस्न प्रोत्साहन गर्नुहोस् :** उनीहरुको पहुँचबाट कसरी हातहतियार, औजार, विषादी, डोरी जस्ता चिजहरु टाढा राख्ने भन्ने कुराको विचार गर्ने, र उनीहरुले विश्वास गर्न सक्ने एकजना परिवारको सदस्य अथावा साथीसंग धेरै समय बिताउन आग्रह गर्ने । सहयोगका लागि उनीहरुलाई कुनै परामर्शदाता, प्रहरीको नम्बर दिने जसले केहि पर्दा सहयोग गर्न सक्छन् ।
- **सहयोग माग्ने:** कुनै मनोविमर्शकर्तालाई उसको बारेमा जानकारी दिएर तुरुन्तै अन्य सहयोगका लागि भन्ने ।

आत्महत्या गर्ने उच्च जोखिम भएका पीडित महिलालाई पुनः ताकेता (Follow Up)

- आत्महत्याको उच्च जोखिममा भएका पीडित लाई पुनः ताकेता गर्नका लागि तलका कार्यविधि अपनाउनु पर्दछ । यसमा जो पीडितहरुले हामीसंग कुरा गर्ने क्रममा प्रष्ट रुपमा आत्महत्याको योजना बनाएको, योजना अगाडि बढाउन कदम चालीसकेको, संसारमा जिउन नसक्ने भावना व्यक्त गरेको र जीवन अगाडि बढाउन अरु कुनै बाटो नदेखेको कुरा बताएका हुन्छन् ।
- पीडितलाई फोनमा कुरा गर्न प्रोत्साहन गर्ने ।
- पीडितसंग बस्ने कोहीसंग सम्पर्क गर्ने ।
- पीडितको सूरक्षाका निमित्त पीडितका सम्बन्धित व्यक्तिसंग उनीहरुको नाम र सम्पर्क नम्बर दिन अनुरोध गर्ने ।
- तुरुन्तै मनोविमर्शकर्तासंग र Transcultural Psychosocial Organization Nepal (TPO Nepal) संग कुरा गरेर पुनः ताकेताको योजना बनाउने ।
- पीडितलाई मनोविमर्शकर्तासंग कुरा गर्नुका फाइदाहरुका बारेमा बताउने र (TPO Nepal) को मानसिक स्वास्थ्यसम्बन्धी सेवाहरुको बारेमा पनि प्रष्ट पार्ने र सम्भव भएसम्म सम्पर्क नम्बर दिने र उक्त संस्थासंग जोडिदिने ।
- केही दिनसम्म पीडितलाई हामी ताकेताका लागि सम्पर्क गर्नेछौं भनेर अनुमति माग्ने र यो कुरामा मनाउने प्रयास गर्ने ।
- ११४५ हेल्पलाईन २४ घण्टा उनीहरुको कुरा सन्नका लागि सेवामा खुल्ला रहन्छ भनेर प्रष्ट पारिदिने ।
- सम्पूर्ण हेल्पलाईन कर्मचारीमा Case Management System (CMS) द्वारा जानकारी गराउने ताकी सबैजना उक्त पीडित को आवश्यक सहायताका लागि सचेत रहनु ।

- मनेविमर्शकर्तालाई उक्त पीडितले गरेका हरेक कलको बारेमा जानकारी दिने ।
- हेल्पलाईन कर्मचारीहरूले त्यस किसिमको कल लिँदा आफ्नो स्व-हेरचाहको बारेमा ध्यान दिए नदिएको पक्का गर्ने ।

द. जोखिम मुल्याङ्कन र सुरक्षा योजना

धेरैजसो हिंसामा परेका महिलाहरू असुरक्षित र खतराको अवस्थामा हुन्छन् । उनीहरूमा सधैं आफु र बच्चाहरूलाई कसरी सुरक्षित राख्ने भनेर डर हुन्छ । यो महत्वपूर्ण पनि हो पीडितहरू जोखिममा छन् भन्ने थाहा पाएपछि सुरक्षा योजना बनाउन मद्दत गर्नु पर्दछ । यदि उनीहरूमा निम्न जोखिमहरू छन् भने-

जोखिम मुल्याङ्कन

तत्काल हिंसाको सम्भावना थाहा पाउनका निम्ति सोध्न सकिने प्रश्नहरू

जो पीडितहरूले तलका प्रश्नमध्ये कमसेकम तीनवटा प्रश्नको जवाफ “हो” मा दिन्छन् , उनीहरू (उच्च) जोखिममा छन् भनेर बुझ्नुपर्दछ :

- के तपाईंमाथि पटक पटक शारिरिक हिंसा भइरहेको छ अनि त्यो बितेको छ महिनाको अवधिमा अझ डरलाग्दो हुँदै गएको छ ?
- के उसले तपाईंलाई हिंसा गर्न कुनै हतियारको प्रयोग गरेको छ अथवा कुनै हतियार देखाएर तर्साएको छ ?
- के कहिले उसले तपाईंको गला दबाएको छ ?
- के तपाईंलाई विश्वास लाग्छ कि उसले तपाईंलाई मार्न सक्ला?
- के तपाईंलाई उसले गर्भवती अवस्थामा कहिले कुटपिट गरेको छ ?
- के ऊ तपाईंप्रति लगातार हिंसात्मक र ईश्याको भाव देखाउँछ ?

| | | | | |
|-------------------|--|----------------------------|--------------------------------------|---|
| High risk factors | Threats to harm/kill victim, family, pet | Choking | Threats of suicide/self-harm | Controlling/jealous behaviour |
| | Access to weapons | Past breach AVO/orders | Stalking behaviour | Sexual coercion/violence |
| High risk times | Recent separation | Pregnancy or new birth | Current court matter | Recent escalation of violence/control |
| High risk context | Substance abuse | Mental health issues | Financial issues or unemployment | Victim isolated |

Client's own assessment of their safety

How fearful are you of the other person on a scale of 1 to 10. 1 being not scared at all, 10 being terrified?

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | |

सुरक्षा योजना

कतिपय पीडितले सोचेको नहुन पनि सक्छ की उनिहरुमाथी फेरी हिंसा हुन सक्छ र त्यतिबेला सुरक्षा योजनाको जरुरत पर्न सक्छ । हिंसाको आँकलन गरी सुरक्षा योजना बनाईराख्नु एउटा निरन्तर प्रकृया हो र एक पटकको संवादले मात्र यो कुराको सामधान हुन सक्दैन ।

हेल्पलाइन अधिकृतले गर्नुपर्ने कुराहरु:

१. निम्न प्रश्नहरु सोधेर जोखिम मुल्यांकन गर्नुहोस् :

- के तपाईंमाथि हिंसा भएमा तपाईं कसैलाई फोन सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ ?
- उक्त व्यक्तिको नम्बर कण्ठ पार्नुहोस् अथवा कुनै सुरक्षित ठाउँमा लेखेर राख्नुहोस् ताकि तपाईंसंग मोबाइल नभएपनि त्यो नम्बरमा अरु कसैको मोबाइलबाट सम्पर्क गर्न सकियोस् ।
- के हिंसाको बारेमा बताउन सक्ने तपाईंको कोही छिमेकी छ, जसले तपाईंको घरमा हिंसाको आवाज सुनिएको अवस्थामा प्रहरीलाई खबर गर्न वा तपाईंलाई सहयोग गर्न आउन सक्दछ ?
- यदि तपाईंले हतारमा घर छोड्नुपर्ने अवस्था आयो भने तपाईं कहाँ जान सक्नुहुन्छ ?
- तपाईं त्यहाँ कसरी पुग्नुहुन्छ ?
- तपाईं एकलै जानुहुन्छ, कि बच्चाहरुलाई पनि तपाईंसँगै लिएर जानुहुन्छ ?

- के तपाईं यस्ता वस्तुहरू एकै साथ कुनै सुरक्षित स्थानमा राख्न सक्नुहुन्छ वा पन्यो भने कसैलाई छोड्न सक्नुहुन्छ ?
- तपाईं जांदा खेरी कुनै कागजात, साँचो, पैसा, कपडा वा अन्य वस्तुहरू साथमा लानुपर्ने हुन्छ ? कुन चाहिँ अति आवश्यक छ ? जस्तै: फोन, परिचय पत्र, विवाह दर्ता, बच्चाको जन्मदर्ता, सम्पत्तिको कागजात ।
- के तपाईंसंग चार्ज गरिएको फोन छ ?
- यदि तपाईं हिंड्नुपर्ने भयो भने तपाईंको पैसामा पहुँच छ ? यो कहाँ राखिएको छ ? के तपाईं यसलाई आपत परेको बेलामा प्राप्त गर्न सक्नु हुन्छ ?
- के तपाईंले तपाईंको पार्टनरलाई थाह नदिइकन सांकेतिक भाषा प्रयोग गरि कुनै विश्वसिलो मान्छेलाई फोन गरेर आफ्नो मद्दत गर्न बोलाउन सक्नुहुन्छ?

२. हेल्पलाईन अधिकृतहरूले यस्ता तयारीका बारेमा पीडितलाई जानकारी गराउनु पर्दछ र सुरक्षा योजना सम्बन्धी सुझाव पनि दिनु पर्दछ । सुरक्षा योजना तर्जुमाका लागि केहि मुख्य बुँदाहरू निम्नानुसार छन्:

- महत्वपूर्ण नम्बरहरू:
 - स्थानीय प्रहरी चौकीको नम्बर
 - घरेलु हिंसा हेल्पलाईन नम्बर
 - सहयोग गर्न सक्ने मुख्य निकायहरू:
 - अस्पताल, आश्रयस्थल, परामर्श केन्द्र*
 - अन्य कुनै विश्वासिलो नम्बरहरू
- आत्मनिर्भर हुने उपायहरूको खोजी
 - अलि अलि गरेर पैसा जम्मा गर्न थाल्नुहोस् र सुरक्षित स्थानमा राख्नुहोस् ।
 - यदि पहिले नै आर्थिक रूपले सक्षम हुनुहुन्न भने अव हुने प्रयास गर्नुहोस् । छोटो अवधिका तालिम लिएर रोजगारीका निम्ती दक्षता हाँसिल गर्नुहोस् ।
 - परामर्शदाता, प्रहरी र कानूनी सेवा प्रदायकसंग सहयोग माग्नुहोस् ।
 - तपाईंले विश्वास गर्न सक्ने कुनै आफन्त अथवा साथीसंग सम्पर्कमा रहनुहोस् ।
- आफू वरपरका सहयोगी र शत्रुको पहिचान गर्न सक्षम हुनुहोस् ।
- आफ्ना शारिरिक, मानसिक र स्वस्थ सम्बन्धि आवश्यकताको बारेमा सचेत हुनुहोस् ।
- आफ्ना बच्चाहरू र अन्य आश्रितहरूको सुरक्षाको विषयमा विचार गर्नुहोस् ।
- आफ्ना परिचय चित्रण गर्ने कागजात जस्तै नागरिकता प्रमाणपत्र आवश्यक परेको खण्डमा पेश गर्न सक्ने गरी सुरक्षित राख्नुहोस् ।

- आफ्नो पार्टनरको अथवा कुनै घरको ज्येष्ठ पुरुष सदस्यको कुनै एउटा परिचय खुल्ने कानूनी कागजात जस्तै: (नागरिकता, सवारी चलक अनुमतिपत्र, पासपोर्टको फोटोकपी) आफूसँग राख्ने ताकि भविष्यमा उक्त परिवारसंगको नाता कायम गर्न सहज होस् ।
- विवाह दर्ता, जन्म दर्ता, सम्पत्ति सम्बन्धि कागजपत्रहरू, नाता प्रमाणित खुलाउने कागजातहरू सुरक्षित राख्नुहोस् ।
 - भविष्यमा कानूनी प्रकृत्यामा जानु परेमा सहज रूपले पेश गर्नका लागि आफ्नो पार्टनरको घटना वा दूर्घटनाबाट मृत्यु भएको खण्डमा मृत्यु दर्ता गराई कागजात सुरक्षित राख्ने ।
 - स्वस्थ जाँच सम्बन्धी कागजात, दैनिक प्रयोग गर्नु पर्ने औषधिहरूको सुरक्षित गर्नुहोस् ।
 - यदि दिनहुँजस्तै हिंसा भइरहेको छ भने आकस्मिक बहिर्गमनका बेला तुरुन्त हिड्नका लागि आफूसँग पहिले नै प्याक गरी सजिलै पहुँचमा आउने गरी लुकाएर भोला राख्ने ।
 - आफूलाई अफ्यारो पर्दा सहयोगका लागि सम्पर्क गर्न उक्त भोलामा एकसरो कपडा, औषधि, परिचयपत्र, सम्पर्क नम्बरहरू राख्नुहोस् ।
 - यदि भगडा भइरहेको छ भने, पीडितलाई फुत्केर जान सक्ने घरको त्यस्तो क्षेत्र पहिचान गर्न सिकाउनुहोस् जहाँबाट सजिलै बाहिर जान सकियोस् ।
 - पीडितलाई कुनै यस्तो संस्थाहरूको सम्पर्क नम्बरहरू राख्न आग्रह गर्ने जुन संस्थाले आश्रय पनि दिन सकोस् र गोपनीयताको पनि ख्याल गरोस् ।
 - त्यस्ता संस्थाहरूको नम्बरहरू विभिन्न स्थानमा लेखेर राख्ने अनि बच्चाहरूलाई र अन्य आश्रितलाई पनि यो विषयमा सचेत गराउने ।
 - यद्यपि पीडितलाई यस्ता चिजहरू पहिले नै पिडकले थाहा नपाउने गरी राख्न र यदि पिडकले थाहा पाएको खण्डमा थप हिंसा हुन सक्ने जोखिम हुनेछ भनेर जानकारी गराउनु पर्छ ।

पुनर्स्थापनाको लागि जोखिम मूल्यांकन र सुरक्षा योजना तर्जुमा

पीडितले सुरक्षित आवासको लागि अपिल गरेपछि पीडितलाई पुनः हिंसा हुन सक्ने कुरा पूर्ण रूपमा नकार्न सकिदैन । जब पीडितले अस्थायी वा स्थायी रूपमा आफ्नो घर छोड्ने निर्णय लिन्छन्, पिडकले उनलाई हिंसा, अभद्र व्यवहार गर्न छोड्छ भन्ने हुँदैन । पीडितलाई सामाजिक रूपमा पुनर्स्थापित हुन तयार बनाउनु पर्दछ, आश्रय स्थलका कर्मचारीले उनीहरूलाई जोखिम मूल्यांकन र सुरक्षा योजना तयार पार्न मद्दत गर्नुपर्दछ ।

९. आरोपित वा पिडकबाट उत्पिडन

जब पीडितले आफ्नो सुरक्षाका लागि सहयोग मागेको कुरा पिडकले महसुस गर्दछ, यो कुराले उसलाई अभ्र बढि रिस उठ्न सक्छ, उसले सेवा प्रदायकलाई दुःख दिने नियतले त्यस संस्थामा फोन गर्न अथवा स्वयम् त्यही ठाउँमा जान पनि सक्छ ।

पिडकले तलका व्यावहारहरू देखाउन सक्छन्:

- अपमानजनक शब्दको प्रयोग गर्ने र हिंसात्मक व्यवहार देखाउने ।
- सेवा प्रदायकलाई त्यस कार्य गरे वापत गम्भीर परिणाम आउन सक्छ, भनेर धम्क दिने ।
- राजनितिक वा अन्य प्रभावमा पार्न खोज्ने ।
- बच्चाहरुलाई बीचमा ल्याउने र माध्यम बनाउने ।
- सेवा प्रदायकलाई सम्झौता गर्न लगाउने वा प्रलोभनमा पार्ने प्रयास गर्ने ।

यदि यस्ता अपमानजनक कार्य भएमा सेवा प्रदायक संस्थाले तलका कुरामा ध्यान दिनु पर्दछ ।

- व्यवस्थापनलाई खबर गर्ने ।
- के प्रयोजनका लागि फोन गरेको हो सोध्ने ।
- कुनै जानकारी दिएमा संस्थाको नैतिकताको उल्लंघन हुने बताउने ।
- यो एउटा महत्वपूर्ण टेलिफोन सेवा हो र यसलाई व्यस्त बनाउन ठीक नहुने कुराको जानकारी दिने । उसलाई नम्र भएर अपमानजनक शब्द प्रयोग नगर्न अनुरोध गर्ने ।
- फेरी पनि अपमानजनक शब्दको प्रयोग गरिरहेको खण्डमा उसलाई जानकारी दिने की उसले बोलेका कुराहरु रेकर्ड भईरहेको छ र पछि यहि रेकर्ड कानूनी कार्यवाहीमा प्रमाणको रुपमा पेश हुनेछ ।

यदि उक्त व्यक्ति कार्यालयमा आएमा

- सुरक्षाकर्मीलाई सतर्क गराउने ।
- आगन्तुकहरुलाई बाहिर सभा हलमा वा छुट्टै कोठामा भेट्ने र हामी यहाँको के सेवा प्रदान गर्न सक्छौं भनेर सोध्ने ।
- सेवाप्रदायक संस्थाले आश्रयस्थलको बारेमा जानकारी दिन नमिल्ने कुरा प्रष्ट पार्ने ।
- हिंसात्मक व्यवहार देखाएमा सुरक्षाकर्मीलाई जानकारी दिने ।
- उसको व्यावहार क्यामरामा रेकर्ड भईरहेको र पछि कानूनी कार्यवाहीमा प्रमाणको रुपमा पेश हुनेछ भनेर बुझाउने ।
- कुनै परामर्श अथवा चिकित्सा सेवा लिन चाहानुहुन्छ की भनेर सोध्ने ।
- नम्र भएर आगन्तुकलाई त्यहाँबाट जान अनुरोध गर्ने ।

सेवा प्रदायक संस्थाको लागि

व्यवस्थापनलाई सूचित गर्ने र एउटा प्रतिवेदन पनि तयार पार्ने जुन अन्य सेवा प्रदायक संस्थाका लागि उपयुक्त हुन सक्छ ।

१०. हैरान दिनका लागि गरिएका कलहरुको व्यवस्थापन गर्ने प्रोटोकल

हैरान दिनका लागि गरिएको कल

परिभाषा :

यदि कलरले अनवरत रुपमा हेल्पलाइन कर्मचारीलाई दुःख, गाली, हैरानी, धम्की जस्ता कार्य गर्ने उद्देश्यले कल गरेको छ र त्यहाँ हिंसाको कुनै प्रमाण छैन भने त्यो हैरान दिनका लागि गरिएको कल मान्न सकिन्छ । यो अममानजनक कार्य हो । यस्तो कार्य कलरबाट भएमा त्यो कलरलाई तुरुन्त त्यस्तो कार्यप्रति आपत्ती जनाउनु हेल्पलाईन कर्मचारीको अधिकार हो । त्यपछि पनि उसले कल गर्न रोकेन भने हेल्पलाईन व्यवस्थापकलाई जानकारी गराउनु पर्दछ ।

यस प्रोटोकलको तर्कसंगतः

हुन त हैरान दिनका लागि गरिएको कलहरु कति छन् भनेर एकिन गर्न सकिएको त छैन तर हेल्पलाईनमा त्यस्ता कलहरु महत्वपूर्ण संख्यामा आएको देखिन्छन् । यी कलहरुको धेरै नकारात्मक असरहरु पनि हुन्छन् :

१. तिनीहरुले हेल्पलाईन कर्मचारीमा तनावको अवस्था सृजना गर्दछन् र मनोबल न्यून गराइरहेका हुन्छन् । कोही कलरहरु त अपमानजनक पनि हुन्छन् ।
२. तिनीहरुले हेल्पलाईन कर्मचारीहरुको समय बर्बाद गरीरहेका हुन्छन् ।
३. तिनीहरुले हेल्पलाईन व्यस्त बनाएर अरु कलरहरुलाई कल गर्न बञ्चित गरिरहेका हुन्छन् ।
४. तिनीहरुले छुटेका कलहरुको संख्यामा बृद्धि गराउँछन् र हेल्पलाइन कर्मचारीको कार्यसम्पादन मूल्यांकनमा पनि असर पुऱ्याउँछन् ।
५. यस्ता कलहरुको बारेमा थाह पाएर हेल्पलाईन कर्मचारीले नउठाएको खण्डमा यस्ता कलहरु स्वतः प्रहरीको हेल्पलाईनमा ट्रान्सफर हुने हुँदा प्रहरी कर्मचारीलाई पनि माथिकै समस्याहरु हुन सक्छन् ।
तसर्थ यस्ता कलहरु कसरी कम गर्ने भन्नका लागि रणनीति बनाएर अघि बढ्नु जरुरी छ ।

प्रकृयाहरु

पहिलो पटक हैरान दिनका लागि गरिएको कल लिईसकेपछि हेल्पलाइन कर्मचारीले निम्नानुसारका चरणहरुको अवलम्बन गर्नु पर्दछ :

चरण १:

हेल्पलाईन नम्बर संचालनको महत्वबारे उसलाई संक्षेपमा प्रष्ट्याउने, र उसको यस्तो कृयाकलापले गर्दा अन्य वास्तविक पीडितले हामीबाट सेवा लिनबाट बञ्चित हुन्छन् भनेर बुझाउने ।

चरण २:

उसको नम्बर तुरुन्त अवरुद्ध हुनेछ र केहि समयसम्म हेल्पलाईनका सेवा लिनबाट वञ्चित पनि गराइनेछ भनेर उसलाई जानकारी गराउने ।

चरण ३:

त्यस किसिमका कलहरुलाई सिएमएस (CMS) सिस्टममा हैरान दिनका लागि गरिएको कलको समूहमा प्रविष्ट गर्नु पर्दछ ।

दोस्रो पटक भर्को लाग्ने कल लिईसकेपछि हेल्पलाईन कर्मचारीले निम्नानुसारका चरणहरुको अवलम्बन गर्नु पर्दछ :

चरण १:

उक्त कलरलाई निरन्तर रुपमा हेल्पलाईनमा हैरान दिनका लागि गरिएको कल गरिरहेकाले अब त्यो नम्बरलाई हेल्पलाईनमा पून :कल गर्न नमिल्ने गरी अवरुद्ध गरिनेछ र एक महिनासम्मका लागि उक्त नम्बर प्रयोग गर्ने व्यक्तिले हेल्पलाईनका कुनै पनि सेवा उपयोग गर्न पाउने छैन भनि जानकारी गराउनु पर्दछ ।

चरण २:

उक्त कलरले अरु कुनै नम्बरबाट फेरी पनि कल गरेमा उसको नम्बर नेपाल प्रहरीको साइबर क्राईम शाखामा उजूरी दर्ता गरिनेछ भनेर जानकारी दिने र हेल्पलाईनमा उसको रेकर्ड भएको आवाज पनि प्रमाणको रुपमा पेश गर्न सकिनेछ भनेर पनि उसलाई बुझाइदिनु पर्दछ ।

चरण ३

उक्त नम्बरलाई एक महिनासम्म कल गर्न नमिल्ने गरी अवरुद्ध गरीदिनुपर्दछ ।

चरण ४:

उक्त नम्बरको सम्पूर्ण विवरण एउटा हैरान दिनका लागि गरिएको कल दर्ता किताबमा अभिलेख राख्नुपर्दछ ।

चरण ५:

उक्त नम्बरलाई सिएमएसको हैरान दिनका लागि गरिएको कलको समूहमा प्रविष्ट गरिनु पर्दछ ।

| अपमानजनक कलको पहिचान र सम्बोधन गर्ने तरिकाहरु |
|--|
| अपमानजनक कलको प्रारम्भिक संकेतहरु: |
| ❖ नजिक हुन खोज्ने, हेल्पलाईनका कर्मचारीको व्यक्तिगत विवरण जस्तै: लिङ्ग, उमेर सोध्न खोजेमा त्यो कल अपमानजनक हो भन्ने संकेत हो । |
| ❖ स्पष्ट रुपले यौनको कुराहरु गरिरहेको छ र त्यही कुरामा फोकस गरिरहेको छ भने यो पनि अपमानजनक कलको संकेत हो । |

| |
|--|
| ❖ गहिरो सास फेरीरहेको आवज, अन्य यौनसंग सम्बन्धित बस्तुको आवाज सुनिएको छ भने यो पनि अपमानजनक कलको संकेत हो । |
| ❖ अतिरिक्त सहानुभूती खोज्ने किसिमको भाषा बोलेको छ, कुनै शारिरिक हाउभाउ यौन सम्बन्धका बारेमा बयान गरिरहेको छ भने त्यो हैरान दिनका लागि गरिएको कलको संकेत हो । |
| ❖ बारम्बार हेल्पलाईन कर्मचारीको आवाजको र बोल्ने शैलीको तारिफ गरिरहेको छ भने त्यो हैरान दिनका लागि गरिएको कलको संकेत हो । |
| समानुभुति प्रकट गरेर प्रत्यक्ष भएको दाबी गर्ने र सन्तुलन कायम गर्ने । |
| यस्ता मानसिक रोगीसम्बन्धि तालिम प्राप्त छैन भने परामर्श दिएर बोझ नउठाउने ,फोनकर्तालाई पनि यो कुरा प्रष्ट भनिदिने । |
| स्व: हेरचाह महत्वपूर्ण कुरा हुन्छ, सिक्न र नसिक्न तयार रहनुपर्छ, खुला छलफल र नियमित पर्यवेक्षणले परामर्शदातालाई पछिसम्म बलियो बनाउन मद्दत पुऱ्याउँछ । |

लिपि

बालबालिकाको लागि

यदि मोबाइलको दूरुपयोग गरेर बालबालिकाहरुले हैरान दिनका लागि गरिएको कल गरेका छन् भने यसो भन्ने :

“तिम्रो समस्याको बारेमा छलफल गर्नलाई सहज गराउन के तिमी यो फोन तिम्रो बुबाआमा वा परिवारको अन्य कुनै जेष्ठ सदस्यलाई दिन सक्छौं ?”

बुबाआमासंग संवाद

तपाईंको बच्चाले गरेको फोन राष्ट्रिय महिला आयोगको हेल्पलाईन हो । तपाईंको बच्चाले हामीलाई कुनै निर्दिष्ट कारण वा समस्या बिना नै फोन गर्दै आइरहेको छ साथै अपमानजनक भाषा प्रयोग गरिरहेको छ । यदि तपाईंको बच्चाले यो नम्बरमा निरन्तर फोन गरिरहेमा वास्तवमै खाँचो परेका मानिसहरुको पहुँच हामीसम्म स्थापित हुन सक्दैन, त्यसैले तपाईंको बच्चालाई कुनै समस्या नपरिकन फोन नगर्न भन्नुहोस् । यदि तपाईंको बच्चाले पुनः फोन गरेमा यो नम्बरबाट हुने कललाई हामी अस्थायी रूपमा एक महिनाको लागि अवरुद्ध गर्नेछौं ।

वयस्कहरुका लागि

तपाईंले गर्नु भएको फोन राष्ट्रिय महिला आयोगको हेल्पलाईन हो । तपाईंले हामीलाई कुनैसमस्या बिना नै यो नम्बरमा पुनः फोन गरिरहनु भयो भने वास्तवमै खाँचो परेका मानिसहरुको पहुँच हामीसम्म स्थापित हुन सक्दैन, त्यसैले तपाईंलाई हाम्रो सहयोग आवश्यक भएको बेलामा मात्र फोन गर्नुहोस् । हामीले यो कललाई अन्त्य गर्नुपर्ने हुन्छ किनभने मैले फोन गर्ने अरु मानिसहरुका लागि लाईन खुला

राख्नुपर्दछ । यदि तपाईंले पुनः फोन गर्नु भएमा यो नम्बरबाट हुने कललाई हामी अस्थायी रूपमा एक महिनाको लागि अवरुद्ध गर्नेछौं ।

अथवा

“तपाईंले खबर गरौं ११४५ मा फोन गर्नुभएको छ, म तपाईंलाई के सेवा गर्न सक्छु ?” फोनकर्ताले बोल्न सुरु गर्छ र हेल्पलाइन कर्मचारीले त्यो अपमानजनक कल हो भनेर पहिचान गर्दछ, र उसलाई बिचमै रोकेर भन्छ, “तपाईं अहिले जुन समस्याको बारेमा बताइरहनुभएको छ, त्यससम्बन्धि समाधान यहाँ हुँदैन”, यो हिंसापीडित महिलाहरुलाई परामर्श दिने हेल्पलाईन सेवा हो । “तपाईं यो हेल्पलाईनको दूरुपयोग गर्दै हुनुहुन्छ, अब म फोन काट्न गइरहेको छु ।” त्यसपछि हेल्पलाईन कर्मचारीले फोन काटिदिन्छन् । यो लिपि सम्पूर्ण हेल्पलाईन कर्मचारीहरुले सर्वसम्मतीले प्रयोग गर्नु पर्दछ ।

फेरी पनि उक्त फोनकर्ताले फोन गरिरहेको छ भने, उसलाई दाबाका साथ भन्नुहोस् की, “हाम्रो संयन्त्रले तपाईंको नम्बरको पहिचान गरिसकेको छ, अनि हामीले अघि पनि भनिसकेका छौं की तपाईंको समस्याको समाधान यहाँ हुँदैन भनेर ।” त्यसपछि हेल्पलाईन कर्मचारीले फोन काटिदिन्छन् ।

हेल्पलाईन कर्मचारीले हैरान दिनका लागि गरिएको फोन लिने क्रममा पाउनुभएको अनुभव

एकजना कलरले आफ्नो सम्बन्ध टुटेको र अश्लील सामाग्रीको लत लागेको कुरा बताउँछ । उक्त नम्बरबाट हामीसंग कुरा हुनु अगावै धेरै छुटेका कलहरु आएका थिए । मेरी साथीले मलाई पहिले नै उक्त फोनकर्ताको बारेमा जानकारी दिइसकेकी थिइन् की उसले बारम्बार अश्लील कुराहरु गर्छ भनेर, उनले आमुन्ने सामुन्ने बसेर परामर्श दिने सल्लाह पनि दिएकी थिइन् । फोनकर्ताले यो कुरा अस्वीकार गरेको र फोन काटिदिएको थियो । अनि मैले उक्त फोनकर्ताको सामना गर्दै भने, हाम्रो संयन्त्रले तपाईंको नम्बर पहिचान गरिसकेको छ र तपाईंलाई आमुन्ने सामुन्ने परामर्श दिने कुरा पनि भएको रहेछ, र म पनि पुनः एक पटक त्यही भन्न चाहन्छु, तर उसले फेरी व्याख्या गर्न खोज्दै थियो अनि मैले फोन काटिदिएँ ।

नोट: हेल्पलाईन अधिकृतहरुलाई फोन लिनु अघि तालिम दिनु जरुरी हुन्छ । तालिममा प्राथमिक सुन्ने सिपहरु, परावर्तनका स्तर, निरन्तर निगरानी र समूह कार्य पर्दछन् ।

भूमिका र जिम्मेवारीहरु

हेल्पलाईन म्यानेजरले प्रत्येक दिन हैरान दिनका लागि गरिएका कलहरुको अनुगमन र पर्यवेक्षण गर्नुपर्दछ ।

हेल्पलाईन अधिकृतले उक्त कलको बारेमा हेल्पलाईन म्यानेजरलाई कुनै पनि समयमा जानकारी गराउन सक्दछन् ,अनि उक्त फोनकर्तालाई पनि म्यानेजरले तपाईंलाई फोन गर्नुहुन्छ भनेर जानकारी दिन सक्छन् ।

हरेक दिन कर्मचारीहरूले भर्को लाग्ने कल र अपमानजनक कलको कसरी व्यवस्थापन गरिरहेका छन् भनेर छलफल गर्नुपर्दछ ।

११. पीडितलाई सम्बोधन गर्ने केही मुख्य बुँदाहरू

प्रमुख कदमहरूको चेकलिस्ट

१.कार्यक्षमा गएपछि आफूलाई जरुरत पर्ने सामान ठाउँमा छ, छैन हेर्ने:

- हेल्पलाईन कर्मचारीको लागि: पानी, नोटप्याड, कलम, सम्प्रेषण सूचि र अन्य महत्वपूर्ण काजजात,
- पीडितका लागि: रिसेप्सन एरिया सफा राख्ने, पानिको व्यवस्था मिलाउने, सौचालय सफा राख्ने, परामर्श दिने कक्ष तयार राख्ने

२.पीडितलाई फोनमा र कार्यालयमा हार्दिकतापूर्वक स्वागत गर्ने ।

३.पीडितलाई सम्बन्धित कक्षमा बोलाउने जहाँ उसले आफ्ना कुराहरू गोप्यरूपमा राख्न सक्छन् ।

४.तपाईं र पीडितको सुरक्षामा ध्यान दिइएको छ, छैन सुनिश्चित गर्नुहोस् :

- साथीहरूको साथमा रहनुहोस्, रातको समयमा विशेष सुरक्षा व्यवस्था भए नभएको हेर्नुहोस्
- पीडितलाई जोखिम हुन सक्ने सम्भावनाहरूको पहिचान गर्नुहोस् । जस्तै:(रिसाएको श्रीमान्,सामाजिक दवाब,अन्य कुनै)

५.सधैं पीडितको आँखामा हेरेर कुरा गर्ने, अनि भाषा शैलीलाई ध्यान दिने ।

६.ध्यानपूर्वक सुन्ने र पीडित के कुराबाट विचलित छ भन्ने कुरा बुझेर उसको पिडाको अनुभूति गर्ने ।

७.उसको पिडा उसकै नजरबाट हेर्ने प्रयास गर्नुहोस् र कुनै सहमति अथवा असहमति नजनाईकन सुन्ने गर्नुहोस् ।

८.मौनता एउटा शक्ति हो र यसले पीडितलाई प्रतिबिम्बित गराउँछ । उद्देश्यपूर्ण मौन रहन दिनुहोस् ।

९.उपयुक्त समय हेरेर उनको अवस्थाको बारेमा अवलोकन गरि आफ्ना सिधा र ईमान्दारीतापूर्वक धारणा रचनात्मक तवरले व्यक्त गर्ने ।

१०. अनुपयुक्त व्यवहारलाई बेवास्ता नगर्नुहोस् । पीडितलाई सूचित गर्नुहोस् की यस्तो खालको व्यवहारले ध्यान भंग हुन्छ र अनुपयुक्त हुन्छ भनेर ।

११. पूर्ण विवरण नआइकन जानकारीका उपायहरु बताउनका लागि कुनै तनाव नलिने र हतार नगर्ने । पीडित आफैँमा समस्या समाधान गर्ने तर्फ जागरुक नभएसम्म उपायहरु बताउनुको औचित्य हुँदैन ।

१२. तपाईंलाई जतिसुकै सानो लागेतापनि पीडितको संघर्ष कम गर्ने काम नगर्नुहोस् ।

१३. आफ्नै पूर्वाग्रहप्रति सावधान रहनुहोस्, तपाईं कसरी आफूलाई पीडितको कथासंग सम्बन्धित गराउनुहुन्छ र दरो भावना, प्रतिक्रिया दिनुहुन्छ, जसले तपाईंलाई भित्र भित्रै घोचन सक्छ । यो कुरा केस म्यानेजरसंग छलफल गर्नुहोस् अनि तपाइको आवश्यकता पूरा गर्नुहोस् । यो स्वहेरचाहको महत्वपूर्ण पाटो पनि हो ।

१२. हेल्पलाईन अफिसरहरुका लागि

- हेल्पलाईन अफिसरहरुले पीडितको गोपनियता कायम गर्नुपर्दछ ।
- सेवाग्राहीसंग कुरा गर्दा एकदमै सरल, शिष्ट भाषा प्रयोग गर्ने । हेल्पलाईन कर्मचारीहरुले खरो, ठाडो अथवा हेप्ने भाषा प्रयोग गर्नाले फोनकर्तालाई तर्साउन सक्छ, अनि भन्न खोजेको कुरा भन्न नसक्ने अवस्थाको सृजना हुन सक्छ ।
- हेल्पलाईन अफिसरहरुले सिएमएस सिस्टमको प्रयोग गर्नुपर्दछ, हरेक घटनाको एउटा छुट्टै कोड नम्वर हुन्छ, विवरण प्रविष्ट गर्नु अघि रेकर्डिङ सुन्नु पर्दछ, सबै प्राप्त भएका जानकारी सफ्टवेरमा प्रविष्ट गर्नुपर्दछ, अनि हेरक सेवाग्राहीको मुख्य मुद्दा अथवा कुराहरु आवश्यक परेमा लेखेर राख्नुपर्दछ ।
- हेल्पलाईन अफिसरले फोनकर्तालाई कुनै जात, वर्ग, थर, भौगोलिक अवस्था, राष्ट्रियताका आधारमा होच्याउने, असमान व्यवहार गर्ने गर्नु हुँदैन ।
- हेल्पलाईन अफिसरहरुले धैर्यतापूर्वक फोनकर्ताको कुरा सुन्नुपर्दछ र अन्य फोनकर्ताको चापलाई पनि ध्यानमा राख्नुपर्दछ ।
- हेल्पलाईन अफिसरहरुले आवश्यक परेको खण्डमा घटना प्रेषण पनि गर्नुपर्दछ ।
- हेल्पलाईन अफिसरहरुले पीडितलाई पुनः हिंसा हुन नदिन हरसम्भव प्रयास गर्नु पर्दछ ।

हेल्पलाईन अफिसरले हेल्पलाईनमा कुरा गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरु :

- आफ्नो र कार्यालयको परिचय दिने अनि कलरको परिचय माग्ने ।
- शिष्ट भाषामा कललाई कस्तो गुनासोहरुको बारेमा अथवा मुद्दा जानकारी गराउन चाहनुहुन्छ भनेर सोध्ने ।
- उनलाई आफ्नो कथा सुनाउन सहज बनाइदिने । अफिसरको बयान, निर्णय अथवा अन्य कुरामा उनलाई आदेश दिने, कुरा मनाउन जोड दिने गर्नु हुँदैन ।

- कलर अथवा पीडितको आवाज र हाउभाउबाट शारिरिक र भावनात्मक विप्लेशण गर्ने । उनको मुद्दाहरुलाई प्राथमिकताका आधारमा सूचिकृत गर्ने ।
- यदि आवश्यक परेको खण्डमा उनलाई निश्चित सेवा प्रदायक संस्थासंग जोडिदिने । जस्तै : क.स्वास्थ्य उपचार,ख.कानूनी परामर्श ग.मनोसामाजिक परामर्श घ.आश्रय स्थल ड.सुरक्षा व्यवस्था आदि
- उनको व्यक्तिगत विवरण लिने जस्तै: नाम,थर,ठेगाना,सम्पर्क नम्बर,पिडकको नाम,थर,सम्पर्क नम्बर र घटना भएको स्थान कुनै भएमा लेख्ने ।
- फोनमा कुरा भईसकेपछि तुरुन्तै कार्यक्रम कार्यान्वयन ईकाईमा जानकारी गराउने ।
- हरेक घटनाको एउटा छुट्टै कोड नम्बर दिएर प्राप्त भएका जानकारी सफ्टवेरमा प्रविष्ट गर्नुपर्दछ ।

हेल्पलाईन अफिसरहरु टेलिफोन परामर्शका निम्न फाइदा र सीमाहरुका बारेमा सचेत हुनु पर्दछ:

टेलिफोन परामर्शका फाइदाहरु र सीमाहरु

| फाइदाहरु |
|---|
| यो अज्ञात हुन्छ । यो विपेशगरी संवेदनशील विषयका लागि प्रयोग गर्न सकिन्छ जस्तै :लैङ्गिक हिंसा सम्बन्धि । |
| यो पहुँचयोग्य छ । टेलिफोन परामर्शका लागि फोन गर्दा लाग्ने खर्च बाहेक यातायात वा पैसा आवश्यक पर्दैन । |
| यो सुरक्षित छ । फोनकर्ताले संवाद गरिरहेको बेला आफूलाई असहज महसुस गरेमा कुनै पनि बेला फोन काट्न सक्छन् । |
| आमने-सामने परामर्शको तुलनामा यो तुलनात्मक रूपमा कम खर्चिलो हुन सक्छ । |
| परामर्शदातालाई भेटेर नै कुरा गर्नु भन्दा हटलाईन टेलिफोनमा फोन गर्न तुलनात्मक रूपमा कम साहस भए पुग्छ । |

| बेफाइदाहरु | | | | |
|---|--------------------|--------------------|------------------------|------------------|
| यसमा फोनकर्ता र परामर्शदाताले एक-अर्कालाई नदेख्ने भएका कारण टेलिफोन संवादमा केही चरणहरु कम महत्वपूर्ण हुन्छन्, जुन आमने-सामने परामर्शमा महत्वपूर्ण हुन्छन् । (उदाहरणको लागि: शरीरको हाउभाउ, आँखा सम्पर्क, अनुहारजन्य अभिव्यक्तिहरू) | | | | |
| १. अन्य प्रकारका गैर मौखिक सञ्चारहरू (Non Verbal Communication) अति महत्वपूर्ण हुन्छन् । उदाहरणको लागि, परामर्शदाताको स्वर र बोल्ने शैलीहरू टेलिफोन परामर्शमा अधिक महत्वपूर्ण हुन्छन् । यसमा देहायका कुराहरू पर्दछन् । | | | | |
| <table border="0"> <tr> <td>-स्वरको लवज</td> <td>- शब्दहरूको प्रयोग</td> </tr> <tr> <td>- श्वासप्रश्वासको शैली</td> <td>- बोल्दा रोकिने,</td> </tr> </table> | -स्वरको लवज | - शब्दहरूको प्रयोग | - श्वासप्रश्वासको शैली | - बोल्दा रोकिने, |
| -स्वरको लवज | - शब्दहरूको प्रयोग | | | |
| - श्वासप्रश्वासको शैली | - बोल्दा रोकिने, | | | |

| |
|---|
| - बोलाइको गति र हिचकिचाहट । । |
| २. फोन जडान: |
| यदि फोनको लाइन खराब छ भने परामर्शदाता र कलरले स्पष्ट रूपमा सञ्चार गर्न सक्दैनन् । यसले गलत सूचना प्रवाह, निराशा र सेवाग्राहीले फोन काट्ने अवस्था निम्त्याउन सक्छ । |
| ३. फोनकर्ताको तत्कालको परिवेश अज्ञात हुन्छ । |
| सेवाग्राहीले कस्तो वातावरणमा फोन गरिरहेको छ भन्ने बारेमा परामर्शदातालाई थाहा हुँदैन । सेवाग्राही खतराको अवस्थामा पनि हुन सक्छ । अथवा कम्तिमा पनि यस्तो अवस्थामा हुन सक्छ जहाँबाट ऊ स्वतन्त्र भएर कुरा गर्न सक्ने अवस्थामा हुँदैन अथवा अरूले सुन्लान् कि भनेर डराएको स्थिति पनि हुन सक्छ । |
| ४. विश्वास निर्माण गर्ने कार्य कठिन हुन्छ । |
| सेवाग्राहीले परामर्शदातालाई नदेखिकन विश्वास निर्माण गर्न कठिन हुन्छ । |
| ५. कलरले अनावश्यक फोन गर्न सक्छन् । |
| यसले कलरले ख्यालठट्टाका लागि गरिने फोन वा ईमानदारितापूर्वक नगरिएको फोनलाई बुझाउँछ । आमने-सामने भएर गरिने परामर्शमा परामर्शदाताले यस्तो कुराको सामान्यतया सामना गर्नु पर्दैन किनभने परामर्शदातालाई भेटेरै कुरा गर्ने धेरैजसो मानिसहरू वास्तवमै सहयोगको लागि भेट गर्न आएका हुन्छन् । |

हेल्पलाईन:

नयाँ घटना विवरण कार्यप्रवाह

हेल्पलाईन सेवा २४ घण्टा सञ्चालन गर्नुपर्नेछ र मानवस्रोत पनि त्यही अनुरूप सिफ्ट प्रणालीमा परिचालन गर्नुपर्दछ ।

हेल्पलाईन म्यानेजरले जिम्मेवार भएर हेल्पलाईन अफिसरको कार्यप्रवाह र कार्यबोझ कति छ भनेर अनुगमन गर्दै राम्रोसंग डाटा प्रविष्टि भए नभएको सुनिश्चित गर्नुपर्दछ ।

- अधिकृतहरूले साइन इन गर्नेछन् ।
- नयाँ घटनाको विवरण स्क्रिनमा स्वतः आइसकेको हुनेछ ।
- अधिकृतहरूले कलको विस्तृत विवरण आफ्नो नोटबुकमा लेख्नेछन् ।
- अधिकृतले फोन राखिसकेपछि उक्त कलको विवरण नयाँ घटनाको विवरण स्क्रिनमा स्वतः आइसकेको हुनेछ ।
- यदि कल हैरानी दिने, फर्जी अथवा खाली भएको खण्डमा अधिकृतले तुरुन्तै स्थिति परिवर्तन गर्नु पर्नेछ ।

- यदि कल जानकारीको लागि अथवा लिंक गर्नु पर्ने खालका छन् भने स्थिति परिवर्तन गरेर सम्पूर्ण विवरण समय भएको बेलामा सफ्टवेयरमा प्रविष्ट गर्नुपर्नेछ ।
- अधिकृतहरूले जानकारीमुलक अथवा लिंक गर्नु पर्ने खालका कलको निम्न विवरणहरू सिएमएस सिस्टममा प्रविष्ट गर्नुपर्नेछ ।
 - नाम (अनिवार्य नभएको)
 - सम्पर्क नम्बर
 - ठेगाना
 - लिंग
 - उमेर
 - थर,जाती
 - शैक्षिक योग्यता
 - हिंसाका प्रकृति
 - हेल्पलाईनको बारेमा कसरी थाहा भयो, जस्तै:साथी,कानूनी संस्था,प्रहरी
 - कहाँ प्रेषण गर्ने
- अधिकृतहरूले उक्त कललाई पुनः कल गर्न सुरक्षित भए /नभएको बारेमा जानकारी लिएर सिएमएस सिस्टममा नोट गर्न सक्नेछन् ।
- कलहरूको विवरण प्रविष्ट गर्ने समय नभएको खण्डमा अधिकृतहरूले विवरण राखेर अन्तमा सिएमएस सिस्टममा विवरण प्रविष्ट गर्न सक्नेछन् ।

सन्देश र वेव घटना, पुनःफोन गर्नु पर्ने र आवाज सन्देशहरू

- विहानको समयमा एकजना अधिकृतलाई सन्देश र वेव घटना, पुनःफोन गर्नु पर्ने र आवाज सन्देशहरूको जवाफ दिन खटाउनुपर्नेछ ।
- यदि कल गर्दा उपलब्ध नभएको खण्डमा अधिकृतले फाइल नोटमा राख्नुपर्नेछ र अर्को पटक कल गर्नुपर्नेछ । तीन पटकको असफल प्रयास पछि उक्त कललाई *नयाँ घटनाको विवरण स्क्रिनबाट* हटाएर खाली कलमा परिवर्तन गर्नुपर्नेछ ।

पुनः ताकेताका लागि आएका कलहरू

- पुनः ताकेताका लागि आएका कलहरूलाई मूल घटनामा जोडिदिनुपर्नेछ ।
- पुनः ताकेताका लागि आएका कलहरूको मूल घटना नम्बरलाई फाइल नोटमा राख्नुपर्नेछ

प्राथमिकतामा परेका सेवाग्राहीहरू

प्राथमिकतामा परेका सेवाग्राहीहरूको कलको स्थिति परिवर्तन गर्दा निम्न उपायहरू अपनाउनु पर्दछ :

- यदि कलरलाई निरन्तर सहायता चाहिन्छ भने, जस्तै: कानूनी सहायता, मनोसामाजिक परामर्श, आश्रय अथवा उद्धार, यस्तो किसिमको कललाई केसमा परिवर्तन गर्ने ।
- अन्य कुनै केस नभएको तर लिंक रेफर मात्र गरिएको छ भने उक्त कल केस बन्ने छैन ।
- यदि अधिकृतहरूलाई केस बनाउने वा नबनाउने कुरामा अलमल भएमा केस म्यानेजरसंग परामर्श लिनुपर्दछ ।
- केसका लागि चाहिने थप डाटाहरू लिनुपर्दछ र सिएमएस सिस्टममा प्रविष्ट गर्नुपर्दछ ।

१३. सिफारिस (Referral) को प्रोटोकलहरू

हेल्पलाईन अधिकृतको भूमिका:

- केसको रेकर्ड राख्ने ।
- केसको प्रकृति र सीमा हेरेर केसलाई पीडितको आवश्यकताका आधारमा वर्गिकृत गर्ने । यसपछि, पीडितलाई चाहिने सहायताको सुची अथवा उपाय मिल्छ ।
- पीडितलाई सिफारिस चाहिएको हो की भनेर पुनःमनन गर्ने, जस्तै: स्वास्थ्य उपचार, कानूनी परामर्श, बस्ने ठाउँबाट उद्धार गर्नु पर्ने ।
- प्रेषणका विकल्पहरूका बारेमा पीडितसंग छलफल गर्ने र उनीसंग अनुमति लिएर मात्र सेवा प्रदायक संस्थालाई उनको बारेमा जानकारी दिने ।
- साभेदार संस्थासंग समन्वय गर्ने ।
- सिफारिसको सेवाको आवश्यक परेको अवस्थामा तत्काल कार्य गर्नु पर्ने ।
- साभेदार संस्थालाई उक्त केसको सम्पूर्ण विवरण सहित नियमित ताकेताका लागि हस्तान्तरण गर्ने र ताकेता भएको कुराको सहि समय सूचना प्रविधि सिस्टममा देखिने गरी राख्ने ।
- सेवा प्रदायक संस्थासंग पनि सम्पर्क गरेर उक्त कुराको जानकारी गराउने ।
- आवश्यक परेको खण्डमा सम्बन्धीत निकायसंग अनुमति लिने र सोहि अनुसार कार्य गर्ने ।
- सिफारिस गर्नु अघि प्रेषणको सम्पूर्ण विवरण सिएमएस सिस्टममा राखिदिने ।

सिफारिस चेकलिस्ट

- पीडितलाई कस्तो किसिमको सेवा चाहिएको हो पहिले प्रष्ट हुने ।
- प्रेषणको साँच्ची नै आवश्यक छ वा छैन निर्णय लिने ।
- कलरलाई चाहिएको सेवा साभेदार संस्थासंग छ वा छैन भनेर सोध्ने । साभेदार संस्थाले पीडित लाई सेवा दिन सक्ने कुराको निक्कौल गर्ने ।
- साभेदार संस्थालाई उनको अनुमति लिएर सम्पूर्ण विवरण उपलब्ध गराइदिने । सिएमएस मा फाइल नोट राखिदिने ।

- सिएमएसको माध्यमबाट पीडितको केस प्रेषण गर्ने ।
- सबैभन्दा सुविधाजनक माध्यमबाट पीडितलाई त्यो ठाउँसम्म पुऱ्याउने व्यवस्था मिलाउने अनि आवश्यक सहायता गर्ने ।
- राष्ट्रिय महिला आयोगमा कार्यरत जिम्मेवार अधिकारीद्वारा एउटा प्रेषण पत्र तयार पार्ने ।
- उक्त फाइलाई केसमा परिवर्तन गर्ने ।
- कुनै पनि साभेदार संस्थासंग सेवा उपलब्ध हुन नसकेको खण्डमा सेवा निर्देशिका हेरेर पीडितलाई उचित सेवा दिन सक्ने सेवा प्रदायक संस्था छुन् की हेर्ने, पीडितको (आवश्यकता,विशेषज्ञता,दूरी,खर्च अनि अन्यको पनि विचार गर्ने) ।
- सेवा प्रदायक संस्थासंग चाहिएको सेवा उपलब्ध छ छैन फोन गरेर बुझ्ने ।
- उक्त कललाई जानकारी सेवा अथवा सेवा प्रदायक संस्थासंग कुरा भएको हो भने लिंक रेफरलमा राखीदिने ।
- पीडितको गोपनीयता र सुरक्षालाई पछि सम्म कायम राख्ने कुरामा सुनिश्चित गर्ने ।

१४.सिएमएसको नियम र कार्यप्रवाह

केसहरु र सेवाहरुमा सबैको पहुँच

राष्ट्रिय महिला आयोगका सम्पूर्ण कर्मचारी र अधिकृतहरुलाई

- राष्ट्रिय महिला आयोगमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारीहरुले सिएमएस सिस्टम हेर्न मिल्ने हुनुपर्ने, सिस्टम हेर्नका लागि साइन इन गर्नु पर्ने र सबैलाई सिस्टमको आचार संहिता गोपनीयताको बारेमा तालिम दिनु पर्ने ।
- संवेदनशील कागजात सबैले हेर्न मिल्ने गरि राख्न हुँदैन, किनकि सिएमएस सिस्टममा यसको सीमितता नहुने भएकोले त्यस्ता महत्वपूर्ण कागजातहरु कुनै सुरक्षित स्थानमा राख्नु पर्दछ ।
- साभेदार संस्थाले पनि केवल उनीहरुले सेवा दिने केसको मात्र सिएमएस सिस्टममा विवरण हेर्न सक्छन् ।
- साभेदार संस्थाले आफूले सेवा दिएको केसको सम्पूर्ण सेवाको बारेमा जानकारी लिन सक्छन् ।
- जुन संस्थाले सेवा दिएको हो उसले मात्र सेवा सम्पादन गर्न सक्छन् ।
- साभेदार संस्थाले पनि केस बनाउन सक्छन् र केस बनाइसकेपछि स्वतः केस म्यानेजरलाई त्यसको बारेमा इमेल जान्छ ।
- साभेदार संस्थाले केस कुनै व्यक्ति वा कर्मचारीलाई तोक्न मिल्दैन ।
- साभेदार संस्थाले केवल उनीहरुले सेवा दिने केसको मात्र सिएमएस सिस्टममा डाटा सम्पादन गर्न मिल्छ, तर नाम सम्पादन गर्नु परेमा केस म्यानेजरसंग समन्वय गर्नु पर्दछ ।

- पहिलो सेवा दिइसकेपछिको मिति नै केस दर्ता भएको मिति मानिन्छ । पछि सेवा दिदै जाने क्रममा मिति पनि परिवर्त गर्न सकिन्छ ।
- सबै सेवा बन्द गरी सकेपछि केस स्वतः बन्द हुन्छ ।

साभेदार संस्थालाई केस सिफारिस गर्नु परेमा

- राष्ट्रिय महिला आयोगका सम्बन्धीत कर्मचारीले केस प्रेषण गर्न सक्नेछन् ।
- साभेदार संस्थाहरुलाई सिफारिस (रेफर) गरिएका केसहरुको हेल्पलाईन कर्मचारीले रेकर्ड राख्नुपर्दछ ।
- पीडितले ईच्छा व्यक्त गरेमा राष्ट्रिय महिला आयोगले संस्थाको नाममा एउटा पत्र तयार गरिदिनुपर्दछ ।
- एउटा साभेदार संस्थाले अर्को साभेदार संस्थालाई पनि केस सिफारिस गर्न सक्छ, यदि केस प्रेषण गर्नु परेको खण्डमा पत्र तयार गरेर पठाउनु पर्दछ । यदि प्रहरीमा ,अदालतमा र अन्य कुनै सरकारी निकायमा सिफारिस गर्नु परेमा राष्ट्रिय महिला आयोगले नै पत्र पठाउनु पर्नेछ ।
- साभेदार संस्थाले अन्य सेवा प्रदायक संस्थालाई प्रेषण गर्नु परेमा राष्ट्रिय महिला आयोगको हेल्पलाईनबाट सिफारिस गरेको कुरा जानकारी गराउनु पर्दछ ।
- साभेदार संस्थाले केस सिफारिस गरेपछि राष्ट्रिय महिला आयोगको केस म्यानेजरलाई स्वतः यसको जानकारी इमेल जान्छ ।
- एक पटक सिफारिस गरिएको केसलाई पीडितले सेवा पाएको छ वा छैन भन्ने कुराको लागि ताकेता गर्नु पर्दछ र फाइल नोट गरेर राख्न सकिन्छ ।
- साभेदार संस्थाले र राष्ट्रिय महिला आयोगले उक्त पीडित सम्पर्कमा नआएको खण्डमा, तीन हप्तासम्म कुनै सेवा पाएको नदेखिएमा केसलाई बन्द गर्न सक्छन् । प्रेषण असफल भनेर सिएमएसमा राख्न सकिन्छ अनि फाइल नोटमा पनि थप गर्न सकिन्छ ।
- प्रेषणको बारेमा विस्तृत जानकारीको लागि दफा १३ मा हेर्न सकिन्छ ।

लिंक रेफरलहरु

- साभेदार संस्थादेखि बाहेकका रेफरलहरु सबै लिंक रेफरलहरु हुन् ।
- जुन संस्थासंग लिंक गरिएको हो उक्त संस्थाको नाम सिस्टममा थप गर्नु पर्दछ ।

केस बन्द हुने प्रावधानहरु

- सबै सेवाहरु बन्द भइसकेपछि केस स्वतः बन्द हुन्छ ।
- केस बन्द भएको कुराको जानकारी गराउन केस म्यानेजरलाई इमेल गर्नु पर्दछ ।

- एकपटका केस वा सेवा बन्द भइसकेपछि पनि सेवामा परिवर्तन गर्न सकिन्छ जस्तै : यसको लागि फाईल नोटको प्रयोग गर्नु पर्दछ जसमा सेवा बन्द भइसकेको हुन्छ ।
- यदि पीडित उसको केस बन्द गरिएको एक महिनापछि पुनःथप सहायताका लागि आउँछ भने त्यस्तो अवस्थामा नयाँ केस बनाउनु पर्दछ । कुनै कुनै अवस्थामा अधिकृतले उसलाई प्रदान गरिएको सेवा फाईल नोटमा पनि राख्न सक्नेछन् ।

सेवा निर्देशिका

- सम्पूर्ण हेल्पलाईन कर्मचारी र साभेदार संस्थाहरुले सिएमएस सिस्टममा रहेको सेवा निर्देशिका हेर्न सक्नेछन् ।
- हेल्पलाईन अधिकृत र व्यवस्थापन समितिले मात्र सेवा निर्देशिका सम्पादन गर्न सक्नेछन् ।
- सेवा निर्देशिकामा कुनै संस्था थप गर्नु परेमा हेल्पलाईन म्यानेजरको स्वकृति लिनुपर्दछ ।

हैरानी दिनका लागि गरिएका कलहरु

- हैरानी दिनका लागि गरिएका कलहरुको व्यवस्थापन प्रकृया अनुरूप यस्ता कलहरुको निश्चित रजिष्टरमा रेकर्ड राख्नु पर्दछ ।

अन्य

- सेवाहरु फोन मार्फत पनि दिन सकिन्छ जस्तै: मनोसामाजिक परामर्श सेवा ।
- प्राथमिकता सम्बन्धी दिशानिर्देश हेल्पलाईन शाखामा राखिएका छन् ।

१५. केस व्यवस्थापन

केस व्यवस्थापन गर्ने क्रममा हिंसा पीडितको अथवा जोखिममा रहेका महिलाहरुको आवश्यकता अनुसार आवासीय, स्वास्थ्य, सुरक्षा, मनोसामाजिक, कानूनी परामर्श के चाहिएको हो घटनाको आधारमा पहिचान गर्नु पर्दछ ।

१. परिचय र संलग्नता

- पीडितलाई स्वागत गर्ने र विस्तारै संकटको अवस्थाका बारेमा जानकारी गराउने, उपलब्ध सेवा र अगाडि गर्न सकिने कार्यहरुको बारेमा पनि जानकारी दिने ।
- सेवाग्राहीको बारेमा सम्पूर्ण जानकारी लिने, जस्तै : नाम, घटनाको विवरण, सम्पर्क नम्बर, उनको शारिरिक र मानसिक अवस्थाको मुल्यांकन गर्ने ।

¹ यस कार्यविधिमा हेल्पलाईन अधिकृत / हेल्पलाईन अफिसर / हेल्पलाईन कर्मचारीले हेल्पलाईन अपरेटरलाई बुझाउँछ ।

- मुल्यांकन र सेवा निरूपण :केसको गाम्भीर्यता हेरेर केसको प्रकृतिको मुल्यांकन गर्ने,सेवा दिनका लागि कुनै बाधा अवरोधहरुको सम्भावना छन् कि बुझ्ने । उनलाई चाहिएको सेवाको प्रकृतिको बारेमा मुल्यांकन गर्ने जस्तै : आश्रय स्थल,परामर्श, स्वास्थ्य उपचार,कानूनी परामर्श,प्रहरी अथवा न्याय प्रणाली र उक्त सेवा छोटो अथवा लामो समयका लागि चाहिएको हो बुझ्ने । उनलाई पुनर्बास र पुनर्एकिकरणका लागि के कस्ता क्षमताहरुको जरुरत हुन्छ, जानकारी लिने ।
- यदि पीडितले हेल्पलाईनमा फोन गरेर आएको छ भने उनलाई भेट्नु अघि उनको केस विवरण राम्रोसंग समिक्षा गर्ने ।

२. सुरक्षा

यदि पीडितलाई सुरक्षा चाहिएको छ भने सम्बन्धित प्रहरी कार्यालयमा वा प्रहरी बलसंग समन्वय गर्ने ।

- पीडितलाई तत्काल बचाउ वा उद्धार गर्नु परेमा
- पीडितलाई पिडकबाट वा अन्य व्यक्तिबाट सुरक्षित राख्नु परेमा
- पीडितले केसको प्रकृया अगाडि बढाउँदा यात्रा गर्नु परेमा
- पीडितको अधिकारको अनुभूति गराउन र अदालतको वा अर्धन्यायिक निकायको निर्णय कार्यान्वयन गराउनु परेमा

३. तलका केसहरुका लागि सिफारिस सहयोग आवश्यक छ वा छैन पहिचान गर्ने :

३. निम्न सेवाहरुमा 'सहायताको लागि रेफरल' को पहिचान :

- मनोसामाजिक
- चिकित्सा
- कानूनी
- प्रहरी
- नाबालक सहायता

रेफरल सम्बन्धी थप जानकारीको लागि खण्ड १३ हेर्नुहोस् ।

४. **केस कार्य योजना** : प्रत्येक व्यक्तिलाई अर्को चरणहरुको योजनामा संलग्न गर्ने । एकै साथ केस कार्य योजना र वैकल्पिक योजनाहरु बनाउने ।

५. **पुनः ताकेता (Follow Up) सेवा** : कर्मचारीले कुनै केस समापन गरेको केहि समय पश्चात पीडितको या जोखिममा परेको व्यक्तिको स्थितीबारे पुनः ताकेता गरी सो व्यक्तिलाई आत्मविश्वास र समर्थन दिनुपर्छ । पुनः ताकेता गर्ने तरिका:

क. फोन मार्फत या व्यक्तिगत रूपमा सम्पर्क गर्ने

ख प्रश्नावली मार्फत अन्तर्वार्ता लिने

ग. उनको हालको अवस्थाबारे (मानसिक र शाररिक) जानकारी लिने ;

घ. कुनै महिला हिंसाका घटना भएमा या त्यसको सम्भावनाकारे प्रश्न गर्ने

यी जानकारी सी.एम्.एस्. मा रेकर्ड गरिनु पर्छ । सेवा अभिलेखिकरण सम्बन्धी जानकारीको लागि खण्ड २० हेर्नुहोस्।

६. मुद्दा बन्द (Case Closing)

मुद्दाको सबै सेवाहरु समाप्त भए संगै स्वतः मुद्दा आफै पनि बन्द हुनेछ । मुद्दाको फाईल पाँच वर्षसम्म उपलब्ध हुनुपर्नेछ ।

१६. मनोसामाजिक मनोविमर्श

पीडितले भोग्नु परेको आघातको सामना गर्दा भावनात्मक सहायता दिन मनोसामाजिक मनोविमर्शको धेरै आवश्यक हुन्छ । हेल्पलाईनमा सम्पर्क गर्ने धेरै पीडितलाई मनोविमर्श आवश्यक हुन्छ र राष्ट्रिय महिला आयोगमा कार्यरत फूल टाइम मनोविमर्शकर्ता र साभेदार मनोविमर्श संस्थाद्वारा उपलब्ध गराईन्छ ।

तालिम प्राप्त मनोसामाजिक मनोविमर्शकर्ताले मात्रै पीडितको मनोविमर्शमा संलग्न हुनुपर्नेछ । तालिम प्राप्त मनोसामाजिक मनोविमर्शकर्ताले कम्तीमा ६ महिने व्यावसायिक मनोसामाजिक मनोविमर्शको तालिम पुरा गरेको र यस क्षेत्रमा प्रासंगिक अनुभव भएको व्यक्तिलाई जनाउँछ ।

सेवाग्राहीहरुका लागि मनोविमर्श सेवा तालिम प्राप्त मनोसामाजिक मनोविमर्शकर्ताको मार्गदर्शन, पर्यवेक्षण र निरीक्षणमा रहेर उनीहरुको आवश्यकता अनुसार दिनुपर्नेछ ।

मनोसामाजिक मनोविमर्शकर्ताहरुले निम्न मार्गदर्शन पढ्युवाउनु पर्नेछ:

गोपनियतालाई ध्यानमा राखी मनोविमर्श छुट्टै कोठामा गरिनुपर्छ । मनोविमर्शकर्ताले पीडितलाई सम्मान गर्दै, सहज र सुरक्षित महसुस गराउँदै पीडितको गरिमाको सुरक्षा गर्नुपर्नेछ ।

मनोसामाजिक मनोविमर्शकर्ताले निम्न कुराहरु गर्न आवश्यक छ:

- उमेर, जाति, धर्म, जातीयता, सामाजिक आर्थिक स्थिती, रंग, भाषा, यौन अभिमुखिकरण, राजनैतिक सम्बद्धता या स्थानको आधारमा भेदभाव नगर्न;
- पीडितलाई मद्दत गर्न सकारात्मक सोच राख्ने;
- पीडितलाई आफ्नो भावना व्यक्त गर्न प्रोत्साहन गर्ने र आफ्ना आघातबारे कुर गर्न सुरक्षित तथा सहयोगी वातावरण बनाइदिने;
- मनोविमर्शको बेला प्रभावित पीडित को समस्या धैर्यतापूर्वक सुन्ने र प्रत्येक पीडितलाई चाहिने समय दिने;
- सहानुभूती देखाउने र वास्तविक भावनालाई उजागर गरी पीडितको समस्या बुझेको देखाउने ।

- गैर निर्देशित हुँदै पीडितलाई सल्लाह दिनु भन्दा निर्णय आफै लिन सहजिकरण गर्ने;
- सबै सम्भावित कोशिश गरी थप पीडित हुनबाट रोकथाम गर्ने; र
- पीडितसंग पेशागत सम्बन्ध कायम राख्दै निर्धारित प्रोटोकल पछ्याउने।

१७. कानूनी सहायता

अधिकांश महिला तथा बालिकाहरुमा आफ्ना अधिकार तथा विकल्पकारे सिमित जानकारी हुन सक्छ। समयमै गरिएको उचित सहायताले फरक पार्छ, जस्तै सम्बन्ध विच्छेद/विवाह सम्बन्धी कानून, बच्चाको संरक्षण, अभिभावकको जिम्मेवारी, बसाँइसराईको स्थिति र न्याय सम्म पुग्न र प्रहरी प्रशासनबाटगरिने प्रतिकार्य पीडितको सुरक्षामा आवश्यक हुने हुँदा त्यसमा सहायता दिने।

- पीडित केन्द्रित कानूनी सेवाहरुको निश्चितता गर्ने। पीडितको गरिमा, आत्मनिर्णय र मानव अधिकारको सम्मान गर्ने र उनको शारीरिक तथा मानसिक स्वास्थ्यलाई ध्यानमा राख्ने।
- थप पीडित हुन नदिन हरसम्भव सबै प्रयास गर्ने।
- केस व्यवस्थापनको प्रत्येक चरणमा कानूनी सहायताको निश्चितता गर्ने।
- कानूनी सेवाहरुमा पीडितको उद्धार या प्रहरी कार्यालयमा गई निवेदन (एफ. आइ. आर.) दिने पनि हुन सक्छ। हत्या तथा बलात्कार जस्ता गम्भीर प्रकृतिको केसहरुमा कानूनी कर्मचारी घटना स्थलमा जाँदा महिला हिंसा सम्बन्धी कानून, केस फाईल गर्ने कार्यविधि, कालो पेन, नेपाली कागजबाट सज्जित हुनुपर्ने।
- तथ्य तथा मिति, प्रासंगिक कानून र पूर्व उदाहरण, साक्षीहरु, पिडकको नाम, र पीडितको ठेगाना तथा सम्पर्क विवरण कानूनी मस्यौदामा निश्चित गर्ने।
- कानूनी कार्यविधि र अनुमानित समयबारे पीडितलाई संक्षिप्त जानकारी गराउने।
- केस या निवेदनको अन्तिम संस्करणबारे छलफल गर्ने। सबै विवरणमा छलफल पछि पीडितको सहमति लिने।
- प्रासंगिक मुद्दाको क्षेत्राधिकार र सीमितताबारे जाँच गर्ने।
- पीडितले माग गरेको अवस्थामा केस फाईलसगै गोपनियता कायम गर्न भनि छुट्टै निवेदन पेश गर्ने।
- अपराधिक प्रकृतिको हिंसाका घटनालाई प्रहरीमा जानकारी गरी अदालती प्रक्रियामा अधि बढाउने।
- कानूनी सहायतामा गैर निर्णायक तथा निष्पक्षताको सुनिश्चितता कायम गर्ने।
- पीडितलाई उनको स्थानबाट उद्धार गर्नुपर्ने या अन्य कुनै सेवाको आवश्यकता भए नभएको जाँच गर्ने। पीडितको उद्धारको लागि प्रहरीको आवश्यकता भए स्थानिय तहका महिला, बालबालिका तथा जेष्ठ नागरीक निर्देशनालयसग सम्पर्क गर्ने।
- पीडितलाई आवश्यकता अनुसार मनोसामाजिक मनोविमर्श या चिकित्सा या आवासमा रिफर गर्ने।

- अन्तरिम राहत, अन्तरिम उपायहरू, क्षतिपूर्ती, र पीडितको सम्पत्तीको सुरक्षाको लागी विशेष प्रावधानको जाँच गरी सोही अनुसार काम गर्ने।
- नियमित रूपमा केस कसरी अघि बढिरहेको छ, सी.एम्.एस्. मा रेकर्ड गर्ने साथै पीडितलाई पनि जानकारी दिने।
- भेट या अन्तर्वार्ताको क्रममा पीडितको स्थिति, गोपनियता, र सुरक्षाको पीडितलाई विश्वास दिलाउनु पर्छ।
- केस फाइलसंगै संक्षिप्त नोट तयार गरी राख्ने
- सी.एम्.एस्. मा कोर्टमा केस अघि बढ्दाको विवरण र नतिजा रेकर्ड गरी राख्ने।
- पीडितको पक्षमा फैसला भएको खण्डमा त्यसको कार्यान्वयनमा पहल गर्ने।

१८. लैङ्गिक उत्तरदायी मेलमिलाप निर्देशिका

महिला हिंसाका पीडितको आवश्यकता प्रती संवेदनशील भएर र थप हिंसा ननिम्त्याउने गरी मेलमिलाप गरिनु पर्छ।

समावेशी संस्थागत ढाँचा

- स्थानिय, प्रदेशस्तर र संघीय स्तरका सबै मेलमिलाप सम्बन्धी संस्थागत ढाँचा लैङ्गिक समावेशी हुनुपर्छ। कम्तीमा ३३ प्रतिशत महिला प्रतिनिधित्वको सुनिश्चित गरिनुपर्छ।
- मेलमिलाप परिषद तथा अन्य सम्बन्धित निकायले कुनै पनि संस्थाले मेलमिलाप सेवा दिँदा या मेलमिलाप सम्बन्धि तालिम सञ्चालन गर्नु अघि लैङ्गिक अडिट गरिनु पर्छ। यसको लागी लैङ्गिक अडिट उपकरणको निर्माण गरिनुपर्छ।
- सबै मेलमिलाप केन्द्रहरूमा घरेलु विवाद तथा महिला हिंसामा विशेषज्ञता हासिल गरेका महिला मेलमिलापकर्ता पनि हुनुपर्नेछ।
- मेलमिलाप परिषदमा लैङ्गिक सल्लाहकार स्पष्ट सान्दर्भिक सर्तहरू सहित राखिनु पर्छ।
- तालिममा महिलाहरूको सहभागिता साथै स्रोत व्यक्तिको रूपमा पनि सहभागी बढाउनुपर्छ।
- प्रावधिक कमिटी/विशेषज्ञ कमिटीका सदस्यहरू समावेशी हुनुपर्छ र महिला सदस्यहरूको समानुपातिक प्रतिनिधित्व हुनुपर्छ।
- नियमित रूपमा हस्ताक्षर गरिएका सम्झौताहरूको प्रगती समीक्षा गर्ने प्रणाली बनाउनुपर्छ; नतिजा व्यापक रूपमा निर्णय गर्नेहरू माझ र नागरिक समाज माझ बाढ्नुपर्छ।
- सबै औपचारिक मेलमिलापकर्ता तथा मेलमिलाप टोलीसंग महिलालाई संलग्न गरी उनीहरूको आवश्यकतालाई संवोधन गर्न उपयुक्त प्रावधिक सहायताको सुनिश्चित गर्ने।
- मेलमिलापकर्ताहरूको लैङ्गिकतामा तथा महिलाहरू र नागरिक समाजसंग परामर्श लिन जनादेश र प्रदर्शनको उद्देश्य स्पष्टसंग परिभाषित गरिनुपर्छ।

मेलमिलापकर्ताहरूको क्षमता अभिवृद्धि

- महिला हिंसाको पहिचान गर्न मेलमिलापकर्ताहरूको क्षमता महत्वपूर्ण हुने कुरा स्वीकार्नु पर्छ। तसर्थ व्यावसायिक मेलमिलापकर्ताहरूको क्षमता तथा ज्ञान अभिवृद्धिलाई ध्यान दिएर तालिम प्याकेजको विकास गरिनुपर्छ।
- मेलमिलाप प्रकृयाको स्थिरता, महिला हिंसा, सांस्कृतिक र भाषा उचित परिक्षणको लागी मेलमिलापकर्तालाई विविध परिक्षण सीपबाट सुसज्जित गरिनुपर्छ। यसको लागी मेलमिलाप प्रकृयाको समय सीमिततालाई ध्यानमा राखी प्रोटोकल र मूल्यांकन उपकरणहरूको विकास गरिनुपर्छ।
- मेलमिलापकर्ताहरूले अनिवार्य रूपमा लैङ्गिक विश्लेषण, पक्षहरूको सुरक्षाको विश्लेषण, र मेलमिलाप प्रकृयामा पक्षको निष्पक्ष वार्तालाभ गर्ने क्षमताको विश्लेषण गर्नुपर्छ।
- पीडित को सुरक्षा निश्चित गर्ने मेलमिलापकर्ताहरूको महिला हिंसाका संकेत तथा जटिल गतिशीलता र महिलाहरूले भोगेका विभिन्न प्रकारका महिला हिंसाहरूप्रतिको बुझाइको विकासको लागी विशेष तालिमको आयोजना गरिनुपर्छ।
- सम्झौताहरूमा छलफलको लागी मदत गर्न र भविष्यका हिंसाहरूको जोखिममा काम गरी सुरक्षाका प्रतिबन्धहरूलाई उचित स्थानमा राखि हिंसाको इतिहासले पार्ने प्रभावहरूबारे सजक गराउँदै मेलमिलापकर्ताहरूलाई तालिम दिनुपर्छ।
- समावेशी परिभाषा र हिंसाको गतिशीलता तथा प्रभावबारे बुझाइको विकास गरिनुपर्छ।
- मेलमिलापकर्ताहरूले बुझ्न जरुरी छ की हिंसा पीडितहरू आफूमाथि भएको हिंसा खुलाउन चाँहदैनन्, जसले गर्दा परिक्षकहरूले प्रश्नहरू गर्न र यस्तो प्रकृया भरी संकेतको पहिचान गर्न अत्यन्त आवश्यक छ।
- विशेष ज्ञान र जटिलता तथा घरेलु हिंसाको प्रभावहरूको बुझाइ, व्यक्तिको सहभागी हुने र निष्पक्ष तथा सुरक्षित सम्झौतामा पुग्ने क्षमता निर्धारण गर्न आवश्यक छ।
- मेलमिलापकर्ताहरूका लागी उचित र पर्याप्त व्यवसायिक तालिम आवश्यक रहेको सुनिश्चित गर्नुपर्छ।

आचार संहिता

- मेलमिलापकर्ताहरू मेलमिलापका क्रममा र सम्झौताको कार्यान्वयन पछिको डर तथा सम्भावित शारीक हिंसाबारे सावधान हुनुपर्छ।
- मेलमिलापकर्ताहरूले मेलमिलापका क्रममा आवश्यकता अनुसार सुरक्षाका उपायहरू अपनाउनु पर्छ।
- मेलमिलापकर्ताहरूले समावेशी तथा लैङ्गिक निष्पक्ष भाषाको प्रयोग गर्नुपर्छ।
- मेलमिलापकर्ताहरूले पक्षहरूको गरिमाको सम्मान गर्नुपर्छ।

- मेलमिलापकर्ताहरूले आपत्तिजनक प्रश्नहरू र सोही प्रकारको भाषाको प्रयोग गर्नु हुँदैन ।
- मेलमिलापकर्ताहरूले महिला स्रोत व्यक्तिहरू, लैङ्गिक विशेषज्ञ, र महिलाहरूका संस्थाको प्रतिनिधिहरूसंग शान्तिपूर्ण सम्झौता मस्यौदा गर्ने बेला र अन्तिम चरण सहित विभिन्न चरणमा समन्वय गर्नुपर्छ ।

एजेन्डा र सम्झौताका ठोस मुद्दाहरू

- लैङ्गिक निष्पक्ष भाषाको प्रयोग गर्नुपर्छ ।
- सबै सम्झौताका प्रावधानहरू र त्यसका लैङ्गिक विशेष सुझावहरूलाई समयसीमा भित्र प्रयाप्त कोषसंगै प्रभावकारी ढङ्गबाट पूर्ण अवलोकन गरिनुपर्छ ।
- प्रावधानहरू तयार गर्दा समस्याग्रस्त व्याख्याबाट टाढा रहेर अस्पष्ट खुल्ला अन्य प्रावधानहरूलाई प्रतिबन्ध ल्याई समावेशी, स्पष्ट, र उचित भाषाको प्रयोग गर्नुपर्छ ।

सुरक्षाका उपायहरू

- सुरक्षाको अभिवृद्धि तथा महिला हिंसाका केसहरूमा शक्ति असन्तुलनबाट बचाउन सुरक्षाका उपायहरू अपनाउनुपर्छ ।
- मेलमिलाप प्रकृत्याको क्रममा, अघि र पछि सुरक्षा निश्चित गर्न सुरक्षाका उपायहरू लगाउनुपर्छ ।
- पुनः शिकार र Post Traumatic Stress Disorder (PTSD)
 - मेलमिलापकर्ताहरूलाई PTSD का लक्षणहरू तथा मेलमिलापको क्रममा हिंसा सम्झौदै पुनः शिकार हुने प्रकृत्याको पहिचान गर्ने क्षमता अभिवृद्धि गराउनुपर्छ ।
 - स्क्रीनिंग र सुरक्षाका उपायहरू लगाउने चरणमा, PTSD लाई ध्यान दिनुपर्छ र मेलमिलाप प्रकृत्या सुरु गर्दा प्रशंसनीय पक्षको मूल्यांकन गर्नुपर्छ ।
 - सम्भव भएसम्म मेलमिलापकर्ताहरूले मनोविमर्श तथा समुदाय सहायता स्रोतहरूमा रेफर गर्ने अभ्यास गर्नुपर्छ ।
 - स्क्रीनिंग प्रकृत्या बाहेक, मेलमिलापकर्ताहरूले पर्याप्त निष्पक्ष नतिजाका लागी कानूनी सहायताको सुलभता, आर्थिक अवस्था, र भाषिक अवरोधलाई ध्यानमा राखी महिलालाई सामुदायीक सहायता स्रोतहरू तथा सहायतामा रेफर गर्नुपर्छ ।
 - मेलमिलापकर्ताहरू सुलभ रेफरल तथा सहायता स्रोतहरूबारे अवगत हुनुपर्छ ।
 - महिलाको कानूनी सहायतामा पहुँच निश्चित गर्नुपर्छ ।

१९. आवास(आश्रयस्थल)

आवास गृहमा निम्न सेवाहरू प्रदान गरिनेछ :

- निःशुल्क मनोविमर्श र बस्ने स्थान दिने ।
- हेल्पलाइन कर्मचारी संग २४ सैं घण्टा सम्पर्क गर्नका लागि एक व्यक्ति तोक्ने ।
- पिडितको नाम, फोटो, ठेगाना, र सरसामान सहित गोपनियता कायम गर्दै रेकर्ड गर्ने ।

- पुनः पीडित बन्नुबाट रोकथाम गर्न सबै सम्भावित प्रयास गर्ने ।
- घाउ, चोट या बलात्कारको घटना भएमा चिकित्सा जाँच गराउने ।
- बलात्कारको मुद्दामा प्रमाण सुरक्षित राख्ने। प्रहरी तथा कानूनी कर्मचारीलाई खबर गर्ने।
- आश्रितहरूलाई बाहिर जाँदा र भित्र आँउदा कहाँ गएको, कति समयको लागी, र के कामले बाहिर जाने खुलाएर दर्ता गर्ने।
- आवश्यकताहरूको तत्काल मूल्यांकन गरी पीडितलाई आवश्यकताको आधारमा अन्य सेवाहरूको लागी रेफर गर्ने।
- पीडितहरूसँग परामर्श लिई निजको सहायता योजनाको विकास गर्ने।
- पीडितसँग परामर्श लिई पिडकलाई उत्तरदायी बनाउन काम गर्ने।
- सुरक्षा उपायका रूपमा आवासमा भिन्न प्रवेशद्वार र प्रस्थानद्वार बनाउनुपर्छ, साथै सुत्ने कोठा, मनोरञ्जन हल, मनोविमर्श कोठा र शौचालय क्षेत्रमा वायु संचार तथा प्रकाश मिलाई पूर्वाधारको संरचना बनाउनु पर्छ।
- जाती, जातियता, शैक्षिक स्तर, र आर्थिक स्थिति जस्तै भए पनि लैङ्गिक संवेदनशिलता अति आवश्यक हुन्छ । तसर्थ कर्मचारीलाई लैङ्गिकता तथा समावेसी मुद्दाहरूमा तालिम दिइनु पर्छ।
- सीप तथा आयआर्जनको कार्यक्रमको आयोजना गर्ने र पीडितहरूलाई अन्य संस्थाहरूसँग तालिम, रोजगार व्यवसायको लागी समन्वय गर्ने ।
- सम्भव भएसम्म र आवश्यक भएमा विउँ पूँजीको (Seed money) व्यवस्था गरी पुनः ताकेता गर्ने।
- आवास गृहका निवासी सेवा प्रदायकहरूले पीडितहरूलाई आवश्यकता परेमा स्थानीय कानूनी प्रावधान अनुसार या अन्तराष्ट्रिय प्रोटोकल अनुसार आफ्नो परिचय स्थापना गर्न या पुनः स्थापना गर्न मद्दत गर्नु पर्छ, साथै परिचय पत्र निःशुल्क बनाउन, पुनः प्राप्ती गर्न या बदल्न मद्दत गर्नु पर्छ ।

सुरक्षित स्थानको व्यवस्था गर्ने

प्राथमिक रूपमा सबै आवास गृहहरूमा महिला, किशोरी तथा बालबालिकाहरूको लागी सुरक्षित स्थानहरू हुनुपर्छ । सुरक्षित स्थान भन्नाले औपचारिक वा अनौपचारिक स्थान जँहा महिला, किशोरी र बालबालिकाहरू शारीरिक तथा मानसिक रूपमा सुरक्षित महसुस गर्छन् । यस प्रसंगमा सुरक्षित भन्नाले मानसिक आघात, अत्यधिक तनाव, हिंसा (या हिंसा हुने डर) या दुर्व्यवहारको अनुपस्थितिलाई जनाउँछ। सुरक्षित स्थान भनेको यस्तो स्थान हो जँहा महिला, किशोरी र बालबालिकाहरूले सहज महसुस गर्छन् र कुनै धारणा या क्षतीको डर रहित आफैलाई व्यक्त गर्न स्वतन्त्र हुन्छन् । सुरक्षित स्थान यस्तो स्थान हो जहाँ महिला, विशेष गरी किशोरी र बालबालिकाहरूले उपयुक्त समाजिककरणका साथै सामाजिक संजाल बनाउन, सामाजिक सहायता प्राप्त गर्न, प्रासंगिक सीपहरू प्राप्त गर्न, सुरक्षित तथा गैर कलंकित

विविध क्षेत्र सम्बन्धी लैङ्गिक हिंसा र दुर्व्यवहारप्रति उत्तरदायी सेवाहरु (मनोसामाजिक, कानूनी, चिकित्सा) को प्राप्ती; र अधिकार, स्वास्थ्य तथा अन्य सेवाहरु सम्बन्धी जानकारी प्राप्त गर्न सकिन्छ। सुरक्षित स्थान आवास भन्दा फरक हुन्छ र यो आवास तथा पुनर्स्थापना केन्द्रभित्र नै पनि बनाउन सकिन्छ भन्ने कुरा बुझ्नु पर्दछ।

आश्रय स्थलमा सुरक्षा :

निम्न व्यवस्थाहरु सुरक्षको लागि निश्चित गरिनेछ :

- आश्रय स्थललाई सुरक्षित तथा संरक्षित स्थानमा बनाई उच्च सुरक्षा प्रविधी जस्तै सि.सि.टि.भि., सुरक्षा अलार्म, सुरक्षाकर्मी र अन्य कुराहरुको निश्चितता गराउनुपर्छ।
- आवास प्रवेश गर्ने र प्रस्थान गर्ने व्यक्तिहरु सम्बन्धी प्रोटोकलमा पहुँच बनाउने।
- आपतकालिन अवस्थामा निवासीहरुलाई उम्काउन प्रवेश र प्रस्थान गर्ने सुविधा दिनुपर्छ।
- प्रत्येक पीडितको गोपनियता कायम गर्न कोड नम्बरको प्रयोग गर्ने।
- केही विशेष परिस्थिती बाहेक अन्य अवस्थामा पुरुषलाई महिलाहरु मात्रै बस्ने आवास भित्र प्रवेश गर्न नदिने।
- अनिवार्य रुपमा महिला वार्डेन राख्ने।
- आवासको सुरक्षाको लागि महिला सुरक्षकर्मीको व्यवस्था मिलाउने।
- पीडितको सहमति लिएर मात्रै अन्य व्यक्तिलाई पीडितको बारे जानकारी दिने। पीडितले अनुमति नदिएको खण्डमा पीडितको बारे जानकारी कसैलाई नदिने।
- यदि पीडितको बारे जानकारी बाहिर ल्याई पीडितलाई हानी पुऱ्याएको छ भने विद्यमान कानून बमोजिम सजाय दिलाउनुपर्छ।
- यदि आफन्त या कोही व्यक्ति बाहिरबाट पीडितलाई भेट्न आएमा, आवास बाहिरनै सुरक्षित स्थानमा भेटघाट गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्छ।
- प्रवेशद्वार र प्रस्थानद्वारमा सुरक्षा हेतु बार लगाई भ्यालबाट धकेल्न या हामफाल्नबाट रोक्न भ्याल तथा परिसरमा सुरक्षा सुनिश्चित गर्ने।
- आएका पाहुनाहरुको पहिचान गर्न दर्ता राख्ने।
- आवश्यकता अनुसार, डाक्टर, वकिल, प्रहरी तथा अन्य व्यक्तिहरुलाई व्यवस्थापनको स्वीकृति पश्चात मात्रै अनुमति दिने।
- आवश्यकता अनुसार सुरक्षाकर्मी पुरुष राख्ने, यस बाहेक आश्रय स्थलका वार्डेन तथा अन्य कर्मचारी महिलानै राख्ने।
- आश्रित पीडितको सहमतीपश्चात मात्रै पाहुनालाई आउन जान अनुमति दिने।

निम्न कुराहरुको उपलब्धता आवासका कर्मचारीले निश्चित गर्ने :

- प्राथमिक उपचारको लागी प्राथमिक उपचार बक्स र सेनिटरी प्याड
- आपतकालिन सम्पर्कहरूको लागी संचार उपकरणहरूको व्यवस्थापन
- आगो निभाउने उपकरण
- लुगाहरू र भित्रि वस्तुहरू
- शारीरिक व्यायाम, योग संगै मनोरञ्जनका सामानहरू
- व्यवस्थापनले उचित वातावरण बनाई आश्रितहरूलाई उनीहरूको भूमिका, जिम्मेवारी, र आवासको तालिका र केही कायम गर्नुपर्ने अनुशासनबारे व्याख्या गरी बुझाउने

आश्रितहरूको भूमिका

आश्रितहरूको भूमिकाहरूमा शारीरिक स्वच्छता, स्वास्थ्य, र आफ्नो कोठाको सरसफाई र स्वच्छता पनि पर्दछ। पीडितहरूले सचेत भई अरुको गोपनीयता अतिक्रमन हुन नदिन, संगै बस्ने निवासीहरूलाई हानी तथा अनुचित धारणा नराख्ने प्रयास गर्नुपर्छ।

मतभेदका कारण भिन्न स्थिति सृजना भएको अवस्थामा, शान्ति र व्यवस्था कायम गर्न व्यवस्थापनले आवश्यक कारवाही लिन सक्नेछ।

आवासीय कर्मचारीहरूका लागी चेकलिस्ट

आवासीय कर्मचारीहरू तलिम प्राप्त व्यक्तिहरू हुन् जो संग पीडितहरूलाई स्वागत गरी सजिलो बनाउने, उपलब्ध सेवाहरू तथा विशेष हेरचाह आवश्यक भएमा रेफरल बारे जानकारी दिने क्षमता हुन्छ।

आश्रयस्थलका सेवा प्रदायकहरूलाई विशेष मार्गदर्शन :

| गर्नुहोस् | नगर्नुहोस् | कैफियत |
|--|---|--|
| पीडितलाई स्वागत गर्दै सहज, सुरक्षित र संरक्षित महसुस गराउने। | व्यक्तिले अभिवादन गर्ने या तुरुन्त प्रतिक्रिया दिने आशा नगर्नुस्। | उनी सुरक्षित र संरक्षित छिन् भन्ने आश्वासन दिने। |
| उनी विश्राम गर्न या ताजा हुन चाहन्छन् भनि सोध्ने। | तुरुन्त वार्तालाव सुरु नगर्ने। | उनी थकित, व्याकुल र वाक्क हुन सकिन्छन्। |
| उनले राम्ररी आराम गरी तयार भएपछि, आवासका नियमहरू, ती नियमहरूको प्रयोगको आवश्यकता, उनको विवरण, साथै उनले ल्याएको रेफरल पत्रको व्याख्या गरी बुझाउने। | तत्काल उनलाई ती कार्यहरू गर्न दवाव नदिने। | भविष्यको रणनीति निर्माणको लागी रेकर्ड राख्ने र प्रवृत्ति विश्लेषणको लागी आवश्यक कार्य गर्ने। |
| त्यहाँका आश्रितलाई उनको व्यक्तिगत स्वायत्ततामा कुनै आक्रमण हुने छैन, तर उनी र उनको परिवारको सुरक्षको | उनलाई पछ्याइरहेको जस्तो नगर्नुहोस्। | आश्रितको सुरक्षा र संस्थाको विश्वसनीयताको लागी आवास बाहिरको अवधी महत्वपूर्ण हुन्छ। |

| | | |
|--|--|--|
| लागी प्रत्येकपल्ट उनी आवास बाहिर जाँदा लिखित रुपमा (दर्ता किताबमा) कति समयको लागी कुन स्थानमा उनी जान लागेको जानकारी गराउनुपर्छ । | | |
| उनलाई सहज हुने तरिकामा नम्रतापूर्वक उनको मुद्दाबारे वर्णन गर्न भन्ने। यसले उनलाई अत्यावश्यक सेवाहरुको पहिचान गर्न मद्दत गर्ने कुरा बुझाउनुहोस् । | अनावश्यक रुपमा उनलाई रोक्ने या शब्दहरु प्रयोग नगर्नुहोस् । | |
| सम्पूर्ण घटनाहरु र केसबारे खुल्न पीडितहरुलाई धेरै सत्रहरु दिने गर्नुहोस्। प्रभावकारी हंगवाट सुनेर र सत्रको अन्त्यमा उनले भनेको कुराहरुको सारांश (प्याराफेज) गरेर उनलाई ध्यान दिएको महसुस गराउनुहोस्। | अहिले सबै कुरा बताउनुहोस् भनि हतार नगर्नुहोस्। | आवश्यक सेवाको मूल्यांकन गर्न मुद्दाको पूर्ण ज्ञान हुन आवश्यक छ । |
| सत्रहरु सञ्चालन गर्ने क्रममा, बस्ने व्यवस्थाबारे ध्यान दिनुहोस्, आफैलाइ सजिलै बाहिर जान सकिने स्थानमा राख्नुहोस्। | आफूले सत्रहरु सञ्चालन गर्ने स्थानमा पीडितलाई अप्ठ्यारो नबनाउनुहोस्। | कहिलेकाँहि सत्रमा व्यक्ति हिंसात्मक पनि हुन सक्छन् । |
| व्यक्तिलाई समानुभूती गरेको महसुस गराउँदै उनले सहायता खोज्दै अगाडि बढ्न आफ्नो अवस्थामा सबैभन्दा ठूलो निर्णय लिएको बताउनुहोस्। | केहि हदसम्म सहानुभूती चाहिन्छ पनि तर आफै विचरा भन्ने धारणाको विकास हुने गरी र निर्णयमाथि हस्तक्षेप चाँहि ठिक हैन । | सहायता पछिको दर्शन सशक्तिकरण हो ना कि कल्याण हो। |
| उनी शान्त र नियन्त्रीत भएपछि, उनको केस सुन्नुहोस्। | रुचि नभएको संकट नदेखाउनुहोस् या उनले के गर्नुपर्थ्यो भन्दै उनको कुरा नकाट्नुहोस् । | व्यक्तिको लागी उनको अवस्था सबैभन्दा गम्भीर हुन सक्छ। |
| उनको आवश्यकताको मूल्यांकन गरी पहिचान गरेको सहि भए नभएको उनीसंग पुनः निश्चित गर्नुहोस्। | ऋाफ्नो विचारहरु उनमा नथोपनुहोस्। | यसले अरुमा निर्भरता कम गर्छ र अगाडि बढ्न सक्षम बनाउँछ । |
| | उनका लागी सहि के हो भन्दै थोप्ने गर्नुहुँदैन । | यसले अरुमा निर्भरता कम गराउँछ र सेवाग्राहीलाई आफ्नो |

| | | |
|--|---|---|
| | | छनौटको महत्व बुझ्न मदत गर्छ । |
| सेवाग्राहिलाई उनको विकल्पहरु बताई जोखिम मूल्यांकन गर्न मद्दत गर्नुहोस् । | उनका लागि के सही हुन्छ भनि निर्देशन नदिनुहोस् । | अरुमा निर्भरता कम गर्ने । |
| घरेलु हिंसा तथा अन्य आफूलाई लाग्न सकिने लैङ्गिक हिंसाहरुमा सेवाग्राहीलाई सुरक्षा योजनामा मद्दत गर्नुहोस् । | उनको लागि योजना नबनाइदिनुहोस् किनभने उनी आफै आफ्नो सहयोगी तथा शत्रुहरुसंग राम्ररी परिचित छिन् । | यसले सुरक्षा संजाल बनाउन पनि मद्दत गर्छ । |

आश्रयस्थलसम्बन्धी सेवाहरुबारे प्रायः सोधिने प्रश्नहरु :

जब पीडितलाई आश्रयस्थलमा पठाइन्छ, उनी आफ्नो चिन्ताहरुले घेरिएका हुन सकिन्छन्। उनको सोचमा विभिन्न प्रश्न आउन सक्छ । आवासीय सेवा प्रदायकहरु यी प्रश्नहरुको उत्तर धैर्यतापूर्वक बिना चिढिचिढाहट दिन तयार हुनुपर्छ। यस्ता केही प्रश्नहरु सुचीकृत गरिएको छ :

घरेलु हिंसा

- उनी आश्रयस्थलमा बस्न सक्ने समय अवधिको (सेवा प्रदायकले संस्थाको नियम अनुसार) भूमिका र जिम्मेवारीहरु व्याख्या गर्नु पर्छ ।
- उनीले आफूसंग बालबच्चा ल्याउन पाउछन् कि पाउदैनन्? आवासमा उनले के गर्नुपर्छ ?
- के उनका समस्याहरु कानूनी, सामाजिक या मेलमिलापबाट कम हुन्छ ?
- कानूनी प्रक्रियाको लागि कति समय लाग्छ ? यसका लागि उनको संलग्नता कसरी हुन सक्छ ?
- उनलाई आर्थिक सहयोग कसले गर्छ ?
- उनीसंग कतै जाने विकल्प नभएको अवस्थामा आफूलाई कसरी समर्थन गर्न सकिन्छ ? (कर्मचारीले पीडित या हिंसाको जोखिममा भएको व्यक्तिमा भिन्न गर्न सक्नुपर्छ)
- उनलाई आयआर्जनका सीपहरु कसले दिन्छ ?
- महिलाहरु जसले आफ्ना बालबच्चालाई छोडेर आएका हुन्छन्, उनीहरु आफ्ना बालबच्चाहरुबारे चिन्तीत भई प्रश्न सोध्ने गर्छन् ।

यौनजन्य अपराध

- के उनको मुद्दा (यौनजन्य अपराध) बारे गोपनीयता राखिनेछ, अनि उनी कानून मार्फत कसरी संरक्षित हुनेछिन् ?
- मनोवैज्ञानिक तथा स्वास्थ्यको हिसाबले निको हुन कति समय लाग्छ ?

- के समाजले उसलाई पुनः एकीकरणमा मदत गर्नेछ र त्यसको प्रभाव के हुनेछ ? के उनी या दुर्व्यवहार भोगेकी बच्चीलाई जीवनभर कलंकित बनाईनेछ ? (यौनजन्य अपराध)
- यौनजन्य अपराधका पीडितहरु यौनजन्य संक्रमण, गर्भवस्था, एचआइभी / एड्स, वा हेपाटाइटिस बी को सम्पर्कमा आएको बारे चिन्तित हुन सक्छन् ।

बाल दुर्व्यवहार

बाल दुर्व्यवहारका पीडितहरु त्रासमा रहेका हुन सक्छन् र समाजमा फर्केर कुनै प्रश्न गर्न डराउन सक्छन् । उनीहरु आफ्नो पढाईको निरन्तरताबारे चिन्तीत हुन सक्छन् । यी चिन्ताहरु प्रकट गर्न नसक्ने शिशु या बच्चाको हकमा, आमाबुवा/अभिभावक या सेवा प्रदायकहरूसंग उनीहरुको स्वास्थ्य समस्या, मानसिक आघात, विकास सम्बन्धी समस्याहरु र परिवारमा पुनः एकिकरणबारे प्रश्न हुन सक्छ ।

आश्रय सेवा प्रदायकहरुको नैतिकता सम्बन्धी नियमहरु

आश्रयका सबै कर्मचारीहरुले निम्न नैतिकता सम्बन्धी नियमहरुको पालना गर्नुपर्छ:

| नैतिकता सम्बन्धि नियमहरु | तर्क |
|--|---|
| गोपनीयता | पीडित, उनको सहयोगीहरु र अन्य साथीहरुको सुरक्षाको लागी |
| पक्षपात रहित | थप हिंसा रोक्न र पीडितलाई खुल्नमा निरुत्साहित नगर्न |
| सहानुभूती / समानुभूती | सशक्तिकरण गर्न र कल्याणकारी सहायता कम गर्न |
| निष्पक्षता | पक्षपाति मानसिकताले निष्पक्ष प्रकृत्यालाई प्रोत्साहन गर्दैन |
| प्रभावकारी ढंगबाट सुन्ने | पीडितलाई उनको कुरा राम्ररी सुनेको महसुस गराउने |
| सहि जानकारी दिने | उनलाई गुमराह नगर्न र न्याय अनि सशक्तिकरणको प्रकृत्यामा सिघ्रता ल्याउन |
| व्यापकता र प्रचलनबारे मुल्यांकन गर्न सी.एम.एस. (CMS) | प्रभावकारी रणनीतिहरु, योजना र नीतिहरु व्युत्पन्न गर्न प्रचलनबारे बुझ्न सक्षम बनाउने |
| भाषा | सम्मानजनक, बुझ्ने र सरल हुनुपर्ने । फरक क्षेत्रीय भाषाको मामलामा अनुवादकर्ताको मद्दत लिन सकिन्छ । |
| स्वर र व्यवहार | सेवा प्रदायकहरुको कठोर स्वर, असभ्य भाषा, असभ्य र अपमानजनक शरीरको चाल ढालको कारण पीडितलाई त्रसित बनाउनु हुन्न । |
| प्रत्येक व्यक्तिको आवश्यकता बुझ्नुहोस् र उनको स्वायत्ततामा देखल नदिई सेवा प्रदान गर्ने | प्रत्येक व्यक्तिको आवश्यकता फरक हुन्छ । सहयोगी जानकारी दिन व्यक्तिको आवश्यकता बुझ्नुहोस्, उनलाई आफ्नो निर्णय लिन मद्दत गर्नुहोस् ताकी उनको निर्भरता कम भई आत्मविश्वास बढोस् । |
| सुरक्षा योजना | पीडित/प्रभावितलाई फिर्ता जान आफ्नो सुरक्षा योजना बनाउन या पुनः समाजमा एकीकृत हुँदा मद्दत गर्नुहोस् । जीवनमा अगाडि बढ्न, आफ्नो परियचय कायम गर्न कानूनी कागजातहरु आवश्यक हुनेछ । कानूनी कागजातहरु जस्तै |

| | |
|--|--|
| | नागरिकता, विवाह दर्ता, बच्चाहरुको जन्म दर्ता, मेडिकल रिपोर्ट, र सम्पती सम्बन्धी कानूनी कागजातहरु सुरक्षित राख्नुको महत्व बुझाउने। यस बाहेक उनलाई हतारमा भागनुपर्ने हुन सक्छ जसको लागि 'भोला' (Go Bag) तयारी रुपमा राख्ने जसमा कपडा, औषधी, केही पैसा र महत्वपूर्ण टेलिफोन नम्बर र आपतकालमा सम्पर्क गर्नको लागि व्यक्तिहरुको नम्बर राख्ने। उनलाई बुझाउन आवश्यक छ कि वहस चलेको समयमा उनी उम्कीन ढोका नजिक हुनुपर्छ। |
| एफ.आइ.आर. (FIR) | पीडितलाई एफ.आइ.आर. को बारेमा र यसले कसरी कानूनी कारवाहीको लागि आधार बनाउन सकिन्छ भन्ने बुझ्न मद्दत गर्ने । |
| प्रतिक्रिया र अन्य संस्थाहरु जस्तै अस्पताल र आश्रयहरुसंग समन्वय | पीडितलाई एक पटक आवसीय सेवाहरुको पहुँच पाएपछि, उनलाई अन्य सेवा जस्तै स्वास्थ्य, कानुनी, प्रहरी र न्यायको सहायता चाहिएको हुन सक्छ । सशक्तिकरणको लागि संस्थागत समर्थन साथै पुनः एकीकरणको लागि समुदाय समर्थन आवश्यक छ । रेफरलको लागि अतिआवश्यक सेवाहरु र अन्त्यमा सामाजिक तथा आर्थिक पुनः एकीकरणको लागि आवसले नक्शांकन बनाउन महत्वपूर्ण छ । |
| सुरक्षा उपाय र अनुगमन (जस्तै लुकाइएको क्यामेरा, ग्रिल लगाइएका भ्याल, सुरक्षित तालाहरु) | आश्रयस्थलमा बसोबास गर्ने महिला तथा बालबालिका व्याकुल अवस्थामा हुन सक्छन् र उनीहरु आफ्नो वरपरका बारे सचेत नहुन सक्ने हुँदा उनीहरुलाई हुन सक्ने खतराबाट जोगाउने जिम्मेवारी आश्रयस्थलको हुन्छ । आगोको जोखिम, जबरबस्ती प्रवेश, डकैती, अनैतिक व्यवहार रोक्न र आश्रितहरुको समग्र सुरक्षाको लागि सुरक्षा उपायहरु विकास गर्ने। |

लैङ्गिक हिंसा सेवा डाइरेक्टरी (GBV Service Directory)

लैङ्गिक हिंसा सेवा डाइरेक्टरी राष्ट्रिय महिला आयोगको वेबसाइट <https://nwchelpine.gov.np/service-mapping> मा उपलब्ध छ । यसमा नेपालभरका ७७ जिल्लामा लैङ्गिक हिंसाका पीडितहरुलाई प्रदान गरिएका सेवाहरु समावेश गरिएको छ । ती सेवाहरुमा आश्रयस्थल, मानसिक स्वास्थ्य, कानूनी सहायता, प्यारा लिगल , मेलमिलाप, र बालबालिका संरक्षण डाइरेक्टरीमा विभिन्न संस्थाले प्रदान गर्दै आएका सेवाहरु र फोन नम्बर, ईमेल ठेगाना, र वेबसाइट सहितको विवरणहरु सम्मिलित गरिएको छ। लैङ्गिक हिंसा भोग्दै आएका व्यक्तिहरुले आफू बसोबास गर्ने क्षेत्रमा विशेष प्रकारका सेवाहरु खोज्न सक्छन् ।

कुन संगठनहरु समावेश गर्ने

क.सेवाहरु प्रदान गर्ने संगठनहरु समावेश गर्नुहोस् । केवल अनुसन्धान र वकालत गर्ने संगठनहरु समावेश नगर्नुहोस्।

ख. शाखाहरूलाई त्यही नाम, विवरण, सेवाका प्रकार र वेबसाइटको प्रयोग गरी छुट्टै इन्ट्री गरी समावेश गर्नुहोस्।

प्रत्येक सेवाबारे समावेश गर्नुपर्ने जानकारी:

क. **संस्थाको नाम:** पहिले संक्षिप्त नाम राख्नुहोस्, त्यसपछि पूर्ण नाम कोष्ठकभित्र राख्नुहोस्, उदाहरणको लागि CWIN (Child Workers in Nepal)

ख. **विवरण** मानक ढाँचामा हुनु पर्छ जसले प्रदान गरिने सेवाहरू र लक्षित सेवाग्राही समावेश गर्दछ। टेल्ललाईन प्रवन्धकसंग जाँच नगरी कृपया विवरण परिवर्तन या थप्ने नगर्नुहोस्।

ग. **सेवाको प्रकार:** तपाईंले बहु प्रकारका सेवाहरू चयन गर्न सक्नुहुन्छ, उदाहरणको लागि आश्रयस्थल, कानूनी सहायता आदि। ड्रपडाउन (Drop Down) सूचीको छनोट गर्नुहोस्।

घ. **संस्थाको सम्पर्क नम्बर र ईमेल:** यो सार्वजनिक नम्बर हुनुपर्छ। कसैको व्यक्तिगत विवरण त्यहाँ नराख्नुहोस्।

ङ. **सम्पर्क व्यक्ति:** तपाईंले सेवाहरू सम्बन्धी अद्यावधिक र जानकारी लिनका साथै रेफरलको लागि सम्पर्क गर्ने व्यक्तिको नाम र विवरणहरू हुन आवश्यक छ। कृपया अध्यक्ष या निर्देशकको सम्पर्क नम्बर नथप्नुहोस्।

च. **प्रदेश, जिल्ला, र नगरपालीका:** ड्रपडाउन सूचीबाट छनोट गर्नुहोस्।

छ. भौगोलिक स्थान

निर्देशिका अद्यावधिक गर्न

लैङ्गिक हिंसा डाइरेक्टरीमा भएको जानकारी सहि र अद्यावधिक गर्नु पर्छ। कृपया विवरण ध्यानपूर्वक जाँच गर्नुहोस् र यदि निश्चित हुनुहुन्न भने सेवा प्रदायकलाई कल गर्नुहोस्। प्रत्येक छ महिनामा डाइरेक्टरीमा सबै सेवाहरूको जाँच गर्नुपर्छ।

२०. सी.एम्.एस्. सेवाहरू, नियमहरू, र नतिजाहरू

नोट गर्नुपर्ने बुँदाहरू

क. जानकारी र पुनः ताकेतालाई सेवाहरूको रूपमा थप्न नमिल्ने।

ख. बहु कार्यहरू सेवाको रूपमा थप्न मिल्ने, उदाहरणको लागि अदालती कागजातहरू तयार गरेमा, मेलमिलाप सत्र सञ्चालन गरेमा। यो वैकल्पिक हो।

ग. प्रत्येक मुद्दाको लागि कुनै एक संस्थाले प्रदान गरेको सेवा एक पल्ट मात्रै गणना गर्नुहोस्, उदाहरणको लागि यदि सेवाग्राहीले मनोसामाजिक विमर्शकर्तासंग धेरै पल्ट भेटे, यसलाई एक मनोसामाजिक सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ। जहाँसम्म, समान सेवा विभिन्न संगठनले प्रदान गरेको हुन्छ, यसलाई प्रत्येक संगठनको लागि अलग गणना गर्नुपर्छ। उदाहरणको लागि, राष्ट्रिय महिला

आयोग र ल्याके संस्थाले कानूनी परामर्श प्रदान गरेकोमा, यसलाई दुई कानूनी सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ ।

घ. त्यहाँ मुद्दाहरु भन्दा सेवाहरु बढी हुनेछन् किनकि सेवाग्राहीहरुले प्रत्येक मुद्दाको लागि धेरै सेवाहरु प्राप्त गरेका हुन्छन् ।

ङ.सेवाहरु फोनबाट पनि दिन सकिन्छ ।

च. नतिजाहरु सेवाहरुसंग सम्बन्धीत हुन्छन्। कुनै एक सेवाको एकभन्दा बढि नतिजा हुन सक्छ।

छ. सबै नतिजाहरु हो, होइन या खाली हुन सक्छन् ।

ज. एक संस्थाले अर्को पार्टनर संस्थामा रेफर गर्न सक्छ । ईमेल राष्ट्रिय महिला आयोगको मुद्दा व्यवस्थापकलाई पठाईनेछ जसले रेफरल पत्र बनाइ सी.एम्.एस्. मा संलग्न गर्नेछन् ।

| सेवाको प्रकार | परिभाषा | गणनाका नियमहरू | परिणाम |
|-------------------|---|--|--------|
| जानकारी | <p>जनकारी सेवामा निम्न कुरा समेटिन्छः</p> <ul style="list-style-type: none"> ● राष्ट्रिय महिला आयोगका सेवाहरूको जानकारी; ● फोन नम्बर सहित अन्य सेवाहरूको जानकारी; ● लैङ्गिक हिंसाको मामलामा कानूनी अधिकारहरूबारे जानकारी; ● प्रथमिक उपचार परामर्श, उदाहरणको लागि डिप्रेसन, आत्महत्याको जोखिम; ● सुरक्षाबारे सुझाव | यदि सूचना सेवाहरू मुद्दाको भागको रूपमा प्रदान गरिएको छैन भने तीनीहरूलाई रेकर्ड मात्र गर्नु पर्छ। जनकारी सेवाका लागि न्यूनतम तथ्याङ्क सेट संकलन गर्नु पर्छ। | |
| लिंक गरिएको रेफरल | <p>जब सेवाग्राहीलाई अर्को व्यक्ति या संस्था (चाहे कानूनी वा अन्य) संग सम्पर्क गर्न सहयोग पु-याइन्छ त्यसलाई लिंक गरिएको रेफरल भनिन्छ । यसले निम्न मध्य एक या सबै समावेश गर्छः</p> <ul style="list-style-type: none"> ● सेवाग्राहीको तर्फबाट भेट गर्ने; ● सेवाग्राहीको योग्यता र सेवाको उपलब्धता जाँच गर्न लक्षित सेवा प्रदायकसंग सम्पर्क गर्ने; ● सेवाग्राहीसंग लक्षित सेवा प्रदायककोमा उपस्थित हुने ● पृष्ठभूमिको जानकारी वा पेशेवर मूल्यांकन प्रदान गर्ने। | | |
| पुनः ताकेता | कलरले अवस्थित मुद्दामा कल गर्न चाहन्छ भने। | | |
| दुःख दिने कल | दुःख दिने कल जानाजानी दुःख दिने या हेल्पलाईन कर्मचारीहरूलाई हैरान गर्न गरिएका कलहरू हुन्। | | |

| | | | |
|------------------------|---|---|-------------------------------------|
| | जहाँ कुनै लैङ्गिक हिंसा भएको हुँदा यसले अपमानजनक व्यवहार समावेश गर्छ । कलरहरुद्वारा दुर्व्यवहार नहोस् भन्ने अधिकार हेल्पलाईन अधिकृतहरुसंग छ । | | |
| नक्कली कल (Fake Call) | जब कलरले हेल्पलाईनमा गलतीबाट कल गर्दछ, त्यसलाई नक्कली कल भनिन्छ, उदाहरणको लागि, गलत नम्बर । | | |
| मिस्ड कल (Missed Call) | अफिसरले उत्तर नदिँदा (नउठाउँदा) या प्राविधिक समस्या भएर या अन्य कलरहरुसंग लाईनमा व्यस्त भएमा कलरले हेल्पलाईनमा सम्पर्क गर्न सक्दैन जसलाई मिस्ड कल भनिन्छ। | | |
| खालि कल (Blank Call) | अफिसरले कल उठाउँदा लाईनमा कोही नभएमा या कोही नबोलेमा त्यसलाई खालि कल भनिन्छ । | | |
| लिंक गरिएको रेफरल केस | जब सेवाग्राहीलाई अर्को व्यक्ति या संस्था(चाहे कानूनी या अन्य) संग सम्पर्क गर्न सहयोग पु-याइन्छ त्यसलाई लिंक गरिएको रेफरल केस भनिन्छ । यसले निम्न मध्य एक या सबै समावेश गर्छ: <ul style="list-style-type: none"> ● सेवाग्राहीको तर्फबाट भेट गर्ने; ● सेवाग्राहीको योग्यता र सेवाको उपलब्धता जाँच गर्न लक्षित सेवा प्रदायकसंग सम्पर्क गर्ने; ● सेवाग्राहीसंग लक्षित सेवा प्रदायककोमा उपस्थित हुँने पृष्ठभूमिको जानकारी वा पेशेवर मूल्यांकन प्रदान गर्ने। | प्रत्येक लिंक रेफरललाई सेवाका रूपमा गणना गरिन्छ । जुन सेवाको लागि लिंक रेफरल गरिएको हुन्छ त्यो सेवालाई थप्न सकिन्छ यदि सेवाग्राहीले सेवा प्रयोग गरिएको प्रमाण छ भने, उदाहरणको लागि, बीज पुँजी, उद्धार । | |
| कानूनी परामर्श | वकिल या प्यारालिगलद्वारा सहयोग या कानूनी विकल्प प्रदान गर्ने। | प्रत्येक कानूनी सत्र एक अलग सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ। | आवश्यक कागजातको अभावमा सेवाग्राहीले |

| | | | |
|---------------------------------|---|--|--|
| | | | चाहेता पनि थप सेवाहरु प्रदान गर्न असमर्थ भए फाइल नोट थप गर्नुहोस्। |
| कानूनी केसवर्क (Legal Casework) | अदालतको कागजातहरु तयार पार्न, चिठीहरु र आवेदनहरु लेख्न, प्रमाण जम्मा गर्न, स्थानीय सरकारसंग अनुगमन गर्न, परिवारका सदस्यसंग मिलेर काम गरी जारी प्रकृत्यामा सहयोग गर्ने। यसले प्यारालिगल सेवाहरु पनि समावेश गर्छ। | केसवर्क सेवामा कुनै खास विषयमा गरिएका सबै कामहरु समावेश हुन्छन्, उदाहरणको लागि, सम्बन्ध विच्छेद। फरक विषयमा काम गरेमा नयाँ केसवर्क सेवा थप्न सकिन्छ, उदाहरणको लागि सम्पत्ति प्राप्त गर्न। | <ul style="list-style-type: none"> ● आर्थिक क्षतिपूर्ति (दाइजो फिर्ता, चिकित्सा लागत समावेश गरिन्छ) ● संरक्षित सम्पत्ति ● कानूनी कागजात प्राप्त (नागरिकता, नाता कायमको प्रमाण, जन्मदर्ता प्रमाणपत्र) ● सम्बन्ध विच्छेद प्रदान गरिएको ● अपराधीलाई जेल चलान ● बालबच्चाको संरक्षण जिम्मा प्राप्त गरिएको ● सुरक्षा/ रोक्ने आदेश प्राप्त गरिएको |
| अदालतमा प्रतिनिधित्व गर्ने | अदालतमा वा सेवाग्राहीको लागि अर्ध न्यायिक निकायमा उपस्थित हुनु। | एउटै अदालतमा एउटै मुद्दाको लागि धेरै पल्ट उपस्थित हुनु परेमा त्यसलाई एक सेवाको रूपमा गणना | कानूनी केसवर्क हेर्नुहोस्। |

| | | | |
|----------------------|--|---|--|
| | | गरिन्छ। यदि भिन्न मुद्दाको लागी या भिन्न अदालतमा उपस्थित भएमा नयाँ अदालति प्रतिनिधित्व सेवा थप्न सकिन्छ। | |
| कार्यान्वयन | कार्यान्वयन सेवा छुट्टै अदालति प्रकृया हो र अदालतको फैसला पछि प्रदान गरिन्छ, उदाहरणको लागी सम्पत्तीमा पहुँच प्राप्त गर्न। | एउटै फैसलाको कार्यान्वयनको लागी गरिएको विभिन्न कार्यहरूलाई एक सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ। कार्यान्वयन सेवाकै भागको रूपमा गरिएको क्षेत्र भ्रमणलाई छुट्टै क्षेत्र भ्रमण सेवाको रूपमा थप गरिनु पर्छ। | कानूनी केसवर्क हेर्नुहोस्। |
| मेलमिलाप | सहमतिमा पुग्न पक्षहरूलाई सहयोग गर्ने। क. अदालतभित्र हुने मेलमिलाप ख. अदालत बाहिर मेलमिलाप | एक सेवाग्राहीको लागी तीन महिनाको अवधीमा धेरै सत्रहरू सञ्चालन गरेमा त्यसलाई एक सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ। | <ul style="list-style-type: none"> ● मेलमिलापको सहमति प्राप्त गरिएको ● मेलमिलापको सहमतिहरू पूरा गरिएको ● थप हिंसा |
| मनोसामाजिक मनोविमर्श | मूल्यांकन; आघात, निराशा या आत्महत्याको लागी मनोविमर्श (जोडी, समूह, परिवार, व्यक्ति); भावनात्मक समर्थन; शिथिलता; सामना गर्ने रणनीति; सामाजिक समर्थन; सेवाग्राहीको पुनः ताकेता | कुनै सेवाग्राहीको लागी गरिएको धेरै सत्रहरूलाई एक सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ। | <ul style="list-style-type: none"> ● मनोसामाजिक सुधार भएको ● सेवाग्राहीले मनोविमर्श सत्रमा आउन छोडेको। |
| औपचारिक शिक्षा | विद्यालय वा कलेज वा विश्वविद्यालयमा भर्ना गरियो । | कुनै पाठ्यक्रममा भर्ना गर्नुलाई एक सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ। | |
| अनौपचारिक शिक्षा | संक्षिप्त पाठ्यक्रममा उपस्थिती जनाउने, उदाहरणको लागी, साक्षरता संख्या, प्रशिक्षण | कुनै संक्षिप्त पाठ्यक्रममा भर्ना गर्नुलाई एक सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ | |

| | | | |
|----------------------|---|--|--|
| व्यावसायिक प्रशिक्षण | सीप विकासको लागि प्रशिक्षण | व्यावसायिक प्रशिक्षणमा भर्ना गर्नुलाई एक सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ । | |
| रोजगार सेवा | रोजगार खोज्नको लागि सहयोग गर्ने | रोजगार खोज्नको लागि सहयोग गर्नुलाई एक सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ। | <ul style="list-style-type: none"> ● रोजगार पाइएको। |
| मानसिक स्वास्थ्य | मनोवैज्ञानिक वा मनोचिकित्सक, अस्पताल पुर्णवासले प्रदान गरेको सेवाहरूलाई समावेश गर्दछ तर मनोसामाजिक सेवाहरूलाई समेट्दैन। | कुनै सेवाग्राहीको लागि गरिएको धेरै सत्रहरूलाई एक सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ । | <ul style="list-style-type: none"> ● मानसिक स्वास्थ्यमा सुधार भएको । ● सेवाग्राहीले मनोविमर्श सत्रमा आउन छोडेको। |
| चिकित्सा सम्बन्धी | गर्भपतन र प्रजनन सम्बन्धी परामर्श साथै चिकित्सक, नर्स या अस्पतालद्वारा प्रदान गरिने सेवाहरू | एउटै चिकित्सा सम्बन्धी समस्याको लागि धेरै पटक भेट गरेमा त्यसलाई एक सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ। | |
| उद्धार | सेवाग्राही तत्काल खतरामा हुँदा सहायता गर्ने । सुरक्षा, प्रहरीसंग सम्पर्क, एयरपोर्ट जाँच, र सीमाना सीललाई समावेश गर्छ । सामान्यतया उद्धार कार्य गर्नको लागि साइटमा जानु पर्छ तर प्रहरीसंग र प्रहरीद्वारा उद्धार कार्यमा संलग्न पनि हुन सकिन्छ। | प्रत्येक उद्धारलाई छुट्टै सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ। | <ul style="list-style-type: none"> ● सफल उद्धार |
| भ्रमण | सेवाग्राहीको साथमा कुनै स्थानमा जाने, उदाहरणको लागि, प्रहरी प्रशासन, चिकित्सा सम्बन्धी भेट वा घरमा भ्रमणमा जाने। जग्गा प्राप्तीको लागि अदालतको कर्मचारी र विवादास्पद पक्षको भ्रमणलाई पनि समावेश गर्दछ। | प्रत्येक भ्रमणलाई छुट्टै सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ । | |
| आश्रयस्थल | छोटो या लामो अवधिको लागि आवास बसाई। सेवा खुल्ला र बन्द गरेको मितिले आवासमा बसेको अवधिबारे जानकारी दिन्छ । | आवासमा प्रत्येक बसाइलाई एक सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ। | |

| | | | |
|------------------------|--|---|--|
| मनारेञ्जनात्मक गतिविधि | उदाहरणको लागी, कला सम्बन्धी कक्षाहरु, कुकिंग, योग | प्रत्येक पाठ्यक्रमलाई एक सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ। | |
| पुनः एकीकरण | पीडितलाई स्वदेश फिर्ता लगायत समुदायमा/ परिवारमा पुनर्वासका लागी सहयोग गरिन्छ। | पुनः एकीकरणको लागी गरिने थुप्रै गतिविधिहरुलाई एक सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ । | <ul style="list-style-type: none"> ● सेवाग्राहीलाई पुनः एकीकरण गरिएको ● सेवाग्राहीलाई पुनः एकीकरण नगरिएको |
| केस सम्बन्धी बैठक | आवश्यकताहरुको आंकलन गर्दै, केस सम्बन्धी योजनाको विकास गर्न, तथ्य पत्ता लगाउन, सेवाहरुमा सेवाग्राहीको पहुँच समन्वय गर्न । | प्रत्येक केस सम्बन्धी बैठकलाई एक अलग सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ । | |
| आर्थिक सहायता | बीज रकम सहित आफ्ना आधारभूत आवश्यकताहरु पूरा गर्न सेवाग्राहीलाई पैसा या प्रावधानहरु प्रदान गर्ने। | सेवाग्राहीलाई पैसा या प्रावधानहरु विभिन्न आवश्यकताहरुका लागी प्रदान गर्नुलाई एक सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ । यदि आर्थिक सहयोग अन्य सेवाको भागको रूपमा प्रदान गरिएको छ भने, उदाहरणको लागी, पुनः एकीकरण, एक अतिरिक्त आर्थिक सहयोग सेवा थप्न सकिन्छ। | <ul style="list-style-type: none"> ● आर्थिक सहायता सेवा केका लागी प्रयोग भईरहेको छ भन्ने बारे फाईल नोट थप्नुहोस्, उदाहरणको लागी, आवास, रोजगारी, यातायात, चिकित्सा खर्च। |
| आपतकालीन राहत | खाना, कपडा सहित सेवाग्राहीको आवश्यकताहरु पूरा गर्न प्रावधानहरु बनाउनुहोस्। | सेवाग्राहीलाई आपतकालीन राहत प्रदान गर्नुलाई एक आर्थिक सहायता सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ। | |
| सुरक्षा योजना | सेवाग्राहीसंग सुरक्षा योजना विकास गर्नुहोस्। | प्रत्येक सुरक्षा योजनालाई सेवाको रूपमा गणना गरिन्छ। केसको | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | कागजातहरूमा सुरक्षा योजना थप्नुहोस्। | |
|--|--|---|--|

