बाढी प्रभावित क्षेत्रमा मानसिक स्वास्थ्य तथा मनोसामजिक सहयोगमा सम्लग्न

मनोपरामर्श दाताहरुको आचार संहिता

World Health Organization
Nepal

स्वास्थ्य सेवा भिभाग
ईपिडेमियोलोजि तथा रोग नियन्त्रण माहशाखा

पृष्ठभुमि:

भोटेकोशी नदीमा आएको विनाशकारी बाढीले रसुवा, नुवाकोट तथा धादिङ जिल्लामा उल्लेखनीय जनधनको क्षति पुऱ्याउनुका साथै व्यापक विस्थापन, असुरक्षा र दैनिक जीवनयापनमा गम्भीर असर पारेको छ। यसबाट प्रभावित धेरै व्यक्तिहरूले डर, चिन्ता, दुःख, शोक, आक्रोश तथा अन्य प्रकारका मनोसामाजिक कष्ट अनुभव गरिरहेका छन्। मानसिक स्वास्थ्य तथा मनोसामाजिक सहयोग (MHPSS) सम्बन्धी बढ्दो आवश्यकतालाई सम्बोधन गर्न विभिन्न साझेदार संस्थाहरूका मनोपरामर्शदाता तथा मनोबिदहरू परिचालन गरिएका छन्।

यस निर्देशिकाले बाढी प्रभावित व्यक्तिहरूलाई प्रारम्भिक मनोसामाजिक सहयोग प्रदान गर्ने परामर्शदाता, मनोबिद तथा अन्य सेवा प्रदायकहरूका लागि न्यूनतम नैतिक तथा गुणस्तरीय मापदण्डहरू निर्धारण गर्दछ।

रसुवा बाढी प्रतिकार्यमा संलग्न सबै परामर्शदाताका लागि न्यूनतम अपेक्षा

मनोवैज्ञानिक तथा मनोसामाजिक सहयोग प्राप्त गर्ने प्रत्येक व्यक्तिले आफूलाई सम्मान गरिएको, ध्यानपूर्वक सुनिएको र आवश्यक सहयोग प्राप्त भएको अनुभूति गर्दै अन्तरक्रिया समाप्त गर्नुपर्छ। कुनै पनि अन्तरक्रियाले व्यक्तिलाई थप मानसिक कष्ट, कलङ्क, शोषण, निर्भरता वा अन्य कुनै प्रकारको हानि पुऱ्याउनु हुँदैन।

नैतिकता, सुरक्षा र गुणस्तरीय सेवा नै प्राथमिकता हुन्। मनोपरामर्श सीप, प्रतिवेदनका लक्ष्य वा सेवा प्राप्त गर्ने व्यक्तिको सङ्ख्याभन्दा गुणस्तरीय तथा नैतिक सेवा प्रवाह बढी महत्वपूर्ण हुन्छ।

मनोपरामर्शदाताहरू परिचालन गर्ने सबै संस्थाहरूले यस आचारसंहिताको अनिवार्य पालना सुनिश्चित गर्नुपर्छ। साथै, सेवाको गुणस्तर र जवाफदेहितालाई कायम राख्न उपयुक्त गुणस्तर नियन्त्रण संयन्त्र लागू गरी क्षेत्रीय कार्य सञ्चालनका क्रममा अनुभवी सुपरभाइजरबाट नियमित प्राविधिक मार्गदर्शन, सुपरिभिजन तथा अनुगमनको व्यवस्था गर्नुपर्छ।

उद्देश्य (Purpose):

यस निर्देशिकाको उद्देश्य मनोसमाजिक सेवा प्रदनकर्ता बाट हुने सहयोग र अन्तरक्रियालाई सुरक्षित, सम्मानजनक, गोपनीय, भेदभावरहित, व्यक्तिकेन्द्रित तथा सेवा प्रदायकको क्षमता र व्यावसायिक सीमाभित्र सुनिश्चित गर्नु हो।

मूल नैतिक सिद्धान्तहरू (Core Ethical Principles):

मनोसामजिक परामर्शदाताको भूमिका समानुभूतिपूर्ण तथा सहयोगात्मक समर्थन प्रदान गर्नु, व्यक्तिका तत्काल आवश्यकता र सुरक्षा सम्बन्धी जोखिमहरू पहिचान गर्नु, तनाव सामना गर्ने क्षमता (coping) तथा सामाजिक सम्बन्धलाई सुदृढ गर्न सहयोग गर्नु, तथा आवश्यक पर्दा उपयुक्त सेवाहरूमा पहुँच सुनिश्चित गर्न सहजीकरण गर्नु हो।

हरेक परामर्शदाताले प्रत्येक अन्तरक्रियामा निम्न नैतिक सिद्धान्तहरू पालना गर्नुपर्छ ।

१. हानि नगर्ने (Do No Harm):

मनोसामजिक परामर्शदाताको पहिलो जिम्मेवारी भनेको कुनै पनि अन्तरक्रियाले व्यक्तिको मानसिक कष्ट, कलङ्क, जोखिम वा असुरक्षालाई थप वृद्धि नगरोस् भन्ने सुनिश्चित गर्नु हो।

परामर्शमा यी कार्यहरू गर्नु हुदैन:

- व्यक्तिलाई कुरा गर्न वा आफ्ना अनुभव साझा गर्न दबाब दिनु।
- पूरा गर्न नसकिने प्रतिबद्धता वा आश्वासन दिनु।
- आफ्नो क्षमता वा विशेषज्ञताभन्दा बाहिरको सेवा प्रदान गर्नु।
- व्यक्तिलाई परामर्शदाता वा सेवामाथि अनावश्यक रूपमा निर्भर बनाउनु।

२. गरिमा र स्वायत्तताको सम्मान (Respect for Dignity and Autonomy):

बाढीबाट प्रभावित सबै व्यक्तिलाई मनोसामजिक परामर्श आवश्यक पर्छ वा सबैले विपद्प्रति समान प्रकारको प्रतिक्रिया जनाउँछन् भन्ने अनुमान गर्नु हुँदैन।

- हरेक व्यक्तिलाई गरिमा, धैर्यता र सम्मानका साथ व्यवहार गर्नुपर्छ।
- प्रत्येक व्यक्तिलाई - सहयोग प्राप्त गर्ने वा नगर्ने, कुन विषयमा छलफल गर्ने, रेफरल स्वीकार गर्ने वा नगर्ने र जुनसुकै समयमा अन्तरक्रिया समाप्त गर्ने निर्णय गर्ने अधिकार हुन्छ।

३. गोपनीयताको संरक्षण (Confidentiality and Privacy):

परामर्शकर्ताले साझा गरेको जानकारी गोप्य राख्नुपर्छ। त्यस्तो जानकारी सेवा प्रदान गर्न, सुपरिवेक्षण गर्न, रेफरल गर्न, वा व्यक्ति वा अन्य व्यक्तिलाई गम्भीर हानिबाट जोगाउन आवश्यक भएको अवस्थामा मात्र प्रयोग वा साझा गर्न सकिन्छ।

परामर्शदाताले:

- सम्भव भएसम्म निजी र सुरक्षित स्थानमा संवाद गर्नुपर्छ।
- सहकर्मी, समुदायका सदस्य वा अन्य व्यक्तिसँग अनौपचारिक रूपमा घटनाबारे छलफल गर्नु हुँदैन।
- पहिचान खुल्ने जानकारी, तस्वीर वा व्यक्तिगत विवरण सामाजिक सञ्जाल वा अनौपचारिक सन्देश समूहहरूमा साझा गर्नु हुँदैन।
- गम्भीर तथा तत्काल सुरक्षा जोखिम भएको अवस्थामा गोपनीयताको सीमाबारे स्पष्ट जानकारी दिनुपर्छ।

४. सूचित सहमति (Informed Consent)

सेवा वा संवाद सुरु गर्नुअघि परमर्शकर्ताले आफ्नो परिचय र भूमिका स्पष्ट रूपमा बताउनु पर्छ। कुराकानीको उद्देश्य स्पष्ट बनाउने र आवश्यक भएमा प्राप्त जानकारी कसरी प्रयोग गरिनेछ भन्ने जानकारी दिनुपर्छ। यसका साथै व्यक्तिहरु कुराकानी गर्न सहज छन् वा छैनन् भन्ने सोध्नुहोस्।

हरेक सहमति स्वेच्छिक हुनुपर्छ। कुनै पनि व्यक्तिलाई सेवा वा छलफलमा सहभागी हुन दबाब दिनु हुँदैन।

५. भेदभावरहित व्यवहार (Non-discrimination):

उमेर, लिङ्ग, लैङ्गिक पहिचान, अपाङ्गता, जात, जातीयता, सामाजिक तथा आर्थिक अवस्था, धर्म, वैवाहिक स्थिति वा अन्य कुनै विशेषताका आधारमा भेदभाव नगरी सबैलाई समान सम्मान र सेवा प्रदान गर्नुपर्छ।

विशेष रूपमा निम्न समूहप्रति थप संवेदनशीलता अपनाउनुपर्छ:

- बालबालिका
- ज्येष्ठ नागरिक
- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरू
- मानसिक स्वास्थ्य समस्या भएका व्यक्तिहरू

- सञ्चार वा साक्षरतासम्बन्धी कठिनाइ भएका व्यक्तिहरू
- गर्भवती तथा सुत्केरी महिला

६. आफ्नो क्षमता र भूमिकाको सीमाभित्र काम गर्ने

परामर्शदाताले आफ्नो तालिम, अनुभव र व्यावसायिक भूमिकाको सीमा स्पष्ट रूपमा बुझ्नुपर्छ। अनिश्चितता भएको अवस्थामा आफ्नो सुपरिवेक्षक संग सहयोग लिनुहोस् वा आवश्यकताअनुसार रेफरल गर्नुहोस्। यस्तो सहयोग लिनु भनेको आफ्नो पेशाको तथा सेवाको गुणस्तर बढाउनु हो, कमजोरी होइन । उचित तालिम प्राप्त नगरेका कर्मचारीहरूले परामर्श, मनोचिकित्सा (psychotherapy) वा विशेषज्ञ मानसिक स्वास्थ्य सेवाहरू प्रदान गर्नु हुँदैन।

मनोसामाजिक सहयोग प्रदान गर्ने ब्यक्ति ले:

- यस निर्देशिकासम्बन्धी अभिमुखीकरण (orientation) प्राप्त गरेको हुनुपर्छ।
- विद्यमान रेफरल प्रणाली तथा उपलब्ध सेवाहरूको जानकारी राख्नुपर्छ।
- आधारभूत सक्रिय सुनुवाइ (active listening) तथा सहयोगात्मक सञ्चार सीप प्रदर्शन गर्न सक्षम हुनुपर्छ।
- आत्महत्याको जोखिम वा अन्य गम्भीर चिन्तामा रहेका व्यक्तिहरूको पहिचान तथा रेफरल प्रक्रिया बुझ्नुपर्छ।

परामर्शदाताले:

- मानसिक रोगको निदान गर्नु हुँदैन ।
- विशेष विशेषज्ञता आवश्यक पर्ने मनोवैज्ञानिक उपचार प्रदान गर्नु हुँदैन।
- औषधि सिफारिस वा प्रेस्क्राइब गर्नु हुँदैन।
- नियमित सुपरिवेक्षण तथा केस समीक्षा प्रक्रियामा सहभागी हुनुपर्छ।

मनोबैज्ञानिक प्राथमिक सहायता (Psychological First Aid): सम्पर्क गरौँ – सुनौँ – सहयोग गरौँ – जोडौँ

सम्पर्क गरौँ (CONNECT):

यसको मुख्य उद्देश्य तुरुन्तै मूल्याङ्कन वा परामर्श सत्र सञ्चालन गर्नु नभई व्यक्तिसँग विश्वासपूर्ण मानवीय सम्बन्ध स्थापित गर्नु हो।

- आफ्नो परिचय र भूमिका स्पष्ट रूपमा दिनुहोस्।
- व्यक्तिको शारीरिक तथा भावनात्मक सुरक्षा सुनिश्चित गर्नुहोस्।
- शान्त, सम्मानजनक र पूर्वाग्रहरहित व्यवहार अपनाउनुहोस्।
- व्यक्तिको व्यक्तिगत सीमा र गोपनीयताको सम्मान गर्नुहोस्।
- व्यक्तिले सहज रूपमा बुझ्न सक्ने भाषा प्रयोग गर्नुहोस्।
- सास्कृतिक सन्दर्भ तथा सञ्चारसम्बन्धी आवश्यकताहरूलाई ध्यानमा राख्नुहोस्।

सुनौँ (LISTEN):

व्यक्तिलाई आफूलाई चिन्तित बनाइरहेका विषयहरू व्यक्त गर्ने अवसर दिनुहोस्। व्यक्तिगत विचार वा विश्वास नथोपर्नुहोस्। ध्यान दिनुहोस, यो सोधपुछ होइन, ईमान्दार बुझ्ने प्रयास हो।

उपयोगी open ended प्रश्नहरू:

"अहिले तपाईंलाई सबैभन्दा बढी कुन कुराले चिन्तित बनाएको छ?"

"यस समयमा तपाईंका लागि सबैभन्दा उपयोगी सहयोग के हुन सक्छ?"

"तपाईंलाई सहयोग गर्न सक्ने व्यक्ति वा स्रोतहरू के-के छन्?"

यसका लागि:

- खुला (open ended questions) र सरल प्रश्नहरू सोध्नुहोस्।
- सक्रिय रूपमा सुनुवाइ (active listening) गर्नुहोस्।
- समानुभूति (empathy) तथा भावनाको स्वीकार्यता (emotion validation) प्रकट गर्नुहोस्।
- आवश्यकतानुसार मौनता (silence) र विरामको (pause) उचित प्रयोग गर्नुहोस्।

परामर्शदाताले आफ्ना व्यक्तिगत धारणा, मूल्य, धार्मिक विश्वास, राजनीतिक दृष्टिकोण वा आफूलाई उपयुक्त लागेको समाधान व्यक्तिमाथि थोपर्नु हुँदैन। व्यक्तिलाई के गर्नुपर्छ भनेर निर्देशन दिनुभन्दा बरु उनीहरूलाई: उपलब्ध विकल्पहरू पहिचान गर्न, सम्भावित परिणामहरू विचार गर्न, आफ्ना लागि उपयुक्त र सूचित निर्णय लिन सहयोग गर्नुपर्छ।

अनावश्यक सोधपुछ नगर्नुहोस। बारम्बार यस्ता प्रश्नहरू सोध्नु उपयुक्त हुँदैन:

"के भएको थियो, विस्तारमा बताउनुहोस्।"

"बाढी आएको बेला तपाईंलाई कस्तो महसुस भएको थियो?"

"तपाईंलाई भएको सबै कुरा विस्तारमा बताउनुहोस्।"

परामर्शदाताको भूमिका निर्णय प्रक्रियामा सहयोग गर्ने हो, व्यक्तिको तर्फबाट निर्णय गर्ने होइन।

सहयोग प्राप्त गर्ने पूर्वशर्तका रूपमा कुनै पनि व्यक्तिलाई आफ्नो पीडादायी वा आघातपूर्ण अनुभव पुनः सुनाउन बाध्य पारिनु हुँदैन।

सहयोग गरौँ (SUPPORT):

सहयोग व्यक्तिको वर्तमान आवश्यकता र व्यावहारिक सहयोगमा केन्द्रित हुनुपर्छ।

यसका लागि:

यथार्थपरक र इमानदार आश्वासन प्रदान गर्नुहोस् - "यो वास्तवमै कठिन परिस्थिति हो। अहिले उपलब्ध सहयोगहरू के-के छन् र तपाईंलाई तत्काल के कुराले सहयोग गर्न सक्छ भन्ने विषयमा सँगै विचार गरौँ"।

झुटो आश्वासन दिनु हुँदैन जस्तै "चिन्ता नगर्नुहोस्, सबै ठीक भइहाल्छ।"

- तत्काल आवश्यक व्यावहारिक आवश्यकताहरू पहिचान गर्न मद्दत गर्नुहोस्।
- व्यक्तिलाई उपलब्ध पारिवारिक, सामुदायिक तथा सामाजिक सहयोगको उपयोग गर्न प्रोत्साहन गर्नुहोस्।
- व्यक्तिका बलिया पक्ष, पुनरुत्थान क्षमता(resilience) तथा विद्यमान तनाव सामना गर्ने क्षमतालाई सुदृढ गर्न सहयोग गर्नुहोस्।
- आफ्नो जीवनसँग सम्बन्धित निर्णयहरूमा पुनः नियन्त्रणको अनुभूति दिलाउन सहयोग गर्नुहोस्।

- स्वस्थ र सकारात्मक तनाव सामना गर्ने उपायहरूलाई प्रोत्साहित गर्नुहोस्।
- परामर्शदाता वा सहायता टोलीप्रति अनावश्यक निर्भरता सिर्जना हुन नदिनुहोस्।
- नियमित दिनचर्या र दैनिक गतिविधिहरू पुनःस्थापित गर्न सहयोग गर्नुहोस्।

उपयुक्त सेवा तथा सहयोगसँग सम्पर्क गराउने (LINK)

परामर्शदाताले हाल उपलब्ध स्वास्थ्य, मानसिक स्वास्थ्य, संरक्षण तथा सामाजिक सेवाहरू, साथै विद्यमान रेफरल प्रणालीबारे पर्याप्त जानकारी राख्नुपर्छ।

निम्न अवस्थाहरूमा व्यक्तिलाई थप सहयोग वा सेवासँग जोड्नुपर्छ:

- मानसिक पीडा गम्भीर वा लामो समयसम्म कायम रहँदा।
- दैनिक कार्यसम्पादनमा उल्लेखनीय असर परेको अवस्थामा।
- सुरक्षा सम्बन्धी चिन्ता वा जोखिम देखिएको अवस्थामा।
- व्यक्तिले थप सहयोगको आवश्यकता व्यक्त गरेको अवस्थामा।
- व्यक्तिको आवश्यकता परामर्शदाताको क्षमता वा भूमिकाभन्दा बाहिर भएको अवस्थामा।

सम्भव भएसम्म व्यक्तिलाई केवल फोन नम्बर दिएर वा "अस्पताल जानुहोस्" भनेर मात्र नपठाउनुहोस्। बरु: कहाँ जाने, सेवा कसरी प्राप्त गर्ने, कस्तो प्रकारको सहयोग उपलब्ध छ, भन्ने विषयमा स्पष्ट र व्यावहारिक जानकारी उपलब्ध गराउनुहोस्।

परामर्शदाताले हाल उपलब्ध स्वास्थ्य, मानसिक स्वास्थ्य, संरक्षण तथा सामाजिक सेवाहरू, साथै विद्यमान रेफरल प्रणालीबारे पर्याप्त जानकारी राख्नुपर्छ।

पुनर्भेट (Follow-up)

फलो अप पहिचान गरिएका आवश्यकता, सुरक्षा सम्बन्धी जोखिम वा सहमति भएको हेरचाह योजनाका आधारमा हुनुपर्छ।

परामर्शदाताले:

- फलो अपको उद्देश्य स्पष्ट रूपमा जानकारी गराउनुपर्छ।
- सम्भव भएसम्म सेवाग्राहीसँग सहमति गरी फलो अपको व्यवस्था गर्नुपर्छ।
- चिकित्सकीय वा व्यावहारिक रूपमा आवश्यक सम्पर्कमा मात्र सीमित रहनुपर्छ।
- निर्भरता सिर्जना गर्न सक्ने अनावश्यक भेटघाट, फोन वा अन्य सम्पर्कहरूबाट बच्नुपर्छ।

फलो अपको उद्देश्य परामर्शदातालाई व्यक्तिको मुख्य सहयोगको स्रोत बनाउनु होइन; बरु परिवार, समुदाय तथा उपलब्ध सेवाहरूबाट प्राप्त हुने सहयोगलाई सुदृढ गर्नु हो।

स्वीकार्य नहुने व्यवहारहरू:

मनोसामाजिक परमर्शकर्ताले कहिल्यै पनि निम्न कार्य गर्नु हुँदैन:

- व्यक्तिलाई जानकारी खुलाउन वा सेवाग्राहीको इच्छाविपरीतसत्र जारी राख्न दबाब दिनु, करकाप गर्नु वा कुनै प्रकारको प्रभाव प्रयोग गर्नु।
- व्यक्तिको भावना र अनुभवको आलोचना गर्नु, दोषारोपण गर्नु, अपमानित गर्नु, लाञ्छना लगाउनु वा बेवास्ता गर्नु। साथै, व्यक्तिको प्रतिक्रिया "असामान्य" भएको वा "बलियो हुनुपर्छ" भन्ने जस्ता टिप्पणी गर्नु।
- अवास्तविक आश्वासन दिनु, झूटो आशा जगाउनु वा भ्रामक जानकारी प्रदान गर्नु।
- आफ्नो ज्ञान, सीप, तालिम वा अधिकारको सीमाभन्दा बाहिर गएर निदान (Diagnosis) गर्नु, मनोसामाजिक हस्तक्षेप प्रदान गर्नु वा औषधिसम्बन्धी सिफारिस गर्नु।
- सार्वजनिक वा अनुपयुक्त स्थानमा गोप्य वा संवेदनशील जानकारीबारे छलफल गर्नु।
- उचित सहमति तथा वैध उद्देश्यबिना व्यक्तिगत जानकारी सङ्कलन गर्नु, साझेदारी गर्नु, फोटो खिच्नु, रेकर्ड गर्नु वा भण्डारण गर्नु तथा गोपनीयता भङ्ग गर्नु।
- आफ्नो पेशागत भूमिका वा अधिकारलाई व्यक्तिगत, आर्थिक, राजनीतिक, धार्मिक वा अन्य निजी स्वार्थका लागि प्रयोग गर्नु।
- सेवाग्राहीसँग यौन, प्रेमसम्बन्धी वा अन्य कुनै अनुपयुक्त सम्बन्ध स्थापना गर्नु।
- व्यक्तिगत वा सामाजिक सञ्जालमार्फत गैर-पेशागत वा अनुपयुक्त उद्देश्यका लागि सम्पर्क गर्नु।
- व्यक्तिको आवश्यकता वा जोखिम आफ्नो भूमिका वा क्षमताभन्दा बाहिर भएको अवस्थामा आवश्यक सुपरिवेक्षण, रेफरल वा आकस्मिक सहयोग नखोज्नु।
- आफ्नो भूमिका प्रयोग गरी व्यक्तिहरूलाई राजनीतिक, धार्मिक वा अन्य व्यक्तिगत उद्देश्यका लागि प्रभावित, परिचालित वा भर्ती गर्नु।

शोषण, दुर्व्यवहार, यौनजन्य दुराचार, गोपनीयताको गम्भीर उल्लङ्घन, वा अन्य कुनै अनैतिक आचरणसम्बन्धी जानकारी, आशङ्का वा गुनासो प्राप्त भएमा स्थापित उजुरी तथा प्रतिकार संयन्त्रमार्फत अनिवार्य रूपमा प्रतिवेदन गर्नुपर्छ।

तत्काल वा विशेषज्ञ सहयोग आवश्यक पर्ने व्यक्तिहरूको पहिचान

प्रारम्भिक मनोसामाजिक तथा मनोवैज्ञानिक सहयोग (Psychological Support) सामान्य तथा अपेक्षित मानसिक तनाव वा पीडा अनुभव गरिरहेका धेरै व्यक्तिहरूका लागि उपयुक्त हुन्छ। तर, परामर्शदाताले थप मूल्याङ्कन, विशेष सेवा वा तत्काल हस्तक्षेप आवश्यक पर्ने अवस्थाहरू समयमै पहिचान गर्न सक्नुपर्छ।

निम्न अवस्थाहरूमा तत्काल रेफरल वा उच्च तहमा जानकारी (Escalation) गर्नुपर्छ:

- आत्महत्या सम्बन्धी वर्तमान सोच, मनसाय वा योजना भएको अवस्था।
- हालै आत्महत्याको प्रयास गरेको वा गम्भीर आत्म-हानि (Self-harm) गरेको अवस्था।
- अरूलाई हानि पुर्‍याउने धम्की वा तत्काल जोखिम भएको अवस्था।

- गम्भीर अन्योल, भ्रम वा समय, स्थान तथा व्यक्तिको पहिचान सम्बन्धी अभिमुखीकरण गुमेको अवस्था (Disorientation)।
- वास्तविकतासँगको सम्पर्क गुमेको वा गम्भीर मनोविक्षिप्त (Psychotic) लक्षण देखिएको अवस्था।
- सुरक्षित रूपमा व्यवस्थापन गर्न नसकिने अत्यधिक उत्तेजना वा आक्रोश (Agitation)।
- आफू वा आफ्नो जिम्मेवारीमा रहेका बालबालिकाको आधारभूत हेरचाह गर्न असमर्थ भएको अवस्था।
- गम्भीर संरक्षण (Protection) वा सुरक्षा (Safeguarding) सम्बन्धी जोखिम वा चिन्ता भएको अवस्था।
- गम्भीर वा तीव्र रूपमा बिग्रँदै गएको मानसिक तथा भावनात्मक कष्ट।

आत्महत्या गर्ने सोच, इच्छा वा योजना सम्बन्धी कुनै पनि अभिव्यक्तिलाई गम्भीरतापूर्वक लिनुपर्छ।

परामर्शदाताले:

- शान्त र संवेदनशील ढङ्गले, पूर्वाग्रहविना सुन्नुपर्छ।
- तत्काल सुरक्षा सम्बन्धी जोखिमको मूल्याङ्कन गर्नुपर्छ।
- निर्धारित सुपरभाईजर् वा सम्बन्धित स्वास्थ्यकर्मीसँग तुरुन्त परामर्श गर्नुपर्छ।
- स्वीकृत रेफरल प्रक्रियाअनुसार आवश्यक सेवा तथा सहयोगमा जोड्नुपर्छ।
- गोपनीयताको सम्मान गर्दै व्यक्तिको सुरक्षालाई सर्वोच्च प्राथमिकता दिनुपर्छ।
- तत्काल सुरक्षा जोखिम भएको अवस्थामा यथाशीघ्र सुपरभाईजर् तथा उपयुक्त स्वास्थ्य वा आपत्कालीन सेवासँग समन्वय गरी आवश्यक सहयोग सुनिश्चित गर्नुहोस्।

संवेदनशील तथा उच्च जोखिममा रहेका समूहहरूप्रति विशेष ध्यान

बालबालिका:

बालबालिकासँग काम गर्दा उनीहरूको सुरक्षा, संरक्षण र सर्वोत्तम हितलाई प्राथमिकता दिनुपर्छ।

- सुरक्षा तथा संरक्षणलाई सर्वोपरि प्राथमिकता दिनुहोस्।
- उमेर र विकासको स्तरअनुसार बुझ्न सकिने भाषा प्रयोग गर्नुहोस्।
- उपयुक्त तथा सुरक्षित अवस्थामा अभिभावक वा हेरचाहकर्तालाई संलग्न गराउनुहोस्।
- संवेदनशील विषयमा अनावश्यक रूपमा अन्य बालबालिका वा वयस्कहरूको उपस्थितिमा छलफल नगर्नुहोस्।
- जोखिममा रहेका बालबालिकाका लागि स्थापित बाल संरक्षण तथा सेफगार्डिङ प्रक्रियाको पालना गर्नुहोस्।

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरू

- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका लागि सूचना, सञ्चार र सेवाहरू पहुँचयोग्य तथा समावेशी हुनुपर्छ।
- सञ्चार र सेवाहरूमा सहज पहुँच सुनिश्चित गर्नुहोस्।
- अपाङ्गता भएकै कारण व्यक्तिलाई मानसिक स्वास्थ्य समस्या पनि छ भन्ने अनुमान नगर्नुहोस्।
- व्यक्तिलाई कस्तो सहयोग आवश्यक छ भनी प्रत्यक्ष रूपमा सोध्नुहोस्।

- आवश्यकता अनुसार सहायक सामग्री, औषधि तथा अन्य अत्यावश्यक सेवामा पहुँच सुनिश्चित गर्न सहयोग गर्नुहोस्।

पहिले देखि नै मानसिक स्वास्थ्य समस्या भएका व्यक्तिहरू

मानसिक स्वास्थ्यसम्बन्धी पूर्वअवस्था भएका व्यक्तिहरूलाई विशेष ध्यान आवश्यक हुन सक्छ।

- देखिएको सम्पूर्ण मानसिक कष्ट विपद्कै कारण भएको हो भन्ने अनुमान नगर्नुहोस्।
- सान्दर्भिक भएमा हाल प्राप्त भइरहेको सहयोग र उपचारबारे जानकारी लिनुहोस्।
- नियमित औषधि तथा उपचार सेवाको निरन्तरता कायम राख्न सहजीकरण गर्नुहोस्।
- लक्षणहरू बढ्दै गएको वा दैनिक कार्यसम्पादनमा कमी आएको अवस्थामा उपयुक्त सेवामा रेफर गर्नुहोस्।

तत्काल सुरक्षा सम्बन्धी जोखिमका कारण आवश्यक कारबाही गर्नुपर्ने अवस्थाबाहेक, वैध आवश्यकता तथा उचित स्वीकृतिबिना कुनै पनि व्यक्तिको व्यक्तिगत जानकारी विभिन्न संस्था, सामुदायिक समूह वा अनौपचारिक सञ्चार माध्यममार्फत साझा गर्नु हुँदैन। व्यक्तिगत जानकारी साझा गर्दा गोपनीयता, गरिमा तथा व्यक्तिको अधिकारको पूर्ण सम्मान गर्नुपर्छ।

ज्येष्ठ नागरिक तथा सञ्चारमा कठिनाइ भएका व्यक्तिहरू

ज्येष्ठ नागरिक तथा सञ्चारसम्बन्धी कठिनाइ भएका व्यक्तिहरूसँग धैर्यपूर्वक र आवश्यक अनुकूलनसहित काम गर्नुपर्छ।

- पर्याप्त समय दिनुहोस् र हतार नगर्नुहोस्।
- सरल, स्पष्ट र बुझ्न सजिलो भाषा प्रयोग गर्नुहोस्।
- प्रदान गरिने जानकारी उनीहरूले बुझ्न सक्ने र पहुँचयोग्य ढङ्गले प्रस्तुत भएको सुनिश्चित गर्नुहोस्।

अभिलेखीकरण, तथ्याङ्क सुरक्षा तथा जानकारी आदानप्रदान

सेवा प्रवाहका क्रममा सङ्कलन गरिने जानकारी हेरचाह (Care), रेफरल, सुपरिवेक्षण तथा प्रतिवेदनका लागि आवश्यक सूचनामा मात्र सीमित हुनुपर्छ।

परामर्शदाताले:

- आवश्यक तथा सान्दर्भिक जानकारी मात्र अभिलेख गर्नुपर्छ।
- अभिलेख तथा तथ्याङ्क सुरक्षित रूपमा भण्डारण गर्नुपर्छ।
- व्यक्तिगत जानकारीलाई अनधिकृत पहुँच, प्रयोग वा प्रकटीकरणबाट सुरक्षित राख्नुपर्छ।
- प्रतिवेदन तथा विश्लेषणका लागि सम्भव भएसम्म नामरहित (Anonymized) वा समष्टिगत (Aggregated) जानकारी प्रयोग गर्नुपर्छ।
- हेरचाह, रेफरल, सुपरिवेक्षण वा संरक्षणसम्बन्धी प्रयोजनका लागि आवश्यक परेको अवस्थामा मात्र जानकारी साझा गर्नुपर्छ।

व्यावसायिक सीमा (Professional Boundaries) तथा सुपरिवेक्षण

प्रत्येक परामर्शदातासँग तोकिएको एक सुपरिवेक्षक (Supervisor) हुनुपर्छ र आवश्यक पर्दा उनीसँग कसरी सम्पर्क गर्ने भन्ने प्रष्ट जानकारी हुनुपर्छ।

सुपरिवेक्षणका मुख्य उद्देश्यहरू निम्नानुसार छन्:

- जटिल वा उच्च जोखिमयुक्त घटनाहरूको समीक्षा तथा छलफल गर्न।
- नैतिक तथा व्यावसायिक चिन्ताहरूको समीक्षा गर्न।
- उपयुक्त रेफरल तथा सेवा समन्वयलाई सहयोग गर्न।
- परामर्श तथा सञ्चारसम्बन्धी सीपहरू सुधार गर्न।
- परामर्शदाताको क्षमता र जिम्मेवारीको सीमाभन्दा बाहिरका कार्यहरू पहिचान गर्न।
- गोपनीयतासम्बन्धी चुनौती तथा सरोकारहरू सम्बोधन गर्न।
- परामर्शदाताको मानसिक स्वास्थ्य, आत्महेरचाह तथा समग्र कल्याणलाई सहयोग गर्न।

निम्न अभ्यासहरू देखिएमा तत्काल सुपरिवेक्षकीय समीक्षा तथा आवश्यक सुधारात्मक कार्यवाही गरिनुपर्छ:

- व्यक्तिलाई आफ्नो आघातपूर्ण वा पीडादायी अनुभव जबरजस्ती खुलाउन दबाब दिनु।
- पर्याप्त गोपनीयता सुनिश्चित नगरी परामर्श सत्र सञ्चालन गर्नु।
- गोपनीयता उल्लङ्घन गर्नु वा संवेदनशील जानकारी अनुचित रूपमा साझा गर्नु।
- व्यक्तिगत, धार्मिक वा राजनीतिक विचार तथा सल्लाह थोपर्नु।
- आफ्नो क्षमता, तालिम वा जिम्मेवारीको सीमाभन्दा बाहिरको सेवा प्रदान गर्नु।
- अवास्तविक आश्वासन वा पूरा गर्न नसकिने वाचा गर्नु।
- उच्च जोखिममा रहेका व्यक्तिहरूको पहिचान गर्न वा समयमै रेफरल गर्न असफल हुनु।
- आवश्यकताभन्दा बढी व्यक्तिगत जानकारी सङ्कलन गर्नु।
- प्रभावित व्यक्तिको आवश्यकता र हितभन्दा रिपोर्टिङका लक्ष्य तथा तथ्याङ्कलाई प्राथमिकता दिनु।
- बारम्बार सम्पर्कमार्फत अनावश्यक निर्भरता सिर्जना गर्नु।

परामर्शदाताले आफ्नो अनिश्चितता, चुनौती वा गल्ती लुकाउनु हुँदैन। सहयोग, परामर्श वा सुपरिवेक्षण खोज्नु जिम्मेवार र व्यावसायिक अभ्यासको सूचक हो, कमजोरीको होइन। परामर्शदाताले आफ्नै तनाव, थकान तथा मानसिक स्वास्थ्य अवस्थाप्रति पनि सचेत रहनुपर्छ र आवश्यक पर्दा सहयोग लिनुपर्छ।

मुल सिद्धान्त: व्यक्तिलाई “ठीक पार्ने” वा “समस्या समाधान गरिदिने” प्रयास नगर्नुहोस्। बरु, सुरक्षित, सम्मानजनक र समानुभूतिपूर्ण सहयोग प्रदान गर्नुहोस्, उनीहरूको विद्यमान सहयोग प्रणालीलाई सुदृढ बनाउनुहोस्, र आवश्यक पर्दा उपयुक्त सेवा तथा हेरचाहसँग जोड्न सहयोग गर्नुहोस्।

न्यूनतम मापदण्ड: प्रत्येक अन्तरक्रिया SAFE हुनुपर्छ

सेवा प्रदान गर्ने प्रत्येक अन्तरक्रिया समाप्त गर्नु अघि परामर्शदाताले आफूलाई निम्न प्रश्नहरू सोध्नुपर्छ:

S – Safety (सुरक्षा): के व्यक्ति शारीरिक तथा भावनात्मक रूपमा सुरक्षित छन्?

के मैले कुनै तत्काल सुरक्षा जोखिम वा गम्भीर चिन्ता पहिचान गरेको छु?

A – Autonomy (स्वायत्तता): के मैले व्यक्तिको छनोट, मर्यादा, निर्णय गर्ने अधिकार तथा अन्तरक्रिया रोक्न सक्ने अधिकारको सम्मान गरेको छु?

F – Fit with My Role (मेरो भूमिकासँग सान्दर्भिकता): के म आफ्नो भूमिका, क्षमता, सीप तथा व्यावसायिक सीमाभित्र रहेर सेवा प्रदान गरिरहेको छु?

E – Essential Support (आवश्यक सहयोग): के मैले व्यक्तिको कुरा ध्यानपूर्वक सुनेँ, तत्काल आवश्यकताहरू सम्बोधन गरेँ, र आवश्यक परेमा उपयुक्त सहयोग वा सेवासँग जोड्ने प्रयास गरेँ?

✓DOs गर्नुहोस्	✗ नगर्नुहोस् (Don’ts)
आफ्नो परिचय दिनुहोस् र सूचित सहमति प्राप्त गर्नुहोस्।	व्यक्तिलाई सहयोग स्वीकार गर्न वा कुरा गर्न बाध्य नपार्नुहोस्।
गोपनीयता र व्यक्तिगत निजताको संरक्षण गर्नुहोस्।	घटनाका विवरण वा व्यक्तिको अवस्थाबारे सार्वजनिक रूपमा छलफल नगर्नुहोस्।
पूर्वाग्रह वा निर्णय नगरी ध्यानपूर्वक सुन्नुहोस्।	पीडादायी वा आघातपूर्ण अनुभवबारे बारम्बार सोधपुछ नगर्नुहोस्।
व्यक्तिलाई के सहयोग आवश्यक छ भनेर सोध्नुहोस्।	व्यक्तिलाई के चाहिन्छ भन्ने अनुमान नगर्नुहोस्।
सही, स्पष्ट र यथार्थपरक जानकारी प्रदान गर्नुहोस्।	झूटो वा अवास्तविक आश्वासन नदिनुहोस्।
व्यक्तिको विद्यमान सामना गर्ने क्षमता (coping skills) तथा सामाजिक सम्बन्धलाई सुदृढ बनाउन सहयोग गर्नुहोस्।	व्यक्तिलाई परामर्शदातामाथि अनावश्यक रूपमा निर्भर बनाउने व्यवहार नगर्नुहोस्।
आफ्नो क्षमता, तालिम र जिम्मेवारीको सीमाभित्र रहेर काम गर्नुहोस्।	आफ्नो तालिम वा योग्यताभन्दा बाहिर गएर रोग पहिचान (diagnosis) वा उपचार नगर्नुहोस्।
जोखिमको पहिचान गरी आवश्यक पर्दा उपयुक्त सेवामा रेफर गर्नुहोस्।	उच्च जोखिम भएका घटनाहरू एक्लै व्यवस्थापन गर्ने प्रयास नगर्नुहोस्।
व्यावसायिक सीमा (professional boundaries) कायम राख्नुहोस्।	व्यक्तिगत, आर्थिक, राजनीतिक, धार्मिक वा यौन स्वार्थका लागि सम्बन्ध नबनाउनुहोस्।
अनिश्चितता वा जटिल अवस्था आएमा सुपरिवेक्षण तथा परामर्श प्राप्त गर्नुहोस्।	कठिन अवस्था, त्रुटि वा चिन्ताहरू लुकाउने प्रयास नगर्नुहोस्।
सबै व्यक्तिलाई सम्मान, मर्यादा र समान व्यवहार प्रदान गर्नुहोस्।	कलङ्क, दोषारोपण, भेदभाव वा अपमानजनक व्यवहार नगर्नुहोस्।