



स्त्री मनोरक्षा प्रशिक्षण

हिंसा का सामना करने वाली महिलाओं
के लिए टेली-काउंसलिंग



सीखने के उद्देश्य



सीखने के उद्देश्य

- टेली-काउंसलिंग क्या है?
- हिंसा का सामना करने वाली महिलाओं के लिए टेली-काउंसलिंग क्यों महत्वपूर्ण है?
- टेली-परामर्श के मूल दिशानिर्देश।
- हिंसा का सामना करने वाली महिलाओं के लिए टेली काउंसलिंग कैसे करें?
- टेली-परामर्श/ काउंसलिंग के क्या लाभ हैं?
- टेली-परामर्श/काउंसलिंग में शामिल चुनौतियों को समझना।



टेली-काउंसलिंग क्या है?



टेली-काउंसलिंग क्या है?

- फोन या सुरक्षित ऑनलाइन प्लेटफॉर्म के माध्यम से मनोसामाजिक सहयोग एवं सहायता प्रदान करना।
- इन माध्यमों में वीडियो सेशन, मैसेज, टेलीफोन कॉल या ये सभी हो सकते हैं।



टेली-परामर्श की आवश्यकता क्यों है?

- घरेलू हिंसा का सामना करने वाली महिलाओं के बाहर जाने पर प्रतिबंध हो सकता है या उन्हें अपने बच्चों को पीछे छोड़ कर जाने में कठिनाई हो सकती है।
- कोविड-19 महामारी/पेंडेमिक के दौरान शारीरिक संपर्क और यात्रा पर प्रतिबंध होने के कारण।



टेली-परामर्श की आवश्यकता क्यों है?

- ऐसा संभव है की यौन हिंसा (बलात्कार) का सामना करने वाली महिलाएं बदनामी, शर्म या शारीरिक स्वास्थ्य संबंधित समस्याओं के डर से ओएससी में आने को तैयार न हों।





टेली-परामर्श के लिए बुनियादी कौशल

- सहानुभूति से भरी प्रतिक्रिया देना
- नॉन जजमेंटल रवैया अपनाना
- सक्रिय होकर एवं ध्यानपूर्वक बात सुनना
(बीच बीच में हम्म, हूँ हूँ का प्रयोग)
- पीड़िता की बातों को मान्यता देना



टेली-परामर्श के लिए बुनियादी कौशल

- ये प्रदर्शित करना की आप बातों को समझ रहे हैं, जैसे की "मैं समझ सकता हूं कि आप अपने पति के व्यवहार से बहुत दुखी और आहत महसूस कर रही हैं।"
- ध्यान देने वाले बनें।
- बातों को जोड़ कर फिर से सामने रखें। (पैराफ्रेसिंग।)





टेली-परामर्श में दिशानिर्देश

दिशा-निर्देश

- सत्रों की रिकॉर्डिंग के बारे में चर्चा करें।
- काउंसलर डेटा सुरक्षा और डेटा-रिकॉर्डिंग सेटिंग्स (गोपनीयता के मुद्दे) को निरस्त कर सकते हैं। पहले सत्र में
- सुरक्षा प्रोटोकॉल साझा करना होगा।



दिशा-निर्देश

- सहमति/कंसेंट लेना - सहमति के लिखित दस्तावेज की फोटो या उस को बोल कर (रिकॉर्ड कर के) ईमेल या चैट के माध्यम से भेजें।
- यदि परिवार कॉल करता है, तो महिला की सहमति होने पर ही उन्हें जानकारी प्रदान की जा सकती है (ये अनुमति और सहमति महिला के अकेले और सुरक्षित होने पर ही ली जानी चाहिए)।



दिशा-निर्देश

- नॉन जजमेंटल बनें और कोई व्यक्तिगत पूर्वाग्रह या पक्षपात न दिखाएं।
- टेली काउन्सलिंग में उपयोग किए जाने वाले उपकरणों के बारे में पर्याप्त जानकारी रखें।
- लिंग आधारित हिंसा, कानूनी मुद्दों के बारे में पर्याप्त जानकारी रखें



दिशानिर्देश: सुरक्षा प्रोटोकॉल

- सावधान रहें - दुर्व्यवहार करने वाले व्यक्ति आपकी फोन कॉल्स पर नजर रख सकते हैं।
- पहले सत्र में ही सुरक्षा प्रोटोकॉल के बारे में बता देना चाहिए।
- बैक कॉल किसी भी स्थिति में न करें क्योंकि इससे सुरक्षा को खतरा हो सकता है।





दिशानिर्देश: सुरक्षा प्रोटोकॉल

- पीड़िता से कहें कि अगर यह कॉल डिस्कनेक्ट हो जाए तो वापस कॉल करें।
- पीड़िता को फोन के कॉल हिस्ट्री से कॉल रिकॉर्ड हटाने के लिए कहें।
- खतरे को समझाने के लिए एक कोड बनायें।
- अगर काउंसलर से कॉल करने के लिए प्रार्थना की गयी है तो सुरक्षा का विशेष ध्यान रखा जाना चाहिए।



क्या कहें?

- 'आप जितना चाहें उतना या कम बात भी कर सकते हैं; बात करने का कोई दबाव नहीं है'।
- 'क्या मैं इस कॉल को जारी रख सकता हूं?' हां/नहीं में जवाब दें।
- 'क्या अब बात करना सुरक्षित/ठीक है?' हां/नहीं में जवाब दें।



क्या कहें?

- अगर बात करते समय कोई अचानक से आ जाए तो कह दे की आपकी दोस्त/सहेली है या राँग नंबर कह कर एकदम काट दें।
- 'आप इस नंबर को किसी सहेली के नाम से सेव कर सकते हैं'।
- 'फोन काटने के बाद हिस्ट्री से नंबर डिलीट कर दें'।





बॉउंड्रीज़ को बनाए रखने के लिए कुछ सामान्य नियम

निम्नलिखित पर चर्चा की जरूरत है।

- उपलब्धता।
- सत्रों की अवधि।
- मैसेज का जवाब देने का रूटीन।
- सोशल मीडिया पर कोई संपर्क नहीं होना चाहिए।
- अगर कोई तकनिकी दिक्कत हो तो किस प्रकार सम्पर्क किया जाए।



परिवार के सदस्यों के साथ काम करना

- अपराधी या परिवार के अन्य सदस्यों के साथ काम या बात तभी की जाए जब पीड़िता की सहमति हो।
- अगर लगे की पीड़िता की सुरक्षा को खतरा है तो अन्य सहायता प्रणालियों से संपर्क करें।
- सपोर्ट सिस्टम से संपर्क करते समय सुनिश्चित करें कि क्लाइंट कॉल पर मौजूद है।
- गोपनीयता बनाए रखें।





संकट के बीच बचाव करना

- अपना परिचय दें; सहमति लें। गोपनीयता का उल्लेख करें।
- सुरक्षा का आकलन करें।
- अधिकतम जानकारी और इनपुट साझा करें।
- आत्महत्या का जोखिम जाँच ले।
- एक सुरक्षा योजना बनाएं।
- जाँच लें के कितना सामाजिक समर्थन उपलब्ध है।
- रेफरल और अन्य आवश्यक संसाधन प्रदान करें।





टेली-काउंसलिंग में क्या न करें?

- क्लाइंट को वापस कॉल न करे। उनके कॉल करने की प्रतीक्षा करे।
- टेली-काउंसलिंग सत्र को रिकॉर्ड न करें।
- किसी भी शोध/रिसर्च के लिए पीड़िता के साथ सेशन की जानकारी का उपयोग न करें।



टेली-काउंसलिंग में क्या न करें?

- अधूरी या भ्रामक जानकारी न दें।
- झूठे आश्वासन न दें।
- यह न मान लें कि आपने फ़ोन करने वाले को पहचान लिया है।



टेली-परामर्श के लाभ:

- संकट के समय तत्काल सहायता प्रदान करता है।
- केस का प्रबंधन और संकट सहायता दूर से प्रदान की जा सकती है।
- गोपनीयता बनी रहती है।
- कम लागत
- एक बड़ी जनसँख्या तक पहुंचा जा सकता है।



टेली-परामर्श के लाभ:

- मदद मांगने में होने वाली बदनामी को कम किया जा सकता है।
- सभी के लिए उपलब्ध है - जैसे किशोर, बुजुर्ग और मार्जिनलाइज़्ड आबादी।
- सेवाओं की निरंतरता सुनिश्चित की जाती है- फॉलो अप करना आसान है और संकट के समय बात कर पाना संभव है।



सीमाएं:

- यह इन-पर्सन/फेस टु फेस काउंसलिंग का विकल्प नहीं है ।
- नॉन वर्बल कम्युनिकेशन और व्यवहार को देख पाना संभव नहीं है।
- परामर्शदाताओं को व्यापक और विस्तृत सेवाएं प्रदान करने की अनुमति नहीं देता है
- नेटवर्क की समस्या।
- अपराधी का मौजूद होना ।





टेली काउंसलिंग कब नहीं करनी चाहिए?

- सक्रिय आत्मघाती विचारों के मामले में
- जब असुरक्षित वातावरण हो (अपराधी आस पास मौजूद हो)
- पोस्टट्रॉमैटिक स्ट्रेस डिसऑर्डर (PTSD) के मामले में





References:

- Tele-counselling manual, Society for Nutrition, Education and Health Action (SNEHA), 2020 (<http://snehamumbai.org/wp-content/uploads/2020/11/Telecounselling-Manual.pdf>)
- Link to Training Audio Sessions on Tele Counselling for Women with Psychological Distress- <https://drive.google.com/drive/u/1/my-drive>

धन्यवाद

मिन्नु एल्सा अब्राहम - ट्रेनर
माधुरी अच् ऐन - प्रोजेक्ट मैनेजर
वीणा सत्यनारायण - को - प्रिंसिपल इन्वेस्टिगेटर
निम्हांस स्त्री मानोरक्षा प्रोजेक्ट

