

**Cara untuk menyokong
mangsa terselamat
Keganasan Berasaskan
Gender (Gender-based
Violence – GBV)
jika tiada pekerja
Keganasan Berasaskan
Gender yang tersedia
di kawasan anda**

**PANDUAN POKET LANGKAH
DEMI LANGKAH UNTUK
PEKERJA KEMANUSIAAN**



APAKAH ITU PANDUAN POKET?

Panduan Poket dan bahan sokongannya¹ menyediakan semua pekerja kemanusiaan dengan maklumat tentang:

- > **Cara untuk menyokong mangsa terselamat Keganasan Berasaskan Gender**
- > **Siapa yang mendedahkan pengalaman Keganasan Berasaskan Gender mereka kepada anda**
- > **Jika tiada pekerja Keganasan Berasaskan Gender (termasuk laluan rujukan Keganasan Berasaskan Gender atau tempat tumpuan Keganasan Berasaskan Gender) yang tersedia.**

Panduan Poket mematuhi standard global dalam menyediakan sokongan asas dan maklumat kepada mangsa terselamat Keganasan Berasaskan Gender tanpa memudaratkan lagi situasi. Kami menyarankan perkhidmatan pakar Keganasan Berasaskan Gender untuk menyesuaikan sumber ini dengan konteks di tempat anda, dalam cara yang bertumpukan mangsa terselamat.

Meskipun **Panduan Poket** menggunakan rangka kerja Bantuan Kecemasan Psikologi (PFA) (Bersedia, Pandang, Dengar, dan Hubung), pengetahuan atau pengalaman dalam PFA tidak diperlukan untuk menggunakannya. Latihan PFA secara komprehensif digalakkan.

SEKSYEN	HALAMAN	GUNAKAN UNTUK
Mesej penting	2 - 3	Panduan segera
Salasilah keputusan	4	
Lembaran Maklumat tentang perkhidmatan yang tersedia	5 - 6	
Ya, Jangan dan apa yang boleh dikatakan: Pandang Dengar Pautan	7-10	
Panduan langkah demi langkah Mendapatkan sokongan & Pencegahan Eksploitasi dan Penderaan Seksual (Prevention of Sexual Exploitation and Abuse – PSEA) Bersedia, Pandang, Dengar & Hubung	11 - 15	Menyediakan serta membina ilmu dan kemahiran dalam memberi respons
Kanak-kanak dan remaja	16 - 20	Panduan segera untuk kanak-kanak/ remaja di bawah 18 tahun

¹ Nota Latar dan Petua Pengguna/Panduan Penggunaan ada dilampirkan bersama Panduan Poket ini.

MESEJ PENTING

- > **Sentiasa bercakap dengan pakar Keganasan Berasaskan Gender dahulu untuk mengetahui perkhidmatan Keganasan Berasaskan Gender yang tersedia di kawasan anda.** Perkhidmatan tertentu boleh merangkumi talian penting, aplikasi mudah alih dan sokongan jarak jauh yang lain.
 - > **Ketahui tentang perkhidmatan lain yang tersedia di kawasan anda.** Ketahui perkhidmatan kesihatan, sokongan psikososial, tempat berlindung dan item bukan makanan yang disediakan oleh rakan kemanusiaan. Gunakan perkhidmatan yang disediakan oleh komuniti seperti masjid/gereja, kumpulan wanita dan Organisasi Perkhidmatan Ketidakupayaan.
 - > **Ingat peranan anda.** Dengar tanpa menghakimi. Berikan maklumat yang tepat, terkini tentang perkhidmatan yang tersedia. Biarkan mangsa terselamat buat keputusan mereka sendiri. Ketahui apa yang boleh dan tidak boleh anda uruskan. Meskipun tiada pekerja Keganasan Berasaskan Gender di kawasan anda, mungkin ada rakan lain seperti pakar perlindungan kanak-kanak atau pakar kesihatan mental, yang boleh menyokong mangsa terselamat yang perlukan perhatian dan bantuan lanjut. Minta kebenaran mangsa terselamat sebelum menghubungi mereka dengan mana-mana orang lain. Jangan paksa mangsa terselamat jika mereka kata tidak.
 - > **Jangan mengesan atau mencari-cari mangsa terselamat Keganasan Berasaskan Gender secara proaktif.** Pastikan anda bersedia memberi sokongan jika diminta.
 - > **Ingat amanah anda.** Semua pekerja kemanusiaan wajib menyokong mereka yang memerlukan tanpa menghakimi dan mendiskriminasi, tanpa mengambil kira: gender, orientasi seksual, identiti gender, status kahwin, status ketidakupayaan, umur, etnik/puak/bangsa/agama, siapa pelaku keganasan, dan situasi di mana keganasan tersebut telah dilakukan.
- Gunakan kaedah yang bertumpukan mangsa terselamat dengan mengamalkan:**
- > **Menghormati:** semua tindakan harus diambil berpandukan pilihan, kehendak, hak dan maruah mangsa terselamat.
 - > **Keselamatan:** keselamatan mangsa terselamat adalah keutamaan terpenting.
 - > **Kerahsiaan:** orang ramai berhak untuk menentukan kepada siapa mereka akan menceritakan kisah mereka. Menjaga kerahsiaan bermakna tidak berkongsi sebarang maklumat dengan sesiapa sahaja.
 - > **Tanpa diskriminasi:** berikan layanan sama rata dan adil bagi sesiapa yang perlukan sokongan.

- **Jika ada perkhidmatan kesihatan, *sentiasa* berikan maklumat yang tersedia tentangnya.** Kongsikan perkara yang anda tahu, dan perkara yang anda tidak tahu. Biarkan mangsa terselamat tentukan jika mereka ingin mengaksesnya. Mendapatkan penjagaan perubatan dalam masa 72 jam, boleh mencegah jangkitan hubungan jenis (STI), dan yang diambil dalam masa 120 jam boleh mencegah kehamilan tidak diingini.
 - Berikan peluang kepada orang hilang upaya untuk bercakap dengan anda tanpa kehadiran pengasuh mereka, jika diminta dan tidak akan membahayakan atau menengangkan hubungan tersebut.
 - Lelaki atau kanak-kanak lelaki yang telah dirogol tidak semestinya homoseksual atau dwiseksual. Keganasan Berasaskan Gender berlaku kerana kuasa, dan bukannya seksualiti seseorang.
 - Kumpulan seksual dan gender minoriti sering berisiko ditimpa bahaya dan keganasan disebabkan orientasi seksual dan/atau identiti gender mereka. Dengar dan berikan sokongan kepada semua mangsa terselamat.
 - Keganasan Berasaskan Gender boleh dilakukan oleh sesiapa sahaja termasuk pasangan, pasangan intim, ahli keluarga, pengasuh, mertua, orang tidak dikenali, ibu bapa, atau orang yang bertukar wang atau barang untuk menjalankan hubungan seksual.
 - Sesiapa sahaja boleh menjadi mangsa terselamat Keganasan Berasaskan Gender – termasuk, tetapi tidak dibataskan kepada orang yang sudah kahwin, orang tua atau pekerja seks.
 - **Lindungi identiti dan keselamatan mangsa terselamat. Jangan tulis, ambil gambar atau berkongsi secara lisan, sebarang maklumat peribadi/pegecaman mangsa terselamat atau pengalaman mereka, termasuk dengan penyelia anda. Jauhkan telefon dan komputer untuk mengelak kebimbangan suara mangsa terselamat dirakam.**
 - Maklumat peribadi/pegecaman diri merangkumi nama mangsa terselamat, nama pelaku, tarikh lahir, nombor pendaftaran, alamat rumah, alamat kerja, lokasi sekolah anak-anak mereka, waktu dan tempat kejadian berlaku dll.
 - Kongsikan maklumat umum yang tidak boleh mengecam identiti

 - Dengan pasukan atau rakan sektor anda untuk meningkatkan keselamatan program anda.
 - Dengan rangkaian sokongan anda untuk menjaga diri dan mendapatkan perangsang.
- “Saya mendapat tahu ada beberapa orang yang telah diganggu di kawasan kemudahan air kerana lokasinya yang terasing dan jauh. Kita boleh cuba kurangkan gangguan ini dengan menggunakan kemudahan air yang lebih dekat, atau pergi mengambil air secara berkumpulan, atau...”***
- “Seorang individu telah berkongsi dengan saya, pengalaman buruk yang berlaku kepada mereka. Saya tidak boleh berkongsi butirannya, tetapi saya perlukan sokongan untuk menangani kesan daripada interaksi ini.”***

SALASILAH KEPUTUSAN



BERSEDIA

Ingat perkhidmatan yang sedia ada.

Bagi kanak-kanak dan remaja, pergi ke halaman 16



Kejadian Keganasan Berasaskan Gender didedahkan kepada anda...

Oleh orang lain...

Berikan maklumat yang terkini dan tepat tentang sebarang perkhidmatan dan sokongan yang tersedia untuk mangsa terselamat. Galakkan individu yang memberitahu anda untuk kongsi maklumat ini secara selamat dan rahsia dengan mangsa terselamat, agar mereka bersedia untuk membuat pendedahan.

NOTA: JANGAN mencari-cari mangsa terselamat Keganasan Berasaskan Gender.

Oleh mangsa terselamat sendiri

PANDANG & DENGAR

(rujuk kepada halaman 7 & 8)

Kenalkan diri anda. Tanya bagaimana anda boleh membantu. Amalkan sikap menghormati, menjaga keselamatan, menjaga kerahsiaan dan tanpa diskriminasi.

Adakah pekerja/laluan rujukan Keganasan Berasaskan Gender yang tersedia?

Ya. Ikuti laluan rujukan Keganasan Berasaskan Gender untuk memberitahu mangsa terselamat tentang perkhidmatan Keganasan Berasaskan Gender yang tersedia dan buat rujukan, jika dibenarkan oleh mereka.

Tidak. HUBUNG (rujuk kepada halaman 9 & 10) Berikan maklumat yang tepat tentang perkhidmatan yang tersedia.

Adakah mangsa terselamat ingin dihubungkan kepada sesuatu perkhidmatan?

Ya. Berikan maklumat terperinci tentang sumber/perkhidmatan yang tersedia termasuk cara untuk mengaksesnya, waktu-waktu penting dan lokasi, tempat tumpuan perkhidmatan, pilihan pengangkutan yang selamat dll. Jangan kongsi maklumat mangsa terselamat atau pengalaman mereka tanpa kebenaran yang nyata dan termaklum daripada mangsa terselamat. Jangan catatkan butiran tentang kejadian atau maklumat pencemaran diri mangsa terselamat.

Tidak. Jaga kerahsiaan. Terangkan kepada mangsa terselamat bahawa mereka boleh menukar fikiran mereka dan mendapatkan perkhidmatan pada waktu kemudian. Bagi perkhidmatan sementara, bergerak atau yang tersedia buat waktu terhad, sediakan maklumat tentang bila perkhidmatan ini akan dihentikan.

LEMBARAN MAKLUMAT

Isikan lembaran maklumat ini untuk mendapatkan perkhidmatan di kawasan anda, dan simpannya di tempat yang mudah diakses.

Bantu pakar Keganasan Berasaskan Gender, ketua pasukan dan rakan-rakan anda untuk mengenal pasti (1) perkhidmatan yang disediakan oleh rakan-rakan kemanusiaan dan (2) perkhidmatan berasaskan komuniti seperti kumpulan agama/tempat beribadat, kumpulan wanita, Organisasi Orang Hilang Upaya dll.

Perlindungan Kanak-kanak	Maklumat:	
	Tempat tumpuan:	
Kesihatan mental/ sokongan psikososial	Maklumat:	
	Tempat tumpuan:	
Kesihatan	Maklumat:	
	Tempat tumpuan:	
Kesihatan seksual dan reproduktif	Maklumat:	
	Tempat tumpuan:	
Item bukan makanan/ WASH termasuk kit jaga diri	Maklumat:	
	Tempat tumpuan:	
Tempat berlindung	Maklumat:	
	Tempat tumpuan:	

Undang-undang	Maklumat:	
	Tempat tumpuan:	
Makanan dan nutrisi	Maklumat:	
	Tempat tumpuan:	
Perkhidmatan bagi remaja/ anak muda	Maklumat:	
	Tempat tumpuan:	
Perkhidmatan bagi orang hilang upaya	Maklumat:	
	Tempat tumpuan:	
Perkhidmatan bagi kumpulan seksual dan gender minoriti	Maklumat:	
	Tempat tumpuan:	
Perkhidmatan bagi kanak-kanak atau keluarga yang diketuai wanita	Maklumat:	
	Tempat tumpuan:	
Lain-lain	Maklumat:	
	Tempat tumpuan:	
Lain-lain	Maklumat:	
	Tempat tumpuan:	

YA, JANGAN DAN APA YANG BOLEH DIKATAKAN

Bagi kanak-kanak dan remaja, lihat halaman 16



PANDANG

YA

- ✓ **YA**, benarkan mangsa terselamat mendekati anda. Dengar apa keperluan mereka.
- ✓ **YA**, tanya bagaimana anda boleh uruskan keperluan asas penting dahulu. Ada mangsa terselamat yang mungkin perlukan penjagaan perubatan atau pakaian dengan segera.
- ✓ **YA**, tanya mangsa terselamat jika mereka selesai untuk bercakap dengan anda di lokasi anda pada waktu itu. Jika mangsa terselamat ditemani orang lain, jangan andaikannya selamat untuk bercakap dengan mangsa terselamat itu tentang pengalaman mereka, di depan peneman tersebut.
- ✓ **YA**, berikan sokongan praktikal seperti air, tempat duduk rahsia, tisu dll.
- ✓ **YA**, minta mangsa terselamat pilih seorang yang dirasakan selamat untuk menterjemahkan bagi dan/atau menyokong mereka, jika perlu.

JANGAN

- ✗ **JANGAN** abaikan orang yang datang kepada anda untuk berkongsi pengalaman buruk, tidak selesai, salah dan/atau keganasan yang telah dialami oleh mereka.
- ✗ **JANGAN** paksa atau desak seseorang untuk menerima bantuan.
- ✗ **JANGAN** bereaksi berlebihan. Sentiasa bertenang.
- ✗ **JANGAN** mendesak mangsa terselamat untuk berkongsi lebih banyak maklumat daripada apa yang mereka ingin kongsi. Butiran tentang kejadian dan pelakunya adalah tidak penting atau relevan kepada peranan anda untuk mendengar masalah dan memberi maklumat tentang perkhidmatan yang tersedia.
- ✗ **JANGAN** tanya seseorang jika mereka telah melalui Keganasan Berasaskan Gender, telah dirogol, telah dipukul dll.

Contoh apa yang boleh dikatakan...

- "Anda nampaknya sedang sakit teruk, anda ingin pergi ke klinik kesihatan?"
- "Adakah tempat ini selesai untuk anda? Ada tempat lain yang lebih selesai untuk anda? Anda rasa selesai untuk berbual di sini?"
- "Anda ingin sedikit air? Sila duduk."



DENGAR

YA

- ✓ **YA**, pastikan kerahsiaan maklumat yang dikongsikan. Jika anda perlukan nasihat dan panduan dalam cara menyokong mangsa terselamat, minta kebenaran mangsa terselamat untuk bercakap dengan pakar atau rakan sekerja anda. Lakukannya tanpa mendedahkan maklumat peribadi mangsa terselamat.
- ✓ **YA**, uruskan sebarang jangkaan tentang pembatasan kerahsiaan anda, **jika berkenaan**.²
- ✓ **YA**, uruskan jangkaan anda tentang peranan anda.
- ✓ **YA**, anda perlu lebih banyak mendengar daripada bercakap.
- ✓ **YA**, gunakan kata-kata yang menenangkan dan menyokong, tegaskan perkara yang berlaku bukan kesalahan mereka.

JANGAN

- ✗ **JANGAN** tulis apa-apa, ambil gambar mangsa terselamat, rakam perbualan pada telefon atau peranti lain, atau beritahu orang lain termasuk pihak media.
- ✗ **JANGAN** bertanya tentang kejadian yang berlaku. Sebaliknya, dengar dan tanya bagaimana anda boleh menyokong mereka.
- ✗ **JANGAN** bandingkan pengalaman orang itu dengan sesuatu yang telah berlaku kepada orang lain. Jangan kata situasi tersebut sebagai “bukan masalah besar” atau tidak penting. Apa yang penting adalah perasaan mangsa terselamat tentang pengalaman mereka.
- ✗ **JANGAN** meragui atau menyangkal apa yang diberitahu anda oleh seseorang. Ingat, anda perlu mendengar tanpa menghakimi dan berikan maklumat tentang perkhidmatan yang tersedia.

Contoh apa yang boleh dikatakan...

- “Bagaimana saya boleh menyokong anda?”
- Semua perkara yang kita bualkan akan kekal antara kita berdua sahaja. Saya tidak akan kongsikan apa-apa tanpa kebenaran anda.”
- “Saya akan cuba menyokong anda setakat yang boleh, tetapi saya bukan kaunselor. Saya boleh kongsikan apa-apa maklumat yang ada tentang sokongan yang tersedia untuk anda.”
- “Sila beritahu saya apa sahaja yang anda ingin kongsikan. Anda tidak perlu ceritakan pengalaman anda untuk mendapatkan maklumat tentang sokongan yang tersedia.”
- “Saya kesal perkara ini berlaku kepada anda.”
- “Apa yang berlaku bukan salah anda.”

² Sesetengah konteks dalam kes tertentu adalah wajib untuk dilaporkan. Rujuk kepada tempat tumpuan Perlindungan anda dan/atau pakar Keganasan Berasaskan Gender untuk maklumat dan panduan lanjut.



PAUTAN

YA

- ✓ **YA**, hormati hak mangsa terselamat untuk membuat keputusan mereka sendiri.
- ✓ **YA**, kongsi maklumat tentang perkhidmatan yang tersedia, termasuk perkhidmatan yang bukan khusus untuk Keganasan Berasaskan Gender.
- ✓ **YA**, beritahu mangsa terselamat bahawa mereka tidak perlu membuat keputusan sekarang ini, mereka boleh menukar fikiran mereka dan mengakses perkhidmatan ini pada waktu kemudian.
- ✓ **YA**, tanya jika ada sesiapa, kawan, ahli keluarga, pengasuh atau orang lain yang dipercayai, untuk menyokong mangsa terselamat.
- ✓ **YA**, tawarkan telefon atau peranti komunikasi anda kepada mangsa terselamat untuk mereka hubungi orang yang dipercayai, jika dirasakan selamat.
- ✓ **YA**, minta kebenaran mangsa terselamat sebelum bertindak.
- ✓ **YA**, tamatkan perbualan dengan menawarkan sokongan.



JANGAN

- ✗ **JANGAN** besar-besarkan kelayakan anda, membuat janji palsu atau memberi maklumat palsu.
- ✗ **JANGAN** berikan nasihat atau pendapat anda sendiri tentang tindakan terbaik yang seterusnya.
- ✗ **JANGAN** andaikan anda tahu apa yang diinginkan atau diperlukan oleh seseorang. Sesetengah tindakan boleh meningkatkan risiko seseorang itu diberatkan dengan lebih banyak stigma, balas dendam atau bahaya.
- ✗ **JANGAN** buat andaian tentang seseorang atau pengalaman mereka, dan jangan mendiskriminasi atas sebarang sebab termasuk umur, status kahwin, ketidakupayaan, agama, etnik, kelas, orientasi seksual, identiti gender, identiti pelaku-pelaku dll.
- ✗ **JANGAN** cuba damaikan, tenteramkan atau selesaikan masalah antara orang yang mengalami Keganasan Berasaskan Gender dan mana-mana orang lain (seperti pelakunya, atau mana-mana orang ketiga seperti ahli keluarga, ahli jawatankuasa komuniti, ketua komuniti, dll.).
- ✗ **JANGAN** kongsi butiran kejadian dan maklumat peribadi mangsa terselamat dengan sesiapa sahaja. Ini termasuk ahli keluarga mangsa terselamat, polis/pihak keselamatan, ketua komuniti, rakan sekerja, penyelia, dll. Berkongsi maklumat ini boleh memburukkan lagi keadaan mangsa terselamat.
- ✗ **JANGAN** bertanya tentang atau menghubungi mangsa terselamat selepas perbualan ditamatkan.



Contoh apa yang boleh dikatakan...

- “Perbualan ini antara kita berdua sahaja.”
- “Saya bukan kaunselor, tetapi saya boleh berikan anda maklumat yang saya ada. Ada beberapa orang/organisasi yang mungkin dapat memberi sokongan kepada anda dan/atau keluarga anda. Anda ingin dapatkan maklumat tentang mereka?”
- “Ini adalah maklumat tentang perkhidmatan itu termasuk lokasi, waktu perkhidmatan dibuka, kos (jika ada), pilihan pengangkutan dan nama orang yang boleh dihubungi.”
- “Ada sesiapa yang anda percayai, untuk menyokong anda, seperti ahli keluarga atau kawan? Anda ingin gunakan telefon saya untuk menelefon sesiapa pada waktu ini?”
- “Dalam menentukan langkah seterusnya, keinginan dan keselesaan anda adalah perkara terpenting yang perlu difikirkan.”
- “Jangan rasa tertekan untuk membuat sebarang keputusan sekarang. Fikirkan dahulu dan, anda boleh sahaja menukar fikiran anda kemudian.”
- “Saya tidak boleh bercakap bagi pihak anda untuk cuba selesaikan situasi ini. Tetapi, saya boleh menyokong anda dalam perbualan ini dan mendengar masalah anda.”
- “Nampaknya anda sudah merancang tindakan yang seterusnya. Itu adalah langkah yang positif.”

PERSPEKTIF MANGSA TERSELEMAT: Manfaat dan risiko dalam mendapatkan sokongan

Mencari perkhidmatan tidak selalunya selamat bagi mangsa terselamat dan boleh membawa lebih banyak keburukan. Ingat, peranan anda adalah menyediakan maklumat yang tepat, terkini tentang perkhidmatan yang tersedia dan biarkan mangsa terselamat buat keputusan mereka sendiri yang dirasakan selamat. Lihat contoh manfaat atau risiko yang berikut:

RISIKO dalam mendapatkan sokongan

- Kemungkinan kawan, keluarga dan/atau komuniti mangsa terselamat mendapat tahu, yang boleh menyebabkan mereka dicap, diusir keluar daripada rumah atau komuniti mereka, dan/atau terdedah kepada keganasan yang lebih teruk.
- Kemungkinan pelaku mendapat tahu perbuatannya sudah diketahui orang lain, dan mereka akan membalas dengan mencederakan mahupun membunuh mangsa terselamat.
- Kemungkinan penyedia perkhidmatan terdedah kepada ancaman dan keganasan oleh pelaku atau komuniti, jika mereka dilihat sebagai membantu mangsa terselamat.
- Kemungkinan menerima respons yang tidak sensitif daripada penyedia perkhidmatan jika mereka tidak dilatih dengan betul.

MANFAAT dalam mendapatkan sokongan

- Akses kepada sokongan yang boleh menyelamatkan nyawa.
- Akses kepada penjagaan perubatan yang selamat, sulit dan profesional pada waktunya, bagi mencegah HIV dan kehamilan tidak diingini.
- Akses kepada perkhidmatan lain yang lebih bersih dan selesa, termasuk pilihan dalam keselamatan dan sokongan psikososial.
- Akses kepada sokongan yang boleh mencegah keganasan daripada bertambah teruk.

EKSPLOITASI DAN PENDERAAN SEKSUAL oleh pekerja kemanusiaan atau individu yang terlibat dalam bantuan kemanusiaan

Pencegahan Eksploitasi dan Penderaan Seksual merujuk kepada langkah-langkah untuk melindungi mereka yang paling berisiko daripada eksploitasi dan penderaan seksual oleh pekerja kemanusiaan dan kakitangan yang berkaitan, termasuk pekerja bantuan kemanusiaan, sukarelawan, pengawal keselamatan, kontraktor, pemandu, kakitangan misi UN, pendamai, pembekal/penjual barang dan perkhidmatan untuk tujuan kemanusiaan, dan sebagainya.

Sokongan yang dinyatakan dalam sumber ini akan diberikan kepada mana-mana mangsa terselamat Keganasan Berasaskan Gender, tidak kira siapa pelakunya. Jika pelaku adalah pekerja bantuan atau terlibat dalam bantuan kemanusiaan, hubungi Tempat Tumpuan Pencegahan Eksploitasi dan Penderaan Seksual atau rangkaian Pencegahan Eksploitasi dan Penderaan Seksual di negara anda untuk tindakan lanjut.



BERSEDIA:

Persediaan adalah penting. Meskipun tiada pekerja Keganasan Berasaskan Gender (termasuk laluan rujukan Keganasan Berasaskan Gender atau tempat tumpuan Keganasan Berasaskan Gender) yang tersedia di kawasan anda, mungkin ada perkhidmatan lain termasuk di peringkat tempatan/komuniti, yang boleh membantu seseorang. Anda mungkin sudah tahu tentang perkhidmatan-perkhidmatan ini!

Ketahui tentang perkhidmatan yang tersedia

→ Gunakan **Lembaran Maklumat (halaman 5 & 6)** untuk mengisikan maklumat tentang perkhidmatan yang tersedia. Bekerjasama dengan pakar Keganasan Berasaskan Gender, ketua pasukan anda, rakan sekerja dan pihak lain. Tulis maklumat penting tentang cara mengakses perkhidmatan termasuk di mana, siapa untuk dihubungi, dan siapa yang boleh/tidak boleh mengaksesnya (cth. wanita sahaja, perlukan dokumen, dll.).

→ Tanya ketua pasukan anda, pengurus program dan/atau penyelaras kluster/sektor tentang protokol Pencegahan Eksploitasi dan Penderaan Seksual. Jika agensi anda tiada protokol tetap bagi Pencegahan Eksploitasi dan Penderaan Seksual, hubungi tempat tumpuan Pencegahan Eksploitasi dan Penderaan Seksual untuk panduan.

Berlatih sehingga sempurna

- Biasakan diri dengan **skrip contoh pada halaman 7 - 10**. Berlatih membacanya bersama rakan sekerja dan kawan-kawan. Semakin kerap anda berlatih, semakin mudah anda uruskan mangsa terselamat Keganasan Berasaskan Gender yang meminta bantuan anda.
- Rujuk kepada **Manual Petua Pengguna** untuk maklumat tambahan dalam cara berlatih dengan/mempraktikkan bahan ini.
- **Panduan Poket** ini adalah berguna untuk sesiapa yang sedang melalui situasi yang susah. Lain kali rakan sekerja atau kawan anda meminta sokongan atau nasihat anda, cuba berlatih menggunakan soalan-soalan dan skrip dalam sumber ini.



PANDANG:

Jika seseorang mendedahkan pengalaman Keganasan Berasaskan Gender mereka kepada anda...

Kenalkan diri anda

- Beritahu nama anda, peranan anda dan siapakah diri anda. Tanya bagaimana anda boleh membantu.

Uruskan keperluan asas yang mustahak

- > Keperluan asas bagi setiap orang adalah berbeza, seperti penjagaan perubatan segera, air, mencari orang yang tersayang, atau selimut atau pakaian yang hilang, koyak, kotor atau tertanggal. Bagi mangsa terselamat Keganasan Berasaskan Gender, keperluan asas terpenting mungkin adalah pakaian, untuk membuat mereka rasa lebih selesa dan dihormati.
- > Biarkan mangsa terselamat luahkan perasaan mereka tentang keselamatan dan perlindungan diri mereka. Elakkan membuat andaian tentang apa yang dilihat oleh anda.

Ketahui tentang cara-cara berbeza yang digunakan oleh mangsa terselamat untuk mendapatkan sokongan

- > Biarkan orang itu meluahkan emosi mereka dalam apa jua cara. Setiap orang mempunyai respons yang berbeza kepada stres dan krisis. Sesetengah orang mungkin berdiam diri dan tidak dapat bercakap; marah dan menjerit; menyalahkan diri sendiri atas apa yang berlaku pada mereka; menangis; ganas dan sebagainya.

- > Orang hilang upaya, orang yang bercakap dalam bahasa lain dan orang-orang lain akan mengalami lebih banyak kesukaran dalam mendapatkan sokongan. Ikuti prinsip yang bertumpukan mangsa terselamat dan kerahsiaan, semasa mendengar dan menyokong individu ini. Walaupun anda tidak dapat memahami seseorang, anda masih boleh mengambil berat dan menunjukkan sokongan.
- > Pastikan ada kakitangan wanita untuk memberikan sokongan, terutamanya jika budaya anda tidak membenarkan wanita dan/atau kanak-kanak perempuan berinteraksi dengan lelaki.

Ketahui apa yang boleh dan tidak boleh anda uruskan

- > Situasi tertentu perlukan sokongan khusus di luar peranan anda, seperti situasi yang melibatkan kanak-kanak, pelaporan wajib,³ bahaya pasti bagi mangsa terselamat, atau kemungkinan mangsa terselamat mencederakan diri mereka atau orang lain. Bagi situasi seperti ini, mungkin ada tempat tumpuan lain yang dapat memberi sokongan yang lebih sesuai. Rujuk kepada **Lembaran Maklumat (halaman 5 & 6)**.



INGAT, jika anda ingin dapatkan sokongan daripada penyelia atau pekerja kemanusiaan yang lain, **SENTIASA minta kebenaran mangsa terselamat terlebih dahulu**. Beritahu mangsa terselamat dengan siapa anda ingin bercakap, mengapa anda ingin bercakap dengan mereka, dan maklumat yang ingin dikongsikan. Jika mangsa terselamat tidak selesa atau enggan berkongsi maklumat mereka, bantu mereka sebaik yang boleh menggunakan alat-alat dalam Panduan Poket ini.

³ Sesetengah konteks dalam kes tertentu adalah wajib untuk dilaporkan. Rujuk kepada tempat tumpuan Perlindungan anda dan/atau pakar Keganasan Berasaskan Gender untuk maklumat dan panduan lanjut.



DENGAR:

Selepas menguruskan keperluan mangsa terselamat, dan memastikan mereka tidak berada dalam bahaya, **DENGAR**.

Mangsa terselamat mungkin sedang bersusah hati dan/atau keliru, tetapi sebagai pembantu anda mesti kekal bertenang sebaik yang mungkin. Biarkan individu itu berkongsi seberapa banyak atau seberapa sedikit maklumat yang mereka ingin kongsi. Anda tidak berperanan untuk memberi kaunseling, membawa individu tersebut mendapatkan perkhidmatan atau menemu bual mereka tentang pengalaman mereka. Daripada anda bertanya soalan terperinci tentang kejadian tersebut, fokus untuk memberikan maklumat tentang perkhidmatan yang tersedia.

PETUA: Biasanya, lebih baik untuk elakkan bertanya soalan, terutamanya soalan yang bermula dengan “MENGAPA”, kerana soalan seperti ini boleh dilihat sebagai menyalahkan mangsa terselamat.

Dengar sahaja, atau jika perlu, tanya soalan seperti “boleh saya beritahu anda tentang perkhidmatan yang tersedia untuk menyokong anda” atau “bagaimana saya boleh menyokong anda?”

KEBAIKAN MENDENGAR:

Dalam situasi tertentu, mungkin tiada perkhidmatan atau sumber yang tersedia untuk dikongsi dengan mangsa terselamat. Anda mungkin akan rasa tidak berdaya. Penting untuk anda berterus-terang dengan mangsa terselamat, dan berterima kasih atas keberanian mereka untuk berkongsi pengalaman mereka dengan anda, minta maaf kerana anda tidak dapat memberi lebih banyak bantuan, dan jaga maruah mangsa terselamat semasa anda berbual dengan mereka. Sekadar berada di situ untuk mendengar akan menunjukkan sokongan anda.



PAUTAN:

Apabila menyokong mangsa terselamat untuk membuat keputusan tentang langkah seterusnya...

Tanya dengan mangsa terselamat jika ada sesiapa yang mereka percayai untuk menyokong mereka.

- Jika pendapat anda diminta, galakkan mangsa terselamat untuk buat keputusan sendiri tentang siapa, bila dan mengapa.
- Jangan berikan pendapat anda sendiri tentang situasi itu.

Jika ada perkhidmatan, berikan maklumat yang tepat kepada mangsa terselamat tentang perkhidmatan atau pilihan tersebut untuk menambahkan ketenangan mereka.

- > Persediaan adalah penting. Gunakan **Lembaran Maklumat (halaman 5 & 6)** dan pastikan anda memiliki maklumat yang tepat, terkini tentang perkhidmatan yang tersedia, dan cara mengaksesnya.
- > Jika anda tidak pasti sama ada sesuatu perkhidmatan ada tersedia, katakan anda tidak pasti.

Tamatkan perbualan dengan penuh belas kasihan.

- > Menjaga kerahsiaan.
- > Berikan sokongan positif pada apa-apa keputusan yang dibuat oleh mangsa terselamat.
- > Ingat, anda perlu menyokong keputusan dan pilihan mangsa terselamat, meskipun mereka tidak membuat apa-apa keputusan. Jangan ulangi sesi atau perjumpaan dengan mangsa terselamat, berikan kaunseling, atau cuba uruskan kes mangsa terselamat.

Selepas perbualan tamat

Renungkan dan jaga diri: Ingat bahawa meskipun anda telah melakukan yang terbaik, anda tidak akan dapat mengubah pengalaman atau menghilangkan derita mereka. Mendengar pengalaman orang lain boleh mendedahkan anda kepada pengalaman mereka yang terseksa,

traumatik, atau melukakan hati – juga dipanggil trauma sekunder. Fikirkan cara untuk menangani perasaan ini bagi menjaga diri anda. Hubungi sistem sokongan dan rangkaian anda sendiri, termasuk rakan sekerja, ketua pasukan atau pakar Keganasan Berasaskan Gender, untuk menjelaskan interaksi (pastikan kerahsiaan mangsa terselamat dijaga) dan mendapatkan sokongan.

Memandangkan keganasan tertentu (seperti keganasan rumah tangga) boleh berlaku mengikut masa, anda mungkin akan berjumpa lagi dengan orang ini, atau mendapati mereka telah melalui keganasan sekali lagi. Meskipun anda tidak dapat mengubah pengalaman mereka, anda boleh:

- > Mendengar tanpa menghakimi mangsa terselamat pada setiap kali, meskipun anda pernah bercakap dengan mereka sebelum ini.
- > Cuba perbaiki perancangan anda, tingkatkan keselamatan perkhidmatan, dan sediakan persekitaran yang lebih positif bagi mereka yang mengalami Keganasan Berasaskan Gender.

MENYOKONG KANAK-KANAK DAN REMAJA DI BAWAH UMUR 18 TAHUN

MESEJ PENTING

----> **Sentiasa bercakap** dengan pakar Keganasan Berasaskan Gender atau perlindungan kanak-kanak dalam negara/konteks anda dahulu untuk mengetahui: (1) perkhidmatan yang tersedia di kawasan anda serta (2) protokol dan prosedurnya.⁴

----> **Jangan buat jahat.** Jangan mencari-cari mangsa terselamat kanak-kanak. Anda tidak bertanggungjawab untuk menyiasat atau menilaikan sama ada kanak-kanak/remaja sedang mengalami keganasan. Berbuat demikian boleh menambah keganasan atau risiko bagi kanak-kanak/remaja itu. Bersikap terbuka jika anda didatangi kanak-kanak/remaja yang meminta bantuan anda.

----> **Ingat peranan anda.** Jika kanak-kanak/remaja meminta bantuan anda,

1. Dengar tanpa menghakimi.
2. Sokong kanak-kanak/remaja itu dan hubungkan mereka kepada

orang dewasa yang mereka percayai dan dirasakan selamat. Ini mungkin bukan ibu bapa, pengasuh atau ahli keluarga mereka.

3. Jangan buat keputusan untuk kanak-kanak/remaja, termasuk memaksa pengasuh mereka atau mana-mana orang lain, untuk menemani mereka semasa mereka bercakap dengan anda.

----> **Tenangkan mereka.** Biarkan kanak-kanak/remaja itu yang memulakan perbualan, meskipun anda perlu menemaninya dalam diam. Duduk bertentangan mata, kekalkan gerak-geri tubuh yang terbuka agar kanak-kanak/remaja itu rasa selesa untuk bercakap dengan anda, jika mereka mahu. Elakkan bertanya soalan tentang kejadian, oleh siapa dan mengapa – sebaliknya, gunakan kata-kata yang menenangkan, dan cakap dalam cara yang mereka boleh fahami.

INGAT, jika ada pekerja Keganasan Berasaskan Gender atau perlindungan kanak-kanak/laluan rujukan yang tersedia di kawasan anda, rujuk kanak-kanak/remaja itu kepada pakar yang boleh membantu mereka, secara selamat dan sulit.



Gunakan panduan ini jika **tiada pekerja Keganasan Berasaskan Gender atau perlindungan kanak-kanak/laluan rujukan** yang tersedia di kawasan anda.

⁴ Rujuk kepada tempat tumpuan Keganasan Berasaskan Gender atau Perlindungan Kanak-kanak di negara anda untuk protokol dan prosedur tempatan, termasuk: (1) pembatasan kerahsiaan dan (2) tempat tumpuan Keganasan Berasaskan Gender dan perlindungan kanak-kanak yang telah ditetapkan.

----> **Layan setiap kanak-kanak dengan adil.** Semua kanak-kanak harus diberikan sokongan yang saksama, tanpa mengambil kira jantina, umur, situasi keluarga, status pengasuh mereka, atau mana-mana bahagian identiti mereka. Jangan layan kanak-kanak yang melalui Keganasan Berasaskan Gender seperti mereka tidak berdaya. Setiap kanak-kanak mempunyai kekuatan serta keupayaan pemulihan yang berbeza. Cakap dengan mangsa terselamat kanak-kanak dalam cara yang mereka fahami, sambil menghormati maruah dan pendapat mereka.

----> **Jaga kerahsiaan.** Jangan tulis, ambil gambar atau membuat apa jua rakaman interaksi anda dengan kanak-kanak/remaja itu. Jauhkan telefon atau komputer yang mungkin dianggap akan digunakan untuk merakam perbualan. Minta kebenaran untuk kongsi maklumat tentang kanak-kanak/remaja itu atau pengalaman mereka. Dapatkan kebenaran untuk kongsi maklumat mereka meskipun dengan orang yang dipercayai oleh kanak-kanak/remaja itu.

----> **Pastikan keselamatan kanak-kanak tersebut.** Keselamatan fizikal dan emosi kanak-kanak tersebut adalah keutamaan terpenting. Jaga



Dalam sesetengah kes, cara untuk memastikan kesejahteraan fizikal dan mental **demi kepentingan anak itu**, adalah tidak jelas. Jika anda tidak pasti tentang keselamatan situasi mereka, beritahu kanak-kanak itu yang anda akan berbincang secara sulit, dengan penyedia perkhidmatan lain atau ahli pasukan yang lebih arif dalam memastikan keselamatan mereka.⁴

keselamatan kanak-kanak tersebut dalam semua interaksi bersama mereka, dan berkenaan apa-apa langkah seterusnya.

----> **Perhatikan cara kanak-kanak/remaja atau pengasuh mereka meminta sokongan.** Cara kanak-kanak dan remaja meminta tolong berbeza daripada cara orang dewasa, dan mereka jarang terus membuat pendedahan. Kanak-kanak mungkin enggan mempercayai dan bercakap dengan orang dewasa, terutamanya orang dewasa yang tidak dikenali; rasa takut, segan atau malu; atau rasa khuatir untuk meluahkan emosi mereka. Anda mungkin akan: (1) mendengar khabar angin tentang penderaan kanak-kanak, (2) didatangi orang dewasa yang meminta bantuan bagi kanak-kanak atau (3) mengesyaki penderaan kanak-kanak berdasarkan tanda-tanda atau tingkah laku kanak-kanak itu.

JIKA ANDA DITANYA TENTANG BANTUAN BAGI KANAK-KANAK/REMAJA...

- ✓ **YA**, berikan maklumat yang tepat, terkini tentang perkhidmatan yang tersedia kepada individu yang meminta sokongan anda.
- ✓ **YA**, pastikan kerahsiaan dijaga.⁴

- ✗ **JANGAN** menyiasat khabar angin atau cuba mencari/temu bual kanak-kanak/remaja itu.
- ✗ **JANGAN** bincangkan atau kongsi maklumat yang anda tahu dengan sesiapa sahaja.⁴

JIKA KANAK-KANAK/REMAJA ITU MEMINTA BANTUAN ANDA...

**PANDANG**

- ✓ **Tanyakan** kanak-kanak/remaja itu jika mereka ingin pergi ke tempat yang lebih senyap dan sulit untuk berbual.
- ✓ **YA**, pastikan anda duduk bertentangan mata dengan mereka. Kekalkan bahasa gerak-geri tubuh yang terbuka.
- ✓ **YA**, tanya kanak-kanak perempuan dan lelaki jika mereka ingin bercakap dengan orang dewasa wanita atau lelaki.

- ✗ **JANGAN** suruh kanak-kanak/remaja itu pergi ke tempat yang lebih senyap atau sulit, atau mengasingkannya, jika mereka tidak mahu.
- ✗ **JANGAN** sentuh, peluk atau bersentuhan secara fizikal kerana ini boleh menjadi traumatik, tidak selesa dan menyedihkan.

**DENGAR**

- ✓ **YA**, dengar dan tumpukan perhatian kepada komunikasi badan bukan lisan.
- ✓ **YA**, sentiasa bertenang dan bersabar, dan dengar apa yang sedang diperkatakan tanpa menghakimi.
- ✓ **YA**, biarkan kanak-kanak/remaja itu mengekspresikan diri mereka dalam kata-kata mereka sendiri.

- ✗ **JANGAN** menemu bual mereka atau menilai situasi. Jangan tulis, ambil gambar atau berkongsi secara lisan, maklumat tentang kanak-kanak/remaja itu atau pengalaman mereka.⁴
- ✗ **JANGAN** tunjukkan rasa terkejut, tidak percaya, marah atau sebarang reaksi lain yang boleh mengganggu kanak-kanak/remaja itu.
- ✗ **JANGAN** gunakan perkataan rumit atau bercakap lebih banyak daripada kanak-kanak/remaja itu.



TENANGKAN

- ✓ **YA**, yakinkan kanak-kanak/remaja itu bahawa mereka boleh memberitahu anda pengalaman mereka.
- ✓ **YA**, hormati pendapat, fahaman dan pemikiran kanak-kanak itu.
- ✓ **YA**, gunakan kata-kata yang menenangkan dan sesuai dengan konteks budaya anda... contohnya:

"Saya percaya awak" – membina kepercayaan

"Saya lega awak memberitahu saya" – membina hubungan dengan kanak-kanak

"Terima kasih kerana berkongsi pengalaman awak" – menunjukkan empati

"Awak berani kerana bercakap dengan saya" – meyakinkan dan memberi semangat

- ✗ **JANGAN** buat janji yang tidak boleh ditepati seperti berkata "segalanya akan selamat" jika anda tidak boleh menjamin kesejahteraan kanak-kanak tersebut.
- ✗ **JANGAN** paksa kanak-kanak/remaja itu untuk terus bercakap dengan anda jika mereka tidak mahu.



PAUTAN

- ✓ **YA**, tanya jika ada sesiapa yang dipercayai oleh kanak-kanak/remaja itu, dan jika mereka ingin menghubungi orang tersebut, atau ingin ditemani untuk mencari orang tersebut.
- ✓ **YA**, temankan kanak-kanak/remaja itu sehingga mereka rasa selamat, atau berada di bawah jagaan orang yang mereka percayai dan dirasakan selamat.
- ✓ **YA**, berikan maklumat yang tepat, relevan kepada kanak-kanak/remaja itu dan orang dewasa yang mereka percayai, tentang perkhidmatan yang tersedia dan cara mengaksesnya
- ✓ **YA**, beritahu perkara yang anda tahu, dan perkara yang anda tidak tahu. Kata "Saya tidak tahu" atau "Saya tiada maklumat itu" jika anda tidak mempunyai maklumat yang diminta.

- ✗ **JANGAN** paksa kanak-kanak/remaja untuk bawa pengasuh atau orang lain bersama mereka apabila mereka bercakap dengan anda, kerana individu ini mungkin adalah pelaku keganasan itu, atau kanak-kanak/remaja tersebut tidak mahu berkongsi pengalaman mereka dengan individu tersebut.
- ✗ **JANGAN** biarkan kanak-kanak /remaja seorang diri semasa mereka tertekan (contohnya, menangis, marah atau terkejut).
- ✗ **JANGAN** cuba selesaikan masalah tersebut sendiri, merancang atau membuat keputusan bagi kanak-kanak/remaja itu.

Rujukan umur dan keupayaan kanak-kanak untuk membuat keputusan

Perhatikan bahawa pekerja pakar – yang berpengalaman dalam menguruskan kanak-kanak/remaja yang pernah mengalami Keganasan Berasaskan Gender – berkelayakan untuk menentukan keupayaan kanak-kanak atau remaja dalam membuat keputusan bersama di antara kanak-kanak/remaja tersebut dan pengasuh mereka.

Sebagai bukan pakar, anda berperanan untuk mendengar dan menenangkan kanak-kanak/remaja itu, dan hubungkan mereka kepada orang yang mereka percayai, dan beri maklumat tentang perkhidmatan yang tersedia. Kategori umur di bawah adalah sekadar rujukan, dan boleh bertukar menurut umur, tahap kematangan, peringkat perkembangan dan faktor-faktor lain.

Remaja berumur 15 tahun dan ke atas biasanya adalah cukup matang untuk membuat keputusan mereka sendiri dan memahami pengalaman mereka.

→ **Peranan anda:** (1) dengar pengalaman yang dikongsi oleh remaja itu, (2) galakkan remaja itu menghubungi orang yang mereka percayai untuk dapatkan sokongan dan (3) berikan maklumat tentang perkhidmatan yang tersedia dan cara mengaksesnya.

Kanak-kanak kecil yang berumur 6 hingga 9 tahun dan remaja yang berumur 10 hingga 14 tahun mungkin boleh atau tidak boleh melaporkan sendiri pengalaman keganasan mereka. Mereka mungkin boleh atau tidak boleh membuat keputusan mereka sendiri.

→ **Peranan anda:** (1) galakkan kanak-kanak/remaja itu menghubungi orang dewasa yang mereka percayai, untuk menyokong langkah mereka seterusnya dan (2) berikan maklumat kepada kanak-kanak/remaja dan orang dewasa tersebut, tentang perkhidmatan yang tersedia dan cara mengaksesnya.

Bayi dan kanak-kanak berumur 0 hingga 5 tahun tidak akan melapor sendiri pengalaman keganasan kerana tidak atau kurang pandai untuk berkomunikasi. Individu lain – kawan, pengasuh, ahli keluarga, ahli komuniti dll. – yang mungkin akan mencari bantuan bagi pihak kanak-kanak itu.

→ **Peranan anda:** berikan maklumat kepada individu tersebut tentang perkhidmatan yang tersedia dan cara mengaksesnya.

Disesuaikan daripada: Garis Panduan bagi Menentukan Kepentingan Utama, 2008, UNHCR. Menjaga Mangsa Terselamat Kanak-kanak Penderaan Seksual, 2012, IRC/UNICEF.

Sumber ini adalah panduan tambahan untuk
Garis Panduan Jawatankuasa Tetap Antara Agensi
(Inter-Agency Standing Committee – IASC)
bagi Keganasan Berasaskan Gender, 2015.
www.gbvguidelines.org

www.gbvguidelines.org/pocketguide



Panduan Poket Keganasan Berasaskan Gender

*Versi Panduan Poket ini telah diterjemahkan dan/atau disesuaikan oleh
UNICEF Malaysia berdasarkan sumber antara agensi global dalam versi asal bahasa Inggeris*