

Cara membantu penyintas kekerasan berbasis gender saat tidak ada pegiat pencegahan dan layanan KBG di daerah Anda

BUKU SAKU
LANGKAH-LANGKAH BAGI
PRAKTISI KEMANUSIAAN



APA ISI *BUKU SAKU* INI?

Buku Saku dan materi pendukungnya¹ menyediakan **informasi kepada** semua praktisi kemanusiaan tentang:

- **Cara membantu penyintas kekerasan berbasis gender (KBG)**
- **Siapa yang mengungkapkan pengalamannya tentang KBG kepada Anda**
- **Apabila tidak terdapat pegiat pencegahan dan layanan KBG (termasuk mekanisme rujukan KBG atau penanggung jawab KBG).**

Buku Saku menggunakan standar global pemberian bantuan dan informasi dasar kepada penyintas KBG tanpa menimbulkan efek negatif lebih lanjut. Kami mendorong Anda mengadaptasi buku pegangan ini sesuai dengan konteks lokal Anda dengan bantuan spesialis KBG dan dengan cara yang mempertahankan pendekatan yang berpusat pada penyintas.

Meskipun *Buku Saku* menggunakan kerangka Bantuan Psikologis Pertama (BPP) (Siapkan, Lihat, Dengarkan, dan Hubungkan), pengetahuan atau pelatihan sebelumnya tentang BPP tidak diperlukan. Pelatihan BPP secara komprehensif didorong untuk dilakukan.

BAGIAN	HALAMAN	DIGUNAKAN UNTUK
Pesan Kunci	2 - 3	Panduan segera
Pohon keputusan	4	
Lembar Informasi tentang pelayanan yang tersedia	5 - 6	
Hal-Hal yang Boleh dan Tidak Boleh Dilakukan dan hal yang dapat dikatakan: Lihat Dengarkan Hubungkan	7-10	
Panduan langkah demi langkah Mencari bantuan & PEPS Siapkan, Lihat, Dengarkan, & Hubungkan	11 - 15	Persiapan dan mengembangkan pengetahuan dan keterampilan untuk merespons
Anak-anak dan remaja	16 - 20	Panduan segera untuk anak-anak dan remaja di bawah 18 tahun

¹ *Buku Saku* disertai dengan Catatan Latar Belakang dan Kiat Pengguna/Panduan Cara.

PESAN KUNCI

----> **Selalu bicara dengan spesialis KBG terlebih dahulu untuk memahami jenis-jenis pelayanan KBG yang ada di daerah Anda.**

Beberapa bentuk layanan dapat berupa layanan hotline, aplikasi bergerak, atau bantuan jarak jauh lainnya.

----> **Ketahui pelayanan lain yang tersedia di daerah Anda.** Identifikasi pelayanan yang diberikan oleh mitra kemanusiaan seperti kesehatan, bantuan psikosial, tempat penampungan, dan barang nonpangan. Pertimbangkan pelayanan yang diberikan kelompok-kelompok masyarakat seperti mesjid/gereja, kelompok perempuan, dan Organisasi Pelayanan Disabilitas.

----> **Ingat peran Anda.** Jadilah pendengar, tanpa menghakimi. Berikan informasi yang akurat dan terkini tentang pelayanan yang tersedia. Biarkan penyintas menentukan pilihan mereka sendiri. Ketahui hal yang dapat dan tidak dapat Anda kelola. Meskipun tidak ada pegiat pencegahan dan layanan KBG di daerah Anda, mungkin ada mitra lain, seperti spesialis perlindungan anak atau kesehatan jiwa, yang dapat membantu penyintas yang membutuhkan perhatian dan bantuan tambahan. Minta izin dari penyintas sebelum menghubungi mereka dengan siapa pun. Jangan memaksa penyintas jika ia tidak memberi izin.

----> **Jangan mengidentifikasi atau mencari penyintas KBG secara proaktif.** Luangkan waktu saat seseorang meminta bantuan.

----> **Ingat mandat Anda.** Semua praktisi kemanusiaan dimandatkan untuk

memberikan bantuan yang tidak menghakimi dan tidak diskriminatif kepada orang-orang yang membutuhkan terlepas dari: gender, orientasi seksual, identitas gender, status perkawinan, status disabilitas, usia, etnisitas/suku/ras/agama, siapa pelaku kekerasan, dan situasi saat kekerasan dilakukan.

Gunakan pendekatan yang berpusat pada penyintas dengan menerapkan:

- > **Rasa menghormati:** semua tindakan yang dilakukan dipandu oleh rasa menghormati pilihan, harapan, hak, dan martabat penyintas.
- > **Keselamatan:** keselamatan penyintas adalah prioritas utama.
- > **Kerahasiaan:** semua orang berhak memilih kepada siapa mereka akan atau tidak akan menceritakan kisahnya. Menjaga kerahasiaan berarti tidak memberikan informasi apa pun kepada siapa pun.
- > **Nondiskriminasi:** memberikan perlakuan yang adil dan setara kepada siapa pun yang membutuhkan bantuan.
- > **Jika pelayanan kesehatan ada, selalu berikan informasi tentang pelayanan yang tersedia.** Beritahukan hal yang Anda tahu, dan yang terpenting, jelaskan hal yang Anda tidak tahu. Biarkan penyintas memutuskan apakah ia ingin mengakses pelayanan tersebut. Mendapatkan perawatan medis berkualitas dalam 72 jam dapat mencegah penularan penyakit seksual, dan dalam 120 jam dapat mencegah kehamilan yang tidak diinginkan.

- > Memberikan kesempatan kepada orang-orang dengan disabilitas untuk berkomunikasi dengan Anda tanpa kehadiran pengasuh mereka, jika diinginkan, dan tidak membahayakan atau menciptakan ketegangan dalam hubungan tersebut.
- > Jika seorang laki-laki dewasa atau anak laki-laki diperkosa, tidak berarti ia homoseksual atau biseksual. Kekerasan berbasis gender dilakukan berdasarkan kekuasaan, bukan seksualitas seseorang.
- > Minoritas seksual dan gender sering menghadapi risiko bahaya dan kekerasan yang meningkat karena orientasi seksual dan/atau identitas gender mereka. Dengarkan dan upayakan secara aktif untuk membantu semua penyintas.
- > Siapa pun dapat melakukan perbuatan kekerasan berbasis gender termasuk pasangan, kekasih, anggota keluarga, pengasuh, kerabat pasangan, orang asing, orang tua atau seseorang yang memberikan uang atau barang sebagai imbalan untuk perbuatan seksual.
- > Siapa pun dapat menjadi penyintas kekerasan berbasis gender – ini termasuk, namun tak terbatas pada, orang-orang yang sudah menikah, lansia, atau pekerja seks.
- > **Lindungi identitas dan keselamatan penyintas. Jangan menuliskan, mengambil foto, atau membagikan secara verbal tentang informasi penyintas atau pengalaman mereka, termasuk kepada atasan Anda. Jauhkan telepon dan komputer untuk menghindari kekhawatiran bahwa suara penyintas sedang direkam.**

- > Informasi pribadi atau pengenal termasuk nama penyintas, nama pelaku, tanggal lahir, nomor registrasi, alamat rumah, alamat tempat kerja, lokasi sekolah anak penyintas, waktu dan tempat persis peristiwa KBG, dll.
- > Berikan informasi umum, yang tidak mengidentifikasi
 - Kepada tim atau mitra sektor Anda sebagai upaya membuat program Anda menjadi lebih aman.
 - Kepada jaringan pendukung Anda saat meminta dorongan dan perawatan diri.

“Saya memperhatikan bahwa orang-orang mengalami pelecehan di sekitar titik air karena tempat tersebut terisolasi dan sangat jauh. Kita dapat berupaya mengurangi pelecehan ini dengan mendorong penggunaan titik air yang lebih dekat, atau mendorong pengambilan air secara berkelompok, atau...”

“Seseorang menceritakan kepada saya tentang pengalaman buruk yang terjadi padanya. Saya tidak bisa menceritakan detailnya, tetapi saya membutuhkan bantuan karena dampak interaksi ini pada saya.”



POHON KEPUTUSAN

Untuk anak-anak dan remaja, buka halaman 16



SIAPKAN

Ketahui jenis-jenis pelayanan yang ada.

Peristiwa KBG diungkapkan kepada Anda...

Oleh orang lain...

Berikan informasi terkini dan akurat tentang pelayanan dan bantuan yang tersedia bagi penyintas. Dorong orang tersebut untuk memberikan informasi ini dengan aman dan rahasia kepada penyintas agar penyintas berkenan bercerita.

CATATAN: JANGAN mencari penyintas KBG.

Oleh penyintas

LIHAT & DENGARKAN

(lihat halaman 7 & 8)

Perkenalkan diri Anda. Tanyakan bantuan yang dapat Anda berikan. Terapkan rasa menghormati, keselamatan, kerahasiaan, dan nondiskriminasi.

Apakah pegiat pencegahan dan layanan KBG/mechanisme rujukan KBG tersedia?

Ya. Ikuti mekanisme rujukan KBG untuk menginformasikan kepada penyintas tentang pelayanan KBG yang tersedia dan rujuk ke pelayanan tersebut jika penyintas mengizinkannya.

Tidak. HUBUNGAN

(lihat halaman 9 & 10)

Komunikasikan informasi akurat tentang pelayanan yang tersedia.

Apakah penyintas memilih untuk dihubungkan ke sebuah pelayanan?

Ya. Komunikasikan informasi mendetail tentang sumber/pelayanan yang tersedia termasuk cara mengaksesnya, waktu dan lokasi terkait, penanggung jawab pelayanan, opsi transportasi yang aman, dll. Jangan memberikan informasi tentang penyintas atau pengalamannya kepada siapa pun tanpa izin tegas dan penuh dari penyintas. Jangan mencatat detail peristiwa atau identitas pribadi penyintas.

Tidak.

Jaga kerahasiaan. Jelaskan bahwa penyintas dapat berubah pikiran dan meminta bantuan di kemudian hari. Jika pelayanan bersifat sementara, bergerak, atau tersedia dalam waktu yang terbatas, berikan informasi tentang waktu berakhirnya pelayanan tersebut.

LEMBAR INFORMASI

Isi lembar informasi ini untuk pelayanan yang tersedia di daerah Anda dan simpan di tempat yang mudah diakses.

Bekerja dengan spesialis KBG, pemimpin tim, dan mitra Anda untuk mengidentifikasi (1) pelayanan yang ada yang diberikan oleh para mitra kemanusiaan dan (2) pelayanan berbasis komunitas seperti kelompok agama/tempat ibadah, kelompok perempuan, Organisasi Orang dengan Disabilitas, dll.

Perlindungan Anak	Informasi:	
	Penanggung Jawab:	
Bantuan kesehatan jiwa/ psikososial	Informasi:	
	Penanggung Jawab:	
Kesehatan	Informasi:	
	Penanggung Jawab:	
Kesehatan seksual dan reproduksi	Informasi:	
	Penanggung Jawab:	
Barang nonpangan/ WASH termasuk alat bantu martabat	Informasi:	
	Penanggung Jawab:	
Tempat penampungan	Informasi:	
	Penanggung Jawab:	

Hukum	Informasi:	
	Penanggung Jawab:	
Makanan dan nutrisi	Informasi:	
	Penanggung Jawab:	
Pelayanan untuk remaja/pemuda	Informasi:	
	Penanggung Jawab:	
Pelayanan untuk orang dengan disabilitas	Informasi:	
	Penanggung Jawab:	
Pelayanan untuk minoritas seksual dan gender	Informasi:	
	Penanggung Jawab:	
Pelayanan untuk anak-anak atau perempuan yang menjadi kepala rumah tangga	Informasi:	
	Penanggung Jawab:	
Lainnya	Informasi:	
	Penanggung Jawab:	
Lainnya	Informasi:	
	Penanggung Jawab:	

HAL-HAL YANG BOLEH DAN TIDAK BOLEH DILAKUKAN DAN HAL YANG DAPAT DIKATAKAN

Untuk anak-anak dan remaja, buka halaman 16



LIHAT

BOLEH DILAKUKAN

- ✓ **BIARKAN** penyintas mendekati Anda. Dengarkan kebutuhan mereka.
- ✓ **TANYAKAN** jenis bantuan yang dapat Anda berikan dalam hal kebutuhan dasar yang mendesak terlebih dahulu. Beberapa penyintas mungkin membutuhkan perawatan medis atau pakaian dengan segera.
- ✓ **TANYAKAN** apakah penyintas nyaman berbicara kepada Anda di lokasi Anda saat ini. Jika penyintas didampingi seseorang, jangan berasumsi bahwa akan aman berbicara kepada penyintas tentang pengalamannya di depan orang tersebut.
- ✓ **BERIKAN** bantuan praktis seperti menawarkan air minum, tempat khusus untuk duduk, tisu, dll.
- ✓ **MINTA**, semampu Anda, kepada penyintas untuk memilih seseorang yang ia rasa nyaman untuk menerjemahkan dan/atau membantunya jika dibutuhkan.

TIDAK BOLEH DILAKUKAN

- ✗ **JANGAN** mengabaikan seseorang yang mendekati Anda dan menceritakan bahwa ia memiliki pengalaman buruk, hal yang tidak nyaman, hal yang salah dan/atau kekerasan.
- ✗ **JANGAN** memaksa membantu orang dengan mengintrusi atau agresif.
- ✗ **JANGAN** bereaksi berlebihan. Tetap tenang.
- ✗ **JANGAN** menekan penyintas untuk memberikan informasi lebih banyak daripada yang ia rasa nyaman untuk diberikan. Detail peristiwa yang terjadi dan siapa pelakunya tidak penting atau relevan dengan peran Anda dalam mendengarkan dan memberikan informasi tentang pelayanan yang tersedia.
- ✗ **JANGAN** bertanya apakah seseorang pernah mengalami KBG, pernah diperkosa, pernah dipukul, dll.

Contoh hal-hal yang dapat Anda katakan...

- "Kamu tampak menanggung rasa sakit yang berat sekarang, kamu ingin berobat ke klinik kesehatan?"
- "Apakah tempat ini terasa nyaman untuk kamu? Apakah ada tempat lain yang terasa lebih baik untuk kamu? Apakah kamu nyaman mengobrol di sini?"
- "Kamu ingin minum air putih? Silakan duduk."



DENGARKAN

BOLEH DILAKUKAN

- ✓ **JAGA** kerahasiaan informasi apa pun yang diberikan. Jika Anda membutuhkan saran dan panduan tentang cara terbaik membantu penyintas, minta izin penyintas untuk berbicara kepada spesialis atau kolega. Lakukan tanpa mengungkapkan identitas pribadi penyintas.
- ✓ **KELOLA** ekspektasi tentang batas kerahasiaan Anda, **jika ada dalam konteks Anda.**²
- ✓ **KELOLA** ekspektasi tentang peran Anda.
- ✓ **LEBIH** banyak mendengarkan daripada berbicara.
- ✓ **KATAKAN** hal-hal yang menenangkan dan membantu; perkuat bahwa peristiwa yang terjadi pada mereka bukan kesalahan mereka.

TIDAK BOLEH DILAKUKAN

- ✗ **JANGAN** menulis apa pun, mengambil foto penyintas, merekam percakapan pada ponsel Anda atau perangkat lain, atau memberi tahu orang lain termasuk media.
- ✗ **JANGAN** bertanya tentang peristiwa yang terjadi. Sebaliknya, dengarkan dan tanyakan jenis bantuan yang dapat Anda berikan.
- ✗ **JANGAN** membandingkan antara pengalaman orang tersebut dengan sesuatu yang terjadi pada orang lain. Jangan berkata bahwa situasi tersebut “bukan masalah besar” atau tidak penting. Hal yang penting adalah perasaan penyintas tentang pengalamannya.
- ✗ **JANGAN** meragukan atau mendebat hal yang diceritakan seseorang kepada Anda. Ingat peran Anda adalah mendengarkan tanpa menghakimi dan memberikan informasi tentang pelayanan yang tersedia.

Contoh hal-hal yang dapat Anda katakan...

- “Bagaimana saya bisa membantu kamu?”
- “Semua yang kita bicarakan hanya kita yang mengetahuinya. Saya tidak akan memberitahukan apa pun tanpa izin kamu.”
- “Saya akan mencoba membantu kamu semampu saya, tapi saya bukan konselor. Saya bisa memberikan informasi yang saya miliki tentang bantuan yang tersedia untuk kamu.”
- “Ceritakan kepada saya apa pun yang ingin kamu ceritakan. Kamu tidak harus menceritakan pengalaman kamu supaya saya memberi kamu informasi tentang bantuan yang tersedia untuk kamu.”
- “Saya sedih hal ini terjadi terhadap kamu.”
- “Peristiwa yang terjadi bukan kesalahan kamu.”

² Ada beberapa konteks dengan aturan pelaporan wajib terkait dengan jenis kasus tertentu. Hubungi penanggung jawab Perlindungan Anda dan/atau spesialis KBG untuk informasi dan panduan lebih lanjut.



HUBUNGAN

BOLEH DILAKUKAN

- ✓ **HORMATI** hak-hak penyintas untuk membuat keputusan sendiri.
- ✓ **BERIKAN** informasi tentang seluruh pelayanan yang mungkin tersedia, meskipun bukan pelayanan khusus KBG.
- ✓ **BERI TAHU** penyintas bahwa ia tidak harus memutuskan sekarang, ia bebas berubah pikiran dan mengakses pelayanan ini di kemudian hari.
- ✓ **TANYAKAN** apakah ada seseorang, teman, anggota keluarga, pengasuh, atau siapa pun yang dipercaya penyintas untuk membantu.
- ✓ **TAWARKAN** untuk memakai ponsel atau perangkat komunikasi Anda, jika Anda merasa aman melakukannya, kepada penyintas untuk menghubungi seseorang yang ia percayai.
- ✓ **MINTA** izin dari penyintas sebelum melakukan tindakan apa pun.
- ✓ **AKHIRI** percakapan dengan suportif.



TIDAK BOLEH DILAKUKAN

- ✗ **JANGAN** melebih-lebihkan keahlian Anda, membuat janji palsu, atau memberikan informasi palsu.
- ✗ **JANGAN** menawarkan saran atau pendapat Anda sendiri tentang tindakan terbaik atau hal yang harus dilakukan berikutnya.
- ✗ **JANGAN** berasumsi Anda mengetahui hal yang diinginkan atau dibutuhkan seseorang. Beberapa tindakan dapat membuat seseorang berisiko mengalami stigma, pembalasan dendam, atau bahaya.
- ✗ **JANGAN** berasumsi tentang seseorang atau pengalamannya, dan jangan mendiskriminasi atas alasan apa pun termasuk usia, status perkawinan, disabilitas, agama, etnisitas, kelas, orientasi seksual, identitas gender, identitas pelaku, dll.
- ✗ **JANGAN** mencoba mendamaikan, merekonsiliasi, atau menyelesaikan masalah antara seseorang yang mengalami KBG dengan siapa pun (seperti pelaku, atau pihak ketiga mana pun seperti anggota keluarga, anggota pengurus masyarakat, pemimpin masyarakat, dll.)
- ✗ **JANGAN** memberikan detail peristiwa dan identitas pribadi penyintas kepada siapa pun. Ini termasuk anggota keluarga penyintas, polisi/petugas keamanan, pemimpin masyarakat, kolega, atasan, dll. Memberikan informasi ini dapat lebih membahayakan penyintas.
- ✗ **JANGAN** bertanya tentang atau menghubungi penyintas setelah Anda mengakhiri percakapan.



HUBUNGKAN *(lanjutan)*

Contoh hal-hal yang dapat Anda katakan...

- “Hanya kita yang tahu percakapan ini.”
- “Saya bukan konselor, tapi saya bisa memberi kamu informasi yang saya miliki. Ada beberapa orang/organisasi yang dapat memberi bantuan untuk kamu dan/atau keluarga kamu. Kamu ingin tahu tentang orang/organisasi itu?”
- “Ini detail pelayanan termasuk lokasi, waktu buka pelayanan, biaya (jika ada), opsi transportasi, dan nama orang yang bisa kamu ajak bicara.”
- “Apakah ada orang yang kamu percayai yang bisa kamu mintai bantuan, mungkin anggota keluarga atau teman? Apakah kamu ingin memakai ponsel saya untuk menghubungi orang yang kamu butuhkan saat ini?”
- “Untuk langkah berikutnya, keinginan dan kenyamanan kamu adalah pertimbangan terpenting.”
- “Jangan merasa tertekan untuk memutuskan sekarang. Kamu bisa berpikir dan selalu berubah pikiran nanti.”
- “Saya tidak bisa berbicara kepada siapa pun atas nama kamu untuk mencoba menyelesaikan masalah ini. Yang saya bisa lakukan adalah membantu kamu dalam percakapan ini dan mendengarkan masalah kamu.”
- “Tampaknya kamu punya rencana untuk tindakan kamu setelah ini. Itu langkah yang positif.”

PERSPEKTIF PENYINTAS: Manfaat dan Risiko dalam Meminta Bantuan

Meminta pelayanan tidak selalu aman bagi penyintas dan dapat lebih membahayakan mereka. Ingat bahwa peran Anda adalah memberikan informasi yang akurat dan terkini tentang pelayanan yang tersedia dan membiarkan penyintas menentukan pilihan mereka sendiri tentang hal yang terasa aman bagi mereka. Pertimbangkan contoh manfaat atau risiko berikut ini:

RISIKO meminta bantuan

- > Kemungkinan bahwa teman, keluarga penyintas, dan/atau masyarakat akan tahu, yang dapat menciptakan stigma, diusir dari rumah atau masyarakat mereka, dan/atau terekspos pada lebih banyak kekerasan.
- > Kemungkinan bahwa pelaku mengetahui bahwa orang lain mengetahui peristiwanya, sehingga berakibat pada pembalasan dendam dengan membahayakan atau bahkan membunuh penyintas.
- > Kemungkinan bahwa penyedia layanan terekspos pada ancaman dan kekerasan oleh pelaku atau masyarakat jika mereka terlihat sebagai penolong penyintas.
- > Kemungkinan pemberian respons yang tidak sensitif dari penyedia pelayanan jika mereka tidak terlatih dengan baik.

MANFAAT meminta bantuan

- > Akses ke bantuan yang menyelamatkan nyawa saat berada dalam tekanan.
- > Akses ke perawatan medis yang aman, rahasia, dan profesional secara tepat waktu yang dapat mencegah HIV dan kehamilan yang tidak diinginkan
- > Akses ke pelayanan lain yang memberikan martabat dan kenyamanan yang lebih tinggi, termasuk opsi untuk bantuan keselamatan dan psikososial.
- > Akses ke bantuan yang dapat mencegah terjadinya kekerasan lebih lanjut.

EKSPLORASI DAN KEKERASAN SEKSUAL oleh pegiat kemanusiaan atau orang yang terkait dengan bantuan kemanusiaan

Perlindungan dari Eksploitasi dan Penyalahgunaan Seksual (PEPS) adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada langkah-langkah yang diambil untuk melindungi orang-orang yang rentan dari eksploitasi dan kekerasan seksual oleh pegiat kemanusiaan dan personel yang terkait, termasuk pekerja bantuan kemanusiaan, sukarelawan, petugas pengamanan, kontraktor, personel misi PBB, personel polisi PBB, penjaga perdamaian, pemasok/penjual barang dan jasa untuk tujuan kemanusiaan, dan lain sebagainya.

Terlepas dari siapa pun pelakunya, peta jalan untuk membantu penyintas KBG sebagaimana disebutkan dalam sumber pegangan ini tetap sama. Untuk tanggung jawab tambahan yang timbul saat pelaku adalah pekerja bantuan atau yang terkait dengan bantuan kemanusiaan, hubungi Penanggung Jawab PEPS atau jaringan PEPS di negara Anda.



SIAPKAN:

Persiapan adalah kuncinya. Bahkan jika tidak ada pegiat pencegahan dan layanan KBG (termasuk mekanisme rujukan KBG atau penanggung jawab KBG) di daerah Anda, mungkin ada pelayanan lain, termasuk di tingkat lokal/masyarakat, yang dapat membantu untuk menangani kebutuhan seseorang. Anda mungkin mengetahui lebih banyak pelayanan daripada yang Anda pikirkan!

Ketahui jenis-jenis pelayanan yang ada

- Gunakan **Lembar Informasi (halaman 5 & 6)** untuk mengisi informasi tentang pelayanan yang tersedia. Bekerjalah dengan spesialis KBG, pemimpin tim, kolega, dan mitra lain. Tuliskan informasi yang diperlukan tentang cara mengakses pelayanan tersebut, termasuk lokasi, orang yang dapat diajak berbicara, dan orang yang dapat/tidak dapat mengaksesnya (misalnya hanya perempuan, dokumen yang diperlukan, dll.).
- Tanyakan kepada pemimpin tim, manajer program, dan/atau koordinator klaster/sektor tentang protokol Pencegahan Eksploitasi dan Kekerasan Seksual. Jika lembaga Anda tidak memiliki protokol PEPS, pertimbangkan untuk menghubungi penanggung jawab PEPS untuk panduan dalam lingkungan Anda.

Bisa karena biasa

- Biasakan diri dengan **contoh-contoh percakapan pada halaman 7 - 10.**

Berlatih sendiri dengan mengeluarkan suara atau dengan kolega dan teman. Semakin sering berlatih, Anda akan semakin nyaman jika penyintas KBG meminta bantuan Anda.

- Baca **Manual Kiat Pengguna** untuk informasi tambahan tentang cara agar Anda dapat berlatih dengan materi-materi percakapan ini.
- **Buku Saku** bermanfaat bagi siapa pun yang sedang mengalami situasi sulit. Jika nanti kolega atau teman Anda mendatangi Anda untuk meminta bantuan atau saran, terapkan pertanyaan dan pernyataan dalam buku pegangan ini.



LIHAT:

Saat seseorang mengungkapkan pengalamannya dalam kekerasan berbasis gender kepada Anda...

Perkenalkan diri Anda

- Perkenalkan nama dan peran Anda dan diri Anda. Tanyakan jenis bantuan yang dapat Anda berikan.

Tangani kebutuhan dasar yang mendesak

- Tiap orang akan memiliki kebutuhan dasar yang berbeda, mungkin termasuk perawatan medis mendesak, air, menemukan orang yang ia sayangi, atau selimut atau pakaian jika hilang, robek, bernoda, atau dibuang. Khususnya untuk penyintas KBG, pakaian mungkin merupakan kebutuhan

utama yang mendesak agar mereka merasa lebih nyaman dan bermartabat.

- Biarkan penyintas menceritakan perasaannya tentang keselamatan dan keamanan diri mereka. Jangan membuat asumsi berdasarkan hal yang Anda lihat.

Ketahui berbagai cara orang-orang menjangkau untuk meminta bantuan

- Biarkan mereka mengungkapkan perasaan dalam bentuk apa pun. Orang-orang memiliki respons beragam terhadap stres dan krisis. Beberapa orang mungkin diam dan tidak bisa bicara; marah dan berteriak; menyalahkan diri atas peristiwa yang terjadi; menangis; berlaku kasar, dan sebagainya.
- Orang dengan disabilitas, orang yang berbicara dengan bahasa yang berbeda, dan yang lainnya mengalami beragam hambatan saat menjangkau untuk meminta bantuan. Ikuti prinsip yang berpusat pada penyintas dan kerahasiaan saat mencari cara untuk

mendengarkan dan membantu orang-orang ini. Meskipun Anda tidak bisa memahami seseorang, Anda selalu bisa menunjukkan kepedulian dan dukungan.

- Pastikan ada staf perempuan untuk memberi bantuan, terutama jika perempuan dewasa dan/atau anak perempuan memiliki hambatan budaya untuk berinteraksi dengan laki-laki.

Sadari hal-hal yang dapat dan tidak dapat Anda kelola

- Beberapa situasi membutuhkan bantuan lebih khusus daripada peran yang Anda dapat lakukan, seperti situasi yang melibatkan anak-anak, pelaporan wajib,³ bahaya yang akan dialami penyintas dalam waktu dekat, atau jika penyintas dapat membahayakan diri mereka atau orang lain. Mungkin ada penanggung jawab lain dengan kapasitas untuk memberikan bantuan yang lebih baik dalam skenario ini. Lihat Lembar Informasi **Anda (halaman 5 & 6)**.

INGAT, jika Anda ingin meminta bantuan dari atasan atau praktisi kemanusiaan lain, **SELALU minta izin dari penyintas terlebih dahulu**. Beritahu penyintas tentang orang yang Anda ingin ajak bicara, alasan Anda ingin berbicara dengan mereka, dan jenis informasi yang ingin Anda bagikan. Jika penyintas tidak nyaman atau langsung menolak memberikan informasi, bantu mereka semampu Anda dengan menggunakan alat bantu dalam Buku Saku ini.



³ Ada beberapa konteks dengan aturan pelaporan wajib terkait dengan jenis-jenis kasus tertentu. Hubungi penanggung jawab Perlindungan Anda dan/atau spesialis KBG untuk informasi dan panduan lebih lanjut.



DENGARKAN:

Setelah memastikan kebutuhan dasar penyintas terpenuhi, dan bahwa ia tidak berada dalam bahaya dalam waktu dekat, **DENGARKAN.**

Penyintas mungkin sangat marah dan/atau bingung, tetapi sebagai penolong, penting untuk tetap setenang mungkin. Biarkan orang tersebut memberikan informasi sebanyak atau sesedikit mungkin sesuai dengan keinginannya. Peran Anda bukan untuk memberikan konseling, bawa orang tersebut ke pelayanan atau lakukan wawancara mendetail tentang hal yang terjadi padanya. Alih-alih bertanya mendetail tentang peristiwanya, berfokuslah untuk memberikan informasi tentang pelayanan yang Anda ketahui ada.

KIAT: Biasanya, hal terbaik adalah menghindari pertanyaan, terutama yang dimulai dengan "MENGAPA" karena pertanyaan-pertanyaan seperti ini dapat terasa menyalahkan penyintas. Sebaliknya, dengarkan saja atau, jika perlu, ajukan pertanyaan seperti "bisakah saya memberi tahu kamu tentang pelayanan yang ada untuk membantu kamu" atau "bagaimana kamu ingin saya membantu kamu?"

KEKUATAN MENDENGARKAN:

Terkadang Anda bisa berada dalam situasi di mana tidak ada pelayanan atau sumber pegangan apa pun yang tersedia untuk Anda bagikan kepada penyintas. Anda bisa merasa tidak berdaya. Penting agar Anda jujur kepada penyintas, mengakui keberanian penyintas untuk berbagi tentang pengalaman mereka kepada Anda, ungkapkan bahwa Anda menyesal tidak bisa lebih membantu dan bangkitkan martabat sebesar mungkin dalam diri penyintas di sepanjang percakapan Anda. Hadir sembari menunjukkan bahwa kita mendengarkan dengan aktif dengan sendirinya adalah hal yang mendukung.



HUBUNGAN:

Saat Anda membantu penyintas membuat keputusan tentang langkah berikutnya...

Tanyakan apakah ada seseorang yang dipercayai penyintas untuk membantu.

- > Jika Anda dimintai pendapat, dorong penyintas untuk membuat keputusan tentang siapa yang akan didatangi, kapan, dan mengapa.
- > Jangan memberi pendapat tentang situasinya.

Jika pelayanan ada, berikan informasi akurat kepada penyintas tentang pelayanan atau opsi yang tersedia agar penyintas merasa lebih nyaman.

- > Persiapan adalah kuncinya. Gunakan **Lembar Informasi (halaman 5 & 6)** dan pastikan Anda memiliki informasi akurat dan terkini tentang pelayanan yang ada dan cara mengaksesnya.
- > Jika Anda tidak yakin apakah pelayanan tertentu ada, katakan Anda tidak yakin.

Akhiri percakapan dengan penuh empati.

- > Jaga kerahasiaan.
- > Perkuat secara positif keputusan apa pun yang dibuat penyintas.
- > Ingat, peran Anda adalah mendukung penyintas dalam keputusan dan pilihan mereka meskipun mereka tidak membuat keputusan atau pilihan apa pun. Jangan melakukan sesi atau pertemuan berulang dengan penyintas, konseling atau upaya untuk mengelola kasus penyintas.

Setelah percakapan

Refleksi dan menjaga diri: Penting untuk mengingat bahwa Anda dapat melakukan semua hal dengan benar, tetapi Anda tidak akan memperbaiki pengalaman orang ini atau menghapus rasa sakitnya. Mendengarkan dan menyimak pengalaman orang lain dapat membuat Anda merasakan pengalaman mereka yang menyakitkan, traumatis, atau mengguncang – yang disebut juga mengalami trauma sekunder. Pikirkan tentang cara menjaga diri sendiri saat Anda mengalami perasaan ini. Hubungi sistem bantuan dan jaringan Anda, termasuk kolega, pemimpin tim, atau spesialis KBG, untuk mendapatkan pengarah tentang percakapan tersebut (dengan mengingat kerahasiaan penyintas) dan meminta bantuan.

Karena jenis-jenis kekerasan tertentu (misalnya kekerasan dalam rumah tangga) dapat terjadi dalam siklus, Anda mungkin melihat orang ini lagi atau mengetahui bahwa ia mengalami peristiwa kekerasan lagi. Anda tidak dapat mengubah pengalaman mereka, tetapi Anda dapat:

- > Mendengarkan tanpa menghakimi penyintas dalam tiap peristiwa terlepas dari apakah Anda sudah pernah berbicara dengannya atau belum.
- > Memikirkan cara meningkatkan program kerja Anda, membuat pelayanan yang Anda tawarkan menjadi lebih aman, dan menciptakan lingkungan yang lebih positif bagi orang-orang yang mengalami KBG.

MEMBANTU ANAK-ANAK DAN REMAJA DI BAWAH USIA 18 TAHUN

PESAN KUNCI

- > **Selalu bicara** dengan spesialis KBG atau spesialis perlindungan anak di negara/konteks Anda terlebih dahulu untuk memahami: (1) pelayanan yang tersedia di daerah Anda, dan (2) protokol dan prosedur lokal.⁴
- > **Jangan membahayakan.** Jangan mencari penyintas anak. Bukan tugas Anda untuk menyelidiki atau menilai apakah seorang anak/remaja mengalami kekerasan. Melakukan tindakan tersebut dapat menimbulkan kekerasan dan risiko lebih lanjut bagi anak/remaja tersebut. Anda harus bersikap ramah jika seorang anak/remaja ingin meminta bantuan Anda.
- > **Ingat peran Anda.** Jika seorang anak/remaja menghubungi Anda untuk meminta bantuan,
 1. Jadilah pendengar, tanpa menghakimi.
 2. Bantu anak/remaja tersebut dengan menghubungkan mereka dengan

orang dewasa yang dianggap aman dan dipercayai oleh anak/remaja tersebut. Orang tersebut mungkin bukan orang tua, pengasuh, atau anggota keluarga mereka.

3. Jangan membuat keputusan untuk anak/remaja tersebut, termasuk memaksa pengasuh anak/remaja tersebut atau orang lain mana pun untuk bersama dengannya saat berbicara dengan Anda.

- > **Ciptakan kenyamanan.** Biarkan anak/remaja tersebut memimpin percakapan, meskipun ini berarti Anda mendampinginya dengan diam. Lakukan kontak mata dengan bahasa tubuh terbuka untuk menunjukkan kepada anak/remaja tersebut bahwa mereka dapat terbuka kepada Anda jika mereka menginginkannya. Jangan mengajukan pertanyaan tentang peristiwa yang terjadi, siapa pelakunya dan alasannya – tetapi ucapkan perkataan yang menghibur dan berbicara dengan cara yang dapat mereka mengerti.

INGAT, jika pegiat pencegahan dan layanan KBG atau pegiat perlindungan anak/mekanisme rujukan ada di daerah Anda, lakukan fasilitasi rujukan yang aman dan rahasia untuk anak/remaja kepada spesialis untuk membantu mereka dengan lebih baik.

Gunakan panduan ini jika **pegiat pencegahan dan layanan KBG atau pegiat perlindungan anak/mekanisme rujukan KBG** tidak ada di daerah Anda.



⁴ Rujuk ke penanggung jawab KBG atau Perlindungan Anak di negara Anda terkait dengan protokol dan prosedur lokal, termasuk: (1) batas kerahasiaan, dan (2) penanggung jawab KBG dan perlindungan anak yang ditetapkan.

---> **Perlakukan tiap anak dengan adil.** Semua anak harus diberi bantuan yang sama tanpa bias terlepas dari jenis kelamin, usia, situasi keluarga, status pengasuh, atau bagian lain mana pun dari identitas mereka. Jangan memperlakukan anak yang mengalami KBG sebagai anak yang tidak berdaya. Tiap anak memiliki kemampuan dan kekuatan unik dan memiliki kemampuan untuk pulih. Bicara kepada penyintas anak dengan cara yang mereka pahami dan dengan menghormati martabat dan pendapat mereka.

---> **Jaga kerahasiaan.** Jangan menulis, mengambil foto, atau mendokumentasikan dengan cara apa pun tentang interaksi Anda dengan anak/remaja tersebut. Jauhkan ponsel atau komputer yang dapat dianggap merekam percakapan. Minta izin untuk memberikan informasi tentang anak/remaja tersebut atau pengalamannya. Ini berarti bertanya apakah Anda dapat memberikan informasi bahkan kepada seseorang yang dianggap dapat dipercaya oleh anak/remaja tersebut.

---> **Pastikan keselamatan anak tersebut.** Keselamatan fisik dan kejiwaan anak tersebut adalah prioritas utama. Pertimbangkan keselamatan anak di sepanjang interaksi dengan anak tersebut, dan terkait dengan langkah-langkah berikutnya yang diambil.



Dalam beberapa kasus, mungkin tidak ada kejelasan tentang cara mendukung **kepentingan terbaik si anak** dan kesehatan fisik dan mentalnya. Jika tidak yakin dengan keamanan situasi, informasikan kepada anak tersebut bahwa Anda harus berbicara secara rahasia kepada penyedia pelayanan atau anggota tim lain yang mungkin memiliki pengetahuan lebih baik tentang cara memastikan keselamatannya.

---> **Ketahui cara anak/remaja tersebut atau pengasuhnya meminta bantuan.** Anak-anak dan remaja meminta bantuan dengan cara yang berbeda dengan orang dewasa, dan jarang melakukan pengungkapan langsung. Anak-anak mungkin sulit percaya atau berbicara kepada orang dewasa, terutama orang dewasa yang tidak dikenal dengan baik; mengalami rasa takut, malu, atau hina; atau takut mengungkapkan perasaannya. Anda mungkin: (1) mendengar tentang rumor kekerasan terhadap anak, (2) didekati oleh orang dewasa yang meminta bantuan untuk anak, atau (3) menduga terjadi kekerasan terhadap anak, berdasarkan tanda-tanda atau sikap anak tersebut.

BOLEH DILAKUKAN

TIDAK BOLEH DILAKUKAN

JIKA SESEORANG MEMINTA BANTUAN ANDA TENTANG ANAK/REMAJA YANG MEMBUTUHKAN BANTUAN...

- ✓ **BERIKAN** informasi yang akurat dan terkini tentang pelayanan yang tersedia kepada orang yang meminta bantuan.
- ✓ **HORMATI** kerahasiaan.⁴

- ✗ **JANGAN** menyelidiki rumor atau berupaya mencari/mewawancarai anak/remaja tersebut.
- ✗ **JANGAN** membahas atau memberikan detail tentang hal yang Anda ketahui kepada siapa pun.⁴

JIKA ANAK/REMAJA TERSEBUT MEMINTA BANTUAN ANDA...



LIHAT

- ✓ **TANYAKAN** anak/remaja tersebut jika ia ingin mencari tempat yang sepi dan khusus untuk berbicara. Pastikan orang lain bisa melihat Anda di tempat itu, tetapi tidak bisa mendengar Anda.
- ✓ **PASTIKAN** bahwa Anda duduk dan melakukan kontak mata. Pertahankan bahasa tubuh yang terbuka.
- ✓ **TANYAKAN** kepada anak perempuan dan laki-laki apakah mereka ingin berbicara kepada orang dewasa perempuan atau laki-laki.

- ✗ **JANGAN** mengarahkan anak/remaja tersebut untuk pergi ke tempat yang lebih sepi atau tertutup, atau mengisolasi anak tersebut di luar kemauannya.
- ✗ **JANGAN** menyentuh, memeluk, atau melakukan kontak fisik karena hal ini bisa saja menimbulkan trauma, ketidaknyamanan, dan tekanan.



DENGARKAN

- ✓ **DENGARKAN** dengan penuh perhatian dan perhatikan komunikasi tubuh non verbal.
- ✓ **BERSIKAP** tenang dan sabar, terima hal yang dikatakan tanpa menghakimi.
- ✓ **BIARKAN** anak/remaja tersebut mengekspresikan diri dan menggunakan kata-katanya sendiri.

- ✗ **JANGAN** mewawancarai atau menilai. Jangan menuliskan apa pun, mengambil foto, atau membagikan informasi secara verbal tentang anak/remaja tersebut atau pengalamannya.
- ✗ **JANGAN** menunjukkan rasa terkejut, tidak percaya, marah, atau reaksi lain apa pun yang dapat menyebabkan tekanan pada anak/remaja tersebut.
- ✗ **JANGAN** menggunakan kata-kata sulit atau berbicara lebih banyak daripada anak/remaja tersebut.



HIBUR

- ✓ **YAKINKAN** anak/remaja tersebut bahwa tidak apa-apa jika ia menceritakan peristiwa yang terjadi kepada Anda.
- ✓ **HORMATI** pendapat, keyakinan, dan pikiran anak tersebut.
- ✓ **GUNAKAN** ucapan yang menghibur dan sesuai dengan konteks budaya... contohnya termasuk:

"Saya percaya kamu" – membangun rasa percaya

"Saya senang kamu bercerita kepada saya" – membangun hubungan dengan anak tersebut

"Terima kasih kamu sudah menceritakan pengalaman kamu" – mengungkapkan empati

"Kamu sangat berani sudah berbicara dengan saya" – meyakinkan kembali dan memberdayakan

- ✗ **JANGAN** membuat janji yang tidak dapat Anda tepati seperti berkata "semua akan baik-baik saja" jika hal itu di luar kendali Anda untuk memastikan kesejahteraan anak.
- ✗ **JANGAN** memaksa anak/remaja untuk terus berbicara kepada Anda jika ia merasa tidak ingin berbicara.



HUBUNGKAN

- ✓ **TANYAKAN** apakah ada seseorang yang dipercayai oleh anak/remaja tersebut, dan apakah ia ingin bantuan dalam menghubungi orang tersebut, atau pendampingan untuk mencari orang ini.
- ✓ **TETAP** berada dengan anak/remaja tersebut sampai ia merasa aman atau diurus oleh seseorang yang ia anggap aman dan dipercayai.
- ✓ **BERIKAN** informasi akurat dan relevan kepada anak/remaja dan orang dewasa yang ia percayai tentang pelayanan yang tersedia dan cara mengakses pelayanan tersebut
- ✓ **KATAKAN** hal yang Anda ketahui dan tidak ketahui. Katakan "Saya tidak tahu" atau "Saya tidak memiliki informasi itu" jika Anda tidak memiliki informasi yang diminta.

- ✗ **JANGAN** memaksa anak/remaja untuk didampingi oleh pengasuh atau siapa pun saat ia berbicara dengan Anda karena orang-orang ini yang mungkin melakukan kekerasan itu, atau anak/remaja tersebut mungkin tidak ingin menceritakan pengalamannya kepada orang-orang ini.
- ✗ **JANGAN** meninggalkan anak/remaja sendirian saat ia dalam keadaan tertekan (misalnya menangis, marah, atau terkejut).
- ✗ **JANGAN** mencoba menyelesaikan situasi sendiri, membuat rencana atau keputusan untuk anak/remaja tersebut.

Rujukan untuk usia dan kemampuan anak dalam membuat keputusan

Ingat bahwa praktisi spesialis – dengan pengalaman bekerja dengan anak-anak/remaja yang mengalami KBG – lebih tepat ditempatkan untuk menentukan kemampuan anak atau remaja dalam membuat keputusan dengan bekerja sama dengan anak/remaja tersebut dan pengasuhnya.

Peran Anda sebagai non spesialis adalah mendengarkan dan menghibur anak/remaja tersebut, hubungkan mereka dengan seseorang yang dapat mereka percayai, dan berikan informasi tentang pelayanan yang ada.

Kategori usia di bawah ini hanya untuk rujukan dan dapat berubah tergantung pada usia, tingkat kedewasaan, tahap perkembangan, dan faktor-faktor lain.

Remaja yang berusia 15 tahun ke atas biasanya cukup dewasa untuk membuat keputusan sendiri dan memahami pengalaman mereka.

- > **Peran Anda:** (1) mendengarkan remaja yang menceritakan pengalamannya, (2) membantu remaja tersebut untuk terhubung dengan seseorang yang ia percayai untuk memberikan bantuan berkelanjutan, dan (3) memberikan informasi tentang pelayanan yang tersedia dan cara mengaksesnya.

Anak-anak yang berusia 6 sampai 9 tahun dan remaja yang berusia 10 sampai 14 tahun mungkin atau tidak mungkin melaporkan sendiri pengalaman kekerasan mereka. Mereka mungkin atau tidak mungkin membuat keputusan sendiri.

- > **Peran Anda:** (1) membantu anak/remaja tersebut menemukan orang dewasa yang ia percayai untuk membantunya dalam langkah-langkah berikutnya, dan (2) memberikan informasi baik kepada anak/remaja maupun kepada orang dewasa yang ditunjuk tentang pelayanan yang tersedia dan cara mengaksesnya.

Bayi dan anak yang berusia 0 sampai 5 tahun tidak akan melaporkan sendiri pengalaman kekerasan karena keterampilan komunikasi mereka tidak ada atau terbatas. Orang lain –teman, pengasuh, anggota keluarga, anggota masyarakat, dll. – yang mungkin akan meminta bantuan atas nama anak tersebut.

- > **Peran Anda:** memberikan informasi kepada pendamping tentang pelayanan yang tersedia dan cara mengakses pelayanan tersebut.

Diadaptasi dari: UNHCR, Best Interest Determination Guidelines, 2008. IRC/ UNICEF, Caring for Child Survivors of Sexual Abuse, 2012.

Sumber pegangan ini adalah panduan pendamping untuk Pedoman KBG IASC 2015.
www.gbvguidelines.org

www.gbvguidelines.org/pocketguide



Buku Saku KBG