

कोभिड-१९ को प्रकोपको समयमा दुरी (जस्तै कि सञ्चारका साधन : टेलिफोन वा ईन्टरनेटको माध्यम) बाट पुऱ्याईने प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोग निर्देशिका

# प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोग



यो निर्देशिकालाई मार्च २०२० मा अन्तिम रूप दिईएको हो ।

मनोसामाजिक केन्द्र



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

Translated by TPO Nepal with support of UNICEF

## बिषय सूचि

पृष्ठभूमि .....	३
दुरी (जस्तै कि सञ्चारका साधन : टेलिफोन वा ईन्टरनेटका माध्यम) बाट प्रदान गरिने प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोग .....	३
प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोगका कार्य सिद्धान्तहरू (Action Principles of PFA).....	४
विकल्पमा रहेको सहयोग केन्द्र अर्थात् कल सेन्टरको स्थापना र सहयोगको लागि तयारी .....	४
टाढै बसेर वा दुरीमा रहेर (Distance Based) प्रदान गरिने सहयोगको लागि योजना.....	६
फोनबाट सेवा पुऱ्याउँदा (कलहरूमा जवाफ दिँदा).....	७
मनोसामाजिक तवरबाट भावनात्मक र अनुभूति प्रदान गर्दा प्रयोग गर्न सकिने केही वाक्यहरू .....	८
हेल्प लाइन कल / फोनमा कुराकानी गर्ने चरणहरू .....	९
शान्त महसुस गराउने उपायहरू.....	११
एक्लै (Isolated) वा क्वारेन्टाइन (quarantine) मा बसिरहनुभएका व्यक्तिहरूका लागि सल्लाह/सुझावहरू :.....	१३
सम्पर्क, सिफारिस र फोन वार्तालाप समापन Linking, referring and ending the call .....	१३
आक्रमक व्यक्तिहरूलाई फोनमार्फत सहयोग (Handling aggressive callers_ .....	१५
कुराकानीको समापन ( Ending the conversation .....	१७
प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोग दिँदा गर्न हुने र गर्न नहुने कुराहरू (Dos and don'ts when offering PFA).....	१८
Reference materials and links .....	१९

## पृष्ठभूमि

विश्वव्यापी रूपमा फैलिएको कोभिड-१९ महामारीको कारणले गर्दा सर्वसाधारणहरूमा यस सम्बन्धि चासो, पिर तथा चिन्ता सृजना गराइरहेको अवस्था छ । यस महामारीका कारण सर्वसाधारणमा चिन्ता, तनाव तथा डर उत्पन्न हुन सक्दछ, भने यस भाइरसबाट प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष रूपमा प्रभावित व्यक्तिहरूमा भन्नु बढी मात्रामा त्रास उत्पन्न हुने, एकदमै आत्तिने चिन्तित हुने तथा उच्च जोखिममा पुग्न सक्ने जस्ता समस्याहरू हुन सक्दछन् ।

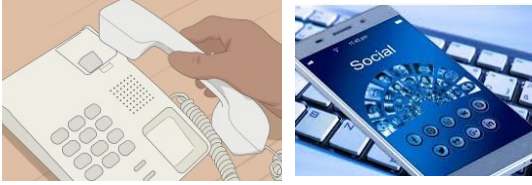
प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोग एउटा यस्तो विधि हो जसले तनावपूर्ण अवस्थामा रहेका व्यक्तिहरूको मनलाई शान्त पार्नुका साथै समस्या वा चुनौतीहरूको अझ राम्रो सँग सामना कसरी गर्ने भन्ने बारेमा सहयोग पुऱ्याएर मद्दत गर्दछ । यो जो कोहीलाई पनि उनीहरूको अवस्था व्यवस्थापन गर्न र उचित निर्णय लिनका लागि सहयोग गर्ने एक माध्यम हो । प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोगको आधार भनेकै तनावपूर्ण अवस्थामा भएका व्यक्तिलाई हेरचाह गर्ने र समानुभूति दिलाउने हो । यस सहयोग कार्य अन्तर्गत अरुको प्रतिक्रियाहरूमा ध्यान दिने, सक्रिय रूपमा सुन्ने र आवश्यकता भएको खण्डमा व्यवहारिक सहयोगहरू जस्तै: समस्या समाधान, आधारभूत आवश्यकता परिपूर्तिका लागि सहयोग वा अन्य सहयोगको लागि सिफारिस गर्ने जस्ता कार्यहरू पर्न सक्दछन् । प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोगले व्यक्तिको संवेग तथा पिर चिन्ताहरूलाई सामान्य अवस्थामा ल्याउन मद्दत गर्नुका साथै सकारात्मक ढङ्गले समस्याको सामना गर्ने सीपको विकास गर्न पनि प्रोत्साहन गर्दछ । यसले सुरक्षित र शान्त भएको आभास गराउनुका साथै आशावादी हुन पनि सहयोग गर्दछ ।

जुनसुकै संकटकालीन अवस्थाले सामाजिक सञ्जालहरूलाई प्रभाव पार्ने गर्दछ, र मानिसहरूको लागि सामाजिक अन्तरक्रियाले एकदमै महत्वपूर्ण भूमिका निर्वाह गरेको हुन्छ । त्यसकारण प्रभावित व्यक्तिहरू एकलै भएको वा क्वारेन्टाइनमा रहेको अवस्थामा पनि सहयोग गर्न, अरु व्यक्तिहरूसँग सम्पर्कमा रहनको लागि विभिन्न उपायहरूको खोजी गर्न सहयोग पुऱ्याउनु एकदमै महत्वपूर्ण हुन्छ । यस महामारीको समयमा अरु व्यक्तिहरूसँग शारीरिक दुरी कायम गर्नु अत्यावश्यक छ, तथापि सामाजिक अन्तरक्रिया तथा अरुसँगको नियमित सम्पर्क हुनु जरुरी छ । यसका लागि हामी फोन, इन्टरनेट कल, एप्स वा अन्य सामाजिक सञ्जालहरूको प्रयोग गर्न सक्दछौं ।

**कोभिड-१९ को महामारीबाट प्रभावित व्यक्तिहरूका लागि सहयोग प्रदान गर्ने उद्देश्यका साथ यो निर्देशिका तयार पारिएको हो । यस निर्देशिकामा कोभिड-१९ का प्रभावितहरूलाई टाढै अर्थात दुरी (जस्तै कि टेलिफोन, इन्टरनेटको माध्यम)बाट सेवा पुऱ्याउने उद्देश्यले मनोसामाजिक सहयोग गर्ने जुनसुकै स्तरका कर्मचारी वा सेवाप्रदायकहरूका लागि विभिन्न उपायहरू समावेश गरिएको छ । सुरुमा यो निर्देशिका Red Cross Red Crescent National Societies ले अंग्रेजी भाषामा तयार पारेको हो र नेपालमा यसलाई युनिसेफ नेपाल को सहयोगमा नेपाली भाषामा उल्ट्यागरी, गरिएको हो । यो निर्देशिका वयस्कहरूको लागि तयार पारिएको हो ।**

## दुरी (जस्तै कि सञ्चारका साधन : टेलिफोन वा ईन्टरनेटका माध्यम) बाट प्रदान गरिने प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोग

कोभिड-१९ को अवस्थामा, भाइरस फैलिनबाट रोक्नको लागि सहयोगकर्ता र प्रभावित व्यक्ति बिच फोन वा ईन्टरनेट मार्फत कुराकानी गर्नुपर्ने हुन्छ । यो कुरा अग्रपंक्तिमा रहेर प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोग गर्ने व्यक्तिका लागि



अनुकूल नहुन सक्दछ ।

यस भाइरससँगै आउन सक्ने व्यवहारिक तथा भावनात्मक पिर चिन्ता, डर, त्रास लाई सम्हाल्नुका अतिरिक्त यस महामारीसँग सम्बन्धित अन्य विभिन्न समस्याहरु पनि आउन सक्छन् । जस्तै: बाल दुर्व्यवहार बढ्ने

सम्भावना, घरेलु हिंसा वा लैङ्गिक हिंसा, लागूपदार्थको दुरुपयोग र ठुलो आर्थिक कठिनाईहरूसँग सामना गर्नुपर्ने अवस्था लाई लिएर चिन्ता जस्ता अनेकौं समस्याहरु आउन सक्ने अनुमान गर्न सकिन्छ ।

कोभिड-१९ महामारीबाट सबैजना कुनै न कुनै रूपले प्रभावित हुन सक्ने भएकोले जो कोहीलाई पनि कुनै एक समयमा आएर प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोगको आवश्यकता पर्न सक्दछ । राष्ट्रिय स्तरमा रहेर कार्य गरिरहेका सरकार तथा विभिन्न गैर सरकारी निकायहरु तथा नागरीक समाजका विभिन्न निकायहरुले टाढै अर्थात दुरीबाट प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोग निम्न व्यक्तिहरुका लागि प्रदान गर्न सक्दछन् :

- घर, होटल वा अन्य तोकिएको स्थानमा स्वयम् क्वारेन्टाइनमा रहेका व्यक्तिहरु
- फोन मार्फत जानकारी वा सहयोगको खोजि गर्न चाहने आम सर्वसाधारणहरु
- सेवाग्राहीहरुलाई हेरचाह तथा उपचार गर्ने व्यक्तिहरु जस्तै: स्वास्थ्य कार्यकर्ताहरु, सामाजिक क्षेत्रमा काम गर्ने कार्यकर्ताहरु
- कोभिड-१९ बाट निको भएका व्यक्तिहरु
- कोभिड-१९ बाट मृत्यु भएकाहरुको परिवार तथा साथीभाई
- विद्यालय बन्द हुनाका कारण घरमै बसेर बालबालिकालाई हेरचाह गर्ने व्यक्तिहरु
- आफू एक्लिएको महसुस भएका र दैनिक रुपमा सु-स्वास्थ्य तथा हेरचाहको अपेक्षा गरिरहेका वृद्धवृद्धा, एकल महिला/पुरुष तथा अन्य समूहहरु । यस्तो समूहहरुलाई उनीहरुको सुस्वास्थ्य र हेरचाहको बारेमा फोनबाट सोधिदिँदा खुशी महसुस गर्न सक्दछन् ।
- पहिले देखिनै जोखिममा रहेका अन्य समूहहरु जस्तै: मानसिक स्वास्थ्य समस्या भएका, लागूपदार्थ दुरुपयोगको समस्या भएकाहरुलाई सहयोगको आवश्यकता हुन सक्दछ ।



यी सेवाहरु मानसिक तथा मनोसामाजिक स्वास्थ्य सेवा मात्रै वा एकिकृत रुपमा गरिने स्वास्थ्य सेवाको रुपमा रहन्छन ।

### प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोगका कार्य सिद्धान्तहरु (Action Principles of PFA)

टाढा (जस्तै कि सञ्चारका साधन टेलिफोन, इन्टरनेटको माध्यम)बाट सहयोग गर्दा सहयोगकर्ताहरुले प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोग अन्तर्गतका मुख्य तीनवटा- हेर (look), सुन (listen) र समन्वय (link) जस्ता सिद्धान्तहरु प्रयोग गर्नुपर्दछ । त्यसका साथै प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोगकर्ताले आफूले गर्ने गरेको हरेक काममा यी सिद्धान्तहरु पनि समावेश गर्नुपर्दछ ।

टाढै अर्थात् दुरीबाट प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोग प्रदान गर्दाका सिद्धान्तहरुलाई तलका बुँदाहरुमा व्याख्या गरिएको छ :

<p><b>हेर (look)</b> ले तलका कुराहरु कसरी लेखाजोखा गर्ने भन्ने जनाउँदछ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ तत्कालको अवस्था,</li> <li>○ कसले सहयोग खोजी गरिरहेका छन् ,</li> <li>○ जोखिमहरु केके छन्,</li> <li>○ प्रभावितहरुको आवश्यकता केके हुन्,</li> <li>○ के कस्ता भावनात्मक प्रतिक्रियाहरु आउन सक्दछन ।</li> </ul>	<p><b>सुन (listen)</b> ले तलको कुराहरु कसरी गर्ने भन्ने जनाउँदछ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ कुराकानी सुरुवात गर्ने,</li> <li>○ सहयोगकर्ताको परिचय दिने,</li> <li>○ ध्यान दिने र सक्रिय भएर सुन्ने,</li> <li>○ भावनाहरुलाई स्विकार गर्ने,</li> <li>○ तनावमा भएका व्यक्तिलाई आराम गराउने,</li> <li>○ आवश्यकता र चासोका बारेमा सोध्ने,</li> <li>○ आवश्यकता र समस्या समाधानका उपायहरु खोज्न मद्दत गर्ने ।</li> </ul>
<p><b>समन्वय (link)</b> ले तलको कुराहरुमा कसरी सहयोग गर्ने भन्ने जनाउँदछ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ जानकारीको लेखाजोखा,</li> <li>○ आत्मीय व्यक्ति वा परिवार तथा आफन्तहरु र सामाजिक सहयोगी सञ्जाल सँग सम्पर्क गराउने,</li> <li>○ व्यवहारिक समस्याहरुलाई सामना गर्ने,</li> <li>○ सेवाहरु र अन्य सहयोगहरुको खोजी गर्ने ।</li> </ul>	

विकल्पमा रहेको सहयोग केन्द्र अर्थात् कल सेन्टरको स्थापना र सहयोगको लागि तयारी

## राष्ट्रका विभिन्न निकायहरू (National Society) ले धेरै कल सेन्टरहरू (टेलिफोन वा इन्टरनेटका माध्यमबाट अन्य सामाजिक सञ्जालहरूबाट पुऱ्याईने सेवाहरू) सञ्चालन गर्न सक्दछन् :

- त्यस्तो प्रणाली जहाँ प्रत्येक स्वयम्सेवकले दैनिक रूपमा धेरै व्यक्तिहरूलाई फोन गरेर उनीहरूको सु-स्वास्थ्य तथा आवश्यकताहरूको अवस्थाका बारेमा बुझ्ने र उनीहरूको गुनासो सुन्ने गरेका हुन सक्दछन् । ती व्यक्तिहरू वृद्धवृद्धा, एकलो, अशक्त वा सामाजिक सञ्जालहरू भन्दा टाढा आईसोलेसन वा क्वारेन्टाइनमा राखिएका हुन सक्दछन् ।
- आधिकारिक निकायहरूसँग समन्वय गरेर खोलिएका कल सेन्टरहरू जहाँ सर्वसाधारणले सोधेका सबै प्रश्नहरूको जवाफ दिइन्छ ।
- हेल्पलाइन जहाँ मानसिक स्वास्थ्य तथा मनोसामाजिक सहयोगको आवश्यकता तथा गुनासो भएका व्यक्तिहरूले फोन गरेर कुराकानी गर्न सक्दछन् । कुनै कुनै अवस्थामा, यस्ता किसिमका सहयोगहरू एप (Applications) को माध्यम द्वारा अग्रिम समय लिए पछि प्राथमिक मनोसामाजिक सहयोगकर्ताले तोकिएको समयमा अनुरोधकर्तालाई फोन गरेर प्रदान गर्न सक्दछन् ।
- कल सेन्टरहरू जहाँ व्यवहारिक सहयोगको आवश्यकता भएकाहरूलाई स्वेच्छिक सहयोग गर्न चाहनेहरूसँग समन्वय गराइन्छ ।

यहाँ ध्यान दिनुपर्ने कुरा के छ भने यस कोभिड-१९ को महामारीको अवस्थामा लकडाउन, कर्फ्यू तथा प्रतिबन्धका कारण सहयोगकर्ताहरूले कल सेन्टरहरू बाट भन्दा पनि घरबाट नै सेवा दिनुपर्ने बाध्यता देखिन्छ । यस्तो अवस्थामा आफ्नो नजिक भएको भौतिक वातावरणलाई स्वीकार गर्ने, कलको समयमा बाधा अवरोध हुन नदिने तथा गोपनीयताको सुनिश्चित गर्ने कुरामा ध्यान दिनु महत्वपूर्ण हुन्छ ।

*उदाहरणको लागि कलको समयमा कसैले पनि बाधा गर्दैनन् भनि निश्चित गर्नुहोस् । उक्त कोठा फोन गर्न वा भिडियो कलको लागि प्रयोग गरिदैंछ भनेर परिवारका सदस्यहरूलाई जानकारी दिनुहोस् साथै शान्त ठाँउको व्यवस्थापन गर्नुहोस् ।*

अनुभवको आधारमा भन्नुपर्दा कल सेन्टरहरूबाट हप्ताको सातै दिन चौबिसै घण्टा सेवा दिँदा विशेष गरी रातको समयमा पहिल्यै देखिनै मानसिक स्वास्थ्य समस्या वा अन्य समस्या भएका व्यक्तिहरूले फोन गर्न सक्दछन् यस्तो अवस्थामा काम गर्ने सहयोगकर्ताहरूको लागि नियमित अनुगमन वा धेरै तालिमको आवश्यकता पर्न सक्दछ ।

**आवश्यकताहरूको लेखाजोखा गर्दा र योजना बनाउँदा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू**

**हेर्ने वा अवलोकन गर्ने सिद्धान्त अन्तर्गत आवश्यकताहरूको लेखाजोखा :**

निम्न लिखित आवश्यकताहरूको लेखाजोखा गर्नुहोस् :

फोन गर्ने व्यक्तिहरू चिन्ता, हिंसा, जीविकोपार्जन गुमाउनु पर्ने डर तथा हस्पिटलमा भर्ना भएका साथीभाई वा नातेदारहरूलाई भेट्न जान नसकिएका जस्ता कारणहरूले व्यक्तिगत रूपमा प्रभावित भएका छन भने उनीहरूलाई व्यावहारिक तथा भावनात्मक सहयोगको आवश्यकता पर्न सक्दछ ।

- त्यसैगरी फोन गर्ने व्यक्ति स्वयम् पनि लकडाउनमा परेको, एक्लै बस्नु परेको, क्वारेन्टाइनमा एकलै, परिवार वा अन्य कसैसँग भएको हुन सक्दछन् । उनीहरू सर्वसाधारण , अग्रपंक्तिमा काम गर्ने व्यक्ति वा भर्खरै बिरामी भएर निको भएका व्यक्ति आदि पनि हुन सक्छन् ।
- फोन गर्ने व्यक्तिहरूमा बिनाकुनै लक्षण अन्य व्यक्तिहरूलाई पनि प्रभावित पारिन्छ कि भन्ने डर, आधिकारिक निकायद्वारा जारी गरिएका निर्देशिकाहरूको पालना गर्न गाह्रो, आफ्नो दैनिक जीवनमा एकदमै आवश्यक पर्ने व्यक्तिहरूलाई नै प्रभावित पारिन्छ कि भन्ने डर आदि जस्ता काल्पनिक वा वास्तविक जोखिमका अनुभवहरू भईरहेका हुन सक्दछन ।

### टाढै बसेर वा दुरीमा रहेर (Distance Based) प्रदान गरिने सहयोगको लागि योजना

व्यावहारिक रूपमै गर्नुपर्ने कामका अतिरिक्त विचार गर्नुपर्ने धेरै कुराहरू हुन्छन् । जस्तै: सञ्चारको सबैभन्दा उपयुक्त माध्यमको छनौट , सेवा खुला रहने समयको बारेमा निर्णय र कसरी सम्बन्धित सरोकारवाला सम्म सेवाको बारेमा जानकारी पुऱ्याउने भन्ने कुराहरू पनि महत्वपूर्ण हुन्छन् । यदि सहयोगकर्ताले आफ्नो घरबाट सेवा प्रदान गरिरहेका छन् भने सेवा प्रवाह गर्ने ठाउँले दुबै सम्पर्क गर्ने व्यक्ति र सहयोगकर्तालाई आवश्यक सुरक्षा र गोपनियता सुनिश्चित भएको हुनुपर्दछ । सञ्चारका लागि प्रयोग गरिएका उपकरणहरू सुरक्षित, प्रयोग गर्न सजिलो र प्राविधिक समस्या सुल्झाउनका लागि पर्याप्त र उपयुक्त छन् भन्ने कुरा पनि सुनिश्चित गर्नुपर्दछ ।

सेवा सुरु गर्नु अगावै प्रेषण अर्थात् सिफारिशका प्रशस्त मार्गहरू स्थापना, आवश्यक कर्मचारी र स्वयंसेवकहरूको नियुक्ति तथा नियुक्ति पछि खटाइने सबै कर्मचारी र स्वयंसेवकहरूले प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोगको तालिम प्राप्त गरेको हुनु पर्दछ । त्यसका साथै सुपरिवेक्षणको राम्रो योजना र समय समयमा योजना अनुसार सुपरिवेक्षण भएकै हुनु पर्दछ ।

यदि स्वयंसेवकहरू स्वतः स्फूर्त दर्ता हुन आएका छन् भने, उनीहरू संलग्न हुन लागेको कार्य र कार्यालयको बारेमा पूर्ण रूपले जानकार भएको सुनिश्चित गर्नुहोस् । सहयोगकर्ताहरूले आफ्नो क्षमता र कमजोरीहरू पहिचान गर्नु र आफूलाई गाह्रो लागेको फोन कस्तो अवस्थामा आफ्नो सुपरिवेक्षकलाई प्रेषण गर्ने भन्ने कुरा थाहा पाउनु महत्वपूर्ण

हुन्छ । सहयोगकर्ताहरूलाई फोनमा आएका कुनै पनि चुनौतीहरूलाई आफ्नो टिम लिडर वा सुपरिवेक्षकसँग छलफल गर्नु एकदमै आवश्यक हुन्छ, भन्ने कुरा राम्ररी जानकारी गराउनु पर्दछ ।

### सामान्यतया, निम्न लिखित योजनाहरू बनाउनुहोस् :

- फोनमा कुराकानी गर्नका लागि निर्देशिका ।
- फोन गर्ने व्यक्तिको व्यक्तिगत विवरण जस्तै: नाम, उमेर, ठेगाना, लिङ्ग, पेशा जस्ता कुराहरूको टिप्पणी हुँदा मौखिक सहमति लिनुपर्ने हुन्छ ।
- कोभिड भाइरस सम्बन्धि नयाँ सूचना, वेबसाइटहरू, सम्बन्धित निकायले चालेका कदम र उपायहरू तथा उपलब्ध सेवाहरूको बारेमा जहिले पनि जानकारी उपलब्ध हुनुपर्दछ । उदाहरणका लागि आधारभूत आवश्यकताका तथा स्वास्थ्य सेवाका लागि कसरी कहाँ सम्पर्क गर्ने भन्ने बारे जानकारी, साथै स्वास्थ्य र मानसिक स्वास्थ्य सेवाहरूको सम्पर्क विवरणहरू ।
- जटिल मनोसामाजिक समस्या वा मानसिक स्वास्थ्य समस्या भएका व्यक्तिलाई कहिले र कहाँ प्रेषण गर्ने प्रक्रियाका बारेमा ।
- फोनमा कुरा समाप्त भएपछि हालका विश्वसनीय वेबसाइटहरूको सूची र अन्य सम्बन्धित जानकारीहरू, त्यस्तै मनोशिक्षण सामग्रीहरू सेवाग्राहीलाई पठाउन सकिन्छ ।
- कर्मचारी र स्वयंसेवकहरूलाई प्रदान गरिने सहयोगको लागि आवश्यक व्यवस्था ।
- कर्मचारी र स्वयंसेवकहरूले धेरै गाह्ला फोनहरू लिनुपर्दा वा धेरै गाह्ला कुरामा सहयोग प्रदान गर्नुपर्दा सेवाको गुणस्तरलाई कसरी कायम राख्ने भन्ने बारेमा सहयोग पुऱ्याउन । कर्मचारीहरू र स्वयंसेवकहरूलाई दिइने सहयोग सम्बन्धि IFRC PS सेन्टरका धेरै प्रकाशनहरू छुन् जुन उपयोगी हुन सक्दछन् ।
- आफ्नो कामको पालो सकिएपछि समूहका सबै सदस्यहरू एकसाथ भेला हुन वा अन्त्यमा फोन/ईन्टरनेट मार्फत कस्तो सेवा प्रदान गरियो भनेर अन्तरक्रिया वा छलफल गर्न सिफारिश गरिन्छ ।

*नोट : IFRC PS Center को Caring for Volunteers Toolkit मा बैठकहरू कसरी चलाउन सकिन्छ भन्ने जानकारी पाउन सकिन्छ ।*

### सञ्चारका साधन जस्तै कि टेलिफोन वा इन्टरनेटबाट सेवा पुऱ्याउँदा (कलहरूमा जवाफ दिँदा)

श्रव्य वा दृश्य सम्पर्क हुने कुनै पनि सञ्चारका माध्यमबाट प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोग सेवा प्रवाह गर्न सकिन्छ । हेल्प लाईन फोन बाट प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोग सेवा प्रवाह गर्दा बिस्तारै, स्पष्ट र शान्तसँग बोल्ने, समानुभूति



र न्यानोपनसँग कुराकानी गर्न एकदमै महत्वपूर्ण हुन्छ । ध्यानपूर्वक सुन्नुहोस् र उसँगै भएको अनुभूति गराउँदै सकारात्मक तरिकाले प्रस्तुत हुनुहोस् । त्यसमा तपाईंले सुनिरहनु भएको प्रतिक्रिया पनि फोन गर्ने व्यक्तिले थाहा पाउनु पर्ने हुन्छ । फोन गर्ने व्यक्तिको भावनालाई सम्मान गर्नुहोस् र घटनाहरूलाई बुझ्नुहोस् र निराशालाई व्यक्त गर्न सहयोग गर्नुहोस् । यदि एकदमै चिन्तित व्यक्तिसँग कुरा गरिरहनु भएको छ भने, शान्त र सुरक्षाको भावना सिर्जना गर्नु महत्वपूर्ण हुन्छ त्यसैले नरम बोलिको प्रयोग गर्नुहोस् । यदि मनोशिक्षाको लागि दृष्य सामग्रीको प्रयोग गर्न खोजिरहनु भएको छ भने सरल दृश्यको प्रयोग गर्न र पठाउन सक्नुहुन्छ ।

समग्रमा प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोगमा केन्द्रित भएर सहयोग प्रदान गर्दा सहयोगकर्ताले फोन गर्ने व्यक्तिमा समस्या नियन्त्रणको भावनामा वृद्धि गर्न, उसले व्यक्त गरेका राम्रा र सही उपायहरूमा सहयोग पुऱ्याउन, सकारात्मक सामना गर्ने व्यवहार खोज्न र आफ्नै सामाजिक सञ्जालबाट सहयोग लिन प्रोत्साहित गर्ने खालका कुरामा ध्यान दिनु पर्दछ । फोन गर्ने व्यक्तिको विभिन्न किसिमका आवश्यकताहरू हुन सक्दछन् र फोन गर्ने व्यक्तिलाई सामान्य कुराले पनि चिन्तित बनाउन सक्दछ जसको कारणले उनीहरूलाई मनोसामाजिक सहयोगको आवश्यकता हुनुसक्दछ ।

फोन/कलमा कुराकानी हुँदा के, कहाँ, को र कहिले जस्ता खुला प्रश्नको प्रयोग गर्नुहोस् तर किन भनेर कहिल्यै प्रश्न नसोध्नुहोस् । एक पटकमा एउटा मात्र प्रश्न सोध्नुहोस् र फोनमा भनिएका कुराहरू व्याख्या नगर्नुहोस् । यस्तो अवस्थामा रिसाहा हुनु, निराशा वा दोधारमा हुनु सामान्य हो भन्ने कुरा ख्याल गर्नुहोस् ।

**फोनमा कुराकानी गर्दा अपनाउनु पर्ने केहि सिद्धान्तहरू**

**फोनमा जवाफ दिँदा सुन्नुहोस्:**

- कुराकानीको शुरुवात गर्नुहोस्,
- आफ्नो परिचय दिनुहोस्,
- ध्यानपूर्वक र सक्रिय भएर सुन्नुहोस्,
- भावनालाई स्विकार गर्नुहोस्,
- चिन्तालाई कम गर्न सहयोग गर्नुहोस् (तल दिइएको “शान्त महसुस गराउने उपायहरू” हेर्नुहोस्)
- आवश्यकता र सरोकारका वारेमा सोध्नुहोस्,
- चिन्तामा रहेका व्यक्तिका समस्या समाधानका उपायहरू खोजि गर्न मद्दत गर्नुहोस् ।

**मनोसामाजिक तवरबाट भावनात्मक र अनुभूति प्रदान गर्दा प्रयोग गर्न सकिने केही वाक्यहरू**

- म तपाईंको चिन्ता बुझ्नसक्छु र धेरै जसो मान्छेहरूले यस अवस्थाको वारेमा धेरै नै सोचदछन् ...
- यस्तो अवस्थामा दुःखी हुनु, रिस उठ्नु, अप्ठ्यारो महसुस वा ..... हुनु स्वाभाविक हो ।

- तपाईंले भनिराख्नु भएका कुराहरु म सुन्दैछु, तपाईंको अनुसार यस्तो हुनुमा ..... ।
- म बुझ्न सक्छु कि तपाईं ..... महसुस गर्दै हुनुहुन्छ ।
- यस अवस्थामा तपाईंको प्रतिक्रिया एकदम स्वाभाविक वा सामान्य छ ।
- हामी सम्भावित समाधानहरु बारे छलफल गर्न सक्दछौं ..... ।
- हामी के गर्न सक्दछौं भने ..... ।
- मैले तपाईंको अवस्थालाई राम्ररी बुझे, अब म तपाईंलाई ..... सेवाका लागि सिफारिस गर्न चाहन्छु, जसले तपाईंलाई राम्ररी सहयोग पुऱ्याउन सक्दछ ।

## हेल्प लाइन कल / फोनमा कुराकानी गर्ने चरणहरु

### (१) कुराकानीको शुरुवात गर्ने र आवश्यकताहरुलाई सुन्ने

- तपाईंको आफ्नो नाम, संस्था र पद भन्दै फोन/कल गरेको व्यक्तिलाई आफ्नो परिचय दिनुहोस् र फोन सेवामा स्वागत गर्नुहोस् ।

“ नमस्कार, म .....(पिताम्बर कोइराला) ..... (टि.पि.ओ.नेपालमा) संस्थामा ..... (मनोसामाजिक सहयोगकर्ताको) पदमा रहेर यस सेवा केन्द्रमा काम गरिरहेको छु । तपाईंले फोन गर्नुभएकोमा धेरै धेरै धन्यवाद र यस सेवामा तपाईंलाई हार्दिक स्वागत गर्दछु । ”

- फोन गर्ने व्यक्तिलाई म तपाईंलाई कसरी सहयोग पुऱ्याउन सक्छु भनी सोध्नुहोस् र उपयुक्त भएमा उहाँको नाम सोध्नुहोस् । यदि उक्त व्यक्तिले आफ्नो नाम भन्न नचाहेमा त्यसलाई स्वीकार्नुहोस् ।

“म तपाईंलाई कसरी सहयोग पुऱ्याउन सक्छु ? के म तपाईंको परिचय थाहा पाउन सक्छु ताकि मलाई कुराकानीका दौरान सम्बोधन गर्न सजिलो होस् । ”

- फोन गर्ने व्यक्तिले सोधेको कुरा अनुसार फोनको अवधि (कुराकानी गर्ने समय) सहमतीमा बनाउनुहोस् । र उसले राखेका कुरा तपाईंले कततिको उत्तर दिन सक्ने खालका छन् त्यसको बारेमा पनि बताइदिनुहोस् ।

“म पक्कै पनि तपाईंलाई केहि जानकारीका साथ मद्दत गर्न सक्छु..... । त्यस्तै ..... विषयहरुमा मैले बताउन गाह्रो छ त्यसको लागि तपाईं को सँग कसरी कुरा गर्न सक्नु हुनेछ भनेर पनि बताउने छु । अब तपाईंको लागि मैले अरु केही गर्नुपर्नेछ ? ”

“तपाईंको मनमा/दिमागमा धेरै कुराहरु छन् जस्तो लाग्यो, यो कलमा हामी १५ मिनेट जतिमा कुराकानी सक्छौं र त्यसपछि कसरी अगाडी बढ्न सक्छौं भनेर निर्णय गच्छौं । ”

“हामी १० मिनेट जति कुराकानी गरिसकेपछि, पुनः विचार गरेर कसरी अगाडी बढ्ने भन्ने कुरामा निर्णय गच्छौं ।”

“मैले तपाईंलाई सहयोग गर्न सक्ने सबभन्दा महत्वपूर्ण कुराहरु के के हुन् ?”

## (२) भावनात्मक र व्यवहारिक आवश्यकतालाई सुन्नुहोस् :

- कल गर्ने व्यक्ति चिन्तामा हुन सक्दछ, सो व्यक्ति खास गरी के कारणले चिन्तित छ पत्ता लगाउनुहोस् र उसको चिन्ताको विशेष चासो के हो पत्ता लगाउनुहोस् ।

“तपाईंलाई के कुराले चिन्तित बनाएको छ, मलाई त्यसको बारेमा केही बताउन सक्नु हुन्छ ?”

“तपाईंलाई चिन्तित बनाउने अरु केही कुराहरु छन् ?”

“तपाईंको मनमा अरु पनि केही कुराहरु छन् जस्तो मलाई महसुस भएको छ । ”

- यदि व्यक्ति अत्यधिक तनाव, चिन्ता, नियन्त्रण गुमाउँछु कि भन्ने डरको अवस्थामा छ भने व्यक्तिलाई यस्तो अवस्थामा वा अन्य कुनै संकटको अवस्थामा यस्तो किसिमको प्रतिक्रिया हुनु भनेको स्वाभाविक हो भनेर सामान्यीकरण गर्ने र विश्वास दिलाउने गर्नुहोस् । फोन गर्ने व्यक्तिको चिन्तालाई निम्न कुराहरु भनेर स्विकार्नुहोस् :

“यो अवस्था चुनौतीपूर्ण छ किनभने अहिलेसम्म भाइरसको बारेमा अझै धेरै कुरा थाहा भइसकेको छैन, र यस्तो अवस्थामा फरक प्रतिक्रिया दिनु र चिन्ता हुनु स्वाभाविक हो । ”

“तपाईंले मलाई अनिरहनुभएको एक साधारण र सबैलाई हुने डर हो, धेरैजसो व्यक्तिहरु बिरामी पर्ने वा भाइरस आफू लगायत आफ्नो प्रियजनमा फैलिने हो कि भन्ने कुरामा चिन्तित छन् । ”

- अर्को विकल्प भनेको कसरी अद्यावधिक र सही जानकारी सहयोगी हुन्छ भन्ने कुरा तलका अनुसार बुझाउनुहोस् :

“धेरैजसो मानिसहरु चिन्तित छन् त्यसैले सही जानकारीको पहुँचले उनीलाई शान्त पार्न मद्दत गर्छ । यस्ता सही जानकारी मार्फत पस्थितिको बारेमा थाहा पाउँदा कसरी प्रतिक्रिया दिने भन्ने कुरामा निर्णय गर्न सजिलो हुन्छ । त्यसैले म तपाईंलाई आधिकारीक तथ्यहरु प्राप्त गर्न र वैधानिक र सम्मानित स्रोतहरुमा मात्र भर पर्न प्रोत्साहन गर्दछु । ”

- अर्को थप विकल्प भनेको भावनाहरुको नाम दिनु हो जसले मनलाई शान्त पार्छ र चिन्ताहरुलाई कसरी व्यवस्थापन गर्ने भन्ने पत्ता लगाउन मद्दत गर्छ भन्ने बुझाउनुहोस् :

“अहिलेको अवस्थामा यी भावनाहरु आउनु सामान्य र प्राकृतिक हुन् भन्ने कुरा थाहा पाउँदा तपाईंलाई केही सहयोग भयो होला भन्ने मलाई लाग्दछ । यी भावनाहरुलाई भारी पनि हुनसक्दछन् त्यसैले हामी यसलाई कसरी व्यवस्थापन गर्ने भन्ने कुरा गर्दछौं । पहिलो चरण भनेको भावनाहरुलाई सहि रुपमा स्विकार गर्नु हो भने अर्को कुरा ती भावनाहरुले तपाईंको जीवनमा अत्यधिक समय वा ठाउँ नलिओस् भन्ने कुरामा पक्का हुनुहोस् । के हामीले यसबारेमा अझ थप कुरा गर्नुपर्दछ ? ”

- यदि कल गर्ने व्यक्तिले अत्यधिक चिन्ता लिईरहेको र अत्यधिक सोचिरहेको छ भने, उसलाई चिन्तन गर्ने समय निर्धारण गर्न सल्लाह दिनुहोस् :

“दिनमा एक वा दुई पटक चिन्तन गर्ने समय तोकेमा सहयोग पुग्नसक्दछ । उदाहरणको लागि दिउँसो आधा घण्टा समय छुट्याउने । यदि चिन्ताजनक कुराहरु दिनको अरु समय र रातमा पनि आउछन् भने त्यसलाई आफैले पछि आउनु भन्नुहोस् र तोकिएको समयमा ती सोचाईहरुलाई ध्यान दिनेछु भन्नुहोस् । यसले तपाईंलाई आफूले गर्नुपर्ने अन्य कामहरुमा ध्यान दिन समय मिल्नेछ । ”

“म सञ्चार माध्यमका समाचारहरु प्रति चासो दिने (हेर्ने, सुन्ने, पढ्ने) समय सीमित राख्न सल्लाह दिन चाहन्छु । उदाहरणका लागि दिनमा दुई पटक मात्र समाचार हेर्ने वा सुन्ने र सुत्नुभन्दा अगाडी सो काम नगर्ने । ”

- यस पछि कल गर्ने व्यक्तिलाई उसले प्रायःजसो कठिन अवस्थाहरुको सामना गर्न र आफूलाई राम्रो महसुस गराउन के के गर्ने गरेको थियो भनेर सोध्नुहोस् र ती मध्ये केहिको नाम भन्न लगाउनुहोस् । अहिलेको अवस्थामा पनि ती उपायहरु सहयोगी हुन सन्छन्कि भनेर छलफल गर्नुहोस् ।

“यो गान्धी अवस्था हो र म बुझ्न सक्छु यो चुनौतीपूर्ण पनि छ त्यसैले यो अवस्थालाई सम्हाल्न तपाईंले केही गर्न सक्नुहुन्छ कि त्यस बारे छलफल गरौं । ”

- अब उसलाई आफूले कुन उपायको छनौट गर्नुहुनेछ भनि सोध्नुहोस् र गर्न सक्ने अझ थप कुराहरु पत्ता लगाउन मद्दत गर्नुहोस् अथवा उत्प्रेरणामा बृद्धि गर्नका लागि ती कुराहरुको सूची बनाउन सल्लाह दिनुहोस् ।

### शान्त महसुस गराउने उपायहरु

फोन गर्ने व्यक्तिको चिन्ता कम गर्न तथा शान्त महसुस गराउनका लागि सहयोग गर्ने उपायहरु जस्तो कि गहिरो श्वास प्रश्वास विधि, आरामदायी अभ्यास आदि हुन सक्दछन् त्यस बारेमा सल्लाह दिन सकिन्छ । सेवाग्राहीलाई वर्तमान अवस्था (यहाँ र अहिले)मा केन्द्रित हुँदा मन स्वच्छ (शान्त) हुन्छ भन्ने कुरा जानकारी दिनुहोस् । सामान्य रुपमा आफ्नो श्वासप्रश्वास भित्र बाहिर गरिरहेको अवस्थालाई ध्यान दिन भन्नुहोस् । आफ्नो नाक बाट भित्र हुँदै फोक्सोमा श्वास गएको महसुस गर्न भन्नुहोस् । यसका साथै पेटमा, छातिको दायाँबायाँ र ढाँडको तल्लो भागसम्म उक्त श्वास फैलिएको महसुस गर्न सिकाउनु होस् वा सल्लाह दिनुहोस् । सेवाग्राही (फोन गर्ने व्यक्ति) लाई गोडा भूँईमा वा चौरमा राख्न भन्ने र उक्त भूँईबाट सहयोग मिलेको महसुस गर्न अनुरोध गर्दा पनि सहयोगी हुनसक्दछ । यदि कुर्सीमा बसिरहेको छ भने पैतालारुले जमिन टेक्ने, गोडामा भएका मांसपेशीलाई दबाव दिँदै जमिन तिर पैतालाले थिच्ने तर कुर्सीलाई चल्न नदिई पछाडि धकेले जस्तो मात्रै गर्ने भनेर भन्दा पनि उपयोगी हुन सक्दछ । मुटुलाई स्वस्थ बनाउनका लागि व्यायामहरुको पनि महत्वपूर्ण भूमिका हुन्छ तर प्रायःजसो शान्त महसुस गर्ने, गराउने उपायको रुपमा यसलाई खासै वास्ता गरिएको पाईदैन, त्यसैगरी बाहिर वा प्राकृतिक वातावरणमा फुर्तिलो भएर

हिंडने गर्दा पनि मस्तिष्कलाई शान्त बनाउँछ । विभिन्न योग, ध्यान, व्यायाम वा मन एकाग्र गर्न ईन्टरनेटहरुमा उपलब्ध श्रोतहरुको सहयोग पनि लिन सकिन्छ ।

- यदि उपयुक्त छ भने सेवाग्राहीहरुलाई अलग्गै बस्नु प्यो वा छुट्टिएर एकलै बस्नु प्यो भने आफूलाई शारीरिक तथा मानसिक रुपमा सुरक्षित राख्न उनीहरुले के गर्नु पर्दछ भन्ने बारेमा सोध्नुहोस् । आवश्यक परेमा व्यक्तिगत सरसफाईको बारेमा पनि जानकारी प्रदान गर्नुहोस् ।

*“ यदि तपाईं चाहनुहुन्छ भने एकलै छुट्टिएर बस्दा के गर्ने भन्ने बारे जानकारी भएको सामग्री म इमेल गर्न सक्छु । तपाईंलाई यो उपयोगी हुन सक्छ । के म त्यसो गर्न सक्छु ? ”*

- सेवाग्राहीले के गर्ने भन्ने बारेमा सोध्दा सहयोगकर्ताले तल उल्लेख गरिएको कुरा भन्न सक्दछ :

*“ तपाईंको सबै प्रश्नको उत्तर दिन सक्छु भन्ने निश्चित त छैन । तपाईंले यो निर्णय लिनु पर्दा के के कुराहरु सोचिरहनु भएको छ ? ”*

**एकलै (Isolated) वा क्वारेन्टाइन (quarantine) मा बसिरहनुभएका व्यक्तिहरुका लागि सल्लाह/सुझावहरु :**

लक डाउन (Lock down) मा परेका, घरबाट काम गरिरहनु भएका, एकलो वा क्वारेन्टाइनमा बसिरहनु भएका व्यक्तिहरुलाई तल दिइएका सल्लाहरु सहयोगी हुन सक्दछन् :

**शारीरिक रुपमा टाढा भएता पनि सामाजिक रुपमा नजिक हुनुहोस् :** सञ्चारका साधनहरु जस्तै: फोन, ईमेल, एप्स वा सामाजिक सञ्जालको प्रयोग गरेर साथीभाईहरु, सहकर्मीहरु र परिवारसँग सम्पर्कमा रहनुहोस् । पटक पटक मन परेका फिल्महरु हेर्ने, किताबहरु पढ्ने र बैठकहरुमा छलफल गर्ने अथवा कफी वा चिया पिउँदा च्याट गर्ने गर्नुहोस् ।

**दैनिक क्रियाकलाप :** सर्वप्रथम दैनिक तालिकाको योजना बनाउनुहोस् र त्यसलाई निरन्तरता दिनुहोस् साथै धेरै दिन तथा हप्ताहरुका लागि सुस्वास्थ्य को बनाउनुहोस् ।

**लक्ष्यहरु बनाउनुहोस् र सक्रिय हुनुहोस् :** लक्ष्यहरु बनाई त्यसमा उपलब्धि हासिल गर्दा आफ्नो नियन्त्रण र क्षमता विकास भएको महसुस गर्न सकिन्छ । तत्कालको परिस्थितिलाई हेरी लक्ष्यहरु स्वाभाविक हुनुपर्दछ । सबै कर्मचारी र स्वयम्सेवक सेविकाहरुको लागि कार्य क्षेत्रमानै गई काम गर्न नपाएता पनि लेख्ने, विश्लेषण गर्ने, अभिलेखिकरण गर्ने प्रतिवेदनहरु तयार पार्ने, पढ्ने जस्ता कागजी कामलाई निरन्तरता दिनुपर्ने हुन सक्दछ । कोही व्यक्तिले प्रत्येक दिनको कार्य सूची बनाएर सकिएको कामहरुमा ठिक चिन्ह लगाई काम गरेमा सन्तुष्ट भएको महसुस गर्न सकिन्छ । क्रियाकलापहरुको सूची बनाउनुहोस् जस्तै यी कामहरु गर्न पाएमा वा सकाउन पाएमा राम्रो हुने थियो, किताबहरु



पढ्ने वा लेख्ने, संगीत सुन्ने, खाना पकाउने, चित्रहरू वा रंग भर्ने, बुन्ने, सिलाउने, नयाँ भाषा वा सीप सिक्ने, पोटकास्ट (Podcasts) वा रेडियोबाट आफूलाई मनपर्ने विभिन्न कार्यक्रमहरू सुन्ने, भ्याल, दलान वा बरन्डा, बगैँचा बाट स्वच्छ हावा लिने आदि ।

**एकलै हुँदा र सँगै हुँदा (यदि अरुसँग बसिरहनु भएको छ भने) गर्ने कामहरूको योजना बनाउनुहोस् :** सँगै गर्ने कामहरूको सूची बनाउनुहोस् जस्तै ठूलो स्वरले किताब पढ्ने, बोर्डमा खेल्ने खेलहरू जस्तै क्यारिम बोर्ड, लुडो, चेस खेल्ने, रेडियो, टिभी र पोटकास्टहरू सुन्ने आदि । पालैपालो बालबालिकाहरूलाई हेरविचार गर्ने । घरमा बालबालिकाहरूसँग गर्ने क्रियाकलापहरूको प्रसस्त श्रोतहरू ईन्टरनेटमा पाइन्छ ।

**हँसाउने कुरा खोज्ने वा हँसाउनुहोस् (सुहाँउदो परिस्थितिमा) :** निराशामा हँसाउनाले औषधीको काम गर्न सक्दछ । भित्रबाटै मुसुमुसु हाँस्ने र बेसरी हाँस्ने गर्नाले चिन्ता र भिँजोपनलाई हटाउन सक्दछ ।

**आशा कायम राख्नुहोस् :** अर्थपूर्ण कुराहरू परिवार, आस्था, देश वा मूल्य मान्यतामा विश्वास गर्नुहोस् ।

**तनाव व्यवस्थापनका विधीहरू प्रयोग गर्नुहोस् :** शारीरिक आरामदायी अभ्यासहरूले तनाव कम गराउन सक्दछ र पीडा तथा भावनात्मक समस्यामा यो प्रभावकारी विधि हो । धेरै जसो व्यक्तिहरूलाई तनाव कम गराउने बारेमा थाहा हुन्छ तर उनीहरूले व्यवहारमा ल्याएका हुँदैनन् । यद्यपी, यस किसिमका विधिहरूलाई प्रयोग गर्नका लागि प्रोत्साहन गर्ने यो सही समय हो ।

**भावनाहरूलाई स्वीकार्नुहोस् :** तनावपूर्ण अवस्थाले धेरै किसिमका भावनात्मक प्रतिक्रियाहरू जस्तै रिस, भिँजो लाग्ने, चिन्ता, पछुतो, आफैँप्रति पुर्वाग्राही हुने, आफैँलाई दोष दिने आदि उत्पन्न गराउन सक्दछ । यी भावनाहरू अस्वाभाविक अवस्थाको स्वाभाविक प्रतिक्रिया हुन ।

### **सम्पर्क, सिफारिस र फोन वार्तालाप समापन (Linking, referring and ending the call)**

सम्पर्क (Link) भन्नाले सहयोगकर्ताले कसरी मद्दत (सहयोग) गर्ने भन्ने कुरालाई जनाउँदछ :

- ★ सूचनाको पहुँच
- ★ नजिकको व्यक्ति तथा सामाजिक सहयोग सञ्जालसँग जोड्नु
- ★ व्यवहारिक समस्याहरूसँग सामना गर्नु
- ★ सेवाहरूको पहुँच र अन्य सहयोग ।

यदि फोन गर्ने व्यक्ति (सेवाग्राही) लाई विशिष्ट सेवा तथा अन्य व्यवहारिक सेवाहरूको आवश्यकता भएमा खाना, वास, स्वास्थ्य वा विशेषज्ञ मानसिक स्वास्थ्य सहयोग आदिका लागि सिफारिस गर्नुपर्ने हुनसक्दछ ।

**यदि सेवाग्राहीमा तल उल्लेखित अवस्थाहरु भएमा विशिष्ट मनोवैज्ञानिक सहयोगको लागि सिफारिस गर्नुहोस् (**

**Refer to specialized psychological help if a caller) :**

- ✓ गत एक हप्तादेखि सुत्न सकिरहेको छैन र व्यक्ति दुविधा तथा विचलित अवस्थामा भएमा,
- ✓ अत्यधिक तनावमा रहेकोले सामान्य दैनिक क्रियाकलाप गर्न असमर्थ भएको, स्वहेरचाह तथा आफ्नो बालबच्चाहरुको हेरचाह जस्तै: खानपिन तथा सरसफाई गर्नमा कठिनाई भएमा,
- ✓ आफ्नो व्यवहारमा नियन्त्रण गुमाउने, अप्रत्यासित तथा विध्वंसात्मक व्यवहारहरु देखाउने गरेमा,
- ✓ आत्महानी तथा अरुलाई हानी पुऱ्याउने धम्क दिएमा,
- ✓ अत्यधिक लागूपदार्थ वा मादकपदार्थ प्रयोग गर्न सुरु गरेमा,
- ✓ कुनै किसिमको मानसिक स्वास्थ्य समस्यासँग जुधिरहेको वा पहिलेदेखि औषधि सेवन गरिरहेको खण्डमा पनि निरन्तर मानसिक स्वास्थ्य सहयोगको आवश्यकता पर्दछ,
- ✓ स्वास्थ्य अवस्था जटिल भएमा वा भ्रन बढी सहयोगको आवश्यकता परेमा,
- ✓ गम्भीर मानसिक स्वास्थ्य समस्याको लक्षणहरु देखिएमा,
- ✓ कुनै पनि किसिमको हिंसा भोगिरहेको वा यौन दुर्व्यवहारमा परेकाहरुलाई, कुनै फोन/कल सेन्टरमा सुपरिवेक्षक (अनुभवी, विशेषज्ञता भएको) पनि सँगै हुन सक्दछन् । यस्तो अवस्थामा सुपरिवेक्षकलाई तुरुन्तै सिफारिस गर्न सकिन्छ र सुपरिवेक्षक ले सेवाग्राहीसँग थप सहयोगको लागि कुराकानी गर्न सक्दछन् ।

*“तपाईंलाई थप प्रभावकारी सहयोगको लागि म मेरो सुपरिवेक्षक लाई फोन हस्तान्तरण गर्नेछु । उहाँ म भन्दा अनुभवी हुनुहुन्छ । म सँग कुराकानी गर्नु भएकोमा धन्यवाद अब म मेरो सुपरिवेक्षक .....लाई फोन हस्तान्तरण गर्दैछु ।”*

**कार्य सिद्धान्त सम्बन्ध (Link) को प्रयोग गर्दै कुराकानीलाई निरन्तरता दिनुहोस् । ( Continuing the conversation using the action principle Link )**

- ✓ यदि सान्दर्भिक भएमा, उनीहरुलाई भाइरसको बारेमा के जानकारी छ, र कस्तो किसिमको विश्वास रहेको छ, भनेर सोध्नुहोस् साथै कहाँबाट र कसरी ती जानकारीहरु प्राप्त गरिरहनु भएको छ, भन्ने बारेमा पनि सोध्नुहोस् ।

*“तपाईंले भाइरसको बारेमा सामाजिक सञ्जालहरुमा धेरै पढ्नुभएको जस्तो देखिन्छ । कृपया तपाईंले कहाँबाट कसरी ती जानकारी/समाचार पाइरहनुभएको छ भन्ने कुरा मलाई बताउन सक्नुहुन्छ ? कुनै आधिकारिक वेभसाइटहरु पनि हेर्ने गर्नुभएको छ ?”*

✓ फोन गर्ने व्यक्तिलाई उसको विश्वासिलो साथीभाई, परिवार तथा अन्य सामाजिक सहयोग सञ्जालसँग कसरी सम्पर्कमा रहेको छ भनेर सोध्नुहोस् ।

✓ अन्य कुनै व्यावहारिक समस्याहरु वा चुनौतिहरु केही छन् कि भनेर सोध्नुहोस् ।

“हामीले आफ्नो साथीभाई वा परिवारसँग भिडियो कल तथा सामाजिक सञ्जाल मार्फत कसरी सम्पर्कमा रहने भन्ने बारेमा कुराकानी गर्नु, जुन तपाईंको महत्वपूर्ण स्रोतहरु हुन । यी बाहेक हामीले अझसम्म कुराकानी नगरेका तर तपाईंले सामना गरिरहनु भएको अन्य कुनै व्यावहारिक सवालहरु छन् ?”

✓ यदि आवश्यक भएमा अन्य सेवाको लागि सिफारिस गर्नुहोस् ।

“तपाईंको क्षेत्रमा स्वास्थ्य तथा सामाजिक हेरचाह सेवाको जानकारी सु-सूचित हुनको लागि म यी फोन नम्बर/वेभपेजहरुमा सिफारिस गर्न सक्छु । सामाजिक सेवा प्राप्त गर्नका लागि तपाईंले उनीहरुलाई फोन गर्नु पर्ने हुन्छ । के तपाईंसँग उनीहरुको फोन नम्बर वा इमेल ठेगाना छ ?”

✓ फोन गर्ने व्यक्तिबाट सू-सूचित सहमती (Informed Consent) प्राप्त गर्नुहोस् र सिफारिस गर्नुहोस् । सम्भव भएमा फलोअपको लागि सहमति लिनुहोस् ।

### आक्रमक व्यक्तिहरुलाई फोनमार्फत सहयोग (Handling aggressive callers)

जब समय बित्दै जादा यदि महामारी नियन्त्रण हुन सकेन भने, सरकारले प्रतिबन्धहरु, लकडाउनलाई अझ सशक्त बनाउन सक्दछ, यस्तो अवस्थामा फोनमा सम्पर्क गर्ने व्यक्तिको पनि अझ, निराशा, रीस, क्रोध र आक्रमकतामा बृद्धि हुँदै जान सक्ने कुरा हुन सक्दछन् । यस्तो, निराशा, क्रोध र आक्रमकतालाई सामना गर्न र जनस्वास्थ्यको प्राथमिकता र जनताको आकांक्षा बिचको तनावलाई मध्यस्तता गर्न निकै चुनौतिपूर्ण हुनसक्दछ ।

सेवाप्रदायक गर्नेहरु पनि सहयोगीको रूपमा अरुलाई सहयोग प्रदान गर्ने मनसायमा नै हुन्छन्, तथापि उनीहरु फोनमार्फत व्यक्त व्यक्तिको आक्रमकता, क्रोध, अझ अपमान समेतको आवेगपूर्ण अवस्थालाई संयतापूर्वक समाधान गर्नको लागि तयार नभएको अवस्था पनि हुनसक्दछ । व्यक्तिहरुले आक्रमक रूपमा उनीहरुले असह्य जीवनको परिस्थिती पनि गुनासो गर्न सक्दछन्, जीवनका हरेक उपायहरु नभएको अवस्था व्यक्त गर्न सक्दछन् र सरकारले उनीहरु र उनीहरुको आफन्तहरुलाई लागू गरेको प्रतिबन्धबारे रिस व्यक्त गर्न सक्छन् । उनीहरुले हटलाईनको कर्मचारी, समस्याहरु सुन्न र समाधान खोज्नका लागि लागीपरेका स्वयंसेवकहरु र शिर्ष राजनैतिक निर्णयहरु लागू गर्ने सरकारी अधिकारीहरुबीच भिन्नता छुट्याउन नसक्ने हुनसक्छन् ।

त्यसकारण फोनमार्फत सेवा दिने सेवा प्रदायकहरु र मनोसामाजिक सहयोगीकर्ताहरुलाई अत्यन्तै हैरानमा परेको भनि बताउने व्यक्तिहरुलाई कसरी सहयोग पुऱ्याउने भनेर तयार गर्नुपर्छ । सेवा प्रदान गर्नेले यो सम्झन जरुरी छ कि जब अत्याधिक तनाव हुन्छ, त्यसबखत तनाव हर्मोनहरुले स्पष्ट सोचन सक्ने क्षमतालाई नष्ट गरिदिन्छ । साथै यो तथ्यलाई ध्यानमा राख्नु पर्दछ कि, फोन गर्ने व्यक्ति त्यस बखत तर्कसंगत सोचनको लागी सक्षम अवस्थामा नहुन सक्दछ । जब आवेगहरु अत्याधिक हुन्छन् त्यस्तो अवस्थामा सेवा पुऱ्याईरहेका व्यक्तिहरु थप सचेत हुनपर्दछ कि, सेवा प्रदायकहरुले सिकेको शान्त बनाउने विधी वा सिपहरु यस्तो अवस्थामा तपाईं आक्रमक हुनभएकोले तपाईंलाई शान्त हुन आवश्यक छ भनि भनेर वा त्यस्ता वाक्यहरुको प्रयोग गर्न हुदैन, यदि त्यसो भनिएमा त्यसको अशर प्रायः ठ्याक्कै उल्टो परिणाम आउने हुन सक्दछ ।

### आक्रमक वा रिसालु व्यक्तिका लागी हेर, सुन र समन्वय ( Look, listen and link with angry callers )

#### हेर

जब निराश भएको वा रिसाएको व्यक्ति फोनमा आउनु हुन्छ, प्राय धेरैजसो सेवा प्रदान गर्ने व्यक्तिले त्यस्तो व्यक्तिलाई पहिलो एक मिनेटको वार्तालापभिन्न पहिचान गरि सक्दछ/गरी सक्नु पर्दछ । सेवा प्रदायकले लामो श्वास लिदै विचार गर्नुपर्छ कि : *यो त्यो व्यक्ति हो जसलाई हौसला दिन आवश्यक छ । जब यस्तो गरिन्छ तब धेरै हृदयसम्म आन्तरिक दबाव सहज हुन्छ । यदि म पनि यो अवस्थामा भैईदिएको भए, मपनि यस्तै महशुस गर्थेँ । म पनि रिसाउन, निराश हुन र कसैलाई थर्काउन सक्थेँ...*

#### सुन

धेरैजसो रिसाएको व्यक्तिलाई फोनमा सेवा दिईरहेको अवस्थामा सक्रिय श्रवण प्रभावकारी हुन सक्दछ तर सबै केशमा लागू नहुन पनि सक्दछ । जब फोनमा व्यक्तिले आक्रोश अन्त्य गर्दछ र भन्न सक्छ उदाहरणको लागी : मलाई एकिन हुन दिनुहोस् कि मैले परिस्थितिलाई बुझेको छु । तपाईं निराश हुनुहुन्छ (शब्दान्तरण नोटमा हेर्नुहोस्) किनकी सरकारले तपाईंको कार्यालय बन्द गरेको छ । के म सही छु ?

अर्को तरिका केही भन्नको लागी : यदि म तपाईं भएको भए म पनि धेरै नै निराश हुन्थेँ, अहिलेको त्यस्तो परिस्थितिमा यि लागू भएका नियमहरुको पालना गर्न धेरै नै कठिन हुन्थ्यो । के तपाईंलाई यस्तै भएको हो ?

#### वाक्यान्तरण वा शब्दान्तरण (Rephrasing)

फोन गर्ने व्यक्तिले के भनेको छ त्यसलाई फरक वाक्यमा परिस्थितीको बारेमा भन्दा शान्त हुनको लागी सहयोग पुग्दछ । व्यक्तिको भनाईलाई बुझ्नको लागी त्यस्तो वाक्य प्रयोग गर्नुहोस् जुन उसले प्रयोग गरेको आवाजको टोन र भनाईको तरिका भन्दा कम गहन होस् । फोन गर्ने व्यक्ति रिसाएको भक्तेर कुरा गरीएको हुन सक्दछ । यस्तो अवस्थामा : म बुझ्न सक्छु तपाईं निराश हुनुभएको छ । मलाई बुझ्न मद्दत गर्नुहोस् कि के कुराले तपाईंलाई बढि

निराशा बनाएको छ । अथवा यदि कसैले भन्न सक्छ, उनीहरू लगभग हार मान्न लागीसके - फरक वाक्यमा यस्तो अवस्थामा सम्हालिन अनेक कठिन भएको छ । असम्भव जस्तै छ, एकदमै गाह्रो भएको छ इत्यादि । व्यक्ति अनेक अन्याय, असमानताहरू, असह्य पिडा लगायत अनेक थरीका कुराहरू गर्न सक्दछन् । फेरी सक्रिय सुन्नुहोस्, र भन्नुहोस् : हो, यो सरकारद्वारा लागू गरिएको नियमहरू पालना गर्न धेरै नै चुनौतिपूर्ण छ । मैले सुनेको छु अन्य धेरै व्यक्तिहरू पनि ज्यादै कठिन समय गुजारा गर्दै छन् ।

### समन्वय (Link)

यस चरणको वार्तालापमा समन्वय (Link)मा प्रगति हुनुपर्दछ । विभिन्न विकल्पहरू बारे सोध्ने यदि फोन गर्ने व्यक्तिले आफ्नो परिस्थितिको बारेमा अरु कसैसँग पनि कुरा गरेको छ कि, यदि सञ्जालमा कोही सहयोग गर्न सक्ने व्यक्ति छ कि अथवा यदि फोन गर्ने व्यक्तिको कठिन अवस्थामा सही निर्णय क्षमता भएको छैन कि आदि ।

### वार्तालाप समापन (Ending the call)

वार्तालापको क्रममा व्यक्ति हर कुरामा जान चाहन्छ जुन निराशाजनक हुन्छ, तर सभंव भएसम्म सेवाग्राहिको कुरा सुनेकै हुनुपर्दछ । सेवाप्रदायकले भन्न सक्छ : “म बुझ्न सक्छु तपाईंले कति कठिन परिस्थिती भोगिरहनु भएको छ । हामी हाम्रो निर्धारित समयलाई चाडै नै व्यक्तित गर्‍यौ, र मैले फेरी अन्य फोनहरूमा पनि कुराकानी गर्नुपर्छ । तपाईंलाई यो जानकारी गराउन चाहन्छु, तपाईंको रुचि हुनु पर्दछ, हाम्रो संस्थामा (यस नंबरमा वा अर्को नंबरमा) मनोविर्मशकर्ता/मनोविद् , सँग कुरा गर्ने (काउन्सिलीङ्ग) पनि विकल्प रहेको छ ।”

कुनै अवस्थामा वार्तालाप समापन गर्न कठिन हुन्छ । यस्तो अवस्थामा सेवा प्रदायकले भन्नसक्छ, “मलाई माफ गर्नुहोला, हाल कुराकानी निरन्तर गर्न असमर्थ छु, यदि तपाईं पछिल्लो चरणहरूमा थप धेरै कुराकानी गर्न चाहनुहुन्छ भने तपाईंलाई हार्दिक स्वागत छ ।”

### कुराकानीको समापन ( Ending the conversation)

✓ कुराकानीको दौरानमा भएका मुख्य कुराहरू र कार्य योजनाहरूलाई सारांश गर्नुहोस् ।

“हामीले तपाईंले कहाँबाट भरपर्दो सूचनाको स्रोत पाउन सक्नुहुन्छ र तपाईं एकलै (माथिको अवस्था ..... हेरेर) बसिरहनु भएको अवस्थामा कसरी तपाईं आफ्नो नजिकको प्रियजनहरूसँग सम्पर्कमा रहने भन्ने बारेमा कुराकानी गर्‍यौ । केहि स्वस्थ रहने क्रियाकलापका बारेमा छलफल गर्‍यौ साथै तपाईंको पुरानो रुचीको क्रियाकलापलाई निरन्तरता दिनुभयो भने समय व्यतित गर्न सहज हुनेछ भन्ने बारेमा पनि छलफल गर्‍यौ ।”

✓ यदि फलोअप आवश्यक भए उपयुक्त मिति तथा समय निर्धारण गर्नुहोस् ।



“यदि तपाईं फेरि पनि हामीसँग कुराकानी गर्न चाहनुहुन्छ भने मलाई वा मेरो साथीलाई सम्पर्क गर्न नहिचकिचाउनु होला । निश्चित गरि भन्न त सक्दिन तर तपाईंलाई आवश्यक परेको खण्डमा हामी सकेसम्म सम्पर्कमा रहनेछौं । तपाईंलाई फेरी कुराकानीको लागि अग्रिम स्वागत छ ।”

- ✓ धन्यवाद दिँदै कुराकानीको समापन गर्नुहोस् ।

समय लिएर कुराकानी गर्नुभयो, कुराकानी गर्नु भएकोमा खुसि लाग्यो, तपाईंलाई धेरै धेरै धन्यवाद ।

आजलाई यति कुराकानी गरौं होला “हवस्त वाई ! वाई ! तपाईंको दिन शुभ रहोस् ।”

### प्राथमिक मनोवैज्ञानिक सहयोग दिँदा गर्न हुने र गर्न नहुने कुराहरु (Dos and don'ts when offering PFA)

गर्न हुने ( Do's )	गर्न नहुने ( Don'ts )
✓ समस्या र चासोहरुलाई बुझ्न बोल्नु भन्दा बढि सुन्नुहोस् ।	✓ बोल्न नचाहेको अवस्थामा बोल्नका लागि दबाव दिन ।
✓ समस्या पहिचान गर्नको लागि विनम्रतापूर्वक प्रश्न गर्नुहोस् ।	✓ किन यस्तो वा त्यस्तो जस्ता प्रश्न गर्न ।
✓ खुला प्रश्नहरुलाई जोड दिनुहोस् । (कहिले, कहाँ, के, को जस्ता शब्दहरुको प्रयोग गरी प्रश्न गर्नुहोस् ।)	✓ पुर्वाग्रही बन्नु ।
✓ भावनाको कदर गर्नुहोस् र घटनालाई बुझ्नुहोस् ।	✓ बुझ्न नसकिने प्रकारका (प्राविधिक) शब्दहरु प्रयोग गर्नु ।
✓ भावना र प्रतिक्रियाहरुलाई सामान्यकरण गर्नुहोस् ।	✓ आफ्नै व्यक्तिगत समस्याहरु वा कठिनाईहरुबारे कुरा गर्नु ।
✓ आन्तरिक स्रोतहरु र सामना गर्ने क्षमताको पहिचान गर्नुहोस् ।	✓ पुरा गर्न नसकिने बाचा तथा भुटा आश्वासन दिनु ।
✓ कोभिड-१९ को बारेमा जानकारी प्रदान गर्नुहोस् । आफूलाई थाहा नभएको विषयमा इमान्दार बन्नुहोस् । किनकी यो नयाँ भाइरस भएकोले हामी सबैजना यसबारे सिक्दैछौं ।	✓ अन्य कसैको कथा वा अनुभव बताउनु ।
✓ धैर्य र शान्त रहनुहोस् ।	✓ विश्वास एवम् गोपनीयता प्रति संवेदनशील नहुनु ।
✓ भावनाहरु व्यक्त हुन दिनुहोस् ।	
✓ व्यक्तिगत विकल्पहरु सुन्नुहोस् र छनौट गर्नका लागि सहयोग गर्नुहोस् ।	
✓ व्यक्तिगत तथा अरुको सुरक्षामा असर पुग्ने अवस्थामा बाहेक गोपनीयता कायम गर्नुहोस् ।	
✓ हानी नगर्ने सिद्धान्त (Do No Harm Principle) अपनाउनुहोस् ।	

## Reference materials and links

- A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies  
<https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>
- Basic Psychological First Aid - training module 2  
<https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-module-2-Basic.pdf>
- Psychological First Aid for Children – training module 3  
<https://pscentre.org/?resource=psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-module-3-children>
- Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus  
[https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020\\_ENG-1.pdf](https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020_ENG-1.pdf)
- Caring for Volunteers Toolkit  
<https://pscentre.org/?resource=caring-for-volunteers-a-psychosocial-support-toolkit-english>
- Volunteering with the Red Cross Red Crescent in crisis situations – disasters and pandemics  
<https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disastersand-pandemics>
- All IFRC Reference Centre for Psychosocial Support materials on COVID-19 are to be found in different languages at  
<https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>
- IASC resources: IASC Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak version 1.5  
<https://pscentre.org/?resource=iasc-briefing-note-on-addressing-mental-health-and-psychosocial-aspectsof-covid-19-outbreakversion-1-1>
- WHO resources:  
WHO: Mental Health Considerations during COVID-19 Outbreak  
<https://pscentre.org/?resource=9031>
- Psychological First Aid in Ebola outbreak  
[https://www.who.int/mental\\_health/emergencies/psychological\\_first\\_aid\\_ebola/en/](https://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aid_ebola/en/)