

# Mafunzo ya Mshauri wa Kituo cha Rasilimali na Usaidizi Kushughulikia kisa



RESOURCE  
& SUPPORT  
**HUB**



# Kukaribisha na utambulisho

---

- Utambulisho kwa washiriki, waendeshaji
- Tafadhali shiriki:
  - Jina lako
  - Shirika la Kijamii unalofanyia kazi



# Malengo

---

## Kufikia mwishoni mwa mafunzo, washiriki wataweza:

- Kueleza jinsi ya kuchukua mbinu inayomlenga mnusurika katika kushughulikia wasiwasi au malalamiko kuhusu kulinda usalama.
- Kuonyesha umuhimu wa idhini na faragha.
- Kuongoza mchakato wa kushughulikia kisa ili kuitikia wasiwasi au malalamiko kuhusu kulinda usalama.

Kushughulikia kisa na uchunguzi inahitaji ujuzi.

Mafunzo haya hayatawawezesha kuwa wasimamizi wa kisa wenye ujuzi lakini unapaswa kuelewa kilicho muhimu na uweze kuongoza mashirika kuhusu kile kinachohitajika ili kushughulikia visa na kuvichunguza vizuri.



# Kanuni za msingi

---

- Kusikiliza kwa makini
- Usimamizi wa muda
- Heshimu maoni ya kila mmoja
- Pinga, kutokubaliana kwa njia ya adabu
- Shiriki uzoefu
- Fuata ajenda- Kuwa kwa wakati, kuanza, kumaliza na wakati wa mapumziko
- Faragha- Usishiriki uzoefu wa kibinafsi au wa kitaaluma wa watu wengine
- Tumia sera ya kulinda usalama katika ufichuzi wowote wa kulinda usalama.

*Kwa mafunzo kupitia mtandao*

- Kaa kimya wakati hatuzungumzi



# Ajenda

---

Muda	Shughuli
Dakika 30	A. Kukaribisha na utambulisho
Dakika 30	B. Kuchukua mbinu inayomlenga mnusurika, idhini na faragha
Dakika 30	C. Kushughulikia kisa kwa Mashirika ya Kijamii
Dakika 30	Mapumziko
Dakika 30	D. Kazi ya kikundi- Kushughulikia kisa
Dakika 45	E. Wasilisho- Kushughulikia kisa
Dakika 15	F. Kufunga na kupiga kura





# Je, mbinu inayomlenga mnusurika ni ipi?

---



# Mbinu Inayomlenga Mnusurika<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Habari hii ilinakiliwa kutoka kwenye Miongozo ya IASC GBV (2015) na kutaarifiwa na uzoefu wa utendakazi wa wafanyakazi wa RSH

## Kupokea ripoti

Mfanyakazi yeyote anaweza kupokea malalamiko au ripoti ya SEAH

Lalamiko hili au ripoti linaweza kuja kutoka kwa mfanyakazi mwingine, mfanyakazi wa shirika mwenza, mshiriki wa mpango au mtu yeyote anayeingiliana na Shirika la Kijamii

Ni muhimu kupokea ripoti na kutoa msaada kwa njia inayofaa na salama kwa ajili ya mtu anayetoa ripoti

**Kuangalia**

**Kusikiliza**

**Kuunganisha**

Kuangalia, Kusikiliza, Kuunganisha! ni mbinu inayotumiwa sana na ni rahisi kukumbuka. Lengo lake ni kusaidia watu waweze kujihisi salama katika hali ya matatizo na kuwaunganisha na watu wengine wanaoweza kuwasaidia.



# Kupokea ripoti

## Kuangalia

- Angalia mambo yanayohusu usalama- je, mtu huyo bado yuko katika hatari ya SEAH?
- Angalia mahitaji ya dharura - kama vile alama za hujuma za kimwili ambazo zitahitaji msaada wa kimatibabu
- Angalia kama kuna dhiki - kumbuka kuangalia ishara za mwili, hii ni muhimu kwa watoto ambao huenda wasiweze kujitambulisha wenyewe au watu waliofadhaika
- Angalia watu wengine ambao wanaweza kuwa hatarin

## Kusikiliza

- Zungumza na mlalamishi au mwathiriwa/mnusurika - amini anachokueleza na kuwatuliza
- Uliza watu kuhusu mahitaji ya dharura na wasiwasi
- Sikiliza yale unayoambiwa
- Kusanya habari za ridhaa na unakili majadiliano, wajulishe jinsi utakavyotumia habari ambayo wamekueleza.
- Uliza ikiwa mtu huyo angepewa angependa kupewa rufaa

## Kuunganisha

- Toa habari kuhusu huduma zilizopo - hii inaweza kujumuisha huduma kutoka shirika lako binafsi
- Waelekeze watu kwenye huduma ili kuwasaidia kutimiza mahitaji ya dharura - hii inaweza kuhitaji usaidizi kutoka msimamizi wako / mtu muhimu katika Shirika lako la Kijamii
- Wasaidie kufikia huduma hizi - kama vile kuwasafirisha
- Uganisha watu na wapenzi wao na usaidizi wa kijamii



# Je, tunapaswa kuitikiaje ripoti?

---



## Mambo ya kufanya na yasiyopaswa kufanywa wakati unapokea ripoti

Ifuatayo ni orodha ya mambo ya kufanya na yasiyopaswa kufanywa wakati unaongea na watu wanaoripoti kuhusu SEAH:

### Mambo ya kufanya

- Sikiliza kwa makini
- Mtulize mtu huyo kuwa alifanya vyema kukuambia
- Tafuta msaada wa utunzi wa kimatibabu mara moja ikiwa itahitajika
- Wajulishe kuwa utawasilisha ripoti kwa msimamizi wako/ mtu anayefaa katika Shirika lako la Kijamii
- Andika yote ambayo mtu anayefichua amekueleza
- Tafuta usaidizi wako binafsi ikiwa utahitaji msaada

### Mambo yasiyopaswa kufanywa

- Kujaribu kushughulikia tukio hilo wewe mwenyewe
- Kuuliza maswali ya kuongoza mtu au kusisitiza kupata habari
- Kukisia au kutoa maelezo mbadala
- Kudunisha uzito wa tabia au malalamiko yaliyotolewa
- Weka habari uliyoelezwa kama siri au ama ahidi kuwa hakuna mtu mwingine atakayejua
- Kumnyamazisha mtu
- Kuzuia kutoa habari kwa sababu mshukiwa ni rafiki
- Usiahidi kuhusu mwelekeo ambao kesi ile itachukua

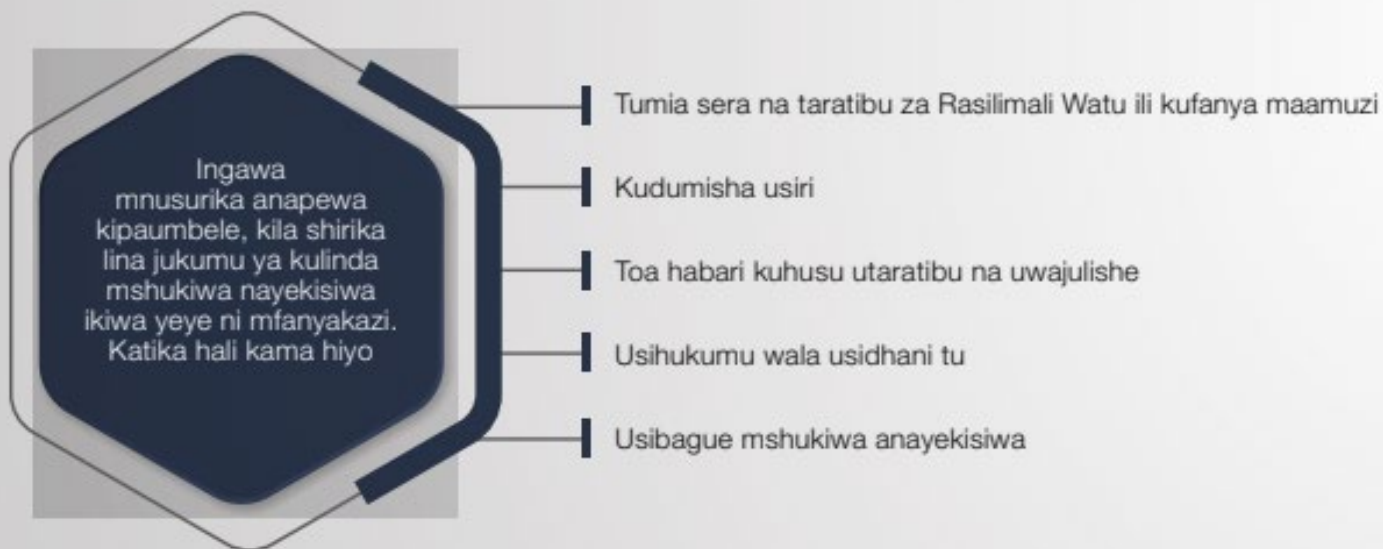


# Kikundi cha 1- Je, wajibu wetu kwa mshukiwa wa uhalifu ni upi?

---



## Jukumu la ulinzi kwa mshukiwa anayekisiwa





# Kikundi cha 2- Ni wakati upi tunahitaji idhini iliyoarifiwa?

---



# Idhini iliyoarifiwa

inahitajika katika hali zifuatazo:

1. Kushiriki maelezo ya kibinafsi (kwa mfano jina) ya mtu anayeripoti

2. Kupata rufaa hadi kwa watoa huduma

Hatua za kukusanya idhini iliyoarifiwa zinajumuisha:

## Kushiriki habari

- Mara tu wanaposhiriki ripoti ya SEAH, mwathiriwa au mnusurika hupewa habari kuhusu kile kitafanywa mara tu watakaposhiriki ripoti ya SEAH na ni huduma gani zinazopatikana kwao.
- Taarifa iliyotolewa ni ya kisasa, katika lugha sahihi na inashirikiwa kwa njia inayofaa.

## Kutoa idhini iliyoarifiwa

Kwa habari hii mtu anaweza kukubaliana (au kukataa):

- Kushiriki maelezo yao ya kibinafsi kwa ushughulikiaji wa kisa na shirika, na/au
- Kupewa rufaa kwa huduma zinazohitajika.

## Idhini ya kuweka kumbukumbu

- Fomu za idhini zinaweza kutiwa sahihi ili kuonyesha kwamba idhini ilikusanywa.
- Ikiwa mtu hawezi kusoma au kuandika, anapaswa kueleza kutumia fomu iliyo rahisi. Wanaweza kuweka alama au kutoa alama ya kidole ili kuonyesha makubaliano yao.

## Kila mtu ni tofauti

Watu wengine huenda wasiweze kufanya maamuzi ya busara na kutoa idhini.

Kwa mfano, watu wenye ulemavu wa kusikia au kuona, ambao wamepata kiwewe, ni watoto wadogo au watu ambao wana ulemavu wa utambuzi.

Kwa watu wazima - hakikisha unafanya yote kwa njia ya **kutodhuru**.

Kwa watoto - hakikisha unafanya yote kwa kuzingatia **maslahi bora zaidi ya mtoto**.

Tafuta ushauri pale inapobidi



# Kikundi cha 3- Je, faragha ina maana gani?

---





# Faragha

Faragha ina maana ya kuweka habari kuwa siri ili kuheshimu watu wanaohusika na kuepuka madhara yanayoweza kutokea.

Faragha pia huheshimu sifa ya shirika.

Faragha inamaanisha kuwa habari za siri zinashirikiwa tu kwa msingi wa "wanaopaswa kujua".



Habari za faragha zinajumuisha suala lolote nyeti au linaloweza kutumika kumtambulisha mtu kwa mfano jina, eneo maalum na maelezo ya tukio.

Faragha ni lazima itumike kwa:  
mwathiriwa/mnusurika, familia na jamii yake;  
mshukiwa wa uhalifu, familia na jamii yake; na mashahidi.

Faragha inaweza kuvunjwa katika hali zingine: kwa mfano mwathiriwa/mnusurika au watu wengine wako katika hatari au wanaweza kupata madhara; mwathiriwa/mnusurika anaweza kutokuwa na uwezo wa kufanya uamuzi wa busara na imeonekana kuwa ni kwa maslahi yao (mtoto) au kutodhuru (mtu mzima).

Wasiwasi unatokea. Ripoti au lalamiko limefanywa na mfanyakazi, mwakilishi, mfanyakazi wa mshirika, washiriki wa programu au mtu yeyote anayeingiliana na Shirika lako la Kijamii.  
Ripoti inapokelewa kupitia: njia za kuripoti za jamii, ripoti ya ndani, mijadala isiyo rasmi, makisio, kushuhudia tukio na kadhalika

Peana ripoti kwa mtu aliyeteuliwa kama vile msimamizi wako, mratibu wa kulinda usalama / PSEAH na kadhalika.

**NDI**

Je, ripoti au lalamiko hili linahusiana na unyonyaji wa kingono, dhuluma, unyanyasaji wa kingono (SEAH), uonevu na unyanyasaji, unyonyaji wa kiuchumi, ukatili au dhuluma nyingine ya watoto au watu wazima.

**LA**

Anzisha taratibu zingine za ndani za kutoa malalamiko kama vile ulaghai au ufisadi (timu ya fedha), au malalamiko ya programu (timu ya programu au Ufuatiliaji na Tathmini).

Je, wasiwasi au lalamiko linahusu tabia iliyosababishwa na wafanyakazi au wawakilishi wa Shiriki lako la Kijamii, au iliyosababishwa na programu au huduma za Shirika lako la Kijamii?

**NDI**

Pata rufaa\* kwa wanaotoa huduma muhimu za kijamii ikiwa una idhini au kwa hali ya dharura. Pata rufaa ndani ya saa 24 kwa matukio ya dhuluma ya kingono na huduma za matibabu. Iwapo ni salama na inabidi, pata rufaa kwa polisi na mamlaka ya eneo husika kwa visa vya jinai na uwezekano wa visa vya jinai.

**LA**

Kama Shirika la Kijamii, ni jukumu lako la utunzi kuitikia ipasavyo ripoti za dhuluma hata ikiwa dhuluma hiyo inatokea ndani ya jamii na haijasababishwa na Shirika lako la Kijamii, wawakilishi au programu zako?

Pata rufaa\* kwa wanaotoa huduma muhimu za kijamii ikiwa una idhini au kwa hali ya dharura. Pata rufaa ndani ya saa 24 kwa matukio ya dhuluma ya kingono na huduma za matibabu. Iwapo ni salama na inabidi, pata rufaa kwa polisi na mamlaka ya eneo husika kwa visa vya jinai na uwezekano wa visa vya jinai.

\*Rufaa kwa huduma za kijamii na usimamizi wa kisa: Baadhi ya visa vya PSEAH au kulinda usalama vinaweza kuhitaji huduma maalum kulingana na mahitaji. Baadhi ya huduma muhimu zinaweza kujumuisha:

- Utunzi wa kimatibabu
- Kutoa ushauri baada ya matukio yenye kiwewe
- Msaada wa kisheria
- Msaada wa chakula na lishe bora
- Makazi au nafasi salama

Hizi zinaweza kuwa huduma za umma au huduma zinazotolewa na Shirika la Kijamii. Shirika lako la Kijamii au Shirika la Kijamii linalofanya kazi katika eneo moja linaweza kuwa na huduma ambazo mwathiriwa au mnusurika wa SEAH au kulinda usalama anaweza kufaidika nazo. Punde mwathiriwa au mnusurika anapopewa rufaa kwa huduma au kwa mtaalamu mmoja wa huduma ya kijamii atakayesimamia kisa (msimamizi wa kisa), ni muhimu kufuatilia na kuhakikisha kwamba huduma muhimu zinatolewa. Punde tu huduma zinapotolewa, kisa hicho kinaweza kurekodiwa na kufungwa.

Leta pamoja timu ya kisa, hii inaweza kujumuisha wafanyakazi kutoka: uongozi wa ngazi ya juu, Raslimali Watu, programu na / au usalama na hatari. Timu hii inapaswa kujumuisha mtu aliye na uhusiano mzuri na mwathiriwa/mnusurika.

Fanya maamuzi ya kasi, kama vile.:  
Jinsi ya kushughulikia mfanyakazi / mshukiwa wa uhalifu? Jinsi ya kusaidia mwathiriwa/mnusura na kujumuisha maoni yao? Jinsi ya kuzingatia mahitaji yoyote ya kimkataba au ya wafadhili? Kwa mfano kujulisha mfadhili.

Kutengeneza mpango na kufanya tathmini ya hatari ya kisa hicho. Kurejelea maamuzi ya haraka pale yanapoleta hatari, kama vile:

- Gawa majukumu ndani ya timu (uhusiano na mwathirika/mnusurika, uhusiano na mshukiwa wa uhalifu)
- Amua iwapo uchunguzi unahitajika (wa ndani au wa nje?). Andika hadidu za rejea, panga muda na viwango na uwe na makubaliano ya meneja wa uchunguzi.
- Ikiwa hakuna uchunguzi, hakikisha kuwa kuna sababu wazi za kukataa au kufunga kisa.
- Tathmini (tena) iwapo wasiwasi unahitaji kuripotiwa kwa mamlaka ya eneo husika.
- Amua iwapo mashirika mengine na washirika wanapaswa kufahamishwa (bila kujulikana).
- Tathmini hatari kwa mwathiriwa/mnusurika, Shirika lako la Kijamii, mshukiwa wa uhalifu na wengine katika upangaji wako.
- Elewa kile mwathiriwa/mnusurika anataka katika upangaji wako wote.

Kufuatilia msaada unaotolewa na huduma za kijamii. Kurekodi maelezo. Kufuatilia hatua zinazochukuliwa na mamlaka ikiwa inahitajika. Kurekodi maelezo.

Ikiwa mwafaka kwa wengine wanaofanya kazi katika eneo moja, shiriki maelezo kuhusu mabadiliko katika kiwango cha hatari cha SEAH. Usishiriki kamwe maelezo ya faragha au ya siri.

Kufuatilia msaada unaotolewa na huduma za kijamii. Kurekodi maelezo.  
Kufuatilia hatua zinazochukuliwa na mamlaka ikiwa inahitajika. Kurekodi maelezo.

Toa masasisho ya kisa kulingana na mahitaji ya kimkataba, kama vile kwa wafadhili au washirika.

Fanya uchunguzi kwa viwango vya kitaaluma vilivyokubaliwa na kulingana na muda uliopangwa katika Hadidu

Andika ripoti na maamuzi.  
Tambua na uandike mafunzo uliyojifunza katika mchakato na ufunge kisa hicho.

Kagua matokeo ya uchunguzi. Kwa kila ripoti inayopokelewa, kuna uwezekano wa matokeo tofauti ikijumuisha:

- 1) Ukiukaji wa sera ya Shirika la Kijamii / ya kimashirika + kesi ya jinai,
- 2) Ukiukaji wa sera ya Shirika la Kijamii / ya kimashirika
- 3) Hakuna ukiukaji wa sera.

Fanya maamuzi kulingana na ushahidi na ujumishe maoni ya mwathiriwa/mnusrika kama vile kutamatisha ajira, hatua za kinidhamu, kuripoti kwa jamii.

Fahamisha mwathiriwa/mnusrika na mshukiwa wa uhalifu kuhusu matokeo ya uchunguzi. Shauri kila anayehusika na wahusika wengine kuhusu maamuzi yaliyofanywa na hatua zilizochukuliwa. Tekeleza maamuzi hayo.

# Mfano wa kisa

---

Unatembelea mradi wako katika jamii. Mwanajamii anakuja kukuambia kuwa mmoja wa wafanyakazi wako ana uhusiano na msichana wa miaka 14 katika jamii. Inadaiwa kuwa uhusiano huu umekuwa ukiendelea kwa muda wa miezi 6, na kuwa mfanyakazi huyo anafanya ngono na msichana huyo.

Familia ya msichana huyo inafahamu kuhusu uhusiano huo lakini hakuna mmoja wao ameripoti mfanyakazi huyo kwa shirika, inaonekana hii ni kwa sababu uhusiano huo unawapa usaidizi wa kifedha – inadaiwa kuwa mfanyakazi huyu anamlipia msichana huyo gharama za shule, kumnunulia zawadi na kadhalika. Suala hilo lilijitokeza wakati mama ya msichana huyo alimueleza rafiki yake kuhusu uhusiano huo, naye rafiki huyo aliyekasirishwa na jambo hilo akaamua kukueleza.



# Kikundi cha 1- Kushughulikia kisa. Wewe ni mratibu wa Kulinda usalama

---

- Je, unahitaji kufanya nini na habari uliyopewa? Je, ungemwambia nani? Je, ungewaambia nini?
- Je, unawezaje kusaidia au kumhakikishia mtu anayefichua dhuluma hiyo?
- Je, ungetarajia nini kifanyike baada ya kuripoti habari hiyo?



## Kikundi cha 2- Kushughulikia kisa. Wewe ni mratibu wa Kulinda usalama

---

- Je, unahitaji kufanya nini na habari uliyopewa? Je, ungemwambia nani? Je, ungewaambia nini?
- Je, unawezaje kusaidia au kumhakikishia mtu anayefichua dhuluma hiyo?
- Je, ungetarajia nini kifanyike baada ya kuripoti habari hiyo?





# Kikundi cha 3- Kushughulikia kisa. Wewe ni mfanyakazi

---

- Je, unahitaji kufanya nini na habari uliyopewa? Je, ungemwambia nani? Je, ungewaambia nini?
- Je, unawezaje kusaidia au kumhakikishia mtu anayefichua dhuluma hiyo?
- Je, ungetarajia nini kifanyike baada ya kuripoti habari hiyo?



# Kikundi cha 4- Kushughulikia kisa. Wewe ni mfanyakazi

---

- Je, unahitaji kufanya nini na habari uliyopewa? Je, ungemwambia nani? Je, ungewaambia nini?
- Je, unawezaje kusaidia au kumhakikishia mtu anayefichua dhuluma hiyo?
- Je, ungetarajia nini kifanyike baada ya kuripoti habari hiyo?



# Asante!

**Tembelea tovuti ya Kituo cha Rasilimali na Usaidizi:**  
[safeguardingsupporthub.org](https://safeguardingsupporthub.org)



RESOURCE  
& SUPPORT  
**HUB**

