

Remote Case Management Guideline (Child Protection)

အရေးပေါ်ကာလအတွင်း ကလေးသူငယ်ကာကွယ်စောင့်ရှောက်မှု ဆိုင်ရာ ဖြစ်ရပ်စီမံ ခန့်ခွဲမှုလမ်းညွှန်ချက်

This guidance note aims to ensure continuity of case management service provision during emergency in Myanmar. Outlined below are priority areas that Child Protection Case Management agencies should focus on:

ဤလမ်းညွှန်သည် အရေးပေါ်ကာလအတွင်း ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှုလုပ်ငန်းများအတွက် ကလေးသူငယ်ကာကွယ်စောင့်ရှောက်ရေးအဖွဲ့အစည်းများမှ ထည့်သွင်းစဉ်းစားရမည့် အဓိကအချက်များပါဝင်သည်။ အောက်ဖော်ပြပါ အချက်များသည် ကလေးသူငယ်ကွယ်စောင့်ရှောက်ရေးအဖွဲ့များ ဦးစားပေး ဆောင်ရွက်သင့်သည့် ကဏ္ဍများဖြစ်သည်။

1. *Promoting Awareness in Communities* (ရပ်ရွာလူထုများထဲတွင် အသိအမြင်မြှင့်တင်ခြင်း)

Case management actors should have the knowledge and understanding of current situation in the local context in regards to Child Protection concerns, early identification and safe referrals.

ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများသည် စောလျင်စွာ ဖော်ထုတ်သပ်မှတ်ခြင်းနှင့် လုံခြုံဘေးကင်းစွာ ညွှန်းပို့မှု ပြုနိုင်ရန်အတွက် ဒေသ၏လက်ရှိအခြေအနေများကို ကောင်းစွာ နားလည် သဘောပေါက်ရန် အတွက် ဗဟုသုတရှိရမည်။

Possibility that child protection and Gender-Based Violence (GBV) risks will increase during emergency. The importance of preventing all forms of stigma and social discrimination – ensuring community members are encouraged to report any child protection concerns.

အရေးပေါ်ကာလတွင် ကလေးသူငယ်ကာကွယ်စောင့်ရှောက်ရေးနှင့် ကျား/မရေးရာ ဖြစ်ရပ်များပိုမိုဖြစ်ပွားလေ့ရှိပါသည်။

လူမှုရေးအရ ခွဲခြားဆက်ဆံမှုပြုခြင်း နှင့် စိတ်ဒဏ်ရာ များအား ကြိုတင်ကာကွယ်ရန် အရေးကြီးမှု။ ။ ရပ်ရွာ လူထုအား ကလေးသူငယ်ကာကွယ်စောင့်ရှောက်မှုဆိုင်ရာ စိုးရိမ်ပူပန်မှုများကို အချိန်နှင့်တပြေးညီ အကြောင်းကြားနိုင်ရန် တိုက်တွန်းနှိုးဆော်ခြင်း။

2. **Ensuring Referrals to Appropriate Service Providers:** သင့်လျော်သောကျန်းမာရေးဝန်ဆောင်မှုပေးသူများကို ညွှန်းပို့ခြင်း။

Child protection actors need to have up to date information on service providers focal points in different townships, to ensure that appropriate case management services and referral pathways for children and families are in placed.

ကလေးသူငယ်ကာကွယ်စောင့်ရှောက်ရေးဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများသည် ကလေးနှင့်မိသားစုများအား သင့်လျော်သည့်ဝန်ဆောင်မှုများအားညွှန်းပို့ပေးနိုင်ရန်အတွက် မြို့နယ်အတွင်းရှိ ဝန်ဆောင်မှုပေးသူများစာရင်း နှင့် ညွှန်းပို့မှုလမ်းကြောင်းကို ပုံမှန်ပြုစုထားရမည်။

3. **Continuing to implement Case Management Systematically:** ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှုအားစနစ်တကျ ဆက်လက်ဆောင်ရွက်ခြင်း

Current caseload: *It is important that child protection case management services are continued for children currently receiving case management support in ways that are safe for children and families, as well as caseworkers and community social volunteers. Cases determined as high risk can be more complex in the emergency context and therefore should be prioritized. All case management teams need to review their existing caseloads to ensure the risk determination of all cases is appropriate. The review of prioritization should be facilitated by case supervisors during the emergency.*

ကလေးသူငယ်ကာကွယ်စောင့်ရှောက်ရေး ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှုဝန်ဆောင်မှုများကို လက်ခံရရှိနေသော ကလေးများအတွက် ဝန်ဆောင်မှုများအား ဆက်လက်ပံ့ပိုးရန် အရေးကြီးသည်။ သို့သော် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူ သို့မဟုတ် ရပ်ရွာလူမှုလုပ်သားများအတွက် အန္တရာယ်ကင်းသောနည်းလမ်းများဖြင့် ဆက်လက်ဆောင်ရွက်သွားရပါမည်။ အကြမ်းဖက်မှု၊ အလွဲသုံးစားမှု၊ ခေါင်းပုံဖြတ်ခံရမှု၊ လျစ်လျူရှုမှု တို့နှင့် ဆက်စပ်သော မြင့်မားသည့်အန္တရာယ်အဆင့် သတ်မှတ်ခံရသည့်ကလေးများသည်အရေးပေါ်အခြေ အနေတွင် ပို၍မြင့်မားသော အန္တရာယ်ကျရောက်နိုင်ခြေ ရှိသောကြောင့် အဆိုပါဖြစ်ရပ်များကို ဦးစားပေး ဆောင်ရွက်ရန် အရေးကြီးသည်။ ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲရေးအဖွဲ့များအားလုံးသည် ကလေးသူငယ်ကာကွယ်စောင့်ရှောင်မှုဆိုင်ရာ ဘေးအန္တရာယ်များကို သတိပြုကာကွယ်ရန် နှင့် မိမိတို့၏လက်ရှိ စီမံခန့်ခွဲလျက်ရှိသောဖြစ်ရပ်အရေအတွက် နှင့် လုပ်ငန်းအခြေအနေကို ပြန်လည်သုံးသပ်ပြီး အန္တရာယ်ကျရောက်နိုင်ခြေအဆင့်အလိုက် ဦးစားပေးဆောင်ရွက်ရန် လိုအပ်ပါသည်။ အရေးပေါ်အခြေအနေတွင် ဝန်ဆောင်မှုများဆက်လက်ပေးနိုင်ရန်အတွက် ဖြစ်ရပ်ကြီးကြပ်ပံ့ပိုးသူများကဦးစားပေး လုပ်ငန်းအစီအစဉ်များကို သပ်မှတ်နိုင်ရန် ပံ့ပိုးကူညီပေးရမည်။

Low Risk
အန္တရာယ်နိမ့်သော

Support by phone: Children and families need to be informed that they can reach caseworkers when the situations change and assistance from caseworkers is required.

ဖုန်းဖြင့် ပံ့ပိုးကူညီမှုပေးရန်။ ကလေးနှင့်မိသားစုမှ၏အခြေ အနေအပြောင်းအလဲရှိလာခြင်းနှင့် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူထံမှ ပံ့ပိုးကူညီမှု လိုအပ်ပါက အချိန်မရွေး ဆက်သွယ်နိုင်ကြောင်း၊ အခြေအနေအပြောင်းကြားထားရပါမည်။

Medium Risk
အန္တရာယ် အလယ် အလတ်

Support by phone: caseworkers will check-in to ensure that children and families are well. Frequency of check-in will depend on the needs of children and families and will be agreed based on their case support plan.

ဖုန်းဖြင့် ပံ့ပိုးကူညီမှုပေးရန်။ ကလေး/မိသားစု ကိုယ်ရော စိတ်ပါကျန်းမာမှုရှိ/မရှိ ဖုန်းဖြင့်ဆက်သွယ်မေးမြန်းပါ။ ဖြစ်ရပ်အစီအစဉ်တွင်၎င်းတို့နှင့် သဘောတူထား သည့်အချိန်များနှင့်ကလေး/ မိသားစု၏ လိုအပ်ချက်အပေါ်မူတည်ပြီးဖုန်းဖြင့်ဆက်သွယ် မေးမြန်းမှုများ ပြုလုပ်ရမည်။

High Risk
အန္တရာယ် မြင့်မား

Support by phone: caseworkers will conduct daily check-in to ensure that children and families are safe and well. Once access is recovered, caseworkers can resume home visits.3

ဖုန်းဖြင့် ပံ့ပိုးကူညီမှုပေးရန်။ ကလေး/ မိသားစု ဘေးကင်းလုံခြုံမှုနှင့် ကိုယ်ရောစိတ်ပါ ကျန်းမာကြောင်းသေချာစေရန်ဖုန်းဖြင့်နေ့စဉ်ဆက်သွယ်မေးမြန်းပါ။ ကလေးနှင့် မိသားစုထံသွားရောက်ရန်ဖြစ်နိုင်သည်နှင့်တပြိုင်နက်တည်း ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများ သည် ၎င်းတို့ထံသို့ လူကိုယ်တိုင်သွားရောက်တွေ့ဆုံရမည်ဖြစ်ပါသည်။

Note: If children and/or families do not have phones caseworkers must find alternative modes of communications, taking into full account the best interests of the child and confidentiality principles. These will include:

မှတ်ချက်။ ကလေးသို့မဟုတ်မိသားစုတွင်ဖုန်းမရှိလျှင်အသင့်တော်ဆုံးဆက်သွယ်ရေး လမ်းကြောင်းနှင့်အခြားရွေးချယ်စရာနည်းလမ်းများကို လျှို့ဝှက်စွာထိန်းသိမ်းခြင်းနှင့် ကလေးသူငယ်အကောင်းဆုံးအကျိုးစီးပွားအခြေခံမူများနှင့်ကိုက်ညီမှုရှိစွာဖြင့် ရှာဖွေရမည်။ ၎င်းတို့တွင် အောက်တွင်ဖော်ပြထားသူများ ပါဝင်နိုင်ပါသည်။

- 1. Trained camp-based staff**
ကောင်းမွန်စွာ သင်ကြားပေးထားသော စခန်းအခြေပြုဝန်ထမ်းများ
- 2. Trained community leaders, community-based volunteers/social workers, and community support group members**
ကောင်းမွန်စွာသင်ကြားပေးထားသောရပ်ရွာခေါင်းဆောင်များ၊ရပ်ရွာအခြေပြု စေတနာ့ဝန်ထမ်းများ၊လူမှုရေးလုပ်သားများ၊ရပ်ရွာလူ ထုကူညီထောက်ပံ့ရေး အဖွဲ့ဝင်များ။
- 3. Use phone contact of extended family members or neighbors**
ကလေး၏ဆွေမျိုးများသို့မဟုတ်အိမ်နီးချင်းများ၏ဖုန်းအဆက်အသွယ်ကိုတောင်းခံပါ။

Case Management SOPs apply to all cases in the emergency; caseworkers need to take necessary precautions. Where needed, caseworkers consider using alternative platforms for communications such as phone or Viber/WhatsApp to provide appropriate case management and psychosocial support. Caseworkers ensure that a child is in a safe environment when conversations are happening.

ဖြစ်ရပ်များကို စီမံခန့်ခွဲရာတွင် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှု စံပြုလုပ်ထုံး လုပ်နည်းများနှင့်အညီ ဆောင်ရွက်ရမည်ဖြစ်ပြီး ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူမှ ကြိုတင်ကာကွယ်ရန် လိုအပ်သည့်အချက်များကို ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူမှဆောင်ရွက်ရပါမည်။

စိတ်လူမှုဆိုင်ရာပံ့ပိုးမှုများပြုလုပ်ရန်နှင့် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှုဆိုင်ရာပံ့ပိုးမှုများ ပေးနိုင်ရန်အတွက် လိုအပ်သည့်အချိန်တွင် ဖုန်း သို့မဟုတ် Viber/ WhatsApp ကဲ့သို့သော ဆက်သွယ်ရေးလမ်းကြောင်းများကို အသုံးပြုပါ။ စကားပြောဆိုနေစဉ် ကလေးသည် လုံခြုံသော ဝန်းကျင်တွင် ရှိနေကြောင်းသေချာစေရန် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူမှဆောင်ရွက်ရမည်ဖြစ်ပါသည်။

Practical Guidance လက်တွေ့ဆောင်ရွက်ရန် လမ်းညွှန်

<p>Case Workers will ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူမှ ဆောင်ရွက်ရန်။</p>	<p>Case Supervisors will ဖြစ်ရပ်ကြီးကြပ်ပံ့ပိုးသူမှ ဆောင်ရွက်ရန်။</p>
<p><i>Explain about necessary precautions measures safety and well being of children and families.</i> ကလေးများ ဘေးကင်းလိုခြံမှုနှင့် သာယာဝပြောမှု အတွက် ကြိုတင် ကာကွယ်နိုင်မည့် အချက်အလက်များကို ကလေးနှင့်မိသားစုဝင်များ နားလည်နိုင်မည့်နည်းလမ်းများ သုံးပြီးရှင်းပြပါ။</p> <p><i>Inform supervisors immediately in case of safety and security concerns of case worker, children and families.</i> ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူသည် မိမိကိုယ်တိုင်၊ကလေးနှင့် မိဘအုပ်ထိန်း သူဘေးကင်းလိုခြံမှုနှင့် ဘေးအန္တရာယ် ကြုံတွေ့နိုင်ကြောင်း သိရှိရလျှင် ဖြစ်ရပ်ကြီးကြပ်ပံ့ပိုးသူအားချက်ချင်း အကြောင်း ကြားရန်။</p> <p><i>Ensure their availability at all times via phone for extremely vulnerable groups and also inform the families they can call them whenever needed;</i></p>	<p><i>Review all cases with case workers in 1 on 1 meetings, starting with high risk cases, using the following questions to guide discussion:</i> ဖြစ်ရပ်ကြီးကြပ်ပံ့ပိုးသူ များသည် ဖြစ်ရပ်အားလုံးကို ဖြစ်ရပ်စီမံ ခန့်ခွဲသူနှင့် တစ်ဦးချင်းစီတွေ့ဆုံပြီးပြန်လည်သုံးသပ်ပါ။ ဘေးအန္တရာယ်အဆင့်မြင့် မားသောဖြစ်ရပ်များမှတစ်ဆင့်ဆွေးနွေးရန်နှင့်အောက်ဖော်ပြပါမေးခွန်း များကို အသုံးပြုပါ။</p> <p><i>What is the likelihood of the situation of the child deteriorating?</i> ကလေး၏အခြေအနေဆိုးရွားနေခြင်း၏ ဖြစ်နိုင်ချေက ဘာလဲ။</p> <p><i>What is the severity of the situation of the child deteriorating?</i> အဘယ့်ကြောင့်ကလေး၏အခြေအနေဆိုးရွားခြင်း ထန်ရပါသနည်း။</p>

အလွန်အမင်း ထိခိုက်လွယ်သော အုပ်စုများမှ ဖုန်းဖြင့် အချိန်မရွေး ဆက်သွယ်နိုင်ရန်အတွက် သေခြာစွာစီစဉ်ထားရန်နှင့် လိုအပ်သည့် အချိန်တိုင်း ဖုန်းချက်ချင်းခေါ်ဆိုရန် ကလေးနှင့်မိသားစုအား အသိပေးပါ။

Understand stress being experienced by children, caregivers and families due to the crisis and support positive coping;

ကလေးများ၊ စောင့်ရှောက်သူများနှင့် မိသားစုများ ကြုံတွေ့နေရသော စိတ်ဖိစီးမှုများကို နားလည်သဘောပေါက်ရန်နှင့် အပြုသဘောဆောင်သော ဖြေရှင်းမှုများ ဖြင့်ကူညီပံ့ပိုးပေးရန် လိုအပ်ပါသည်။

Have updated hotline numbers and information on service provider mapping/referral pathways with them;

ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူအားလုံးသည် အရေးပေါ်ဆက် သွယ်ရမည့် ဖုန်းနံပါတ်ကို လက်ဝယ်ထားရမည်။

Be able to make referrals to appropriate services including food, health, shelter, education, social protection, MHPSS;

အခြေခံဝန်ဆောင်မှုများ၊အစားအစာ၊ကျန်းမာရေး၊အမိုးအကာ၊လူမှု ကာကွယ်စောင့်ရှောက်မှု၊စိတ်လူမှုဆိုင်ရာပံ့ပိုးမှုအစရှိသည့်သင့် တော်သောဝန်ဆောင်မှုများအားညွှန်းပို့ပေးနိုင်ရမည်။

Ensure that children receive clear, child friendly and gender-sensitive information about Child Protection and PSS by using the available IEC material, digital platform, etc. (by Myanmar CPAoR website);

ကလေးများမှ ကျား/မ ရေးရာ ဂရုပြုမှု၊ ကလေးသူငယ်ကာကွယ်စောင့်ရှောက်ရေးနှင့် စိတ်လူမှုကျန်းမာရေး တို့နှင့်သက်ဆိုင်သည့် သတင်းအချက်အလက်များကို ကလေးများအတွက် နားလည် သဘောပေါက်ရန် လွယ်ကူရှင်းလင်းသည့် သင်ထောက်ကူပြု IEC များကိုအသုံးပြုပါ။

Promote self-care. Use stress management techniques.

မိမိကိုယ်ကို ဂရုစိုက်ခြင်းကို မြှင့်တင်ပါ။ စိတ်ဖိစီးမှုလျော့ ချနိုင်မည့် နည်းလမ်းများကို အသုံးပြုပါ။

What mitigation measures can be put in place?

မည်သည့် ဘေးအန္တရာယ်လျော့ချရေးအစီမံများကို ပြုလုပ်နိုင်ပါသနည်း။

- **Consider phone communication**
ဖုန်းဆက်သွယ်မှုပြုလုပ်နိုင်ရန် စဉ်းစားပါ။
- **Consider visits by community members**
ရပ်ရွာလူထုအဖွဲ့ဝင်မှသွားရောက်လည်ပတ်ခြင်းနည်းလမ်း ကို စဉ်းစားရန်။
- **Consider safety planning for the child and/or caregiver**
ကလေးနှင့်စောင့်ရှောက်သူတို့အတွက် လုံခြုံစိတ်ချရသည့် အစီအမံကို စဉ်းစားရန်။
- **Consider what resources and preparedness measures are needed (i.e. phone credit, ensuring the child/family has the phone number etc.)**
လိုအပ်သည့်အရင်းအမြစ်များနှင့် ကြိုတင်ပြင်ဆင်မှုများ ကိုစဉ်းစားရန်။
(ဥပမာ- ဖုန်းငွေဖြည့်ကဒ်၊ ကလေး နှင့်မိသားစုတို့မှ ဖုန်းနံပါတ်များရှိ သည်ကိုသေချာစေရန်။)

Closely monitor the situations and updated information on current situation and share with caseworkers on an ongoing basis;

ပြည်နယ်/ တိုင်းဒေသကြီးအတွင်းရှိ နောက်ဆုံး သတင်း အချက်အလက်များကို အနီးကပ်စောင့်ကြည့်လေ့လာရန်နှင့် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများအား မျှဝေရန်လိုအပ်ပါသည်။

Make themselves available all the time by phone for supporting caseworkers in responding to high risk cases that required their immediate support;

အန္တရာယ်ကျရောက်နိုင်မှုမြင့်မားသော ဖြစ်ရပ်များ ကိုဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူမှတုန့်ပြန်ဆောင်ရွက်ရာတွင် လိုအပ်သည့်ပံ့ပိုးကူညီမှုများကို ချက်ချင်းပေးနိုင်ရန် အတွက် အချိန်ပြည့်ဖုန်းဆက်သွယ်ဖြေကြားနိုင်ရမည်။

Conduct check-ins with all caseworkers at least weekly (depending on caseload) by in person phone or video calls;

ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများအားလုံးနှင့်အနည်းဆုံးတစ်ပတ်လျှင် တစ်ကြိမ် တွေ့ဆုံဆွေးနွေးခြင်း၊ဖုန်းဖြင့် ပြောဆိုခြင်း ဗီဒီယိုကောဖြင့်စကားပြော ခြင်းတို့ကိုပြုလုပ်ပါ။

Ensure caseworkers have all necessary protective measures such as how to communicate in the checkpoints, information and data protection etc.... (regular check in with safety and security measures).

ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများအနေဖြင့် ကြိုတင်ကာကွယ်ရန်လိုအပ်သည့် အရာအားလုံး သတင်းအချက်အလက်၊ စစ်ဆေးရေးဂိတ်များတွင် အလေးထားဆောင်ရွက်ရမည့် အချက်များ၊ သတင်းအချက်အလက်ခြုံမှုများ အစရှိသည့် လိုအပ်သော အချက်များပစ္စည်းများ အားလုံးကို သေချာစွာ ပြင်ဆင်နိုင်ရန် ပံ့ပိုးကူညီရမည်။

Share information on updated service provider mapping and referral pathways with caseworkers;

ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများအားကျန်းမာရေးတာဝန်ရှိသူများ၏ဖုန်းနံပါတ် များအပါအဝင်ဝန်ဆောင်မှုပေးသူများစာရင်းနှင့်ညွှန်းပို့မှုလမ်းကြောင်းများ အားမျှ ဝေပေးထားရမည်။

Provide support for caseworkers on high risk complex cases;

အန္တရာယ်မြင့်မားရှုပ်ထွေးသောဖြစ်ရပ်များကို ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူ အား ကူညီ ထောက်ပံ့ရန်။

Give caseworkers guidance as to how psychosocial support should be provided remotely;

စိတ်လူမှုပိုင်းဆိုင်ရာပံ့ပိုးကူညီမှုများကိုအဝေးမှမည်သို့လုပ် ဆောင်ရမည်ကို ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများအားလမ်းညွှန်ပေးရမည်။

Ensure that caseworkers are fully aware of information on this remote case management guidelines.

အဝေးမှ ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူဆိုင်ရာ လမ်းညွှန်ချက်များကို ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများမှ သေခြာစွာ နားလည် အသုံးပြုနိုင်ရန် ညွှန်ပေးရမည်။

Promote wellbeing of caseworkers. Caseworkers may need to work on weekends or overtime. Encourage caseworkers to take enough rest;

ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများ၏သာယာဝပြောမှုကိုမြှင့်တင်ပါ။
ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူ များသည် တနင်္ဂနွေ သို့မဟုတ် အချိန်ပို အလုပ်လုပ်ရန် လိုအပ်နိုင်ပါသည်။ သို့သော်လည်း

လုံလုံလောက်လောက်အနားယူရန် တိုက်တွန်းပါ။

Promote self-care. Use stress management techniques.

Share skills if caseworkers do not know them;

မိမိကိုယ်ကိုဂရုစိုက်ခြင်းကိုမြှင့်တင်ပါ။စိတ်ဖိစီးမှု လျှော့ ချရေး နည်းလမ်းများကိုသုံးပါ။ ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲ သူများမှ အဆိုပါနည်းလမ်း များကို ပိုမိုသိရှိရန်လို အပ်ပါက မျှဝေပေးပါ။

Ensure that case information is adequately documented in timely manner.

ဖြစ်ရပ်မှန်သတင်းအချက်အလက်များကို အချိန်နှင့်တပြေးညီ မှတ်တမ်းတင်ရန် သေချာပါစေ။

While conducting phone calls with children and their families, caseworkers should consider the below dos and don'ts of communicating with children or families who are distressed: ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူမှ အောက်ဖော်ပြပါ စိတ်ဖိစီးမှုခံစားနေရသော ကလေး သို့မဟုတ် မိသားစုဝင်များနှင့် ဆက်သွယ်ပြောဆိုရာတွင် လိုက်နာရမည့် ဆောင်ရန် ရှောင်ရန်အချက်များကို ထည့်သွင်းစဉ်းစား အသုံးပြု သင့်သည်။

Dos ဆောင်ရန်

✓ **Focus on immediate safety risks, particularly life-threatening health risk, injuries caused by abuse (particularly when a child is with the abuser), and signs of suicide, and take urgent actions to ensure safety of children.**

ချက်ချင်းကလေးအပေါ်ကျရောက်နိုင်သည့်ဘေးအန္တရာယ်ကို ဦးစားပေးဆွေးနွေးပါ။ အထူးသဖြင့်ကလေးမှ မိမိကိုယ်ကို သတ်သေနိုင်ချေ၊ မတော်မ တရားပြုမှုခံရမှုကြောင့် ထိခိုက် ဒဏ်ရာ ရရှိမှု၊ ကလေးမှ ကျူးလွန်သူနှင့် အတူတကွ နေထိုင်လျက်ရှိသည့် အခြေအနေမျိုးတွင် ချက်ချင်းကျရောက်နိုင်သည့်ဘေးအန္တရာယ်ပိုများလေ့ရှိပါသည်။ ကလေး၏ အသက်ရှင် ရပ်တည်မှုကိုခြိမ်းခြောက်လျက်ရှိသည့် ကျန်းမာရေးဆိုင်ရာ ဘေးအန္တရာယ် နှင့် ကလေး၏ဘေးကင်း လုံခြုံမှုအတွက် ချက်ခြင်းဆောင်ရွက်ရမည့်အချက်များကို ဖော်ထုတ်ပါ။

✓ **Engage with children and families slowly; show your calmness and patience. Make sure trust/confidence is built between caseworkers and children.**

ကလေးနှင့် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူတို့အကြား ကောင်းမွန်စွာယုံကြည်မှု တည်ဆောက်ထားရမည်။ စိတ်ရှည်မှု/ တည်တည်ငြိမ်ငြိမ်ရှိမှု တို့ကိုဖော်ပြကာ ကလေးနှင့် မိသားစုအားညှိနှိုင်းဆက်သွယ်မှု ပြုလုပ်ရမည်ဖြစ်ပါသည်။

✓ **Speak slowly and clearly so children can understand; and communicate with empathy and calmness/ warmth in a way that shows care.**

ကလေးမှပြည့်ပြည့်ဝဝနားလည်နိုင်စေရန်အတွက် ရှင်းရှင်းလင်းလင်းနှင့် ဖြည်းဖြည်းပြောရန်နှင့် ကလေးနှင့် မိသားစုအား ဂရုစိုက်မှု ရှိကြောင်းပြသနိုင်ရန်အတွက် နွေးနွေးထွေးထွေးတည်တည်ငြိမ်ငြိမ်ပြောဆိုရန်အရေးကြီး ပါသည်။

✓ *Use open questions (what, where, who and when – be mindful not to ask why), ask one question at a time and avoid interpreting what the caller is saying.*

ဆက်သွယ်ပြောဆိုနေစဉ် ဘာဖြစ်ခဲ့တယ်၊ဘယ်နေရာ၊ဘယ်သူနှင့်ဘယ်အချိန်အစရှိ သည့်အဖွင့်မေးခွန်းများကို အသုံးပြုရန်နှင့်ဘာကြောင့်မေးခွန်းကိုမမေးရန်အရေးကြီးပါသည်။ တစ်ကြိမ်တိုင်မေးခွန်းတစ်ခုသာမေးမြန်းရန်နှင့် ပြုစုစောင့်ရှောက်သူမှ ပြောဆိုသည့် အကြောင်းအရာများကို မိမိ၏ထင်မြင်ယူဆချက်ဖြင့် အဓိပ္ပါယ်ကောက်ခြင်း ကိုရှောင်ပါ။

✓ *Where possible, use video chat if network allows.*

ဖြစ်နိုင်ပါက အင်တာနက်လိုင်းကောင်းသည့်အခါတွင် ဗီဒီယိုကော ဖြင့်ခေါ်ဆိုရန်။

✓ *Ensure that nobody else is hearing before starting conversations; following questions can be asked to confirm:*

ပြောဆိုဆွေးနွေးမှုမစတင်မှီ တစ်ဦးနှင့်တစ်ဦး ရှင်းရှင်းလင်းလင်းကြားရခြင်း ရှိမရှိဆန်းစစ်ရန်လိုအပ်ပါသည်။ အောက်ဖော် ပြပါမေးခွန်းများကိုမေးမြန်းနိုင်ပါသည်။

• *Are you comfortable about talking right now? Do you agree to continue this talk now over the phone? Or do you prefer we schedule at a different time?*

အခုလက်ရှိအချိန်မှာမင်းအနေနဲ့ပြောဆိုဆွေးနွေးဖို့သက်သောင့်သက်သာရှိပါသလား။ ဒီအကြောင်းအရာကို ဖုန်းကနေ ဆက်ပြီး ပြောဆိုဖို့အတွက် မင်း သဘောတူလား ဒါမှမဟုတ် တစ်ခြား ဘယ်အချိန်မှာ ပြန်ပြီးဆွေးနွေးချင်ပါသလဲ။

• *Is this the right number to call? Or do you prefer me to call another number?*

အခုနံပါတ်ကို ဖုန်းခေါ် တာအဆင်ပြေလား။ ဒါမှမဟုတ် တစ်ခြား ဘယ်ဖုန်းနံပါတ်ကို ပိုပြီးခေါ်စေချင်ပါသလဲ။

• *Are you taking the call from where you have a space to speak privately and confidentially? If this is not possible, no worries, we will manage and I can ask you some questions to which you can answer yes or no if that makes it easier for you, does that sound ok?*

အခုမင်းဖုန်းပြောနေတဲ့နေရာက လျှို့ဝှက်စွာထိန်းသိမ်းဖို့နဲ့ တစ်ခြားသူတွေနဲ့ သီးသန့်ဖြစ်တဲ့ နေရာကနေဖုန်းပြောနေလား။ တစ်ကယ်လို့အဲ့လိုနေရာမျိုးရှာ ဖို့မဖြစ်နိုင်ဘူးဆိုရင်လည်းစိတ်မပူပါနဲ့အကို/အမတို့အတူတူစီစဉ်နိုင်မှာပါ။ အကို/အမ မင်းကိုဟုတ်တယ်/ မဟုတ်ဘူးပဲပြန်ဖြေလို့ရမယ့် မေးခွန်းမျိုးတွေကိုပဲမေးပါမယ်။ အဲ့ဒီလိုမေးမယ်ဆိုရင်ရော မင်းအတွက် အဆင်ပြေလား။

✓ *(If video calls are not available) Be aware that children cannot see your facial expressions; nonverbal communications will not work. A pause can make children feel anxious. Use key psychosocial phrases effectively to convey interest and empathy.*

အကယ်၍ ဗီဒီယိုကော အသုံးမပြုနိုင်ပါက ကလေးမှသင်၏ မျက်နှာအမူအရာကိုမြင်ရမည်မဟုတ်ကြောင်း သတိပြုရမည် ဖြစ်ပါသည်။ ထိုအခြေအနေတွင် သင်၏ ခန္ဓာကိုယ်အမူအရာပြဘာသာစကားများကိုလည်း အသုံးပြုနိုင်လိမ့်မည်မဟုတ်ပါ။ ထို့ကြောင့်ကလေးအားစိုးရိမ်ပူပန်မှု ခံစားရစေနိုင်ပါသည်။ စိတ်လူမှုပိုင်းဆိုင်ရာပံ့ပိုးမှုပေးနိုင်သည့် စကားစုများကို အသုံးပြုပြီးသင်၏ စိတ်ဝင်တစားရှိမှုနှင့်ကိုယ်ချင်းစာမှုကို ဖော်ပြနိုင်ပါသည်။

• *I understand your concerns and most people do think a lot about the situation ... It is very natural to be sad, angry, upset or I hear what you are saying, about having to ... I fully understand that you*

are feeling this way ... In this situation, your reaction is quite natural ... Maybe we can discuss possible solutions ... What we can offer is ... I am concerned about you, and would like to suggest to refer you to someone who can help you

ဥပမာ - မင်းရဲ့စိုးရိမ် ပူပန်မှုကို အစ်ကို/အစ်မ နားလည်ပါတယ်။ လူအများစုဟာ ဒီလိုအခြေအနေမှာ မင်းလိုပဲ ထင်မြင်ကြ မှာပါ။ ဒီလိုအခြေအနေမှာ စိတ်တိုတာ၊ ဝမ်းနည်းတာ၊ စိတ်မကောင်း ဖြစ်တတ်တာတွေဟာ ပုံမှန်ဖြစ်နေကြ သဘာဝပါပဲ။ မင်းပြောနေတာကို အစ်ကို/အစ်မ ကောင်းကောင်း ကြားရပါတယ်။ မင်းဒီလို အခြေအနေမှာ ဒီလိုခံစားရတယ်ဆိုတာကို အစ်ကို/အစ်မ နားလည် ပါတယ်။ မင်းရဲ့လူတုန့်ပြန်မှုဟာ သဘာဝကျပါတယ်။ အစ်ကို/အစ်မ တို့တွေ ဖြစ်နိုင်ချေရှိတဲ့ အဖြေတွေကို အတူတကွ ရှာကြည့်လို့ ရကောင်းရမယ်လို့ထင်ပါတယ်။ အစ်ကို/အစ်မ အကြံပေး/လုပ်ဆောင်ပေးနိုင်တာ

✓ Listen more than you speak to identify concerns by using probing questions when needed and by allowing processing and ventilation of emotions.

စိုးရိမ်ပူပန်မှုများကိုဖော်ထုတ်နိုင်ရန်ဆင့်ကဲမေးခွန်းများကိုအသုံးပြုကာ မေးမြန်း ခြင်းထက် ကလေး/မိသားစု မှပြောဆို သည့်စကားများကို ပိုမိုနားထောင်ပါ။ လိုအပ်ပါက စိတ်ခံစားမှုကို ထုတ်ဖော်နိုင်ရန်အတွက် အားပေးရန် လိုအပ်ပါ သည်။

If a child and caseworker agree to have a relevant family member prior to the call for effective case management implementation, this does not apply.

✓ In cases of extreme stress, worry, fear or loss of control, reassure and normalize these reactions by explaining that such feelings are normal. Acknowledge the worry by saying:

စိတ်ဖိစီးမှုအလွန်ဖြစ်နေခြင်း၊ စိုးရိမ်ပူပန်ခြင်း၊ ကြောက်ရွံ့ခြင်း (သို့) မိမိ ကိုယ်ကိုထိန်းချုပ်နိုင်မှုမရှိခြင်း အစရှိသည့် အခြေအနေများမှ တည်ငြိမ်မှု ပြန်လည်ရရှိနိုင်စေရန်အတွက် ယခုကဲ့သို့အခြေအနေမျိုး (သို့) အခြားသော အခက်အခဲ အကျပ်အတည်း ကြုံတွေ့ရသည့် အချိန်မျိုးတွင် ယခုကဲ့သို့ ခံစားရမှုများဖြစ်လေ့ဖြစ်ထရှိကြောင်း ပြောပြရန်လိုအပ်ပါသည်။

• It is a challenging situation as there are many things that are still not known about the virus, and it's quite normal to worry.

ကူးစက်ရောဂါပိုးနဲ့ ပါတ်သက်ပြီးတော့ တိတိကျကျ မသိရသေးတဲ့ အချက်တွေ အများကြီး ရှိနေသေးတဲ့ အခုလို ခက်ခဲတဲ့ အခြေအနေမျိုးမှာ ဒီလိုမျိုးစိုးရိမ်တာ နဲ့ တုန့်ပြန်တာတွေဟာ ဖြစ်လေ့ဖြစ်ထရှိပါတယ်။

• What you are telling me are common. Many are concerned about safety and wellbeing of loved ones. Many have fear about losing their livelihood or being stigmatized by others.” (Recognize internal resources and capacity to cope)

မင်း အစ်ကို/အစ်မ ကိုပြောတဲ့ ကြောက်တယ်ဆိုတဲ့အချက်အလက်တွေဟာ လူအများစုမှာ ဖြစ်တတ်ပါတယ်။ လူအများစုဟာကိုယ်ချစ်ရတဲ့ သူတွေရဲ့ ဘေးကင်းလုံခြုံမှုနှင့် သာယာဝပြောမှုကို စိုးရိမ်ကြလေ့ရှိပါတယ်။ လူအများစုတို့ဟာလည်း သူတို့ရဲ့ လုပ်ငန်းတွေ ဆုံးရှုံးမှုမှာ ဒါမှမဟုတ် တစ်ခြား သူတွေက အပြစ်တင်မှာ စိုးရိမ်ကြပါတယ်။ ဒီအခြေအနေကို ကြုံကြုံခံ ရင်ဆိုင်နိုင်ဖို့အတွက် ကိုယ့်မှာရှိတဲ့ စွမ်းဆောင်ရည်တွေနဲ့ အရင်းအမြစ်တွေကို အသိအမှတ်ပြုဖို့က အရေးကြီးပါတယ်။

✓ **Listen to children and families' options and help them make decision. Ask the child and family what they usually do to cope with difficult situations and feel better. Have them list a few and discuss if they can be useful in this situation:**

ကလေးနှင့်မိသားစုထံမှ ဆက်လက်ဆောင်ရွက်နိုင်သည့်နည်းလမ်းများကို နားထောင် ရန်နှင့် ၎င်းတို့ကိုယ်တိုင်ရွေးချယ်နိုင်ရန်အတွက်အကူအညီပေးရန်လိုအပ်ပါသည်။ ယခုကဲ့သို့ခက်ခဲသည့် အခြေအနေမျိုးတွင် စိတ်သက်သာရာ ရစေရန် ၎င်းတို့ လုပ်ဆောင်လေ့ရှိသည့်အလေ့အထများကိုကလေးနှင့် မိသားစု အားမေးမြန်းပါ။ အကယ်၍ ၎င်း အလေ့အထများသည် ယခုလက်ရှိကြုံတွေ့နေရသည့် အခြေအနေတွင်အသုံးပြုနိုင်ပါက ထိုအချက်တစ်ချို့ကို ဖော်ထုတ်ဆွေးနွေးပါ။

• **It is a difficult situation, and I do understand it's very challenging. Let's discuss if there is anything you can do to make the situation more tolerable.**

ဒါဟာ အရမ်းကိုခက်ခဲပြီး စိန်ခေါ်မှုများတဲ့ အခြေအနေတစ်ခုဆိုတာကို အစ်ကို/အစ်မ နားလည် ပါတယ်။ ဒီအခြေအနေကို ပိုပြီး ခံနိုင်ရည်ရှိနိုင်မယ့် အချက်တွေ ရှိတယ်ဆိုရင် ဆွေးနွေးကြရအောင်။

✓ **Provide fact-based information about emergency situation . Be honest about what you don't know.**

အရေးပေါ်အခြေအနေပတ်သက်ပြီး အချက်အလက်များကိုအခြေခံသော သတင်းအချက်အလက်များကို မျှဝေပါ။ သင်မသိသောအချက်အလက်များ ကိုရိုးသားစွာဖြင့်မသိရှိကြောင်းပြောပါ။

✓ **Understand the threat and be familiar with the local security procedures.**

ဒေသအတွင်းရှိ လုံခြုံရေးဆိုင်ရာ အချက်အလက်များနှင့် ဘေးအန္တရာယ်ခြိမ်းခြောက်မှုများကို နားလည်သဘောပေါက်ရန်လိုအပ်ပါသည်။

✓ **Be prepared (be dressed appropriately and carry items you may need in the event of an abduction)**

ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှု ဝန်ဆောင်မှုပေးနိုင်ရန် ခရီးသွားရာတွင် အတင်းအကြပ်ခေါ်ဆောင်ခြင်း မခံရစေရန် လိုအပ်သည် ကြိုတင်ပြင်ဆင်မှုများကို ပြုလုပ်ရန်လိုအပ်ပါသည်။

✓ **Avoid routine and maintain a low profile**

နေ့စဉ်လမ်းကြောင်းတစ်ခုတည်းသုံးပြီး ခရီးသွားလာခြင်းကိုရှောင်ပါ။ ထင်ထင်ပေါ်ပေါ် မနေထိုင်ရန် လိုအပ်ပါသည်။

✓ **Avoid travelling alone as much as possible**

တစ်ဦးတည်း ခရီးသွားခြင်းကို တတ်နိုင်သမျှရှောင်ကျဉ်ပါ။

✓ **Always keep your office/supervisor informed of your movements**

သင့်ရဲ့ခရီးသွားလာမှုအခြေအနေကို သင့်ရဲ့ ကြီးကြပ်ပံ့ပိုးသူရုံးတွင်းတာဝန်ရှိသူကို အမြဲတစေအကြောင်းကြားပါ။

✓ **Report any suspicious activity**

သံသယဖြစ်ဖွယ်အခြေအနေများအားလုံးကို အစီရင်ခံရန်လိုအပ်ပါသည်။

✓ **Make a next appointment on the phone and do keep the promise that you will call back.**

နောက်တစ်ကြိမ်ဖုန်းခေါ်ဆိုရန် အတွက် အချိန်ရက်ချိန်း ညှိနှိုင်းပါ။ ပြန်လည် ဖုန်းခေါ်ဆိုမည်ဖြစ်ကြောင်း ကတိပေးပါ။

Don'ts ရှောင်ရန်

Pressure others to speak if they do not want to speak.

အခြားသူ စကားမပြောလိုသည်ကို ပြောဆိုရန် ဖိအားပေးခြင်းမပြုလုပ်ရပါ။

X Ask why this or that.

“ဘာကြောင့်” မေးခွန်းများမေးမြန်းခြင်းကိုရှောင်ပါ။

X Be judgmental.

မိမိ၏ ထင်မြင်ယူဆချက်ဖြင့် စီရင်ဆုံးဖြတ်ခြင်း မပြုလုပ်ပါနှင့်။

X Use technical terminology.

နည်းပညာဆန်သောအသုံးအနှုန်းများအသုံးပြုခြင်းကို ရှောင်ပါ။

X Talk about yourself or personal issues or troubles.

သင်၏ပုဂ္ဂိုလ်ရေးရာပြဿနာများ အခက်အခဲများ၊ အကြောင်းအရာများကို ပြောဆိုခြင်းကိုရှောင်ပါ။

X Give false promises or false assurances.

မဖြစ်နိုင်သော ကတိများ/အာမခံချက်များ မပေးပါနှင့်။

X Share someone else's stories or experiences.

အခြားတစ်ဦး၏ အတွေ့အကြုံများ သို့မဟုတ် ဇာတ်လမ်းများကို ပြောဆိုခြင်းကိုရှောင်ပါ။

X Exploit the trust and confidentiality established.

ယုံကြည်စွာ နှင့် လျှို့ဝှက်စွာ မျှဝေထားသည့် အချက်များကို အလွဲသုံးစားပြုလုပ်ခြင်းမပြုလုပ်ရပါ။

X Rush or speak fast.

အလျှင်မလိုရန်၊ မြန်မြန်နှင့်ရှည်ကြာစွာပြောခြင်း မပြုလုပ်ရန် လိုအပ်ပါသည်။

X Use long sentences and give opportunities for children and caregivers to share their experiences and views.

ရှည်လျားသော စကားစုများအား ပြောဆိုခြင်းကိုရှောင်ရန် နှင့် ကလေး/ မိသားစု တို့၏ အတွေ့အကြုံများ နှင့် အတွေး အမြင်များအား မျှဝေနိုင်ရန် အတွက် အခွင့်အလမ်းပေးရန်လိုအပ်ပါသည်။

X Make long phone calls – be mindful that children cannot focus on long conversations.

အချိန်ကြာမြင့်စွာ ဖုန်းပြောခြင်း ကိုရှောင်ပါ။ - ကလေးသည် အချိန်ကြာကြာ ဆွေးနွေးခြင်းကို အာရုံစိုက်နိုင် မည်မဟုတ် ဆိုသည့်အချက်ကို သိရှိလိုက်နာပါ။



Key Considerations for data protection and information sharing during remote support for caseworkers:

ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူမှ အဝေးမှ ပံ့ပိုးကူညီမှုပြုလုပ်သည့်အခြေအနေတွင် သတင်းအချက်အလက် ထိန်းသိမ်းခြင်းနှင့် မျှဝေခြင်းအတွက် အဓိက ထည့်သွင်းစဉ်းစားရမည့် အချက်များ။

- **Caseworkers must obtain consent / assent from children and caregivers via phone.**
ကလေးနှင့်မိသားစုထံမှ ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူက သဘောတူခွင့်ပြုချက်အားဖုန်းဖြင့် ရယူရမည်။
- **The space in which a caseworker is conducting a follow-up phone call with a child must allow for safety and privacy needed to ensure confidentiality.**
ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူမှ ကလေးနှင့်မိသားစုအား ဖုန်းဖြင့်ဆက်သွယ်ပြောဆိုသည့်နေရာသည် ဘေးကင်းလုံခြုံမှုနှင့် သတင်းအချက်အလက်များ အားလျှို့ဝှက်စွာထိန်းသိမ်းနိုင်ရန်အတွက် လုံခြုံမှုရှိသောနေရာဖြစ်ရမည်။
- **Assure the child and the family that the tool used for communications is safe and confidential.**
ကလေးနှင့် မိသားစု အားဆက်သွယ်ပြောဆိုသည့်နည်းလမ်းသည် ဘေးကင်းလုံခြုံမှုနှင့် လျှို့ဝှက်မှုရှိကြောင်းသေချာ စေရမည်။
- **Simplify forms if information is to be collected by caseworkers over telephone.**
ဖုန်းမှတစ်ဆင့် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူမှ သတင်းအချက်အလက်များ ကောက်ယူရန်လိုအပ်ပါက ဖြစ်ရပ်ဖြည့်သွင်းသည့် ပုံစံများ ကို ပိုမိုရိုးရှင်းအောင်ပြုလုပ်ထားရမည်
- **Ensure no confidential / sensitive information is written down.**
လျှို့ဝှက်စွာထားရှိရန်/အလေးအနက်ဂရုပြုရန် မလိုအပ်သော သတင်းအချက်အလက်များအား ချရေးခြင်းမပြုရပါ။
- **Ensure that only necessary and relevant information is shared and recorded from children / families.**
လိုအပ်မှုနှင့် သက်ဆိုင်မှုရှိသော သတင်းအချက်အလက်များကိုသာ မှတ်တမ်းတင်ရန်နှင့် ကလေးနှင့်မိသားစုမှ မျှဝေစေ ရန်သေချာစေရမည်။
- **Avoid using identifiable information when gathering information by phone.**
မည်သူမည်ဝါဖြစ်ကြောင့် ဖော်ထုတ်နိုင်မည့် အသုံးအနှုန်းများကို ဖုန်းဖြင့်ပြောဆိုဆွေးနွေးနေစဉ် အသုံးမပြုရပါ။
- **Only use case code when information is shared with case supervisors or other service providers for referrals via phone and phone messages.**
ဖြစ်ရပ်ကြီးကြပ်ပံ့ပိုးသူနှင့်အခြားသော ဝန်ဆောင်မှုပေးသူများအား ဖြစ်ရပ်နှင့်ပတ်သက်သည့် အချက်အလက်များကိုဖုန်း ဖြင့် ပြောဆို မျှဝေရာတွင် သတ်မှတ်ထားသောဖြစ်ရပ်နံပါတ်ကိုသာ အသုံးပြုပါ။
- **Phone conversations should not be recorded / if recording is necessary valid justification must be provided and approval obtained from the case supervisor; in addition, consent on recording must be obtained from the caregiver and the child.**
ဖုန်းဖြင့်ပြောဆိုဆွေးနွေးမှုများကို အသံမှတ်တမ်းယူထားခြင်း(Recording) ပြုလုပ်ခြင်းကိုမပြုလုပ်သင့်ပါ။ အကယ် ချွှဲပြုလုပ်ရန်လိုအပ်ပါက ဖြစ်ရပ်ကြီးကြပ်ပံ့ပိုးသူ၏ ခွင့်ပြုချက်ကိုရယူရန်နှင့်

- ခိုင်လုံသည့် အကြောင်းပြချက်ရှိရန်လိုအပ်ပါသည်။ ကလေးနှင့် မိဘ/ အုပ်ထိန်းသ ထံမှအသံမှတ်တမ်းယူခြင်း(Recording) အတွက် သဘောတူခွင့်ပြုချက် ရရှိရန်လိုအပ်ပါသည်။
- **Modes of communication or information sharing on cases should not be done on social media platforms (Such as Facebook messenger); where possible the use of WhatsApp/signal/VIBER is recommended.**
ဖြစ်ရပ်သတင်းအချက်အလက်များအား မျှဝေခြင်း၊ ဆက်သွယ်ပြောဆိုခြင်းများပြုလုပ်ရာတွင် Facebook messenger အသုံးပြုခြင်း ကို ရှောင်ကျဉ်ပါ။ အတတ်နိုင်ဆုံး WhatsApp/signal/Viber ကဲ့သို့သော ဆက်သွယ်ရေးနည်းလမ်း တစ်ခုခုကို အသုံးပြုပါ။
 - **As much as possible, caseworkers should work on documentation by using case forms in a timely manner, and delete text messages on their phones as soon as a conversation is done.**
ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှုမှ ဖြစ်ရပ်အားမှတ်တမ်းတင်နိုင်ရန် ဖြစ်ရပ်ဖိုင်တွင် မှတ်တမ်းရေးသားခြင်းကို အချိန်နှင့် တပြေးညီ အမြန်ဆုံးပြုလုပ်ရန် နှင့် ဖုန်းဖြင့်ပြောဆိုဆွေးနွေးရေးသားထားသည့် စာသားများကို ပြောဆိုဆွေးနွေးပြီးသည့်အခါ အမြန်ဆုံး ဖျက်ပစ်ရန်လိုအပ်ပါသည်။
 - **If caseworkers have access to office laptops, all casefiles must be password protected (and no paper files will be required); if caseworkers use personal laptops/tablets/phones, all information must be password protected. After the case data is documented and stored in an appropriate space (ex. office server used by the case management team only), it should be completely deleted.**
 - အကယ်၍ ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှုမှ ရုံးကွန်ပျူတာကို အသုံးပြုပါက စက္ကူဖြစ်ရပ်ဖိုင်ပေါ်တွင် ချရေးရန်မလိုပဲ ကွန်ပျူတာရှိ ဖြစ်ရပ်ဖိုင်အားလုံးကို လျှို့ဝှက်နံပါတ်ပေးထားရမည်။ အကယ်၍ ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှုမှ ကိုယ်ပိုင် ကွန်ပျူတာ၊ တက်ဘလက်၊ ဖုန်း တို့ကိုအသုံးပြုပါက သတင်းအချက်အလက်အားလုံးအား လျှို့ဝှက်နံပါတ်ဖြင့် ကာကွယ်ထားရမည်။ ဖြစ်ရပ်နှင့်သက်ဆိုင်သည့် အချက်အလက်များအား မှတ်တမ်းတင်ခြင်းနှင့် သင့်တော်သည့် နေရာတွင်သိမ်းဆည်းပြီးသည့်အခါ (ဥပမာ- ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသည့် အဖွဲ့မှသီးသန့် အသုံးပြုသည့်ရုံး server တွင်) ဖြစ်ရပ်နှင့်သက်ဆိုင်သည့် အချက်အလက်အားလုံးကို ကွန်ပျူတာမှ ဖျက်ပစ်သင့်သည်။
 - **This guidance note was developed based on the discussions among the members of Case Management Task Force in Myanmar.**
အသိအမှတ်ပြုမှု ။ ။ ဤလမ်းညွှန်ချက်အား မြန်မာနိုင်ငံအတွင်းရှိဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှုလုပ်ငန်းအဖွဲ့ဝင်များအတွင်း တိုင်ပင်ဆွေးနွေးချက်များအပေါ်အခြေခံပြီး ရေးဆွဲထားခြင်းဖြစ်ပါသည်။

References:

Case Management and Appropriate Care Guidance during Covid-19 Lebanon, Child Protection Case Management Task Force Lebanon, March 2020.

Remote Psychological First Aid during the COVID-19 outbreak - Interim guidance, Psychosocial Centre International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, March 2020.

COVID-19 Child Protection Case Management Guidance, Save the Children, April 2020.
Global Guidance on CP and COVID-19, Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, March 2020.