

افضل الممارسات في التواصل مع الاطفال الناجين

تطوير علاقة مساعدة من خلال التواصل المبني على السلامة والشفاء¹

تعد مهارات التواصل بفعالية من المهارات الاساسية لتوصيل رعاية جيدة. يعتمد جوهر تقديم الخدمات العظوفة والفعالة على الباحثة الاجتماعية الحاصلة على معرفة مناسبة وسلوك ومهارات لزرع الثقة وتقديم الراحة والعناية للأطفال. من خلال عملية التواصل الفعالة (اللفظية والغير لفظية) يتم تطوير علاقات ايجابية ومفيدة وتبدأ عملية الشفاء بالحدوث. تظهر الادلة ان الباحثات الاجتماعيات يمكنهم بصورة مباشرة التأثير على شفاء الطفل بناء على ردودهم بإفصاح الطفل عن الاساءة/ وبجمل اخرى ما تقوله الباحثات الاجتماعيات وكيف يقولوه.

يهدف التواصل بين الباحثة الاجتماعية والاطفال الى تأسيس علاقة مساعدة مبنية على الثقة والامان والدعم. تعد العلاقة المساعدة كعلاقة ثقة تمكن الاطفال ومقدمي الرعاية على الشعور بالاهتمام والاحترام من قبل الباحثة الاجتماعية. يعد كل لقاء مع الاطفال الناجين ومقدمي رعايتهم فرصة للباحثة الاجتماعية لتقوية علاقة المساعدة.

من الاخطاء الشائعة، افتراض الاطفال يافعين ليفهموا ما يجري حولهم او ناضجين كفاية من ان يتأثروا سلبياً بتجارب خطيرة او محزنة مثل الاعتداء الجنسي. يكون الاطفال -حتى الصغار منهم- على علم بما يجري حولهم ولكنهم قد يجدونه من الصعب جداً التحدث الى الاخرين حول ما مروا به. على سبيل المثال: قد لا يعرف الاطفال ما هي الاساءة الجنسية ولهذا لن تكون لديهم كلمات للتواصل عن هذا الامر او قد يشعرون بالذنب او الخجل او انهم مسؤولين عن الاساءة مما يجعله من الصعب عليهم التحدث عما جرى.

سيجد بعض الاطفال صعوبة في الثقة بالبالغين خصوصاً اولئك الذين لا يعرفونهم جيداً. و "قد يختبرون" كيف سيكون رد فعل البالغين اتجاههم هل سيكون الرد انتقالي ام متعاطف. على سبيل المثال قد يرفض الاطفال التحدث او قد يتفاعلون مع الامر بقوة عند سؤالهم (مثل الصياح او الصراخ). سيشعر الاطفال الاخرين بالخوف من انغمارهم بمشاعرهم اذا حاولوا الافصاح عنها الى شخص بالغ.

ان التواصل بفعالية وبعطف هو امر مهم لمشاركة المعلومات مع الاطفال ومقدمي رعايتهم حول الاساءة الجنسية والخدمات المتوفرة ومساندة الشفاء النفسي الاجتماعي من الالم المرتبط بالاساءة الجنسية. تعمل مشاركة المعلومات على تنمية الاطفال ومقدمي الرعاية للمشاركة في واتخاذ قرارات مستنيرة حول العناية التي يتلقوها. مشاركة الطفل باعتقاده ان الاساءة الجنسية لم تكن خطئه و انه قد قام بفعل الشيء الصحيح عند افصاحه عن الاساءة حيث ذلك يشجع على الشفاء النفسي والاجتماعي.

افضل الممارسات في التواصل مع الاطفال الناجين

قد لا يفهم الاطفال الناجين ماذا يحدث اليهم او قد يشعرون بالخوف او الاحراج او العار حول الاساءة الجنسية مما يؤثر على رغبتهم وقابليتهم في التحدث مع الباحثة الاجتماعية. ستؤثر ردود افعالك الاولية على حسهم بالامان ورغبتهم بالتحدث بالإضافة الى رفايتهم النفسية والاجتماعية. يجب ان تلتزم الباحثات الاجتماعيات بشكل مباشر اللواتي يستجبن لحالات الاعتداء الجنسي على الأطفال للمجموعة التالية من افضل ممارسات التواصل عند العمل مع الاطفال اللذين تعرضوا للاعتداء الجنسي. يجب اتباع هذه الممارسات الجيدة بغض النظر عن سبب التواصل. في حين كون الحاجة لتبني بعض طرق التواصل المحددة وفقاً للمستوى التنموي و عمر الطفل، فينبغي على مبادئ التواصل الاساسية المحددة ادناه ان ترشد التواصل بغض النظر عن عمر الطفل او نوعه الاجتماعي او سياقه الثقافي.

(1) كوني مقدمة للرعاية والعناية والدعم. سيساعد الرد الإيجابي والدائم والهادئ الاطفال الناجين على الشعور بشكل افضل في حين ان الرد السلبي (مثل عدم تصديق الطفل او الغضب منه) قد يسبب لهم المزيد من الازدي. يجب اظهار لغة جسدية ودودة وتصديق ما يقولونه وتوجيه الاسئلة لهم مثل اين، مع من ، وكيف يودون التواصل.

(2) طمأنة الطفل. يحتاج الاطفال ان يطمأنوا بانهم ليسوا على خطأ لما حدث لهم وان الجميع يصدقهم وان المشاعر التي لديهم طبيعية. تعتبر عبارات الشفاء مثل "انا اصدقك" و "لم يكن خطأك" ضرورية للتواصل في بداية الافصاح وخلال الرعاية والعلاج. نادراً ما يكذب الاطفال حول تعرضهم للإساءة الجنسية و يجب على الباحثات الاجتماعيات ايجاد الفرص لإخبارهم انهم شجعان للتحدث حول الاساءة وان الباحثات الاجتماعيات متواجدات لمساعدتهم لبدأ عملية الشفاء.

(3) لا تؤذي: الحرص على عدم اذاء الطفل بشكل اكثر. ينبغي على الباحثات الاجتماعيات الحفاظ على هدوئهن والسيطرة و طمأنة و مراقبة جميع التفاعلات التي قد تؤذي الطفل بشكل اكثر. يجب الغضب من الاطفال او اجبارهم على اجابة سؤال ليسوا مستعدين للإجابة عنه او اجبارهم للتحدث عن الاساءة الجنسية قبل ان يكونوا جاهزين او جعلهم يكررون قصتهم لأشخاص مختلفين. يجب على كادر العمل بذل كل الجهود للحد من الانشطة والتواصل التي تسبب الازدي للطفل.

نموذج نصي: قد يكون من المخيف اخبار قصة ما حصل . اذا بدأت بالشعور بشكل غريب في جسدك او بالخوف فيمكننا التوقف عن التحدث او اخذ استراحة. ربما ترغب باستعمال اشارة يد تظهر انك تريد التوقف

(4) التحدث لكي يفهم الاطفال. يجب بذل كل الجهود للتواصل بطريقة مناسبة مع الاطفال، ويجب ان تقدم المعلومات اليهم بطرق واستعمال كلمات ولغة يفهمونها وفقاً لعمرهم ومستواهم التنموي. طرح اسئلة بسيطة و واضحة و شرح الاسئلة، على وجه الاخص الاسئلة الحساسة عند الحاجة. اخبار الطفل ان ذلك ليس بالأمر السهل و عليه المضي بتمهل كافي.

(5) مساعدة الاطفال على الشعور بالأمان. يجب ايجاد مساحة امنة تكون خاصة وهادئة وبعيدة عن أي خطر محتمل. اخذ رأي الاطفال حول تواجد شخص بالغ موثوق به معهم او لا عند تحدث الباحثة الاجتماعية اليهم. عدم اجبار الاطفال للتحدث الى او امام شخص لا يثقون به. عدم شمل الشخص المشتبه به بالإساءة في المقابلة. اخبار الطفل بالحقيقة- حتى وان كان ذلك صعباً من الناحية العاطفية. اذا كنت لا تعرف الاجابة عن سؤال اخبر الطفل "انا لا اعرف." حيث تبني المصادقية والصراحة الثقة وتساعد الاطفال على الشعور بالأمان.

(6) اخبار الاطفال بسبب تحدثك معهم. يجب ان تقوم الباحثة الاجتماعية/ الباحث الاجتماعي في كل لقاء مع الطفل الناجي للتواصل بأخذ الوقت الكافي لشرح الغرض من الاجتماع وكم سيستغرق من الوقت ومن سيكون المترجم (اذا كان ذلك مناسباً) ، ولماذا تقومين بكتابة المعلومات (اذا كنتي تفعلين ذلك)، وما سيتم سؤاله او العمل عليه اثناء الجلسة. في كل خطوة من الاجراء اشري للطفل ما يحدث للمساعدة على تأمين سلامتهم الجسدية والعاطفية.

نموذج نصي: اليوم اريد ان اطرح بعض الاسئلة حول ما جرى. وان سبب حاجتي لهذه المعلومة هو لكي افهم واعلم كيف اساعدكم. اعلم ان هذا قد يبدو مخيفاً نحن لسنا بحاجة لمناقشة كل شيء اليوم. بإمكاننا فعل ذلك خطوة بخطوة وبإمكانكم اختيار التوقف باي وقت. انا اريد ان اساعدكم بقدر استطاعتي...

(7) استخدام الاشخاص المناسبين. يجب اشراك فقط الباحثات الاجتماعيات اللواتي تم تدريبهن على العمل مع الاطفال الناجين في التواصل وتوصيل الخدمات. اسأل الطفل اذا كان/كانت تفضل العمل مع باحث ام باحثة اجتماعية. ضمن المبادئ يجب فقط على الباحثات الاجتماعيات والمترجمات التحدث مع الفتيات حول الاعتداء الجنسي وينبغي اخذ رأي الصبية الناجين (اذا امكن) فيما اذا كانوا يرغبون بالتحدث مع باحث ام باحثة اجتماعية. يجب على الباحثات الاجتماعيات ان يكونوا على دراية بجميع المعلومات او المخاوف المعروفة اصلاً على الحالة ، بالإضافة الى الخدمات المتوفرة للطفل.

يجب الانتباه للتواصل الغير لفظي. من المهم الانتباه لكلا التواصل الغير لفظي للطفل ولنفسك خلال أي تفاعل. قد يعبر الاطفال عن انزعاجهم عن طريق البكاء و الارتجاف او اخفاء وجوههم او تغيير وضعية جسدهم. اذا كان يبدو على الطفل الانزعاج او منفصل فيجب على الباحثة الاجتماعية التوقف لبرهة من اجل التحقق من الطفل او اخذ استراحة او ايقاف المقابلة بالكامل. وفي المقابل، يجب ان تكون الباحثات الاجتماعيات على علم بتواصلهم الغير لفظي عن طريقة تجنب لمس الطفل،

وفي حال كان يبدو عليك التوتر او عدم الاهتمام بقصة الطفل فقد يفسر الطفل سلوكك الغير لفظي مما يؤثر على ثقته/ثقتها والرغبة بالتحدث.

(9) احترام اراء ومعتقدات وافكار الاطفال. يملك الاطفال الحق بالتعبير عن رأيهم ومعتقداتهم وافكارهم حول ما حصل لهم بالإضافة الى جميع الخيارات المتخذة نيابة عنهم. الباحثات الاجتماعيات مسؤولات عن التواصل مع الاطفال لكونهم لديهم الحق بمشاركة (او عدم مشاركة) افكارهم واءاءهم. تمكين الاطفال ليكونوا في سيطرة على ما يحدث خلال تبادل التواصل. وينبغي على الطفل ان يكون حراً بالإجابة "انا لا اعرف" او للتوقف عن التحدث مع الباحثة الاجتماعية اذا كان/كانت منزعة. يشمل حق الطفل في المشاركة خياره بعدم المشاركة.

ارشادات التواصل وفق العمر/القدرات

الاطفال ذوي الاعاقة	للأعمار من 10-18	للأعمار من 6-9	للأعمار من 0-5	
مراجعة المعلومات الموجودة و سؤال مقدم الرعاية الموثوق عن افضل طريقة للتواصل	مراجعة المعلومات الموجودة	مراجعة المعلومات الموجودة	مراجعة المعلومات الموجودة	التحضيرات
اعتماداً على نوع الاعاقة التي يعاني منه الطفل يجب الحصول على معلومات او تفاصيل اضافية من مقدم الرعاية الموثوق بعد الجلسة	التواصل بشكل مباشر مع الطفل مع اشراك مقدم الرعاية الموثوق اذا طلب الطفل ذلك	التواصل بشكل مباشر مع الطفل بحضور مقدم رعاية موثوق منه اذا امكن والحصول على معلومات او تفاصيل اضافية من مقدم الرعاية الموثوق بعد الجلسة	التواصل مع مقدمي الرعاية الموثوقين حيث يجب ان يكونوا مصدر رئيسي للمعلومات ويجب استشارة غيرهم من البالغين في حياة الطفل	الطرق
سؤال مقدم الرعاية	للأعمار من 10-14: 45 دقيقة وللأعمار من 15-18: ساعة واحدة	30 دقيقة	ساعة واحدة	المدة الزمنية
سؤال مقدم الرعاية واستعمال الدمى والالعب ووسائل الفن الاخرى ليسمح للطفل بالتواصل بحرية	التواصل بشكل مباشر مع الطفل واستعمال الاسئلة المفتوحة وبإمكان الاساليب المبنية على الفن المساعدة-سؤال الطفل عن ذلك. واشراك مقدمي الرعاية الموثوقين عن طلب الطفل ذلك	الاساليب اللفظية وغير اللفظية المختلطة على سبيل المثال اسئلة ثابتة محددة (غير شاملة او مجردة) بالإضافة الى استعمال الالعب والفن وغيرها من الوسائل المبنية على اهتمامات الطفل	التواصل بشكل مباشر مع مقدم الرعاية الموثوق واستعمال اسئلة مفتوحة	الاساليب

خلق بيئة امنة ومساندة من اجل التواصل

على الباحثات الاجتماعيات مسؤولية ضمان حماية سلامة الاطفال الجسدية والعاطفية خلال كل تواصل. بإمكان الخطط القادمة المساعدة على الشعور بالأمان حيث يكون ذلك ضروري للأطفال المتوقع منهم مشاركة تجاربهم الشخصية والمؤلمة مع الباحثة الاجتماعية.

(1) اختيار موقع امن. يجب على المقابلات مع الاطفال ان تحدث في جو يسوده السرية والامان وممتع للطفل. يمكن للجو الممتع للطفل ان يتضمن الالعاب و الوسائل المناسبة للسياق او مساحة امنة للجلوس براحة على الارض. اذا كان للمساحة باب فمن الموصى به ان يبقى الباب مفتوحاً جزئياً.

(2) وضوح من تكون. على جميع الباحثات الاجتماعيات اخبار الأطفال عن المنظمات التي يعملون لديها ودورهم والهدف من الاجتماع بطريقة يفهمها الأطفال, على سبيل المثال " أسمى مريم وظيفتي هي مساعدة الفتيات والصبية عند شعورهم بالحزن أو مواجهتهم لمشكلة. أعمل لدى منظمة تدعى الأماكن الأمنة التي تعمل على مساعدة الأطفال وغيرهم من الأشخاص. أنا هنا للاستماع لكم وإعطائكم معلومات حول كيفية الحصول على المساعدة إذا كنتم بحاجة إليها".

(3) الحصول على موافقة من مقدم رعاية موثوق. يتطلب التحدث مع الأطفال حول الإساءة الجنسية موافقة منهم ومن مقدمي رعايتهم. مع ذلك تعتمد الموافقة على ظروف وعمر الطفل. إذا كان مقدم الرعاية أو شخص بالغ آخر مسؤول عن الطفل هو المعتدي المشتبه به, فيجب على الباحثة الاجتماعية الحصول على الموافقة من شخص بالغ آخر مسؤول وموثوق به, على سبيل المثال الشخص الذي أحضر الطفل من أجل الحصول على مساعدة. إذا كان الشخص الذي أحضر الطفل ليس مقدم الرعاية, ولا يعتبر مقدم الرعاية تهديداً, فيجب بذل كل جهد لتحديد موقع مقدم الرعاية والحصول على موافقته قبل الشروع في الخدمات.

(4) اطلب الإذن من الأطفال للتحدث. يجب طلب الإذن من الأطفال من سن السادسة فما فوق للتحدث معهم. في حين قد لا يتمكن الأطفال من إعطاء الموافقة القانونية, فإن لديهم القدرة على "الموافقة" لطرح الأسئلة عليهم حول تجاربهم. للأطفال الحق في التعبير عن وجهات نظرهم وآرائهم وأن طلب الحصول على إذن من الأطفال لطرح الأسئلة عليهم يثبت احترام الباحثة الاجتماعية لحقوقهم.

ارشادات الموافقات المستنيرة

الوسائل	في حال عدم توفر مقدم رعاية او قد لا يصب في مصلحة الطفل الفضلى	مقدم الرعاية	الطفل	الفئة العمرية
موافقة خطية	الموافقة المستنيرة لبالغ موثوق به او الباحثة الاجتماعية.	موافقة مستنيرة	غير متوفر	0-5
موافقة شفوية، موافقة خطية	الموافقة المستنيرة لبالغ موثوق به او الباحثة الاجتماعية.	موافقة مستنيرة	موافقة مستنيرة	6-11
موافقة خطية	الموافقة المستنيرة للطفل او لبالغ موثوق به. ويمكن ان يؤثر مستوى نضج الطفل الكافي.	موافقة مستنيرة	موافقة مستنيرة	12-14
موافقة خطية	الموافقة المستنيرة للطفل وتأثير مستوى نضجه الكامل.	الحصول على موافقة مستنيرة بأذن الطفل	موافقة مستنيرة	15-18

(1) وجود شخص بالغ موثوق به. يجب ان يكون لدى الاطفال مقدم رعاية او بالغ موثوق به معهم وخاصة الاطفال الصغار جداً والاطفال الذين يخافون من الباحثة الاجتماعية. قد تكون هنالك بعض الاوقات التي يكون فيها من المناسب التحدث مع الاطفال ومقدمي الرعاية بشكل منفصل ولكن اذا كان الاطفال يرغبون بتواجد مقدم الرعاية الموثوق معهم فيجب ان يتم شمله. اذا تردد الاطفال في التحدث امام مقدمي الرعاية فيجب التحدث معهم على انفراد.

(2) الحفاظ على المساواة. الجلوس بمستوى ارتفاع الطفل وعدم الانحناء او النظر للأسفل الى الطفل او الجثوم والنظر نحو الاعلى الى وجه الطفل. الحفاظ على تواصل العينين اذا كان ذلك مناسب حسب السياق. تشجع هذه الخطط الاحساس بالاحترام وتعزز من ثقة الطفل.

(3) شرح ما سيحدث. يجب على الباحثة الاجتماعية شرح ما سيحدث وما هي حقوق الطفل خلال الجلسة، هذا سيساعد الاطفال على معرفة ما يمكن توقعه وما يمكنهم التحكم فيه. على سبيل المثال: يملك الاطفال الحق بإيقاف المقابلة في أي وقت او عدم الاجابة عن السؤال. يملك الاطفال الحق في ارتكاب الاخطاء ويجب السماح لهم بتغيير رأيهم ويجب تكرير الاطفال بعدم وجود اجابات صحيحة او خاطئة وان تجارهم وافكارهم هي المهمة.

(4) شرح الاجراءات. شرح الغاية من اجتماعك بمصطلحات ملائمة للأطفال و اخبار الطفل باستعمال لغة يفهمها/تفهمها حول كيف تستعملين المعلومات التي يوفرها لمساعدتهم و ستكون الحاجة لمشاركتها.

(5) عدم اعطاء الوعود التي لا يمكن ايفاؤها. من المهم طمأنة الاطفال وان بإمكانهم ان يتقوا بك ولكن أيضاً بأخبارهم انك قد تكونين بحاجة لمشاركة بعض المعلومات التي يوفرها من اجل ان تتمكني من الحفاظ على سلامتهم. اذا افصح الطفل عن تعرضه للأذى و انه غير امن، فيجب عليه ان يعلم انه لا يمكنك الحفاظ على سرية هذه المعلومة وان عليك اخبار الآخرين المختصين للحفاظ على سلامته.

نموذج نصي: ان عملي هو مساعدتك والتأكد من عدم تعرضك للأذى مجدداً. اذا شعرت بالقلق حيال شيء سمعته، فقد احتاج للتحدث مع شخص اخر للتأكد من حصولك على المساعدة التي تحتاجها ولكنني سأحدث اليك أولاً. هل هذا مناسب معك؟

(6) عدم اجبار او الضغط على الطفل من اجل التحدث. من اكمال الاجراء بهمل و عدم طلب معلومات كثيرة بسرعة كبيرة. قد تمر الاطفال مشاعر الخوف عند مناقشة تجاربهم حول الاساءة وينبغي على الباحثة الاجتماعية التوقف اذا بدا على الطفل الانزعاج. ويمكن للباحثات الاجتماعيات دائماً المتابعة في جلسات لاحقة. يجب على الطفل في جميع الاوقات اختيار سرعة المحادثة وليس الباحثة الاجتماعية.

ما يجب ولا يجب فعله عند التواصل

لا يجب	ما يجب
الفشل في توضيح من تكوني ولماذا تتحدثين معهم واستعمال المصطلحات التقنية التي لا يفهمها الاطفال.	وضحي دورك ولماذا تقومين بالتحدث مع الاطفال واخبارهم بحقوقهم بطريقة يفهمونها.
بدأ المحادثة بتوجيه اسئلة مباشرة حول تجاربهم للإساءة الجنسية.	تكوين علاقة عن طريق التحدث بالمواضيع العامة مثل المدرسة والاسرة والاصدقاء والاشياء التي يرغبون بفعلها... الخ
طرح اسئلة تكون اجابتها بنعم او لا واسئلة الخيارات المتعددة واسئلة رئيسية او اسئلة معقدة او مربكة	استعمال الاسئلة المفتوحة البسيطة والواضحة
ايقاف الطفل عن البكاء او الاشارة لتصرفاتهم وتفاعلاتهم وشعورهم بكونها خاطئة او غير طبيعية-لا يجب عليك اخبارهم كيف يشعرون.	دع الطفل يعبر عن نفسه بالطريقة التي يختارها -التحدث او الرسم او البكاء او الغضب... الخ- واخبره ان ما يشعر به هو لأمر طبيعي.
توجيه اسئلة مثل: "هل وضع يده على صدرك؟" "هل قام بلمسك هنا؟"	توجيه الاسئلة مثل: "هل قام احدهم بلمسك بطريقة جعلتك تشعر بالارتباك او الخوف؟" "هل بإمكانك ان تخبرني على الدمية كيف تم لمسك؟"
توجيه الاسئلة للأطفال باستعمال العبارات مثل: "لماذا؟" "كيف ذلك؟" (قد لا يتمكن الطفل من الاجابة او قد يشعر بانه متهم)	اسألي بلطف عن المزيد من المعلومات باستخدام عبارات مثل: "هل بإمكانك اخباري المزيد عن ذلك؟" "هل بإمكانك مساعدتي لفهم بشكل افضل..." "هل يمكنك اعطائي مثالاً..."
ان تكوني صامتة او تضعي افتراضات اثناء تحدث الطفل	تشجيع الطفل باستخدامات ايماءات لطيفة وعبارات مثل : "استمر..." "ثم ماذا حصل؟"

دفع الطفل ليقول لك اكثر مما يريد مشاركته و اجباره على عدم قول كلماته الخاصة.	التحلي بالصبر والسماح للطفل بأخبار قصته بالسرعة التي يفضلها
الشك فورياً او توجيه الاسئلة في حال عدم تطابق التفاصيل او لم تكن صحيحة	تصديق الطفل والتعاطف معه وتذكر ان اعادة تفاصيل الحادثة قد يكون لأمر صعب
الفاء اللوم على الطفل	طمأنة الطفل بان الاساءة لم تكن خطئه وانه فعل الشيء الصحيح بإخبارك
ان تكوني رافضة او غير مشجعة	اشكري الطفل على اخبارك بما حصل وانه كان شجاعاً للغاية

¹ رعاية الاطفال الناجين من الاعتداء الجنسي: ارشادات صحية و نفسية/اجتماعية للباحثات الاجتماعيات في الاوضاع الانسانية. 2012

