



Save the Children

تصوير: أنس بابا/مؤسسة إنقاذ الطفل



الحفاظ على سلامة الطفل في عملنا في مجال التواصل والإعلام

دليل لموظفي مؤسسة إنقاذ الطفل العاملين في مجال الإعلام والتواصل



مقدمة

تتواجد مؤسسة إنقاذ الطفل في أكثر من 120 بلدًا مختلفًا، وهذا ما يمنحنا نطاق وصولٍ عالميٍّ يفوق نطاق وصول معظم الوكالات التي تُعنى بالإعلام والحملات حول العالم. وهذا يعني أيضًا أننا نرى ونسمع أمورًا من الأطفال لا تراها وتسمعها سوى قلة قليلة على المستوى الدولي. وتتمثل إحدى الطرق الأكثر فعالية لإحداث التغيير من أجل الأطفال في انخراطهم كشركاء في عملنا في مجال التواصل، وتمكينهم من مشاركة قصصهم، وتسهيل الضوء على احتياجاتهم، وإحداث التغيير.

إن مشاركة القصص عن طريق الإعلام من شأنها أن تلفت الانتباه على صعيدٍ واسع نحو الكوارث الطبيعية، وانتهاكات حقوق الإنسان، وحالات إساءة استخدام السلطة، كما من شأنها إقناع الحكومات بإجراء تغييرات هامة لتحسين حياة الأطفال.

إلى جانب استراتيجياتنا المتعلقة بجمع الأموال، والإعلام، والمناصرة، لدينا أيضًا واجبٌ يقضي بالإبلاغ عن كل ما نخبرنا الأطفال بأنّه مهمٌ بالنسبة إليهم، وإشراكهم في كيفية حديثنا عن الأزمات التي تطالهم، وضمان إسماع أصواتهم.

يتمثل المبدأ التوجيهي في مؤسسة إنقاذ الطفل للعمل في مجال الإعلام والاتصالات في عدم إلحاق الأذى. فرفاه الطفل هو أمرٌ في غاية الأهمية، ويتخطى جميع الاعتبارات الأخرى، بما في ذلك إمكانية الحصول على مادة إعلامية دسمة أو جمع الأموال.

على الرغم مما يختبره الأطفال في الكثير من البلدان التي نعمل فيها من صدماتٍ وعنّفٍ لا يوصفان، إلا أنّه نادرًا ما يُتاح لهم الوصول إلى خدمات الاستشارات المتخصصة والدعم النفسي الاجتماعي. وبالتالي، قد يكون موظفو الإعلام والتواصل في مؤسسة إنقاذ الطفل أو غيرها من المنظمات غير الحكومية، أول أشخاص يتكلمون مع الطفل عن حدثٍ ما في حياتهم (مثلًا: حالة طوارئ) خارج إطار عائلتهم المباشرة.

وفي حين ليس من وظيفتنا أن نحل محل الخدمات المحترفة، لا سيّما أننا لسنا مُدرّبين للقيام بذلك، إنّما بإمكاننا الإصغاء إلى قصص الأطفال بتعاطف واهتمام، والمساعدة على تمكينهم من خلال مشاركتهم لتجاربتهم. علينا أيضًا مراعاة سلامتهم العاطفية والجسدية، انسجامًا مع مدونة السلوك المهنية الخاصة بنا وسياساتنا للحفاظ على سلامة الطفل.

من المهم إشراك الأطفال في القرارات حول كيفية تصوير الأزمة. فنظرًا إلى نزعة الإعلام إلى التطرّق بشكلٍ مباشر إلى المسائل الشخصية، فإنّ هناك خطر حدوث أذى عاطفي في حال تمّت تغطية المواضيع الحساسة من دون توجّهٍ الحذر الضروري. إن مؤسسة إنقاذ الطفل تعمل جاهدةً للحدّ من هذه المخاطر على الأطفال مع الالتزام في الوقت نفسه أيضًا بروئيتنا لأنّ "تكون صوت الأطفال".

في حال كنتم تقومون بجمع المعلومات حول حوادث حساسة، من الجيّد التواصل مع الأهل بدلاً من الأطفال عندما يكون ذلك ممكنًا، أو جمع الجزء الأكبر من المعلومات من الراشدين.

يستعرض هذا الدليل الممارسات الفضلى لدى إشراك الأطفال في عملنا في مجال التواصل والإعلام، ويوفّر توجيهات لمساعدتكم على إعداد، وتخطيط، وتقديم موادٍ مُراعية، وداعمة، وفعّالة في مجال التواصل..



يتألف هذا الدليل من عشرة أقسام:

1. التحضير في مقرّ العمل

- (أ) التدريب
- (ب) التخطيط
- (ج) الإعداد
- (د) المترجمون
- (هـ) التحضير النفسي والعاطفي
- (و) تخطيط آليات الإحالة

2. التحضير الميداني

- (أ) تعزيز أنفسكم
- (ب) إشراك الأطفال
- (ج) قدرة الطفل
- (د) الموافقة المطلقة
- (هـ) الموقع
- (و) التعويض
- (ز) تفادي الإرهاق

3. القيام بالعمل الميداني

- (أ) العمل مع العائلة لفهم المسائل
- (ب) مَنْ يجب أن يكون حاضراً؟

4. إقامة الصلة

- (أ) بناء الصلة
- (ب) التواصل التي يقودها الطفل
- (ج) التواصل الملائم للعمر
- (د)

5. القصة السردية

- (أ) القصة السردية الحرّة من الطفل
- (ب) أمور يجب تذكرها لدى التواصل مع الأطفال
- (ج) ما يجب وما لا يجب القيام به لدى التواصل مع الأطفال
- (د)

6. تقسيم المواضيع والأسئلة

7. إعادة تكرار القصة للطفل

- (أ) قول شكراً
- (ب) متى لا يجب أن تُجروا مقابلة مع الطفل
- (ج) ردود فعل الطفل
- (د) ما الذي يجب القيام به إذا أصبح الطفل مستاءً

8. التثليث

9. المتابعة

- (أ) المتابعة مع العائلة
- (ب) المتابعة مع البرنامج القطري

10. الاعتناء بأنفسكم

كتابة: كات كارتر، مستشارة رفيعة في مجال الحفاظ على سلامة الطفل في النزاعات والحالات الإنسانية

C.Carter@savethechildren.org.uk

استشارة اخصائية مستقلة من:

د. نورين طهراني
الأستاذ ويليام يوله

شكر خاص لـ: ناتاشا دوس سانتوس، كولين

كراولي، ريتشارد باول، كايت أوسوليفان،

كاثارين هاريس، سابين كوبينغا، مينكا

كاليانيراتني، سيمين علم، كلير ميلينغان، أريج

بورسلان – سكيلتون، شون راين، جينيفر كيللي،

دجيس كرومبي، ترايسي مانيرز، جيما باركين،

كارولين أنينغ، ستيف ريفز، سوزان غرانت،

وكثير آخرين.



التحضير في مقرّ العمل

التدريب

قبل الاشتراك في مهمة ضمن مجال التواصل تتعلّق بالأطفال، حاولوا التأكّد من أنّ جميع أعضاء الفريق، ومن بينهم موظّفو التواصل والمترجمون، قد زوّدوا بالتدريب والدعم اللازمين، وقد أُجريت لهم عمليات التحقّق من الخلفية ذات الصلة.

ينبغي أن يتضمّن التدريب للموظّفين الواصلين إلى برنامج قطري جديد تدريباً عاماً حول الحفاظ على سلامة الطفل، وإحاطة عند الوصول (حيثما يمكن ذلك) من فريق حماية الطفل أو الشخص المرجعي المختصّ بالحفاظ على سلامة الطفل حول المخاطر المرتبطة بالسياق وأيّ تحدّيات متعلّقة بالموافقة المطلّعة. يجب أيضاً أن يقدّم لكم الشخص المرجعي المختصّ بالأمن، إحاطة عن الموضوع. إذا كنتم من أعضاء فريق العمل الوطني، فكّروا في أن تطلبوا من مدير الحفاظ على سلامة الطفل أو الشخص المرجعي أن يعطيكم أيّ معلومات جديدة ذات صلة بشأن المخاطر على الأطفال.

يشتمل التدريب الإضافي للأشخاص الذي سيجرون المقابلات على:

• الإسعافات الأولية النفسية

• تدريب الحفاظ على سلامة الطفل في مجال التواصل والإعلام الذي يرافق هذا الدليل

ينطبق هذا الدليل أيضاً على الأطراف الثالثة التي تتواصل مع المستفيدين من مؤسسة إنقاذ الطفل – مثلاً: المنظّمات الشريكة أو كبار الشخصيات الذين يرغبون في مقابلة أعضاء متضرّرين من المجتمع المحلي. سوف يقوم موظّف من مؤسسة إنقاذ الطفل بمرافقة كبار الشخصيات. وإذا كان الموضوع حسّاساً، فكّروا في اللجوء إلى إجراء جلسة نقاش جماعي مركز بدلاً من ذلك.

إذا كان هناك صحفي تستضيفه مؤسسة إنقاذ الطفل وهو يقابل الطفل، فسوف يضمن الفريق الإعلامي أنّه قد تمّت إحاطته بمبادئ التوجيهية وأهمية الموافقة المطلّعة.

التخطيط

قبل أن تخوضوا عملية جمع المعلومات من الأطفال لأغراض إعلامية، تحدّثوا مع مديركم، أو المدير القطري، أو أي بديل متوقّر له (مثلاً: قائد فريق الطوارئ، مدير العمليات)، أو اختصاصي في مجال الحفاظ على سلامة الطفل أو في مجال حماية الطفل، واتّفقوا على غايات واضحة مسبقاً. واحرصوا على أن يصبّ أيّ طلب للتحدّث مباشرة مع الطفل في مصلحة الطفل أو الأطفال الفضلى.

ينبغي لعملنا في الإعلام، وجمع الأموال، والحملات، والمناصرة، أن يسترشد دائماً بما يخبرنا الأطفال بأنّه مهمّ بالنسبة إليهم، أو بالمسائل التي تمسّ حياتهم. أحياناً، قد يُطلّب منكم الحصول (؟؟) على معلومات أو مواد مختلفة، تبعاً لما إذا كان سيتمّ استخدام المضمون من قبل الإعلام، أو لجمع الأموال، أو الحملات، أو المناصرة. وأحياناً، تكون القصص المطلوبة لتوضيح مسألة معيّنة أو تحدّي يواجهه الأطفال.

عليكم قدر المستطاع التأكّد مسبقاً من أنّ المعلومات التي تعتزمون جمعها سوف تُستخدم بطريقة فعّالة. فتحثي الأطفال الذين يتطوّعون ليكونوا جزءاً من عمل التواصل قد يجدون أنّ العملية صعبة. فقد يكون من الصعب والمربك على الطفل أن يفهم لماذا تتغيّر الخطط، أو أنّ معلوماته أو تجاربه لن يتمّ مشاركتها مع الآخرين في نهاية المطاف.

عندما تفكّرون في زيارة مكتب قطري لمقابلة الأطفال، يتمثّل أحد الأمور الأولى التي عليكم أن تحاولوا القيام بها في التحدّث مع أحد العاملين في فريق عمل حماية الطفل أو الأشخاص المرجعيين المختصّين بالحفاظ على سلامة الطفل في المقرّ الرئيسي وفي البلد. فإذا كانت المواضيع حسّاسة، يمكنهم مساعدتكم للتفكير في العملية، ودعمكم لإجراء تقييم للمخاطر في حال اتّخذ



Save the Children

قرار بالمضي لمقابلة أحد الأطفال، كما سيساعدونكم على وضع أي استراتيجيات لازمة للحد من المخاطر، فضلاً عن مساعدتكم في التخطيط لزيارتكم. حاولوا القيام بذلك قبل وصولكم إلى البلد، عبر الهاتف أو السكايب.

قد يشتمل الحد من المخاطر على ضرورة أن يرافقكم اختصاصي محلي في مجال حماية الطفل، والاتفاق على بروتوكولات ردود الفعل (التي من شأنها أن تساعدكم على معرفة ما يجب القيام به في حال الإبلاغ عن حالة إساءة أو الإفصاح عن الاحتياجات). يمكن للموظفين المحليين مساعدتكم على تحديد الأطفال الراغبين في المشاركة، كما سوف يدعمونكم في عملية الحصول على الموافقة المطلعة من الطفل. ويمكنهم المساعدة في شرح الغرض من اجتماعكم وتفسير وجهة استعمال المعلومات التي تم جمعها.

يجب لفت انتباهكم إلى أن تسجيل المعلومات بواسطة آلة تسجيل صوتي أو بواسطة مفكرة، قد يُفسر في بعض أطر النزاع على أنه تجسس ربّما – فتحققوا من ذلك مع المدير الأمني لديكم قبل المغادرة. وإذا لم تكونوا من مواطني هذا البلد، اسألوا فريق العمل المحلي عن اللباس والقواعد الثقافية المحلية كالاتصال البصري. ففي بعض الثقافات، يُعتبر أنه من غير اللائق إقامة اتصال بصري مطول، في حين أن ذلك مُفضل في ثقافات أخرى.

وقبل التوجّه إلى الميدان، تشاوروا مع فريق عمل مؤسسة إنقاذ الطفل المحلي واستكشفوا ما هي المنظمات الدولية غير الحكومية الأخرى أو المؤسسات الإعلامية التي كانت متواجدة هناك، للإبلاغ عن قصص الأطفال أو لتقييم الاحتياجات. قد تكون منظمات دولية غير حكومية أخرى، أو وكالات إخبارية، أو ضيوف لمنظمات دولية غير حكومية، كالسياسيين أو المشاهير. وتحققوا عند الإمكان مع من تحدثوا، وحول أيّ مواضيع. فسوف يساعدكم ذلك في تفادي التحدث مع الطفل نفسه مرّات عدّة.

الإعداد



أطفال يقفون في الصف لتلقّي إمدادات من الموظفين في أحد مراكز الاستقبال في الصومال.

عليكم الاطلاع قدر المستطاع قبل المغادرة – ابحثوا في مواقع التواصل الاجتماعي ذات الصلة، وقرأوا التقارير عن الوضع الصادرة عن مؤسسة إنقاذ الطفل ووكالات أخرى، والتقارير الصحافية، والمصادر الأخرى على الانترنت للتأكد من أنكم تعلمون ما يُفترض توقّعه. إذا كنتم قد سافرت إلى برنامج قطري من المكتب الإقليمي أو من أحد المكاتب الأعضاء، حاولوا تخصيص بعض الوقت للتحدث مع فريق العمل المحلي عن المسائل هناك.

من المفيد أيضاً أن تتعرّفوا إلى طرق العمل المفضّلة لدى زملائكم المحليين والمجتمع المحلي. وقربوا أسلوب عملكم من أسلوب عملهم قدر الإمكان – قد يعني ذلك أن تصبحوا معتادين على التوقيت المرن (فقد تخطّطون على سبيل المثال لمقابلة العائلة "بعد أن يكونوا قد أحضروا الماشية" وليس "عند الثالثة بعد الظهر").

المترجمون

تصوير: كولين كراولي/مؤسسة إنقاذ الطفل

اعملوا مع فريق العمل المحلي لتحديد ما إذا كان من المفيد أكثر الاستعانة بمترجم من المجتمع المحلي، أو بمترجم محترف خارجي. استعينوا إذا أمكن بالمترجمين الذين يتعامل معهم المكتب القطري أصلاً، والمدرّبين في مجال الحفاظ على سلامة الطفل. وفكّروا ما إذا كان من المفيد أكثر الاستعانة بمترجم أو مترجمة، وما إذا كانت إثنية المترجم قد تطرّح تحدّيًا في خلال المقابلة.

قبل التوجه إلى المقابلة، خصّصوا بعض الوقت مسبقاً لمراجعة خطّتكم مع مترجمكم – وتأكدوا من أن كليكما تعرفان أنه من الجيد السماح للطفل بتوجيه الجلسة قدر الإمكان، وما المواضيع التي تتوقّعون تغطيتها، ولماذا هي مهمّة. وتذكّروا تسليط الضوء على ضرورة الحفاظ على المرونة إزاء ما يريد الطفل إخباركم به، والإشارة إلى المترجم بأنّ المحادثة تدور بينكم وبين الطفل



التحضير الميداني

تعويد أنفسكم أولاً

إذا كنتم تزورون برنامجاً قفرياً من أحد المكاتب الأعضاء في مؤسسة إنقاذ الطفل أو أحد مراكز مؤسسة إنقاذ الطفل الدولية، من الأفضل ألا تتوقعوا عند الوصول إلى سياق جديد، أن تبدأوا بمقابلة الأطفال والعائلات فوراً والتحدث معهم، إلا في حال وقوع حالة طارئة وليس لديكم أي خيار. حاولوا تخصيص يوم واحد على الأقل من برنامجكم لتعويد أنفسكم على السياق (بما في ذلك الوقائع السياسية على الأرض)، وفريق العمل، والمجتمع المحلي قبل أن تبدأوا مباشرة بالعمل مع الأطفال.

إذا كان عملكم يتضمن زيارة إلى مساحة صديقة للطفل، فقد يكون من المفيد زيارتها بشكل غير رسمي أولاً، لمقابلة فريق العمل فيها، والتعريف بأنفسكم، وبسبب تواجدكم هناك، والدعوة إلى طرح الأسئلة. وهكذا، قد يحصل الأطفال على بعض الوقت لاستيعاب وجودكم.

حاولوا أن تدركوا سلفاً الأحكام المسبقة القائمة محلياً. وتجنبوا تعزيزها حيثما أمكن، من خلال التخطيط للتواصل مع مجموعة من الأطفال – بما في ذلك الجنسين، ومختلف الأعمار، والأطفال ذوي الإعاقات، والأطفال الذي يعانون من أي تحديات فريدة في حياتهم، كالتأقلم مع المهق، أو العيش مع فيروس نقص المناعة البشرية أو الإصابة به.

تشجيع التواصل مع الأطفال

إذا كنتم تخططون لمشاركة قصص الأطفال في الإعلام، من المهم غالباً بالنسبة إلى فريق العمل القطري، إلى جانب المداخلات من الفرق الإعلامية لمؤسسة إنقاذ الطفل، أن تتم دعوة الأطفال والعائلات للمشاركة وتحديد قصص الأطفال المحتملة قبل وصول مدير التواصل أو الإعلام في البلد. ولدى تحديد الأطفال الذين يرغبون في المشاركة، يجب أن يتأكد فريق العمل القطري من موافقتهم الفعلية، وأن يتحقق من أن الطفل قادر على التكيف وقادر على التكلم عن حياته الخاصة، ومن أن الأطفال المعنيين، لديهم قصص أو تجارب يريدون مشاركتها..

لا يجب أن يشعر الأطفال بالضغط لمقابلتكم ومشاركة قصصهم.

في بعض الحالات، تتمثل إحدى الطرق لضمان فهم الأطفال أن مشاركتهم هي مشاركة طوعية بالكامل، في إجراء اجتماع مفتوح مع المجتمع المحلي (مثلاً: في إطار قرية صغيرة)، حيث تشرحون هدفكم والمواضيع التي تأملون تسليط الضوء عليها، والسؤال عما إذا كان أي شخص يرغب في مشاركة قصته. هذا غير ممكن في بعض الحالات (مثلاً: حالات الطوارئ السريعة التحول)، كما لا يجب استخدامه حيثما يكون الموضوع حساساً (أي العنف الجنسي مثلاً).

وتذكروا أنه من الجيد، حيثما أمكن، إذا كنتم تجمعون المعلومات حول حوادث مسببة للإزعاج، أن تقوموا بجمع الجزء الأكبر من المعلومات من الأهل بدلاً من الأطفال.

الموافقة المطلقة

احرصوا على أن تتكلموا مع الطفل وعائلته حول كيفية مشاركة قصته عن تجاربه، فإذا كنتم مثلاً سوف تشركون الكثير من الأطفال في عملكم، قد يشعر الطفل براحة أكبر في إخبار قصته. ولكن، إذا كانت قصة الطفل سوف تُنشر على الأرجح في عدة مواد، وهذه المواد سوف تركز على قصته فقط، عليه أيضاً أن يفهم ذلك وأن يوافق عليه. عليكم الالتزام بالمبادئ التوجيهية الخاصة بمؤسسة إنقاذ الطفل حول الحصول على الموافقة المطلقة.

وتذكروا أن الأشخاص يُجيبون أحياناً على أسئلة لا يفهمونها بـ"نعم" بدلاً من التحقق من السؤال. فعليكم أن تكونوا متيقظين حول هذا الموضوع لضمان الحصول على موافقة مطلقة فعلية.



أي موقع؟

مكان يشعر فيه الطفل بالأمان للتحدث:

- قبل حصول المقابلة، تأكدوا حيثما أمكن ذلك من أنه قد تمّ سؤال الطفل عن المكان الذي يفضلّه لإجراء المقابلة. يجب أن يكون مكاناً يشعر فيه بالأمان والأمن، أو يشعر فيه بأنّ أحداً لن يسمعه. ويُفضّل أيضاً أن يكون هذا المكان هادئاً ومريحاً للطفل.
- تذكّروا أنّه ليس عليكم أبداً مقابلة الطفل على انفراد، وفقاً لمُدونة السلوك الخاصة بنا "الأطفال أولاً".
- اعلّموا أنّه قد يكون من الصعب جداً إيجاد مكان آمن وخاصّ للتحدّث مع الأطفال. في بعض الحالات، سوف يتجمّع الناس فوراً ويرفضون المغادرة. في حال حصول ذلك، قد تضطرونّ إلى إلغاء المقابلة، وإعادة جدولتها في مساحة أكثر خصوصية.
- خذوا القواعد الثقافية والجنسانية بعين الاعتبار وبغاية – وفكّروا إذا كان ذلك ضرورياً (وغير خطير بالنسبة إلى الطفل) في الجلوس في مكانٍ يراكم فيه الآخرون، إنّما لا يستطيعون سماعكم منه. فقد يكون ذلك مفيداً في الثقافات التي من غير المعتاد فيها أن يكون الموظّف الذكر في مجال الإعلام أو التواصل منفرداً مع طفلة والوصية عليها (مثلاً: الأم) أو العكس بالعكس.

مكان آمن بالفعل لكما:

- تأكدوا من أنّكم أيضاً بأمان، وتستطيعون مغادرة المكان بكلّ سهولة إذا لزم الأمر. وتجنّبوا أن تكونوا محاصرين.
- إذا كنتم متواجدين وسط حالة نزاع، فكّروا عند الإمكان في أيّ مناطق لا يجب الذهاب إليها، ولا تشجّعوا الأطفال على أن يكونوا في أيّ مكان تعتقدون أنّه من الممكن أن يُستهدف.
- لا تشجّعوا الطفل أبداً على البقاء في (أو الانتقال إلى) أيّ مكان قد يكون خطيراً، مثلاً بالقرب من أكوام الأنقاض، أو حطام القنابل – فهذا خطير بشكلٍ استثنائي بما أنّه قد تتواجد فيه ذخائر غير متفجرة.



منير وإبراهيم استخدما قطعة من النايلون لتحميها من العاصفة في غرة.

التصوير: أنس بابا/مؤسسة إنقاذ الطفل

المشاركة الطوعية

إذا لم تكونوا من فريق العمل الوطني، فسوف تحتاجون إلى الاعتماد على عامل في هذا الفريق لتعريفكم على الأطفال وعائلاتهم.

وعليكم (أنتم والعامل في الفريق الوطني) أن تعلنوا بشكلٍ متناسق وواضح للأطفال والعائلات أنّ المشاركة في عمل التواصل هو أمر طوعي، وليس مرتبطاً بتخصيص المساعدات أو اختيار المستفيدين، وأنهم لن يحصلوا على مكافأة مالية أو غيرها. وهذا مهمّ جداً، لأنّ أبحاثنا قد بيّنت أنّ الأطفال والعائلات غالباً ما يظنّون العكس، ويخيب أملهم أو يغضبون عندما لا يحصلون على أيّ تعويض.

ومن المهمّ بشكلٍ خاصّ أن يفهموا أنّ الموافقة على مشاركة قصّتهم لا تعني أنّه سيتمّ تخصيص المزيد من المساعدات لهم، أو لعائلاتهم، أو لمجتمعهم المحلي. ومن المهمّ أيضاً ألاّ تمنعوا الطفل أو أحد أفراد العائلة من الوصول إلى العمل المدفوع، من خلال تعيين الاجتماع مثلاً في نفس الوقت الذي عليهم العمل فيه.



والتخطيط الجيد هو جزء من تفادي ذلك – فحاولوا الحرص على أن يكون لديكم ما يكفي من الوقت لكل ما يتضمنه الاجتماع – مثلاً: وقت التنقل إلى الموقع والتوقف على الطريق للحصول على الوقود، أو الطعام، أو المياه. تجنبوا التأخر في الوصول إلى الاجتماعات مع الأطفال والعائلات، لأن ذلك يعطي انطباعاً بأنكم لستم محترفين، وقد يتسبب أيضاً بخسارة المداخل للعائلات، إذ قد يقضون الوقت في انتظاركم.

وتذكروا ارتداء ملابس ملائمة، وتجنبوا الحلى التي تبدو باهظة الثمن، أو استخدام الهواتف الثمينة حيثما أمكن.

تفادي الإرهاق

في بعض الحالات، تتم مقابلة طفل يرغب في مشاركة قصته من قبل وكالات متعددة تعمل في المنطقة نفسها، أو حيث تعمل فرق إخبارية مختلفة (وتنتظر "السبق الصحفي")، أو حيث يتطوع الطفل بشكل متكرر للتحديث، أو بكل بساطة حيث تكون قصة الطفل قوية ومهمة جداً لدرجة أن المجتمع المحلي أو أهل الطفل يريدون أن تكون مسموعة أكبر عددٍ من المرات، وسوف يعزفون الطفل على صحافيين أو زائرين مختلفين.

يحصل ذلك أحياناً بكل بساطة لأن الطفل فصيح وواثق جداً في إخبار قصته. ويُرجح حصول ذلك بشكل خاص عندما يتوافد الزوار إلى منطقة معينة، بعد حالة طوارئ مثلاً. **فحاولوا تفادي الطلب من الطفل أن يكرر قصة مسببة للصدمة عدة مرات**، لأن ذلك يزيد من خطر الأذى العاطفي. واعلموا أن فرق تقييم الاحتياجات للاستجابة لحالات الطوارئ ربما تحدثوا أيضاً مع الطفل نفسه. وتذكروا أنه من الأفضل إجراء عمل التواصل مع أطفال تدعمهم في الأساس مؤسسة إنقاذ الطفل.

إعادة إخبار قصة مسببة للصدمة هو أمر خطير لأن:

- الأطفال يفيدون بأنه عندما يحصل ذلك، يشعرون بأنهم "مهمون" فقط لدى إخبار قصتهم، وإثر ذلك، يمكن أن تزداد مشاعر الحزن لديهم. إذا حصل ذلك عن غير قصد (أي إذا بدأت بالتحدث مع طفل وأدركت في ما بعد أنه شارك قصته عدة مرات في السابق)، عالجوا ذلك من خلال محاولة إظهار الاهتمام بما يحصل للطفل في الحاضر أو مستقبلاً، وليس ما سبق أن حصل معه.
- التكرار يؤثر أيضاً على التجارب التي يشاركها الأطفال. ففي حين أنه من الأساسي تثليث القصة، (وقد تحتاجون إلى التحقق من القصة مع الطفل أو العائلة)، إلا أن إخبار الحادثة نفسها بشكل متكرر وكامل قد يدفع الطفل إلى تجميل القصة، أو إخفاء جوانب أساسية منها.
- قد يؤدي ذلك أيضاً إلى شعور الطفل بالاستغلال – لا سيما إذا كان قد أخبر قصته بشكل متكرر لمنظمات مختلفة لم تقدم المساعدة التي كان الطفل يتوقعها (بغض النظر عما إذا كان هذا الوعد قد قُطِع له أم لا).
- إذا كنتم من فريق العمل المحلي، قد يساعد تطوير العلاقات مع المنظمات الأخرى العاملة في المنطقة على الحد من خطر إعادة إجراء مقابلة مع الطفل نفسه عدة مرات، لكن الطريقة الأضمن للتحقق تتمثل بكل بساطة في طرح السؤال على الطفل.



إذا كان قد سبق له مشاركة قصته...

إذا كان قد سبق له مشاركة تجاربه علناً، وأخبر قصته عدة مرّات، حاولوا ألاّ تبدأوا المقابلة إلاّ إذا أصرّ الطفل والعائلة على إخباركم قصّتهم مجدّداً. خصّصوا بعض الوقت إذا أمكن لفهم لماذا يرغبون في حصول ذلك، مثلاً: هل يعتقدون أنّ ذلك قد يؤدي إلى دعم مالي؟ في هذه الحالة، أعيّدوا التشديد على أنّكم غير قادرين على تقديم دعم إضافي لهذه العائلة أو هذا المجتمع المحلي.

القيام بالعمل الميداني

التواصل مع الأطفال يختلف عن التواصل مع الراشدين. يبدو الأمر بديهياً، لكنّه غالباً ما يُنسى – فالأطفال ليسوا مجرد راشدين صغار. إنهم يمتصّون المعلومات ويشاركون تجاربهم بطريقة مختلفة، كما يتفاعلون مع التجارب بطريقة مختلفة.

اطّلعوا قدر الإمكان على المسائل، أو الأزمة، أو الموضوع قبل التحدّث مع الأطفال أنفسهم، حيثما أمكن ذلك. يمكنكم القيام بذلك من خلال التحدّث مع الأهل، والمستشارين، والمعلّمين، وأعضاء فريق عمل مؤسسة إنقاذ الطفل الوطني الذين يعملون في المنطقة المتضرّرة من الأزمة (مثلاً: المحفّزون في المساحة الصديقة للطفل أو فريق الدعم). واستخدموا منظوراتهم لمساعدتكم على تحديد الأطفال الذين قد يستمتعون أو يكونون أنسب للمشاركة في عمل مؤسسة إنقاذ الطفل في مجال التواصل.



إذا كنتم تعتقدون أنّ الراشدين قد يشيرون إلى معلومات مسبّبة للإزعاج، فحاولوا عند الإمكان تفادي التحدّث مع الأهل عن تجربة الطفل أمامه. فقد لا يكون الطفل على علم بالمعلومات. ويصحّ ذلك أيضاً لدى التحدّث مع الأهل عن حدثٍ عام أكثر – مثلاً: تأثير موجة الجفاف. فقد يحاول الأهل مشاركة كلّ ما يعرفونه معكم، وقد يكون بعضه غير ملائم لمسامع الطفل.

عند هذه المرحلة، قد يكون من المفيد التحقّق من رفاه الطفل مع الأهل. يمكنكم سؤالهم عن حال الطفل وما إذا كانوا قلقين بشأن أيّ سلوك جديد أو متغيّر. في حال أقلقكم أيّ شيء في هذه المرحلة، لا تتابعوا المقابلة.

احرصوا على تواجد اختصاصي في مجال حماية الطفل إذا كان من المرجّح أن تغطّي المقابلة مواضيع حسّاسة.

وإذا كان الموضوع حسّاساً جدّاً، فكّروا في تقييم الخطر الخاصّ بكم وبرتوكول ردود الفعل الذي وضعتموه – إذ قد ترغبون في طلب حضور مستشار مدرب. يجب أن يترافق الطفل دائماً مع شخص راشد موثوق، سواء كان موجوداً شخصياً أو أن المقابلة تجري على

مسمعه. وفكّروا مليّاً قبل الطلب مباشرةً من الأهل أن يكونوا هذا الشخص – إسألوا الطفل أوّلاً إذا أمكن من يفضّل ان يكون موجوداً، ودعوا القرار له (إذا سمّي راشداً، وليس طفلاً آخر). ففي بعض الحالات، (لا سيّما في حالات الاستغلال الجنسي السابق)، قد يفضّل الأطفال عدم مناقشة تجربتهم أمام أحد والديهم، ويكون ذلك غالباً لأنّهم يخافون من إزعاجهم. وفي حالات أخرى، قد يخبر الطفل نسخة مختلفة قليلاً عن الأحداث، مثلاً بحضور مدير مدرسة أو شخص مسنّ.

قد يفضّلون أحد أشقائهم الأكبر سنّاً، وفي هذه الحالة، يمكنكم الطلب من الأهل أو مقدّمي الرعاية أن يبقوا في الجوار (مثلاً: خارج الخيمة مباشرةً) لتوفير الدعم إذا لزم الأمر.

لاجئون سوريون يمشون بمحاذاة السكك الحديدية التي تمتدّ من صربيا إلى هنغاريا.

التصوير: جوناثان هايمز/مؤسسة إنقاذ الطفل



إقامة الصلة

الصلة مهمة لإجراء محادثة ناجحة، ومن شأنها أن تحسّن نوعية وكمية المعلومات التي يتمّ جمعها. ومردّد ذلك إلى أنّها تخفّض مستوى القلق – الأمر الذي يحسّن القدرة على تذكّر المعلومات الأساسية، كما أنّها تشجّع الطفل على التكلّم بحرية عن تجاربه ومشاعره.

في مرحلة بناء الصلة، من الجيّد استخدام أسئلة مفتوحة، حيادية – إذ هذا هو نوع الأسئلة التي سوف تستخدمونها طوال الوقت. يجب أن تكون أسئلة "سهلة" ولطيفة، يعرفون الإجابة عليها بكلّ سهولة.

حاولوا أن تكون هذه المرحلة قصيرة نسبياً مع الأطفال الأكبر سناً كالمراهقين، لأنكم لا تريدون الإضافة إلى الوقت الإجمالي كثيراً، أو المجازفة بإرهاق الطفل. أمّا بالنسبة إلى الأطفال الأصغر سناً، فقد تحتاجون إلى أخذ جلسات أطول، أو ربّما إلى إجراء جلسّتين منفصلتين.

إذا كان الطفل متحمّساً جدّاً ليبدأ بإخباركم قصّته، فلا حاجة إلى طرح أسئلة عامة، حيادية في البداية، بل دعوا الطفل يتولّى زمام الحديث واستخدموا حكمكم الجيّد.

تذكّروا أنّ بناء الصلة يبدأ في هذه المرحلة، لكنّه يستمرّ طوال الوقت.

دعوا الطفل يقودكم

من الأفضل السماح للطفل بـ "أو توجيهه؟" الاجتماع حيثما أمكن. فيجب أن يكون للأطفال رأي في كيفية تصويرنا لهم، ولحياتهم. احرصوا على سؤال الطفل عن المسائل الأساسية بالنسبة إليه، وحاولوا ضمان أن يعكس عملكم في التواصل هذا الأمر.

في بعض الأحيان، سوف يرغب الطفل في مشاركة قصّة معكم ليست متّصلة مباشرةً بالمسألة التي تعملون عليها. في هذه الحالة، استمروا في المحادثة، إذا كان الطفل حريصاً على ذلك، وإلا فقد تخيّبون أمله. من الجيّد دائماً تشجيع الأطفال وأهلهم على طرح الأسئلة عليكم أيضاً. استعدّوا للأسئلة عن عمل مؤسّسة إنقاذ الطفل في المنطقة، ولماذا لا يتمّ تقديم المزيد لمجتمعهم المحلي، وللأسئلة الشخصية أيضاً. ولا ترفضوا أيّ سؤال، بل أجبوا عليها بصراحة وباقتضاب، طالما أنّ ذلك لا يضعكم في أيّ خطر (أي الأسئلة عن دينكم، أو وضعكم الاجتماعي، أو مكان إقامتكم).



لدى العمل مع الأطفال ذوي الإعاقات، قد تحتاجون إلى تكييف طريقة تحدّثكم أو تفاعلهم، ودعمهم للتواصل معكم بطريقة فعّالة.

يجب استخدام الأسئلة المفتوحة غالباً. فهي تسمح للطفل بإعطاء إجابة غير مفقّدة، وأيضاً بالتحكّم بالمعلومات التي يشاركها. وهذا الأسلوب في طرح الأسئلة يقلّل أيضاً من خطر أن ترفضوا على الطفل بغير قصد وجهة نظرهم حول حدث، أو سلسلة من الأحداث، كما يضمن أن يقود الطفل الاجتماع قدر الإمكان.

اعملوا معاً عند الإمكان لوضع قواعد أساسية لمحادّثتكم، بما في ذلك إشارة يمكنهم استخدامها إذا أرادوا التوقّف (مثلاً: رفع أيديهم) – لا سيّما إذا كان الطفل صغيراً جدّاً وغير قادر على التعبير عن ذلك بشكلٍ كامل. كرّروا عليه أنّه، أو الراشد الموثوق، يستطيع أن يطلب منكم التوقّف في أيّ وقت، وليس عليه الإجابة عن أيّ أسئلة على الإطلاق.

فريد، 13 سنة (إلى اليسار) وكلينتون، 14 سنة، في مدرستهما الابتدائية التي تمّولها منظّمة غير حكومية. فريد ضريب وهو يقيم في المدرسة خلال الفصول الدراسية. التصوير: جوناثان غراتزر/مؤسّسة إنقاذ الطفل



قد يكون مفيداً وضع غرض معيّن (كبطاقة حمراء مثلاً إذا كانوا من محبي رياضة كرة القدم) على الطاولة. عندما يلمس الطفل البطاقة، يأخذ الجميع استراحة على الفور. وهذا يعني أنّه ليس على الطفل التعبير لفظياً عن حاجته إلى أخذ استراحة، كما يسهّل إدراك احتياجاته واحترامها.

تصرّفوا بشكل ملائم للعمر

حاولوا أن تفكّروا ما هي الأسئلة الملائمة لمختلف الأعمار. فالطفل الأصغر سنّاً قد لا يكون قادراً على تذكر التفاصيل المتسلسلة حول حادثة ما، لكنّه قد يكون قادراً على إخباركم بما كان يفعله عندما بدأ الفيضان. في بعض الحالات، قد تفكّرون في أخذ تفاصيل أكبر من الأهل، وتفاصيل أقلّ من الطفل، لتفادي قيام الطفل بإعادة إخبار القصة.

وبعد أن تكونوا قد خصّصتم وقتاً لإراحة الطفل، حاولوا التحدّث إلى الطفل لفترة تناسب عمره. استخدموا حكمكم الجيد على الأمور، وراقبوا سلوك الطفل ومستويات انخراطه، وكقاعدة عامّة، عليكم الحرص على ألا تتخطى المحادثات ثلاثين دقيقة كحدّ أقصى للذين تقلّ أعمارهم عن 9 سنوات، وخمس وأربعين دقيقة للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 10 و14 عاماً، وساعة واحدة للمراهقين.

سوف تقتضي المحادثة ضمان شرح كافة التعبيرات اللغوية والمفاهيم المستخدمة (مثلاً: التحدّث عن أمرٍ على "وسائل التواصل الاجتماعي") بطريقة تمكّن الطفل من فهمها بوضوح. وتبعاً لعمرهم، قد يصعب على بعض الأطفال فهم التواريخ، والأوقات، وطول الأحداث وتواترها، وقد يصعب عليهم تقدير الأعمار، والأوزان، والارتفاعات. وهذا يعني أنّ تثليث القصص مع آخرين (أي الراشدين) هو أمر مهمّ بشكل خاصّ. يمكنكم أيضاً استخدام أحداث أو أمور معروفة بالنسبة إليهم كمراجع. على سبيل المثال – هل كان... بطول شقيقك؟ كم دام عبور القارب... كمدة مباراة كرة القدم؟ أم كمدة اليوم الدراسي؟



أمر يجب تذكّرها لدى إجراء المقابلات مع الأطفال

- حاولوا احترام طريقتهم في إخبار قصّتهم، ومشاعرهم حيال تجربتهم – حتّى لو لم يكن الأمر كما توقّعتهم. فالأطفال يختبرون الأمور بطرق كثيرة مختلفة.
- راقبوا لغة جسد الطفل. وفكّروا في ما قد تعنيه التغييرات الهامّة – إذا أصبح مثلاً أكثر هدوءاً بكثير، أو إذا بدا أنّه يشعر بالضجر، أو إذا بدأ يتململ أكثر، فقد يعني ذلك أنّه تحدّث معكم بما فيه الكفاية ليوم واحد. وفي حال الشكّ، إسأل الطفل إذا كان يريد التوقّف.
- حاولوا أن تتأكّدوا من أنّ الطفل وأفراد العائلة يعرفون أنّكم إذا أسأتم فهم أيّ شيء، أو لخصّتم ما قيل بطريقة غير صحيحة، فعليهم الإشارة بدون تردّد إلى ذلك وتصحيحكم.
- لا بأس من التوقّف لبرهة بعد أن ينتهي الطفل من الإجابة على سؤال ما، إذ قد يريد قول المزيد (فلا تستعجلوا) – ولكن، لا تدعوا الوقفة تستمرّ لمدّة طويلة جدّاً، لأنّ هذا الصمت قد يبدو عندئذٍ قمعياً ومتطلباً.

دينغ، 7 سنوات، في منزل جدّته في جنوب السودان. جوناثان هايمز/مؤسسة إنقاذ الطفل



- من الطبيعي جدًا بالنسبة إلى الأطفال أن يدّعوا أنّهم فهموا أمرًا ما في حين أنّهم لم يفهموه في الحقيقة. إذا كانت إجاباتهم غير مناسبة للسؤال، حاولوا طرح السؤال مجددًا بطريقة مختلفة. وهذا مهم بشكل خاصّ لدى الحصول على الموافقة. من الشائع أيضًا أن يحاول الناس تقديم أنفسهم، أو عائلاتهم، أو مجتمعهم المحلي، بأبهى حلّة ممكنة. وينبغي أخذ ذلك بعين الاعتبار تحديداً لدى مناقشة مسائل متعلّقة بالنزاع.
- حاولوا عدم طرح أسئلة تدلّ على أنّ الطفل مُلام على شيء ما، مثلاً: "لماذا كنت تلعب في الخارج في هذه الساعة المتأخّرة من الليل؟" أو "لماذا اعتقدت أنّ الانضمام إلى الجماعة المسلّحة هي فكرة جيّدة؟"
- لا تطرحوا أسئلة الإجابة الذاتية، أو أسئلة توجيهية، أو أسئلة مغلقة، مثلاً: "هل كنت خائفاً؟"
- تحاشوا استخدام اللغة المسيئة أو المهينة
- تجنّبوا أن تطرحوا على الطفل أيّ أسئلة مُصمّمة لإثارة استجابة عاطفية مشحونة من قبل الطفل
- لا تجعلوا الطفل يشعر بأنّه غير طبيعي بأيّ شكلٍ من الأشكال أو بأنّ ردود فعله غير اعتيادية، حتّى لو كان يتطرّق إلى تجاربه بطريقة لم يسبق لكم أن شهدتموها من قبل.
- تجنّبوا استخدام صياغات سلبية تشير إلى أنّ إجاباتهم يجب أن تكون "لا"، أو أسئلة توجيهية – مثلاً: "أنت لا تعرف أين ذهب أهلك، أليس كذلك؟"
- انتبهوا لدى طرح عدّة أسئلة دفعة واحدة – مثلاً: سؤال "أين كنت، ومن كان معك؟" قد يُربك الطفل الأصغر سنّاً – فحاولوا الاكتفاء بسؤال واحد في كلّ مرّة.

عندما يتوجّب عليكم عدم إجراء مقابلة

من الطبيعي أن تكون للأطفال ردود فعل عاطفية على أحداث معيّنة في حياتهم. وفي حين سوف تتراجع معظم الأعراض الشديدة للضيق العاطفي بعد مرور بعضة أسابيع على الحدث غالباً، إلّا أنّه من غير المرجّح أن تتأكّدوا ممّا إذا كان الطفل الذي تخطّطون للعمل معه مصاباً بضيق شديد أو بصدمة، إنّما توجد بعض العلامات التي ينبغي التنبّه إليها (لكي لا تتسبّبوا بأذى عاطفي للطفل):



إذا قال إنّّه يشعر بما يلي أو إنّّه:

- يفكر في الانتحار
- "قريب جدًا من النهاية" أو على حافة الانهيار
- يؤذي نفسه

فلا ينبغي أن تجربوا المقابلة معه. إذا ذكر هذه الأمور، فقد يكون إجراء عملٍ في مجال التواصل مع هذا الطفل خطراً لصحتّه النفسية. فربّما يعاني من صدمة أو اكتئاب شديد، ويجب أن يحصل على المساعدة فوراً.

تصوير: جوناثان هايمز/مؤسسة إنقاذ الطفل

أمور يجب تذكرها

- كونوا محترمين، ومتعاطفين، وصادقين دائماً
- لا تطرحوا أسئلة على طفل يقول إنّّه يشعر بالرغبة في الانتحار، أو إنّّه "قريب جدًا من النهاية"، أو يؤذي نفسه



- لا تجروا مقابلة مع طفل يشعر بضيق شديد لدرجة عدم قدرته على القيام بالنشاطات اليومية

حاولوا التنبيه إلى الأطفال الذين يمثلون بشكلٍ مفرط، أي الذين يطلبون العاطفة أو يعطونكم إياها بشكلٍ غير اعتيادي. فمن السهل على الشخص غير المعتاد على العمل مع الأطفال أن يظنَّ أن ذلك يدلُّ على أنَّهم "بخير"، إنَّما من الأرجح أنَّه ما يُسمَّى بـ"سلوك الاسترضاء" الذي قد يكون استجابة نموذجية للشعور بالعجز. فعليكم الحرص على عدم الاستفادة من السلوك الامتثالي المفرط عن غير قصد، ويجب أن تعلموا أنَّ هذا السلوك يجعل الطفل معرَّضًا جدًا لجميع أشكال الإساءة.

طرق أخرى يتفاعل بها الأطفال مع الأحداث الحياتية المدمرة

من بين الأحاسيس الأخرى التي يجب التنبيه إليها: "الشعور بالفراغ"، أو أنَّه "من المستحيل الشعور بالفرح مجددًا"، أو اختبار صعوبة غير اعتيادية في النوم، أو الانطواء بعيدًا عن الأصدقاء والعائلات. فهذه الأمور مثيرة للقلق أيضًا، لكنَّه من الشائع أيضًا أن يُظهر الأطفال مشاعرهم بهذه الطريقة. في بعض الأحيان، قد تكون من أعراض الاكتئاب. فكونوا متيقِّظين، واستخدموا حكمكم الجيّد على الأمور، وتأكدوا من أنَّ الأطفال يعلمون أنَّ التواصل معكم طوعي، وكونوا داعمين. حاولوا الاستعداد لحصول ردِّ فعل عاطفي، واستعينوا من أجل المساعدة عند الحاجة بعامل في مجال حماية الطفل أو راشد داعم آخر.

إذا شعر الطفل بضيق شديد، لدرجة عدم تمكُّنه من القيام بالنشاطات اليومية، تفادوا إجراء مقابلة معه لعمل متعلِّق بالتواصل. بدلاً من ذلك، دلّوه على شخصٍ بإمكانه مساعدته.

أمَّا الشعور بالذنب فيُعتبرُ شائعًا بشكلٍ خاصٍّ بين الأطفال فوق العشر سنوات – غالبًا ما يكون ذلك غير منطقي، لكنَّهم يشعرون به بعمق رغم كلِّ شيء – فقد يشعرون مثلاً بالذنب من تعرُّض أهلهم للأذى (ربَّما بعد شجار)، أو من تضرُّر مدرستهم جرَّاء انفجار قنبلة في النهار الذي قرَّروا فيه عدم الذهاب إليها.

إذا برزت هذه المشاعر لدى الطفل، حاولوا قدر الإمكان السماح لهم بالتحدُّث عن الأمر، بدلاً من الاستعجال في طمأننتهم بأنَّ الذنب ليس ذنبهم.

فإذا ظهرت هذه المشاعر في محادثتكم مع الطفل، فقد يدلُّ ذلك على أنَّها لم تُناقش مع الأهل. وفي هذه الحالة، فكِّروا في مشاركتها مع الأهل في ما بعد إذا سمح لكم الطفل بذلك، وشجِّعوهم على مناقشة هذه المشاعر مع طفلهم. فسيكون من الأكثر فعالية بكثير إذا قام الأهل بطمأننة طفلهم بأنَّه ليس المُلام على الحدث، بدلاً من أن تقوموا أنتم بذلك.

باتريك، 9 سنوات، انفصل عن والدته عندما اندلع العنف في جنوب السودان.
التصوير: جوناتان هايمز/مؤسسة إنقاذ الطفل

ويُحتمل أن يكون المراهقون (والأطفال أحيانًا) الذين نجوا من اعتداء جنسي أو تعذيب، أو فقدوا أطرافهم، معرَّضين لخطر الانتحار بشكلٍ أكبر، وقد يُظهرون مشاعر قوية من العار، والذنب، والاكتئاب الشديد. فكونوا حريصين جدًا إذا كنتم تقومون بعملٍ في مجال التواصل مع الناجين. تأكدوا من تصرُّفكم بطريقةٍ مُراعية، وداعمة، ومن عدم إطلاق الأحكام، لا سيَّما إذا كانوا يجاهدون للتكيّف مع إعاقة جديدة. فاطلبوا موافقة المختصِّين في مجال حماية الطفل قبل البدء بإجراء عملٍ في مجال التواصل مع هذا النوع من الناجين.





إذا أصبح الطفل مستاءً خلال المحادثة

لا تصابوا بالذعر. فقد تتأخر ردود الفعل العاطفية لأشهر أو حتى لسنوات أحياناً، وتذكروا أنه رد فعل على حدث سابق نجا منه، ومن غير المرجح أن يكون الأمر ناتجاً بكل بساطة عن حديثه معكم. فحاولوا ألا تستأثروا أنتم أيضاً.

إذا أصيب الطفل بالضيق، من المهم ألا توقفوا المحادثة فوراً. فقد يعطيهم ذلك انطباعاً بأنهم أخطأوا في إخباركم بقصتهم. بدلاً من ذلك، اصغوا بتعاطف وكونوا داعمين، إنمّا لا تطرحوا أي أسئلة متابعة، بل اشرحوا لهم بهدوء ولطف أنكم لم تقصدوا إزعاجهم، وأنه يمكنكم التحدث عن أمور مختلفة – إنسألوهم إذا كانوا يريدون المتابعة، أم لا.

عند الإمكان، قد يكون من المفيد للطفل أيضاً إذا قمتم بما يلي:

- لخصوا شفهيًا ما قاله الطفل لكم، لكن أعيّدوا تأطيره، أو خففوا من حدّته قليلاً. فهذا يساعد الطفل على الشعور بأنّ هناك مَنْ يصغي إليه
 - إنسألوا الطفل مَنْ هو الراشد الذي يلجأ إليه عادةً عندما يشعر بالاستياء أو القلق – وشجّعوا الطفل على التحدّث مع هذا الشخص عن مشاعره
 - أنهوا المحادثة بطريقة يشعر بها الطفل أنّه ثمة بعض الأمور الإيجابية في حياته – يمكنكم مثلاً سؤاله أين يلعب، أو مَنْ هو صديقه المفضّل، أو حتّى عن طعامه المفضّل. سلّطوا الضوء على قدرته على التكيف إذا استطعتم ذلك...
- ما لا يجب القيام به...
- محاولة "الترويح عن الطفل". فقد يشعر بحالة أفضل في ما بعد، لكنّ مهمّتكم تقوّم على احترام كيفية شعوره الآن ومساعدته على مواجهة ذلك، وليس قمعه.
 - قول أمور من قبيل: "أعرف تمامًا كيف تشعر، فالأمر نفسه قد حدث معي" – فقد يبدو ذلك مشنّناً ويعرقل قيام الطفل بإخبار القصة
 - استعجاله في القصة. حاولوا إتاحة ما يكفي من الوقت والمساحة له لاسترداد الأمور بوتيرته الخاصّة، لكن كونوا داعمين ومتعاطفين.



مرحلة السرد الحرّ

بعد إعداد تقرير أولي، يمكنكم الانتقال إلى التكلّم عن المسائل (علماً أنّه من المهمّ الإشارة إلى أنّه يجب الاستمرار في بناء الصلة طوال الجلسة). والطريقة الفضلى لتشجيع الطفل على مشاركة تجاربه تتمثّل في استخدام الأسئلة المفتوحة، حيث يمكنكم تشجيع الطفل على مشاركة قصّته بكلماته الخاصة. حاولوا استخدام مُساعدات مفتوحة، مثلاً: "هل هناك أيّ شيء آخر تودّ إخباري به؟" وحاولوا عند الإمكان إعطاء الطفل مساحة ووقتاً كافيين لإخبار قصّته، ولا تستعجلوا ملء السكوت بالكلام إلى أن يتّضح أنّ الطفل قد انتهى.

قد يحاول بعض الأطفال المساعدة، من خلال إخباركم بما تريدون سماعه، بدلاً من الحقيقة. وقد يشعر آخرون بالقليل من التوتر، أو يرونكم كشخصية سلطوية. فحاولوا ألاّ تبدوا سلطويين، بل كونوا متعاطفين، وداعمين، وواقّين.

في بعض الحالات، لا سيّما في ما يتعلّق بالمسائل الحسّاسة، قد يواجه الأطفال الذين ربّما هم متحمّسون لمشاركة قصّتهم صعوباتٍ في القيام بذلك.

إذا بدؤا متأكّدين من أنّهم يرغبون في المتابعة، وإذا كنتم أنتم أيضاً متأكّدين من أنّه باستطاعتهم القيام بذلك، فقد تساعد عبارات معيّنة على طمأنة الطفل، مثلاً: "أعرف أنّ ذلك صعب فعلاً عليك بكلّ تأكيد، هل هناك أيّ شيء آخر أستطيع القيام به لتسهيل الأمر؟".

مرحلة تقسيم المواضيع

بعد إصغائكم إلى التجارب التي يرتاح الطفل لمشاركتها، قد تودّون الحصول على المزيد من المعلومات عن موضوع معيّن ضمن هذا الإطار. وقد يكون هناك أحياناً عدّة مواضيع تودّون استكشافها أكثر فأكثر. على سبيل المثال، ربّما هناك طفل في الصومال يبلغ من العمر 12 عاماً، وتوقّف عن الذهاب إلى المدرسة في خلال الأزمة الغذائية، وتولّى وظيفة خطيرة لكسب المال، ورأى ربّما أصدقاء أو أشقاء يعانون من حالة شديدة من سوء التغذية، وربّما يعاني أيضاً من اضطرابٍ في النوم من جرّاء نقص الغذاء. من أجل استيعاب تجربة الطفل بدقّة في ذلك الوقت، قد تحتاجون إلى طرح أسئلة عن عددٍ من هذه العناصر. بهذه الطريقة، يمكنكم أن تضمنوا انعكاس قصّته واحتياجاته بطريقة صحيحة في عملكم في مجال التواصل.

بعد التحقّق من أنّ الطفل لا يمانع متابعة الحديث معكم، تطرّفوا إلى هذه المسائل الواحدة تلو الأخرى، لكن لا تحاولوا تغطية الكثير منها. فمن غير المفيد بشكلٍ عام الانتقال بسرعة من موضوع إلى آخر – إذ قد يكون الأمر مربكاً ومشوّشاً للطفل. بدلاً من ذلك، سجّلوا المسائل المختلفة، وتحدّثوا عن كلّ منها بطريقة منفردة.

ابدأوا ذلك بعنوانٍ عن الموضوع، مثلاً: "قلت لي إنّك توقّفت عن الذهاب إلى المدرسة، هل يمكنك إخباري المزيد عن ذلك؟" استخدموا الأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة حسب الاقتضاء، لجمع مجمل المعلومات ذات الصلة التي يرغب الطفل في مشاركتها.

بعد "إقفال" الموضوع، يمكنكم الانتقال إلى موضوع آخر، إذا كان الطفل ما زال يرغب في المتابعة. عليكم القيام بذلك من خلال الإشارة بوضوح إلى أنّكم تودّون التكلّم عن موضوع آخر، مثلاً: "شكراً لك على مشاركة ذلك. أود الآن أن أسألك عن شيء



آخر، فهل لديك مانع في ذلك؟"، ثم: "ذكرت أيضًا أنك تجد صعوبة في النوم — هل يمكنك أن تشرح قليلاً بعد عن هذا الموضوع؟" فهذا يساعد على منع تشويش الطفل.

إعادة تكرار القصة



رومان، سنة واحدة، في الفلبين،
بعد أن هُدم تسونامي قريته.
التصوير: جوناثان هايمز/مؤسسة
إنقاذ الطفل

في نهاية حديثكم، حاولوا عند الإمكان إعادة تكرار القصة بإيجاز للطفل، باستخدام لغة مختلفة قليلاً. لخصوها بانتباه وعناية. إذا كنتم هادئين ولم تطلقوا الأحكام، فإن إعادة إسماع القصة للطفل قد تساعد على مواجهة تجربته الخاصة وقد تساعد في تمكينه، كما تعطيه (وللأهل أو مقدم الرعاية) الفرصة للتحقق من دقتك.

إذا لم يناقش الطفل تجربته مع آخرين في عائلته، يمكنكم بلطف تشجيعه على القيام بذلك، إذا كان آمناً. على سبيل المثال، قد يرغب في مشاركة مشاعره مع أهله، أو أصدقائه، أو معلمين له. وقد يساعد ذلك في الحصول على الدعم الذي قد يكون بحاجة إليه. وبصح ذلك تحديداً إذا أفصح الطفل عن أمر غير متوقع (مثلاً: التمتع في المدرسة) سوف يتطلب الدعم من راشد موثوق.

بعد الانتهاء من تقديم ملخص مقتضب، ومدرّس، وداعم لقصته، حاولوا إعادة الحديث إلى الحاضر. ولمساعدته، يمكنكم أن تطرحوا عليه أسئلة من المرجح أن تكون إجاباتها إيجابية، مثلاً: "ماذا سوف تفعل بعد ظهر اليوم؟" أو "من هم أصدقائك المفضلون هنا، وما هي الألعاب التي تلعبها؟" فإن هذا قد يساعد الطفل على إدراك أنه لم يَعد "في" ماضيه، بل في مكان آمن.

عندما ينتهي وقتكم معاً، تحققوا ممّا إذا كان كلّ من الطفل ومقدم الرعاية أو الوصي ما زال يرغب في أن يتم مشاركة القصة علناً. فقد يطلب أيّ منهما إلغاء أيّ جزء من المقابلة، أو المقابلة بأكملها.

قل شكراً

بغض النظر عن كيفية سير المقابلة، من المهمّ ألا يشعر الطفل بأنّه "خذلكم". فاشكروا الطفل على وقته وعلى مشاركة قصته. وحاولوا ألا تقطعوا أيّ وعود لا تستطيعون الإيفاء بها — فلا تعطوا وعداً بأنكم سوف تعودون لزيارتهم، أو بأنّ "الحرب سوف تنتهي عمّا قريب".

احرصوا إذا أمكن على أن ترسلوا إليهم نسخة عن المادّة الإعلامية التي تتضمن قصّتهم، أو منتجاً إعلامياً يتضمّن صورتهم، وذلك عبر المكتب القطري. فكثُر من الأطفال لا يملكون صورة لأنفسهم، ولقد أظهرت أبحاثنا أنّهم غالباً ما يفرحون بالتغطية الإعلامية لقصّتهم أيضاً.



التثليث

حاولوا التحقق من المعلومات التي تتلقونها من الأطفال. تحققوا عند الإمكان من التفاصيل التي أطلعكم عليها الأطفال مع أشخاص آخرين مرّوا بالتجربة عينها (كانوا مثلاً في المكان نفسه وفي الوقت نفسه). افعلوا ذلك بعد المحادثة مع الطفل (وليس في أنفائها)، إذ إنكم تريدون تجنب أن يظنّ الطفل أنكم لا تصدّقونه.

غالباً لا يعطي الأطفال معلومات دقيقة عن التواريخ والأوقات، وهذا طبيعي. وأحياناً، يخبر الأطفال أيضاً قصصاً سمعوها من آخرين، أو شاهدوها على التلفاز. فتحققوا من أن قصّتهم تتطرق إلى تجربتهم الشخصية، إنّما حاولوا القيام بذلك بطريقة لا توحى بالآتهام.

ولا تنسوا أن الذكريات قد تتجزأ، وقد يبدو أحياناً وكأنّ الطفل لا يعطي معلومات متّسقة. فإذا أعدتم صياغة قصّتهم لهم، قد يساعده ذلك على تجميع المعلومات، وحتى الإتيان بالمعلومات الناقصة أحياناً.

إنّما عليكم مقارنة القصّة السردية الأوسع مع مصادر معلومات مثل التقارير عن الوضع الصادرة عن منظمات دولية غير حكومية أخرى، والتقارير الإخبارية، وبيانات الأمم المتحدة. في بعض الحالات، سيكون هناك أيضاً تسجيلات فيديو عن أحداث معينة (زلازل مثلاً).

المتابعة

إنّ ترك طريقة يستطيع من خلالها الطفل والعائلة الاتصال بكم هو من الممارسات الفضلى، مثل الرقم الرئيسي للمكتب القطري. بهذه الطريقة، يستطيعون الاتصال بكم إذا أرادوا سحب الموافقة في أيّ وقت. وبموجب بروتوكولات الحفاظ على سلامة الطفل، يجب ألاّ يمثّل ذلك رقمكم الشخصي، أو بريدكم الإلكتروني، أو عنوانكم على موقع فيسبوك، أو غير ذلك من طرق الاتصال الشخصية المشابهة.

وتحضّروا لإمكانية أن يقوم الراشدون أو الأطفال بتغيير رأيهم حيال مشاركة قصّتهم أو تجاربهم الشخصية. وإذا حصل ذلك، لا تستخدموا قصّتهم بناتاً.

إذا كنتم تعتقدون أنّ الطفل يحتاج إلى المزيد من الدعم، وفي حال عدم توقّر المشورة أو أيّ بديل محليّ، قد ترغبون في التحدّث مع أهل الطفل أو الأوصياء عليه حول السبل التي يمكنهم من خلالها دعم طفلهم. تشمل بعض الطرق التي يمكن من خلالها للأهل أو الراشدين الآخرين مساعدة الأطفال الواقعيين في الضيق ما يلي:

- تشجيع الطفل على مشاركة مشاعره مع الآخرين (حيثما يكون ذلك ملائماً من الناحية الثقافية) والتحدّث عنها
- مساعدة الطفل على العودة إلى الحياة الطبيعية من خلال الذهاب إلى المدرسة (في حال توقّرها) أو اللعب مع الأصدقاء مجدّداً، والحدّ من الوقت الذي يقضيه في مشاهدة الأخبار
- دعم الطفل للعودة إلى نشاطاته الممتعة الاعتيادية – مثلاً: لعب الألعاب أو التلوين
- مساعدة الطفل عند الإمكان للحصول على نوم مريح من خلال القراءة قبل وقت الخلود إلى النوم بدلاً من مشاهدة الأخبار، أو التلفاز، أو وسائل التواصل الاجتماعي
- رسم كلّ ما يتبادر إلى ذهنه، أو الاحتفاظ بمذكرة خطيّة عن مشاعره إذا كان يستطيع القيام بذلك



المتابعة مع البرنامج القطري

حاولوا إبلاغ البرنامج القطري عن أي شواغل أساسية، أو أنماط، أو تجارب، لضمان أخذها بعين الاعتبار في خطة أو برامج الاستجابة لحالة الطوارئ. واحرصوا على أن تخصصوا بعض الوقت لمشاركة قصص الأطفال، وصورهم، وآرائهم مع فريق الاستجابة لحالة الطوارئ (إذ تم إرسالكم إلى حالة طوارئ) والفريق الأوسع حيثما أمكن.

فلن يخصص الجميع في المكتب القطري أو الميداني وقتاً للتكلم مع الأطفال في المجتمعات المحلية المتضررة، لذا فإن آراءكم قد تكون قيمة. وفي الوقت نفسه، يمكنكم تثليث التجارب التي سمعتموها، والكشف عن أي أوجه عدم اتساق. قد تحتاجون أيضاً إلى مشاركة تفاصيل عن أي شواغل مع الفريق التقني المختص – مثلاً: فرق حماية الطفل، أو التعليم، أو الصحة.

في بعض الحالات، إذا لم تكونوا أعضاء في فريق العمل الوطني وتستطيعون القيام بذلك بأنفسكم، قد تودون أن تطلبوا من أحد ممثلي البرنامج القطري المتابعة مع الطفل أو الأطفال بعد بضعة أيام، للتحقق من أنهم بخير ومن أنهم ما زالوا يعطون موافقتهم. ولا تدعوا الطفل يعرف إذا كنتم تخططون للقيام بذلك. وليس بالضرورة أن يحصل ذلك في كل مرة، بل فقط إذا كانت المسائل التي تم مشاركتها ذات طابع حساس بشكل خاص.

الاعتناء بأنفسكم

إنّ الشغف والتفاني نفسه الذي يدفع الناس إلى العمل لمؤسسة إنقاذ الطفل قد يكون له أحياناً تأثير سلبي – ونحن نعلم أنّ الأشخاص المتفانين والشغوفين غالباً ما يكونون متعاطفين وأكثر ميلاً إلى التأثر لدى سماع قصص عن تجارب مزعجة.

ويسبب انخراطهم التعاطفي المنتظم مع الأطفال، فإنّ موظفي التواصل والإعلام، وبشكل خاص مترجموهم، قد يُصابون هم أيضاً بالصدمة من جراء عملهم، أو قد يعانون من الاكتئاب أو الإرهاق. وثمة طرق للمساعدة على منع حصول ذلك:

- التقيد بالواقعية حيال ما تحقّقه منذ البداية
- أخذ استراحات منتظمة بين المحادثات مع الأطفال لاستيعاب ما سمعتموه والتأمل فيه
- مراقبة أحاسيسكم وصحتكم – التنبّه إلى أيّ تغييرات هامة ومحاولة اتّباع نظام غذائي صحي، وممارسة الرياضة، والنوم بنمط سليم (الحدّ من تناولكم للكحول)
- التكلّم مع الأقران أو الأصدقاء الداعمين للحصول على الدعم، أو كتابة مذكرات تأملية أو رسم إسكتشات/رسومات عن تجاربكم

لا تخافوا من طلب المساعدة – فالتأثر بالقصص المليئة بالأحاسيس والعمل مع الأطفال الواقعيين في الضيق هو أمرٌ له انعكاساته، وسوف تكونون قادرين على مساعدة الأطفال بشكل أفضل إذا حصلتم بأنفسكم على الدعم الجيد. تمتلك مؤسسة إنقاذ الطفل مجموعة متنوّعة من برامج مساعدة الموظفين التي تقدّم الدعم، وبإمكان بعض الفرق الحصول على الدعم النفسي المتخصص أيضاً.

--- انتهى ---

هل تحتاجون إلى المزيد من المعلومات، أو الموارد، أو التدريب؟ راسلوا كات عبر البريد الإلكتروني:

C.Carter@savethechildren.org.uk