

دليل مصغر: التواصل

# حماية الطفل أثناء حالات تفشي الأمراض:

التواصل مع الأطفال أثناء حالات  
تفشي الأمراض المعدية



**THE ALLIANCE**  
FOR CHILD PROTECTION  
IN HUMANITARIAN ACTION

# ما الفئات التي يستهدفها هذا الدليل المصغر؟ وكيف ينبغي استخدامه؟

لا يمكن التحدث مع الأطفال والاستماع إليهم بنفس الطريقة التي نتحدث بها مع الكبار ونستمع إليهم، ف لدى الأطفال احتياجات تواصل مختلفة بناءً على أعمارهم ومرحلة نموهم وخصائصهم الفردية الأخرى. ولقد أعدنا هذا الدليل المصغر لحماية الطفل وإفادة الممارسين الصحيين. كما يمكن أن يستخدمه العاملون في مجال الخدمة الاجتماعية والمجال الإنساني بأي قطاع عند تعاملهم مع الأطفال.

يشرح الدليل المصغر كيفية التواصل مع الأطفال على المستوى الفردي. فقد يتعامل الأفراد العاملون في بيئات متأثرة بحالات تفشي الأمراض المعدية مع أطفال، وسيكونون بحاجة إلى معرفة الطريقة الفعالة للتحدث معهم والاستماع إليهم. وقد تكون هذه المهارات مطلوبة عند:

إخبار الأطفال بضرورة  
خضوعهم للعزل أو الحجر الصحي.  
فحص الأطفال أو تقديم  
العلاج الطبي لهم.  
التوضيح للأطفال أنهم  
مرضى ولماذا هم  
مرضى.  
تقديم النصح للأطفال بشأن  
تدابير الاحتواء والسيطرة  
والتخفيف.



الاستماع إلى مخاوف  
الأطفال وهمومهم  
بالإضافة إلى احتياجاتهم  
وحلولهم.  
يشعر طفل بأنه في  
محنة.  
إخبار الطفل بأن مقدم  
الرعاية أو أحد أفراد  
الأسرة أو الأصدقاء قد  
توفي.  
إخبار الطفل أن مقدم  
الرعاية أو أحد أفراد  
الأسرة أو الأصدقاء  
مريض.

## إقرار

تولت هانا تومسون تأليف هذا الدليل المصغر بدعم من نيدهي كابور. وأدت كل من أنيتا كيرازا من منظمة بلان إنترناشيونال ولورين موراي من مبادرة **READY** التي تقودها منظمة إنقاذ الطفل وأودري بوليير من التحالف من أجل حماية الطفل في العمل الإنساني دوراً حاسماً في الإشراف على وضع هذه الإرشادات. وقامت كل من كلير أوكين وستيفاني ديلاني بمراجعة المحتوى وتقديم إضافات ذات قيمة. كما نتوجه بالشكر إلى كل من شاركوا بسخاء للاستفادة من خبراتهم العملية في البيئات التي تتفشي فيها الأمراض على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية والذين استثمروا الوقت في مراجعة المسودات السابقة، بما في ذلك زملاء من خلفيات مختلفة في حماية الطفل والصحة والصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي.

وقد تمكنا من إعداد هذه الأدلة المصغرة بفضل التمويل الذي حصلنا عليه من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية ومؤسسة **Oak** وبرنامج المعونة الأيرلندية. وتتحمل مبادرة **READY** وبلان إنترناشيونال مسؤولية محتويات هذه الأدلة المصغرة ولا تعكس بالضرورة آراء الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية أو حكومة الولايات المتحدة أو مؤسسة **Oak** أو برنامج المعونة الأيرلندية.



العقلية والدعم النفسي الاجتماعي أو مخاوف تتعلق بحماية الطفل؟

• ما هي معدات الوقاية الشخصية التي يحتاج إليها الأطفال؟ ما هي معدات الوقاية الشخصية المهيأة للأطفال والمتاحة في موقعك؟ ستختلف معدات الوقاية الشخصية اللازمة اعتماداً على تفشي المرض. بالنسبة لأمراض الجهاز التنفسي، تشمل المعدات أقنعة الوجه والقفازات وواقيات الوجه ومعقمات اليدين. بالنسبة للأمراض المنقولة بالحشرات، تشمل المعدات طارد الحشرات.

• إذا قابلت طفلاً وتحدثت معه، فكُن واضحاً بشأن ما ستخبره عن المرض المعدي وما يرتبط به من إجراءات احتواء أو سيطرة أو تخفيف أو خطر الوفاة.

• فكر في كيفية تهيئة تواصلك مع الأطفال من مختلف الأعمار أو الأجناس أو الإعاقات أو الخلفيات.

• كن على دراية بالأعراف الاجتماعية والثقافية ذات الصلة. قم بتهيئة أسلوب تواصلك وفقاً لذلك.

## تواصل

٢

• اسأل الطفل كيف يود أن يتواصل - باستخدام مترجم أو مترجم لغة إشارة أو بالرسومات أو العرائس أو الدمى؟

• اسأل عما إذا كان الطفل يريد أن يصاحبه شخص بالغ موثوق ومعروف؟

• استمع أكثر مما تتكلم.

• استخدم طريقة الاستماع النشط. يتضمن ذلك الانتباه عند اختيار الكلمات ونبرة الصوت ولغة الجسد لتأكيد أنك تولي اهتماماً كاملاً للطفل وتستمع إلى ما يقوله.

• كن على دراية بالحواجز التي قد تشكلها معدات الوقاية الشخصية والتباعد الجسدي والدعم عن بعد للتواصل بطريقة واضحة وفعالة. على سبيل المثال، يخفي القناع جزءاً من وجهك ويمكن أن يقلل من قدرة الطفل على فهم تعابير وجهك.

• استخدم أسلوباً لطيفاً لطمأنة الأطفال بأن مخاوفهم ومشاعرهم طبيعية. قل: "يشعر الكثير من الناس بالخوف، لكن الأطباء يعملون بجد لمساعدتنا جميعاً"؛ أو، "أريد أن أقدم لك نصيحة لمساعدتك على الشعور بالأمان".

• يكونون غير مصحوبين بذويهم، مما يعني أنهم منفصلون عن الأيوين والأقارب الآخرين ولا يتلقون الرعاية من شخص بالغ يكون مسؤولاً عن رعايتهم بموجب القانون أو العرف.

• عندما تكون حياة الطفل أو أي شخص آخر معرضة لخطر، فقد تحتاج إلى الإحالة دون موافقة أو قبول مستنير (مسبق) وذلك بناءً على مبدأ تحقيق المصالح الفضلى للطفل.

• ابق مع الطفل إذا كان بمفرده أو بدون مقدم رعاية حتى يحضر مقدم خدمة مناسب ويقدم المساعدة.

• اشرح المساعدة التي سيحصلون عليها بعد ذلك، إن وجدت. قم بإنهاء المحادثة بلطف واهتمام، وتمنّ للطفل الشفاء.

## احظ - عندما تقابل طفلاً

عندما تقابل طفلاً، لاحظ ما يلي وقم بتدوينه:

• هل الطفل يشعر بالراحة؟

• هل الطفل آمن؟

• هل يحتاج الطفل إلى معدات وقاية شخصية؟

• هل يجب أن تحافظ على وجود مسافة جسدية بينك وبين الطفل لمنع انتقال الفيروس؟

• هل تظهر على الطفل علامات أو أعراض

تشير إلى الحاجة إلى إحالة فورية إلى الخدمات الصحية أو خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي ٢ أو غيرها من الخدمات؟

٣

## قم بالإحالة - قبل إنهاء التفاعل

قم بإحالة الطفل وأي من مقدمي الرعاية إلى خدمات أخرى إذا لزم الأمر. قم بإحالة الأطفال، بعد الحصول على موافقة أو قبول مستنير (مسبق) مناسب منهم ومن أي من مقدمي الرعاية ذوي الصلة، وذلك عندما:

• تظهر عليهم أعراض العدوى وقد يحتاجون إلى تلقي علاج طبي.

• تعتقد أنهم ربما تعرضوا للأذى أو قد يكونون في خطر.

• تظهر عليهم علامات الحزن ويحتاجون إلى خدمات إضافية تتعلق بالصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي.

٤

# لماذا من المهم التحدث مع الأطفال والاستماع إليهم أثناء حالات تفشي الأمراض؟

يمكن أن يساهم التواصل الإيجابي والاستماع الفعال أثناء حالات تفشي الأمراض في مساعدة الأطفال من خلال:

- المساعدة على تطوير قدرتهم على الصمود؛
- تمكينهم من فهم القضايا التي تهمهم، ومن ضمنها المواضيع المتعلقة بصحتهم ورفاههم وصحة ورفاهية الآخرين من حولهم؛
- الحد من مستويات الخطر لديهم وبناء قدرتهم على الصمود؛
- تمكينهم من التعافي بشكل أسرع من التجارب الصعبة أو المؤلمة؛ و
- تسهيل حصولهم على الخدمات والدعم الذي يحتاجون إليه في حالة تفشي المرض.<sup>1</sup>

## ما هي مراحل التواصل؟

استعد - قبل أن تقابل أي طفل

١

راجع معلومات حول تفشي المرض وافهم ما يلي:

- ما هي المعلومات المعروفة عن انتقال المرض وإجراءات السيطرة عليه وأعراضه وعلاجه؟
- ما هي المعلومات غير المعروفة؟
- ما هي أوجه سوء الفهم أو المعلومات المغلوطة الشائعة؟
- ما هي المسائل المتعلقة بتفشي الأمراض التي تؤثر بشكل عام على حياة الأطفال في هذا الموقع (مثل إغلاق المدارس أو العزل عن مقدمي الرعاية أو نشر حملات التطعيم أو الخوف من الخضوع للاختبار)؟
- من هم مقدمو الخدمات المتاحون في منطقتك والذين يمكنهم معالجة أي مشاكل طبية أو احتياجات الصحة

## الطفل هو أي شخص يقل عمره عن ١٨ عاماً، على النحو المعرف في اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل.

تذكر أن الأطفال هم مجموعة واحدة متنوعة تضم الرضع والأطفال الصغار والأطفال في سن المدرسة والمراهقين. يختلف الأطفال في الميول الجنسية وكذلك هويات النوع الاجتماعي والخصائص الجنسية، كما أنهم يختلفون في قدراتهم وإعاقاتهم ويختلفون كذلك في جوانب أخرى مثل الخلفية الاجتماعية والثقافية والدينية والاقتصادية.

وتؤثر هذه الاختلافات على تجربة الطفل الفردية أثناء حالات تفشي الأمراض والأضرار المرتبطة بها. وتؤثر هذه الاختلافات على الطريقة التي يتواصل بها الأطفال ويفهمون بها العالم والطريقة التي يجب أن تتواصل بها معهم.



## عينات نصية

ما تناقشه الآن سأبقيه بيننا، إلا إذا:

• "تريدني أن أتحدث إلى شخص آخر حول ما تناقشه.

أو

• "إن ما تخبرني به يجعلني أعتقد أنك قد تتأذى أنت أو أي شخص آخر. في هذه الحالة، قد أضطر إلى إخبار أشخاص آخرين حتى تتمكن من الحصول على المساعدة المناسبة ويمكننا الحفاظ على سلامتك وسلامة الأشخاص الآخرين".

## التطبيق العملي أثناء حالات تفشي الأمراض

حافظ على سرية أي أفكار ومعلومات تمت مشاركتها معك. طمن الطفل بأن ما تناقشه سيظل سراً بينكما قبل تأكيد موافقته / قبوله المستنير. وضح أنك لن تشارك مخاوفهم وقلقهم مع أشخاص آخرين إلا في المواقف التي يشاركون فيها شيئاً ما يسبب الضرر لهم أو لشخص آخر. صِف المواقف التي قد تضطر فيها إلى التحدث إلى شخص آخر. هناك أمران رئيسيان. أولاً، وضح مبدأ تحقيق المصالح الفضلى للطفل وقل إنه للحفاظ على سلامة الطفل أو غيره من الأطفال والبالغين، قد يكون عليك إحالتهم إلى مقدمي خدمة آخرين؛ ثانياً وضح أنه وفقاً لمتطلبات الإبلاغ الإلزامية لدى منظمك أو السلطات المحلية، عليك الإبلاغ عن مخاوف أو حوادث معينة.

## المبدأ التوجيهي

السرية وتحقيق المصالح الفضلى

"أنا [الاسم] وأعمل لدى [منظمة] للقيام [بدور]".

"من الطبيعي أن تشعر بذلك. في بعض الأحيان، يشعر الكثير من الناس بهذا أيضاً.

'أنا أستمع'؛ 'وأصدقك'.

"إنه لأمر جيد أن تجد الراحة في إيمانك بوجود حياة بعد الموت."

"ما الذي تعرفه أو تعتقد أنه يحدث لك أو لمقدم الرعاية أو لأحد أفراد أسرتك أو صديقك؟"

"من فضلك افتح فمك تماماً حتى أتمكن من أخذ عينة للاختبار."

"هل ترغب في رسم صورة للمساعدة في شرح ما تشعر به؟" "هل يمكنك أن تريني أين تشعر بالمرح، باستخدام هذه الدمية؟"

"هل نحاول العثور على شخص يمكنه استخدام لغة الإشارة حتى يتمكن من الترجمة لنا؟"

تعامل مع الطفل باحترام.

ضع في اعتبارك السياق الاجتماعي والثقافي والديني. على سبيل المثال، إذا كنت تتحدث إلى الأطفال عن وفاة شخص قريب منهم، فاسمح للأطفال ومقدمي الرعاية أن يعبروا عن معتقداتهم الخاصة عند حدوث الوفاة. وليس عليك أن توافق على ما يفعلون- لكن لا تنكر عليهم معتقداتهم.

كن مهذباً مع الطفل، كما تفعل مع شخص بالغ.

اسأل الطفل عما إذا كان لديه أي احتياجات تواصل خاصة يمكنك الاستعداد لها. على سبيل المثال، ربما يحتاجون إلى الترجمة أو يفضلون التواصل من خلال الرسومات أو استخدام الدمى. إذا لم تكن قادراً على سؤال الطفل مباشرة فاستشر مقدم رعاية أو مقدم خدمة يعرف الطفل.

الاحترام

# كيف يجب أن تتحدث مع الأطفال وتستمع إليهم؟

يجب اتباع وسائل مختلفة للتواصل بناءً على الخصائص الفردية لكل طفل وظروفه والسياق الذي تقابل فيه الطفل. وفيما يلي عشرة مبادئ توجيهية للتواصل مع الأطفال، وتعد جميعها متساوية في الأهمية وقابلة للتطبيق على جميع الأطفال بغض النظر عن خصائصهم ووضعهم الفردي.



## عينات نصية

"هل أنت سعيد لمواصلة الحديث معي؟"

"أمازلت تريد مواصلة الحديث الآن؟"

"هل تريد وقتاً للتفكير في هذه الأشياء قبل أن نواصل الحديث؟"

"أعرف عدداً من الأشخاص والأماكن الأخرى التي يمكننا الذهاب إليها والتي يمكن أن تساعدك من خلال [منحك مكاناً للنوم وفرصة للعب مع أطفال آخرين والتحدث معهم وتناول الطعام وما إلى ذلك]. ولن يحصلوا على أي أموال منك نظير مساعدتك. هل تريد أن آخذك إلى هناك؟"

"قد أخبر شخصاً آخر بما قلته لي إذا اعتقدت أن هناك شخصاً أو منظمة أخرى يمكنها مساعدتك فيما تحتاج إليه. سوف أسأل عما إذا كنت توافق على أن أتحدث مع الشخص الآخر أولاً."

"هل لديك أي أسئلة حول المساعدة التي يمكن أن يقدمها الناس لك أو لأسرتك؟"

## التطبيق العملي أثناء حالات تفشي الأمراض

يجب أن تسعى للحصول على موافقة أو قبول مستنير (مسبق) من الأطفال وأي من مقدمي الرعاية قبل الدخول في محادثة معهم. وقم بذلك من خلال محاولة التأكيد معهم على أنهم سعداء بالتحدث معك. وقد تكون بحاجة إلى التحدث مع طفل لشرح شيء ما، لكن يجب ألا تجبر الأطفال على الكلام وأعطهم مساحة للتحدث إذا رغبوا في ذلك.

## المبدأ التوجيهي

الموافقة أو القبول المستنير



## عينات نصية

"هل تشعر بالأمان هنا؟" "هل هذا المكان على ما يرام بالنسبة لك؟"  
"هل هناك مكان آخر تفضل أن تتحدث فيه؟"  
"من المهم أن نجلس في مكان ما بحيث لا يستطيع الناس سماع ما نتحدث عنه، ولكن يمكننا إبقاء الستائر أو الباب مفتوحاً حتى يتمكن الناس من رؤية أننا على ما يرام."  
"هل هناك أي شخص بالغ تثق به وترغب في أن ينضم إلينا أثناء حديثنا؟"  
"دعنا نجلس هنا حتى نتمكن من إجراء محادثة خاصة مع تمكننا من رؤية الآخرين."  
"أنت بحاجة إلى ارتداء قناع لحماية نفسك من المرض."  
"علينا أن نبتعد قليلاً إذا كان أحدنا مصاباً بالفيروس. سيساعدنا ترك مسافة قليلة بيننا في الحفاظ على سلامتنا."  
"علينا التأكد من عدم التلامس، لأن الفيروس يمكن أن ينتشر من خلال الاتصال الجسدي."

"هل تريد بعض الماء؟ هل ترغب في الجلوس على الأرض أو على كرسي؟"  
"أشعر أحياناً بهذه الطريقة؛" "يخاف الجميع أحياناً".  
"إن إجراءات الاحتواء أو السيطرة أو التخفيف مستمرة منذ فترة طويلة، لذا فهي صعبة."  
"هذا يبدو كأنه وضع صعب."  
"لا نذب لأحد إذا أصيب بالفيروس أو المرض؛" "لا نذب لأحد إذا مرض".  
"ليس نذبك وفاة والدتك أو وفاة والدك أو وفاة أختك أو وفاة أخيك أو وفاة صديقك".  
"أنا أفهم ما تقول."  
"يبدو أنك تشعر بالحزن لوفاة صديقك".  
"يشعر الكثير من الناس بالذنب عندما يموت شخص يحبونه. لكن لا تلومن نفسك."  
"أعتقد أنك تخبرني بأنك تشعر بالخوف من المرض؟ كثير من الناس يشعرون بذلك."

## التطبيق العملي أثناء حالات تفشي الأمراض

تأكد من سلامة الطفل وقم بتخفيف أي مخاطر. واعتماداً على طبيعة تفشي الأمراض المعدية، قد يتطلب ذلك ما يلي: (١) أن ترتدي أنت والطفل معدات الوقاية الشخصية مثل أقنعة الوجه؛ و(٢) أن تبتعد مسافة معينة عند التحدث؛ و(٣) أن تغسل يديك أو تعقمهما. وقد تكون بحاجة إلى الجلوس مع وجود حاجز أو لوح زجاجي بينك وبين الطفل. واحرص على التأكد من أن تطبيق تدابير التباعد الاجتماعي لا يسبب مشكلات في الحفاظ على السرية ولا يسمح لأشخاص آخرين بسماع المحادثة.

يؤدي اتباع أسلوب التواصل التعاطفي مع الأطفال إلى شعورهم بأريحية أكبر تتيح لهم مشاركة أفكارهم ومشاعرهم معك. فإذا تحدثت الأطفال معك حول حالتهم، فيمكن أن يساهم ذلك في تخفيف كربهم ويمكنك تحديد ما إذا كانوا بحاجة لتلقي مزيد من الدعم. وهذا بدوره يمكن أن يساعدك عند التفكير في الجهة التي يمكنك إحالتهم إليها، إذا كان ذلك ضرورياً.

اعترف بالمشاعر - لا تقمها أو تنكرها. اسمح للأطفال بالبكاء أو الصراخ أو الغضب أو الخوف ما داموا لا يؤذون أنفسهم أو الآخرين. فالمشاعر طبيعية ويجب التعبير عنها. واستخدم كلمات ونبرة وتعابير وجه تشعرهم بالراحة والطمأنينة. كما يمكنك لمسهم، ولكن يجب أن يتم ذلك بحذر شديد: يجب أن يتم ذلك بطرق مناسبة ثقافياً مع مراعاة مبادئ الحماية. وأخبر الأطفال ومقدمي الرعاية لهم أن مشاعر الخوف والحزن والشعور بالذنب والفقد وما شابه ذلك أمر طبيعي. فربما قيل للفتيان على وجه الخصوص إنه لا ينبغي لهم البكاء أو التعبير عن الحزن.

لا تعكس سوى المشاعر التي يظهرها الطفل (لفظياً ومن خلال لغة الجسد) في الوقت

## المبدأ التوجيهي

السلامة

كن متعاطفاً ومطمئناً وداعماً





## عينات نصية

"هل تشعر بالراحة لمواصلة الحديث معي؟"

أو

"... هل تود التحدث إلى زميل آخر يكون... [رجلاً أو امرأة أو هوية جنسية أخرى أو شخصاً يتحدث نفس اللغة أو شخصاً من نفس المجتمع أو أقلية أو مجموعة هامشية، إلخ.]؟ يمكنك الاختيار. لن أكون مستاءً."

"... هل تفضل أن تحصل على ورق وأقلام تلوين حتى يمكنك عمل رسم للتعبير عن نفسك؟"

"... هل تمانع إذا وصلنا التحدث بمساعدة هذا المترجم الفوري؟ هل هناك أي شخص آخر تفضل أن يقوم بالترجمة الفورية؟"

كما قلت في بداية لقائنا، إذا شعرت أنك أو أي شخص تذكره بحاجة إلى مساعدة للحفاظ على سلامته وصحته، فقد أضطر إلى مشاركة تفاصيل ما قلته لي أو ما رأيته مع شخص ما يمكنه مساعدتك.

"أعتقد أنه في ضوء الأعراض التي لديك، يجب أن نصطحبك إلى طبيب."

"من الطبيعي جداً أن تشعر بالحزن الشديد بشأن عزلتك عن والدتك [أو والدك أو أختك أو أخيك أو عمك أو عمك]. هل تمكنت من التحدث إلى شخص تعرفه ويهتم بك؟ كيف يمكنني مساعدتك؟ هل ترغب في التحدث معي عن هذا أكثر؟"

## التطبيق العملي أثناء حالات تفشي الأمراض

يختلف الأطفال حسب العمر والجنس ومرحلة التطور. كما أنهم متنوعون من حيث لغتهم ومستوى تعليمهم ودينهم وتوجههم الجنسي وخلفيتهم وظروفهم الشخصية. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون لديهم إعاقات مرئية وغير مرئية مختلفة. لذلك، قم بتكييف أسلوب التواصل الذي تتبعه واختياره بعناية بناءً على الاحتياجات الفردية وتفضيلات كل طفل. لا تضع افتراضات حول القدرات أو القيود الفردية. وخاطب الطفل مباشرة وليس عن طريق أي مترجم فوري أو مقدم رعاية أو شخص داعم قد يكون حاضراً. ووفر للأطفال إمكانية استخدام مواد مثل الورق والأقلام الملونة أو أقلام الرصاص أو الأقلام، إذا كانوا يفضلون استخدام الرسومات للتعبير عن مشاعرهم وآرائهم، أو الدمى أو الألعاب المحشوة، في حالة رغبتهم في التعبير عن مشاعرهم.

قم بإحالة أي طفل ومقدم رعاية يحتاج إلى تلقي مزيد من الدعم الذي لا يمكنك تقديمه إلى مقدمي خدمة آخرين. فقد يلزم إحالة الطفل ومقدم الرعاية إلى:

• الخدمات الطبية إذا كنت تشك في أنهم مصابون وقد يكونون بحاجة إلى تلقي علاج أو الخضوع لاختبار؛

• دعم إدارة حالة حماية الطفل أو الخدمات الاجتماعية إذا:

- تم وضع مقدم الرعاية للطفل في الحجر الصحي أو العزل أو توفي ويحتاج الطفل إلى الحصول على رعاية بديلة؛

- تعرض الطفل للعنف أو الإساءة أو الاستغلال أو الإهمال؛

• الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي المهني إذا ظهرت عليهم علامات الكرب، على سبيل المثال إذا كانوا مرضى، أو إذا كان هناك شخص ما يحبونه مريض أو يحتضر.

## المبدأ التوجيهي

الشمول وعدم التمييز

الإحالة





## عينات نصية

لا يمكنني أن أعدك بأنك ستستطيع البقاء مع [والدتك أو والدك أو أختك أو أخيك] أثناء تواجدهم في العزل أو في الحجر الصحي، لكنني سأشرح للأشخاص الذين يديرون المنشأة أن ذلك سيكون الأفضل إذا كان ذلك ممكناً.

"سأحاول أن أحضر لك بعض الأقنعة والصابون ومعقم اليدين، لكن لا يمكنني أن أعدك بأن هذا سيكون ممكناً."

"سأجعلك تتواصل مع [اسم الشخص أو المنظمة]. قد يكونون قادرين على تقديم المزيد من المساعدة لك لكن لا يمكنني أن أعدك بذلك".

"الفيروسات كائنات حية صغيرة جداً. إنها صغيرة جداً لدرجة أننا لا نستطيع رؤيتها بأعيننا فقط. عندما تخترق جسمك، يمكن أن تجعلك تشعر بالمرض. لا نعلم بوجودها بداخلنا إلا عند ظهور علامات المرض. تسبب الفيروسات نزلات البرد وجذري الماء والحصبة والإنفلونزا والعديد من الأمراض الأخرى."

"هل لديك أي أسئلة حول الفيروس أو المرض؟"

"تشمل أعراض الفيروس [أدرج الأعراض ذات الصلة]."

"ينتشر الفيروس من شخص إلى آخر [عندما يتنفسان نفس الهواء أو عندما يلمس أحدهما الآخر، أو عن طريق الحشرات، وما إلى ذلك]."

## التطبيق العملي أثناء حالات تفشي الأمراض

قد يكون من المغري محاولة طمأنة الأطفال بسرعة من خلال الادعاء بأنه سيتم حل الوضع، على سبيل المثال بقول أشياء مثل "سنجد عائلتك" (إذا كانوا قد انفصلوا بعضهم عن بعض بسبب إجراءات العزل)، أو "يمكننا تقديم الدعم الطبي لك الآن." ولكن إذا لم تكن هذه المساعدة ممكنة، فقد تؤدي إلى تفاقم الوضع لاحقاً. فعلى الرغم من أننا قد نعرف بشكل عام الخدمات التي تقدمها منظمة أخرى، فإن هذه المنظمة قد تكون تفتقر إلى تمويل جديد أو أن الطفل الذي نتحدث معه لا يستوفي معايير الأهلية لديها. لذلك، فإن وضوحك بشأن ما يمكنك وما لا يمكنك أن تعد به يمنع التعرض لمزيد من الكرب في المستقبل.

قدم للأطفال معلومات صادقة ودقيقة علمياً حول تفشي المرض بما يتناسب مع أعمارهم وفهمهم. قد تحتاج إلى شرح كيفية انتشار المرض؛ وما هي الأعراض؛ وكيف يتم علاجها؛ وكيف يمكن التخفيف من انتشارها. أخبرهم أين يمكنهم الحصول على المساعدة الطبية ومعدات الوقاية. اشرح السبب في مرضهم وكم سيستغرق من الوقت قبل أن يتحسنوا.

ويرجى استخدام نفس اللغة التي تستخدمها الدولة والجهات الفاعلة في مجال الصحة العامة ومنظمة الصحة العالمية عند الحديث عن المرض واحتوانه. فهذا سيمنع حدوث أي لبس، لأنه من الأفضل نقل الرسائل القائمة على أساس علمي.

امنح الأطفال القدر الصحيح من المعلومات التي يحتاجون إليها في وضعهم الحالي. ولا تكثر عليهم بأوصاف طويلة، خاصة إذا كانوا أطفالاً صغاراً.

اسمح للأطفال بطرح الأسئلة حتى يتمكنوا من فهم الأشياء بوضوح. واستخدم الرسومات أو الملصقات أو مقاطع الفيديو لتوضيح شروحاتك.

## المبدأ التوجيهي

لا تقدم وعوداً لا يمكنك الوفاء بها ولا ترفع سقف التوقعات

إبقاء الأطفال على اطلاع دقيق حول الفيروس



## عينات نصية

"هل تريد بعض الماء؟ هل ترغب في الجلوس على الأرض أو على كرسي؟"  
 "أشعر أحياناً بهذه الطريقة"، "يخاف الجميع أحياناً".  
 "إن إجراءات الاحتواء أو السيطرة أو التخفيف مستمرة منذ فترة طويلة، لذا فهي صعبة".  
 "هذا يبدو وكأنه وضع صعب".  
 "لا ذنب لأحد إذا أصيب بالفيروس أو المرض"، "لا ذنب لأحد إذا مرض".  
 "ليس ذنبك وفاة والدتك أو وفاة والدك أو وفاة أختك أو وفاة أخيك أو وفاة صديقك".  
 "أنا أفهم ما تقول".  
 "يبدو أنك تشعر بالحزن لوفاة صديقك".  
 "يشعر الكثير من الناس بالذنب عندما يموت شخص يحبونه. لكن لا تلوم نفسك".  
 "أعتقد أنك تخبرني بأنك تشعر بالخوف من المرض؟ كثير من الناس يشعرون بذلك".  
 "يشعر الكثير من الناس بالقلق من اللقاح الجديد، لكن العلماء قاموا باختباره. الحماية التي يمنحها لك اللقاح من الفيروس تساعد كثيراً حقاً".

ماذا سمعت عن الفيروس؟ "ماذا قال الناس لك عن اللقاح؟" "ماذا تعتقد أنه سيحدث عندما أجري اختبار الكشف عن الفيروس؟"  
 "سيكون هذا مؤلماً [عن التطعيم أو الاختبار]. لكنه سينتهي بسرعة، فلن يستغرق أكثر من المدة التي تصفق فيها مرتين؛" "سوف تشعر كأنها فرصة حادة".

## التطبيق العملي أثناء حالات تفشي الأمراض

يؤدي اتباع أسلوب التواصل التعاطفي مع الأطفال إلى شعورهم بأريحية أكبر تتيح لهم مشاركة أفكارهم ومشاعرهم معك. فإذا تحدث الأطفال معك حول حالتهم، فيمكن أن يساهم ذلك في تخفيف كربهم ويمكنك تحديد ما إذا كانوا بحاجة لتلقي مزيد من الدعم. وهذا بدوره يمكن أن يساعدك عند التفكير في الجهة التي يمكنك إحالتهم إليها، إذا كان ذلك ضرورياً.

اعترف بالمشاعر - لا تقمعهما أو تنكرها. اسمح للأطفال بالبكاء أو الصراخ أو الغضب أو الخوف ما داموا لا يؤذون أنفسهم أو الآخرين. فالمشاعر طبيعية ويجب التعبير عنها. واستخدم كلمات ونبرة وتعبيرات وجه تشعرهم بالراحة والطمأنينة. كما يمكنك لمسهم، ولكن يجب أن يتم ذلك بحذر شديد: يجب أن يتم ذلك بطرق مناسبة ثقافياً مع مراعاة مبادئ الحماية. وأخبر الأطفال ومقدمي الرعاية لهم أن مشاعر الخوف والحزن والشعور بالذنب والفقد وما شابه ذلك أمر طبيعي. فربما قيل للفتيان على وجه الخصوص إنه لا ينبغي لهم البكاء أو التعبير عن الحزن.

لا تعكس سوى المشاعر التي يظهرها الطفل (لفظياً ومن خلال لغة الجسد) في الوقت الحالي. فلن يظهر كل الأطفال نفس المشاعر (مثل الخوف أو الحزن أو الغضب) كرد فعل لحدث ما. وقد يعبرون عن مشاعر مختلفة من مناسبة إلى أخرى. على سبيل المثال، قد يشعرون بالخوف في المرة الأولى التي يخضعون فيها للاختبار أو يتلقون تطعيمهم، لكنهم لا يخافون في المرة الثانية؛ إلا أنهم قد يشعرون بالخوف مرة أخرى في المرة الثالثة. هذا يتطلب عدم إصدار أحكام وقبول ما يقولونه لك. وطمئنهم بأنهم ليسوا مسؤولين عن أي ضرر يسببه تفشي مرض معد.

وضع في اعتبارك أن أي معدات وقاية شخصية قد ترتديها يمكن أن تمنعهم من رؤية علامات الاستجابة المطمئنة التي تحاول التعبير عنها.

اسأل الأطفال أولاً عما يعرفونه وكيف يفهمون الوضع. وحاول البناء على ما يعرفونه واستخدم كلماتهم عندما تكون مفيدة ودقيقة. وصحح بلطف أي سوء فهم قد يكون لديهم حول الأمراض المعدية وما يرتبط بها من إجراءات الاحتواء والسيطرة والتخفيف.

لا تكذب على الأطفال لحماية مشاعرهم بخصوص مرض أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء أو وفاته على سبيل المثال، حيث سيؤدي ذلك إلى انعدام الثقة إذا اكتشفوا الحقيقة لاحقاً.

## المبدأ التوجيهي

كن متعاطفاً ومطمئناً وداعماً (تابع)

اتسم بالشفافية والصدق والانفتاح



## ما الكلمات التي يجب أن تستخدمها؟

اجعل الكلمات قصيرة وبسيطة. تجنب استخدام اللغة التقنية المعقدة واستخدام اللغة الشائعة في المحادثات اليومية. يعد اختيار الكلمات الصحيحة أمراً مهماً، ولكن السماح بأخذ فترات للتوقف والصمت مهم أيضاً.

## لا تفعل

لا تستخدم ألقاباً وكلمات مصطنعة

لا تترك الأطفال باستخدام أوصاف طويلة لا يمكنهم فهمها

لا تستخدم تعبيرات مربكة. على سبيل المثال، قد يقول الناس في اللغة الإنجليزية "مريض كالكلب" أي مريض جداً أو "تحت الطقس" أي مريض. قد يكون هذا مربكاً للطفل الذي قد يأخذ هذه العبارات حرفياً.

لا تقل "اهداً" أو "لا تبلغ" أو "لا تقلق"

لا تستخدم الأسئلة المغلقة فقط أو تفترض أنك تعرف إجابة السؤال. على سبيل المثال، لا تقل، "أنت خائف من اللقاح، أليس كذلك؟"

## افعل

استخدم المصطلحات البيولوجية والطبية الصحيحة للأمراض والفيروسات والأعراض وأجزاء الجسم. ثم اشرح الكلمات المعقدة بلغة بسيطة أو حدد جزء الجسم إذا كان ذلك مناسباً. يمكنك أن تقول، "لديها فيروس في الرئتين - وهما جزء من جسمك يتنفس الهواء."

استخدم جملًا قصيرة وكلمات بسيطة

كن محددًا وقل: "إنها مصابة بفيروس. الفيروس هو شيء صغير يهاجم الجسم ويمرض الجسم. وهذا يؤدي إلى ارتفاع درجة حرارته والشعور بالتعب الشديد".

يمكنك أيضاً استخدام صورة لمساعدتهم على فهم الحالة. على سبيل المثال، صِف الدواء بأنه "جيش من الجنود الصغار أو النينجا (يُسمى الأجسام المضادة) نضعه في جسمك لمحاربة الفيروس الذي تمكن من اختراق جسمك."

دع الأطفال يعبرون عن شعورهم. ساعدهم على تطبيع مشاعرهم. على سبيل المثال، يمكنك أن تقول، "يشعر العديد من الأطفال بنفس شعورك". استجب بهدوء، لأن ذلك قد يهدئ الوضع المليء بالضغط.

استخدم بشكل أساسي أسئلة توضيحية مفتوحة النهاية، مثل "كيف تشعر؟"



## ملاحظة حول التواصل مع الرضع والأطفال الصغار

وحاول إجراء أي محادثة أو تدخل طبي مع الأطفال الصغار في حضور مقدمي الرعاية أو أشخاص يعرفونهم، فهذا يمنحهم شعوراً بالأمان والراحة. يمكن تكيف العديد من النصائح والأدوات المبنية في هذا الدليل للأطفال الرضع والأطفال الصغار - على سبيل المثال، من خلال التحدث إليهم بلغة أبسط وبيان التدخلات على لعب الأطفال والدمى والسماح لهم بالرسم للتعبير عن أنفسهم.

لا يزال بإمكانك التحدث مع الأطفال ويجب عليك ذلك حتى عندما يكونون في سنوات عمرهم الأولى ولا يمكنهم التحدث بعد. اشرح باحترام: (١) الوضع؛ و(٢) ماذا يحدث؛ و(٣) ما الذي تفعله إذا كنت تدير تدابير السيطرة أو الأدوية أو اللقاحات؛ و(٤) لماذا يحدث هذا. قد تضطر في بعض الأحيان إلى القيام بشيء لا يريده الرضع أو الأطفال الصغار، مثل إعطائهم الدواء أو أخذ عينة دم أو إعطاء اللقاح، لأن ذلك يخدم مصلحتهم. ففي هذه الحالة، قم بذلك بثقة، ولكن قدر مشاعرهم وأخبرهم أن هذا أمر لا مفر منه وحق مصلحتهم الفضلى، لكن طمئنهم أنك ستحاول أن تكون سريعاً قدر الإمكان وتقلل من الألم بأي طريقة ممكنة. على سبيل المثال، اشرح لهم عند التطعيم أنك تستخدم إبرة حجمها أصغر مما تستخدمه مع البالغين.

## ما نبرة الصوت التي يجب أن تستخدمها؟

الرد

ليكن هدفك التحكم في نبرة صوتك واستخدام صوتاً هادئاً ولطيفاً ولكنه مسموع بمستوى صوت معتدل. ولا تصرخ أو ترفع صوتك. وإذا كان المكان صاخباً، فحاول الانتقال إلى موقع آخر حتى لا تضطر إلى رفع صوتك. إذا كنت ترتدي قناعاً، فتأكد من أنه يمكن سماعك بوضوح وفهمك. فقد تضطر إلى إبطاء وتيرتك والتعبير عن كلماتك بدقة أكبر حتى لا يصعب سماعها. بدلاً من ذلك، ارفع صوتك قليلاً عند التحدث (ولكن بدون صراخ)، حتى يتم سماعك بشكل صحيح أثناء ارتداء القناع.

تذكر أن الأطفال يتفاعلون بشكل مختلف، فعلى سبيل المثال، إذا كان الطفل لا يبكي بعد أن عانى من وفاة أحد الوالدين، فهذا لا يعني بالضرورة أنه ليس حزيناً - فقد يشير صمته إلى شعوره بكره عميق. ولا يمنعك ذلك من مواصلة المناقشة، بل استمر في الاستماع إلى الأطفال والتفاعل معهم حتى لو كانوا هادئين أو صامتين.

١٠

كن منتهباً، فلغة جسد الطفل مهمة. وشاهد كيف يتحرك الطفل ويتفاعل لمعرفة ما إذا كان يشعر بالارتياح أو مضطرباً أو قلقاً وما إلى ذلك.

٩

من الأفضل أن تظهر وجهك. وإذا كنت بحاجة إلى ارتداء معدات وقاية شخصية، مثل القناع، فأحمل معك صورة فوتوغرافية لك لتظهر للطفل، أو اقترح أن تخلع القناع وتظهر وجهك للحظة. اشرح سبب ارتدائك للقناع.

٨

استخدم مستويات وأنماط مناسبة ثقافياً للتواصل البصري. فقد يختلف ذلك بناءً على هويتك الجنسية والهوية الجنسية (والعمر) للطفل أو المراهق الذي تتحدث إليه. وضع في اعتبارك الأعراف الاجتماعية والثقافية المتعلقة بالتواصل البصري. وانتبه إذا كنت ترتدي نظارات واقية، فقد يؤدي ذلك إلى تحريف ما يمكن للناس رؤيته.

٧

إذا كنت بحاجة إلى استخدام دفتر ملاحظات أو شكل من أشكال قائمة الفحص، فقم بشرح سبب ذلك للطفل ومقدم الرعاية.

٦

قد يكون من المريح للطفل أن تقوموا بنشاط معاً أثناء التحدث، مثل اللعب أو الرسم أو الخياطة أو الطهي.

# كيف تؤثر لغة جسدك على التواصل؟

لغة الجسد هي الطريقة التي نتحرك بها أو نضع أجسادنا بشكل واعٍ وغير واعٍ لإظهار ما نفكر فيه ونشعر به، وهي تشمل حركات اليد وتعبيرات الوجه ونبرة الصوت والتواصل البصري والطريقة التي نجلس أو نقف بها. ويقرأ أشخاص آخرون لغة جسدنا ويفهمون من خلالها ما نقوله أو نفكر فيه. كما أن طريقة استخدام لغة الجسد للتواصل وكيفية فهمها تختلف اختلافاً كبيراً من سياق إلى آخر ومن ثقافة إلى أخرى.

## فيما يلي بعض النصائح التي يجب تكيفها مع سياقك

١

اسع لفهم الأعراف الاجتماعية والثقافية حول التواصل، وعدل أسلوبك وفقاً لذلك.

٢

ضع في اعتبارك دائماً ما تنقله لغة جسدك إلى الطفل الذي تتحدث إليه وتستمع إليه. وتذكر أن معدات الوقاية التي تستخدمها قد تحد من قدرة الطفل على رؤية حركات يدك أو تعابير وجهك.

٣

أظهر وضعية توحى بالانفتاح والراحة وقم بالإيماء والابتسام لتوضيح أنك تستمع باهتمام. وقد تكون بحاجة إلى المبالغة في الحركات الإيجابية وتعبيرات الوجه ليتمكن الطفل من رؤيتها رغم وجود القناع ورداء المستشفى والقفازات الذي ترتديها وما إلى ذلك.

٤

ضع نفسك في نفس مستوى الطفل. واجلسا معاً على الأرض أو على كرسي إذا سمحت احتياطات السلامة بذلك.

٥

اجلسا بزاوية أو جنباً إلى جنب حتى تتمكننا من رؤية بعضكما بعضاً. ولا تتجه في اتجاه آخر ولا تنظر وتواجه شخصاً آخر حاضراً، مثل مقدم الرعاية أو المترجم الفوري. ولا تستلق أو تقف أمام طفل أو تعقد ذراعيك، أو تتجه بعيداً، أو تحمل كتاباً أمام وجهك.



# أدوات التواصل مع الأطفال أثناء الفحص والعلاج

قم بدعوة مقدم الرعاية أو الرفيق:

إن وجود شخص معروف وموثوق به يمكن أن يساعد الطفل على الشعور بالراحة.

قم بإعدادهم: قبل أن تذهب إلى الطبيب أو الممرضة أو عيادة التطعيم أو الحجر الصحي أو وحدة العزل، اشرح سبب ذهابك ولماذا يجب عليك إعطاؤهم لقاحاً أو أخذ عينة دم أو دواء. أخبر الأطفال بالأمر وماذا تتوقع عندما تصل إلى هناك. قم بوصف الخطوات المتبعة في أي عملية والمدة التي ستستغرقها، وما إذا كانت ستؤذي وكيف سيكون الشعور بالألم. "ستشعر كأنها لدغة نحلة. ستشعر كما لو أنني قد قرصتك بسرعة وبقوة". أنذرهم قبل أن تلمسهم.

حل المشكلات اطلب حلولاً لأفكارهم واستمع إليها واعمل على تنفيذها. "أعلم أنك لا تحب الدواء، لكن ليس لدينا خيار، ويجب عليك تناوله لتشعر بالتحسن. ماذا يمكننا أن نفعل لجعل ذلك أسهل؟ قد يقترحون تناوله مع ملعقة من السكر، أو أثناء سرد قصة أو مشاهدة التلفاز. فاتفقوا معاً على ما هو ممكن.

كن مرحاً:

حوّل تحدياً، مثل تناول الدواء، إلى لعبة: "حسنًا انظر، إنه صاروخ فضائي! يوجد على متن الطائرة رواد فضاء صغار يريدون قتل الفضائيين الذين يحاولون مهاجمة جسدك. أستطيع أن أرى رواد الفضاء يدخلون جسدك ويقاتلون الفضائيين الذين يجعلونك مريضاً".

استخدم الموسيقى والأغاني: يمكنك أن تغني للطفل أو تجعله يغني لك. يمكنك استخدام جهاز مثل الهاتف لتشغيل الموسيقى المفضلة للطفلة وتشتيت انتباهها. ومع ذلك، أخبرهم بصدق بما سيحدث لهم أثناء تشتيت انتباههم.

أعطهم اختيارات: اسمح للطفل بالاختيار، في حدود المعقول. "هل ترغب في أخذ التطعيم في هذه الذراع أم في الذراع الأخرى؟" بدلاً من ذلك، إذا كان الأطفال مرتبكين، فقد يكون من المفيد أن تقوم أنت أو مقدم الرعاية لهم بتحديد الخيارات لهم. "ما هي اليد التي تكتب بها؟ سأعطيك التطعيم في الذراع الأخرى حتى لا تتأذى عندما يكون عليك أداء واجباتك المدرسية.

أطلعهم أولاً:

اجعل طفلاً أكبر سناً أو شخصاً بالغاً يتبرع بالدم أو يأخذ اللقاح أو يأخذ الدواء أمامه لتقليل خوفه. تصرف بثقة حتى يعرفوا أنهم يستطيعون الوثوق بك.

لو أن: ضع سيناريو خيالياً كأنك: (١) تمر بموقف مشابه لما يكرهه الطفل بشأن إصابته بالفيروس أو أخذ اللقاح أو تلقي العلاج؛ و(٢) تتمنى لو كان الوضع مختلفاً. "سيكون من الأفضل كثيراً لو أن مذاق الدواء مثل الآيس كريم بدلاً من أن يكون مقززاً." "لو أن اللقاحات لا تؤلم ويكون شعورها مثل قبيلات أحد أفراد أسرته عندما تدخل الإبرة".

كافئهم: يمكنك عرض حلوى إذا كان ذلك ممكناً ومناسباً. وعلى الرغم من أن مثل هذه العروض لا ينصح بها دائماً، فإن وجود شيء يتطلع إليه عند مواجهة التطعيم أو تناول الأدوية أو الاضطرار إلى قضاء بعض الوقت بمفرده في الحجر الصحي قد يساعد الطفل على تجاوز الأوقات الصعبة.

الأغراض المفضلة: اسمح للأطفال وشجعهم على الاحتفاظ معهم بالأغراض المفضلة، مثل الدمى والألعاب المحببة والبطانيات، من أجل شعورهم بالراحة.







# كيف يمكنك تكيف عملية التواصل مع الأطفال ذوي الإعاقة؟

قد يعاني الأطفال من إعاقات مختلفة مثلهم مثل البالغين، ومن بين هذه الإعاقات هناك الإعاقات السمعية والكلامية والبصرية ومشاكل الحركة وصعوبات التعلم أو الحالات المزمنة. وقد يكون عليك تكيف طريقة تواصلك مع الأطفال وفقاً لما يلي: (١) نوع إعاقته أو شدتها؛ و(٢) مدة إصابتهم بالإعاقة؛ و(٣) مجموعة مهاراتهم.

• **عند التعامل مع الأطفال ذوي الإعاقات البصرية: صف لهم ما لا يمكنهم رؤيته** واسمح لهم بلمس الأشياء التي تساعدهم على فهم الموقف، مثل قناع واق أو مكان غسل اليدين. وإذا طلبوا الدعم، فأرشدهم إلى مقاعدهم أو عبر المساحة التي تتواجد فيها. ولا تتركهم قبل أن تخبرهم أولاً.

• **عند التعامل مع الأطفال ذوي الإعاقات السمعية: إذا أمكن، فاستخدم لغة الإشارة أو ترجمة لغة الإشارة** إذا كانوا يستخدمونها بأنفسهم. وقد يكونون أيضاً قادرين على قراءة الشفاه. وهناك أفقعة شفافة يمكن استخدامها لهذا الغرض. ضع نفسك تجاههم حتى يتمكنوا من رؤية يديك و/أو فمك بوضوح. وإذا كنت تستعين بمرجع فوري، فتجنب التحدث إلى المترجم، وحافظ على تركيزك وتواصلك مباشرة مع الطفل. وإذا كان الطفل يستطيع السمع جزئياً، فتحدث بجملة قصيرة وقلها بوضوح وبصوت عالٍ. وبدلاً من ذلك، إذا كانوا قادرين على القراءة، فاستخدم طرقاتاً مكتوبة للتواصل (على سبيل المثال، اكتب ملاحظات على الورق أو مرر الهاتف أو الجهاز اللوحي على الأطفال بالتناوب للكتابة عليه). وعقم يديك جيداً مسبقاً وعلى فترات خلال هذه العملية إذا كنت تشارك جهازاً إلكترونياً أو مواد كتابة أخرى.

• **الأطفال ذوو الإعاقات اللغوية: أعط الأولوية لإيجاد مكان هادئ للحديث فيه.** وركز حتى تتمكن من فهم التلعثم أو التشويش في حديث الطفل. وإذا كنت لا تفهم شيئاً يقوله الطفل، فاطلب منه أن يكرر ما يقوله أو يكتبه: لا تتظاهر أنك قد فهمت إذا لم تفهم. وامنح الأطفال الوقت لإنهاء جملهم. ولا تمل إلى افتراض أنك تفهم ما سيقولونه أو تنهي جملهم نيابة عنهم. وطمئنهم أنك سعيد بقضاء الوقت في التحدث معهم ومهتم بما يقولونه.

• **عند التعامل مع الأطفال ذوي الإعاقات الحركية: تحرك لتصل إلى نفس مستوى العين** إذا كان الطفل على كرسي متحرك أو أي جهاز حركي آخر. وإذا لزم الأمر، فارتد معدات الوقاية الشخصية - قناع الوجه والقفازات - وعقم يديك قبل أن تعرض عليهم المساعدة إما (١) وهم على كرسيهم المتحرك أو (٢) عن طريق تقديم الدعم البدني عند المشي.

• **عند التحدث إلى الأطفال المصابين باضطراب فرط الحركة (على سبيل المثال، الأطفال المصابون بالشلل الدماغي): حاول ألا تشتت انتباهك بحركاتهم اللاإرادية.** استخدم لغة معبرة وابتسم وحافظ على التواصل البصري.

• **للتواصل مع الأطفال الذين يعانون من صعوبات التعلم: استخدم لغة بسيطة - تجنب المصطلحات أو الكلمات الطويلة التي قد يصعب فهمها.** كن مستعداً لاقتراح واستخدام أدوات تواصل مختلفة، مثل الرسم أو سرد القصص. استخدم الإيماءات لشرح كلماتك. تأكد من أن ما تقوله مفهوم؛ وتأكد أنك فهمت ما يعنيه الطفل بإعادة الصياغة. اتبع قيادة الطفل.

ابدأ بالتأكد من أن الطفل قادر على التحدث ويشعر بالراحة في بيئته الحالية.  
"هل أنت مرتاح في مكانك؟"  
"هل أنت قادر على التحدث بحرية الآن؟ يمكنك الإجابة بنعم أو لا فقط."  
"أجد صعوبة في سماعك. هل يمكنك الانتقال إلى مكان أهدأ؟"  
• إذا لم يكن الطفل مرتاحاً للتحدث هناك، فاطلب منه اقتراح وقت وترتيب آخر.

اشرح سبب مكالمتك.  
"أنا أتصل للحديث عن [اذكر الموضوع وحالتهم الصحية ووضعهم والعلاج الطبي ونتائج الاختبارات، وما إلى ذلك]."  
هل من المقبول التحدث عن ذلك الآن؟

إذا أصبح الاتصال غير واضح، فقل أنك لا تستطيع سماعهم في جزء من المحادثة.  
لم أستطع سماع صوتك تماماً. هل يمكن أن تعيد ما قلته من فضلك؟

استخدم أصوات التأكيد وعباراته وهم يتحدثون.  
"صحيح ... حسناً."

كرر وأكد ما تسمعه.

اسمح بالتوقف عندما يظل الطفل صامتاً. لا تملأ أي صمت على الفور بصوتك وكلماتك.  
"لا بأس، خذ وقتك. أنا هنا وأستمع عندما تكون مستعداً للتحدث ومشاركة ما تفكر فيه وتشعر به".

إذا بدأ الأطفال في البكاء أو الانزعاج:

- فعل العملية التي أعدتها للتأكد من حصولهم على مساعدة مباشرة.
- ابق على تواصل معهم واستمر في التحدث بطمأنينة حتى يكون معهم شخص ما لتقديم المساعدة ويشعرون بتحسن.

قبل إنهاء المكالمة، قم بتأكيد الخطوات التالية. أخبرهم متى ستتحدث معهم في المرة القادمة. هل هناك أي إجراءات ستتخذها أو ينبغي عليهم اتخاذها بعد المكالمة؟

٥ يجب عليك إبلاغ الوالدين أو مقدمي الرعاية بالخيارات المتاحة للحصول على مزيد من الدعم وإشراكهم في اتخاذ القرار، بما في ذلك الموافقة على الإحالة، إذا لزم الأمر.

٦ قد يكون الوالدان أو مقدمو الرعاية قادرين على تسهيل عملية التواصل. فيمكنهم توفير الراحة والدعم للأطفال والمساعدة في الترجمة أو اختيار الكلمات التي يفهمها الأطفال.

٣ حافظ على التواصل المباشر مع الطفل حتى عند وجود مقدمي الرعاية. وحافظ على التواصل البصري مع الطفل، وليس مقدم الرعاية. واسع للتواصل مع الطفل بشكل مباشر وعدم افتراض مستوى تواصله. فمن المهم اتباع هذا الأمر مع جميع الأطفال بما في ذلك الأطفال الصغار وذوو الإعاقة.

٤ قدم المشورة لمقدمي الرعاية حول كيفية التواصل ومعالجة ودعم الطفل للمضي قدماً.



فيما يلي بعض النصائح حول الاتصال الافتراضي:

استخدم موقعاً هادناً يمكنك من خلاله الاتصال جيداً بالهاتف أو الإنترنت وخصوصية كافية للتحدث عن القضايا الطبية والصحية العقلية وعلاج الحالة.

- اطلب من الطفل أن يؤكد أنه يستطيع سماعك بوضوح.

متى كان ذلك ممكناً، فابحث عن طريقة ليرك الطفل أثناء المحادثة. على سبيل المثال، استخدم تقنية مؤتمرات الفيديو مثل سكايب أو واتس آب أو فيس تايم. في بعض الظروف، قد يتمكن الطفل من رؤيتك على الجانب الآخر من النافذة (إذا كان في العزل أو الحجر الصحي) أثناء التحدث على الهاتف.



## كيف نتواصل مع الأطفال أو المراهقين عبر الهاتف؟

إن تدابير الاحتواء والسيطرة والتخفيف المرتبطة بتفشي الأمراض المعدية قد تستدعي استبدال التواصل المباشر مع الأطفال بتواصل افتراضي عبر الهاتف أو مؤتمرات الفيديو. وتعد هذه الطريقة مناسبة بشكل عام للأطفال الأكبر سناً فقط. ويجب عدم عقد المناقشات عبر الهاتف أو مؤتمرات الفيديو إلا بعد أن تضع نظاماً للدعم المباشر وجهاً لوجه في حالة شعور الطفل بالكرب. وقد يتضمن ذلك مطالبة مقدم رعاية أو أحد أعضاء المجتمع الموثوق به بالذهاب إلى الطفل، أو أن تذهب شخصياً لتراه وجهاً لوجه بينما يتم الالتزام بتدابير التخفيف من انتقال المرض ذات الصلة.

## كيف نشارك الآباء ومقدمي الرعاية؟

١ حاول أن تؤكد مع الأطفال أنهم سعداء بوجود مقدمي الرعاية معهم. راقب لغة جسدك - قد يشير هذا إلى مدى استعدادهم إذا لم يتمكنوا من التعبير عنها بالكلمات. ١

٢ اطلب الحصول على موافقة أو قبول مستنير. يجب أن يشارك الآباء ومقدمو الرعاية في عملية الحصول على الموافقة المستنيرة. قد يعاني الآباء ومقدمو الرعاية من مرض أو كرب أو صدمة تحد من قدرتهم على الموافقة أو القبول. عليك أيضاً مراعاة أن الآباء ومقدمي الرعاية البالغين قد يكون لديهم أيضاً إعاقات. إن الطريقة التي يقدم بها مقدمو الرعاية من البالغين ذوي الإعاقة الموافقة تعتمد على طبيعة إعاقتهم وقدرتهم على تقديم موافقة مستنيرة. اطلب الدعم من أخصائي إعاقة إذا لم تكن متأكداً من كيفية المتابعة في هذا الأمر.

مقدم الرعاية الفوري هو الشخص الذي يعيش معه الطفل ويقدم الرعاية اليومية للطفل. ويتأثر مقدمو الرعاية أيضاً، مثلهم مثل أطفالهم، بتفشي الأمراض المعدية وما يرتبط بها من إجراءات الاحتواء والسيطرة والتخفيف. فقد تؤثر هذه الإجراءات على صحتهم وسبل عيشهم. وقد تزيد الضغوطات الإضافية من فرصة أن يشكل مقدم الرعاية خطراً على الطفل. فعند التواصل مع طفل يتواجد والداه أو مقدم رعايته، ضع في الاعتبار (١) المناهضة والحماية التي يمكن لمقدم الرعاية توفيرها، و(٢) احتمال أن يشكل مقدم الرعاية تهديداً على صحة الطفل.

## المراجع والموارد الرئيسية

بيزي بيز (٢٠٢٠)، ٩ عبارات تساعد الأطفال على التعبير عن المشاعر الكبيرة، متاح على الرابط التالي: <https://www.busybees.edu.phrases-that-help-children-express--٢٨٩-٠٢-٢٠٢٠/au/big-emotions>

اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠٢٠)، المهارات النفسية والاجتماعية الأساسية: دليل للمستجيبين لمرض فيروس كورونا ٢٠١٩ متاح على الرابط التالي:

<https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psycho-social-support-emergency-settings/iasc-guidance-basic-responders-١٩-psycho-social-skills-guide-covid>

المجموعة المرجعية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠٢٠)، بطلتي أنت: قصص قصيرة للأطفال، متاح على الرابط التالي:

<https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psycho-social-support-emergency-settings/my-hero-you-storybook-١٩-children-covid>

المجموعة المرجعية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠٢٠)، أفعال يقوم بها الأبطال: دليل المحادثة من القلب إلى القلب مع الأطفال أثناء القراءة التشاركية للكتيب المصور "طلتي أنت"، متاح على: <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psycho-social-support-emergency-settings/actions-heroes-guide-heart-heart-chats-children-accompany-reading-my-hero-you-how-kids-can-fight>

الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (٢٠٢٠)، الإسعافات الأولية النفسية للأطفال في الاستجابة لتفشي فيروس كورونا ٢٠١٩ متاح على: <https://pscentre.org/?resource=online-additional-module-pfa-for--١٩-pfa-training-for-covid-children&selected=single-resource>

جانيت لانسبيري (يوليو ٢٠١٧)، تدوين صوتي: غير مشوش: مساعدة الأطفال على تناول أدويتهم، متاح على الرابط التالي: <https://www.helping-babies-take-their-/٠٧/٢٠١٧/janetlansbury.com/medicine>

كلير أوكين (٢٠١٣)، إرشادات لمشاركة الأطفال في البرامج الإنسانية، منظمة إنقاذ الطفل، متاح على الرابط التالي: <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/guidelines-childrens-participation-humanitarian-programming>

منظمة إنقاذ الطفل (٢٠٠٠)، التواصل مع الأطفال: مساعدة الأطفال الذين يمرون بحالة كرب، متاح على الرابط التالي:

<https://resourcecentre.savethechildren.net/document/communicating-children-helping-children-distress>



## الحواشي

<sup>٥</sup> يمكن أن يكون مقدم الرعاية المباشر هو الأم أو الأب أو فرداً آخر من العائلة أو حتى من غير الأقارب. فهم يلعبون دوراً مهماً في تعزيز قدرة الأطفال على التعامل مع المواقف العصيبة، لا سيما في الحالات الإنسانية. راجع التحالف من أجل حماية الطفل في العمل الإنساني (٢٠١٩) المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني.

<sup>٦</sup> لا تفترض أن مقدم الرعاية الموجود هو المرتكب لأي عنف. فقد يكون للوالدين ومقدمي الرعاية علاقة سلبية مع الطفل لأسباب لا تتعلق بمخاوف حماية الطفل. وقد يرغب الأطفال في عدم إقلاق مقدمي الرعاية لهم. قد لا يرغبون في التحدث عن العنف أمام مقدمي الرعاية لهم خشية أن يرحبهم ذلك أو يجعلهم غير سعداء.

<sup>١</sup> قُدمت جميع الإرشادات الواردة في هذه الأداة بناءً على النهج الذي تعززه الإسعافات الأولية النفسية. ولا يشترط أن يكون الموظفون الذين يستخدمون هذه الإرشادات متخصصين في مجال الصحة العقلية. ومع ذلك، فمن المفيد أن يشاركوا في جلسة تعلم، مثل الإسعافات الأولية النفسية للأطفال لمدة ١,٥ ساعة، وهي متاحة على الرابط التالي: <https://kayaconnect.org/course/view.php?id=٧٨١>. وراجع أيضاً الإسعافات الأولية النفسية للأطفال أثناء الاستجابة لتفشي حالات مرض فيروس كورونا ٢٠١٩ من الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (٢٠٢٠)، وهي متاحة على الرابط التالي: <https://pscentre.org/?resource=online-additional-module-pfa-for-covid-19-pfa-training-for-children&selected=single-resource>. تأثر محتوى هذه الإرشادات تأثيراً شديداً بكتابات أديل فابر وإلين مازليش وجوانا فابر وجولي كينج. كما أنها تعكس نهج الموارد المتبعة لمعلمي الأطفال على النحو الذي تعززه ماجدة جريب وجانيت لانسبري. <sup>٢</sup> للحصول على معلومات حول علامات الكرب التي أظهرها الأطفال، راجع دليل الإسعافات الأولية النفسية لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (الصفحات ٥٣-٥٥) من المركز المرجعي للدعم النفسي والاجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (٢٠١٨). <sup>٣</sup> لجنة الإنقاذ الدولية واليونيسف (٢٠١٢)، رعاية الأطفال ضحايا الاعتداء الجنسي: إرشادات لمقدمي الخدمات الصحية والنفسية الاجتماعية في البيئات الإنسانية (الصفحات ١١٨-١١٩)، متاحة على الرابط التالي: <https://www.unicef.org/119-118-file/IRC-CSS-Guide/٢٣٥٩١/media.pdf>.

<sup>٤</sup> هناك جزء كبير من محتوى هذا القسم مأخوذ من منظمة إنقاذ الطفل (٢٠١٥)، كيف تتواصل مع الأطفال ذوي الإعاقة؟ دليل لتلاميذ المدارس، متاح على الرابط التالي: [https://resourcecentre.savethechildren.net/pdf/communic-with-children-with-disabilities-for-schoolchildren\\_eng.pdf](https://resourcecentre.savethechildren.net/pdf/communic-with-children-with-disabilities-for-schoolchildren_eng.pdf).

