دليل إرشادي حول «الدعم النفسي الإجتماعي للأولاد المعّرضين للنزاعات المسّلحة وحالات الطوارئ»

ممول من الإتحاد الأوروبي

Restart Center for Rehabilitation of victims of violence and Torture
RESTART CENTER

دليل إرشادي حول «الدعم النفسي الإجتماعي للأولاد المعّرضين للنزاعات المسّلحة وحالات الطوارئ

صادرعن: مركز ريستارت لتأهيل ضحايا العنف والتعذيب
والمدرسة اللبنانية للتدريب الإجتماعي –جامعة القديس يوسف
إعداد: دنيز المرّ
ريما معوض
نهى دكاش
تنسيق: أمل مكرزل دميان

كانون الثاني ٢٠١٢

ضمن مشروع
«دعم الأطفال المتأثرين بالنزاعات المسلّحة في لبنان»
الممول من الإتحاد الأوروبي

إن مضمون هذه الخطة يبقى مسؤولية مركز ريستارت ولا يعبّر عن رأي أو وجهة نظر الإتحاد الأوروبي بأي شكل من الأشكال

ممول من الإتحاد الأوروبي

الفـهـرس

مقدمة

- تبرير المشروع العام للمؤسسة والمشروع التدريبي
- هدف الدليل
- محتوى الدليل وكيفية استخدامه

١ – الفصل الاول: الطوارئ والأزمات

١،١ – المفاهيم المرتبطة بالأزمات والطوارئ

٢،١ – الحقوق والقوانين المرعية الإجراء المرتبطة بهذه الإشكالية

٢– الفصل الثاني: إدارة الطوارئ والأزمات

٣– الفصل الثالث: العاملون والمعنيون في الطوارئ والأزمات:

١٠٣ – أسس العمل وشروط نجاحه

٢٠٣ – المهمات

٣٠٣ – تسيير المعلومات والتواصل

٤– الفصل الرابع: التدخل النفسي الإجتماعي في حالات الطوارئ والأزمات:

١،٤ – المراحل الثلاث الاساسية للمساعدة النفسية– الاجتماعية الأولية

٢،٤ – المقابلات والتواصل

٣،٤ – رعاية الأطفال

٤،٤ – التواصل مع الاطفال

٥،٤ – الالعاب بناء» للفئة العمرية

٥– الفصل الخامس: أخلاقيات وآداب التدخل المهني

خاتمة

المراجع

١- مقدمة

- **تبرير المشروع العام للمؤسسة والمشروع التدريبي**

تعمل مؤسسة ريستارت من خلال برامجها الى المساهمة في تحسين الصحة النفسية–العقلية والأوضاع الإجتماعية لدى الاشخاص عامة والأطفال خاصة المعرضين للعنف والتعذيب والصدمات. في هذا الإطار أتى مشروع « دعم الأطفال المتأثرين بالنزاعات المسلحة في لبنان» الممول من الإتحاد الأوروبي، وبالشراكة مع مؤسسة ريستارت الى العمل على وضع خطة تستهدف بناء قدرات العاملين والتنسيق بين جميع الأطراف العاملة في مجال العون الإجتماعي سواء كانت حكومية أو غير حكومية. يعتبر تدريب العاملين في هذا الواقع إحدى الحاجات الأساسية ليكتسبوا المهارات والقدرات الضرورية لوضع خطة لإدارة الطوارئ والتدخل الاولي. بناء» عليه تم الطلب من المدرسة اللبنانية للتدريب الإجتماعي لتنفيذ هذا التدريب. لقد تم تدريب ٣٠٠ متدخل من عدة قطاعات مترابطة بعضها ببعض ومتكاملة: التربية، الصحة، العمل الإجتماعي...

- **هدف الدليل**

شكل هذا الدليل مجموعة من الإرشادات من أجل بناء قدرات العاملين في حالات الطوارئ في مختلف المحافظات والقطاعات الصحية، النفسية، الإجتماعية، البيئية، الإقتصادية... إن الإستجابة لحالات الطوارئ هي عملية مستمرة ومتعددة الأوجه إذ لا تقتصر فقط على المساعدات المالية والمادية بل تتعداها إلى أمور أكثر جوهرية تمس كرامة الإنسان عامة والطفل خاصة.

لذا توفر مبادئ الحماية والدعم النفسي الإجتماعي الإطار الذي يصون حقوق مختلف فئات المجتمع، ويساهم احترام هذه المبادئ في جعل الإستجابة في حالات الطوارئ متوافقة مع القوانين الدولية وحقوق الإنسان.

- **محتوى الدليل وكيفية استخدامه**

يسلط هذا الدليل الضوء على الخطوط العريضة للدعم النفسي–الاجتماعي للأطفال في حالات الطوارئ والأزمات. كما إنه يحاول توفير المبادئ الأساسية لتأمين الجهوزية المطلوبة من أجل التدخل إن على مستوى الأفراد أو على المستوى المؤسساتي.

بني هذا الدليل على التالي:

١. جمع المعلومات وتبسيطها
٢. ربط المبادئ بالواقع اللبناني

وموزع على جزئيين أساسيين:

الجزء الأول نظري حيث يسلط الضوء على المفاهيم المرتبطة بحالات الطوارئ والتي تم مناقشتها وبحثها خلال التدريب بهدف خلق نموذج نظري يكون مرجع للعاملين خلال التدخل.

أمّا الجزء الثاني، كان عمليا» ووفّر للمتدربين بعض التقنيات والمهارات تيسر التدخل وتساعد على إنجازه بأفضل نتيجة ممكنة

١- الفصل الأول: الطوارئ والأزمات

١،١ المفاهيم المرتبطة بالأزمات والطوارئ

- الصدمة: إن حدوث الأزمة لا يُختصر بالحرب أو النزاعات المسلّحة. إن كارثة مثل حريق، هزة أرضية أوحادث سيارة يصيب عدد كبير من الناس يمكن أن يكون لها آثار مشابهة للإحساس بالخطر وعدم الأمان مثل الأزمة المسّلحة. الصدمة النفسية هي حدث بحياة الفرد يتلخّص بحدّيته وعدم قدرته على الإستجابة المتلائمة؛ فينتابه الإضطراب وتظهر عليه الآثار المرضية الدائمة التي يظهرها في النظام النفسي. تتميّز الصدمة النفسية بفيض الإثارة وذلك نسبةً لقدرة الفرد على التّحمل، التحكّم والبلورة النفسية لهذه الأخيرة.

المراحل الخمس للحداد هي: الصدمة، الرفض، الإحباط، الإنفصال، التقّبل والتأقلم.

- المساعدة النفسية–الاجتماعية الأولية، وفقاً للمجال (٢٠١١) واللجنة الدائمة (٢٠٠٧)، تقتصر على الإسعافات الأولية والدعم الإنساني. هذا النوع من التدخل يساعد الناس على مواجهة هذا الحدث، ويمكنه التقليص من آثار الصدمة النفسية في المرحلة اللاحقة.

يعني ذلك :

- مساعدة الناس للحصول على إحتياجاتهم الأساسية (المستويات الأول والثاني من هرم ماسلو): الغذاء، المياه، المأوى والأمان...
- الإستماع إلى الناس الذين يطلبون الكلام طوعاً.
- مواساة الناس
- مساعدة الناس للحصول على الموارد والخدمات المتوفرة
- مساعدة الناس على الشعور بالأمان، وعدم الشعور بالوحدة وإعادة بناء علاقاتهم الإجتماعية.
- تقديم الدعم المادي والإجتماعي والعاطفي.
- المساعدة على إستعادة قدراتهم لمساعدة أنفسهم والآخرين.
- الحماية من أخطار جديدة

وهو ليس عمل :

- علاجيا أو معاينة نفسية.
- إستخلاص للمعلومات أوسيلا من الكلام.
- أو أن الفرد المتأثر بالأزمة يجد نفسه مضطرا» لتحليل ما مر به و/ أو إعادة إحياء الحدث.
- الإسترادادية هي مسار، وقدرة ونتيجة. هي قدرة إنسانية تجعل الإنسان فاعلا» وقادرا» على تغيير واقعه شرط أن يجد حوله وفي محيطه العناصر التي تسمح بذلك:
- قدرة على تخطي المصاعب
- قدرة على بناء الذات الإيجابية
- قدرة على الإنطلاق من جديد
- مفهوم القيامة فينا

٢،١ الحقوق والقوانين المرعية الاجراء المرتبطة بهذه الاشكالية:

- الحقوق الإنسانية والإتفاقيات الدولية المرتبطة بهذه الإشكالية:

الإتفاقيات الدولية التي ينبغي أن تُستخدم كمرجع في العمل مع الأطفال المتأثرين بالصراعات المسلحة هي:

- إتفاقية حقوق الطفل
- البروتوكول الإختياري لإشراك الأطفال في الصراعات المسلحة، عام ٢٠٠٠
- البروتوكول الإختياري المتعلق ببيع الأطفال والبغاء والإباحية التي تطال الأطفال
- إتفاقية عام ١٩٥١ الخاصة بوضع اللاجئين
- المبادئ التوجيهية المتعلقة بالتهجير الداخلي
- قرارات مجلس الأمن حول الأطفال والصراعات المسلحة
- الإتفاقية الدولية الرقم ١٨٢ لتنظيم العمل
- نظام روما للمحكمة الجنائية الدولية
- إتفاقية جنيف

- الإتفاقية الدولية للأطفال تستند على أربعة مبادئ عامة:

- عدم التمييز (المادة ٢)
- المصلحة الفضلى للطفل (المادة ٣)
- الحق الأصيل للطفل في الحياة والبقاء والنمو (المادة ٦)
- حق الأطفال بالاستماع اليه (المادة ١٢)

أبرزت منظمة غوث الاولاد (Save The Children) المواد الأساسية من الإتفاقية التي تتعلق بحماية الأطفال المتأثرين بالصراعات المسلحة.

- المواد الرئيسية المرتبطة مباشرة بحماية الطفل هي:
- المادة ٩: الإنفصال عن الوالدين
- المادة ١٠: جمع شمل الأسرة
- المادة ١١: نقل الأطفال الى الخارج وعدم عودة للأطفال بصورة غير مشروعة
- المادة ١٦: الحق في المحافظة على خصوصيته ، وشرفه وسمعته
- المادة ١٩: الحماية من كافة أشكال العنف أو الضرر أو الإساءة البدنية أو العقلية، أو الإهمال، وإساءة المعاملة أو الإستغلال
- المادة ٢٠: الرعاية الأسرية البديلة
- المادة ٢١: التبني
- المادة ٢٢: الأطفال اللاجئون
- المادة ٢٣: الأطفال المعوقين عقلياً أو جسديا
- المادة ٢٤: الممارسات الضارة بصحة الطفل
- المادة ٢٥: المراجعة الدورية للتدابير الرعاية البديلة
- المادة ٣٢: الإستغلال الإقتصادي
- المادة ٣٤ : الإساءة والإستغلال الجنسي
- المادة ٣٥: الإختطاف أو البيع أو الإتجار بالأطفال
- المادة ٣٦: أشكال الإستغلال الأخرى
- المادة ٣٧: عدالة الأحداث والحماية من التعذيب، العقوبة القاسية، المعاملة اللاإنسانية والمهينة.
- المادة ٣٨: الحماية من الصراع المسلح
- المادة ٣٩: إعادة التأهيل وإعادة الإدماج الإجتماعي
- المادة ٤٠: الأطفال المخالفون للقانون

المواد المتصلة بشكل غير مباشر بحماية الأطفال هي التالية:

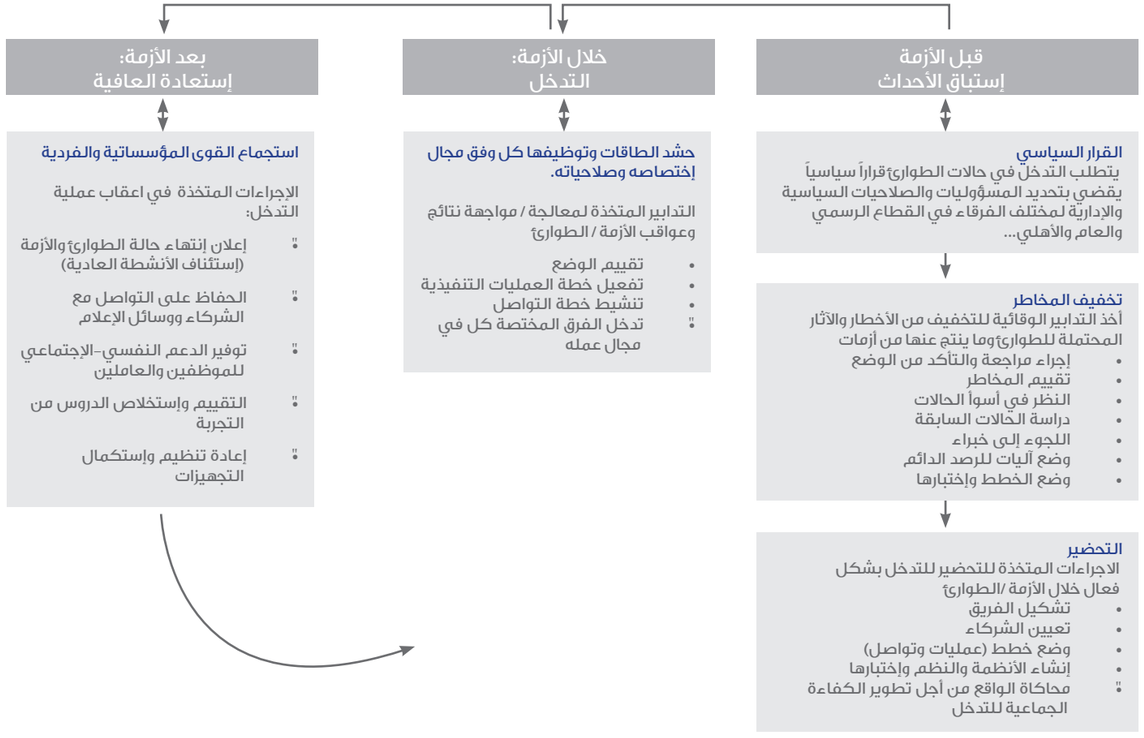
- المادة ٥: دعم الوالدين والأسرة الموسع والمجتمع
- المادة ٧: تسجيل الولادات والحق في اكتساب جنسية
- المادة ١٨: مسؤولية الوالدين
- المادة ٢٦: الأمن والتأمينات الإجتماعية
- المادة ٢٧: الحق في مستوى معيشي ملائم لنموه البدني، والعقلي، والروحي والمعنوي والإجتماعي
- المادتان ٢٨ و٢٩: التعليم والتربية
- المادة ٣١: الحق في مزاولة الألعاب والترفيه
- إتفاقية حقوق الطفل: مرفق ربطا»
- البروتوكول الاختياري الملحق بالاتفاقية (مرفق ربطا»)

٢- الفصل الثاني إدارة الطوارئ والأزمات

٢،١ المفاهيم المرتبطة بالأزمات والطوارئ

ان مسار إدارة الطوارئ والأزمات هو مسار متكامل، مبني على ٣ مراحل مترابطة بعضها ببعض:

- المرحلة الإستباقية (قبل الأزمة): مرحلة التخفيف والتحضير
- مرحلة التدخل (خلال الأزمة)،
- ومرحلة استعادة العافية (بعد الأزمة).



٣- الفصل الثالث: العاملون والمعنيون في الطوارئ والأزمات:

إن التدخل في الطوارئ والأزمات يحتاج إلى قرار سياسي على مستوى المؤسسات الحكومية والعامة والأهلية. كما يتطلب تحضيراً مسبقاً ومنظماً و بناء فريق عمل ذو معالم واضحة تسهل التدخل السريع والفعال والمواجهة خلال الأزمة / الطوارئ.

٣،١ أسس العمل شروط نجاح عملية التدخل:

- من أهم ركائز نجاح هذا العمل وأسس تنظيمه:
- فرق متعددة الإختصاصات تعمل ضمن هيئة ناظمة مشتركة
- قواعد عمل واضحة وملزمة لكافة الأطراف المعنية
- تنظيم الأدوار وتنسيق الجهود
- بناء كفاءة جماعية من خلال التدرب المستمر
- الإجماع على مبادئ وقيم أخلاقية يجب إحترامها من قبل الجميع
- جهوزية الفريق المتعدد الإختصاصات: إن الفريق المتعدد الإختصاصات هو من أسس نجاح العمل. ولكن هنالك عناصر ضرورية لضمان هذا النجاح: التكامل في النشاطات، التنسيق الدائم مع جميع المعنيين (مباشرة وغير مباشرة) والإعلام والتواصل الواضح.
- وضع جميع تجهيزاتها للمرجعيات المختصة والمعنية بتصرف وفي خدمة المصلحة العامة (بشرياً، مادياً، مالياً، آليات، سيارات إسعاف مجهزة لمثل هذه الأزمة، بنك الدم، مأوى، مستشفى ميداني، معدات للإخلاء الجوي، غرف عمليات لمتابعة المستجدات، قدرات لوجستية).
- الإستعداد النفسي على المستوى الفردي والجماعي لضمان إتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة. إن هذا الإستعداد يهون تدخل الفريق لتمكين الناس من تحمل وطأة الضغوط وإعادة بناء حياة كريمة رغم الظروف المعاكسة.

- الحاجة الى قياس مستوى الإسترادادية لدى أعضاء الفريق. ثم يأخذ بعين الاعتبار تنمية وتطوير هذه القدرة عن طريق تأمين الحاجات الأساسية للعمل وتوفير الأجواء الإيجابية.
- لزوم معرفة مستوى الإسترادادية عند الناس، والعمل على تطويرها إذا كانت موجودة، أو إلى خلقها من خلال الأصغاء والتعبير عن الذات والإستيعاب والإحتضان، وتنمية الوعي والإستقلالية والشعور بالهوية الخاصة والخروج من لعب أدوار الضحية والمنقذ والمضطهد واستبدالها بالمساعدة المناسبة والتعاون الداعم والنجاح الواقعي. إن هذا التطور يستكمل بمساعدة الناس على اكتساب نظرة إيجابية للذات وللأحداث.
- فرق مختصة: إنها الجهات المعنية مباشرة بالتدخل كلٌّ وفق إختصاصه في مختلف مراحل تطور الوضع. من أهم الإختصاصات المطلوبة:

– الإغاثة والأمن
– الصحة النفسية – الإجتماعية
– العمل التربوي – الإجتماعي
– التنظيم المجتمعي وإدارة المتطوعين
– الإعلام...

٣،٢ المهمات وتوزيعها

- إن مهمات وأدوار المعنيون والعاملون محددة مسبقاً تبعاً لمستلزمات كل وضع ومنها:
- تحديد أنواع الطوارئ والأزمات التي تندرج تحت مسؤوليتها
- تحديد مجالات التدخل
- التأكد من الصلاحيات القانونية والإدارية المعطاة للمؤسسة

- التأكد من الجهوزية الدائمة للمؤسسة للتدخل: شبكات بشرية/مؤسسية، موارد مادية وعينية، تجهيزات متنوعة،...
- وضع خطة واضحة لمجالات التدخل
- إستباق الحاجات من خلال دراسة تجارب سابقة
- تحديد ميدان المسؤولية لكل جهة
- توضيح المهمات والتحضير المسبق لها
- بناء العلاقة وتأمين نوعيتها
- العمل التنسيقي والجماعي: يتطلب هذا العمل إلتزام فردي وجماعي ومؤسساتي مبني على التفرغ، الإستعداد، التكليف والتفويض. لذا يفترض تشكيل فريق/شبكة/جهاز دائم الصلاحية مفوض رسمياً للتدخل في الطوارئ والأزمات، وذلك وفقاً للمعايير التالية:

قائمة رقم (١)

مقومات نجاح وفعالية اللجان ومجموعات العمل المحلية

١.	الهوية	نوع وتكوين الهيئة: تعيين لجنة هي لجنة متعددة الاختصاص
٢.	الصفة التمثيلية	رسمية/مؤسساتية/أهلية /شاملة...ممثلة لمختلف الشرائح المجتمعية: إناث/ ذكور شباب/مسنين عمال/مزارعين/ تجار/موظفين/ متقاعدين/...
٣.	الشرعية	– تجاه البيئة المحلية – تجاه السلطات المحلية – تجاه الفعاليات والسلطات الرسمية – من خلال: • الصفة التمثيلية لكافة الأعضاء • مهارتها في تشخيص الوضع الراهن • علاقاتها مع السلطات المحلية الرسمية وغير الرسمية • قدرتها على تعبئة مختلف شرائح المجتمع المحلي • فعاليتها في إدارة المهمات والأعمال الموكل إليها تنفيذها
٤.	الدور	– مهام / صلاحيات / مرجعية رسمية
٥.	منهجية وإدارة العمل	التنسيق ودور المنسق: – ضمان المشاركة الدائمة مع كافة المعنيين – ضمان الشفافية والخلقية في التعاطي مع مختلف الفرقاء – ضمان الإعلام والنشر حول النشاط – منهجية العمل والتحرك: ديمقراطية العلاقة ونوع السلطة (أبوية، فوقية، تداولي، إستشارية...) – كيفية وآلية إتخاذ القرار: تداول وإجماع، طرح الموضوع للإستشارة والتصويت بالأكثرية
٦.	شبكات الاتصالات	الداخلية / الخارجية نشر وإعلام / ندوات بيانات دورية –تقارير ووثائق...

قائمة رقم (٢) لائحة إسترشاديه تساعد فريق العمل للتدخل في حالات الطوارئ لمساندة الأفراد والجماعات لإعادة بناء الذات وللنهوض من جدي

عناصر الإسترداية	مفاتيح الإسترداية	العناصر المساهمة في تعزيز الإسترداية
– تأمين الحاجات المادية – تقبل الشخص بصورة جذرية ككائن فريد – خلق شبكة علاقات واسعة – القدرة على اكتشاف معنى للأحداث – تقدير الذات – اكتساب قدرات ومهارات – تطوير روح الدعابة – اكتساب خبرات جديدة	– القدرة على التعبير عن الإنفتاح والمشاعر – الشعور بالمسؤولية وليس الشعور بالذنب – الحكمة والبصيرة – الموضوعية – الشجاعة وليس التهور – عرفان الجميل – الصدق ومعرفة الدوافع – اللغة الإيجابية – السيطرة والتحكم وإدارة التوتر – حب المعرفة والرؤيا المستقبلية	– تقدير الذات والثقة بالنفس – قدرة على تحديد المشاكل والبحث عن الحلول – العائلة، الأصدقاء ، الجيران – علاقات إجتماعية: مؤسسات، جمعيات هيئات، اختيار شركاء أصحاء نفسياً – علاقات مهنية: مرشد، مساعد إجتماعي، محام، طبيب نفسي... – قدرة على أخذ المبادرة والقرارات الحاسمة – قدرة على الخلق والإبداع، مخيلة واسعة – ذكاء عملي – الخلقيات والقيم والمبادئ – روح الدعابة والفكاهة، النظرة الإيجابي – إكتساب مهارات وقدرات جسدية، نفسية وروحية

قائمة رقم (٣) خطوات ثابتة للتدخل: قائمة بالإجراءات الواجب القيام بها كفريق عمل وتلك التي يجب الإمتناع عن فعلها

افعل	لا تفعل
خلق رؤيا وإعطاء معنى لهذا التدخل نميّ وطوّر الاسترداية عن طريق تامين الحاجات الأساسية للعمل خلق شبكة علاقات واسعة ومتينة وفّر الاجواء الايجابية طوّر القدرات والمهارات اكتسب خبرات جديدة عبّر عن المعنى الشخصي الذي يعطيه أعضاء الفريق لعملهم دور القائد هو تفحص مستوى الاسترادية لدى أعضاء الفريق صمم أدوات تقييم تتناسب مع السياق المحلي أن يكون على علم مستمر بالأخبار والموارد الموجودة قم ببناء القدرات المحلية والذاتية وبتعزيز الموارد المتواجدة لدى الجماعات المتأثرة	لا تعمل بعزل عن الآخرين وفكر في طريقة تقاطع عملك مع عملهم لا تفترض أن جميع المتأثرين بحالة الطوارئ يعانون من الصدمة، أو أن الأشخاص الذين يظهرون قوة داخلية ومقاومة لا يحتاجون الى دعم لا تستخدم النموذج الخيري الذي يعامل أفراد المجتمع كأنهم متلقين للخدمة لا تقم بأخذ أو عرض صور تبين معاناة الناس أو تعرضهم للخطر لا تطرح اسئلة مؤلمة دون توفير الدعم الازم لا تحاول فرض الأساليب المستوردة على المجموعات المتأثرة بطريقة تهمش المعتقدات وآليات الدعم المحلية

٣.٣ تسيير المعلومات والتواصل:

ان عملية التواصل وتسيير المعلومات بين المعنيين اساسية ولها تأثير على انجاح التدخل وتلبية احتياجات الناس بطريقة فعالة وناجعة. ان الحالات الطارئة تزعزع القنوات التقليديةللمعلومات والاتصال.، وتعتبر الشائعات وغياب المعلومات الموثوقة والدقيقة من مصادر القلق بين الاشخاص المتأثرين من الحالات الطارئة ويمكنها اشاعة الارتباك وانعدام الامان.

قائمة رقم (٤) قائمة إسترشاديه تسهل عملية إيصال المعلومات:

على مستوى إدارة المعلومات	على مستوى تصنيف المعلومات
– تحديد نوع المعلومة المطلوبة: تنظيمية، تقنية، تحفيزية، إو موجهة للخارج – من يحتاجها؟ الى من تتوجه وأي فئة تطال: أولاد، أمهات، مرجعيات في المجتمع المحلي... – من يوفرها؟ من هو المرجع/المسؤول عن تأمينها: إدارات رسمية، عاملين مباشرين مع الناس، مؤسسات إجتماعية... – متى؟ في اي مرحلة من مراحل العمل: إستباق الأحداث، التدخل، إستعادة العافية – كيف نريدها: خطية، شفهية، مرئية مسموعة... – بأية وسيلة؟ (وسائل إعلام، منشورات، شبكات التواصل الإجتماعي.، لقاءات عامة، لقاءات فردية...) – في اي إطار؟ الإعلام، التوعية، أخذ قرار، ...	– المعلومات العملية التنظيمية: مثل «تعريف المجموعات بجهود الإغاثة وحقوقهم المدنية» – المعلومات التقنية: مثل «وضع المواد في مناطق تسهل على الناس أخذها» أو «التشاور مع القادة المحليين ورجال الدين حول طرق نشر المعلومات غير المكتوبة» – المعلومات التحفيزية: مثل «التحدث مع الناس أثناء توزيع المنشورات عليهم طريقة أكثر فعالية من مجرد وضعها في مكان ما ليأخذها الناس ، إذ إنهم في العادة لا يقرؤونها» – المعلومات للخارج: مثل «طلب الإذن لوضع نسخ من المواد المطبوعة في مؤسسات المجتمعات مثل المساجد، الكنائس، المدارس، المراكز الصحية، ...»

٤- الفصل الرابع : التدخل النفسي الإجتماعي في حالات الطوارئ والأزمات

تحديد الضعفاء أو من هم في حالة حرجة

- قبل أي تدخل من المهم أن يتم تحديد مسبقاً من هم الفئات الضعيفة والأكثر عرضة من غيرها من الفئات، لتخطيط تدخل صائب وبناء
- الأشخاص الذين لديهم إصابات خطيرة وفي حاجة إلى تدخل طبي فوري
- الاشخاص الذين هم في حالة ذهول أو الذين يعانون من أعراض ما بعد الصدمة
- الأشخاص المضطربون او المعرضون للخطر اوالذين يعرضون الآخرين للخطر
- الأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة
- الأطفال الذين فقدوا والديهم
- الأطفال ذوي الإحتياجات الخاصة: التخلف العقلي، التوحد

٤،١ المراحل الثلاث الاساسية للمساعدة النفسية–الإجتماعية الأولية

المرحلة الاولى: التعرّف: جمع المعلومات يتم في فترتين أساسيتين:

١. التحضير:

- الحصول على قاعدة بيانات عن الخدمات المتاحة، مجالات التخصص ووسائل التوجيه.
- الحصول على قائمة بالإحتياجات الأساسية، فضلاً عن قائمة الموارد المحتملة
- الحصول على قاعدة بيانات للأماكن التي يمكن أن تستقبل اللاجئين
- التعرف على الأزمة: ماذا حدث؟ متى وأين وقعت الأزمة؟ عدد الاشخاص المتأثرين بالحدث؟ هل انتهى هذا الحدث؟ ما هي المخاطر المحتملة؟

٢. التدخل الاولي:

- تعقب الأشخاص الذي يحتاجون للمساعدة (حسب الأولوية)
- تحديد الاشخاص/الموارد ضمن السكان المتضررين: الأطباء، رئيس البلدية، ممرضة، مربية أطفال
- تحديد الأشخاص المعرضين للخطر والضعفاء
- تحديد احتمالات الخطر (على السكان وعليك)

المرحلة الثانية: الإستماع

- الذهاب نحو الذين يبدون في محنة
- السؤال عن إحتياجات وإهتمامات الناس
- الإستماع إلى الناس وتهدئتهم
- إتخاذ الوقت الكافي للإستماع إلى الأفراد الذين يطلبون ذلك

المرحلة الثالثة: التوجيه

- مساعدة الناس للحصول على إحتياجاتهم الأساسية
- توجيه الناس الضعفاء الى فريق المتخصصين
- دعم الأهل للإستمرار برعاية ولدهم
- توفير معلومات دقيقة، واضحة وصادقة
- إعادة التواصل بين أفراد العائلة الواحدة وبين الأصدقاء. من المهم أن يجد الناس النسيج الإجتماعي الآمن بالنسبة إليهم
- تكليف مؤسسة مختصة وآمنة بالأولاد دون الأهل

* إن هذه الخطوات الثلاث تمثل حلقة مغلقة طوال مدة الأزمة

إن عملية التدخل النفسي الإجتماعي مبنية ليس فقط على مراحل محددة وموزعة ولكن تواكبها أفعال أخرى تدعمها وتيسر الوصول إلى أهدافها. هذه الأفعال تتوزع على لقاءات فردية أو جماعية، تساعد على بناء الثقة بين العامل والناس وعلى رعاية دائمة ومستمرة للأطفال.
إضافة الى هذه العناصر يعتبر اللعب أساسي لمساعدة الأطفال لتخطي الصدمات والمخاطر التي يواجهونها. ولكن هنا تكمن القدرة على توزيع انواع اللعب تبعاً للفئات العمرية كي تأتي جواباً صحيحاً وواقعياً تدعم الطفل وتساعده على التعبير والتفريغ عن أحاسيسه ومشاعره.

٢،٤ المقابلات والتواصل:

ما يجب القيام به	ما لا يجب القيام به
– البحث عن مكان هادئ للتحدث	– الإفصاح عن قصصهم للآخرين
– ضمان الحد الأقصى من السرية	– التحدث عن الخبرات والصعوبات الشخصية
– الجلوس بالقرب من الشخص مع الإبقاء على مسافة بعد معينة	– طرح الأسئلة المباشرة
– البدء بالتعريف عن النفس: الإسم، العائلة، المنظمة التي تمثلونها بدوركم	– مقاطعة الكلام
– السؤال عن إسمهم ومن أين يأتون	– دفع الناس الى إعطاء مزيد من التفاصيل والتحدث عن المشاعر
– إعطاء إشارات تطمئن الآخر بأنكم تسمعونه: الإيماء، قول «هم».	– دفع الناس الى سرد قصصهم
– تثبيت النظر ولكن ليس أكثر من اللازم	– إفتعال مقابلات فردية
– المحافظة على الصبر والهدوء	– تعميم معاناتهم
– إستخدام لغة واضحة وبسيطة	– إنتقاد والحكم على ردود فعلهم تجاه حالة الطوارئ
– المساعدة على تذكر الأساليب الإيجابية القديمة التي كانت تستخدم لإدارة حالة ضاغطة	– وعد بأشياء لا نستطيع تأمينها
– توفير معلومات دقيقة سهلة على مسمعهم	– التصرّف وكأنك ستحل مشكلة الفرد
– التعاطف مع الحالة التي يعيشونها	– تزويدهم بأرقام الهاتف والعنوان الشخصي

٣،٤ رعاية الأطفال

ما يجب القيام به	ما لا يجب القيام به
– لف الرضيع بملابس أمهأ والبديل لها، في حالة الغياب المطول لها – توزيع الناس وفقاً للإنتماءات والعادات (الجيران ذوي العلاقات الطيبة معا) – إبقاء الأطفال مع الذين يحبونهم (الأسرة أو غيرها). يجب النظر بهذا العامل خلال الأنشطة الترفيهية والألعاب – حماية الأطفال من التعرض لمشاهد مروعة (الدمار، الجرحى...) أو خطابات مزعجة وتُشعر بعدم الامان – إشراك السكان، والمراهقين منهم (١٤–١٨ سنة)، في إدارة الحياة اليومية – اللجوء إلى الأشخاص الأساسيين في المجموعة. المساعدة على إحياء محتمل لدورهم – الحفاظ، قدر المستطاع، على الروتين والعادات اليومية للطفل – تأمين أماكن للعب وللقيام بالأنشطة الترفيهية حيث يستطيع الأطفال الترفيه دون إزعاج الكبار – وضع قواعد غير تقييدية لكن واضحة/توضيح توقعات الكبار منهم – التناوب بين الأنشطة البدنية والأنشطة التي تحفز العقل – توفير ألعاب قوية ومتينة لا تتكسر بسرعة – المحافظة على الألعاب المكسورة – إطلاق العنان للإبداع للطفل – إعتماد لغة واضحة وبسيطة وصادقة تنسجم مع سن الطفل – التأكد من أن وضع غرف النشاطات الخاصة بالأطفال غير خطرة (حسب العمر). يجب أن تكون متاحة للأهل في أي وقت	– الضغط على الطفل بعدد الانشطة الكبير في اليوم الواحد. من المهم وجود وقت فراغ – معاملة الأطفال، بما في ذلك المراهقين كبالغين – كسر رابطة أفكاره – فرض أفكارنا الخاصة – حظر ألعاب ورسومات الحرب أو غيرها من الكوارث – إجبار الطفل على توضيح ما رسم أو إخترع. هو الذي يقرر إذا كان يريد مشاركة الآخرين أفكاره – تفسير الرسومات او الإبداعات

٤،٤ التواصل مع الاطفال: الى جانب ما تم عرضه سابقاً، يجب:

- السؤال عن إسمهم، من اين يأتون، وعن هوية أهلهم
- أن يكون الاتصال بالنظر وجلوس القرفصاء وإذا لزم الأمر لنكون على الإرتفاع نفسه مع الطفل
- الإستماع إلى وجهة نظر ومخاوف الطفل وقلقه
- السماح للطفل بغض النظر عن عمره بأن يبكي و يكون حزينا أو غاضبا
- جعل المحادثات سهلة وغير رسمية.: على سبيل المثال، خلال ألانشطة التحدث عن مركز إهتمامهم
- الإجابة عن أسئلة الأطفال دون تشويه الحقيقة، وفي الوقت نفسه حمايتهم من التفاصيل التي من الممكن ان تكون مروعة بالنسبة اليهم
- طمأنة الأطفال بأن اقربائهم، والمهتمين بهم يسهرون على أمنهم

٥،٤ الألعاب بناءً للفئة العمرية

يعتمد الطفل عدة أساليب للإتصال، لفظية كانتاو غير لفظية مثل الألعاب، الأنشطة الإبداعية والجسدية وذلك استناداً إلى عمره، واهتماماته ومستوى نضجه

لعاب الطفولة (٠ – ٢ سنة):	لعاب السنوات الاولى (سن ٢–٦ سنوات):	اللعب من سن ٦ – ١٢ سنة:	اللعب من سن ١٢–١٨ سنة:
– اللعب بأجزاء الجسم، الأقدام والأيدي – اكتشاف الأشياء حوله – اللعب مع الدببة المحشوة – لعبة الغميضة لتسهيل التواصل مع الاشخاص. – اللعب الروتينية: يكرر نفس اللعبة – ألعاب المرآة حتى ال ١٨ شهراً	– ألعاب «التظاهر». يتظاهر بأنه ملكة، أب، جندي، اوممرضة... – الطلاء والرسم – ألعاب التحكم بالجسد، إلتقاط، إطلاق، شدّ، إنزلاق، جرّ... – اللعب بالمياه – أغاني الأطفال – القصص المصورة	– ألعاب للتنشئة الإجتماعية ألعاب القوانين – الألعاب الرياضية – من الممكن أن يواصل الإهتمام بألعاب السنوات الأولى مثل اللعب المحشوة، الرسم، التظاهر...	– الألعاب البدنية والفكرية – الألعاب التنافسية – في هذا العمر يريدون أن ينتموا إلى مجموعة، أن يتحملوا المسؤولية ويعيّنوا بأنفسهم قواعد الألعاب. – إنهم بحاجة لأن يشعروا بالإفادة وأن لهم مكانتهم في عالم الكبار ولديهم القدرة على الإهتمام بالأصغر سناً

٥- الفصل الخامس: أخلاقيات وآداب التدخل المهني

- معرفة والإلتزام بإتفاقية حقوق الطفل من قبل جميع العاملين مع الأطفال
- التوضيح للمستفيدين (الأطفال والبالغين)، ومنذ الإتصال الأول، لدوره، ولصلاحياته ولحدود قدرته
- الحصول على موافقة الوالدين للعمل مع الأطفال. في حال الرفض، يجب الشرح لهم بأنهم في حال غيروا رأيهم، يحتفظ الطفل بحقه في المشاركة في الأنشطة.
- مساعدة الوالدين أو الأوصياء على إتخاذ القرار المتعلق بطفلهم؛ لا يأخذ المتدخل أي قرار مكانهما
- الحرص على إحترام ثقافة ودين وعادات الأهل في أي تدخل
- الإعلان عن وفاة أحد الوالدين أو أي معلومات رئيسية هي من مسؤولية الأهل أو الأوصياء عليهم؛ وفي حالة غياب هؤلاء، من المفضّل إعطاء المعلومات من قبل شخص موثوق به من قبل الطفل به لكي يشعر بالأمان
- توكيل مرجعية متخصصة بحماية الأطفال ومعترف بها من قبل الدولة؛ كل طفل لا يرافقه أهله إذا كان من الصعب الوصول إليهم، قد يعهد به إلى أي عضو من الأسرة الموسّعة
- تجنب الإتصال الجسدي بين المتدخل والطفل خصوصا خلال السنوات الصغيرة
- تجنب إعطاء وعود يصعب الإلتزام بها
- إبقاء الغرف التي يمكن للأطفال الوصول إليها مفتوحة وينبغي ان لا يكون لها أي مفتاح داخلي
- الطفل الذي يجب أن ينقل من مكان إلى آخر في غياب والديه، يجب أن يرافقه ثلاثة بالغين لتجنب خطر الإعتداء أو أي سوء معاملة او إستغلال
- لا يجب وتحت أي ظرف إنتقاد الأهل بحضور الطفل
- المحافظة على الصبر والتسامح والهدوء
- "الاعتناء بنفسك» شرطاً ضرورياً من أجل الإستمرار في توفير الرعاية للآخرين. يعود للمتدخل معرفة الوقت المناسب للإنسحاب من ميدان العمل
- عدم الإستفادة الشخصية من العمل كمتدخل
- توفيرالمعلومات الدقيقة. فمن الأفضل القول أننا لا نملك المعلومات، من إعطاء معلومات كاذبة أو خاطئة
- إحترام إرادة الناس في سرد قصتهم أم لا. لا يجب التطفل أو طرح أسئلة مباشرة أو القيام بالتحقيق
- عدم التحدث خارج الإطار المهني، عن قصص من إلتقينا بهم
- حماية الأطفال من إستغلال وسائل الإعلام
- معرفة كيفية العمل ضمن الفريق وتفويض المسؤولية الى فريق متخصص عند الضرورة

الخاتمة:

إن العمل خلال الطوارئ عامة والنزاع المسلح خاصة يعتبر مهمة صعبة ودقيقة مما دعا الى تطوير دليل يمكن إستخدامه كقائمة تحقق عند التخطيط للبرامج والإستجابة لحالات الطوارئ والنزاعات المسلحة .

لا يشمل هذا الدليل جميع النقاط المهمة ولا يمكن اعتباره المرجع الوحيد ولكن يلقي الضوء على المبادئ الأساسية للتدخل وللتخفيف من تفاقم اثأر الأزمات على الناس عامة وعلى الأطفال خاصة.

لائحة المراجع:

1- **BARJOU Bruno**, (1995). Communiquez avec aisance. ESF editions.2ème édition.

2- **BELLENGER Lionel.** (2004).Piloter une équipe projet.Des outils pour anticiper l'action et le futur. ESF Éditeur, Paris.

3- **"Child protection in emergencies:** principles, priorities and practices", 2007

4 - **DEVILLARD Olivier.** (2001).La dynamique des équipes.Les éditions d'organisation. Paris. 2ème édition.

5 - **FORTIN P., PARENT P.-P. (dir)** (2004).Le souci éthique dans les pratiques professionnelles : guide de formation.L'Harmattan, Paris.

6 - **HENRIET B., BONEU F. (1995).**Audit de la communication interne. Les éditions d'organisation, Paris.

7- **Houballah Adnan**, « Destin du traumatisme », hachette Paris 1998. P.189

8- **VINCENT Gilbert (dir.),**(2002) Responsabilités professionnelles et déontologie : les limites éthiques de l'efficacité. L'Harmattan, France.

8- **Vachon Bernard:** (1993) " le développement local: théories et pratiques », Québec- Canada, Edition Gaëtan Morin 331 pages

10 - **World health organization, world vision International & war trauma foundation** "psychological first aid: guide for field workers", Page 16

Restart Center for Rehabilitation of Victims of Violence and Torture

Sabalbal & Weli Bldg., Residence 5, 2nd floor,
Damm & Farez Street, Tripoli, Lebanon
Tel/Fax: +961 6 410 577
Hotline: +961 76 944 114

Ghattas Bldg., 2nd floor,
Badaro main street, Lebanon
Tel/Fax: +961 1 385 358
Hotline: +961 76 70 80 83

مركز ريستارت لتأهيل
ضحايا العنف والتعذيب

بناء سبلبل والولي، برج الربيع ٥، طابق ٢
شارع الضم والفرز، طرابلس، لبنان
هاتف/فاكس: ٠٦-٤١٠٥٧٧+٩٦١
خط ساخن: ٧٦-٩٤٤١١٤+٩٦١

بناء غطاس، طابق ٢، فوق بنك عودة،
الشارع الرئيسي، بدارو، لبنان
هاتف/فاكس: ٠١-٣٨٥٣٥٣+٩٦١
خط ساخن: ٧٦-٧٠٨٠٨٣+٩٦١

www.restartcenter.com
E-mail: info@restartcenter.com