

نشر المواد التربوية النفسية حول المعاناة النفسية للآباء والأطفال

تعليمات لموظفي الخط الأول

العمل في الاستقبال



نبذة عن التعليمات

كيف وُضعت هذه التعليمات؟

تُكمل هذه الوثيقة مجموعة كتيبات الجيب المذكورة أعلاه، وقد وُضعت بدعم من خبراء من بلجيكا وألمانيا واليونان وهولندا والسويد. تم اختبار كتيبات الجيب مع المتقدمين للحصول على الحماية الدولية والوسطاء واللاجئين الذين يعيشون بشكل رئيسي في اليونان وهولندا. أثناء الاختبار، أشار المستخدمون إلى حاجتهم إلى تعليمات لدعم نشر كتيبات الجيب.

من يجب أن يستخدم هذه التعليمات؟

في حين أن كتيبات الجيب يمكن أن يستخدمها كل من الوالدين والأطفال ومقدمي الطلبات الأطفال غير المعالين مباشرة لدعم أفراد عائلتهم وأقرانهم، فإن هذه التعليمات تستهدف **الموظفين**. وهي تهدف إلى دعم موظفي الخط الأول الذين يعملون في الاستقبال مثل الأخصائيين الاجتماعيين وخبراء حماية الطفل وموظفي الصحة العقلية وأيضًا المعلمين، وما إلى ذلك عند التعامل مع المتقدمين في اجتماعات فردية أو جماعية. وفي الحالات التي يطبق فيها نهج مجتمعي، يمكن **للقيادة المجتمعيين** أيضًا استخدام التعليمات لنشر الوعي بالمواضيع التي تغطيها كتيبات الجيب.

ما علاقة هذه التعليمات بأدوات EUAA الأخرى؟

هذه الوثيقة ومجموعة أدوات المساعدة الذاتية التي تشير إليها هي جزء من جهود EUAA لتطوير المعرفة ونشر الوعي حول موضوع **الصحة العقلية والرفاهية** للمتقدمين للحصول على الحماية الدولية. تتوفر المزيد من المعلومات على صفحة **الفئات المعرضة في موقع EUAA**.

كما يتم نشر كتيبات الجيب وهذه التعليمات في منصة **Let's Speak Asylum** EUAA التي تركز بشكل خاص على **توفير المعلومات** للمتقدمين للحصول على الحماية الدولية.

في حالة كانت لديك أسئلة أو كنت تحتاج إلى توضيح أو ملاحظات أخرى حول مجموعة أدوات المساعدة الذاتية ونشرها، يرجى التواصل مع vulnerablegroups@euaa.europa.eu

ما الذي تركز عليه هذه التعليمات؟

ترفق التعليمات مع مجموعة من أدوات المساعدة الذاتية التي وضعتها وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء (EUAA) كجزء من حزمة إرشادات حول **الصحة العقلية والرفاهية للمتقدمين للحصول على الحماية الدولية**. يمكن للمتقدمين للحصول على الحماية الدولية استخدام أدوات المساعدة الذاتية بشكل مستقل، شريطة أن يكونوا متعلمين ولا يريدون أو يحتاجون إلى إرشادات من الموظفين العاملين في المكان الذي يعيشون فيه.

هذه التعليمات تشير إلى كتيبات الجيب التالية:

- **كيف يمكنني دعم طفلي خلال الأوقات الصعبة؟**
- أداة مساعدة ذاتية للوالدين
- **كيف أتعامل مع المواقف التي يشعر فيها والدي بالحزن أو القلق أو الغضب؟**
- أداة مساعدة ذاتية للأطفال
- **كيف أتعامل مع المواقف التي يكون فيها صديقي أو أخي حزينًا أو غاضبًا أو يفعل أشياء خطيرة؟**
- أداة مساعدة ذاتية لدعم الأقران

لماذا تم وضع هذه التعليمات؟

تدعم هذه التعليمات موظفي الخط الأول الذين يعملون في الاستقبال لنشر الوعي بين الوالدين والأطفال والشباب المتقدمين حول كيفية دعم أفراد العائلة والأقران خلال الأوقات الصعبة، بما في ذلك عند ارتفاع معدل المعاناة النفسية وتراكم الصدمة المحتملة.

المحتويات

9 < اعتبارات هامة وضمانات أساسية أخرى

4 < الوقت والإعداد والمحتوى

3 < الغرض من كتيبات الجيب < التيسير

كيفية استخدام هذه التعليمات

يمكن أن يعمل المحتوى والتذكيرات والنصائح المذكورة في كتيبات الجيب كمحفزات للتحدث عن مشكلة محددة في جلسات فردية أو جماعية. وتقدم هذه التعليمات بعض الإرشادات الأساسية حول كيفية استخدام أدلة الجيب

تغطي كتيبات الجيب الثلاثة موضوع المعاناة النفسية، بما في ذلك المعاناة التي يمر به الشخص بعد التعرض لحادث يسبب صدمة، من منظور ثلاث مجموعات مستهدفة مختلفة: وهم الوالدين والأطفال والأشقاء/الأقران.

يمكن لموظفي الخط الأول استخدام كتيبات الجيب وهذه التعليمات لتنظيم جلسات فردية أو جماعية مع مجتمع مقدمي الطلبات حول الموضوعات التالية:

• الأبوة؛

• المعاناة النفسية أو الصدمة؛

• كيفية الحد من خطر التكيف السلبي خلال الأوقات عالية الصعوبة (على سبيل المثال، عند الوصول)؛

• كيفية معرفة عندما لا يتمتع الشخص بصحة عاطفية جيدة (على سبيل المثال، علامات الاكتئاب)؛

• كيفية الحفاظ على السلامة عندما يظهر شخص ما سلوكاً صعباً (على سبيل المثال، يبدأ في شرب الكحول).

الغرض من كتيبات الجيب

- تهدف كتيبات الجيب الثلاثة إلى دعم الوالدين والأطفال والأقران الذين وصلوا إلى أوروبا ووجدوا أن سلوك أفراد عائلاتهم أو أصدقائهم قد تغير بشكل كبير. ويمكن أن يظهر هذا التغير بطرق مختلفة وقد يكون بعض الأشخاص أكثر تأثراً من غيرهم. توفر الأدوات نصائح وتذكيرات أساسية حول كيفية دعم هؤلاء الأشخاص للشعور بتحسن، وتشير إلى الأوقات التي تكون فيها حاجة لطلب الدعم من الموظفين المحترفين.

تحاول الأدوات تعزيز الوعي الأساسي بالصحة العقلية والإجابة عن أسئلة مثل: "كيف يمكنني ملاحظة ما إذا كان شخص قريب مني يعاني ضيقاً نفسياً؟". كما تهدف إلى تعزيز **الفاعلية والمرونة الذاتية والجماعية للمعنيين.**

تعمل هذه أدوات بوصفها أدوات للمساعدة الذاتية مصممة ليستخدمها مقدمو الطلب بأنفسهم. إلا أنه قد تكون هناك حالات يشعر فيها مقدمو الطلب براحة أكبر للاطلاع على المحتوى مع الآخرين. لذلك، يمكن أيضاً مناقشتها في جلسات فردية أو جماعية ييسرها موظف محترف.

كما تسترعي الأدوات الانتباه إلى الاعتبارات ذات الصلة **بالحماية وعدم الإضرار**، لاسيما عندما يتعلق الأمر بالأطفال. والهدف المنشود هو التأكد من أن الأطفال قادرين على حماية أنفسهم قبل محاولة دعم الآخرين الذين قد يضعونهم في وضع يحتمل أن يكون خطيراً أو عنيفاً أو يسوده التعسف.

التيسير

الميسرون والترجمة الشفوية في الجلسات الجماعية

عندما تُستخدم كتيبات الجيب **لإذكاء الوعي** في إطار **اجتماعات المجموعة**، يجب ألا يتجاوز عدد المجموعة 10-15 **متقدماً لكي** يتسنى إجراء مناقشات مثمرة.

ويوصى بوجود **ميسر رئيسي واحد** يوجه المناقشة و**ميسر مشارك** يبقى أكثر في الخلفية ويدوّن الملاحظات. يتولى الميسر المشارك أيضاً مسؤولية مراقبة ديناميكيات المجموعة (على سبيل المثال، إذا نشأ توتر أو نشبت انفعالات أخرى بين بعض المتقدمين فيما يتعلق بموضوع معين)، وتدوين أي ملاحظات وإخطار الميسر بشأنها عند الحاجة.

إذا كانت هناك حاجة إلى **مترجم فوري**، يجب أن تكون المجموعة أصغر وألا تتجاوز 4-6 **متقدمين**. نظراً لما تستغرقه عملية الترجمة من وقت ثمين، وإذا كان عدد الأشخاص الذين يحتاجون إلى الترجمة الشفوية أكثر من 6-4، ثمة احتمال أن الوقت المخصص للمناقشة قد لا يكون كافياً.

وبالنسبة للمجموعات الأصغر التي يدعمها مترجم شفوي، قد لا تكون هناك حاجة إلى ميسر مشارك. والأمر متروك للميسر لتحديد من هو مطلوب لدعم العملية مع كل مجموعة من مقدمي الطلبات. كقاعدة ذهبية، تأكد من عدم تجاوز أعداد كل من الميسر، والميسر المشارك، والمترجمين عدد المشاركين الفعليين.

التي قد تؤدي فيها النهج المختلفة في التربية إلى شجارات يمكن أن تؤدي إلى تفاقم الوضع في المنزل وتعريض رفاة الطفل للخطر.

تُشكل **اجتماعات المجموعة نموذجًا مفيدًا** للجمع بين المتقدمين إلى جانب عدم تبادل التحديات التي يواجهونها فحسب، بل أيضا الآمال، والمعلومات ذات الصلة أو ببساطة قضاء وقت سعيد والتحرر من روتين الحياة اليومية في مركز الاستقبال. وتتمثل الفائدة من وجود ميسر يقود مثل هذه الاجتماعات في توفير الحماية للمشاركين: على سبيل المثال، عندما يناقش الفريق موضوعًا صعبًا ويحتاج موظفو الخط الأول إلى التدخل. كما توفر اجتماعات المجموعة فرصة للميسرين لتحديد المشاركين المعرضين للتهديدات متعددة الطبقات التي قد تحتاج للمتابعة.

اجتماعات المجموعة هي فرصة جيدة للمناقشة المشتركة حول مواضيع محددة وإدراك أن الشخص "ليس وحيدًا". فهي تمنح المتقدمين منصة لمشاركة معارفهم والتعلم من بعضهم البعض. وقد يكون ذلك مُشجعًا على العديد من الأصعدة. كما أن مثل هذه الاجتماعات قد تفضي أيضًا إلى تكوين صداقات وعلاقات جديدة مع المتقدمين الآخرين وهو ما سيؤدي إلى تشكيل شبكات دعم اجتماعي.

وبينما تعتبر الجلسات الجماعية هي الشكل الأفضل، من المهم الحرص في بداية كل جلسة جماعية على موافقة المشاركين على **قواعد المجموعة الخاصة** بهم. وستوضع القواعد مرة واحدة وتطبق في أي وقت من أوقات تجمعات المجموعة (سواء مرة واحدة فقط أو للمزيد من الجلسات الجماعية).

يجب أن يستعد المترجمون للمهمة من خلال قراءة كتيبات الجيب مسبقًا، للتأكد من أن المحتوى واضح لهم وللإلمام بالمفردات الصحيحة. من الضروري تذكير المترجم بأهمية ترجمة ما يقال حرفيًا، دون أي تحيز.

يجب أن يتحلّى الميسرون بالمهارات اللازمة لزيادة مستوى الوعي ضمن إطار المجموعات. عندما يشارك مقدمو الطلبات من الأطفال، يجب أن يكون لدى الميسرين أيضًا فهمًا سليمًا لتدابير صون الطفل وحمايته.

الوقت والإعداد والمحتوى



يجب جدولة اجتماعات المجموعة والاجتماعات الفردية وجهاً لوجه في وقت يمكن فيه للمشاركين الانضمام دون مشكلات أو تشتيت (على سبيل المثال، بعد الدوام/المدرسة أو عندما يكون الأطفال في المدرسة بالنسبة لأولياء الأمور). ينبغي ألا تتجاوز **مدة كل جلسة** ١,٥ ساعة. حيث إنه بعد هذه المدة يقل مدى الانتباه وقد ينشغل المشاركون بالأنشطة الأخرى.



ينبغي المناقشة حول اختيار مكان الاجتماعات فيما بين المشاركين. فينبغي أن يكون الموقع آمنًا، ويمكن الوصول إليه بسهولة بما في ذلك للأشخاص الذين يعانون إعاقات جسدية، مع مراعاة الخصوصية. يمكن للمشاركين والميسرين الجلوس على الكراسي بشكل دائري لضمان أن جميع الأشخاص قادرون على رؤية وسماع بعضهم البعض بسهولة. عندما تضم المجموعة أولياء الأمور والأطفال الصغار، فإن الجلوس على الأرض على سجادة (إذا كان ذلك مناسبًا من الناحية الثقافية) يمكن أن يكون بديلًا مفيدًا حتى يتمكن الأطفال من الزحف واللعب بالقرب من أولياء أمرهم دون تعطيل الجلسة.

تشكيل المجموعة واجتماعات المجموعة



عند تشكيل **المجموعة**، ينبغي على الميسرين أخذ بعض العوامل بعين الاعتبار مثل اللغات المنطوقة، والجنس، والعمر، وكذلك الخلفية الثقافية والدينية للمشاركين. عند تنظيم اجتماعات لأولياء الأمور، يجب أيضًا تقييم ما إذا كان ينبغي على كل منهما الانضمام إلى نفس الجلسة، أو إذا كان من الأفضل فصلهما. والهدف من ذلك هو تجنب الحالات

المحتوى

تقدم كتب الجيب العلامات الأساسية وبعض ردود الفعل الشائعة التي يمكن أن تلاحظ عند احتمالية معاناة الطفل، أو المراهق، أو الأخ، أو ولي الأمر من الضيق. والمواضيع المذكورة في هذه الأدوات تغطي مجموعة من المواقف المحتملة للضيق، بالإضافة إلى بعض النصائح والتذكيرات بشأن كيفية الاستجابة. لن يهتم جميع المشاركين بجميع المواضيع بنفس القدر، ويعتبر المحتوى المغطى محتوى غير شامل. لذا نشجع الميسرين على دعوة المشاركين لذكر أمثلتهم الخاصة واقتراحاتهم بخصوص ما يمكن أن يكون مفيداً لهم من عدمه.

بشكل عام، ينبغي أن تغطي المناقشة الجماعية المحتوى الذي يكون مفيداً للمشاركين. ومن ثم، سيكون بيد المشاركين عملية الاختيار والإرشاد وإلى حد ما توجيهه بشأن الموضوعات التي ستغطيها الجلسة.

تهدف الجلسات إلى تزويد المشاركين بالأدوات اللازمة لدعم أفراد أسرهم وأصدقائهم ومساعدتهم على التحسن. فيما يتعلق بالأطفال، فإن الرسالة الرئيسية المطلوب توجيهها هي أن الأطفال بحاجة إلى أن يتم إعطاء الأولوية إلى سلامتهم.

كيفية مشاركة المحتوى

اعتماداً على تكوين المجموعة واحتياجات المشاركين، يمكنك مشاركة محتوى كتيبات الجيب بطرق مختلفة. ويمكنك العثور على الخيارات المتاحة فيما يلي.

- توفير نسخة مطبوعة من الأداة لكل مشارك بالمجموعة لقراءتها مع بعضهم البعض.
- إذا أمكن، عرض المحتوى بالإسقاط على الحائط وقراءته سويًا بصوت عالٍ وبلغة المشاركين (استخدم النسخة المترجمة، واطلب مساعدة مترجم فوري إذا لزم الأمر). و بصفتك ميسراً، ستحتاج إلى الرجوع إلى النسخة المتوفرة بلغة دولتك العضو.
- تحديد عدد من الصفحات مسبقاً، وطباعتها كملصقات ووضعها على حدران غرفة الاجتماع. ويمكن للمشاركين أن يتحولوا داخل الغرفة لمشاهدة الملصقات وإجراء مناقشات في مجموعات أصغر/مجموعات ثنائية حول ما يرونه ويقرؤونه ويفهمونه من الملصقات، وكذلك أي نقاط إضافية يرغبون في إضافتها، ثم تستمر المناقشة في المجموعة الأكبر.
- طباعة الإشارات والتذكيرات والنصائح على بطاقات استذكار ووضعها مقلوبة في منتصف مجموعة من المشاركين. ويختار المشاركون البطاقات، ويقرؤونها بصوت عالٍ (أو يقرأها الميسر/المترجم)، ويتأملون فيها ويناقشونها في المجموعة.

مثال على قواعد المجموعة

- ✓ احترام بعضنا البعض.
- ✓ السماح للجميع بالحديث مع كفالة الحرية للمشاركين بالاستماع فقط.
- ✓ ليست هناك آراء خطأ، أو صحيحة، أو أكثر أهمية. [الاستثناء الوحيد هو الدفاع عن العقوبات البدنية. في هذه الحالة، يجب أن يتدخل الميسر ويشرح، بطريقة حساسة، أنه لا يوجد أي شكل من أشكال العنف مقبول إطلاقاً.]
- ✓ يمكن للجميع التعبير عن أفكارهم بحرية.
- ✓ لا يمكن للمشاركين الانضمام للجلسات والخروج منها حسب الرغبة.
- ✓ غير مسموح بالمكالمات الهاتفية أثناء الاجتماع.
- ✓ تُضبط الهواتف على الوضع الصامت.
- ✓ السرية: لا ضير من مشاركة المواضيع العامة المغطاة في كتيبات الجيب هذه مع أفراد المجتمع الآخرين. ولكن يجب إبقاء الأمور الشخصية التي شاركها المشاركون سراً داخل المجموعة.
- ✓ يجب أن تكون اجتماعات المجموعة مساحة آمنة لمشاركة الأفكار والمخاوف.

انعدام السرية المحتمل هو تقييد لاجتماعات المجموعة. قد "ينسى" المشاركون قواعد المجموعة، بما في ذلك مبدأ السرية. ولذا، يجب على الميسرين تذكير أعضاء المجموعة بعدم مشاركة التجارب الشخصية الخاصة لأن اجتماعات المجموعة ليست جلسة استشارة. ويمكن التعامل مع المواضيع الهامة/الشخصية للغاية مع الميسرين بعد الاجتماع. وبينما ينبغي أن تعتبر اجتماعات المجموعة "مساحة آمنة" للتعلم والمشاركة، لا يمكن ضمان عدم الكشف عن المعلومات التي تمت مناقشتها لأعضاء المجتمع الآخرين، وينطوي ذلك على بعض المخاطر.

وفي بعض الحالات، قد يكون من المفيد عقد جلسات عائلية خاصة تجمع بين ولي الأمر والطفل المتأثر بضييق عاطفي وتناول الطرق العديدة للتكيف. في هذه الحالة، يجب أن يظلم الأخصائي الاجتماعي أو أخصائي الصحة العقلية بدوره في تيسير تلك الجلسة. ويجب تنفيذ مثل تلك الجلسات على مراحل، قد تبدأ بالجلسات الفردية ثم تشمل المشاركين سويًا، وذلك بناءً على السياق وعلى التحديات التي تتم مواجهتها.

- تجميع المحتوى وتغطية محالين أو ثلاثة محلات بكل جلسة؛
- تغطية الأداة بأكملها دفعة واحدة (يقراً الميسر كتيب الحيب مع المشاركين ولا يحيب إلا عن الأسئلة التي يطرحها المشاركون).

يمكنك اختيار أي من الخيارات المذكورة أعلاه اعتماداً على ديناميكيات المجموعة وفهمها، واحتياجات المشاركين.

ملاحظة للميسر

ستجد في القسم التالي اقتراحات حول كيفية تيسير اجتماعات المجموعة والتفاعل مع مقدمي الطلبات عند مناقشة كل كتيب من كتيبات الحيب.

كيفية مناقشة المحتوى مع



المشاركين

ولإجراء مناقشة مثمرة، من المهم ضمان إبراز الفوارق من حيث العمر والجنس والثقافة. يمكن مناقشة الاقتراحات الإضافية حول كيفية إدراك أولياء الأمور والأطفال عادة أن شخصاً ما ليس على ما يرام، وكيف يتصرفون في هذه الحالة ومن هو الشخص الذي يمكنهم اللجوء إليه حينها خلال جلسات المتابعة (الفردية أو الجماعية). ولضمان اتباع نهج براعي العمر والثقافة والاعتبارات الجنسية، يُنصح بتجميع الاقتراحات على أساس مكان المنشأ والجنس والخلفية الدينية والعمر لمقدمي الطلبات.

إذا لم يبد المشاركون تفضيلهم لأي من المجالات المطلوب تغطيتها في كتيبات الحيب، يمكنك المتابعة على أي نحو مما يلي:

- المتابعة حسب العلامات وردود الفعل والنصائح، ثم تغطية محال واحد بكل جلسة؛

تيسير إجراء اجتماع مع أولياء الأمور لمناقشة سلوكيات أطفالهم الصغار/المراهقين ورفاهيتهم

كيف يمكنني دعم طفلي خلال الأوقات الصعبة؟

- هل هناك أي آليات دعم موجودة في المكان الذي تعيش فيه الآن يمكن أن تكون مفيدة؟

بصفتك ميسراً، لاحظ ما إذا كان يمكن لأعضاء المجموعة ذكر أي خدمات دعم رسمية (مثل الأخصائيين الاجتماعيين وطاقم التمريض) متاحة في المركز وقد تكون مفيدة لجميع أعضاء المجموعة أم لا. يمكنك أيضاً التحقق من توافر الدعم غير الرسمي، على سبيل المثال كبار السن الذين يلتقون بالشباب ويساعدون أولياء الأمور على تنفيذ مهام الأبوة والأمومة، والقادة الدينيين، وأعضاء المجتمع الآخرين، وما إلى ذلك.

تمرين البدء

حاول أن تبدأ بتمرين صغير واسأل المشاركين عن هواياتهم وطعامهم المفضل. واختتم بسؤال عن مكان نشأتهم. وشارك المشاركون هذه المعلومات بإيجاز. يمكن تنظيم هذا التمرين بطريقة مرحية، كما ينبغي ألا يستغرق أكثر من 10 دقائق. ومن شأن طرح سؤال الختام "أين نشأت؟" أن يساعد الميسر على المضي قدماً في المناقشة.

يشير الميسر إلى البلاد والمناطق والمدن المختلفة التي نشأ المشاركون فيها، ويشير كذلك إلى أن هذا الاختلاف قد يؤدي إلى تباين في كيفية ملاحظتنا أن شخصاً ما ليس على ما يرام وما يمكننا القيام به لدعمه. ويطرح الميسر الأسئلة التالية:

- أين نشأت؟ وكيف يمكن لأحد الأشخاص عندك أن يدرك وجود فرد آخر في أسرته ليس على ما يرام؟
- ماذا يفعل أولياء الأمور عادة عندما يرون أطفالهم قلقين؟
- ماذا يفعل أولياء الأمور عادة لجعل أطفالهم يشعرون بالتحسن عندما يجدونهم يشعرون بالحزن أو القلق؟ ما الذي كان ينفذ معك؟



مع مراعاة عمر الطفل ومرحلة نموه. وستوضح هذه العناصر أيضًا الأسلوب المستخدم خلال المناقشة مع هؤلاء المشاركين. على سبيل المثال، قد لا يكون مناسبًا قراءة المحتوى مع الأطفال الصغار. ولا ينصح بمناقشة محتويات كتيبات الجيب مع الأطفال دون سن الثامنة. وعلى أي حال، يجب أن تتوفر المهارات ذات الصلة لدى الموظفين الذين يتعاملون مع الأطفال الأصغر سنًا.

يستهدف كل كتيب من كتيبي الجيب التالبيين الأطفال الذين تتراوح أعمارهم من 12 إلى 17 عامًا، ولكن يمكن أيضًا أن يستعين بها الشباب الصغار. إذا كانت مجموعة المشاركين مكونة من أطفال تقل أعمارهم عن 12 عامًا، فسيحتاج الميسرون إلى تعديل اللغة المستخدمة لتوافق عمر المشاركين. ويجب عليهم أيضًا ضمان احترام المصالح العليا للأطفال من حيث ما يمكن/ينبغي مشاركته ومناقشته مع الطفل،

تيسير إجراء اجتماع مع الأطفال لمناقشة سلوكيات أولياء أمورهم أو رفاهيتهم

تمرين البدء

كما كان من قبل. ويجب أن يؤدي ذلك إلى مناقشة حقيقة أن التجارب الصعبة يمكن أن تقود الشخص إلى التصرف بشكل مختلف. على سبيل المثال، قد يكون ولي الأمر أكثر انطوائية وغبضًا وقلقًا وأقل صبرًا لبعض الوقت. هذا أمر طبيعي، وبالتأكيد ستتغير هذه الحالة مرة أخرى.

من المهم الإشارة إلى أن ممارسة العنف ضد الطفل (جسديًا أو لفظيًا أو نفسيًا أو حتى جنسيًا) لا يمكن تبريره مطلقًا. حيث إنه من غير المقبول أن يصبح أحد الوالدين عنيفًا ضد الطفل. ويجب أن ينتبه المشاركون الشباب إلى أنه على الرغم من أنه من الطبيعي ألا يكون ولي الأمر دائمًا مهذبًا ولطيفًا ومحترمًا بسبب الظروف الصعبة ربما، فإن العنف أمر غير مقبول.

بصفتك ميسرًا، تأكد من أن المشاركين يدركون أهمية الحفاظ على سلامتهم. وتحقيقًا لهذه الغاية، يُرجى الإشارة إلى خدمات الدعم المتاحة في مرفق الإقامة للأطفال الذين يعيشون مع ولي أمر/مقدم رعاية عدواني أو غير سوي.

حاول أن تجعل الأطفال يشاركون معلومات مفيدة داخل المجموعة حول كيفية الحفاظ على سلامتهم. ويمكنهم ذكر الأفراد (مثل الأوصياء) والمؤسسات وخطوط المساعدة، وما إلى ذلك، مما يمكنهم الاتصال بهم للحصول على الدعم. ولكن، كن منتهبًا واطرح أسئلة حول آليات الدعم الموجودة فقط إذا كنت متأكدًا من توفر أي شكل من أشكال الدعم. وإذا كنت تعرف أن الأطفال سيكونون بمفردهم، فحاول أن ترى كيف يمكن تنظيم الدعم المجتمعي للمساعدة في المواقف الصعبة.

من المهم ألا يشارك الأطفال تجاربهم الشخصية. حيث إن اجتماعات المجموعة ليست جلسة استشارة. بل هي مناقشة عامة حول علامات الضيق التي تظهر على الأشخاص المقربين منهم. وإذا لاحظ الميسر وجود حاجة إلى إجراء حديث أكثر تعمقًا بسبب الآثار الشخصية الواقعة على المشارك، يتم إبلاغ الطفل/أعضاء المجموعة أنه يمكنهم الاتصال بالميسر (الميسرين) لمشاركة مخاوفهم الشخصية بعد الاجتماع.



كيف أتعامل مع المواقف التي يشعر فيها والدي بالحزن أو القلق أو الغضب؟

حاول أن تبدأ بتمرين صغير واسأل المشاركين عن هواياتهم وطعامهم المفضل. واختتم بسؤال عن مكان نشأتهم. ويشترك المشاركون هذه المعلومات بإيجاز. يمكن تنظيم هذا التمرين بطريقة مرححة، كما ينبغي ألا يستغرق أكثر من 10 دقائق. ومن شأن طرح سؤال الختام "أين نشأت؟" أن يساعد الميسر على المضي قدمًا في المناقشة.

يشير الميسر إلى البلاد والمناطق والمدن المختلفة التي نشأ المشاركون فيها، ويشير كذلك إلى أن هذا الاختلاف قد يؤدي إلى تباين في كيفية ملاحظتنا أن شخصًا ما ليس على ما يرام وما يمكننا القيام به للحفاظ على سلامته وتقديم الدعم إليه. ويطرح الميسر الأسئلة التالية:

- كيف تدرك أن شخصًا بالغًا ليس على ما يرام وقد يحتاج إلى مساعدة؟
- عندما لا يكون الشخص البالغ على ما يرام، كيف يتصرف؟ ما الذي يختلف عن المعتاد من حيث تصرفاته؟
- توقف مؤقتًا وارجع إلى ما تمت مشاركته من جانب مجموعة الشباب. وتابع بالقول:

لقد شاركنم بعض الأمثلة مثل "أن هؤلاء الأشخاص يتصرفون بطرق غريبة، ويتصرفون بشكل مختلف عما اعتادوا عليه، وما إلى ذلك" [يجب على الميسر الإشارة إلى الأمثلة التي قدمها المشاركون]. هل يمكنك التفكير في الأشياء التي قد يقوم بها الأشخاص البالغون والتي يجب على الأطفال الانتباه إليها للتأكد من الحفاظ على سلامتهم؟

يستمتع الميسر بعناية إلى الشباب ويدون ما يشاركونه. ويحاول الميسر أن يربط بعناية بين ما تمت مشاركته بشكل عام حول الأشخاص البالغين وسلوك أولياء الأمور باستخدام أمثلة من كتيبات الجيب أيضًا. من المهم عدم الإشارة إلى أولياء أمور الأطفال الموجودين في المجموعة. ويجب ألا يشعر الأطفال بأن وضعهم الشخصي يناقش علنًا. حيث يمكن للميسر أن يقول مثلًا:

- لقد شاركنم الكثير معنا. وفي بعض الأحيان حتى أولياء الأمور قد يتصرفون بهذه الطريقة.

يشير الميسر إلى علامات الاكتئاب، على سبيل المثال عندما يكون الشخص غير مهتم بالمشاركة في أي أنشطة، أو أصبح غير مهتم بالأطفال

تيسير إجراء اجتماع مع الأطفال لمناقشة سلوكيات أصدقائهم/أشقائهم أو رفايتهم

كيف أتعامل مع
المواقف التي يكون
فيها صديقي أو أخي
حزينًا أو غاضبًا أو
يفعل أشياء خطيرة؟

بها (استخدام كلمات سيئة أو التحدث بعدوانية) أو بدأ يتحدث عن
موضوعات مثل العصابات أو المخدرات أو ما شابه ذلك.

ناقش مع الشباب أهمية الولاء للصديق، طالما أن هذا لا يعرض سلامة أي
شخص للخطر. ووضح أنه من المهم معرفة متى يكون الصديق/الشقيق
في خطر. في هذه الحال، قد يكون من الحيد التواصل مع شخص بالغ
موثوق به للحصول على المشورة.

بصفتك ميسرًا، جهّز نفسك بالتعرف على كيفية مواجعة طرق التكيف
السلبية الشائعة التي يتبناها الشباب في السياق الذي تعمل فيه. واستمع
بعناية إلى المجموعة وانتهبه إلى المعلومات الإضافية التي يمكنك تقديمها
لأعضاء المجموعة. واستنادًا إلى ما تتم مناقشته، فإنك قد ترغب في
مشاركة عروض الدعم المرتبطة بالصحة، وتنظيم الأسرة، والخدمات
النفسية الاجتماعية، والتعليم، وأندية الواحات المنزلية، والأنشطة
الرياضية والأنشطة الموسيقية/الفنية/الثقافية للأطفال/الشباب، وخدمات
إعادة التأهيل (بما في ذلك عندما يتعلق الأمر بتعاطي المخدرات).

تمرين البدء

حاول أن تبدأ بتمرين صغير واسأل المشاركين حول مكان نشأتهم
وهواياتهم وطعامهم المفضل، وما إلى ذلك. ويشارك المشاركون هذه
المعلومات بإيجاز. يمكن تنظيم هذا التمرين بطريقة مرحية، كما ينبغي ألا
يستغرق أكثر من 10 دقائق. بعد ذلك، أشر إلى أننا جميعًا لدينا تجارب
مختلفة، ولكن يمكننا جميعًا معرفة متى لا يكون شخص ما على ما يرام.
واطلب من الأطفال إعطاء أمثلة، دون أن تدفعهم إلى مشاركة قصص
شخصية. يمكنك أن تسأل قائلًا:

- كيف تلاحظ أن صديقك أو شقيقك ليس على ما يرام؟

بصفتك ميسرًا، حاول أن توضح للأطفال ما يمكن أن يكون إشارة لهم
على أن هذا الشخص ليس على ما يرام، حيث إن ذلك يمكن أن يلاحظ
من خلال رؤية سلوك معين أو من خلال سماع إشارات معينة: على
سبيل المثال، إذا قام الصديق/الشقيق بتغيير الطريقة التي يتحدث

إن اجتماعات المجموعة ليست جلسة
استشارة. لذلك، ينبغي مناقشة التجارب
الشخصية مع الشخص المعني بعد انتهاء
اجتماع المجموعة. سلامة وحماية الطفل/
المراهق هو الشاغل الرئيسي. تأكد من إحالة
حالات محددة (مقدمو الطلبات الذين يحتاجون
إلى دعم) إلى مزود الخدمة ذي الصلة إذا كان
ذلك متاحًا. وتذكر مناقشة هذه الخيارات مع
الطفل فقط إذا كانت الخدمات متوفرة بالفعل.



خلال الجلسات الجماعية، سيحتاج الميسرون إلى الاعتراف
بالمساهمات التي يقدمها مقدمو الطلبات، وبالتالي سيحتاجون
إلى دمجهم بمرور الوقت في المناقشة. وإذا أثبتت الأمثلة التي قدمها
المشاركون مباشرة أنها أكثر فاعلية لتحفيز محادثة مثمرة، فمن
الأفضل استخدام تلك الأمثلة بدلاً من الإشارة إلى كتيبات الجيب على
وجه التحديد.

اعتبارات هامة وضمانات أساسية أخرى

- يتم إطلاع المشاركين على الغرض من الاجتماعات الفردية أو الجماعية. ويتم الاتفاق على التوقيت بشكل مشترك وتكون المشاركة في الاجتماعات بشكل طوعي.
- عندما يكون الأطفال جزءًا من اجتماعات المجموعة، يتم إبلاغ مقدم الرعاية الخاص بهم ويحب أن يوافق على إجراء هذه الاجتماعات.
- يتم منح جميع المشاركين مساحة متساوية لمشاركة أفكارهم، ولكن لا يتم الضغط على أي شخص للمشاركة بشكل نشط في المناقشة أو إخباره على ذلك. وينبغي أن تكون المناقشات الجماعية متوازنة وألا يهيمن عليها أحد أعضاء المجموعة أو حنس واحد فقط.
- في حين أنه في بعض الأحوال قد يكون من المفيد عقد مجموعات مختلطة (على سبيل المثال، ينضم كلا الوالدين إلى نفس اجتماع المجموعة، أو وجود مجموعة مختلطة من المراهقين)، إلا أنه من الأنسب والأكثر أمانًا بشكل عام تشكيل المجموعات من حنس واحد. وينطبق ذلك بشكل خاص عند مناقشة أدوار الأبوة والأمومة والأدوار الحسائية كجزء من مجموعة دعم أوسع نطاقًا للوالدين. ولذلك، يجب على الميسر أن يحلل الوضع تحليلًا دقيقًا قبل أن يقرر أن يشارك الزوجان معا في نفس الجلسة. وينبغي ضمان اتباع النهج "عدم الإضرار" لجميع المشاركين.
- لا تناقش المساهمات من حيث كونها "خطأ أم صحيحة". بل ينبغي اعتبار الجلسة الجماعية هذه منصة تعليمية مشتركة حول ما يكون نافعًا وما هو أقل نفعًا. والاستثناء مما سبق هو عندما يتم الحث على العقاب البدني للأطفال أو ممارسة أشكال أخرى من العنف من جانب بعض أعضاء المجموعة بهدف "إصلاح" طفل أو صديق. وإذا حدث ذلك، ينبغي على الميسر أن يتدخل بطريقة حساسة وأن يطرح بدائل لمثل هذه العقوبة ويشجع على اتباعها. ويتعين على الميسرين أن يدركوا أن ممارسة العقوبة البدنية في بعض البلاد التي نشأ فيها مقدمو الطلبات، بما في ذلك في المدارس، قد لا تزال أمرًا لا يعاقب عليه القانون. وفي حين أنه ينبغي التشجيع على اتباع نهج عدم التسامح مطلقًا مع العنف، فإنه يتعين القيام بذلك بطريقة حساسة. وعند المناقشة مع أولياء الأمور، ركز على إبقاء الحوار مفتوحًا وعلى مناقشة مهارات "الأبوة والأمومة الحيدة". الهدف من ذلك هو ضمان سلامة الأطفال. وتحققًا لهذه الغاية، قد تحتاج إلى مناقشة ما هو مقبول في سياق الاتحاد الأوروبي.
- يجب أن يكون تركيز المناقشات دائمًا على ما يساعد المشاركين على جعل أطفالهم أو أنفسهم أو أفراد أسرهم أو أصدقائهم يشعرون بمزيد أمان وتحسن. وإذا كانت الأمثلة الواردة في الأدوات مفيدة للمشاركين، فمن الممكن استخدامها لأغراض المناقشة. وإذا كانت الأمثلة التي قدمها أعضاء المجموعة أنفع للمناقشة، فلا بأس على الإطلاق من استخدامها في المناقشة.
- إذا كان المشارك يعاني ضيقًا شديدًا في وقت انعقاد الجلسة، يجب أن يتلقى اهتمامًا فوريًا من جانب موظفي الدعم المتخصصين ويحب أن يتم دعمه بشكل فردي. وفي هذه الحالة، يمكن مشاركة محتوى كتيبات الحيب خلال جلسة فردية إذا كان ذلك مفيدًا. ويجب على الميسرين تجنب مناقشة المسائل الشخصية المرتبطة بأزمة عائلية فردية في جلسة جماعية. وذلك لحماية ولي الأمر أو الطفل أو الصديق المعني وضمان عدم الكشف عن مشكلاتهم للمجتمع.
- عندما يكون المترحمون الفوريون جزءًا من مجتمع مقدمي الطلبات، سيتعين على الميسرين أن يضعوا في اعتبارهم أن هؤلاء المترحمين قد يواجهون تحديات مماثلة لبقية أعضاء المجموعة. ويُنصح باستخلاص المعلومات من المترحم الفوري بعد الجلسات.
- يجب على كل من الميسر والميسر المشارك تدوين نقاط المناقشة لأغراض المتابعة مع مقدمي الطلبات الذين هم في حاجة إلى الدعم و/أو أطفالهم وأشقائهم وأصدقائهم.
- في الحالات الحرجة (مثل محاولة الانتحار)، يجب مشاركة المعلومات مع الزملاء الآخرين مع ضمان السرية لمقدم الطلب. وعند الاقتضاء، قد تكون هناك حاجة إلى موافقة أفراد الأسرة أو مقدمي الرعاية للسماح بتلقي جميع المشاركين الدعم الفعال والامن.

لا تتحمل وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء (EUAA) ولا أي شخص يتصرف نيابة عن الاتحاد الأوروبي المسؤولية عن استخدام المعلومات الواردة في هذا المنشور

لوكسمبورغ: مكتب منشورات الاتحاد الأوروبي، 2024.

PDF ISBN 978-92-9410-326-0

doi:10.2847/138204

BZ-09-23-324-AR-N

وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء، 2023

رسم توضيحي لصفحة الغلاف: ©The; ©KeronnArt/stock.adobe.com; ©Mary Long/stock.adobe.com; ©Good Studio/stock.adobe.com; ©Natalia/stock.adobe.com
6 الرموز: ©Panuwat/stock.adobe.com، صفحة 5: ©iStock.com/vasabii، صفحة 6: ©Mary Long/stock.adobe.com
©Good، صفحة 7: ©The img/stock.adobe.com، صفحة 8: ©Good
©Studio/stock.adobe.com: ©Natalia/stock.adobe.com

يُسمح بنسخ المعلومات الواردة شريطة ذكر المصدر. في حالة أي استخدام أو استنساخ للصور أو المواد الأخرى التي تخضع لحقوق الطبع والنشر التابعة لوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء (EUAA)، يتعين طلب الإذن المباشر من أصحاب حقوق الطبع والنشر.



Publications Office
of the European Union

