ترجمة كتاب " التواصل مع الأطفال : كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و النزاعات "

لنعومي ريتشمان

(تحليل ترجمة المصطلحات في علم النفس من العربية الى الإندونيسية)

هذا البحث

مقدم الى كلية الآداب و العلوم الثقافية

بجامعة سونان كاليجاكا الإسلامية الحكومية جوكجاكرتا

لتكميل بعض الشروط للحصول على الدرجة العالمية

في علم اللغة العربية وأدبها

وضع

وديا أيو ليستاري

رقم قيد الطالبة ٠٧١١٠٠٠٤

قسم اللغة العربية وأدبها

كلية الآداب و العلوم الثقافية بجامعة سونان كاليجاكا الإسلامية الحكومية

جوكجاكرتا

٢٠١٢ م /١٤٣٣ ه

الشعار

أُتـرك الـتردّد في إتّـخـاذ
الـقـرار
و إيّـاك و الـتّـذبـذب في
المـواقـفِ
بـل إجزم و اعزم و تـقـدّم

الإهداء

أهدي هذاالبحث إلى المحبوبين :

أبي و أمي.....

إخواني.....

أحبائي في الله في مشارق الأرض و مغاربها

Yogyakarta, 24 Februari 2012

Hal : Nota Ddinas Pembimbing

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari aspek isi, bahasa, maupun teknik penulisan dan setelah membaca keseluruhan skripsi :

Nama : Widya Ayu Lestari
NIM : 07110004

Judul :

ترجمة الكتاب " التواصل مع الأطفال : كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و النزاعات" لنعومي ريتشمان (تحليل ترجمة المصطلحات في علم النفس من العربية إلى الإندونيسية)

Dengan ini, saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah layak diuji dalam sidang munaqosyah. Harapan saya agar mahasiswa tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya.

Demikian nota dinas ini dibuat. Atas perhatian dan kebijakan Dekan, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing

Drs. Bachrum Bunyamin, M.A.

NIP. 19530111 198103 1 003

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Marsda Adi sucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274)513949
Web : http://adab.uin-suka.ac.id E-mail : adab@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DA/PP.009/2392.a/2012

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

ترجمة كتاب"التواصل مع الأطفال:كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و النزاعات"لنعومي ريتشمان

تحليل ترجمة المصطلحات في علم النفس من العربية الى الإندونيسية

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama	:	**WIDYA AYU LESTARI**
NIM	:	**07110004**
Telah dimunaqosyahkan pada	:	**Kamis, 06 September 2012**
Nilai Munaqosyah	:	**A/B**

Dan telah dinyatakan diterima oleh **Fakultas Adab dan Ilmu Budaya** UIN Sunan Kalijaga.

TIM MUNAQOSYAH
Ketua Sidang

Drs. Bachrum Bunyamin,M.A
NIP. 19530111 198103 1 003

Penguji I

Moh. Kanif Anwari,S.Ag, M.Ag
NIP.197207030 199603 1 002

Penguji II

Dr. Ridwan, M.Hum
NIP.19730710 199903 1 007

Yogyakarta, 04 Oktober 2012
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

KEMENTERIAN AGAMA FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA YOGYAKARTA UIN SUNAN KALIJAGA

Dr. Hj. Siti Maryam, M.Ag
NIP. 19580117 198503 2 001

التجريد

Buku *At-tawāshul ma'a Al-athfāl kaifa Nusā'idu Al-athfāl fī Dzurūfi Adh-dhoiqi wa An-nazā'āti* karya Naomi Ritchman merupakan buku yang syarat akan pengetahuan dalam disiplin ilmu psikologi khususnya psikologi anak, sehingga perlu untuk diterjemahkan. Penerjemahan adalah usaha untuk memindahkan pesan teks dari bahasa sumber ke dalam bahasa sasaran, oleh karena itu penulis mencoba untuk memindahkan pesan teks dalam buku tersebut. Pada proses penerjemahan, penulis mengalami beberapa masalah pada istilah-istilah psikologi yang terdapat di dalamnya disebabkan oleh konstruksi budaya dan keadaan sosial yang berbeda, sehingga membutuhkan ketepatan makna yang sesuai dengan bahasa sasaran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah perbendaharaan istilah psikologi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *library research*, yaitu dengan mencari dan menelaah sumber-sumber yang diperlukan dari perpustakaan. Dari data-data tersebut, penulis kemudian menguraikan dan memadukan keterkaitan dengan permasalah yang ada.

Penulis mengklasifikasikan sumber data yang akan digunakan menjadi dua yaitu sumber data primer yang merupakan objek penelitian secara langsung dari buku *At-tawāshul ma'a Al-athfāl kaifa Nusā'idu Al-athfāl fī Dzurūfi Adh-dhoiqi wa An-nazā'āti* dan sumber data sekunder yang berfungsi untuk mendukung kegiatan proses penelitian, berupa karya ilmiah, kamus psikologi, kamus bahasa sumber (Arab) dan buku-buku yang berhubungan dengan ilmu psikologi. Dari evaluasi dan pembahasan dari buku ini, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: terdapat 18 istilah psikologi yang memunculkan problem penerjemahan, di antaranya enam dari bentuk kata tunggal, lima dalam bentuk klausa dan tujuh istilah dalam bentuk frase. Metode penerjemahannya dengan mencari asal kata yang menjadi dasar dari pembuatan istilah psikologi tersebut, kemudian diterjemahkan dan disesuaikan dengan istilahyang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia.

كلمة شكر و تقدير

الحمدلله رب العالمين و به نستعين على امور الدنيا و الدين، و الصلاة و السلام على سيدنا محمد و على اله و صحبه أجمعين.

لقد كتبت الكاتبة هذا البحث لتكميل شرط من الشروط للحصول على اللقب العالمي في علم اللغة العربية و أدبها. إن هذا البحث مازال بعيدا من الكمال فقد يحتوى بعض الأغلاط في تسيق الجُملِ و الأفكار رغْم أنني قد حاولت بأقصى ما يمكن تحقيقه في التوصل إلى الكمال.

وفي هذا الصدد أقدم الشكر الجريل و التقدير الفائق إلى من له فضل في إتمام هذا البحث فأخصّ بالذكر منهم :

١. الدكتور الحاجة ستي مريم الماجستير عميد كلية الآداب و العلوم الثقافية جامعة سونن كاليجكا الإسلامية الحكومية جوكجاكرتا.
٢. الحاج الدكتوراندوس محمد حبيب عبد الشكور الماجستير رئيس قسم اللغة العربية و أدبها بجامعة سونن كاليجكا الإسلامية الحكومية جوكجاكرتا.
٣. الدكتوراندوس بحروم بنيامين الماجستير مشرف هذا البحث الذي يبذل جهوده لإشرافي في إتمام هذا البحث.
٤. جميع الموظفين و الموظفات في كلية الآداب و العلوم الثقافية من قسم اللغة العربية و أدبها.

٥. أبي "رحمة" و أمي "أيني جات كوملى" اللذان عرّفاني هذه الدنيا وما فيها. "اللهم اغفرلي ولوالديّ وارحمهما كما ربّياني صغيرا".

٦. أخي و أختي الكبيرين و أخي وأختي الصغيرين على جميع فرحكم تسلية لى و حماسة.

٧. جميع الأساتيذ علي معصوم معهد كرابياك الإسلا مية جوكجاكرتا، شكرا على تعليمكم لي الحكمة و التفاعل في مقابلة الحياة.

٨. جميع صديقاتي في مسكن طالبة "N " قد ساعدنني بالتجربة و الضحك و الأخوة للدفاع عن السآمة.

٩. كل من يساعدني في حياتي و إتمام هذا البحث الذي لم أذكر له. و لعله نافع في الدنيا و لآخرة.

و آخرا اعترفت بكثيرة الأخطاء و النقصان في كتابة هذا البحث لقلّة العلم و المعرفة، فلذلك أرجو النقد البناء و النصيحة و الإرشاد من أي مكان، و أرجوا أن يكون هذا البحث نافعا للعلم و لسائر من يقرأه، و على الله فليتوكّل المؤمنون.

جوكجاكرتا، ٢٣فبراي ٢٠١٢

الباحثة

وديا أيو ليستاري

٠٧١١٠٠٠٤

محتويات البحث

صفحة الموضوع ..... أ

الشعار والإهداء ..... ب

رسالة المشرف ..... د

صفحة الموافقة ..... ه

التجريد ..... و

كلمة شكر و تقدير ..... ز

محتويات البحث ..... ط

الباب الأول

مقدمة

أ-خلفية البحث ١

ب-تحديد البحث ٣

ج-أغراض البحث و فوائده ٤

د-التحقيق المكتبي ٥

ه-الإطار النظرى ٦

و-منهج البحث ٨

ز-نظام البحث ٩

الباب الثاني

لمحة الكتاب *التواصل مع الأطفال : كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و النزاعات*

الفصل الأول : هوية الكتاب ١٢

الفصل الثاني : سيرة الكاتب ١٣
الفصل الثالث : محتوية الكتاب ١٣
الباب الثالث
تحليل ترجمة مصطلحات علم النفس الموجودة في الكتاب *"التواصل مع الأطفال كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و التراعات"* لنعومي ريتشمان العربية إلى الإندونيسية
الفصل الأول : التعريف بمصطلحات علم النفس ١٦
الفصل الثاني :تحليل ترجمة مصطلحات علم النفس الموجودة في كتاب *"التواصل مع الأطفال كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و التراعات"* لنعومي ريتشمان العربية إلى الإندونيسية ١٨
الباب الرابع
الإختتام
الخلاصة ٣٢
كلمة الإختتام ٣٣
ثبت المراجع ٣٤
الملحقات
ترجمة الكتاب *"التواصل مع الأطفال كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و النازاعات"* لنعومي ريتشمان العربية إلى الإندونيسية
كتاب *"التواصل مع الأطفال كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و التراعات"* لنعومي ريتشمان
ترجمة الباحثة

ألباب الأول

مقدمة

أ. خلفية البحث

الترجمة مهنة من المهن التي تدعم تطور العلوم و التكنولوجيا قديما و حديثا.

و الترجمة اصطلاحا هي نقل معنى من معاني الكلام في لغة من اللغات الى لغة أخرى مع مراعة المعاني الموجودة في اللغة المترجم منها. و قال نيدا و تابير إنها عملية إعادة تحصيل المعاني في اللغة المترجم إليها حيث كانت قريبة من الرسالة الموجودة في اللغة المترجمة منها معنى و أسلوبا.[١]

بناء على ما سبق من التعريفات، فإن الترجم عملية نقل حقيقة المعنى أو الفكرة التي يحتويها النص من اللغة المترجم منها إلى اللغة المترجمة اليها مع مراعات أساليبها و تكافؤ المعانى التي تلزم استعمالها في اللغة المترجمة إليها.

و المقصود باللغة المترجم منها في هذا الصدد هي اللغة العربية، و اللغة المترجم إليها هي اللغة الإندونيسية. و لكل من هاتين اللغتين مميزاتها التي تفرق

---

[1] . Widyamartaya, *Seni Menerjemah* (Yogyakarta : Kanisius, 1989),ص. 11.

بين لغة و أخرى، إما من حيث المنطق و إما من حيث كيفية التعبير. و لذلك فإن الترجم ليست ترجمة كلمة فكلمة قاموسية فحسب، ولكنها نقل المعاني الموجودة في اللغة المترجم منها ، ولكنها نقل المعاني الموجودة في اللغة المترجم منها إلى اللغة المترجم إليها لكي يسهل على القارئ فهمها.

و تريد الباحثة في هذا البحث ترجمة النصوص العلمية من اللغة العربية إلى اللغة الإندونيسية و كان الكتاب المترجم منه تحت العنوان " التواصل مع الأطفال: كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و النزاعات" لنعومي ريتشمان. و تريد الباحثة أن تحلل معاني الألفاظ المتربطة بمصطلحات علم النفس و كيف نقلها من اللغة العربية إلى اللغة اللإندونسية.

وجدت الباحثة في عملية ترجمة الكتاب العديد من الصعوبات، و خاصة في ترجمة مصطلحات علم النفس. و ذلك لأن المصطلحات المستخدمة في العربية تختلف عن الإندونيسية حتى تحتاج إلى إختيار معانٍ ترجمية تتناسب مع المعاني المقصودة.

و بناء على ملاحظة الباحثة خلال القيام بعملية الترجمة، وجدت عددا من العبارات و المفردات المرتبطة بمصطلحات علم النفس. على سبيل مثال، لفظ "الآرق" في الترجمة الحرفية بمعنى "لم يستطع أن ينام" و لكن في مصطلح علم النفس لم يكفي بالترجمة الحرفية، فترجم "*Insomnia*" . و

لفظ"الإستقرار" معناه في قاموس "كرابياك العصري عربية – إندونيسية "*Stabilitas*" [٢] فطريقة ترجمتها تكفي أن تترجم ترجمة حرفية.

ب. تحديد البحث

إنطلاقا من خلفية المسألة السابقة. حدّدت الباحثة المسألة التي تبحث في هذا البحث هي ترجمة مصطلحات علم النفس. و أما تحديد المسألة في هذا البحث، فهي:

١. ما المصطلحات المترابطة بعلم النفس الموجودة في ترجمة كتاب"**التواصل مع الأطفال : كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و النزاعات" لنعومي ريتشمان.**
٢. كيف ترجمتها إلى اللغة الإندونيسية؟

---

[2] . Attabik Ali, Ahmad Zuhdi Muhdlor, *Kamus Kontemporer Arab-Indonesia*, (Pondok Krapyak : Multi Karya Grafika, 1996).

ج. أغراض البحث و فوائده

لهذا البحث غرضان، وهما :

١. ترجمة الكتاب " التواصل مع الأطفال : كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و التراعات" لنعومي ريتشمان. و جمع المصطلحات في علم النفس و معانيها.
٢. معرفة ترجمة المصطلحات في علم النفس المناسبات في اللغة الإندونيسية الفصحى.

و أما فوائد هذاالبحث فهي :

١. زيادة خطاب ومعلومة لقارئ الكتاب " التواصل مع الأطفال : كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و التراعات" لنعومي ريتشمان، أصليا كان أم ترجميا.
٢. المساهمة في المعاجم : العربية – الإندوونيسية، و خصوصا في المصطلحات المترابطة بعلم النفس.
٣. زيادة المعلومات العلمية، وخصوصا في ميدان الترجمة و اللغة.

د. التحقيق المكتبي

بحسب فحص الباحثة على البحوث و استرشادها مع المدرّسين و المرشدين الذين يشتغلون بالترجمة و فحص الإنترنت و البحث في المكتبة، لا توجد ترجمة الكتاب تحت العنوان " التواصل مع الأطفال : كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و التراعات" لنعومي ريتشمان من العربية إلى الإندونيسية، رغم وجود المؤلّفات التي تتعلق بنفس الموضوع باللغة الإندونيسية.

تجد الباحثة البحوث عن المفردات المتربطة بمصطلحات من المجال المختلفة. و لكن لم تجد الباحثة البحوث عن المصطلحات علم النفس. ولذلك تريد الباحثة أن تجعل كتاب " التواصل مع الأطفال : كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و التراعات" لنعومي ريتشمان مادة البحث من حيث الترجمة و تحليل المصطلحات في علم النفس الموجودة فيه.

٥. الإيطار النظري

إن النظرية أداة هامة في بحث ما، لأنها تساعد الباحث في تعيين أغراض البحث و اتجاهاته، و تحديد ما بعده مهما الملاحظته.[٣] بدون النظرية، ليس هناك إلا معرفة عن سلسلة الحقائق فحسب، ولييس هناك علم.[٤] فلذلك إن الأهم في اختيار النظرية ليس ما النظرية، و لكن كيف تطبق تلك النظرية. مادامت النظرية تستطيع أن تُستخدم في توضيح المسائل وحل المشاكل التي بواجهها الباحث فيصلح استخدامها.

لا تذكر الترجمة النص الأصليّ، ولكنها لابد أن يقرأها القارئ دون بذل العبارات الجيدة والاصطلاحية.ينقسم الترجمة غالبا إلى قسمين، هما الترجمة التي تميل إلى نص لغة المصدر و الترجمة التي تميل إلى نص لغة الهدف.[٥] و الترجمة التى تحاز إلى النص لغة المصدر تثير أنها تحافت، لأنها لا تعتمد إلا على المعاني القاموسية بحتة، حيث لا يقبلها القارئ. و أما الترجمة التى تنحاز إلى لغة الهدف فهي ترجمة مواصلة يقبلها قارئ لغة الهدف.

---

[3] .Musthofa, dkk, *Panduan Penulisan Proposal, Skripsi dan Munaqosyah* , (Yogyakarta : Jurusan Bahasa dan Sastra Arab Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2006),ص.13.

[4] Tri Mastoyo Jati Kusuma, *Pengantar Metodologi Penelitian Bahasa,* (Yogyakarta : Carasvatibooks, 2007),ص.37.

[5]. Abdul Munip, *Strategi dan Kiat Menerjemahkan Teks Bahasa Arab ke Bahasa Indonesia,* (Yogyakarta : Bidang Akademik UIN Sunan Kalijaga, 2008), ص.10.

المصطلحة هي كلمة واحدة أو أكثر تعبر عن المعاني، فكرة، أو عملية، أو حالا، أو صفة خاصة في مجال معين.[٦] و تحتاج ترجمة المصطلحات إلى معاملات ترجمة تقرب المعنى الحقيقى الموجود في لغة المترجمة منها / لغة المصدر.

و قال نيومرك : إنما الطريقة الترجمية المستوفية لغرضى تدقيق المعنى و فعّال اللغة الأوليين هما طريقة الترجمة الدلالية و المواصلية.[٧] و لذلك استخدمت الباحثة في هذا البحث الطريقة المواصلية لتوليد المعنى السياقي لكي بسهل على القارئ فهمه، لغويا كان أم محتويا.

---

[6] . Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Pembentukan Umum Pembentukan Istilah*, (Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia , 1993), ص.1.

[7] . Hartono, *Belajar Menerjemah Teori dan Praktek*, (Malang : Universitas Muhammadiyah Malang, 2003).ص.11.

و. منهج البحث

إن هذا البحث بحث مكتبي تتدرج عمليته على ثلاث خطوات :

الأول : إيجاد البيانات و جمعها

١. يعتمد إيجاد البيانات و جمعها على موضوع معين كموضوع البحث و نوعه، و أما موضوع البحث في هذا البحث فهو مشكلات ترجمة المصطلحات العربية في علم النفس في ترجمة الكتاب " التواصل مع الأطفال : كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و النزاعات" لنعومي ريتشمان، وتنقسم البيانات في هذه الدراسة إلى قسمين، وهما البيانات الأساسية و الثانوية. و أما البيانات الأساسية فهو نص الكتاب في لغة المصدر. و أما البيانات الثانوية فهي المصادر والمراجع المتصلة بالبيانات الأساسية والنظريات المستخدمة في هذه الدراسة.

٢. جمع البيانات جمعا مكتبيا على طريقة قراءة المصادر المتصلة بموضوع البحث، و مطالعها و دراستها.[٨]

الثاني : تحليل البيانات

إن تحليل البيانات هو محاولة الباحثة في علاج المسائل الموجودة في البيانات مباشرة.و الطريقة المستخدمة فيها هي طريقة الوصف التحليلي، أي بحث قامته الباحثة على طريقة عرض الحقائق و تحليلها تحليلا منظما حيث يسهل فهمها. و التقريب المستخدم في الترجمة هي الترجمة المواصلية، أي ترجمة تحافظ المعاني السياقية من اللغة المترجمة منها في اللغة المترجمة إليها.

الثالث : تقديم نتائج التحليل

قدمت الباحثة – بعد تحليل البيانات – نتائج التحليل، تقديما معلوميا تعرضها بكلمات عادية، حيث يفهمها مباشرة عند القراءة.

---

[8] . Dudung Abdurrahman, *Pengantar Metode Penelitian,* (Yogyakarta : Kurnia Alam Semesta,2003), ص.7.

ز. نظام البحث

يتناول هذا البحث في مقدمة وأربعة أبواب تتمثل فيما يلي:

الباب الأول : مقدمة يحتوي على خلفية البحث، و تحديد البحث، و أغراض البحث و فوائده، و منهج البحث، والتحقيق المكتبي، و الإطار النظري، و نظام البحث.

الباب الثاني : لحمة كتاب " الواصل مع الأطفال: كيف نساعد ألأطفال في ظروف الضيق و التراعات" لنعومي ريتشمان. وينقسم هذا الباب إلى ثلاثة فصول وهي هوية الكتاب، و مختصر الكتاب، و سيرة الكاتب.

الباب الثالث : مشكلات ترجمة المصطلحات العربية في علم النفس في ترجمة الكتاب " التواصل مع الأطفال : كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و التراعات" لنعومي ريتشمان العربية الى الإندونيسية. و ينقسم إلى ثلاثة فصول : الفصل الأول : مصطلح في كلمة واحدة، و الفصل الثاني : مصطلح بشكل الإضافي، و الفصل الثالث : مصطلح بشكل الوصفي.

الباب الرابع هو إختتام و يشمل على الخلاصة و الإقتراح.

الباب الرابع

الاختتام

أ. الخلاصة

١. إن المصطلحات المتربطة بعلم النفس في كتاب " التواصل مع الأطفال : كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و النزاعات" لنعومي ريتشمان، تنقسم إلى ثلاثة، و هي :

أ) مصطلح في الكلمة الواحدة، مثل : ، العدواني (agresif) ، الآراق (insomnia).

ب) مصطلح في التركيب الصفتي، مثل : الإحتياجات المادية (kebutuhan fisik) ، التحرّك العسوائي(hiperaktif) ، العواطف القوية (emosional disorder).

ت) مصطلح في التركيب الإضافي، مثل : توصلنا غير الكلامي(berkomunikasi secara non-verbal)، احتياجهم العاطفية (kebutuhan emosi)، هبوط المعنويات (depresi).

٢. و أما ترجمة المصطلحات في علم النفس الموجودة في كتاب "التواصل مع الأطفال : كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق و

النزاعات" لنعومي ريتشمان العربية إلى الإندونيسية فتقوم الباحثة بطريقتي الترجمة :

أ) ترجمة على التكافؤ اللفظى، مثل : "يعالج هذا الدليل الإحتياجات المادية للأطفال بل احتياجتهم العاطفية" فترجمتها الحرفية : "panduan ini berisi tentang kebutuhan fisik dan kebutuhan emosi anak".

ب)ترجمة تقضيها مصطلحات علم النفس.

ب.كلمة الإختتام

الحمد لله الذي هداني و اعانني في كتابة هذا البحث. قد أحسست انا الباحثة كثيرا من المشكلات في كتابته، و لكن بهداية الله و رحمته و عنايته قد انتهيت في إتمام هذا البحث، رغم كانت الخطايا في أي مكان كان لقصر العلم و المعرفة. فلذلك أرجو إقتراحات و الإرشادات من قرّاء هذا البحث ليزيد هذا البحث ميّزة.

و كان البحث بعيد من الكمال . فأرجو الله تعالى أن يجعل هذا البحث البسيط نافعا للقارئين الذين يرغبون في العلم اللغوى و بالخصوص في الترجمة العربية إلى الإندونيسية. و أخيرا لعل هذا البحث ينفع للدين و الوطن. آمين يا رب العالمين.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Munip, 2009. *Strategi dan Kiat Menerjemahkan Teks Bahasa Arab ke dalam Bahasa Indonesia.* Yogyakarta: Teras.

Dudung Abdurrahman, 2003. *Pengantar Metode Penelitian,* Yogyakarta : Kurnia Alam Semesta.

Edi Subroto, 2007. *Pengantar Metode Penelitian Linguistik Struktural*. Surakarta, LPP UNS dan UNS Press.

Hartono, 2003. *Belajar Menerjemah Teori dan Praktek.* Malang : Universitas Muhamadiyah Malang.

Hasan Alwi, 1998. *Bahasa Indonesia Menjelang Tahun 2000 Risalah Kongres Bahasa Indonesia VI.* Jakarta: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa.

Musthofa dkk, 2006. *Panduan Penulisan Proposal, Skripsi dan Munaqosyah*. Yogyakarta: Jurusan Bahasa dan Sastra Arab Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 1993. *Pedoman Umum Pembentukan Istilah,* Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Tri Mastoyo Jati Kusuma, 2007. *Pengantar Metodologi Penelitian Bahasa*. Yogyakarta: Carasvatibooks.

Widyamartaya, 1989. *Seni Menerjemah.* Yogyakarta: Kanisius.

KOMUNIKASI DENGAN ANAK
BAGAIMANA MEMBANTU ANAK STRESS DAN BERSELISIH

1. Pendahuluan

A. Sasaran Pedoman

Anak-anak yang mengalami masa-masa peperangan, bencana, keadaan darurat, keterasingan, pengabaian, mendapatkan pelecehan, dan menyaksikan tindak kekerasan, bagaimana kita membantu anak-anak yang mengalami kasus-kasus tersebut?. Mereka membutuhkan perlindungan, makanan, tempat tinggal, dan perawatan yang tepat, selain itu mereka juga membutuhkan :

- Orang-orang yang dapat mereka percaya.
- Orang-orang yang dapat mengerti perasaan mereka dan mencoba untuk membantu mereka dalam mengatasi situasi tersebut.

Pedoman ini membahas tentang kebutuhan fisik anak serta kebutuhan emosional anak. Sasarannya adalah untuk membantu orang-orang yang menangani anak-anak dalam situasi perselisihan dan situasi yang tidak terduga. Dalam pada itu pedoman ini bertujuan :

- Menumbuhkan keterampilan mereka pada bantuan pertama khususnya kemampuan mendengarkan orang lain dan berkomunikasi dengan mereka.
- Meningkatkan kepercayaan diri pada kemampuan yang mereka miliki untuk memperoleh kepercayaan anak, menangani perasaan sakit, perangai yang sulit (keras kepala), dan menangani anak yang terlihat mendapatkan tekanan di lingkungan mereka.
- Menemukan bakat anak yang membutuhkan bantuan ekstra.

Pedoman ini disusun untuk mereka yang bekerja sebagai pengembang program pelayanan (penyalur pekerja rumah tangga), trainer, konselor untuk membantu anak-anak yang melewati masa-masa krisis sosial atau perselisihan kelompok (masyarakat), adapun anak-anak yang dengan mereka :

- Di barak-barak pengungsian atau tempat tinggal sementara.
- Tinggal bersama sanak saudara, orang tua angkat atau dengan orang yang menanggung hidupnya.
- Di tempat penitipan anak atau sekolah.
- Anak-anak jalanan atau anak-anak yang sudah bekerja.

- Di rumah sakit.

Pedoman ini penting dan sangat berguna untuk orang-orang yang sudah terlatih, dalam kategori berikut :

- Pemuka masyarakat
- Guru
- Pekerja sosial, petugas kesehatan, dan petugas komnas perlindungan anak.
- Beby sitter atau pengasuh anak.
- Relawan untuk anak-anak jalanan atau anak-anak terlantar.

B. Tentang Pedoman

Berhubungan dengan masalah-masalah amaliyah

Pedoman ini membahas masalah-masalah amaliyah yang muncul selama berbicara dengan anak, seperti : bagaimana membangun kepercayaan, apa yang harus dilakukan ketika kita merasa tersinggung selama berbicara dengan anak, dan bagaimana kita memberikan dukungan praktis dan simpati untuk anak.

Bagaimana menjadi pendengar yang baik.

Kemampuan untuk mendengarkan dengan baik dan berkomunikasi dengan baik, terutama pada saat memahami anak membutuhkan keahlian yang harus dipelajari. Biasanya, orang dewasa tidak terbiasa untuk bagaimana memahami dan berkomunikasi dengan anak-anak yang berkaitan dengan urusan kehidupan mereka dan hal-hal yang merisaukan mereka. Situasi ini menjadi tantangan nyata saat memahami kondisi anak yang mana mereka dibawah tekanan krisis dan kehidupan yang sulit. Pedoman ini mengkaji tentang komponen berkomunikasi dengan anak dan menjelaskan metode yang digunakan untuk mengembangkan keterampilan.

Penggunaan Contoh.

Anda akan menemukan di semua bagian dalam pedoman ini tentang bagaimana berbicara dengan anak. Kami telah meniliti contoh-contoh ini dalam pelatihan praktis (diklat). Anak-anak yang disebutkan adalah orang-orang yang nyata, akan tetapi dalam keadaan yang berbeda, dan nama yang disamarkan agar tidak mengidentifikasi mereka.

Menyamakan Perhatian antara Anak Perempuan dan Laki-Laki

Objek yang kami gunakan dalam pedoman ini adalah terkadang laki-laki dan terkadang perempuan, dan yang menjadi subjek adalah perhatian yang sama terhadap keduanya.

Isi Pedoman

Pedoman ini terhimpun dari bagian- bagian antaranya, bagian dua sampai lima berisikan dasar-dasar keterampilan dalam berkomunikasi : bagaimana mendengarkan orang lain, memotivasi mereka untuk mengekspresikan diri, bagaimana anak-anak berkomunikasi dengan orang lain, proses pengenalan diri pada orang lain, apa yang harus dilakukan pada persoalan kesulitan mengalihkan selain berkomunikasi. و يتبع ذلك افكار معينة حول المواساة، و وضع خطة بشكل مشترك، و كيف ننهي المحادثة. (قسم ٦)

Adapun bagian tujuh meliputi cara mendukung anak-anak yang terpisah dari orang yang mereka cintai. Ketika anda ingin mencari cara untuk berbicara dengan anak-anak yang tidak mampu terdapat di bagian delapan.

Akhir pembahasan mengkaji tentang bagaimana bekerja dengan kelompok anak, berbicara dengan keluarga anak, dan orang-orang yang peduli kepada mereka, serta membahas kebutuhan kita sebagai pemotivator dan semua penjelasan relatif singkat. (bagian sembilan, sepuluh, dan sebelas).

Bagaimana Penggunaan Pedoman Ini?

Pelatihan Praktis

Pedoman ini berisikan sejumlah pelatihan praktis. Anda dapat mengaplikasikan (menggunakan) beberapa latihan sepanjang anda membaca pedoman ini, akan tetapi akan lebih baik untuk mengimplementasikan dengan orang-orang yang sudah mahir dalam bidang ini.

Pelatihan (Training)

Jika anda menggunakan pedoman ini untuk mentraining orang lain, maka anda dapat menyelenggarakan pertemuan (diklat) dengan mengangkat tema artikel-artikel tertentu dan *pelatihan yang dipresentasikan (Workshop).* Memberikan tambahan intruksi tentang pelatihan dan diklat dilaksanakan selama 3 hari.

Sebagai Refrensi

Anda dapat menggunakan pedoman ini sebagai refrensi. Pada saat anda membutuhkan bantuan dalam permasalahan tertentu, seperti anak tidak mudah berkomunikasi dengan orang lain. Anda bisa merujuk ke daftar isi yang ada dalam pedoman ini untuk mendapatkan konsep yang sesuai.

Memahami Perbedaan Budaya dalam Berkomunikasi

Setiap budaya mempunyai cara yang berbeda dalam berkomunikasi antar individu, dalam mengungkapkan perasaan, menghadapi penderitaan, dan pada saat kehilangan orang tersayang. Pedoman ini untuk mempelajari anak-anak pada proses perkembangan mereka و ترعرعهم بوصفها جزءًا من المعرفة الاجتماعية التي يكتسبونها. Pedoman ini juga terdapat beberapa macam perbedaan budaya yang signifikan. Bisa dilihat, misalnya : bagaimana meminta nasehat dan memberikan nasehat, atau bagaimana berbicara kepada seseorang tentang diri mereka. Terdapat juga perbedaan bagaimana berkomunikasi secara non-verbal antar seseorang, hanya sekedar tersenyum, dengan isyarat-isyarat, dan hanya diam, semua itu mempunyai arti tersendiri dalam masyarakat yang berbeda. Bahkan dalam satu masyarakatpun terdapat banyak variasi dalam berkomunikasi, misalkan dilihat menurut kelas sosial, tinggal di desa atau di kota, faktor usia dan faktor yang lainnya.

Seperti yang sudah dijelaskan, berkomunikasi dengan orang dewasa dan dengan anak-anak mepunyai posisi yang berbeda. Sebagai contoh : budaya yang berbeda mempunyai cara yang berbeda dalam memberikan nasihat dan saran. Hal ini penting saat membantu anak-anak untuk mencari perlindungan dengan menggunakan cara yang sesuai

dengan budaya mereka, merekomendasikan dan mengusulkan hal yang sesuai dengan pedoman ini.

2. KOMUNIKASI

1. Apa itu komunikasi?

Komunikasi (communicating) adalah suatu proses timbal balik dua arah, yang meliputi :

- Mencoba memahami ide-ide dan perasaan yang diungkapkan oleh orang lain.
- Memberi respon yang bermanfaat dan membantu.

Hal ini berarti bahwa pembentukan komunikasi membutuhkan :

- Keahlian dalam mendengar orang lain serta memperhatikannya, dan mencoba memahami pesan yang diungkapkan.
- Kepiawaian dalam menyampaikan ide-ide dan perasan dengan tujuan membantu.

Keahlian ini merupakan bagian dari masyarakat pada umumnya. Akan tetapi, ketika kita berhadapan dengan seseorang yang sedang bermasalah dan membutuhkan bantuan kita khususnya anak kecil, kita harus berpikir bagaimana memberikan respon dengan cara yang terbaik. Bagian ini menjelaskan tentang bagaimana cara mendorong anak-anak untuk berkomunikasi dan mengekspresikan diri.

2. Berkomunikasi dengan anak dari berbagai usia

Kehidupan anak-anak yang masih sangat kecil, bergantung pada lingkungan keluarga dan orang-orang yang peduli kepada mereka. Anak tumbuh dan berkembang baik secara fisik dan emosi, melalui cara bicara, bermain, mengamati orang lain dan berpartisipasi dalam kehidupan keluarga. Selain itu juga, anak-anak berkembang dalam memahami bahasa, dan mengungkapkan pikiran dan perasaan mereka.

Pada sebagian masyarakat, anak-anak dibiasakan bergaul dengan orang-orang yang berbeda usia mulai dari orang dewawa maupun yang sebaya. Alangkah baiknya keluarga dekat- terutama ibu, bapak, dan saudara kandung- mengajarkan anak-anak untuk berkomunikasi dengan

keluarga besar dan tetangga. Mereka membutuhkan kesempatan bersosialisasi sebagai kebutuhan mereka untuk mendapatkan bimbingan dari orang dewasa yang dekat dengan mereka untuk berkembang secara emosional dan intelektual.

Tidak salah jika kebanyakan orang dewasa menganggap bahwa anak-anak dibawah usia7-8 tahun masih terlalu dini untuk memperhatika apa yang terjadi di sekitar meraka, atau masih terlalu dini untuk mengungkapkan pikiran dan perasaan mereka kepada orang lain.

Kebanyakan orang dewasa beranggapan bahwa anak-anak tidak merasakan penderitaan orang lain dan tidak terpengaruh oleh peristiwa yang menyedihkan, hanya memandang dengan tanpa ada penjelasan apapun. Mereka meninggalkan anak dengan kenangan yang menyakitkan, misalnya tidak menjelaskan alasan mengapa tiba-tiba salah satu dari anggota keluarga meninggal dunia atau menjadi tahanan, dan tanpa ada penjelasan siapa yang akan merawatnya setelah apa yang terjadi.

Hakekatnya bahwa anak-anak sejak lahir hidup dalam kelompok sosial. Mereka sangat peka dengan perilaku orang lain dan apa yang ada di lingkungan tempat tinggal mereka (sekitar). Bahkan ketika mereka tidak bisa mengungkapkan perasaan dan pikiran mereka dengan kata-kata, maka mereka akan mengekspresikannya dengan tingkah laku, cara bermain, dan menggambarkannya. Pengungkapan dengan cara seperti ini, secara tidak langsung mereka mengajukan pertanyaan tentang apa yang terjadi pada mereka atau keadaan orang lain. Kita harus memperhatikan ungkapan anak tentang kegelisahan dan kesedihan yang dialami dengan perilaku (seperti merespon misalnya, atau menjaga malamnya) selebihnya ungkapkan dengan kata-kata.

Membantu anak membutuhkan kepekaan yang tajam, komunikasi ini bersifat tidak langsung, melalui bermain bersama atau berkreasi yang mungkin anak akan mengungkapakan dengan sendirinya. (Lihat point 3/ bagian 5-7).

Harapannya adalah kemampuan anak dalam berkomunikasi, memecahkan masalah, dan tanggungjawab mengerjakan pekerjaan sekolah (PR) berkembang. Ada banyak hal yang bisa menghambat perkembangan anak-anak yang hidup semasa peperangan atau mengalami bencana, selain itu mungkin prestasi anak-anak akan terhalangi.

Terkadang anak-anak kecil berbicara dengan gagap, saat mereka mengompol di atas kasur merasa takut untuk mengutarakannya dan memisahkan diri dari keluarga.

Sedangkan anak yang usianya lebih tua, kehilangan pengalaman (tidak berpengalaman) sosial dan pendidikan budaya. Mereka mendapati kesulitan belajar dan menjalin persahabatan, selalu ingin diperlakukan seperti anak-anak kecil. Sebagai contoh: watak (remaja) dan permintaanya serupa dengan watak dan permintaan anak yang berusia tiga tahun. Kita harus menyesuaikan diri dalam berkomunikasi dengan anak-anak tersebut dan memperlakukannya seola-olah usianya lebih muda.

Hal ini sangat diperlukan untuk mendekati setiap anak secara terus-menerus, paling tidak dari orang tua atau orang-orang terdekat yang di sisi mereka. Hal ini juga sangat signifikan sehubungan dengan anak-anak yang merasa sangat sulit untuk mempercayai orang yang belum dikenal dan berkomunikasi dengannya.

3. Nilai Komunikasi

Dukungan Moral

Ribuan anak yang mengalami masa peperangan dan situasi darurat membutuhkan dukungan moral dan bantuan praktis. Khususnya anak-anak yang kehilangan keluarga sangat membutuhkan dukungan dan tempat berkeluh kesah. Bahkan mereka merasa tidak menemukan kebahagiaan.

Orang yang dipercaya

Anak-anak yang hidup bersama orangtua kandung mereka, atau dengan istri baru ayah, suami baru ibu, keluarga angkat (adopsi), pengurus panti asuhan dan penampungan anak jalanan membutuhkan seseorang untuk membantu mengatasi kesulitan mereka. Terkadang anak-anak ini mengalami eksploitasi seksual atau kekerasan fisik, mereka membutuhkan seseorang yang dipercaya untuk berkeluh kesah tentang hal ini. Jika tidak ada seorangpun yang mendengarkan dan membantunya, maka anak tersebut tetap sendiri dengan kesulitannya.

Perasaan Nyaman

Anak-anak biasanya merasa nyaman saat mengungkapkan apa yang ada di dalam hatinya, atau mereka dapat menyampaikan perasaan dengan menggambar atau bermain. Hal ini dapat

meringankan beban stres pada anak ketika bertemu dengan orangtua (atau yang lebih tua usianya) untuk berbagi duka.

Menghadapi Pengalaman Pahit

Anak bisa memulainya dengan :

- Menjauhkan pengalaman pahit, menghilangkan secara total perasaan yang menyakitkan.
- Memandang apa yang terjadi dengan pandangan yang berbeda dan melihat bahwa orang lain juga mempunyai masalah yang sama.
- Mencoba untuk memecahkan masalah.
- Memandang masa depan

Komunikasi dalam Kelompok

Hal ini juga diperlikan anak untuk mendapatkan dukungan moral dari sekelompok anak atau remaja, dan teman-teman mereka. Meskipun pedoman ini menekankan pada bantuan orang dewasa untuk anak, tetapi tidak menutup kemungkinan untuk anak-anak yang berani kepada anak sesusianya juga membantu dan menghibur. Oleh karena itu penting untuk mengenal anak yang bukan teman mereka dan membantu mereka melalui diskusi dan kegiatan kelompok.

Pentingnya Berbagai Jenis Komunikasi

Banyak ditemukan cara berkomunikasi anak, mereka mengekspresikan diri dengan bermain, menggambar, membuat patung, bermusik, bernyanyi, menari dan menulis. Meskipun demikian berbicara membantu mengembalikan kepercayaan diri mereka dan merupakan cara untuk menghadapi kesulitan, anak-anak juga membutuhkan kesempatan untuk hidup sewajarnya, bermain, belajar dan bekerja.

4. Bagaimana menjadi pendengar yang baik

Pikirkan tentang apa yang membuat mereka tidak suka untuk berbicara kepada seseorang dan mengungkapkan rahasia di depannya lebih memilih menyimpannya dalam hati. Mengapa begitu?

Anda bisa mengatakan bahwa sebab permasalahannya kembali kepada seseorang yang kurang sabar, tidak memahami orang lain, banyak mengkritik hal yang tidak disukai, tidak serius dan banyak bicara.

Mungkin anda akan mengingat bagian perasaan yang berguna bagi anda dan akan menceritakan masalah kepada teman. Pikirkan tentang seseorang yang anda kenal untuk berbicara kepadanya, seseorang yang bisa membantu saat anda menemukan masalah. Mungkin orang tersebut adalah ibu, ayah, salah satu paman anda, teman atau siapapun.

Mengapa anda suka berbicara dengan orang ini?

Semoga anda mendapatkan seseorang baik itu laki-laki atau perempuan yang sayang pada diri anda, bijaksana, berpengalaman dan memahami permasalahan, tidak banyak mengkritik, memberikan nasesah yang baik, dan dapat menjaga kepercayaan orang. Dia adalah orang yang mampu masul dalam kehidupan orang lain dan menggambarkan situasi. Dia juga dapat menerima luapan emosi dan mampu menampung emosi orang lain.

5. Komunikasi non-Verbal

Banyak jenis komunikasi non-verbal. Ekspresi wajah seseorang, gerakan, dan intonasi suara merupakan persoalan bentuk komunikasi. Perkara tersebut tergantung pada budaya tertentu yang kita gunakan. Sebagai contoh, menggerakkan kepala ke kanan dan ke kiri menggelengkan kepala) maksudnya yaitu “setuju” untuk sebagian bangsa dan “tidak” untuk sebagian bangsa lain.

Hal ini penting untuk kita pikirkan, apakah komunikasi non-verbal membantu anak merasa nyaman. Banyak orang dewasa mengubah perilaku mereka ketika berbicara dengan anak untuk membantu supaya anak merasa tenang dan senang. Sedangkan berbicara dengan tidak sopan atau keras saat berkomunikasi dengan anak akan memnyebabkan kurangnya rasa hormat pada anak.

Intonasi suara

Seseorang terkadang berbicara dengan keras atau kasar tanpa menyadari hal itu. Inilah yang membuat anak beranggapan bahwa orang tersebut marah kepadanya atau orang tersebut tidak ramah. Pada sebagian masyarakat orang dewasa berbicara pada anak dengan intonasi yang berkarakter, dia yang lebih tinggi derajatnya dan lapisan sosialnya, atau yang lebih kaya. Intonasi tersebut biasa mereka gunakan saat berbicara dengan teman sebayanya. Hal ini menunjukkan kelembutan orang dewasa dan membantu anak untuk merasa aman.

Ekspresi wajah

Jika kita melihat kebosanan, kecemasan, atau rasa tertekan pada anak saat mereka berbicara kepada kita, segeralah hentikan pembicaraan. Berikan mereka motivasi, isyarat dan senyuman dengan begitu menunjukkan bahwa kita memperhatikan apa yang mereka katakan.

Kita harus menyesuaikan ekspresi wajah dengan apa yang mereka katakan. Jika kita tersenyum misalnya, saat anak menceritakan tentang

hal yang menyedihkan maka kita menunjukkan bahwa seolah-olah kita tidak memperhatikan dan tidak peduli.

Bersendagurau dan Tertawa

Bersendagurau, tersenyum, dan tertawa memungkinkan untuk membantu anak pada suasana yang santai dan mulai mempercayai anda. Namun, terkadang seseorang tersenyum dan tertawa ketika mereka merasa malu atau tidak bersungguh-sungguh apa yang dikatakan. Hal ini penting untuk kita perhatikan apa yang membuat mereka tidak nyaman atau malu, sehingga kita bisa menghindari reaksi yang mungkin dianggap anak tidak baik.

Berkomunikasi dengan tatapan (kontak mata)

Batasan kontak mata saat bebrbicara dengan orang dewasa dan anak-anak berbeda pada sebagian masyarakat. Pada masyarakat tertentu anak akan ditegur jika tidak mengarahkan pandangan kepada orang yang berbicara kepadanya. Sedangkan pada masyarakat lain anak dianggap tidak sopan jika menatap orang yang lebih dewasa, oleh karena itu mereka menundukkan pandangannya.

Pastikan bahwa saling memandang itu salah, kecuali pada keadaan tertentu yang sekiranya perlu untuk menatap wajah seseorang. Ketika anda sama sekali tidak memandang wajah mereka, anda tidak mengetahui anak tersebut marah atau membutuhkan hiburan. Disisi lain jika kita memandang terlalu lama maka kita akan mengganggunya. Saat kita menghadapi seorang anak yang sangat pemalu membutuhkan waktu untuk mendapatkan kepercayaan mereka, tanpa mendekati mereka atau terlalu banyak memandang mereka pada permulaan.

Pengaturan Tempat Duduk

Budaya yang berbeda menunjukkan perilaku anak yang berbeda pula di hadpan orang dewasa. Melakukan perkenalan terkadang sambil duduk dan berdiri. Hal ini penting untuk membantu anak-anak pada suasana santai dengan memastikan mereka merasa nyaman dan tidak terintimidasi di hadapan orang dewasa. Seperti misalnya, seorang laki-laki berbadan tinggi besar memandangi anak yang sedang duduk.

Banyak orang yang menyimpulkan bahwa podidi yang paling nyaman adalah orang dewasa dan anak-anak duduk bersama. Satu sama lain membentuk sudut kecil (kelompok) pada tingkatan yang sama tetapi tidak bertatap muka, misalnya mengatur dua tikar atau tempat duduk secara berdekatan.

6. Perbincangan (percakapan)

Mengajukan pertanyaan dengan baik akan membantu anak merasa nyaman saat menyampaikan gagasan dan mengungkapkan perasaan

dengan mudah dan bebas. Kita dapat mengklasifikasikan pertanyaan dalam tiga jenis :

- الأسئلة المغلقة

  Pertanyaan-pertanyaan ini membutuhkan jawaban lebih dari “ya” atau “tidak” atau jawaban sederhana. Terkadang kita mempunyai pertanyaan dalam bentuk seperti ini : “ berapa umurmu?”, “berapa jumlah saudaramu?”, “ dimana kamu tinggal?”, “ kamu kelas berapa di sekolah?”. Akan tetapi jenis pertanyaan ini tidak mendorong anak untuk berbicara dengan bebas karena setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban. Setelah anak mengatakan, “umurku delapan tahun” anda harus memulai lagi dengan pertanyaan lain.

- الأسئلة الموجهة (pertanyaan terarah)

  Pertanyaan-pertanyaan ini petunjuk (isyarat) jawaban. Ketika kita memberika pertanyaan seperti, “apakah semua baik-baik saja?”, “apakah anda setuju?”, “anda senang tinggal di sini, bukan begitu?”, jawabannya adalah “ya” atau “tidak”.

  Sebagian anak kesulitan untuk mengatakan tidak ketika orang-orang mengajukan pertanyaan dengan cara ini. Mereka mengatakan “ya” meskipun sebenaranya tidak benar-benar setuju. Mereka merasa pendengar tidak ingin mendengarkan perasaan negatif dan kerisauan mereka. Pertanyaan ini diajukan kepada anak untuk jawaban tertentu.

- الأسئلة المفتوحة و التعليقات (pertanyaan terbuka dan komentar)

  Pertanyaan-pertanyaan ini akan membantu anak mengungkapkan gagasan dan berbicara tentang perasaan mereka tanpa membutuhkan jawaban benar atau salah.

  Sebagai contoh pertanyaa-pertanyaan ini : “ apa yang terjadi setelah itu?”, bisakah anda ceritakan tentang hal itu?”, “ceritakan kepadaku tentang keluarga anda”, “bagaimana anda bisa tinggal di sini?”, “apa saja kesulitan hidup di sini?”, “apa yang anda lakukan?”.

  Memperhatikan ulasan pada apa yang disampaikan oleh anak selama percakapan dan menunjukkan bahwa kita mendengarkan serta mencoba memahami. Contoh-contoh komentar : “ini sangat menakutkan”, “kamu butuh waktu untuk mengatasi dan melupakan pengalaman seperti itu”, “apa yang terjadi pada anda sangat menyedihkan”.

  Pertanyaan dan komentar seperti ini mendorong anak untuk melanjutkan cerita dan menunjukkan bahwa kita peduli tentang apa yang disampaikan dan mendengarkannya dengan seksama.

Pertanyaan-pertanyaan terbuka akan membantu kita untuk belajar lebih banyak tentang kehidupan anak, perasaan anak, dan hal-hal yang dianggap penting oleh mereka. Biasanya orang-orang merasa pertanyaan tertutup juga berguna unntuk menemukan fakta-fakta tertentu. Pertanyaan-pertanyaan terbuka mendorong anak untuk mengekspresikan diri secara bebas.

Catatan : anda harus mengajukan pertanyaan satu persatu ketika anda bertanya secara beruntun.

Gunakan Bahasa Sederhana

Seringkali orang dewasa berbicara pada anak-anak tanpa memberi kesempatan anak untuk berpikir dan memastikan kata-kata mereka dipahami. Kata-kata yang panjang, sulit, kompleks, serta komentar yang rumit seringkali membuat anak bingung. Mencoba menjelaskan hal tersebut dengan menghubungkannya pada sebuah pengalaman.

Apakah Anak Memahami Kita?

Ketika kita berbicara pada anak dengan keadaan emosi misalnya, maka akan sulit baginya untuk memahami dan mereka akan merasa sangat sedih. Jika kita ingin memastikan apakah anak memahami apa yang kita ucapkan, maka tidak cukup dengan mengatakan : “ apa kamu memahami apa yang saya katakan?” atau “apa sudah jelas?”, karena pertanyaan tersebut memungkinkan anak untuk menjawab “ya” dan “tidak” meskipun mereka tidak mengerti. Sebagai gantinya kita harus bertanya pada anak jika dia ingin kita mengulangi apa yang kita katakan kepadanya atau anak memiliki pertanyaan yang membutuhkan penjelasan. Kita dapat menghimbau anak untuk mengulang apa yang didengar kemudian kita menjelaskan ketidakjelasan yang disampaikan. Kita dapat mengatakan : “ saya telah menjelaskan masalah sebagaimana mestinya. Beritahu saya apa yang saya katakan pada anda tentang hal ini. Saya akan mengulanginya jika belum jelas”.

Terkadang kita tidak mendengar dengan jelas apa yang dikatakan oleh anak dan mungkin kita perlu memintanya untuk mengulangi. Kita dapat mengatakan : “suara anda terlalu lembut dan pelan, saya kurang begitu mendengarnya, apa anda bisa mengulangi perkataan anda dengan suara yang lebih keras sedikit”. Jika anak sulituntuk berbicara lebih keras, maka kita bisa menunggu beberapa saat sampai anak lebih percaya diri dan menggunakan cara berkomunikasi yang lain (lihat bagian 5). Jika apa yang dikatakan oleh anak membingungkan atau kurang jelas, kita harus kembali setelah beberapa saat atau di lain waktu.

Menggunakan Bahasa Ibu

Hal ini sangat penting apakah anak benar-benar memahami saat kita berbicara dengan bahasa yang bukan dari bahasa ibu (asal) mereka. Kita bisa menggunaka penterjemah jika dperlukan, akan tetapi kita juga harus memikirkan kesulitan-kesulitan yang mungkin terjadi.

Penerjemah memungkinkan jika :

- Mendapatkan kesulitan dalam menerjemah salah satu bahasa yang digunakan.
- Mempunyai keterampilan berkomunikasi yang lemah selama berbicara dengan anak, atau menggunakan pertanyaan terarah.
- Mengambil masalah dan menetukan apa yang harus untuk ditanyakan atau tidak diterjemahkan setiap yang dikatakan.
- Menemukan hal-hal atau kesalahpahaman apa yang dikatakan.

Adanya penerjemah berguna untuk proses wawancara pada bagian ini. Berdiskusi dengan penerjemah itu penting, memberikan kesempatan kepada mereka untuk belajar dari pengalaman dan berdiskusi bagaimana dia bisa menerjemahkan kata-kata atau tema-tema yang ditentukan. Mungkin biasanya penerjemah kedapatan sedang risau dan sensitif, meskipun terkadang bisa menguasai waktu. Seseorang yang menguasai keadaan tidak selamanya lebih baik, karena dengan begitu akan membuat anak takut dan menghalangi anak untuk berbicara bebas.

7. Ringkasan

   Komunikasi yang praktis bisa mengendalikan arah, hal tersebut meliputi :

   - Memperhatikan apa yang dikatakan oleh orang lain.
   - Pendengara yang baik.
   - Kesadaran bahwa ada cara lain untuk berkomunikasi tanpa harus berbicara.
   - Menggunakan bahasa sederhana.
   - Menggunakan pertanyaan terbuka.
   - Pastikan bahwa anak memahami apa yang kita katakan.

8. Latihan khusus bagian dua

   - Siapa yang kita percayai?
     a. Tugas individu : tulis keterangan tentang seseorang yang mana anda tidak senang untuk mengungkapkan perasaan anda kepadanya, dan keterangan seseorang yang lain dimana anda senang berbagi dengannya.
     b. Diskusi masalah dengan kelompok.
   - Pendengar yang baik
     a. Latihan yang dilakukan oleh dua orang. Orang pertama berperan sebagai pendengar (konselor/fasilatator) yang mencoba untuk memotivasi pembicara sebisa mungkin. Pemain

kedua berperan sebagai pembicara, berbicara selama lima menit tentang masalah yang dihadapi sehari-hari. Selama pembicara bercerita, fasilitator mengobservasi untuk memberikan motifasi. Kemudian bertukar peran. Dalam waktu lima menit pendengar menjadi pembicara dan temannya melakukan observasi untuk memberikan dorongan apa yang diucapkan.

Setelah itu semua peserta kelompok menyusun untuk mengatakan apa yang bukan bagian perbuatan fasilitator agar memotivasi mereka melalui percakapan. Pada waktu yang sama, menyempurnakan dengan mencatat atau membuat tabel praktek yang mendorong percakapan dan tabel yang lain perbuatan yang tidak mendukung komunikasi.

b. Ulangi latihan ini dalam kelompok dengan tiga pemeran. Setiap anggota berpartisipasi bergantian peran sebagai pengamat, fasilitator (pendengar), dan pembicara. Pengamat bertugas mencatat perbuatan pendengar, bagaimana pendengar memberi dorongan atau malah mengabaikan selama berkomunikasi, menggunakan cara komunikasi non-verbal atau tidak, dan jenis pertanyaan atau ungkapan yang digunakan oleh fasilitator.

Hal-Hal yang Perlu Diperhatikan oleh Fasilitator

- Sesekali memandang pembicara.
- Memberi dorongan dengan isyarat atau senyuman.
- Memberi tanggapan yang memotifasi.
- Bertindak dengan lembut, sabar, dan terbuka.
- Memperhatikan dan mendengarkan dengan seksama.
- Mengajukan pertanyaan untuk mengklarifikasi masalah dan bertanya secara rinci.
- Memberikan saran yang baik dan spesifik.
- Tidak memotong pembicaraan.
- Tidak memberi keputusan dan mengkritik.
- Meyakinkan bahwa akan menjaga rahaia percakapan tadi.

Hal-Hal yang perlu dihindari Fasilitator

- Jarang memandang pembicara.
- Berperilaku yang tidak menyenangkan.
- Tidak mendengarkan apa yang dikatakan dan tidak mengajukan pertanyaan.
- Mengkritik pembicara dan menghukuminya.
- Berbicara tentang dirinya sendiri.

- Mendengarkan sembari melakukan hal-hal lain, misalnya membaca koran atau melihat kuku.
- Menganggap pembicara tidak serius.

- Bagaimana harus berperilaku?

a. Diskusi dalam kelompok kecil, memperhatikan bagaimana perilaku anak ketika berbicara dengan orang dewasa yang mempunyai hubungan berbagai macam dengannya seperti kakek, bapak, ibu, dan guru.
b. Diskusi dalam kelompok kecil, berbagi pengalaman dengan anak-anak atau orang dewasa tentang budaya yang berbeda dengan anda, dan berdiskusi tentang kesuitan-kesulitan yang dihadapi dalam berkomunikasi.
c. Diskusi dalam kelompok kecil, penggunaan kata-kata dan ibarat yang berbeda untuk mengungkapkan kesedihan, ketakutan, kecemasan, dan kemarahan diantara bahasa yang berbeda yang dimiliki oleh peserta.

- Cerita Maryam

a. Memainkan beberapa peran : kelompok terbagi atas tiga-lima orang tergantung jumlah peserta, salah satu anggota kelompok berperan sebagai anak. Mengambil kartu lalu membacakannya : “ kamu adalah Maryam, seorang gadis berusia sembilan tahun, hidup dengan ayahmu, ibu tiri, dan saudara tiri. Anda selalu terlambat sekolah karena ibu tiri anda membebani anda dengan pekerjaan rumah yang banyak dan anda harus menyelesaikannya. Anda tidak diizinkan berangkat sekolah sebelum semuanya selesai. Anda angat senang berangkat sekolah dan tidak ingin datang terlambat”.

   Anggota lain dalam kelompok berperan sebagai guru, mengambil kartu dan membacanya : “ Maryam gadis berusia sembilan tahun yang selalu terlambat ke sekolah, meskipun terkadang tepat waktu. Anda mencoba mengatasi masalah ini dan untuk pertamakalinya Maryam berbicara tentang alasan keterlambatannya.

Catatan : Memainkan peran sebagai guru merupakan hal penting untuk menstimulasi latihan pertama. Menunjukkan bagaimana berbicara dengan Maryam, memberikan contoh berkomunikasi yang baik kepada peserta.

Pengamat harus memperhatikan bagaimana guru memulai pembicaraan dan bagaimana guru membangun komunikasi

dengan Maryam, komunikasi verbal atau non-verbal (nada suara, ekspresi wajah, kontak mata, pengaturan tempat duduk), serta jenis pertanyaan apa yang digunakan.

b. Pengamat mempresentasikan hasil catatan di hadapan kelompok.

- Komunikasi yang Baik dan Komunikasi yang Buruk

  Untuk membantu kelompok dalam memahami lebih lanjut tentang komunikasi dapat dicontohkan pada peserta bagaimana berperan dengan gerakan yang buruk. Kemudian meminta kelompok untuk mengomentari hal itu, setelah itu mengulanginya lagi dengan gerakan yang baik.

3. Perkenalan

1. Membangun Kepercayaan

Seorang anak cenderung tidak ingin mencurahkan apa yang ada dalam hatinya kepada kita yang dianggap orang asing baginya atau tidak menyapanya meskipun sekedar : “ selamat pagi, apa kabar?”. Memang benar ada sebagian anak yang dalam keadaan tertekan mampu menceritakan perasaan mereka dengan segera kepada seseorang yang menunjukkan simpati pada keadaan tersebut, tetapi -biasanya- kita harus membangun kepercayaan dengan anak melalui perhatian dan kesabaran kita.

Terkadang anak ingin tetap menyampaikannya secara rahasia -misalnya ketika anak mengalami kekerasan seksual atau fisik di rumah- namun alangkah baiknya jika kita meminta izin keluarga atau wali anak jika hal tersebut memungkinkan sebelum berkomunikasi dengan anak. Mereka dilibatkan pada kesulitan kita memberi bantuan, hal ini dapat membantu terciptanya kepercayaan anak.

Perhatian

Untuk mendapatkan kepercayaan dari anak kita harus menunjukkan kehangatan dalam hubungan antara kita dengan anak dan benar-benar peduli dengan hidup, harapan, dan kesulitan-kesulitannya.

Kesabaran

Ini adalah salah satu perkara yang paling penting bagi mereka yang ingin memberi bantuan untuk anak-anak, maka faktor waktulah yang dibutuhkan untuk membangun hubungan kepercayaan.

Bagaimana harus bertindak?

Perilaku dan hubungan kita dalam kehidupan sehari-hari dengan anak adalah kunci untuk membantu. Kita bisa mulai membantu meskipun tanpa berkata apa-apa :

- Menciptakan suasana aman dan mulai membangun rasa percaya anak dengan suasana yang lunak.
- Menghormati kepercayaan anak dan kebiasaan mereka.
- Berbagi dengan mereka – jika memungkinkan – sebagai bagian dari kehidupan mereka sehari-hari, seperti bermain dan bekerja sama dengan mereka.

2. Memulai Percakapan

Sebelum Mewawancarai (bertemu) Anak

Terkadang cara kita mendengarkan sangat berpengaruh apakah kita benar-benar mendengarkan tentang anak. Misalnya ada seseorang yang memberitahu kita bahwa dia buruk perangainya. Sebelum bertemu dengan anak anda harus berpikir tentang apa yang anda katakan. Anda menjadikannya sebagai ajang bertukar pikiran. Anda untuk tetap menjaga agar berwawasan luas saat berhadapan dengan anak dan bagaimana harus menempatkannya.

Dimana Kita Melakukan Pertemuan

Seringkali percakapan lebih baik dilakukan selama berwisata, bekerjasama dengan orang lain atau pada saat kegiatan kelompok. Pastikan – dimanapun anda berada – luangkanlah waktu yang cukup untuk berbicara dan bertemu dengan anak secara pribadi sejauh mungkin.

Bagaimana Kita Mengenalkan Diri?

Jika sebelumnya anda belum pernah bertemu dengan anak, maka anda harus memberikan penjelasan sederhana tentang diri anda : siapa anda, nama anda, mengapa anda berada di tempat tersebut. Sehingga terbentuk perkenalan yang baik dan akan lebih baik jika anda menjelaskan pada anak alasan adanya pertemuan ini. Anda dapat mengatakan : “ saya mendengar bahwa anda khawatir dengan keluarga anda dan pada kesempatan ini saya datang untuk berbicara dengan anda,” atau “ saya dengar bahwa anda sering tidak masuk sekolah, saya ingin tahu apakah anda membutuhkan bantuan dalam masalah sekolah”, atau “ saya peduli dengan kualitas kehidupan yang mendukung anak-anak disini”.

Menjaga Rahasia Komunikasi

Kita harus menjelaskan pada anak bahwa apa yang mereka katakan kepada kita akan tetap menjadi rahasia. Jika kita butuh untuk mendiskusikannya dengan orang lain (dengan salah satu anggota keluarga misalnya), maka lebih baik kita menjelaskan alasannya pada anak dan meminta persetujuannya.

Bertanyalah pada anak, keinginannya untuk menghadiri pertemuan dengan orang lain. Terkadang anak meminta untuk tetap bersama kelompok, anak mulai meminta kejelasan pelaksanaan wawancara seorang diri atau didampingi dengan seorang teman saja.

Membantu Anak untuk Bersantai

Memulai percakapan dengan tidak dibuat-buat akan bermanfaat, seperti bertanya pada anak tentang nama, usia, kesehatan, keberangkatannya ke sekolah, cita-citanya, dll. Pertanyaan-pertanyaan tersebut disesuaikan dengan situasi. Cara ini menunjukkan pada anak bahwa hal-hal tentang hidup berkerabat itu penting bagi kita dan bukti kepedulian kita secara pribadi. Kita bisa – misalnya – menyusun kegiatan, seperti : bagaimana cara memancing ikan atau cara untuk pergi ke sekolah. Permulaan ini dapat membantu anak pada suasana yang santai dan mengalirkan suasana yang harmonis. Setelah itu, memungkinkan untuk mita memulai pembicaraan dengan topik yang lebih serius. Menghimbau anak untuk menggambarkan sesuatu, seperti keluarga, pengalaman yang telah dilaluinya atau sesuatu yang ingin dia gambarkan, kemudian kita menggunakan apa yang digambarkan sebagai subjek untuk memulai perkenalan.

Berapa Lama Percakapan Harus Berlangsung?

Seringkali percakapan dengan anak sangat singkat dan tidak berlangsung lama. Waktu yang sedikit tidak cukup untuk bersantai, perkenalan, bercanda sekalipun. Sebagian besar anak membutuhkan waktu untuk pemanasan, dan lebih baik melakukan percakapan dalam satu waktu yang panjang dibandingka melakukannya dua atau tiga kaliyang berlangsung tidak lebih dari lima menit. Anak-anak merasa lebih baik dan tertolong dari masalah yang sulit setelah melakukan sejumlah pertemuan singkat dengan anda. Akan tetapi wawancara sehahrusnya tidak kurang dari 20 menit.

Apakah Anda Menulis Catatan Selama Percakapan?

Kebanyakan orang kesulitan untuk fokus saat berbicara dengan anak dan mencatat pada waktu yang bersamaan. Lebih baik fokuskan pada membangun komunikasi dengan anak, boleh jadi membuat catatan singkat yang bisa diperluas setelahnya, jika hal itu diperlukan. Anda harus mendaftar rincian pertanyaan, seperti nama, usia, dan keberadaan orang terdekat, khususnya jika anda membutuhkan bahasan tentang keluarga.

Kecurigaan sering muncul pada diri pengungsi dan orang yang sedang mengalami kesulitan perihal pencatatan apa yang mereka katakan dan tentang bagaimana penggunaan informasi ini. Kita harus menerangkannya secara jelas mengapa kita mencatat dan yang akan kita tuliskan dikertas. Kita juga harus menyeimbangkan antara kebutuhan untuk memperoleh informasi yang tepat mengenai anak dan kebutuhan kita untuk menjauhkan sisa-sisa kerisauan pada diri mereka.

3. Informasi dan Perasaan

Kumpulkan informasi dan fakta sebanyak-banyaknya, tetapi sebagai saran untuk memahami anak dan kesulitannya. Memungkinkan bagi kita untuk memotivasi dan memberikan rasa simpati pada anak.kita harus memahami perasaannya dan berbelasungkawa jika dia menceritakan kesedihannya.

Mencari Solusi

Anda mencoba untuk mengutip pemikiran tentang kesulitan yang dihadapi anak pada masa lalu atau yang mereka hadapi sekarang. Kemudian meminta anak untuk memberikan rincian tentang kehidupan mereka sehari-hari mereka, mulai dari mereka bangun tidur di pagi hari sampai mereka tidur kembali atau menanyakan tentang kehidupannya di masa lalu. “apakah anda bisa menceritakan kepada saya tentang kehidupan anda?”. Dengan ini kita akan memiliki gambaran lebih realitas tentang situasi tersebut.

Apa yang Kita Bicarakan?

Poin-poin berikut ini merupakan garis besar topik yang dapay kita bicarakan :

- Dengan siapa anak tinggal dan dimana anggota keluarganya tinggal?
- Keadaan keluarga, mulai dari tempat tinggal, pekerjaan, pendapatan, dan kesehatan.
- Sekolah, kesehatan, dan pekerjaan.
- Teman-teman dan kegiatan yang menyenangkan.
- Kesulitan dalam hidupnya sekarang.
- Kesulitannya di masa lalu, apakah dia menyaksikan kekerasan, seorang gelandangan, kematian, kelaparan, dan ketakutan.
- Kekhawatiran, harapan dan rencana untuk masa depan.
- Menceritakan rahasianya.

Mengkaryakan Imajinasi

Mengingatkan kembali kenangan masa kanak-kanak, sampai dimana hari yang paling menyakitkan. Seakan kehilangan kekuatan saat terpisah dari orang tercinta, terkena penyakit atau keadaan sulit lainnya. Pikirkan perasaan kalian pada masa tersebut dengan tenang untuk beberapa menit.

Apakah ada orang dewasa yang membantu kesulitan anda? Jika tidak ada seorangpun atau bantuan apapun, apa usaha atau harapan anda jika sekiranya hal tersebut menimpa anda pada waktu itu?

Sekarang, mencoba untuk membayangkan bagaimana rasanya seorang anak hidup dalam kesulitan yang mereka lewati. Anda dapat memberikan motivasi semua anak dengan pertanyaan : "adakah sesuatu yang sangat mencemaskan pada hari itu?".

Memahami Perasaan

Mengomentari apa yang dikatak oleh anak merupakan bentuk apresiasi bahwa kita mencoba untuk memahami perasaan mereka, kita tidak akan terkejut dan menampakkan emosi. Maka kita harus memperlihatkan bahwa kita menerima dan memahami perasaannya, baik dalam keadaan marah, takut, cemas, dll, dengan alasan bahwa itu adalah perasaan yang normal bagi orang yang mengalami situasi tersebut. Kita juga bisa mengataka sesuatu seperti, " mau tidak mau anda harus merasakan atau anda sangat merasa cemas tentang keluarga anda", " apa yang anda ceritakan kepada saya adalah suatu hal yang menyedihkan", atau " keadaan yang kronis, tidak mudah untuk kita mengetahui perkara baik yang harus dilakukan.

Hal ini bisa membantu anak untuk mengungkapkan perasaan mereka, ada baiknya kita mengatakan, misalnya : " banyak orang merasa sangat cemas dan terganggu setelah terjadi hal seperti ini, " apa yang anda pikirkan tentang perasaan anak-anak lain setelah mereka menyaksikan pembunuhan seseorang?".

Contoh : Mengidentifikasi Ghada

Ghada adalah seorang gadis berusia sembilan tahun, tinggal di sebuah kamp pengungsian dan terlihat sangat sedih. Seorang pekerja sosial ingin menghibur Ghada, yang ternyata terpisah dari orangtuanya selama perjalanan menuju kamp pengungsian, dan tidak ada seorangpun yang tahu apakah orangtuanya masih hidup atau tidak.

Pekerja sosial berkata, " Jangan sedih dan jangan menangis, kita akan menemukan orangtuamu dengan cepat. Kamu sekarang aman jangan cemas."

Apa yang pertama anda pikirkan? Apakah ada masalah? Apakah ada cara yang lebih baik untuk memulai percakapan?

Pekerja sosial tidak memahami perasaan Ghada, tetapi menghiburnya dengan mengatakan jangan cemas dan sedih. Pekerja sosial mengabaikan masalah-masalah yang dihadapi Ghada, dan yang disampaikannya tidak benar karena tidak tahu apakah orangtuanya masih hidup, serta tidak akan mungkin mengetahuinya dengan cepat.

Cara yang lebih baik untuk menguatkan Ghada misalnya mengatakan : " kamu telah melewati masa-masa yang sangat sulit harus merasakan kecemasan, kesedihan dan kerasnya kehidupan demi keadaan keluargamu. Saya disini akan membantu semampu saya. Kami akan mencoba untuk mencari kabar tentang keluargamu. Sementara itu, kami anan menyediakan tempat tinggal untukmu bersama keluarga yang lain".

Dengan cara ini pekerja sosial mencoba menghadirkan perasaan yang berbeda. Mencoba membangun rasa percaya diri, memahami perasaan, dan menghibur. Mencoba untuk menyusun rencana dengan jelas dan penuh harapan.

4. Ringkasan

   Fase-fase yang harus dilakukan saat memulai perkenalan dengan anak :

   - Tidak terburu-buru, tetapi menggunakan waktu yang cukup untuk membangun hubungan kepercayaan, dan mengenal baik anak yang kita usahakan membantunya.
   - Menghabiskan waktu yang cukup bersama anak dan menampakkan kehangatan serta perhatian kepadanya. Ini adalah hal terpenting untuk mengumpulkan informasi.
   - Menyebutkan seperlunya tanya jawab dengan anak yang kita butuhkan untuk hasil informasi.
   - Menggunakan imajinasi ketika mencoba memahami apa yang dilalui anak dan mencoba untuk memahami perasaannya. Akan lebih baik untuk menghindari percakapan yang pertanyaannya tidak berkaitan. Komunikasi akan lebih mudah dengan menggunakan komentar atau jenis pertanyaan yang berbeda yaitu pertanyaan-pertanyaan yang rinci, serta menunjukkan menerima apa yang anak katakan.

5. Latihan Khusus Bagian 3

   Berbicara kepada Mazen

Mazen seorang anak berusia delapan tahun, dia berada di rumah bersama keluarganya ketika terjadi peperangan. Mazen mampu melarikan diri, akan tetapi orangtuanya tewas tertembak dihadapannya. Mazen berlari sendiri dengan cepat dan menghabiskan waktu yang lama untuk sampai ke kamp pengungsian dimana dia bertemu dengan adiknya yang berhasil melarikan diri saat serangan terjadi.

a. Tugas individu durasi waktu lima menit : tuliskan daftar setiap perasaan yang dirasakan Mazen :
   - Selama penyerangan dan pembunuhan.
   - Keberadaannya di kamp pengungsian.

Kumpulkan semua gagasan yang dimiliki oleh setiap kelompok. Catatlah pada selembar kertas besar atau papan tulis. Anda akan menemukan berbagai perasaan yang meliputi :

- Kedinginan, kelaparan, kehausan, dan kelelahan.
- Rasa takut, marah, sedih, dan putus asa.
- Harapan, kepuasan, dan kebingungan.

b. Representasi peran (sosiodrama) terdiri dari 4-5 orang : salah satu peserta berperan sebagai Mazen dan seorang algi berperan sebagai pekerja sosial, yang tujuannya adalah mencari informasi tentang Mazen, seperti : nama, usia, darimana asalnya, nama-nama anggota keluarganya, tetangga, keberadaan mereka, dll.

Catatan : suatu keharusan seseorang yang berperan sebagai Mazen untuk berlatih beberapa saat dengan pelatih atau anggota kelompok lain untuk merumuskan cerita Mazen.

Pengamat harus ada disetiap kelompok untuk melihat bagaimna seseorang itu memulai pertanyaan dan menjalin komunikasi non-verbal dengan Mazen. Apa jenis yang digunakan? Apakah pekerja Sosial memahami perasaan Mazen atau malah mengabaikan, bersikap tidak ramah dan mengkritik?

c. Diskusi Kelompok Besar

4. Anak-Anak Menunjukkan Perasaan Mereka

1. Stress dan Tertekan

Setelah anak mengalami pengalaman yang sulit (serangan atau kematian). Anak biasanya merasakan reaksi emosi yang kuat, kemudian semakin meruncing dari waktu kewaktu. Namun,setiap anak mempunyai

tingkatan berbeda sehubungan dengan dampak dari pengalaman yang kejam, penderitaan dari kesulitan, dan tingkatan stres. Ada sebagian anak yang lebih menghadapinya dengan kestresan dibandingkan dengan anak yang lain. Pada sebagian anak dampak emosi yang menyakitkan dapat berlangsung dalam kurun waktu yang cukup lama. Terutama ketika kesulitan hidup mereka berangsur lama.

Kita dapat memahami seberapa dalam tekanan dan rasa sakit yang mereka rasakan melalui :

- Mengamati tingkah laku dan hubungan mereka dengan orang lain.
- Apa yang mereka katakan tentang perasaan mereka kepada kita.

2. Pengawasan Anak

Berikan izin pengawasan anak pada dirinya sendiri atau dalam kelompok agar kita tahu banyak tentang perasaannya. Saat anak berbicara kita harus memperhatikan ekspresi wajahnya, memperhatikan matanya yang berkaca-kaca lalu menghentikan perbincangan. Hal tersebut bukti kecemasan anak dari tuduhan (objek) yang anda bicarakan tentangnya.

Kita juga memperhatikan anak dalam kelompok. Dari sini kita bisa melihat apakah anak mempunyai teman atau menjadi anak yang tangguh, apakah dia memukul teman yang lain atau bermain secara positif. Kita dapat sesekali memperhatikan sejenak, dengan begitu kita bisa memperbanyak informasi. Dibandingkan langsung mengambil kesimpulan – misalnya mengatakan “bahwa Samira tidak disenangi anak-anak yang lain” – kita berupaya memperhatikan tingkah laku anak. Jelas bahwa kesimpulan awal kita salah. Setelah mengawasi Samira, Ibunya berkata, “ Saya tidak pernah melihat Samira bermain dengan orang lain. Sebenarnya dia sangat menginginkannya, akan tetapi anak-anak yang lain menolaknya ketika dia bergabung untuk bermain bersama mereka”.

Kehilangan Perhatian dan Kekuatan

Anak-anak biasanya senang bermain, mereka memiliki kekuatan untuk melakukan apa yang mereka inginkan. Mereka tidur dan makan dengan baik. Adapun anak yang sedih, cemas atau takut hanya duduk sepanjang hari dan tidak ada harapan untuk melakukan sesuatu. Mereka kehilangan seluruh kekuatan (energinya) dan nafsu makan.

Lemahnya Konsentrasi dan Hilangnya Stabilitas

Seringkali anak yang gelisah atau kehilangan kebahagiaan akan kesulitan untuk berkonsentrasi. Terkadang, saat merasa sangat tegang mereka akan banyak beraktivitas, hiperaktif, mondar-mandir, merka tidak dapat duduk tenang dan berperilaku tidak wajar.

Agresif dan Destruktif

Sebagian anak menjadi – sangat mudah – agresif dan destruktif ketika mereka melewati reaksi emosional, terutama anak kecil. Terlihat jika mereka tidak bisa mengungkapkan perasaannya dengan kata-kata, maka akan menyerang (memukul) orang lain dalam keluarganya disaat mereka merasa tegang, takut, dan tidak nyaman. Anak-anak yang lain akan meniru perilaku agresif yang mereka lihat di sekitarnya. Mereka berbuat demikian karena menjadi korban kekerasan. Seseorang yang terluka akibat pukulan pelampiasan kemarahan dan penghinaan , seringkali tumbuh rasa ingin balas dendam untuk menyerang orang lain.

Bermain

Anak-anak hampir di seluruh penjuru dunia senang bermain, khususnya anak laki-laki yang suka bermain perang-perangan. Permainan perang-perangan tersebar pada masa terjadinya konflik. Permainan ini semakin banyak setelah mengalami penglaman kekerasan secara langsung. Kebiasaan anak untuk meniru hal-hal yang terjadi dalam permainan akan menyakiti mereka. Contoh-contoh pengalaman yang menakutkan adalah cara untuk mengawasi pada perasaan takut atau bingung. Anak-anak bisa saja mengalahkan atau memukul musuh dan teman mereka saat bermain.

Saat anak bermain adegan kekerasan atau penyiksaan dari waktu ke waktu, maka secara tidak langsung menunjukkan bahwa mereka tidak mengabaikan pengalaman tersebut. Terkadang mereka merasa nyaman jika bisa menceritakan tentang masa lalunya.

Pengulangan tragedi pada diri anak merupakan cara untuk mengekspresikan pengalaman mereka yang tidak bisa terhapus dari memori pikirannya.

Tidak ada minat untuk bermain

Beberapa anak terpengaruh oleh pengalaman yang mereka lalui sampai menemukan titik dimana mereka akan benar-benar tidak ingin bermain. Semua anak membutuhkan simpati dari orang dewasa dan memperlakukan mereka dengan perlakuan selayaknya anak-anak. Orang dewasa membantu mereka dengan perlakuan khusus dan memotivasi dengan lembut

Persahabatan

Jika anak selalu sendiri, tidak bermain dengan teman yang lain, atau ditolak oleh teman yang lain, maka apa penyebab terjadinya hal tersebut?

Sebab-sebab yang bersumber pada anak

- Anak merasa sangat malu, sedih atau cemas terhadap golongan yang menjadikan mereka tidak ingin bermain dengan yang lain.
- Memikirkan diri sendiri karena tidak percaya dengan anak-anak yang lain. Takut jika mereka melakukan tindak kekerasan saat menolaknya. Misalnya: " Saya tidak ingin punya teman. Kami telah bertengkar dan mungkin dia akan membunuhku".
- Memukul anak-anak lain sehingga menjadikan mereka menolak bermain dengannya.
- Banyak bertingkah, provokator, atau "bodoh" sehingga mengganggu orang lain bermain.
- Tidak mengerti cara bermain atau bahasa yang digunakan anak-anak lain, sehingga dia menjauh dari mereka.

Sebab-sebab dari luar Anak

Anak-anak lain menolak terkadang karena mereka fakir, orang tidak mampu (miskin) atau karena mereka berasal dari daerah yang berbeda dan mempunyai cara berbeda.

Hubungan dengan Orang Dewasa

Anak-anak yang pernah menghadapi kekerasan tidak percaya terhadap orang dewasa, maka mereka akan :

- Mencoba untuk menjauh dari mereka.
- Menjadi seorang yang jahat bermaksud untuk mencoba membalas orang dewasa dengan kekerasan.

Anak-anak yang sudah kehilangan keluarganya maka akan sangat dekat dengan orang dewasa, seolah-olah takut mereka meninggalkannya lagi. Sebaliknya, ada sebagian anak yang tidak ingin menggantungkan dirinya kepada orang lain –misalnya keluarga angkat – khawatir akan dikecualikan (dibedakan).

Rasa Takut

Terkadang anak akan merasa takut dengan pengalaman yang pernah mereka alami. Takut pada suara-suara keras, takut terhadap sekelompok laki-laki terutama yang mengenakan seragam, dll.untuk menghindari rasa takutnya mereka bahkan sampai meninggalkan rumah.

Sedih dan Cenderung Gelisah

Beberapa anak yang kehilangan kebahagiaannya membuata mereka sering menangis dan tidak ingin bermain. Sementara sebagian yang lain mengungkapkan perasaan mereka dengan cepat emosi dan gelisah.

Gejala Fisik

Seringkali emosi yang berlebihan dihubungkan dengan gejala fisik. Saat kita sedang emosi kita merasa kedinginan, menggigil (gemetar), dan nyeri lambung, Kehilangan nafsu makan saat merasa tegang, insomnia, dan mimpi buruk setiap kali tidur. Emosi dapat mempengaruhi fisik seseorang dalam banyak hal, seperti :

- Susah tidur (insomnia) dan mimpi buruk.
- Kehilangan nafsu makan.
- Merasakan sakit dan nyeri pada anggota tubuh lainnya, seperti suhu badannya tinggi (demam).
- Pusing dan pingsan.
- Merasa tercekik atau sesak nafas.

Akan tetapi tidak gejala fisik seperti demam, kejang, diare, dan batuk disebabkan karena emosi (stres).

3. Kapan Anak Membutuhkan Bantuan?

Anak membutuhkan bantuan, pada saat :

- Memberitahu kita bahwa dia sangat terganggu dengan apa yang terjadi padanya atau keadaan yang menimpanya.
- Menampakkan reaksi-reaksi yang berhubungan dengan emosi berlebihan, seperti :
  ~ Menjadi agresif dan destruktif
  ~ Menjadi gelisah, cemas, dan cepat marah.
  ~ Hiperaktif dan banyak bertingkah.
  ~ Menyendiri, memikirkan diri sendiri (introvet), dan tidak punya teman.
  ~ Hilangnya kepercayaan terhadap orang lain, sangat takut, dan sedih.
  ~ Menemukan kesulitan bermain dan berkonsentrasi.
  ~ Bertindak seperti anak yang lebih kecil dari umurnya (lihat bagian 2).

4. Ringkasan

Bagian ini menjelaskan mengenai :

- Tingkat emosi dan penderitaan pada anak sebagai dampak dari pengalaman kejam yang mereka alami berbeda.
- Perasaan anak-anak yang disampaikan melalui kata-kata dan melalui perilaku mereka. Untuk itu kita perlu untuk mengawasi dan berbicara dengan mereka.
- Pengawasan anak dalam kelompok atau sepanjang kita berbicara dengan mereka, dengan ini kita bisa banyak mengetahui perasaan mereka.

5. Latihan Khusus Bagian 4

Tidak perlu jawaban benar atau salah untuk pertanyaan-pertanyaan berikut. Latihan ini dirancang untuk membantu peserta melihat kesaan antara pengalaman dan perasaan mereka dengan pengalaman dan perasaan anak-anak, kemudian dilanjutkan dengan diskusi.

A. Apa yang anda rasakan setelah melewati pengalaman yang kejam?

Ingtlah masa-mas dimana anda mengalami pengalaman buruk seperti meninggalnya orang yang kita sayangi, peperangan, hari dimana anda dipukuli, saat dalam keadaan berbahaya, atau saat anda merasa sedih.

a. Diskusi kelompok : gejala emosi apa yang anda rasakan selama dan sesudah pengalaman itu terjadi?
b. Diskusi kelompok : berapa lama waktu yang anda butuhkan untuk melewati pengalaman tersebut. Apakah masih sangat berpengaruh pada diri anda?

Setiap kelompok harus memberikan laporan setiap reaksi dan emosi berbeda yang dirasakan oleh seseorang setelah mengalami pengalaman buruk, dan waktu yang dibutuhkan untuk menghilangkan pengaruhnya.

Reaksi (penolakan) tersebut meliputi :

- Sedih, menangis, kesepian, marah, keputusasaan, kekosongan, ketakutan, kehilangan harapan, kehilangan energi, tidak ingin melakukan sesuatu, hilangnya kepercayaan diri, ditinggalkan, terkenang pengalaman buruk, berhenti melakukan kegiatan sehari-hari, kebosanan, mencari perhatian, perasaan tidak aman, penghinaan, sering memikirkan masa lalu, lemah, waspada, cemas, bingung, depresi, mimpi buruk, kesulitan dalam berkonsentrasi, dan masalah kesehatan.

Catatan : harus ditekankan bahwa reaksi anak-anak tersebut dengan orang lain berbeda satu sama lain sehubungan dengan waktu yang mereka butuhkan untuk merasa lebih tenang.

B. Apa yang bisa membantu orang dewasa agar merasa lebih baik setela mengalami pengalaman buruk?

Brainstorming atau berpikir kolektif dilakukan seluruh anggota kelompok : kita menganjurkan peserta untuk berpartisipasi menyampaikan stiap apa yang muncul dalam pikiran mereka sesegera mungkin, agar terkumpul lebih banyak ide-ide dalam waktu yang singkat.

Jawaban-jawaban yang termasuk solusi :

- Egois, bertemu dengan orang lain, berbicara dengan orang, memikirkan hal-hal lain, tidur terlalu banyak, mencoba melupakan, melarikan diri, menangis, menghadiri pemakaman.

Catatan : perlu dicatat bahwa sebagian besar metode ini bisa membantu anak juga.

C. Mengapa bercakap-cakap bisa membantu orang dewasa yang mengalami pengalaman buruk?

Brainstorming dalam kelompok secara keseluruhan.

Ide-ide itu bisa meliputi :

- Berbicara tentang hal-hal lain dengan tujuan melupakan, membuang ketegangan, merasa lebih baik, mendapatkan dukungan (motivasi) dan perhatian dari badan hukum, mencari nasihat, dan merasa bagian dari kelompok.

D. Apa sebab-sebab yang menjadikan anak tidak mempunyai teman?

Diskusi kelompok (lihat bagian 4).

E. Mengawasi Anak

Kita memilih satu atau dua anak untuk diperhatikan saat dia menjadi bagian dari kelompok anak-anak, di luar rumah misalnya atau selama istirahat sekolah. Mengawasi setiap anak selama sepuluh menit pada tiga kesempatan yang terpisah. Perhatikan bagaimana anak bermain dan keterlibatannya dalam permainan. Apakah mereka mempunyai teman? Apakah mereka bergabung dengan bergabung

dengan yang lain dalam bermain? Seberapa sering mereka bertengkar dengan yang lain?

Kemudian diskusikan hasil pengamatan dengan anggota yang lain.

5. KESULITAN DALAM BERKOMUNIKASI

1. Mengapa Anak Bersikeras Untuk Tidak Bicara?

Tidak jarang kita menemukan anak-anak yang sulit untuk berbicara, dan ini adalah sebuah kegagalan karena kita merasa bahwa kita tidak berguna dan mereka menolak kehadiran kita.

Diam selama percakapan berlangsung adalah suatu hal yang wajar dan harus menanggapinya dengan stenang dan sabar.

Maka dari itu kita membuat daftar sebab-sebab yang kita percaya sebagai wujud dari kegagalan terlaksananya percakapan. Sebab-sebab tersebut meliputi :

- Kita tidak memotivasi untuk berkomunikasi.
- Anak mengalami masalah sulit berbicara, tuli, masalah dalam melafalkan, perkembangan bahasa, atau kesulitan berbicara dengan bahasa yang digunakan saat berbicara kepadanya.
- Emosi yang berlebihan dapat menghalangi komunikasi anak dengan mudah.

2. Bagaimana menjalin komunikasi?

Cara yang kita pilih untuk menjalin komunikasi dengan anak dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan dan menunjukkan bahwa kita terbuka.

Untuk orang dewasa perbincangan dapat terhenti dan gagal, jika :

- Berbicara terlalu banyak.
- Mengkritik dan menghakimi.
- Mengejek atau menghina anak.
- Melawan atau merasa paling kuat.
- Cepat cemas dan emosi.
- Anak melawan dan membantah.
- Terlihat tidak nyaman atau bingung saat anak mulai cemas.
- Tidak menghargai kepercayaan anak atau jalan hidupnya.
- Gagal untuk membangun kepercayaan.

KESULITAN BERKOMUNIKASI BAGI ORANG DEWASA

Teringat kenangan-kenangan menyakitkan saat menjadi pendengar (fasilitator)

Tidak selamanya mudah bagi orang dewasa untuk berbicara dengan anak-anak. Kebanyakan orang dewasa berupaya untuk membantu anak yang mengalami penderitaan serupa dengan mereka. Mengembalikan mereka pada kenangan-kenangan yang menyakitkan ketika berbicara dengan anak tentang masa lalu. Mulanya ingin membantu, tetapi terkadang ingin menangis. Hal tersebut akanmenyulitkan atau membuatnya kehilangan kontrol diri. Dalam kasus seperti ini, diharapkan untuk orang-orang yang memberikan bantuan kepada masalah anak agar fokus terhadap masalah tersebut bukan masalah mereka. Orang dewasa dan anak-anak bisa tetap tenang untuk beberapa saat, setelah itu orang dewasa mengatakan sesuatu, seperti : "masalah ini menjadikan saya merasakan kesedihan yang sama", "apakah anda berkeinginan untuk melanjutkan apa yang anda katakan kepada saya?". Manfaatnya bagi anak adalah untuk mengetahui bahwa orang dewasapun mempunyai perasaan yang menyakitkan juga dan mereka belajar bagaimana untuk menghadapi.

Tidak tahu apa yang bisa dilakukan

Mendengarkan penderitaan dan kesulitan anak-anak bisa mempengaruhi kita, terutama jika kita tidak tahu pasti bagaimana harus menghadapi dan takut mejadikan situasi mereka semakin buruk. Jika seseorang cenderung terbiasa untuk menjauhkan kepedihan yang dihadapi anak dan untuk menyingkirkan ungkapan marah yang mereka rasakan dengan mengatakan : "jangan menangis", "tidak perlu memikirkan hal itu sekarang", atau kita cendrung malah menghindari suasana seperti itu.

Saat anak merasa sangat stres kita harus menghibur dan memotivasi mereka, secara perlahan terus menerus dalam percakapan. Menjelaskan pada anak bahwa tidak ada masalah jika mereka mengungkapkan kepada anda tentang perasaannya. Anda mampu menerima kepedihannya dan tidak melarikan diri setelah apa yang terjadi.

Jika anda merasa bahwa anak mulai cemas pastikan sebelum anda memulai pembicaraan dengan anakm anda mempunyai waktu yang cukup dan tidak akan memaksa untuk meninggalkan sebelum menasehatinya. Menyiapkan (membuat) daftar setiap metode yang anda ketahui untuk menghibur anak sekiranya yang menurut anda mungkin untuk membantu anak saat mereka merasa cemas (lihat bagian 6). Pastikan juga membantu diri anda, karena dengan begitu akan mempermudah anda saat menghadapi tekanan orang lain (lihat bagian 11).

3. Mengapa anak menemukan kesulitan dalam berkomunikasi?

Berbicara dengan orang dewasa

Kebanyakan anak tidak terbiasa mengungkapkan perasaan mereka kepada orang dewasa, terutama kepada orang yang belum mereka kenal dengan baik. Masyarakat pada umumnya terdapat kaedah yang jelas tentang pembincaraan dengan anak dari tema teryentum seperti : siapa orang dewasa yang bisa untuk meminta anak berkonsultasi. Remaja (perempuan) tidak bisa menceritakan tentang pemerkosaannya kecuali dengan neneknya atau perempuan yang lebih tua lainnya jika dia tidak mempunyai nenek.

Mengungkapkan emosi dengan kata-kata

Banyak anak yang tidak mendapatkan motivasi untuk berbicara tentang diri mereka dan tidak mempunyai kata-kata untuk menggambarkan perasaan mereka.

Anak-anak yang mengalami goncangan dalam pengalaman hidup, membuat mereka sulit untuk berbicara tentang apa yang terjadi pada diri mereka. Anak-anak terkadang merasa khawatir akan luapan perasaan mereka dan berkeinginan untuk mengendalikannya. Ada beberapa anak yang tidak berbicara selama berbulan-bulan, atau bahkan sampai bertahun-tahun setelah menderita pengalaman sangat pahit. Sama seperti halnya tidak selamanya mudah bagi kita untuk mengerti apa yang kita rasakan. Terkadang ada beberapa perasaan atau pengalaman yang menyakitkan sampai batas dimana kita tidak mampu lagi untuk memikirkannya. Kemudian setagnan dalam pikiran kita.

Keraguan dan Ketidak percayaan

Banyak anak mengalami cobaan berat dalam kehidupan mereka yang menjadi sebab alasan untuk curiga dan ragu-ragu. Mereka khawatir akan informasi yang dikabarkan, terjadinya penghianatan, hukuman, atau mereka takut dipaksa kembali ke negara mereka karena mereka tidak setuju sebagai pengungsi. Seringkali tampak orang dewasa mencoba menghadapi anak-anak dengan perayaan tentang mereka dan tidak disediakan karena mereka memahami setiap kesulitan ini.

Kemarahan dan Perlawanan

Beberapa anak merasa marah terhadap orang dewasa karena mereka diperlakukan dengan buruk dan tidak diperhatikan sebagaimana mestinya, atau mungkin mereka mendapatkan kritik dan hukuman.

Perasaaan Bersalah dan Menyalahkan Diri

Anak-anak merasa malu dengan apa yang terjadi pada diri mereka, misalnya : korban pemerkosaan, penghinaan, menyalahkan diri karena

tidak menolong keluarga mereka atau karena mereka masih hidup sementara keluarga yang lain meninggal.

4. BERBOHONG (hilangnya kejujuran)

Anak-anak sperti halnya orang dewasa tidak selalu berkata jujur. Sebagai ganti kemarahan kita, maka kita mencoba untuk memahami sebab-sebab yang menghalangi adanya komunikasi.

Berbohong Jika Ada Hal-Hal yang Berbeda

Seringkali antara hal-hal yang nyata dan hanya sekedar imajinasi tercampur ketika masa kecil anak. Mereka berharapa agar ayah atau kerabat lain yang dicintai pada hati mereka selalu menjaganya semasa hidup, padahal hayalan mereka adalah kenyataan.

Menghindari Topik-Topik yang Menyakitkan

Menghindari membicarakan tentang topik yang menyakitkan lebih mudah bagi seseorang daripada harus mengatakannya. Pada awalnya, Hani mengatakan bahwa dia tidak tahu keberadaan orangtuanya. Saat anak mulai mempercayai seseorang yang membantunya, mengabarkan bahwa pada kenyataannya orangtuanya dibunuh.

Takut akan Penyiksaan

Beberapa anak takut untuk menyebutkan perihal tentang rumah atau tempat dimana mereka tinggal. Khawatir akan mendapatka hukuman atas apa yang mereka keluhkan. Kita harus menjelaskan pada anak bahwa kita tidak akan menyajikan penderitaannya, sementara kita mengutip apa yang dikatakann atau menulisnya dalam catatan.

Berupaya Melegakan

Anak-anak biasanya tidak tahu alasan pertemuan mereka dengan anda, maka mereka mencoba mengatakan hal yang benar atau berpikir bahwa anda ingin mendengarnya. Barangkali memberinya keperluan seperti makanan atau pakaian.

Sengaja Berbohong

Anak-anak tidak mudah untuk membuka rahasia mereka kepada kita kecuali setelah terbangun kepercayaan. Hal ini dibenarkan terutama dengan anak jalanan dan mereka yang terlibat dalam kejahatan atau kekerasan. Sebagai bentuk penolakan mereka berbicara, terkadang mereka

mengarang jawaban untuk melepaskan diri dari orang dewasa yang berbicara dengan mereka. Anak-anak yang lain menarik perhatian dengan membanggakan diri berbuat salah atau melakukan kekerasan yang tidak sebagaimana biasanya mereka mengatakan bahwa telah berbuat dosa. Hal ini umumnya terjadi pada anak-anak yang telah ditemui, mereka menarik perhatian orang lain dengan cerita ini.

Jika kita ragu dengan apa yang dikatakan anak, kita dapat memulainya lagi dilain kesempatan. Jangan mendebat dan mengkritik. Sebagai gantinya kita bisa mengatakan sesuatu, seperti : " tidak mudah untuk berbicara tentang hal yang mencemaskan atau tentang kehidupan anda sendiri".

5. Apa yang Harus Kita Lakuka untuk Membantu Anak Merasa Tenang?

Mengatasi kesulitan untuk berkomunikasi dapat dengan melalui perkenalan dan membangun kepercayaan. Ketahuilah, bahwa ini akan membutuhkan waktu lama. Mengingat bahwa apabila anak-anak mengungkapkan perasaan tidak menggunakan kata-kata. Mencoba memahami anak-anak melalui tindakan, permainan, dan interaksi dengan orang lain. Anda harus menerimanya dengan sabar dan menunjukkan bahwa anda menerimanya tanpa mengkritik. Berikut adalah hal-hal yang mungkin bisa membantu anda antara lain:

- Sentuhan dan memperhatikan, agar menunjukkan perhatian anda.
- Permainan, kegiatan, dan berpariwisata untuk membantu anak dalam keadaan santai dan perasaan tenang.
- Menggambar, bercerita, bermain boneka, dan topeng yang akan membantu dalam mengungkapkan perasaan.
- Keterlibatan anak dalam kelompok kecil untuk mengerjakan PR atau bermain. Sekiranya memberi kesempatan untuk membiasakan diri dengan anak-anak lain dan perasaan aman bersama mereka. Dan pastika bahwa anak tidak diintimidasi dan dilupakan.
- Tidak memaksa anak untuk berbicara, tetapi bertindak secara positif terhadap upaya untuk mengekspresikan diri. Katakan kepadanya bahwa dia mampu meskipun tanpa anda.

6. Pentingnya Bermain dan Berekspresi

Ada banyak cara dan berbagai bentuk ekspresi yang memungkinkan anak untuk mengekspresikan perasaan mereka dengan cara yang aman,

dan pada waktu yang sama mereka merasa senang dan bangga jika terpenuhi.

Permainan

Anak terkadang melindungi dirinya atau orang lain untuk mendiskripsikan pengalaman menyakitkan yang telah dilewatinya. Seyogyanya tidak menghalangi spontanitas dalam permainan, karena hal tersebut dapat membantu anak untuk bertindak dengan emosi dan pikirannya.

Penggunaan cerita

Menceritakan kisah seseorang yang melewati kesulitan dalam hidup. Membantu anak untuk membayangkan bahwa mereka juga sam sepertinya melewati kesulitan. Misalnya : kisah-kisah yang menceritakan tentang hewan-hewan kecil yang mengalahkan gajah dan singa, atau tentang seseorang yang berbuat dengan kesabaran dan orang yang menggunakan sihir. Hal tersebut menunjukkan bahwa orang yang lemah juga bisa berhasil, dan juga memotivasi anak untuk percaya diri.

Menggambar

Anak-anak dapat mengekspresikan pengalaman dan perasaan mereka yang tidak bisa diceritakan kepada orang lain dengan perantara menggambar. Tidak seharusnya kita menekan yakni mempengaruhi pada apa yang digambar anak. Anak-anak yang belum terbiasa dengan kegiatan ini akan bertanya pada diri sendiri apa yang harus digambar, menyalin apa yang digambar orang lain, atau menyalin gambar yang ada di dalam buku. Akan lebih baik pada permulaan kita menyarankan anak untuk menggambar apa yang mereka inginkan. Kemudian kita menyarankan untuk waktu yang akan datang menggambar dengan tema seperti : masa depan, mimpi, keluarga, atau peperangan, dalam rangka untuk merangsang imajinasi anak-anak tanpa terpengaruh bagaimana mereka melakukannya dengan pikiran.

Ketika anak selesai menggambar kita bisa memintanya untuk menceritakan tentang gambar tersebut. Akan tetapi tanpa memaksa untuk melakukannya. Terkadang gambar tersebut hanya sebatas sarana kepuasan atau membuka jalan komunikasi dengan berbicara.

Kertas dan pena tidak dibutuhkan, jika mungkin membentuknya dengan tanah (lumpur) atau menggambarnya di atas debu.

Setelah itu kita dapat menempelkan gambar di dinding atau menyimpannya di tempat yang aman, untuk menunjukkan kepedulian kita terhadap apa yang dilakukan anak.

Menggunakan Boneka dan Topeng (wayang)

Meniru kepribadian orang lain atau berperan sebagai orang lain menguasakan pada anak untuk menghubungkan natara pikiran dan perasaan. Mungkin sangat sulit bagi mereka untuk mengekspresikan atau sebaliknya. Bisa juga anak menutupi diri di balik topeng atau boneka, atau berbicara dengan boneka atau topeng (wayang) yang digunakannya. Seseorang yang membantu tanpa memperlihatkan perasaannya tapi seolah-olah mereka berbicara langsung.

Musik dan Tarian

Bermusik, menari, dan menyanyi merupakan perantarayang kuat untuk membantu seseorang menghidupkan emosi. Terutama nyanyian-nyanyian dan lagu-lagu yang terkait dengan kenangan bahagia. Gerakan dan tarian dapat membantu anak mengurangi stres dan memberikan kelegaan. Contoh kegiatan bersama ini menjadikan anak merasa nyaman dan dapat mengekspresikan diri tanpa perlu menggunakan kata-kata atau perasaan bingung.

Teather

Partisipasi dalam bermain peran atau berakting juga sangat berguna. Anak-anak bisa menciptakan cerita sendiri untuk berperan atau menuliskan cerita ungkapan tentang sesuatu khususnya yang menyedihkan. Mereka dapat menggunakan topeng untuk membatasi jarak antara mereka dan emosi seorang pemeran.

Mereka juga dapat misalnya menuliskan skenario yang menarik dari pengalaman mereka. Memberitahukan bagian akhir cerita dari berbagai jenis, menyedihkan atau membahagiakan. Setelah itu kita dapat berdiskusi dengan anak-anak tentang perasaan mereka selama berakting dan akhir cerita yang berbeda.

Sebagai ganti berakting anda atau anak bisa menggunakan boneka. Cara ini dapat menjauhkan rasa cemas yang muncul saat melakukan secara langsung dengan emosi seseorang.

Menulis Pengalaman

Untuk anak-anak yang bisa menulis, dapat membuatnya berbentuk cerita atau puisi, mendiskripsikan kejadian yang mereka alami, dan hal ini merupakan perantara yang baik untuk mengungkapkan perasaan.

Dalam semua kegiatan kita harus memberikan kebebasan pada anak untuk mengekpresikan diri seperti yang mereka inginkan. Jangan mengkritik teknis atau tingkatan yang dihasilkan anak, karena akan menghalangi anak untuk bebas mengekspresikan perasaan mereka.

7. Masa Pra-Sekolah Anak

Orang dewasa sering merasa sulit berkomunikasi dengan anak-anak kecil. Pada tahun pertama anak tidak bisa selalu berbicara lancar, tetapi sebagian dari mereka berhenti bicara untuk waktu yang cukup lama saat mereka mengalami pengalaman yang sangat mengganggu. Sehingga apabila anak tidak ditanya tentang keluarga atau masa depannya maka terkadang mereka memikirkan keduanya. Kita harus berbicara pada anak secara sederhana dan lembut tentang hal-hal yang ada dalam pikirannya, seperti mengatakan : “ Saya yakin Anda memikirkan apa yang terjadi pada keluarga anda.. Tidak tahu keberadaan ibu dan ayah anda sungguh hal yang sangat menyedihkan”. Kita jelaskan pada mereka secara sederhana harapan tentang masa depan. Berdasarkan pada respon, kita dapat memberikan informasi lebih lanjut. Hal tersebut akan bermanfaat bagi anak untuk mengenal perasaannya. Anak dapat mendeteksi dengan cepat jika orang dewasa tidak ingin mengenali perasaan atau pikirannya dan dalam seketika itu akan berhenti berkomunikasi.

Hal-hal terpenting untuk memperbanyak cara yang bervariatif agar anak-anak bisa mengekspresikan diri mereka, hal tersebut meliputi :

- Sentuhan (kontak)
- Bermain dan bercerita
- Kegiatan berekspresi seperti melukis, menari, bermusik, bermain peran (berakting), wayang (boneka) dan theater.

Contoh : Anak pendiam

Mazen berusia lima tahun saat dia dibawa ke panti asuhan. Setelah itu dia terpisah dari keluarganya selama melarikan diri dari peperangan. Mazen berada di panti asuhan sejak lima bulan, tetapi tidak berbicara dengan siapapun. Apa alasan yang menyebabkan dia diam?

Merujuk pada beberapa pemikiran :

- Apakah dia tuli?
- Apakah dia paham akan bahasa yang digunakan?

Tampaknya tidak mungkin Mazen tuli, dia menanggapi dengan sederhana (secukupnya), bersuara pelan, tidak memandang seseorang agar memahami apa yang mereka katakan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Mazen memahami bahasa.

Mazen terlihat sedih, mudah menangis, menghindari interaksi dengan anak-anak lain, dan tidak tertarik bermain. Pekerja panti selalu mendampingi sepanjang waktu.

Penyelesaiannya bantuan di panti asuhan dengan cara sebagai berikut :

- Diskusi diselenggarakan di panti asuhan, hasilnya adalah Mazen sangat menyesali karena dia kehilangan kontak dengan keluarganya, dan membutuhkan perhatian khusus.
- Yusro seorang relawan, salah satu pekerja panti asuhan, dia ada untuk membantu secara khusus. Relawan (volunter) yang lain menggantikan saat mereka keluar dari pekerjaan.
- Yusro memperhatikan Mazen dengan perhatian penuh, dan bermain bersama dengan dua anak yang lain selama 15 menit dalam waktu yang teratur. Yusro menceritakan kepada mereka beberapa kisah dan memotivasi mereka untuk menggambar. Mazen mulai menggambar, sebagian gambarnya tentang keluarganya dan terlihat dia mampu. Perlahan Yusro mendapat beberapa informasi tentang keluarga Mazen. Sedikit demi sedikit Mazen mempunyai teman dan tampaknya dia menjadi lebih bahagia.

8. Anak yang Lebih Tua Usianya

Anak-anak yang lebih tua tidak ingin berbicara dengan orang dewasa, karena mereka beranggapan bahwa mereka akan menjadi target untuk dikritik atau karena mereka mempunyai hal-hal yang tidak ingin untuk diungkapkan. Hal ini berkenaan misalnya pada anak jalanan, anak-anak yang terlibat tindak kekerasan, atau anak yang menjadi korban pemerkosaan.

Contoh : anak-anak yang mengalami kesulitan berkomunikasi.

Mini gadis berusia 13 tahun, jarang berangkat sekolah, saat berangkat sekolah pun dia tetap menyendiri dan introvert. Gurunya menghimbau agar

orangtua Mini bertemu dengannya bersama Mini. Kedatangan keduanya mengabarkan bahwa Mini merasa malu karena telah diperkosa beberapa bulan lalu. Guru menyatakan memahami kesulitan akan hal ini bagi Mini dan kesulitan untuk menghadapinya. Guru tetap menganjurkannya untuk berangkat sekolah dan bergaul dengan anak perempuan yang lain. Setelah itu Mini bisa mengikuti pelajaran dengan teratur.

Contoh lain : Nadem berusia 12 tahun, berpartisipasi dalam pertempuran bersenjata. Dia kasar dan agresif, tidak percaya kepada orang lain ,terpancar di wajahnya provokasi. Nadem diutus untuk bekerja dengan seseorang yang lebih tua di toko pertukangan. Setelah beberapa bulan, Nadem secara bertahap dekat pada seseorang dan ingin mendiskusikan tentang masa depannya.

9. Ringkasan

Terkadang anak-anak kesulitan untuk memulai komunikasi dengan mudah pada orang lain setelah mengalami pengalaman yang menyulitkan dan menyakitkan. Hal yang perlu diingat :

- Hal ini mungkin disebabkan kurangnya komunikasi dengan orang lain dan kurangnya respon terhadap anak. Misalnya : kegagalan untuk membangun suasana kepercayaan, kurangnya motivasi, menolak usaha anak untuk membangun komunikasi.
- Salah satu cara terbaik untuk meningkatkan keterampilan anda dalam berkomunikasi adalah membuat keluarga dan kerabat anda, menyarankan bagaimana anda dapat meningkatkannya.
- Dukunga keluarga atau kerabat dapat membantu kita untuk menangani perasaan dan diri kita saat stres dan cemas.
- Keinginan anak untuk berkomunikasi dapat menghalangi adanya perasaan lain seperti tidak adanya kepercayaan, sedih, perasaan bersalah atau marah.
- Jika tampaknya anak tidak berkata jujur, coba pahami apa penyebabnya. Hargailah bahwa itu cara anak untuk mengungkapkan perasaan tertentu.
- Upaya untuk membantu mengatasi kendala berkomunikasi melalui banyak hal untuk berekspresi dan tetap bersabar.

10. Latihan Khusus Bagian 5

(1) Berhenti Berkomunikasi

A. Seluruh kelompok: membuat daftar semua hal yang dapat dilakukan seseorang dan hal yang mengganggu atau menghalangi saat berkomunikasi dengan anak.
B. Dalam kelompok kerja kecil : membahas bagaimana mengatasi hambatan berkomunikasi.

(2) Mengatasi Hambatan Berkomunikasi

A. Psychodrama (bermain peran) dalam kelompok terdiri dari 5-4 orang :

Seorang anak berusia 14 tahun bernama Amir menyerang anak lain yaitu Hani. Dia menyerang dengan keras tanpa sebab yang jelas dan menolak menjelaskan penyebab serangan ini. Salah satu dari mereka berperan sebagai orang dewasa yang membantu mencoba memahami sebab terjadi masalah. Kita memberi tulisan pada Amir :

Anda menyangka bahwa ayah Hani memukul ayah Anda dan orang lain di lingkungan desa. Anda merasa marah dan terhina dengan apa yang terjadi pada ayah anda, tetapi anda tidak ingin secara terbuka mengkritik Hani.

Pengamat harus mengamati bagaimana upaya penolong mendorong Amir untuk berbicara dan menerima bantuan.

B. Diskusi dengan seluruh anggota kelompok : bagaimana kelompok Anda menghadapi masalah ini?

(3) Studi Kasus Nyata

Seluruh kelompok : seluruh peserta mendiskusikan pengalaman mereka bertemu dengan anak-anak yang mempunyai masalah dalam berkomunikasi.

6. Memberi Dukungan dan Saran (konseling)

1. Memberi Dukungan dan Hiburan

Dukungan merupakan cara pembentukan hubungan persahabatan dengan anak selain memberikan hiburan dan dukungan praktis :

- Berbicara dengan seorang yang bertanggungjawab atas anak tersebut untuk memahami masalah secara lebih baik.
- Menghubungkan anak dengan kelompok.
- Melibatkan mereka dalam kegiatan yang menghibur dan bersastra.

Ada banyak cara ntuk menghibur anak. Beberapa anak mungkin berharap kita mendekap dan memeluk mereka saat kita memberikan

bantuan lain dengan berbicara pada mereka tentang perasaannya atau menasehati mereka. Bantuan yang diberikan tergantung pada karakter anak, usia, dan kebiasaan masyarakat dimana mereka tinggal. Sebagai contoh, masyarakat tidak mentoleransi kebiasaan bahwa seorang guru laki-laki menghibur murid perempuan dengan sentuhan.

Menghibur dengan Kontak Fisik

Sentuhan, dekapan, dan pelukan sangat penting untuk anak kecil. Terkadang memeluk anak yang lebih tua usianya tidak diterima pada kebiasaan setempat, meskipun terkadang mereka ingin untuk dihibur dan didekap orang lain. Anak yang tidak suka dipeluk atau didekap, kita bisa menghibur dan menabahkan hatinya dengan menyentuh lembut lengannya atau cukup sekedar merangkul. Banyak anak yang mengalami penyiksaan fisik atau pelecehan seksual *enggan* untuk disentuh seseorang.

Apakah Anda Bisa Memberi Ketenangan?

Sedikit menenangkan itu berguna. Misalnya, kita dapat mengatakan pada anak: “ketahuilah bahwa anak-anak yang lainpun merasakan seperti apa yang kamu rasakan, itu adalah reaksi alami yang terjadi padamu.”

Tetapi ketenangan itu menjadi tidak baik ketika orang yang berbicara tidak mengetahui apa yang akan terjadi atau menganggap remeh kejadian tersebut. Seperti mengatakan : “di sana tidak akan ada serangan lain” atau “lupakan segala sesuatu itu dengan cepat”. Waktu yang tepat kita memberikan ketenangan (menangkan) :

- Mengabaikan keseriusan situasi
- Anak merasa anda tidak memahami perasaannya.

Catatan-catatan ini tidak membantu anak untuk menghadapi situasi sulit yang mereka alami. Perlu diingat :

- Jangan berkata kecuali hal-hal yang benar.
- Pikirkan baik-baik sebelum menenangkan atau menasehati.

2. Menanggung Perasaan Bersalah dan Kemarahan

Ada beberapa perasaan yang tetap melekat dalam jangka waktu yang panjang, dan anak bisa memulai untuk mengatakan tentang hal-hal yang membuat mereka merasa bersalah dan malu.

Seorang anak laki-laki berusia 12 tahun sangat merasa bersalah karena melarikan diri selama ada serangan ke tempat yang lebih aman. Berjalan melewati anak kecil hyang duduk di samping jasad ibunya. Dia berpikir untuk mengajak anak tersebut bersamanya, tetapi Dia kembali berpikir bahwa keluarganya tidak mampu bila menanggung beban anak lain, maka

dia meninggalkannya di tempat tersebut. Anak itu butuh untuk membicarakan tentang rasa sakit oleh sebab keputusan tersebut dan tentang kesulitan untuk mengambil keputusan yang benar pada saat peperangan berlangsung. Kita bisa mengatakan pada contoh situasi tersebut : “Saya yakin siapapun itu, keputusan ini akan membuatnya sulit”, atau “Berpikir apa yang akan dilakukan anak-anak lain jika dalam situasi seperti anda?”.

Perlu dipahami bahwa beberapa anak yang mengalami kekerasan dan kepahitan pada diri mereka atau keluarga mereka, membutuhkan waktu yang tetap untuk mengungkapkan perasaan mereka.

- Zahro, gadis berusia 13 tahun merasa sangat marah setiap kali memikirkan kematian pamannya yang mengenaskan atau ketika orang lain berbicara tentang hal tersebut.
- Hamid kehilangan kakinya ketika terjadi ledakan bom. Dia selalu memikirkan saat-saat ledakan bom itu, merasa marah dan berpikir untuk balas dendam bila mengingat penderitaannya.

Kita harus memahami jika anak-anak berpikiran untuk balas dendam. Pikiran tersebut dapat membantu meredamkan kemarahan dan rasa bersalah karena tidak bisa membantu saudara-saudara dan teman-teman mereka. Anak-anak mengharapkan keadilan di dunia. Mereka merasakan kepahitan dan kesedihan saat melihat tidak adanya keadilan dalam kelompok masyarakat mereka. Melihat orang yang berbuat kejam tersebut tidak dihukum. Mereka mencari penjelasan atas penderitaan dan jalan hidup dengan pengalaman mereka.

Beberapa anak dapat berkomunikasi untuk menjelaskan dan mencari solusi yang berguna melalui keyakinan mereka terhadap masyarakat, agama, atau prinsip. Sementara yang lainnya meluapkan emosi dan kekecewaan kepada orang-orang di sekeliling mereka.

Saat kita berbicara dengan anak yang merasa bimbang akibat dari perasaan marah dan pikiran-pikiran untuk balas dendam, kita harus menerima perasaan dan membahas kemungkinan cara-cara positif untuk menangani situasi yang menimpanya.

Orang Dewasa adalah Teladan

Anak-anak akan termotivasi jika melihat orang dewasa disekitarnya membangun hal-hal positif, sikap adil, dan berakhlak. Jika kita menunjukkan rasa hormat dan benar-benar koheren dalam hubungan kita secara pribadi dengan anak-anak, kita dapat mengatakan kepada mereka

bahwa ia bisa dipercaya orang lain. Hal ini penting bagi anak untuk menumbuhkan perasaan positif terhadap orang lain dan masa depannya.

Hal ini mempunyai arti khusus ketika anak mendapatkan perlakuan kasar dalam keluarganya. Mereka merasakan pahitnya ditolak oleh seseorang yang seharusnya paling merawat mereka. Sementara anak-anak yang mengalami kekerasan fisik dan pelecehan seksual dalam keluarga mereka, atau terpaksa meninggalkan rumah, sangat memungkinkan mereka memiliki perasaan yang kuat, yaitu bercampurnya perasaan marah, benci, rasa bersalah, dan sedih. Bercampurnya perasaan tersebut membuat anak lebih sulit untuk hidup dengan keadaan mereka karena harus memperhitungkan antara kemarahan terhadap keluarga atau impian kembali pada keluarga untuk hidup dengan cinta dan damai.

Kita juga bisa membantu anak-anak dengan berdiskusi bersama tentang hal-hal yang menjadi kesulitan dalam keluarga mereka, seperti kemiskinan, sakit atau penindasan.

3. Memberi Saran (konseling)

Berpikir sebelum memberi nasehat

Saat kita dihadapkan dengan satu masalah yang sulit, kita akan merasa tidak berguna jika tidak bisa memberikan bantuan dan sering terburu-buru dalam memberikan saran tanpa berpikir secara matang. Hal tersebut akan membuat orang lain marah, dia salah dimengerti, atau merasa gagal karena tidak mengikuti saran dengan baik. Memberikan saran juga dilakukan pada saat menyerah pada tekanan atau merasa tegang, sebagai jalan keluar menangani masalah tersebut. Mengingat bahwa akan lebih baik memberikan saran pada pertemuan lain untuk memikirkan masalah secara mendalam. Kita dapat mengatakan : “ Saya membutuhkan waktu untuk berpikir tentang apa yang anda katakan kepada saya”, atau “ kita akan bertemu lagi dan kembali membicarakan tentang hal-hal yang kita pandang lebih baik untuk tidak dilakukan.”

Terkadang masalah datang secara alami. Saran terkadang ada dalam upaya memahami dan mengahadapi perasaan atau kesulitan, ketika mereka tidak ada dalam proses.

Ingatlah bahwa anda bisa membantu seseorang tidak semata hanya mendengarkan masalahnya saja : anda tidak harus menganggap bahwa anda akan memecahkan masalah dengan segera. Seringkali perlu untuk melibatkan pihak lain, seperti keluarga atau sekolah, sebelum anda mulai memikirkan pemecahan masalah.

Menjelaskan Persoalan

Pendengar yang baik tidak memberikan saran kecuali setelah memastikan bahwa dia memahami masalah. Sebagai ganti dari memberitahu orang lain tentang apa yang bisa mereka lakukan. Pendengar yang baik mencoba mengambil kesimpulan dengan yang lain tentang hal-hal berbeda yang dapat mereka lakukan dan membantu mereka secara sukarela. Sehingga anak-anak kecilpun bisa menjadi bagian dari diskusi.

Memberi Solusi yang Sama

Sebagai ganti dari informasi orang lain dengan apa yang ada padanya, kita harus mengungkapkan suatu pemikiran, menawarkan saran, kemudian membahas semua alternatif yang sekiranya memungkinkan untuk dilakukan. Misalnya : “Apakah itu mungkin?”, “Bagaimana menurut anda?”, “Apa yang terjadi jika.....?” atau “ Dengan suatu cara yang mungkin...?”.

Spesifik dan Sederhana dalam Memberi Saran

Guru mengatakan kepada murid : “ Kamu harus datang setiap hari ke sekolah”, memintanya setiap pagi untuk memberitahu bahwa dia telah tiba. Guru bisa memberikan nasehat dengan batasan tertentu dengan tujuan membantu anak agar anak berangkat secara teratur atau disiplin.

Contoh : Ahmad anak yang sering bolos sekolah

Guru ingin membantu Ahmad, dia adalah pengungsi berusia 10 tahun. Ahmad sering bolos sekolah, meskipun selalu mengerjakan tugasnya dengan baik. Guru mengetahui bahwa Ahmad berasal dari keluarga yang tidak mampu dan tidak ada dorongan untuk sekolah. Guru berupaya membantu Ahmad dengan berkata kepadanya : “Mengapa kamu sering bolos sekolah? Kamu tahu bahwa kamu harus belajar. Jika kamu tidak belajar, apa yang bisa kamu lakukan besar nanti? Jika hal tersebut terus berlanjut, kamu bisa dikeluarkan dari sekolah”.

Apakah ini cara yang baik untuk memulai percakapan? Apakah mungkin kita membatasi kesalahan diawal pertemuan? Apakah saat kita memberikan saran akan membuatnya lebih baik?

Memulai pembicaraan dengan mengkritik, menasehati dan mengancam. Guru mengatakan hal-hal yang harus dikatakan kepada Ahmad. Seketika itu juga Guru merasa bahwa Ahmad menyangkal dan menolak untuk menanggapi. Menegaskan bahwa dia belum siap untuk

mendengarkan nasehat. Pada suatu ketika, nasehat guru tidak diindahka (dipertimbangkan), kenyataannya bahwa orangtua Ahmad tidak membantunya untuk mengerjakan tugas sekolah dengan baik dan serius.

Boleh jadi cara terbaik untuk memulai percakapan, Guru menunjukkan kepada Ahmad bahwa dia mengerti akan kesulitan-kesulitan yang dihadapi di sekolah, dia ingin memahami dan membantunya. Sebagai contoh misalnya mengatakan : " Saya tahu kamu mengalami kesulitan untuk datang ke sekolah dan saya ingin mencoba membantumu. Saya perhatikan kamu baik dalam mata pelajarang setiap datang ke sekolah".

Dengan ini guru benar-benar menunjukkan pemahaman dan mengatakan sesuatu yang positif bukan mengkritik. Ada harapan untuk melanjutkan pembicaraan dengan Ahmad saat merasa diterima.

Pada hubungan pertama dengan Ahmad, Guru bisa mencoba untuk mengetahui lebih lanjut tentang kehidupan sehari-hari. Apakah dia mempunyai teman? Apa yang disukainya di sekolah, jika ada apa yang disukainya? Apa ada tugas penting yang harus dikerjakan di rumah?. Ketika guru mengetahui kenyataan hidup dan perasaan Ahmad, maka dia mempertahankan kepercayaan dengan Ahmad. Tidak ada keraguan untuk mengetahui lebih banyak tentang kehidupan Ahmad. Guru bisa memberikan nasehat terbaik. Selain itu mencoba untuk menemukan hal-hal yang mungkin bisa dirubah untuk membantu Ahmad agar datang ke sekolah.

Guru berupaya untuk berbicara dengan ayah Ahmad. Ayahnya mengatakan bahwa dia ingin anaknya berangkat sekolah, akan tetapi ayahnya tidak memiliki waktu yang cukup untuk mengawasi tugas sekolahnya (PR) atau memastikan anaknya pergi ke sekolah.

Pikirkan jumlah gagasan-gagasan tentang cara yang mungkin bisa kita gunakan untuk membantu mereka, seperti membantu anak untuk pergi ke sekolah dan mengerjakan tugas sekolah. Pastikan gagasan-gagasan tersebut spesifik, serius dan realistis.

Berikut contoh gagasan-gagasan untuk membantu Ahmad :

- Mencari anak lain untuk menyertainya ke sekolah.
- Mencari anak lain untuk mengerjakan tugas sekolah bersama-sama dengan Ahmad.
- Memberikan hadia yang cocok untuk Ahmad atas keberangkatannya ke sekolah dan mengerjakan tugas sekolah, seperti memberinya pujian diawal pertemuan dan memberinya tanggungjawab lain atas keterlibatannya dalam kegiatan yang diikutinya di luar sekolah.

Apa yang terjadi? Guru melihat Ahmad lebih disiplin. Saat menemukan anak lain di kelas dengan masalah yang sama, maka guru menyarankan agar keduanya mengerjakan tugas bersama sebelum pulang. Ahmad mulai disiplin berangkat sekolah.

4. Mengakhiri Percakapan

Penting halnya untuk mengerti bagaimana mengakhiri percakapan. Ketika anak-anak berbicara tentang sesuatu yang mengganggu atau menyedihkan, tugas kita adalah menghibur dan memberikan suatu hal yang positif berdasarkan apa yang kita sampaikan atau mengatakan bahwa dia tidak sendiri.

Komentar Positif

Mengakhiri pertemuan dengan beberapa komentar positif dan menjauhkan anak dari perasaan frustasi. Mengintensifkan waktu yang anda habiskan dengan anak, terutama pada akhir waktu untuk memberikan hal yang positif. Setiap keadaan yang kita temui harus diperkirakan hal-hal positif yang dapat membantu mengangkat harga diri dan menjadikannya percaya diri. Jangan anda mengatakan hal-hal yang tidak benar.

Contoh kata-kata positif :

- Tunjukkan keberanian saat anda memperhatikan saudara anda setiap watu.
- Jelas anda mendahulukan menolong kerabat dan keluarga anda.
- Saya tahu saat ini anda merasa tidak kuat, akan tetapi anda menunjukkan kekuatan dengan cara membantu keluarga anda/ di sini ada teman-teman anda/ anda mulai sekolah.
- Tunjukkan keberanian anda saat memotong setiap jarak ke sana.
- Harapan yang kuat untuk kembali ke paman anda/menyelesaikan sekolah/ menemukan keluarga.
- Sepertinya anda sangat sukses dalam berteman.

Merencanakan Masa Depan

Setelah menghadapi situasi, anda harus merencanakan masa depan. Boleh jadi untuk orang dewasa dan untuk anak, apa yang bisa dilakukan di lingkungannya.

Menjelaskan Apa yang Dihasilkan Setelah Pertemuan

Mengulangi untuk anak-anak apa yang akan anda lakukan :

- Saya akan mencoba untuk menemukan keluarga anda, dan anda akan hidup bersamanya.

- Saya akan mencari keluarda anda, meskipun mungkin akan membutuhkan waktu yang lama dan saya pastikan untuk menemukan mereka (memberikan informasi rinci mengenai proses ini).
- Saya akan mencari (memberi) kenyamanan untuk membantu anda menyelesaikan tugas sekolah.
- Saya akan berbicara dengan Bibi anda, bahwa bahwa kita kan membantu memecahkan masalah bersama-sama.

Katakan pada anak bahwa kita akan bertemu dengannya kembali :

- Saya akan datang kembali untuk bertemu dengan anda meinggu depan/ bulan depan/ pada masa panen..dll, atau
- Meskipun kita tidak bertemu lagi tapi saya berharap bisa membantumu.

Catatan

Bila perlu kita menjelaskan rincian rencana tersebut, misalnya :

- Program ini meneliti pengaruh keluarga.
- Tentang cara untuk mendapatkan cara mengatasi masalah yang benar.
- Melibatkan diri pada sekolah atau pelatihan profesi.

Bagian Akhir (penutup) : Saran-Saran Singkat pada Menit Terakhir

Suatu hal yang umum bagi anak-anak atau orang dewasa pada menit terakhir dari suatu percakapan penting bagi mereka, tetapi sulit bagi mereka untuk mengatakannya. Pada hakekatnya mereka ingin mengetahui akan hal tersebut, akan tetapi disisi lain mereka menganggap bahwa hal tersebut bukan perkara penting. Orang di sekitar mereaka tidak memahami kekhawatiran mereka. Oleh karena itu, mengakhiri pembicaraan membutuhkan waktu yang cukup. Setelah membahas renacana masa depan, menunggu sebentar untuk melihat apakah anak ingin mengatakan hal lain. Kemudian berkata : Mungkin ada sesuatu yang ingin anda katakan, menunggu lagi. Anda bisa bertanya : Apakah ada sesuatu yang ingin anda tanyakan? Atau Adakah hal lain yang membuatmu khawatir?.

Setelah keberangkatan anak bertemu dengan anda, dia memikirkan apa yang anda katakan. Bagaimana perasaan anda? Apakah anak membantu anda mengatur pikiran-pikiran anda untuk berbicara kepada rekan?

5. Ringkasan

Memberikan saran yang antara lain dengan sentuhan fisik dan menerima perasaan.

Kita harus menerima bahwa anak berpikiran untuk balas dendam dan marah. Itu adalah perkara yang wajar, bermula dari penderitaan, perasaan terhina dan perasaan bersalah. Selain itu kita juga harus memotivasi anak untuk mengekspresikan perasaan secara konstruktif.

Terkadang usaha untuk menenangkan tidak selamanya bermanfaat sesuai dengan kenyataannya, karena berupaya untuk ikut campur tangan pada kondisi kehidupan anak.

Saat menasehati anak kita seharusnya :

- Menggunakan waktu yang cukup untuk memahami masalah.
- Mencoba memcahkan masalah dengan solusi bersama.
- Memastikan bahwa nasehat tersebut spesifik, praktis dan realistis.

Pada akhir pertemuan kita seharusnya :

- Memberikan hal positif.
- Memberikan penjelasan mengenai rencana masa depan.
- Terbuka dan siap untuk menyampaikan sesuatu yang mungkin bisa dilakukan untuk pemecahan masalah anak diakhir percakapan.

6. Latihan Khusus Bagian 6

(1) Memberikan Konseling

Diskusi dalam kelompok kecil : Adakah cara berbeda yang kita ketahui untuk memberikan saran pada anak-anak dari segala usia?

(2) Menasehati Godah

Psikodrama : Ghadah datang ke sebuah kamp pengungsian setelah menglami pengalaman yang sangat menakutkan. Kerja kelompok terdiri dari 4-5 orang. Salah satu anggota memerankan seorang gadis lembut, Ghodah, membawa kartu yang bertuliskan :

Kamu dan ibumu diculik dan memakan waktu yang lama di tempat penahanan di mana anda terpisah dari ibu anda dan melihat adegan pembunuha yang mengerikan. Anda berhasil melarikan diri dengan orang lain. Tetapi anda sangat sedih karena tidak tahu dimana ibu anda dan tidak tahu apakah ibu anda masih hidup.

Seoarang yang lain berperan sebagai pekerja sosial yang berusaha untuk mengidentifikasi, memahami dan menasehati Ghadah.

Pengamat mengamati metode yang digunakan oleh keperja sosial untuk merealisasikan semua itu.

(3) Kapan dan Bagaimana Memberikan Saran

Psikodrama : kerja kelompok 4-5 orang, tergantung pada jumlah peserta. Salah satu dari mereka berperan sebagai pembicara dan membawa kartu yang bertuliskan :

Berbicara tentang kesulitan yang anda hadapi dalam beraktivitas dengan anak atau keluarga, ketika tidak yakin apa yang harus anda lakukan atau tentang masalah lain yang anda hadapi dalam hidup.

Adapun pendengar, dengan kartu yang bertuliskan :

Mencoba mendorong pembicara untuk menggambarkan masalah, memikirkan solusi yang berbeda, baik dan buruknya, dan bersama-sama untuk memutuskan solusi yang akan dicoba.

Pengamat harus mencatat, apakah pendengar benar-benar pembicara dan membantunya untuk mendiskripsikan masalah. Memikirkan solusi yang berbeda bersamanya mana yang akan dicoba.

(4) Menjelaskan Situasi Sulit untuk Anak

Diskusi seluruh kelompok : mendiskusikan bagaimana menjelaskan pada anak sebab-sebab perselisihan, kesulitan atau bencana yang mereka hadapi. Mungkin bisa memerankan bagaimana melakukan semua itu.

(5) Menangani dengan kemarahan

Psikodrama : memilih satu atau lebih ksaus-kasus yang disebutkan pada poin (kemarahan dan balas dendam) atau anak-anak yang dikenal untuk berpartisipasi, kemudian orang dewasa memerankan sebagai pembicara yang berbicara pada anak mencoba membantu untuk menangani dengan kemarahan.

Pengamat mengamati orang yang membantu saat memperhatikan kemarahan anak dan saat memberikan saran yang membangun tentang bagaimana menangani kemarahan ini.

7. BERBICARA TENTANG KEMATIAN

Banyak contoh disebutkan dalam pedoman ini yang membahas anak-anak terpisah dari keluarga mereka atau kehilangan karena kematian, seringkali tentang kekerasan. Penelitian ini banyak membahas tentang masa peperangan atau bencana. Semua itu merupakan hal-hal yang paling mengaganggu anak.

1. Bagaimana Memahami Perasaan dan Pikiran Anak

Rasa penolakan yang kuat dari anak-anak saat merespon kejadian kematian, akan tetapi kebanyakan dari mereka menutupi perasaan mereka sendiri dan terkadang orang dewasa tidak mengerti pengaruh itu bagi mereka.

Pra-Sekolah Anak

Anak-anak kecil yang tenang dapat merasakan emosi yang amat sangat, seperti merespon kejadian kematian. Jika kita bisa menggambarkan perasaan anak, maka akan memungkinkan bagi kita untuk memberikan bantuan dan saran kepada mereka.

Anak-anak diusia pra-sekolah akan menemui kesulitan dalam memahami pikiran tentang kematian dan pikiran tentang kehilangan seseorang untuk untuk selamanya. Semua anak takut untuk ditinggalkan dan berpikir bahwa perilaku merekalah yang menyebabkan hilangnya orang tersebut.

Anak-anak takut kehilangan semua orang yang mereka kenal. Mereka bergantung kepada orang dewasa untuk mendapatkan kenyamanan. Terkadang mereka mengungkapkan perasaan dengan emosi, memukul, introvert dan diam. Memperlihatkan mereka mempunyai kesulitan dalam berbicara.

Dua Contoh : Romi dan Suhair, Keduanya menghadapi meskipun tanpa hiburan

- Romi berusia tiga tahun saat ibunya meninggal. Dia mengalami kesulitan dalam memahami bahwa ibunya tidak akan pernah kembali selamanya. Dia selalu berlari setiap kali ada wanita yang dilihatnya untuk menanyakan : “Apakah anda ibu saya?”. Romi meolak untuk pergi dari rumah atau berinteraksi dengan orang lain. Perlahan tampaknya dia mengerti bahwa ibunya tidak akan kembali. Perlahan dia mulai bermain lagi.
- Pada usia tiga tahun, adik Suhair meninggal dunia dan kejadian tersebut sangat berpengaruh bagi Suhair. Dia sangat khawatir saat dilepas jauh seperti saudaranya. Berhenti bermain dan jarang bicara, kalaupun berbicara pasti dengan suara kekanak-kanakan. Terkadang dia melampiaskannya dengan permainanan yang stimulan dan berteriak keras, dan sering berteriak.

Secara bertahap, dua anak ini menerima situasi ketika dijelaskan kenyataannya bahwa sudah meninggal. Memberikan mereka perhatian dengan nasehat, menerima perilaku keduanya, menenangkan keduanya bahwa saudara yang lain akan tinggal bersamanya.

Anak-Anak yang Usia Lebih Tua

Anak yang usia lebih tua memiliki pemahaman lebih baik tentang kematian, tetapi dengan begitu banyak reaksi yang hampir sama dengan anak yang lebih kecil. Seperti :

- Menjadikannya Introvert, diam dan menolak berbicara tentang perasaan mereka.
- Muncul rasa marah.
- Merasa berbeda dengan yang lain.
- Menunjukkan adanya gejala fisik seperti merasa mempunyai penyakit yang berbeda, jantung berdebar-debar dan mimpi buruk.

Anak-anak yang usianya mendekati baligh mungkin bisa berpikir bahwa meninggal karena dirinya. Mereka mengecam dirinya karena tidak bisa menolak kematian seseorang yang sayang pada mereka, meskipun kenyataannya tidak mungki melakukan sesuatu untuk mencegah hal itu terjadi.

Contoh : Kematian Ayah Said

Said berusia sepuluh tahun saat ayahnya meninggal. Dia selalu menolak untuk keluar dari rumah dan berangkat sekolah. Dia hanya ingin tinggal bersama ibunya sepanjang waktu. Dia akan mengalami keagresifan dan mengatakan bahwa dia merasa dirinya berbeda dengan anak laki-laki yang lain dan tidak ingin bergaul dengan mereka. Merasa marah ketika salah satu dari mereka berbicara kepadanya tentang ayahnya dan merasa bersalah karena tidak bisa menyelamatkannya. Setelah beberapa bulan, dia menjadi lebih stabil, meskipun dia tetap tidak ingin tinggal jauh dari ibunya.

Anak-anak dari berbagai usia terkadang tidak mampu untuk menangani tragedi kematian atau terpisah dari orang yang mereka sayang dan mereka akan berimajinasi tentang seseorang yang hilang. Banyak anak yang tidak percaya bahwa mereka telah kenilangan salah satu orangtua diusia mereka yang masih sangat kecil. Mereka yakin bahwa dia masih hidup atau mereka tetap bisa berhubungan dengan ibu atau ayah yang terpisah darinya untuk hidup yang lebih baik.

2. Bagaimana Anda Bisa membantu?

Adat (kebiasaan) dan upara yang berhubungan dengan kematian sangat beragam. Membatasi keyakinan agama dan tradisi budaya untuk menjelaskan kematian pada anak.

Upacara pemakaman dan berpakaian hitam (berbela sungkawa) mungkin menakutkan, akan tetapi disisi lain berguna untuk anak-anak :

- Memudahkan mereka untuk memahami kenyataan dari kematian.
- Merasakan bahwa orang lain memberi dukungan pada mereka dan berpartisipasi dalam upacara keagamaan dan ritual masyarakat.
- Bantuan keluarga dan teman-teman untuk meyakinkan anak bahwa mereka tidak akan meninggalkannya sendiri.
- Ritual khusus untuk anak dengan tujuan melindungi mereka dari efek buruk setelah adanya kematian serta membantu mereka pada rasa aman.

Jika upacara pemakaman dan berkabung tidak dilakukan akan mempersulit keluarga untuk menerima adanya kematian. Hal ini bisa terjadi jika mustahil untuk menemukan jasad keluarga yang meninggal, keluarganya tidak mampu untuk membayar biaya upacara, atau tidak dapat mengakses tempat yang biasa dilakukan upacara (ritual) pemakaman.

Adanya bantuan untuk anak ketika :

- Berpartisipasi dalam upacara berkabung, selama terbiasanya melakukannya.
- Mereka memiliki kesempatan untuk mengungkapkan perasaan dengan bercerita, menuliskannya dalam bentuk cerita atau menggambar.
- Menerima perasaan mereka atas dasar bahwa hal itu biasa dan memberi nasehat pada mereka.
- Memotivasi anak-anak untuk melakukan rutinitas sehai-hari seperti bermain, belajar, dan bekerja.
- Mereka mempunyai kesempatan untuk mengingat tentang kematian melalui berbicara tentang hal tersebut, atau melalui upacara dan ritual.

Cobalah untuk menjawab dengan jujur pertanyaan-pertanyaan anak tentang kematian, tetapi tanpa tertuju pada setiap bagian, jika orang tersebut meninggal karena kekerasan.

Ritual yang biasa dilakukan untuk memperingati kematian (seperti : 7 hari, 40 hari, dan satu tahun kematian) dapat membantu anak untuk menerima kenyataan. Bahkan jika tidak mempunyai informasi yang cukup tentang tempat dan waktu meninggal, maka sebagai peringatan atas kematian, setiap tahunnya dibuat peringatan bela sungkawa dan merupakan gabian terpenting untuk kelangsungan hidup anak.

3. Anak-Anak yang Menyaksikan Kematian Akibat Kekerasan

Perkara kematian akibat kekerasan adalah hal yang tidak mudah dilupakan, terkadang menjadi mimpi buruk dan ingatan yang menakutkan. Akan sangat sulit khususnya bagi seseorang yang menyaksikan orang terdekatnya meninggal akibat kekerasan. Tidah mudah untuk kebanyakan anak berbicara kepada siapapun tentang apa yang mereka lihat. Merekapun tidak boleh dipaksa untuk berbicara. Namun, jika mereka mau, maka harus ada seseorang yang mempunyai cukup waktu dan ketenangan untuk menangani emosi anak selama percakapan dan seterusnya.

Kita dapat memotivasi anak dengan lembut atas kembalinya kejadian-kejadian yang tidak dapat dijauhkan dari pikirannya, serta apa yang bergejolak dari perasaan. Perasaan takut dan bersalah merupakan hal yang wajar karena anak tidak bisa menyelamatkan kerabatnya atau anak merasa marah dan sedih atas apa yang terjadi.

Tidak harus melakukan hal ini, kecuali seseorang yang dikenal baik oleh anak dan merasa percaya bahwa dia dapat menceritakan perasaan yang menyakitkan. Percakapan ini lebih baik dibatasi pada satu orang yang terpercaya. Dalam keadaan apapun tidak boleh memaksa anak untuk menceritakan kepada orang yang berbeda.

Kita harus berhat-hati untuk tidak membahas peristiwa yang menyebabkan anak stres, tidak lain untuk menjaga anak agar tidak merasa sakit setelah itu. Selama itu orang dewasa yang dipercaya harus siap untuk menasehati anak dan berbicara dengannya. Membantu anak untuk berbicara tentang kenangan-kenangan hari bahagia yang telah dilalui, dan untuk mengetahui bahwa anak-anak mempunyai perasaan dan kenangan yang sama setelah melaluinya dengan pengalaman yang serupa.

Mengingat Masa Lalu

Beberapa orang percaya bahwa lebih baik tidak membicarakan tentang masa lalu pada anak. Kita harus memotivasi mereka untuk melupakannya,

karena kenangan yang menyedihkan dapat mengganggu jalan untuk menentukan masa depan. Mereka juga percaya bahwa saat anak merasa cemas dapat menghambat hubungan mereka. Bagaimana menurut anda?.

Tunjukkan bahwa jawaban akan hal tersebut tergantung pada anak itu sendiri. Beberapa anak tidak peduli dengan kenangan mereka meskipun menerita di masa lalu. Mereka ingat apa yang terjadi, tapi tidak merasa terbebani oleh masa lalu mereka.

Anak-anak yang lain merasa cemas dengan pengalaman yang menyakitkan, akan tetapi mereka merasa belum siap untuk mengungkapkan perasaan mereka. Mengkun karena mereka masih mengahdapi kesulitan besar dalam kehidupan sehari-hari. Anak-anak yang lain juga menyambut seseorang yang ingin berbicara dengan mereka. Jika kita berkenan untu mendengarkan, maka kita harus memberikan rasa nyaman untuk anak yang ingin berbicara.

4. Mengatasi Pemisahan (dari keluarga)

Anak merasa sedih bercampur khawatir ketika terpisah dari keluarganya, karena tidak tahu apa akan bertemu lagi atau tidak. Anak juga merasa khawatir khususnya pada masalah siapa yang akan mengurusnya dan bagaimana dia akan hidup.

Menggambarkan Perasaan Anak

Apa yang anda bayangkan tentang perasaan anak yang terpisah dari keluarganya?

Ketika anda memikirkan hal ini mungkin terbesit :

- Sendiri dan takut.
- Kekhawatiran tidak menemukan seseorang untuk mengurusnya, dan takut terhadap apa yang akan terjadi di masa depan.
- Selalu memikirkan keluarga yang hilang dan menderita.

Anak yang seperti ini membutuhkan perlindungan fisik dan nasehat orang dewasa. Hal itu akan membantunya mengetahui dengan cepat rencana yang akan disiapkan untuk melindunginya.

Keadaan terpisah yang paling menyakitkan adalah akibat hilangnya orang tua, ketika mereka diculik atau dibunuh, dan tidak tahu cara untuk mengetahui apakah mereka masih hidup atau tidak.

Ketidak pastian tentang apakah orangtuanya masih hidup atau tidak, sangat menyakitkan bagi anak, dengan begitu lebih baik tidak membangkitkan harapan palsu pada anak. Seperti berjanji untuk menemukan keluarganya ketika keberadaannya tidak menentu.

Anda dapat mendorong anak untuk mengingat keluarganya dengan bercerita tentangnya. Mengingat dan menghargai hal-hal yang baik di masa lalu.

Seringkali anak-anak yang tinggal di penitipan anak atau panti asuhan tidak menemukan sesorang yang berbicara kepada mereka tentang keluarga atau kehidupan mereka sebelumnya. Sangat penting bagi keluarga kandung atau angkat, dan orang yang bertanggungjawab atas anak untuk berbicara kepada mereka tentang hal-hal seperti ini agar anak tidak melupakan masa lalu mereka.

5. Ringkasan

Reaksi emosional anak-anak biasanya lahir setelah kematian seseorang yang sayang kepada mereka. Hal-hal yang bisa membantu anak antara lain :

- Mengungkapkan perasaan di hadapan seseorang yang memahami dan menerimanya.
- Bercerita tentang seseorang yang telah meninggal.

Terpisahnya anak dari orangtua (keluarga) sangat berpengaruh pada anak dan akan menghasilkan berbagai perasaan dalam dirinya. Akan lebih sulit bagi mereka untuk beradaptasi dengan situasi ketika mereka tidak mengetahui apakah orangtuanya masih hidup atau tidak. Mengatasi anak yang melihat kematian dengan kekerasan adalah perkara yang sulit, karena adanya perasaan terguncang (shock) yang muncul dari keadaan yang rusak.

Wujud kecintaan orang dewasa adalah membantu anak pada perasaan aman dalam setiap keadaan.

6. Latihan Khusus Bagian 7

(1) Menjelaskan Kematian

- Diskusi dengan semua kelompok : Bagaimana menjelaskan kematian pada anak–anak dalam keadaan tenang? Bagaimana menjelaskan hal ini berdasarkan usia orang yang meninggal dan usia (kehidupan) anak?

(2) Keluarga Baru Rania

Psikodrama dalam kelompok yang terdiri dari 3-4 orang : salah satu dari mereka berperan sebagai anak perempuan, memegang kartu yang bertuliskan :

Anda adalah Rania, berusia sembilan tahun dan sangat pemalu. Beberapa waktu lalu anda mempunyai keluarga baru. Merasa takut

untuk berbicara dengan ayah anda baru anda. Anda masih memikirkan orangtua kandung anda yang meninggal baru-baru ini.

Seorang yang lain berperan sebagai ibu angkat atau asuh, dan mengambil kartu sebagai berikut :

Rania dipindahka dari tempat tinggalnya saat berusia delapan tahun, keluarga anda menerimanya hanya sebatas anak angkat (adopsi), karena orantuanya meninggal terkena penyakit. Satu persatu perbedaan terlihat dalam beberapa minggu. Rania sangat tertutup dan pemalu. Bantu dia untuk merasa santai dan berbicara padanya tentang hal-hal yang akan dilakukan di rumah barunya dan tentang saudara-saudaranya.

Pengamat terus mencatat dan mengamati, komunikasi non-verbal ibu, dan upaya ibu untuk menjadikan Rania merasa bahwa dia sama seperti di rumahnya. Membutuhkan peran Rania dan ibu di lain kesempatan untuk mempersiapkan peran tersebut.

(3) Hidup diantara Keluarga Asuh atau Angkat (adopsi)

Psikodrama : Amin seorang anak laki-laki berusia sepuluh tahun, hidup ditengah-tengah keluarga angkat bersama tiga orang anak yang usianya lebih kecil darinya dan seorang yang usianya lebih tua. Dia mengenakan baju warisan, akan tetapi dia mendapat asuhan yang wajar. Pekerja sosial ingin melihat apakah dia mendapatkan perhatian yang memadahi.

Seorang yang berperan sebagai Amin mengambil kartu yang bertuliskan sebagai berikut :

Anda tinggal bersama keluarga ini sejak empat bulan lalu, saat terpisah dari keluarga sebab adanya perang. Anda masih sangat memikirkan keluarga anda dan bertanya-tanya apakah mereka masih bertahan hidup atau tidak.anda harus banyak bekerja di ladang, tetapi anda juga harus berangkat ke sekolah. Anda merasa tidak dekat dengan satu persatu keluarga, tetapi lebih menyukai Ayah daripada yang lain. Bermain bersama dengan anak-anak yang lain, akan tetapi pada kenyataannya teman adalah anak dari desa anda sekarang pergi sekolah yang sama dengan anda. Terkadang anda dipukul sebagai hukuman pada pekerjaan atau sesuatu hal yang salah, tetapi hal tersebut tidak sering didapatkan oleh anak-anak lain di rumah. Anda mendapatkan porsi makan sama dengan apa yang mereka dapat, ketuahilah bahwa pakaian mereka lebih bagus dari pakaian anda.

Pengamat memperhatikan bagaimana pekerja sosial berkomunikasi dengan Amin. Jika pekerja sosial bisa mengutip pikiran tentang kehidupan Amin, maka pasti dia akan menerima perasaan Amin.

(4) Apa Dampak Positif dan Dampak Negatif Berbicara Pada Anak Tentang Masa Lalu?

Diskusi seluruh kelompok : tiga orang relawan mempertahankan argumen dampak positif berbicara tentang masa lalu dan tiga lainnya mempertahankan argumen dampak negatifnya. Setiap orang diberi waktu lima menit untuk menyajikan (mempresentasikan) sudut pandang sampai selesai enam orang yang berbicara (setiap anggota kelompok berbicara secara bergantian). Adapun gagasan yang dipresentasikan (sajikan) antara lain sebagai berikut :

Dampak Positif :

- Perasaan anak terhapus.
- Anak merasakan adanya seseorang yang memahaminya, dan mulai mempercayai orang dewasa.
- Anak dapat hidup dengan kenangan masa lalu.
- Seseorang yang membantu anak memahaminya dengan pemahaman yang baik, hal ini dapat memberi bantuan dan hiburan pada anak.
- Seseorang yang membantu anak bisa menjelaskan kepadanya bahwa melampiaskan emosi adalah hal yang wajar.
- Membantu anak untuk mengatasi kesedihan dan mulai memikirkan masa depan.
- Memungkinkan anak untuk memikirkan hal-hal baru di masa lalu dan berbicara tentangnya.

Dampak Negatif :

- Anak belum siap untuk menghadapi perasan-perasaan yang menyakitkan.
- Anak hidup pada keadaan tertekan dan waktu yang belum memadai untuk berurusan dengan kesulitan emosi.
- Menjadikannya semakin khawatir setelah mengungkapkan perasaan.
- Seseorang yang membantu anak tidak mengetahui bagaimana bertindak saat anak merasa marah atau lemah.

- Seseorang yang membantu anak terkadang juga ikut merasa gelisah, maka jauh dari kemungkinan anak bagi anak untuk melindungi dirinya.
- Berbicara tentang pengalaman yang sama tidak membantu an

8. BERBICARA PADA ANAK PENYANDANG CACAT

Jika anda cacat (tidak mampu), maka anda mempunyai andil dalam pelatihan orang lain yang bekerja dengan anak-anak penyandang cacat.

1. Persoalan Siapa?

Sikap seseorang yang membatasi dapat mempengaruhi bagaimana keterlibatan relawan dengan penyandang cacat. Bagaimana berkerjasama dengan penyandang cacat yang diwawancarai? Gunakan waktu lima menit untuk menulis perasaan anda terhadap mereka.

Menurut anda sikap apa yang mungkin dapat mengganggu ketika berhadapan dengan penyandang cacat untuk memulai komunikasi dengan mereka?

Sikap-sikap tersebut mencakup :

- Merasa takut atau jijik, yang menunjukkan untuk menjauh dari orang cacat.
- Merasa tidak mampu untuk membantu atau menanggapi dengan ketakutan atau ketegangan.
- Merehkan kesulitan yang dihadapi penyandang cacat dalam menghadapi hidup dan pertanggung jawabannya.
- Merasa malu atau marah terhadap penyandang cacat saat mereka bertingkah laku dengan gerakan tidak sesuai, terkadang menertawakan dan mengabaikan mereka. Memperlakukan mereka seperti seseorang yang tidak bisa apa-apa. Bertanya kepada orang lain dan tidak berbicara secara langsung kepada yang bersangkutan. Mengatur segala sesuatu untuk mereka tanpa meminta pendapat terlebih dahulu.

Setiap orang menanggung (mempunyai) kecacatan tertentu, seperti terkena polio (*poliomielitis)* atau hilangnya salah satu anggota badan dengan mudah (kecelakaan atau terkena kista). Cacat wajah akibat bibir sumbing atau akibat luka bakar, penyakit kulit, kecelakaan, atau terluka. Perkara-perkara tersebut yang biasanya menyebabkan reaksi lebih negatif.

Meskipun *Epilepsi* merupakan penyakit yang umum, tetapi dapat menimbulkan reaksi negatif di masyarakat, timbl rasa takut, menjauh dan mengucilkan. Keyakinan cacat akibat roh-roh dan sihir atau akibat dosa-dosa orangtua menjadikannya terisolisasi. Bentuk sikap sekelompok anak penyandang cacat adalah berprinsip untuk bagaimana menangani situasinya.

Keinginan untuk membantu anak-anak penyandang cacat jika mengingat bahwa mereka juga membutuhkan kebutuhan yang sama dengan anak-anak lain, seperti : kasih sayang, teman, bermain, pertanggung jawaban, bekerja dan harga diri.

Sumbing atau kelemahan melihat hanya salah satu faktor dalam kehidupan anak-anak, seringkali orang lain tidak memberikan perhatian pada anak pentingnya berhubungan dengan orang lain.

Perasaan anak penyandang cacat tidak sama dengan perasaan seseorang yang mungkin pernah mengalami kehilangan lengan atau anggota tubuh secara tiba-tiba.

Anak penyandang cacat tidak merasa kasihan pada dirinya sendiri atau meminta belas kasihan. Yang diharapkan adalah anak yang tumbuh dengan kecacatanya dapt beradaptasi. Perkara yang sulit baginya adalah berinteraksi dengan orang lain.

2. Apa Yang Harus Dikatakan?

Ingatlah bahwa anak-anak penyandang cacat kebutuhannya juga sama dengan anak-anak yang lain :

- Kita harus menerima tanpa harus menunjukkan belas kasihan. Anak dapat mengahadapi beberapa masalah praktis atau kompleks yang berhubungan dengan kecacatan mereka dan yang diharuskan untuk anda adalah berinteraksi dengan mereka.
- Menunjukkan bahwa anda hadir untuk membantu mereka jika dibutuhkan.
- Tunjukkan pada anak bahwa anda menerimanya secara pribadi.

Setiap anak membutuhkan :

- Cinta dan penghargaan.
- Kesempatan untuk mengekspresikan diri.
- Seseorang yang mendengarkan dan menerima mereka.

Tidak perlu untuk membedakan pendekatan berbicara antara anak penyandang cacat dengan pendekatan pada anak-anak yang normal. Anda harus mengenalnya, membangun kepercayaan, dan menunjukkan bahwa kita peduli dengan kehidupannya. (Lihat bagian 3)

Kita harus membantu anak-anak penyandang cacat yang menderita masalah emosional dan perilaku mereka dengan cara yang sama saat membantu anak-anak yang lain.

Hambatan Berkomunikasi

Kesulitan apa yang akan dihadapi anak penyandang cacat saat berkomunikasi?

Sangat memungkinkan anak penyandang cacat akan mengalami diskriminasi, penolakan, atau penghinaan yang menjadikannya sebuah hambatan untuk berkomunikasi dengan orang lain, merasa marah, frustasi, dan kehilangan kepercayaan diri.

Sebuah keharusan melakukan upaya untuk berkomunikasi dengan mereka yang menderita masalah pandangan, untuk memastikan apakah anak tersebut memahami anda dan anda memahami apa yang ingin mereka sampaikan kepada anda.

Sebaiknya diskusi tentang kecacatan anak harus dengan gerakan yang alami selama percakapan. Kita mulai dengan aktifitas, seperti : saat kita berbicara tentang kegiatan dengan teman-teman, kita bisa bertanya apa yang dilakukan saat bermain bola bersama atau apakah dia memiliki masalah penglihatan. Kita bertanya apakah dia dapat melihat papan tulis di sekolah. Ketika berbicara tentang ketakutan, kita bertanya bagaimana upaya dia untuk melarikan diri dalam peristiwa perang misalnya atau yang lainnya.

3. Pembentukan Citra Diri yang Positif

Bagaimana kita memberikan apresiasi dengan penghargaan kepada anak-anak penyandang cacat seperti anak-anak yang lain seutuhnya?

Mengenalkan anak-anak cacat yang lain

Kita bisa untuk :

- Menceritakan pada anak tentang pengalaman dan prestasi anak-anak atau orang dewasa yang cacat, dan bagaimana mereka menghadapi hidup.
- Menceritakan pada anak tentang kelompok (organisasi) penyandang cacat, bagaimana mengatur pekerjaan dan jasa, serta kegiatan untuk mereka sendiri.

- Berupaya untuk membantu anak berkomunikasi dengan anak-anak atau orang dewasa penyandang cacat untuk bertukar pikiran.

Hal ini sangat membantu anak untuk berkumpul dengan orang-orang yang lebih tua darinya dan orang yang menolak dirinya.orang tersebut harus peka terhadap masalah dan kesulitan anak. Mampu menunjukkan bahwa kecacatannya tidak mengahalanginya untuk hidup sempurna.

Evaluasi Anak

Seperti anak-anak pada umumnya, kita harus :

- Membangun kehangatan hubungan dengan anak.
- Memberikan harapan : jangan meremehkan kemampuan anak dan pastikan bahwa dia harus menghadapi dan melalui tantangannya. Maka dengan cara seperti ini akan menambah kemampuan untuk dirinya.
- Kenali sisi positif saat anak merealisasikannya.
- Memepercayai anak dengan memberikan tanggung jawab sepenuhnya.

Hindari Diskriminasi

Kita harus mengkritik respon tindakan kita :

- Jika kita memiliki perasaan negati terhadap anak-anak cacat, maka kita akan menularkan hal tersebut kepada mereka. Mengekspresikan sikap negatif itu sangat mudah, melalui tingkah laku atau apa yang kita katakan. Saat kita bekerja dengan sekelompok anak-anak penyandang cacat, kita harus tidak menunjukkan sikap diskriminasi apapun.
- Patikan untuk tidak mengecualikan anak-anak penyandang cacat.
- Mencoba melibatkan anak-anak penyandang cacat dalam lokakarya.

4. Trauma peperangan (luka peperangan)

Beradaptasi dengan hilangnya tangan dan kaki, atau cedera yang lain itu membutuhkan waktu. Penolakan ini sama seperti halnya dengan penolakan kematian seseoranga yang dicintai :

- Goncangan pertama, kesulitan mempercayai bahwa kecelakaan ini benar-benar terjadi.
- Cemas dan takut jika serangan atau ledakan lain terjadi.
- Timbul rasa duka dan sedih.
- Marah terhadap seseorang penyebab kecelakaan, tapi seringkali kemarahan itu tertuju pada orang-orang sekitar yang ingin membantunya.
- Merasa dan malu, tidak ingin meninggalkan rumah atau bertemu orang lain.

Pada keadaan tersebut secara bertahap akan menerima realita baru dan beradaptasi dengannya.

Membiasakan Akan Adanya Perubahan Fisik

Jauhkan anak dari ingatan yang sangat kuat tentang lengan atau kaki yang hilang, pada fase dimana dia tumbuh dengan perasaannya, hal ini biasa disebut dengan "طرف الشبح" (masa peralihan, mengalihkan, puncak yang menakutkan). Saat seseorang bangun tidur di pagi hari mengetahui bahwa jari-jari tangan dan kakinya hilang, terdapat perasaan sakit yang mengaganggu, membingungkan dan menyakitkan. Perasaan ini akan berkurang dengan berjalannya waktu, meskipun terkadang dalam beberapa kasus membutuhkan waktu bertahun-tahun. Kita berhak bertanya pada anak-anak tentang perasaan mereka dengan keadaan yang seperti ini dan menjelaskan kepada mereka bahwa itu adalah suatu hal yang normal setelah kehilangan salah satu anggota tubuh.

5. Cara Untuk Membantu

Bantuan Praktis

Adakah hal-hal praktis yang direkomendasikan untuk membantu anak-anak tertentu? Lemabaga pelayanan kesejahteraan, kesehatan sosial, pendidikan (LSM) mempunyai bahan tertulis atau saran praktis yang bisa anda gunakan.

Khawatir Terhadap Resiko

Anak-anak penyandang cacat lebih rentan mendapatkan resiko dibandingkan dengan orang normal. Saat mereka harus lari dari serangan, keadaannya itu akan menghalangi dan menjadikan mereka kurang mampu bergerak. Seorang anak yang terifeksi polio atau yang memiliki satu kaki

akan merasa cemas dan takut karena tidak dapat melarikan diri dari serangan atau bahaya. Diskusikan rencana atau cara yang dapat digunakan untuk melarikan diri dalam keadaan darurat.

Membantu Mengendalikan Emosi

Saat anak mempercayai anda maka dia berkeinginan untuk mendiskusikan kesulitan lain yang dihadapinya kepada anda. Antara lain :

- Sikap orang-orang lain yang tidak sesuai menghadapi anak, seperti mengucilkan, mencemooh, dan menjauhi.
- Perhatian khusus terhadap pendidikan, menyambut dan berpendapat atas apa yang telah dikerjakan.

6. Ringkasan

Anak-anak penyandang cacat berkebutuhan sama dengan anak-anak yang lain. Mereka membutuhkan cinta, kesempatan untuk mengekspresikan diri, memahami dan menerima mereka, pendidikan dan tanggung jawab.

Sikap negatif atau kesalahpahaman dapat mempengaruhi bagaimana kita memperlakukan penyandang cacat dan menyebabkan banyak penderitaan.

Kita dapat membantu penyandang cacat melalui :

- Mencegah diskriminasi terhadap mereka.
- Memastikan mereka tidak terisolasi atau terabaikan.
- Meningkatkan apresiasi kepada mereka dan menghargai kemampuan mereka yang berbeda.
- Memberikan kesempatan bagi mereka untuk mengekspresikan diri.

7. Latihan Khusus Bagian 8.

(1) Reaksi terhadap penyandang cacat

A. Pekerjaan individu : tulislah beberapa kata atau kalimat yang menggambarkan sikap anda terhadap orang cacat. Pikirkan sikap yang tidak membantu untuk menjalin komunikasi dengan mereka. (Tidak perlu dibahas dalam kelompok).

B. Mengumpulkan gagasan-gagasan dan mendiskusikan : kata-kata apa yang menggambarkan orang cacat dalam kelompok mu. Seperti, apa yang disebut dengan epilepsi atau seseorang yang mempunyai kesulitan besar dalam belajar?

Peserta diskusi diberi waktu antara 5 sampai 10 menit untuk menuangkan gagasan-gagasan di papan tulis atau selembar kertas besar.

C. Kerja kelompok : sikap apa yang terkandung dalam tema ini? Bagaimana harus merubahnya ?

(2) Membantu anak yang mengidap epilepsi

Walid seorang anak laki-laki yang berusia 12 tahun, tinggal dengan kedua orang tuanya dan tiga saudaranya, dia sangat agresif terhadap anak-anak lain di luar rumah dan sekolah. Tahun yang lalu dia terkena epilepsi, hanya sesekali minum obat, dan saat penyakitnya kambuh hal tersebut langsung terulang.

A. Diskusi kelompok : Apa penyebab dia menjadi agresif?
Jawabannya meliputi :

- Terkucilkan atau terisolasi di rumah dan di sekolah.
- Pelecehan, intimidasi orang lian terhadapnya.
- Cemas akan kondisinya.
- Ketidak bahagiaan dan frustasi.
- Ketakutan tentang masa depan.
- Masalah belajar.
- Pengaruh obat terhadap perilakunya.

B. Psikodrama : berbicara pada Walid : salah satu peserta berperan sebagai “relawan” berbicara pada Walid untuk memahami masalahnya dan mencoba untun membantunya. Seorang yang lain berperan sebagai Walid dan mengmbil kartu yang bertuliskan :

Anda risau dan terganggu dengan epilepsi yang anda derita, karena anda merasa mendapat kecaman atau kritikan di rumah dan orang lain mengucilkan anda. Anda menutupinya dengan kesuksesan anda dalam urusan sekolah, akan tetapi guru dan orang tua anda tidak yakin akan hal itu. Anda sangat marah dengan kondisi anda, sering menyerang orang lain karena mereka melecehkan dan tidak mau bermain bersama anda.

Pengamat memperhatikan bagaimana relawan berbicara pada Walid. Apakah dia bertanya seperti orang yang mengintrogasi, memulai dengan dukungan-dukungan positif dalam setiap dugaan, apakah relawan memberinya saran?, dan apakah hal tersebut sesuai?.

C. Diskusi kelompok : membaca kartu Walid dengan suara keras dalam kelompok, kemudian mendiskusikan cara-cara yang dapat membantunya.

Cara-cara tersebut meliputi :

- Memberikan dukungan emosional melalui berbicara dengannya, emberinya kesempatan untuk menerima tanggung jawab, menunjukkan keyakinan yang berharga dan yakin atas kemampuannya.
- Memberikan informasi tentang epilepsi. Jika memungkinkan, membntuk komunitas anak-anak penderita epilepsi atau penyandang cacat pada umumnya.
- Jika memungkinkan, kenalkan pada orang dewasa yang juga menderita epilepsi, dengan begitu dapat memberikan pikiran-pikiran yang positif tentang masa depan.
- Berbicara pada orang tua, guru, dan mentornya, untuk kemakluman mereka tentang epilepsi. Mendiskusikan secara terus menerus kemungkinan-kemungkinan Walid di sekolah.
- Pastikan tidak ada pengecualian orang lain baginya.

(3) Gadis Introvert

Maryam adalah seorang gadis introvert, berusia 11 tahun, tidak bermain dengan yang lain di sekolah. Saat dia berhadapan dengan yang lain, mereka mengabaikannya. Wajahnya tedapat luka akibat ledakan yang menjadikan mereka menjauhinya.

A. Menuangkan pikiran (diskusi) dengan seluruh kelompok : menurut anda apa yang menyebabkan Maryam menjadi introvert di sekolah?

Jawabannya meliputi :

- Penolakan orang lain terhadapnya karena dia berbeda dan mereka merasa malu.
- Maryam menjauh dari yang lain karena dia merasa malu dan takut dikucilkan.

B. Psikodrama dalam kelompok yang terdiri 4-5 orang : salah satu berperan sebagai Maryam dan mengambil kartu yang bertuliskan :

Anda mempunyai banyak teman yang mengenal anda di sekolah dan di lingkungan sekitar sebelum ada luka di wajah anda. Mereka adalah teman yang setia. Di sekolah anda

diganggu dan di abaikan. Anda tinggal bersama orangtua dan tiga saudara anda, serta merasa senang hidup bersama mereka. Tetapi anda khawatir dengan masa depan anda, apakah anda akan mempunyai teman?.
Relawan mendeteksi kesulitan Maryam dan bagaimana harus membantunya. Pengamat harus memperhatikan relawan berbicara terutama sikap pemalingan.

C. Diskusi kelompok : bagaiman anda dapat membantu Maryam?.

Saran-saran tersebut meliputi :

- Berbicara dengannya tentang sekolah dan tentang kecemasannya.
- Berbicara dengannya untuk mengetahui bagaimana masalahnya dengan anak-anak lain di rumah.
- Mencari seorang atau dua orang murid untuk menemaninya dalam barisan.
- Membentuk beberapa diskusi umum di kelas tentang menerima perbedaan dan kecacatan, atau dapat menggunakan cara pendekatan dari anak ke anak (lihat referensi lain).

9. KERJA KELOMPOK

Meskipun pada dasarnya pedoman ini fokus pada berbicara dengan anak secara individu, tapi sebagian besar anak-anak menghabiskan waktunya dalam kelompok. Mereka menceritakan perasaannya dan berbicara tentang apa yang terjadi kepada anak-anak lain. Berpikir bersama tentang bagaiman mengatasi kesulitan-kesulitan, dan bagaimana untuk menghibur diri mereka sendiri.

1. Keuntungan dalam Kelompok

Apa keuntungan berbicara dengan kelompok anak-anak?
Kita bisa mengatakan diantaranya :

- Mereka mengalami pengalaman yang sama, dan memungkinkan untuk memberikan dukungan moral satu sama lain.
- Mereka dapat menangani ketakutan dan kekhawatiran lebih mudah saat mereka mempunyai perasaan yang sama.

- Mereka bisa menyelesaikan masalah bersama.
- Ada beberapa solusi yang lebih baik dalam kelompok, seperti masalah diskriminasi dan keagresifan.
- Anak-anak yang mempunyai masalah yang sama, bisa mengekspresikan diri tanpa harus merasa bahwa mereka berbeda. Mereka dapat berbagi pikiran tentang bagaimana mengatasi masalah tersebut, sperti anak-anak penyandang cacat, gadis yang diperkosa, dan korban bencana.
- Saat anak mendapatkan masalah kedisplinan, maka anggota kelompok bisa membantu mengerjakan tugas anggotanya.
- Kemudahan kelompok dalam menerima masalah orang lain dan perbedaan antara orang-orang tersebut.
- Ketika anak berada dalam kelompok kecil, ikut berpartisipasi dalam upacara ritual dan kegiatan, maka hal tersebut akan memberinya rasa aman dalam kelangsungan hidup.
- Jika sendiri sulit tertawa dengan segenap hati, sebagai bagian dari kelompok anak akan banyak mendengarkan. Mereka bisa membuat lelucon dari pengalaman mereka dan merasa sedikit lega.

2. Pengaturan Kelompok

Pada mulanya kita berkeinginan untu berbicara dengan kelompok sesuai dengan agenda yang ada. Seperti guru dalam kelas atau murid yang mendirikan kegiatan kelompok (club) untuk mendiskusikan kondisi yang bisa mempengaruhi kelompok (seperti, penguasaan, merobohkan prinsip, diskriminasi atau bagaimana membuat rencana pada saat terjadi serangan secara tiba-tiba).

Dalam keadaan lain terkadang kita berkeinginan untuk membentuk kelompok khusus, misalnya anak-anak yang terluka perasaannya, gadis-gadis korban pemerkosaan dengan tujuan agar saling menguatkan satu sama lain.

Seperti hal yang berhubungan dengan berkomunikasi, yang kita butuhkan adalah untuk memperoleh kepercayaan kelompok untuk menjaga rahasia.

3. Menghadapi Perbedaan

Konflik dan kondisi tertekan dalam masyarakat menimbulkan keraguan, ketakutan, dan diskriminasi. Kewaspadaan pada hari peperangan adalah perkara yang wajar, tetapi hilangnya kepercayaan di antara anak-anak yang tidak diterima akan menambah ketegangan mereka.

Mudahnya kehilangan kepercayaan seringkali muncul diantara orang-orang berbagai daerah, kelompok etnis yang berbeda, orang-orang yang menggunakan bahsa berbeda, upacara ritual keagamaan yang berbeda, atau orang-orang yang mendukung keluarga mereka dari sisi yang berbeda dalam konflik. Pada situasi peperangan,ragu-ragu terhadap orang yang melarikan diri dari pertempuran di mana mereka tinggal. Para pengungsi memandang salah satunya dengan pandangan keraguan. Mereka memandang setiap kelompok lebih menderita dari yang lain. Anak-anak yang melarikan diri ke kota untuk mencari perlindungan, mendapat diskriminasi dari anak-anak kota tersebut.

Terkadang melalui diskusi dapat mengurangi hilangnya kepercayaan di antara anak-anak dengan tujuan untuk perdamaian, menerima perbedaan antar individu dan mengungkap indentitas seseorang. Mereka tidak harus bertanggungjawab atas perilaku kelompok dan keluarga mereka.

4. Ringkasan

Ketika anak berada dalam kelompok, ada beberapa hal dapat membantu mereka, anatara lain :

- Berbagi perasaan dan gagasan mereka.
- Memberikan dukungan moral satu sama lain.
- Menyingkap masalah-masalah moral dan perilaku sebaai kebutuhan untuk menerima perbedaan antar individu.
- Bertanggungjawab satu sama lain terhadap perilaku kelompok. Orang dewasa dapat mendukung aktifitas ini melalui :
- Memberikan kesempatan untuk mengeksplorasi gagasan-gagasan.
- Memberikan kesempatan untuk memcahkan masalah kehidupan nyata dalam kelompok.

10. BERBICARA DENGAN KELUARGA

Perkembangan dan kenyamanan anak tegantung pada keluarga. Oleg karena itu keluarga harus memecahkan penderitaan dengan anak secara bersama sesuai dengan kemampuan kita dalam menghadapi anak.

Kesulitan keluarga untuk memperhatikan anak ketika tidak menemukan jalan hidup secara normal karena ada konflik atau bencana. Ketegangan membuat orang dewasa cepat bertindak, kehilangan kesabaran, dan marah. Mereka merasa bersalah karena tidak memberikan perawatan yang layak atau pertanggungjawaban untuk anak-anak mereka, dan merasa cemas akan hilangnya nilai tradisi.

Komunikasi dengan orangtua atau anggota keluarga lain dibutuhkan untuk menambah kemahiran dalam berkomunikasi. Yang diperlukan saat berbicara dengan anak-anak :

- Keahlian mendengarkan.
- Pastikan pakah yang anda katakan dipahami.
- Menerima adanya kesulitan dan menerima perasaan.
- Memberikan saran , tahu kapan dan bagaimana harus memberikan saran.

1. Mengenali Keluarga

Keyakinan, prioritas, dan kenegatifan keluarga itu bervariatif, agar komunikasi dengan keluarga terlaksana dengan efektif, kita harus memahami cara yang berbeda dalam mendidik anak. Tidak jarang keluarga lebih memilih untuk berbicara dengan dengan seseorang dari kelompok secara langsung, seseorang yang dapat dipercaya. Jika orang tersebut tidak bersedia, mereka lebih memilih berbicara dengan orang asing secara umum, karena menjaga rahasia, menghindari kritik karena tidak sesuai dengan ketetapan masyarakat setempat.

Keraguan dan Kurang Percaya Diri

Keluarga belum tentu mau menerima campur tangan orang lain dalam urusan anak-anaknya. Pada masa perselisihan yang tanpa diduga dapat menambah keraguan dan kecurigaan. Hal ini sangat penting untuk kita menunjukkan bahwa kita layak dipercaya dan berkata akan menjaga rahasia.

Apa Yang Kita Bicarakan?

Kita bisa berbicara tentang :

- Siapa yang tinggal di lingkungan keluarga.

- Kesehatan anak dan keberangkatan mereka ke sekolah.
- Tempat tinggal dan pekerjaan.
- Pengaruh konflik terhadap keluarga.
- Kesulitan pendidikan anak pada saat ini.
- Kekhawtiran akan himpitan yang terjadi pada saat ini.

2. Memecahkan Masalah

Sebagai ganti menyalahkan orangtua atas masalah yang muncul pada anak, akan lebih baik menerima kesulitan membesarkan anak. Terutama pada masa kesulitan dan krisis sosial. Mencoba berinteraksi dengan orang lain untuk memecahkan masalah. Harus berkomitmen untuk menggunakan pendekatan ini dengan semua orang yang merawat anak-anak, seperti orangtua kandung maupun asuh, seseorang yang bekerja di panti asuhan, dan lembaga sejenisnya.

Cobalah melibatkan keluarga dan orang lain untuk menemukan cara membantu anak yang menghadapi keseulitan, karena jika mereka tidak setuju maka mereka tidak menerapkan cara tersebut. Ini berarti anda membutuhkan cukup waktu untuk memahami sudut pandang mereka, keinginan mereka dan kesulitan yang mereka hadapi. Solusi harus bergantung apda ide pemikiran keluarga dan kemampuan untuk berinisiatif serta aspek kekuatan (lihat bagian 6, memberi nasehat).

Hal yangterpenting adalah mengetahui siapa yang bertanggungjawab dalam keluarga untuk mengambil keputusan pada anak, kemudian pastikan keterlibatannya dalam diskusi.

Menerima Perasaan Negatif

Terkadang ketegangan dan perbedaan yang menimpa keluarga dapat menciptakan kesulitan untuk membantu anak. Sebagai contoh, apa yang akan terjadi jika orang-orang yang merawat anak, berperasaan negatif terhadap dirinya?, atau saat anggota keluarga berpendapat berbeda terhadap dirinya. Kita harus menerima perbedaan keluarga dan perasaan negatif terhadap anak-anak dari perkara yang umum. Tetapi harus mencoba untuk tetap berhubungan baik dengan setiap anggota keluarga tanpa berpihak pada salah satu pihak. Sayangnya, hal ini tidak selamanya bisa dilakukan, jika anak tidak dapat bergaul atau jika ada anggota keluarganya tidak dapat menyelesaikan masalah perbedaan mereka sendiri.

Kita dan keluarga harus mencari hal-hal positif pada anak untuk dikembangkan. Kita bisa mengatakan, misalnya “ saya lihat anda merasa sangat marah terhadap Mazen. Anda menghadapi masa-masa sulit

dengannya. Tapi tampaknya dia memperhatikan dengan baik saudara-saudaranya. (membantu di lapangan...dll.). sebisa mungkin bagaimana kita mendorong sisi baik dirinya.

3. Ringkasan

Hal-hal pokok untuk menyadari semua takanan yang mempengaruhi para pengungsi dan masyarakat yang saling bertentangan serta orang yang hidup dalam tekanan besar. Seringkali keraguan dari kecurigaan muncul dalam keadaan ini dan menambah keteganagn dalam keluarga.

Perlunya kerjasama dengan keluarga untuk keterampilan komunikasi dan bersikap menerima perbedaan. Kita harus menunjukkan rasa hormat untuk aspek-aspek positif dan memunculkan kekuatan.

4. Latihan khusus bagian 10

(1) Kesulitan bekomunikasi dengan keluarga

Kesulitan apa yang dihadapi keluarga dalam kelompok/masyarakat ditempat anda bekerja atau melakukan penelitian? Kesulitan apa yang anda hadapi ketika mencoba untuk berkomunikasi dengan mereka?

(2) Pembayaran uang sekolah

A. Diskusi kelompok : pekerja sosial berusaha mengetahui dari Ibu, mengapa Hindun anaknya tidak berangkat sekolah.

Ibunya mengurusi keluarganya sendiri dan sangat merasa kesulitan untuk membayar uang sekolah ketiga anaknya. Hindun harus menjaga dua adiknya saat ibunya bekerja.

Diskusi umum, fokus pada tema sebagai berikut “ bagaimana anda membayangkan perasaan ibu pada saat pekerja sosial menemuinya?”.

Ada beberapa kemungkinan jawaban yang meliputi :

- Perasaan malu karena kekurangan uang (miskin).
- Marah karena orang lain ikut campur urusannya.
- Merasa bersalah karena tidak memberikan kesempatan Hindun sekolah.

- Senang karena pekerja sosial datang untuk membahasa masalah ini dengannya.

B. Psikodrama dalam kelompok kecil : kita berperan berdasarkan diskusi dalam kelompok.
Pengamat memperhatikan :

- Apakah pekerja sosial berhasil dalam berkomunikasi?
- Komunikasi verbal atau non-verbal yang digunakan?
- Apakah pekerja sosial mencoba melakukan penyelesaian pemecahan masalah dengan ibu, apakah dia mengakhiri pembicaraan dengan cara yang mendukung?.

Catatan: berbicara dengan orang dewasa membutuhkan pribadi yang terampil terutama saat berbicara dengan anak-anak.

11. تنظيم الدعم لنفسك و للعاملين الآخرين

Dalam kondisi darurat sulit bagi seseorang untuk memikirkan pekerjaan, bagaimana mendukung dirinya sendiri dan karyawan lainnya. Tetapi seseorang yang mendapatkan dukungan moral lebih efektif dalam jangka waktu yang cukup lama dan terlalu banyak mengeluarkan tenaga untuk terbakar emosi.

1. حرق النفس

Seseorang yang kehilangan konsentrasi dalam pekerjaannya, jenuh dan bosan dengan rutinitas yang sama, tidak lagi memiliki energi untuk menangani krisis, و تكثر العوارض المرضية ketika semua orang tidak datang bekerja.

Saat orang-orang hidup dalam kesulitan dan dibawah beban tanggung jawab besar,tanpa memiliki waktu yang cukup untuk bersantai dan bersenang-senang, akan menemukan bangak kesulitan untuk bersimmpatik dengan belas kasihan kepada orang lain.

Apa dapat kita lakukan untuk menghindari situasi seperti ini?

Meningkatkan Daya Pikir

Hal ini sangat berguna saat anda berpikir bahwa anda tidak dapat mengerjakan segala sesuatu dan tidak dapat memecahkan masalah. Kita juga bisa menemui orang lain untuk berbagi tanggung jawab dan tugas.

Meskipun hal tersebut terlihat sulit anda tetap mencoba merasa aman dalam merawat anak.

Istirahat Secara Teratur

Ketika dalam suatu kelompok mengalami bangak penderitaan, seseorang akan merasa bersalah jika dia mendapatkan waktu untuk beristirahat. Meskipun dia tahu bahwa itu akan membantunya untuk bekerja lebih efektif. Penting halnya untuk seseorang mempunyai waktu istirahat yang cukup.

Menyesuaikan dan mengatur waktu adalah hl yang penting, seperti mengambil hari libur untuk menghabiskan waktu dalam mengatur urusan-urusan pribadi atau sekedar beristirahat.

Negosiasi (rotasi) Tanggung Jawab dan Tugas

حرق mendapatkan sedikit kesempatan jika dipindahkan dari pekerjaan lain atau tanggung jawab lain.

Dukungan dan Pengawasan

Pertemuan rutin untuk staf karyawan dapat meringankan ketegangan, memberikan kesempatan untuk mengeksplorasi masalah serta saling beramah tamah dan saling memberikan dukungan moral. Jika seseorang merasa tidak senang dengan cara melakukan pekerjaannya maka akan dengan mudah pekerjaan tersebut membuatnya jenuh.

Pengawasan secara kelompok atau individu sangat diperlukan, terutama bagi mereka yang dalam situasi sulit. Pada kasus lain asisten dokter mengawasi tiga pekerja yang belum terlatih sekali dalam sebulan, untuk merawat anak-anak yang meiliki kecacatan akut. Hal ini memungkinkan bagi mereka untuk melanjutkan pekerjaannya lebih baik.

Meningkatkan Keterampilan

Training dapat membantu staf merasa bahwa mereka mendapat kepercayaan dan tidak diabaikan dalam pekerjaan mereka. Pelatihan yang berkualitas itu adalah menggabungkan antara kesenangan dan manfaat.

2. Latihan khusus bagian 11
   (1) Mengurangi tekanan dan himpitan
      A. Diskusi kelompok : bagaimana reaksi anggota kelompok saat mereka marah?
      B. Diskusi kelompok : apa yang dilakukan anggota kelompok untuk merasa lebih baik?

C. Diskusi antara dua orang : secara bergantian mendiskusikan gagasan-gagasan tentang bagaimana meringankan tekanan yang dihadapi oleh masing-masing sepanjang bekerja dan di rumah?

(2) Bersantai
Diskusi kelopmpok : apa kebiasaan yang sering dilakukan untuk meringankan ketegangan? Seperti : teknik relaksasi, olahraga, minum ramual herbal (jamu) (seperti *yansun* merupakan nama tanaman *anissead* dalam bahasa Inggris dan *baboonj*). Mambahas bagaimana menggunakan cara ini, apakah secara kelompok atau individu.

(3) Praktek relaksasi
Dalam kelompok : akhiri pertemuan dengans salah satu cara yang disebutkan pada poin (2) jika ada seseorang yang mempunyai kesempatan untu mempraktekan hal tersebut.

12. PENUTUP : KESIMPULAN

Anak-anak itu membutuhkan kejujuran "berbicara dengan lisan mereka", dengan begitu akan mempermudah mereka untuk mendapatkan dukungan moral dan kepentingan mereka. Mereka membutuhka bantuan untuk menghadapi kegelisahan dan kenangan-kenangan yang tidak bisa terlupakan.

Meningkatika keterampilan dalam berkomunikasi dapat membantu kita merasa lebih percaya diri saat menghadapi anak-anak yang membutuhkan dukungan, dan membuat kita mampu untuk membantu mereka dengan bantuan yang lebih baik.

Kita tidak boleh meremehkan nilai dukungan untuk anak-anak dan menunjukkan perhatian kepada mereka. Cobalah untuk kembali mengingat masa kecil anda : apakah anda memperhatikan keinginan atau harapan jika ada orang dewasa di samping anda untu mendengarkan anda?. Apakah anda ingat seseorang membantu anda untuk mendengarkan anda atau memberi anda saran yang bermanfaat?.

Kita harus mencari kekuatan dan keulitas yang baik untuk anak, memberi mereka sikap membangun, dan memperkuat aspek posotif yang mereka miliki. Kita bisa melakukan hal tersebut dengan cara bersama mereka dan menunjukkan apresiasi kita kepada mereka. Jika kita menajlin komunikasi dengan hangat, memperhatikan dan memahami anak maka kita akan merasa percaya diri untuk membantu mereka bersantai (rileks)

dan mampu mengekspresikan perasaan. Untuk anak yang mengalami kesulitan, adanya orang dewasa adalah untuk mengembalikan kepercayaan diri, kemampuan dan memberinya harapan hidup yang lebih baik.

LAMPIRAN : PENGATURAN WORKSHOP (SEMINAR)

Workshop dengan sekelompok orang itu bermanfaat, kita bisa mengangkat isu-isu dan memahaminya, mengambil manfaat dari berbagai pemikiran dan pengalaman peserta lain. Kita bisa menggunakan pedoman ini untuk workshop yang mengusung tema tentang berkomunikasi dengan anak, baik untuk rekan-rekan kerja kita, orang-orang yang mengawasi atau melatih anak. Kita bisa melakukan pelatihan praktis dalam bertindak dan berbicara pada anak sebelum kita mencobanya di workshop.

Kita bisa menyelenggarakan worshop ini khusus untuk pekerja sosial misalnya atau guru, orang yang bekerja di panti asuhan dan penampungan anak, pekerja kesehatan, orangtua asuh atau yang lainnya.

Jumlah peserta dan isi workshop bertumpu pada orang-orang terlatih, workshop diselenggarakan misalnya untuk orangtua asuh, kita bisa menentukan partisipan dalam kelompok kecil. Isi workshop yaitu

wawancara (sharing), karena memahami orang-orang umum, dibandingkan workshop khusus untuk pekerja sosial.

Tujuan Workshop

Sebelum masuk dalam rincian workshop kita harus memperhatikan tujuan sederhana yaitu peserta mampu mencapai rasa ingin tahu pentingnya mendorong bermain kreatif dan membuat kegiatan. Menekankan pada kebutuhan untuk lebih banyak berbicara dengan anak dan memberinya informasi.dsb.

Gunakan Pedoman Ini Untuk Mengorganisir Workshop

Kita dapat menggunakan materi dan dan latihan yang ada dalam pedoman ini dengan metode yang sesuai. Kita dapat melakukannya melalui teks dan latihan dalam urutan yang diberikan disini, atau mengubah urutan dan memilih latihan yang kita yakin lebih bermanfaat dari yang lainnya. Kasus-kasus yang disajikan dalam pedoman ini merupakan garis besar saja, jadi dengan ini kita dapat menyesuaikan dengan keadaan kita. Harus mengambil pelajaran – mungkin – dari pengalaman peserta sendiri. Kita dapat menyalin informasi atau teks-teks yang diambil dari pedoman untuk mereka atau mereka dapat menyalin secara individu. Kita tidak harus membaca salinan atau teks dalam forum, karena hal ini dapat mengalihkanj perhatian peserta tentang apa yang terjadi dalam forum.

Memperhatikan Jenis Komunikasi

Hal ini sangat penting untuk memperhitungkan pengaruh seseorang dari kelas sosial dan budaya yang bernisbat pada metode komunikasi yang mereka gunakan. Bagi peserta agar memikirkan metode komunikasi yang nyaman dan sesuai untuk mereka, anak-anak, dan keluarga yang bekerja dengan mereka. Pedoman ini menunjukkan beberapa latihan pada beberapa tema (lihat poin.3/bag.2, poin 1/bag.6, poin 5/bag.6). Akan ada ide-ide pelatihan lain untuk kita selama pelatihan.

Jumlah Peserta

Jumlah peserta tidak boleh melibihi 16 orang, sehingga kita dapat memberikan perhatian secara individu dan membuat peserta benar-benar terlibat. Yang kita lakukan pertama kali dalam workshop adalah menetapkan jumlah peserta. Jika jumlah peserta kurang, agar tidak

mendominasi kita harus berupaya memberikan kesempatan untuk mengerjakan pelatihan keterampilan. Jika memungkinkan selama acara akan lebih baik untuk bekerja sama dengan seorang atau dua orang pelatih lain. Kita juga bisa menambah jumlah peserta. Jika kita bekerja dengan pelatih lain, kita harus mendiskusikan isi dan format workshop dengan seksama dan berinteraksi dengan sekitar.

Pengaturan Workshop

Sebelum memulai workshop, anda harus memastikan keberadaan papan, jumlah kapur yang cukup, kertas dan pena. Sebaiknya menyediakan kertas besar yang bisa ditempelkan pada dinding dan menuliskan gagasan selama workshop. Siapkan semua kartu naskah psikodrama yang akan dimainkan selama peltihan.

Setiap orang membutuhkan kartu dengan rincian peran. Mereka akan berperan sebagai relawan, anak, (ayah atau ibu), dan membutuhkan pengamat untuk beberapa kasus. Jika selama workshop beberapa peserta meminta untuk mendiskusikan isu-isu praktis yang berkaitan dengan anak yang dihadapinya maka kita harus fleksibel dan menyediakan kartu cadangan untuk kesempatan yang lain.

Dalam kelompok kecil, pada setiap kesempatan keputusan harus dipilih, kemudian menyalin hasilnya untuk kelompok besar.

Kita harus mencatat ringkasan dari setiap sesi pelatihan, agar diskusi dan pembuatan proposal akan bermanfaat dalam pekerjaan anda dan peltihan yang akan datang.

Waktu

Durasi waktu dan isi pada setiap pelatihan merupakan indikasi umum dan dapat dirubah sesuai kebutuhan kelompok. Jangan lupa untuk mengkhususkan (mengalokasikan waktu untuk berpikir tenang dan merenungkan, sehingga peserta bisa memahami teks atau artikel) dan mengamalkannya dengan perasaan yang mempengaruhi.

Kebutuhan Peserta Terpenuhi

Kita harus memastika kontribusi peserta dalam diskusi dan memainkan peran, tetapi juga harus diingat bahwa beberapa orang kurang percaya diri dan membutuhka waktu untuk terlibat secara aktif. Kita harus menekankan pentingnya menjaga rahasia dari apa yang peserta katakan selama workshop.

Kita harus berhati-hati untuk tidak mendominasi dalam pertemuan, tetapi bertindak sebagai sebagai fasilitator untuk peserta. Fasilitator lebih sedikit bicara dibandingkan peserta. Fasilitator harus mengingatkan peserta yang mendominasi pertemuan untuk memberi kesempatan yang lain sesuai batasanwaktu.

Hal yang sering terjadi adalah peserta menjadi emosional akibat pengalaman yang mereka lalui, seperti penculikan atau kematian keluarga. Mereka dapat mengambil manfaat dari diskusi umum tentang pengaruh pengalaman yang dilalui dan cara untuk menghadapi. Tetapi yang terpenting adalah tidak meninggalkan masalah mereka untuk menjadi tema diskusi dalam workshop.

Hal yang harus dihindari adalah peserta memainkan peran yang banyak kesamaan dengan masa lalunya. Kita harus peka dengan perasaannya dan kita menunjukkan memahami mereka bahwa topik ini mengganggu. Jika hal ini tampaknya menyakitkan, kita dapat menyarankan untuk bertemu di lain waktu melakukan wawancara lebih eksklusif dengannya.

Bermain Peran pada pedoman ini banyak kasus yang bisa digunakan sebagai contoh pembelajaran. Tetapi lebih baik memainkan peran sesuai dengan kasus-kasus nyata yang diketahui oleh peserta.

Setelah memainkan masing-masing peran :

- Menyarankan orang yang berperan untuk mengatakan : “ Saya tidak siap untuk menjadi Laila atau Majid. Saya membayangkan itu adalah saya sendiri”.
- Bertanya pada mereka yang berperan tentang apa yang dirasakan dan tentang pengamat mereka selama percakapan.
- Mendiskusikan secara rinci apa yang diamati dan bagaimana meningkatkan komunikasi. Berdiskusi lebih baik untuk menghadapi peserta yang memainkan peran.

Bermain peran merupakan sarana penting untuk meningkatkan keterampilan berkomunikasi, untuk itu harus :

- Memberikan peserta waktu yang cukup untuk mempersiapkan peran mereka.
- Menjamin peserta seutuhnya.
- Melatih kejujuran dan keterbukaan tentang kesalahan dan hal-hal yang perlu diperbaiki.
- Mengkritik peserta dengan cara yang ramah dan positif. Tidak boleh mengkritik dengan keras dan bersifat menghancurkan. Akan tetapi kritik yang spesifik dan membangun.

Kita dapat mengatakan : “Saya suka dengan cara yang disajikan dan bagaimana memulai percakapan, akan tetapi saya melihat anda tidak menggunakan waktu yang cukup untuk mengenali kehidupan anak. Pertanyaan lain apa yang harus anda tanyakan?.

Kegiatan Kelompok

Kontribusi kegiatan dan permainan yang melibatkan seluruh kelompok, dapat dipraktekkan di awal dan di akhir hari (atau di lain waktu) untuk menciptakan dinamikayang baik dalam kelompok dan meredakan ketegangan, serta membantu seseorang untuk rileks setelah pertemuan. Kita harus mendorong peserta agar mengatur kegiatan mereka sendiri, seperti bermain, bernyanyi, atau hal apapun.

Merancang Rencana Kegiatan

Peserta harus memiliki rencana kegiatan yang jelas untuk menyempurnakannya. Sebelum workshop, misalnya mereka harus : mengenali anak yang menderita kesulitan, melaksanakan rencana tersebut dan menempatkannya pada persoalan anak yang dibahas selama representasi keadaan atau saat bekerja sama dengan sejumlah anak-anak.

Penilaian

Mendengarkan komentar-komentar peserta di akhir pertemuan dalam kelompok itu penting. Seperti apa yang mereka dapatkan bermanfaat dan menyenangkan, apa yang mereka rasa perlu diperbaiki dalam diskusi.

Tindak Lanjut

Penting halnya untuk melakukan tindak lanjut, setidaknya setelah workshop pertama tersedia untuk para peserta kesempatan membahas hasil dari rencana, pengalaman praktis dan komplain mereka.

Setelah workshop pertama, kita bisa mengatur sesi pelatihan dalam satu periode sekitar antara minggu pertama dan minggu keempat dengan peserta melakukan pertemuan dan cara praktis lainnya, seperti dengan anak-anak tertentu dan keluarga mereka.

Brainstorming (penyampaian gagasan)

Meminta peserta untuk mengatakan dengan cepat apa yang muncul pada pikiran mereka dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan. Tidak

mengkritik atau menolak pikiran yang diajukan. Di akhir pertemuan kita bisa mengumpulkan gagasan-gagasan tertentu atau ide-ide penting.

Contoh Workshop

Workshop ini bisa digunakan untuk pelatihan guru berdasarkan isi pedoman ini. Hari pelaksanaan workshop singkat ini lebih baik diperluas lebih dari tiga hari.

Saat merencanakan kegiatan, harus :

- Menggunakan berbagai teknik pembelajaran.
- Memberikan waktu yang cukup untuk mencakup semua materi, tapi tetap mempertahankan kecepatan juga.

Workshop yang digunakan disini dengan metode sebagai berikut :

- Pamflet dan ceramah.
- Permainan
- Diskusi dalam kelompok kecil atau besar.
- Tugas individu.
- Psikodrama dan mendiskusikan kasus.
- Brainstorming (penyampaikan gagasan).
- Diskusi/permainan.
- Bermain drama (sosiadrama) atau teather.

PERENCANAAN WORKSHOP UNTUK PENGEMBANGAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI

Hari Pertama

Membangun Komunikasi

1. Kegiatan kelompok, latihan untuk pemanasan, perkenalan. (15 menit)
2. Presentasi tujuan workshop dan cara kerja. (10 menit)
3. Perasaan setelah mengalami pengalaman buruk. (20 menit)

   Lihat poin 5/ bagian 4

Diskusi dalam kelompok kecil terdiri dari 4-5 orang : mengingat pengalaman buruk yang telah dilalui, seperti kehilangan orang-orang yang dicintai, menjadi sasaran kekerasan, menghadapi bahaya, dan pengasingan.

a. Emosi apa yang kita rasakan setelah melalui pengalaman tersebut?
b. Berapa lama waktu yang kita butuhkan untuk melewati pengalaman tersebut, atau kita masih merasa bahwa pengalaman tersebut mempengaruhi kita?

Tidak ada jawaban benar atau salah dari pertanyaan ini, pertanyaan tersebut mengarah untuk membantu peserta melihat kesamaan antara pengalaman dan perasaan mereka dengan rekan-rekan lain ketika masa kanak-kanak, dan menggerakkan diskusi.

Setiap kelompok mendiskusikan respon tindakan, perasaan yang berbeda saat melewati pengalaman buruk dan selama mencari jalan keluar. Kita mencatat pada papan tulis atau kertas besar.

Catatan : anda harus fokus pada reaksi anak-anak yang serupa dengan reaksi peserta dan waktu yang diperlukan untuk merasa lebih baik.

4. Apa yang bisa membantu orang dewasa merasa lebih baik setelah pengalaman buruk? (20 menit)

Brainstorming pda kelompok besar : mendorong peserta untuk mengatakan setiap apa yang ada dalam pikiran mereka secepat mungkin. Sehingga kita mendapatkan banyak gagasan dalam waktu singkat.

Jawaban-jawaban tersebut meliputi :

- Tinggal sendiri atau terisolasi
- Mencari teman
- Berbicara kepada seseorang
- Berusaha untuk mengalihkan perhatian pada hal-hal lain
- Banyak tidur
- Mencoba melupakan
- Melarikan diri
- Menangis pada acara berkabung
- Kegiatan atau pekerjaan yang berlebihan

Catatan : Anda harus mengindikasikan bahwa anak-anak harus bertindak dengan cara serupa.

5. Penilaian Percakapan (20 menit)

Diskusi dalam kelompok kecil : mengapa kita ingin berbicara kepada orang ketika kita cemas? Bagaimana mengatasi hal ini?

Kelompok kecil mempresentasikan hasil diskusi tentang nilai percakapan dalam sesi bersama. Gagasan tersebut mecakup :

- Berbicara tentang hal-hal lain dengan tujuan melupakan
- Merdakan ketegangan
- Merasa lebih baik

- Memberi dukungan moral dan perhatian
- Mendapat saran
- Merasa aman dalam kelompok

6. Ringkasan (5 menit)

   Meringkas nilai komunikasi sebagai sarana untuk membantu anak yang mengalami kesulitan. (lihat poin 3/bag.2)

7. Istirahat untuk minum teh atau kopi. (30 menit)
8. Pendengar yang baik

   (Lihat poin 4/bag.2)

   Dapat diterapkan pada latihan berikutnya dalam kelompok (masing-masing 2 orang), salah satu berperan sebagai pendengar yang mencoba untuk mendorong pembicara. Seorang lagi menjadi pembicara, yang berbicara selama lima menit tentang masalah pekerjaan sehari-hari. Pembicara mengawasi pendengar untuk melihat apajah pendengar mendorong percakapan atau tidak.

   Setelah lima menit bertukar peran, pendengar menjadi pembicara dan sebaliknya. Mengulang pengalaman selama lima menit. Setelah itu mencatat setiap pengamatan, secara terpisah tentang bagaimana perilaku pendengar.

   Kemudian meminta setiap anggota kelompok untuk menyebutkan apa yang tidak dilakukan peserta ketika menjadi pendengar untuk mendorong mereka berbicara. Tuliskan pada papan atau kertas besar daftar perilaku yang mendorong percakapan dan daftar perilaku yang gagal dalam mendorong percakapan.

9. Mendengarkan (20 menit)

   Bekerja dalam kelompok baru dimana memainkan peran sebagai pendengar, pembicara dan pengamat. Pembicara harus menjadi anak-anak berusia 11 tahun dan berbicara tentang masalah yang dihadapin di usianya tersebut. Pendengar adalah seorang laki-laki dewasa yang lembut. Adapun pengamat mencatat bagaimana pendengar mendorong pembicara atau malah membuatnya frustasi.

   Kembali ke seluruh kelompok untuk meninjau masalah yang dihadapi. Apakah berbicara dengan anak kecil lebih sulit dibandingkan dengan orang dewasa? Kita harus mendorong dengan kritik yang membangun.

10. Ringkasan (10 menit)

    Meringkas pelajaran yang dilakukan peserta sejauh ini, menjawab pertanyaan anggota kelompok.

11. Makan siang (90 menit)
12. Berbagai Jenis Pertanyaan (15 menit)

    Mulailah dengan presentasi singkat dan contoh-contoh yang diambil dari halaman 12 dan 13 tentang pertanyaan terbuka, pertanyaan tertutup

dan pertanyaan yang ditujukan (dihadapi). Menjelaskan kegunaan dari masing-masing pertanyaan. Meminta peserta untuk memberikan contoh dari tiga jenis pertanyaan tersebut.

13. Memulai Percakapan

Pada seluruh kelompok : pelatih dan peserta memainkan peran. Pelatih berperan sebagai pekerja sosial yang ingin mengenali anak (peserta) di kamp pengungsian. Perhatian khusus untuk perkenalan dan menjelaskan akan menjaga rahasia pembicaraan. Peserta yang berperan sebagai anak kembali pada cerita awal.

Pelatihan ini mempunyai dampak yang besar. Jika pelatih memulai pembicaraan pembicaraan dengan buruk, akan banyak pertanyaan yang dihadapi dan kekerasan hati dalam bertindak, kemudian meminta kelompok untuk mengkritik apa yang dilakukan. Setelah itu mengulang pembicaraan selama pelatih berperan sebagai pekerja sosial dengan harus lebih baik. Harus dengan kritik yang membangun.

14. Apa yang kita bicarakan? (15 menit)

Dalam seluruh kelompok : Marwan berusia sembilan tahun, adalah seorang pemulung (menyusuri jalan untuk mengumpulkan beberapa barang dari tumpukan sampah atau memasukkannya ke dalam truk sampah). Apa yang dapat kita bicarakan agar kita bisa mengenali Marwan dan kesulitan yang dihadapi.

Percakapan tersebut mencakup :

- Keluarga, keadaan sosial dan ekonomi
- Memperhatikan tentang sekolah, pekerjaan dan kesehatan
- Teman-teman dan kegiatan rekreasi
- Kesulitan masa lalu dan masa kini
- Ketakutan, harapan, rencana, dan seseorang yang terbuka dengan rahasia.

15. Istirahat, untuk minum teh atau kopi. (30 menit)

16. Berbicara dengan anak

Psikodrama dalam kelompok terdiri dari 3-5 orang, salah satu berperan sebagai anak, mengambil kartu yang bertuliskan sebagai berikut :

Anda adalah seorang anak berusia sembilan tahun, nama anda adalah Marwan. Hidup bersama paman dan bibi anda, beserta tiga orang anaknya yang masih kecil. Ibu anda meninggal sejak tiga tahun yang lalu karena sakit. Ayah anda menikah kedua kalinya dan anda meninggalkan rumah karena mendapatkan perlakuan buruk. Tidak berangkat sekolah secara teratur, karena anda harus mengumpulkan sampah untuk dijual kembali dan hasilnya untuk membantu biaya keluarga paman anda. Pada dasarnya anda senang senang sekolah dan rajin berangkat sekolah.

Seorang yang lain berperan sebagai orang yang bekerja dengan anak-anak jalanan (volunter) dengan kartu sebagai berikut :

Anda mencoba untuk mengidentifikasi Marwan, dan untuk pertama kalinya berbicara dengannya setelah melihat Marwan berkeliling diantara tumpukan sampah.

Pengamat mencatat bagaimana pekerja memulai pembicaraan dengan Marwan, bagaimana menyempurnakannya dengan komunikasi non-verbal dengan Marwan (nada suara, ekspresi wajah, dan kontak mata), dan jenis pertanyaan yang digunakan. Kemudian hasilnya dipresentasikan pada kelompok secara keseluruhan.

Anda harus melakukan hal sebagai berikut :

- Diskusikan kebutuhan untuk menggunakan pertanyaan terbuka, tertutup dan membuat rincian.
- Pentingnya menggunakan bahasa sederhana dan pastikan orang lain paham akan apa yang anda katakan kepadanya (lihat pembahasan bagian 2),

17. Bagaimana mengatur percakapan dengan anak?(15 menit)

Dalam seluruh kelompok, membahas masalah yang berkaitan denga waktu, tempat dan metode menulis catatan, menjaga rahasia, posisi anak dan keluarga. (lihat poin 2/bagian 3)

18. Inti workshop dan sesi pertanyaan

Poin penting :

- Pentingnya mendengarkan
- Komunikasi non-verbal
- Berpikir jenis pertanyaan yang diajukan

Hari Kedua

Bermain dengan Perasaan:

1. Kegiatan kelompok. (10 menit)
2. Bagaimana mengetahui anak membutuhkan bantuan?(20 menit)

Brainstorming untuk seluruh kelompok. Mendaftar semua usulan (merujuk bagian 4). Anak-anak membangun komunikasi melalui :

- Perilaku, permainan dan hubungan mereka.
- Apa yang mereka kabarkan pada kita.

3. Anak-anak terisolasi (10 menit)

Diskusi seluruh kelompok : Ghodah berusia 10 tahun selalu tinggal sendiri. Apa penyebab dia tidak mempunyai teman? (lihat latihan 4/poin 5/ bagian 4)

4. Memahami Ghodah (30 menit)

   Bermain peran dalam kelompok : Ghadah mengambil kartu yang bertuliskan sebagai berikut :

   Anda anak berusia 10 tahun. Melewati tahun-tahun kehidupannya dengan melihat tragedi kekerasan. Anda tidak percaya dengan orang dewasa maupun anak-anak, kecuali keluarga dekat anda yang tinggal bersama anda. Anda takut untuk jauh dari rumah.

   Peserta lain berperan sebagai relawan yang ingin terlibat dalam kegiatan Ghadah dan mencoba mencari penyebab keadaannya tersebut.

   Sisanya, peserta berperan sebagai pengamat, mencatat bagaimana relawan memulai pembicaraan dan membangun komunikasi dengan Ghadah.

5. Memberi Hiburan (30 menit)

   Membagi peserta menjadi dua kelompok. Satu kelompok membahas tentang anak laki-laki berusia tujuh tahun dan kelompok yang lain membahas seorang gadis berusia 13 tahun. Kedua anak ini merasa sedih karena hilangnya orangtua mereka. Setiap kelompok mendiskusikan apa yang harus dilakukan ketika anak merasa terganggu dengan seseorang yang berbicara padanya. Kemudian menyajikan hasilnya kepada seluruh kelompok dalam sesi bersama.

   Poin diskusi :

   - Metode yang sesuai dengan budaya untuk memberikan simpati, terutama kontak fisik.
   - Menerima perasaan.
   - Apakah anda akan selalu dibutuhkan?

6. *Coffee Break*

HAMBATAN BERKOMUNIKASI

1. Bagaimana kita bisa gagal menjalin komunikasi? (10 menit)
   - Pekerjaan individu : pikirkan apa yang terjadi pada anda saat gagal menjalin komunikasi. Tuliskan kesulitan yang anda hadapi dalam berkomunikasi dan bagaimana anda mencoba untuk lebih baik. (Hal ini mendorong peserta untuk berpikir apa yang mereka lakukan. Tidak perlu membahas apa yang mereka tulis).

- Brainstorming dan diskusi seluruh kelompok. (15 menit)
  Menulis daftar semua hal yang bisa terjadi pada orang dewasa dalam kegagalan berkomunikasi, kemudian diskusikan bagaimana mengatasi kesulitan ini. (lihat poin 1 dan 2/ bagian 5).

2. Mengapa anak menemukan kesulitan dalam berkomunikasi? (15 menit)
   Seluruh kelompok : brainstorming dan diskusi. (lihat poin3/bagian 5).
3. Anak *Introvert.* (20 menit).

   Diskusi dalam kelompok kecil. Kholid, anak berusia tujuh tahun, dia datang untuk bersama paman dan bibinya beserta lima anak lainnya. Dia sangat introvert setelah ada serangan di rumahnya. Dia terluka dan tanyannya diamputasi. Ayahnya meninggal dan sisa keluarganya melarikan diri ke tempat lain. Kegiatan apa yang tidak membutuhkan perbincangan dan bisa membantu Kholid untuk kembali percaya diri.

   Kegiatan tersebut meliputi :
   - Bermain
   - Menggambar bentuk
   - Mendengarkan cerita
   - Membantu pekerjaan rumah
   - Menari dan menyanyi
4. Makan Siang (90 menit)

MEMBERI SARAN

1. Memahami Masalah dan Memberi Solusi

   Memainkan peran secara berpasangan. Satu orang menjadi pembicara dan mengambil kartu yang bertuliskan sebagai berikut :

   Berbicara tentang maslah yang anda hadapi selama anda bekerja dengan anak dan orangtua. Anda tidak tahu pasti apa yang akan anda lakukan atau tentang masalah lain dalam hidup anda.

   Peran yang lain sebagai pendengar, dan mengambil kartu yang bertuliskan sebagai berikut :

   Mencoba mendorong pembicara untuk menjelaskan masalah dan memikirkan berbagai solusi, baik dan buruknya solusi.Memutuskan secara bersama solusi yang akan dicoba.

   Setelah 10 menit bertukar peran :

   Menyajikan hasil pada seluruh kelompok (10 menit)

   Kesulitan apa yang dihadapi pendengar untuk membantu pembicara dalam mencari solusi? Apakah pendengar mengidentifikasi kesulitan? Dan apakah pembicara memberi solusi kepada pembicara?
2. Memberi Saran (15 menit)

Pada kelompok besar, membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan memberi saran. (lihat poin3/bagian 6).

Topik yang diangkat :

- Mengetahui masalah sebelum memberi saran
- Memberi saran dalam bentuk pertisipasi dengan orang tersebut
- Nasehat yang praktis dan realistis.

3. Ketidak Hadiran Umar di Sekolah (10 menit)

Brainstorming : sorang guru ingin membantu anak terlantar. Umar adalah anak berusia 13 tahun dan sering absen sekolah. Peserta mengajukan gagasan-gagasan tentang penyebab Umar absen dari sekolah.

Gagasan tersebut meliputi :

- Terpaksa bekerja
- Pergi bersama teman-teman
- Kekuasaan di sekolah
- Ketidak mampuan mengerjakan PR
- Teguran guru

4. *Coffee Break* (30 menit)
5. Berbicara dengan Umar (35 menit)

Dalam kelompok kecil, salah satu peserta memerankan Umar, mengambil kartu yang bertuliskan sebagai berikut :

Anda tidak suka berangkat sekolah karena anak-anak yang lai mengganggu anda, karena anda berasal dari daerah lain. Orangtua anda tidak mengetahui ketidak berangkatan anda ke sekolah. Selain itu anda menemukan kesulita dalam mengerjakan tugas sekolah (PR).

Seseorang yang berperan sebagai guru bertujuan untuk mengetahui alasan Umar tidak masuk sekolah dan mulai menangani maslah ini.

Menyajikan hasil pada seluruh kelompok. Apakah guru meneliti maslah secara mendalam sebelum memberi saran? Apaka nasehat tersebut spesifik dan realistis?

6. Membantu Umar (10 menit)

Brainstorming pada selurung kelompok. Guru berbicara pada orangtua Umar, berkata bahwa anaknya ingin berangkat sekolah tetapi tidak mempunyai waktu cukup dan lebih untuk mengerjakan PR.

Kumpulkan sebanyak-banyaknya tentang cara yang mungkin bisa membantu Umar.

7. Ringkasan dan pertanyaan

Seluruh kelompok : meringkas gagasan tentang konseling dan memberikan banyak waktu untuk bertanya.

HARI KETIGA
KEMATIAN DAN PERPISAHAN

1. Kegiatan Kelompok atau Bermain Bersama.(10 menit)
2. Memasuki Rumah Anak (panti asuhan)

   Bermain peran dalam seluruh kelompok : Sarah berusia sembilan tahun. Tinggal di panti asuhan karena terpisah dari orang tuanya. Kelompok terdiri dari lima orang untuk menjelaskan bagaimana Sarah masuk ke panti, bagaimana dia diterima, bagaimana mengumpulkan informasi tentang dia, dan apa perasaannya. (Anda dapat memberikan waktu pada kelompok di malam sebelumnya untuk mempersiapkan drama 15-25 menit).

   Pengamat mengawasi antara pekerja panti dengan Sarah. Bagaimana dia mencoba membantu Sarah untuk merasa seperti di rumahnya sendiri. Poin untuk diskusi :

   - Bagaimana perasaan Sarah saat datang ke tempat tinggalnya yang baru? Bagaimana perasaan anak-anak yang sudah tinggal sebelumnya dengan kedatangan Sarah?
   - Adakah hal-hal lain yang dapat membantu Sarah di tempat tinggal barunya? (lihat poin 4/bagian 7).
3. Membantu Anak-Anak yang Kehilangan Orang Tua.

   Diskusi kelompok :

   - Apa tradisi budaya dan upacara yang digunakan masyarakat anda dalam kasus kematian?
   - Bagaimana tradisi ini membantu anak?
   - Bagaimana peserta menjelaskan kepada anak tradisi atau upacara tentang kematian kerabatnya? Bagaimana menjelaskan kejadian ini sesuai dengan usia anak?
4. *Coffe Break* (30 menit)
5. Berbicara tentang Masa Lalu (40 menit)

   Diskusi kelompok : baik dan buruknya berbicara tentang masa lalu pada anak-anak. Pilih tiga orang untuk menyangkal setiap sudut pandang. (lihat poin3/bagian7).

   Poin diskusi :

   - Anak-anak perlu mengingat orang tua mereka, riwayat mereka dan hal-hal baru dari masa lalu.
   - Sebaiknya tidak memaksakan anak untuk menceritakan tentang masa lalu yang menyababkan mereka stres. Percakapan ini tidak melebihi batas, kecuali jika anak itu sendiri yang

menginginkan dengan seseorang yang dipercaya dan dapat mendukungnya nanti.

6. Makan siang (90 menit)

BERBICARA DENGAN KELUARGA

1. Mengapa harus bekerja sama dengan orang tua?(10 menit)
   Diskusi kelompok : apa pentingnya berbicara dengan keluarga?
2. Memahami Maryam. (10 menit)
   Brainstorming dalam seluruh kelompok : pekerja sosial meminta bertemu dengan ayah Maryam, dia berusia sembilan tahun. Maryam adalah anak adopsi, dia sering bolos sekolah karena dia harus membantu irigasi, menyiangi rumput, dan memindahkan air. Dalam keluarga tersebut ada seorang anak perempuan yang lain (12 tahun) dan dua orang anak laki-laki (8 dan 6 tahun). Merkeka semua juga berpartisipasi dalam pekerjaan rutin ini. Adapun ibu sudah meninggal.
   Apa yang dibicarakan pekerja sosial dengan ayah? (lihat poin 2 dan 3/bagian 9).
3. Bagaimana perasaan ayah Maryam?
   Diskusi seluruh kelompok. Bagaimana perasaan ayah Maryam saat pekerja sosial ingin menemuinya?
   Jawabannya dapat sperti berikut :
   - Marah karena orang lain yang ikut campur persoalannya.
   - Merasa bersalah karena tidak menyuruh Maryam sekolah.
   - Merasa senang karena ada seseorang ada seseorang yang berbicara hal itu dengannya.
4. Berbicara dengan Ayah Maryam (30 menit)
   Psikodrama dalam kelompok kecil. Salah satu peserta berperan sebagai pekerja sosial yang mencoba untuk mengetahui siapa ayah Maryam dan sebab mengapa Maryam tidak masuk sekolah, dan apakah dia perlakukan berbeda dari anak-anak keluarga kandung?
   Maryam mengambil kartu yang berisikan sebagai berikut :
   Maryam, anda mengerjakan dengan baik apa yang ditugaskan pada anda. Akan tetapi anda tidak yakin bahwa sekolah itu penting untuk perempuan. Anda membutuhkan setiap bantuan yang anak-anak dapat untuk mengamankan kehidupan merasa lelah pergi ke sekolah dan membuang-buang waktu untuk bekerja.
   Pengamat mencatat bagaimana pekerja sosial membangun komunikasi :
   - Apakah dia pendengar yang baik?

- Apakah dia meneliti masalah secara dalam dan mengetahui mengapa Maryam diperlakukan berbeda dengan anak-anak yang lain? Apakah dia menemukan solusi dengan ayah dan mengakhiri pembicaraan dengan memberikan dukungan?

Catatan : berbicara dengan orang dewasa membutuhkan keterampilan yang sama saat kita berbicara dengan anak-anak.

5. Kesulitan berbicara dengan keluarga. (15 menit)

   Seluruh kelompok mendiskusikan kesulitan-kesulitan yang mungkin kita hadapi saat berbicara dengan keluarga anak-anak, atau orang-orang yang merawat jika mereka tinggal di panti asuhan atau keluarga adopsi misalnya.

6. Istirahat (30 menit)

   Perencanaan dan Penelitian

   1. Penelitian (45 menit)

      Tuliskan rencana kerja yang harus dilakukan sebelum rapat penelitian. (Hal ini dapat dilakukan dalam kelompok besar atau dalam kelompok kecil).

   2. Ulasan (30 menit)

      Mengulas Workshop

   3. Kesimpulan Workshop.

كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق والنزاعات؟

التواصل مع الأطفال

تأليف: نَعومي ريتْشمان

ورشة الموارد العربية (للرعاية الصحية وتنمية المجتمع)

غوث الأطفال البريطاني (SCF UK) بيسان للنشر والتوزيع

كيف نساعد الأطفال في ظروف الضيق والنزاعات؟

التواصل مع الأطفال

تأليف: نَعومي ريتْشمان

ورشة الموارد العربية (للرعاية الصحية وتنمية المجتمع)

غوث الأطفال البريطاني (SCF UK) بيسان للنشر والتوزيع

- **التواصل مع الأطفال في ظروف الضيق والنزاعات**

تأليف: نعومي ريتشمان. ترجمة: عفيف الرزاز. مراجعة وتحرير: غانم بيبي ويوسف حجار

- الطبعة العربية الأولى، ١٩٩٩.

- جميع الحقوق محفوظة، ولكن يسمح باستعمال النصوص وتكييفها والزيادة عليها شرط ألا يكون ذلك لأغراض تجارية أو ربحية وشرط ذكر المصدر. يهم الناشر أن يتلقى نسخة عن أي تعديل يمكن أن يفيد في تطوير هذا الدليل في طبعاته القادمة.

- هذه ترجمة كاملة ومنقحة مع تعديلات مساعدة على الطبعة العربية. صدر الأصل بالانكليزية ١٩٩٣ وأعيدت طباعته ١٩٩٥.
- الطبعة العربية تصدر عن:

ورشة الموارد العربية، نيقوسيا ـ قبرص، غوث الأطفال البريطاني (SCF (UK، بالاشتراك مع «بيسان للنشر والتوزيع»، ص.ب: ١٣ـ٢٥٦١، بيروت ـ لبنان.

- صورة الغلاف عن: *Network*, Vol. 15 No. 3. (تصوير بول ماغويرغ ـ M McGuirk)
- التصميم: غانم بيبي وآمال شريف/ ورشة الموارد العربية.
- التنفيذ: آمال شريف.
- التنضيد: أحمد برجاوي.
- شجع «غوث الأطفال البريطاني» على ترجمة هذا النص، ومولها وسَهّل اختبار النصوص ميدانيًا. وأبدت بيسان للنشر والتوزيع كل تعاون في النشر والتوزيع. لكل هؤلاء خالص الشكر والتقدير

❋ ❋ ❋

«ورشة الموارد العربية» مؤسسة عربية مستقلة ذات منفعة عامة، لا تتوخى الربح التجاري، هدفها إعداد ونشر وتوزيع الكتب والمواد التعليمية والتثقيفية اللازمة في مشاريع الرعاية الصحية وتنمية المجتمع والموارد البشرية.

* *Communicating with Children. Helping Children in Distress.* By Naomi Richman. 1993, reprinted 1995. ISBN: 1-870322-49-5. ISSN: 0966-6982 Save The Children Development Manuals.
* Arabic edition published by:
- Arab Resource Collective, ARC, P.O.Box 7380, Nicosia 1644 - Cyprus
- Save The Children (UK), 17 Grove Lane, London SE5 8RD, UK.
- With: Bissan for Publishing & Distribution, P.O. Box 13-2561, Beirut - Lebanon
* Cover Photo taken from: Network, Vol. 15 No. 3 (Photo by Paul McGuirk)
* Acknowledgements: SCF (UK) facilated the translation and field testing of the Arabic edition, and funded it. Bissan for Publishing and Distribution facilitated the publishing of the Arabic edition.

المؤلفة: نعومي ريتشمان: طبيبة أطفال نفسانية، في جعبتها خبرة سريرية تمتد إلى ثلاثين سنة. وبصفتها معيدة في «معهد صحة الطفل» في لندن انخرطت في الأبحاث، وخصوصاً في مشاكل الأطفال الصغار، وفي تعليم طيف متنوع من الأخصائيين كيفية العمل مع الأطفال. قضت الدكتورة ريتشمان ثلاث سنوات في الموزمبيق حيث عملت لمساعدة الأطفال المتأثرين بالحرب. تقيم في لندن وتتابع عملها في مساعدة الأطفال الذين تعرّضوا للعنف المنظم. وضعت الدكتورة ريتشمان أكثر من كتاب ودليل تدريبي.

المحتويات

١ ـ مقدمة ٥
١ ـ الغرض من هذا الدليل ٥
٢ ـ عن هذا الدليل ٦
٣ ـ كيف تستعمل هذا الدليل ٧
٤ ـ فهم الإختلافات الثقافية في طرق التواصل ٧

٢ ـ التواصل ٨
١ ـ ما هو التواصل؟ ٨
٢ ـ التواصل مع الأطفال من مختلف الأعمار ٨
٣ ـ قيمة التواصل ٩
٤ ـ كيف تكون مستمعاً جيداً ١١
٥ ـ التواصل بدون كلام ١١
٦ ـ التحادث ١٣
٧ ـ خلاصة ١٤
٨ ـ تمارين ١٥

٣ ـ التعارف ١٧
١ ـ بناء الثقة ١٧
٢ ـ بدء المحادثة ١٧
٣ ـ معلومات ومشاعر ١٩
٤ ـ خلاصة ٢١
٥ ـ تمارين ٢٢

٤ ـ أطفال يظهرون مشاعرهم ٢٣
١ ـ الضيْق والشدة ٢٣
٢ ـ مراقبة الأطفال ٢٣
٣ ـ متى يكون الطفل بحاجة إلى مساعدة؟ ٢٦
٤ ـ خلاصة ٢٦
٥ ـ تمارين ٢٧

٥ ـ عقبات في وجه التواصل ٢٩
١ ـ لماذا يصرّ على ألا يتكلم؟ ٢٩
٢ ـ كيف نقيم التواصل؟ ٢٩
٣ ـ لماذا يجد الأطفال صعوبة في التواصل؟ ٣٠
٤ ـ عدم قول الحقيقة ٣١
٥ ـ ماذا نفعل لمساعدة الطفل الصامت؟ ٣٢
٦ ـ أهمية اللعب والتعبير ٣٣
٧ ـ الطفل ما قبل المدرسة ٣٥
٨ ـ الطفل الأكبر سناً ٣٦
٩ ـ خلاصة ٣٦
١٠ ـ تمارين ٣٧

٦ ـ تقديم الدعم والمشورة ٣٨
١ ـ تقديم الدعم والمواساة ٣٨
٢ ـ تقبل الشعور بالذنب والغضب ٣٩
٣ ـ تقديم المشورة ٤٠
٤ ـ ختام المحادثة ٤٢
٥ ـ خلاصة ٤٤
٦ ـ تمارين ٤٤

٧ ـ التحدث عن الموت ٤٦
١ ـ كيف نفهم شعور الطفل أو تفكيره ٤٦
٢ ـ كيف يمكنك أن تساعد؟ ٤٧
٣ ـ الأطفال الذين شهدوا موتاً عنيفاً ٤٨
٤ ـ التعامل مع الانفصال (عن الأهل) ٤٩
٥ ـ خلاصة ٥٠
٦ ـ تمارين ٥٠

٨ ـ التحادث مع الأطفال المعوقين ٥٣
١ ـ مشكلة مَنْ؟ ٥٣
٢ ـ ماذا عليّ أن أقول؟ ٥٤
٣ ـ تكوين صورة إيجابية عن الذات ٥٥
٤ ـ إصابات الحرب ٥٥
٥ ـ طرق المساعدة ٥٦
٦ ـ خلاصة ٥٦
٧ ـ تمارين ٥٦

٩ ـ العمل مع المجموعات ٥٩
١ ـ حسنات المجموعة ٥٩
٢ ـ تنظيم المجموعة ٥٩
٣ ـ التعامل مع الإختلافات ٦٠
٤ ـ خلاصة ٦٠

١٠ ـ التحادث مع العائلة ٦١
١ ـ التعرف إلى العائلة ٦١
٢ ـ حل المشاكل ٦٢
٣ ـ خلاصة ٦٢
٤ ـ تمارين ٦٣

١١ ـ تنظيم الدعم لنفسك وللعاملين الآخرين ٦٤
١ ـ «حَرْق النفْس» ٦٤
٢ ـ تمارين ٦٥

١٢ ـ خاتمة: كلمة أخيرة ٦٦

ملحق: إدارة ورشة عمل ٦٧
الخطوط العريضة ٧١
لورشة عمل حول تطوير مهارات التواصل
ـ اليوم الأول ٧١
ـ اليوم الثاني ٧٤
ـ اليوم الثالث ٧٧

مراجع أخرى مفيدة ٨٠

مقدمة ١

١. الغرض من هذا الدليل

يشعر الأطفال في أيام الحروب والكوارث وحالات الطوارىء بالضياع والإهمال والإغتراب ويكتشفون الحرمان وسوء المعاملة، ويشهدون أعمال العنف. فكيف يمكننا أن نساعد هؤلاء الأطفال في مثل هذه الحالات؟ إنهم يحتاجون إلى الحماية والطعام والمأوى والعناية الصحية؟ وكذلك يحتاجون أيضًا إلى:

- أناس يثقون بهم،
- وأناس يفهمون مشاعرهم ويحاولون مساعدتهم على التعامل مع وضعهم.

يعالج هذا الدليل الإحتياجات المادية للأطفال، بل احتياجاتهم العاطفية. وهدفه هو مساعدة الأشخاص الذين يعملون مع الأطفال في حالات النزاعات والطوارئ على أن:

- ينمّوا مهاراتهم في تقديم المساعدة، وخصوصاً مهارات الإصغاء إلى الآخرين والتواصل معهم.
- يزيدوا من ثقتهم في قدرتهم على كسب ثقة الأطفال والتعامل مع المشاعر المؤلمة والسلوك الصعب الذي قد يظهره الأطفال وهم تحت وطأة ما يحلّ بهم.
- يكتشفوا أولئك الأطفال الذين يحتاجون إلى مساعدة إضافية.

ولقد وُضع هذا الدليل من أجل الذين يعملون على **تطوير برامج الخدمات والتدريب والإشراف على الآخرين** الرامية الى مساعدة الأطفال الذين يمرون بأزمة إجتماعية أو نزاع اجتماعي سواء كانوا:

- في مخيمات اللاجئين أو في أماكن إقامة مؤقتة،
- مع عائلاتهم أو مع الأهل بالتبني أو بالتكفل،
- في دور رعاية الأطفال أو في المدرسة،
- من أطفال الشوارع المشرّدين أو من الأطفال العاملين،
- في المستشفى!

ولا بد لهذا الدليل من أن يكون مفيداً للأشخاص الذين يدربون الفئات التالية:

- العاملين مع المجتمع المحلي
- المعلمين
- العاملين الإجتماعيين والصحيين وعاملي الإنعاش الإجتماعي
- العاملين في دور الأطفال
- العاملين مع «أولاد الشوارع» والأولاد المشردين

٢. عن هذا الدليل

التعامل مع المشاكل العملية

يبحث هذا الدليل المشاكل العملية التي تبرز أثناء التحادث مع الأطفال، مثل: كيفية بناء الثقة، وما العمل عندما نشعر باستياء الطفل أثناء الكلام معه، وكيف نقدم للطفل الدعم العملي والعاطفي.

كيف تتعلم أن تصبح مستمعاً جيداً

إن القدرة على الإستماع الجيد والإيصال والتواصل الجيد، وخصوصاً عندما يتعلق الأمر بالأطفال، تتطلب مهارة يجب أن نتعلمها. ولا يتعود الكبار، عادةً، كيف يتفاهمون ويتواصلون مع الأطفال في ما يتعلق بشؤون حياتهم والأشياء التي تقلقهم، وهذا الأمر يصبح تحدياً حقيقياً عندما يتعلق الأمر بأطفال يجدون أنفسهم تحت وطأة أزمة ويعيشون في ظروف صعبة. وينظر هذا الدليل الى العناصر المختلفة للتواصل مع الأطفال ويصف الطرق المستخدمة في تنمية المهارات اللازمة لذلك.

اللجوء إلى الأمثلة

ستجدون في كل أجزاء هذا الدليل أمثلة عن كيفية التحادث مع الأطفال. وقد بحثنا هذه الأمثلة في دورات من التدريب العملي. والأطفال الذين ورد ذكرهم أشخاص حقيقيون، أما التفاصيل والأسماء فقد حورت لكي لا يتم التعرف إليهم.

تساوي الاهتمام بالبنات والصبيان

استخدمنا في هذا الدليل صيغة المذكر أحياناً وصيغة المؤنث أحياناً أخرى، من أجل أن يحظى الصبيان والبنات بالقدر نفسه من الاهتمام.

وتحاول الترجمة العربية أن تفعل الشيء نفسه قدر الإمكان.

محتويات هذا الدليل

تعالج الأقسام من ٢ إلى ٥ في هذا الدليل المهارات الأساسية في التواصل: كيف نصغي إلى الآخرين ونشجعهم على التعبير عن أنفسهم، وكيف يتواصل الأطفال مع غيرهم، وعملية تعرف أحدنا إلى الآخر، وما يجب عمله بشأن العقبات التي تحول دون التواصل. ويتبع ذلك أفكار معينة حول المواساة، ووضع خطة بشكل مشترك، وكيف نُنهي المحادثة (القسم ٦).

أما القسم ٧ فيغطي طرق دعم الأطفال الذين عانوا من فقدان ذويهم أو إنفصالهم عنهم: كما يتم استكشاف طرق التحادث مع الأطفال المعوقين في القسم ٨.

ويجري أخيراً بحث كيفية العمل مع مجموعات الأطفال، والتحادث مع عائلات الأطفال والأشخاص الآخرين الذين يعتنون بهم، وبحث حاجاتنا كعاملين من الدعم، وكل ذلك بإيجاز نسبي (الأقسام ٩ و ١٠ و ١١).

٣. كيف تستعمل هذا الدليل

التمارين العملية

يحتوي هذا الدليل على عدد من التمارين العملية. يمكنكم تطبيق بعض هذه التمارين أثناء قراءة الدليل، لكن من الأفضل أن تطبِّق هذه التمارين معًا مجموعة من الأشخاص الذين يحاولون تحسين مهاراتهم في هذا المجال.

التدريب

إذا كنتم تستخدمون الدليل في تدريب أشخاص آخرين فإن بإمكانكم أن تقيموا ورشات عمل على أساس المادة والتمارين المطروحة هنا. يقدم الملحق تعليمات عن ذلك ويطرح مثالاً عن ورشة عمل تدوم ثلاثة أيام.

الدليل كمرجع

يمكن استخدام هذا الدليل مرجعًا، أي انه في حال أردتم المزيد من المساعدة في مشكلة معينة (مثل طفل لا يتواصل مع الآخرين بسهولة)، يمكنكم عندها الرجوع إلى قائمة المحتويات والعثور على القسم الملائم من الدليل للحصول على بعض الأفكار المناسبة.

٤. فهم الاختلافات الثقافية في التواصل

إن لكل ثقافة طرقها المميزة من ناحية التواصل بين الأشخاص ومن ناحية التعبير عن المشاعر والتعامل مع حالات المعاناة وفقدان الأعزاء. ويتعلم الأطفال هذه الطرق في أثناء نموهم وترعرعهم بوصفها جزءًا من المعرفة الاجتماعية التي يكتسبونها. وهناك تنوعات وتباينات كبيرة بين الثقافات. ويظهر هذا، مثلاً في كيفية طلب النصح وتقديمه، أو في كيف يتكلم الناس عن أنفسهم. وهناك تباينات أيضاً في كيفية التواصل غير الكلامي بين الأشخاص، فالإبتسامات والإيماءات وحالات الصمت تعني أشياء مختلفة في المجتمعات المختلفة. وحتى ضمن المجتمع الواحد يمكن أن تتباين أساليب التواصل الشخصي إن بحسب الطبقة الاجتماعية، والإقامة في المدينة أو الريف، والعمر أو عوامل أخرى.

وكذلك، فإن تواصل الكبار مع الأطفال يختلف من مكان إلى آخر. وعلى سبيل المثال، فإن الثقافات المختلفة تعتمد طرقاً مختلفة في تقديم النصيحة وفي المواساة. ومن المهم عند مساعدة الأطفال أن نلجأ إلى طرق تتماشى مع ثقافتهم الخاصة بهم، ويستوجب تكييف الاقتراحات الواردة في هذا الدليل وتعديلها، بحيث تتلاءم مع بيئة الطفل والظروف المحيطة به. ويشكل إدراك التباين الثقافي عنصراً أساسياً جداً في تشجيع الأطفال الذين ينتمون إلى ثقافة غير ثقافتكم.

التواصل ٢

١ـ ما هو التواصل؟

١ـ التواصل communicating عملية اتصال تسير في اتجاهين، وهي تشمل:

- محاولة فهم الأفكار والمشاعر التي يعبر عنها الآخرون.
- الاستجابة (أو الرد) بطريقة نافعة ومساعدة.

وهذا يعني أن قيام تواصل جيد يحتاج إلى:

- مهارات **الإصغاء** إلى الآخرين **ومراقبتهم، وفهم الرسالة التي يعبِّرون عنها.**
- مهارات في إيصال أفكاركم ومشاعركم بطريقة مساعِدة.

وتشكل هذه المهارات جزءاً من الحياة الاجتماعية اليومية العادية. أما عندما نجد أنفسنا أمام شخص مضطرب يحتاج إلى دعمنا ـ وخصوصاً إذا كان طفلاً، فعلينا أن نفكّر جيداً في كيفية الاستجابة بأفضل الطرق الممكنة. يبحث هذا القسم كيفية تشجيع الأطفال على التواصل والتعبير عن أنفسهم.

٢ـ التواصل مع الأطفال من مختلف الأعمار

إن حياة الأطفال الصغار جداً تدور حول محور العائلة والأشخاص الذين يعتنون بهم. ويعتمد تطور الطفل، ذكراً كان أم أنثى، على مقدار الاهتمام والرعاية الذي يوفره له هؤلاء الأشخاص. وينمو الطفل ويتطور، جسدياً وعاطفياً، من خلال التكلم واللعب ومراقبة الآخرين والمشاركة في حياة الأسرة. ومع نمو الطفل ينمو أيضًا فهمه للغة وقدرته على التعبير عن أفكاره ومشاعره.

في معظم المجتمعات، سرعان ما يقيم الطفل شبكة من العلاقات مع أشخاص من مختلف الأعمار، من الكبار والصغار. فضلاً عن أفراد الأسرة المباشرين (الأم والأب والإخوة) يتعلم الأطفال إقامة التواصل مع أفراد العائلة الكبرى (الأقارب) والأصدقاء والجيران. وهم يحتاجون إلى هذه الفرص الاجتماعية الغنية بقدر حاجتهم إلى إرشاد وتوجيه من الكبار الأقرب إليهم لكي يتطوروا عاطفياً وفكرياً.

وكثيراً ما لا يخطئ الكبار عندما يظنون بأن الأطفال دون السابعة أو الثامنة من العمر أصغر من أن يلاحظوا ما يحصل حولهم أو أصغر من أن يتمكنوا من نقل أفكارهم ومشاعرهم إلى الآخرين. ويفترض كبار كثيرون أن الأطفال لا يشعرون بضائقة الآخرين ولا يتأثرون بالأحداث الخطرة أو الحزينة، فتراهم بالتالي لا يشرحون لهم شيئاً. وهم يتركون الطفل وحده مع ذكريات أليمة مثلاً، أو دون شرح أسباب الاختفاء المفاجىء لأحد أفراد العائلة (بالموت أو الاعتقال مثلاً)، وبدون توضيح مَنْ سيعتني به بعد حصول ما حصل.

والواقع أن الأطفال يعيشون، منذ لحظة الولادة، ضمن مجموعة اجتماعية. وهم شديدو الحساسية إزاء المناخ العاطفي المحيط بهم وإزاء تصرفات الآخرين. وحتى عندما لا يستطيع الأطفال الصغار التعبير بالكلمات عن مشاعرهم أو أفكارهم فإنهم يعبرون عنها بشكل غير مباشر من خلال سلوكهم وطريقة لعبهم ورسومهم، أو من خلال أحلامهم وكوابيسهم. فمن خلال هذه التعبيرات، يطرحون أسئلة عن وضعهم أو حول الناس الآخرين. وعلينا أن نقبل أن الطفل يعبّر عن مشاعر القلق أو الحزن من خلال السلوك (كالانفعال مثلاً أو الاستيقاظ ليلاً) أكثر مما يعبر عنها بالكلمات.

إن مساعدة الأطفال تتطلّب أن نمتلك حساسية مرهفة تجاه هذا التواصل «غير المباشر» وأن نوفر الفرص للعب والأنشطة الإبداعية التي يمكن أن يعبّر الأطفال من خلالها عن أنفسهم (أنظر الفصل ٣، الفقرة ٥ ـ ٧).

ونحن نتوقع التواصل أن يصحب نموَّ الأطفال نمو في قدراتهم على التواصل وحل المشاكل وتحمل المسؤولية وإنجاز واجباتهم المدرسية.. إلخ. كثيراً ما يتوقف هذا التطور عند الأطفال الذين يعيشون حالات الحروب أو الكوارث، بل إن الأطفال قد «يتراجعون» في إنجازاتهم.

وقد يتوقف الأطفال الأصغر سناً عن الكلام أو يأخذون بالتأتأة، وقد يعودون إلى التبول في الفراش ويشعرون بالخوف من الانفصال عن أهلهم.

أما الأطفال الأكبر سناً فقد يفقدون خبراتهم الاجتماعية والتعلّمية العادية. وهم يجدون صعوبة في الدراسة وفي تكوين الصداقات ويرغبون في أن يعامَلوا كالأطفال الأصغر سنًا. وعلى سبيل المثال، فقد يصبح مزاج المراهق وطلباته شبيهة بمزاج وطلبات الطفل إبن الثلاث سنوات. ويصبح علينا أن نؤقلم طرقنا في التواصل مع هؤلاء الأطفال، كما يكون علينا القبول بالحاجة إلى معاملتهم كما لو كانوا أصغر سنًا.

ومن الضروري جداً، بالنسبة لكل طفل، إستمرار وجود واحد على الأقل من أفراد العائلة أو من الأشخاص المألوفين لديه إلى جانبه. ولهذا أهميته الخاصة جداً بالنسبة للأطفال الصغار الذين يجدون صعوبة بالغة في أن يثقوا بشخص غير مألوف وفي أن يتواصلوا معه.

٣ـ قيمة التواصل

الدعم المعنوي

يمكن أن تخلّف الحروب وحالات الطوارىء وراءها آلافاً من الأطفال الذين يحتاجون إلى الدعم المعنوي والمساعدة العملية. الأطفال الذين يفقدون أهلهم، بصورة خاصة، بحاجة إلى كبار يدعمونهم ويقدمون المشورة لهم، بل وحتى الأطفال الذين لم يفقدوا عائلاتهم قد لا يجدون من يسرّون إليه بما يشعرون.

الشخص الموثوق

إن الأطفال الذين يعيشون في نطاق عائلاتهم البيولوجية أو مع إمرأة أب أو زوج أم أو مع أهل بالتبني أو بالتكفّل في دور الأيتام والمآوي، أو مشردين في الشوارع يمكن أن يكونوا بحاجة إلى من يساعدهم على التغلب على صعوباتهم. وقد يعاني هؤلاء الأطفال أحياناً من الاستغلال الجنسي أو القهر الجسدي ويحتاجون إلى أن يخبروا إنسانًا ما عن هذه المعاناة. وإذا لم يكن هنالك من يستمع إلى الطفل ويساعده فإن الطفل سيبقى وحيداً مع ضائقته.

الشعور بالراحة

يشعر الأطفال عادة بالراحة عندما يبوحون لأحد ما بما في قلوبهم، أو عندما يستطيعون نقل مشاعرهم بواسطة الرسم أو اللعب. وتصبح وطأة التحمّل أخف على الطفل عندما يجد شخصاً كبيراً (أو ربما طفلاً أكبر منه سناً) يشاركه حزنه وقلقه.

التعامل مع التجارب المرة

يمكن أن يبدأ الطفل بالتالي:

- أن يبعدالتجارب المريرة، أو يفصلها كلياً، عن المشاعر المؤلمة.
- أن ينظر الى ما حصل له بمنظار مختلف، وأن يرى أن لدى الآخرين أيضاً مشاكل مشابهة.
- أن يحاول حل مشاكله الراهنة.
- أن يتطلع تدريجياً نحو المستقبل.

التواصل ضمن إطار الجماعة

من الضروري أيضاً أن يحصل الطفل على الدعم المعنوي من جماعة من الأطفال أو اليافعين، وعلى صداقتهم. وعلى الرغم من أن هذا الدليل يركز على مساعدة الكبار للأطفال، فإن الأولاد يمكن أن يقدموا الى أطفال آخرين من العمر نفسه المساعدة والعزاء أيضاً. من هنا تأتي أهمية التعرّف الى الأطفال الذين لا أصدقاء لهم ومساعدتهم من خلال تشجيع المناقشات والأنشطة الجماعية.

أهمية أنواع التواصل المختلفة

يجد الأطفال طرقًا متعددة في التواصل، فهم يعبّرون عن أنفسهم باللعب والرسم وتكوين الأشكال والموسيقى والغناء والرقص والكتابة. وعلى الرغم من أن التحادث يساعد على استعادة الثقة بالنفس وإيجاد طرق للتعامل مع الصعوبات فإن الأطفال يحتاجون أيضاً إلى فرص لاستعادة الحياة العادية واللعب والدراسة والعمل.

٤. كيف تكون مستمعاً جيداً

فكروا في شخص ما لا تحبون أن تتحدثوا إليه ولا البوح أمامه بما في قلبكم. ما سبب ذلك؟

قد تقولون أن السبب يعود إلى أن هذا الشخص قليل الصبر ولا يهتم بالآخرين، وأنه ينتقد كثيرًا وغير محبَّب، وغير جدي، وأنه ثرثار نمّام.

ومن الممكن أن تتذكروا مرات عديدة شعرتم فيها أنه من المفيد لكم أن تتكلموا عن مشكلة ما إلى إنسان صديق. فكِّروا في شخص تعرفونه وترتاحون إلى التحدث إليه، شخص ساعدكم عندما واجهتم مشكلة. وقد يكون هذا الشخص أمكم أو أباكم أو أحد أعمامكم، أو صديقاً لوالديكم أو لكم أنتم.

لماذا أحببتم التحدث إلى هذا الشخص؟

قد تجيبون أن هذا الشخص (ذكراً كان أم أنثى) محبب إلى النفس وحكيم وذو خبرة ومتفهم للأمور، وهو لا ينتقد كثيراً، ويقدم مشورة جيدة ويحافظ على ثقة الناس به، وهو إنساني ويستطيع دخول عالم الآخرين وتصور أوضاعهم، وهو يتقبل عواطف الآخرين ويستطيع تحمل المشاعر الجياشة للشخص الآخر.

٥. التواصل بدون كلام

كثيرًا ما يحصل التواصل من دون التكلم عملياً. إن تعابير وجه الإنسان وحركاته وارتفاع صوته ونبرته، كلها من وسائل التواصل، ويعتمد معناها على الثقافة المعينة التي نستخدمها. وعلى سبيل المثال، فإن إدارة الرأس يميناً ويساراً يعني «نعم» عند بعض الشعوب و «لا» عند بعضها الآخر.

ومن المهم أن نفكر إذا ما كان تواصلنا غير الكلامي يساعد الطفل على الشعور بالراحة. ويغير كثير من الكبار سلوكهم عند التحادث مع الأطفال لكي يساعدوهم على الاسترخاء والارتياح، بينما يعطل الكلام بطريقة متعالية أو صارمة «التواصل مع الأطفال» لأنه نتيجة لعدم احترام الطفل.

نبرة الصوت

يتكلم الناس أحياناً بصوت عالٍ أو بقسوة دون أن يعوا ذلك. وهذا ما يجعل الطفل يظن أن هذا الشخص غاضب منه أو إنه إنسان غير لطيف. وفي بعض المجتمعات يتحدث الكبار مع الأطفال بنبرة صوت خاصة، هي أعلى طبقة أو أهدأ أو أكثر «غناء» من النبرة التي يستخدمونها عندما يتحدثون مع أقرانهم الكبار. وهذا يُظهر لطف الإنسان الكبير ويساعد الطفل على الشعور بالأمان.

تعابير الوجه

إذا بدا علينا الضجر أو القلق أو الضيق عندما يتحدث الطفل إلينا فإنه سرعان ما سيتوقف عن الكلام. وأما أصوات التشجيع والإيماءات والإبتسامات فتُظهر له أننا نهتم بما يقوله.

ويجب أن تتغير تعابير وجهنا بحسب ما يقوله الطفل لنا. فإذا ابتسمنا مثلاً فيما الطفل يتحدث عن شيء حزين فإننا سنبدو وكأننا لا نهتم بالأمر، أو أننا غير لطفاء.

الدعابات والضحك

الدعابات والإبتسامات والضحكات يمكن أن تساعد الطفل على أن يسترخي ويبدأ بالوثوق بكم. ومع ذلك، فإن الناس يبتسمون أحياناً أو يضحكون عندما يشعرون بالحرج أو عندما لا يجدون ما يقولونه. فمن المهم أن نعرف ما الذي يجعلنا غير مرتاحين أو محرجين بحيث يمكننا أن نتجنب ردود الفعل التي يمكن أن يعتبرها الطفل غير لطيفة.

التواصل بالنظر

يختلف مدى التواصل بالنظر، الذي يتم عادة عندما يتحادث الكبير مع الصغير، باختلاف المجتمعات. ففي بعض الثقافات يتم توبيخ الأطفال، إذا هم لم يوجهوا نظرهم الى الإنسان الكبير الذي يتحدث إليهم. وفي مجتمعات أخرى يعتبر الطفل وقحاً إذا هو نظر في وجه الكبير المتحدث بدلاً من أن يخفض نظره إلى الأرض.

والأكيد هو أنه من الخطأ أن **يحدّق** الناس في وجه بعضهم البعض، إلا أن درجةً معينة من النظر إلى وجه الإنسان الآخر تساعد عادة. فحين لا تنظرون إلى الطفل إطلاقاً فإنكم لن تلاحظوا إن كان الطفل، منزعجاً أو يحتاج إلى مواساة. ومن ناحية أخرى، إذا حدّقتم في عيني الطفل طول الوقت فإن هذا سيزعجه. وعند التعامل مع الأطفال شديدي الخجل يفضل اعطاؤهم الوقت اللازم ليستعيدوا ثقتهم، وعدم الاقتراب منهم أو النظر إليهم كثيراً في البداية.

ترتيبات الجلوس

تختلف الثقافات بخصوص السلوك الذي نتوقعه من الأطفال في حضرة الكبار. ويقضي العرف أحياناً بأن يجلسوا، وأحيانًا أخرى بأن يقفوا. فمن المهم دوماً مساعدة الأطفال على الاسترخاء من خلال التأكد من كونهم مرتاحين ولا يشعرون بالرهبة أمام الإنسان الكبير، كما يمكن أن يحدث مثلاً عندما ينظر رجل طويل القامة وهو واقف إلى طفل جالس.

ويجد أناس كثيرون أن الترتيب الأكثر راحة هو أن يجلس الكبير والطفل، أحدهما إلى الآخر، على شكل، زاوية صغيرة، بحيث يكونان على المستوى نفسه ولكن ليس وجهاً لوجه تماماً، مثلاً: «يتربع» الإثنان على حصيرة أو يجلسان على مقعدين متقاربين.

٦. التحادث

إن **توجيه الأسئلة** بالطريقة الصحيحة يساعد الطفل على الاسترخاء ونقل أفكاره ومشاعره بسهولة وحرية. ويمكننا تصنيف الأسئلة ضمن أنواع ثلاثة: أسئلة مغلقة، وأسئلة موجهة، وأسئلة مفتوحة.

الأسئلة المغلقة	الأسئلة الموجهة	الأسئلة المفتوحة والتعليقات
هذه أسئلة لا تحتاج إلى جواب بأكثر من «نعم» أو «لا»، أو إلى جواب بمثل هذه البساطة. وقد نود أحياناً أن نوجه أسئلة بهذه الصيغة مثلاً: «كم عمرك؟»، «كم عدد إخوتك وأخواتك؟»، «أين تسكن؟»، «في أي صف أنت في المدرسة؟». ولكن هذه الأنواع من الأسئلة لا تشجع الطفل على الكلام بحرية لأن لكل سؤال جواب واحد. فبعد أن يقول الطفل «عمري ثماني سنوات» ينتهي الحديث ويكون عليك أن تبدأ ثانية بسؤال آخر.	هذه أسئلة «توحي» بالجواب. فحين نطرح أسئلة مثل: «هل كل شيء على ما يرام؟»، «هل توافق؟»، «أنت تحب العيش هنا، أليس كذلك؟»، يكون الجواب «نعم» أو «لا» مُوحى به سلفاً. ويجد معظم الأطفال صعوبة في قول «لا» عند طرح السؤال عليهم بهذه الطريقة، ويقولون «نعم» حتى لو لم يكونوا موافقين فعلاً. فهم يشعرون أن المستمع لا يريد أن يسمع عن أي مشاعر سلبية أو قلق. هذه الأسئلة «توجِّه» الطفل إلى إعطاء جواب معين.	تشجع هذه الأسئلة الطفل على التعبير عن أفكاره والكلام عن مشاعره، وهي لا توحي بأن هناك أجوبة، صحيحةً أو أجوبة خاطئة. ومن الأمثلة على الأسئلة المفتوحة: «ماذا حدث بعد ذلك؟»، «هل لك أن تخبرني عن ذلك؟»، «أخبرني عن عائلتك»، «كيف يبدو لك العيش هنا؟»، «ما هي صعوبات الحياة هنا؟»، «ماذا فعلت عند ذلك؟». ومن شأن تعليقاتنا على ما يخبرك به الطفل أثناء المحادثة أن تدل أيضاً على أننا نستمع له ونحاول أن نفهمه. ومن الأمثلة على التعليقات: «لا بد أن هذا كان مخيفاً جداً»، «ستحتاج إلى وقت لتجاوز ونسيان تجربة كهذه»، «ما حدث لك شيء محزن جداً». إن مثل هذه الأسئلة والتعليقات تشجع الطفل على الاستمرار وتدل على أننا نهتم بما يخبرنا به وأننا نستمع بانتباه. و«الأسئلة المفتوحة» تساعدنا على معرفة أشياء أكثر عن حياة الطفل ومشاعره والأمور التي يعتبرها مهمة. ويجد الناس عادة أنه من المفيد توجيه خليط من أسئلة مغلقة تهدف الى اكتشاف حقائق معينة، وأسئلة مفتوحة تشجع الطفل على التعبير عن نفسه بحرية.

ملاحظة: يجب أن نطرح على الطفل سؤالاً واحدًا بعد الآخر، فإذا طرحنا مجموعة من الأسئلة مرة واحدة فإن الطفل سيرتبك.

استخدام لغة بسيطة

كثيراً ما يتكلم الكبار مع الصغار من دون التوقف للتفكير والتأكد من أن كلامهم مفهوم. الكلمات الطويلة أو الصعبة، والجمل أو الأفكار المعقدة، تترك الطفل مشوشاً. حاولوا أن تشرحوا له الأشياء بطريقة تربطها بتجاربه.

هل يفهمنا الطفل؟

إذا كنا نتكلم مع الطفل عن موضوع مشحون بالعاطفة، كالعثور على عائلته مثلاً، فسيكون استيعابه صعباً عليه لأنه سيشعر بتأثر شديد. وإذا أردنا التأكد من أنه يفهم كلامنا فقد لا يكفي القول: «هل فهمت ما أقول؟» أو «هل هذا واضح؟» لأن هذان هما سؤالان موجّهان، ومن المرجح أن يجيب الطفل بـ «نعم» حتى وإن لم يفهم.

عوضاً عن ذلك علينا أن نسأل الطفل إذا كان يريد أن نكرر ما قلناه له، أو إنْ كانت لديه أي أسئلة أو إن كان هنالك شيء بحاجة إلى إيضاح. وبإمكاننا كذلك أن نطلب من الطفل تكرار ما سمعه ثم نوضح أي التباس أو غموض عنده. يمكن أن نقول: «دعنا نرى إنْ كنتُ قد أوضحتُ الأمر كما يجب. أخبرني بما قلتُه لك عن (كذا). وسأكرره على مسامعك إنْ كان غير واضح».

أحياناً، قد لا نسمع ما يقوله الطفل بوضوح، وقد تحتاج إلى أن نطلب تكراره. عندها يمكن أن نقول: «إن صوتك لطيف وناعم، ولكني نصف أطرش ولا أسمعك كما يجب، هل تستطيع أن تكلمني بصوت أعلى قليلاً، وأن تكرر ما قلت». وإذا صعب على الطفل أن يتحدث بصوت أعلى فيمكن الانتظار قليلاً حتى يصبح أكثر ثقة بنفسه ويستخدم طرق تواصل أخرى (أنظر القسم ٥). وإذا كان ما يقوله الطفل مشوشاً أو ملتبساً واستحال إيضاحه فعلينا أن نعود إلى الأمر بعد حين أو في وقت آخر.

استخدام اللغة الأم

من المهم جداً أن يفهمنا الطفل فعلاً إذا كنا نتكلم لغة هي ليست لغتنا الأم أو اللغة الأم للطفل. يمكن أن نستخدم مترجماً إذا احتاج الأمر ولكن علينا أن ن تذكَّر الصعوبات التي يمكن أن تنجم عن ذلك.

فالمترجم يمكن أن:

- يجد صعوبة في ترجمة إحدى اللغتين المستعملتين.
- يملك مهارات تواصل ضعيفة مما يثني الطفل عن الكلام، أو يستعمل أسئلة موجِّهة.
- يأخذ الأمر بيده ويقرر هو ما يجب أن يُسأل أو لا يترجم كل ما قيل.
- يخترع الأشياء أو يسيء فهم ما قيل.

ومن المفيد تحضير المترجم لإجراء مقابلة من هذا النوع. ناقشوا مع المترجمين المحتملين أهمية السرية، وأعطوهم فرصة للتجربة ومناقشة كيف يمكن أن يترجموا كلمات أو أفكارًا معينة. ويمكن العثور عادة على مترجم دقيق وحساس، على الرغم من أن هذا قد يستغرق وقتاً. والشخص الذي في موقع السلطة لن يكون الشخص الأفضل دائماً، لأن وجوده قد يرهب الطفل ويمنعه من التكلّم بحرية.

٧. خلاصة

إن التواصل عملية تسير باتجاهين، وهي تشمل:

- **الانتباه إلى ما يقوله الشخص الآخر.**
- **الإصغاء الجيد**
- **الوعي بأن هناك طرقًا للتواصل غيركلامية.**
- **استخدام لغة بسيطة.**
- **استخدام الأسئلة المفتوحة.**
- **التأكد من أن الطفل يفهم ما نقوله.**

٨. تمارين خاصة بالقسم ٢

(١) من الذي نثق به؟

آ ـ **عمل فردي:** اكتب صفات شخص لا تود أن تبوح له بما في قلبك وصفات شخص آخر تود أن تفضي إليه بما عندك.

ب ـ **مناقشة الأمر مع المجموعة**

(٢) الإصغاء الجيد

آ ـ **يقوم كل اثنين بهذا التمرين.** يلعب الأول دور **المستمع** الذي يحاول تشجيع المتكلم قدر الإمكان، بينما يلعب الثاني دور **المتكلم**، ويتحدث مدة خمس دقائق عن مشكلة ما في عملهما اليومي. على المتكلم أثناء حديثه أن يراقب المستمع ليرى مدى تشجيعه للمحادثة. ثم يتبادل المتدرّبان الأدوار. وفي الدقائق الخمس التالية يصبح المستمع متكلمًا ويراقب ما يقوم به زميله ليشجعه على الكلام.

بعد ذلك، يصف كل أفراد المجموعة أن يقولوا ما الذي لاحظوه فيتصرّف المستمعين من أجل تشجيعهم على الكلام. في نفس الوقت، وعلى أوراق كبيرة، يتم تدوين قائمة بالممارسات التي تشجع الكلام، وقائمة أخريى بالتصرفات التي لا تشجع التواصل.

ب ـ **كرروا هذا التمرين في مجموعات من ثلاثة:** يتناوب المشاركون في كل مجموعة أدوار **المراقب** و **المستمع** و **المتكلم**. ويكون على المراقب أن يلاحظ كيف يشجع المستمع المتكلم أو يعطّل تواصله وما إذا كان التواصل غير الكلامي مساعداً أم لا، وما هي أنواع الأسئلة أو العبارات التي استعملها المستعمون. ويمكن أن تشمل القائمتان:

* الأمور التي تشجع المستمع	* الأمور التي تُعطّل المستمع
• ينظر إلى المتكلم بعض الوقت. • يشجع المتكلم بالإيماءات والابتسامات. • يُصدِر أصواتاً مشجعة. • يتصرف بلطف وصبر وانفتاح. • يبدي اهتماماً ويستمع بانتباه. • يطرح أسئلة لتوضيح الأمور ويسأل عن التفاصيل. • يعطي مشورة جيدة ملموسة ومحددة. • لا يقاطع المتكلم. • لا يصدر حُكماً ولا ينتقد. • يبدو جديراً بالثقة، كأن يوحي مثلاً بأنه يحافظ على سرية الحديث.	• نادراً ما ينظر إلى المتكلم. • يتصرّف بشكل غير محبب. • لا يستمع إلى ما يقال ولا يطرح أسئلة. • ينتقد المتكلم ويحكم عليه. • يتحدث كثيراً بدلاً من أن يستمع، ويجادل. • يتحدث عن نفسه. • يفعل أشياء أخرى أثناء الاستماع، كالنظر الى أوراق أو إلى أظافره. • يسخر من المتكلم ولا يأخذه على محمل الجد.

(٣) كيف يجب أن يتصرّف؟

آ ـ **ناقشوا في مجموعات صغيرة** كيف تنتظرون أن يتصرف الأطفال عندما يتحدثون مع الكبار الذين لهم علاقات مختلفة معهم كالجد والأب والأم والمعلم، مثلاً. وكيف يختلف هذا التصرف مع اختلاف عمر الطفل؟

ب ـ **ناقشوا في مجموعات صغيرة** خبرتكم في العمل مع أطفال أو كبار من ثقافات مختلفة عن ثقافتكم، وناقشوا الصعوبات التي واجهتكم في التواصل.

ج ـ **ناقشوا في مجموعات صغيرة** الكلمات والتعابير المختلفة المستخدمة للتعبير عن الحزن والخوف والقلق والغضب في اللغات المختلفة التي يتكمها المشاركون.

(٤) «تأخرت مريم ثانية»

آ ـ **لعب أدوار (تمثيل): يتوزّع المشاركون على مجموعات من ٣ ـ ٥ أشخاص**، حسب عدد المشاركين، يمثل أحد أفراد المجموعة دور **الطفل**. ويأخذ بطاقة كتب عليها: «أنت ريم، فتاة في التاسعة من العمر، تعيشين مع أبيك وزوجة أبيك وأخوين من زوجة أبيك. تصلين دوماً متأخرة إلى المدرسة لأن زوجة أبيك تكلفك بالكثير من الأعمال المنزلية التي عليك إنجازها، ولا يسمح لك بالذهاب إلى المدرسة قبل إتمامها. أنتِ تحبين الذهاب إلى المدرسة ولا تريدين الوصول متأخرة».

ويمثل عضو آخر في المجموعة دور **المعلم**، أو المعلمة. ويأخذ هذه البطاقة: «مريم فتاة في التاسعة من عمرها تصل دوماً متأخرة إلى المدرسة، بل ولا تصل إليها مطلقاً بعض الأحيان. أنت تحاول التعامل مع هذه المشكلة، وهذه هي المرة الأولى التي تتحدث فيها إلى مريم حول سبب تأخرها».

ملاحظة: من المفيد أن يلعب المنشِّط دور المعلم في تمرين أول، يبيّن فيه كيفية التحدث إلى مريم، بحيث يقدم للمشاركين نموذجاً جيداً عن التواصل.

ويجب أن يلاحظ **المراقبون** كيف **يبدأ** المعلم المحادثة، وكيف يقيم التواصل مع مريم، **بالكلام** و **بدون كلام** (نبرة الصوت، تعابير الوجه، التواصل بالنظر، ترتيبات الجلوس)، وما هي **أنواع** الأسئلة التي يطرحها.

ب ـ **يتم عرض ملاحظات المراقبين على المجموعة بكاملها.**

(٥) التواصل الجيد و التواصل السيئ

لمساعدة المجموعة على فهم المزيد عن التواصل يستطيع المنشِّط أن يعرض على المشاركين كيف يُلعب الدور بشكل سيء، ثم يطلب من المجموعة التعليق على ذلك، وبعدها يكرر المحادثة بشكل جيد.

التعارف ٣

١. بناء الثقة

لا يمكننا أن نتوقع من طفل أن يفضي إلينا بما في قلبه فوراً إذا كنا غرباء عنه، أو إذا لم نكن قد تحدثنا إليه من قبل بأكثر من قول: «صباح الخير، كيف حالك؟». صحيح أن لدى بعض الأطفال ضغطاً داخلياً في مشاعرهم يجعلهم يتكلمون عنها فوراً لأي شخص كبير يبدي اهتماماً بذلك، ولكن - عادة - لا بدّ لنا من أن نقيم علاقة ثقة مع الطفل من خلال اهتمامنا وصبرنا.

ويريد الأطفال أحياناً أن يبقى تواصلهم معنا سرياً - مثلاً إذا كانوا يعانون من الاستغلال الجنسي أو العنف الجسدي في البيت - ومع ذلك فإنه من الأفضل أن نطلب الإذن من عائلة الطفل أو الوصي عليه قبل الاتصال الأول به إنْ كان ذلك ممكناً، وأن نُشرك هؤلاء في جهودنا لتقديم المساعدة، فهذا يساعد على خلق الثقة عند الطفل.

الاهتمام

لكسب ثقة الطفل علينا أن نظهر له الدفء في علاقتنا معه وأن نهتم حقاً بحياته وآماله وصعوباته.

الصبر

هذه إحدى أهم الصفات لدى الذين يريدون تقديم المساعدة للأطفال، فالوقت عامل ضروري لبناء علاقة ثقة.

كيف نتصرف

إن سلوكنا في الحياة اليومية وعلاقتنا مع الأطفال هما مفتاح المساعدة. ويمكننا أن نبدأ بالمساعدة حتى من دون قول أي شيء:

- إذا خلقنا جواً من الأمان والثقة يبدأ فيه الأطفال بالإسترخاء،
- واحترمنا معتقدات الأطفال وعاداتهم،
- وتشاركنا معهم - إن أمكن - جزءاً من حياتهم اليومية، كأن نلعب أن نعمل معهم.

٢. بدء المحادثة

قبل مقابلة الطفل

أحياناً، تتأثر طريقتنا في الاستماع بما كنا قد سمعناه عن الطفل. فقد يخبرنا الناس، مثلاً، أنه «سيء» للغاية. فعليكم، قبل مقابلتكم الطفل، أن تفكروا بما قيل لكم،

وما إذا كان ذلك قد جعلكم تتخذون موقفاً ناقداً منه. حاولوا أن تحافظوا على ذهنية منفتحة تجاه الطفل ووضعه.

أين نجري المقابلة؟

غالباً ما تجري أفضل المحادثات أثناء نزهة أو عندما نعمل مع الشخص الآخر أو نقوم معه بأي نشاط مشترك. وتأكدوا - أينما كنتم - من توفير وقت كاف للمحادثة وأن تجري المقابلة في خلوة، قدر الإمكان.

كيف نعرِّف بنفسنا؟

إذا لم تكن قد التقيت مع الطفل قبلاً فعليك أن تقدم له شرحاً بسيطاً عن نفسك: من أنت، إسمك، سبب وجودك في المكان. وحتى إن كنتما تعرفان بعضكما جيداً فقد يكون مفيداً أن تشرح للطفل سبب هذا اللقاء بالذات. ويمكنك أن تقول: «سمعت أنك قلق بشأن أهلك واعتقدت أن من المناسب أن آتي وأتحدث معك»، أو: «سمعت أنك تتغيب كثيراً عن المدرسة وأردت أن أرى إن كنت بحاجة لأي مساعدة بشأن المدرسة»، أو: «إني مهتم بمعرفة نوعية الحياة التي يعيشها الأطفال هنا».

المحافظة على سرية التواصل

علينا أن نوضح للطفل أن ما سيقوله لنا سيبقى سراً. وإذا كان هنالك ما نحتاج إلى مناقشته مع آخرين (مع فردٍ من أفراد عائلة الطفل، مثلاً) فالأفضل أن نوضح السبب للطفل وأن نطلب موافقته.

إسألوا الطفل، إذا ما كان يريد أن يحضر المقابلة أي شخص آخر. أحياناً، ترغب مجموعة من الأطفال في أن تبقى معاً، أو أن يبدي الطفل رغبة واضحة في أن تتم المقابلة معه وحده، أو برفقة صديق واحد فقط.

مساعدة الطفل على الاسترخاء

من المفيد أن تبدأ المحادثة بشكل طبيعي كأن نسأل الطفل عن اسمه وعمره وصحته، وما إذا كان يذهب إلى المدرسة، واهتماماته.. إلخ، بحسب ما يقتضيه الوضع. وبهذه الطريقة تظهر للطفل أن أمور حياته العادية مهمة بالنسبة لنا، وأننا نهتم به كشخص. ويمكننا - مثلاً - أن نجعله يصف لنا نشاطاً من نشاطاته: كيف يصطاد السمك أو كيف يذهب إلى المدرسة. مثل هذه البداية تساعد الطفل على أن يسترخي ويتآلف معنا. بعد ذلك يمكننا أن نبدأ الحديث عن مواضيع أكثر حساسية.

وقد يتململ الأطفال ويعصّبون ويقضمون أظافرهم ويقومون بحركات مستمرة وهم جالسون عندما يريد أحد الكبار التحدث إليهم. وبدلاً من لفت الانتباه إلى هذا الأمر، يوفر البعض للطفل أشياء مختلفة، كالحصى مثلاً، لكي يعبث بها وتساعده على التخفيف من توتره. وبدلاً من بدء المحادثة بشكل مباشر يمكننا أن

نطلب من الطفل أن يرسم شيئاً ما، كعائلته أو تجربة مرّ بها أو أي شيء يريد هو أن يرسمه، ثم نستخدام ما يرسمه كنقطة انطلاق للتعارف.

كم يجب أن تدوم المحادثة؟

كثيراً ما تكون المحادثات مع الأطفال قصيرة جداً ولا تستمر أكثر من دقائق قليلة لا تكفي للاسترخاء والتعارف واستكشاف الصعوبات. ويحتاج معظم الأطفال إلى وقت «للتسخين»، ومن الأفضل عادة إجراء محادثة واحدة طويلة بدلاً من إجراء محادثتين أو ثلاث لا تستمر كل منها أكثر من خمس دقائق. وقد يفضل الأطفال الذين يعانون من ضيق شديد اجتماعات عديدة وقصيرة معك، إلا أن المقابلة عادة لا يجب أن تقل عن ٢٠ دقيقة.

هل أكتب ملاحظات أثناء الحديث؟

يجد معظم الناس صعوبة في التركيز على الحديث مع طفل وتسجيل ملاحظات في آن معاً. من الأفضل التركيز على **إقامة الاتصال** مع الطفل، وربما مع تسجيل ملاحظات مختصرة جداً يمكن التوسع فيها فيما بعد، إذا كان الأمر ضرورياً. وقد يتوجب عليك تسجيل بعض التفاصيل، كالإسم والعمر وأماكن وجود الأقارب، خصوصاً إن كنت تحتاج إلى البحث عن العائلة. فمن الأفضل أن يتم ذلك بعد أن تكون قد سنحت الفرصة للتعارف مع الطفل.

وكثيراً ما يساور الشك اللاجئين والناس الذين يجدون أنفسهم في أوضاع صعبة حول الهدف من تسجيل أقوالهم على الورق، وحول كيفية استخدام هذه المعلومات. فيجب أن نشرح بوضوح تام لماذا نسجل ما نسجله، وما الذي سيحل بهذه الأوراق. وعلينا كذلك أن نوازن بين الحاجة إلى الحصول على معلومات مناسبة بخصوص الأطفال وبين الحاجة إلى تجنّب إثارة المزيد من القلق في نفوسهم.

٣. معلومات ومشاعر

جمع المعلومات والحقائق ليس هدفاً بحد ذاته بل وسيلة لفهم الطفل وصعوباته. وهو ما يسمح لنا بتوفير الدعم العملي والعاطفي للطفل. فعلينا إذن أن نتفهم مشاعره ونواسيه إن هو أخبرنا بأمر محزن.

طلب التفاصيل

حاولوا أن تأخذوا فكرة عن الصعوبات التي واجهها الطفل في الماضي أو التي يواجهها الآن. ومن المفيد أن تطلبوا من الطفل أن يعطيكم بعض التفاصيل عن حياته اليومية الراهنة، منذ استيقاظه في الصباح وحتى ذهابه إلى النوم ليلاً، أو أن تطلبوا منه وصف حياته الماضية: «هل تستطيع أن تروي لي قصة حياتك؟». وبهذا ستتكون لديكم نظرة أكثر واقعية بخصوص وضعه.

عمّا سنتحدث؟

تشكل النقاط التالية الخطوط العريضة للمواضيع التي يمكن أن تتكلم عنها:

- مع من يعيش الطفل وأين تعيش بقية أفراد عائلته أو عائلتها؟
- وضع العائلة، من ناحية السكن والأرض والعمل والمدخول والصحة.
- المدرسة والصحة والعمل.
- الأصدقاء والنشاطات الترفيهية.
- صعوبات حياته أو حياتها الراهنة.
- صعوبات الماضي وما شهده أو اختبره من عنف وتشريد وموت وجوع وخوف.
- قلقه وآماله وخططه للمستقبل.
- إلى من يحكي أسراره أو تحكي أسرارها؟

فلنستخدم مخيلتنا

لنعُد بذاكرتنا إلى أيام الطفولة، إلى يوم عانيت فيه تجربة مريرة، كفقدان عزيز أو الانفصال عمن نحب أو المرض أو أي حالة ضيق أخرى. فكروا بمشاعركم يومها، بهدوء ولدقائق.

هل كان هناك إنسان كبير ساعدك في صعوباتك؟ وإن لم يكن هناك مثل هذا الإنسان فما هو نوع المساعدة التي كنت تسعين أو كنت تتمنين لو حصلت عليها آنذاك؟

والآن، حاولوا أن تتصوروا ما شعر أو يشعر به الأطفال الذين يعيشون في ظروف صعبة بسبب ما مروا به. ويمكن تشجيع هؤلاء الأطفال بالسؤال: «ما الذي شعرت به تجاه ما حدث لك؟»، أو: «هل كان هنالك شيء مزعج جداً يومها؟».

تقبل المشاعر

بالتعليق على ما يقوله الطفل يمكننا أن نبين له أننا نحاول أن نتفهم كيف كان شعوره، واننا لن نستغرب ولن ننتقد عواطفه مهما كانت. فنظهر له أننا نقبل مشاعره مهما كانت ، سواء اتسمت بالغضب أو الخوف أو القلق.. إلخ، على أساس أنها مشاعر طبيعية لمن هو في وضعه. ويمكن أن نقول شيئاً مثل: «لا بد أنك تشعر، أو أنك تشعرين بقلق شديد على عائلتك»، أو «ما ترويه لي أمر محزن جداً»، أو «أثناء الأزمات، ليس سهلاً أن نعرف ما هو الشيء الصحيح الذي يجب عمله».

ولمساعدة الطفل على التحدث عن مشاعره هو، من المفيد أن نقول مثلاً: «ناس كثيرون يشعرون بانزعاج كبير بعد حصول مثل هذه الأشياء»، أو «ما هو برأيك شعور الفتيان (أو الفتيات) الآخرين بعد أن يشهدوا مقتل شخص ما؟».

مثال: التعرف إلى غادة

كانت غادة فتاة في التاسعة من عمرها تعيش في مخيم للاجئين وكان يبدو عليها أنها تشعر بحزن شديد. أراد العامل الاجتماعي مواساة غادة لمعرفته أنها انفصلت عن أبويها خلال رحيلها إلى المخيم، وأن أحداً لا يعرف إن كان الوالدان على قيد الحياة أم لا.

قال العامل الاجتماعي: «لا تحزني ولا تبكي، سنعثر على والديك سريعاً. أنت هنا بأمان الآن، لا داعي للقلق».

ما رأيك بهذه البداية؟ هل فيها مشكلة؟ هل هناك طرق أفضل لبدء المحادثة؟

لم يتقبل العامل الاجتماعي مشاعر غادة بل أوعز إليها بألا تقلق أو تكون حزينة. تجاهل العامل كل المشاكل الأخرى التي تواجهها غادة، وأخبرها شيئاً غير صحيح، لأنه لم يكن يعرف إن كان والداها على قيد الحياة، ولا إن كان يمكن العثور عليهما سريعاً.

وكانت الطريقة الأفضل لدعم غادة هي أن يقول مثلاً: «لقد مررت بأوقات مزعجة جداً ولا بد أنك تشعرين بقلق وحزن شديدين بشأن عائلتك. إني هنا لأساعدك قدر استطاعتي. سنحاول أن نستخبر عن أبويك إن أمكن. وفي هذه الأثناء سنرتب لك أن تقيمي مع عائلة أخرى».

بهذه الطريقة يحاول العامل الاجتماعي أن يصور مشاعر غادة المختلفة. وأن يبعث فيها **الثقة** و **يتقبل** مشاعرها ويحاول مواساتها، ويصف لها خطة **صادقة** ولكنها **تبعث على الأمل.**

٤. خلاصة

في مرحلة بداية التعرف على الطفل يجب:

- **عدم التسرع، بل أخذ الوقت اللازم لبناء علاقة ثقة، والتعرف جيداً إلى الطفل الذي نسعى إلى مساعدته.**
- **تمضية وقت كاف مع الطفل وإظهار الدفء نحوه والاهتمام به. وهذا أهم من جمع المعلومات.**
- **أن نتذكر ضرورة التجاوب مع مشاعر الطفل حتى وإنْ كنا نحتاج إلى الحصول على معلومات.**
- **استخدام المخيلة عند محاولة فهم ما مر به الطفل وما يمكن أن يكون شعوره. ويستحسن أن نتجنب جعل المحادثة سلسلة من الأسئلة التي لا رابط بينها. يصبح التواصل أسهل باستخدام التعليقات وأنواع مختلفة من الأسئلة، والسؤال عن التفاصيل، وإظهار التقبل لما يقوله الطفل.**

٥.تمارين خاصة بالقسم ٣

التحدث إلى مازن

مازن طفل في الثامنة من عمره، كان في البيت مع والديه عندما هوجم المنزل. وتمكن مازن من الهرب، أما والديه فقتلا بالرصاص أمام ناظريه. وركض الطفل مبتعداً وقضى وقتاً طويلاً هائماً على وجهه بمفرده حتى وصل إلى مركز للاجئين التقى فيه بأخته التي كانت قد تمكنت هي الأخرى من الهرب ساعة الهجوم.

آ ـ **عمل فردي** مدته خمس دقائق: اكتبي لائحة بكل المشاعر التي تعتقدين أن مازن شعر بها:

- خلال الهجوم والقتال
- الآن وهو في مركز اللاجئين

إجمع من كل أفراد المجموعة كافة الأفكار التي لديهم وسجلها على ورقة كبيرة أو على اللوح. قد تجد أن هذه المشاعر تشمل:

- الرعب، الغضب، الخوف، الأسى، اليأس.
- البرد، الجوع، العطش، الإنهاك.
- الأمل، الإرتياح، الذهول.

ب ـ **لعب أدوار (تمثيل) في مجموعات من ٤ ـ ٥ أشخاص:** يلعب أحدهم دور **مازن** وآخر دور **العامل الاجتماعي** ومهمتها الحصول على المعلومات الأساسية عن مازن، مثل: اسمه وعمره والمكان الذي جاء منه، وأسماء أفراد عائلته وجيرانه وأماكن وجودهم.. إلخ.

ملاحظة: يجب على من يلعب دور مازن أن يقضي بضع دقائق مع مدربه أو أحد أفراد المجموعة الآخرين لصياغة قصة مازن.

ويجب على **المراقبين** في كل مجموعة أن يلاحظوا كيف يقوم الشخص البالغ **ببدء** محادثته وإقامة التواصل مع مازن بوسائل غير كلامية. ما هي أنواع الأسئلة والأقوال التي يستخدمها؟ هل تتقبل العاملة الاجتماعية (أو العامل الاجتماعي) مشاعر مازن أو تنكرها وتتجاهلها وتنتقدها؟

ج ـ **مناقشة داخل المجموعة الكبيرة.**

الأطفال يظهرون مشاعرهم ٤

١. الضيق والشدة

بعد المرور بتجربة صعبة، (مثل هجوم أو وفاة) يشعر الطفل أو الطفلة عادة بردة فعل عاطفية قوية، ثم تخف قوتها بمرور الزمن. لكن الأطفال يختلفون من حيث مدى تأثرهم بالتجارب القاسية ومعاناتهم من الشدة **والضيق** Stress. إن بعض الأطفال أكثر قدرة على التعامل مع الضيق من البعض الآخر. وقد يدوم الأثر العاطفي المؤلم لمدة طويلة عند بعض الأطفال، وخصوصاً عند أولئك الذين يعيشون أوضاعاً صعبة مزمنة.

ويمكننا أن نفهم عمق الوطأة والألم عند الأطفال من خلال:

- مراقبة تصرفاتهم وتعاملهم مع الآخرين.
- ما يقولونه لنا به عن مشاعرهم.

٢. مراقبة الأطفال

تسمح مراقبة الطفل أو الطفلة وهي بمفردها أو ضمن مجموعة أن نعرف الكثير عن مشاعرها. وعند محادثة الطفل علينا أن نلاحظ تعابير الوجه، واللحظات التي تغرورق فيها العينان بالدموع والوقفات في المحادثة، وهي دلائل عن انزعاج الطفل أو الطفلة من الموضوع الذي تتحدث عنه.

ونحتاج كذلك إلى مراقبة الطفل أو الطفل ضمن مجموعة. هنا يمكننا أن نرى إن كان لها أصدقاء، أو كان هناك من يستقوي عليها، إن كانت تضرب الآخرين أو تلعب بشكل بنّاء. ويمكن لفترتين أو ثلاث من المراقبة القصيرة، أن توفر لنا الكثير من المعلومات. وبدلاً من القفز فوراً إلى الاستنتاجات ـ كمثل القول «إن سميرة لا تحب الأطفال الآخرين» ـ فلنحاول مراقبة التصرّف **الفعلي** للطفل. وقد نجد أن استنتاجاتنا الأولية كانت غير صحيحة. بعد مراقبة سميرة، قالت أمها بالتبنّي: «لم أر سميرة تلعب أبداً مع أحد آخر. كانت ترغب في ذلك، ولكن الأطفال الآخرين كانوا يدفعونها بعيداً عندما كانت تسعى إلى مشاركتهم اللعب».

فقدان الاهتمام والطاقة

يستمتع الأطفال عادة باللعب، وهم يملكون الطاقة اللازمة لفعل ما يريدون، وهم ينامون ويأكلون جيداً. أما الطفل البائس والقلق أو الخائف، فيجلس في مكانه طوال اليوم ولا يظهر اهتماماً بعمل أي شيء، ويفقد كل طاقته وشهيته للأكل.

ضعف التركيز وعدم الاستقرار

كثيراً ما يجد الأطفال القلقون أو الذين يفقدون سعادتهم صعوبة في التركيز.

وأحياناً، عندما يكونون شديدي التوتر، يصبحون كثيري النشاط والتحرك العشوائي، يركضون في أرجاء المكان ويستحيل عليهم الجلوس بهدوء ويتصرفون بطريقة «حمقاء» وهوجاء.

العدوانية والنزعة التدميرية

يصبح بعض الأطفال - وبسهولة كبيرة - عدوانيين أو تدميريين عندما يمرون بردات فعل عاطفية قوية، وخصوصاً الأطفال الصغار. ونظراً لأنهم لا يستطيعون التعبير عن مشاعرهم بالكلمات فإنهم قد يضربون آخرين في العائلة عندما يشعرون بالتوتر أو الانزعاج أو الخوف. وينسخ أطفال آخرون السلوك العدواني الذي رأوه حولهم أو يفعلون ذلك لأنهم كانوا ضحايا للعنف. ويولّد جرح الإنسان أو ضربه شعوراً بالغضب والإهانة، وكثيراً ما يولّد رغبةً في الانتقام تؤدي إلى مهاجمة الآخرين.

اللعب

يحب الأطفال في كل أنحاء العالم لا سيّما الصبيان، «لعبة الحرب». ويزداد شيوع لعبة الحرب في أيام النزاعات، وتصبح هذه الألعاب أكثر حدّة بعد المرور بتجربة عنف مباشرة. ومن عادة الأطفال أن يقلّدوا في لعبهم أشياء حصلت لهم أو تعنيهم. إن تمثيل هذه التجارب المخيفة هو طريقة للسيطرة على المشاعر المرهبة أو المشوِّشة، والأطفال الذين ضربوا قد يضربون بدورهم الدمى أو أطفالاً آخرين على سبيل «اللعب».

عندما يلعب الأطفال مشهد العنف أو العذاب نفسه مرة بعد مرة، فإنهم يُظهرون بذلك على أنهم لم يتجاوزوا تلك التجربة بعد. وقد يشعرون بالراحة إن هم استطاعوا التحدث عما مرّ بهم.

وقد يكون تكرار رسم المشهد نفسه أيضاً طريقة الطفل أو الطفلة في التعبير عن أنها لا تستطيع ابعاد تلك التجربة عن ذهنها.

غياب القدرة على اللعب

يتأثر بعض الأطفال بالتجارب التي مروا بها إلى درجة يصبحون فيها عاجزين كلياً عن اللعب. يحتاج هؤلاء الأطفال إلى قدر كبير من المواساة وإلى أن نعاملهم معاملة الأطفال الأصغر سناً، وإلى شخص كبير يعتني بهم بشكل خاص، وإلى تشجيع لهم بلطف بالغ.

الصداقات

إذا كان الطفل يبقى منعزلاً دوماً ولا يلعب أبداً مع الأطفال الآخرين، أو إذا كان منبوذاً منهم، فماذا يمكن أن تكون الأسباب؟

أسباب داخل الطفل أو الطفلة

- تكون شديدة الخجل أو الحزن أو القلق، إلى درجة تجعلها لا تريد أن تكون مع أطفال آخرين.
- تنطوي على نفسه لأنها لا تثق بالأطفال الآخرين وتخاف أن يمارسوا العنف ضدها. مثلاً: «لا أريد أن يكون لي أصدقاء. لأننا قد نتشاجر، وعندها يمكن أن يقتلوني».
- تضرب الأطفال الآخرين مما يجعلهم يرفضون اللعب معها.
- تكون كثيرة الحركة، أو شديدة الإثارة، أو «غبية» إلى درجة تخرب لعب الاخرين.
- لا تفهم ألعاب أو لغة الأطفال الآخرين فتبتعد عنهم.

أسباب من خارج الطفل أو الطفلة

- قد يرفضها الأطفال الآخرون لأنها فقيرة أو معوقة أو لأنها تأتي من منطقة أخرى، أو لأنها «مختلفة» بطريقة ما.

العلاقة مع الكبار

الأطفال الذين عوملوا بعنف لا يثقون بالكبار، فهم:

- إما أن يحاولوا الابتعاد عنهم،
- أو أنهم يصبحون شريرين عمداً لاختبار ما إذا كان الكبير سيرد عليهم بعنف.

أطفال آخرون فقدوا عائلاتهم يلتصقون بالكبار كما لو أنهم يخافون من أن يهجروا من جديد. بالمقابل، فإن مثل هؤلاء الأطفال قد يترددون بالعكس في التعلق بالاخرين - مثل أهلهم بالتبني - خشية أن يختفي هؤلاء أيضاً.

مخاوف

ونتيجة للتجربة التي مرّ بها قد يكون الطفل شديد الخوف، فيخاف الأصوات العالية، ويخاف تجمعات الرجال، وخصوصاً إذا كانوا بالزي العسكري.. إلخ. وقد يمنعه خوفه الشديد حتى من الخروج من البيت.

الحزن والميل إلى الزعل

بعض الأطفال الذين فقدوا السعادة يبدون تعساء، يبكون كثيراً ولا يريدون اللعب. في حين يعبِّر بعضهم الآخر عن مشاعرهم بسرعة الزعل والإنزعاج.

الأعراض الجسدية

كثيراً ما ترتبط العواطف القوية بالإحساسات الجسدية. وقد نشعر عندما نخاف بالبرد والارتعاش، وبالألم في المعدة. وقد نفقد الشهية عند شعورنا بالتوتر أو نصاب بالصداع والأرق أو تأتينا الكوابيس أثناء النوم. يمكن أن تؤثر العواطف على الجسم بطرق عديدة، مثل:

- اضطراب النوم ورؤية الكوابيس.
- فقدان الشهية أو الشراهة في الأكل.
- الشعور بأوجاع وآلام وأحاسيس جسدية أخرى، مثل «التشويب» أو الشعور بشدة الحرارة.
- الدوخة ونوبات والإغماء.
- الشعور بالإختناق أو عدم القدرة على التنفس.

ولكن من غير المرجح أن يكون وراء أعراض جسدية كالحمى ونوبات الصرع والإسهال والسعال أسباب عاطفية.

٣. متى يكون الطفل في حاجة إلى مساعدة؟

يكون الطفل في حاجة إلى مساعدة إضافية إن هو:

- **أخبرنا** أنه يشعر بانزعاج شديد مما حصل له أو من وضعه الحالي.
- **أظهر** مؤشرات مستمرة على عاطفة قوية عنده مثل أن:
  - يكون عدوانياً أو تدميرياً.
  - يكون قابلاً للزعل والإنزعاج بسرعة وكثير الغضب.
  - يكون مُفرط النشاط وكثير الحركة.
  - يكون منعزلاً ومنطوياً على نفسه أو بلا أصدقاء.
  - يفتقد الثقة في الآخرين وشديد الخوف أو الحزن.
  - تجد صعوبة في اللعب أو التركيز.
  - يتصرف كطفل أصغر من سنه بكثير (أنظر الفقرة من القسم ٢).

٤. خلاصة

يبين هذا القسم كيف:

- **يختلف الأطفال في مدى شعورهم بالضيق والشدة نتيجة للتجارب القاسية التي مروا بها.**
- **ينقل الأطفال مشاعرهم بواسطة الكلام ومن خلال سلوكهم. ولهذا فإننا نحتاج إلى مراقبتهم والتحدث معهم.**
- **نراقب الأطفال وهم ضمن مجموعة أو أثناء تحدثنا إليهم، فهذا يعرّفنا بالكثير من مشاعرهم.**

٥. تمارين خاصة بالقسم ٤

ليست هنالك أجوبة صحيحة أو خاطئة عن الأسئلة التالية، فهي تهدف إلى مساعدة المشاركين على رؤية أوجه الشبه بين تجاربهم ومشاعرهم وتجارب ومشاعر الأطفال، وإلى التشجيع على المناقشة.

١ ـ ماذا كان شعوركم بعد المرور بتجربة قاسية:

تذكروا حين مررتم بتجربة سيئة كوفاة شخص عزيز، أو الحرب، أو يوم ضُربتم بشدة، أو كنتم في خطر، أو وجدتم أنفسكم ضائعين:

آ ـ مناقشة المجموعة: ما هي العواطف التي شعرتم بها أثناء التجربة وبعدها؟

ب ـ مناقشة المجموعة: ما طول المدة التي احتجت إليها لتجاوز التجربة، أو هل ما زال تأثيرها راسخاً في نفسكم؟

يجب على كل مجموعة أن تعطي تقريراً عن كل ردود الفعل والعواطف المختلفة التي يشعر الإنسان بها بعد تجربة قاسية مر بها، والوقت الذي لزمه ليتجاوز آثارها. نكتب أجوبة على اللوح أو ورقة كبيرة.

ويمكن لردود الفعل أن تشمل:

- الحزن، البكاء، الشعور بالوحدة، الغضب، اليأس، الفراغ، الخوف، فقدان الأمل، فقدان الطاقة، عدم الرغبة في عمل أي شيء، فقدان الثقة، الهجران، تذكّر التجربة المخيفة، توقف مسار الحياة العادية، الضجر، ميل إلى الإنفراد بالذات، شعور بعدم الأمان، المهانة، التفكير كثيراً بالتجربة، الضعف، الحذر، القلق، التشوش، هبوط المعنويات، الأحلام المزعجة، صعوبة في التركيز، مشاكل صحية.

ملاحظة: يجب التشديد على أن للأطفال ردود الفعل نفسها وعلى أن الأشخاص يختلفون فيما بينهم في ما يتعلق بالوقت الذي يحتاجون إليه لكي يشعروا بالتحسن.

(٢) ما الذي يساعد الإنسان البالغ على الشعور بالتحسّن بعد المرور بتجربة سيئة؟

«عصف ذهني» أو تفكير جماعي يقوم به أفراد المجموعة بأسرها: نشجِّع المشاركين على قول كل ما يخطر في ذهنهم بأسرع ما يمكن لكي نجمع أكثر ما يمكن من الأفكار في وقت قصير.

الإجابات قد تتضمّن:

- الإنفراد بالذات، التواجد مع آخرين، التحدث إلى الناس، التفكير بأمور أخرى، كثرة النوم، محاولة النسيان، الهرب بعيداً، البكاء، حضور مراسم الحداد.

ملاحظة: يجب الإشارة إلى أن معظم هذه الطرق تساعد الأطفال أيضاً.

(٣) لماذا يساعد التحادث الإنسان البالغ بعد مروره بتجربة قاسية؟

«عصف ذهني» ضمن المجموعة بأسرها.

الأفكار يمكن أن تشمل:

- الكلام عن أشياء أخرى طلباً للنسيان، تفريغ التوتر، الشعور بالتحسن، الحصول على دعم وعناية معنويين، طلب المشورة، الشعور بأن الإنسان جزء من المجموعة.

(٤) ما هي الأسباب التي تفسر عدم وجود أصدقاء للطفل؟

مناقشة ضمن المجموعة (أنظر القسم ٤)

(٥) مراقبة الأطفال

نختار طفلاً أو اثنين لمراقبتهما عندما يكونان ضمن مجموعة من الأطفال، خارج البيت مثلاً أو خلال فترة الاستراحة في المدرسة، نراقب كل طفل مدة عشر دقائق في ثلاث مناسبات منفصلة. ننتبه إلى كيفية لعب الأطفال ومضمون ألعابهم، هل لهم أصدقاء؟ هل ينضمون للآخرين في اللعب؟ كم يتشاجرون مع الآخرين؟

ثم نناقش ملاحظاتنا مع الآخرين.

عقبات في وجه التواصل ٥

١. لماذا يصرّ على ألاّ يتكلّم؟

من المألوف أن يجد الأطفال صعوبة في التكلّم، وهذا أمر محبِط لأنه يشعرنا بأننا بلا فائدة أو بأنهم يرفضوننا.

إن بعض **الصمت** خلال أي محادثة أمر طبيعي ويجب تقبله بهدوء وصبر.

فلنضع لائحة بكل الأسباب التي نعتقد أنها تعطل المحادثة فعلاً. يمكن لمثل هذه اللائحة أن تشمل ما يلي:

- اننا لا نشجع التواصل.
- إن الطفل يعاني من مشاكل تمنع التكلم، كالصمم أو مشاكل في النطق أو تأخر في النمو اللغوي أو النمو العام، أو صعوبة في التكلم باللغة المستخدمة في الحديث إليه.
- إن ردود فعل الطفل العاطفية القوية تمنعه من التواصل بسهولة.

٢. كيف نقيم التواصل؟

إن الطريقة التي نختارها لإقامة التواصل مع الطفل تؤثر على مدى شعوره بالاسترخاء وبأننا منفتحين نحوه.

يمكن للشخص البالغ أن يوقف المحادثة أو يعطلها إذا:

- تكلم أكثر من اللازم.
- انتقد ونصّب نفسه حَكَماً.
- سخر من الطفل أو أهانه.
- كان عدوانياً أو مستقوياً.
- انزعج بسرعة أو كان عاطفياً.
- ناقض الطفل أو جادله.
- بدى غير مرتاح أو محرجاً إذا انزعج الطفل.
- لم يحترم معتقدات الطفل أو طريقة حياته.
- فشل في بناء جو من الثقة.

صعوبات التواصل بالنسبة للشخص البالغ

ذكريات مؤلمة عند المستمع

لا يسهل على الكبار دوماً التحدث إلى الأطفال. وكثيراً ما يكون الأشخاص الكبار الذين يحاولون مساعدة الأطفال قد مرّوا بمعاناة شبيهة بما يمرّ به الأطفال أنفسهم، وتعود إلى ذهنهم ذكريات مؤلمة عندما يتحدث الأطفال عن الماضي. يشعر من يقدم المساعدة أحياناً بالرغبة في البكاء، وهذا يحرجه، أو يجعله يخشى فقدان السيطرة على نفسه. في مثل هذه الحال يمكن للذين يقدمون المساعدة أن يحاولوا التركيز على مشكلة الطفل لا على مشكلاتهم هم. كما يمكن أن يبقى الكبير والطفل في صمت هادئ لفترة من الزمن، يقول الكبير بعدها شيئاً مثل: «هذه أمور تجعلني أشعر أنا أيضاً بالحزن»، أو «هل ترغب في أن تتابع ما كنت تقوله لي؟». ومن المفيد للأطفال أن يعرفوا أن الكبار أيضاً لهم مشاعر مؤلمة جداً، وأنهم تعلموا كيف يتعاملون معها.

الحيرة حول ما يمكن فعله

إن الاستماع إلى معاناة الأطفال وصعوباتهم يؤثر فينا، خصوصاً إذا كنا لا نعرف بالتأكيد كيف يجب أن نتعامل معها، ونخشى من أن نجعل الوضع أسوأ بالنسبة لهم. عند الإنسان ميل طبيعي لتحاشي مواجهة ألم الأطفال ولمنعهم عن التعبير عن الضيق الذي يشعرون به بالقول: «لا تبكي»، أو «لا حاجة للتفكير بذلك الآن»، أو عندنا حتى ميل إلى التهرب من مثل هذا الوضع.

إذا كان الطفل يشعر بضيق شديد فعلينا أن نواسيه ونشجعه، شيئاً فشيئاً، على الاستمرار في المحادثة. بيِّن للطفل أن لا بأس في أن يعبر لك عن مشاعره وأن باستطاعتك أن تتقبّل ألمه وأنك لن تتهرب منه فيما بعد.

وإذا شعرت بأن الطفل منزعج تأكد قبل أن تبدأ حديثك معه من أن لديك ما يكفي من الوقت وأنك لن تضطر إلى تركه قبل أن تواسيه. ضع لائحة بكل الطرق التي تعرفها لمواساة الطفل بحيث تشعر أنك جاهز لمساعدته عندما يكون منزعجاً (أنظر القسم ٦). وتأكد أيضاً من توفير الدعم لنفسك، لأن ذلك سيسهل عليك التعامل مع ضيق الآخرين (أنظر القسم ١١).

٣. لماذا يجد الأطفال صعوبة في التواصل؟

التحادث مع الكبار

أطفال كثيرون لم يعتادوا التحدث إلى الكبار عن مشاعرهم، وخصوصاً مع الكبار الذين لا يعرفونهم جيداً. وفي كثير من المجتمعات توجد قواعد واضحة حول من يمكن التحدث معه عن مواضيع معينة، مثلاً: مَن هم الكبار الذين يمكن أن يطلب الطفل مشورتهم. قد لا تستطيع الفتاة أن تتحدث عن اغتصابها إلا مع جدتها أو مع إمرأة مسنّة أخرى إن لم تكن الجدة موجودة.

التعبير عن العواطف بالكلمات

أطفال كثيرون لم يتلقوا أي تشجيع على التكلم عن أنفسهم ولا يملكون الكلمات لوصف مشاعرهم.

يجد الأطفال الذين عاشوا تجارب سببت لهم صدمات صعوبة في التحدث عما حصل لهم. قد يخاف هؤلاء الأطفال من أن تطغى عليهم مشاعرهم وهم يريدون أن يسيطروا عليها. وبعض الأطفال لا يتكلمون لأشهر، أو حتى سنوات، بعد معاناتهم من تجربة مريرة جداً. وكذلك فإنه ليس من السهل أن نعرف دائماً ما هي مشاعرنا. قد تكون بعض التجارب أو المشاعر مؤلمة إلى حد لا نستطيع فيه حتى التفكير بها - فهي تجمّدت داخلنا.

الشك وانعدام الثقة

كثيراً ما تكون لدى الأطفال الذين يعيشون محنة ما أسباب وجيهة تدفعهم إلى الشك والارتياب. قد يخاف هؤلاء الأطفال آذان المخبرين أو الخيانة أو العقاب، أو يخافون إعادتهم قسراً إلى مواطنهم لأنهم لم يقبلوا كلاجئين. وكثيراً ما يبدو الكبار الذين قابلهم هؤلاء الأطفال بعيدين عنهم وغير مستعدين لأن يفهموا كل هذه الصعوبات.

الغضب والعدوانية

يشعر بعض الأطفال بالغضب تجاه الكبار لأنهم عوملوا معاملة سيئة ولم يهتم بهم أحد كما يجب، أو ربما لأنهم يتوقعون الانتقاد أو العقاب.

الشعور بالذنب أو لوم النفس

يخجل أطفال آخرون مما حصل لهم إذا كانوا، مثلاً، من ضحايا الاغتصاب أو الإهانة، أو يلومون أنفسهم لأنهم لم يحموا عائلاتهم، أو لأنهم ما زالوا على قيد الحياة بينما مات الآخرون.

٤. عدم قول الحقيقة

إن الأطفال - كالكبار - لا يقولون الحقيقة دوماً. وبدلاً من أن نغضب، فلنحاول أن نفهم الأسباب التي حالت دون التواصل

التمني لو تكون الأمور مختلفة

كثيراً ما تختلط الأمور بين ما هو حقيقي وما هو خيالي كثيراً عند صغار الأطفال. ويتمنون بشدة أن يكون الأب، أو قريب آخر عزيز على قلوبهم، ما زال على قيد الحياة، إلى حد أنهم يخالون أن ذلك هو الواقع.

تجنب المواضيع المؤلمة

إن تجنب الحديث عن المواضيع المؤلمة أسهل على الإنسان من الكلام عنها. في البداية، قال هاني إنه يجهل مكان وجود والديه. وعندما بدأ يثق بالشخص الذي كان يساعده، أخذ يخبره كيف أنهما قتلا في الواقع.

الخوف من الانتقام

يخاف بعض الأطفال ذكر أي شيء عن البيت أو المأوى الذي يعيشون فيه خشية أن ينالوا عقاباً ما عن شكواهم. يجب أن نوضح للطفل أننا لن نعرضه لمعاناة جديدة حين ننقل ما قاله أو ما هو مكتوب في سجله.

محاولة الإرضاء

غالباً لا يعرف الأطفال سبب لقائهم معك، فيحاولون قول الشيء «الصحيح»، أو ما يظنون أنك تريد سماعه، لعل في ذلك فائدة مثل الطعام أو الثياب.

الكذب المتعمد

لن يفضي إلينا الأطفال بأسرارهم إلا بعد أن نبني مناخاً من الثقة. يصح هذا خصوصاً مع أطفال الشوارع ومع الذين تورطوا في جرائم أو أحداث عنف. وبدلاً من أن يرفضوا التكلم فإنهم قد يختلقون أجوبة بهدف التخلص من الشخص الكبير الذي يحادثهم. أطفال آخرون يلفتون الإنتباه إليهم من خلال التباهي بجرائم أو أحداث عنف غير عادية يقولون إنهم ارتكبوها. يحصل هذا عموماً مع الأطفال الذين اكتشفوا أنهم يجذبون انتباه الآخرين بهذه القصص.

إذا كانت لدينا شكوك في ما يقوله الطفل فإن باستطاعتنا العودة إلى الموضوع في وقت لاحق. المجادلة لا تجدي، ولا الانتقاد. يمكننا عوضاً عن ذلك أن نقول شيئاً مثل: «ليس من السهل التحدث عن أشياء مزعجة أو عن حياتك الخاصة»، لنبيّن للأطفال أنهم حتى ولو لم يقولوا الحقيقة فإننا ما زلنا نتقبلهم.

٥. ماذا نفعل لمساعدة الطفل الصامت؟

يمكن تجاوز عقبات التواصل هذه من خلال التعارف وبناء مناخ من الثقة، علماً بأن هذا قد يستغرق وقتاً طويلاً. تذكر أن الأطفال يعبرون عن مشاعرهم حتى ولو لم يستعملوا الكلمات. حاول أن تفهم ما يحاول الطفل إيصاله إليك من خلال تصرفه ولعبه واتصاله مع الآخرين. عليك أن تقبل بأن **الصبر** ضروري، وأن تُظهر أنك تتقبل للطفل ولا تنتقده. وقد تساعدك الأمور التالية في ذلك:

- الملامسة والانتباه، لكي تظهر اهتمامك.
- الألعاب والأنشطة والنزهات لمساعدة الطفل على الاسترخاء والشعور بالأمان.

- الرسوم والقصص والدمى والأقنعة التي تساعد في التعبير عن المشاعر.
- إشراك الطفل في مجموعة صغيرة لعمل الواجبات المدرسية أو اللعب بحيث تتاح له فرصة للتآلف مع أطفال آخرين والشعور بالأمان معهم. وتأكد من أن الطفل لا يبقى معزولاً أو منسياً.
- عدم إجبار الطفل على الكلام، بل التصرف بشكل إيجابي تجاه جهوده للتعبير عن نفسه. تَحدث إليه قدر المستطاع، حتى ولو لم يجبك.

٦. أهمية اللعب والتعبير

هناك طرق وأشكال مختلفة للتعبير تسمح للطفل أن يعبِّر عن مشاعره بطريقة آمنة، وفي نفس الوقت أن يستمتع ويشعر بالاعتزاز بما يُنجز.

لعبة الادعاء

قد يلجأ الطفل إما بمفرده أو مع آخرين إلى «تمثيل» التجارب المؤلمة التي مر بها. وينبغي عدم منع هذه الطريقة العفوية في اللعب لأنها تساعد الطفل على التعامل مع عواطفه وذكرياته.

استخدام القصص

إن رواية القصص عن شخصيات تجاوزت صعوبات في حياتها تساعد الأطفال على أن يتصوروا أنهم هم أيضاً يتجاوزون صعوباتهم. مثلاً، إن القصص التي تروى عن حيوانات صغيرة تحتال على الفيل أو الأسد، أو عن أناس يقومون بأعمال بطولية أو سحرية، توحي بأن الضعيف ظاهرياً يمكنه أيضاً أن ينجح، ونشجع الأطفال على أن يثقوا بأنفسهم.

رسم الصور

يمكن للأطفال أن يعبِّروا عن تجاربهم ومشاعرهم التي لا يمكنهم التحدث عنها إلى الآخرين بواسطة الرسوم. يجب ألا نمارس أي تأثير على ما يرسمه الأطفال. قد لا يملك الأطفال الذين لم يمارسوا هذا النشاط الثقة الكافية بأنفسهم فيسألون عما يجب أن يرسموا أو ينسخون ما رسمه آخرون أو ينقلون صورة رأوها في كتاب. يستحسن أن نقترح أولاً على الأطفال أن يرسموا ما يشاؤون. ثم يمكننا أن نقترح في وقت لاحق مواضيع مثل «مستقبلي» أو «حلم» أو «عائلتي» أو «الحرب» وذلك لتحفيز مخيلة الأطفال من دون التأثير على كيفية تعاملهم مع الفكرة.

وعندما ينتهي الطفل من رسم الصورة يمكننا أن نطلب منه أن يتحدث عنها، ولكن دون أن نضغط عليه ليفعل ذلك. فقد يكون الرسم بحد ذاته وسيلة للارتياح، أو لفتح الطريق أمام التواصل بواسطة الكلام.

الورق والأقلام ليست ضرورية، إذ يمكن تكوين الأشكال بالطين أو رسمها على التراب.

علينا بعد ذلك أن نعلق الصورة على الحائط أو أن نحفظها في مكان أمين، للدلالة على اهتمامنا بما فعله الطفل.

استخدام الدمى والأقنعة

إن انتحال شخصية ما أو «لعب» دور شخص آخر يسمح للأطفال بإيصال أفكار ومشاعر، قد يصعب كثيراً عليهم أن يعبِّروا عنها لولا ذلك. يمكن أيضاً أن يختبئ الطفل أو الطفلة وراء قناع أو دمية أو أن تتحدث إلى دمية أو قناع يستخدمه الشخص الذي يساعدها من دون أن تشعر بأنها تكشف عن مشاعرها مثلما لو كانت تتحدث بطريقة مباشرة.

الموسيقى والرقص

تشكل الموسيقى والرقص والغناء وسائل قوية لمساعدة مَن يعيش حال ضيق عاطفي، خصوصاً إذا كانت الأغاني والألحان مألوفة وترتبط بذكريات سعيدة. وتساعد الحركات والإيقاعات على تخفيف التوتر وتعطي شعوراً بالإرتياح. مثل هذا النشاط الجماعي يجعل الطفل يشعر بالأمان وبالقدرة على التعبير عن نفسه من دون حاجة إلى استخدام الكلمات أو الشعور بالإرباك.

المسرح

إن المشاركة في تمثيلية مسرحية يمكن أن تكون مفيدة أيضاً، لأن الأطفال يستطيعون أن يبتدعوا قصة خاصة بهم لتمثيلها أو أن يؤلفوا قصة تعبِّر عن شيء يهمهم بصفة خاصة. ويمكنهم أن يستخدموا الأقنعة لوضع مسافة بينهم وبين عواطف شخصيات المسرحية.

يمكنهم مثلاً، أن يؤلفوا مسرحية يستمدون أحداثها من تجاربهم، وأن يختبروا نهايات للقصة من أنواع مختلفة، محزنة أو مفرحة. يمكننا بعد الانتهاء أن نناقش مع الأطفال شعورهم تجاه المسرحية وتجاه نهاياتها المختلفة.

وبدلاً من تمثيل المسرحية، يمكنك أنت أو الأطفال أن تقدموا المسرحية بواسطة الدمى. وبهذه الطريقة نتجنب الإزعاج الذي قد ينتج عن التعامل مباشرة مع عواطف أشخاص «حقيقيين».

الكتابة عن التجارب

بالنسبة للأطفال الذين يستطيعون الكتابة، تشكّل كتابة القصص أو الأشعار، أو كتابة وصف للأحداث التي مرت بهم، وسيلة جيدة للتعبير.

في كل هذه الأنشطة علينا أن نترك للأطفال حرية التعبير عن أنفسهم كما يرغبون، وأن لا ننتقد تقنية أو مستوى ما ينتجه الأطفال، لأن هذا يضع حاجزاً أمام التعبير الحر عن مشاعرهم.

٧. الطفل ما قبل المدرسة

كثيراً ما يجد الكبار صعوبة بالغة في التواصل مع الأطفال الصغار. ففي هذه السن لا يستطيع الأطفال دائماً أن يتكلموا بطلاقة، بل أن بعضهم يتوقف عن الكلام لفترة طويلة إذا عانوا من تجربة مزعجة جداً. وحتى لو لم يسأل الطفل عن عائلته أو مستقبله فقد يكون يفكر بهما. علينا أن نتحدث مع الطفل ببساطة ولطف عن الأمور التي قد تكون في ذهنه، كمثل القول: «أعتقد أنك تفكر بما حصل لعائلتك.. إنه أمر محزن جداً أن لا تعرف أين توجد أمك أو أين يوجد أبوك»، وأن نشرح له ببساطة ما يمكن أن ينتظره في المستقبل. واستناداً إلى رده، نستطيع إعطاء الطفل مزيداً من المعلومات: وسيكون من المفيد لو قبل الطفل فقط بالتعرف إلى مشاعره. يكتشف الطفل بسرعة إذا كان الكبار لا يريدون أن يعرفوا مشاعره أو أفكاره، وعندها يتوقف عن محاولة التواصل.

من المهم جداً توفير طرق مختلفة لكي يعبر صغار الأطفال عن أنفسهم، ويمكن أن تشمل:

- الملامسة
- الألعاب والقصص
- الأنشطة التعبيرية كالرسم والرقص والموسيقي وتمثيل الأدوار والدمى والمسرح.

مثال: طفل صامت

كان مازن في الخامسة من عمره عندما أخذ إلى دار الأيتام، بعد أن انفصل عن أهله أثناء هربهم من الحرب. كان في الميتم منذ خمسة أشهر، ولكنه لم يتكلم مع أحد. فما هي الأسباب المحتملة لصمته؟

لنراجع هنا بعض الأفكار:

- هل هو أصم؟
- هل يفهم اللغة المستعملة؟

لم يكن يبدو على مازن أنه أصم، فقد كان يستجيب للطلبات البسيطة وللأصوات الهادئة، ولم يكن يحدق في شفاه الناس لكي يفهم ما يقولون. وكان يظهر عليه أنه يفهم اللغة.

كان مازن يبدو حزيناً، ويبكي بسهولة، ويتجنب التواصل مع الأطفال الآخرين، ولا يهتم باللعب. وكان يتبع العاملين في الميتم طول الوقت.

تمت مساعدته في الميتم بالطريقة التالية:

- عُقدت مناقشة في الحضانة كانت نتيجتها أن مازن كان تعيساً جداً لأنه فقد اتصاله مع عائلته، وأنه يحتاج إلى عناية خاصة.
- تم اختيار يسرى، إحدى عاملات الميتم، لتكون مساعدته الخاصة، واختيار عامل آخر ينوب عنها عندما تكون خارج العمل.

- رعت يسرى مازن باهتمام بالغ وصارت تلعب معه ومع طفلين آخرين مدة ١٥ دقيقة يومياً في وقت منتظم. كانت تروي لهم الحكايات وتشجعهم على الرسم. رسم مازن بعض الرسوم عن عائلته وأصبح قادراً، تدريجياً، على إخبار يسرى بعض الأشياء عن هذه العائلة. وشيئاً فشيئاً، صار لمازن أصدقاء من بين الأطفال الآخرين وصار يبدو أكثر سعادة.

٨. الطفل الأكبر سناً

لا يرغب بعض الأطفال الأكبر سناً في الحديث مع الكبار لأنهم يعتقدون أنهم سيكونون هدفاً للإنتقاد أو لأن لديهم أشياء لا يريدون الكشف عنها. هذا ما ينطبق، مثلاً، على أولاد الشوارع وعلى الصبيان الذين تورطوا في أعمال عنف أو البنات اللواتي تعرضن للاغتصاب.

أمثلة: أطفال يعانون من صعوبات في التواصل

كانت منى في الثالثة عشرة من عمرها، ولم تكن تذهب إلى المدرسة إلا نادراً، وكانت حين تذهب تبقى منعزلة وإنطوائية. طلبت معلمتها من أبويها أن يلتقوا معها ومع منى، التي أخبرتها بحضورهما بمشاعر الخجل التي تنتابها لأنها اغتُصبت قبل أشهر. أعربت المعلمة عن تفهمها لصعوبة هذا الأمر بالنسبة لمنى وصعوبة تجاوزه، ولكنها شجعتها على المجيء إلى المدرسة والاختلاط مع مجموعة صغيرة من البنات فيها. تمكنت منى بعد ذلك من متابعة الدراسة بشكل منتظم.

مثال آخر: كان نديم في الثانية عشرة من عمره، وكان قد شارك في قتال مسلح. وكان خشناً وعدوانياً، لا يثق بالآخرين، وينفجر في وجهه من دون أي استفزاز. أُرسل نديم للعمل مع رجل أكبر سناً في محل للنجارة، وبعد بضعة أشهر، تقرّب نديم تدريجياً إلى الرجل وأراد أن يناقش مستقبله معه.

٩. خلاصة:

قد يستصعب الأطفال إقامة التواصل بسهولة مع الآخرين بعد مرورهم بتجارب صعبة أو مؤلمة. يجب تذكر النقاط التالية:

- **قد يكون سبب عدم التواصل مع الآخرين ضعف التجاوب مع الطفل. مثلاً، أن عدم بناء أجواء الثقة أو عدم التشجيع، يصدان جهود الطفل لإقامة التواصل.**
- **إن إحدى أفضل الطرق لتحسين مهاراتك في التواصل هي أن تجعل زملاءك يراقبونك ويقترحون كيف يمكنك أن تحسنها.**
- **إن دعم الزملاء يساعدنا على التعامل مع شعورنا، نحن أنفسنا، بالضيق أو الشدة.**
- **إن رغبة الطفل بالتواصل يمكن أن تعرقلها مشاعره الأخرى، كعدم الثقة أو الحزن أو الشعور بالذنب أو الغضب.**
- **إذا بدا لك أن الطفل لا يقول الحقيقة حاول أن تفهم سبب ذلك، إعتبر أن ذلك طريقة للتعبير عن مشاعر محددة.**
- **يمكنك أن تساعد في التغلب على معوقات التواصل من خلال توفير وسائل تعبير أخرى والتمسك بالصبر.**

١٠. تمارين خاصة بالقسم ٥

(١) التوقف عن التواصل

آ ـ **مع المجموعة بكاملها:** وضع لائحة بكل الأشياء التي يمكن للشخص البالغ أن يفعلها والتي تؤدي إلى إعاقة التواصل عند الطفل.

ب ـ **في مجموعات عمل صغيرة:** نناقش كيفية تجاوز معوقات التواصل هذه.

(٢) تجاوز معوقات التواصل:

آ ـ تمثيل أدوار في مجموعات من ٤ ـ ٥ أشخاص:

هاجم طفل في الرابعة عشر من عمره، اسمه **عامر**، طفلاً آخر، هو هاني، مهاجمة عنيفة، دون أي استفزاز ظاهر، ورفض إعلان سبب هجومه هذا. يلعب أحدهم دور **الكبير المساعد** الذي يحاول فهم السبب وحل المشكلة. نعطي عامر بطاقة كتب عليها:

أنت تشك بأن والد هاني ضرب والدك ورجالاً آخرين في الحي أو القرية. وتشعر بالغضب والإهانة لما حصل لأبيك، ولكنك لا تريد انتقاد هاني علناً.

يجب على المراقبين أن يلاحظوا كيف يحاول المساعد تشجيع عامر على الكلام وعلى القبول بالمساعدة.

ب ـ **مناقشة مع المجموعة بكاملها:** كيف تتعامل مع مثل هذه المشكلة في مجتمعك؟

(٣) دراسة حالات حقيقية:

مع المجموعة بكاملها: يناقش المشاركون في ورشة العمل خبراتهم مع أطفال قابلوهم وكانت عندهم مشكلات في التواصل.

٦ تقديم الدعم والمشورة

١. تقديم الدعم والمواساة

الدعم يشمل إقامة علاقة صداقة مع الطفل وتقديم المواساة والمساعدة العملية:

- التحدث مع أشخاص آخرين مسؤولين عن الطفل أو الطفلة لفهم مشكلتها فهماً أفضل.
- ربط الطفلة بمجموعة من الأطفال الآخرين.
- إشراكها في أنشطة ترفيهية وإبداعية.

وهناك طرق كثيرة لمواساة الطفل. قد يرغب بعض الأطفال في أن نحضنهم أن نعانقهم في حين نساعد آخرين بالتحدث إليهم عن مشاعرهم أو بتقديم المشورة لهم. تعتمد المساعدة على نوعية الطفل وعمره وعادات المجتمع الذي يعيش فيه. مثلاً، لا يقبل المجتمع عادة أن يقوم معلم ذكر بمواساة تلميذة أنثى من خلال ملامستها.

المواساة بالملامسة الجسدية

إن للملامسة والمعانقة والحضن أهمية خاصة بالنسبة للأطفال الصغار. أحياناً تكون معانقة الأطفال الأكبر سناً غير مقبولة في العادات المحلية على الرغم من أنهم قد يرغبون أحياناً في ملامسة أو معانقة الآخرين. يمكن مواساة وتشجيع الأطفال الذين لا يحبون المعانقة أو الحضن بلمسة خفيفة للذراع أو وضع الذراع حول الكتفين. وكثيراً ما يأبى الأطفال الذين تعرضوا لتعذيب جسدي أو انتهاك جنسي أن يلمسهم أحد.

هل تنفع الطمأنة؟

شيء من الطمأنة يفيد. مثلاً، يمكن أن نقول للطفل: «أعرف صبياناً آخرين أو بنات أخريات شعرن بمثل شعورك؛ إنها ردة فعل طبيعية على ما حدث لك».

إلا أن الطمأنة لا تلائم عندما لا يعرف المتكلم ماذا سيحصل أو حين يقلل من خطورة الحدث، كمثل القول: «لن يكون هنالك هجوم آخر» أو «ستتجاوز كل شيء بسرعة». حين نقدم مثل هذه الطمأنة:

- نتجاهل مدى خطورة الوضع.
- يشعر الطفل أو الطفلة أنك لا تفهم مشاعرها.

لا تساعد هذه التعليقات الأطفال على التعامل مع الوضع الصعب الذي يجدون أنفسهم فيه. تذكَّر:

- لا تقل إلا الأشياء الصحيحة.
- فكِّر ملياً قبل تقديم طمأنة أو نصيحة.

٢. تقبل الشعور بالذنب أو الغضب

بعض المشاعر تدوم مدة طويلة من الزمن، وقد يريح الأطفال أن يتحدثوا عن أشياء يشعرون بسببها بالذنب أو بالخجل.

كان هنالك صبي في الثانية عشرة من عمره يشعر بتأنيب شديد لأنه أثناء هربه خلال هجوم إلى مكان آمن، مرّ بطفلة صغيرة جالسة بالقرب من جثة أمها. فكر بأخذ الطفلة معه، ولكنه عاد وفكر بأن عائلته لن تستطيع تحمل عبء طفل آخر، فتركها في مكانها. كان الطفل بحاجة إلى التحدث عن مدى الألم الذي سببه القرار، وعن صعوبة اتخاذ القرارات الصحيحة في زمن الحرب. يمكن أن نقول في مثل هذه الحال: «أعتقد أن أي إنسان كان سيجد هذا القرار صعباً عليه» أو «ما الذي تظن أن الصبيان الآخرين كانوا سيفعلون في وضعك؟».

من المفهوم أن يشعر بعض الأطفال الذين تعرضوا للعنف بالمرارة تجاه ما حصل لهم أو لأهلهم، وأن يحتاجوا إلى فرصة للتعبير عن مشاعرهم:

- كانت زهرة، وهي في الثالثة عشرة من عمرها، تشعر بغضب شديد كلما فكرت بميتة عمها البشعة أو عندما يتحدث الآخرون عنها.
- فقد حامد ساقه إثر انفجار لغم به. وكان يفكر دوماً باللحظة التي انفجر فيها اللغم، ويشعر بالغضب ويفكر بالانتقام كلما تذكر معاناته.

علينا أن نتقبل أن الأطفال قد يفكرون بالانتقام. إن مثل هذه الأفكار قد تساعدهم على التعايش مع الغضب والتعامل مع الشعور بالذنب لأنهم لم يتمكنوا من مساعدة أقاربهم أو أصدقائهم. يتوقع الأطفال الإنصاف في العالم ويشعرون بالمرارة والحزن عندما يرون غياب العدل في مجتمعهم ويظهر لهم أن الإنسان لا يعاقَب على أفعاله السيئة. وهم يبحثون عن تفسير لمعاناتهم وعن طرق للتعايش مع تجاربهم.

يستطيع بعض الأطفال التوصل إلى تفسيرات وحلول مفيدة من خلال معتقداتهم الاجتماعية أو الدينية أو السياسية، أما آخرون فإنهم يفجرون غضبهم وإحباطهم في وجوه من هم حولهم.

عندما نتحدث مع طفل يشعر بالاضطراب نتيجة لمشاعر الغضب وأفكار الانتقام التي تراوده، علينا أن نتقبل مشاعره وأن نناقش إمكانية الوصول إلى طرق بناءة للتعاطي مع وضعه بشكل يناسبه.

الكبار في دور القدوة

يتشجع الأطفال إذا رأوا حولهم أشخاصاً بالغين يبنون بيئة فيها اعتبار للعدل والأخلاق. إذا أظهرنا احتراماً وتماسكاً في علاقاتنا الشخصية مع الأطفال، ننقل إليهم أنه يمكن الوثوق بالآخرين. هذا أمر أساسي إذا كان للأطفال أن ينمّوا مشاعر إيجابية تجاه الآخرين وتجاه المستقبل.

ويكتسب هذا الأمر أهمية خاصة عند الأطفال الذين عوملوا بقسوة في أسرتهم،

والذين قد يشعرون بالمرارة لأنهم مرفوضون من قبل نفس الأشخاص الذين يفترض بهم أن يكونوا الأكثر رعاية لهم. أما الأطفال الذين كانوا ضحية العنف الجسدي أو الاستغلال الجنسي داخل أسرهم، أو الذين أجبروا على مغادرة البيت، فمن المحتمل أن يكون عندهم مشاعر قوية هي خليط من الغضب والكراهية والذنب والحزن. وهذا الخليط من المشاعر يجعل من الأصعب عليهم أن يتعايشوا مع أوضاعهم لأنهم يتنقلون ما بين الغضب تجاه الأسرة والحلم بأن يعودوا إليها، ليعيشوا معها بحب وسلام، بفضل معجزة ما.

ويمكننا أن نساعد هؤلاء الأطفال بأن نناقش معهم العوامل التي جعلت من الصعب على أهلهم أن يعتنوا بهم كما يجب، كالفقر أو المرض أو الاضطهاد.

٣. تقديم المشورة

فكّر قبل تقديم المشورة

عندما يواجهنا أحد بمشكلة صعبة فإننا نشعر وكأن لا فائدة منا إذا لم نستطع تقديم المساعدة، وكثيراً ما نتسرع في تقديم المشورة دون تفكير كافٍ. قد يؤدي ذلك إلى أن الشخص الآخر يشعر بالغضب أو بأنه أسيء فهمه، أو أنه فاشل لأنه لا يحسن اتباع المشورة. نقدم المشورة أيضاً عندما نخضع للضغط أو نشعر بالتوتر، كمخرج سريع للتعامل مع المشكلة، في حين أنه قد يكون الأفضل اقتراح لقاء آخر للتفكير بالمشكلة بعمق. باستطاعتنا أن نقول: «إني أحتاج إلى بعض الوقت للتفكير في ما قلته لي»، أو «دعنا نلتقي ثانية ونعود إلى الحديث عن هذا الأمر لنرى أفضل ما يمكن فعله».

أحياناً، تكون حلول المشاكل عملية. وأحياناً تكون المشورة في محاولة فهم المشاعر أو الصعوبة والتعامل معها، عندما لا تكون هنالك حلول عملية.

تذكّر أن باستطاعتك مساعدة شخص ما بمجرد الاستماع إلى مشكلته: ليس عليك أن تعد بأنك ستحل المشكلة فوراً. كثيراً ما يحتاج الأمر إلى إشراك أطراف أخرى، كالأسرة أو المدرسة مثلاً، قبل أن تتمكن من البدء بالتفكير في حل مشكلة ما.

إيضاح الأمور

إن المستمع الجيد لا يقدم المشورة إلا بعد أن يتأكد من أنه فهم المشكلة. وبدلاً من **إخبار** الآخرين بما **عليهم هم** أن يفعلوا فإن المستمع الجيد يحاول أن يستنبط مع الآخرين الأشياء المختلفة التي **يمكنهم** أن يفعلوها، ومساعدتهم في اختيار الحلول العملية. حتى الأطفال الصغار يمكنهم أن يسهموا في هذا النوع من النقاش.

وضع الحل سوية

بدلاً من إخبار الشخص الآخر بما عليه أن يفعل علينا أن نستكشف أفكاره، ونقدم له اقتراحات، ثم نناقش كل البدائل الممكنة. مثلاً: «هل يمكن...؟»، أو «ما رأيك في...؟»، أو «ماذا يحصل إذا...؟»، أو «بأي طريقة يمكن...؟».

كُن محدداً وعملياً في مشورتك

بدلاً من أن تقول المعلمة للتلميذ: «يجب أن تأتي يومياً إلى المدرسة»، طلبت منه أن يمر صباح كل يوم بصفها ليقول لها أنه وصل. فبإعطائها نصيحة **محددة** تمكنت المعلمة من مساعدة الطفل على الحضور إلى المدرسة بشكل منتظم.

مثال: أحمد يتغيب عن المدرسة

أرادت المعلمة مساعدة أحمد، وهو صبي مهجّر في الحادية عشرة من عمره. كان أحمد يتغيب كثيراً عن المدرسة، مع أن عمله كان جيداً في الأيام التي كان يداوم فيها. وكانت المعلمة تعرف مسبقاً أن أحمد جاء من عائلة لا تراقب عمله ولا تشجعه على الدراسة. استدعت المعلمة أحمد وقالت له: «لماذا تتخلف دوماً عن المدرسة؟ أنت تعرف أن عليك أن تدرس. وإن لم تدرس فما الذي ستفعله عندما تكبر؟ إذا استمر سلوكك هذا فإنك قد تطرد من المدرسة».

هل كانت هذه طريقة جيدة لبدء المحادثة؟ هل يمكن أن نحدد أخطاءً في هذه البداية؟ هل عندنا اقتراحات لتحسينها؟

بدأت المحادثة **بالإنتقاد** و **النصح** و **التهديد.** قالت المعلمة أشياء لا بدّ أنها قيلت لأحمد من قبل، فشعر أحمد فوراً أنه في موقف دفاعي ورفض الرد. ومن المؤكد أنه لم يكن مستعداً للاستماع إلى النصح. على كل حال، إن المشورة لم تأخذ في حسابها حقيقة أن والدي أحمد لم يكونا يساعدانه على أخذ واجباته المدرسية بالجدية اللازمة.

ربما كانت الطريقة الأفضل لبدء المحادثة أن تُظهر المعلمة لأحمد أنها تعرف الصعوبات التي تواجه بقاءه في المدرسة، وأنها تريد أن تفهمه وأن تساعده. كان بإمكانها مثلاً أن تقول: «أعرف أنك تجد صعوبة في المجيء إلى المدرسة وأود أن أحاول مساعدتك. إني أرى أنك جيد في دروسك عندما تأتي إلى المدرسة».

بهذا تكون المعلمة قد أظهرت **تفهماً** وقالت شيئاً **إيجابياً** بدلاً من الإنتقاد. ومن المرجح أن يرغب أحمد باستمرار المحادثة إذا شعر بأنه **مقبول.**

كان باستطاعة المعلمة، في اتصالها الأول مع أحمد، أن تحاول اكتشاف المزيد عن حياته اليومية: هل له أصدقاء؟ وماذا يحب في المدرسة، إن كان يحب شيئاً فيها؟ وما هي المهمات التي يقوم بها في البيت؟ حين تظهر المعلمة أن لديها **اهتماماً** حقيقياً بحياة أحمد ومشاعره فإنها تقيم معه علاقة ثقة. لا شك في أن معرفة المزيد عن حياة أحمد تمكّن المعلم من تقديم مشورة أفضل. كان بإمكانها أن تحاول اكتشاف الأشياء التي يمكن تغييرها لمساعدة أحمد على المجيء إلى المدرسة.

وتكلمت المعلمة مع والد أحمد الذي قال إنه يريد لابنه أن يذهب إلى المدرسة ولكنه لا يملك الوقت الكافي للإشراف على واجباته المدرسية أو للتأكد من ذهابه إلى المدرسة.

لنفَكّر بأكبر عدد من الأفكار الممكنة عن الطرق التي يمكن أن نساعد بها مثل هذا الصبي للذهاب إلى المدرسة وتأدية واجباته المدرسية. ونتأكد من أن تكون الأفكار **محددة** و **جدية** و **واقعية.**

قد نخرج بمثل الأفكار التالية لمساعدة أحمد:

- العثور على طفل آخر يرافقه إلى المدرسة.
- العثور على طفل آخر يؤدي واجباته المدرسية بالاشتراك مع أحمد.
- إيجاد وسيلة لمكافأة أحمد على ذهابه إلى المدرسة وتأدية واجباته، كمثل امتداحه في الصف وإعطائه مسؤوليات إضافية والسماح له بالاشتراك في الأنشطة التي تنفذ خارج المدرسة.

ماذا حصل؟ صارت المعلمة ترى أحمد بانتظام، ثم وجدت صبياً آخر في الصف نفسه يعاني من مشكلات مشابهة فاقترحت أن يقوم الاثنان بتأدية واجباتهما معاً قبل العودة إلى البيت. وبدأ أحمد يذهب إلى المدرسة بانتظام.

٤. ختام المحادثة

من المهم أن نعرف كيف نختتم المحادثة. عندما يكون الطفل أو الطفلة قد تكلمت عن شيء يزعجها يصبح من واجبنا أن نحاول مواساتها وأن نتركها ومعها شيء إيجابي بناء على ما أخبرتنا به أو لاحظناه بأنفسنا.

اعتماد الإيجابية

من المهم إنهاء اللقاء ببعض التعليقات الإيجابية وعدم ترك الطفل يشعر بالإحباط. شَدِّدوا خلال الوقت الذي تقضونه معه، وخصوصاً في نهايته، على النواحي الإيجابية. ولا بد من أن نجد، في كل الأحوال تقريباً، شيئاً إيجابياً يساعد في رفع مستوى احترام الطفل لنفسه ويجعله يشعر بقيمته الذاتية. كما **عليك ألا نقول له أي شيء غير صحيح.**

أمثلة عن أقوال إيجابية:

- «أظهرت شجاعة كبيرة عندما اعتنيت بأخيك كل تلك الفترة».
- «من الواضح أنك تقدمين مساعدة كبيرة لأهلك وعائلتك».
- «أعرف أنك لا تشعرين بالقوة في هذه اللحظة، ولكنك أظهرت قوة كبيرة بالطريقة التي ساعدت بها عائلتك/ كونت بها صداقات هنا/ بدأت بها بالدراسة».
- «أظهرت شجاعة كبيرة عندما قطعت كل هذه المسافة إلى هنا».

- «آمل أن تكون قادراً على العودة إلى عمك/ إنهاء دراستك/ العثور على عائلتك».
- «تبدو لي ناجحاً جداً في تكوين الأصدقاء».

التخطيط للمستقبل

بعد استكشاف الوضع، يجب وضع خطة معاً للمستقبل، وربما كان للكبير وللطفل ما يفعلاه في إطارها.

توضيح ماذا سيحصل بعد اللقاء

كرر للطفل أو الطفلة ما الذي ستفعله:

- «سأحاول العثور لك على عائلة تعيشين معها».
- «سنبدأ البحث عن أهلك رغم أن هذا قد يستغرق وقتاً طويلاً ولسنا متأكدين من العثور عليهم» (أعطِ تفصيلات عن مراحل هذه العملية).
- «سأطلب من نعيم مساعدتك في واجباتك المدرسية».
- «سأتحدث مع عمتك لنرى إن كنا نستطيع حل هذه المشكلة معاً».

قل للطفل أو الطفلة إن كنتما ستلتقيان ثانية ومتى سيتم ذلك:

- «سآتي لرؤيتك ثانية في الأسبوع القادم/ في الشهر القادم/ في أيام الحصاد.. إلخ، وسوف نتحدث ثانية»، أو
- «لن نلتقي ثانية ولكني آمل أن يساعدك حديثنا».

إيضاحات

عند الضرورة علينا أن نشرح تفاصيل الخطة، مثلاً:

- عن برنامج تقصي آثار العائلة.
- عن كيفية الحصول على علاج لمشكلة صحية.
- عن الانتساب إلى المدرسة أو إلى دورة تدريب مهنية.

في النهاية: إيحاءات اللحظة الأخيرة

من الشائع أن يقول الأطفال والكبار في اللحظة الأخيرة من المحادثة شيئاً مهماً جداً بالنسبة لهم ولكنه يصعب عليهم التكلم عنه. إنهم يريدوننا فعلاً أن نعرف هذا الشيء، ولكنهم في الوقت نفسه، يريدون الإيحاء بأنه ليس أمراً مهماً، لعلنا لا نفهم همومهم. لذلك، فإن إنهاء المحادثة يحتاج إلى وقت كاف. بعد مناقشة خطط المستقبل انتظر قليلاً لترى إن كان لدى الطفل شيء آخر يريد أن يقوله. ثم قل: «ربما كان لديك شيء آخر تريد أن تقوله»، وانتظر ثانية. وأخيراً، يمكنك أن تسأل: «هل هناك شيء آخر تريد أن تسألني عنه؟»، أو «هل هناك شيء آخر يقلقك؟».

بعد ذهاب الطفل فكر باجتماعك معه وبما قيل. كيف تشعر؟ هل يساعدك على ترتيب أفكارك أن تتحدث إلى زميل؟

٥. خلاصة

إن تقديم المواساة يشمل المواساة بالملامسة الجسدية وتقبل المشاعر.

علينا أن نتقبل بأن أفكار الانتقام والغضب هي من الأمور الشائعة، وهي تنبع من المعاناة والشعور بالإهانة والذنب، وعلينا أن نشجع التعبير عن هذه المشاعر بشكل بنّاء.

قد تكون الطمأنة غير مفيدة إنْ لم تكن واقعية، لأنها تتدخل في محاولات الطفل أن يتعايش مع الوضع.

وعند تقديم المشورة علينا أن:

- **نأخذ الوقت الكافي لتفهم المشكلة.**
- **نقوم بمعالجة الحلول الممكنة سوية.**
- **نتأكد من أن النصيحة محددة وعملية وواقعية.**

في ختام اللقاء علينا أن:

- **نكون إيجابياً.**
- **نقدم تفسيرات واضحة بشأن خطط المستقبل.**
- **نكون منفتحين وجاهزين لتلقّي ما يمكن أن يُفضي به الطفل إلينا في نهاية المحادثة.**

٦. تمارين خاصة بالقسم ٦

(١) تقديم المواساة

نقاش في مجموعة صغيرة: ما هي الطرق المختلفة التي نعرفها لتقديم المواساة للأطفال من كل الأعمار؟ كيف تختلف هذه الطرق باختلاف عمر الطفل؟

(٢) مواساة غادة

تمثيل أدوار: جاءت غادة لتوها إلى مخيم للاجئين بعد تجربة حرب مخيفة جداً.

عمل في مجموعات من ٤ ـ ٥ أشخاص. يلعب أحد الأشخاص دور **الطفلة** غادة، التي تحمل بطاقة كتب عليها:

لقد خطفوك أنت وأمك وقضيتِ وقتاً في الأسر حيث فصلوك عن أمك ورأيت مشاهد وحوادث قتل مرعبة. ونجحت في الهرب مع أناس آخرين، ولكنك الآن حزينة جداً لأنك لا تعرفين مكان أمك ولا إن كانت على قيد الحياة.

يلعب شخص آخر دور **عاملة اجتماعية** تحاول **التعرف** على غادة وفهمها **ومواساتها.** وينظر **المراقبون** في الطرق التي تتبعها العاملة الاجتماعية لتحقيق ذلك.

(٣) متى وكيف نقدم المشورة

تمثيل أدوار: عمل في مجموعات من ٤ ـ ٥ أشخاص، حسب عدد المشاركين. يلعب أحدهم دور **المتحدث** وهو يحمل بطاقة كتب عليها:

تحدث عن الصعوبة التي واجهتها في عملك مع طفل أو عائلة عندما لم تكن واثقاً مما عليك أن تعمله، أو عن مشكلة أخرى واجهتك في حياتك.

أما **المستمع**، فتكون لديه بطاقة كتب عليها:

حاول تشجيع المتحدث على وصف المشكلة، فَكِّر بحلول مختلفة، بحسناتها وسيئاتها، وقررا سوية الحلول التي ستجربها.

على **المراقبين** أن يلاحظوا إذا كان المستمع يشجع فعلاً المتحدث، ويساعده على وصف المشكلة. ويفكر معه بحلول مختلفة ويقررا معاً الحل الذي سيجربانه.

(٤) شرح أوضاع صعبة للأطفال

نقاش في المجموعة بكاملها: ناقشوا كيف يمكن أن تشرحوا للأطفال أسباب نزاع أو شدة أو كارثة يواجهونها. يمكن تمثيل أدوار حول كيفية القيام بذلك.

(٥) التعامل مع الغضب

تمثيل أدوار: اختاروا حالة أو أكثر من الحالات الواردة في الفقرة ٢ (الغضب والانتقام) أو طفلاً معروفاً للمشاركين، ثم مثلوا محادثة مع الطفل يحاول **شخص كبير** من خلالها مساعدة الطفل على التعامل مع غضبه.

على **المراقبين** أن يلاحظوا إذا كان المساعد يتقبل غضب الطفل ويقدم اقتراحات بناءة حول كيفية التعامل مع هذا الغضب.

٧ التحدث عن الموت

كثير من الأمثلة الواردة في هذا الدليل تتعلق بأطفال انفصلوا عن أقاربهم أو فقدوهم بالموت، غالباً عن طريق العنف. تكثر هذه الأحداث في أيام الحروب أو الكوارث، وهي من الأمور الأكثر إزعاجاً للأطفال.

١. كيف نفهم شعور الطفل أو تفكيره

تصدر عن الأطفال ردات فعل قوية تجاه الموت، ولكنهم كثيراً ما يحتفظون بمشاعرهم لأنفسهم، وقد لا يعرف الكبار مدى تأثرهم.

أطفال ما قبل المدرسة

حتى الأطفال الصغار الهادئون يشعرون بعواطف معقدة جداً كرد فعل على الموت. إذا استطعنا أن نتصور شعور الطفل، فإن ذلك سيمكننا من تقديم العون والمواساة له.

يجد الأطفال في سن ما قبل الدراسة صعوبة في فهم فكرة الموت وفكرة اختفاء إنسان ما إلى الأبد. وقد يخاف هؤلاء الأطفال أن يُهجروا وقد يظنون بأن سلوكهم هو الذي تسبب باختفاء الإنسان المعني.

يخاف الأطفال من اختفاء كل الأشخاص الذين يعرفونهم، وقد يجعلهم هذا يتشبثون بالكبار طلباً للأمان. وهم يعبرون أحياناً عن مشاعرهم هذه بالانفعال والضرب، أو بالانطواء على الذات والصمت. وقد تظهر عندهم صعوبات في النطق.

مثلان: رامي وسهير يتعاملان مع فقدان الأعزاء

- كان رامي قد قارب الثالثة من عمره عندما توفيت أمه. وجد صعوبة بالغة في استيعاب أن أمه لن تعود أبداً، وراح يركض إلى أي إمرأة يراها ليسألها: «هل أنتِ أمي؟». وبدأت تظهر منه تفجرات عدوانية يضرب خلالها مَن يتواجد بقربه، وبقي بضعة أسابيع لا يتكلم ولا يريد اللعب. رفض رامي مغادرة البيت أو الانفصال عن شخصين يعرفهما أكثر من غيرهما. ثم بدا أنه فهم تدريجياً أن أمه لن تعود، وعاد ببطء إلى اللعب مجدداً.
- تأثرت سهير كثيراً، وهي في الثالثة من عمرها، من موت شقيقتها الصغرى، وبدت خائفة من أن «تُرسَل» هي الأخرى بعيداً كأختها. فتوقفت عن اللعب ولم تعد تتكلم إلا نادراً، وإن تكلمت فهي تفعل ذلك بصوت طفولي. كانت تنفجر أحياناً في نوبات من اللعب المثير والصاخب، الذي كان يزعج كثيراً من حولها.

تدريجياً، تقبل هذان الطفلان الوضع عندما تم تفسير حقيقة الموت لهما، وقدم لهما الذين يعتنون بهما المواساة، وتقبلوا سلوكهما الصعب، وطمأنوهما إلى أن الأقارب الآخرين سيبقون معهما.

الأطفال الأكبر سناً

يملك الأطفال الأكبر سناً فهماً أفضل للموت، ومع ذلك فإن الكثير من ردات فعلهم تشبه ردات فعل الأطفال الأصغر سناً. مثلاً:

- يصبحون إنطوائيين وتفتر همتهم ويرفضون عن التحدث عن مشاعرهم.
- تشيع بينهم تفجرات الغضب.
- قد يشعرون بأنهم مختلفين عن الآخرين.
- قد تظهر عليهم أعراض جسدية مثل الشعور بآلام مختلفة أو تسارع خفقات القلب أو الشكوى من الكوابيس.

يمكن أن يفكر المراهقون بأنهم قد يموتون هم أنفسهم. وقد يلومون أنفسهم لأنهم لم يستطيعوا دفع الموت عن إنسان عزيز عليهم، بالرغم من أنه لم يكن هناك في الواقع ما يمكنهم أن يفعلوه لمنع حصول ما حصل.

مثال: موت والد سعيد

كان سعيد في العاشرة من عمره عندما توفي أبوه، رفض يومها الخروج من المنزل أو الذهاب إلى المدرسة، وأراد أن يبقى مع أمه طول الوقت. لكنه كان يمر بتفجرات عدوانية ضدها، وقال بأنه يشعر بنفسه مختلفاً عن بقية الصبية ولا يريد الاختلاط بهم. كان يغضب عندما يحاول أحدهم التحدث إليه عن أبيه، ويشعر بعقدة الذنب لأنه لم يستطع إنقاذه. بعد مرور أشهر عديدة، أصبح سعيد أكثر استقراراً على الرغم من أنه بقي لا يحب الابتعاد عن أمه.

قد يعجز الأطفال من كل الأعمار عن التعامل مع الموت أو مع الانفصال عن الأعزاء، وقد تنمو عندهم صورة خيالية عن الشخص المفقود. كثيراً ما يعتقد الصبيان والبنات الذين فقدوا أحد الوالدين وهم في عمر صغير جداً أنه لو كان الشخص حياً، أو لو كان بإمكانهم الاتصال مع الأب أو الأم التي انفصلوا عنها، لكانت حياتهم في أفضل حال.

٢. كيف يمكنك أن تساعد؟

إن العادات والطقوس المتعلقة بالموت متنوعة جداً، وتحدد المعتقدات الدينية والتقليدية السائدة كيف نفسِّر الموت للأطفال.

يمكن أن تكون مراسم الدفن والحداد مخيفة، ولكنها من جهة ثانية قد تكون مفيدة للأطفال:

- فهي تسهل عليهم فهم حقيقة الموت.
- يشعرون بدعم الآخرين لهم إذا استطاعوا المشاركة في الطقوس والمراسم الجماعية.
- يساعد وجود العائلة والأصدقاء على طمأنة الأطفال إلى أنهم لن لن يتركوا وحدهم.
- المراسم المخصصة للأطفال لحمايتهم من أي تأثيرات سيئة قد يخلفها الموت تساعدهم على الشعور بالأمان.

إن الحالات التي لا تجري فيها المراسم المعتادة للدفن والحداد تجعل من الأصعب على العائلة تقبل الموت. وهذا ما قد يحصل إذا استحال العثور على الجثة أو إذا كانت العائلة لا تستطيع تحمل تكاليف المراسم أو لا تستطيع الوصول إلى أرضها التي تجري فيها عادة مراسم الدفن.

يمكن مساعدة الأطفال إذا:

- شاركوا في مراسم الحداد، حيث تسمح العادات بذلك.
- كانت لديهم فرص للتعبير عن مشاعرهم من خلال الحديث مثلاً أو كتابة القصص والأشعار أو عن طريق الرسم.
- تم قبول مشاعرهم على أساس أنها عادية، وجرت مواساتهم.
- تم تشجيع الطفل على متابعة روتين حياته اليومية العادية، كاللعب والدراسة والعمل.
- كانت لهم فرص لتذكر الميت من خلال التحدث عنه ومن خلال المراسم والطقوس.

حاولوا أن تردوا بأمانة على أسئلة الطفل عن الموت، ولكن من دون التطرق إلى كل التفاصيل إذا كان الشخص قد مات موتاً عنيفاً.

إن المراسم المتعلقة بذكرى الوفاة (كالأسبوع والأربعين والذكرى السنوية مثلاً) تساعد الطفل على تقبل فقدان العزيز عليه. وحتى لو لم تتوفر معلومات كافية عن مكان أو زمان الوفاة، فإن إحياء ذكرى الوفاة سنوياً قد يشكل تذكاراً مواسياً ومعزياً، ويسهم في إضفاء الشعور بالإستمرارية على حياة الطفل.

٣. الأطفال الذين شهدوا موتاً عنيفاً

إن فظاعة الموت العنيف أمر لا يُنسى بسهولة، وقد يخلف وراءه الكوابيس والذكريات المخيفة. ويصعب بشكل خاص تجاوز مشاهدة شخص قريب يموت موتاً عنيفاً. لا تسنح الفرص لأطفال كثيرين بالتحدث إلى أي كان عما رأوه. يجب ألا يُجبروا على الكلام. ولكن، إذا رغبوا في ذلك، فيجب أن يكون هنالك شخص لديه ما يكفي من الوقت والهدوء للتعامل مع عواطف الطفل أثناء المحادثة وبعدها.

قد يفيد تشجيع الطفل بلطف على استرجاع الأحداث التي لا يستطيع إبعادها عن ذهنه، مع ما تستثيره من مشاعر. وقد تشمل هذه المشاعر الرعب والشعور بالذنب لأن الطفل لم يستطع إنقاذ أقاربه، أو الغضب مما حدث، أو الحزن.

يجب ألا يقوم بهذه المهمة إلا شخص يعرف الطفل جيداً ويشعر بالثقة في أنه يستطيع استكشاف هذه المشاعر المؤلمة. من الأفضل أن تقتصر هذه الأحاديث على شخص واحد موثوق، ويجب ألاّ يوضع أي طفل في حال تضطره إلى رواية قصته لأشخاص مختلفين.

يجب الحرص على عدم بحث الأحداث التي تسبب الضيق عند الطفل إلا إذا توفر له الدعم الملائم بعدها. ويجب دوماً أن يكون هناك شخص كبير وموثوق، جاهز لمواساة الطفل والتحادث معه حول ما قيل. قد يساعد الطفل أن يتكلم عن ذكرياته عن أيام سعيدة مرت به، وأن يعرف أن أطفالاً كثيرين تتولد عندهم مشاعر وذكريات مشابهة بعد مرورهم بتجارب مشابهة.

تذكر الماضي

يعتقد بعض الناس أنه من الأفضل للأطفال ألا يتحدثوا عن الماضي، وأنه يجب تشجيعهم على نسيانه، لأن الذكريات الحزينة تعطل مسار العودة إلى الوضع الطبيعي. ويعتقدون أيضاً أنه عندما يكون الطفل منزعجاً ينزعج الآخرون، وهذا يعرقل تعاملهم هم أيضاً مع الوضع. فما هو رأيك؟

يبدو أن الجواب هو أن الأمر يعتمد كثيراً على الطفل نفسه. فبعض الأطفال لا يهتمون بذكرياتهم على الرغم من معاناة الماضي، يتذكرون ما حدث ولكنهم لا يشعرون بأن الماضي يثقل كاهلهم.

أطفال آخرون تزعجهم الذكريات المؤلمة، ولكنهم لا يشعرون أنهم مستعدون للتعبير عن مشاعرهم، ربما لأنهم ما زالوا يتعاملون مع صعوبات كبيرة في حياتهم اليومية. أطفال آخرون أيضاً يرحبون بوجود من يمكنهم التحدث إليه. فإذا كنا مستعدين للاستماع، فإننا سنؤمن فرصاً للأطفال الذين يريدون أن يتكلموا.

٤. التعامل مع الانفصال (عن الأهل)

يشعر الطفل بالأسى المختلط بالقلق عندما ينفصل عن أهله لأنه لا يعرف إن كان أهله أحياء أم لا، ولا إن كان سيلتقي بهم ثانية. ويساوره القلق أيضاً بخصوص مَن سيعتني به وكيف سيعيش.

تصوّر شعور الطفل

ما هو تصورك لشعور طفل فُصل عن أهله؟

عند التفكير بالأمر قد نخرج ببعض ما يلي:

- وحيد، خائف.
- قلق من أنه لن يجد أحداً ليعتني به، وخائف مما يخبىء له المستقبل.
- يفكر دوماً بعائلته المفقودة وبالمعاناة التي أدت إلى فصله عنها.

يحتاج مثل هذا الطفل إلى توفير العناية المادية، وإلى مواساة شخص كبير. كما سيساعده أن يعرف بأسرع ما يمكن الترتيبات التي ستتخذ للعناية به.

إن حالات الانفصال الأكثر إيلاماً هي تلك الناتجة عن «اختفاء» الأهل، أي عندما يُخطفون أو يقتلون، ولا توجد طريقة لمعرفة ما إذا كانوا أحياء أم لا.

إن حالة عدم الاستقرار الناتجة عن عدم معرفة إذا كان الأهل أحياء أم أمواتاً مؤلمة جداً للطفل، ومع ذلك فمن الأفضل عدم استثارة آمال كاذبة عنده، كوعده بالعثور على أهله عندما لا يكون ذلك مؤكداً.

ويمكنك تشجيع الطفل على تذكر عائلته بالتحدث عنها، وعلى تذكر وتثمين الأمور الطيبة في الحياة الماضية.

وكثيراً ما لا يجد الأطفال الذين يعيشون في دور الأطفال أو الأيتام من يتكلم معهم عن أهلهم أو حياتهم السابقة. ومن المهم جداً تشجيع الأهل بالتبني أو التكفل أو العاملات والعاملين مع الأطفال على التحدث إليهم عن هذه الأمور بحيث لا ينسوا ماضيهم وقيمته.

٥. خلاصة

يتولد عند الأطفال عادة خليط من ردات الفعل العاطفية بعد موت شخص عزيز عليهم. ومما يساعد الطفل هو أن يكون قادراً على:

- **التعبير عن هذه المشاعر أمام إنسان يفهمها ويتقبلها.**
- **التحدث عن الشخص الذي مات.**

يؤثر الانفصال عن الأهل على الأطفال فيولد عندهم المشاعر نفسها، ولكن التكيف مع أوضاعهم يصبح أكثر صعوبة إذا كانوا لا يعرفون إذا كان أهلهم أحياء أم لا. ويبقى التغلب على مشاهدة الموت العنيف من أصعب الأمور، لأن مشاعر الصدمة التي تنتج عن ذلك تكون ساحقة.

إن وجود شخص كبير محب يساعد الطفل على الشعور بالأمان في كل هذه الحالات.

٦. تمارين خاصة بالقسم ٧

(١) تفسير الموت

آ ـ نقاش مع المجموعة الكاملة كيف نفسر الموت عادة للأطفال في ظروف السِلْم؟ وكيف يتغير التفسير هذا بحسب عمر الشخص الميت وعمر الطفل؟

(٢) عائلة رانية الجديدة

تمثيل أدوار في مجموعات مؤلفة من ٣ ـ ٤ أشخاص: يلعب أحدهم دور **الطفلة**، وتأخذ بطاقة كتب عليها:

أنت رانية، في الثامنة من العمر وخجولة جداً. وصلت منذ قليل عند أسرة جديدة وتشعرين بالخوف من التحدث إلى أبويك الجديدين. إنكِ ما زلت تفكرين كثيراً بوالديك الأصليين اللذين توفيا مؤخراً.

يلعب شخص آخر دور **الأم بالتبني** أو بالتكفل وتأخذ البطاقة التالية:

رانية طفلة مقتلعة من موطنها، في الثامنة من عمرها، استقبلتها عائلتك لتوها كطفلة للتبني أو التكفل، لأن والديها ماتا مرضاً، أحدهما بعد الآخر، بفارق أسابيع قليلة. رانية وديعة جداً وخجولة جداً. ساعديها على الشعور بالاسترخاء وتحدثي إليها عن الأشياء التي ستفعلها في بيتها الجديد وعن أخيها وأختها الجديدين.

يلاحظ **المراقبون** تواصل «الأم» غير الكلامي، ومحاولتها جعل رانية تشعر بأنها في بيتها فعلاً. يحتاج من يلعب دور رانية ودور «الأم» إلى بعض الوقت لتحضير درويهما.

(٣) التعايش ضمن عائلة بالتكفل أو التبني

تمثيل أدوار: يعيش أمين، البالغ العاشرة من عمره، ضمن عائلة بالتبني أو التكفل، ومع ثلاثة أطفال أصغر منه سناً وواحد أكبر. يلبس ثياباً رثة ولكنه يحصل على تغذية معقول. وتريد **العاملة الاجتماعية** أن ترى إذا كان يلقى عناية ملائمة.

يأخذ مَن يقوم بدور أمين البطاقة التالية:

إنك تعيش مع هذه العائلة منذ أربعة أشهر عندما انفصلت عن أهلك بسبب الحرب، وما زلت تفكر كثيراً بعائلتك وتتساءل إنْ كانوا على قيد الحياة أم لا. وعليك أن تعمل كثيراً في الحقول ولكنك تتمكن عادة من الذهاب إلى المدرسة أيضاً. إنك لا تشعر بأنك شديد القرب من أي فرد من أفراد العائلة، ولكنك تحب الأب أكثر من غيره. تلعب مع الأطفال الآخرين، ولكن صديقك الحقيقي هو طفل من قريتك يذهب الآن إلى نفس مدرستك. تُضرب أحياناً عقاباً على شيءٍ ما، ولكن ليس أكثر مما يحصل للأطفال الآخرين في البيت، وتحصل على كمية طعام مشابهة لما يحصلون عليه، علماً بأن ثيابهم أفضل من ثيابك.

يلاحظ **المراقبون** كيف تقيم العاملة الاجتماعية التواصل مع أمين، وإذا كانت قادرة على أخذ فكرة عن طبيعة حياته، وإن كانت تُظهر أيضاً تقبّلاً لمشاعره.

(٤) ما هي ايجابيات وسلبيات أن يتحدث الأطفال عن الماضي؟

نقاش ضمن المجموعة بكاملها: ثلاثة متطوعين يدافعون عن ايجابيات التحدث عن الماضي، وثلاثة آخرون يدافعون عن سلبيات ذلك. يُعطى كل شخص مدة خمس دقائق لعرض وجهة نظره حتى يستكمل الستة الكلام (يتكلم أفراد المجموعتين بالتناوب). قد تتضمن الأفكار المطروحة ما يلي:

ايجابيات:	سلبيات:
• مشاعر الطفل تتحلحل. • يشعر الطفل بأن هنالك من يفهمه ويبدأ يثق بالكبار. • يستطيع الطفل أن يبدأ بالتعايش مع ماضيه. • الشخص الذي يساعد الطفل يفهمه فهماً أفضل، وهذا يمكّنه من تقديم المساعدة والمواساة له. • تُمكّن الشخص الذي يساعد الطفل من أن يوضح له أن ردات فعله العاطفية طبيعية جداً. • تساعد الطفل على تجاوز الحزن وعلى البدء بالتفكير في المستقبل. • تُمكّن الطفل من أن يتذكر الأشياء الجيدة في الماضي وأن يتحدث عنها.	• قد يكون الطفل غير جاهز لمواجهة مشاعره المؤلمة. • ما زال الطفل يعيش وضعاً ضاغطاً والوقت لا يزال غير مناسب للتعامل مع هذه الصعوبات العاطفية. • إنه يزداد انزعاجاً بعد أن يعبر عن مشاعره. • لا يعرف الشخص الذي يساعد الطفل كيف يتصرف وقد يشعر بالغضب أو العجز. • الشخص الذي يساعد الطفل قد ينزعج هو أيضاً، فيبتعد عن الطفل لحماية نفسه. • إن التحدث عن التجربة نفسها مرة بعد مرة لا يساعد الطفل.

التحادث مع الأطفال المعوقين ٨

إذا كنت معوقاً، فإن إسهامك سيكون له أهمية خاصة في تدريب الآخرين على العمل مع الأطفال المعوقين.

١. مشكلة مَنْ؟

إن مواقف الناس من الإعاقة تؤثر دوماً على كيفية تعاطيهم مع المعوقين. كيف تتعامل مع المعوقين الذين قابلتهم؟ خُذ خمس دقائق لكتابة مشاعرك نحوهم.

ما هي برأيك المواقف تجاه المعوقين التي يمكنها أن تتدخل في التواصل معهم؟

يمكن أن تشمل هذه المواقف:

- الشعور بالخوف أو الاشمئزاز الذي يؤدي إلى الابتعاد عن المعوق.
- الشعور بالعجز عن المساعدة والرد على ذلك بالإشفاق المبالغ فيه أو التوتر.
- التقليل من قيمة الصعوبات التي يواجهها المعوق لأننا نشعر بالانزعاج.
- عدم احترام قدرة المعوق على التعامل مع الحياة وتحمل المسؤولية.
- الشعور بالحرج أو الانزعاج تجاه المعوق يجعل البعض يتصرف بشكل غير ملائم، فقد يضحكون أو يتجاهلون المعوق، أو يعاملونه على أنه شخص عاجز عن فعل أي شيء، ويسألون الآخرين عنه بدلاً من التحدث إليه مباشرة، ويرتبون أشياء من أجله من دون أخذ رأيه.

يتقبل الناس إعاقات معينة، كشلل الأطفال أو فقدان أحد الأطراف، بسهولة أكبر. أما تشوهات الوجه الناجمة عن الشفة الأرنبية أو الحروق أو الأمراض الجلدية أو الحوادث أو الجروح فيبدو أنها تؤدي عادة إلى ردود فعل أكثر سلبية.

على الرغم من أن الصرع مرض شائع جداً فإن بإمكانه أن يسبب ردود فعل سلبية للغاية تؤدي في مجتمعات كثيرة إلى الخوف والإبعاد والنبذ. وكذلك فإن المعتقدات التي تُرجع الإعاقات إلى الأرواح والسحر أو إلى خطايا الأهل تؤدي إلى العزل. ويشكل موقف مجتمع الطفل من إعاقته عاملاً أساسياً في كيفية تعامله مع وضعه.

نستطيع مساعدة الطفل المعوق إذا تذكرت أن لديه احتياجات مماثلة لاحتياجات الأطفال الآخرين: كالمحبة والأصدقاء واللعب والمسؤولية والعمل والإحساس بالقيمة.

إن الشلل أو ضعف البصر ليس إلا عاملاً واحداً في حياة الطفل أو الطفلة، وكثيراً ما لا تعطيه الطفلة أو الطفل الأهمية التي قد ينسبها إليه الآخرون.

لا تفترض أن مشاعر الطفل المعوق تماثل المشاعر التي يمكن أن تنتابك لو أنك واجهت فقدان ذراع أو ضعفاً مفاجئاً في الرؤية.

لا تفترض أن الطفل المعوق يشعر بالأسى على نفسه أو يطلب الشفقة. ومن المرجح أن يكون الطفل الذي كبر مع إعاقته قد تكيف معها. وقد يكون الأمر الأصعب عليه هو التعامل مع ردود فعل الناس الآخرين!

٢ـ ماذا عليّ أن أقول؟

تذكّروا أن للأطفال المعوقين نفس احتياجات الأطفال الآخرين:

- أظهروا للطفل المعوق أنكم **تتقبلونه كشخص.**
- يجب أن نقبل، بدون إظهار شفقة، بأن الطفل قد يواجه بعض المشاكل العملية أو الاجتماعية المتعلقة بإعاقته والتي يتوجب التعامل معها.
- أظهر أنك حاضر للمساعدة إذا لزم الأمر.

إن كل الأطفال يحتاجون إلى:

- المحبة والتقدير.
- الفرص للتعبير عن أنفسهم.
- مَن يستمع إليهم ويتقبلهم.

ليس من الضروري أن يختلف نهج التحدث مع طفل معوق عن نهج التحدث مع أي طفل آخر: يجب أن نتعرف إليه، ونبني الثقة، ونظهر أننا نهتم بحياته (أنظر القسم٣).

يجب أن نساعد الأطفال المعوقين الذين يعانون من مشكلات عاطفية أو سلوكية بنفس الطريقة التي نساعد بها الأطفال الآخرين.

عقبات أمام التواصل

ما هي الصعوبات التي تظن أن الطفل المعوق يواجهها أمام التواصل؟

من المحتمل أن يكون الأطفال المعوقون الذين عانوا من التمييز أو النبذ أو الإهانة قد وضعوا عقبات أمام التواصل مع الآخرين، لأنهم يشعرون بالغضب والإحباط وفقدان الثقة. قد يجدون صعوبة في الوثوق بالآخرين لأنهم يعامَلون دوماً بشكل مختلف.

يجب بذل جهود خاصة في التواصل مع الذين يعانون من مشكلات في السمع، للتأكد من أنهم يفهمونك ومن أنك تفهم ما يريدون إيصاله إليك.

يجب أن ينبع النقاش حول إعاقة الطفل بشكل طبيعي من خلال المحادثة. نبدأ بأمور عملية، مثلاً: عندما نتحدث عن النشاطات مع أصدقائه يمكن أن نسأله ماذا يفعل عندما يلعبون الكرة معاً، أو إن كانت لديه مشكلة في النظر، ونسأله إذا كان يستطيع رؤية اللوح في المدرسة. وعندما نتحدث عن الخوف نسأله كيف يتدبر هربه في حال حصول هجوم مثلاً... إلخ.

٣. تكوين صورة إيجابية عن الذات

كيف نوحي للطفل أو الطفلة بأنها تتمتع بالتقدير كالأطفال الآخرين تماماً؟

معرفة أطفال معوقين آخرين	تثمين الطفل	تجنب التمييز
باستطاعتنا أن: • **نُحدث الطفل عن إنجازات أطفال أو كبار معوقين، وكيف يعيشون.** • **نُحدث الطفل عن جمعيات المعوقين، وكيف ينظمون العمل والخدمات والأنشطة لأنفسهم بأنفسهم.** • **نُحاول مساعدة الطفل على التواصل مع أطفال وكبار معوقين لتبادل الأفكار والخبرات.** **وقد يكون من المفيد جداً للطفل أن يجتمع مع أشخاص أكبر منه من أصحاب الإعاقة نفسها.** **ويجب أن يكون هذا الشخص حساساً تجاه مخاوف الطفل وصعوباته، وقادراً على إظهار أن إعاقته لم تمنعه من أن يعيش حياته كاملة.**	**كما هي الحال مع الأطفال العاديين، علينا أن:** • **نُقيم علاقة دافئة مع الطفل.** • **تكون توقعاتنا ملائمة: لا نقلل من تقديرنا لقدرات الطفل، ونتأكد من أن عليه أن يواجه تحديات وأن يتجاوزها فهذا سيزيد من تقديره لنفسه.** • **نعترف بالجوانب الإيجابية عند الطفل وبإنجازاته.** • **نكلِّف الطفل بمسؤوليات معينة.**	**علينا أن نعي ردود أفعالنا:** • **إذا كانت عندنا مشاعر سلبية تجاه الأطفال المعوقين فإننا سننقل ذلك إليهم. من السهل جداً أن نعبِّر عن المواقف السلبية من خلال سلوكنا أو ما نقوله.** **إذا كنا نعمل مع مجموعات للأطفال فعلينا ألا نسمح بظهور أي تمييز:** • **نتأكد من عدم استبعاد الأطفال المعوقين.** • **نحاول إشراك أشخاص معوقين في ورشات العمل.**

٤. إصابات الحرب

إن التكيف مع فقدان ذراع أو ساق، أو مع أي إصابة أخرى، يحتاج إلى وقت. إن ردود الفعل على هذا الأمر مماثلة لردو الفعل التي تتبع موت شخص عزيز:

- الصدمة الأولى، وصعوبة تصديق أن الإصابة حصلت فعلاً.
- القلق والخوف من حصول هجوم أو انفجار آخر.
- ثم يأتي الأسى والحزن.
- ربما الغضب على مَن كان سبب الإصابة، لكن كثيراً ما يستهدف الغضب أيضاً الناس المحيطين الذين يسعون إلى المساعدة.
- مشاعر الحرج أو الخجل، وعدم الرغبة في مغادرة المنزل أو في مقابلة الآخرين.

وقد يأتي في حينه قبول تدريجي بالواقع الجديد وتكيف معه.

التعوّد على التغيير الذي حصل في الجسم

تبقى ذكرى الذراع أو الساق المفقودة حاضرة بقوة في دماغ صاحبها، إلى درجة أن ينشأ لديه إحساس مادي بوجودها، وهذا ما يسمى بـ «الطَرَف الشبح». يمكن أن يستيقظ الإنسان في الصباح فيشعر بكل أحاسيس أصابع اليد أو القدم التي لم تعد موجودة. قد تشمل هذه الأحاسيس الشعور بألم مزعج أو بالخدر أو بما يشبه وخز الإبر (التنميل). تخف هذه الأحاسيس عادة بمرور الزمن، مع أنها قد تستمر لسنوات في بعض الحالات. يجدر بنا أن نسأل الأطفال إن كانوا يشعرون بهذه الأحاسيس، وأن نشرح لهم أنها أمر طبيعي بعد فقدان أحد الأطراف.

٥. طرق المساعدة

المساعدة العملية

هل هناك أشياء عملية يمكن أن نقترحها لمساعدة طفل معين؟ قد يكون لدى مؤسسات الإنعاش الاجتماعي أو الخدمات الصحية أو التعليمية أو الجمعيات الأهلية في منطقتك مواد مكتوبة أو مشورة عملية يمكنك الاعتماد عليها.

المخاوف من الخطر	الدعم العاطفي
يواجه المعاقون مخاطر أكبر من غيرهم عندما يكون عليهم أن يهربوا من خطر ما، إذا كانت إعاقتهم تجعلهم أقل قدرة على الحركة. فالطفل المصاب بشلل الأطفال أو الذي يملك ساقاً واحدة سيشعر بالقلق والخوف لأنه لن يستطيع الهرب خلال أي هجوم أو خطر داهم. ناقش خطة يمكن اللجوء إليها للهرب في حال الطوارئ.	**عندما يثق الطفل بك فإنه قد يرغب في أن نناقش معك صعوبات أخرى تواجهه، ومنها:** • **مواقف الناس الآخرين غير الملائمة تجاه الطفل، كالنبذ والسخرية والتجنب.** • **هموم خاصة بالتعليم والتأهيل والحصول على عمل.** **عندما تحدث الأزمات الاجتماعية تقل الموارد المتوفرة للمعوقين، ويقلق المعوقون في سن المراهقة حول قدرتهم على ترتيب أمور عيشهم في المستقبل. قد تكون عندهم هموم حول سبب الإعاقة وفرص الزواج وإنجاب وتربية الأطفال.**

٦. خلاصة

إن للأطفال المعوقين نفس احتياجات الأطفال الآخرين. إنهم يحتاجون إلى الحب وإلى فرص للتعبير عن أنفسهم، وأن يتفهمهم الآخرون ويقبلوهم، وإلى التعليم وتحمل المسؤولية.

تؤثر المواقف السلبية أو الخاطئة على كيفية معاملتنا للمعوقين وتسبب الكثير من المعاناة غير الضرورية.

نستطيع أن نساعد المعوقين من خلال:

- **منع التمييز ضدهم.**
- **التأكد من أنهم غير معزولين أو مهملين.**
- **تعزيز تقديرهم لنفسهم وتثمين قدراتهم المختلفة.**
- **توفير الفرص لهم للتعبير عن أنفسهم.**

٧. تمارين خاصة بالقسم ٨

(٧) ردود الفعل على الإعاقة

آ ـ **عمل فردي:** اكتب بعض الكلمات أو الجمل التي تصف موقفك من المعوقين. فكر بالمواقف التي لا تساعد على إقامة التواصل معهم. (ليس من الضروري مناقشة ذلك في المجموعة).

ب ـ **«عصف أفكار» ومناقشة:** ما هي الكلمات المستخدمة لوصف المعوق في مجتمعك، مثلاً ماذا يُسمى الشخص المصاب بالصرع أو الذي يعاني من صعوبة كبيرة في التعلم؟

يقدم المشاركون أكثر ما يستطيعون من أفكار ضمن مدة تتراوح بين خمس وعشر دقائق تسجل الأفكار على اللوح أو على ورقة كبيرة.

ج ـ عمل في مجموعات: ما هي المواقف التي تتضمنها هذه التسميات؟ وكيف يجب أن تتغير؟

(٢) مساعدة طفل مصاب بالصرع

وليد إبن الثانية عشرة من العمر يعيش مع والديه وثلاثة إخوة وأخوات أصغر منه. إنه شديد العدوانية تجاه الأطفال الآخرين في البيت وفي المدرسة. تصيبه منذ سنوات نوبات صرع شديدة، ويتناول الدواء فقط بين الحين والآخر، وعندما تصبح النوبات سريعة التكرار.

آ ـ نقاش في مجموعات: ما هي الأسباب الممكنة لعدوانيته؟

يمكن أن تشمل الأجوبة:

- النبذ أو العزل في البيت أو في المدرسة.
- المضايقة، استقواء الآخرين عليه.
- القلق على وضعه.
- التعاسة والإحباط.
- التخوف بشأن المستقبل.
- مشاكل التعلم.
- تأثيرات الأدوية على سلوكه.

ب ـ تمثيل أدوار: التحادث مع وليد: يقوم أحد المشاركين بدور **المساعد** الذي يتحدث مع وليد لفهم مشكلته ومحاولة مساعدته. يقوم آخر بدور وليد ويأخذ بطاقة كتب عليها:

أنت قلق بشأن صَرعك ومنزعج لأنك تشعر أنك عرضة للانتقاد في البيت وأن الآخرين ينبذونك. إنك تجيد تكوين الأشكال من المعجون، ناجح في عملك المدرسي، وتريد متابعة الدراسة. ولكن المعلمين وأهلك يعتقدون أن لا جدوى من ذلك. إنك تشعر بغضب شديد من وضعك، وكثيراً ما تضرب الآخرين لأنهم يضايقونك ولا يشركونك في اللعب.

يلاحظ **المراقبون** كيف يتكلم المساعد مع وليد، وهل يعامله كشخص متكامل، ويأخذ كل مظاهره الإيجابية في الحسبان؟ هل يقدم له المشورة؟ وهل هذا شيء ملائم؟

ج ـ نقاش في مجموعات: نقرأ بطاقة وليد بصوت عال في المجموعة ثم نناقش الطرق التي يمكن أن نساعده من خلالها.

يمكن أن تشمل هذه الطرق:

- تقديم الدعم المعنوي من خلال التحادث معه، وإعطائه فرصة لكي يتحمل مسؤولية ما، وإظهار القناعة بقيمته وقدراته.

- إعطاءه معلومات عن الصرع. إذا أمكن، وضعه على اتصال بجمعية للمصابين بالصرع أو للمعوقين بشكل عام.
- إذا أمكن، تعريفه على شخص كبير مصاب بالصرع يمكنه أن يعطيه أفكاراً إيجابية حول مستقبله.
- التحادث مع أهله ومعلمه وتزويدهم بمعلومات عن الصرع، ومناقشة إمكانية استمرار وليد في الدراسة.
- التأكد من عدم استبعاد الآخرين له.

(٣) فتاة منطوية على نفسها

مريم فتاة منطوية على نفسها، في الحادية عشرة من عمرها، لا تلعب مع الآخرين في المدرسة، وبالمقابل فإن الآخرين يتجاهلونها. على وجهها آثار جروح نجمت عن انفجار تجعلها غير جذابة.

آ ـ عصف ذهني مع المجموعة كلها: ما هو في رأيك سبب انطواء مريم في المدرسة؟

يمكن أن تشمل الأجوبة:

- نبذ الآخرين لها لأنها تبدو «مختلفة» ولأنهم يشعرون بالحرج.
- تبتعد مريم عن الآخرين لأنها خجولة ومحرجة وتخشى من أن ينبذوها.

ب ـ تمثيل أدوار في مجموعات من ٤ ـ ٥ أشخاص: يلعب أحدهم دور مريم ويأخذ بطاقة كتب عليها:

لديكِ أصدقاء كثيرون في البيت والحي يعرفونك منذ ما قبل الإصابة في وجهك وما زالوا أصدقاء مخلصين. أما في المدرسة فإنك تتعرضين للمضايقة والتجاهل. إنك تعيشين مع والديك وثلاثة إخوة وأخوات وأنت سعيدة بالعيش معهم. ولكنك قلقة عن مستقبلك: هل سيكون لديك أصدقاء؟ هل ستتزوجين؟

على **المساعدة** أن تكتشف صعوبات مريم وكيفية مساعدتها. أما **المراقبون** فعليهم أن يلاحظوا كيف تدير المساعِدة المحادثة، وخصوصاً موقفها من الإعاقة.

ج ـ نقاش في مجموعات: كيف يمكنك أن تساعد أو تساعدي مريم؟

يمكن أن تشمل الإقتراحات:

- التحادث معها عن المدرسة وعن قلقها.
- التحادث معها لمعرفة كيف تسير أمورها مع الأطفال الآخرين في البيت.
- العثور على تلميذة أو إثنتين من صفها لمصادقتها.
- إجراء بعض المناقشات العامة في الصف حول تقبل الاختلافات والإعاقة، ربما بالاستعانة ببرنامج ونهج «**من طفل إلى طفل**». (انظر المراجع في آخر الدليل).

العمل مع المجموعات ٩

على الرغم من أن هذا الدليل يركز أساساً على التحدث مع الأطفال كأفراد، فإنهم في الواقع يقضون معظم وقتهم في مجموعات، ينقلون فيها مشاعرهم إلى الأطفال الآخرين، ويتحادثون عما حصل معهم، ويتشاركون الأفكار حول كيفية التغلب على الصعوبات وكيفية تسلية أنفسهم.

١. حسنات المجموعة

ما هي حسنات التحادث مع مجموعات من الأطفال؟

يمكن القول أن من بينها:

- أنهم مروا بالتجارب نفسها ويمكنهم تقديم الدعم المعنوي أحدهم للآخر.
- يمكنهم التعامل مع الخوف والقلق بشكل أسهل عندما تكون هذه المشاعر مشتركة.
- يمكنهم حل مشاكلهم معاً.
- تحل بعض الأمور بشكل أفضل ضمن مجموعة، مثل مشاكل التمييز والاستقواء والعدوانية.
- عندما توجد مشاكل انضباط فإن المجموعة تستطيع أن تأخذ مهمة ضبط أفرادها.
- يستطيع الأطفال الذين لديهم مشاكل متشابهة أن يعبروا عن أنفسهم دون الشعور بأنهم «مختلفين»، ويمكنهم أن يتشاركوا الأفكار حول كيفية التغلب على المشاكل، مثلاً، أطفال يعانون من إعاقة معينة، فتيات تعرضن للاغتصاب، ضحايا كارثة معينة.
- يمكن أن تسهّل المجموعة قبول مشاكل الآخرين والاختلافات بين الناس.
- حين يكون الطفل جزءاً من جماعة صغيرة، يشارك في مراسمها وطقوسها وأنشطتها، فهذا يعطيه شعوراً بالأمان واستمرارية الحياة.
- من الصعب أن يضحك الإنسان من كل قلبه إذا كان وحده! أما ضمن مجموعة فالأطفال سيتمتعون كثيراً، ويستطيعون أن يحكوا نكاتاً عن تجاربهم وأن يشعروا بأنهم أقل عجزاً.

٢. تنظيم المجموعة

قد نرغب أحياناً في أن نتحدث مع مجموعة قائمة موجودة أصلاً، كتلاميذ في صف، أو أطفال يقومون بنشاط في النادي، لمناقشة مواضيع تؤثر على المجموعة (كالاستقواء أو خرق القواعد أو التمييز أو كيفية وضع خطة في حال وقوع هجوم أو طوارىء).

وقد نرغب، في حالات أخرى، في تشكيل مجموعة خاصة، مثلاً لأطفال أصيبوا بجروح، أو فتيات تعرّضن للاغتصاب، من أجل أن يدعم بعضهم بعضاً.

وكما في كل حالات التواصل، فإننا بحاجة إلى كسب ثقة المجموعة، وإلى المحافظة على السرية.

٣. التعامل مع الإختلافات

إن النزاعات وظروف الشدة في المجتمع تولد الشك والخوف والتمييز. ويكون الحذر في أيام الحرب أمراً واقعياً، ولكن فقدان الثقة بين الأطفال غير مبرر ويزيد من توترهم.

يظهر فقدان الثقة بسهولة بين أناس من مناطق مختلفة أو فئات عرقية مختلفة، وبين الذين يتكلمون لغات مختلفة أو يمارسون طقوساً دينية مختلفة، أو الذين تؤيد عائلاتهم أطرافاً مختلفة في النزاع. وفي حال الحرب، قد يرتاب الذين هربوا من منطقة القتال من الذين بقوا فيها، وقد تنظر موجات اللاجئين إحداها إلى الأخرى نظرة الشك، وقد تشعر كل مجموعة بأنها عانت أكثر من الأخرى. وكذلك، فإن الأطفال الذين يهربون إلى المدن طلباً للأمان، يعانون من تمييز أطفال هذه المدن ضدهم، فأطفال المدن يحتقرونهم لأنهم من أبناء الريف الفقراء.

يمكن أحياناً التخفيف من غياب الثقة بين مجموعات الأطفال من خلال مناقشة الحاجة إلى المصالحة، والحاجة إلى تقبل الاختلافات بين الناس، والحاجة إلى أن نعتبر الناس كأشخاص، وأنهم ليسوا بالضرورة مسؤولين عن سلوك جماعتهم أو عائلتهم.

٤. خلاصة:

عندما يكون الأطفال في مجموعات يمكنهم أن يتساعدوا من خلال:

- **التشارك في مشاعرهم وأفكارهم.**
- **تقديم الدعم المعنوي بعضهم إلى بعض.**
- **استكشاف المشاكل الأدبية والسلوكية كالحاجة إلى تقبل الاختلافات بين الناس.**
- **تحمل المسؤولية عن بعضهم البعض وعن سلوك المجموعة. يمكن أن يدعم الكبار هذه العملية من خلال:**
- **توفير الفرص لاستكشاف هذه الأفكار.**
- **توفير الفرص لحل مشاكل الحياة الحقيقية ضمن المجموعة.**

١٠ التحادث مع العائلة

يعتمد تطور الطفل ورفاهه على أسرته، لذلك، يجب على العائلة أو من يحل محلها في العناية بالطفل، أن تشارك، قدر الإمكان، في عملنا مع الطفل.

يصعب على العائلة أن تعتني بالأطفال عندما ينقطع مجرى الحياة العادية بسبب نزاع أو كارثة. والتوتر يجعل الكبار ينفعلون بسرعة، ويفقدون الصبر ويغضبون. يشعرون بالذنب لأنهم لا يقدمون العناية اللازمة أو الضروريات الأساسية لأطفالهم، ويشعرون بالقلق أمام تلاشي القيم التقليدية.

يحتاج التواصل مع الأهل أو أفراد العائلة الآخرين إلى المهارات نيليتا التي تلزم عند التحدث مع الأطفال:

- مهارات الاستماع
- التأكد من أن ما تقوله مفهوم
- القبول بوجود صعوبات وتقبل المشاعر
- تقديم المواساة ومعرفة متى وكيف يجب تقديم المشورة.

١. التعرف إلى العائلة

تتباين معتقدات العائلات وأولوياتها وأساليبها ، ولكي نقيم التواصل بفعالية مع العائلة، يجب أن نفهم هذه الطرق المختلفة في تنشئة الأطفال. كثيراً ما تفضل الأسرة التحادث مع شخص من مجتمعها المباشر، شخص تستطيع أن تثق به. وإذا لم يتوفر ذلك، فإنها تفضل التحدث إلى أنسان غريب كلياً، لأن هذا يحافظ على شيء من الخصوصية، ويجنِّب الانتقاد لعدم الالتزام بقواعد المجتمع المحلي.

الشك وغياب الثقة

لا ترحب الأسر بالضرورة بتدخل الآخرين في شؤون أطفالها. وفي أيام النزاعات والطوارىء تزداد مشاعر الشك والريبة حدة. ومن المهم جداً أن نظهر أننا جديرين بالثقة وأن ما سيقال سيبقى سراً دفيناً.

عن ماذا نتحدث؟

قد نريد أن نتحادث عن:

- مَن يعيش في نطاق العائلة.
- صحة الأطفال وذهابهم إلى المدرسة.
- السكن والعمل.
- تأثيرات النزاع أو الطوارىء على العائلة.
- صعوبات تنشئة الأطفال في الوقت الراهن.
- حالات القلق والوطأة أو الضغوط الراهنة.

٢. حل المشاكل

بدلاً من لوم الأهل على المشاكل التي تظهر عند أطفالهم، فإنه من الأفضل القبول بصعوبة تنشئة الأطفال، وخصوصاً في أيام الشدة والأزمات الاجتماعية، وبأنه يمكن الوصول إلى الحل بالاشتراك مع الآخرين. يجب التزام هذا النهج مع كل الذين يعتنون بالأطفال مثل الأهل بالتبني أو التكفل أو العاملين في دور الأيتام وما شابه.

حاول أن تُشرك الأسرة والأشخاص الآخرين الذين يرعون الطفل في إيجاد طرق لمساعدة الطفل الذي يواجه صعوبات، لأنهم إذا لم يوافقوا على مشورتك فإنهم لن ينفذوها. وهذا يعني أن تأخذ الوقت الكافي لفهم وجهة نظرهم ورغباتهم والصعوبات التي يواجهونها. يجب أن تعتمد الحلول الحلول على أفكار الأسرة وقدرتها على الإبداع وجوانب قوتها (أنظر القسم ٦ حول تقديم المشورة).

ومن المهم أيضاً معرفة مَن هو المسؤول في العائلة عن أخذ القرارات بشأن الطفل، ثم التأكد من مشاركته في النقاشات.

تقّبل المشاعر السلبية

أحياناً، تؤدي التوترات والخلافات ضمن العائلة إلى خلق صعوبات في وجه مساعدة الطفل. مثلاً، هذا ما يحدث عندما يكون لدى الذين يرعون الطفل مشاعر سلبية تجاهه، أو عندما تكون لدى أفراد الأسرة أفكار متباينة بشأنه. علينا أن نتقبل أن الخلافات العائلية والمشاعر السلبية تجاه الأطفال من الأمور الشائعة، ولكن علينا أن نحاول البقاء على وفاق مع **كل** أفراد الأسرة دون أن ننحاز لأحد الأطراف. للأسف، هذا ليس ممكناً دوماً إذا كان الطفل يتعرض لسوء معاملة، أو إذا كان أفراد الأسرة عاجزين عن حل خلافاتهم بأنفسهم.

علينا أن نبحث عن الأمور الإيجابية في الطفل والأسرة وأن نبني عليها. بإمكاننا أن نقول، مثلاً: «أرى أنكم تشعرون بغضب شديد تجاه مازن، وأنكم واجهتم أياماً صعبة معه. ولكن يبدو أنه جيد في رعايته لإخوته (أو في المساعدة في الحقل... إلخ). تعالوا نرى كيف يمكننا أن نشجع الجانب الجيد عنده».

٣. خلاصة

من الأمور الحيوية أن نعي كل الضغوط التي تؤثر على اللاجئين والمجتمعات المتنازعة وكل الذين يعيشون في ظل ضغوط أو شدة كبيرة. كثيراً ما يكون الشك والريبة حاضرين في هذه الحالات، ويزداد فيها التوتر داخل الأسر.

يحتاج العمل مع العائلة إلى مهارات التواصل وإلى موقف تقبل وتعاون. علينا أن نظهر الإحترام للأوجه الإيجابية ومصادر القوة عند العائلة.

٤. تمارين خاصة بالقسم ١٠

(١) صعوبات التواصل مع الأهل

ما هي الصعوبات التي تواجه الأهل/ الأسر في المجتمع الذي تعمل فيه؟ وما هي الصعوبات التي تواجهها أنت في محاولتك التواصل معهم؟

(٢) دفع الرسوم المدرسية

آ ـ نقاش ضمن المجموعة: تحاول **عاملة اجتماعية** أن تعرف من **الأم** لماذا لا تذهب ابنتها هند إلى المدرسة.

الأم ترعى أسرتها وحدها وتجد صعوبة كبيرة في دفع الرسوم المدرسية لأطفالها الثلاثة. وكان على هند أن تعتني بالطفلين الآخرين فيما تذهب أمها إلى العمل.

ناقشوا الوضع عموماً، مع تركيز على السؤال التالي: كيف نتصور شعور الأم عندما طلبت العاملة الاجتماعية أن تقابلها؟

يمكن أن تشمل الأجوبة:

- الشعور بالذل لإفتقارها إلى المال.
- الغضب لتدخل الناس في شؤونها.
- الشعور بالذنب لعدم إرسالها هند إلى المدرسة.
- السعادة لأنها وجدت من تناقش معه الأمر.

ب ـ تمثيل أدوار في مجموعات صغيرة: نلعب أدواراً مبنية على النقاش الذي جرى في المجموعة.

على **المراقبين** أن يلاحظوا:

- هل نجحت العاملة الاجتماعية في التواصل؟ هل كانت مستمعة جيدة؟
- التواصل الكلامي وغير الكلامي.
- هل حاولت العاملة الاجتماعية صياغة حل مع الأم، وهل أنهت المحادثة بطريقة داعمة؟

ملاحظة: التحادث مع الكبار يحتاج إلى نفس المهارات اللازمة للتحادث مع الأطفال.

١١ تنظيم الدعم لنفسك وللعاملين الآخرين

في أحوال الطوارىء، يصعب على المرء أن يفكر أثناء العمل بكيفية توفير الدعم لنفسه وللعاملين الآخرين. ولكن مَن يحظى بالدعم المعنوي يصبح أكثر فعالية على المدى الطويل وأقل عرضة للاستنزاف عاطفياً أو لـ «الحرق».

١. «حرق النفس»

إن من «يُحرق» يفقد اهتمامه بعمله وبعمل الأشياء روتينياً بلا تفكير أو تخطيط، ولا يعود يملك الطاقة اللازمة للتعامل الأزمات أو الناس، ويشعر بانحطاط في معنوياته وبالضجر. وتكثر العوارض المرضية عند هؤلاء الناس ويتغيّبون عن العمل.

يحصل «الحرق» عندما يعيش الناس في شدة، وتحت ثقل مسؤوليات كبيرة، دون أن يكون لديهم وقت كاف للاسترخاء والاستمتاع. يجد الإنسان «المحروق» أنه يصعب عليه كثيراً أن يستجيب للآخرين بتعاطف.

ما الذي يمكن عمله لتفادي مثل هذه الحال؟

الموقف الذهني

من المفيد أن تفكر بأنك لا تستطيع فعل كل شيء ولا أن تحل كل المشاكل. من الممكن أن تجد أحياناً أناساً آخرين يشاركونك المسؤولية أو العمل، على الرغم من أن هذا قد يبدو صعباً وأنت تحاول تأمين الاستمرارية في العناية بالأطفال.

الراحة والإسترخاء

عندما تكثر المعاناة في المجتمع، قد يشعر الناس بالذنب إن هم أخذوا قسطاً من الراحة، مع أنهم يعلمون أن ذلك سيساعدهم على العمل بفعالية أكبر. من المهم أن يرتاح الإنسان بشكل منتظم.

من المفيد إدخال بعض المرونة في تنظيم الوقت، كأخذ إجازة في أيام متفرقة يقضيها المرء في تدبير أموره الشخصية أو في الراحة.

تداول المسؤوليات والمهمات

يصبح «حرق» الإنسان أقل احتمالاً إذا استطاع أن ينتقل من عمل لآخر، أو مسؤولية لأخرى.

الدعم والإشراف

إن الإجتماعات المنتظمة للهيئة العاملة تخفف من تراكم التوتر، فهي توفر فرصة

لاستكشاف المشاكل وتبادل الدعم الاجتماعي والمعنوي. إذا كان المرء مستاءً جداً من الطريقة التي يسير بها العمل فالأرجح أن العمل سينهكه.

إن الإشراف الجماعي أو الفردي ضروري، لا سيّما للعاملين في أوضاع صعبة. في إحدى الحالات كان مساعد طبيب يشرف مرة في الشهر على ثلاثة عاملين غير مدربين يعتنون بمجموعة من الأطفال لديهم إعاقات قوية، وهذا ما مكنهم من الاستمرار في عملهم الممتاز.

تحسين المهارات

يساعد التدريب أفراد الهيئة العاملة على الشعور بأنهم ينالون الاعتبار في عملهم وأنهم ليسوا مهملين. التدريب الجيد يجمع بين المرح والاستفادة.

٢. تمارين خاصة بالقسم ١١

(١) تخفيف الوطأة

آ ـ نقاش في مجموعات: كيف تكون ردود فعل أفراد المجموعة عندما يشعرون بالضيق؟

ب ـ نقاش في مجموعات: ما الذي يفعله أفراد المجموعة ليشعروا بتحسن؟

ج ـ نقاش بين شخصين: يناقش كل اثنين بالتناوب أفكاراً عن كيفية التخفيف من الضغوط التي يتعرض لها كل واحد منهما أثناء العمل وفي البيت.

(٢) الاسترخاء

نقاش في مجموعات: ما هي العادات المحلية المتبعة للتخفيف من التوتر؟

مثلاً: تقنيات الاسترخاء، التمارين، التدليك، شرب الأعشاب (اليانسون، البابونج.. مثلاً). ناقشوا كيف يمكن استخدام هذه الوسائل، سواء في المجتمع أم شخصياً.

(٣) ممارسة الاسترخاء

في المجموعة: يمكن إنهاء الجلسة بممارسة إحدى الوسائل المذكورة في البند (٢) أعلاه إذا توفر مَن يستطيع تعليم ذلك.

خاتمة: كلمة أخيرة ١٢

هناك أطفال كثيرون يحتاجون إلى صديق، إلى «ناطق بلسانهم» يوفر لهم الدعم المعنوي ويعتني بمصالحهم. ويحتاجون إلى المساعدة في تعاملهم مع القلق والذكريات المؤلمة التي لا يستطيعون أن ينسوها.

إن تحسين مهاراتنا في التواصل يساعدنا على الشعور بثقة أكبر عند مقابلة لأطفال الذين يحتاجون إلى الدعم، ويجعلنا قادرين على مساعدتهم مساعدة أفضل.

يجدر بنا ألا نقلّل من قيمة تقديم الدعم للأطفال وإظهار الاهتمام بهم. حاول أن تعود بذاكرتك إلى طفولتك: هل كانت فيها لحظات تمنيت فيها لو كان بجانبك إنسان كبير يستمع إليك؟ هل تتذكر أن أحداً ساعدك بأن استمع إليك أو قدم لك مشورة مفيدة؟

علينا أن نبحث عن نقاط القوة والصفات الجيدة عند الأطفال، وأن ننقل إليهم موقفاً بنّاءً ونقوي الجوانب الإيجابية عندهم. يمكننا أن تفعل ذلك في طريقة تصرفنا معهم وبإظهار تقديرنا لهم. وإذا كان تواصلنا دافئاً ومهتماً ومتفهماً للأطفال فإننا سنكوِّن عندهم حالاً من الثقة تساعدهم على الاسترخاء وعلى الشعور بقدرتهم على التعبير عن مشاعرهم. بالنسبة للطفل الذي يعاني من صعوبات ، إن وجود إنسان كبير يعتني به يعيد إليه الثقة والشعور بالجدارة، ويمنحه الأمل بحياة أفضل.

ملحق: إدارة ورشة عمل

تفيد ورشات العمل في جمع الناس معاً، وإثارة المواضيع، وفهمها، والإفادة من تفكير وخبرة المشاركين الآخرين. يمكننا الاعتماد على المادة التي يضمها هذا الدليل في تنظيم ورشة عمل حول التواصل مع الأطفال، سواء لزملائنا ضمن إطار عملنا، أم لأناس نشرف عليهم أو ندربهم. ولا بد أن نكون قد اكتسبنا خبرة عملية في العمل والتحادث مع الأطفال قبل أن نحاول إدارة ورشة عمل.

بإمكاننا أن ننظم ورشات عمل خاصة للعاملين الاجتماعيين مثلاً، أو للمعلمين، أو العاملين في المياتم والمآوى، أو العاملين الصحيين، أو الأهل بالتبني أو التكفل، أو آخرين.

ويعتمد عدد المشاركين ومحتوى الورشة على نوعية الأشخاص الذين تدربهم: إذا كانت الورشة مخصصة مثلاً للأهل بالتبني أو التكفل فقد نقرر أن تشارك فيها مجموعة صغيرة، وأن يكون مضمون الورشة قابلاً لأن يستوعبه الأشخاص العاديون، مقارنةً بورشة عمل مخصصة لعاملين اجتماعيين.

أهداف ورشة العمل

قبل الدخول في تفاصيل ورشة العمل علينا أن نضع بعض الأهداف البسيطة والواضحة لها، يكون في مقدور المشاركين إنجازها، كمثل أن يتعلموا أهمية تشجيع اللعب والأنشطة الإبداعية، والتشديد على ضرورة التحادث أكثر مع الأطفال وإعطائهم المعلومات.. وهكذا.

استخدام هذا الدليل لتنظيم ورشة عمل

يمكننا استخدام مادة هذا الدليل وتمارينه بالطريقة التي تناسبنا. ويمكننا أن نعمل من خلال النص والتمارين حسب الترتيب الوارد هنا، أو أن نغير الترتيب ونختار التمارين التي نعتقد أنها أكثر فائدة من غيرها. لقد عُرضت الحالات في هذا الدليل بشكل خطوط عريضة فقط بحيث يمكننا تكييفها بسهولة لتتلاءم مع ظروفنا. يجب أن يستند التعلّم - قدر الإمكان - على خبرة المشاركين أنفسهم. يمكننا أن ننسخ لهم معلومات أو نصوص مأخوذة عن الدليل، إن لم يكونوا سيحصلون عل نسخ إفرادية منه. يجب عدم قراءة هذه المعلومات أو النصوص أثناء الجلسات، لأن هذا قد يصرف انتباه المشاركين عما يجري في الورشة.

الإنتباه إلى أنواع التواصل

من المهم جداً أن نأخذ في الحسبان تأثير الطبقة الاجتماعية والثقافية التي ينتمي إليها الناس على طرق التواصل التي يستخدمونها. على المشاركين أن يفكروا بأشكال التواصل المريحة والملائمة لهم وللأطفال والعائلات الذين يعملون معهم. يقترح هذا الدليل بعض التمارين حول الموضوع (أنظر الفقرة ٣ / القسم ٢، والفقرة ١ / القسم ٦، والفقرة ٥ / القسم٦). كما ستطرح تمارين أخرى نفسها علينا من خلال الممارسة.

عدد المشاركين

يجب ألا يزيد عدد المشاركين عن حوالى ١٦ شخصاً بحيث يمكننا أن نهتم اهتماماً فردياً بكل منهم ونجعلهم يشاركون فعلاً. وعندما ندير أول ورشة عمل لنا يجب أن نُبقي العدد أقل من ذلك لكي لا يطغى علينا العمل ولكي نحتفظ بفرصة للتمرس في مهاراتنا التدريبية. ومن الأفضل دوماً أن تعمل مع مدرب آخر أو اثنين عندما يكون ذلك ممكناً، وعندها يمكننا زيادة عدد المشاركين. إذا عملنا مع مدربين آخرين علينا مناقشة محتوى وشكل ورشة العمل بدقة أولاً والوصول إلى توافق حولها.

تنظيم ورشة العمل

قبل بدء ورشة العمل يجب التأكد من وجود لوح وكمية كافية من الطباشير، أو الورق والأقلام (أقلام التخطيط). ويفضل أن يكون الورق بشكل أوراق كبيرة (طرحيات) يمكن تعليقها على الحائط والكتابة عليه أثناء الورشة.

يجب تحضير كل البطاقات اللازمة للأدوار التي ستُلعب أثناء التمارين قبل الورشة. سيحتاج كل من الأشخاص الذين سيلعبون دور **المساعد والطفل (والأب والأم)** إلى بطاقة عليها التفاصيل المتعلقة بالدور، وقد يحتاج **المراقبون** أيضاً إلى بطاقات في بعض الحالات. وإذا طلب بعض المشاركين أثناء ورشة العمل مناقشة مواضيع عملية تتعلق بأطفال يعملون معهم، علينا أن نكون مرنين ونحتفظ ببطاقاتنا لمناسبة أخرى.

في المجموعات الصغيرة، يجب اختيار **مقرِّر** لكل تمرين يؤمن نقل النتائج إلى المجموعة الأكبر.

علينا أن نسجل ملاحظات مختصرة عن جلسات التدريب لكي نتذكر المناقشات والمقترحات التي ستكون مفيدة في عملك في دورات التدريب المقبلة.

التوقيت

المدة المقترحة لكل تمرين ومحتوياته الواردة هنا هي مجرد مؤشر عام ويمكن تغييرها حسب احتياجات المجموعة. لا ننسى أن نخصِّص وقتاً للتفكير الهادىء والتأمل الفردي بحيث يتمكن المشاركون من أن يهضموا المادة ويتعاملوا مع المشاعر التي أثارتها.

تلبية احتياجات المشاركين

يجب أن نتأكد من إسهام كل المشاركين في المناقشة ولعب الأدوار، ولكن أن نتذكَّر أيضاً أن بعض الناس يفتقرون إلى الثقة بأنفسهم وقد يحتاجون إلى وقت قبل أن يسهموا بشكل ناشط. علينا أن نشدِّد على أهمية المحافظة على سرية ما يقوله المشاركون في أثناء ورشة العمل.

وعلينا أن نحرص على ألا نهيمن في الجلسات بل نتصرف كمساعدين للمشاركين أو **مسهِّلين**. وعلى المسهِّلين دوماً أن يتحدثوا أقل من المشاركين! كما يجب أن نشجع أي مشارك يميل إلى الهيمنة على الجلسات على أن يتيح للآخرين حصّة عادلة من الوقت.

كثيراً ما يحدث أن يصبح المشاركون عاطفيين نتيجة التجارب التي مروا بها مثل الخطف أو موت الأقارب. قد يستفيدون من المناقشة العامة حول تأثيرات التجارب المرة وطرق التعامل

معها، ولكن من المهم أن لا نترك مشاكلهم تصبح محوراً لمناقشة شخصية في ورشة العمل.

يجب تجنّب أن يشارك مثل هذا الشخص في لعب دور يشبه ماضيه شبهاً كبيراً. علينا أن نتحسس مشاعره ونظهر له أننا نفهم أن الموضوع يزعجه. وإذا بدا الأمر ملائماً نقترح لقاءه في وقت لاحق لإجراء حديث خاص معه.

لعب أو تمثيل الأدوار

في الدليل عدد من الحالات التي يمكن استخدامها كأمثلة في التعلّم، ولكن من الأفضل أن يعتمد لعب الدور على حالات أطفال حقيقيين يعرفهم المشاركون.

بعد تمثيل كل دور:

- نقترح أن يقول كلٌ من لعب دوراً ما: «أنا لم أعد الآن ماجد أو ليلى، لقد عدت أنا نفسي».
- نسأل الذين لعبوا دوراً ما عما شعروا به وعن ملاحظاتهم حول المحادثة.
- نناقش بالتفصيل ما تمت ملاحظته، وكيف يمكن تحسين التواصل، وعلاقة وأهمية المناقشة بالنسبة لعمل المشارك الذي لعب الدور.

إن لعب الأدوار أداة أساسية لتحسين مهارات التواصل، لذلك يجب:

- إعطاء المشاركين وقتاً كافياً لتحضير أدوارهم.
- أن نضمن مشاركة الجميع.
- ممارسة الصدق والصراحة بشأن الأخطاء وبشأن الأمور التي تحتاج إلى تحسين.
- توجيه الانتقاد إلى المشاركين بطريقة ودية وإيجابية. **علينا ألا نسمح للمراقبين بإبداء انتقادات قاسية أو بأن يكونوا تدميريين.** بل أن يكون النقد **محدَّداً وبنّاء.**

وقد نقول: «أعجبتني الطريقة التي قدمت بها نفسك وكيف بدأت المحادثة، ولكني لاحظت بعدئذ أنك لم تأخذ وقتاً كافياً للتعرف على حياة الطفل. ما هي الأسئلة الأخرى التي تعتقد أنه كان عليك أن تسألها؟».

نشاطات للمجموعة

تُسهم النشاطات والألعاب التي تشارك فيها المجموعة بكاملها والتي يمكن أن نمارسها في بداية اليوم ونهايته (أو في أوقات أخرى) في خلق حركية جيدة ضمن المجموعة وفي تخفيف التوتر ومساعدة الناس على الاسترخاء بعد جلسة صعبة. علينا أن نشجع المشاركين لكي ينظموا النشاطات هم أنفسهم، كلعبة أو أغنية أو تمرين.. أو ما يشاؤون.

رسم خطة عمل

يجب على المشاركين أن يغادروا وهم يحملون خطة عمل واضحة لاستكمالها قبل ورشة عمل المتابعة، فيكون عليهم مثلاً: أن يتعرفوا على طفل معين عنده صعوبات، أو أن يطبقوا خطة وضعوها بشأن طفل ناقشوا أمره أثناء تمثيل حالته، أو أن يعملوا مع عدد معين من الأطفال.

التقييم

من المفيد سماع تعليقات المشاركين في النهاية ضمن المجموعة. مثلاً: ما الذي وجدوه مفيداً أو ممتعاً. ما الذي شعروا أنه يمكن تحسينه أو كان ناقصاً.

المتابعة

من المهم إجراء جلسة متابعة واحدة على الأقل بعد ورشة العمل الأولى بحيث تتوفر للمشاركين فرصة مناقشة نتائج خططهم وتجاربهم العملية وشكوكهم.

وبعد ورشة العمل الأولى، بإمكاننا أن ننظم جلسات تدريب في فترات تتراوح بين أسبوع وأربعة أسابيع مع مشاركين يقومون بين جلسة وأخرى بتطبيق عملي، مثلاً مع أطفال معينين وعائلاتهم.

«العصف الذهني» أو «توارد الأفكار»

نطلب من المشاركين أن يقولوا بسرعة كل ما يخطر في أذهانهم رداً على سؤال نطرحه. لا ننتقد أو نرفض أي أفكار تُطرح. يمكننا في النهاية تجميع أفكار معينة معاً، أو إبراز الأفكار الأهم.

مثال عن ورشة عمل

نورد في ما يلي مثالاً عن ورشة عمل مستخدمة لتدريب المعلمين مبنية على محتويات هذا الدليل.

إن أيام عمل هذه الورشة مضغوطة وقد تجدون أنه من الأفضل تمديدها إلى أكثر من ثلاثة أيام.

عند تخطيط ورشة عمل، يجب:

- استخدم تشكيلة من تقنيات التعلّم.
- إعطاء الوقت الكافي لتغطية كل مادة ولكن مع المحافظة على وتيرة الحركة أيضاً.

تستخدم ورشة العمل المذكورة هنا الطرق التالية:

- كراسات وأحاديث.
- ألعاب.
- مناقشات في مجموعات صغيرة وكبيرة (جلسات مشتركة).
- عمل فردي.
- لعب - أو تمثيل - أدوار ومناقشة حالات.
- «العصف الذهني».
- المناظرة.
- العمل الدرامي أو المسرحي

الخطوط العريضة لورشة عمل حول تطوير مهارات التواصل

اليوم الأول

إقامة الاتصال

١ ـ نشاط جماعي. تمرين للتسخين، تعارف (١٥ دقيقة)

٢ ـ عرض الأهداف وطرق العمل. (١٠ دقائق)

٣ ـ المشاعر بعد تجربة سيئة. (٢٠ دقيقة)

(أنظر الفقرة٥ / القسم ٤).

مناقشة في مجموعات صغيرة من ٤ ـ ٥ أشخاص: تذكروا تجربة سيئة مرت بكم كخسارة شخص عزيز، أو التعرض للعنف أو الخطر أو الضياع.

آ ـ ماذا كانت العواطف التي شعرنا بها خلال تلك التجربة وبعدها؟

ب ـ ما هو الوقت الذي احتجنا إليه لتجاوز هذه التجربة، أم اننا ما زلنا نشعر بأنها تؤثر علينا؟

لا توجد أجوبة صحيحة أو خاطئة عن هذه الأسئلة، فهي تهدف إلى مساعدة المشاركين على رؤية أوجه التشابه بين تجاربهم ومشاعرهم وبين مثيلاتها عند الأطفال، وذلك لتحفيز النقاش.

على كل مجموعة أن تعرض على الجميع ردود الفعل والمشاعر المختلفة عند المرور بتجربة سيئة والمدة التي تطلبها الخروج منها. نسجل الأجوبة على اللوح أو على ورقة كبيرة.

ملاحظة: **يجب التركيز على أن للأطفال ردود فعل مشابهة لردود فعل المشاركين، وأن الناس يختلفون من حيث المدة التي تلزمهم للشعور بالتحسن.**

٤ ـ ما الذي يساعد الشخص الكبير على الشعور بالتحسن بعد تجربة سيئة؟ (٢٠ دقيقة).

«عصف ذهني» في المجموعة الكاملة: نشجع المشاركين على قول كل ما يخطر في بالهم بأسرع وقت ممكن، بحيث نحصل على أكبر عدد من الأفكار في أقصر وقت. سجل كل الأجوبة.

الأجوبة قد تشمل:

- البقاء وحيداً والعزلة
- البحث عن صحبة
- التحدث إلى الناس
- السعي إلى الالتهاء بأشياء أخرى
- النوم كثيراً
- محاولة النسيان
- الهرب
- البكاء، مراسم الحداد
- الإفراط في النشاط أو العمل

ملاحظة: يجب الإشارة إلى أن الأطفال يتصرفون بطرق مشابهة

٥ ـ قيمة التحادث (٢٠ دقيقة)

نقاش في مجموعات صغيرة: لماذا نرغب في التحدث إلى الناس عندما نكون مزعوجين؟ وكيف يساعدنا هذا؟

المجموعات الصغيرة تعرض نتائج النقاشات حول قيمة التحادث في جلسة مشتركة. الأفكار المطروحة قد تشمل:

- التحدث عن أشياء أخرى بهدف النسيان.
- تخفيف التوتر
- الشعور بتحسن
- تلقي الدعم المعنوي والاهتمام
- أخذ المشورة
- الشعور بالانتماء إلى جماعة

٦ ـ تلخيص (٥ دقائق)

نلخص « قيمة التواصل» بوصفه وسيلة لمساعدة الأطفال الذين أثرت عليهم صعوبات (أنظر الفقرة ٣ / القسم٢).

٧ ـ إستراحة، لتناول الشاي أو القهوة (٣٠ دقيقة)

٨ ـ المستمع الجيد (٣٠ دقيقة)

(أنظر الفقرة ٤ / القسم ٢).

يمكن تطبيق التمرين التالي في **مجموعات ثنائية** (كل اثنين معاً) يكون أحد الاثنين **مستمعاً** يحاول تشجيع المتكلم قدر الإمكان. ويكون الاخر **المتكلم**، الذي يتحدث مدة خمس دقائق عن مشكلة في عمله اليومي. وعلى المتكلم أن يراقب المستمع وهو يتحدث إليه لرؤية ما إذا كان المستمع يشجع المحادثة أم لا.

بعد خمس دقائق يتبادل الطرفان دوريهما، فيصبح المستمع متكلماً والعكس بالعكس، وتتكرر التجربة مدة خمس دقائق. وبعد ذلك يدوّن كل منهما ملاحظاته، على حدة، عن كيفية تصرف المستمع.

ثم نطلب من كل أفراد المجموعة أن يذكروا ما الذي لاحظوه في تصرف شركائهم عندما كانوا مستمعين لتشجيعهم على الكلام. نكتب على اللوح ـ أو الورقة الكبيرة ـ جدولاً بالسلوك الذي يشجع المحادثة، وجدولاً آخر بالسلوك الذي يحبطها.

٩ ـ الاستماع (٢٠ دقيقة)

عمل في مجموعات جديدة من ثلاثة أفراد، يلعب فيه الثلاثة أدوار كل من **المستمع والمتكلم والمراقب**. يجب على المتكلم أن يتصور نفسه طفلاً في الحادية عشرة من عمره وأن يتحدث عن مشكلة واجهها (أو كان يمكن أن يواجهها) في ذلك العمر. ويكون المستمع إنساناً بالغاً لطيفاً. أما المراقب فعليه أن يلاحظ كيف يشجع المستمع المتكلم أو يحبطه.

نعود إلى المجموعة بكاملها لمراجعة المشاكل التي تمت مواجهتها. هل إن التحادث مع الصغار أصعب منه مع الكبار؟ علينا أن نشجع النقد البنّاء.

١٠ ـ تلخيص (١٠ دقائق).

نلخص الدروس التي تعلمها المشاركون حتى الآن، ونجيب على أسئلة أفراد المجموعة.

١١ ـ الغداء (٩٠ دقيقة)

١٢ ـ أنواع مختلفة من الأسئلة (١٥ دقيقة)

نبدأ بحديث قصير وأمثلة مستقاة من الصفحتين ١٢ و ١٣ عن «الأسئلة المفتوحة» والأسئلة المغلقة، والأسئلة الموجّهة، مع شرح فائدة الأسئلة المفتوحة والتعليقات أو التصريحات. أطلب من المشاركين إعطاء أمثلة عن الأنواع الثلاثة من الأسئلة.

١٣ ـ البدء بالمحادثة (٣٠ دقيقة)

في المجموعة بكاملها: دوران يلعبهما المدرب ومشارك من المجموعة. يلعب **المدرب** دور عامل اجتماعي يريد أن يتعرف على طفل (المشارك) في مخيم للاجئين، الانتباه بشكل خاص إلى «المقدمات» وإلى توضيح الطبيعة «**السرية**» للمحادثة. على المشارك الذي يلعب دور الطفل أن يعد قصته مسبقاً.

يمكن أن يكون لهذا التمرين تأثير أكبر إذا بدأ المدرب المحادثة بشكل **سيء** مستخدماً الكثير من الأسئلة الموجّهة وشيئاً من القسوة في التصرف، ثم يطلب من المجموعة أن تنتقد ما فعل. بعدها يمكن إعادة المحادثة بحيث يقوم المدرب بدور العامل الاجتماعي بشكل أفضل وكما يجب. علينا أن نشجع النقد البنّاء.

١٤ ـ عما نتحدث؟ (١٥ دقيقة)

في المجموعة بكاملها: يتجول مروان في الشوارع، وهو في التاسعة من عمره، ليجمع بعض الأشياء من أكوام أو داخل حاويات القمامة. ما الذي نستطيع أن نتحدث عنه لكي نتعرف على مروان والصعوبات التي يواجهها؟

قد تشمل المحادثة:

- الأسرة والوضع الاجتماعي والاقتصادي.
- متابعة الدراسة والعمل والصحة.
- الأصدقاء والأنشطة الترفيهية.
- الصعوبات في الماضي والحاضر.
- المخاوف والآمال والخطط، ومَن هو الشخص الذي يفاتحه بأسراره.

١٥ ـ استراحة، لتناول الشاي أو القهوة (٣٠ دقيقة)

١٦ ـ التحادث مع طفل

تمثيل أدوار في مجموعات من ٣ ـ ٥ أشخاص، يلعب أحدهم دور **الطفل**، ويأخذ بطاقة كتب عليها ما يلي:

أنت طفل في التاسعة من العمر، واسمك مروان. تعيش مع عمك وامرأة عمك وأطفالهما الثلاثة الصغار. أمك ماتت منذ ثلاثة سنوات بمرض وتزوج أبوك ثانية فتركت البيت لسوء المعاملة. لا تداوم في المدرسة بانتظام، لأن عليك أن تجمع النفايات لبيعها من أجل المشاركة في نفقات أسرة عمك. إنك تحب المدرسة وتود الذهاب إليها بشكل منتظم.

يلعب آخر دور **عامل مع «أولاد الشوارع»**، ومعه البطاقة التالية:

إنك تحاول التعرف إلى مروان، وهذه هي المرة الأولى التي تتحادثان فيها بعد أن رأيته يتجول بين أكوام القمامة.

على **المراقبين** أن يلاحظوا كيف يبدأ العامل مع المشردين محادثته، وكيف يتم تواصله غير الكلامي مع مروان (نبرة الصوت، تعبير الوجه، التواصل بالنظر)، ونوع الأسئلة التي يطرحها. ثم يتم عرض النتائج على المجموعة بأسرها. عندها يجب القيام بما يلي:

- مناقشة الحاجة إلى استخدام أسئلة «مفتوحة» و«مغلقة» وإلى البحث عن التفاصيل:
- التشديد على أهمية استعمال لغة بسيطة والتأكد من أن الشخص الآخر يفهم ما يُقال له (أنظر التحادث / القسم ٢)،

١٧ ـ كيف ننظم حديثنا مع الأطفال (١٥ دقيقة)

في المجموعة بكاملها، نناقش المشكلات المتعلقة بالزمان والمكان وطريقة تدوين الملاحظات و«المحافظة على السرية» والكتمان ومواقف الطفل والأسرة (أنظر الفقرة ٢ / القسم ٣).

١٨ ـ تلخيص وتخصيص وقت الأسئلة (١٠ دقائق)

النقاط الرئيسية:

- أهمية الإصغاء
- التواصل غير الكلامي
- المحافظة على السرية
- التفكير في نوع الأسئلة التي ينبغي أن تُطرح.

اليوم الثاني

التعامل مع المشاعر:

١ ـ نشاط جماعي (١٠ دقائق)

٢ ـ كيف نعرف متى يكون الطفل بحاجة إلى مساعدة؟ (٢٠ دقيقة)

«عصف ذهني» **للمجموعة بكاملها.** نسجل كل الاقتراحات (راجع القسم ٤).

تلخيص إن الأطفال يقيمون التواصل من خلال:

- سلوكهم ولعبهم وعلاقاتهم.
- ما يخبروننا به.

٣ ـ طفل منعزل (١٠ دقائق)

نقاش في المجموعة بكاملها. غادة في العاشرة من عمرها، تبقى وحيدة دوماً. ما هي الأسباب المحتملة لعدم وجود أصدقاء لها؟ (أنظر التمرين الرابع / الفقرة ٥ / القسم ٤).

٤ ـ فهم غادة (٣٠ دقيقة)

لعب دور في **المجموعة بكاملها:** غادة تحمل بطاقة تقول:

أنت طفلة في العاشرة من عمرها. قضيت بضع سنوات وأنت تعيشين وضعاً رأيت فيه الكثير من العنف. وإنك لا تثقين الآن لا بالكبار ولا بالصغار، ما عدا أسرتك المباشرة التي تعيشين معها. أنت تخافين من الابتعاد عن بيتك.

مشارك آخر يلعب دور «**عامل مع الشباب**»، يريد إشراك غادة في أنشطة الحي، ويحاول

اكتشاف أسباب وحدتها الدائمة.

أما بقية المشاركين فيلعبون دور **مراقبين** يلاحظون كيف يبدأ العامل محادثته وكيف يقيم التواصل مع غادة. ثم ناقش الملاحظات والصعوبات التي يمكن أن نواجهها.

٥ ـ تقديم المواساة (٣٠ دقيقة)

نقسم المشاركين إلى **مجموعتين** تناقش إحدى المجموعتين حال صبي عمره سبع سنوات، وتناقش الأخرى حال فتاة في الثالثة عشرة. يشعر الطفلان كلاهما بالحزن والانزعاج لاختفاء أبويهما. تناقش كل مجموعة، ما يجب فعله عندما ينزعج الطفل الذي يتم التحادث معه، ثم تعرض النتائج على المجموعة كلها في جلسة مشتركة.

نقاط للمناقشة:

- الطرق الملائمة ثقافياً لتقديم المواساة، وخصوصاً الملامسة الجسدية.
- تقبل المشاعر.
- هل تكون الطمأنة مفيدة دوماً؟ (أنظر الفقرة ١/ القسم٦)

٦ ـ إستراحة، لتناول الشاي أو القهوة (٣٠ دقيقة)

عقبات في وجه التواصل

١ ـ كيف يمكن أن نعطل التواصل (١٠ دقائق)

- **عمل إفرادي:** فكر في ما يمكن أن يصدر عنك **أنت** ويعطل التواصل. اكتب لائحة بالصعوبات التي تواجهها في التواصل وكيف يمكنك تحسينه. (هذا لتشجيع المشاركين على التفكير بما يفعلون. وليس من الضروري مناقشة ما يكتبون).
- عصف ذهني ومناقشة في **المجموعة بكاملها** (١٥ دقيقة):

نكتب لائحة بكل الأشياء التي يمكن أن تصدر عن الشخص الكبير وتعطل التواصل، ثم نناقش كيف يمكن تجاوز هذه العقبات. (أنظر الفقرتين ١ + ٢/ القسم٥).

٢ ـ لماذا يجد الأطفال صعوبة في التواصل؟ (١٥ دقيقة).

في المجموعة بكاملها. عصف ذهني ومناقشة (أنظر الفقرة ٣/ القسم ٥).

٣ ـ صبي منطوٍ على نفسه (٢٠ دقيقة).

نقاش في **مجموعات الصغيرة** خالد طفل في السابعة من عمره أتى ليعيش مع عمه وامرأة عمه وخمسة أطفال آخرين. وهو شديد الانطواء على نفسه بعد أن شهد هجوماً على بيته جُرح فيه وبُترت يده، وقتل أبوه، وهربت بقية العائلة لتعيش في مكان آخر. ما هي النشاطات التي لا تتطلب كلاماً والتي يمكن استخدامها لمساعدة هذا الطفل على استعادة ثقته بنفسه؟

تشمل النشاطات الممكنة (أنظر الفقرة ٥ و٦/ القسم ٥):

- الألعاب
- الرسم والتشكيل
- الاستماع إلى القصص
- الرقص والغناء
- المساعدة في أعمال البيت

٤ ـ غداء (٩٠ دقيقة)

تقديم المشورة:

١ ـ فهم المشاكل ووضع الحلول (٣٠ دقيقة):

- تمثيل أدوار في **مجموعات ثنائية.** يلعب أحد الاثنين دور **المتكلّم**، ويأخذ البطاقة التالية:

تحدث عن الصعوبة التي واجهتها أثناء عملك مع طفل، أو عائلة، ولم تكن متأكداً مما يمكن أن تعمله، أو عن مشكلة أخرى في حياتك

يلعب الآخر دور **المستمع** ويأخذ البطاقة التالية:

حاول تشجيع المتكلم على وصف المشكلة، وفكر وإياه بالحلول المختلفة وحسناتها وسيئاتها. قررا معاً الحلول التي ستجربانها.

ويتبادل الاثنان الأدوار بعد ١٠ دقائق.

عرض النتائج على المجموعة بكاملها (١٠ دقائق)

ـ ما هي الصعوبات التي واجهها المستمعون لمساعدة المتكلمين في العثور على حلول؟ هل استكشف المستمعون الموضوع بدقة أولاً، وهل وضعوا حلولهم مع المتكلمين؟

٢ ـ تقديم المشورة (١٥ دقيقة)

في المجموعة الكبيرة. نذكر عناوين الأمور المتعلقة بتقديم المشورة بالاعتماد على الفقرة٣ / القسم٦.

النقاط التي تطرح:

- معرفة المشكلة قبل تقديم المشورة
- وضع الحلول بالاشتراك مع الشخص
- لتكن النصيحة عملية وواقعية

٣ ـ غياب عمر عن المدرسة (١٠ دقائق)

عصف أفكار: معلم يريد مساعدة صبي مهجَّر. عُمَر صبي في الثالثة عشرة من عمره كثيراً ما يغيب عن المدرسة. يطرح المشاركون أفكارهم حول أسباب تغيب عمر عن المدرسة. (أنظر الفقرة ٣ / القسم٦).

يمكن أن تشمل الأفكار:

- الاضطرار إلى العمل
- التسكع مع الأصدقاء
- الاستقواء عليه في المدرسة
- عدم التمكن من إنجاز الواجبات المدرسية
- المرض
- تأنيب المعلم له

٤ ـ إستراحة لتناول الشاي أو القهوة (٣٠ دقيقة).

٥ ـ التحادث مع عمر (٣٥ دقيقة)

في **مجموعات صغيرة.** يقوم أحد المشاركين بدور عمر، ويأخذ البطاقة التالية:

أنت لا تحب الذهاب إلى المدرسة لأن الأطفال الآخرين يضايقونك ويستقوون عليك لأنك جئت من منطقة أخرى. أهلك لا يعرفون بغيابك عن المدرسة. إضافة إلى هذا فإنك تجد صعوبة في إنجاز واجباتك المدرسية.

على من يلعب دور المعلم أن يعرف سبب عدم مجيء عمر إلى المدرسة وأن يبدأ بالتعامل مع المشكلة.

عرض النتائج على **المجموعة بكاملها:** هل استكشف المعلم المشكلة استكشافاً معمقاً قبل تقديم المشورة؟ هل كانت النصيحة محددة وواقعية؟

٦ ـ مساعدة عمر (١٠ دقائق)

عصف أفكار في **المجموعة كاملة:** تحدث المعلم إلى والد عمر الذي قال إنه يريد أن يذهب ابنه إلى المدرسة ولكنه لا يملك الوقت للتحقق من ذلك، ولا للإشراف على واجباته المدرسية.

نجمع أكبر عدد ممكن من الأفكار حول الطرق التي يمكن أن نساعد بها عمر.

٧ ـ تلخيص وأسئلة (١٠ دقائق)

في **المجموعة بكاملها:** نلخص الأفكار حول تقديم المشورة، ونخصص فسحة من الوقت للأسئلة.

اليوم الثالث

عن الموت والانفصال

١ ـ نشاط جماعي أو لعبة جماعية (١٠ دقائق)

٢ ـ دخول «دار الأطفال» (٤٥ دقيقة)

دور يُلعب في **المجموعة بكاملها:** سارة في التاسعة من عمرها. جاءت للعيش في دار أطفال لأنها انفصلت عن أهلها. على مجموعة من خمسة أشخاص أن تمثل كيف دخلت سارة إلى البيت، وكيف استُقبلت، وكيف جمعت المعلومات عنها، وما كانت مشاعرها. (يمكن إعطاء المجموعة وقتاً في الليلة السابقة لكي تحضّر تمثيلية تستغرق ١٥ ـ ٢٥ دقيقة).

على **المراقبين** أن يلاحظوا التواصل بين العاملين في دار الأطفال وبين سارة، وكيف يحاولون أن يجعلوا سارة تشعر أنها في بيتها. نقاط للمناقشة:

- كيف يمكن لسارة أن تشعر حيال مجيئها إلى بيت جديد؟ كيف يمكن للأطفال المقيمين قبلاً في البيت أن يشعروا تجاه سارة؟
- ما هي الأمور الأخرى التي يمكن عملها لمساعدة سارة في بيتها الجديد؟ (أنظر الفقرة ٤ / القسم ٧).

٣ ـ مساعدة الأطفال الذين فقدوا أهلهم (٣٠ دقيقة)

نقاش في **المجموعة بكاملها:**

- ما هي العادات والتقاليد والمراسم المحلية المتبعة في مجتمعك في حالات الموت؟
- كيف لهذه العادات أن تساعد الأطفال؟
- كيف يشرح المشاركون للطفل عادة عن موت قريب له؟ وكيف يمكن أن يختلف هذا الشرح بحسب عمر الطفل؟ (أنظر الفقرة ١ / القسم٧).

٤ ـ إستراحة لتناول الشاي أو القهوة (٣٠ دقيقة).

٥ ـ التحدث عن الماضي (٤٠ دقيقة)

نقاش ضمن **المجموعة بكاملها:** حسنات وسيئات التحدث عن الماضي بالنسبة للأطفال. نختار ثلاثة أشخاص للدفاع عن كل وجهة نظر (أنظر الفقرة ٣ / القسم ٧).

نقاط للمناقشة:

- يحتاج الأطفال إلى تذكر أهلهم وتاريخهم وأمور جيدة من الماضي.
- يجب ألا نفرض على الطفل أن يتحدث عن أحداث الماضي التي تسبب له الضيق، وألا نتطرق إلى هذا الحديث إلا إذا رغب الطفل نفسه في ذلك، ومع شخص موثوق يستطيع أن يدعمه فيما بعد.

٦ ـ الغداء (٩٠ دقيقة)

التحادث مع الأسرة:

١ ـ لماذا العمل مع الأسرة؟ (١٠ دقائق)

نقاش في المجموعة بكاملها: ما هي أهمية التحادث مع الأسرة؟

٢ ـ فهم مريم (١٠ دقائق)

عصف أفكار في **المجموعة بكاملها:** طلب العامل الاجتماعي رؤية والد مريم، وهي في التاسعة من عمرها. مريم طفلة متبناة تتغيب عن المدرسة لأن عليها المساعدة في الري والتعشيب ونقل الماء. في العائلة بنت أخرى (١٢ سنة) وصبيّان (٨ و ٦ سنوات)، وعلى هؤلاء أيضاً أن يسهموا في هذه الأعمال الروتينية. أما الأم فمتوفاة.

عن ماذا يتحدث العامل الاجتماعي مع الأب؟ (أنظر الفقرتين ٢ و٣ / القسم ٩).

٣ ـ كيف يشعر والد مريم (١٠ دقائق)

نقاش في **المجموعة بكاملها:** كيف سيكون شعور والد مريم عندما يطلب العامل الاجتماعي رؤيته؟ يمكن أن تتضمن الأجوبة:

- الغضب لتدخل الآخرين في شؤونه: موقف دفاعي.
- شعور بالذنب لعدم إرساله مريم إلى المدرسة.
- السرور لأنه وجد من يبحث الأمر معه.

٤ ـ التحادث مع والد مريم (٣٠ دقيقة)

تمثيل أدوار في **مجموعات صغيرة:** يلعب أحد المشاركين دور **العامل الاجتماعي** الذي يحاول أن يعرف من **الأب** سبب عدم ذهاب **مريم** إلى المدرسة، وإذا كانت تعامل بشكل مختلف عن بقية أطفال العائلة.

ويأخذ الوالد البطاقة التالية:

أنت تعامل مريم بأحسن ما تستطيع، ولكنك لا تعتقد أن المدرسة مهمة للبنات. وأنت تحتاج إلى كل المساعدة التي يستطيع الأطفال أن يقدموها لتأمين أسباب العيش، ولقد مللت المجيء إلى المدرسة وإضاعة وقت العمل في ذلك.

على **المراقبين** أن يلاحظوا كيف يقيم العامل الاجتماعي التواصل:

- هل هو مستمع جيد؟
- هل يستكشف المسألة بالعمق ويعرف ما إذا كانت مريم تعامَل بشكل مختلف عن الأطفال الآخرين؟ هل يجد الحلول مع الأب وينهي المحادثة بشكل داعم؟

ملاحظة: إن التحادث مع الكبار يحتاج إلى **نفس المهارات** التي نحتاجها في التحادث مع الأطفال.

٥ ـ صعوبات في وجه التحادث مع الأسرة (١٥ دقيقة)

في **المجموعة بكاملها:** نناقش الصعوبات التي يمكن أن نواجهها عند التحدث إلى أهل الأطفال، أو من يعتني بهم إن كانوا يعيشون في دور الأطفال أو لدى عائلة بالتبني أو التكفل مثلاً.

٦ ـ استراحة (٣٠ دقيقة)

التخطيط والمراجعة

١ ـ عمل المتابعة (٤٥ دقيقة)

نكتب خطة للعمل الذي يجب تنفيذه قبل اجتماع المتابعة. (يمكن عمل ذلك في المجموعة بكاملها أو في مجموعات صغيرة).

٢ ـ المراجعة (٣٠ دقيقة)

نراجع أعمال ورشة العمل

٣ ـ ختام الورشة

مراجع أخرى مفيدة

مساعدة الأطفال في الضيق والنزاعات:

دليل للمعلمين العاملين مع الأطفال في ظروف العنف والأوضاع القاسية، وهو يساعد على تمييز وفهم الآثار التي تتركها الحروب والنزاعات الاجتماعية والعنيفة على مشاعر الأطفال وتطورهم. الخبرة دلّت على أنه مفيد في مساعدة جميع الأطفال وكل المعلمين في عملهم اليومي. خطوة خطوة نحو السبل الكفيلة بدعم الأطفال الذين خاضوا تجربة العنف والقسوة، مع تشديد على دور المعلم.
إعداد: نعومي ريتشمان وديانا بيريرا وآخرين.

برنامج «من طفل إلى طفل»:

«من طفل إلى طفل»، نهج في التربية الصحية والرعاية الصحية الأولية، ينتشر في بلدان كثيرة من العالم ويستخدمه العاملون في الصحة والتعليم في أكثر من ٦٠ بلداً. تصدر مواد التدريب والتقييم في كتابين:

* **كتاب التدريب والتقييم:** الأفكار الرئيسية لهذا البرنامج، دليل التدريب والتطبيق، دليل التقييم والمتابعة، كيف تستعمل القصص، كيف تنظم ورشة عمل.
* **كتاب الأنشطة:** نمو الطفل وتطوره، التغذية، النظافة الشخصية ونظافة المجتمع، السلامة، اكتشاف الإعاقات ومساعدة المعوقين، الوقاية وعلاج الأمراض، أساليب الحياة السليمة، تفهم مشاعر الأطفال.

مع فصول من الأنشطة والأفكار حول عمل: **أطفال الشوارع المشردين، الأطفال في ظروف الحرب، الأطفال الذين يعيشون في المؤسسات**.. إلخ.

لا تطور بدون لعب:

كتيّب عن أهمية اللعب ودوره عند الأطفال. دليل للأهل والعاملات مع الأطفال، من الولادة وحتى ١٠ سنوات.

خطوات تطور الطفل:

يتعامل هذا الكتاب مع التطور الحركي وتطور الإدراك الحسي عند الأطفال. دليل مهم للأهل والمعلمات والحاضنات. فهو يساعدهم على فهم أفضل لمراحل تطور الطفل ونموه، ولما يحتاج إليه لكي يطوِّر وينمّي قدراته البدنية والذهنية بشكل صحي. وهو يساعد أيضاً على إرساء الشراكة بينهم على أساس من المعرفة والتكامل.

العمل مع الآباء والأمهات:

مورد مهم لجميع العاملين في تطور الطفولة المبكرة ومساندة الأسرة. مجموعة واسعة من التمارين:

- لدورات تدريب العاملين في رياض الأطفال
- دورات التنشيط والمراجعة،
- تعزيز مهارات التعامل مع الأهل،
- تبادل الخبرات والدعم،
- تحقيق الشراكة بين الروضة وبين البيت.

إعداد: إيريكا دي آت وجيليان بيو

رعاية الأطفال المعوقين:

قد يكون هذا الكتاب أهم دليل للمعلومات والأفكار الموجهة الى جميع المعنيين بخير وتقدم الطفل المعوق. وهو مصمم، بشكل خاص، للمناطق التي تفتقر الى الموارد. للعاملين في رعاية وتعليم وتأهيل الأطفال المعوقين، ولأهل الطفل المعوق وبرامج المجتمع. ثروة من المعلومات والتفاصيل المبسطة المشروحة بأكثر من ٤٠٠٠ صورة ورسم، حول أنواع الإعاقة المختلفة.

تطلب من: «ورشة الموارد العربية»؛ العنوان: ARC, P.O.Box. 7380 Nicosia - Cyprus; Tel. (+3572) 766741 - Fax. (+3572)766790

❋ كاراتيه ورفاقه:

فيلم من الصور المتحركة، يمكن أن يساعد في إنقاذ حياة بعض الناس، وهو مهم للغاية للفتيات والفتيان الذين يعيشون في المدن وخصوصًا المشردين منهم والذين يعيشون في الشوارع والأطفال المعرّضين للاستغلال الجنسي. مع دليل للاستعمال.

❋ سن الذهب:

فيلم من الصور المتحركة للفتيان والفتيات عن استعمال المواد المخدرة والحماية منها. هذا الفيلم يمكن أن يلهم كل من يرغب في الإصغاء الى الشبان والشابات وكل من يريد أن يساعدهم. وهو يروي قصة عن أطفال يعيشون حياة تعرّضهم للمخدرات، والكحول والمواد المخدِّرة الأخرى. مع دليل للاستعمال.

الأطفال تحت الظروف الصعبة:

دليل للآباء والمدرسين للتعامل مع الطفل في الظروف الصعبة. تأليف: د. فضل أبو هين. وزارة التربية والتعليم العالي، غزة، ١٩٩٥. أداة عملية لكل متخصص في شؤون الطفولة المربين العاملين مع الأطفال في ظروف الحرب والضغوط المختلفة. عرض لعدد كبير من المشكلات والنماذج وتمارين على التعاطي معها، مع أنشطة للأطفال أنفسهم.

التواصل مع الأطفال

إن النزاعات وظروف الضيق الاقتصادية والاجتماعية والحروب يمكن أن تترك آثارًا مدمرة على الأطفال، جسديًا ونفسيًا. ويحتاج هؤلاء الأطفال الى تفهم خاص والى دعم لمساعدتهم في أزمتهم وفي تعاملهم مع المستقبل.

ويهدف دليل «التواصل مع الأطفال» الى مساعدة العاملين في حالات النزاع والطوارئ والضيق على تطوير مهاراتهم في الاستماع والاتصال لكي يتعرفوا الى الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة ومساعدتهم على إقامة تواصل مع الآخرين. ويتعامل هذا الدليل مع أهمية فهم الطرق الثقافية المختلفة للاتصال، والتعايش بنجاح مع ظروف الضيق والشدة، وتجاوز عقبات الاتصال، وتقديم المواساة والتحدث الى العائلات، وتجنب «حرق النفس»، وغير ذلك من أمور.

ويستخدم الدليل حالات وأمثلة لتوضيح المشكلات التي تواجه الأطفال ويقترح طرقًا لحلها. وتسمح التمارين العملية وتفاصيل كيفية إدارة ورشة العمل للقارئ بتطوير الأفكار الواردة في الدليل واختبارها ثم تطبيقها في الواقع.

«التواصل مع الأطفال» هو الدليل الثاني في سلسلة من أدلة التطوير، ويشكل أداة لا تقدر بثمن بالنسبة لكل المهتمين بخدمات التطوير وتدريب الآخرين والإشراف عليهم.

تعمل «جمعية غوث الأطفال البريطاني» من أجل تحقيق فوائد دائمة للأطفال ضمن إطار المجتمعات التي يعيشون فيها، وذلك من خلال التأثير على السياسات والممارسة بواسطة خبرتها ودراستها في أنحاء مختلفة من العالم. وتسعى جمعية غوث الأطفال البريطاني، في كل عملها الى جعل حقوق الأطفال حقيقة قائمة ومجسدة.

الطبعة العربية:

هناك حاجة ماسة في كثير من المجتمعات العربية إلى مثل هذه النصوص، وإلى تدريب المعلمين وغيرهم من العاملين مع الأطفال على العمل في ظروف الحروب والمعاناة والضغوط الاجتماعية. استخدمت مسودة هذه الطبعة المعدّلة في دورة تدريبية إقليمية عربية نظمتها جمعية غوث الأطفال البريطانية SCF، مطلع ١٩٩٥، واختبرها كثيرون في العمل مع الأطفال.

---

* ***Communitcating with Children. Helping Children in Distress.*** By Naomi Richman. Save The Children Developmetn Manuals.

* First Arabic edition, 1999. Published by ***ARC***, ***The Arab Resource Collective***, ***Save the Children Fund*** (UK) with Bissan for Publishing & Distribution, Beirut.