التواصل بطريقة صديقة للطفل في حالات العنف الالكتروني[1]

قائمة مرجعية عملية لمقدمي خدمات في المؤسسات الحكومية

أهم النقاط التي يجب الانتباه إليها عند التحدث مع الأطفال

يمكن أن يتعرض الأطفال للأذى أو الاستغلال عبر الإنترنت أو الهواتف المحمولة أو غيرها من الوسائل التكنولوجية. وقد يشمل ذلك الضغط على الطفل من قبل الشخص المستغِلّ لمشاركة صور (حميمية) خاصة، أو التهديد، أو الابتزاز أو استدراج الطفل إلى علاقات مسيئة. وبصفتك أحد مقدمي الخدمات في الخطوط الأمامية، فإن أسلوب حديثك مع الطفل حول ما حدث – والطريقة التي تجعله يشعر بها – يمكن أن تؤثر بشكل كبير على سلامته وتعافيه وثقته بالبالغين.

- **السلامة والكرامة أولاً** – سواء على الإنترنت أو في الحياة الواقعية. اعتبر دائماً أن ما يحدث عبر الإنترنت أمر حقيقي وجاد.
- **لا ينبغي أبداً لوم الطفل.** حتى في حال مشاركتهم صوراً أو محادثات، تبقى المسؤولية كاملة على المستغِلّ.
- **دورك هو الاستماع والحماية.** لست مضطراً لأن تكون خبيراً تقنياً، يكفي أن تتعامل مع الطفل بتعاطف وهدوء.

قائمة مرجعية

قبل البدء

◯ تجنب المحادثات المتكررة و قم بالتقييم المبدئي واسأل نفسك هل أنا الشخص المناسب؟

راجع أوراق ملاحظات الحالة للتأكد مما إذا كان شخص آخر قد تحدث بالفعل مع الطفل واسأل نفسك هل من الضروري أن أتحدث مع هذا الطفل الآن؟ هل سبق أن تحدث معه شخص آخر حول الموضوع؟ هل سيشعر الطفل براحة أكبر إذا تحدث مع رجل أم امرأة؟

◯ تهيئة المكان

حضّر غرفة هادئة وخاصة. اجلس بحيث تكون على نفس مستوى الطفل. قم بإزالة أي رموز على السلطة والمكانة الشخصية مثل الزي الرسمي أو الشارات العسكرية أو الأسلحة.

◯ تحديد الأشخاص الذين يجب أن يكونوا حاضرِين خلال اللقاء

يناط بأحد منتسبي فريق الاستجابة الميدانية حصراً مهمة التحدث مع الطفل، مع التأكيد على عدم تواجد أشخاص بالغين آخرين داخل الغرفة أو تدخلهم بطرح الأسئلة، وذلك لضمان توفير أجواء آمنة تمنح الطفل الطمأنينة الكافية للتعبير عن نفسه. وفي حال اقتضت الضرورة حضور شخص بالغ آخر أو مترجم، فينبغي أن يقتصر دوره على تقديم الدعم الصامت أو الترجمة فقط، دون أي تدخل في مجريات الحديث.

أما فيما يخص الأطفال من الفئات العمرية الصغيرة أو الذين يعانون من اضطراب شديد، فيمكن السماح بتواجد شخص موثوق به على مقربة منهم أو ضمن مدى رؤيتهم، شريطة عدم مشاركته[2] في الحوار. وفي الحالات التي تحوم فيها الشبهات حول مقدم الرعاية أو عند مناقشة موضوعات تتسم بالحساسية، يتم إجراء المقابلة مع الطفل بمعزل عن مقدم الرعاية.

[1] تنطبق هذه الأداة على أي محادثة مع الأطفال، باستثناء الإجراءات الرسمية لأخذ إفادة رسمية، والتي تتم وفق الإجراءات المحددة.

[2] يستخدم النص صيغة المذكر عند الإشارة إلى مقدمي الخدمات في المؤسسات الحكومية والأطفال، وذلك لأغراض نحوية فقط - فالإرشادات تهدف إلى أن تنطبق على كل من الإناث والذكور.

أخبر الطفل من أنت وماذا يجري

اذكر اسمك ووظيفتك، واشرح للطفل لماذا تحتاج إلى التحدّث معه. إذا كان هناك أكثر من شخص بالغ في الغرفة، قدّم كل شخص واشرح دوره. بيّن له ما الذي سيحدث للمعلومات التي يشاركها، مثل: "قد أحتاج لإبلاغ مشرفي لكي نتمكّن من حمايتك وضمان سلامتك." أخبر الطفل بأنه يستطيع أخذ استراحة، أو الامتناع عن الإجابة للأسئلة، أو التوقف من المقابلة أو المحاثة في أي وقت. اسأله إذا كان يوافق على التحدّث معك (أخذ الموافقة الشفهية من الطفل).

ساعد الطفل على الشعور بأمان أكبر

حافظ على تعابير وجه ولغة جسد ودودة. لا تسرع أو تجبر الطفل على الحديث أو تقديم إجابات. لا تكن حكمياً.

- **للأطفال الناجين:** قل له: "أنت لست في مشكلة"، "هذا ليس خطأك" – حتى إن شارك صوراً أو معلومات شخصية عبر الإنترنت.
- **للأطفال في نزاع مع القانون:** استخدم لغة داعمة مثل: "نريد أن نفهم ونساعدك"، وتجنّب التركيز على العقاب.

ابنِ الثقة قبل الحديث عن المواضيع الصعبة

استخدم لغة مناسبة لعمر الطفل. ابدأ بأسئلة بسيطة حول المدرسة أو الأصدقاء أو الهوايات. اسأله عمّا إذا كان يحتاج إلى شيء ما (مثل ماء، استخدام الحمّام، تعديل درجة حرارة الغرفة). تحدّث بصوت هادئ ولطيف، مستخدماً كلمات بسيطة ومباشرة. استمع وتجنب كتابة الملاحظات أمام الطفل. بالنسبة للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة، استخدم مصطلحات دقيقة ومحترمة مثل: متلازمة داون، كفيف، ضعيف السمع إلخ.

طمئن الطفل أنه ليس خطأه

للأطفال الناجين: يمكن أن يتعرض الأطفال للضرر أو الأذى عبر الإنترنت بعدة طرق: البالغون الذين يستدرجونهم ويستغلونهم بمرور الوقت؛ الأطفال الآخرون الذين يضغطون عليهم لمشاركة صور حميمة لكي لاحقا يتم تسريبها ونشرها عبر الانترنيت؛ التهديد أو الابتزاز باستخدام صورهم الخاصة ضدهم؛ أو الاستهداف عبر الألعاب والتطبيقات الالكترونية. في جميع الحالات، غالباً ما يلوم الأطفال أنفسهم. ذكّر الطفل دائماً أن ما حصل ليس خطأه.

أثناء المحادثة

◯ راقب علامات حاجة الطفل لاستراحة

راقب لغة جسده – هل يرتجف، يبكي، أم يصبح هادئاً جداً؟ كلها إشارات تدل على حاجته للدعم. قدّم استراحات متكررة، وطمئنه بعبارات مثل: "يبدو أنه كان أمراً مخيفاً"، "من الطبيعي أن تشعر بالارتباك تجاهه." قدّم خيار الرسم عندما لا يكون الطفل مستعداً أو مرتاحاً للحديث.

◯ كن حذراً مع الصور والفيديوهات والرسائل

لا تعرض أبداً على الطفل صوراً أو فيديوهات أو رسائل مزعجة من قضيته. ولا تطلب منه وصف ما رآه بالتفصيل.

◯ اختم بطريقة إيجابية

اسأل الطفل: "هل يوجد شيء آخر تحب أن تخبرني به؟" اشكره على شجاعته. وضّح له بعبارات واضحة ما سيحدث لاحقًا، ومتى سيتم التواصل معه. أعطه وسيلة للاتصال بك إذا كانت لديه أي أسئلة. لا تقدم وعودًا.

بعد المحادثة

◯ دوّن كل شيء وخطط للخطوة التالية

اكتب ملاحظاتك فورًا بينما تتذكر كل شيء. قدر الإمكان، احتفظ باسم الطفل وعنوانه بشكل منفصل عن ملاحظات المقابلة حول ما حدث لحماية خصوصيته. حاول ربط الطفل مع متخصصين آخرين يمكنهم المساعدة. خطط موعد المتابعة القادم معهم.

لا تفعل

- استعجال الطفل أو الضغط عليه
- تقديم وعود لا يمكنك الالتزام بها
- استمرار في المحادثة إذا كان الطفل منزعجًا جدًا (مرتجف، يبكي، هادئ تمامًا، أو غير راغب في استخدام وسائل غير لفظية مثل الرسم)
- استخدام كلمات تُشعر الطفل بالذنب أو الخجل
- عرض صور أو فيديوهات أو رسائل مزعجة من الهاتف أو الحاسوب
- لوم الطفل على أي شيء حدث عبر الإنترنت، مهما كان دوره
- استخدام تسميات قديمة أو مسيئة للإشارة إلى الأطفال ذوي الإعاقة

التواصل بطريقة صديقة للطفل في حالات العنف الالكتروني

قائمة مرجعية عملية لمقدمي خدمات في المؤسسات الحكومية

الخلاصة

قبل البدء

- ☑ هل المحادثة ضرورية وهل أنا الشخص المناسب للتحدث مع هذا الطفل؟
- ☑ اختر مكانًا خاصًا وهادئًا؛ أزل أي رموز للسلطة
- ☑ حدد من ينبغي أن يكون حاضرًا في الغرفة
- ☑ رتب مترجمًا إذا لزم الأمر، وأخصائي نفسي أو أخصائي اجتماعي

بدء المحادثة

- ☑ قدّم نفسك ووضح سبب حديثك
- ☑ أخبر الطفل أنه يمكنه التوقف أو أخذ استراحة أو رفض الإجابة في أي وقت
- ☑ اسأل إذا كان يوافق على التحدث معك (الحصول على الموافقة)
- ☑ طمئنه حسب وضعه: "أنت لست في ورطة" (للناجين) أو "نريد أن نفهمك ونساعدك" (للأطفال في نزاع مع القانون)
- ☑ ابدأ بمواضيع سهلة لبناء الثقة أولًا

أثناء المحادثة

- ☑ تحدث بهدوء وببطء واستخدم كلمات بسيطة
- ☑ راقب علامات الانزعاج – قدّم استراحات متكررة
- ☑ قدّم طرقًا بديلة للتواصل إذا لم يكن مستعدًا للحديث، مثل الرسم أو وسائل أخرى
- ☑ لا تعرض له صورًا مزعجة أو تطلب منه وصف ما رآه
- ☑ ذكّر الأطفال الناجين: "هذا ليس خطأك. لم تفعل شيئًا خاطئًا."

الختام وما بعد المحادثة

- ☑ اشكره على شجاعته وتحدثه معك
- ☑ اشرح بوضوح ما سيحدث بعد ذلك ومتى
- ☑ لا تقدم وعودًا
- ☑ دوّن ما تتذكره فورًا؛ وحافظ على هوية الطفل منفصلة إذا أمكن
- ☑ اربط الطفل بالدعم المناسب وخطط للمتابعة