

٧- حاول أن تساعد الطفل في قضاء حاجاته الفسيولوجية إذا استطعت، فساعدته في دخول الحمام إن هو طلب ذلك، أو ساعده في تناول طعامه في حالة رغبته؛ فقضاء الحاجة الخاصة بالطفل يساوي من وجهة نظره الحب، ويشعره بالتقارب.

٧- اسمح للطفل بالتحدث حتى لو كان حديثه يبدو غير متماسك، فليس هدفك في هذه المرحلة هو تشخيصه أو فحصه؛ فالمطلوب فقط هنا هو بناء علاقة، وفي ذلك حاول أن تظهر انتباهك واهتمامك ورغبتك في أن يكمل ما لديه. ويمكنك في ذلك استخدام إيماءات تعبر عن رغبتك في الاستماع، وذلك بأن تهز رأسك، أو تستخدم كلمات مثل "وبعدين هاه"، كل ما سبق يمكنك من إقامة علاقة جيدة بالطفل تسمح لك بالتعرف على ما يعانیه الطفل، كما تسمح لك أيضا بالتدخل لمساندته.

وعلى الرغم من عمومية ما سبق أنه يصلح كخطة للتعامل مع معظم الأطفال من متضرري الحوادث الطارئة والكوارث الطبيعية والأزمات، فإن ذلك لا ينفي أن تأخذ في اعتبارك خصوصية كل طفل.

يعتبر اللعب كوسيلة من وسائل التشخيص اللعبي أحد المجالات المهمة في حياة الطفل بوجه عام ليس في إدخال المرح والسرور على حالته النفسية فقط، بل إن اللعب وسيلة لتعلم الطفل بعض الأدوار التي سوف يقوم بها، كالطفلة التي تهتم بدميتها كما تقوم أمها بذلك نحوها وللعبة دور كبير في تنفيس الطفل عن نفسه، فنجد الطفل يضرب عروسته أو دميته ليعلمها الأدب كما تفعل معه أمه ووالده.

ولهذا يمكن أن نستخدمه في التشخيص والفهم كما يمكن أن نستخدمه في العلاج كوسيلة لتفريغ الطفل للشحنات التي تقع داخله، سواء كانت شحنات غضب أو عدوان أو قلق أو كيف يظهر اللعب الحالة النفسية للطفل؟

يلجأ الطفل للعب للتعبير عن حالته بصورة مختلفة، فقد يلعب الطفل لعبة يخبر بها عما رآه أو ما تعرض له في صورة قهرية أو رغما عنه، فنجده يكرر الحدث في صورة لعبة فيمسك الأشياء ويقذفها أو يضرب الأشخاص أو يصيح بالكلمات التي سمعها في أثناء المشهد الذي تعرض له.

كيف تشجع المسترشد للتحدث عن معاناته النفسية

- لغة الجسم : هامة من حيث قريب من المسترشد بدرجة مناسبة، ونغمة صوتك الباعثة على الاطمئنان من العوامل التي تساعد الآخرين على الكلام معك.
- الاستماع الفعال : أنت تحاول استخراج ما بداخل الشخص فيما يخص الصدمة، وهنا يأتي دور الاستماع الفعال؛ يعني أن تعطي من هو أمامك الفرصة كي يعبر عن رأيه، وعليك أن تقاطعه في حالة أنه يكرر ما قاله أو يتحدث في أمور خارج موضوع النقاش، وحين يتوقف الشخص عن الحديث استشر هل انتهى من حديثه بالفعل أم أن لديه مشاعر وانفعالات عميقة من الصعب أن يتحدث عنها، وهنا اصمت أنت أيضا وإن لم يبادر بالحديث كرر آخر جملة قالها كي تحفزه على الاستمرار، وتشعره أنك تريد أن تستمع إليه.

الصعب على الطفل فهم المحاولات الكلامية المباشرة لتعديل أفكاره وجعله يتقبل ما يتعرض له. ^{الأمم المتحدة}
 ٤- إن الطفل بوجه عام وفي الظروف الطبيعية يحتاج لطريقة خاصة في التواصل والتفاعل معه؛ فالتعامل معه يحتاج لمهارة من الفرد الذي يرغب في إقامة علاقة معه.

اعتبارات هامة للمرشد النفسي الى كيفية التعامل مع الأطفال أثناء حدوث الأزمات والطوارئ ، وفي حالة رغبتك في تكوين علاقة إرشادية مع الطفل المتضرر يجب عليك أخذ ما يلي في الاعتبار:

١- إن الطفل يفهم ويشعر بمدى رغبتك في مساعدته واستعدادك لتقبله مهما كانت حالته ، وعلى هذا فيجب أن تكون لديك رغبة صادقة في التفاعل مع الأطفال واستعداد لبذل جهد لتحقيق ذلك؛ لأنك مهما تحاول اصطناع ذلك دون وجود رغبة حقيقة فسوف يكتشفها الطفل، مما يعوقك عن تكوين علاقة معه.

٢- ابتعد عن اقتحام الطفل بصورة مباشرة في اللحظات الأولى للقاء ، فالأطفال في الظروف الطبيعية يخشون الاحتكاك بالكبار من اللحظات الأولى؛ فما بالك بهؤلاء الأطفال الذين ربما فقدوا ذويهم أو فقدوا منازلهم ، ومعنى هذا ألا تحاول حمل الطفل مباشرة قبل محاولة اجتذابه؛ لأن ذلك يزيد من قلقه ونفوره ويطيل من وقت تكوين العلاقة معه.

٣- حاول أن تجذب الطفل من على بعد ، ولا مانع من استخدام بعض الأشياء المحببة للأطفال في بداية الأمر لجذب انتباهه لك، كالحلوى وبعض الألعاب التي من الضروري وجودها معك.

٤- لا تكفي بجذب طفل واحد لك، بل حاول واجتهد في اجتذاب آخرين ، وذلك بأن تحاول أنت والأول إحداث بعض الأصوات التي تصدر عن لعبة كلامية أو أن ترفع صوتك بأنك سوف تروي قصة أو حكاية عن أرنوب أو (اختر ما يحلو لك من حكايات منتشرة في يميل لها مع الأطفال) ، ولا مانع إذا كنت في خيمة أو مكان به أطفال عدة من أن تقوم بإجراء حوار بصوت مرتفع مع الطفل الأول، أو أن تروي الحكاية وكانك تقولها لكل الأطفال، على أن تكون الرواية شيقة، ثم اخفض صوتك عند جزئية معينة لها أهميتها حتى يحاول البعض أن يقرب منك ليعرف ماذا حدث.

٥- عند تواصلك مع الأطفال حاول أن تبالغ قليلا في صوتك وانفعالاتك ، بحيث تعبر ملامح وجهك بأكملها عند الفرح مثلا في حالة تحدثك عن شيء مفرح في إحدى القصص التي ترويها. فهذا الشيء يسعدهم، كما أنه ينشط حواسهم لك ، ليس ذلك فقط، بل يخرجهم من الحالة التي تؤثر عليهم.

٦- لا مانع من لمس الطفل في أثناء الرواية أو اللعبة التي تمارسها معهم وذلك بهدوء وبدون افتعال أو قصد، إلا أن للمس أهمية كبيرة في إحساس الطفل بالأمان والقرب.

- ٥- حوار عقلاني متبادل ونقاش حول ظروف الحادث بين المرشد والمسترشد الواقع في الأزمة وتلخيص الأفكار والإستراتيجيات.
- ٦- مساعدة المسترشد الواقع في الأزمة باختيار البدائل المطروحة أمامه وأهدافه وتزويده بالدعم في كل مرحلة.
- ٧- التعرف على حجم الأزمة ومدى تأثيرها على المسترشد.
- ٨- زيارة المصاب في المستشفى أو في البيت وتقديم الخدمات الإرشادية النفسية له ولعائلته.

واجبات المرشد النفسي أثناء حدوث الأزمة:

- ١- يقوم بتهدئة الطلبة وطمأنتهم.
- ٢- يقوم بخفض حالة التوتر لدى أولياء أمور الطلبة.
- ٣- أن يتأكد من عدم وجود أي رد فعل لدى الأسرة من شأنه أن يزيد حالة توتر الطلبة.
- ٤- متابعة الطلبة الذين يعانون من البكاء والخوف الشديد والقلق الزائد والمتوترين.
- ٥- أن يقوم بعمل بعض الأنشطة التي من شأنها أن تزيل التوتر مثل تمارين الاسترخاء.
- ٦- أن يقوم فور انتهاء الحدث بتدوين ملاحظاته حول الطلبة المصدومين والمتأثرين من الحدث.
- ٧- متابعة الطلبة المصابين في المستشفيات ، والتعرف على نوع الإصابة.
- ٨- البدء في الأيام التالية بمتابعة هذه الحالات من خلال جلسات الإرشاد المختلفة.
- ٩- تقييم الأوضاع والخسائر البشرية والمادية.
- ١٠- معرفة سبب الحادث الطارئ أو الأزمة بشكل أولي.

التعامل مع الأطفال من متضرري الأزمات والكوارث : الإشارات

- ١- يختلف التعامل مع التلاميذ (الأطفال) المتضررين من الأزمات والكوارث عن التعامل مع المتضررين الكبار، وذلك من حيث الأعراض التي تظهر عليهم وكذلك من حيث الطريقة التي يجب علينا اتباعها في التعامل مع ما يظهر عليهم من أعراض ، ويرجع اختلاف طريقة التعامل مع الأطفال عن الكبار إلى عدة أسباب منها:
 - ١- انخفاض قدرة الطفل على التعبير، بمعنى أنه لا يعرف كيف يعبر عن آلامه وما يعانيه في صورة كلمات أو ألفاظ لغوية.
 - ٢- أن ما يظهره الطفل من علامات ومؤشرات ظاهرة كالبيكاء أو ما يظهر عليه من علامات للتعبير عن الخوف، يمكن تفسيره في أكثر من فئة، بمعنى أن البكاء ربما يعبر به عن القلق النفسي أو عن الحاجات الفسيولوجية كالجوع مثلا أو قد يعبر به عن رغبته في أن يلفت نظر الآخرين له.
 - ٣- إن مساعدة الطفل في التخلص من معاناته لا يصلح معها أيضا الكلام المباشر، وذلك لانخفاض قدرته على إدراك ما يقع خلف الكلمة من محاولة للتخفيف ؛ فمن

- تشجيع الصفات الحميدة لدى الطلبة وتعزيزها عن طريق توجيه الثناء والمدح .
- إظهار التعاطف والحب والاحترام لهم .
- مشاركة الطلبة بطرق إيجابية وملائمة في أوقات مناسبة .

البيئة الصفية:
تعتبر البيئة الصفية والتحضير المسبق لها من الأمور التي تدعم الخطوات السابقة وتُشمل:

- توفير نظام تعليم ثابت في المدرسة، مما يساعد الطلاب على الإحساس ببعض الاستقرار النفسي والأمان .
- التحضير للحصة تحضيراً جيداً بطريقة تثير اهتمام الطلاب وتقوي مشاركتهم .
- إيقاف التعليق المستمر على السلوك الصفي السيئ واستبداله بتعزيز السلوك الجيد .
- توجيه الانتقاد فقط عند ارتكاب الأخطاء الكبيرة والامتناع عن إهانة أو معاقبة الطالب أو مقارنته مع طلاب آخرين .
- عدم إخراج الطالب من الصف، بل تشجيعه على القيام بشيء يحبه .
- الثناء على إنجاز الطالب، الأمر الذي يشعره بالسعادة والتقدير وينمي لديه الثقة بالنفس .
- إرساء قواعد الاحترام المتبادل في التعامل مع الطلاب مما يشعرهم بقبولنا لهم ويعزز ثقتهم بأنفسهم وبنا باعتبارنا معلمين .
- من الضروري أن يتعرف الطالب على قوانين وأنظمة المدرسة، حتى في الظروف الصعبة، وضرورة المحافظة عليها، إلا في حالات الطوارئ القصوى، فهذا يشعره أيضاً بالاستقرار والثبات .

هناك بعض المحاذير التي يجب على المرشد النفسي أن لا يقدم عليها:

- التخفيف على الطالب ومشاعره، باستعمال عبارات مثل (انس الأمر، لقد انتهى كل شيء الآن، أنت بطل)، وعضاً عن ذلك يمكنك أن تقول مثلاً "أفهم أنك حزين وأرغب في مساعدتك .
- قول أي شيء غير حقيقي أو واقعي، مثلاً أن القصف سوف يتوقف قريباً .
- إثارة آمال أو وعود وتوقعات يصعب تحقيقها .
- الحدة في النقاش أو المقاطعة .
- التسرع في إصدار الأحكام .
- تقديم النصيحة قبل أن يطلبها الطالب .
- ترك انفعالاتك تنعكس بشكل مباشر على الطلاب .
- كما أن هنالك بعض الأمور المرغوبة التي يستحسن أخذها بالاعتبار:

- أظهر تقبلك للطلبة وقم بتشجيعهم على التعبير عن قصصهم وانفعالاتهم، وحياتهم الماضية ، والصعوبات الحالية التي يواجهونها إذ أن هذا يمنحهم الإحساس بالاحترام والتقدير والشعور بأهمية خبراتهم.
- تجنب حث الطلبة على الإجابة عندما يكونون غير راغبين في ذلك، بل اترك لهم حرية الاختيار في الإجابة بالشكل الذي يرتأونه.
- قم بالتعقيب على مشاركة الطلاب بتلخيص ما يتحدثون به بكلماتك، مستخدماً عبارات تشجيعية ومتعاطفة.
- قم بتشجيع الحوار المفتوح بعبارات مثل: "ماذا حدث بعد ذلك؟" و"كيف شعرت عندما حدث ذلك؟"
- قم بتوجيه أسئلة للطلاب تدور حول أسوأ ما اختبروه في الأحداث الطارئة، وعمما يفعلونه لحماية ومساعدة أنفسهم أثناء وقوع الحدث، وما يرغبون في عمله في الوقت الحالي.
- استخدم وسائل اتصال مختلفة لتسهيل عملية تعبير الطلاب عن أنفسهم ومنها الرسم والإنشاد والكتابة والتمثيل.
- اشكر الطلاب على مشاركتهم في نهاية النشاط.

مهارة الاتصال غير اللفظي:

- يعتبر هذا النوع من الاتصال مهماً جداً وعلى الدرجة نفسها من أهمية التواصل بالكلام، ومن وسائل هذا الاتصال ما يلي:
- تعبيرات الوجه: الوجه المبتسم يعطي الطفل إحساساً بالأمل والتشجيع والاهتمام بما يقوله أو يفعله، على خلاف الوجه العيوس الذي يعكس عدم الاهتمام والرفض.
- الدعابات والضحك: الدعابات والضحك والابتسامات تساعد الطفل على الاسترخاء والثوق بنا وتخلق أجواء مريحة دافئة.
- التواصل بالنظر: التواصل بالأعين مع الطفل خلال التحدث إليه، مع مراعاة الاقتراب منه بشكل تدريجي وعدم التحديق فيه، خاصة بالنسبة للأطفال شديدي الخجل الذين يحتاجون إلى وقت أكبر لاستعادة ثقتهم بأنفسهم وبالآخرين.
- استخدام اللغة البسيطة: التحدث مع الطفل بلغة بسيطة ومفهومة .
- الصمت: احترام رغبة الطالب في اختيار مشاركته، وتجنب حث الطلاب على التحدث رغماً عنهم، والسماح لهم بأخذ وقت كافٍ لإشراك الآخرين في خبراتهم.
- العلاقة بين المعلم المرشد والطالب:
- من الضروري المحافظة على علاقة جيدة بين المعلم والطالب، حيث تعمق مثل هذه العلاقة الشعور بالأمان والطمأنينة اللذين يفتقدهما الطالب نتيجة الأحداث العنيفة والمؤلمة والأزمات، التي مرت عليه، ومن أهم مظاهر هذه العلاقة:
- تقبل الطلبة والإحجام عن أهانتهم أو رفضهم أو السخرية منهم، بالرغم من بعض السلوكيات الخاطئة التي قد تبدر منهم.

• مقابلتك للمسترشدين تعتبر فرصة لاستخراج الصدمات الدفينة والحزن المبكر، ضع في اعتبارك أن أمثالنا العربية تقول " اللي فات مات"، وقد تجد الأهل يحاولون معه لينسى ما حدث، لذا ضع في اعتبارك أن حوارك قد يكون هو الفرصة الوحيدة كي يعبر الناجي عن آلامه، وقد يسترجع ذكريات مؤلمة مر بها قبل الكارثة بفترات قد تطول أو تقصر، وقد يسترجع خبرات لم تكن مؤلمة لكنه يشعر بها الآن على أنها خبرات صعبة.

• بعض المسترشدين يكونون في حالة نفسية متدهورة تجعله مستثارا وعصيبا، وقد يشتم ويقول لك إنه في غنى عن خدماتك، ودورك هنا أن تستمع إليه حتى ينهي كلامه دون أن تأخذ الموضوع بشكل شخصي، ولا تسأله أو تصر على أن تخفف عنه فاستماعك وتفهمك لحالته وتحملك غضبه هو أفضل دعم نفسي في هذه اللحظة، وأخبره أنك ستأتي في يوم آخر لتطمئن عليه، ومن المهم أن تزوره بالفعل، وهنا سيكون الحديث والتشخيص أكثر يسرا.

• حينما تستمع إلى من تحاول تشخيص حالته، فقد لا تكون جميع الأعراض ظاهرة أمامك من خلال الملاحظة أو حتى من خلال كلامه معك، وقد تجد مجموعة أعراض من أنواع مختلفة؛ أي تجد مثلا مشاعر حزن (أعراض اكتئاب) مع تذكر متكرر لصوت الصواريخ (أحد أعراض اضطراب ما بعد الصدمة)، وهذا أمر طبيعي، اسأل نفسك ما هي الأعراض التي تتعبه أكثر؟ فإن كانت مشاعر الحزن فاسأله عن باقي أعراض الاكتئاب.

دور المعلم المرشد في الأزمات والحوادث الطارئة:

لا شك بأن التواصل هو من أكثر الوسائل تأثيرا في مساعدة الطلبة للتغلب على خبراتهم الأليمة، والحيلولة دون انغماسهم في مشاعر العزلة والعجز والسلبية، هنالك ثلاثة أهداف يسعى المعلم إلى تحقيقها بتدخله:

- مساعدة الطلبة على التعبير عن خبراتهم ومشاعرهم المرتبطة بالحدث أو الأزمة.
- مساعدة الطلبة على تطوير فهم معرفي ملائم بشأن الظرف الصعب.
- تمكين الطلبة من تعزيز قدرتهم على التأقلم والتوافق مع ظروف حياتهم اليومية.

مهارة الاتصال اللفظي للمرشد

- أظهر اهتماما خاصا في الحديث مع الطلبة للتعرف على خبراتهم بعد وقوع الحادث، مستخدما التواصل بالأعين واستخدام العبارات المشجعة والابتسام والإيماء بالرأس.
- امنحهم فرصة كافية للتحدث وأعطهم أدوارا منتظمة تتيح لغالبية الطلبة الصف المشاركة في التعبير عن الحادث.