**اصول برقراری ارتباط با کودک آزار دیده و شخص آزار رسان**

**خانم دکتر فریبا عربگل**

**1 - اصول ارتباط و مصاحبه با کودک آزار دیده:**

**باید ارتباط ما با کودک به گونه ای باشد که در عین حال که بیشترین اطلاعات درست را کسب می کنیم، بتوانیم ارتباط درمانی مناسب را نیز حفظ کنیم. مصاحبه حتما باید توسط فرد کاملا آموزش دیده صورت گیرد و سوالات متناسب با سن باشند.**

**در ارتباط با کودک و انجام مصاحبه و گرفتن اطلاعات به نکات زیر توجه کنید:**

**1- مسایل تکاملی و نموی را در نظر بگیرید: محدوده توجه کودکان کوتاه است.خزانه لغات آنها کامل نیست وحتی ممکن است کلماتی رابه زبان بیاورند که به درستی معنای آنها رانمیدانند یا متوجه مفاهیمی مثل فردا، خیلی زیاد، خیلی وقت پیش، اذیت بدنی، اذیت جنسی و.... نشوند.**

**2- به یاد آوری وقایع آسیب زا درکودکان بایکدیگر متفاوت است وتمایل آنها برای آشکارسازی نیز باهم فرق میکند. گاهی کودکان، وجود یک سری مسایل را به صورت غیر مستقیم و با زبان غیر کلامی به مصاحبه گر نشان میدهند.**

**3- درست است که کودکان از حدود دوتا سه سالگی میتوانند وقایع رابه درستی به یاد آورند اما زمانی میتوانند آن را بیان کنند که به جز درنظر گرفتن شاخص کلامی، سوالات نیز به درستی پرسیده شوند. به دلیل تلقین پذیری بالای این گروه سنی، هرنوع سوال یا صحبت نادرست ممکن است منجر به شکل گیری حافظه نادرست در کودک گردد. پس پرسش ومصاحبه فقط باید توسط فردی انجام شود که برای مصاحبه با کودکان در زمینه های خاص آموزشهای لازم و کافی را دیده باشد.**

**4- کودک در سن مدرسه گمان میکند دراتفاقاتی که برایش رخ داده سهم دارد و دچار احساساتی شبیه به خجالت، تقصیر وگناه میشود. نوجوانان نیز دچار احساساتی مشابه میشوند وفشار مضاعفی به آنها وارد میشود و ممکن است برای کاهش فشار دست به رفتارهای پرخطر بزنند.مهم است که درمصاحبه همدلی ودرک مناسبی از شرایط هیجانی ورفتاری نوجوان انجام شود.**

**5- بهتر است مصاحبه هر چه زودتر پس از آشکار شدن اتفاق توسط فرد آموزش دیده انجام شود. درست است که کودک باید هرچه زودتر پس از واقعه مصاحبه شود تااطلاعات خالص تری کسب گردد اما وقتی کودک خسته گرسنه در شوک ناشی ازحادثه باشد برای مصاحبه زمان مناسبی نیست**

**6- مصاحبه باید درمحیطی امن انجام شود وچیدمان محیط، برای کودک ونوجوان اضطراب آور نباشد.**

**7- علاوه بر سن وسطح نموی کودک، باید بافت اجتماعی- فرهنگی خانواده نیز در برقرای ارتباط با کودک و پرسیدن سوالات درنظر گرفته شود.**

**8- مکالمه کوتاهی باکودک در مورد علاقه هایش داشته باشید و اگر موضوعی مورد علاقه کودک بود اجازه بدهید با جزییات در آن زمینه صحبت کند تا ارتباط بهتری برقرار شود.**

**9- در زمان مناسب قوانین اصلی مصاحبه را هم به کودک/نوجوان وهم به همراهان اعلام کنید.**

**10- در برخورد اولیه اگر چهره به چهره هستید تا ارتفاعی نزدیک به قد کودک خم شوید. فاصله مناسب را با اوحفظ کنید وناگهانی و بدون توضیح به او نزدیک نشوید. تاحد ممکن تماس فیزیکی با او برقرار نکنید واگر ناچاربه این کار هستید(به عنوان مثال گرفتن دست کودک برای بردن به اتاق مصاحبه )، توضیح بدهید که میخواهید چه بکنید.**

**11- خودتان رابه کودک /نوجوان معرفی کنید وتوضیح کوتاه ومتناسب با سن درمورد اینکه که هستید وبرای چه با او صحبت میکنید بدهید.**

**12- برای برقراری ارتباط باکودک/ نوجوان از سوالات خنثی شروع کنید.**

**هرگز جملاتی که به نوعی با فیزیک یاحالات چهره وبدن او مرتبط است به کار نبرید.**

**13- کودک را با نام مناسب خطاب کنید و او را به اسم صدا بزنید. دقت کنید ازکلماتی مثل گلم، ناز، عزیزم وغیره استفاده نکنید.**

**14- جملاتی از این دست برای رابطه برقرار کردن اولیه مناسب اند: خوشحالم امروز میبینمت.... برای اینکه باهات آشنابشم و باهات حرف بزنم.... اسم من....**

**15- برای برقراری وحفظ ارتباط به شرایط کودک و زبان غیر کلامی اش دقت کنید وپیشنهادهای برای آرامش بیشتر بدهید. مثلا: اگه سردته شوفاژ را زیاد کنم .... این لیوان آب برای شماست ....میخواهی یه کم استراحت کنی خستگی ات در بیاد دوباره صحبت کنیم؟**

**16- تشویق وتحسین از راههای مهم بهبود ارتباط است و فرد را برای ادامه همکاری آماده میکند. گفتن جملاتی مانند "ممنون که این توضیحات روبه من دادی.... چقدر خوب و کامل صحبت کردی...ازهمکاریت ممنونم.....تو به من کمک کردی ماجرا را بهتر بفهمم....جزییات مهمی رو برام گفتی"، می تواند کودک را تشویق به صحبت کند و انگیزه ای برای ادامه ارتباط باشد.**

**17- احترام گذاشتن به تصمیم فرد نیز باعث بهبود ارتباط میشود. گاهی کودک تصمیم میگیرد با شما حرف نزند، میتوانید به او بگویید که این تصمیم تو است که با من حرف بزنی یا نه ودرهر حالتی تصمیم تو برای من محترم است.**

**18- توضیح شما در مورد اینکه میتواند به شما اعتماد کند وکودکان بسیاری مشکلاتی راکه برایشان پیش میاید با شما درمیان میگذارند، نیز می تواند به رابطه وهمکاری کمک کند.**

**19- پس از اطمینان از برقراری ارتباط اولیه، به دقت زمان مناسب را برای مصاحبه انتخاب کنید و مراقب باشید که زبان غیر کلامی شما پیامهای هیجانی خاصی که باعث نگرانی فرد شود منتقل نکند. با سوالات باز شروع کنید و تاحد ممکن صحبت او راقطع نکنید. هرجا لازم شد جزییات بیشتری بپرسید. ابتدا با سوال کلی که بیشتر موضوع مورد نظر را توضیح دهد شروع کنید. سوال های بسته تر رادیرتر بپرسید و از سوالات کجا وچگونه وچه کسی استفاده کنید: " بهم بگو چه اتفاقی افتاد؟ ...... بعدش چی شد؟........ بیشتر برام بگو درمورد....شخص...، مکان...،اتفاق ...." اما تاحد امکان ازسوالاتی با پاسخ بله یا خیر پرهیز کنید ودرصورتی که ناچار به این گونه پرسش ها شدید، بلافاصله باسوال باز توضیح بخواهید، مثال:" گفتی او تنها توی اتاق اومد؟ بله - برام بگو چطوری وبعد چی شد؟....". سعی کنید از کلمات خود کودک برای سوالات بعدی استفاده کنید. دقت کنید سوالاتتان و حالات چهره وزبان بدنتان پیامهای تلقینی به کودک ندهد و او راهدایت به سمت پاسخی خاص نکند.**

**20- دقت کنید که نحوه گزارش دادن کودکان از وقایع با یکدیگر متفاوت است.**

**21- حتی الامکان سعی کنید در یک جلسه که از زمان و شرایط مناسبی برقرار است مصاحبه خود را انجام دهید. نشان داده شده که مصاحبه مکرر با کودک و پرسیدن سوالات تکراری به او آسیب میزند. اما گاهی برای اینکه کودک احساس راحتی کند جلسات متعدد لازم است.**

**21- زمانهایی که کودک سکوت میکند یا دودل است برای پاسخگویی، فرصت کافی با حفظ آرامش به او داده شود وتحت فشار قرار نگیرد.**

**22- به محض مشاهده دیسترس در کودک، پرسش راجع به وقایع آسیب زا را متوقف کنید.**

**23- همدلی باشرایط کودک/نوجوان ارتباط وهمکاری او را با شما بهتر خواهد کرد. اینکه کودک می فهمد شما وضعیت و شرایط او را درک میکنید، به او کمک میکند که بفهمد وضعیت هیجانیش برای شما مهم است و به شما نیز کمک میکند که مصاحبه را طوری پیش ببرید که به او آرامش بدهید. مانند: پذیرفتن احساسات دردناکی که حین اتفاق داشته یا شرایطی که باعث شده حتی دست به اقدامی بزند که از آن ناراحت است، بیان اینکه مصاحبه های طولانی ممکن است اورا اذیت کند یا بیان اینکه اگر فرد دیگری هم به جای او بود برایش سخت بود و....**

**24- احساس کودک را چک کنید، اینکه الان چه حسی دارد ونسبت به قبل از شروع مصاحبه چه فرقی کرده است.**

**25- از سایر وسایل ارتباطی مانند کاغذ وقلم ونقاشی، بازی با عروسک و جملات ناتمام میتوان برای گرفتن اطلاعات و برقراری ارتباط در مصاحبه کمک گرفت.**

**26- کمک گرفتن از نقاشی برای برقراری ارتباط و گرفتن اطلاعات .اگر کودک همکاری کلامی ندارد یا ترسیده ومضظرب است میتوانید کاغذ سفید ومدارد رنگی دراختیارش قرار دهید واز او بخواهید برایتان نقاشی کند. به او بگویید:**

**دوست داری یه چیزی نقاشی کنی؟**

**دوست داری یه چیزی که برات جالبه روبکشی؟**

**در مدتی که او نقاشی میکشد، نزدیکش بنشینید لبخند بزنید و تشویقش کنید. نقاشی راتفسیر نکنید واجازه بدهید کامل کند.اگر درحال نقاشی صحبت میکند به جملاتش دقت کنید ودر صورت ضرورت درمورد آنچه میگوید سوالی بپرسید. بعد از پایان نقاشی حتما ازاو تشکر کنید وبخواهید درمورد نقاشی اش توضیح بدهد.**

**27- اگر درجلسه اول ارتباط به اندازه کافی مثبت نیست و خوب پیش نمیرود که به همه اطلاعات مورد نیاز دست یابید، جلسات بعدی رابرگزار کنید و قبل از آن، اطلاعاتی از اطرافیان درمورد علاقه ها و اتفاقات مثبت زندگی کودک به دست آورید و درجلسات بعد ازاین اطلاعات برای بهبود ارتباط استفاده کنید. صحبت در این موارد ارتباط را قویتر میکند، اما درهرکجای صحبت اگر کودک خواست به مسایل اساسی تر بپردازد شماهم همان را دنبال کنید.**

**28- در عین حال لازم است که درمانگر یا مصاحبه گر از تاکید انتخابی، حمایت و تشویق به حرف زدن فقط در زمانی که فرد به موضوع مورد نظر درمانگر می پردازد، پرهیز کند وحمایت خود را در مورد موضوعات دیگر نیز نشان دهد. چرا که در اینصورت پاسخ های کودک یا همراهان دچار خطا خواهد شد.**

**29- ممکن است کودک از طرف مهاجم تهدید شده باشد که درصورت حرف زدن راجع به مساله، آسیبی به او، خانواده، اطرافیان یا هر مورد دیگری وارد میشود که این موضوع باعت دودلی یا مقاومت کودک برای حرف زدن می شود. حتی بدون چنین تهدیدی، صحبت کردن در مورد اتفاقات ناراحت کننده برای کودک /نوجدان مشکل است بخصوص مسایل جنسی که با احساس گناه و راز آمیز بودن همراه اند.**

**30- برای پایان بخشی به مصاحبه حتما از همکاری تک تک افراد وشرکت آنها درمصاحبه تشکر کنید و بپرسید چه سوالی دارند یا نکته ای هست که بخواهند راجع به آن حرف بزنند، چیزی هست که شما نپرسیده باشید و آنها بخواهند بگویند.**

**31- در صورت نیاز جلسه بعدی رامشخص کنید وشماره یا روشی برای ارتباط اورژانس دراختیار افراد قرار دهید. درصورت نیاز مواردی که باعث ایمن شدن میشوند یا کمک بیشتری میکنند رامعرفی کنید.**

**32- در مکان مصاحبه وقتی همراه و مراقب کودک، همان فرد مهاجم است در جداسازی آنها احتیاط کنید. .درمواردی کودک ترجیح میدهد درکنار فرد مهاجم باشد واگر شرایط محیطی موجود امن است میتوان این اجازه را به کودک داد. اما سوالات از کودک بهتر است بدون حضور فرد مراقب چه مهاجم باشد یا نباشد، انجام شود. زمانی که کودک با شما و محیط احساس امنیت کرد اوراجداگانه برای سوال وجواب راجع به اتفاق وحواشی لازم ببینید، حتی وقتی فرد همراه ایمن و مورد قبول کودک است. در مطالعات دیده شده است که پاسخ های کودک در کنار همراه کوتاهتر است وامکان دخالت همراه درنحوه پاسخدهی وجود دارد. درحضور همراه، سوالات خنثی تر وعمومی رابپرسید**

**2- - اصول ارتباط با والدین و مراقبین (شخص آزاررسان)**

**در ارتباط با والدینی که مرتکب بدرفتاری با کودک شده اند و یا مهاجمین غیر از والدین باید صبور و با احتیاط بود. کوچکترین برخورد غیر حساب شده ممکن است آنها را از ادامه همکاری منصرف کند. بخصوص در مواقعی که حمایت قانونی و اجرایی مشخص و فوری برای نجات و حمایت کودک وجود ندارد و کودک مجدد به همان بافت خانوادگی بر می گردد. از آن گذشته در مواردی که پس از ارزیابی های اولیه مشخص شد که بدلیل مشکلات روانپزشکی والدین یا کودک و یا مسائل فرهنگی و اعتقادی راجع به تربیت کودک مسئله مسامحه و کودک آزاری رخ داده است و ما با آموزش مناسب و درمان والدین و کودک در عین حال که خطر بدرفتاری را کاهش داده و یا از بین می بریم، می توانیم کودک را نیز در کنار خانواده حفظ کنیم ؛ چرا نباید این کار را بکنیم؟ برای رسیدن به چنین هدفی ما نیازمند برقراری یک ارتباط مثبت با والدین و سایر اعضای خانواده هستیم تا آنها را برای رسیدن به اهداف درمانی کنار خود داشته باشیم. در نتیجه بسیار مهم است که نسبت به احساسات خود نظیر خشم، عصبانیت و تنفری که نسبت به اوضاع و مرتکبین بدرفتاری داریم کاملآ آگاه باشیم. باید نسبت به قضاوت خود نسبت به والدین و مرتکبین آزار اگاه باشیم، تا این قضاوت منجر به حکمی سریع و ناعاقلانه نگردد. در بسیاری از موارد پای یک بیماری در میان است و مسلمآ برخورد ما با یک بیمار حکم سریع و عجولانه طرد، ترک و یا محاکمه و مجازات او نیست.**

**بسیاری از مسایلی که در مورد ارتباط و مصاحبه با کودک/ نوجوان آزار دیده گفته می شود، در مصاحبه چه با قربانی وچه با سایر افراد قابل استفاده هستند.علاوه بر آنها موارد زیر را نیز بخصوص دربرخورد با مهاجم درنظر بگیرید:**

**1- لازم است همه اعضای گروه درمان به تاثیر منفی قضاوت های شخصی ودرونی خود بر کیفیت ارتباط با مهاجم آگاه باشند و وضعیت خنثی راحفظ کنند. برقراری رابطه صمیمانه و یانشان دادن عواطف به قربانی ممکن است همانقدر مضر باشد که نشان دادن خشم یاسایر احساسات منفی به فرد مهاجم و آزار رسان.**

**2- در هر وضعیتی، اصول خنثی بودن در رابطه با مراجع و توانایی همدلی با همه ی مراجعین باید حفظ شود.**

**3- در برخورد با مهاجم از تکنیک گوش کردن وهمدلی استفاده کنید. فراموش نکنید که شما قصد کمک به مهاجم رادارید و به او به چشم سایر مراجعین نگاه کنید. دیدتان نسبت به مهاجم عصبانی یا قضاوت­گرانه نباشد و به طور شتابزده نتیجه­گیری نکنید. به هر گونه احساس خشم یا آشفتگی مهاجم با آرامش پاسخ دهید. از مهاجم نخواهید که برای رفتارش توضیح و تبیین ارائه دهد. در مورد اقدام­های مشابه بعدی مهاجم را تهدید نکنید.**

**4- زمانی که درمانگر در مدل حمایتگرانه ظاهر شود وبا نگاه و زبان بدن آرام و مطمئن وجملات حمایتگرانه وغیر قضاوتگرانه صحبت کند، اعتماد وارتباط برقرار میشود ومقاومت کم میشود.**

**5- در صورتی که فکر کردید فرد آزار رسان اطلاعات نادرست به شما میدهد، او را امن کنید وبگویید که قصد شما کمک به او برای بهبود وحل اتفاقاتی است که افتاده و برای این کار به صحت اطلاعات نیاز دارید. وقتی از دید او مساله را ببینید وخلاصه بندی کنید احتمال ایجاد اعتماد بیشتر میشود. اگر لازم دیدید که اطلاعات ضد و نقیض رابه او یاد آور شوید ذکر کنید که میفهمید درشرایط سختی قرار دارد که باعث میشود خواسته یا ناخواسته اطلاعاتی اینگونه بدهد، اما نیاز است که با احساس آرامش وامنیت بیشتری به شما کمک کند تا شرایط او را بهتر درک کنید.**

**6- هیچ گونه صحبتی با دیگران درحضور کودک یا نوجوان درمورد حادثه یا مسایل وافراد مرتبط با آن نباید انجام شود. به صورت خصوصی با مهاجم صحبت کنید.**

**7- در نقش عضوی از تیم درمان در برخورد با مهاجم و مصاحبه با وی، حتی اگر فکر می کنید صحبت های مهاجم خلاف واقعیت می باشد، تا پایان به صحبت های او گوش کنید و فراموش نکنید که شما قرارنیست قضاوت کنید بلکه قرار است متوجه شوید که درپشت این صحبت ها چه احساسات یا نیازها یا مشکلاتی نهان است و به آنها بامهارت اشاره کرده و به درمان آنها بپردازید.**

**8- سعی کنید درک کنید که طبیعی است که انسان درچنین شرایطی برای حفاظت از خود و سلامتی اش به طور ناخوداگاه از مکانیزم های انکار، توجیه، سرزنش دیگران ومقصر دانستن آنها و کوچک شماری بعضی مسایل استفاده کند واجازه ندهید چنین پیشامدهایی شما را درگیر قضاوت کند و از خنثی بودن بیرون بیاورد، چون دراینصورت قادر نخواهید بود که ارتباط درمانی لازم را برقرار کنید.**

**9- گمان نکنید که فرد مهاجم به سلامت کودک اهمیت نمیدهد و این را بگویید که میدانید سلامت او برای هردوی شما مهم است.**

**10- به طور شتابزده نتیجه­گیری نکنید.**

**11- در حالیکه حفظ محرمانه­بودن را نقض نمی کنید، ولی در مواردی که مراجع قانونی ازشما نظری خواسته اند، باید مراقب باشید که هیچ تضمینی درمورد اینکه اطلاعات محرمانه میماند، ندهید.**

**12- با لحنی آرام و غیر نمایشی (غیر هیجانی) نگرانی خود را مطرح کنید.**

**13 - توضیحات بیشتری درمورد وظایف خود و نحوه ارائه خدمات بدهید.**

**14- علاوه بر موارد فوق در مورد والدین مهاجم موارد زیر را در نظر بگیرید:**

* **والد را در بحث راجع به موضوع دخیل کنید.**
* **به آن چه که والد می­گوید گوش کنید وسعی کنید دیدگاهی متقابل را با والد درباره موضوع بنا نمایید.**
* **به والد حق دهید که ممکن است احساس کند تحت حمله است.**
* **والد را به طور صریح یا ضمنی متهم به کودک­آزاری نکنید.**
* **اینطور فرض نکنید که شما بیشتر از والد درباره کودک می­دانید.**
* **همواره رويكردي همدلانه، توام با رازداری حرفه ای، احترام، علاقمندي و اشتیاق براي كمك داشته باشید.**
* **به هر گونه احساس خشم یا آشفتگی والد با آرامش پاسخ دهید.**
* **دیدتان نسبت به والد عصبانی یا قضاوت­گرانه نباشد.**
* **از والد نخواهید که توضیح و تبیین ارائه دهد.( به طور مثال نگویید: واقعا چرا این طفل معصوم را اینطور کتک زدی، من می خواهم دلیلش را بدانم و...)**
* **در مورد اقدام­های مشابه بعدی والد را تهدید نکنید.**
* **حمایتگر باشید. به خاطر داشته باشید که اغلب والدین می خواهند که والدین خوبی باشند اما ممکن است به کمک، تشویق و راهنمایی بیشترتر نیاز داشته باشند**
* **یک شنونده فعال باشید. راجع به اعضای خانواده و موقعیت آنها سرزنش ، قضاوت و متهم نکنید.**
* **به خاطر داشته باشید خانواده های تجربه کننده آزار و غفلت اغلب تحت فشار و استرس های زیادی در زندگی خود هستند. تعامل، درگیرشدن و حمایت شما می تواند استرس کودک و والدین را به طور قابل توجهی کاش دهد.**
* **مکالمه خود را محدود به مسئولیت و فعالیتی که درگیر آن هستید بکنید. تحقیق و بررسی پلیسی و جنایی را به عهده مسئولین این امر بگذارید.**
* **با خانواده به گونه ای رفتار کنید که متناسب با نقش، مسئولیت و ارتباط شما با خانواده است. اگر قرار است اطلاعات یدست آورده و آنرا به سوپروایزر خود گزارش دهید همین کار را بکنید و روش و رفتار خود را طبق اصول ذکر شده در بالا منطبق با آن کنید، اگر نقش مربی و آموزش دهنده را دارید بی طرف و حرفه ای رفتار کنید. وقتی والدین حالت تدافعی می گیرند، وارد بحث و جدل با شما می شوند، شما را متهم به دخالت نامناسب می کنند یا آشفته و پریشان هستند، مراقب باشید در یک نقش مغایر و ناسازگارانه قرار نگیرید.**