



برنامه آموزش کارشناسان سلامت روان کشور

دستورالعمل اجرایی

بسته آموزش فرزندپروری در بحران‌ها همراه با ظرفیت‌سازی و ارزیابی کارشناسان

به سفارش دفتر یونیسیف در ایران
بهار 1399

نویسندگان: دکتر زهرا شهریور، دکتر فریبا عربگل

معرفی بسته آموزشی "فرزندپروری در بحران‌ها"

پیش‌گفتار

بحران‌هایی که جوامع انسانی را درگیر می‌سازند علل متعدد و تظاهرات متنوع دارند. این تغییرات جدی و معمولاً ناگهانی تأثیرات مختلفی روی افراد و خانواده‌ها می‌گذارند و در نتیجه ممکن است برای مدیریت آنها به راهکارهای اختصاصی نیاز باشد.

بسته آموزشی "فرزندپروری در بحران‌ها" به دنبال بروز همه‌گیری بیماری کووید-19 و به سفارش دفتر سازمان یونسف در ایران و در هماهنگی با برنامه‌های اداره سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد وزارت بهداشت تهیه شده است. با این حال، سعی مؤلفین بر این بوده که در مجموعه آموزشی پیش‌رو، اصول مشترک و رایج در پرداختن به تأثیرات بحران در خانواده به ویژه از جنبه روانشناختی و ارتباط میان والدین و فرزندان مورد توجه قرار بگیرد. در این ارتباط، به خصوص تقویت کردن مهارت‌های والدین در مدیریت واکنش‌های هیجانی و رفتاری فرزندان نسبت به تغییرات گسترده ناشی از شرایط بحرانی مورد نظر بوده است. از این رو، آموزش‌ها برای دو گروه سنی مجزا شامل کودکان 4-9 ساله و نوجوانان 10-19 ساله تهیه شده است تا تفاوت در پاسخ‌های رفتاری و هیجانی ایشان در رویارویی با شرایط بحران از چشم‌پنهان‌مانند. به اضافه، مطالب آموزشی برای والدین و کارشناسان به صورت جداگانه نوشته شده تا بتوان آنها را به آسانی در اختیار گروه‌های هدف قرار داد.

در این دستورالعمل اجرایی، شما کارشناسان محترم با اصول کلی و مشترک ارزیابی و مداخله مناسب برای مشکلات مرتبط با فرزندپروری در شرایط بحران برای هر دو گروه سنی آشنا می‌شوید تا بتوانید به نگرانی‌ها و پرسش‌های والدین در باره مشکلات فرزندانشان در شرایط بحران پاسخ مناسبی ارائه دهید.

بدیهی است چنانچه شرایط کودک، نوجوان و یا خانواده به گونه‌ای باشد که با توصیه و راهنمایی شما، ثبات و آرامش برقرار نگردد و نیاز به بررسی و ارزیابی تکمیلی و مداخلات گسترده‌تری وجود داشته باشد، لازم است مراجع را به همکاران روانپزشک یا روانپزشک کودک و نوجوان ارجاع دهید.

لازم به توضیح است که این بسته و این دوره آموزشی جایگزین آموزش مباحث اصلی مربوطه از جمله اصول مشاوره و ارتباط، مهارت‌های فرزندپروری و مدیریت مشکلات رفتاری، مهارت‌های زندگی، اختلالات روانپزشکی و درمان‌های آن از جمله مداخلات شناختی رفتاری، بازی درمانی، مدیریت مشکلات خاص کودکان و نوجوانان از جمله رفتارهای پرخطر و اورژانس‌ها، زوج یا خانواده درمانی و موقعیت‌های خاص والدین و مراقبین مانند طلاق و تک سرپرستی..... نیست. آن گروه از کارشناسان از این دوره آموزشی سود می‌برند که اطلاعات و مهارت‌های پایه و تجربه کار عملی در این حوزه‌ها را دارند و اکنون با توصیه‌های متناسب با شرایط بحرانی آشنا می‌شوند.

اکنون به مشخصات مربوط به اجرای برنامه آموزشی و ارزیابی عملی محتوای آن می‌پردازیم.

الف - ارایه دهندگان خدمت

- کارشناسان سلامت روان واجد شرایط برقراری ارتباط و انجام مداخلات روانشناختی با والدین یا مراقبین اصلی کودکان و نوجوانان زیر 18 سال از میان دارندگان مدرک کارشناسی ارشد یا PHD روانشناسی بالینی یا سلامت که در مراکز خدمات جامع سلامت تحت پوشش دانشگاه‌های علوم پزشکی مشغول فعالیت هستند و تجربه کار در حوزه‌های مرتبط را دارند انتخاب می‌شوند.
- این کارشناسان در یک دوره آموزش حضوری یا غیرحضوری (به ویژه در شرایط بحرانی) که بنابر شرایط موجود قابل ارایه در چهار تا شش جلسه دو تا سه ساعته است، شرکت می‌کنند.
- پس از تایید توسط دفتر سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد وزارت بهداشت و معاونت بهداشت دانشگاه، کارشناسان مجاز هستند محتوای آموزشی را در قالب جلسات مشاوره و آموزش روانشناختی به والدینی که در شرایط بحران به آنان مراجعه می‌کنند ارایه دهند.
- کارشناسان سایر نهادهایی که با مدیریت دفتر یونیسیف برای همکاری در این برنامه معرفی میشوند نیز پس از شرکت در دوره‌های مشابه و تایید توسط سازمان مربوطه (از جمله سازمان بهزیستی) اجازه دارند مطالب آموزشی بسته را به مراجعین خود ارایه کنند.

ب - آموزش دهندگان دوره

مباحث توسط اساتید انجمن روان پزشکی کودک و نوجوان که همگی دارای فوق تخصص این رشته و عضو هیات علمی دانشگاه هستند آموزش داده می‌شود. این اساتید پیش از این نیز مباحث اصلی این حوزه از جمله فرزندپروری، مهارت‌های زندگی، کودک آزاری، ... را برای کارشناسان سلامت روان کشور تدریس کرده اند.

ج - آموزش برنامه به کارشناسان

آموزش مباحث فرزندپروری در دوران بحران در چهار جلسه هفتگی 2-3 ساعته انجام می‌گیرد و دو جلسه یادآور نیز در هفته‌های بعدی جهت پوشش دادن به مباحثی که بر اساس تجربه اساتید و نیاز کارشناسان اهمیت بیشتری دارند برگزار می‌شود. بسته به شرایط بحران، این جلسات آموزشی را می‌توان به صورت حضوری یا مجازی اجرا کرد.

د - نظارت بر دوره و ارزیابی فراگیران

به منظور اطمینان از فراگیری مناسب مطالب آموزشی و ارایه درست توصیه‌ها و مشاوره‌ها به مراجعین، همچنین کمک به حل مشکلات پیچیده‌تری که کارشناسان ممکن است در مورد مراجعین خود تجربه کرده باشند، پس از اتمام جلسات آموزشی و با هماهنگی با مراکز مربوطه، جلسات گروهی 2 ساعته هفتگی با شرکت کارشناسان و اساتید تشکیل خواهد شد. در این جلسات با مشارکت و همفکری شرکت کنندگان، به سوالات حاضرین پاسخ داده و به موارد خاص ارجاعی به

کارشناسان محترم پرداخته می‌شود. به این ترتیب عمق مطالب آموزشی افزایش می‌یابد و مهارت کارشناسان در ارائه توصیه‌های فرزندپروری به خانواده‌ها در شرایط بحران تقویت می‌شود.

۵- اصول و مراحل ارائه مشاوره و آموزش روانشناختی

با توجه به اینکه در دوران بحران والدین ممکن است به دلایل مختلفی به مراکز خدمات جامع سلامت مراجعه کنند و از مشکلات متفاوتی در ارتباط با فرزندان خود شکایت داشته باشند لازم است مراحل اولیه به صورت عمومی برای تمام مراجعین صورت بگیرد. این مراحل عبارتند از:

1- برقراری ارتباط اولیه و اطمینان بخشی به مراجعین در مورد امکان دسترسی به خدمات مشاوره

آشکار است که مهم‌ترین توانمندی کارشناسان سلامت در جلسات مشاوره، برقراری ارتباط درمانی و جلب اعتماد مراجعین است، به ویژه در شرایط بحران که افراد تحت انواع فشارهای جسمی، روانی و اجتماعی هستند و بیش از هر زمانی نیاز به دریافت کمک‌های حرفه‌ای دارند.

2- ارزیابی علت مراجعه به مرکز

پس از برقراری ارتباط لازم است که کارشناسان علت مراجعه به مرکز را جویا شوند تا بتوانند در مورد نوع مداخله لازم به نتیجه برسند. برای مثال ممکن است مشکلات مراجع بیشتر جنبه طبی داشته و لازم باشد که به پزشک مربوطه مراجعه کند یا جنبه قضایی و قانونی که باید او را به سمت مراکز مربوطه هدایت کرد.

3- تعیین میزان اضطراب شرایط ارجاع شدگان جهت تصمیم‌گیری برای ارجاع

لازم است مشخص شود که آیا در مورد فرد ارجاع شده مشکلات حادی از جمله افکار و اقدام به خودکشی، افکار دیگر خودکشی، پرخاشگری شدید، محرومیت یا مسمومیت حاد با مواد یا علایم روان‌پریشی گزارش می‌شود یا خیر. در این صورت فرد باید در نخستین فرصت به مراکز اورژانس روان‌پزشکی یا پزشکی ارجاع داده یا از خدمات اورژانس اجتماعی کمک گرفته شود.

4- تعیین علایم و اختلال مرتبط با شکایت اصلی منجر به مراجعه

در صورتی که شرایط اضطرابی و دلیلی برای ارجاع وجود ندارد، باید یک ارزیابی اولیه انجام گیرد و اولویت مشکلات مطرح شده از نظر دریافت مشاوره و راهنمایی تعیین گردد. برای مثال ممکن است کودکی سابقه اضطراب داشته باشد ولی در حال حاضر به دلیل از دست دادن مادر دچار تغییراتی باشد که نشانه سوگواری اوست. در این شرایط مشاوره اولیه باید در زمینه گذراندن مراحل سوگ باشد.

5- تعیین میزان آمادگی و همکاری والدین جهت دریافت خدمات روانشناختی و مشاوره
بسته به میزان بحرانی بودن شرایط و آمادگی مراجعین، باید در مورد فشرده یا مفصل تر بودن جلسات تصمیم گرفت. همچنین باید به نوع و شدت علایم و میزان همکاری مراجعین نیز توجه داشت.

6- معرفی تعداد و شرایط جلسات لازم برای پرداختن به علایم و اختلال اصلی
کارشناسان باید نظر خود را در مورد مشکل موجود و نیاز به جلسات مشاوره با مراجعین در میان بگذارند و با همفکری آنان به این جمع بندی برسند که احتمالاً چند جلسه برای مدیریت مشکل کفایت می کند. لازم به ذکر است که مباحث مطرح شده در این بسته جهت افزایش آگاهی، ارتقای بینش و تقویت مهارت های مشاوره ای و روانشناختی کارشناسان تهیه شده، بنابراین هیچ ضرورتی وجود ندارد که تمام مطالب یک فصل به مراجع انتقال داده شود. بلکه کارشناسان با برخورداری از اطلاعات و راهکارهای موجود در متن و مطالب آموزش داده شده در کارگاه آموزشی، و متناسب با مشکل مراجع، بنابر صلاحدید خود می توانند تعداد جلسات را کمتر یا بیشتر در نظر بگیرند.

7- بستن قرارداد مشاوره و آموزش روانشناختی با مراجعین جهت شرکت در جلسات و تداوم آن
طبق قرار با مراجعین، با توجه به شرایط مرکز خدمت رسانی و شرایط مراجعین، باید زمان مناسبی به مشاوره اختصاص داده شود. از مراجعین و کارشناسان انتظار می رود طبق زمان بندی و به صورت منظم در جلسات شرکت کنند. با این حال در شرایط بحرانی، این کارشناسان هستند که باید انعطاف بیشتری در مورد مراجعین به خرج بدهند و ضمن رعایت اصول حرفه ای، سعی کنند مراجعین بیشترین و مفیدترین خدمات را دریافت کنند.

8- تسهیل شرایط شرکت مراجعین در جلسات از طریق وسایل ارتباط جمعی و پیام رسان های معتبر
بسته به شرایط، جلسات می تواند به صورت حضوری یا مجازی و انفرادی یا گروهی برگزار شود. جلسات مجازی در صورتی قابل اجراست که کارشناسان و مراجعین به اینترنت و نرم افزارهای صوتی یا تصویری دسترسی داشته باشند. لازم به تذکر است در صورتی که شرایط بحران اقتضا میکند جلسات به صورت گروهی انجام گیرد، کارشناس مربوطه باید مهارت و تجربه کار با گروه را داشته باشد تا بتواند جلسات را به درستی اداره و اهداف درمان را پیاده کند.

9- چارچوب جلسات
جلسات مشاوره به صورت متوسط 45 دقیقه به طول می انجامد که میتواند بسته به موضوع و مشکل مورد نظر به صورت تک جلسه یا چند جلسه هفتگی و در زمان مقرر انجام شود. تاکید می شود که متناسب با نوع مشکل مورد هدف و با توجه به شرایط مراجعین و در سیر درمان تعداد جلسات می تواند متغیر باشد.

در هر صورت لازم به ذکر است که این بسته شامل خدمات مشاوره ای و آموزشی مختصر و کوتاه مدت و متناسب با شرایط بحران است و مداخلات درمانی مفصل و جدی مانند پروتکل‌های شناخته شده شناختی رفتاری یا روان درمانی‌های اختصاصی را دربر نمی‌گیرد. مواردی که نیازمند مداخلات درمانی فوق تخصصی (دارویی یا غیر دارویی، سرپایی یا بستری) هستند باید به مراکز مربوطه ارجاع داده شوند.

10- قوانین جلسات

مانند هر جلسه درمانی یا مشاوره، لازم است که کارشناس اصول و قوانین جلسه را با مراجع در میان بگذارد و خود نیز به آنها پای‌بند باشد. این قوانین شامل هستند بر:

رازداری - موضوع‌های مطرح شده از سوی مراجع نزد مشاور محرمانه باقی می‌ماند به جز در مواردی که احتمال آسیب به شخص یا دیگران وجود دارد و لازم است برای پیشگیری از خطر اقدام مناسب را انجام داد.

نظم- مشاور و مراجع هر دو باید زمان شروع و پایان جلسه را رعایت کنند و به موقع در جلسه حاضر شوند. ایشان باید در مواردی که امکان برقراری یا حضور در جلسه وجود ندارد موضوع را حداقل 24 ساعت قبل اطلاع دهند (البته در صورتی که شرایط بحران اجازه می‌دهد).

احترام به ارزشهای مراجع- لازم است مشاور به ارزشهای اخلاقی، مذهبی و فرهنگی مراجع احترام بگذارد و از کلام و زبان قابل درک و آشنا استفاده کند.

کاربرد اصطلاحات حرفه‌ای- توصیه می‌شود کارشناس از اصطلاحات فنی و تخصصی تا حد امکان استفاده نکند و در صورت لزوم اصطلاحات به کار رفته را برای مراجع به زبان ساده توضیح دهد.

و - فرآیند اجرایی و نکات مهم در مشاوره

- با توجه به نکات مطرح شده انتظار می‌رود که کارشناسان و مشاورین در زمان مشاوره :
- ارتباط مثبت و مناسبی با مراجعین برقرار کنند.
 - علت مراجعه و شرایط مراجعین را ارزیابی کنند.
 - مشاوره و توصیه‌های آموزشی خود را ارائه دهند.
 - موارد اضطراری یا غیر مربوط به حوزه حرفه‌ای خود را به مراکز مربوطه ارجاع دهند.

1) برقراری ارتباط مثبت و مناسب

برای برقراری ارتباط موثر نکات زیر را در نظر بگیرید:

- با آرامش و با لحنی مناسب صحبت کنید و به سوالات مراجعین پاسخ بدهید. به ویژه در تماس‌های تلفنی، با توجه به آنکه مراجع چهره شما را نمی‌بیند و تنها راه انتقال پیام، کلام شما و لحن آن است، مهم است که برداشت مراجع از پیام شما درست باشد. پس آرام و شمرده صحبت کنید. لحن کلام شما باید عجولانه، تند، نامفهوم، آهسته یا خیلی بلند نباشد.
- خودتان را معرفی کنید و اگر محدودیت زمانی برای طول جلسه دارید در ابتدای مصاحبه اعلام کنید.
- اگر در حین تماس‌های تلفنی نیاز به نوشتن و یادداشت برداری دارید در ابتدای مصاحبه و در وقفه‌های مکالمه اعلام کنید که هم‌زمان مشغول نوشتن و یادداشت برداری هستید و در نتیجه ممکن است گاهی فاصله یا سکوت ایجاد شود. چون مراجعین حالت چهره و بدن شما را نمی‌بینند ممکن است فکر کنند مکالمه قطع شده یا شما به آنها توجه ندارید.
- شنونده خوبی باشید. صبر کنید تا صحبت مراجع تمام شود و وسط صحبت او نیاپید ولی این توصیه به این معنا نیست که سکوت‌های طولانی داشته باشید. هر از گاهی با آوا و یا کلمه کوتاهی نشان دهید که به صحبت‌های او با دقت گوش می‌دهید.
(مانند: آهان... بله... متوجه شدم... پس اینطور... هوم...)
- با پرسیدن سوال مناسب به روشن شدن موضوع کمک کنید. به این ترتیب هم علاقه خود را به شنیدن صحبت‌های مراجع و ادامه مکالمه نشان می‌دهید و هم اطلاعات و ارزیابی خود را تکمیل می‌کنید.
(ببخشید متوجه نشدم، گفتید: می‌گه "کاش می‌مردم راحت می‌شدم" یعنی آرزوی مردن داره؟ تا به حال کاری هم کرده؟ ...)
- در زمان‌های مناسب در مورد نکات به دست آمده از مصاحبه و نتیجه‌گیری بالینی، به مراجع بازخورد بدهید.
(پس اینطور که متوجه شدم دو سه ماهی هست که افت تحصیلی کرده و روحیه‌اش مثل قبل نیست و حتی حوصله بازی با دوستانش را هم نداره)
- اگر راجع به مشکل مراجع نیاز به مشاوره با سرپرست یا همکار خود دارید، تماس را موقتا پایان دهید و به مراجع بگویید نیاز است مشکل را در یک جلسه گروهی مطرح کنید تا بتوانید بهترین مشاوره را ارائه دهید. سپس در اولین فرصت با سرپرست خود تماس بگیرید و راهنمایی و توصیه لازم را دریافت کنید. اگر اطمینانی به پاسخ خود ندارید مجبور نیستید حتما چیزی بگویید و مشورت نادرست بدهید.
- با مراجعین هم‌دردی داشته باشید و به شان انسانی آنها احترام بگذارید. برخی مشاورین درگیر پیش‌داوری در مورد مراجعین و مشکلات آنها هستند و رفتار و تصمیم‌گیری‌های آنان را محکوم یا از موضع بالا با آنها برخورد می‌کنند. از این نوع برخوردها دوری و رویکرد بالینی خود را اصلاح کنید.
- در صورتی که به موارد اورژانسی برخورد می‌کنید مراجع را به مراکز مربوطه ارجاع دهید.

- وضعیت روانشناختی کودک/ نوجوان را ارزیابی و اطلاعات خود را تکمیل کنید شامل:
 - مشکل اخیر منجر به مراجعه
 - سابقه مشکلات رفتاری، هیجانی، تحصیلی و ارتباطی
 - تشخیص های روانپزشکی قبلی و درمان های دارویی مصرفی
 - احتمال تشدید بیماری های قبلی
- (جهت ارجاع مراجع برای بررسی یا تنظیم درمان به روانپزشک)

- وضعیت خانواده را بررسی و اطلاعات خود را تکمیل کنید شامل:
 - ارتباط میان والدین و تعارضات موجود بین آنها
 - استرس های اخیر خانواده و نگرانی های آنها
 - رابطه کودک/ نوجوان با والدین/همشیرها
 - تاثیر بحران بر روابط فوق

3) ارائه بهترین توصیه ها بر اساس مشکل موجود

بر اساس ارزیابی انجام شده و اطلاعات به دست آمده، مشکلات مراجع را دسته بندی کنید و توصیه های لازم را ارائه دهید. در زیر به برخی مشکلات شایع مطرح شده توسط مراجعین و نحوه پاسخ دهی و مشاوره بر اساس علت آنها اشاره میکنیم.

• مشکلات موجود به دلیل به هم خوردن رابطه کودک/ نوجوان با والدین است.

برای بهبود رابطه والد با کودک/نوجوان توصیه های زیر را انجام دهید:

- مسائل رشدی و تکاملی خاص هر مرحله از زندگی را توضیح دهید و تاکید کنید برخی رفتارها به دلیل مسئله رشدی خاص آن مرحله است تا واکنش های تدافعی والدین تعدیل شود.
- به والدین بیاموزید که که با فرزندشان مکالمه سازنده داشته باشند، هنگام گفت و گو با او از قضاوت، انتقاد، تحقیر، سرزنش یا ایجاد احساس گناه اجتناب و با هیجانات او (ناشی از وضعیت بحرانی) همدلی کنند.
- به والدین تاکید کنید هیچ گاه در زمان خشم و عصبانیت در مورد قوانین تنبیهی تصمیم گیری نکنند و پس از آرام شدن در مورد انتظارات و تصمیمات خود با نوجوان صحبت و دلیل کارشان را ذکر کنند.
- به والدین آموزش دهید موقعیت های برانگیزاننده خشم را شناسایی و از قبل برای آن برنامه ریزی کنند.
- اگر والدین در کنترل خشم و عصبانیت خود مشکل دارند، جلسه ای جداگانه برای مدیریت خشم آنها در نظر بگیرید.
- وضع قوانین و پاداش و تنبیه در زمان بحران ممکن است کار دشواری باشد، ولی والدین باید بسته به شرایط، توقعات و درخواست هایشان را بیان و قوانین خود را با وضعیت جدید منطبق کنند.
- به والدین آموزش دهید که از فرزند خود به خاطر رفتارهای مطلوب و کنترل شده ای که در این شرایط داشته تشکر

- کنند، به او بازخورد مثبت بدهند و در صورت امکان از دادن امتیاز و پاداش بهره بگیرند.
- به والدین بگویید به جای حمله کردن به فرزندشان، در مورد احساس خود صحبت کنند و به جای درخواست‌های مبهم، به او اطلاعات درست و کافی بدهند.
- به جای دستورهای پشت سر هم و مسلسل وار، به او گزینه‌هایی برای انتخاب بدهند.
- از گفتن دستورات و جمله‌های طولانی و تکراری پرهیز کنند، رفتارهای بی‌فایده مانند غرغر کردن و کنایه زدن را کنار بگذارند و درخواست یا صحبت خود را به صورت مستقیم بیان کنند.
- به والدین توضیح دهید که با توجه به شرایط خاص بحران، بهتر است بعضی رفتارهای منفی کوچک را که چندان آسیب زنده نیست نادیده بگیرند یا کمتر روی آن پافشاری کنند.
- به والدین روش‌های ابراز علاقه و محبت به کودک/نوجوان را آموزش دهید و تاکید کنید که در زمان بحران و استرس، انسان‌ها به ابراز عشق و محبت بیشتری نیاز دارند.

• مشکلات موجود به دلیل بروز استرس و اضطراب کودک/نوجوان است.

به والدین آموزش دهید:

- اول اطلاعات درستی از شرایط به دست آورید: فرزندتان چه فکری می‌کند؟ نگران چه چیزی و چه کسی است؟ اتفاق دیگری هم رخ داده که شما بی‌خبرید؟ و اگر اطلاعاتی که فرزندتان دارد اشتباه یا غلو آمیز است، آن را اصلاح کنید.
- فرصت صحبت کردن راجع به احساسات را در اختیار فرزندشان قرار دهند، از هر موقعیتی که او برای صحبت یا سوال کردن به سمت آنها می‌آید استقبال کنند (راجع به موارد مرتبط یا حتی غیر مرتبط با موضوع).
- احساسات فرزندشان بپذیرند و او را به خاطر داشتن یک احساس خاص و رفتار ناشی از آن سرزنش نکنند.
- تا حد ممکن در دسترس فرزندشان باشند، با صبر و حوصله به صحبت‌هایش گوش دهند و او را به اجبار وارد بحث و گفتگو نکنند.
- رفتارهای هیجانی خود را مدیریت کنند. اگر فرزندشان احساس کند که صحبت راجع به بحران پیش آمده والدین را آزرده می‌کند، بر احساساتش سرپوش می‌گذارد.
- مراقب اطلاعاتی که کودکان/نوجوانان از فضای مجازی یا دوستان و دیگران به دست آورده‌اند باشند و در مورد اطلاعات نادرست و یا غیر مطمئن با آنها بحث و تبادل نظر کنند.
- در مطرح کردن اطلاعات درست اما دردناک و ناراحت کننده محتاطانه رفتار کنند.
- از بازگو کردن تکراری اخبار منفی و ناراحت کننده در جمع‌های خانوادگی خودداری کنند.
- به فرزندانشان کمک کنند تا در هر شرایط ناگواری، جنبه‌های خوب و مثبت آن را نیز ببینند و از تمرکز روی بخش‌های منفی شرایط خودداری کنند.
- مواظب باشند که استرس‌های جدید به فرزندشان اضافه نشود به خصوص برای آنهایی که زمینه اضطراب دارند.
- فرزند خود را به انجام فعالیت‌های ورزشی و حفظ بهداشت خواب و تغذیه تشویق کنند.
- به فرزند خود اطمینان دهند هر کاری که می‌توانند برای سلامت خانواده انجام می‌

دهند.

- روال معمول خانواده را حفظ و زمان‌های بیشتری را با فرزندشان سپری کنند.
- از خودشان مراقبت کنند. از احساسات خود آگاه باشند و اگر در سازگاری با مسئله پیش آمده مشکل دارند، کمک حرفه‌ای دریافت کنند.

• مشکل موجود مربوط به بروز واکنش سوگ در کودک/نوجوان است.

توصیه‌های مدیریت واکنش‌های سوگ در کودکان و نوجوانان را به والدین و مراقبین ارایه دهید:

- تاکید کنید فرزند سوگواری را تنها رها نکنند و از وجود بزرگسالان حمایت‌گر کمک بگیرند.
- شرایطی را فراهم کنند تا ارتباط با سایر بازماندگان به روشی امن و کم‌خطر برقرار باشد.
- زیر نظر بزرگ‌ترها فرصت ارتباط فرزند را با دوستان و هم‌کلاسی‌ها فراهم بیاورند تا او اندکی تسکین پیدا کند.
- شرایط بیان احساسات و افکار را برای فرزندشان فراهم کنند تا از ازمان و پیچیدگی سوگ پیشگیری شود.
- مواظب گفته‌ها و توصیه‌های خودشان باشند زیرا برخی جملات دلسوزانه ترس و ناراحتی فرزندشان را بیشتر میکند.
- با کاربرد روش‌های غیرکلامی ابراز احساسات به آرامش کودک/نوجوان کمک کنند (مانند کشیدن تابلوی متوفی یا کاشتن گل)
- بپذیرند که هر کودک/نوجوانی اجازه دارد به روش خاص خودش سوگواری کند.
- فرزندشان را به دلیل تجربه احساسات مختلف و ناخوشایند نسبت به خود یا دیگران در فرایند سوگ سرزنش نکنند.
- به دنبال بروز سوگ متعاقب بحران، در صورت نیاز بازماندگان را به مراکز مشاوره و مداخلات درمانی ارجاع بدهند.
- در صورت طولانی شدن علایم سوگ یا علایم پرخطر، فرزندشان را جهت بررسی تخصصی به روانشناس یا روانپزشک کودک و نوجوان ارجاع دهند.

• مشکل موجود مربوط به بروز رفتارهای ناسازگارانه در کودک/نوجوان است.

برای کمک به سازگاری کودک/نوجوان توصیه‌های زیر را به والدین و مراقبین ارایه کنید:

- فرزند خود را تشویق به صحبت و از حرف زدن او استقبال کنند.
- هنگام صحبت از قضاوت و تحقیر و سرزنش او پرهیز کنند.
- به او اجازه و فرصت بدهند سئوالاتش را بپرسد و بلافاصله شروع به نصیحت نکنند.
- برایش توضیح دهند که تجربه احساسات مختلف در شرایط بحرانی قابل درک و پذیرفته است.
- نوجوانان را در تصمیم‌گیری‌های خانوادگی دخیل کنند و به نظراتش احترام بگذارند.
- شرایط و فرصتی را برای کودک/نوجوان فراهم آورند تا به دیگران کمک کند.

- به واکنش های رفتاری و هیجانی خود آگاه باشند و در صورت لزوم کمک حرفه ای دریافت کنند.
- روال های معمول خانواده را هرچه زودتر برقرار کنند و آشفتگی و به هم ریختگی ساختار خانواده را کاهش دهند.
- یاد بگیرند سر هر مسأله کوچک رفتاری با فرزند خود نجنگند و آنها را نادیده بگیرند.
- آموزش دهید در شرایط بحران قوانین جدیدی متناسب با سن فرزندشان وضع و عملی کنند.
- در مورد بعضی قوانین نسبت به گذشته انعطاف بیشتری به خرج بدهند.
- زمان هایی را به انجام فعالیت های لذت بخش در کنار فرزند خود اختصاص بدهند.
- رفتارها و کارهای خوب فرزندشان را مورد تشویق و توجه قرار دهند.
- هشدارها و علایم خطر جدی را توضیح دهید تا در صورت لزوم به متخصصین مربوطه مراجعه و درمان لازم دریافت کنند.

• مشکلاتی در ارتباط با مسائل تحصیلی و آموزشی کودک/نوجوان وجود دارد.

- ابتدا مشخص کنید مشکل تحصیلی از قبل وجود داشته یا اخیراً رخ داده و آیا مداخلات دارویی یا غیردارویی دریافت می کند؟ چنانچه درمان را ترک کرده باید مجدد به پزشک خودش مراجعه کند.
- اگر مشکل توجه و تمرکز مربوط به اضطراب و افسردگی متعاقب بحران است، در مورد مدیریت مسائل آموزشی و عملکرد تحصیلی توصیه های زیر را به والدین ارائه دهید:
- با کودک/نوجوان همدلی کنید زیرا آنان در شرایط بحرانی ویژه قرار دارند. جملات همدلانه راه گفتگوی بعدی و بحث و تبادل نظر برای حل مشکل را باز می کند.
- با توجه به شرایط بحران انتظارات خود را تعدیل کنید.
- با رعایت اصول بهداشت خواب و ایجاد نظم در فعالیت های روزمره، به فرزندتان کمک کنید تا در برنامه تحصیلی موثرتر و موفق تر عمل کند.
- بر برنامه درسی و آموزشی (به ویژه مجازی) کودک/نوجوان نظارت داشته باشید.
- قوانین حضور در کلاس های مجازی را با مشارکت کودک و نوجوان تنظیم کنید تا همکاری بیشتری داشته باشد.
- برای فرزندان که مشکلات یادگیری یا تمرکز دارند، با همکاری کودک شرایط درس خواندن را از قبل آماده کنید.

• مشکلاتی در رابطه با مدیریت استفاده از فضای مجازی وجود دارد.

در مورد مدیریت استفاده کودکان و نوجوانان از فضای مجازی توصیه های زیر را به والدین ارائه دهید:

- سواد رسانه‌ای خود را بالا ببرید و اطلاعات خود را به روز کنید.
- به عنوان یک الگو به صورت صحیح از اینترنت و فضای مجازی استفاده کنید.
- زمان‌هایی را برای گذراندن زمان مفید با فرزندان اختصاص دهید تا فضای مجازی تنها سرگرمی و لذت‌ش نباشد.
- قوانین، محدودیت‌ها و مرزهایی حاکم بر فضای مجازی را به فرزندان بیاموزید.

• مشکلات رفتاری و هیجانی کودک/نوجوان به علت وجود شرایط ویژه و اختلالات روانپزشکی اوست.

در مورد مدیریت مشکلات رفتاری و هیجانی کودکان و نوجوانان با شرایط خاص روانپزشکی توصیه‌های زیر را به والدین انجام دهید:

- مراقب تشدید علائم یا بروز نشانه‌های جدید باشید زیرا در شرایط بی‌ثبات و استرس‌زا و بحرانی ممکن است برخی مشکلات روانپزشکی تشدید شوند یا عود کنند.
- مراقب فرزندان که از نقایص شناختی، کلامی، حرکتی و ارتباطی رنج می‌برد باشید زیرا او نسبت به سایر کودکان و نوجوانان در شرایط بحرانی بیشتر آسیب می‌بیند و مشکلات رفتاری هیجانی بیشتری تجربه می‌کند.
- از پیش برای شرایط بحرانی برنامه‌ریزی و خود را آماده کنید.
- داروها و وسایل ضروری را از قبل و به اندازه لازم تهیه کنید.
- بر اساس درک و شناخت کودک/نوجوان به او در مورد بحران آموزش دهید.
- آموزش مسائل مرتبط با بحران را به صورت عملی و عینی انجام دهید و از یادگیری او اطمینان حاصل کنید.
- متناسب با توانایی‌ها و ضعف‌های فرزندان از او انتظارات واقع بینانه داشته باشید.
- آموزش‌های مکرر را با شوخی و بازی و لحظات خوشایند و خلاقانه همراه کنید.
- بیشتر از زمان معمول از پاداش و تحسین او برای انجام رفتار مناسب و رعایت نکات لازم استفاده کنید.
- کارها و فعالیت‌هایی را در برنامه روزانه بگنجانید تا روحیه خود و فرزندان بهبود یابد.
- هم برای خود و هم فرزندان برنامه وروال مشخص ولی قابل انعطاف داشته باشید.
- بیش از زمان معمول جملات دستوری را به شکل مثبت و با آرامش مطرح کنید.
- اگر این روش‌ها دیگر نتیجه‌بخش نیست جهت بررسی نیاز به سایر مداخلات با مراکز درمانی اعلام شده تماس بگیرید.
- سبک زندگی سالم را (خواب و بیداری منظم، تغذیه سالم، ورزش منظم و سبک) رعایت کنید.
- با توجه به مشکلات شناختی وضعف در درک یا تجزیه تحلیل اطلاعات و همچنین مشکلات هیجانی کودکان و نوجوانان مبتلا به مشکلات روانپزشکی روی استفاده آنها از فضای مجازی نظارت و کنترل جدی‌تری اعمال کنید.

- در بحران‌ها و بلایا خطر کودک آزاری های جسمی، هیجانی و جنسی بیشتر است به ویژه برای کودکان مبتلا به اختلالات روان پزشکی. بیشتر مراقبشان باشید.

مشکلات پسا بحران

- در مورد مسائل و مشکلات پس از بحران و بازگشت به شرایط عادی توصیه‌های زیر را به والدین و مراقبین ارایه دهید:
 - روال عادی زندگی روزمره را هر چه زودتر و طبق یک برنامه مشخص برقرار کنید.
 - از نگرانی خود آگاه باشید، ضمن رعایت اصول ایمنی، با حمایت و مراقبت بیش از حد محدودیت فرزندتان را بیشتر نکنید.
 - صبور باشید زیرا تأثیر شرایط بحرانی راحت و سریع از بین نمی‌رود و نیاز به گذشت زمان دارد.
 - فرزندتان ممکن است از این که هنوز نگران شرایط بحرانی و حادثه آسیب‌زا است، خجل یا ناراحت باشد و نتواند در این زمینه به راحتی صحبت کند. در زمان مناسب سر صحبت را باز کنید.
 - به او بگویید داشتن افکار و احساسات ناراحت کننده و تکراری طبیعی است و برای همه پیش می‌آید.
 - به گونه ای به فرزندتان توجه و او را حمایت کنید که حریم شخصی و حس استقلال او به خطر نیفتد و به حمایت‌های شما وابسته نشود.
- لحظات خوشایندی برای دورهمی اعضای خانه فراهم آورید و تغییراتی ایجاد کنید تا فرزندتان هم به شرکت در این جمع‌های خانوادگی رغبت داشته باشد.
 - مسئولیت‌های فرزندتان را به تدریج به او برگردانید.
 - با کمک فرزندتان قوانین جدید یا قبلی را به تعداد محدود و با کاربرد مهارت مذاکره تعیین کنید.
 - رفتارهای مثبت و مطلوب کودک/نوجوان را مرتب تحسین کنید و دوست داشتن بی‌دریغ و بی‌شرط خود را به طور مکرر به او نشان دهید.
 - فرزندتان را در تصمیم‌گیری‌های متناسب با سن مشارکت دهید.
 - اگر نوجوان تصمیم‌های غیرعملی یا غیرضروری برای تغییر در زندگی خود می‌گیرد، به او فرصت تطابق بدهید و از سرزنش و تحقیر او اجتناب کنید.
 - شرایطی را در منزل فراهم کنید تا فرزندتان به تدریج برنامه‌های آموزشی اش را شروع و عقب ماندگی‌ها را جبران کند.
 - اگر فرزندتان به دنبال شرایط بحرانی دچار تغییراتی در نگرش و به مسایل اجتماعی حساس شده، به تفاوت دیدگاه‌هایی که پس از بلایا ایجاد می‌شود، احترام بگذارید و با او بحث و جدل نکنید.
 - با گوش دادن به نظرات نوجوان، و با همدلی و کمک برای پیدا کردن راه حل‌های جایگزین، به مرور زمان او به جهان بینی معتدل و مناسب‌تری دست می‌یابد.