

راهبردهایی که به ما کمک می‌کنند

این یعنی قبل از تغییر به یک ساختار یا فرایند، بگویید «بله، دیدگاه، نکته، احساس شما متین است...».

بله

تایید (Affirm)



پرسش (Inquire)

شما از فرد (گروه) سوال‌های مستقیم می‌پرسید تا به تغییر یک ساختار یا فرایند کمک کند یا اطلاعات بیشتری بگیرید که با شما کمک کند بدانید در کجا فرد یا گروه را تغییر دهید.

پرسید



هدایت (Direct)

شما محترمانه به فردی می‌گویید که چه کاری انجام دهد یا قصد دارید چه کاری انجام دهید یا می‌خواهید گروه چه کاری انجام دهد.

بگویید



درک

(Understand)



احترام خود را به احساسات آنها نشان دهید: عجز، سردرگمی، مقاومت. فهم جملات اغلب قبل از تغییر موضوع با نظراتی مثل، «سخت است...» یا «این می‌تواند بسیار مشکل باشد...» آغاز می‌شود.

احساسات

پشتیبانی

(Support)

شما از موضع فرد پشتیبانی کرده یا در مسیر به آن کمک می‌کنید. «من نیز، ...» یا «گاهی بیشتر ما...»

پیوستن



راهبردهایی که به ما کمک می‌کنند: دستور کار

تایید:

Ex «تروما دقیقاً همین است: شما یک دکمه را فشار می‌دهید و همه چیز بیرون می‌ریزد. حالا به ما بگویید که شما کجا هستید.»
Ex «این داستان شما بلند و سخت و است. به ما بگویید که الان چه اتفاقی در حال روی دادن است.»

پرسش:

Ex «بگذارید از شما بپرسیم: الان چه خبر است؟»
Ex «در دقیقه‌ی باقیمانده، آیا می‌توانید به ما بگویید که اکنون چه اتفاقی در جریان است؟»

هدایت:

Ex «زمان‌سنج شنی تمام شده است و ما باید سراغ فرد بعدی برویم. ما در پایان بخش پیگیری دوباره سراغ شما می‌آییم.»
Ex «از این که حرف شما را قطع می‌کنم، عذرخواهی می‌کنم، اما من باید زمان را نگه دارم تا اطمینان حاصل کنم که امروز همه اعضای گروه فرصت صحبت کردن دارند.»

درک (رفاقت):

Ex «انجام این کار فقط در یک دقیقه دشوار است: اما به ما بگویید اکنون چه چیزی در جریان است.»
Ex «این محدودیت زمانی ممکن است عجیب به نظر برسد، اما باید این کار را انجام دهیم. به ما بگویید الان چه خبر است.»

پشتیبانی (پیوستن):

Ex «می‌دانم چقدر راحت می‌توان در داستان‌های ما گم شد. به ما بگویید که الان در حال دست و پنجه نرم کردن با چه چیزی هستید.»
Ex «خیلی طول کشید که من یاد بگیرم که چطور این کار را انجام دهم. به ما بگویید الان چه خبر است.»
Ex «اجازه بدهید ببینم آیا من می‌توانم به شما کمک کنم که الان و اینجا باشید.»

راهنمای تسهیل‌گر 1: دستور کار

دستور کار را زمانی استفاده کنید که:

- هر جلسه
- معرفی هر فرد طولانی می‌شود

چرا دستور کار مهم است:

- اعضای گروه را با ساختار گروه پشتیبانی و ارزش‌های کلیدی آشنا کنید
- به گروه اجازه دهید در درجه اول بر کار گروهی تمرکز کند
- به شرکت‌کنندگان اجازه دهید داستان یک یا دو دقیقه‌ای خود را بدون سوال یا وقفه تعریف کنند

گام‌ها: خوشامدید

1. تسهیل‌گران را معرفی کنید و افراد جدید را تایید کنید. از آنها بپرسید چطور درباره گروه فهمیدند و به اطلاعات جدول منابع/عضویت اشاره کنید.
2. به آنها بگویید که گروه ویژه افراد هیجده سال و بالاتر است.
3. جزوه مبانی و اصول راهنما را پخش کنید (یا آن را قبل از جلسه روی صندلی‌ها قرار دهید).
4. به دستور کاری اشاره کنید که در هر جلسه رعایت خواهد شد.
5. شرح اصول راهنمای گروه را بخوانید و از اعضای گروه بخواهید جدول یا جزوه اصول راهنمای گروه را مرور کنند. شرح اصول پشتیبانی را بخوانید و از اعضای گروه بخواهید جزوه یا جدول اصول را مرور کنند.
 - a. بگویید، «آیا می‌توانیم با نشان دادن دست درباره رعایت این اصول راهنما توافق کنیم و این اصول را در این جلسه بپذیریم؟»
 6. اگر یکی از تسهیل‌گران یک گزارشگر مجرب/رسمی باشد، آنها باید این موضوع را همین موقع به گروه اعلام کنند. این برای اطلاع‌رسانی به اعضای گروه است تا آنها بتوانند تعیین کنند که می‌خواهند چه چیزی را در گروه به اشتراک بگذارند. (اگر تسهیل‌گران هیچ یک مسئولیت گزارشگری ندارند یا اگر هیچ عضو جدیدی نیست، می‌توانید این مرحله را رد کنید).
 - a. بگویید، «ایمنی و محرمانگی گروه در گروه ما اهمیت زیادی دارد. محرمانگی فقط وقتی رعایت نمی‌شود که امنیت یک نفر در معرض خطر باشد.»
 - b. سپس الزامات پروانه/مجوز خود را شرح دهید. برای مثال، «من یک متخصص همتای رسمی در این ایالت هستم و لازمه گواهی من آن است که احتمال خطر را به مقامات مناسب در ایالت‌مان گزارش کنم. من می‌خواهم که گروه بدانند که من در اینجا دو نقش دارم، و همه احساس امنیت کنند.»
 7. بخش مقدمه را معرفی کنید.
 - a. بگویید، «ما نوبت به نوبت می‌چرخیم و از شما می‌خواهیم خلاصه‌وار، نام خود و موضوعی که الان در زندگی شما در جریان است را شرح دهید.»
 - b. «ما برای هر فرد با استفاده از زمان‌سنج‌شن، زمانی حدود [یک یا دو] دقیقه تعیین کردیم تا زمان کافی برای صحبت با هم داشته باشیم. من چند یادداشت برمی‌دارم تا اطمینان حاصل کنم که درباره همه موضوعات امروز ما صحبت شده است.»
 - c. «به یاد داشته باشید که ما یک قانون عدم مشارکت داریم: هر کس می‌تواند به هر دلیلی مشارکت نکند. شروع می‌کنم.»

انتقال از بخش مقدمه به گفتگو/کار گروهی

1. ابتدا به سناریوی بحران بپردازید.
Ex «_____ به نظر می‌رسد که الان شما درگیر هستید. اجازه دهید اول روی موضوع شما تمرکز کنیم.»
2. سوال کنید آیا گروه در تنگنای پرفشاری است.
Ex «آیا کسی موضوع فوری دارد که امشب به وقت نیاز داشته باشد؟»
3. به موضوعات گوش کنید.
Ex «بعضی از شما نگران ترتیبات زندگی هستید. اجازه دهید با آن شروع کنیم.»
4. یک وضعیت خاص را عمومیت دهید.
Ex «شما با مشکلی روبه‌رو هستید که برای بیشتر ما پیش آمده است. کمی بیشتر برای ما بگویید.»
5. سریع اصلاح کنید.
Ex «من فکر می‌کنم سریع می‌توانیم درباره وضعیت _____ کمک کنیم. بگذارید تعدادی منابع فوری NAMI و وابسته به NAMI به ایشان معرفی کنیم.» [شماره تلفن یا مطالب نوشتاری در پایان جلسه توزیع کنید.]

کار گروهی

از جداول و راهنماهای تسهیل‌گر خود برای هدایت تیم به روشی فعال استفاده کنید. به جداول اشاره کنید و گام به گام از راهنمای تسهیل‌گر پیروی کنید: هر یک از آنها به دلیلی تهیه شده‌اند.

گام‌ها: خاتمه

1. پنج دقیقه قبل از پایان جلسه، شروع به اعلام پایان جلسه کنید.
2. از همه تشکر کنید و شجاعت شرکت‌کنندگان در پشت سر گذاشتن دوران سخت را تحسین کنید.
3. از کسانی که حتی وقتی اوضاع خوب بود نیز آمدند، تشکر کنید: مشارکت آنها در گفتگوی گروهی ارزشمند است.
4. جلسه را با خوش‌بینی، یعنی یک نکته مثبت تمام کنید. خاتمه‌های اختیاری
 - به نوبت اصول یا جملات انگیزشی (مطالب ارائه شده باید ماهیتاً غیر مذهبی باشند) بخوانید.
 - از همه بخواهید نوبت را رعایت کنند و کاری را بگویند که بتوانند هفته بعد خودشان انجام دهند. شما شروع کنید.

مقررات اساسی

- هر چهار جدول ساختارمند را روی دیوار داشته باشید.
- همیشه با تسهیل‌گران آغاز کنید تا الگوی محدودیت تعیین شده در بخش مقدمه باشند.
- از برگه یادداشت‌برداری استفاده کنید تا ترتیب موضوعات را در کار گروهی اولویت‌بندی کنید.

راهنمایی که به ما کمک می‌کند: اصول راهنمای گروه

تایید:

Ex

«رویدادهای گذشته به راحتی فرد را سردرگم می‌کنند. بیایید طبق مفاد اصول راهنمای گروه روی دیوار به زمان حال بیاییم.»

Ex

«دیدگاه شما قطعاً روشن است، اما اصول راهنمای گروه ما از ما می‌خواهد حتی زمانی که نمی‌فهمیم، همدردی کنیم.»

Ex

«روش هر فرد در انجام کارها کاملاً معتبر است. اصول راهنمای گروه توصیه می‌کند که به روش سازگاری هر فرد احترام گذاشته شود.»

پرسش:

Ex

«اصول راهنمای گروه ما از ما می‌خواهد بر زمان حال تمرکز کنیم. می‌توانید به ما بگویید این مسئله اکنون چطور روی شما تاثیر گذاشته است؟»

Ex

«پیمان ما درباره محرمانگی گروه را به یاد دارید؟»
«اصول راهنمای گروه، احترام متقابل را به ما یادآوری می‌کند. [به گروه:] چرا این موضوع اینقدر مهم است؟»

Ex

«اجازه دهید اصول راهنمای گروه‌مان را به یاد داشته باشیم و سعی کنیم زمانی که نوبت ما می‌شود به تنهایی در اختیار نگیریم. من می‌بینم که (یک شرکت کننده دیگر) می‌خواهد یک نظر ارائه دهد.»

هدایت:

Ex

«اجازه دهید به اصول راهنمای گروه برگردیم و آن را همین جا نگه داریم.»
«اصول راهنمای گروه شامل عدم گفتگوی چند نفره است. وقتی بیش از یک نفر حرف می‌زند، شنیدن و مشارکت دشوار است.»

Ex

Ex

درک (رفاقت):

Ex

«خلاصه کردن رویدادهای ترومایی و تمرکز بر آنها دشوار است!»

Ex

«گاهی درک واکنش یک فرد دیگر به بیماری روان دشوار است.»

Ex

«همدردی گاهی می‌تواند سخت باشد، اما اصول راهنمای گروه از ما می‌خواهد سعی کنیم.»

پشتیبانی (پیوستن):

Ex

«من هم وقتی به داستان خودم می‌رسم، همین کار را انجام می‌دهم. فقط سعی کنید و من را متوقف کنید! اما اصول راهنمای گروه ما به ما یادآوری می‌کند که بر رویدادهای فعلی تمرکز کنیم.»

Ex

«من نیز سراغ قضاوت می‌روم، به ویژه در مورد خانواده خودم. اصول راهنمای گروه به ما یادآوری می‌کند که محترمانه برخورد کنیم و دیگران را همان طور بپذیریم.»

Ex

«من یاد می‌آید که دقیقاً همین واکنش را داشتم. اصول راهنمای گروه وقتی به ما یادآوری می‌کنند که به دیگران توجه داشته باشیم، واقعا کمک کننده هستند.»



نکته: تاکید بهترین راهبرد در مواقعی است که تسهیل‌کننده باید ابتدا پیام احترام بفرستد، اما مقررات نقض شده گروه را نیز اجرا کند. بعد از این واکنش اولیه، می‌توان از راهنمایی‌های درک یا پشتیبانی استفاده کرد. مهم است که وقتی این نوع چالش‌ها در گروه به وجود می‌آید، رهبری قاطع و مقتدرانه داشته باشید.

راهنمای تسهیل‌گر 2: اصول راهنمای گروه

اصول راهنمای گروه را وقتی استفاده کنید که:

- یکی از اصول راهنمای گروه نقض شده است، مثل:
 - یک عضو گروه (یا گروه) ادامه داده و نمی‌تواند در زمان حال بماند.
 - یک نفر بی‌احترامی کرده یا همدردی نمی‌کند (شامل دیدگاه‌های جانبی)
 - یک نفر اصل محرمانگی را نقض می‌کند

چرا اصول راهنمای گروه مهم هستند:

- به مدیریت مثبت زمان کمک کرده و از ایمنی گروه پشتیبانی می‌کند

گام‌ها

1. در سکوت اصول راهنمای گروه را انتخاب کنید که در وضعیت کاربرد دارند.
 2. به آرامی با استفاده از راهبردی برای هدایت فرد یا گروه به اصول راهنمای گروه مداخله کنید.
- هدایت: «بباید اطمینان حاصل کنیم که هر صحبتی که اینجا می‌شود، محرمانه است.»
- Ex درک: فهم پاسخ فرد دیگر به این موضوع دشوار است، اما اصول راهنمای گروه از ما می‌خواهد با رعایت یکدیگر ابراز همدردی کنیم.

مقررات اساسی

- سرزنش نکنید: آسان بگیرید
- همیشه برای فردی که بی‌احترامی می‌کند، الگوی احترام باشید
- به یاد داشته باشید، عادی است که افراد مقررات گروه را فراموش کنند
- به چارت‌ها و جزوه‌ها مراجعه کنید: اصول راهنمای گروه را سرزنش کنید!
- افراد را به سمت اصول راهنمای گروه و سپس کار گروهی مثبت ببرید
- آماده رفتن به سراغ فرد دیگر باشید یا درباره موضوعی که در جریان است، صحبت کنید

اصول راهنمای گروه

اصول راهنمای گروه به ما می‌گوید چطور از یکدیگر در گروه مراقبت کنیم. آنها توجه مشترک، پذیرش و محافظت ارایه می‌کنند که اغلب یافتن آن در دنیای واقعی سخت است. ما در هر جلسه از این اصول راهنما پیروی خواهیم کرد تا حریم و مکان امن مورد نیاز خود را خلق کنیم.

1. به موقع شروع کرده و تمام کنید
2. محدودیت زمانی مقدمه
3. محرمانگی مطلق
4. محترمانه برخورد کنید
5. به دیگران توجه کنید: عدم قطع حرف دیگران یا تکراری در گفتگو
6. گفتگو را در زمان حال نگه دارید
7. با وضعیت دیگران ابراز همدردی کنید

راهنمایی که به ما کمک می‌کنند: اصول پشتیبانی

تایید:

Ex

«حق با شماست. انگزنی اغلب ما را فلج می‌کند. اجازه دهید به چارت اصول پشتیبانی روی دیوار نگاه کنیم ...»
«من می‌بینم که شما زیاد از نظر احساسی گرفتار مشکلاتی هستید که در درمان خود دارید.»

Ex

پرسش:

Ex

«آیا اصلی را مشاهده می‌کنید که در رابطه با وضعیت شما صادق باشد؟»

Ex

«آیا تعداد زیادی از ما در اینجا گرفتار این مسئله هستیم [دست خود را بلند کنید]؟ چه اصولی ممکن است ما را هدایت کند؟»

هدایت:

Ex

«اجازه دهید این دیدگاه منفی را متوقف کرده و ببینیم که اصول به ما چه می‌گوید.» «اجازه دهید به جدول اصول مراجعه کنیم و چیزی پیدا کنیم که وقتی وضعیت سخت به نظر می‌رسد راهگشا است.»

Ex

درک (رفاقت):

Ex

«وضعیتی که شما در حال حاضر دارید، بسیار دشوار است. شاید اصلی باشد که کمی راهنمایی ارایه دهد.»

Ex

«بودن در وضعیت‌هایی که ما کنترلی در آنها نداریم و احساس عدم قدرت می‌کنیم، واقعا عجزآور است. ممکن است یک اصل برای شما مفید باشد.»

پشتیبانی (پیوستن):

Ex

«بله، این می‌تواند من را هم از پا در بیاورد. من فکر می‌کنم اینجا یک اصل ممکن است کمک کند.»

Ex

«بیشتر ما با این موضوع خاص دست و پنجه نرم می‌کنیم. چه اصولی ممکن است ما را هدایت کند؟»

راهنمای تسهیل‌گر 3: اصول پشتیبانی

از اصول پشتیبانی، وقتی استفاده کنید که:

- فردی یا گروه نسبت به موضوعی که نسبت به آن کنترل کمی دارد یا کنترلی ندارد، منفی یا ناامید است.
- مسئله شخصی یک نفر را می‌توان به یک هدف فراگیر پیوند زد که همگی در تقلاي آن هستیم

چرا اصول پشتیبانی مهم هستند:

- تا ما را در مواجهه با بیماری به بزرگترین آمال‌مان متصل کنند
- تا همه را ترغیب به گفتگو درباره این اصول کنند



نکته: اگر گروه شروع به صحبت درباره انگ، گناه، دشواری در سازگاری یا مقاومت در برابر درمان می‌کند، گروه را به سمت اصول راهنما تغییر دهید.

گام‌ها

1. از راهبردی برای هدایت فرد به جدول اصول پشتیبانی روی دیوار استفاده کنید.
هدایت: «اجازه دهید اصول پشتیبانی را نگاه کنیم و چیزی پیدا کنیم که موقع دشواری می‌توانیم سراغ آن برویم.»
Ex پشتیبانی: «همه ما با آن موضوع خاص دست و پنجه نرم می‌کنیم.»
2. از فرد بپرسید کدام اصول در رابطه با وضعیت او مصداق دارد. **Ex** «کدام اصل ممکن است شما را در این وضعیت هدایت کند؟»
3. از اعضای گروه سوال کنید وقتی در وضعیت مشابه بودند، چه چیزی درباره آنها کاربرد داشت یا به آنها کمک کرد.
Ex «چه چیزی درباره آنها کاربرد داشت یا به آنها کمک کرد؟»
4. به یک گفتگوی گروهی درباره اصول ادامه دهید. «چرا یک دقیقه درباره این موضوع صحبت نکنیم؟»

Ex

نکته: اگر گروه شروع به نام بردن اصول کند و درباره آنها صحبت نکند، درباره یکی از اصول فوق بپرسید «ما چطور آن را انجام دهیم؟». به یاد داشته باشید که بحث را به پیش ببرید.



مقررات اساسی

- هرگز برای دیگری یک اصل انتخاب نکنید.
- هرگز درباره اصول برای گروه سخنرانی نکنید و تعلیم ندهید
- فرد ساکت را صدا بزنید (تنها زمانی است که می‌توانید کسی را صدا بزنید): همه حرفی برای گفتن درباره این اهداف عالی دارند
- به عقب برنگردید و گفتگو را خلاصه نکنید

اصول پشتیبانی بیانگر چیزی هستند که ما در زمان تقلا برای کنار آمدن با بیماری روانی به آنها نیاز داریم. این نظام باور ما درباره حقایق فراگیر و ضروری است که وقتی زندگی این چالش خاص را پیشروی ما قرار می‌دهد، ما را هدایت و تقویت می‌کند.

1. ما اول فرد را می‌بینیم نه بیماری را.
2. ما قبول داریم که بیماری‌های روان، بیماری‌های پزشکی هستند که ممکن است محرک‌های محیطی داشته باشند.
3. ما درک می‌کنیم که بیماری‌های روان ممکن است رویدادهای ترومایی باشند.
4. هدف ما مهارت‌های سازگاری بهتر است.
5. ما نقاط قوت را در تبادل تجربیات می‌دانیم.
6. ما انگ را رد کرده و تبعیض را تحمل نمی‌کنیم.
7. ما درد هیچ کس را کمتر از درد خود نمی‌دانیم.
8. ما خودمان را بخشیده و گناه را رد می‌کنیم.
9. ما شوخ‌طبعی را سالم می‌پنداریم.
10. ما قبول داریم که نمی‌توانیم همه مشکلات را حل کنیم.
11. ما انتظار آینده‌ای را داریم که خودمان آن را شکل خواهیم داد.
12. ما دست از امید داشتن بر نمی‌داریم.

راهبردهایی که به ما کمک می‌کنند: مراحل عاطفی

هدایت:

Ex

Ex

«اجازه دهید یک دقیقه صرف بررسی جدول مراحل عاطفی کنیم.» «به نظر می‌رسد جدول مراحل عاطفی ممکن است در اینجا مفید باشد.»



نکته: فقط راهبرد مستقیم را باید با مراحل عاطفی استفاده کرد. فقط سرراست باشید.

راهنمای تسهیل‌گر 4: مراحل عاطفی بهبود

مراحل عاطفی را وقتی استفاده کنید که:

- یک عضو گروه احساسات شدیدی مثل سردرگمی، عصبانیت، اندوه و غیره دارد.

چرا مراحل عاطفی مهم هستند:

- برای عادی کردن احساسات بشدت دردناک و شدید تا به فرد کمک کنیم که تعیین کند به چه چیزی نیاز دارد و چطور می‌تواند به آن دست پیدا کند

گام‌ها

1. از راهبرد مستقیم برای هدایت فرد به جدول مراحل عاطفی روی دیوار استفاده کنید.
«اجازه دهید مدت زمانی را صرف نگاه کردن به جدول مراحل عاطفی کنیم.»
2. جدول را شرح دهید.
«این جدول مجموعه واکنش‌های عاطفی به ترومای بیماری روان را نشان می‌دهد که کاملاً عادی و قابل پیش‌بینی هستند. چون تجربیات ما ممکن است بالینی باشند، ما می‌توانیم بر مبنای تغییر بین مراحل نوسان داشته باشیم.»
3. از فرد بخواهید مشخص کند که در کجای جدول است و خلاصه‌وار درباره آن صحبت کند.
«به نظر شما در کجای جدول قرار دارید؟»
4. از اعضای گروه درباره نیازهای آنها سوال کنید.
«مکان شما در جدول ممکن است به تعیین نیاز شما کمک کند. کسی می‌تواند به من بگوید و **Ex** در همان مرحله بودند به چه چیزی نیاز داشتند؟»
5. از فرد درباره نیازهای او بپرسید.
«اکنون گروه درباره چه نیازی می‌تواند به شما کمک کند؟»
6. از گروه بپرسید چطور این فرد می‌تواند با منابع ملموس و عملی که هم‌کنون به فرد کمک می‌کنند، این نیازها را رفع کند.
«ما چه چیزی می‌دانیم که می‌تواند به ما کمک کند این نیاز را رفع کنیم؟»

مقررات اساسی

- هرگز به فرد نگوئید در کجای جدول قرار دارد: از آنها بپرسید
- این رویکرد را کم استفاده کنید
- همیشه گروه را به سمت نیازها در آن مرحله هدایت کنید

Ex

مراحل عاطفی بهبود

NAMI در همه مراحل اینجا با شماست

نیازها:

پشتیبانی از آرامش

همدردی در زمینه وضعیت فعلی کمک به یافتن منابع

مدیریت بحران اطمینان بخشی همدردی با درد

اجازه بی تفاوتی امید

نیازها:

اجازه بروز و تخلیه احساسات آموزش

مراقبت از خود

مهارت شبکه سازی

آموزش رها کردن

یادگیری سیستم امید

نیازها:

بازگردادن توازن در زندگی پاسخگویی سیستم یافتن معنا

حس توانمندسازی اکتویسم

امید

I. دست و پنجه نرم کردن با رویدادهای مصیبت بار

بحران/هرج و مرج/انکار شوک:
«عادی کردن» نومی: فاصله گرفتن

II. یادگیری سازگاری تابید
عصبانیت/گناه/پشیمانی
اندوه

III. حرکت به سمت طرفداری

فهم پذیرش طرفداری/اقدام

راهبردهایی که به ما کمک می‌کنند: موضوعات دشوار

هدایت:

Ex

Ex

Ex

«بیاييد در اين باره صحبت كنيم. اين مسئله واقعا دشوار است.»
«بیاييد از صحبت درباره این مسئله شرم نداشته باشیم. این واقعا یک مشکل دشوار است.»
«بیاييد از اين مسئله بسيار دشوار پرهيز نکنيم.»



نکته: فقط باید از راهبرد مستقیم در فرایند موضوعات دشوار استفاده کرد. در اینجا نیز، تسهیل‌کننده باید تغییر داده و مسئولیت فرایند بعدی را به عهده بگیرد.

راهنمای تسهیل‌گر 5: موضوعات دشوار

از فرایند موضوعات دشوار وقتی استفاده کنید که:

- یک عضو گروه به یک رویداد ترومایی مثل خودکشی، خشونت، دستگیری، محدودیت، تعهد غیرداطلبانه، فقدان منجر به تروما اشاره می‌کند.

چرا فرایند موضوعات دشوار مهم است:

- به تسهیل‌کننده امکان می‌دهد به رویدادهای ترومایی بپردازد

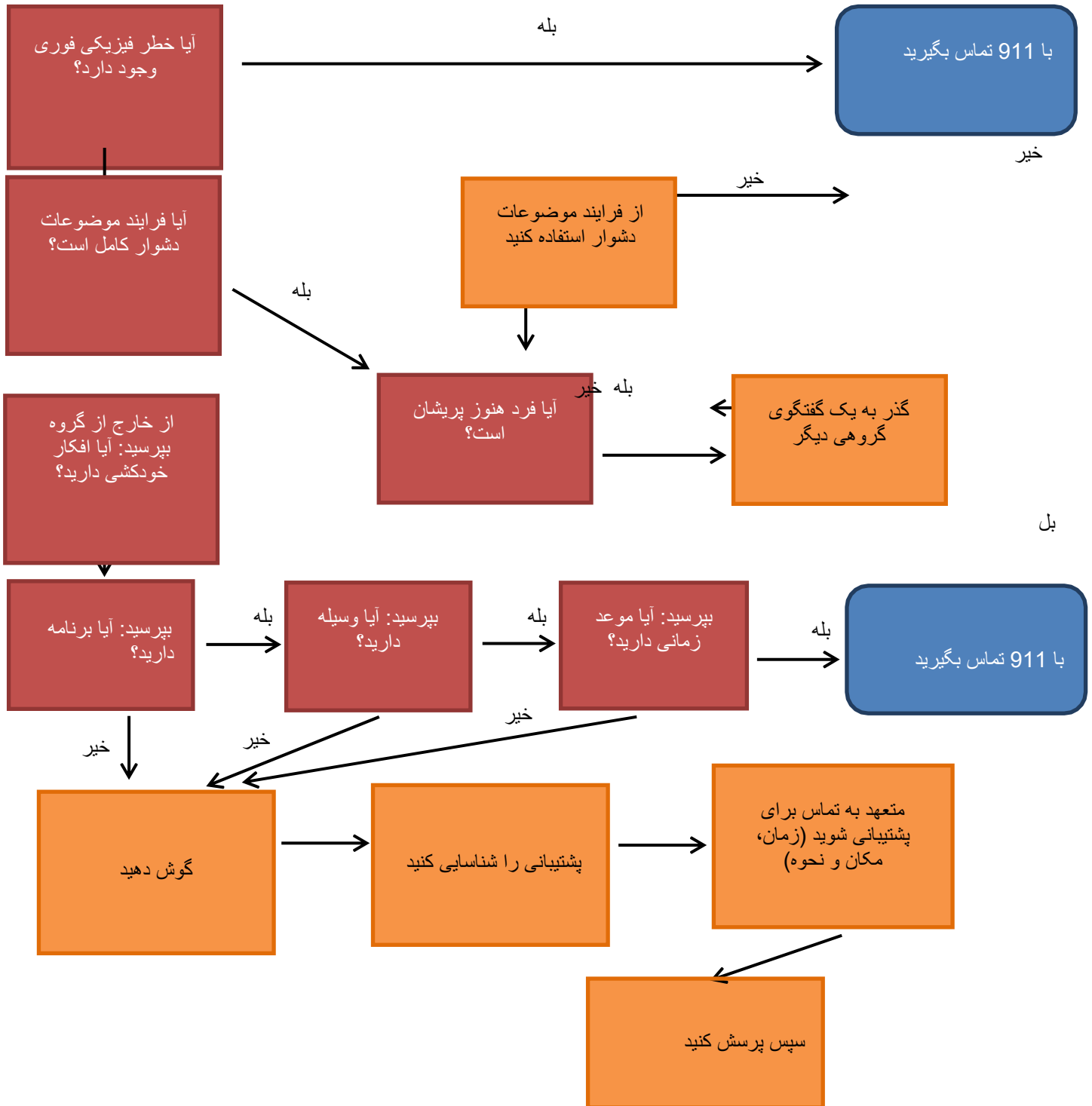
گام‌ها

1. برای حصول فرایند موضوعات دشوار، با همدلی هدایت کنید. «بیابید در این باره صحبت کنیم. این مسئله واقعا سخت است.»
Ex
2. خودتان موضوعات دشوار را در مالکیت بگیرید.
«من تجربه مشابه ... داشتم.»
3. با درخواست نشان دادن دست (حتما دست خود را نیز بلند کنید)، گروه را درگیر موضوع کنید و بعد وضعیت با شروع یک گفتگو، وضعیت را عوض کنید.
«چند نفر از ما چیز مشابهی را تجربه یا احساس کرده است؟ [منتظر نشان دادن دست‌ها باشید]. بیابید در این باره حرف بزنیم. [منتظر سوال‌ها و گفتگوها باشید].»
Ex
4. از فردی که درگیر بحران است بپرسید در حال حاضر نیازهای خاص او چیست.
«فکر می‌کنید الان به چه چیزی نیاز دارید؟»
5. ببینید که گروه چه کار عملی و سازنده‌ای برای کمک می‌تواند انجام دهد. «ما چطور می‌توانیم برای رفع این نیاز کمک کنیم؟»
Ex
6. به جدول اصول پشتیبانی مراجعه کنید و از کل گروه بپرسید کدام اصل را در گذر از دوران سخت خود مفید می‌دانند.
«من مایلم از گروه بپرسم: می‌توانید به من بگویید که کدام اصل را در گذر از دوران سخت **Ex** مفید یافتید؟»
7. از فرد درگیر تروما بپرسید، کدام اصول پشتیبانی ممکن است کمک کنند؟ «می‌توانید به ما بگویید کدام اصل ممکن است اکنون به شما کمک کند؟»
Ex
8. در نهایت بر نقاط قوت تاکید کرده و با یک نکته مثبت موضوع را ببندید.
«اصول پشتیبانی به ما کمک می‌کنند در شرایط سخت بر امید متمرکز شویم. ما شجاعت و ایام هر عضو این گروه در گذر از رویدادهای ترومایی مشابه تحسین می‌کنیم.»
Ex

مقررات اساسی

- هرگز از یک رویداد ترومایی که در گروه پشتیبانی مطرح می‌شود، پرهیز نکنید

فلوچارت رویه‌های اضطراری



راهبردهایی که به ما کمک می‌کنند: خرد گروهی

تایید:

Ex

«حق با شماست. گاهی سیستم کار نمی‌کند. بگذارید ببینیم کل گروه درباره این موضوع سازنده و عملی به ما چه می‌گوید.»

هدایت:

Ex

اجازه دهید از کل گروه استفاده کنیم تا به ما کمک کنند. آیا کسی بازخوردی دارد که در این وضعیت عملی و مفید باشد؟»

«وقت خرد گروهی است!»

Ex

«پسر، من زیاد می‌شنوم که فرد غوطه‌ور است. ببینیم ما همه در این باره چه می‌دانیم که می‌تواند سازنده باشد.»

Ex



نکته: این دو راهبرد، تایید و هدایت خیلی خوب در تغییر گروه کارایی دارند، اما حتما شما می‌توانید از سایر راهبردهای منتخب خود نیز استفاده کنید.

راهنمای تسهیل‌گر 6: خرد گروهی

خرد گروهی را وقتی استفاده کنید که:

- گروه یا فرد مسئله یا مشکل مشترکی دارد که امکان ارایه توصیه‌ها و اقدامات عملی وجود دارد
- افراد شروع به غوطه‌وری در مشکلات خود می‌کنند («هیچ چیزی کار نمی‌کند، هیچ چیزی کار نخواهد کرد...»)
- تجربه‌ی افراد گروه می‌تواند به عضو دیگر کمک کند

چرا خرد گروهی مهم است:

- برای بهرمندی از تجربیات واقعی و دانش اکتسابی گروه



نکته: از خرد گروهی برای موضوعات مرتبط با بیماری که فرد کنترل اندک یا هیچ کنترلی بر آنها ندارد، استفاده نکنید.

گام‌ها

1. فرد یا گروه را هدایت کنید تا قبل از گزینه‌های گفتگو، یک موضوع را شفاف‌سازی کرده و بر آن تمرکز کند (در صورت لزوم، سوال بپرسید و مسئله را روشن کنید).

اگر فرد است: بگویید، «می‌توانید قبل از صحبت درباره راهکارها، بیشتر در آن مورد بگویید؟» **Ex**

اگر گروه است: بگویید، «اجازه دهید قبل از صحبت درباره راهکارها، همین موضوع را شفاف کنیم.» **Ex**

2. مسئله را دوباره بیان کنید تا اطمینان حاصل کنید که یک موضوع واقعی است.

«به نظر می‌رسد دارید از گروه می‌پرسید [مسئله را دوباره بیان کنید].»

3. بعد از روشن شدن موضوع، از کل گروه بخواهید اطلاعات سازنده، عملی و مفید برای پرداختن به چالش بدهد. **Ex**

«درباره این چالش، چه چیز سازنده و مفیدی می‌دانید؟»

4. از فرد بپرسید آیا کمک یا منبع خاصی هست که اکنون به آن نیاز است و گروه آن را بر اساس تجربیات خود بیان کرده است. **Ex**

«اکنون که نظر گروه را شنیدید، آیا هیچ کمک یا منابع خاصی هست که شما هنوز درباره نحوه دسترسی به آن نیاز به اطلاعات دارید؟»

5. از گروه بپرسید درباره دسترسی به آن کمک یا منبع چه چیزی می‌داند. «ما چه چیزی می‌دانیم که در **Ex**

زمینه این نیاز کمک می‌کند؟»

Ex

مقررات اساسی

- اگر اعضای گروه شروع به غوطه‌ور شدن کنند، به آنها یادآوری کنید که نظر سازنده و مفید بدهند

راهنمای تسهیل‌گر 7: حل مسئله

از حل مسئله زمانی استفاده کنید که:

- فرد مدام یک مشکل را در گروه مطرح می‌کند (آنها گیر افتادند)
- یک فرد با چند مشکل به گروه برمی‌گردد و نمی‌تواند تمرکز کند یا آنها را به قطعات قابل مدیریت تقسیم کند.
- وقتی مشکلات تجمع می‌شوند و برای فرد غیر قابل مدیریت می‌شوند

چرا حل مسئله مهم است:

- برای رسیدگی به مشکلی که فرد احساس می‌کند، آنها همه گزینه‌های حل و فصل مسئله را امتحان کرده‌اند



نکته: از حل مسئله برای موضوعات مرتبط با بیماری استفاده نکنید که فرد کنترل اندک یا هیچ کنترلی روی آن ندارد، مثل عوارض دارو یا عدم پاسخ به درمان.

گام‌ها

1. یک فلپ چارت تهیه کرده و مارکر سیاه و قرمز داشته باشید.
2. از فرد بخواهید برای استفاده از فرایند حل مسئله اجازه دهد.
a. «_____»، آیا مایلید ما با استفاده از فرایند حل مسئله ساختارمند بر موضوع شما متمرکز شویم؟»
3. از فرد بخواهید مشکل خود را بیان کند. انتظار داشته باشید که مشکلات مختلفی را بشنویید. هر بخش از مشکل را فهرستوار در کاغذ سه پایه جداگانه بنویسید.
4. از فرد بخواهید یک مورد فوری‌تر فهرست را انتخاب کند. اطمینان حاصل کنید که حتماً یک مشکل باشد نه چند مشکل.
5. مشکل را در قالب یک بیانیه مسئله جمله‌بندی کنید و آن را با ماژیک سیاه روی کاغذ سه پایه بنویسید. یک بیانیه مشکل پیشنهادی بدهید اما اطمینان حاصل کنید که فرد موافق است. (مثل، «من چطور می‌توانم...» یا «چه کاری باید انجام شود تا من بتوانم...»)
6. از فرد بخواهید همه جزئیات مربوط به مشکل را بیان کند. با سوال‌های گزارشگری شروع کنید (چه کسی، چه چیزی، چه وقت، کجا، چطور). شما و گروه باید همه چیز درباره مشکل که فرد مایل به بیان آن است را بدانید.
7. از گروه بپرسید آیا درباره وضعیت مرتبط با مشکل سوال دارند.
a. به گروه بگویید، «الان فقط سعی ما آن است که مشکل را بفهمیم. بعد سراغ راهکار می‌رویم.»

NEXT PAGE



8. از فرد درباره تجربیات گذشته او سوال کنید. او در گذشته چه راهکارهایی را امتحان کرده است؟ اینها را روی یک برگه جدید فهرست کنید. وقتی همه را فهرست کردید، از فرد بخواهید بگوید کدام یک کارایی نداشته و بعد آنها را با ماژیک خط بکشید. راهکارهای فهرست که تا حدی موفق بودند را بگذارید بماند.

a. به گروه بگویید، «بدترین روش پرداختن به یک مشکل ادامه دادن به کاری است که کارایی ندارد.»

9. از اعضای گروه درباره گزینه‌های جدید خاص پرسید. این طوفان مغزی است و درباره هیچ گزینه‌ای صحبت نمی‌شود. در این فرایند همه گزینه‌ها معتبر هستند. با همدیگر همکاری کرده و گزینه‌های زیادی را در قالب طوفان مغزی بیان کنید. آنها را در یک صفحه دیگر کاغذ سه پایه فهرست کنید. از اعضای گروه بخواهید تا حد ممکن گزینه‌ها را خاص کنند.

10. از فرد بخواهید اول یک گزینه را انتخاب کند. زیر این گزینه را با ماژیک قرمز خط بکشید.

11. از فرد پرسید، «اگر کارایی نداشت، چطور؟» سپس فرد یک انتخاب دیگر از فهرست گزینه می‌کند تا به عنوان پشتیبان استفاده کند. این گزینه را در فهرست ستاره بزنید. کل فهرست گزینه را به فرد بدهید تا به منزل برود.

نکته: کنترل گفتگو را به دست بگیرید، مثلاً «خب، حالا گروه‌بندی کنید، بگذارید بپرسم .» و «خب ، وقت آن رسیده که از گروه سوال کنم.»



مقررات اساسی

- همیشه اول اجازه فرد را بگیرید
- حل مسئله نیاز به سبک رهبری شفاف و هدایتگر در کل مسیر دارد