



مدیریت و هدایت گروه‌های خودیار

شما تنها نیستید



دکتر محمد جعفر صادقی قوچانی
رئیس گروه آموزش و ارتقای سلامت
معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی مشهد



دکتر منیره عبدالمهی
کارشناس آموزش و ارتقای سلامت
معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی مشهد

اهداف آموزشی

امید است خوانندگان محترم پس از مطالعه مقاله:

مفهوم گروه‌های خودیار و نقش آن‌ها در ارتقای سلامت را توضیح دهند.

جایگاه و نقش اعضای مختلف در گروه خودیار را بیان کنند.

مهارت‌های لازم برای تسهیل‌گری گروه‌های خودیار را نام ببرند.

راهکارهای عملی برای هدایت گروه‌های خودیار در محیط‌های بهداشتی ارائه دهند.

در سال‌های اخیر، گروه‌های خودیار به‌عنوان یک روش مؤثر برای ارتقای سلامت و کمک به افراد با مشکلات مزمن یا اجتماعی شناخته شده‌اند. گروه‌های خودیار، اجتماعات داوطلبانه و کوچکی (معمولاً ۵ تا ۱۵ نفر عضو) هستند که اعضای آن دارای یک مشکل، دغدغه یا هدف مشترک در زمینه موضوعات سلامت (نظیر دیابت، سرطان، افسردگی، اعتیاد و...) و عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت (SDH) هستند. این گروه‌ها برخلاف کلاس‌های آموزشی، با بحث گروهی و هدایت غیرمتخصص (تجربه‌دار) اداره می‌شوند و بر مشارکت فعال اعضا تأکید دارند.

هدف اصلی گروه‌های خودیار، حمایت متقابل، تبادل تجربه و همدلی است، با این شعار که «شما تنها نیستید»

نقش اعضای مختلف در گروه‌های خودیار

بهورز یا مراقب سلامت، در نقش تسهیل‌گر، فضایی امن برای گفت‌وگو، ایجاد اعتماد و بهبود فرآیند یادگیری فراهم می‌کند. یافته‌ها نشان می‌دهند که تسهیل‌گری حرفه‌ای باعث پایداری بیشتر گروه و ارتقای نتایج مثبت سلامت در جامعه می‌شود. گروهیار، فردی از بین اعضای گروه است که با کسب آموزش از تسهیل‌گر، جلسات را اداره کرده و به مسایل گروه می‌پردازد. همچنین، به تشخیص و درخواست تسهیل‌گر، فردی متخصص، به صورت میهمان در جلسات شرکت کرده و دانش فنی و تجربیات خود را به گروه ارائه کرده و به سوالات اعضای گروه پاسخ می‌دهد.

حدانتظار برنامه گروه‌های خودیار یک گروه خودیار به ازای هر بهورز/ مراقب سلامت است.

ویژگی‌های تسهیل‌گری در گروه‌های خودیار

تسهیل‌گری به معنای آسان کردن فرآیندهاست که شامل هدایت گروه، ایجاد مشارکت و تعامل بین اعضا و مدیریت تعارض می‌شود. نقش تسهیل‌گر

گروه‌های خودیار، اجتماعات داوطلبانه و کوچکی هستند که اعضای آن دارای یک مشکل، دغدغه یا هدف مشترک در زمینه موضوعات سلامت و عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت هستند.



شامل هدایت گفت‌وگو، مدیریت تعارض، تقویت انگیزه و ایجاد حس تعلق گروهی است. همچنین، آموزش مهارت‌های ارتباطی، مدیریت زمان و پایش فعالیت‌ها از عوامل کلیدی موفقیت گروه‌های خودیار است. مطالعات قبلی در محیط‌های بهداشتی نشان داده‌اند، حضور تسهیل‌گر در گروه موجب افزایش کارایی گروه‌های حمایتی و کاهش فرسودگی شغلی شده است.

راهنمای تسهیل‌گری گروه‌های خودیار

تسهیل‌گر نقش هدایت‌گر بی‌طرف را دارد و فضایی امن و حمایت‌گرانه فراهم می‌کند تا همه آزادانه نظرات و احساسات خود را بیان کنند. تسهیل‌گر و گروهیار هر دو مسئولیت مدیریت گروه را بر عهده دارند و از روش‌ها و تکنیک‌های خاص برای راهنمایی استفاده می‌کنند:

گوش دادن فعال: یعنی نشان دادن این‌که شما به حرف‌های کسی که صحبت می‌کند اهمیت می‌دهید و با دقت به او گوش می‌دهید. در جدول زیر، تکنیک‌های اصلی گوش دادن فعال به طور

توضیح کوتاه	تکنیک‌های گوش دادن فعال
تماس چشمی برقرار کنید و نشان دهید با توجه کامل گوش می‌دهید.	حفظ تماس چشمی و توجه
به لحن صدا، حالت صورت و زبان بدن طرف مقابل دقت کنید. با حالت چهره و بدن‌تان علاقه نشان دهید، مانند نزدیک شدن به طرف، سر تکان دادن و گفتن کلماتی مثل «بله» یا «آهان»	توجه به زبان بدن و نشانه‌ها
سؤالات باز پرسید تا جزییات و احساسات طرف مقابل بهتر درک شود.	پرسیدن سؤال‌های روشن‌کننده
بخش‌هایی از گفته‌ها و احساسات طرف مقابل را به صورت کلامی بازگو کنید تا مطمئن شوید درست فهمیده‌اید.	بازگویی
تلاش کنید احساسات و نگرش‌های طرف مقابل را درک کنید و با احترام به آن واکنش نشان دهید.	همدلی
بخشی از گفته‌ها و احساسات طرف مقابل را به او بازتاب دهید تا مطمئن شوید فهمیده‌اید.	بازتاب دادن
محیطی بدون مزاحمت فراهم کنید تا طرف مقابل راحت‌تر صحبت کند. اجازه دهید بدون وقفه حرفش را بزند و سریع نتیجه‌گیری نکنید.	فرصت دادن برای صحبت
حواستان به رفتارهایی که نشانگر خسته یا بی‌حوصله بودن است، باشد (مثل بازی با خودکار یا نگاه به ساعت) به طرف مقابل فرصت دهید تا بدون عجله و استرس صحبت کند.	خودداری از نشان دادن بی‌حوصلگی
نکات مهم صحبت طرف مقابل را خلاصه و بازگو کنید تا نشان دهید درست فهمیده‌اید. برای مثال: «اگر درست متوجه شده‌ام، شما...»	جمع بندی و خلاصه کردن

مدیریت خشم: در زمان عصبانیت، آرامش خود را حفظ کنید و خشم خود و اعضای گروه را کنترل کنید تا نظم جلسه حفظ شود.

مدیریت زمان: شما می‌توانید شروع و خاتمه جلسات و انجام فعالیت‌های جمعی و بحث‌های گروهی جلسه را از نظر زمان برنامه‌ریزی کنید تا بهترین بهره‌وری را از جلسات برای خود و اعضای جلسه داشته باشید.

مدیریت استرس: استرس را با تکنیک‌هایی مثل مدیریت زمان و اولویت‌بندی فعالیت‌ها کنترل کنید، به‌ویژه وقتی احساس کردید اوضاع از کنترل خارج شده است.

مدیریت تعارض (حل تعارض): تعارض در روابط

خلاصه آورده شده است:

تعیین موضوع جلسه: در ابتدای هر جلسه، یک موضوع مشخص کنید و از اعضا بخواهید نظرات خود را درباره آن بیان کنند. موضوع را در دستور جلسه بگذارید و پیش از جلسه به اعضا اطلاع دهید تا فرصت فکر کردن داشته باشند.

شکستن یخ جلسه: در جلسات اولیه گروه، روش‌هایی برای ایجاد صمیمیت و اعتماد بین اعضا به کار ببرید تا فضای سرد جلسه شکسته و تعامل افزایش یابد. برای فعال‌سازی و مشارکت اعضا، سؤالات محرک بحث مطرح کنید و هر عضو به نوبت پاسخ دهد، مانند تأثیر گروه بر زندگی، نقش خانواده، انگیزه عضویت و انتظارات از گروه.



شوخی طبیعی: گاهی اوقات شوخی طبیعی را در صحبت‌هایتان به کار ببرید و به رویدادها و موضوعات از زاویه طنز بنگرید. این کار باعث ایجاد جو متعادل، نشاط و صمیمیت در گروه می‌شود.

انگیزه بخشی به اعضای گروه و جلوگیری از یکنواخت شدن بحث‌های گروهی: موضوع بحث هر جلسه باید متفاوت باشد و تسهیل‌گر با هدایت مناسب، اعضا را تا پایان جلسه فعال و مشارکت‌کننده نگه دارد.

حل مسأله: حل مسأله روشی برای رفع مشکلات گروه و تعارض بین اعضاست. مراحل آن شامل شناسایی مشکل، بارش افکار برای جمع‌آوری نظرات، رأی‌گیری برای انتخاب نظرات برتر، بررسی مزایا و معایب هر راه‌حل، امتیازدهی و انتخاب بهترین راه‌حل به صورت مشارکتی و در نهایت اجرای آن است.

اعتمادسازی: به اعضا بی‌توجهی نکنید و با احترام و ادب با آنها رفتار کنید تا احساس ارزشمندی داشته باشند. اعضا را به احترام متقابل تشویق کنید و اجازه اهانت ندهید. برای جلب اعتماد، به توانایی اعضا و فرآیند گروه باور داشته باشید

اجتماعی طبیعی است و به دلیل تفاوت‌های فردی رخ می‌دهد. تسهیل‌گر نباید تعارضات را نادیده بگیرد بلکه باید به حل آنها بپردازد تا سوءتفاهم‌ها برطرف و اعضا نسبت به رفتارهایشان آگاه شوند. حل تعارض باعث رشد گروه می‌شود و با شناسایی مشکل، بیان نظرات طرفین، پذیرفتن تفاوت‌ها و ایجاد شرایط برد-برد با مشارکت همه اعضا انجام می‌شود. تصمیم‌گیری مشارکتی بهترین راه‌حل را انتخاب و اجرا می‌کند.

کنترل رفتارهای مخرب در گروه: برخی رفتارهای ناسازگارانه مانند کناره‌گیری از بحث، تأخیر، تحقیر دیگران، تسلط‌جویی، صحبت بدون اجازه، ایرادگیری و ایجاد مزاحمت باعث آسیب به پویایی گروه می‌شوند و باید به طور مؤثر با آنها مقابله شود.

جلب مشارکت اعضا برای بیان نظرات و عقاید: اعضا را به بیان نظرات مفید و انجام وظایف تشویق کنید و برای افراد خجالتی یا ترسو فضای امنی ایجاد کنید تا بدون ترس از قضاوت یا انتقاد، راحت‌تر صحبت کنند. رفتارها و نظرات مثبت را تشویق و انتظارات خود را به اعضا اعلام کنید.



دهید تا تمرکز و آرامش افزایش یابد، تنش‌ها کاهش پیدا کند و انرژی باز یابی شود. در صورت امکان موسیقی بی‌کلام پخش کنید و از اعضا بخواهید نفس عمیق بکشند، چشم‌ها را ببندند و یک مکان آرامش‌بخش را تصور کنند، سپس به ترتیب عضلات بدن را منقبض و منبسط کنند. این روش برای مدیریت خشم، استرس و اضطراب مؤثر است.

نتیجه‌گیری

مراقب سلامت با نقش تسهیل‌گر در گروه‌های خودیار، به ایجاد همکاری، کمک متقابل و یادگیری جمعی کمک می‌کند. این کار باعث می‌شود گروه‌ها بهتر و پایدارتر شوند و در نهایت سلامت جامعه بهبود یافته و افراد توانمندتر شوند.

پیشنهادها: بهورز و مراقب سلامت عزیز! پیشنهاد می‌شود:

- آموزش ببینید: در مورد مهارت‌های لازم مانند مهارت‌های ارتباطی و مدیریت تعارض دوره‌های آموزشی بگذرانید.
 - به‌کار بگیرید: روش‌های مشارکتی را برای جلب اعتماد و همکاری اعضا به‌کار بگیرید.
 - تقویت کنید: انگیزه و حس تعلق گروهی را از طریق فعالیت‌های مشترک تقویت کنید.
 - پایش کنید: روند فعالیت گروه را پایش کنید و ارایه بازخورد سازنده داشته باشید.
 - توجه کنید: به نیازهای فرهنگی و اجتماعی اعضا در فرآیند تسهیل‌گری توجه کنید.
- با اجرای این راهکارها، نقش شما به عنوان تسهیل‌گر گروه‌های خودیار مؤثرتر شده و دستاوردهای سلامت فردی و اجتماعی پایدارتری حاصل خواهد شد.

و با گوش دادن محترمانه نشان دهید نظراتشان ارزشمند است. این رفتار باعث ایجاد احساس امنیت، اعتماد و تمایل به بیان نظر در اعضا می‌شود.

تقسیم بندی اعضا به گروه‌های کوچک برای کارهای

گروهی: گاهی در جلسه اعضا را به گروه‌های کوچک ۳ تا ۵ نفر تقسیم کنید تا درباره موضوع جلسه بحث کنند و در نهایت نتایج را به گروه بزرگ‌تر ارایه دهند. (شبهه کارگروهی کارگاه‌ها)

توزیع رسانه‌های چاپ شده در گروه و پخش کلیپ در

جلسات: رسانه‌های کم‌حجم چاپی مانند پمفلت را بین اعضا توزیع کنید و رسانه‌های حجیم‌تر را به صورت فایل در صفحه مجازی گروه قرار دهید. در صورت امکان، فیلم کوتاه، ویدیو، انیمیشن و اینفوگرافی در جلسه نمایش دهید.

ایفای نقش: براساس دستور جلسه، سناریویی تهیه و از چند عضو بخواهید نقش‌هایی را بازی کنند تا هم جذابیت و تنوع ایجاد شود و هم موضوع بهتر برای شرکت‌کنندگان روشن شود.

تمرین آرامش عضلانی: در جلسات پرچالش و استرس‌زا، در پایان تمرین آرام‌سازی عضلانی انجام

منابع:

- وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، معاونت بهداشت، دفتر آموزش و ارتقای سلامت، دستورالعمل تشکیل گروه‌های خودیار سال ۱۴۰۳
- Shrine S. The Power of Self-Help Groups: Building Communities and Empowering Individuals. 2024; 06: 175-177.
- Ibrahim N, Thompson D, Nixdorf R, Kalha J, Mpango R, Moran G, Mueller-Stierlin A, Ryan G, Mahlke C, Shamba D, Puschner B. A systematic review of influences on implementation of peer support work for adults with mental health problems. Social psychiatry and psychiatric epidemiology. 2020 Mar;55(3):285-93.
- <https://peerconnectbc.ca/wp-content/uploads/Facilitator-Manual-Revised-March-2021-incl-appendices.pdf>