

عتسah – المركز الإسرائيلي للدعم الذاتي Etza - Israel Self Help Center

Founded by:
Ministry of Labor and Social Affairs
JDC-Israel
Ministry of Health



تأسيس:
وزارة العمل والرفاه الاجتماعي
جويئت إسرائيل
وزارة الصحة

كيف تتم إقامة مجموعة للدعم الذاتي؟

كراسة إرشادية للمبادرين، أعضاء المجموعات والمهنيين

ترتكز هذه الكراسة على مقال كتبه مارتا رامون،
مديرة مركز الدعم الذاتي سابقاً، وتم توسيعها من قبل
روتى بلكين ودافنا كوهين.

نيسان 2006

عتسah – المركز الإسرائيلي للدعم الذاتي والمتبادل (جمعية مسجلة)

مركز حيفا والشمال



كيف تتم إقامة مجموعة للدعم الذاتي؟

تتم إقامة مجموعة للدعم الذاتي وتفعيله من قبل أشخاص يواجهون وضعا أو مشكلة مشتركة، وذلك بهدف تحسين قدرتهم على المواجهة ودفع مصالحهم المشتركة قدما. لا توجد لدى المشاركين في المجموعة، الذين يواجهون وضعا استثنائيا ليس بمحض إرادتهم ودون تخطيط مسبق، الأدوات والتجربة المطلوبة لإقامة مجموعة وتفعيلها بشكل ناجح. يهدف المقال إلى شرح الإجراءات والخطوات الأولية لإقامة مجموعة للدعم الذاتي، وتفصيل القواعد الموجهة لتفعيلها. يمكن لهذا الشرح أن يشكل أداة مساعدة بين يدي المبادرين غير المهنيين، والعاملين المهنيين على حد سواء. سنورد أمثلة لأوضاع تدفع الأشخاص إلى الانضمام إلى مجموعات للدعم الذاتي، وسيتم شرح المساهمة التي تقدمها المجموعة إلى أعضائها.

ما الهدف من الانضمام إلى مجموعة دعم ذاتي؟

ما أصعب أن ينتظر الإنسان طفلا معافى، وأن يلد طفلا يعاني من مرض أو من إعاقة؛ أن يبلغوك بأن ابنتك قد تعرضت لحادث طرق وستظل معاقة طيلة حياتها؛ التعامل مع والد كان الأب والراعي القوي، كان صديقا ورفيقا، وقد تدهور وضعه بسبب المرض؛ قبول الحقيقة بأن الأم التي كانت تهتم وتسهر على راحة الجميع دائما، قد تحولت بذاتها إلى مصدر قلق مستمر؛ أن تسمع بأن ابنك مثلي الجنس؛ أن تصبح يوما ما عاطلا عن العمل؛ أن تعناد على الفكرة بأن زوجتك، التي شاركتك حياتك سنوات طويلة، قد قررت ترك البيت؛ أن تواجه انتحار الابن أو البنت. هذه الأحداث كلها، وأحداث كثيرة أخرى، تدفع الإنسان أحيانا إلى أن يفقد الاتجاه والتوازن، وتحتاج إلى تهيئة مختلفة من ناحية العادات الحياتية التي كانت متبعة حتى حدوث الحدث. الكثيرون منا يرفضون تقبل الواقع الجديد الذي يظهر أمام أعينهم، ويرفضون قبول التغييرات ومعانيها. هذه المواجهة منوطة بعبء حسي، جسدي واقتصادي، وهي تحتاج إلى نوع جديد من المعرفة. يكن إيجاد المساعدة وتخفيف العبء والردود لكل هذه الأزمات والاحتياجات في مجموعات ومنظمات الدعم الذاتي.

ماذا يواجه الأشخاص الذين يجدون أنفسهم، فجأة، في حالة غير اعتيادية؟

المواجهة النفسية

على الصعيد الشخصي: أحاسيس الغضب والخوف، الذنب واللوم، الاكتئاب والتكل، الوحدة والعزلة.

داخل العائلة: الحاجة إلى استعدادات مختلفة لدى العائلة كلها، وتوزيع الوقت والوظائف بشكل مختلف. ذلك لأنه، إضافة إلى الواجبات العادية المفروضة على من يعاني من المشكلة ذاته، أو من يعتنون به من أبناء العائلة بما يتعلق بشؤون البيت، الأولاد، العائلة، مكان العمل، أصبح من المفروض مواجهة احتياجات جديدة، وعادة ما تكون ملحة، تنشأ بسبب الوضع الخاص.



المواجهة داخل المجتمع:

الابتعاد عن الأصدقاء لأسباب مختلفة: قلة الوقت، الخوف من كشف المشاكل الشخصية، من القيل والقال، من الخجل، من التعاطف وغيرها.

إمكانية التحدث عن الضغوط والمصاعب داخل مجموعة، تفتح مجالاً للقاءات اجتماعية أخرى ولنشاطات في أوقات الفراغ، وتعتبر ضرورية جداً للحفاظ على القوى في حالات الضغط المتواصل.

المصاعب الاقتصادية

مرض مفاجئ أو حادث طرق، من شأنهما أن يؤديا إلى فقدان الدخل بسبب عدم القدرة على الاستمرار في العمل. كذلك الأمر بالنسبة لأي علاج، بغض النظر عما إذا كان لصاحب المشكلة ذاته، لولد أو لفرد آخر من أفراد العائلة، فهو منوط بمصاريف مالية. العائلات الميسورة اقتصادياً تحل هذه المشاكل بسهولة نسبياً، لأنها قادرة على شراء الخدمات؛ بينما تضطر العائلات محدودة الدخل إلى الاكتفاء بالخدمات العامة التي تستحقها وفق القانون. العائلات من الطبقات الوسطى، وهي الأكثر في إسرائيل، تواجه صعوبة وارتباكاً؛ إنها معنية بالحصول على علاج لائق، مقبول، دون أن تضطر إلى استثمار كل مواردها المالية. في بعض الأحيان، تتأثر القدرة على الكسب بسبب الحاجة إلى معالجة فرد من أفراد العائلة، فيتم صرف التوفيرات، ويواجه أبناء العائلة ضائقة مالية صعبة.

الصعوبات الجسدية

هناك حاجة إلى بذل جهد جسدي لمساعدة الشخص الذي يواجه المشكلة: العلاجات التي يمكن تقديمها في البيت، المساعدة على النهوض، الاستحمام، ارتداء الملابس، التنقل وغيرها؛ التعامل مع الشؤون الإدارية المختلفة، مثل التأمين الوطني، صندوق المرضى، المدرسة، المستشفى، السلطة المحلية وغيرها.

من بين الذين يعانون من المشاكل، وكذلك من يعتني بهم، هناك من يشتكي من التعب والضعف اللذان يرافقان العبء المفروض عليهم، حتى أنهم في بعض الأحيان يصابون بالأمراض.

انعدام توفر المعلومات

هناك أنواع مختلفة من المعلومات والمعرفة المطلوبة والتي يمكن اكتسابها حين يواجه الناس، وفي معظم الأحيان بشكل غير متوقع، وضعا جديداً (مرض، ولادة ولد يعاني من تخلف، ولد يعاني من العسر التعليمي، إصابة بالعمى، الطلاق). المواجهة هي على الصعيد الشخصي - الحسي والسلوكي - ولها علاقة بالبيئة الاجتماعية والمؤسسات.

على الصعيد الشخصي، هناك مواجهة للمشاعر والأوضاع الجديدة وغير السهلة - ماذا أفعل بالمشاعر التي تغمرني، هل يُسمح لي أن أغضب من فرد مريض من أفراد العائلة، كيف عليّ أن أتصرف عند لقائي بأصدقائي بعد وفاة ابني/ابنتي؟ كيف أتصرف مع أصدقائي الذين أخذوا يبتعدون عني، وهل عليّ أن أروي في مكان عملي /الأصدقائي عما تم تشخيصه لدى ابني، ماذا سيحدث إذا بلغت التأمين بمرضي. كل هذه هي أوضاع جديدة، يتم اكتساب المعرفة فيما يتعلق بها من خلال التجربة الشخصية. كثيرون منا يبحثون عن أشخاص في مثل وضعهم ليتعلموا من تجربتهم



حول طرق المواجهة الفعالة في الحالات المختلفة، ولكي يحصلوا على الشرعية لأحاسيسهم. هذه المعلومات الخاصة التي يتم اكتسابها من خلال التجربة، هي عنصر هام في مجموعات الدعم الذاتي. (Borkman, 1976, 1999).

على صعيد المؤسسات، تبدأ علاقة دائمة ومتواصلة مع أجهزة مختلفة: الأجهزة الصحية، التأمين الوطني، صندوق المرضى، خدمات الرفاه الاجتماعي. غير أن المعلومات المتعلقة بطريقة عمل كل من هذه المؤسسات والحقوق المستحقة منها هي معلومات كثيرة، متوزعة ومتغيرة. حتى عندما نبدأ بجمع المعلومات، فإننا نواجه صعوبة في تقييمها.

بهذه النجاح في المواجهة، ولتلقى العلاج والخدمات، يتوجب على صاحب المشكلة و/أو أبناء عائلته أن يتعلموا مجموعة جديدة من الترتيبات الاجتماعية، "قواعد لعبة" جديدة: عليهم أن يعرفوا ما هي الخدمات الموجودة في المجتمع المحلي القريب وكيف يمكنهم الحصول عليها، كيف يمكن الحصول على استمارة رقم 17، ما هي الفحوص والأدوية المدرجة في سلة الخدمات الصحية وأنها غير مدرج فيها؛ أي منها يصادق عليها صندوق مرضى معين وأي صندوق لا يصادق عليها، ما هي الحقوق التي تمنحها مؤسسة التأمين الوطني وخدمات الرفاه الاجتماعي. في هذه المجالات أيضا توجد تجربة متراكمة وذلك من خلال تجربة الإجراءات للحصول على الحقوق، الحصول على العلاج أو أي مساعدة أخرى، الخدمات وما شابه ذلك. هذه المعلومات هي موارد هامة للمشاركين في مجموعة الدعم الذاتي وللمنتسبين الجدد.

الخطوات الأولى لإقامة مجموعة للدعم الذاتي والمتبادل

عناصر كثيرة يمكنها أن تسهم في نجاح – أو في فشل - المجموعة:

مواظبة الأعضاء، الحفاظ على السرية، الإلمام باللغة التي يتحدثها أعضاء المجموعة، بعد مكان السكن عن مكان اللقاءات، ترتيبات عناية مناسبة في حال كان الحديث عن عائلات تعنتي بمرضى في البيت، القدرة على التنقل، الدعم والمساعدة أو الاعتراض من قبل جهات مختلفة في المجتمع المحلي أو في المؤسسات.

حتى إن توفرت كل الشروط، لا يجدر بنا أن نتوقع أن كل شخص لديه مشكلة سيرغب في الانضمام إلى المجموعة. إضافة إلى ذلك، هناك مجتمعات يفضل أفرادها إبقاء المشكلة داخل العائلة، وليس من عاداتهم إشراك "الغرباء" في المصاعب التي يواجهونها.

المبادرة

إن شخصا واحدا يكفي للمبادرة إلى إقامة مجموعة! شخص هو ذاته يعاني من مشكلة، فرد من أفراد العائلة، مهني – كل على حدة أو جميعهم سوية – يمكنهم أن يبادروا إلى إقامة مجموعة. لا حاجة إلى اختراع الدولاب من جديد! المهم هو الفحص فيما إذا كانت هناك مجموعة موجودة قد تبنت الموضوع. يمكن لمرضة في صندوق المرضى، في المستشفى أو لعاملة اجتماعية في خدمات الرفاه المحلية أن تعرف بوجود مجموعة أو أشخاص آخرين معنيين بإقامة مجموعة.



الشرح المشجع من قبل مهني حول الفوائد التي يمكن الحصول عليها من حديث موضوعي مع "أخوة في المشكلة"، يزيد الاستعداد للمبادرة وإقامة مجموعة حتى بين أوساط الأشخاص الذين لم يعتادوا على إشراك الآخرين بمثل هذه التجارب. رغم ذلك، من المتوقع أن يترك المجموعة بعض المشاركين لأسباب مختلفة.

المشاركون في المجموعة

لا توجد قاعدة ثابتة لتركيبية المجموعة: المصير المشترك، تشابه الحالات التي يواجهها المشاركون هو الأساس لإقامة المجموعة. كل من يعاني هو ذاته من مشكلة أو أنه يعتني بشخص يعاني من المشكلة يمكن أن يشارك في مجموعة للدعم الذاتي: أولياء الأمور، الأبناء، الأزواج، الأخوة، أقرباء العائلة الآخرين، حتى الجيران أو الأصدقاء. هناك من يفضل أن تتألف المجموعة من أعضاء من نفس فئة السن أو نفس الخلفية الثقافية واللغة المشتركة. هذا الأمر متعلق بالمبادرين الذين يتوجهون إلى جمهور الهدف الذي يشابههم، والذي يرغبون في إشراكه في المجموعة. يمكن للمشاركين فيما بعد اتخاذ القرار سوية فيما يتعلق بأحداث تغيير على تحديد جمهور الهدف الخاص بالمجموعة.

البحث عن المشاركين

يمكن أن يتم البحث من قبل صاحب المشكلة ذاته، الذي يلتقي بأشخاص آخرين يواجهون نفس حالته، في الأماكن المختلفة التي يزورها لتلقي العلاج أو إجراء الترتيبات: عيادات صناديق المرضى أو المستشفيات، مدارس الأولاد ذوي الاحتياجات الخاصة، نادي لأحاديث المعيل أو للمسنين وما شابه ذلك، أو عن طريق إرسال المعلومات حول المبادرة من شخص إلى آخر. كما يمكن الاستعانة بالمهنيين في المؤسسات المختلفة وبالتوجه إلى وسائل الإعلام المختلفة. بهدف الحفاظ على السرية وخصوصية الفرد، لا يمكن للمؤسسات المهنية تقديم أسماء من تتم معالجتهم، ولكنهم مستعدون عادة لتوزيع أو نشر توجه خطي أو تعليق إعلان في مكان عملهم. المؤسسات التي يمكن الاستعانة بها بهدف البحث عن مشاركين في المجموعة:

- الخدمات المهنية التي تقوم بمعالجة الموضوع المخطط لإقامة المجموعة.
- عيادات صناديق المرضى.
- أقسام الرفاه الاجتماعي.
- دوائر الصحة ومراكز صحة العائلة.
- المراكز الجماهيرية.
- مراكز خدمة الاستشارة للمواطن.
- الجمعيات الخيرية.
- مراكز الاستشارة التابعة لمؤسسة التأمين الوطني.

توجد قنوات اتصالات كثيرة - دون الحاجة إلى المصاريف المالية - التي يمكن استخدامها للبحث عن "أخوة في المشكلة": الصحافة المحلية، التلفزيون الجماهيري، برامج الراديو والتلفزيون، المنتديات على شبكة الإنترنت. يمكن



الحصول على إرشاد حول الطرق التي يمكن بواسطتها الوصول إلى قنوات الإعلام المختلفة دون دفع تكاليف مالية، في إطار الاستشارة المقدمة في مراكز الدعم الذاتي في رمات-غان*، حيفا والقدس. يمكن في مراكز الدعم هذه الحصول على معلومات حول أشخاص ينتظرون إقامة مجموعة حول مواضيع مختلفة، وكذلك معلومات عن مجموعات/ تنظيمات ذات أقدمية ومجموعات جديدة.

نداء

المرحلة الأولى على طريق البحث عن عائلات أو أعضاء للمجموعة تكون بواسطة كتابة "نداء".

على النص أن يكون واضحاً وأن يعرف بوضوح وباختصار ما يلي:

- المشكلة المشتركة التي ستقام المجموعة من أجلها، وما هي أهداف المجموعة
- لمن المجموعة معدة
- إضافة العنوان، الهاتف، أيام وساعات التوجهات للحصول على مزيد من التفاصيل.

يمكن نشر "النداء" مجاناً بواسطة رسالة إلى هيئة تحرير صحيفة، إلى الصحف المحلية التي تحتوي على أقسام معلومات أو في الصحف المهنية الملائمة. يمكن تعليق إعلان على ألواح الإعلانات في المؤسسات العامة، البلديات، المجالس المحلية، في الأماكن التي تُعقد فيها اجتماعات جماهيرية - نوادي، مراكز جماهيرية وما شابه ذلك. من المفضل طلب إذن مسبق لضمان بقاء الإعلان على لوحة الإعلانات.

بعد استجابة المشاركين الممكنين وتوجههم إلى المبادر، يتم تحديد المكان والزمان لعقد اللقاء الأول.

مثال لتوجه عام:

هل تعاني من الربو؟

ستقام مجموعة للمرضى وأبناء العائلات

لتبادل المعلومات، للدعم المتبادل وللإستماع إلى الآخر،

محاضرات من قبل مهنيين.

لمزيد من التفاصيل، يرجى التوجه إلى نادبة أو إلى شادي:

كل يوم في ساعات المساء

هاتف: 09-666745



مثال لتوجه شخصي:

اسمي نادية، وأنا أسكن في مدينة الناصرة. منذ عشر سنوات أعتني بزوجي بإخلاص، وهو رجل عمره 65 سنة، يعاني من لين العظام. إن حالته في تدهور مستمر وهو اليوم مقعد في الفراش. لكوني المعالجة الوحيدة، ولدي الإرادة في معالجته بنفسه، فأني أواجه مصاعب كثيرة: يحتاج العلاج إلى مصاريف كبيرة لا تغطيها الدولة بسبب عدم توفر الميزانيات. ولكي أكون قادرة على أن أوصل تقديم العلاج الذي يحتاجه زوجي، أنا بحاجة إلى إجازة سنوية لاستعيد قواي. المؤسسات لا توفر ترتيبات لوقت الإجازة. "هل هذا عقابي لأنني زوجة مخلصة؟"

أتوجه إلى الأشخاص الذين يواجهون نفس مشكلتي، ويهتمون بعلاج زوج/ة مريض/ة، لإقامة مجموعة للدعم الذاتي والمتبادل، وإيجاد الطرق لحل المشاكل وتخفيف المعاناة.

يمكنكم الاتصال بي - كل مساء (عدا يوم الجمعة) لأقدم لكم المزيد من التفاصيل ولتنسيق موعد للقاء.

الرد الأولي على توجه هاتفي

المكالمة الأولى تحدد أحيانا رغبة المشاركين في مواصلة اللقاءات، ولذلك يجب الاستعداد لها بشكل جيد. من المهم أن يتم الرد على المتوجه شخصيا في الوقت الذي تم تحديده في "النداء" - وليس بواسطة رد صوتي! العديد من المتوجهين غير مستعدين لإبقاء رسالة في جهاز الهاتف - فهم أصلا متخوفون من إشراك الغرباء في مشاكلهم الشخصية، وخاصة إذا كان الأمر متعلقا بأمر غير واضح مثل مجموعة دعم!

إذا تم التخطيط للقاء قريب للمجموعة، يجب تقديم تفاصيل اللقاء الكاملة للمتوجه: الموضوع، التاريخ، الساعة، المكان وما شابه ذلك. إذا لم يكن هناك لقاء مخطط في الوقت القريب، يمكن الاقتراح على المتوجه بأن يحضر للقاء تعارف، للتحدث عن أهداف المجموعة، الاستماع إلى اقتراحاته والاستفسار فيما إذا كان يعرف عائلات أخرى يمكن أن تشارك في المجموعة عند إقامتها. إذا كانت التوجهات كثيرة، والمبادر ما زال غير مستعد لتلقيها، فيجب تسجيل تفاصيل المتوجهين، وطلب موافقتهم على الاتصال بهم في موعد لاحق عند إقامة المجموعة.

اللقاء الأول للمجموعة

فيما يلي بعض القواعد التقنية والقواعد الأخرى لتفعيل المجموعة، حيث يمكن تطبيق هذه القواعد منذ اللقاء الأول. يمكن تنفيذ هذه القواعد كذلك في اللقاءات التالية.

قواعد تقنية

الدعوة

يُفضل إرسال دعوة خطية تحتوي على كافة تفاصيل اللقاء، لكل المتوجهين المعنيين، والموجودة تفاصيلهم الشخصية لدى المبادر. إذا توفر عنوان بريد إلكتروني، يمكن تقليل المصاريف بواسطة إرسال الرسالة بهذه الطريقة. يفضل أن يقوم المبادر بإجراء متابعة هاتفية حيث يمكنه ذلك الرد على الأسئلة في حال طرحها. بعد ذلك يمكن أن يهتم شخص



آخر بإرسال الدعوات بالتناوب. للقيام بذلك يجب، في مرحلة البحث عن المشاركين، تسجيل الأسماء، العناوين الدقيقة وأرقام الهواتف، بما في ذلك رقم المنطقة. من الممكن اليوم تحضير القائمة بواسطة الحاسوب. هناك طريقة أخرى وهي تحضير بطاقات صغيرة سهلة الاستخدام وليس قوائم يصعب تعديلها وتصحيحها.

جدول الأعمال

جدول الأعمال المقدم مسبقا والذي يحتوي على تفاصيل أهداف اللقاء، طرق إدارته، الساعات التي سيعقد فيها اللقاء والبرامج المستقبلية - يمنح الثقة بمنظمي اللقاء ويكسب إحساسا بأنهم يعرفون من أجل ماذا يبذلون جهودهم ومن أجل ماذا سيبدل المشاركون جهودهم، ويزيد الرغبة في الاستمرار. يُفضل وضع جدول أعمال خطي وطرح اقتراح برنامج للقاءات التالية. يجب تسجيل طرح أفكار المشاركين الآخرين حول كيفية مواصلة معالجة المواضيع التي تم طرحها - من الممكن أن يقترحوا إحضار محاضرين يعرفونهم أو أفلام كانوا قد شاهدوها وغير ذلك.

مثال لجدول أعمال:

- لقاء وتضييفات - ربع ساعة
- افتتاحية وتعارف - ربع ساعة
- عرض الموضوع الرئيسي (لماذا نحن هنا) وإجراء نقاش، تتخلله أسئلة وإجابات - ساعة وربع
- الختام، القرارات وتبليغات حول اللقاءات التالية - ربع ساعة

خلق جو دافئ هو أمر هام في تخطيط المكان وجدول الأعمال. يُفضل تحضير مشروبات وتضييفات خفيفة (يمكن المشاركة بالمصاريف وتنظيم دورية بين المشاركين لتحضير التضييفات).

من المهم أن يقوم المبادر/عريف اللقاء بالتعريف عن نفسه باسمه الكامل، أن يشرح علاقته بالموضوع في بداية اللقاء، أن يفصل أهداف اللقاء ويستعرض جدول الأعمال المتوقع باختصار. الشكل الذي يقدم فيه العريف نفسه بشكل مثالا يحتذي به المشاركون عندما يعرفون عن أنفسهم.

يُفضل تخصيص اللقاء الأول للتعارف وللموافقة على المواعيد والمضامين التي يرغب بها أغلبية المشاركين.

من المهم الحفاظ على إطار الوقت الذي تم تحديده - من الجيد الإنهاء مع الإحساس بأن الوقت لم يكف، وأن هناك مواضيع كثيرة يجب استعراضها في اللقاءات التالية.

نقترح تحضير جدول حضور لتسجيل التفاصيل الشخصية للمشاركين: الاسم الشخصي واسم العائلة، العنوان، رقم الهاتف، (مع رقم المنطقة) في البيت و/أو في العمل وعنوان البريد الإلكتروني إذا كان متوفرا.



هناك مجموعات تدعو إلى اللقاء الأول أخصائي في الموضوع الذي اجتمعت المجموعة من أجله. في هذه الحال، يجب ضمان التوصل إلى هدفين مركزيين:

أ. الحصول على المعلومات.

ب. إمكانية التحدث مع الآخرين الذين يتعرضون لوضع مشابه.

لذلك يجب تخطيط وقت اللقاء بحث يتبقى وقت كاف للأسئلة ولأحاديث غير الرسمية بين المشاركين التي تسهم في تقوية الدعم فيما بينهم. يمكن إدراج محاضرة الأخصائي (نصف ساعة تقريبا) في إطار الوقت الذي تم تحديده للموضوع المركزي.

يجب إجراء حديث تمهيدي مع الأخصائي يتم فيه تحديد موضوع المحاضرة، تفاصيل عن مميزات المجموعة وأعضائها والمواضيع التي تعنيهم جميعا. إضافة إلى المعلومات حول المكان، اليوم، الساعة، ومدة المحاضرة، يجب أيضا الاتفاق مع المحاضر حول الوقت الذي سيتم تخصيصه للأسئلة والإجابات.

إذا وصل إلى اللقاء الأول عدد كبير من المشاركين، يمكن الانقسام إلى مجموعات أصغر، ليتمكن المشاركون من خلق علاقات شخصية مع جزء من الحاضرين على الأقل. في حال تمت دعوة أخصائي، فمن الممكن الاستماع إليه في إطار المجموعة الكبيرة، ومن ثم الانقسام إلى مجموعات.

ساعة اللقاء

يُفضل الأشخاص العاملون اللقاء في ساعات بعد الظهر أو المساء.

بالنسبة للمسنين، فإن ساعات الصباح أكثر ملاءمة.

إذا لم يكن بالإمكان نيل رضا كافة المشاركين - يجب التقرير حسب الأغلبية. مدة اللقاء المفضلة - ساعة واحدة.

المكان

أحد الأمور المتعلقة بتحديد مكان اللقاء، هو مكان عقده:

- هناك مجموعات تلتقي في مؤسسات تعالج الموضوع ذاته: المستشفيات، العيادات، مكاتب الرفاه وغيرها. في هذه الحالات تكون لمعظم المشاركين علاقة مباشرة مع المؤسسة ويكون من الصعب ضم أعضاء ليست لهم علاقة بتلك المؤسسة.

- هناك مجموعات تلتقي في مؤسسات جماهيرية (مركز جماهيري، نادي) تقع عادة في مكان مركزي يسهل الوصول إليه. في معظم الأحيان، تكون هذه المجموعات مفتوحة أمام الجمهور الذي ليست له علاقة بمؤسسة معينة.

- هناك مجموعات تلتقي في البيوت الخاصة - يمكن لهذا الأمر أن يسبب الإزعاج لبقية أبناء البيت وللمشاركين أنفسهم.

- هناك إمكانية أخرى وهي الاستعانة "بالدفينة" التي تعمل في مراكز الدعم الذاتي في حيفا، رمات-غان والقدس.



من المهم العثور على مكان ملائم لعدد المشاركين وأن يكون مريحا للمكوث فيه. يمكن تقييم حجم المكان الضروري حسب عدد المشاركين الذين توجهوا وعبروا عن رغبتهم في الانضمام. يُفضل ترتيب أماكن الجلوس على شكل Π أو بشكل دائري لكي يتمكن المشاركون من رؤية أحدهم الآخر.

عدد المشاركين

في البداية، عندما يكون هدف المجموعة هو الدعم الذاتي، يُفضل أن تشتمل على 7 أعضاء على الأقل، وألا تزيد عن 15 شخصا، وذلك لتمكين كل مشارك من إبداء رأيه، ليقارن ويتعرف على الأحاسيس ولخلق ديناميكية فيما بينهم. في بعض الأحيان، تبدأ عملية إقامة المجموعة بقاء يشارك فيه 2، 3 أو 4 مشاركين. هناك أهمية كبيرة أيضا لإنشاء علاقة بين عدد قليل من المتوجهين. إن بإمكانهم بدء الحوار والدعم فيما بينهم ومساعدة المبادر بأن يأخذوا على عاتقهم مهام مختلفة وأن يوسعوا دائرة المجموعة.

يمكن للمجموعة الصغيرة، إذا كان أعضاؤها يقدرون الدعم المتبادل الذي يتمتعون به، أن تتوسع مع مرور الوقت لتشمل آخرين ولتستوعب أعضاء جدد. في بعض الأحيان يتم الانقسام إلى مجموعات تجتمع كل منها على انفراد. عند تنظيم المناسبات أو دعوة المحاضرين، تتم دعوة كافة أعضاء المجموعات المهتمة بالموضوع - وعندها يمكن لعدد المشاركين أن يصل إلى 60-70 في كل مناسبة.

في وقت لاحق، يمكن لتوسيع المجموعة واستيعاب أعضاء جدد أن يشكل أساسا لتفعيل خدمات مختلفة. مثلا: مجموعة للمسنين المعاقين بصريا أقامت على مدى سنوات برنامج محاضرات يلقيها أخصائيون، فطورت مراكز معلومات تابعة لأقسام العيون في المستشفيات، نظمت خدمات دعم هاتفية للأعضاء غير القادرين على الوصول إلى اللقاءات وغير ذلك. قام الأعضاء بتوزيع المهام فيما بينهم حسب قدراتهم وميولهم الشخصية: جزء منهم ناشط في تفعيل خدمات الدعم، الجزء الآخر يعمل على تنظيم المحاضرات والمناسبات التي يحضرها 60-70 عضوا، وآخرون يعملون في المرافعة!

تلخيص اللقاء الأول

يفضل كتابة تلخيص للمواضيع المركزية التي تم طرحها في اللقاء، القرارات التي تم اتخاذها، مواعيد اللقاءات التالية (اليوم، الساعة، المكان) وإذا تقرر مضمون اللقاء التالي، فيفضل تسجيله أيضا. من المفضل إرسال هذا التلخيص إلى المشاركين.

مناقشة أهداف المجموعة يمكن أن تستمر إلى ما بعد اللقاء الأول. يمكن أن تكون لدى المشاركين احتياجات مختلفة تجعلهم يأتون إلى المجموعة. يجب إجراء حوار واستيضاح هذه الاحتياجات، تنسيق التوقعات، شرح الإمكانيات التي يمكن للمجموعة أن تساعد فيها وما هي التوقعات التي لا يمكن أن تلقى حلا في إطار المجموعة. إذا توفرت قائمة بالتوقعات المقبولة بين أعضاء المجموعة فيجب تحديد الأولويات. من المهم أن يعلم المشاركون أن احتياجاتهم تؤخذ بالحسبان وأنها ستلقى ردا داخل المجموعة في مرحلة ما في المستقبل.



إذا انتهى النقاش المتعلق بأهداف المجموعة، فيمكن كتابتها وتوزيعها على المشاركين.

يجب استيضاح رغبة المشاركين في تحضير نشرة اتصالات لتوزيعها بينهم واحترام إرادة العضو الذي لا يرغب في إدراج نفسه في نشرة الاتصالات ولا يرغب في تقديم عنوانه ورقم هاتفه.

اللجنة المنظمة

يمكن لمجموعة الدعم الذاتي أن تستمر في عملها فقط إذا كان أعضاء المجموعة شركاء فعالين يأخذوا على أنفسهم إنجاز المهام الضرورية لبقاء المجموعة. لذلك من المهم، ابتداء من هذه المرحلة، اختيار اثنان أو ثلاثة مشاركين ممن هم مستعدون لتحمل مسؤولية أن يكونوا بمثابة "لجنة" تساعد على تنظيم اللقاءات التالية.

تغطية المصاريف

مصاريف المجموعات تكون عادة قليلة جدا - في بداية طريقها وفيما بعد أيضا. المصاريف المتعلقة بعقد لقاءات المجموعة وباستئجار خدمات أخصائي إذا اقتضت الحاجة، يمكن تغطيتها بواسطة الرسوم التي يدفعها الأعضاء أو من قبل إحدى المؤسسات العامة التي تُقام المجموعة في إطارها أو التي تمنح رعايتها للمجموعة.

من الذي سيكون موجّه المجموعة

يمكن للمجموعات أن تقرر بأن يكون أحد أعضائها (أو أكثر) هو الذي سيدير اللقاءات، أو أن تفضل توجيهها مهنيا لفترة معينة. في بعض الأحيان، تواصل المجموعات، التي بدأت نشاطاتها بتوجيه من مهني، كمجموعة دعم مستقلة. مثال على ذلك هي المجموعة الإسرائيلية لعائلات مرضى الزهايمر ألتسهايمر التي بدأت طريقها عام 1988 كمجموعة صغيرة مؤلفة من أبناء عائلات شاركوا في مجموعة دعم تم توجيهها في المستشفى، وقد أصبحت اليوم منظمة قطرية معترف بها تزاوّل نشاطات مختلفة لدفع الموضوع قدما، وتشتمل أيضا على مجموعات دعم لأفراد عائلات المرضى.

يمكن فحص إمكانية التعامل مع موجه مهني متطوع: في كليات توجيه المجموعات التابعة للجامعات، ويمكن البحث عن طلاب جامعيين معينين بتوجيه المجموعات كجزء من عملية تأهيلهم. يمكن كذلك الاستعانة بعامل/ة اجتماعي/ة أو ممرض/ة للحصول على أسماء الموجهين. إذا لم يكن عمل الموجه مجانيا، فيجب الاتفاق مسبقا على هدف التوجيه وقيمة أجر الموجه لفحص مصادر أخرى لتمويل المصاريف.

توجيهات لتفعيل المجموعة

تتطرق التوجيهات المبينة لاحقا إلى التفعيل من قبل النشطاء. لدى الموجهين المهنيين أطر تأهيل خاصة. القول بأن أحد النشطاء يمكنه توجيه المجموعة يركز على أنه، رغم كون المشاركين يواجهون أحيانا مشاكل حياتية صعبة، إلا أن بإمكانهم تعلم مهارات تفعيل أساسية وهم غير متعلقين بتوجيه مهني، حيث يكون هذا التوجيه بسعر عال ومحدود من ناحية الوقت.



توجد في جمعية عتساه مجموعة من الدورات الاستكمالية والإرشاد المعدة لإكساب نشطاء المجموعات الوسائل لتفعيل المجموعة بشكل مستقل.

الحفاظ على السرية

تتخلل لقاءات الأعضاء مضامين شخصية، أحاسيس يواجهونها أو وصف التجارب الشخصية. هناك مشاركون يمكنهم الانفتاح وإشراك الآخرين بعد بناء الثقة داخل المجموعة فقط، وعندها سيتقون بأن أعضاء المجموعة سيحافظون على كل ما سمعوه في اللقاء. هناك آخرون من الممكن ألا يكونوا معنيين بكشف ما لديهم أمام الأعضاء الآخرين. لذلك على كل المشاركين في المجموعة اتخاذ قرار مشترك للحفاظ على سرية ما يقوله زملاؤهم والامتناع عن كشف هويتهم خارج المجموعة. الحفاظ على السرية يمنح الأمان، يزيل الحواجز ويقلل الخوف من طرح أمور شخصية، حساسة ومؤلمة.

مستوى الكشف— هناك اختلاف كبير بين مستويات الكشف التي اعتاد عليها الناس. هناك أشخاص لا يواجهون أية صعوبة في إشراك الآخرين بما يواجهونه، وهناك آخرون يواجهون صعوبة في الكشف عن أنفسهم، ويمر وقت طويل حتى يكونوا مستعدين للكشف عن أحاسيسهم أو عن تفاصيل معينة في حياتهم. من المهم احترام الحدود والمجال الذي يحدده الأشخاص لأنفسهم. لكل إنسان وتيرته، حدوده واستعداده للانكشاف.

قبول الآخر

إحدى الخصائص الخاصة في المجموعة هي القبول المتبادل والامتناع عن إصدار الأحكام. يمكن أن يكون لدى الأعضاء كذلك أحاسيس سلبية وقاسية. مثلاً، إحدى المشاركات تنفجر بالبكاء أو شخص ما يقول بغضب وبيأس: "ما هذا المرض الذي يجعلني أقول في نفسي: ليت ابني يموت". يجب أن نتفهم ولا نصدر أحكامنا على الأقوال الشعورية، بغض النظر عن مدى قساوتها. يجب عدم التشكيك بمشاعر الغير وعدم مجادلته بسببها. عند سماع أقوال قاسية يمكن لبعض المشاركين أن يتعاطفوا ويشعروا بالارتياح - فهم ليسوا الوحيدين الذين يشعرون بذلك في قرارة أنفسهم! قبول أعضاء المجموعة وتعاطفهم يهدءان من روع العضو الذي فتح قلبه ويمنعان الحاجة في الإخفاء والدفاع عن النفس. التعبير عن الأحاسيس الذي يلقي تفهماً يسهل أحياناً الأداء فيما بعد.

التصرف داخل المجموعة

يُفضل أن يقوم المشاركون بإجراء حوار حول القواعد التي ستتم إدارة المجموعة بموجبها. هذه القواعد يمكنها أن تتطرق - إضافة إلى السرية - إلى الالتزام بالمواطبة على اللقاءات والتبليغ عن التغيب أو ترك المجموعة، إلى تحديد أوقات الكلام الشخصي، إلى توزيع المسؤوليات بين أعضاء المجموعة وتوزيع المهام بين المشاركين.

وظائف عريف المجموعة



وظيفة العريف هي تمكين كافة الأعضاء من التعبير عن رأيهم، التعبير عن المشاعر واقتراح الاقتراحات. يجب اختيار ناشط، أو عدد من الناشطين، من ذوي الحساسية والقدرات الشخصية الملائمة. يمكن للعريف أن يكون ثابتاً أو بالتناوب.

بغض النظر عما إذا كانت المجموعة موجهة من قبل مهني أو تتم إدارتها من قبل أحد المشاركين، من المهم أن يشعر أعضاء المجموعة بأن المجموعة هي للجميع، وليست فقط "للعريف". لذلك يجب تشجيع الأعضاء على المناقشة وطرح تجربتهم الشخصية وأفكارهم. كلما شارك أعضاء المجموعة في الحديث وبما يجري في المجموعة، كلما اعتبروا أنفسهم جزءاً من المجموعة وكلما تعززت رغبتهم في حضور اللقاءات.

المجموعة التي تلتقي بهدف تبادل المعلومات، يمكنها استخدام منظم اللقاء كمدير للنقاش - حتى وإن حضر محاضر ضيف. من شبه المؤكد أن المنظم يعرف الموضوع وقد أدار المفاوضات مع المحاضر، يعرف معظم المدعوين ويمكنه أن يهتم بأن يتيح النقاش لكافة المشاركين وطرح الأسئلة دون أن يسيطر على الحديث.

من المفضل أن يقيد المشاركون أنفسهم في الدورة الأولى بتعريف ذاتي مختصر لمنح الجميع فرصة التعبير. مرحلة التعارف هامة، فهي تثير التعاطف بين المشاركين وتسهم في خلق العلاقات وتكثف المجموعة.

توثيق ما يجري في المجموعة

يمكن لتسجيل القرارات والمضامين الرئيسية أن تساعد على إدارة المجموعة في المستقبل. يمكن إدارة دفتر أو ملف، يتم فيه كتابة ما هي مواضيع اللقاءات، المحاضرين - إن وجدوا، أصحاب الوظائف في المجموعة، من تحمل مسؤولية مهمة معينة، جهات الاتصال، تسجيل التوجهات، مسائل الترتيبات مثل جمع النقود والتضييفات.

دفع الحوار في المجموعة قدماً

طرح أسئلة مسبقة

فيما يلي بعض الأمثلة للأسئلة التي يمكن أن تدفع إلى حوار وحديث بين المشاركين (إذا لم تتم دعوة محاضر). يفضل طرح أسئلة متنوعة وليس فقط أسئلة "نعم" أو "لا".

- "كيف حالك؟"

- "هل هناك من يريد التحدث عن الموضوع؟"

- "هل يمكنك أن تشرح أو تعلق؟"

- "أواجه صعوبات كثيرة في العناية بابني. أكبر صعوبة هي أن أجد وقتاً لنفسي. هل تجدون أنتم الوقت؟"

- "للأسف منا لا تتوفر مساعدة كافية. من يساعدكم؟ ما هي المساعدة الأخرى التي تحتاجونها؟"

- ما هي الأمور المشتركة بيننا؟



من المفضل أن يتوجه المشارك إلى المشارك الآخر باسمه وبشكل مباشر وشخصي. في الوقت الذي لا يكون الأعضاء فيه قد تعرّفوا على بعضهم البعض، يمكن استخدام بطاقات تحمل الأسماء وملصقة على الثياب.

فعاليات أخرى في المجموعة

يمكن خلال اللقاء دمج محاضرة، نقاش مع أخصائي، فيلم فيديو + مناقشة، نشاطات تجريبية مثل الاسترخاء، فعاليات اجتماعية معينة وغيرها.

في بعض الأحيان، هناك فعاليات أخرى يرغب في المشاركة بها جزء فقط من أعضاء المجموعة. يجب احترام الاختلاف بين الأعضاء ومنح حرية الاختيار حول ما يشاركون فيه وما لا يشاركون.

إذا تمت دعوة محاضر أو عدد من المحاضرين، يجب تعريفهم بالاسم، اللقب، الوظيفة التي بسببها دعوا لإلقاء المحاضرة. من المفضل تسجيل التفاصيل لتحاكي البليبة عند طرحها. إذا حضر المحاضرون كمتطوعين، يجب ذكر ذلك وتوجيه الشكر لهم. قبل بدء المحاضرة، يمكن الاكتفاء بعرض عام لمميزات المجموعة: يمكن إجراء جولة تعارف شخصية إذا لم يتعد عدد المشاركين 20 مشاركاً.

بماذا تسهم المجموعة تجاه أعضائها

هناك عبارة يطرحها الكثير من المنضمين الجدد وهي "لماذا يحدث هذا لي بالذات. لماذا عليّ أن أتحمّل كل هذا!" إمكانية الاستماع إلى الآخرين الذين يواجهون حالة مشابهة تساعد على مواجهة المشاعر التي تغمر الإنسان، إجراء مقارنة والحصول على فكرة حول الوضع. يشرك الأعضاء في المجموعة أحدهم الآخر دون التخوف من إصدار الأحكام أو الاستهتار، من خلال التعاطف والتفهم المتبادل. تساعد المجموعة في التغلب على الإحساس بالذنب وعدم القدرة، تحسن الشعور العام وتخفف عبء المواجهة، من خلال تعلم أساليب جديدة للتعامل مع المشاكل وإيجاد الحلول لها.

التأقلم مع الوضع الجديد منوط بالكثير من التعلم وجمع المعلومات. هذا التعلم ليس سهلاً. تتجمع في المجموعة معلومات كثيرة حول العلاجات، الأخصائيين، الحقوق والخدمات - حول جودة هذه الأمور، تكلفتها وكيفية الوصول إليها وغير ذلك.

لقد تبين أن الحديث مع أعضاء لهم تجربة هي طريقة ناجعة للوصول إلى معلومات دقيقة ومحدّثة. مجموعات الدعم الذاتي تعرف كيف تستفيد من هذه الإمكانية عن طريق جمع، بلورة وتحليل المعلومات من مصادر كثيرة، ونشرها بين أعضاء المجموعة في إطار النقاشات والمنتديات.

مجموعات الدعم الذاتي تقلل التعلق بالخدمات العلاجية. يحصل أعضاؤها على القوة من خلال المساعدة المتبادلة ومن خلال مساعدتهم لأنفسهم. هذه القوة هي التي تساعد أصحاب المشكلة، الذين يعتنون بهم، الخدمات والمهنيين جميعاً، لأن لجميعهم مصلحة في تحسين جودة الحياة.

الخلاصة



يمكن إقامة مجموعة وتطويرها بطرق عديدة ومتنوعة. حاولنا في هذا المقال توضيح مركبات هذه العملية ومراحلها الرئيسية. يسرنا استلام الملاحظات والإضافات من قبل المبادرين، الناشطين والمهنيين، فنحن ندعوهم إلى إضافة تجاربهم وإثراء المعلومات المتوفرة.

مصادر للمراجعة

1. نعمي بار وإيشيفاع سدان : ك.ل.ع – مجموعات للدعم الذاتي. شعبة تطوير المبادئ ومساعدات الإرشاد، خدمة العمل الجماهيري. وزارة العمل والرفاه الاجتماعي. القدس. 1989.
2. Borkman, Thomasina: Understanding Self-Help/Mutual Aid – Experiential Learning in the Commons. Rutgers University Press 1999.