

# God kvalitet i selvhjælpsgrupper og samtaler

- et kvalitetsgrundlag for selvhjælpsarbejdet

## Indledning

Hvordan virker selvhjælp? Deltagere fortæller, at:

- de opdager, at de udover at drage nytte af de andres viden og erfaringer, også selv har masser at give.
- de får hjælp til at begynde en proces, der giver positive forandringer
- de opdager, at andre har det ligesom dem selv
- de får overblik over en svær situation

Men selvhjælp virker kun, hvis kvaliteten er i orden. Derfor har vi udarbejdet disse retningslinjer for, hvordan vi arbejder, og hvordan vi sikrer kvaliteten i vores arbejde. Selvhjælpsorganisationer, der er medlemmer af landsorganisationen Frivilligcentre og Selvhjælp Danmark, har forpligtet sig til at overholde kvalitetsgrundlaget.

### Vores tilbud:

#### Selvhjælpsgrupper

er erfaringsdelingsgrupper, hvor mennesker mødes om et fælles emne eller problem.

#### Individuelle samtaler

er en-til-en samtaler med en frivillig, hvis opgave er at være nærværende, lyttende og ikke dømmende.

Vi har to fokuspunkter i kvalitetsarbejdet; dels metoder i vores tilbud til deltageren (afklarende samtaler, selvhjælpsgrupper og individuelle samtaler), dels udvælgelse og kvalificering af frivillige.

## En afklarende samtale

Inden man starter i et samtaleforløb eller i en selvhjælpsgruppe, finder der en afklarende samtale sted. Det kan være personligt eller pr. telefon. Her taler man med en frivillig eller lederen i selvhjælpsorganisationen om, hvad man ønsker, og man får information om fx de frivillige, hvad selvhjælp er, tavshedspligt, og hvad der forventes af deltagerne i en selvhjælpsgruppe.

På baggrund af samtalen vurderer deltageren og selvhjælpsorganisationen, om selvhjælp er det bedste tilbud. Alternativt oplyser selvhjælpsorganisationen om andre tilbud.

### Hvem er vi?

Selvhjælpsorganisationer er frivillige organisationer, **der arbejder for at give alle nogen at tale med.**

Der er selvhjælpsorganisationer ca. 40 steder i landet. På [www.selvhjaelp.dk](http://www.selvhjaelp.dk) kan du se, hvor vi er.

### Retningslinjer for selvhjælpsgrupper

- gruppen består typisk af 4-8 deltagere, men kan variere
- gruppen kan sammensættes efter alder, fx børn, unge, voksne, ældre
- deltagerne mødes om et fælles emne, fx sorg, ensomhed, selvudvikling, skilsmisse - eller det kan være fysiske aktiviteter, der er gruppens omdrejningspunkt
- deltagerne fortæller kun så meget, som de har lyst til
- der er tavshedspligt, så det, man fortæller, bliver i gruppen
- det er gruppen, der selv beslutter, fx hvor ofte man vil mødes, hvor lang tid gruppen skal eksistere og om man vil acceptere nye deltagere
- på de første møder deltager 1-2 frivillige igangsættere, der

- er kvalificerede til at sætte grupper i gang
- igangsætterne trækker sig, når gruppen er i stand til at køre selv

### Retningslinjer for individuelle samtaler

De individuelle samtaler foregår på tomandshånd og som hovedregel med en frivillig. Emnerne kan være de samme, som er nævnt i afsnittet om selvhjælpsgrupper eller noget helt andet. Den frivilliges opgave er at lytte og spørge nærværende uden at dømme eller give konkrete løsninger. Kvaliteten i samtalen er at blive mødt, der hvor man er, uden krav om forandring. Her bestemmer man selv, hvad der skal tales om, og hvor meget man vil fortælle. Der er tale om et begrænset antal samtaler. Det er de to samtalepartnere, der evaluerer løbende om samtalerne skal fortsætte. Hvis der er tale om mere end seks samtaler, så er lederen med til at vurdere evt. fortsættelse. Samtalerne foregår altid på et neutralt sted i rolige omgivelser.

### De frivillige

De frivillige, man møder i grupperne og samtalerne, er nøje udvalgt og kvalificerede til opgaven. Det kræver ingen særlig faglighed eller erfaring at blive frivillig i selvhjælpen, men det kræver personlige kvaliteter og evner samt løbende uddannelse og sparring på arbejdet.

Nye frivillige kommer til samtale, inden de starter – her vurderer lederen af selvhjælp, om den nye frivillige er egnet til opgaven. De frivillige deltager i;

- et introduktions- og oplæringsforløb
- løbende træning i arbejdet i form af fx kurser, netværksmøder og diskussionsaftener
- løbende supervision

### Principper i selvhjælpen

- Vi møder deltagerne der, hvor de er – selvhjælpsarbejdet tager udgangspunkt i ens egen oplevelse af situationen, og i ens styrker
- Der er tavshedspligt, og vi fører ikke journal
- Vi er uafhængige af offentlige, behandlingsmæssige, politiske og religiøse interesser

### Hvorfor frivillige?

Vi prioriterer at inddrage frivillige i arbejdet, fordi det er noget andet at møde en frivillig end en professionel.

De frivillige er der, fordi de brænder for sagen, og de kan møde deltagerne uformelt og i øjenhøjde. Der er tale om hjælp til selvhjælp med støtte fra engagerede og nærværende mennesker.