

7. Néhány különleges megközelítés



T-kit
Egyenlő esély
fiataloknak

7.1 Kortársnevelés

Mindenki ismeri annak az apának a történetét, aki egy szép napon jelentőségteljes pillantást váltva a feleségével megkéri 12 éves fiát, hogy menjenek sétálni és beszélgessenek egyet. Az apa ekkor feszélyezetten mesterkéltn beszélgetésbe kezd a lányokról, akik fia osztályába járnak, majd meggondolja magát, és ünnepélyesen bejelenti, hogy itt az idő, hogy fia megismerje az élet dolgait. A srác, akit már kifejezetten untat az egész, kijelenti, hogy az osztálytársaitól, a magazinokból és a viccekből „már mindent tud a b...ról”, és most azt szeretné megtudni, hogy hazamehet-e végre focizni.



Bizonyos szempontból a történetben szereplő srác és osztálytársai közötti, a szexualitást érintő információcsere – függetlenül attól, hogy az maradéktalanul valós és hiteles vagy sem – nem más, mint kortársnevelés. Kirstie Lilley (2001) a kortársnevelés három fajtáját különbözteti meg:

- Az informális kortársnevelés – ahogy a fenti történet is jelzi – az, amikor fiatalok különféle, őket foglalkoztató témákról egyszerűen információt adnak tovább anélkül, hogy erre fel lennének készítve vagy megkérték volna őket;
- A formális kortársnevelésben a fiatalokat arra kérik, hogy adjanak át egy bizonyos üzenetet anélkül, hogy magára az üzenet tartalmára különösebb befolyást gyakorolnának;
- A kortársnevelés harmadik típusa – amelyet mi is tárgyalni fogunk – az, amikor a fiatalok képzésben részesülnek ahhoz, hogy saját maguk olyan programot dolgozzanak ki, amelyben egy bizonyos üzenetet adnak át kortársaik számára.

A kortársnevelés minden benne részt vevő személy számára előnyös. A kortársnevelők önbizalmat, önbecsülést és számos készséget nyernek (lásd a 6.4 pontot: *Út az önbecsüléshez*). Kortársaik pedig élvezetes úton jutnak értékes információkhoz olyasvalakitől, akit ismernek, akiben megbíznak; sőt: maguk is ösztönzést érezhetnek arra, hogy ők is kortársnevelőkké váljanak. Az ifjúsági munka és az ifjúságsegítő szempontjából a tudás ilyen típusú átadása egy nagyobb csoport fiatal számára biztosít lehetőséget egy újabb, nagyobb csoport megszólítására.

Jó példa

Észtországban egy 23 fiatalból álló csoport tagjai, akik a középiskolai évek és az egyetem első évében ismerkedtek meg egymással, számos kortársnevelési projektet valósítottak meg. Ezen projektek nagy része a kábítószer-használat megelőzésével, a gyermekek jogaival, a szociális készségek és pedagógia témakörével foglalkozott. 2002-ben a hangsúlyt a szociális készségek és a gyermekek jogainak fejlesztését célzó programokra fektették. A fő célcsoportot árva gyermekek és egyéb szükségletek hiányában szenvedő gyermekek alkották. A csapat az Ifjúság 2000–2006 Program Csoportos Kezdeményezések alprogramja keretében képzéseket szervezett 20, 9–17 év közötti árva gyermek és fiatal számára a szociális készségek fejlesztése érdekében. A projektek fő célkitűzése az árvaházakban élő gyermekek kábítószerrel való visszaélésének megelőzése, a szociális készségek fejlesztése és az volt, hogy a résztvevőket saját projektek megvalósítására tanítsák és bátorítsák. A képzésekhez először a szükséges anyagot állították össze – a megfelelő szóróanyagok és CD-ROM-ok formájában. A közvetlen célcsoportot mindig, minden tevékenység esetében bevonták az előkészítő-munkába, akik így otthonosabban érezték magukat a projektek legfőbb részében – ami a képzések hatékonyságát is növelte. Az előkészítő-munka befejeztével a képzések megvalósulása 2002 szeptemberében kezdődött el.



Kortársnevelés – miért működik?

- A fiatalok nagyobb valószínűséggel fogadnak el információkat más fiataloktól, mint a felnőttektől. Különösen érvényes ez a hátrányos körülmények között felnövő fiatalokra, akiknek már gyakran okoztak csalódást a környezetükben élő felnőttek, ezért gyanakvóvá válhattak velük szemben.
- A fiatalok nagyobb valószínűséggel mondják el kortársaiknak őszintén, hogy mit éreznek vagy gondolnak, mint egy idősebb személynek – hiszen attól tartanak, hogy a felnőttek mondanivalójuk alapján ítélik meg őket.
- Gyakran könnyebb kortársaknak kérdéseket feltenni, és velük megvitatni bizonyos témákat.
- A fiatalok jobban azonosulnak kortársaikkal, a tőlük származó információk megbízhatóbbnak tűnhetnek számukra.
- A kortársnevelők tudják, milyen nyelvezetet használjanak kortársaik megszólításához.
- A kortársnevelők megválaszthatják a témák megvitatásának módját; eldönthetik, milyen témákat érintsenek, ami miatt a fiatalok inkább magukénak érzik a tevékenységet.

A legtöbb esetben nem működik az a megközelítés, hogy belebotlunk egy csoport fiatalba és nekik szegezzük a kérdést: „Figyi, nem akartok kortársnevelők lenni?” Ez a módszer mégis egyszerűen beválhat egy olyan tevékenység utókövetésénél, amiben egy csoport fiatal vett részt. Az értékelés során érdemes feltenni a kérdést, hogy ők maguk mit tennének másképpen, ha ők vezetnék a műhelymunkát, a projektet vagy a tevékenységet. Az ifjúságsegítő már a tevékenység közben arra bátoríthatja a fiatalokat, hogy gondolkodjanak el a megoldásokon, és tegyék meg a kezdő lépést, ha a tevékenység így is kezelhető marad a fiatalok számára.

Több kézikönyv is létezik a kortársnevelési projektek beindításáról, melyek listája az irodalomjegyzékben is megtalálható. Mivel azonban a legtöbb kortársnevelési program azokra a potenciális kortársnevelőkre fókuszál, akik már ismerősen mozognak az ifjúsági munka területén és azokra a fiatalokra, akik formális környezetben kortársnevelők által vezetett műhelymunkákra járnak, hasznos lehet néhány további szempontot is megvizsgálni, amikor hátrányos helyzetű kortársnevelőkkel és kortársaikkal foglalkozunk.

Útmutatási feladatok a kortársnevelés számára

A hátrányos helyzetű fiatalok számára a kortársnevelővé váláshoz nyújtott útmutatás körütekintést igényel. Vigyáznunk kell, hogy ne romboljuk le a már elnyert bizalmukat (lásd a 6.3 pontot: *A bizalom kiépítése*). Ebben a csoportban vannak fiatalok, akiknek több nehézséget okoz a tervezés, és könnyebben feladhatják a küzdelmet, amikor a dolgok nem a várakozásoknak megfelelően alakulnak. Így ezek a fiatalok ismételtan több ösztönzést és bátorítást igényelnek, mint az önbizalomtól és önértékeléstől dagadó kortársaik (lásd a 6.4 pontot: *Út az önértékeléshez*). Ez azt jelenti, hogy nekünk is pontosnak kell lennünk, és a fiatalokkal együtt kell megterveznünk a találkozót. Az ifjúságsegítő kiszámíthatatlansága Ascher (1988) szavaival „tönkreteszi a kapcsolatokat és erősíti a bizalmatlanságot”. A támogatás mellett több időt kell szentelnünk arra, hogy a módszertant a feladathoz igazítsuk, így kezelhetőbbé téve azt a fiatalok számára. Bár ők azok, akik elsősorban kidolgozzák kortársaiknak a tanítandó téma tartalmát, a szükséges információkat elsőként az ő számukra kell érthetővé tenni. Ha ez túl sok olvasást, tanulást vagy iskola jellegű feladatot tartalmaz, az megakadályozza, hogy jól érezzék magukat a folyamatban; aminek következményeként ki is léphetnek belőle, így lerombolva a gondosan felépített kapcsolatot. Ha az információk nem világosak a kortársnevelők számára, akkor azokat hiányosan vagy rosszul adhatják át, ami természetesen újra nekünk okoz majd gondot.

Elsődleges, hogy maguk a fiatalok tervezzék meg, dolgozzák ki és valósítsák meg a programot. A világos felépítésről azonban az ifjúságsegítőnek kell gondoskodnia, amelyet aztán a kortársnevelők töltenek meg tartalommal. Ez segíthet kerek egészben tartani az előkészítési és a műhelymunkákat érintő megbeszéléseket is. Minden egyes szakaszban egy olyan témát kell felölelnie, ami igazodik a fiatalok képességeihez; ugyanakkor olyan mértékű kihívást jelent, ami nem teszi unalmassá a folyamatot és a célokat sem repíti elérhetetlen messzeségbe. Az előkészítő-megbeszélések és a kortársnevelési műhelymunkák megszervezésekor is tartsuk szem előtt azokat az akadályokat, amelyekkel a fiataloknak esetlegesen számolniuk kell (lásd a 3.1 pontot: *Akadályok*).

Megfelelő előkészítéssel és támogatással a kortársnevelés kétségkívül olyan eredményeket hozhat, amelyeket a hagyományos ifjúsági munka képtelen produkálni. A más ifjúságsegítőkkal lefolytatott, a kortársnevelést és a kortársnevelők támogatását érintő információcseré igen hasznos lehet (lásd a 4.2 pontot: *Partnerség kialakítása*). Ebben az esetben számos, különböző szervezetből érkező, más-más helyzetű fiatal kortársnevelő jöhet össze, akik tapasztalataikat egymással megosztva taníthatják egymást.



Jó példa

A Care 2 Share (Brighton, Egyesült Királyság) kortársnevelési program számos tanulási témában ajánl lehetőséget 16–25 éves, különböző képességgel rendelkező fiatalok számára. Ez összehozza azokat a konzulenseket, akik olyan jellegű ifjúsági munkában vagy pedagógiában szeretnének részt venni, amelybe az iskolai oktatásból különböző okok miatt kimaradt fiatalokat vonnak be.

A bentlakásos formában működő kortársnevelési képzési programban kortárs konzulensek vesznek részt. A kortárs konzulensek egy vagy több fiatalnak segítenek elérni a megegyezés szerinti tanulási célokat az alapvető írás-olvasási, matematikai és más kulcsfontosságú készségek területén. A projekt egyrészt arra bátorítja a fiatalokat, hogy fedezzék fel, mi érdekelné őket a jövőben, másrészt támogatja őket abban, hogy formálisabb jellegű oktatásban vagy foglalkoztatásban vegyenek részt. 2002–2003-ban a projekt célja, hogy a tanulók fele hivatalosan elismert bizonyítványt szerezzen. Fizetett munkatársak figyelik mind a konzulensek, mind tanítványaik előmenetelét.

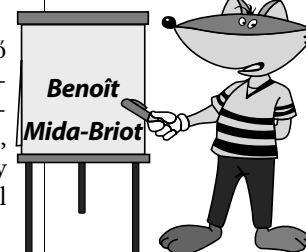
A konzulensek és a tanulók a C2S bázisú szolgáltató ifjúsági központban büfét működtetnek, ahol projektmenedzsment-, költségvetési és pénzügyi ismeretekkel gazdagodnak, valamint vásárlási, ügyfelekkel kapcsolatos szolgáltatási és vendéglátó-ipari készségeket sajátítanak el. A fiatalok felelősségvállalása a projekttel kapcsolatban igen magas. Ők adták a terveket a büfé felújításához és a központ számítógépes termének kialakításához; az ő feladatuk, hogy pénzüket beösszák és elszámoljanak vele; emellett rendszeres csapattalálkozókat tartanak, ahol értékelik a projektfolyamatot.

7.2 A szerződéses megközelítés

A szerződéses megközelítés egy olyan új keletű módszer, amit a hátrányos helyzetű fiatalokkal történő munkában az ifjúságsegítők is alkalmazhatnak. Az ifjúságsegítő és a fiatal a pozitív változás elérése érdekében célokat tűznek ki (viselkedési normák az iskolában vagy az ifjúsági központban, a kábítószerhasználat csökkentése, álláskeresés stb.), és együtt dolgoznak ki konkrét lépéseket, irányelveket arról, hogyan kívánják elérni ezeket a célokat. A kitűzött célokat érintően úgy egyeznek meg és azokat úgy fogadják el, mintha szerződést kötnének (amit akár alá is írhat a két fél). A szerződés betartását a fiatal és az ifjúságsegítő is rendszeres időközönként (vagy a szerződés megszegésekor) ellenőrzi és értékeli.

A szerződéses megközelítés az ifjúságsegítő és a fiatal közötti magas szintű elkötelezettségen és a kölcsönös bizalmon alapul. A szerződés kidolgozásában és a feladatokért vállalt felelősségben – a jogokat és a kötelezettségeket is beleértve – mindkét fél egyenrangú partner. A szerződés használható egy adott projekt vagy a mindennapi élet keretein belül, egyének és csoportok között egyaránt.

Alább az egyének közötti, úgynevezett szerződéses pedagógiát részletezzük, amely olyan esetre vonatkozik, ahol az ifjúságsegítő már ismeri egy ideje a fiataalt.



A szerződéses megközelítés mint eszköz alapjai a következők:

- Bizalmi kapcsolat az ifjúságsegítő és a fiatal között;
- Olyan élmények fokozatos megszerzésére irányul, amelyek a kudarcok helyett a sikereken alapulnak;
- Olyan megegyezés, amelyben a projekt megvalósítását a fiatal igényeihez, elvárásaihoz és képességeihez igazítják;
- A partnerek elkötelezettek a közösen kitűzött célok megvalósítása iránt;
- Minden partner szerepét, feladatát, jogát és kötelezettségét pontosan meghatározza;
- A fiataalt felelősségteljes beszélgetőpartnernek tekinti, aki képes a döntéshozatalra, a partneriség megvalósítására, a megállapodások tiszteletben tartására és a következetes cselekvésre.

A szerződéses megközelítés eszköz, nem pedig maga a cél.



Mikor alkalmazzuk a szerződéses megközelítést?

A fiatalokon és helyzetükön múlik, hogy mikor jön el az a pillanat, amikor bevethetjük ezt az eszközt. Az ifjúságsegítőnek kell megítélnie, hogy a fiatal készen áll-e erre a kihívásra. Ekkorra a fiatalnak már mutatnia kellett némi érdeklődést egy adott projekt vagy élete bizonyos aspektusainak megváltoztatása iránt: olyan helyzetben kell lennie, amelyben egy időre el tudja magát kötelezni. Amikor a szerződéssel kapcsolatban felmerülő kihívásokat a fiatallal megosztjuk, ne tűnjünk túl hivatalosnak vagy leereszkedőnek! A szerződés tulajdonképpen a kereteket és a feladatok világos megosztását biztosítja a célok eléréshez (mind az ifjúságsegítő, mind a fiatal számára).

Mit tartalmazzon a szerződés?

A tartalmat a fiatallal együtt kell meghatározni, és abban kölcsönös megegyezésre kell jutni. A szerződés leggyakrabban egy konkrét projekt köré épül, és időtartama meghatározott. A szerződésnek tartalmaznia kell bizonyos, a fiatal számára új kötelezettségeket, és részleteznie kell az ifjúságsegítő által ígért támogatást. Fontos, hogy a kitűzött célokat illetően a szerződés a realitás talaján maradjon. A szerződést az adott fiatalra kell szabni, és az adott feladaton kell alapulnia. Ügyeljünk arra, hogy a szerződés ne váljon akadállyá a fiatal számára!

Kötelezettségek és tilalmak

- A fiatalnak részt kell vennie a szerződés körvonalainak meghatározásában: a célok legyenek reálisak!
- Az általános célokat konkrétabb, rövid távú célokra bontsuk le, hogy a fő cél elérése felé vezető úton lehetővé tegyük a rendszeres, kisebb sikereket!
- Bátorítsuk a fiatalt, hogy a célok az egyes közbülső szakaszok meghatározásakor legyenek a lehető legkonkrétabbak és leggyakorlatiasabbak!
- Világos célokat, szakaszokat, szerepeket és feladatokat tűzzünk ki, beleértve a partnerek jogait és kötelezettségeit; de ne ragadjunk le túlságosan a részleteknél!
- Ne felejtünk el megegyezni a pontos ütemezésben, és formális és/vagy informális keretek között megvalósuló értékelési időszakokat is foglaljunk bele a szerződésbe!
- Tartsuk szem előtt, hogy a szerződés a fiatal projektjének megvalósításában állandó viszonyítási pontként fog funkcionálni!
- Szükség esetén módosítsuk vagy változtassuk meg a szerződést; a tartalmát viszont ne változtassuk meg túl gyakran, hiszen az kihat a szerződés megbízhatóságára!
- Vegyünk a szerződésbe egy olyan tételt, ami meghatározza, mi történik abban az esetben, ha az egyik fél nem tartja be vagy megszegi azt!
- Amikor megválasztjuk a szerződés (a dokumentum) formáját, ne legyünk túlzottan hivatalosak!

A szerződés végrehajtását ellenőrző ifjúságsegítő szerepe

Az ifjúságsegítő több egyszerű szerződéses félnél. Az esetleges problémák mihamarabbi felismerése érdekében erősítsük a fiatallal a kommunikációt. Előfordulhat, hogy a fiatal nem meri vagy nem akarja beismerni, ha nehézségei támadtak. Az ifjúságsegítő legyen elérhető, hogy bátoríthassa, segíthesse, támogathassa és felhatalmazhassa a fiatalt a probléma megoldására vagy a nehézségek kiküszöbölésére. Ez összhangban áll azzal a nevelési munkával, amely a kudarcok helyett a sikereken alapszik.

Mit tegyünk a szerződés megszegésekor?

Az ifjúságsegítőnek fel kell készülnie arra, hogy ha a szerződéses megközelítést alkalmazza a célcsoporttal, akkor váratlan fejleményekkel is számolnia kell. Ha a fiatal fél szeretné bontani a szerződést, az ifjúságsegítőnek először elemeznie kell annak okait: fel kell tárnia, hogy a fiatal miért akar kilépni a projektből, és meg kell vizsgálnia, mit tehet ezen okok megszüntetése érdekében. Az egyik lehetőség, ha a szerződést egy időre felfüggeszti. Ha a fiatal még ezek után is bizonytalan, javaslatot tehetünk a szerződés módosítására. A szerződést csak végső esetben nyilvánítsuk semmisnek. Minden esetben a fiatal érdekeit tartjuk szem előtt.



Megszegett szerződés:

- Azonnal reagáljunk, és jelezzük, hogy a szerződésszegést észrevettük!
- Szánjunk időt arra, hogy az ügyet megvitassuk a fiatallal!
- Ne hunyjunk szemet a szerződésszegések felett csak azért, hogy elkerüljük a konfrontációt! Ez veszélyeztetheti a szerződés értékét és saját szerepünket a fiatal életében.
- A szerződésszegés megvitatásakor ne ítélkezzünk vagy vádaskodjunk – válasszuk az építő jellegű kommunikációt!
- Próbáljuk nyitva hagyni a kapukat a további munka előtt: adjunk ki egy határidőt, adjunk második esélyt, nyújtsunk támogatást stb.!
- Ha úgy határozzunk, hogy egy új szerződés keretein belül ugyanazzal a fiatallal folytatjuk a munkát, akkor győződjünk meg arról, hogy tudjuk kezelni a helyzetet (bizonyos esetekben ez nem lehetséges, amit jobb, ha be is ismerünk)!
- Kerüljük a szankciókat, de szerződésszegés esetén lássuk előre az azt követő eljárásokat!

A szerződés végső értékelése, és ami utána következik

A szerződéses időszak végén a végső értékelés során készítsük el a szerződésben megvalósított és el nem ért célok jegyzékét. Ez az alkalom ne legyen túl hivatalos, de ismerjük el a fiatal teljesítményét valamilyen formában (például tanúsítvány, ajándék, új feladatok vagy előjogok formájában). Ez növeli a fiatal önbizalmát és erősíti önbecsülését.

A szerződés lejártával a munka nem zárul le. A projekt vége előtt a szerződés további szakaszait is vegyük fontolóra. E szakaszok célja a fiatal előmenetelének folytatása. A szerződéses megközelítés ideális eredménye az, ha a továbbiakban már nincs szükség újabb szerződésekre, ha a fiatal az ifjúságsegítő segítsége nélkül is rátalál saját életútjára. Ez azonban nem történik egyik percről a másikra. A projekt megvalósítása után az ifjúságsegítőnek fokozatosan csökkentenie kell a fiatal életében való részvételét, hogy elkerülje a függésen alapuló kapcsolat megteremtését – ahogy azt a 6.1 pontban, a Szellemiségben is tárgyaljuk.

7.3 Konfliktuskezelés

„A nehézségek azért vannak, hogy tettekre sarkalljanak, nem azért, hogy elbátortalanítsanak bennünket. A konfliktusnak erősítenie kell az ember szellemét.” – William Ellery Channing

„A konfliktus: küzdelem, ellentétes erők harca, primitív vágyak és ösztönök, valamint erkölcsi, vallási vagy etikai ideálok közötti viszály, ellentmondás.” – Webster's Dictionary

A kínai „konfliktus” szó a veszély és a lehetőség írásjegyeiből tevődik össze. Ha a konfliktus az élet elkerülhetetlen része, akkor a fiataloknak – bármilyen háttérrel rendelkezzenek is – meg kell adni az esélyt, hogy felfedezzék és megalapozzák azokat az utakat, amelyeken felismerhetik az életük konfliktusaiban rejlő lehetőségeket és veszélyeket. Minden konfliktusban ott van a fejlődés és a pozitív irányú változás lehetősége. Sokak számára azonban a konfliktus élménye vagy az arról alkotott kép csak negatív, amihez az erőszak és pusztulás társul.



Megfelelően kezelve a konfliktus nem feltétlenül pusztító jellegű. Értékes eszközzé válhat a készségek és egyéni erősségek kiépítésében. Abból kiindulva, hogy mindenki és mindenkinek az érzelmi tisztelet érdemelnek, a konfliktus biztonságos környezetben felismerve és feltárva valós kezelési, irányítási technikákat nyújthat a konfliktusban részt vevők számára. Ebben a megvilágításban a konfliktuskezelést úgy is tekinthetjük, mint ami elválaszthatatlanul kapcsolódik a korábbi témáinkhoz: az önbecsüléshez és a bizalomhoz.

Az inkorrekttség, az igazságtalanság és az alapvető erőforrások hiánya könnyen vált ki erőszakot, különösen ott, ahol a keserű tapasztalatok korábban nem sugalltak más alternatívát. Az erőszak azonban fájdalmat, keserűséget, bosszúvágyat és pusztulást hagy maga után – az erőszakkal teli személyt ugyanúgy gyengítve, mint áldozatát.

Konfliktus akkor következik be, amikor két ember szembeáll egymással, mert igényeik, vágyaik, céljaik vagy értékeik különböznek egymástól. A konfliktus majdnem mindig a harag, a frusztráció, a fájdalom, az aggodalom vagy a félelem érzéseivel társul. Konfliktust egy sor tényező okozhat: értékrendek, ideológiák vagy célok összeütközése; a más álláspontjával szembeni méltányosság lehetetlensége; a korlátozottan rendelkezésre álló erőforrásokért folyó küzdelem; a másik tetteinek megtorlása. Glasser (1984) a konfliktust a túlélés lélektani szükségleteként minden emberrel kapcsolatban jellemzőnek tekint, ahogy a négy lélektani igényt is – azaz a valakihez való tartozás, a hatalom, a szabadság és a szórakozás iránti igényt. Az ezen szükségleteink kielégítésére választott mód az, ami konfliktushoz vezet, különösen akkor, ha az egyik fél úgy véli, hogy lelki (vagy szélsőséges esetben fizikai) szükségleteit fenyegeti valaki. Természetesen viselkedésünk nagyrészt korábbi tapasztalataink megerősítésének következménye: látjuk, hogy mi működik és mi nem. Ha az, aki kiabálva és a sor elejére furakodva azonnali figyelmet kap, miért is fordulna egy visszafogottabb hozzáállás felé?

A konfliktus olyan készségek fejlesztésével és alkalmazásával kezelhető, mint a hatékony kommunikáció, a problémamegoldás és az érdekeket szem előtt tartó tárgyalás. Jobb eséllyel tudunk egymással és nem egymás ellen dolgozva megvitatni és megoldani egy kérdést, ha úgy tárgyalunk, hogy érdekeinket helyezzük a középpontba – azaz azokat a dolgokat, amelyekre minden, a vitában részt vevő egyénnek szüksége van vagy amelyekre vágyik –; nem pedig saját álláspontunkat, melyben a szemrehányásra, hibákra fektetjük a hangsúlyt, és azt kutatjuk, ki felelős a történetekért.

A konfliktuskezelés vizsgálatának célja a konfliktus forrásainak megértése és annak lehetővé tétele, hogy az intenzív érzelmek az önmagunkba vetett hitbe, a pozitívabb emberi kapcsolatokba és az egyéni érték megnövekedésébe áramoljanak. Ha a veszélyérzet és az ismeretlen nem része a konfliktusnak, az emberek felfedezhetik, hogy helyesen kezelve a konfliktus építő jellegű is lehet. Egy önkéntes egy konfliktuskezelési képzésen a következő megfigyelést tette: „Valami olyasmit ismertem fel a konfliktusban, amire sosem gondoltam volna... Utálatos lenne egy konfliktus nélküli világban élni. Sosem történe semmi! Szeretem a konfliktust. A konfliktus azt jelenti, hogy az ember él. Korábban utáltam és tartottam tőle, de már nem. Fura dolog rájönni, hogy az ember nem akar tökéletes világban élni.”

Ezen a felfedezőúton az ifjúságsegítő szerepe az, hogy legyen nyitott, elfogadó és pozitív; ne ítélkezzen, és gondos odafigyeléssel kezelje a fiatalok növekvő sebezhetőségét és nyitottságát. Az ifjúságsegítőknak segíteniük kell a résztvevőknek felismerni, hogy a konfliktussal szembeállni bátorságra vall, izgalmas és kihívást jelent. A közvetítő szerepének felvállalása komoly bátorságot igényel. A konfliktusok hatalmas személyes energiákat szabadítanak fel, és merészség kell ahhoz, hogy akkor lépjunk közbe, amikor forr a levegő.

A gyakorlott ifjúságsegítők azt a lehetőséget tudják felajánlani a velük dolgozó fiataloknak, hogy a kommunikáció és az együttműködés felfedezésén keresztül gyakorolhassák a provokatív helyzetek alternatív megközelítését. Nehéz olyasvalakit támadni, akit tisztelünk, akivel számos közös élményünk van, amikor a siker kulcsa a kölcsönös együttműködés és bizalom. Ahogy azt már a fenti szakaszokban is tárgyaltuk, ha megtanuljuk becsülni magunkat, akkor másokat is becsülni tudunk majd.

Azt sem feledhetjük, hogy az ifjúságsegítő a konfliktuskezelést nemcsak mint eszközt mutathatja be, hanem mint tanulási lehetőséget arra, hogy a fiatalok gondoskodni tudjanak saját személyes biztonságukról. Az ifjúságsegítőknél – ahogy a fiataloknak is, akikkel együtt dolgoznak – meg kell érteniük, mikor helyesebb meghátrálni, mint harcolni – azaz amikor a helyzet – legjobb törekvéseik ellenére – végérvényesen elfajulni látszik.



Mi a teendő konfliktuskezelés közben?

- Szabjunk időkorlátot a munkának! Nem baj, ha a résztvevők zavaros érzésekkel távoznak a foglalkozásról. Az azonban fontos, hogy tiszteletben tartsuk érzéseiket, és kellő időt biztosítsunk számukra elgondolkodni azon, hogy mi történt ebben a strukturált környezetben. Hagyjunk időt a megnyugvásra. A határok szabásának lényege, hogy olyan biztonságos közeg érzését keltsük, ahol mindenki érti a szabályokat és az irányelveket, sőt egyet is ért velük.
- Készüljünk fel a váratlan eseményekre: legyünk tisztában azzal, hogy minden vállalásunk egy sor reakciót fog kiváltani!
- Igazán figyeljünk (a tartalomra, a jelentésre és az érzésekre, hogy elősegíthessük a probléma megértését), és foglaljuk össze vagy más szavakkal mondjuk el, mit gondolunk, mit hallottunk! Például: „Azt hiszem, úgy hallottam, azt mondtad, hogy... – igaz?” Egy állítást vagy megjegyzést így, újraértelmezve problémamegoldó keretbe formálhatjuk a kérdést.
- Ne vádoljuk magunkat, ha egy résztvevő dühös vagy zaklatott lesz! Segítőként nyilvánvalóan a mi felelősségünk, hogy az egyes résztvevők hogyan kapcsolódnak be a tevékenységbe, de nem kizárólag a mi, hanem a fiatalok felelőssége is egyben.
- Ne vegyük magunkra a történéseket! A sértegetés vagy a visszautasítás megmutathatja, hogyan érzi magát egy fiatal vagy mit gondol a munkáról – ami nem feltétlenül azt jelenti, amit rólunk gondol. Tartsuk szem előtt a következőt: előfordulhat, hogy a fiatal számára ez az első alkalom, hogy a megtorlás vagy a szidalmazás veszélye nélkül adhat hangot haragjának. Ha lehetséges, próbáljuk rávenni a résztvevőket, hogy a problémákra és ne másokra fókuszáljanak.
- Ne javasoljunk megoldásokat; teremtsünk lehetőséget arra, hogy maguk a résztvevők oldják meg a helyzetet!
- Végezetül, legyünk tisztában saját határainkkal! Sosem tegyük ki se magunkat, se azokat, akikkel együtt dolgozunk semmilyen személyes veszélynek. Ha a dolgok elkezdene kicsúszni a kezünk közül, tartsunk szünetet, vagy akár állítsuk le a foglalkozást. Ha szükséges, kérjünk segítséget.