

## 7. Mõned võimalikud lähenemisviisid



T-Kit käsiraamat  
Sotsiaalne  
kaasatus

### 7.1 Omataoliste/- ealiste koolitus

Võib-olla olete te kuulnud lugu isast, kes ühel ilusal päeval vahetab naisega mõned tähendusrikkad pilgud ja kutsub siis oma 12-aastase poja jalutuskäigule, et rääkida veidi juttu. Jalutuskäigul teeb isa kohmakalt juttu tüdrukutest, kes poja klassis käivad ja vahetab siis teemat ning lausub pidulikult, et pojal on aeg tutvuda elutõdedega. Selle peale teatab poiss tüdinud näoga, et on kuulnud 'k.....se' kohta juba kõike oma klassikaaslaste käest, näinud fotosid ajakirjades ning soovib nüüd minna tagasi koju jalgpalli mängima.



Mingis mõttes on selline poisi ja tema klassikaaslastevaheline seksiteemaline infovahetus (vaatamata sellele, kas see on tõepärane või mitte) omaealiste koolitus. Kristie Lilley (2001) eristab kolme liiki omataoliste/- ealiste koolituse valdkonda:

- Nn informaalset omaealiste harimist illustreerib eelnev lugu. Noored lihtsalt jagavad omavahel informatsiooni neid puudutavate teemade kohta ilma, et neid oleks õpetatud, kuidas seda teha või kästud seda teha.
- Formaalne omataoliste/- ealiste koolitus on see, kui noortel palutakse mingi sõnum edastada, kuid neil endil pole võimalik selle sõnumi sisu mõjutada.
- Ja kolmas omataoliste/-ealiste õpetamise viis, millest me selles peatükis räägime, on selline, mille puhul koolitatakse noori eelnevalt selles, kuidas ise õppeprogramme koostada, et nende abil teatud sõnum oma eakaaslastele edastada.

Selline koolitus on kasulik kõikidele osapooltele. Need, kes koolitust läbi viivad, saavad ka ise juurde enesekindlust, nende enesehinnang paraneb ja nad omandavad terve rea uusi oskusi (vaata peatükki 6.4: Enesehinnangu uurimine). Nende eakaaslased aga saavad põneval viisil väärtusliku informatsiooni kelleltki, keda nad tunnevad ja keda saavad usaldada ning neis võib targata soov hakata ka ise oma teadmisi teistele noortele edasi andma. Noorsootööl ja noorsootöötajatele tähendab see võimalust jagada oma teadmisi noortegrupile, kes siis saab omakorda kuuldut teistele edasi levitada.

#### Näide heast kogemusest

23-liikmeline grupp Eesti noori, kes olid omavahel tuttavad keskkoolist ja ülikooli esimeselt kursusele, on ellu viinud mitmeid omaealiste koolitamise projekte. Enamus nendest projektidest olid seotud narkoennetusega, laste õigustega, sotsiaalsete oskustega ja haridusega. 2002. aastal võeti tähelepanu keskmesse laste õigused ja sotsiaalsed oskused, kusjuures peamiseks sihtgruppideks olid lastekodulapsed ja teised puudust kannatavad lapsed. Programmi Euroopa Noored alaprogrammi 3 „Noorsooalgatused“ raames planeeriti korraldada sotsiaalsete oskuste koolitus 20-le lastekodulapsele ja -noorukile vanuses 9-17. Projekti eesmärgiks oli ennetada narkootikumide kuritarvitamist lastekodulaste seas, arendada nende sotsiaalseid oskusi ning õpetada ja motiveerida neid oma projekte ellu viima. Kõigepealt pandi selle koolituse tarbeks kokku materjal (sobivad bukletid, CD-ROMid). Kõigis ettevõtmistes ja ka eeltöös kaasati pidevalt otsest sihtgruppi ja seetõttu tundis sihtgrupp ennast projekti põhiosa elluviimise ajal juba väga aktiivselt ja mugavalt, mis suurendas oluliselt projekti efektiivsust.



### ***Omataoliste/-ealiste õpetamine – milles selle edu seisneb?***

- Noored võtavad informatsiooni meelsamini vastu teistelt noortelt kui täiskasvanutelt. Eriti kehtib see nende noorte puhul, kel on tulnud oma elus täiskasvanutes pettuda või keda on kuritarvitatud.
- Oma tunnetest ja mõtetest räägivad noored meelsamini pigem teineteisele kui täiskasvanutele, sest nad kardavad hukkamõistu selle põhjal mida nad ütlevad .
- Eakaaslaste või sarnase kogemusega inimestega on tihti lihtsam asju arutada ja neile küsimusi esitada.
- Noored samastavad end rohkem eakaaslastega ja nende esitatud informatsioon võib tunduda usutavam.
- Omataoliste/-ealiste koolitajad teavad, millist keelt teabe edastamisel kasutada.
- Samas saavad koolitajad ise valida teemade arutamise viisi ja otsustada teemade valiku üle, see jälle suurendab tunnet, et nemad ise on otsustajad.

Enamasti ei toimi see aga nii, et astute noori täis ruumi ja küsite neilt: „Hei, ka te tahaksite hakata eakaaslaste koolitajateks?” Selle küsimuse võiks noortegrupile pigem esitada näiteks pärast mingit ettevõtmist, milles nad osalesid. Projekti analüüsimisel ja hindamisel on oluline küsida, mida teeksid noored teisiti, kui nad ise workshop'i korraldaksid või projekti/tegevust juhiksid. Noorsootöötaja võib ka tegevuste/ettevõtmiste ajal julgustada noori lahendusi pakkuma ja initsiatiivi üles näitama. Seda muidugi eeldusel, et ülesanne on noortele jõukohane.

Soovitatud kirjanduse loetelust leiate erinevaid käsiraamatuid selle kohta, kuidas omataoliste/-ealiste koolitusprojekte alustada. Enamus sellistest koolitusprogrammide keskenduvad aga pigem seda tüüpi koolitajatele, kes on juba noorsootöoga tuttavad või siis noortele, kes on korduvalt osalenud eakaaslastest koolitajate poolt läbiviidud workshop'ides. Siinkohal vaatleme aga mõningaid selliseid koolitamise aspekte, mis on seotud ebasoodsast keskkonnast pärit noortega.

### ***Tugiisiku roll omataoliste/-ealiste koolituses***

Kui te olete asunud tööle noortega, kes soovivad saada omaealiste koolitajateks, tuleb olla ettevaatlik, et mitte purustada nende noorte usaldust (vaata peatükki 6.3: Usalduse loomine). Mõnedel neist noortest võib olla raskusi planeerimisega, neil võib tekkida käegalöömise tahtmine, kui asjad välja ei tule. Aeg-ajalt tuleb neid rohkem motiveerida kui enesekindlusest ja kõrgest enesehinnangust pakatavaid noori (vaata ka peatükki 6.4: Enesehinnangu uurimine). See tähendab ka, et peate õigeaegselt oma kohustusi täitma, olema teie ise, planeerima koos noortega kohtumisi, kuna noorsootöötaja ettearvamatu käitumine viib Ascheri (1988) sõnul „... suhte hävimise ja umbusalduse tugevnemiseni”.

Lisaks toetusele tuleb leida ka aega meetodika kohandamiseks nii, et noored saaksid seda hõlpsasti kasutada. Enamasti on noorte motivatsioon teistele noortele suunatud koolitustegevuste läbiviimiseks algselt pigem seotud edastatava materjali sisuga, siiski tuleb just noori ettevalmistaval noorsootöötajal tagada, et info on kõigepealt neile endile arusaadav. Samas kui info mõistmiseks on vaja liiga palju lugemist, õppimist või koolitööle sarnaste ülesannete lahendamist, võib see noortes ebamugavustunnet tekitada ning loobuma sundima - siis hävib ka teie hoolikalt ülesehitatud suhe. Kui aga info pole tulevastele koolitajatele endile päris selge, võib juhtuda, et see antakse edasi ebatäpselt .

Kõige tähtsam on, et noored koostavad, arendavad ja esitavad oma programmi ise. Noorsootöötaja saab siin küll ette valmistada teatud nõ kondikava, millele noored koolitajad saaksid tugineda, tagamaks läbiviidavate workshop'ide loogilisust ja tõhusust.

Ettevalmistavas töös on soovitatav jagada käsitletav materjal sellisteks osadeks, mille omandamine esitab noortele piisava väljakutse - eesmärgid ei tohi olla liiga kergesti saavutatavad, sest muidu



### Näide heast kogemusest

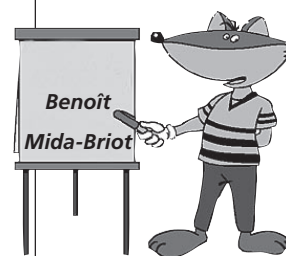
Koolitusprogramm 'Care 2 Share – C2S' (Brighton, Ühendkuningriik) pakub õppimisvõimalusi erinevate võimetega noortele vanuses 16 kuni 25. Selle programmi abil viiakse omavahel kokku nõ juhendajad, kellest enamus on huvitatud noorsootööst või õpetamisest ning 'juhendatavad' ehk noored, kelle formaalne haridustee on erinevatel põhjustel pooleli jäänud.

Noorte juhendajad osalevad alustuseks spetsiaalses koolitusprogrammis ning asuvad seejärel koostööle noortega, kes vajavad tuge kirjutamisel, matemaatikas ja teistes põhioskustes. Seega on projekti eesmärgiks ühelt poolt julgustada noori positiivse kogemusega õppimises, teisalt aga innustada neid noori, kes võiksid hakata püsivalt tegutsema omaealiste koolitajatena. Projekti kvaliteeti toetab palgaline personal, kes muuhulgas jälgib nii juhendajate kui ka juhendatavate teadmiste arengut.

Projektile toob lisaväärtust seegi, et C2S asukohaks olevas noortekeskuses peavad juhendajad koos juhendatavatega väikest kohvikut, õppides nii selle töö käigus ka projektijuhtimist, eelarvega toimetulemist, rahaga ümberkäimist, sisseostude tegemist, klienditeenindust ja toitlustamist. Noored vastutavad suurel määral ise selle projekti eest – nad ise kavandasid kohviku ja noortekeskuse arvutiklassi sisekujunduse ning nad vastutavad eelarve koostamise ja raamatupidamise eest. Projekti kulgu hinnatakse regulaarsetel meeskonnakoosolekutel.

hakkab igav. Tegevuses tulevaste koolitajate paremaks ettevalmistamiseks pidage meeles ka eelnevalt mainitud takistusi, mis noortel olla võivad (vaata peatükki 3.1: Takistused).

Õige ettevalmistuse ja toetuse korral võib noortelt noortele suunatud koolitusega saavutada kindlasti selliseid tulemusi, mida muude noorsootöö meetoditega saavutada ei saa. Lisaks võib olla väga kasulik vahetada infot teiste noorsootöötajatega eakaaslaste koolitamise ja koolitajate toetamise teemal (vaata peatükki 4.2: Partnerlussuhete loomine). Infovahetamiseks võiks erinevatest organisatsioonidest ja erineva taustaga eakaaslaste koolitajad ka omavahel kokku viia, et nad võiksid jagada oma kogemusi ja aidata nii üksteisel targemaks saada.



## 7.2 Lepinguline lähenemine (koostööleping)

Lepinguline lähenemine (koostöölepingu sõlmimine noore ja noorsootöötaja/organisatsiooni vahel) on veel üks meetodiline võte, mida noorsootöötajad võivad kasutada töös erivajadustega või vähemate võimalustega noortega. Noorsootöötaja ja noor inimene püstitavad eesmärgid positiivseteks muutusteks (käitumine koolis või noortekeskuses, narkootikumide tarbimise vähendamine, töö otsimine, jne) ning töötavad koos välja konkreetsed sammud ja juhised nende eesmärkide saavuta-

### **Lepinguline lähenemine on võte, mis põhineb allpooltoodud asjaoludel:**

- Usalduslikud suhted noorsootöötaja ja noore vahel.
- Sihiks on järkjärguline kogemuste omandamine, mille aluseks on edu, mitte ebaõnnestumine.
- See on lepe niisuguse projekti läbiviimiseks, mis on kavandatud noore vajaduste, ootuste ja võimete järgi.
- Leppe sisuks on partnerite poolt võetud kohustus täita ühiselt seatud eesmärgid.
- Mõlema partneri täpsed rollid, ülesanded, õigused ja kohustused on leppes selgelt kirja pandud.
- Lepe tugineb arusaamale, et noor on vastutustundlik ning suudab ise teha valikuid, partnerlust sõlmida, leppest kinni pidada ja järjekindlalt tegutseda.

### **Lepinguline lähenemine on vahend, mitte eesmärk iseenesest.**



miseks. Nende heade kavatsuste kohta sõlmitakse seejärel ka omavaheline lepe: nõ koostööleping või heade kavatsuste kokkulepe. Sellest kokkuleppest peetakse kinni nagu lepingust (mõlemad pooled võivad sellele ka alla kirjutada). Nii noor kui ka noorsootõtaja jälgivad ja hindavad leppe täitmist pidevalt regulaarsete vaheaegade järel (või siis kui seda on rikutud).

Lepingulise lähenemise aluseks on teatud kohustused, mida noor ja noorsootõtaja on omavahelises koostöösuhetes otsustanud võtta, samuti aga ka, kasvanud vastastikkune usaldus nende vahel. Mõlemad on lepingu väljatöötamisel võrdsed partnerid ja vastutavad püstitatud ülesannete täitmise eest koos sellest tulenevate õiguste ja kohustustega.

Järgnevas lõigus kirjeldatakse nn lepingupedagoogikat üks-ühele olukorras, kus noorsootõtaja on kõnealust noort juba mõnda aega tundnud.

### **Millal kasutada lepingulist lähenemist?**

Õige hetk selle võtte kasutamiseks sõltub noorest, kellega te töötate, ja tema olukorrast. Noor peab olema näidanud üles huvi mingi konkreetse projekti vastu või soovinud oma elus teatud asju muuta, samuti peaks noorsootõtaja olema veendunud, et võetud kohustus ei kujuta noore jaoks frustreerivat lisakoormat, vaid omab pigem motiveerivat jõudu. Olles otsustanud, et sellise koostöö mõnevõrra formaalsem määratlus koostöökokkuleppe sõlmimise näol on noore jaoks hea ja motiveeriv lahendus, tuleks vastava ettepaneku tegemine siiski noorsootõtajal hoolikalt läbi mõelda - see ei tohiks tunduda liiga ametlik või üleolev. Leping pakub püstitatud eesmärkide saavutamiseks turvalist raamistikku selgelt jaotatud kohustustega nii noorsootõtajat kui noort silmas pidades.

### **Milline peaks olema lepingu sisu?**

Lepingu sisu tuleks kindlaks määrata koostöös noorega. Enamasti koostatakse leping konkreetse, ajaliselt piiratud projekti kohta, mis muudab koostöö kokkuleppe sisu mõlemale poolele kergemini hoomatavaks ning määrab muuhulgas, millist toetust noorsootõtaja lubab osutada. Tähtis on jääda realistiks ja mõista, mida on võimalik saavutada. Leping tuleb koostada iga noore jaoks eraldi, võttes seejuures arvesse kogu individuaalset tööd, mis temaga juba tehtud on.

#### **Mida teha, mida mitte**

- Noor peab osalema lepingu sõnastamisel: püstitada tuleb realistlikud eesmärgid.
- Üldeesmärk tuleb jagada mitmeks väikseks alaeesmärgiks, mis võimaldaks hiljem protsessi käigus teadvustada nõ jooksvalt saavutatud võite teel peaeesmärgi poole.
- Julgustage noort eesmärkide ja vahe-etappide kirjeldamisel olema nii konkreetne kui võimalik.
- Defineerige selged eesmärgid, etapid, rollid ja ülesanded, partnerite õigused ja kohustused, kuid ärge takerduge ka liigsetesse detailidesse.
- Leppige kindlasti kokku täpses ajakavas, muuhulgas määrake kindlaks ka, millal ja kuidas viiakse läbi koostöö (ja seega ka lepingu täitmise) analüüs ja hindamine.
- Pidage meeles, et kogu projekti jooksul on leping noore jaoks pidevaks orientiiriks.
- Vajaduse korral tehke lepingusse parandusi või muudatusi, kuid vältige liiga sagedast sisu muutmist – see mõju halvasti leppe usaldusväarsusele (töökindlusele).
- Lisage klausel meetmete kohta, mis võetakse tarvitusele siis, kui üks osapool ei täida lepingut või rikub seda.
- Ärge valige oma lepingule liiga ametlikku sõnastust/vormi.



## Noorsootöötaja roll lepingu täitmise jälgimisel

Lepingu täitmisel tuleb noorsootöötajal lihtsa lepingupartneri rolli kõrval etendada veel erilist osa, saavutamaks soovitud hariduslikku eesmärki. Ta peaks tõhustama noorega suhtlemist nii, et probleeme saaks avastada võimalikult vara. Võib juhtuda, et noor ei julge või ei taha tunnistada, et tal on raskusi. Kui ta on seda aga teinud – mis on kindlasti hea märk suhte usalduslikkust silmas pidades – peaks noorsootöötaja olema noore jaoks olemas, julgustama ja aitama teda, toetama teda probleemi või raske olukorra lahendamisel.

## Kuidas toimida lepingu rikkumise korral

Kui noorsootöötaja kasutab lepingulist lähenemist, peab ta olema valmis ootamatuteks arenguteks. Kui noor soovib lepingust loobuda, peaks noorsootöötaja kõigepealt püüdma analüüsida loobumise põhjuseid ja vaadata, kas neid saaks kõrvaldada. Sellisel juhul oleks üheks variandiks lepingu peatamine mingiks teatud ajaks. Kui noor inimene tunneb end ka siis ebakindlalt, võib talle pakuda lepingu muutmist, kuivõrd lepingu kui ühiselt kokkulepitu tühistamine peaks olema kõige viimane abinõu. Samas tuleb aga igal juhul keskele kohale seada noore huvid.

### Kui lepingut rikutakse

- Reageerige koheselt ja ütlege noorele, et olete rikkumist märganud.
- Leidke aega, et seda probleemi noorega arutada.
- Ärge pigistage rikkumise koha pealt silma kinni selleks, et vältida konflikti. See võib seada ohtu nii lepingu väärtuse kui ka teie rolli noore inimese elus.
- Kui te arutate lepingu rikkumist, siis ärge mõistke seejuures noort hukka ega süüdistage teda, keskenduge konstruktiivsele olukorra analüüsile.
- Püüdke jätta edaspidiseks tööks ukсед avatuks: pikendage tähtaega, andke teine võimalus, pakkuge rohkem toetust, jne.
- Kui te näiteks otsustate jätkata sama noorega tööd uue lepingu alusel, tagage, et suudate seda tööd juhtida (mõnel juhul pole see võimalik ja on parem seda tunnistada).
- Vältige karistusi, kuid nähke ette protseduurid (kord) lepingu rikkumise puhuks..

## Lõplik hinnang lepingule. Mis saab pärast lepingu lõppemist?

Lepinguperioodi lõpus peaks koostama lõpliku hinnangu andmiseks nimekirja lepingujärgsetest saavutatud ja saavutamata eesmärkidest. See toiming ei peaks olema liiga ametlik, kuid see peaks mingil moel näitama, et noore saavutusi hinnatakse (näiteks tunnistus, kink, uued kohustused või privileegid, jne.) See tugevdab noore enesekindlust ja enesehinnangut.

Lepingu lõppemine ei lõpeta aga tööd. Enne projekti lõppu on tähtis planeerida ka neid etappe, mis järgnevad lepingu lõpetamisele ning mis on suunatud noore enesearendamise jätkuvale toetamisele.. Kokkuleppe ideaalne tulemus oleks see, kui lepinguid ei oleks enam vaja ja noor leiaks ise oma tee elus ilma noorsootöötaja abita. Kuid see ei juhtu üleöö. Noorsootöötaja peaks sõltuvussuhte vältimiseks vähendama järkjärgult oma osalemist noore elus pärast seda, kui projekt on edukalt lõpetatud (nagu mainitud peatükis 6.1: Eetika).

## 7.3 Konflikti juhtimine

Raskused on mõeldud ergutamiseks, mitte heidutamiseks. Inimhing peab konfliktide abil tugevamaks muutuma. *William Ellery Channing*

“Konflikt: lahing, vastandlike jõudude võitlus, ebakõla, primitiivsete ihade ja instinktide ning moraali, usu ja eetiliste ideaalide vahel valitsev antagonism.” *Websteri sõnaraamat*



Kaks hieroglüüfi, mis moodustavad hiina keeles sõna konflikt, tähistavad ohtu ja võimalust. Kui konflikt on elu paratamatu osa, siis peavad noored saama võimaluse arendada endas oskusi tunda oma elus tekkivate konfliktide hulgas ära nii võimalusi kui ka ohte. Igas konfliktis on potentsiaali arenguks ja positiivseks muutuseks. Siiski on paljude inimeste jaoks konflikti mõiste või kogemus ainult negatiivne ja seostub vägivalga ja hävinguga.

Konflikt ei pea tingimata olema hävitav, kui seda õigesti käsitleda. Kui õppida konflikti tundma ja teadvustada see endale turvalises keskkonnas ning püüda seejuures austada kõiki asjassepuutuvaid inimesi kui isiksusi ja nende tundeid, võib konflikt pakkuda väärtuslikku kogemust uute toimetulekuviiside arendamisel. Kui selle nurga alt vaadata, on konfliktijuhtimine lahutamatu seotud ka enesehinnangu ja usaldusega – teemadega, millest on eelnevalt juba juttu olnud.

Sageli viivad just ebaausus, ebaõiglus ja baasvajaduste rahuldatus vägivallani, eriti kui inimese senised kibedad kogemused ei ole pakkunud ka muid valikuid. Kuid vägivald jätab endast maha valu, kibestumise, kättemaksuhimu ja hävingu – see nõrgestab nii vägivallatsejaid kui ka ohvrit.

Konfliktiga kaasnevad peaaegu alati vihatunne, frustratsioon, valu, ängistus või hirm. Selle põhjuseks on erinevad tegurid: väärtushinnangute, ideoloogiate või eesmärkide konflikt; võimetus teise vaatenurka aktsepteerida; võitlus piiratud ressursside pärast; teise teole samaga vastamine. Glasser (1984) näeb kõigile inimolenditele omast füsioloogilist ellujäämise vajadust ja selle kõrval veel nelja psühholoogilist vajadust: kuuluvuse, võimu, vabaduse ja meelelahutuse järele. Just see, millises järjestuses me soovime neid vajadusi täita, võib viia konfliktini, eriti siis, kui üks osapool usub, et keegi tema isiklikku psühholoogilist (ja äärmuslikel juhtudel füsioloogilist) vajadust ohustab. Loomulikult on suur osa meie käitumisest eelnevate kogemuste võimendumise tagajärg: me näeme, mis toimib. Kui inimene, kes valjusti karjub ja järjekorras ette trügib, saab kohe soovitud tähelepanu osaliseks, siis miks peakski ta rahulikumalt käituma?

Konfliktiga toimetulemiseks, selle juhtimiseks saab arendada ja kasutada selliseid oskusi nagu efektiivne kommunikatsioon, probleemide lahendamine ja mõlema poole huvisid silmas pidav läbirääkimine. Kui me läbirääkimistel keskendume pigem nendele asjadele, mida vajavad või soovivad kõik diskussiooni osapooled, mitte aga ainult oma huvidele loome me paremaid võimalusi üksteisega töötamiseks, mitte üksteise vastu töötamiseks.

Konfliktilahenduse uurimise eesmärgiks on mõista konflikti allikaid ja lubada (konfliktiga tavapäraselt kaasnevatel) võimsatel emotsioonidel muutuda enesekindluseks, positiivsemateks inimsuhteks ja täiustatud enese väärtustamiseks. Kui isikliku ohu tunne ja hirm tundmatu ees on kõrvaldatud, hakkavad inimesed nägema, et õige käsitlemise korral võib konflikt olla konstruktiivne. Üks konfliktijuhtimise kursusest osa võtnud vabatahtlik märkis: „Ma mõistsin konflikti kohta midagi sellist, mille peale ma varem pole tulnud... Mulle ei meeldiks elada maailmas, kus pole konflikte. Siis ei juhtuks ju mitte midagi! Mulle meeldib konflikt. See tähendab, et inimesed on elus. Varem ma vihkasin ja kartsin konflikte, aga enam mitte. On kummaline äkki mõista, et sa ei tahagi elada täiuslikus maailmas.”

Noorsootöötaja roll sellel avastuste retkel on olla avatud, mitte hukkamõistev, arusaav, positiivne ja hoolikas tugi noorte kasvavale haavatavusele ja avatusele. Noorsootöötaja peaks aitama osalejatel mõista, et konflikti vastu astumine on julge, põnev ja uusi võimalusi pakkuv. Samas nõuab see roll noorsootöötajalt palju julgust: konfliktid vallandavad inimestes tohutu siseenergia ja leegitsevas olukorras vaheleastumine, suunamine nõuab vaprust.

Nii saavad noorsootöötajad pakkuda noortele kogemust sellest, kuidas leida provokatiivsetele olukordadele lahendusi läbi suhtlemise ja koostöö. On raske rünnata isikut, keda sa austad ja kellega sind seob mitmeid ühiseid kogemusi. Nagu eelmistes osades räägitud, tähendab iseenda hindama/väärtustama õppimine ka teiste väärtustamist.

Samuti tasuks mees pidada, et noorsootöötaja ei peaks nägema konfliktijuhtimist pelgalt kui noorte jaoks mõeldud tööriista, vaid ka kui isiklikku õppimisvõimalust.



---

## Konflikti juhtimisega tegeledes

- Pange oma töös paika ajalised piirangud. Ehkki see ei pruugi olla mugav ja meeldiv, on mõnikord hädavajalik, et osalised lahkuksid koosolemiselt lahendamata tunnetega – seejuures on oluline nende tundeid austada ja anda neile aega toimunu üle järele mõelda. Juhul kui olete konfliktijuhtimist harjutanud mõne meetodi toel ning õppimiseks sobiva situatsiooni ise õppeeesmärkidel esile kutsunud, on äärmiselt oluline pühendada aega harjutusejärgsele lõdvestumisele/väljaelamisele. Piiride seadmine tähendab turvalise keskkonna tunde loomist, kus kõik saavad aru ja nõustuvad reeglite või juhtnööridega.
- Olge valmis ootamatusteks ja teadke, et ükskõik millist tööd te ka ei tee, alati võib tagasiside teie töö kohta olla väga erinev. Erinevatel inimestel on erinev suhtumine.
- Olge aktiivne kuulaja (pange tähele sisu, tähendust ja tundeid, et saaksite aidata probleemi mõista) ja võtke kokku või sõnastage ümber see, mida te enda arvates kuulsite (nt. „Ma arvan, et sa ütlesid.../Mulle tundub, et sa ütlesid... On mul õigus kui ma saan aru, et...?“) ja püüdke oma küsimuste abil anda kätte suund probleemi lahendamiseks.
- Ärge süüdistage ennast, kui osavõtja läheb endast välja või ärritub. Selle eest, kuidas iga noor tegevusest osa võtab, vastutate loomulikult ka teie kui juhendaja, kuid selle eest vastutab eelkõige noor inimene ise.
- Ärge võtke asju isiklikult. Sõimu või halvustamise läbi võib noor väljendada seda, mida ta endast ja ülesandest arvab ja mitte tingimata seda, mida ta teist arvab. Pidage meeles, et see võib olla esimene kord, kui noorel on võimalus oma viha sellisel moel näidata ilma, et ta kardaks karistust või tsensuuri. Kui võimalik, püüdke aidata osalejatel keskenduda probleemidele ja mitte asjassepuutuvatele isikutele.
- Ärge pakkuge välja lahendusi, jätke osavõtjatele võimalus need ise leida.
- Ja lõpuks tunnetage oma piire. Ärge kunagi seadke ennast ja inimesi kellega te töötate otsesesse ohtu. Kui asjad hakkavad kontrolli alt väljuma, tehke paus või peatage tegevus. Vajadusel kutsuge abi.