



Opolnomočenje mladih z manj  
priložnostmi za aktivno  
državljanstvo

# METODOLOGIJA E- YOUTH:

## PODPORA MLADIH S *KOMPLEKSNIMI POTREBAMI*

Podpora Evropske komisije za produkcijo te publikacije ne pomeni odobritve vsebine, ki odraža samo stališča avtorjev, in Komisija ne more biti odgovorna za kakršno koli uporabo informacij, ki jih vsebuje.

**T**a priročnik so napisali evropski partnerji, ki so sodelovali pri razvoju projekta E-YOUTH. S pritiskom na naslednje slike si lahko preberete več o poslanstvu, ciljih in družbenih projektih, ki jih različne organizacije izvajajo v svojih državah. Odkrijte, kako podpiramo invalide!





Opolnomočenje mladih z manj  
priložnostmi za aktivno  
državljanstvo



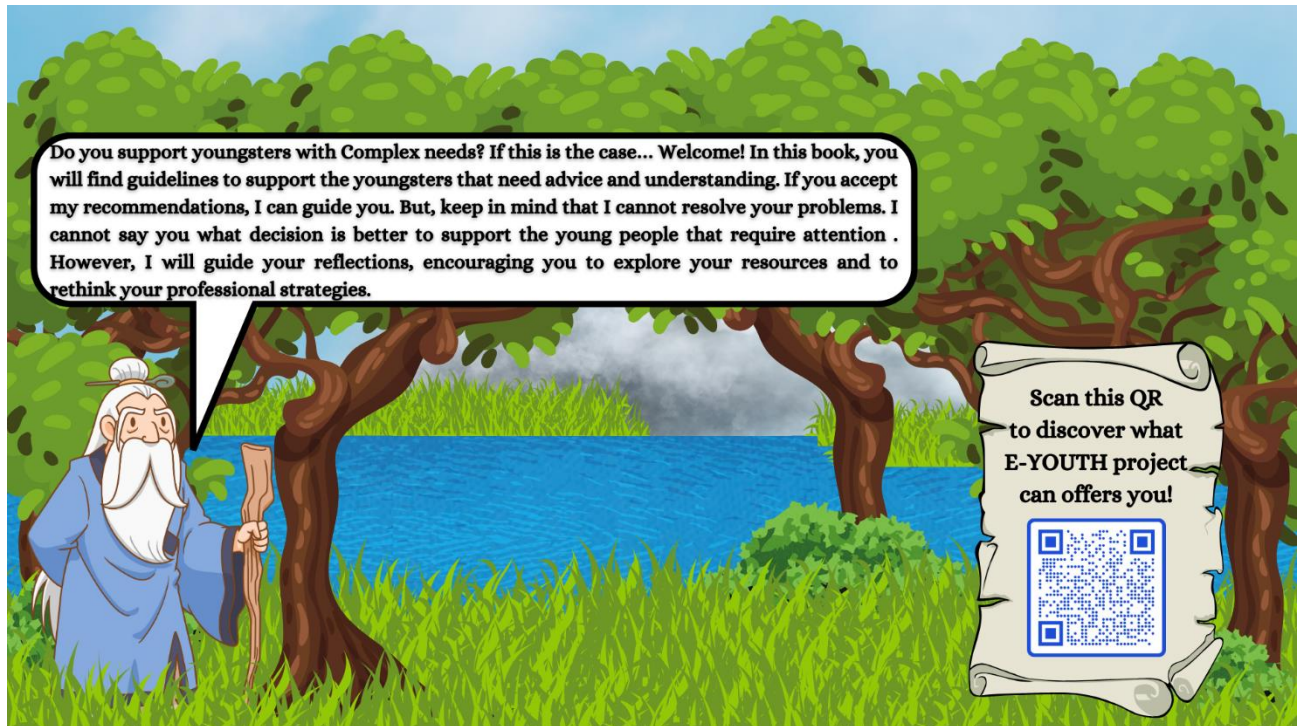
Co-funded by  
the European Union



|   |             |
|---|-------------|
| <b>UVOD</b>   | <b>4</b>    |
| <b>PREGLED: TEŽKI ČASI, NOVI IZZIVI IN MOŽNE PRIHODNOSTI</b>                  | <b>4</b>    |
| <b>KOMPLEKSNE POTREBE ... KOMPLEKSNA ŽIVLJENJA: ONKRAJ MASLOWOVE PIRAMIDE</b> | <b>5</b>    |
| <b>NEKAJ BESED O NAŠI FILOZOFIJI IN CILJIH</b>                                | <b>6</b>    |
| <b>1.</b>   | <b>92.</b>  |
|   | <b>113.</b> |
| <b>144. KONFLIKTI: OD NJIHOVIH KORENIN DO NJIHOVEGA VPLIVA</b>                | <b>15</b>   |
| <b>4.1. SPIRALA ČUSTV</b>   | <b>15</b>   |
| <b>4.2. KAKO OCENITI KVOTIDIANSKE SPORE? IGRA POTREB IN CILJEV</b>            | <b>17</b>   |
| <b>4.3. OBVLADOVANJE KONFLIKTOV</b>   | <b>19</b>   |
| <b>(PRVA FAZA)</b>  | <b>19</b>   |
| <b>(DRUGA FAZA)</b>   | <b>20</b>   |
| <b>(TRETJA FAZA)</b>  | <b>22</b>   |



## UVOD



## PREGLED: TEŽKI ČASI, NOVI IZZIVI IN MOŽNE PRIHODNOSTI

**N**aše družbe se soočajo z novimi izzivi. Mnoge med njimi so povezane z blaginjo in duševnim zdravjem prebivalstva, druge pa s socialno vključenostjo najbolj ranljivih skupin. Po pandemiji so se naša življenja zamajala in na žalost tudi naše čustveno ravnovesje. Socialne ovire (kot je diskriminacija), ki so jih številni državljani skušali premagati ali se jim vsaj izmikati, so postale težje obvladljive... Mladi so ena bolj prizadetih skupin.

Velikokrat se mladi zanašajo na starše ali nasploh na družino. Pa ne samo ekonomsko. Poleg tega jih večina potrebuje podporo pri sprejemanju pomembnih odločitev, na primer, katere študije bi lahko izvajali ali kje bi lahko delali. Vsakdo kdaj poišče pomoč in vodstvo v svojem okolju, da razreši dvome in skrbi, ki so mučni. Posledično, glede na to vzporednost z našimi lastnimi življenji, moramo razumeti, da mladi potrebujejo našo podporo. In seveda morajo najti pomoč in razumevanje tudi v svojih socialnih krogih.

Vendar pa je vsaka oseba in ob upoštevanju človeške kompleksnosti drugačna in ima različne potrebe. To pomeni, da bi morali kot strokovnjaki oblikovati *Načrt podpore* glede na moč, težave in osebne okoliščine tistih mladih, ki upajo, da bodo našli pomoč, ki jo potrebujejo. Zagotovo si

po branju teh nekaj odstavkov mislite: <<Popolno! Toda ... Kako lahko naredimo osebni načrt? Kaj naj potem naredim?!>>.

Običajno, ko ljudje obišejo naše organizacije in iščejo podporo, jim razložimo storitve, ki bi jim jih lahko zagotovili. Storitve, ki pogosto zahtevajo, da prilagodijo svoje rutine, želje in celo *Življenjske projekte* na ne zelo prožne postopke. To dejstvo jim povzroča frustracije, tesnobo in demotivacijo. Občutki, ki nedvomno ovirajo naše posege in ogrožajo uspeh naših prizadevanj. Ta situacija je verjetno težja, ko mladi, ki potrebujejo našo podporo in pozornost, ne postavijo jasne diagnoze. Ali pa njihove značilnosti in vedenjske težave ne ustrezajo razpoložljivim storitvam.

Če se torej pretvarjamo, da nudimo podporo mladim, ki se srečujejo s številnimi težavami in težavami, bi morali ugotoviti, kaj v resnici potrebujejo, in neizogibno bomo vedeli za njihove preference, prioritete, projekte in cilje. Ta argument poudarja, da bi morda morali oblikovati skupaj *Podporni načrt* za razumevanje, da so udeleženci protagonisti in avtorji svojih življenj ... svojih zgodb. Na tem mestu se bo bralec zagotovo spomnil bistvenih pojmov, kot je npr. *Koprodukcijski pristop*, ki spodbuja k sodelovanju strokovnjake in »uporabnike storitev«, ki se strinjajo z že omenjenim *Podpornimi načrti*. Nato razumemo storitve, ki jih zagotavljajo naše organizacije, kot realnost, s katero se ukvarjajo strokovnjaki, mladi s *Kompleksnimi potrebami*, in njihove družine ter skupnost morajo graditi, da okrepijo svoje vezi. Vsekakor in v tem projektu ne bomo naše podporne službe obravnavali kot nekaj togega in depersonaliziranega, kjer so posamezniki le prejemniki priporočil.

V naslednjih poglavjih tega priročnika boste izvedeli, kako prepoznati *Kompleksne potrebe*, ki jih imajo mladi. Nadalje, če želite raziskati ta koncept, ki ga ne smete zamenjevati s posebnimi potrebami ali drugimi podobnimi izrazi, boste imeli *Vodnik*. Vendar vam moramo prej opisati, kaj razumemo kot *Kompleksne potrebe*.

## KOMPLEKSNE POTREBE ... KOMPLEKSNA ŽIVLJENJA: ONKRAJ MASLOWOVE PIRAMIDE

**K***ompleksne potrebe* opisujejo zahtevne situacije, s katerimi se nekatere ranljive skupine soočajo, da bi dosegle svoje cilje.

Veliko mladih ima težave pri zadovoljevanju svojih potreb in doseganju ciljev. Verjetno niso pridobili dovolj znanja in potrebnih veščin za izdelavo dobrih akcijskih načrtov. ali pa morda, nimajo dovolj sredstev ali socialne podpore, da bi jih uresničili. Celó v določenih okoliščinah so lahko pričakovanja, ki jih imajo glede svojih prednosti, slabosti in priložnosti, nerealna. V takih situacijah bodo mladi doživljali frustracije in druga negativna čustva. In slej ko prej jih bo ta frustracija (in s tem povezana razpoloženja) pripeljala do nemoči in v nekaterih primerih tudi do agresivnih reakcij.

Poleg tega bi lahko nekateri mladi mislili, da nimajo nadzora nad svojim življenjem ali svojo prihodnostjo. Lahko bi verjeli, da njihovo okolje, predvsem družine ali tisti strokovnjaki, ki jih

podpirajo, določa njihovo vsakdanjo realnost (njihova življenja, uspehe in neuspehe), ne da bi upoštevalo njihove potrebe, želje in cilje. Ta prepričanja in misli onemogočajo tiste mlade, ki morajo sprejeti pomembne odločitve ali upravljati pomembne prehode, kot je na primer dostop do trga dela. Kako bodo rešili svoje težave, če menijo, da njihovo mnenje in trud nista pomembna? Kako se bodo učili iz svojih napak, če mislijo, da so njihova življenja, vključno z neuspehi in udarci, odvisna od drugih ljudi?

Zavedati se moramo, da se bodo mladostniki glede na nadzor, ki ga zaznavajo nad svojim položajem, soočali s svojimi težavami z enega ali drugega zornega kota... Posledično glede na prepričanja, ki so jih posamezniki ponotranjili v svojem razvoju (procesu socializacije), pokazali bodo določene strategije spopadanja s težavami. In hkrati bodo takšna prepričanja vplivala na to, kako se bodo odzvali po napačni izbiri.

Našli bomo mlade, ki pogosto analizirajo svoje težave in konflikte, preden se odločijo. Vendar se bodo drugi raje izognili reševanju svojih težav ali iskali miroljubne rešitve za svoje konflikte. Celo veliko mladih se lahko odzove impulzivno, ne da bi pomislili, kako bodo njihova dejanja vplivala na njihovo okolje ali lastne interese. Zaradi tega se bomo morali glede na široko paleto stilov obvladovanja osredotočiti na to, kako se udeleženci pogosto soočajo s svojimi okoliščinami. Kot smo že poudarili, bodo na dejanja mladih vplivali njihovi viri, spretnosti in njihova prepričanja.

Po drugi strani pa ne smete pozabiti, da bodo mladi na podlagi svojega življenja poskušali predvideti, kaj jim lahko ponudi prihodnost: uspehe ali neuspehe? Ta predvidevanja bodo vplivala na to, kako bodo razlagali in poskušali rešiti svoje težave ter kako bodo razmišljali o svojih veščinah in cenili svoje vire.

Opisani koncept *Kompleksne potrebe* namiguje na dinamičen proces; interakcije mladih s socialnim okoljem in s samimi seboj. Skozi ta proces si ljudje prizadevajo zadovoljiti svoje potrebe in jih uresničiti skozi njihov *Življenjski projekt*. V vsakem primeru bomo morali mlade podpirati z razumevanjem teh *Kompleksnih potreb*, ki opredeljujejo njihove okoliščine. Morali bi jih razlagati kot osebna stališča mladostnikov, ki se soočajo s težavami in konflikti, sprejemajo odločitve in poskušajo osmisliti svoje življenje.

## NEKAJ BESED O NAŠI FILOZOFIJI IN CILJIH

**S**podaj smo opisali različne vidike ali razsežnosti *Kompleksne potrebe*. Kot boste videli, smo jih razložili pod različnimi *Intervencijskimi točkami* in poudariti, da so te strani napisane s praktičnega vidika. Pravzaprav bi morali po oceni okoliščin mladih vi in ostali strokovnjaki načrtovati posebne posege, katerih cilj je obvladovanje vseh teh vidikov *Kompleksnih potreb*. Na primer, če mladi nimajo dovolj sredstev za doseg svojih ciljev in podcenjujejo svoje sposobnosti, morate najti, kako pristopiti k tej situaciji in jim zagotoviti podporo, ki jo potrebujejo.

Skozi poglavja tega priročnika bomo opisali pomanjkanje in težave, s katerimi se morajo mladi pogosto srečevati. Navsezadnje so njihove kompleksne potrebe močno povezane s temi

okoliščinami. Kljub temu teh situacij ne bomo razumeli kot nerešljive težave. Nasprotno, vsako od teh težav in konfliktov razumemo kot priložnosti za učenje, ki tako mladim kot strokovnjakom omogočajo, da prepoznajo svoje slabosti in prednosti ter ugotovijo, kako razviti svoje veščine in smiselno izboljšati svoj položaj za reševanje podobnih izzivov. Vsi se naučimo reševati probleme in konflikte, medtem ko poskušamo najti rešitev, obvladovati moramo tveganja, sprejemati odločitve in uresničevati svoje načrte. Naše izkušnje – predvsem posledice naših dejanj – so vir znanja in pomembnih spoznanj. Čeprav se mladi lahko naučijo premagovati svoje težave tako, da opazujejo, kako njihovi bližnji in referenčne osebe obravnavajo njihove težave, se morajo učiti tudi iz svojih napak, uspehov in neuspehov.

Na tem mestu bi radi omenili, da smo poleg tega priročnika razvili psihosocialno lestvico, ki poskuša oceniti, kako mladi dojemajo svoje kompleksne potrebe in s tem svojo avtonomijo. Poudariti moramo, da te kompleksne potrebe (glede na vire, ki jih imajo mladi, na to, kako se soočajo s svojimi težavami in kako interpretirajo svoje izkušnje) določajo njihovo avtonomijo. To pomeni, da če na primer mladostnik nima potrebnih veščin in podpore za doseg pomembnega cilja, poskuša rešiti vsakdanji problem z vsiljevanjem svojih interesov svojemu okolju in poleg tega svoje napake razume s pesimizmom, imel/a bo zaskrbljujoče kompleksne potrebe in posledično nezadostno avtonomijo za izvajanje svojih vitalnih projektov.

Glede na to, da je bila definicija avtonomije zelo nejasna in teoretična, smo jo opredelili glede na kompleksne potrebe in njihove komponente oziroma relevantne vidike. Nato smo to ocenjevalno orodje poimenovali: Psihosocialna lestvica kompleksnih potreb in avtonomije<sup>1</sup>.

Končno in samo za razjasnitev morebitnih dvomov, je *Psihosocialna lestvica kompleksnih potreb in avtonomije* (PSNA) bila razvita kot interaktivna igra, ki mlade spodbuja k razmišljanju o svojih pomanjkljivostih, odnosih in vedenjskih vzorcih. Bralec bo našel vse o tem orodju v poglavju z naslovom »Druge metode in orodja«. Čeprav priporočamo uporabo priročnika in omenjene lestvice kot komplementarnih virov za razvoj učinkovitega podpornega načrta in s tem pomoč mladim, sta oba neodvisna in ju je mogoče uporabljati drug brez drugega. Poleg tega smo v tem priročniku analizirali *Kompleksne potrebe*. Zatekamo se k trem intervencijskim točkam (viri, slogi obvladovanja in izkušnje), v interaktivni igri, razviti iz perspektive mladostnikov, smo uporabili drugo terminologijo, ki te točke razume kot učna polja.

---

<sup>1</sup> Psihosocialno lestvico kompleksnih potreb in avtonomije sta zasnovala Sergi Martínez Blanco in Ferran Blanco Ros.






## PRVA INTERVENCIJSKA TOČKA: KAKŠNE VIRE IMAJO MLADI ZA REŠEVANJE SVOJIH TEŽAV IN KONFLIKTOV?

**T**udi najbolj ranljivi mladi imajo sredstva. Toda včasih se morajo naučiti, kako jih uporabljati. Ali pa potrebujejo podporo, da prepoznajo, povečajo in vedo, kako izkoristiti takšne vire.

Nasprotno, nekateri ljudje (vključno s strokovnjaki) zmotno mislijo, da ti najstniki in mladi odrasli nimajo veščin, talentov, znanja ali zadostne socialne podpore, da bi živeli svoje življenje neodvisno. In zato imajo podobo popolne ranljivosti glede sposobnosti teh mladih, da sprejemajo lastne odločitve... da živijo svoja življenja. Pogosto verjamejo, da ti mladi ne bodo mogli izboljšati svojega položaja ali rešiti svojih težav. Če se pretvarjamo, da podpiramo mlade, moramo te stereotipe in napačna prepričanja podreti in jih v hipu izbrisati z zemljevida.

Morda mladi v trenutni situaciji nimajo dovolj veščin in socialne podpore, da bi uspešno pristopili k svojim težavam, vendar to ne pomeni, da ne morejo razviti novih sposobnosti, pridobiti novih znanj ali vzpostaviti vezi z okoljem. . Pravzaprav bi morali razmišljati o učnem potencialu kot o močnem viru, ki ljudem omogoča, da razvijejo svoje talente in v svojih napakah in neuspehih najdejo vir motivacije in premagovanja. V vsakem primeru je vaša vloga kot strokovnjakov ta, da jim omogočite vodenje in pomoč pri soočanju s težavami.

Drugo vprašanje, ki ga moramo razjasniti, je povezano z: Kaj je vir? To ni enostavno vprašanje, saj bodo različni posamezniki dali različne primere. Za praktične namene bomo kot vir upoštevali vrednote in prepričanja, veščine, znanja in učenja, orodja, družbene vezi ali kroge podpore, ki jim, odvisno od tega, kako jih mladi uporabljajo, pomagajo doseči njihove cilje in s tem zadovoljiti njihove potrebe. Upoštevajte, da ta definicija poudarja, da ko nudimo podporo mladim s kompleksnimi potrebami, moramo vedeti:

-  Kakšne vire mislijo, da imajo
-  zakaj so izpostavili nekatere vire, pozabili na druge, ki jih po naših poizvedbah in opažanjih imajo,
-  kako uporabljajo svoja orodja, veščine in zaveznike, združene ali ločene,
-  Če znajo uporabiti svoje vire ali imajo težave, da jih uspešno uporabijo v praksi in
-  Če jih nagibajo k precenjevanju ali podcenjevanju.

Mladi morajo upoštevati, da lahko, če niso previdni, izgubijo nekaj svojih virov. Na primer, če sprejemajo odločitve, ne da bi upoštevali interese ali čustva svojih prijateljev, lahko izgubijo zaupanje, ki so ga položili vanje. Ali pa, nasprotno, lahko izgubijo pravico do (realizirajo izlet) ali imajo nekaj (družinski avto), če zaradi svoje impulzivnosti ali iz katerega koli drugega motiva kršijo pravila ali dogovor s starši. Vsekakor pa se moramo zavedati, da so viri, ki jih imajo ljudje, predvsem socialna podpora, ki jo prejemajo, odvisni od njihovega odnosa in vedenja. Zato je

zelo pomembno, da mladim pojasnimo, da čeprav imajo zdaj lahko dovolj sredstev za doseganje svojih ciljev, se lahko v prihodnosti vse to spremeni. Zato je priporočljivo, da mladi računajo na strategije, da vedo, kako ukrepati, da si povrnejo svoje vire in razvijejo nove veščine. Kakor koli že, viri niso neizčrpni.

Poleg tega, da spodbujamo njihov občutek odgovornosti, jim moramo razložiti, da viri ne bodo koristni in da ne bodo na voljo v vseh situacijah, s katerimi se dnevno soočajo. To pomeni, da kljub temu, da imajo mladi orodja in prejemajo podporo na primer od svojih staršev pri reševanju nekaterih svojih težav in konfliktov, bodo naleteli na težave, ki se jim ne bodo uspešno spopadli brez pridobitve novih veščin ali znanj. Mladi se bodo torej morali naučiti zaznati, kdaj morajo zbrati več sredstev, preden udejanjijo svoje načrte, in kako najti nove zaveznike za spopadanje z zastoji.



## DRUGA INTERVENCIJSKA TOČKA: KAKO SE MLADI SOČAJO S SVOJIMI TEŽAVAMI IN KONFLIKTI?

Vsaka oseba ima lahko некоč težave ali konflikte s svojim okoljem. Te težave so lahko različne. Čeprav je večina od njih povezana z družbenimi okoliščinami, ki ljudi obkrožajo: z njihovimi ekonomskimi viri, družinskimi odnosi, pripadnostjo diskriminirani skupini in kulturnim ozadjem. Na primer, predstavljajte si, da se skupina mladih tujcev pretvarja, da študira psihologijo na univerzi, vendar njihove ocene niso dovolj dobre, da bi jim zagotovile dostop glede na težave pri razumevanju jezika, ki se govori v njihovi vasi ... Kako bi opisali to situacijo? Kaj bi storili, da bi premagali to nazadovanje? Vsekakor pa je izjemna ideja, da imajo kočljive situacije, s katerimi se mladostniki pogosto srečujejo, socialne korenine in se zato pojavljajo v njihovih vsakodnevnih interakcijah z okolico. Iz teh razlogov je zelo pomembno analizirati odnose, ki jih mladi vzpostavljajo s svojo družino, prijatelji in sosedi ter kako obvladujejo nesporazume in napetosti, ki se lahko pojavijo.

Poleg psiholoških ali socioloških premislekov *Konvencija o pravicah invalidov* poudarja, da so invalidnosti – oznaka, ki vključuje težave z duševnim zdravjem in vedenjske težave – produkt družbeno nepravičnih razmer in premalo vključujočih skupnosti.

Po drugi strani pa bi morali skupaj s preostalimi strokovnjaki analizirati ne le socialne vzroke za težave mladostnikov, temveč tudi, kako obvladujejo svoje konflikte in kako poskušajo reševati svoje težave. Eden od temeljnih vidikov vsake intervencije bi moral biti, da lahko mladi z vedenjskimi težavami razvijejo spretnosti in se naučijo strategij za prilagodljivo soočanje s težkimi trenutki.


Znanost nam je dokazala, da je celo strukturo naših možganov – in posledično našega uma – mogoče oblikovati s prevzemanjem novih navad in rutin. Z drugimi besedami, ponotranjnitvene navade (vedenjski vzorci), ki jih imajo mladi s *Kompleksnimi potrebami*, bodo lahko oblikovale svoj um – svoje misli in občutke – ki so navsezadnje izvor njihovih odločitev. To pojasnjuje, zakaj moramo vedeti, kako mladi rešujejo svoje težave. Veliko njihovih težav je posledica načina, na katerega se lotevajo svojih okoliščin in poskušajo obvladati svoja negativna čustva, predvsem frustracije, ki jih doživljajo, ko niso dosegli svojih ciljev.

Preden identificiramo strategije, ki jih mladi uporabljajo za soočanje s svojimi težavami, moramo pojasniti, kateri so *Slogi spopadanja*.


Ljudje se že od otroštva učijo obvladovati svoje težave in konflikte. Čeprav ne obstaja samo en način, kako se naučiti reševati stresne situacije, se učijo predvsem z opazovanjem in podrejanjem. Mladi opazujejo, kako se smiselni ljudje odzivajo na soočenje s svojimi težavami in spodrseljaji, ki so okrnili njihove načrte. No ... Kaj se zgodi, ko je vedenje, ki ga opazijo, družbeno problematično ali nevljudno? Poleg tega, kaj se zgodi, ko imajo težave z uravnavanjem svojih čustev in impulzivnim sprejemanjem odločitev ter pozabijo na vse, kar so se naučili?

*Slogi spopadanja* so navade ali vedenja, ki so se jih ljudje naučili skozi čas. In te so lahko prilagodljive ali neprilagodljive. Kot smo razložili zgoraj, lahko te navade razumemo kot strategije, ki jih obiskovani mladostniki uporabljajo za obvladovanje vsakodnevnih situacij in svojega vsakdanjega življenja.

Pogosto boste našli mlade, ki očitno mislijo, da je impulzivnost njihov glavni - in v mnogih primerih edinstven - vir za soočanje s svojimi težavami. Ne vedo, katere druge strategije bi lahko uporabili. Ali pa se morda niso mogli naučiti, kako reagirati v težkih trenutkih. V vsakem primeru pa moramo upoštevati, da:

-  Večina nasprotujočih si vedenj, ki bi jih radi preprečili, je navad, pridobljenih v zgodnjem otroštvu. Zaradi tega bi morali vključiti razdelek – ali vsaj nekaj opazovanj – s podrobnostmi o tem, kako udeleženi mladi pogosto sprejmejo nove navade na podlagi tega, kako so se naučili problematičnega vedenja. Na primer, ali morajo opazovati, na kakšen način drugi posamezniki rešujejo njihove težave? Ali pa morda morajo delati napake, preden se zavejo svojih slabosti in resničnega položaja? V zvezi s tem bi lahko opisali, kakšnih strategij obvladovanja bi se glede na potrebe, preference in spretnosti mladostnikov lahko naučili. Zelo pomembno je, da korak za korakom določite, kateri učni procesi so v vsakem primeru bolj priporočljivi.

Če predpostavimo, da prilagajamo *Podporni načrt* glede na okoliščine mladih, moramo vedeti, katere pedagoške strategije so za vsakega izmed njih učinkovitejše. Nato sklepamo, da lahko mladim pokažemo, kako spremeniti svoje neprilagojene navade in reakcije, tako da analiziramo, na kakšen način se nagibajo k učenju novih stvari.



-  Velikokrat mladi že znajo reševati svoje težave in konflikte. Ker pa pogosto ne znajo uravnati svojih čustev, se morajo naučiti nadzorovati svoje impulze in tako biti sposobni izvajati prilagodljive strategije. Zato bi morali ugotoviti, ali se morajo obiskovani mladostniki naučiti novih strategij spoprijemanja, da bi rešili svoje težave, ali pa morajo ugotoviti, kako upravljati svoja čustva, izvajati ta prilagodljiva vedenja, dokler jih ne ponotranjijo kot navade.

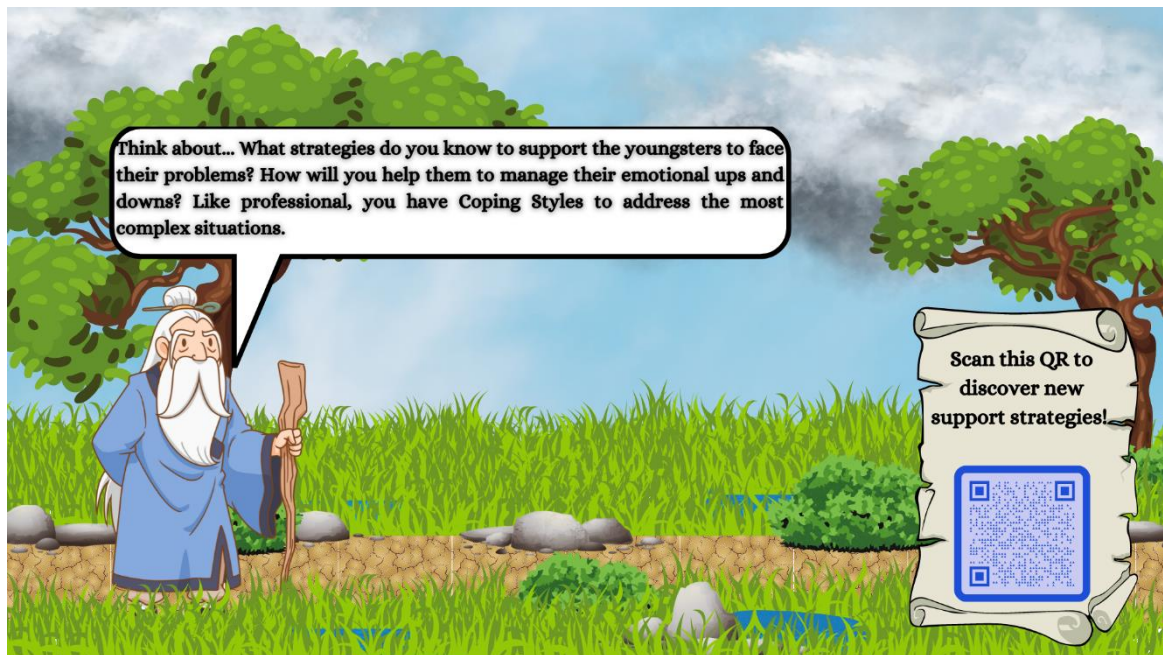
Upoštevati moramo, da imajo včasih konfliktna vedenja in celo nasilne reakcije glavni razlog čustveni vzponi in padci. Predvsem pa jih je težko obvladati in vzpostaviti ravnotežje. Pravzaprav frustracija – pogosto spremljana z impulzivnostjo – in strah povzročata takšne reakcije. Za to priporočamo vključitev v katerikoli *Načrt podpore* konkretne informacije o tem, kako mladi uravnavajo svoja čustva in občutke ter se spopadajo s svojim psihološkim neravnovesjem. Te informacije bodo zelo koristne za njihovo razumevanje *Sloga obvladovanja*.

Na tej točki, po vseh teh pojasnilih in nasvetih, lahko ugotovimo, kako se mladi soočajo s svojimi težavami in rešujejo svoje konflikte. To pomeni, da lahko zbiramo informacije o njihovih *Slogih*

*obvladovanja*, glede na to, da so ti močno povezani s samopodobo vsakega človeka in vplivajo na načrte, ki jih mladi oblikujejo in izvajajo v praksi.<sup>2</sup>

Morali bi rešiti 2 vprašanji glede *Sloga spopadanja*:

-  Kako se mladi poskušajo soočiti s svojimi težavami, problemi in konflikti ter jih reševati?
-  Kako se nagibajo k obvladovanju čustev, občutkov in misli, ki izhajajo iz teh problematičnih situacij ali so jih povzročile?



<sup>2</sup> Treba je poudariti, da so akcijski načrti in *Slog obvladovanja* različne stvari. Medtem ko *Slogi spopadanja* opisujejo, kako se ljudje običajno odzivajo, ko imajo težave ali težave, vsak njihov načrt pa se nanaša na posebne korake, ki jih ljudje naredijo, da dosežejo enega ali več ciljev in tako zadovoljijo konkretne potrebe.




## TRETJA INTERVENCIJSKA TOČKA: KAKO MLADI RAZUMEJO SVOJE USPEHE IN NEUSPEHE?

Vsi mladi bodo imeli svojo zgodovino. Lahko delajo napake in celo spodletijo pri nekaterih svojih ciljih. Kljub temu ni nujno, da so vse njihove izkušnje negativne. Prav tako lahko dosežejo večino svojih ciljev in so lahko uživali v svojih dosežkih. Vsekakor pa je najpomembnejše vedeti, kako si razlagajo svoje življenje onkraj dejstev.

Ko skušamo mladim s *Kompleksnimi potrebami* pomagati, bi morali upoštevati, da so njihove *Življenjske zgodbe* pripovedi, ki so jih razvili in se osredotočili na konkretne vidike svojega vedenja, družbenega okolja ali okoliščin. Potem, kot smo predlagali v drugem poglavju tega priročnika, so mladi avtorji svojih življenj in tudi zgodb, ki jih spletejo iz svojih izkušenj. To pomeni, da imajo pogosto smisel za dejstva, ki opredeljujejo njihovo vsakodnevno resničnost. Če tega vidika ne razumemo glede na to, kako ljudje razumejo – in gradijo – svoje biografije, bomo imeli veliko težav pri analizi, zakaj ima večina udeleženih mladih konflikte s svojim okoljem in čuti številna negativna čustva brez očitnega razloga.

Na primer, čeprav mladi dosežejo svoje cilje, si lahko svoje dosežke razlagajo kot dokaz, da so odvisni od svojih družin in prijateljev – ali podpornih strokovnjakov – pri izvajanju svojih namenov in ključnih projektov. Zato bi s tega vidika mladi svoje uspehe doživljali kot dokaz pomanjkanja sredstev in moči ter odvisnosti. Posledično lahko trpijo zaradi čustvenega nelagodja, frustracije in drugih silnih občutkov.

Včasih bomo našli mlade, ki glede na svoje notranje konflikte in to, kako si pogosto razlagajo dejanja drugih, ponavadi vsak nasvet ali pomoč razumejo kot grožnjo svoji samozavesti. In če mislijo, da nekaj ogroža njihovo samozavest, se bodo skušali zaščititi pred to grožnjo celo z nasiljem. Pravzaprav v teh primerih ne bodo sprejeli podpore, za katero se pretvarjamo, da jim jo nudimo ... Potrebujejo našo podporo, vendar si napačno razlagajo naše poskuse, da jih vodimo. Zato v kateri koli *Načrt podpore*, priporočamo, da vključite podrobne informacije o:

-  Kako si mladi razlagajo svoje izkušnje, vključno z navidezno pozitivnim življenjem. Kot smo že komentirali, bi morali pojasniti, kako razumejo podporo, ki jim jo ponujamo.
-  Po drugi strani pa priporočamo, da raziščejo in pojasnijo, zakaj s konkretnega vidika razlagajo svoje izkušnje in dogodke, ki so zaznamovali njihova življenja. Običajno v njihovi preteklosti najdemo korenine njihovih mentalnih shem.
-  Prav tako bi morali napisati nekaj jasnih smernic, da bi jih naučili, kako razlagati svoje izkušnje, ne da bi pozabili na pomembne pozitivne vidike, kot so na primer spretnosti, ki so jih pokazali po soočenju s težavo, ali podpora, ki jim jo je zagotovila njihova družina.

Poleg tega moramo upoštevati, da so miselne sheme, iz katerih mladostniki interpretirajo svoje izkušnje in načrtujejo, kako rešiti svoje težave, navade. Te navade so ključnega pomena za



razumevanje delovanja sveta in za to, da se znajo soočiti s svojimi okoliščinami in posledicami svojih odločitev. Če odpravimo nekatera lažna prepričanja, morajo ljudje z motnjami v duševnem razvoju ali duševnimi težavami razumeti tudi, kaj se dogaja okoli njih. Potem, če na primer mladi - z ali brez invalidnosti - začnejo misliti, da so njihovi uspehi rezultat pomoči družine, neuspehi pa posledica njihovih slabosti, bo to prej ali slej vendarle postalo mentalna shema oz. vzorec razmišljanja, ki bo imel smisel, v tem primeru zelo depresiven za njihovo življenje.

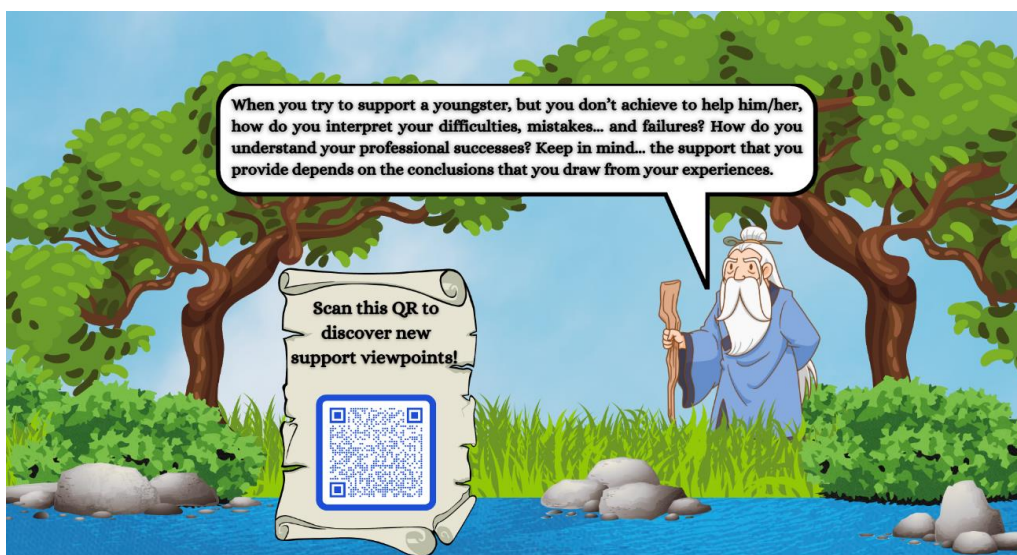
V zvezi s temi premisleki, ob upoštevanju pomembnosti učnih procesov in socialnih vplivov, se moramo vprašati: Ali so okoli obiskovanih mladostnikov posamezniki (družinski člani, prijatelji...) z enakimi mentalnimi shemami? Če je temu tako, moramo identificirati, kdo je referenčna oseba in vzornik mlademu človeku. Zagotovo bomo morali upoštevati njihov odnos v našem *Načrtu podpore*.

Kot zaključek morajo ljudje razumeti svoje izkušnje (uspehe, napake in neuspehe) in kako so jih te pripeljale do njihove trenutne situacije. Poznati morajo posebne vzroke in sprožilce, ki so povzročili njihove težave in konflikte. Na primer, zakaj so izgubili službo? Ali pa zakaj niso mogli opraviti pomembnega izpita? Brez informacij o vzrokih, ki pojasnjujejo te situacije, se težko učijo iz svojega življenja, oblikujejo načrte za doseg svojih ciljev in jih udejanjajo ne glede na svoje vire in *Slog obvladovanja*.

Zato naj mladi iščejo vzroke, ki so smiselni za njihovo preteklost in sedanost. Navsezadnje morajo vedeti, katere okoliščine so naklonjene njihovim interesom in kateri drugi vidiki zahtevajo njihovo pozornost, da premagajo ali celo preprečijo morebitne težave in zastoje.

Če se pretvarjate, da podpirate in vodite mlade s kompleksnimi potrebami, morate osvetliti naslednja vprašanja:

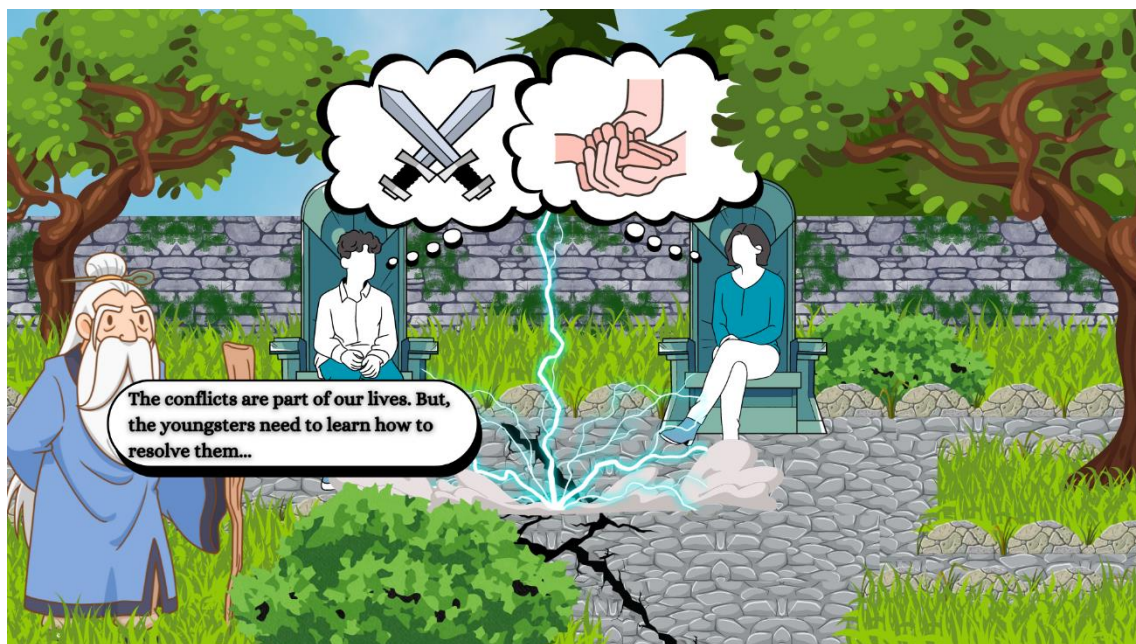
-  Kje ljudje iščejo vzroke za svoje uspehe, napake in neuspehe? Z drugimi besedami, ali se nagibajo k razlaganju svojega življenja z namigovanjem na svoje znanje, spretnosti in prednosti? Ali pa se, nasprotno, pogosto osredotočajo na zunanje okoliščine kot težavnost naloge ali na svoje socialne ovire?
-  Ali mislijo, da bi se njihove sposobnosti, prednosti in okoliščine lahko spremenile? Ali pa mislijo, da jih ni mogoče spremeniti?



## KONFLIKTI: OD NJIHOVIH KORENIN DO NJIHOVEGA VPLIVA

### 4.1. SPIRALA ČUSTV

Najmlajši imajo težave pri razumevanju in obvladovanju lastnih čustev. Ne vedo, kako prepoznati svoja čustva niti kako se soočiti s svojimi čustvenimi vzponi in padci. To je eden od razlogov, ki pojasnjujejo, zakaj imajo toliko konfliktov s starši, prijatelji ali komerkoli, ki ni istega mnenja. Nedvomno se morajo mladi naučiti nadzorovati svojo impulzivnost<sup>3</sup> in to je nemogoče, če jim nihče ni pokazal, kako obvladati svoje frustracije, strahove in jezo. Na tej točki moramo pojasniti, da ko govorimo o obvladovanju čustev, ne predlagamo, da bi morali mladi potlačiti ali prikriti svoje občutke. Nasprotno, soočiti se morajo s svojimi čustvi in se naučiti, kako usmeriti vso svojo energijo v akcijske načrte. Pravzaprav bi moral eden naših prvih posegov razjasniti, da ne smejo ignorirati ali dušiti svojih čustev, kajti če jih potlačijo, bodo ta rasla in postala neobvladljiva.



Poleg tega skušajo nekateri mladi opravičiti svoje nasilne ali nevljudne reakcije tako, da se zatečejo k svojim negativnim čustvom. Vendar bi jim morali kot strokovnjaki razložiti, da njihova jeza ali žalost ne dajeta pravice, da škodujejo drugim. Namesto tega jim njihove vedenjske težave

<sup>3</sup> Kot strokovnjaki se ne bi smeli osredotočati le na obnašanje in odnos mladih. Ključno je upoštevati, da so v konflikte vpletene njihove družine, skupnosti in njihovi podporniki ter delujejo podobno impulzivno, pogosto vsiljujejo toge norme in svoje prioritete. Zaradi tega je treba upoštevati različne osebe in skupine, ki sodelujejo v sporu.

kažejo, da se morajo naučiti obvladovati svoje izbruhe. V vsakem primeru bi morale naše prve intervencije porušiti naslednja prepričanja:



**Samo oni čutijo negativna čustva.**

Resnično vsi ljudje (vključno z njihovimi starši in bližnjimi) kdaj doživijo frustracijo, strah, razočaranje itd.



**Negativna čustva in občutki opravičujejo njihovo agresivnost. Že mladi bi lahko mislili, da so impulzivne in burne reakcije neizogibne ali nujne.**

Ne smemo pozabiti, da čeprav vsi ljudje doživljajo ista čustva, večina ne deluje nasilno, ker so se naučili obvladovati svoje reakcije. Zato obstajajo nenasilne alternative za soočanje s svojimi čustvenimi vzponi in padci.



**Ljudje naj se ne jezijo, ko se (mladi s kompleksnimi potrebami) odzovejo impulzivno, ignorirajo svoje potrebe, pravice in občutke.**


V praksi morajo mladi razumeti, da imajo njihove odločitve in dejanja posledice. In med temi pogosto najdemo enaka čustva, ki jih ne želijo čutiti.

Kot strokovnjaki moramo prepoznati čustva in občutke, ki jih doživljajo mladi. Predvsem pa bi morali ugotoviti, kako se obnašajo, ko so pod hudim čustvenim pritiskom. Zato smo v prejšnjem poglavju dali pomen poznavanju tega, kako se ljudje soočajo s svojimi težavami ter tudi s svojimi psihološkimi vzponi in padci. Kljub temu, če želimo mladim pomagati pri preprečevanju in obvladovanju konfliktov, moramo razmisliti o drugih pomembnih vidikih njihovih vsakdanjih življenjskih sporov.


## 4.2. KAKO OCENITI VSAKDANJE ŽIVLJENJSKE SPORE? IGRA POTREB IN CILJEV


**M**ladi imajo pogosto konflikte s svojo družino in s strokovnjaki, ki jim skušajo pomagati. Prav tako se lahko pogovarjajo s prijatelji in sosedi o različnih motivih. Kot strokovnjaki lahko najdemo ogromno ljudi, ki so vpleteni v ta vsakodnevna življenjska nesoglasja. Zato je zelo pomembno identificirati protagoniste spora, preden izvedemo kak drug poseg. Če zanemarimo, kdo sodeluje v konkretnem konfliktu, bomo zagotovo spregledali akterje, ki so bistveni za dosego rešitve. Poleg tega, če ne poznamo vseh strank, vpletenih v spor, ne bomo mogli analizirati njihovih potreb, ciljev in interesov. Zato naša prizadevanja – in uporabljena sredstva – ne bodo imela smisla.


Ko ugotovimo, kdo sodeluje v konfliktu, lahko ugotovimo, katere potrebe in cilje želi doseči. A čeprav to nalogo včasih opravljamo po poklicni intuiciji ali zdravi pameti, redkokdaj uporabimo sistematično metodo. In kljub temu, da nam izkušnje pomagajo sprejemati dobre odločitve, smo spodaj razvili metodo vsaj za izvedbo ocene konflikta, pri čemer upoštevamo, da moramo poleg poznavanja protagonistov spora ugotoviti, kaj je na kocki:

-  Najprej bi morali identificirati potrebe, ki jih mladinci in njihovi nasprotniki poskušajo zadovoljiti, in katere cilje bi radi dosegli. Da bi to ugotovili, jih lahko intervjuvamo iz oči v oči ali z uporabo novih tehnologij, z različnimi protagonisti spora. Priporočamo izvedbo individualnih razgovorov, da se izognete nepotrebnim vplivom ali drugim nezaželenim oviram.

Zelo pomembno je razlikovati med potrebami in cilji, ki jih ljudje hočejo doseči. Medtem ko lahko potrebe obravnavamo kot širok niz psiholoških in/ali socialnih stanj, v katerih posamezniki nekaj potrebujejo, se cilji nanašajo predvsem na konkretne cilje. Mladi lahko na primer potrebujejo prijatelje in so spoštovani tako kot njihovi starši. Vendar imajo prvi cilji okrepiti vezi s sošolci in morda zagrešiti krajo, da bi si pridobili spoštovanje vrstnikov. In njihovi starši raje gradijo zdrave odnose s svojimi sodelavci in rešujejo zapletene težave pri delu, da bi si prislužili njihovo priznanje. Kot lahko vidimo, imajo ljudje lahko enake potrebe, vendar se te lahko materializirajo v različne cilje.

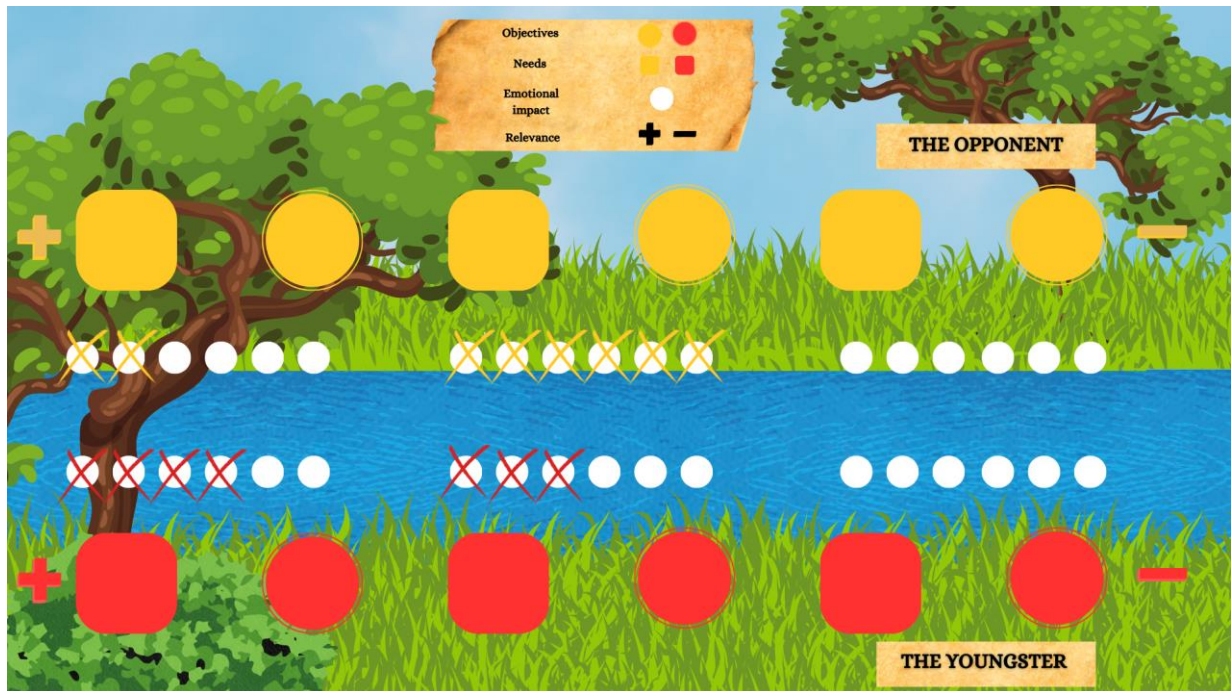
-  Ko identificirajo različne potrebe in cilje, ki so na kocki, in jih razčlenijo na ločene sezname, jih morajo mladi in njihovi »nasprotniki« urediti. To pomeni, da jim moramo pomagati razporediti svoje potrebe in cilje od najpomembnejšega do najmanjšega.

-  Po drugi strani in kot logičen korak, preden podpremo mlade in njihove »nasprotnike« pri reševanju konflikta, moramo analizirati zbrane informacije. Moramo opredeliti potrebe in cilje, ki so vsaj na *prvi pogled*, nezdružljivi. Vendar bi morali tudi ugotoviti, ali imajo različni protagonisti skupne potrebe in skupne cilje. Pravzaprav in na podlagi prejšnjih pojasnil imajo lahko strani, vpletene v spor, enake potrebe, vendar različne cilje in/ali različne pomanjkljivosti, čeprav si delijo svoje cilje.

-  Če bomo zaznali točke trenj in možno soglasje, bomo lahko orisali *Zemljevid konflikta*. Ta zemljevid bo pokazal, zakaj imajo mladi konkreten konflikt s svojimi bližnjimi in/ali s svojo skupnostjo. Ta zemljevid nam predvsem omogoča, da vemo, katere spremembe moramo spodbujati, da bi vpletenim stranem pomagali rešiti spor.

Poleg tega je treba pri oceni izpostaviti, s kakšnimi konflikti se soočajo mladi. To pomeni, da je treba navesti, ali je konflikt omejen na trenja med potrebami, na nezdružljive cilje ali, nasprotno, to zajema tako pomanjkljivosti kot cilje. Konec koncev, šele ko bomo razjasnili, kaj je na kocki, bomo znali oblikovati akcijski načrt za reševanje spora. Pravzaprav se moramo zavedati, da se konflikti skozi čas razvijajo in zato se bo Zemljevid konflikta spreminjal glede na odločitve in dejanja strani ter tudi naše intervencije. Torej bomo razčlenili spor in realizirali podatke, dokler to ne bo rešeno (priporočilo: vprašajte vsaj vsaka 2 tedna, ali se je konflikt, natančneje nezdružljive potrebe in cilji, spremenil). Zato se lahko konflikt, ki je na začetku sestavljen le iz nezdružljivih ciljev, razvije v spor, ki vključuje tudi temeljne potrebe.

Spodaj boste našli skico o tem, kakšen bi moral biti zemljevid konfliktov<sup>4</sup>:



### 4.3. OBVLADOVANJE KONFLIKTOV





**Z**a rešitev kakršnega koli spora potrebujemo načrt, ki temelji na temeljiti analizi potreb in ciljev strank. Zavedati se moramo, da lahko naše intervencije, čeprav dobronamerne, situacijo poslabšajo, če ne računamo z zadostnimi informacijami o vpletenih akterjih ali glede na njihove trditve. Ti bi lahko celo poslabšali vezi med mladimi in njihovimi »nasprotniki«. Zato bi morali preveriti, ali imamo jasno sliko konflikta ali pa, nasprotno, po zbiranju podatkov še vedno dvomimo. Očitno so družbeni odnosi zapleteni in normalno je, da v težavni situaciji najdemo svetlobo in senco. Kljub temu pa pod nobenim pogojem ne smemo obravnavati spora brez oblikovanja akcijskega načrta. Toda ... kateri deli tega akcijskega načrta bi morali biti zunaj ocene?

<sup>4</sup> V nadaljevanju *Zemljevid konflikta*, bi morali tako mladi kot njihovi nasprotniki identificirati, opisati in analizirati svoje potrebe in cilje ter ali ti cilji motivirajo konflikt ali, nasprotno, jih je mogoče obravnavati kot točko, s katere je mogoče doseči dogovor. Na tej točki so jih lahko razvrstili glede na njihovo pomembnost. Poleg tega bi morale vpletene strani poudariti, prehod v beli krogi, kako jih je konflikt med specifičnimi stvarmi in potrebami čustveno prizadel (uporabili smo Likertovo lestvico).

## (PRVA FAZA)

**P**o prvih individualnih srečanjih z različnimi stranmi, vpletenimi v konflikt, bi morali strokovnjaki razdelati *Zemljevid konfliktov*. Zato bi morali skrbno analizirati diskurze strank, ugotoviti, katere potrebe in cilji so nezdružljivi, in tudi tista vprašanja, ki lahko olajšajo dogovor. Ob že začrtani problemski situaciji lahko strokovnjaki organizirajo drugi krog individualnih srečanj.

Na teh srečanjih bi morali doseči 4 cilje:

-  Ozaveščati o vzrokih in posledicah spora ter iz njega izhajajočih konfliktnih vprašanjih.
-  Spodbujati, da mladi s *Kompleksnimi potrebami* zmogli prepoznati, razmišljati in sprejeti vzroke ter socialne in čustvene posledice, povezane s konfliktom.
-  Razvijte podporno vez, ki temelji na vzajemnem spoštovanju in zaupanju.
-  Učite ljudi s *Kompleksnimi potrebami* kako obvladati svoje negativne občutke, frustracije in impulzivnost z uporabo, na primer, pozornosti in ponotranjenjem drugih stilov obvladovanja.

Glede na to, da mladi redko analizirajo probleme in konflikte, ki jih imajo s svojim okoljem, je priporočljivo, da jim posredujemo smernice in nasvete, ki jih bodo naučili izvajati to potrebno presojo. Ugotavljamo, da njihove družine in strokovnjaki, ki bi jim morali pomagati pri odločanju, ne izvajajo sistematične analize z ustrežno frekvenco. Iz tega razloga lahko strokovnjaki na začetku teh individualnih srečanj uporabijo *Zemljevid konflikta* kot osnovo za načrtovati in artikulirati svoje intervencije.

Najprej morajo tako mladi kot njihovi nasprotniki raziskati razsežnosti in relevantne vidike spora, preučiti *Zemljevid konflikta*. To pomeni, da morajo ugotoviti, zakaj se soočajo s konkretno problematično situacijo. Tako bodo mladi (in na svojih srečanjih drugi vključeni akterji) s pomočjo strokovnjakov analizirali potrebe in cilje drugih ter ugotovili, ali so nezdružljivi ali so, nasprotno, točke soglasja, s katerih se lahko lotijo in verjetno rešiti konflikt. Upoštevati moramo, da je poznavanje okoliščin, v katerih se konflikt pojavi, ključnega pomena. Kdaj (in v kakšnih okoliščinah) so ti cilji in potrebe nezdružljivi ali povzročajo problem? Ne smemo pozabiti, da je morda težava povezana s tem, kako ljudje poskušajo doseči svoje cilje ali kako si jih razlagajo. Kakor koli že, strokovnjaki vodijo tako ljudi s *Kompleksnimi potrebami* in njihove nasprotnike skozi *Zemljevid konflikta* in poglobljanje v to, zakaj so konkretne potrebe in cilji nezdružljivi. So te nezdružljive?

Poleg tega bi morali strokovnjaki ugotoviti, kako konflikt (konkretno vsak njegov del) čustveno in socialno vpliva na različne strani. Zato bodo mladi in njihovi nasprotniki morali pojasniti, kakšna čustva in občutke doživljajo v zvezi s konfliktom in kako spor vpliva na odnos z drugimi vpletenimi akterji: na izkrivljanje podobe, ki so si jo ustvarili o preostalih udeležencih oz. na primer zamegljuje njihove vsakodnevne interakcije, kar posledično vpliva na preostala področja vsakdanjega življenja. V vsakem primeru in čeprav morajo strokovnjaki zbrati vse potrebne

informacije, ljudje s *Kompleksnimi potrebami* in njihovi nasprotniki pa naj navedejo od 1 do 6, kako intenzivno čustveno doživetje, ki izhaja iz spora, in glede na njihovo percepcijo, kaj verjamejo o tem, kako preostali akterji živijo ta konflikt v čustvenem smislu.

Med temi individualnimi srečanji je priporočljivo, da ljudje identificirajo in podrobno opišejo, s pomočjo nekaterih ilustrativnih primerov, kako se odzovejo sredi spora. To pomeni, da bi morali podporni strokovnjaki, odgovorni za upravljanje tega procesa reševanja problemov, pomagati mladim analizirati, kako ravnajo, ko imajo težave ali se soočijo z izzivom, in tudi, kako poskušajo uravnati svoje frustracije. Na podlagi njihovih odgovorov bomo lahko oblikovali načrt usposabljanja, ki bo namenjen temu, da jih naučimo tehnik, kot so na primer pristopi pozornosti ali reševanja problemov, in tako spodbujamo njihove prednosti.





Mladostniki morajo razviti nekaj socialnih in čustvenih veščin, da se bodo sposobni pogajati brez impulzivnih reakcij ali celo brez agresivnosti, zaslepljeni z jezo. Pravzaprav, če jih vprašamo, kaj si mislijo o čustvih drugih, to ustvari empatijo z ene strani na drugo.

## (DRUGA FAZA)

**P**red organizacijo skupinskega srečanja, bi morali tako ljudje s *Kompleksnimi potrebami* in njihovi nasprotniki razviti ključne veščine in stališča, kot so na primer aktivno poslušanje, kritično mišljenje in obvladovanje čustev ter strategije za reševanje problemov. Ne smemo pozabiti, da so se mesece ali celo leta odzivali v bistvu z impulzivnostjo in agresivnostjo (predvsem psihološko), kar je posledica njihovih težav pri uravnavanju čustvenih vzponov in padcev ter stresnih občutkov. Prej ali slej lahko ta ponavljajoča se dejanja oblikujejo navade, ki ovirajo reševanje njihovih težav in konfliktov. Zaradi tega in v skladu z usmeritvami, ki so jih strokovnjaki podali na individualnih srečanjih, naj udeleženci spremenijo svoje vedenjske navade. To pomeni, da je priporočljivo zagotoviti, da se naučijo reševati svoje težave z drugih vidikov in uporabljajo strategije, ki so manj škodljive.

Glede na težave, ki jih imajo mladi pri sledenju preveč zapletenim navodilom, smernicam in pedagoškim načrtom, bi morali strokovni delavci oblikovati in prilagoditi majhne vaje njihovi stopnji razvoja (prosimo, upoštevajte, da je zelo pomemben cilj personalizacija podpore). storitev). To pomeni, da če nekateri mladostniki s kompleksnimi potrebami sovražijo izvajanje meditacije, joge ali sprostitev vaj, lahko svojo pozornost usmerijo na gibanje telesa med vadbo športa ali/in okoljem, pri čemer se začnejo zavedati svojih resničnih okoliščin, namesto da samo razmišljajo o svojih negativnih izkušnjah, o tem, kako ravnajo njihovi starši ali o njihovih pomanjkljivostih. Navsezadnje se te vaje pretvarjajo, da spodbujajo, da se mladi naučijo preusmeriti in razširiti svojo pozornost ter ne zanemariti pomembnih vidikov svojega življenja. Upoštevati moramo, da je njihova pozornost pogosto pristranska, osredotočena na negativne vidike njihovih izkušenj in razlaga ta življenja s katastrofičnega vidika.

Poleg tega in kot dopolnitev dejavnostim, namenjenim obvladovanju negativnih čustev, frustracij in impulzivnosti, jim lahko strokovnjaki dajo jasna priporočila, kako se soočiti s svojimi težavami z uporabo na primer orodij iz terapije, ki temelji na strategijah reševanja problemov. Zato jim morajo podporni strokovnjaki razložiti, kako:

-  Relativno objektivno analizirajte problem ali konflikt. Običajno ljudje najprej razmišljajo o tem, kako situacija vpliva na njih, nato pa včasih razmislijo o posledicah za ostale vpletene strani. Toda ta mentalna težnja omogoča, da mladi (in tudi njihovi nasprotniki) svojo pozornost osredotočajo le na svoje potrebe, interese in čustva, pri čemer ignorirajo položaj ljudi okoli sebe. Iz tega razloga je bistveno, da strokovnjaki za boj proti tej miselni navadi in posledično egocentričnim odnosom vodijo oceno konflikta, začenši s posledicami, ki jih je imel spor na njihove nasprotnike.
-  Poleg tega ocena konflikta ne bi smela razmišljati le o tem, kaj so ljudje izgubili ali česar niso dosegli. V teh primerih si lahko konflikt razlagajo v smislu dobičkov in izgub. In to pomeni, da če njihovi nasprotniki pridobijo, potem nekaj izgubijo. Podobno, če ljudje samo pretehtajo, kako je spor spremenil njihova življenja, pri čemer je povzročil čustvene vzpone in padce ter neželene izkušnje, si lahko konflikt razlagajo v smislu škode. Posledično se lahko vpletene strani – ne le mladi – odločijo za viktimizacijo, demonizirajo svoje nasprotnike in zanikajo vsako možno rešitev. Da bi preprečili te neuspehe in nesoglasja, bi morali ljudje razmišljati o situaciji z vidika sodelovanja: imajo skupen problem in morajo najti rešitev ter sodelovati pri njej, pri čemer se osredotočajo na potencialne koristi tega zavezništva in razumejo izgube kot samo, začasni rezultati.
-  Analizirali konflikt, ljudje s *Kompleksnimi potrebami* se morajo naučiti raziskovati (skozi domišljijo in z uporabo pisnih/ustnih opisov in shem) možne scenarije, s katerimi se bodo morali soočiti, če se bodo odločili, da bodo končno razumeli spor iz žrtve in demonizacije svojih nasprotnikov ali namesto tega v smislu dobički in izgube. Pred ali po tem naj tudi pretehtajo, kakšne scenarije bodo morali obravnavati, če se bodo nasprotno odločili, da bodo spor interpretirali kot skupno težavo, katere rešitev je sestavljena iz poskusov sodelovanja med vpletenimi stranmi.
-  Končno sta oba človeka s *Kompleksnimi potrebami* njihovi nasprotniki pa se morajo naučiti prepoznati in tudi ustvariti možne rešitve; in alternative njihovim težavam. Pravzaprav lahko strokovnjaki te alternative obravnavajo kot možne dogovore ali vsaj kot smernice za iskanje rešitve, ki krepí družbeno vez med stranema. Zato moramo podporni strokovnjaki med intervencijami preusmeriti pozornost ljudi s problema, upoštevajoč njegove negativne in pozitivne posledice, na možne rešitve, ki temeljijo na sodelovanju (vedno bomo dajali prednost obstoječim zdravim odnosom z okoljem).

Ljudje s *Kompleksnimi potrebami* in njihovi nasprotniki bi morali izvajati te majhne vaje vsaj 2 tedna pred srečanjem skupine in med posvetovalnim procesom, da te potrebne dejavnosti ponotranjijo kot navade (to zahteva čas, potrpežljivost in vztrajnost). Da bi dosegli te učne cilje in s tem razvili te spretnosti, morajo strokovnjaki nuditi podporo in svetovanje skozi celoten proces ter zbirati njihove težave, preference in mnenja. Poleg tega priporočamo, da pišejo ali beležijo dnevnik dejavnosti, v katerem lahko razložijo, kako so te dejavnosti vplivale na njihove *strategije obvladovanja*.

### (TRETJA FAZA)

V tem delu procesa bi morali mladi s kompleksnimi potrebami in njihovi nasprotniki doseči dogovor<sup>5</sup>. Zato je nujno na začetku tega sestanka skupine raziskati, ali so vpletene strani pripravljene sodelovati ali pa so, nasprotno, še vedno zasidrane na nesodelujočih pozicijah. To pomeni, da morajo strokovnjaki preveriti, ali tudi po predhodnem delu razumejo spor v smislu dobičkov in izgub in/ali ali njihova negativna čustva blatijo odnos z drugimi, jih ovirajo pri analiziranju konflikta z dovolj objektivnostjo, da bi pogledali za možne rešitve. V vsakem primeru in za pretehtanje sprememb, ki jih doživljata strani, bi morali strokovnjaki na kratko izpostaviti točke možnega dogovora in tiste druge vidike situacije, ki povzročajo težave, nesporazume in čustveno nelagodje.

Glede na oceno konflikta, ki so jo izvedli podporni strokovnjaki in vpletene strani, bodo mladi in njihovi nasprotniki z opisom situacije lahko izrazili svoje dvome, misli in skrbi v zvezi s to oceno. Pravzaprav lahko predlagajo vključitev ustreznih podatkov, pridobljenih iz obdelave konflikta, ob upoštevanju potreb, ciljev in čustev drugih. Konec koncev bi morali imeti udeleženci v konfliktnih razvite veščine in stališča glede empatije, kritičnega in ustvarjalnega mišljenja ter čustvenega upravljanja.

Običajno lahko strani po izražanju in poslušanju posameznih razmišljanj o konfliktu in njegovih posledicah doživijo širok razpon čustev; nekateri od njih negativni. Da bi preprečili, da bi ti vzponi in padci preveč vplivali na njihove odločitve in reakcije (čustvena katarza včasih povzroči ta rezultat), bi jih morali strokovnjaki voditi, medtem ko izvajajo vaje, ki so jih izvajali v prejšnjih fazah tega procesa (vaje, povezane predvsem z za obvladovanje čustev in reševanje konfliktov). To pomeni, da se morajo tako mladi kot njihovi nasprotniki pred skupinskim raziskovanjem možnih rešitev spora osredotočiti na prihodnje možne scenarije in koristi, ki jih bodo pridobili, če bodo obvladali svojo impulzivnost in frustracijo ter rešili svoje konflikte. Vpletene strani bi se morale naučiti, kako usmeriti svojo pozornost k pozitivnim in optimističnim mislim, pri čemer se izogibajo temu, da bi se njihove misli obračale le okoli negativnih občutkov. Glede na to, da je brez predstavljanja možnih prihodnjih scenarijev zelo težko preusmeriti pozornost, jih lahko strokovnjaki z jasnimi smernicami spodbudijo k razmišljanju v teh zaželenih scenarijih, kjer je konflikt rešen in tako mladi kot njihovi nasprotniki uživajo pridobljene koristi. iz te mirne situacije.

Ko vpletene strani poudarijo, da so si povrnila mir in s tem čustveno ravnovesje ter da se lahko odzovejo z več samokontrole, jim bodo strokovnjaki nakazali, da lahko predstavijo možne rešitve in najdene alternative. za rešitev spora. Moderatorji tega procesa bi morali praviloma pojasniti, da morajo vse strani v vseh okoliščinah poslušati tiste, ki govorijo, brez prekinjanja ali nespoštovanja. Strokovnjaki naj se seznanijo z vsemi predlogi in poiščejo stične točke, iz katerih lahko strani gradita dogovor. Na tej točki in po povzetku možnih rešitev, ki so jih omenili mladi ali njihovi nasprotniki, jim strokovnjaki ponovno dajo glas, da lahko raziščejo različne predstavljene alternative.

---

<sup>5</sup> Upoštevati je treba, da bo ta proces le delno potekal po načelih mediacije, kjer bo strokovnjak olajšal komunikacijo med strankama, da bosta dosegli zadovoljive rešitve za vse vpletene v spor.



Glede na potrebe in cilje ljudi ter ob upoštevanju, kako točke nestrinjanja vplivajo tako na mlade kot na njihove nasprotnike, bodo strokovnjaki priporočali razmislek o tem, ali opisane rešitve res lahko rešijo nesoglasja in kako lahko te spremenijo čustva, povezana s konfliktom. , ki s to reflektivno vajo spodbuja pozitivne misli in stališča v zvezi s sprejetjem pristopa sodelovanja.

Končno bosta stranki (ob pomoči in vodenju strokovnjaka) oblikovali sporazum, v katerem bosta določili svoje odgovornosti, pravice, dolžnosti in norme, ki bodo opredeljevale njun odnos. Priporočljivo je tudi, da v tem sporazumu razmislite o razdelku, v katerem protagonisti konflikta razložijo, kako bodo preprečili, zmanjšali ali se soočili s prihodnjimi neuspehi, nesporazumi in težavami (opis in dogovor o tem, kako nadomestiti povzročeno škodo). Navsezadnje so družbeni odnosi kompleksni in konflikti so del našega življenja. Te resničnosti ne moremo zanikati. Kakor koli že, strokovnjaki naj upoštevajo, da vpleteni strani ne bosta rešili konflikta takoj po tem srečanju na čudežen način. Nasprotno, to skupinsko srečanje jim bo omogočilo, da oblikujejo akcijski načrt, ki določa, kako naj mladi in tudi njihovi nasprotniki delujejo, da zagotovijo, da delajo skupaj, zagotavljajo sodelovanje in vzajemno spoštovanje, da dosežejo svoje cilje in zadovoljijo svoje potrebe. . Poleg tega morata stranki v tem sporazumu pojasniti, zakaj je vez z drugimi pomembna in v družbenem smislu koristna.

Poudariti moramo, da mora ta sporazum temeljiti na alternativah, ki so jih identificirale in obravnavale strani, pri čemer bi moral izbrati predvsem tiste, ki jih deli večina protagonistov konflikta.



## BIBLIOGRAFIJA

Ardagh, Anne (1999). Transformative mediation: the opportunity and the challenges.

ADR Bulletin: Vol 2: N°1, Artículo 1.

Ballester, L. (1999). Las necesidades sociales. Teorías y conceptos básicos. Madrid: Editorial Síntesis.

Bauman, Zygmunt. (2013). Vida Líquida. Barcelona: Paidós

Browning, M., Bigby, C. & Douglas, J. (2020). A process of decision-making support: Exploring supported decision-making practice in Canada. Journal of Intellectual & Developmental Disability. <https://doi.org/10.3109/13668250.2020.1789269>

Canadian Association for Community Living (2014). A statutory framework for the right to legal capacity and supported decision making for Application in Provincial/Territorial Jurisdictions in Canada. The Working Group on Legal Capacity and Supported Decision Making. Available at: <https://cacl.ca/wp-content/uploads/2018/05/Draft-Statutory-Fmwk-Legal-Capacity-June-9.pdf>

Carruters, Peter & Westra, Evan. (2018). Theory of Mind. Encyclopedia of Evolutionary Psychological Science.

Conde, M., Menéndez, F., Rivero, M., & Sanz, M. (2013) Psicología de la Motivación. Teoría y práctica. Sanz y Torres.

Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2014). General Comment No 1, Article 12: Equal recognition before the law, CRPD/C/GC/1, (Adopted 11 April 2014). Available at: <https://undocs.org/en/CRPD/C/GC/1>

Cuetos, F., González, J., & De Vega, M. (2018). Psicología del Lenguaje Editorial Médica Panamericana.



Domínguez, F., Fernández, E., García, Beatriz., Jiménez, M., & Martín, M. (2010). *Psicología de la Emoción*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Entelman, R. F. (2009). *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Editorial Gedisa, S.A.

Focault, M. (2022). *Vigilar y castigar. Clave intelectual*.

Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairos.

J, Thomas., Maguth, Christine & M, Arthur. (2014) *Terapia de resolución de problemas. Manual de tratamiento*. Bilbao: Editorial Descleé de Brouwer

Maslow, Abraham. (1973). *Hombre autorealizado: Hacia una psicología del ser*. Kairós.

Ovejero, A. (2010). *Psicología Social. Algunas claves para entender la conducta humana*. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.

Piaget, Jean. (1976). *Seis estudios de psicología*. Barcelona: Barral Editores

Schenk, Tood (2009). *Conflict Assessment: A Review of the State of Practice*. Wasgington, DC.

United Nations General Assembly. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol*. Available at:  
<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

White, M., & Epston, Eric. (2008). *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona: Paidós Terapia Familiar.



Opolnomočenje mladih z manj  
priložnostmi za aktivno  
državljanstvo

Young, Jock (1999). *The Exclusive Society: Social Exclusion, Crime and Difference in Late Modernity*. London: Sage