

## NEM MESE EZ

— részlet —

### A PROBLÉMAMEGOLDÁS LÉPÉSEI

Nincs olyan recept, mely minden probléma megoldását biztosítja. Sőt, majdnem biztos, hogy valójában nem is „megoldás” születik, hanem csak könnyítünk a helyzeten. A legtöbb konfliktus túl komplikált ahhoz, hogy egy csapásra megoldódjon. Nem lehet rögtön megváltoztatni sem az adott társadalmi körülményeket, sem megszüntetni az emberekben lévő feszültséget, gyanakvást. Érdemes viszont megtanulni azokat a kis lépéseket, amelyek bizalmat ébresztenek, csökkentik a félelmet, s lehetővé teszik az együttműködést. Az ideiglenes megoldások, a mindennapi kis praktikus ötletek többet érnek, mint azok, melyek megvalósításához egy milliomos, vagy komoly hatalommal rendelkező ember kell.

Nemcsak recept nincs, hanem biztosíték sincs arra, hogy a jól irányított konfliktus-megoldási folyamat biztos eredményt hoz. Meglehetősen nagy számú folyamat, csoportmunka vezetése és megfigyelése alapján mégis célszerűnek tartjuk az alább vázolt, négy kérdésre épülő probléma-analízis levezetését, mely sikerhez vezethet bennünket.

#### 1. Mi a probléma? Mi történt?

Erre a kérdésre általában vádakkal felelünk, s ebből kiérezhető, hogy maga az ellenfél a fő ok.

A problémamegoldás első lépése: olyan módon kell leírni a tényeket, ahogy azzal mindegyik fél egyetérthet. Ez lehet például ilyen megfogalmazás: „a vita arról szól, hogy...” „nincs megállapodás arról, hogy...”, vagy „X ilyen és ilyen kívánsága ütközik Y ilyen és ilyen törekvésével” stb.

Ezekből az állításokból létrejön egy objektív lista arról, mik a konfliktus elemei.

#### 2. Mit érzel ezzel kapcsolatban?

Fontos, hogy minden fél elmondhassa, hogy mit érez, mitől fél, mi az, ami dühíti. Ezek a leírások természetesen nagyon is szubjektívek, de a saját érzelmeit mindenki érvényesnek tekinti. (Ha félek valamitől, ez fontos eleme az adott konfliktusnak, akár szándékosan fenyegettek meg, akár nem.)

De fontos az is, hogy saját érzelmeink közlése ne menjen át a másik fél bírálataiba. Tehát ne mondjuk azt, hogy „Ő” hazug, tolvaj, megbízhatatlan, pazarló, csaló stb. hanem azt, hogy „Én” nem tudok neki hinni, nem bízom benne, stb. Érdemes gyakorolni a másról szóló vélekedéseink, ítéleteink átalakítását, ilyenféle „EN-ÜZENETRE”. Ezzel az is velem jár, hogy nem használunk minősítő jelzőket, hanem leírjuk mások tetteinek reánk gyakorolt hatását. Tehát nem azt mondjuk: „Te ilyen és ilyen vagy”, hanem így fogalmazunk: „engem bánt, zavar, idegesít, türelmetlenné tesz, mikor te...”

#### 3. Most milyen eredményt szeretnél?

Meglepő, milyen ritkán tesszük fel ezt a kérdést konfliktus-helyzetekben. Óráig tudunk arról beszélni, ki hibájából történt valami, mi más lehetett volna. Pedig mindezzel nem tudunk változtatni azon, ami már megtörtént. Sokan megragadnak egy „álláspontnál”, ahelyett, hogy valós érdekeikről beszélnének.

Érdemes ilyenkor először szabadjárá engedni a fantáziánkat: mit tennél ebben a helyzetben, ha lenne egy varázsbotod, amivel minden kívánságod teljesíthető? —

Nem baj, ha a válaszok nem reálisak, felvetődnek vad ötletek is: kiderülhet közben, mely irányból jöhet a megoldás. Azután, ha ez az „ideális megoldás” lehetetlen, mik a te érdekeid, s azok az alapvető szükségleteid, amikről nem akarsz lemondani? Mi az, amit mindenképpen el akarsz kerülni? Mi az, ami tűrhetetlen? Ezek azok a fontos kérdések, melyekre válaszolva mindkét fél rájön, mi lényeges az adott helyzetben a másik félnek, s mi önmagának — mit lehet elérni, s mit nem.

#### 4. Ezek után mit lehet tenni?

Ennél a lépésnél már reális, lehetséges teendőkről beszélünk. Nem a „tökéletes”, hanem a lehetséges megoldást keressük. Készítsünk egy listát az összes lehetőségről, ami az adott helyzetben felmerült. Beszéljük meg mindezek várható vagy remélhető következményeit. Itt már érdemes megkérdezni: „Igazságos lenne ez?” — vagy: „Megvalósítható ez?” — vagy: „Kinek segít ez?” — s azt is: „Ki fizet ezért?” Mert ez is nagyon fontos! Minden változtatás kerül valamibe: időt, pénzt, energiát emészt fel. Ha úgy döntünk, nem éri meg, akkor talán nem is annyira tűrhetetlen a helyzet.

Persze lehet az is, hogy csak az egyik félnek tűrhető, a másiknak tűrhetetlen. Az a reményünk, hogy a folyamat végén senki sem akarja majd a másik felet tűrhetetlen helyzetben hagyni, s hajlandó valamit változtatni annak érdekében. Ha nem, akkor meglehet, hogy a gyengébb fél keres majd olyan utat, mellyel tovább mélyíti a konfliktust, egészen addig, amíg a másik helyzete is tűrhetetlené válik. Ekkor következik az erőszak, a per, vagy mindkettő. Vagyis a konfliktus elmérgesedése mindkét félnek „többe kerül”.

Ha a felek megegyeznek valamely pontban, amitől a helyzet javulása várható, akkor tekintsük az eredményt végeredménynek. Egy idő után vissza kell térni, s értékelni kell, hogyan változott a helyzet. Ez a négy kérdéses ciklus elejére vezet bennünket vissza, s azt újra meg újra végigjárva lassanként lehet javítani a helyzeten.

Maga a folyamat fokozhatja az egymás iránti bizalmat, javíthatja az egyetértés és az együttműködés esélyeit.

#### KÖZVETÍTÉS

Gyakran előfordul, hogy a konfliktus olyan erős érzelmeket vált ki, hogy az érintett felek nem tudják maguk vezetni a probléma-megoldási folyamatot anélkül, hogy egymás szavába ne vágjanak, egymást ne vádolják. Ezért hasznos a közvetítő, aki teljesen elfogulatlan.

A közvetítés tehát egy olyan személy közreműködése a konfliktus-megoldási folyamatban, akinek nem feladata eldönteni, mi a helyes megoldás (ez bíraskodás lenne), hanem az, hogy segítse az egymással szemben álló feleket abban, hogy lépésenként saját maguk jussanak megállapodásra, vagy dolgozzanak ki cselekvési tervet.

E folyamat célja az, hogy a viszálykodó felek:

- meghatározzák a probléma lényegét,
- felismerjék és kifejezzék érzelmeiket a vitával kapcsolatban,
- meghallgassák a másik fél érzéseit, félelmeit,
- elképzeljék a saját szempontjukból ideális megoldást,
- meghatározzák mindkét fél valódi érdekeit, szükségleteit,

- összeállítsák a lehetséges cselekvések listáját,
- tárgyalják meg e lehetőségeket, s válasszanak együtt megfelelőt,
- írjanak egy megállapodást a cselekvési tervről,
- egy idő elteltével térjenek vissza a problémára, s értékeljék a megtett lépések hatását,
- ha szükséges, kezdjék előlről a folyamatot, alkossanak újabb cselekvési tervet.

A közvetítőnek nem feladata:

- eldönteni, hogy kinek van igaza,
- megmondani ki a hibás vagy a büntetendő,
- megfogalmazni, minek kellett volna történnie a múltban.

A közvetítési folyamat minden előítélet és elképzelt végeredmény nélkül kezdődik. A fő cél csak az lehet, hogy békét és bizalmat teremtsen a felek között, s találjunk valamiféle utat, amely remélhetőleg enyhít a konfliktuson. A közvetítő feladata tehát először is az, hogy barátságos hangulatot teremtsen, megmagyarázza mi várható a megbeszéléstől, s mi nem.

Megegyezésre kell jutnia a felekkel a tárgyalási szabályokban: „A tárgyalásunk akkor lehet sikeres, ha

- meghallgatjuk egymást, anélkül, hogy egymás szavába vágnánk,
- megpróbáljuk a vádakát kiiktatni,
- nem kiabálunk, nem használunk sértő szavakat,
- az elhangzottakat bizalmasan kezeljük.”

Ez utóbbi természetesen nem vállalható akkor, ha az elhangzottakból olyan büntetendő cselekmény derül ki, amiről a hatóságok nem tudnak (Pl.: gyerekek szexuális kihasználása, rendszeres verés). A közvetítőnek ekkor

azonnal közölnie kell a felekkel, hogy ez olyasmi, amiről a hatóságoknak tudni kell, s ha ez tovább folytatódik, kötelessége az illetékeseket erről tájékoztatni.

A megegyezés után a közvetítő lépésről-lépésre vezeti a konfliktus-megoldási folyamatot. Ennek során:

- megköszön minden segítő, pozitív hozzájárulást, s méltányolja ha a felek türelmesen meghallgatják egymást,
- ha szükséges, átfogalmaz egy-egy mondatot („Ő egy hazug” = „Ha jól értem, az az Ön problémája, hogy nem tud neki hinni”)
- kérdez, ha valami nem világos, ha valami tényt kihagytak,
- összegzést végez minden lépés után („Tehát megegyeztünk abban, hogy a probléma lényege...” „Megállapítottuk, hogy X érdeke...”)
- feljegyez minden javaslatot, mely a lehetőségekre irányul. Ha mindkét fél tett már javaslatot, ő is felírhat még egy-két megoldást, de nem érvel ezek mellett,
- segít a megállapodás megfogalmazásában, megjegyzi, ha egyoldalúnak tűnik, vagy ha úgy ítéli meg, hogy nehéz lesz betartani,
- megállapodik a felekkel egy új időpontban, amikor újra találkoznak, s a közös terv által befolyásolt helyzetet újra értékeli.

Persze nem minden megegyezés fogadható el. Például nem végződhet úgy egy megbeszélés, hogy a férj megígéri: mostantól csak hetenként kétszer veri meg a feleségét. Általában csak olyan megállapodás fogadható el, mely mindenféle erőszak kiküszöbölésére irányul, az erőszak csökkentése nem perspektíva.

## GYERMEKSZÍNJÁTSZÁS

### Gondolatok

#### a II. Weöres Sándor Országos Gyermekszínházi Találkozóról

Töretlen hittel és optimizmussal hirdettük meg tavaly novemberben a II. Weöres Sándor Országos Gyermekszínházi Találkozót. Bizakodtunk, az elmúlt év tömeges megmozdulása elég indok lesz ahhoz, hogy a gyermekszínházi mozgalom támogatást kapjon.

A 70-es 80-as években a gyerekszínházi élet élvezte mind az állami mind a gyerekszervezetek támogatását. Az akkori Népművelési Intézetben volt felelőse ennek a felmérhetetlen pedagógiai jelentőséggel bíró mozgalomnak: Debreczeni Tibor és Gabnai Katalin. Erőfeszítésük révén, valamint a hivatalos állami támogatással kialakult a hosszú évekig jól működő forma: egyik évben felmenő rendszerrel helyi, -megyei, -területi, -országos bemutatókra került sor, a másik évben — talán a páratlanban — pedig megyei, — területi találkozók voltak és az országos találkozó helyett 5-6 napos országos jellegű módszertani találkozó sok-sok szakmai továbbképzéssel, műhelybemutatóval, többször kiváló nemzetközi szaktekintélyek által vezetett izgalmas foglalkozásokkal. Az országos találkozónak és a módszertani konferenciáknak Pécs városa szeretettel és odaadással adott otthont. Azt gondolom Pécs nemcsak az én számomra jelentette a „csúcsot”. Sokan emlékszünk még Mezei Éva feledhetetlen bemutató foglalkozásaira, vagy Mérei Ferenc mélyszéges

szeretettől átítatott szavaira, bölcs gondolataira egy-egy gyerekprodukción kapcsán.

Aztán valaki kitalálta, hogy nem lesz találkozó, illetve lesz, de nem Pécsen és így tovább. Helyet kerestünk Pesten, vidéken, közben kezdett szépen elhalni a dolog. Volt azonban néhány lelkes megszállott, akinek fontos volt az „ügy”. Utoljára Kaposi László szervezte meg Gödöllőn az országos találkozót.

A Népművelési Intézetet átalakították. Többször átszervezték és már nem volt senki, akinek hivatalból is fontos lett volna a gyerekszínházi ügy.

A Magyar Drámapedagógiai Társaság, mint társadalmi szervezet ezt a helyzetet mérlegelve döntött úgy, hogy 1991-ben felvállalja a gyerekszínházi ügyét. Ennek kapcsán került sor 1992-ben az I. Weöres Sándor Országos Gyermekszínházi Találkozó meghirdetésére, melynek létrejötté igen sok ember áldozatos munkájának eredménye. Az az év is nehéz volt, hiszen alig csurran-cseppent a pályázati úton szerzett támogatás. Így adódott, hogy az eredetileg területi döntőt vállaló Tiszass és Lakitelek egyben az országos döntő helyszíne is lett. A nagyszámú, határokon túlról érkezett magyar gyerekszereplése pedig igazi ragyogást adott a találkozóknak.

Paks városa 1993-ban nagylelkűen felajánlotta, hogy a II. Weöres Sándor Országos Gyermekszínházi Talál-