

KÉZIKÖNYV

IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS ÉS TANÁCSADÓ SZOLGÁLTATÁSOK SZERVEZÉSÉHEZ



HELPI IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS ÉS TANÁCSADÓ IRODA
HAYICO IFJÚSÁGI MÓDSZERTANI KÖZPONT
KECSKEMÉT, 2006

KÉZIKÖNYV

ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatások szervezéséhez

Ingyenes képzési segédanyag

Kereskedelmi forgalomba nem hozható.

Minden jog fenntartva!

Jelen könyvet vagy annak részeit a jogtulajdonosok vagy a kiadó engedélye nélkül tilos reprodukálni, adatrendszerben tárolni, bármely formában vagy eszközzel – elektronikus, fényképeszeti úton vagy más módon – közölni.

- © ERYICA European Youth Information and Counselling Agency
- © HAYICO Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége
- © HELPI Kecskeméti Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda, Ifjúsági Módszertani Központ
- © Ifjúsági Munkások Szakmai Módszertani Egyesülete, Debrecen

Szerkesztette:

Szabó Csaba

Szakmai segítséget nyújtottak:

Kiss Andrea (ERYICA)
Wéber László (HAYICO)

Fényképek:

HAYICO archívum, ELEVEN Széchenyivárosi Ifjúsági Közösségi Tér

Tipográfia és illusztrációk:

© Habi, 2006

Nyomdai előkészítés és sokszorosítás:

Béta PPress Stúdió – Kecskemét

Felelős kiadó:

A HELPI Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda vezetője

Első kiadás

Készült 2000 példányban



Támogató:

**Szociális és Munkaügyi
Minisztérium**

az Ifjúsági, Családügyi,
Szociális és Esélyegyenlőségi
Minisztérium jogutódja

„Az információ hatalom!” harsogja a közhely, „...ha hiteles, érthető, teljes körű, pártatlan és aktuális” teszi hozzá csendesen az információs szakember.

Magyarországon 1984 óta működnek ifjúsági információs és tanácsadó irodák. Az első szolgáltatást a Flórián téri aluljáróban, valóban afféle földalatti mozgalomként szervezték az ifjúság problémáira érzékeny segítők – a végletekig feszegetve az akkori nyilvántartási és szabályzó rendszer határait.

A sikeres hazai intézményi modelt támogató és a külföldi mintákra egyre nyitottabbá váló központi ifjúságpolitika épp a rendszerváltozást megelőzően kezdett bele az ifjúsági információs és tanácsadó irodák hálózatszerű kiépítésébe. Az „épp jókor” létrejött szolgáltatók a fordulat éveiben virágkorukat élték: óriási információs szakadékon keresztül a legtöbb kérdésben egyedüli hidat jelentettek a fiatalok számára. Valós válaszokat biztosítva, tényleges lehetőségeket teremtve számukra.

Azután eltelt 15 év.

Elmondhatjuk, hogy az elmúlt időszakban az ifjúsági információs és tanácsadó munka – szakmai értelemben – kiteljesedett Magyarországon. Ma hazánkban az Európai Unió országaiiban működő szolgáltatókkal megegyező alapelvek,

egyértelmű, átfogó és a nemzetközi szintéren is mintaértékű szakmai és etikai kódex mentén szervezik, szervezhetik a szolgáltatást mindazok, akik erre igényt érzelnek környezetük fiataljaitól. A HAYICO Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége – amely civil szervezetként e folyamatot végigmenedzselte – gyakorlatilag beteljesítette küldetését: a szolgáltatás ismert, elismert és támogatott lett idehaza.

Ugyanakkor az is igaz, hogy a központi kormányzat a mai napig adósa maradt az intézményeknek a biztos törvényi háttérrel, a szakmai státuszt erősítő szabályzó környezettel. Az ifjúsági munka jelenleg is háttérbe szorul, beszédes, amikor egy szintiszta ifjúságszolgáltató profillal működő intézmény még ma is az „egyéb, máshová nem sorolható” tevékenységek között kerül lajstromba.

Felemás a helyzet: miközben évről évre megjelennek pályázati lehetőségek a szolgáltatás támogatására, sem szakmai koncepció, sem monitoring nem segíti az irodák, információs pontok megszilárdulását. Ez pedig nagyon köny-

nyen a tevékenység „felhígulásához” vezet: ha szám szerint sok, ám csak projektszerűen működő, szakmailag felszínes, a helyi közösség életébe be nem ágyazódott szolgáltató születik.

E hiányra reagálva a Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége módszertani központok kijelölésével igyekszik segíteni a hazai szolgáltatók munkáját. Olyan ifjúsági információs és tanácsadó irodák szerveznek képzéseket, végeznek rehabilitációt és szakértői tevékenységet, melyek hosszú ideje, stabil körülmények között működnek, munkatársaik értői és régtől gyakorló az ifjúsági információs és tanácsadó munkának.

E kézikönyv a leglényegesebb dokumentumok gyűjteménye, melyekre egy hazai ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatás szervezésekor szükség lehet. Szerkesztésekor a hazai és az európai gyakorlat együttes bemutatására koncentráltunk. Bízunk benne, hogy segítségére lesz mindenkinek, aki tartalmas és valóban életrevaló szolgáltatást kíván elindítani – vagy fenntartani – közösségében.

IMPRESSZUM	2
BEVEZETŐ	3
TARTALOM	4
HÁTTÉR	5
I. AZ IRODÁK TÖRTÉNETE	7
Nyugat-Európa – Az első irodák	7
<i>Az Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökség</i>	10
Magyarország – kezdetek	11
<i>A Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége</i>	16
Az ezredfordulón	18
II. MI AZ IRODA?	21
<i>Az Európai Ifjúsági Információs Charta</i>	23
Eltérő profilok	29
<i>Folyamatok az ifjúsági irodák ügyfélszolgálatán</i>	34
III. SZOLGÁLTATÁSSZERVEZÉS (európai ajánlás)	39
Hogyan hozunk létre ifjúsági információs központot?	39
Bevezetés	39
Néhány fontos kérdés	43
Első lépések	44
A fiatalok információs szükségleteinek meghatározása	49
Információs szolgáltatások	51
Tanácsadás	53
Egyéb szolgáltatások	54
Az ifjúsági információs központ helységei	55
Az ifjúsági információs központ törvényi helyzete	57
Személyzet és képzés	59
Az ifjúsági információs központ finanszírozása	60
Feljegyzések és titkosítás	63
Hálózat és együttműködés	64
Az ifjúsági információ európai dimenziója	66
IV. SZAKMAI SEGÉDANYAGOK	69
R90-es ajánlás	70
HAYICO Szakmai Etikai Kódex	72
Ifjúsági irodák címjegyzéke	84
Ajánlott hazai szakirodalom	86
Az ifjúsági információs és tanácsadó munka fogalomtára	87
Örkény István: 170-100	111



A FEHÉR KÖNYVRŐL

Az európai szintű kormányzás új formáinak kialakulását előmozdító elképzelések eredményeképpen az Európai Bizottság elhatározta, hogy az ifjúságpolitikáról Fehér Könyvet* jelentet meg, illetve ennek érdekében széles körű konzultációt indít el.

Az „Új lendület Európa fiataljai számára” címmel kiadott Fehér Könyv szervesen illeszkedik az Európai Kormányzásról szóló Bizottsági Fehér Könyvhöz, melyet 2001-ben fogadtak el; lényege, hogy az Európai Unió döntéshozó mechanizmusát nyitottá kell tenni azok számára, akikre ezek a döntések hatással lesznek, és ebbe a fiatalok is bele tartoznak.



**Fehér Könyv: Az angol törvény-előkészítési gyakorlatból átvett sajátos „műfaj”: valamely nagy horderejű kérdés tervezett kezelési módjáról készült átfogó elemzés, amely iránymutatásul szolgál a későbbi jogszabályalkotás számára.*

VÁLTOZÓ FIATALOK

A fiatalok társadalmi, gazdasági és kulturális jellemzői jelentősen módosultak a demográfiai változások, a társadalmi környezet, az egyéni és kollektív viselkedés, a családi kapcsolatok és a munkaerőpiaci helyzet változásának eredményeként.

Először is, a fiatalok tovább tart. Demográfiai kutatók megfigyelték, hogy gazdasági (foglalkoztathatóság, munkanélküliség, stb.) és szocio-kulturális tényezők hatására a fiatalok egyre idősebb korban érik el életútjuk fontos állomásait: a formális tanulási időszak végét, a munkába lépést, a családalapítást.

Másodszor, az életutak nem-lineárisabbá válnak. Manapság különböző szerepeink az élet színpadán összekeverednek: lehetséges, hogy valaki egyszerre diák, felelős a családjáért, állása van és állást keres, és a szüleivel él. A fiatalok egyre gyakrabban mozognak ezek között a szerepek között, mivel a társadalom már nem tud olyan garanciákat nyújtani, mint korábban (biztos állás, társadalombiztosítási juttatások, stb.).

Harmadszor, a hagyományos közösségi modellek fokozatosan teret vesztenek, miközben az egyéni életutak egyre individualisabbá válnak. Az egyén családi kapcsolatai, házassága és karriertervei már nem sablonokhoz igazodnak. Ez különösen a közigazgatás politikai irányvonalaira van nagy hatással.

A FIATALOK KÖZÉLETI SZEREPVÁLLALÁSA

Az európai fiatalok általában lelkesen támogatják a demokráciát és szívesen vesznek részt működésében. De az intézményi struktúrák iránt nagymértékben megrendült a bizalom. A fiatalok manapság sokkal kevésbé kötelezik el magukat a politikai és társadalmi cselekvés hagyományos struktúrái mellett (pl. pártok, szakszervezetek), és a demokratikus párbeszédben is csak kismértékben vesznek részt. Az ifjúsági szervezetek is érzik ennek hatását, és felismerik, hogy át kell alakulniuk.

Ez egyáltalán nem jelenti azt, hogy a fiatalokat nem érdekli a közéletben való részvétel. Legtöbbjük világosan kimondja, hogy szeretne részt venni, szeretné befolyásolni a társadalom döntéseit, de mindezt a régi részvételi struktúrákon és mechanizmusokon kívül, egy egyénibb, egyszerűi alakra szóló részvételi formában képzik el.

A közigazgatás feladata, hogy áthidalja a szakadékokat, ami a fiatalok lelkesedése, kifejezési vágya és a társadalom által kínált módszerek, és struktúrák között tátong. Ennek hiányában felléphet az „állampolgári deficit”, vagy rosszabb esetben tiltakozásra kerülhet sor.

részlet az Európai Bizottság Fehér Könyvéből



I. AZ IRODÁK TÖRTÉNETE

„A fiatalok igényeire válaszolva a helyi közösségek és régiók vállalják, hogy segítik és támogatják az olyan információs és tanácsadó központokat, amelyek szolgáltatást biztosítanak minden fiatal részére, közvetlenül látva el őket széles körű tájékoztatással mindenfajta kérdésben, mint pl. szabadidős tevékenységek, sport, kultúra, lakáskérdések, ifjúsági egyesületek, ideiglenes munkavállalás, szakmai tanácsadás és képzés.”

(Európai charta a fiatalok részvételéről a helyi közösségek és régiók életében 24. pont)

Ha teret akarunk engedni a fiatalok önállóságának, akkor valóban és egészében teret kell adnunk, azaz biztosítani kell helyet, eszközöket, információt, tudnivalót, valamint döntési lehetőséget, felelősséget számukra. E felismerés jegyében kezdtek a világon előtérbe kerülni a fiatalok informálását, tájékoztatását, tájékozódását segítő szolgáltatások.

NYUGAT-EURÓPA

Az első irodák

Az első, kifejezetten fiatalokat megcélzó, információt, tanácsadást nyújtó szolgáltatások Európa több országában is – akkor még egymástól függetlenül – szinte egy időben, a hatvanas évek második felében jöttek létre.

Belgiumban, Hollandiában, az Egyesült Királyságban, Ausztriában, Írországban, Németországban, Olaszországban inkább helyi, önszerveződő kezdeményezések, finanszírozások voltak jellemzőek. Franciaországban, Finnországban, Dániában, Görögországban, Spanyolországban azonban állami kezdeményezésre, „fentről lefelé” épült ki a hálózat.

Az, hogy egyszerre több helyen ugyanarra gondoltak, persze nem volt véletlen. Amellett, hogy akkoriban általános volt a gazdasági növekedés, az igény megjelenése több okra is visszavezethető:

- A gazdasági növekedés következtében a fiatalok tanulási, továbbképzési, munkalehetőségei megnöttek, több igényük és lehetőségük volt a szabadidejük változatosabb, hasznosabb eltöltésére. Mindezekhez azonban olyan új információs csatornák kellenek, ahol az ilyen ügyekben szükséges döntésekhez elengedhetetlen tudnivalók megtalálhatók, elérhetők.



- A meglévő információs szolgálatok, ha egyáltalán foglalkoztak fiatalokat érintő dolgokkal, nagyon specializáltak, esetlegesen voltak, nagyon sok, a fiatalok számára fontos terület teljesen kimaradt érdeklődési körükből.
- Az akkori információs szolgálatok többsége – sokszor a kifejezetten fiatalok számára létrehozottak is – igen nehezen, körülményesen volt hozzáférhető, a formai, bürokratikus akadályok mindenkinek, de leginkább éppen a fiataloknak nehezítették meg nagyon a „bejutást”. Az egyébként is nehezebb helyzetben, a periférián lévők számára pedig teljesen áthághatatlan akadályt jelentett a bonyolult procedúra, a túlságosan „magas küszöb”.

Az újonnan létrejövő ifjúsági információs, illetve tanácsadó szolgáltatások az alábbi alapelveket hozták:

- Kifejezetten fiatalok számára nyújtanak szolgáltatásokat (fiatal alatt jelen esetben azt az individuomot értették, aki már képes a saját ügyei-ben dönteni, de társadalmi szempontból még nem megállapodott).
- A szolgáltatások tartalmát tekintve általános, azaz egyazon helyen a lehető legtöbb témában próbálnak meg segíteni.
- Mindenki számára a lehető legegyszerűbb módon hozzáférhetőek.
- Mindenkit egyedi esetként kezelnek, a lehető legnagyobb teret biztosítva a személyes beszélgetésnek.

Az említett közös alapokon jellemzően két változata jött létre a szolgálatnak. Az egyik a fiatalok legszélesebb rétegei számára kívánt információkat gyűjteni és szolgáltatni, a személyes formát gyakran kiegészítve kisebb-nagyobb dokumentációs csomaggal, melyet vagy maguk állítottak elő, vagy a meglévő kínálatból gyűjtöttek, válogattak (északi modell). A másik irányzat elsősorban a valamilyen szempontból hátrányos helyzetben lévő fiatalokat célozta meg, így náluk a tanácsadás, a dolgok megbeszélése, a megoldási lehetőségek közös keresése került előtérbe (déli modell).

A kétféle szemlélet persze nem válik el élesen egymástól, sok közös elemet, módszert tartalmaz, de természetesen a mai napig akadnak, akik a különbségeket hangsúlyozzák.

A kétféle tevékenység összeolvadását, illetve a szolgálatok szakmai egymásrataltságát erősíti az is, hogy a mai, globalizált világban a fiatalok

NEMZETI SZÖVETSÉGEK

ERYICA TAGSZERVEZETEK INTERNETES ELÉRHETŐSÉGE

ANGLIA – EGYESÜLT KIRÁLYSÁG

www.canllaw-online.com
www.niyouthinfo.org
www.youngscot.org

AUSZTRIA

www.jugendinfo.cc

BELGIUM

www.cidj.be
www.jips.be
www.inforjeunes.be
www.inpetto-jeugdendienst.be
www.rdj.be

CIPRUS

www.youthboard.org.cy

CSEHORSZÁG

www.nidm.cz

DÁNIA

www.ui.dk

ÉSZTORSZÁG

www.entk.ee

FINNSORSZÁG

www.alli.fi/indexeng.html

FRANCIAORSZÁG

www.cidj.com

GÖRÖGORSZÁG

www.neagenia.gr

HOLLANDIA

www.quia.nl
www.jip.org

NEMZETI SZÖVETSÉGEK

ÍRSZÁG

www.youthinformation.ie

LUXEMBURG

www.youthnet.lu

MAGYARORSZÁG

www.hayico.hu

NÉMETORSZÁG

www.ijab.de

NORVÉGIA

www.atlantis-u.no

www.unginfo.oslo.no/ungnor

OLASZORSZÁG

www.comune.torino.it/infogio

PORTUGÁLIA

www.juventude.gov.pt

SZLOVÁKIA

www.zipcem.sk

SZLOVÉNIA

www.miss.org

SPANYOLORSZÁG

www.injuve.mtas.es

SVÉDORSZÁG

www.ciu.org



lok helyzete mindenhol hasonló, a legfőbb kérdések pedig (pl. tanulás, munkavállalás, pályakezdetés) egyszerre igényelnek tanácsadást (hiszen egy igen nehéz, sok mindent befolyásoló élethelyzetről van szó) és információkat (arra vonatkozóan, hogy hol és milyen lehetőségek vannak).

Hálózat-szervezés és európai képviselőlet

A szolgálatok a hetvenes évektől fokozatosan erősödtek. Az elkövetkező 15 évben szinte valamennyi nyugat-európai országban meghatározó ifjúságpolitikai intézményekké váltak. Munkájuk tartalma – az ifjúságsegítés – önálló, elismert szakma lett, az ezzel járó önmeghatározási folyamat eredményeként pedig nemzeti szinten létrejöhetnek az intézményhálózatok, rendszerek. Országonként saját, sajátos szolgáltatási minimumok és alapelvek fogalmazódtak meg. A szakmai fejlesztések, a módszertan terjesztése szükségszerűvé tette olyan, nemzetközi fórumok életrehívását is, ahol ismereteket szerezhettek, és tapasztalataikat továbbadhatták a szakma képviselői.

1985 áprilisában, a Franciaországban található Marly-le-Roi-ban került megrendezésre az Ifjúsági Információs Központok I. Európai Tanácskozása. A szakmai találkozóon 18 ország közel 200 ifjúsági információs és tanácsadó szakembere vett részt. A tanácskozáson megfogalmazódik egy európai szintéren tevékenykedő szakmai szövetség igénye is, mely alig egy évre rá, Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Szövetség néven, Madridban meg is alakult. A Szövetség a ma működő Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökség (ERYICA) szervezeti elődje.

Szakmai alapvetések

A nemzetközi együttműködés során a közös irányelvek meghatározása is napirendre került. Az Európa Tanács Miniszteri Bizottsága 1990-ben fogalmazta meg No.R(90)7 ajánlását az Európai fiataloknak nyújtandó információról és tanácsadásról. Az ajánlás – tekintettel arra, hogy a fiataloknak fenntartások nélkül joguk van a teljes, érthető és megbízható információra – felhívja a tagállamok figyelmét az ifjúsági információs szolgálatok munkájának jelentőségére, és javasolja a tevékenység széleskörű támogatását.

A szolgáltatás alapelveire, módszertanára vonatkozóan az ERYICA által 1993-ban elfogadott Európai Ifjúsági Információs Charta tartalmaz útmutatásokat az ifjúsági információs szolgálatok számára.

Az ERYICA (European Youth Information and Counselling Agency) egy nemzetközi, non-profit ernyőszervezet. Tagszervezetei kormányzati és nem-kormányzati, ifjúsági információs és tanácsadó tevékenységgel foglalkozó nemzeti hálózatok, szövetségek, melyek törekvése a fiatalok számára azon jog biztosítása, hogy az életük során felmerülő döntéseik meghozatalához teljes és hiteles információt kaphassanak, amelyek segítik önállóságukat, és támogatják aktív részvételüket a demokratikus társadalomban. Magyarországi tagszervezete 1991 óta folyamatosan, megszakítás nélkül, a Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége (HAYICO).

Az ERYICA célkitűzései:

1. Az Európai Ifjúsági Információs Charta alapelveinek érvényre juttatását és megvalósulását támogató tevékenység.
2. Európai szintű koordináció és képviselői biztosítása az ifjúsági információs és tanácsadó területén.
3. Európai szintű fórum létrehozásának elősegítése, elsősorban az európai ifjúsági információs hálózat és tanácsadó szolgálat kialakítása révén.

Céljai elérése érdekében az információnyújtás és tanácsadás területén törekszik:

- az európai szintű koordinációs testületek együttműködésének elősegítésére,
- az európai szintű területi jelenlegi helyzetének és fejlődésének áttekintésére,
- a területen működő szervezetek közötti európai szintű együttműködés elősegítésére, elsősorban szakmai tapasztalatcsere révén,
- a területen folyó kutatás és innováció támogatására, és a fiatalok igényeihez igazodó szolgáltatások fejlesztésére,
- az európai intézményekkel történő együttműködésre (Európa Tanács, Európa Parlament),
- egyéb, a tagszervezetek által hasznosnak ítélt, az ERYICA célkitűzéseinek megfelelő kezdeményezésekre.

Döntéshozó testületek

A Közgyűlés (melyet évente hívnak össze) és a Vezető Testület (büro), mely 9 választott tagból áll.

Magyarország 1994-1998-ig vezetőségi tag, 1998 és 1999 között elnök, majd 2002-től napjainkig ismét büro tag az ERYICA vezetőtestületében.



ERYICA

Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökség

TITKÁRSÁG:

101 quai Branly,
F-75740 Paris Cedex 15,
France

TELEFON: (+33) 144/491-326

FAX: (+33) 140/563-284

E-MAIL:
info@eryica.org

HONLAP:
www.eryica.org



FŐTITKÁR:

Jon Alexander (2007. júliusáig)

Az ERYICA ELNÖKEI:

1987-1992: Brigitte Cahen

CIDJ, Franciaország

1992-1994: José Muñoz Ripoll

INJUVE, Spanyolország

1994-1997: Maité Benavides Castro

INJUVE, Spanyolország

1998-2000: Nico Meisch

CNIEJ, Luxemburg

2001-2003: Päivi Timonen-Verma

ALLIANSSI, Finnország

2004-2006: Ljubo Raicevic

MISSS, Szlovénia

Az ERYICA-t 1986. április 17-én alapították Madridban, az 1985 áprilisában megszervezett Ifjúsági Információs Központok Első Európai Tanácskozásának ajánlása alapján. A Tanácskozás a párizsi Ifjúsági Információs és Dokumentációs Központ (CID) kezdeményezésére jött létre Franciaország Ifjúsági és Sport Minisztériuma, valamint az Európai Közösség Bizottsága támogatásával.

Ma 25 országban létezik nemzeti ifjúsági információs és tanácsadó hálózat. A további partnerszervezetek pedig 38-re bővítik azon országok számát, ahol e tevékenység megtalálható: *Ausztria, Andorra, Belgium, Bosznia-Hercegovina, Bulgária, Fehéroroszország, Svájc, Ciprus, Csehország, Németország, Dánia, Spanyolország, Észtország, Franciaország, Finnország, Liechtenstein, Nagy-Britannia, Görögország, Horvátország, Olaszország, Írország, Izland, Luxemburg, Litvánia, Lettország, Magyarország, Málta, Macedónia, Norvégia, Hollandia, Portugália, Lengyelország, Románia, Oroszország, Svédország, Szlovákia, Szlovénia, Ukrajna, Szerbia és Montenegró.*

A felsorolt országokban összesen több mint 7.300 szolgálat található, ahol megközelítőleg 12.500 ifjúsági információs munkatárs dolgozik. Ezen irodákat évente átlagosan 20 millió fiatal keresi fel problémáival, kérdéseivel.

JELENTŐSEBB DÁTUMOK

1964. az első ifjúsági információs központ: Ghent, Willy Faché.

1969. az első nemzetközi találkozó: buszon tartott konferencia, melyen megalakult az első nemzetközi szervezet.

1985. április a nyugat-európai ifjúsági információs központok címlistája: ekkor 307 ifjúsági információs központ működik 17 országban.

1986. április a madridi alakuló ülés létrehozta az Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Szövetséget (ERYICA)

1987. június az ERYICA kiadja az első „Guides for Young Visitors” című kiadványt.

1990. február Az Európa Tanács elfogadta a Miniszteri Bizottságának R(90)7-es számú ajánlását a tagállamok számára az európai fiataloknak nyújtandó információról és tanácsadásról.

1991. március a HAYICO tagfelvétele az ERYICA-ba, a posztkommunista országok közül elsőként.

1991. április II. ERYICA közgyűlés Brüsszelben, ahol változás történt a szövetség megnevezésében: a szövetség szót ügynökségre cserélik.

1993. december a IV. ERYICA Közgyűlésen Pozsonyban elfogadják az Európai Ifjúsági Információs Chartát.

1997. április partneri együttműködés az Európa Tanáccsal.

1998. december az INFOMOBIL megalkotása az Interneten 13 ország (köztük Magyarország) részvételével – mely felváltja a „Guide for young visitors” kiadványt.

2001. november az Európai Bizottság Fehér Könyvének megjelenése („Új lendület az európai fiatalok számára”).

2001. december az Európa Tanács megjelenteti a „Hogyan hozunk létre ifjúsági információs központot” című kiadványt.

2002. április az Európai Bizottság felkéri az ERYICA-t, hogy az EURODESK-kel és az EYCA-val közösen dolgozza ki az Európai Ifjúsági Portál tartalmát.

2003. november: az Európai Unió elfogadja a „Közös célokat” a fiataloknak szóló információra vonatkozóan.

2004. november Pozsonyban az ERYICA 15. általános közgyűlésén elfogadják a megújult Európai Ifjúsági Információs Chartát.

2005. szeptember európai szeminárium a minőségbiztosításról és az ifjúsági információról.

2006. április európai szeminárium a fiatalok részvételéről az ifjúsági információs munkában.

2006. november az ERYICA 20 éves ünnepi közgyűlése Párizsban.

MAGYARORSZÁG

Kezdetek

Hazánkban az első ifjúsági információs és tanácsadó irodák a 80-as években, helyi kezdeményezésre, illetve központi pályázat útján, nyugat-európai mintára jöttek létre. Kihasnálva az abból származó előnyt, hogy rálátással bírhatnak már működő szolgálatokra, az újonnan létrehozott intézménytípust eleve ifjúsági információs és tanácsadó irodának nevezték el, amely röviden – és hivatalosan – ifjúsági iroda néven vonult be a köztudatba.

Magyarországon a 80-as évekre sok lett az új, meglepetéseket okozó, a korábbi folyamatokból származtatható világképtől eltérő, gyakorta döbbenetet kiváltó jelenség. Elkezdődtek a nagy léptékű, a társadalmi struktúrát gyorsan és előrelátható irányban változtató folyamatok. Kialakult a második gazdaság, megjelent a kulcsos gyerekek és az ifjúsági szubkultúrák problematikája. Mindezen folyamatok mellett, illetőleg ezek következményeként, a korábban szilárdnak hitt értékek lényeges változáson mentek keresztül, erősen relativizálódtak.

Jellemző, hogy ezt a fajta, kifelé nyitottabb – az önmagáért felelős döntést hozni képes állampolgári identitás kialakulását segítő – változást a „gondoskodó állam” negatívan ítélte meg. Ifjúságpolitikájával a közösségi tudat továbbvitelére helyezte a hangsúlyt és úgy kommunikálta a kialakult helyzetet, hogy *„a problémák együttesen a magárahagyottság és kiszolgáltatottság érzéséhez, a perspektívavesztéshez, orientációs, kommunikációs és identitási zavarokhoz vezetnek, amelyek az ifjúság nagy tömegeit érintik majd”*.

A 80-as években az ifjúság nevelésére hivatott intézményrendszer súlyos funkcionális zavarokkal küzdött, a felmerült problémák megoldására alkalmatlannak bizonyult, így szükségessé vált új, offenzív és vonzó program kidolgozása. Ebbe a programba illeszkedett bele az ifjúsági információs és tanácsadó irodának, mint új intézménytípusnak a létrehozása.

A nyugati minta a rendszerváltás előtti szocialista ideológiával párosítva azonban öszvérmegoldáshoz vezetett: Magyarországon az ifjúsági irodák létrehozásának alapvető szándéka (a nyugat-európaival szemben) nem az egyéni szabadságjogok kiterjesztése volt, hanem az ifjúság társadalmi beilleszkedési zavarainak csökkentése. Az irodák feladata alapvetően az lett volna, hogy *„kommunikációs csatornákat teremtsenek az ifjúsági korosztály és a társadalom kapcsolatában”*.

AZ ELSŐK ELŐTT: ÓBUDA

Magyarországon a legelső Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda Óbudán szerveződött, és 1984. szeptember 29-én, a Flórián téri aluljáróban kezdte meg működését, mint a Várkonyi György Ifjúsági Ház önálló egysége.

1983-ban, helyi kezdeményezésként – a külföldi modellektől teljesen függetlenül (!) –, elsősorban a kerület kapcsolatrendszerére építve kezdődtek el Magyarország első ifjúsági irodájának előkészületi munkálatai. A Flórián téren javában folyt az aluljárórendszer építése, és az addig létrehozott aluljárók „életnek” ismeretében kézenfekvő volt, hogy a szolgálat itt kapjon helyet.

Az iroda cejait így foglalták össze az alapítók: *„ügyeik intézése közben a fiatalok – külön út megtétele nélkül – olyan létesítménnyel találkoznak, mely koncentráltan egy helyen, egy időben a mindennapi életük során felmerülő kérdések, problémák lehető legszélesebb körére válaszoló, vagy a megoldáshoz hozzásegítő tevékenységet végez.”* A fenntartók elkötelezettségét jelzi, hogy az iroda komoly apparátussal, 2 főállású munkatárssal és 7 fő (!) tiszteletdíjas tanácsadóval kezdett dolgozni. Vitathatatlan, hogy az Óbudán kialakított intézményi modell sikerei hatással voltak a későbbi, irodahálózatot célzó „központi” elhatározásra is.



■ A Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége 2004. októberében IRODATÖRTÉNETI OK-LEVELT adományozott **Milfai Mártának**, a magyarországi ifjúsági munkában új fejezetet nyitó Óbudai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda egykori vezetőjének.

Milfai Márta a kezdetektől karaktersen képviselte az intézménytípus önálló, más szolgáltatási formáktól eltérő szakmaiságát. Tevékenysége nemzetközileg is elismert, 1994-1999-ig ERYICA tisztségviselőként vett részt a szakterület európai koordinációjában és képviseletében.

Az ÁISH pályázati felhívása

A magyarországi ifjúsági információs és tanácsadó irodák hálózatos kiépítésére az Állami Ifjúsági és Sporthivatal a KISZ Központi Bizottságával közösen tette meg az első lépést 1987 áprilisában (majd még egyszer, 1988 augusztusában).

Pályázati felhívást tettek közzé: a rendelkezésükre álló anyagi eszközökkel információs és tanácsadó irodák kialakítását kívánták elősegíteni. A pályázat útján egyszeri, irodánként maximum 1,5 millió forintos támogatási összeg volt elnyerhető, amely a helyi források kiegészítéseként a működtetési feltételek megteremtésére szolgált. A fenntartás további költségeit a pályázónak kellett fedeznie.

A kiírók, eleve hálózati működést tervezve, meghatározták a szolgálat irodáival szemben támasztott követelményeket is:

„Az irodák elsődleges célja, hogy biztosítsanak közvetlen kapcsolat-teremtési lehetőséget az ifjúsági korosztály és különösen annak veszélyeztetett csoportjai számára. Vonzó formában nyújtsanak sokrétű szabadidős és kulturális információkat, adjanak módot a mindennapi élet területén felmerülő információs igény kielégítésére. Az információszolgáltatás mellett teremtsenek lehetőséget útmutató, eligazító tevékenység végzésére, amellyel részt vállalhatnak a beilleszkedési zavarok csökkentésében, illetve megelőzésében.

A szolgálat kialakításához olyan intézmények létrehozására van szükség, melyek egységes cél- és feladatrendszer szerint, azonos munkamódszerekkel, figyelemfelkeltő külső megjelenéssel, és a feladatra speciálisan képzett szakemberekkel alapellátás jellegű szolgáltatást nyújtanak.

Közös védjegyként az egységes arculat (berendezés, elnevezés, logó) és az alapvető, mindenütt megtalálható tevékenységi körök szolgálnak.

A fenti célok megvalósításához minden irodának el kell látnia egy minimális feladatkört, olyan információs és tanácsadói tevékenységet, amelyeket a fiatalok a szolgálat bármely létesítményében azonos módon kérhetnek, illetve kaphatnak meg.

Információs szolgáltatás:

- szabadidős információk,
- köznapi információk,
- keres-kínál információk.



Egyéni segítségnyújtás, tanácsadások:

- jogi és életvezetési tanácsadás,
- speciális tanácsadások
(a helyi érdeklődés szerint)."

E pályázati felhívás hatására a mai napig működő ifjúsági információs és tanácsadó irodák közül (első körben) Budapesten Angyalföldön és Kispessten, vidéki városok közül Veszprémben, Pakson, Debrecenben, Győrben, Szolnokon; (második körben) Salgótarjánban, Kecskeméten és Szegeden létesült intézmény.

A pályázaton ugyancsak nyertes, azonban mára már eredeti formájában megszűnt szervezetek Szombathelyen, Miskolcon, Tatabányán, Nyíregyházán, Pécsen, Pásztón, valamint Budapesten a Józsefvárosban, Kőbányán és a Boráros téren működtek.

A kilencvenes évek eleje

A szocialista rendszer ideológiája által elsősorban az „ifjúság problémáinak kezelésére” predesztinált ifjúsági információs és tanácsadó irodák a rendszerváltás időszakában hamar megtalálták létezésük valódi értelmét. Levetközve az ideológiai béklyót, valójában egy individuális szolgáltató felületté, jól használható ugródeszkává, a lehetőségek tárházává váltak. Kiskapuvá a Nagyvilágra.

Bár politikai múltjuk miatt – mely igazából sosem volt – helyi szinten még évekig támadások érték az intézményeket, társadalmi elfogadottságuk egyre nőtt. Hasznosságuk nyilvánvalóvá vált – az intézmény rugalmas struktúrája lehetővé tette, hogy az akkori hiatusokra válaszolva egyedi szolgáltatási profilt alakíthassanak ki.

Jóval a piaci szereplők megjelenése előtt, az irodák már albérllet, valamint alkalmi- és diák munka közvetítést végeztek, külföldi munkavállalással kapcsolatos információs szolgálatot szerveztek, koncertjegyeket árusítottak. A megjelenő igényekhez igazodóan jogi, életvezetési és pályaaorientációs tanácsadást működtettek. Mindezen szolgáltatásokat – már a kezdetektől – erős szakmai-etikai szabályzó környezetben végezték.

A kilencvenes évek elején az irodák a helyi ifjúsági közéletnek is központi pontjai voltak, nyitott intézményekként valódi, élő ifjúsági közösségeknek adtak otthont.

„VIDÉKEN AZ ELSŐ: VESZPRÉM

(megyei tudósítónktól)

Vidéken elsőként Veszprémben alakult meg az Állami Ifjúsági és Sporthivatal és a KISZ KB támogatásával a Megyei Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda, amely keddtől várja az érdeklődőket.

A megyeszékhelyen ma nyíló iroda egyebek között arra vállalkozik, hogy pontos tájékoztatást nyújtson azoknak, akik nem ismerik ki magukat az ügyintézés rejtelmeiben, nem tudják, hogy szabadidejüket hol töltsék el, vagy melyik sportegyesület vesz fel még jelentkezőket, illetve milyen testzési lehetőségek közül válogathatnak. Az iroda azokat a magánszemélyeket várja, akik munkát kínálnak fiataloknak, mint például takarítás, kertészség, stb.

Tervezik, hogy náluk albérllet után is lehet majd érdeklődni, ajánlanak majd nyelvtanuláshoz, korrepetáláshoz pedagógusokat, s bizonyára pótmamák iránt is lesz érdeklődés. Csere-bere akciót is vállalnak.

Szakemberek várják azokat, akik tanácsot kérnek: jogit, orvost vagy éppen pszichológiai. Korhatár nélkül bárki felkeresheti az irodát – minden szolgáltatásuk ingyenes – hétköznap 13-18, szombaton 9-13 óra között."

Népszava, 1988. március 1.

**„Minden bizonnyal a szerveződő önkormányzatoknak nem a leg-
égetőbb gondja lesz az Ifjúsági
Tanácsadó Irodák sorsa. Főként,
hogy sztálinista maradványt lát-
nak ebben a hálózatban, amit
szelíd központi erőszakkal varr-
tak a helyi tanácsok nyakába.**

Jó néhány évvel ezelőtt nyitott Budapesten, az óbudai aluljáróban az első ilyen intézmény. Nyugati országokból lopták, finomabban másolták az ötletet, amikor egyre nagyobb tömegben jelentkeztek az úgynevezett kulcsos gyerekek a lakótelepeken. Az irodák, eredeti elképzelések szerint, tájékoztatást akartak nyújtani a kulturális, szórakozási lehetőségekről, szükség esetén egyéb szolgáltatásokkal is várták a fiatalokat. Hamar bővült a kínálat a jogi tanácsadással, albérletekről, munkahelyekről szóló információbankkal. A kezdeményezés követőkre is talált, ma már húsz körüli az irodák száma...

„... Mindenképpen elszomorító, hogy miközben azon tűnődnek, mi lesz a jövőben, még arról sem született megállapodás, hogy mi ez az intézmény valójában. Az is érthető, hogy helyenként központi csökevényről beszélnek, másutt már most jelzik, az önkormányzat is vállalja az anyagi terheket. Közben csak abban reménykedhetünk, valóban mindegyik a helyi igények döntik el a jövőben, mi ez, és van-e rá szükség.”

Magyar Nemzet – 1992.

Hőskorszak volt ez. A jókor, jó helyen kialakított, és haladó szellemiséggel irányított intézmények alapvetően befolyásolták a hazai ifjúságsegítő munka irányait. Annál is inkább, hiszen a szakma mai, meghatározó képviselői közül sokan maguk is ifjúsági információs és tanácsadó irodában találták meg hivatásukat.

Hálózatszervezés, érdekképviselet

Az ifjúsági irodák létrehozásakor megkötött szerződés a fenntartókat arra kötelezte, hogy öt éven át vállalják az iroda működtetését – ellenkező esetben vissza kellett volna fizetniük a pályázattal nyert összeget. E szerződés 1992. évi lejártakor, az átszerveződő struktúrában az irodák csakis abban bízhattak, hogy működésük időtartama alatt sikerült a fenntartókat (mármint az újdonsült fenntartókat – tekintettel az önkormányzati rendszer kialakulására) meggyőzni a szolgáltatás szükségességéről, életképességéről. Ehhez azonban a kialakult törvényi háttér nem kedvezett: a helyi önkormányzatokról rendelkező, 1990. évi LXV. törvény nem sorolta be az ifjúságpolitika feladatait a kötelezően el látandó helyi tevékenységek sorába, így az irodák pozíciója gyengült.

Ugyanakkor a közös indulás és az azonos alapokon szerveződő munka pár év alatt erős szakmai közösséget formált a szolgáltatásban dolgozó munkavállalókból (elsősorban is a vezetőkből), így az irodák, bízza civil kurázsijukban, az országos érdekképviselet, illetve a hazai ifjúsági információs és tanácsadó tevékenység támogatása, elismertetése és terjesztése céljából 1990-ben Magyarországi Ifjúsági Irodák Országos Szövetsége néven szakmai szervezetet alapítottak.

A továbbiakban tehát nem egyénileg, hanem a szövetség képviseletében folytatódtak a tárgyalások az intézményrendszer továbbműködtetésével kapcsolatban. Bár az irodák sorsa mindig is helyben dőlt el – és jó néhány „első körös” iroda (Pásztó, Hajdúszoboszló, Kóbánya) „el is vérzett” – azért 1992-ben a Szövetség talált módot arra, hogy központi forrásból megtámogassa az addigra már csak elavult eszközökkel rendelkező irodákat.

A működési zavarokkal küszködő, de szakmai értelemben valójában virágzó szolgáltatási modell közben további követőkre talált, számos városban indultak el „irodakezdemények”, melyek eredményeként 1993-ban Zalaegerszegen és Kiskunhalason, 1995-ben Székesfehérváron nyílt meg teljes értékű ifjúsági információs és tanácsadó iroda. → 18. o.

„Hisszük, hogy a szabadság az emberi élet teljességének egyik alapfeltétele. Szabadon élni az életet azt is jelenti; az embereknek fenntartások nélkül joguk van hozzájutni a teljes, érhető és megbízható információkhoz kivétel nélkül minden őket érintő problémában és szektorban, hogy ezáltal a választás teljes szabadságát élvezhessék diszkrimináció, ideológiai vagy más befolyásolás nélkül. A fiataloknak hétköznapi problémáik megoldásában, életútjuk, jövőjük tervezésében és sorsukat befolyásoló döntéseik meghozatalában csakis akkor van valódi szabadságuk, ha széles körben rendelkeznek információkkal az őket körülvevő világról.”

HAYICO Szakmai-etikai Kódex

A Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége (Hungarian Association of Youth Information and Counselling Offices) a fent leírtak szellemében jött létre 1990-ben. Az alapítók – a magyarországi ifjúsági információs és tanácsadó irodák – szándéka szerint a HAYICO működésének elsődleges céljai:

- Az aktív szerepvállalás az ifjúság problémáinak feltárásában, nyilvánosságra hozatalában, a problémák megelőzésében és kezelésében,
- az ifjúsági információs és tanácsadó irodák támogatása abban, hogy a fiatalokat érdeklő és érintő információkat hatékonyan, eredményesen gyűjtsék, kezeljék és szolgáltassák ügyfeleik számára,
- az ifjúsági információs és tanácsadó irodák tevékenységének összehangolása, olyan hálózati szolgáltatások nyújtása, amelyek a kölcsönös segítségnyújtás elvén működnek,
- az ifjúsági információs és tanácsadó irodák érdekképviselésének ellátása hazai és nemzetközi viszonylatokban.

A HAYICO tagjai az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatásokat végző intézmények, intézetek, egyesületek, ezek jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetei – ha ifjúsági információs és tanácsadó tevékenységet folytatnak – valamint jogi személyiséggel rendelkező állampolgári közösségek lehetnek.

A Szövetség legfőbb döntéshozó testülete az Irodák Tanácsa, melyet a tagok képviselői alkotják. A HAYICO tevékenységét két választott testület (a Szakmai-etikai Bizottság és a Felügyelő Bizottság) és három választott tisztségviselő (elnök és két társelnök) segíti.



HAYICO

**Magyarországi Ifjúsági
Információs és Tanácsadó
Irodák Szövetsége**

SZÉKHELYE:

1134 Budapest, Pannónia u. 34.

E-MAIL:

hayico@hayico.hu

HONLAP:

www.hayico.hu

TITKÁRSÁG:

Magyei Ifjúsági Információs és
Tanácsadó Iroda

8200 Veszprém, Diófa u. 2.

TELEFON ÉS FAX:

88/327-631

ARCHÍVUM:

HELPI Ifjúsági Információs és
Tanácsadó Iroda és
Ifjúsági Módszertani Központ

6000 Kecskemét, Széchenyi strny. 4.
Telefon: 76/475-022

JOGI STÁTUSZA:

Közhasznú társadalmi szervezet

ALAPÍTÁSÁNAK ÉVE:

1990

A HAYICO TISZTSÉGVISELŐI 2006-BAN

Wéber László
elnök

Kiss Andrea
társelnök

Szabó Csaba
társelnök

Godó Anna
a Szakmai-etikai Bizottság elnöke

Kósa András Csaba
a Nemzetközi Bizottság elnöke

A HAYICO KORÁBBI ELNÖKEI:

Ványi Bálint

Márai Gabriella

Ditzendy Károly Arisztid

A HAYICO 1991-től tagja a párizsi székhelyű Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökségnek (ERYICA), 1994-ben csatlakozott az Európai Ifjúsági Információs Chartához.

Az európai szervezetben a HAYICO képviselője korábban alelnöki szerepben tevékenykedett, 2001-től pedig a legfőbb irányító testületbe (Governing Board) választotta a Közgylés a HAYICO megbízottját.

A szövetség megbízásából Magyarországot (2003-tól) Kiss Andrea képviseli az ERYICA vezető testületében.

JELENTŐSEBB DÁTUMOK

1990. szeptember 2. 18 alapító iroda Tiszavárkonyban megalapítja a Magyarországi Ifjúsági Irodák Országos Szövetségét

1991. március a magyarországi szövetség felvételt nyer az Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökség (ERYICA) tagjai közé

1992. az első eszközfejlesztési program a tagirodák számára

1993. október a szervezet Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége – HAYICO néven működik tovább

1993. A szövetség megjelenteti a Magyarországot bemutató „Guide for young visitors” első kiadását

1993. december A HAYICO, a szlovákiai szövetséggel közösen „Ifjúság és információ Közép- és Kelet-Európában” címmel Pozsonyban szervez szakmai találkozót. E konferenciával együtt tartja IV. Általános Közgyűlését az ERYICA, melyen elfogadásra kerül az Európai Ifjúsági Információs Charta első változata.

1994. A HAYICO csatlakozik az Európai Ifjúsági Információs Chartához

1994. május a HAYICO házigazdája a XVII. ERYICA Végrehajtó Bizottsági ülésnek, és megszervezi a II. Ifjúság és információ Közép- és Kelet-Európában című konferenciát.

1995. január a HAYICO Szakmai-etikai Kódexének elfogadása

1996. március Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák I. Szakmai Találkozója – Kecskemét

1997. HAYICO-NET hálózati informatikai és tartalomfejlesztés

1998. március elkezdi működését a HAYICO első mintaprojektje, a D-PONT diákjogi tanácsadó hálózat

1998-1999 a HAYICO delegálja az ERYICA alelnöke

2000. a szövetség 22 tagirodája összesen 137.000 megkeresést regisztrál az évben

2001. a HAYICO módosított Szakmai-etikai Kódexében meghatározza az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatás szintjeit Magyarországon

2001. november a HAYICO ismét tagja az ERYICA vezetőségi testületének

2002. február I. Nemzetközi Szeminárium Ifjúsági információ és tanácsadás címmel

2002. március a HAYICO kijelöli első Ifjúsági Módszertani Központját, Debrecenben

2005. február a HAYICO csatlakozik a megújult Európai Ifjúsági Információs Chartához

2006. június az ERYICA 16. vezetőségi ülése Debrecenben

Természetesen ebben az időszakban hasonló célokkal számos más ifjúsági, segítői szervezet is tevékenykedett Magyarországon, ám ezek többnyire egyedi szolgálatok voltak, és leginkább a fiatalok egy-egy célzott csoportjára (csellengők, marginalizálódott bandák, kamaszok), illetve a nekik nyújtott egyes szolgáltatásokra (pályaorientáció, önkéntes munka szervezés, lelki tanácsadás, stb.) specializálódtak.

A HAYICO feljűk is nyitott, így – társult tagként – sok „alternatív szolgálat” is becsatlakozott a szövetséghez, mely ekkorra már Magyarország egyetlen – valóban szakmai hálózatként működő – országos ifjúsági szolgálató rendszerét jelentette.

Az ezredfordulóig

A kilencvenes évek második felében jelentős változáson ment keresztül a magyarországi ifjúsági információs és tanácsadó tevékenység fel-tételrendszere. A központi költségvetés gyakorlatilag teljes egészében kivonult az irodák és az általuk nyújtott szolgáltatások finanszírozásából. Az önkormányzatok gazdálkodásával kapcsolatos megszorító intézkedések elérték az ifjúsági információs és tanácsadó irodákat is. A szolgálatok csak egy része volt képes a megjelenő negatív tendenciák ellenére a szükséges fejlesztéseket végrehajtani, és a megfelelő szintű intézményi, szakmai működést produkálni. A 2000. év felé haladva, azt elérve megállapítható volt, hogy több, egykoron minden igénynek megfelelő iroda leszakadt, már nem volt képes maradéktalanul teljesíteni a szolgálatl szemben támasztott elvárásokat.

Ugyanakkor, a másik megfigyelhető tendencia az volt, hogy a mostoha feltételrendszerek ellenére ebben az időszakban az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatásokat továbbra is előszeretettel alkalmazták, hozták létre (önkormányzatok épp úgy, mint a civil szervezetek). Vagyis, a szakmai és felhasználói igény a helyi közösségekben jelen volt – sőt, az információs szükségletek kielégítése, az információs társadalomhoz kapcsolódás esélyegyenlőségének megteremtése („az információs forradalom” hatására) talán még fontosabbá vált, mint az első irodák létrejöttekor.

Az irodák létrehozásának és működtetésének kedvezőtlen körülményeiből (a jogszabályi háttér, a szakemberképzés, a normatíva illetve a programfinanszírozás hiánya) vezethető le, hogy nem maradt egységes az újonnan létrejövő szolgálatok szándéka, szakmai szemlélete. Egy név, megnevezés (ifjúsági iroda, ifjúsági információs és tanácsadó iroda)

MOBILITÁS

A Mobilitás a hazai ifjúsági munka 1995-ben alapított módszertani központja. Küldetése szerint az ifjúsági munka célja, hogy a fiatalok könnyebben kapcsolódjanak be a társadalmi együttműködésekbe, pontosabban találják meg helyűket a gyorsan változó világban. Az ifjúsági munka legerjedtebb módszere, a közösségekkel való együttműködés, a fiatalok csoportjaival, szervezetivel való közös munka. A mindenkori kormány kijelölt minisztériumának felügyeletével ezt a munkát koordinálja és fejleszti Magyarországön immár 11 éve a Mobilitás.

Célcsoportjai: fiatalok közösségei – fiatalok, önkormányzatok és intézményeik, ifjúsági szakemberek.

Kiemelt partnerei: a fiataloknak információt nyújtó irodák és szervezetek, és az önkormányzatokban ifjúsági ügyekkel foglalkozó szakemberek.

Szervezeti egységei: A Mobilitás kilenc telephelyen működő decentralizált intézmény, regionális illetve területi jellegű feladatainkat a regionális ifjúsági szolgálató irodák hálózata látja el.

Ugyancsak kilenc ifjúsági célú területi titkársági funkcióját is ellátja: Gyermek és Ifjúsági Alapprogram, Regionális Ifjúsági Tanácsok (7db), Nemzetközi Programok Tanácsa.

Szolgáltatásai:

- Ifjúsági közösségek számára információnyújtás és tanácsadás
- Önkormányzatok számára információnyújtás és tanácsadás
- Párbeszéd programokban és érdekvérvényesítési kezdeményezésekben való részvételre ösztönzés
- Euroregionális, határmenti, regionális és kistérségi együttműködések fejlesztése
- Képzések tervezése, szervezése, közvetítése
- Képzői adatbázis gondozása
- Ifjúságkutatás
- Hazai ifjúsági pályázatok kezelése, információ és tanácsadás
- Európai, nemzetközi ifjúsági kapcsolatok fejlesztése
- Nemzetközi partnersoport keresés
- Emberi Jogi Nevelés Ifjúsági Program hazai gondozása (Kompassz)
- Phare pályázatok kezelése
- Hírszolgáltatás, hírlevelek kiadása
- Módszertani kiadványok gondozása, gyűjtése
- Könyvtár
- Eurodesk



forrás: www.mobilitas.hu

alatt más minőségben, eltérő szakmai, etikai normarendszerben kezdtek el működni az irodák.

Mindezzel együtt biztató jel volt, hogy 2000-ben, az Ifjúsági és Sportminisztérium létrehozásával a kormányzat megteremtette az ifjúsági ügyek intézményesülésének alapjait.

Helyzetben

Az ezredfordulón a Szövetség és az irodák új lendületet kaptak. Az új minisztérium létrehozásával megszólítva érezték magukat, és komoly fejlesztési tervet; minőségbiztosítási és rehabilitációs programot, illetve az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatás új szintjeit kialakító szervezeti reformot készítettek elő. Az induló szakminisztérium azonban a szakmailag felkészült, társadalmilag elfogadott irodahálózattal való partnerség helyett saját intézményrendszer kiépítésébe kezdett, melyben a településen működő ifjúsági információs és tanácsadó szolgálatok nem kaptak szerepet – így támogatási lehetőséget sem. Az új intézményi struktúra kialakításával párhuzamosan elkezdődött az ifjúsági törvény vitája is.

A minisztérium, az elkövetkező években (a 2002. évi kormányváltás, és az azt követő gyors minisztercserék következtében) egyre inkább veszített pozíciójából – koncepciótlanságával pedig számos ponton bizonytalan helyzetet teremtett az ifjúságpolitikában.

2003-ra az új vezetés – felismerve a helyi ifjúsági kezdeményezések szerepét, és igazodva az EU elvárásaihoz – a korábbi, központosított irányelvek helyett erőforrásait a települési, illetve a kistérségi ifjúságsegítő munkára koncentráta: pályázati felhívásai között új elemként megjelent az ifjúsági információs és tanácsadó irodák létrehozásának, működtetésének és hálózatfejlesztésének támogatása.

Bár az ifjúsági ügyekkel foglalkozó tárca tovább veszít pozíciójából, 2006-ig folytatja az ifjúsági információs és tanácsadó irodák, mint az egyetlen ifjúsági célú, kliensközpontú, személyes tájékoztató, tanácsadó intézményrendszer támogatását. Pályázati forrást biztosítva „*az Európai Ifjúsági Információs Charta alapján alacsonyküszöbű humán szolgáltató intézményként működő ifjúsági információs és tanácsadó irodák működtetésének és fejlesztésének, ifjúsági információs pontok hálózatbővítésének, valamint az európai ifjúsági információs hálózatba és a kormányzati fejlesztési programokba illeszkedő szolgáltatásaik bővítésének, elérhetőségének támogatására*”.



II. MI AZ IRODA?

*Látod-e még azt,
amit nézel, vagy már csak
tudod: „ott” „az” „van”?*

Fodor Ákos

„Mi az iroda?” – a szolgálattal kapcsolatban talán ez a legtöbbször elhangzó kérdés. Ezt kérdi a betéző fiatal, ezt firtatja a fenntartó, erről érdeklődnek a szakmai partnerek... mégis, valószínűleg az ifjúsági információs és tanácsadó iroda munkatársai azok, akik a legtöbbet felteszik ezt a kérdést – maguknak. Még ma is!

Bizonyos értelemben persze nem kérdés – húsz év után nem lehet kérdés – mi az iroda. Kevés is az olyan hazai humánszolgáltató, melynek annyira kimunkált szakmai-etikai kódexe van, mint a magyarországi ifjúsági információs és tanácsadó irodáknak. A szabályzóknak azonban esetükben nem a szolgáltatás kereteinek és módszereinek merev körülhatárolása a célja, hanem kapaszkodók biztosítása éppen ahhoz, hogy az irodák/szolgálatok folyamatosan a sodorban maradhassanak, a mindig megújuló igényekhez igazodva változhassanak... és újra feltehessék (fel kelljen tenniük) a kérdést maguknak: „mi MA az iroda?”

Mert az irodák/szolgálatok lényegi része mégiscsak ez: a változás! A megjelenő igényekhez, a valós szükségletekhez igazított szolgáltatások. Csak így tudnak ugyanis célcsoportjuk, a mindig más, a megújuló és az új dolgokra leginkább fogékony fiatalok közelében maradni. Munkájukra emiatt mindvégig jellemző volt az „első”-ség, az „úttapasás”, az addig ki nem próbált szolgáltatási formák, technikák bevezetése, módszertanuk kidolgozása és lehetőség szerinti terjesztése – de soha sem öncélúan, hanem a felbukkanó, új típusú igényekre válaszul. Belső, szakmai körökben el is terjedt a szállóige, miszerint *„az irodák vagy olyasmit csinálnak, ami tiltott, vagy olyat, amit még senki sem!”* Különösen fontos, hogy a fentiek már a legelső iroda (illetve a későbbi irodahálózat) létrehozásakor tudatosultak a szolgálat(ok) munkatársaiban, így ez a fajta, innovatív megközelítés következetesen végigkísérte a szakma húsz éves hazai történetét.

Ugyancsak kulcsfontosságú volt annak felfedezése, hogy a szolgáltatás újszerűsége nem annyira az egyes funkciók egyediségéből fakad, hanem abból, hogy a tevékenységek egy helyen koncentrálnak: vagyis nem egyedi szolgáltatásokban, hanem azok rendszerében kell gondolkodni. E felismerésnek köszönhető, hogy Magyarországon – a nemzetközi gyakorlathoz képest is – nagyobb hangsúlyt kap az információs és tanácsadó tevékenység összekapcsolása.

Önmeghatározási folyamat

Egyidejűleg egyszerű kihívás és gyötrő feladat állandóan felülvizsgálni, a változó igényekhez igazítani egy szolgáltatási rendszert; amikor pont az intézményi stabilitást segítő rutinokkal, a megszokott, máshol jól/rosszul bevált „megoldáspanelekkel” szemben kell – a környezet kihívásaihoz folyamatosan igazodva – kitalálni valami mást, valami újat, hatékonyabbat.

Az iroda szolgáltatási felülete, „arca” a fentieknek megfelelően tehát folyamatosan változik, alapelvei, módszerei azonban változatlanok – gyakorlatilag a kezdetek óta.

A szolgáltatás ma is érvényes alapelveit a legelső iroda (még 1984-ben) az alábbiak szerint fogalmazta meg:

1. Mindenki bejöhet!
2. Minden kérdést fel lehet tenni!
3. Szolgáltatásaink díjtalanok!
4. Személyes ügyekben titoktartás!
5. Speciális ügyekben szakemberekhez irányítás!

Ez volt a „kiinduló képlet”, mely folyamatosan bővült, és közel egy évtizedes műhelymunka, valamint a gyakorlati tapasztalatok eredményeként 1995 januárjára a Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége Szakmai-etikai Kódexévé, a magyarországi szolgáltatás Alapdokumentumává teljesedett ki.

Kódex és Charta

A HAYICO Szakmai-etikai Kódexe az ifjúsági irodák küldetését, céljait, feladatait, alapelveit és módszertanát fogalmazza meg *(szövege a „Szakmai segédanyagok” között teljes terjedelemben olvasható).*

E fejezetben a szolgáltatás általánosabb bemutatására koncentrálna a kiadvány, felhasználva az Európai Ifjúsági Információs Charta ide vonatkozó iránymutatásait is. → 29. oldal



ELŐSZÓ

Az egyre összetettebb társadalmakban és az integrált Európában, amely sok kihívást és lehetőséget kínál, az információhoz való hozzáférés és az információ elemzésének, valamint használatának képessége egyre fontosabb szerepet kap Európa fiataljai számára. Az ifjúsági információs munka segítséget nyújthat nekik abban, hogy elérjék céljaikat, és támogathatja őket abban, hogy a társadalom aktív tagjaivá váljanak.

Az információt úgy kell biztosítani, hogy az szélesítse a fiatalok választási lehetőségeit és elősegítse önállóvá válásukat.

A demokrácia, az emberi jogok és az alapvető szabadságjogok tiszteletben tartása magában foglalja a fiataloknak azon jogát, hogy a részükről felmerülő összes kérdés és igény vonatkozásában szabadon hozzáférhessenek a teljes, objektív, érthető és megbízható információhoz. Ezt az információhoz való jogot elismeri az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata, a Gyermekek Jogairól Szóló Nemzetközi Konvenció, az Emberi Jogok és Alapvető Szabadságjogok védelméről szóló Európai Konvenció, valamint az Európa Tanács (90) 7. sz. ajánlása az európai fiataloknak nyújtandó információra és tanácsadásra vonatkozóan. Ez a jog képezi az Európai Unió által vállalt ifjúsági információs tevékenységek alapját is.



A HAYICO Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége 1994-ben csatlakozott az Európai Ifjúsági Információs Chartához. Ekkor vált részévé egy mára már több mint 7500 tagot számláló európai irodahálózatnak, melynek tagjai egységes alapelvek mentén szervezik az ifjúsági információs munkát.

BEVEZETÉS

Általánosan az ifjúsági információs munka magában foglal minden olyan témát, amely érdeklő a fiatalokat, különböző módszerek és tevékenységek széles skáláját alkalmazva: úgymint tájékoztatás, tanácsadás, életvezetési támogatás, segítségnyújtás, képzés, hálózatépítés és speciális szolgáltatások ajánlása.

Ezek a szolgáltatások elérhetőek az ifjúsági információs irodákon, központokon keresztül vagy egyéb intézmények ifjúsági információs pontjainál, illetve az elektronikus és egyéb média használatával.

Jelen Charta alapelveit kívánjuk alkalmazni az átfogó ifjúsági információs munka minden formájára vonatkozóan.

A benne foglaltak alapján szolgálnak azoknak a minimális standardoknak és minőségi elvárásoknak a kialakításához, amelyeknek minden országban az ifjúságpolitika részét alkotó ifjúsági információs munka átfogó, összefüggő és koordinált megközelítéseként kell megjelenniük.

NYITOTTSÁG

AZ IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS SZOLGÁLTATOK KIVÉTEL NÉLKÜL NYITVA ÁLLNAK MINDEN FIATAL ELŐTT.



EGYENLŐSÉG

Az ifjúsági információs szolgálatok arra törekveszenek, hogy minden fiatal számára biztosítsák az információhoz való egyenlő hozzáférést, helyzetükre, származásukra, nemükre, vallásukra, illetve társadalmi helyzetükre való tekintet nélkül.

VALÓS IGÉNYEKRE

A rendelkezésre álló információknak a fiatalok kérésein, felmért információs igényein kell alapulniuk. Minden, a fiatalokat érdeklő témakört le kell fedni a szolgáltatásokkal. A témaköröket folyamatosan hozzá kell igazítani az igényekhez, fejleszteni kell tartalmukat.



SZEMÉLYRE SZÓLÓAN



Minden felhasználót önálló személyiségként kell elfogadni és minden kérdésre adott válasznak személyre szabottnak kell lennie. Ezt úgy kell megvalósítani, hogy a felhasználó képessé váljon autonóm jogainak gyakorlására és fejlődjön az információk elemzéséhez és alkalmazásához szükséges képessége.



SZABADON HOZZÁFÉRHETŐ

Az ifjúsági információs szolgálatoknak előzetes időpont egyeztetése nélkül, könnyen elérhetőnek kell lenniük. A fiatalok számára vonzó és barátságos hangulatot kell kelteniük. A nyitvatartási idejüknek igazodniuk kell a fiatalok igényeihez.



ANONIMITÁS

*AZ INFORMÁCIÓ-
NYÚJTÁS SORÁN
TISZTELETBEN KELL
TARTANI A
FELHASZNÁLÓK
MAGÁNSZFÉRÁJÁT ÉS
ANONIMITÁSHOZ
VALÓ JOGÁT.*



INGYENESSÉG

*AZ IFJÚSÁGI
INFORMÁCIÓS
SZOLGÁLTATÁSOK
INGYENESEK.*



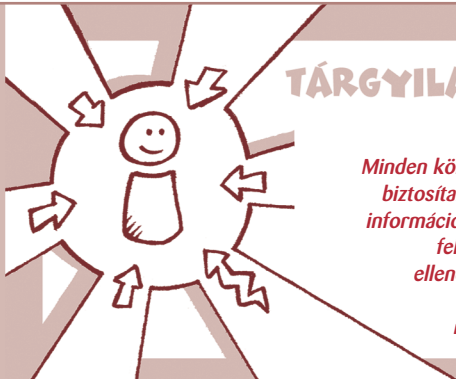
TELJESSÉG

*AZ ÜGYFELEK RÉSZÉRE
SZOLGÁLTATOTT
INFORMÁCIÓK
TELJESEK, NAPRAKÉSZEK,
PONTOSAK, GYAKORLATIAK
ÉS FELHASZNÁLÓBARÁTOK.*



*AZ INFORMÁCIÓ-
SZOLGÁLTATÁST
PROFESSZIONÁLIS
MÓDON VÉGZIK A
KÜLÖN ERRE A
CÉLRA KÉPZETT
MUNKATÁRSÁK.*

SZAKMAISÁG



TÁRGYILAGOSSÁG

Minden körülmények között biztosítani kell a közzétett információk objektivitását a felhasznált források ellenőrzésével és azok pluralizmusának megteremtésével.

FÜGGETLENSÉG

AZ ÜGYFELEK RÉSZÉRE SZOLGÁLTATOTT INFORMÁCIÓK VALLÁSI, POLITIKAI, IDEOLÓGIAI, ILLETVE KERESKEDELMI BEFOLYÁSTÓL MENTESEK.



ETIKA

Az ifjúsági információs szolgálatokat a Chartában rögzített alelvek alkalmazásában nem korlátozhatják vagy akadályozhatják a nyújtott anyagi támogatások és források.

RÉSZVÉTEL

Meg kell adni a lehetőséget a fiataloknak arra, hogy megfelelő módon részt vehessenek az ifjúsági információs munka különböző tevékenységeiben, helyi, regionális, nemzeti és nemzetközi szinten egyaránt. Ilyenek lehetnek többek között: az információs igények feltárása, az információs gyűjtése és közvetítése, információs szolgáltatások, projektek vagy kortárs csoportok tevékenységek irányítása és értékelése.



ÚJSZERŰSÉG



Az ifjúsági információs szolgálatok arra töreksenek, hogy hatékony és a különböző csoportoknak és igényeknek megfelelő módon a lehető legnagyobb számú fiatalat érjék el. Stratégiáik, módszereik és eszközeik kiválasztása tekintetében kreatívak és innovatívak.

MODERNITÁS

Az ifjúsági információs szolgálatok segítik a fiatalokat a modern információs és kommunikációs technológiák használatában, ezeken keresztül információ-szerzésben, valamint az eszközök használatával kapcsolatos képességeik fejlesztésében.



EGYÜTT-MŰKÖDÉS

Az ifjúsági információs szolgálatok együttműködnek egyéb ifjúsági szolgálatokkal és intézményekkel, különösen a saját földrajzi környezetükben. Hálózati kapcsolat alakítanak ki közvetítőkkel és egyéb, fiatalokkal foglalkozó szervezetekkel.



www.eryica.org

Az itt bemutatott Alapelvek útmutatások az ifjúsági információs szolgálatok számára, amelyek segítik a fiatalok információhoz való jogának garantálását.

A Chartában az „ifjúsági információs szolgálatok” kifejezés a szolgáltatás valamennyi módozatát kifejezi: ifjúsági irodákat, ifjúsági központokat, egyéb intézmények ifjúsági információs pontjait.

Az Európai Ifjúsági Információs Charta jelen változatát az Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökség (ERYICA) 15. általános közgyűlése 2004. november 19-én Pozsonyban (Szlovákia) fogadta el.



Eltérő profilok

Magyarországon az irodák többsége eleve információs és tanácsadó irodaként jött létre. Az „első vonalas” irodák a kezdetektől fogva kapcsolatban állnak egymással, így alapelveik, alapszolgáltatásai és módszereik megegyeznek. Az eltérések elsősorban személyi és környezeti okokra vezethetők vissza.

Befolyásoló lehet a vezető és a munkatársak szakmai orientációja: ha egy iroda vezetője közművelődési szakember, akkor nagy valószínűséggel a különböző kulturális programoknak igen megbízható, akár országosan is használható forrása az iroda, esetleg maga is belefog ilyen programok szervezésébe. Amennyiben azonban a vezető (például) pszichológus, akkor irodája a mentálhigiénés tanácsadásokban, a problémás fiatalokkal való foglalkozásban járhat az élen.

Hasonló a helyzet a környezeti hatásokkal: egy egyetemi nagyvárosban, vagy a főváros egyes kerületeiben mind a betérő fiatalok, mind a „kínálat” jelentősen eltérhet egy munkanélkülistől erősen sújtott területen lévőttől.

Tevékenységek

A tevékenység egyik legfőbb erénye a rugalmasság és a gyors alkalmazkodás. Hiszen az iroda az információk teljes skálájával nem rendelkezik, viszont képesnek kell lennie arra, hogy az igényelt információt rövid időn belül beszerezze, a szükséges útmutatást, segítséget megadja. Az irodáknak széleskörű kapcsolatokkal kell rendelkezniük a település határain messze túlmutatóan, hiszen működésüknek ez is az egyik alapja.

Az ifjúsági iroda, mint intézménytípus nemcsak szervezeti formájában, céljaiban, feladataiban, hanem tényleges tevékenységében is magában hordozza újszerűségét, amely a következőkben foglalható össze:

- Tevékenységével egy helyre koncentrálna mindazokat a lehetséges információkat, amelyek külön-külön megtalálhatók ugyan, de beszerezésük, a köztük való eligazodás sok időt és energiát igényel.
- Felerősíti mindazoknak a szervezeteknek, információs hálózatoknak a tevékenységét, amelyekkel kapcsolatba kerül.
- A hozzá fordulóktól igényeket, jelzéseket gyűjt, ezeket továbbítja az érintett szervezetek felé, segítve ezzel munkájukat.

Szolgáltatási rendszer

Az ifjúsági irodák szolgáltatási rendszerét szemlélve (információnyújtás, tanácsadás, valamint azokat kiegészítő segítői szolgáltatások) megállapítható, hogy az intézmény hiánypótló szereplő, hiszen a fiatalok számára nem áll rendelkezésre más olyan szolgáltató rendszer, amely ilyen komplex formában kínálna megoldást az iskolán illetve munkahelyen kívüli, valamint az ott nem megoldható problémákra, nem megválaszolható kérdésekre.

Ennek a hármas tevékenységi körnek a feladatait horderejük, jelentőségük, időigényességük, szervezési kívánalmaik miatt más, nem kizárólagosan e tevékenységgel foglalkozó szolgáltató nem képes ellátni, csakis egy ilyen sajátos működésű, e feladatok megfelelő szakmai színvonalon történő ellátására felkészült intézmény, mint a ifjúsági iroda.

Tekintettel arra, hogy az információhoz való jog alapvető emberi és állampolgári jog, kijelenthető az is, hogy az ifjúsági iroda egy olyan humánszolgáltató intézmény, mely alapellátás jellegű szolgáltatást nyújt a fiatalok számára.

Alapvető célkitűzések

A szolgálat elsődleges célja, hogy segítséget nyújtson a fiatalok számára a mindennapi életük során felmerülő problémáik megoldásában, információs igényeik kielégítésében. Az iroda információs és tanácsadó tevékenységén keresztül segíti a fiatalok autonómiájának kialakulását; azt, hogy felelősséget vállalhassanak önmagukért.

Társadalmi integráció

Elősegíti az egyének és az (szolgáltató) intézmények összetételalkozását. Segíti a fiatalokat abban, hogy megtalálják a nekik megfelelő helyet a társadalomban, és hozzájárul az életkorukból és élethelyzetükből adódó esetleges hátrányaik csökkentéséhez. Mindezeken túl az irodák segítik a társadalmi folyamatok megértését és az azokba való aktív bekapcsolódást, valamint azt, hogy a fiatalok személyes fejlődésük lehetőségeiről tájékozottak legyenek.

Alapfeladatok

Az irodának a fiatalok várható problémáinak megelőzéséért, illetve csökkentéséért, a helyi igényekhez igazodva kell alakítania és működtetnie a céljainak és feladatainak megvalósításához szükséges információs és tanácsadó szolgáltatásait.

HÁLÓZATI PROGRAMOK

HAVICO-NET

Célja a magyarországi ifjúsági információs és tanácsadó tevékenység minőségi fejlesztése, a szolgáltató irodák és a hozzájuk kapcsolódó információs pontok hálózatát szervezésének és a minőségi szolgáltatás terjesztésének segítése. A projekt keretében – az azonos minőségű szolgáltatások, illetve azok terjesztése érdekében – egységes ifjúsági információs szolgáltatási rendszer (webalapú számítógépes adatbázis) jön létre, melyet a hálózatfejlesztésben együttműködő szervezetek közösen alkotnak meg, töltenek fel, használnak, és a későbbiekben folyamatosan frissítenek, működtetnek.

Programgazda: HELPI Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda – Ifjúsági Módszertani Központ

KÉPZÉSI PROGRAM

A szövetség „szakmai tőkéjére” alapozott belső, humánforrás-fejlesztési program. Célja, hogy a szolgálatban tevékenykedő munkatársak a célcsoportjukba tartozó fiatalokat érintő speciális ismereteket szerezzenek, illetve segítő szerepüket erősítő, munkájuk hatékonyságát javító módszereket sajátítsanak el.

Programgazda: MEZON Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda – Ifjúsági Módszertani Központ

HIP – HÁLÓZATI INNOVÁCIÓS PROGRAM

Célja, hogy a HAYICO tagirodáiban a szövetség Szakmai – etikai Kódexében rögzített információs területeken sztenderdizált eljárások és adatbázisok kerüljenek kialakításra és alkalmazásra a helyi szintű szakmai tevékenység, illetve a hálózati együttműködés elősegítésének és fejlesztésének érdekében.

Programgazda: Megyei Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda – Veszprém

HABILITÁCIÓS PROGRAM

Cél, hogy azok a szolgálatok, amelyek nem vagy csak részben teljesítik az Alapkritériumban leírtakat, kapjanak érdemi segítséget a teljesíteni kívánt állapot eléréséhez. A rehabilitációs programban a HAYICO szokásos támogatási-segítési alapelveinek megfelelően, de a bevett gyakorlathoz képest intenzívebben és koncentráltabban nyújt segítséget és támogatást a rehabilitációban részt vevő szolgálatoknak. A rehabilitációs program keretében, a minőségbiztosítás elsődleges céljának megfelelően a HAYICO hálózatának bővítését, annak stabil helyzetét kívánja elérni a Szövetség.

Programgazda: HAYICO

SZINTÉZIS

A HAYICO stratégiájának tervezése
Programgazda: HAYICO

A fiataloknak sajátos szükségleteiknek, kérdéseiknek megfelelően kell információt és tanácsokat adnia.

A működés által érzékelt és felvetett problémákat vissza kell csatolnia, közvetítenie kell a helyi önkormányzatnak, szakmai nyilvánosságának és célcsoportjainak, ezáltal kedvezően befolyásolva a tevékenységüket, együttműködésüket, a fiatalokat érintő társadalmi folyamatokat, döntéseket.

Felkarolás

Az intézmény munkatársai információkkal, tanácsokkal segítik azokat a fiatalokat, akik hátrányos helyzetűek, akik önállóan próbálnak segíteni saját vagy társaik problémáinak megoldásában, akik az átlagosnál, a kötelezőnél többet akarnak tenni.

Az ifjúsági iroda közvetlen légkörével, személyes viszonyával hozzájárul a kölcsönös tiszteleten alapuló felnőtt-fiatal, illetve a kortárs kapcsolatok kialakulásához, a szociális készség fejlesztéséhez. Ezen kívül teret ad ifjúsági kezdeményezéseknek, összehozza azokat, akik egymást segíthetik.

Alapelvek

Az Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda minden egyházi és pártpolitikai szervtől függetlenül kell, hogy működjön. Nem veheti át a már meglévő intézmények, szolgálatok feladatait, hanem szükség esetén információs és tanácsadó szolgálataival kiegészíti azokat új módszerek, modellek, kísérletek kialakításával, adaptálásával.

Az információ megbízható, a szolgáltatás minden magánszemély számára diszkrimináció nélkül hozzáférhető és ingyenes – az alapszolgáltatások nem lehetnek üzleti jellegűek.

Az irodába bármely fiatal bejöhethet, bármilyen problémával – az iroda munkatársainak azonnal, várólista nélkül kell segítséget nyújtaniuk, amikor a fiatal problémájával megjelenik.

A nyitva tartás a tanuló és dolgozó fiatalok szabadidejéhez igazodik.

Az iroda és a működtetésben résztvevő személyek tiszteletben tartják a fiatalok anonimitását, a szakmai titoktartás kötelező. A fiatalok függetlenségét segítve egyenrangú félként kell kezelni őket. Tiszteletben kell tartani a fiatalok autonómiáját és jogukat a szabad választáshoz.

Az információ és a tanácsadás az iroda elsődleges tevékenysége, de az információs és tanácsadó szolgáltatások integráltnak jelennek meg és egyenlő súlyt képviselnek.

Bár az információs és tanácsadó szolgálat valamennyi hozzá forduló személy számára nyitott, a fiatalok az elsődleges csoport, melynek érdekében az iroda működik.

Módszertan

Az iroda legyen rugalmas, sokoldalú, a források sokfélék és a kérdésekre adott válaszok jól érthetőek.

Az iroda a teljes emberrel foglalkozzon, de legyen tudatában annak, hogy önmaga nem tud minden problémán segíteni, sokkal inkább „kliens-központú”, mint „módszer-központú”, azaz a fiatalok igénye kell legyen a kulcs, ahhoz alakítja ki az éppen megfelelő módszert. Kliens-központú megközelítésben a fiatalal közösen, őt erősítve oldja meg a problémát, illetve segíti a fiatalot abban, hogy saját maga képes legyen megoldani az életben felmerülő problémákat. Harmadik személlyel való kapcsolatfelvételhez a fiatal belegegyezését kéri.

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda céljai és feladatai megvalósításához az eszközök, módszerek és technikák lehető legszélesebb körét alkalmazza: az önkiszolgáló rendszerű információ hordozóktól egészen a személyes és speciális egyéni tanácsadásig.

Az információs és tanácsadó munka nem mindig különül el szükség-szerűen egymástól. A munkatársnak, aki a fiatalal a kapcsolatot felveszi több lehetősége is kínálkozik személyre szabott segítségnyújtásra:

- Maga nyújt segítséget, szem előtt tartva saját kompetenciájának határait.
- Az irodán belül a területet jól ismerő szakemberek segítségével jogi, életvezetési illetve egyéb egyéni problémákban személyre szóló tanácsadást ajánl fel a fiatalnak.
- Külső szakemberhez ajánlja (sohasem egy intézményt ajánl, hanem egy meghatározott személyt; a munkatárs marad a felelős a fiatalokért akkor is, amikor szakemberhez ajánlja, mivel megállapodás szerint a fiatalot öhozzá ajánlják vissza) – ezzel elkerülhető, hogy a fiatal „elvesszen”, illetve az iroda egyszerű diszpécser szerepet vegyen fel.

Folyamatosan kapcsolatot tart mentálhigiénés szolgálatokkal, népszerűsíti tevékenységüket.

SAKMAI RENDEZVÉNYEK

Ifjúság és információ Közép- és Kelet-Európában

Szakmai konferencia

Pozsony – 1993. december

Az Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökség kezdeményezésével elkezdődik a közép-európai régió összefogásának folyamata. A HAYICO, a szlovákiai szövetséggel közösen Pozsonyban szervezett szakmai találkozó.

II. Ifjúság és információ Közép- és Kelet-Európában

Szakmai konferencia

Budapest – 1994. május

Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák I. Szakmai Találkozója Kecskemét – 1996.

Az irodák új rendszerbe helyezéséről • Az ifjúsági érdekegyeztetés helyi formáiról • Helyi ifjúságkutatósi programokról

VIII. Ünnepi HAYICO Közgyűlés Debrecen – 1998. június 11-13.

Az ágazati besorolásról • a szakemberképzésről • PEPITA Információs Pont avató



HÍDMŰVELET '99**Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák II. Országos Szakmai Találkozója***Győr – 1999. március 19-21.*

SZINTÉZIS, a HAYICO stratégiájának tervezése • az ifjúsági munkás képzésről • nemzetközi kapcsolatokról (Közép- és Kelet Európa)

JOG ÉS SZAKMA**Országos szakmai konferencia Budapest – 2004. április 8.**

A HAYICO szakmai együttműködésével a Gyermek Ifjúsági és Sportminisztérium a tárcastratégiáját, illetve a készülő ifjúsági törvény koncepcióját mutatta be.

Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák III. Szakmai Találkozója*Kecskemét – 2004. április 20-22.*

Az Európai Ifjúsági Információs Charta jelentősége, felülvizsgálata • Ifjúsági törvény és Stratégia • a HAYICO helye, szerepe ma • modellprogramok bemutatása • hálózatfejlesztési stratégia

**Innováció, terjesztés**

Az iroda a helyi igényekhez igazodó speciális szolgáltatásokat alakít ki, illetve végez. Új modelleket, kezdeményezéseket adaptál, kapcsolatot tart azok működtetőivel, segítséget nyújt elindulásukhoz. Támogatja a problémakezelő (sporadikus) modellek elterjesztését.

Az egymásra épülő rendszer megjelenése

A Kódex csak egy erős kiindulási alapot jelent abban a munkában, melynek célja, hogy a szolgáltatások, azok elnevezése, az alkalmazott módszertan egységes legyen és komplexen kezelhetővé, azonos feltételekkel igénybe vehetővé, illetve kommunikálhatóvá (egyben minőségügyi rendszerbe illeszthetővé) váljon.

Az irodák között terhelhetőségük és szakmai szolgáltatási minőségük alapján különbséget kell tenni, ezért egy integratív – és nem kizorító – rendszer létrehozása vált szükségessé, amely lehetővé teszi a hálózat expanzióját és új elemek, megoldások megjelenését is. Mindez olyan formában, hogy a különböző szintű szolgáltatásokat és szolgáltatásokat egységes szemlélettel, mégis differenciált módon tudja kezelni.

A célszerűség és a rendszerelmélet azt diktálja, hogy a különböző szolgáltatási szintek egymásra épüljenek. Így az egyik szolgáltatási szint bővülése, minőségi fejlődése a következő szintet célozhatja, majd teremtheti meg egy céltudatos és tervszerű innováció eredményeként. Ettől a rendszer átjárhatóvá válik és a szándékok, illetve lehetőségek függvényében többféle szint és „státusz” célozható meg.

Fentiek figyelembevételével az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatások szintjeit a Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége az alábbiakban határozta meg:

- Ifjúsági Információs Pont
- Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda
- Ifjúsági Módszertani Központ

A szolgáltatási szintek mindegyikénél a Szakmai-etikai Kódexben leírtak érvényesülnek a küldetés, a célok és az alapelvek tekintetében. A különbség elsősorban a szolgáltatások típusában, tartalmában és kiterjedtségében, valamint a személyi, technikai és intézményi feltételekben, továbbá az alkalmazott módszertanban jelentkeznek.



A (jellemzően) 14-30 éves korosztályba tartozó ügyfél személyesen keresi fel kérésével, kérdésével az ifjúsági iroda ügyfélszolgálatát.



Az ügyfélszolgálatot teljesítő munkatárs várólista nélkül fogadja az utcáról betérő fiatalt, aki:

- vagy öninformációs tevékenységet kíván végezni,
- vagy információt kér,
- vagy tanácsozni (konzultálni) akar egy kérdésről/problémáról,
- vagy konkrét szaktanácsadásra érkezik,
- vagy ügyintézéshez kér segítséget,
- vagy „csak” érdeklődő, aki
 - konkrét elképzelés nélkül érkezik (szétnéz, újságot olvas, leül és beszélget), vagy
 - megfelelő alkalomra, bizalmi légkörre vár kérdésének, kérésének feltevéséhez.

Az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások egymásra épülő rendszerben hozzáférhetőek, a fiatalok számára érzékelhetően nem különböznek el egymástól.

Öninformációs tevékenység esetén az ügyeletes munkatárs az ügyféltérben lehetőség szerint várakozási idő nélkül biztosítja a hozzáférést az interneten fellelhető adatbázisokhoz és az intézmény számítógépes vagy kézi dokumentációs rendszeréhez. Eközben figyelemmel kíséri a fiatal tevékenységét, és alkalom adtán felajánlja segítségét. Amennyiben ezt elfogadja az ügyfél, átlép a következő protokollba: *információt kér*. Amennyiben nem fogadja el, illetve nem kér segítséget, az aktív kapcsolat ezen a szinten megáll. Feltételezhető, hogy az ügyfél önállóan megtalálja a számára megfelelő információt (szálláshely, pályázat, program, egyéb...)





Információkérés esetén az ügyeletes munkatárs a fiatallal együtt lehetőleg várakozási idő nélkül, az ügyféltérben keresi a választ, illetve segít konkretizálni a kérdést (a szűkített válaszkéréshez). Komplexebb témák esetében (álláskeresés, továbbtanulás, hivatali ügyintézés, stb.) igyekszik minél szélesebb körben körüljárni a kérdést, hogy valóban a legadekvátabb választ, problémamegoldási folyamatot választhassa ügyfele. A beszélgetés során törekszik arra, hogy minél gyorsabban és pontosabban mérje fel ügyfele kérdését és az a mögött húzódó, esetleg mélyebb, valódi problémát.

A beszélgetés elmélyülése esetén felajánlja a négy szemközti beszélgetés lehetőségét a tanácsadó/konzultációs helyiségben. Amennyiben ezt elfogadja az ügyfél, átlép a következő protokollba: *tanácsot kér, konzultál*. Amennyiben nem fogadja el, illetve nem kér segítséget, az aktív kapcsolat ezen a szinten megáll. Feltételezhető, hogy az ügyfél önállóan megtalálja a számára megfelelő információt, választ.



Konzultáció esetén az ügyeletes munkatárs a fiatallal együtt a tanácsadó helyiségben, bizalmas légkörben folytat beszélgetést. Az ügyeletes munkatárs a kommunikációban a saját személyiségével dolgozik, kliens-központú megközelítésben a fiatallal közösen, őt erősítve segít ügyfelének, hogy maga legyen képes megoldani a felmerülő problémát, illetőleg maga legyen képes lépéseket tenni annak megoldására. Az ügyeletes munkatárs segítői kompetenciája a probléma valós feltérképezésére, annak pontos megfogalmazására, illetve a megoldásához vezetett út közös meghatározására terjed ki.

Ezt követően – amennyiben a beszélgetésből kiderül annak szükségessége – az ügyeletet teljesítő segítő munkatárs az általános konzultáció helyett szaktanácsadói segítségnyújtást ajánl fel. Ha az érintett problémának ő maga az intézményi szaktanácsadója (*pályaorientációs, jogi, diákügyi, párkapcsolati, életvezetési, stb. tanácsadó*) saját, egyéni tanácsadói kompetenciában felajánlja a specifikus szaktanácsadást.

Amennyiben az ügyeletet teljesítő segítő saját kompetenciában nem vállalhatja az esetet, az intézmény rendelkezésére álló segítői hálózatából, intézményi kapcsolataiból választja ki a megfelelő szakembert, s an-

nak segítségét ajánlja fel az ügyfélnek. Amennyiben ezt a segítséget elfogadja az ügyfél, átlép a következő protokollba: *szaktanácsadás*. Amennyiben nem fogadja el, illetve nem kér segítséget, az aktív kapcsolat ezen a szinten megáll. Feltételezhető, hogy az ügyfél a beszélgetés és a rendelkezésre álló információk alapján önállóan megoldja a szóban forgó problémát.

Krizishelyzet (drogelvonás, szuicid gondolatok, pánik, összeroppadás, stb.) esetén nem fogadható el az ügyfél visszautasító magatartása, mindenképp szükséges a határozott, adott cselekvéssorra utasító fellépés és a direkt beavatkozás!



Szaktanácsadás kétféle módon zajlik: jó esetben az ügyeletes ifjúsegítő vagy az intézményben alkalmazott munkatársak valamelyike „házon belül”, azonnal, várólista nélkül, maga nyújt szakszerű segítséget a tanácsadó helyiségben. Amennyiben ez nem megoldható, „külső”, az adott területen jártas, az intézmény által ismert és leinformált szakemberhez irányítja az ügyeletet teljesítő munkatárs a fiatalat:

- vagy az információs és tanácsadó szolgálatnál meghatározott időpontban fogadóórát tartó tanácsadóhoz,
- vagy időpont egyeztetéssel a szakrendelőjében fogadóórát tartó tanácsadóhoz.

Szükség esetén az időpont egyeztetésben és kapcsolatfelvételen közvetlen segítséget nyújt az ügyeletet ellátó munkatárs (telefonálás, elkísérés), azonban törekedni kell arra, hogy a fiatal lehetőség szerint maga járjon el ügyében! A harmadik személlyel való kapcsolatfelvétel minden esetben kizárólag a fiatal beleegyezésével és anonimitásának tiszteletben tartásával történhet!

Külső szakember bevonása esetén a segítő mindig felajánlja annak lehetőségét, hogy ha a tanácsadó „nem vált be”, együtt további lehetőség után kutathatnak. A segítő ezzel is próbálja elkerülni, hogy csupán diszpécser szerepben legyen: tudatosítja, az ügyfél esete nála marad, csak a kérdés megoldásának jelen stádiumban valaki más hatékonyabb segítséget tud nyújtani!

EGY HÉT

A HELPI Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda munkatársai egy forgalmasabb héten jegyzetek fel a hozzájuk forduló fiatalok konkrét kéréseit, kérdéseit. Az alábbi felsorolás típusonként mutat be egyet-egyét:

Hol van EDDA koncert az országban? • Milyen nyári munkalehetőség van? • Kellene egy kétszobás alberlet nekem, meg a barátomnak! • Tartozunk a TERMOS-TAR-nak, és írni szeretnék egy kérelmet, használhatom a gépet? • Ágybapisi a 12 éves lányom, mit csináljak, kihez forduljak? • Megmondanád az Autonómia Alapítvány telefonszámát? • Hol van esernyőjavító a városban? • Nagyon magányos vagyok! • Van valami állandó munka mozgáskorlátozottaknak? • Kellene tíz fiatal erdőtisztításhoz! • Van már részletes SZIGET fesztivál program? • Olcsó szállást keresünk Pécsen! • Lefénymásolhatom ezt a pályázati felhívást? • Milyen továbbtanulást támogató programok, ösztöndíjak vannak? Van külföldi is? • Valami kézműves tábor érdekelne az országban! • Jelenkezni szeretnék a Csellengő Táborba! • Ki kellene nyomtatni a pályázati anyagomat, lehet? • Megnézhetjük ezt a videofilmet itt? • Elkérhetem a kismagnót, másolni

szeretnék! • Most jöttem haza a Balatonról, és kitettek az albérletemből! Se pénzem, se munkám, se lakásom, mit csináljak? • Leveleznek Fradi szurkolókkal! • Vállalok tolmácsolást vagy magánórákat olaszul! • Megküldöm a Rockfoglalás fesztivál programjait, kérem népszerűsítsék! • Van valami nyári nyelvtanfolyam? • Csak bejöttem szétnézni! • Meghirdethetem itt a tanulási nehézségekkel küzdő gyerekeknek szervezett táborlehetőséget? • Segítenél írni egy fellebbezést rendőrségi határozat ellen? • Milyen olcsó szálláshely van Prágában? • Két barátom van, melyiket válasszam? • Mi volt a felvételi ponthatár a Juhász Gyula angol szakán? • Van valahol QUEEN klub? • Láttam itt a múltkor egy AIDS kiadványt, elkérhetem? • Fel szeretnénk lépni mi is a főtéri programotokban! • Olvas-tuk az újságban, hogy van ez a kanadai csereprogram, lehet még jelentkezni rá? • Hogyan lehetek polgári szolgálatos? • Láttam, hogy van itt pályázati adatlap a Soroshoz, vihetek belőle? • Tudnak-e ajánlani házasságközvetítőt Kecskeméten? • Itt hagyhatom az Öcsit fél órára? • Mennyi a jegy a Kotta fesztiválra? • Elzárnatok a pénzemet, félek, hogy a szállón ellopják! • Tudjátok, hogy Kecskeméten hol lehet kiváltani a Nemzetközi Diákigazolványt? • Hol van Delfinárium Ausztriában? • Hogyan tudok a leggyorsabban eljutni Abádszalókra kocsival?

Ügyintézésben nyújtott segítség lehet: hivatali telefonálás és faxolás, hivatalos dokumentum fénymásolása, kérelem vagy pályázat vagy önéletrajz írása. A tevékenység lehetőség szerint várólista nélkül, az intézmény tanácsadó helyiségében, bizalmas légkörben zajlik. Az ügyféllel való kapcsolat szükség szerint átlép a következő protokollokba: *információkérés, konzultáció, szaktanácsadás.*



Érdeklődő ügyfelek esetében az újságolvasás, a beszélgetés, időtöltés sokszor csak afféle puhatolózás: annak felmérése, hiteles-e a segítő, alkalmasnak találja-e az ügyfél arra, hogy a problémáját, kérdését megossza vele. Éppen ezért nagyon fontos tevékenység a látogató fiatalok „megnyerése”, szóval tartása: ez az út a bizalmuk elnyeréséhez. Mindez olyan tevékenység, mely módszerekkel nehezen körülírható, itt valóban a segítő személyiségén, mint legfontosabb munkaeszközén van a hangsúly!

Az érdeklődő ügyféllel való kapcsolat szükség szerint átlép a következő protokollokba: *információkérés, konzultáció, szaktanácsadás.*

Az ügyféllel végzett folyamat valamennyi eleménél a fiatal együttműködési hajlandósága, a rendelkezésre álló információk aktualitása, teljességi körsége, illetve a segítő felkészültsége, hatékony közreműködése a döntő. Ha mindezen körülmények adottak, feltételezhető, hogy ...



**AZ ÜGYFÉL
ELÉGEDETLEN
TÁVOZIK.**





III. SZOLGÁLTATÁSSZERVEZÉS

HOGYAN HOZZUNK LÉTRE IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS KÖZPONTOT?
/az Európa Tanács és az ERYICA iránymutatásai/

1. BEVEZETÉS

Az „ifjúsági információs munka” ma széles körben elismert része az ifjúsági munkának, szerte Európában. Az Európa Tanács 1990-ben fogadta el az R(90)7 számú ajánlást, amelyben javasolja tagállamainak, hogy fordítsanak nagyobb figyelmet a fiatalokat érintő információs szolgáltatásra és tanácsadásra *(szövegét lásd következő fejezet)*.

Európa 36 országában mára több mint 7500 ifjúsági információs szolgálat létesült, melyekben közel 13.000 segítő dolgozik ifjúsági információs munkatársként. Ez világosan tükrözi társadalmaink növekvő komplexitását: bizonyíték azon igény jelenlétéről, mely szükségessé teszi olyan információs szolgálatok szervezését, működtetését, amelyek segítik a fiatalokat abban, hogy megtalálják saját egyéni útjukat az életben; hogy képesek legyenek felismerni és realizálni vágyaikat.

E munka személyes dimenziójának fontosságát az a tény is jelzi, hogy a szolgáltatásokat olyan szakemberek működtetik, akik speciálisan erre a területre kaptak felkészítést, szereztek szakmai képesítést. A munkatársak által megtestesített személyességet pedig nem lehet pótolni sem az internettel, sem egy önmagában jól sikerült kiadvánnyal, de még egy hasznos dokumentumokkal telerakott információ-gyűjteménnyel sem.

A legtöbb európai társadalomban az a közmegegyezés, hogy a „fiatalság” egy szakasz a gyermekkor kiszolgáltatottsága és a felnőttkor függetlensége között: amikor az egyén már nem függ annyira a családtól, iskolától vagy más intézményektől (szocializációja színterétől), de munkájában, magánéletében még nem is tekinthető teljes mértékben a társadalom független, felnőtt állampolgárának.

Ezen életrészekben a fiatal számos új helyzettel és döntéssel szembesül, amelyek kapcsolódhatnak az iskolai élethez, képzésekhez és tanulási lehetőségekhez, családi vagy egyéb kapcsolatokhoz, szabadidős tevékenységekhez vagy új környezet és kultúra felfedezéséhez.



Mindemellett a fiatalok ezen időszak alatt próbálják megtalálni saját útjukat az életben és megalapozni identitásukat, igyekeznek saját lábukra állni és felépíteni egy újfajta kapcsolatot a szüleikkel és a felnőttek világával.

Sok fiatal különösebb nehézség nélkül éli meg ezt az időszakot, többnyire a család és a barátok segítő támogatásával, a hivatalos és nem hivatalos információs és tanácsadó szolgáltatók minimális igénybevételével.

Sokan mások a gyorsan változó társadalmi törvényszerűségek következtében olyan kihívásokkal szembesülnek, amelyek kívül esnek közvetlen környezetük tapasztalatain és gyakorlatán. Emiatt szükségük van arra, hogy külső segítséget kérjenek: olyan ifjúsági szolgáltatóhoz forduljanak, ahol számukra a helyzetmegoldást segítő lehetőségek széles skáláját kínálják úgy, hogy közben engedik saját döntéseiket meghozni, s így gyakorolhatják, megélhetik a növekvő önállóságukat is.

Európában a legkorábbi kezdeményezés ilyen „általános” ifjúsági információs szolgáltatás kialakítására 1960-ban történt. Ezt az egyedi szolgáltatási formát a szükségletek hívták életre. Egy helyre koncentrált szolgáltatási rendszerének köszönhetően számos kérdést volt képes úgy megválaszolni, hogy elkerülte az akkori gyakorlatot, amikor is a fiatal egyik szolgáltatótól a másikig küldték anélkül, hogy pontosan megismerték volna, valójában mit is szeretne. Az új rendszer működési gyakorlatává vált, hogy amikor nem képes egymagában megválaszolni a kérdéseket, kapcsolati hálóját használva ügyfelét olyasvalakihez irányítja, aki az adott terület szakértője.

Az „általános” ifjúsági információs központok (irodák, szolgáltatók) speciális formáját valósítják meg a beavatkozásnak, tevékenységük legfontosabb alapelve, hogy a fiatal informálását csupán eszköznek tekintik: a hangsúlyt arra helyezik, hogy növeljék a fiatalok lehetséges választásainak számát, részvételüket és önállóságukat.

Az ilyen szolgáltatás egy a sok információforrás közül, amely a fiatal számára elérhető: mint például az ő személyes és hivatalos kapcsolata, a média, a hivatali adminisztráció illetve valamely témában specializálódott információs központok (egészség és szexualitás, jóléti jogok, európai lehetőségek, stb.).

AZ AJÁNLÁSRÓL

A „HOGYAN HOZZUNK LÉTRE IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS KÖZPONTOT?” című ajánlás az Európa Tanács és az Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökség (ERYICA) Partnerségi Együttműködésének keretében, 2001-ben került meghatározásra.

Mivel a nemzeti és helyi feltételek meglehetősen változatosak, az Útmutató nem törekszik a kizárólagosan, egyedülként megvalósítható Ifjúsági Információs Központ (a továbbiakban IIK) modelljének átadására, inkább az a célja, hogy fontos kérdések széles skáláját vonulassa föl, és olyan témákat jelöljön meg, melyek felmerülhetnek egy ilyen szolgáltató központ tervezésekor, létrehozásakor.

Az eredeti dokumentum 18 fejezetben vázolja fel a szolgáltatásszervezés lépéseit, melyből a Tartalom, az R90-es ajánlás, és az Európai Ifjúsági Információs Charta fejezeteket e kézikönyv szerkesztésekor kihagytuk – pontosabban kiadványunk másik fejezeteiben jelentettük meg.

Az ajánlás az európai szaknyelvnek megfelelően ifjúsági információs központ (IIK) kifejezést használ. Magyarországon a szolgáltatás a kezdetektől (1984-től) ifjúsági információs és tanácsadó iroda néven ismert.

KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS

Az Útmutatóval kapcsolatos első munkát egy 6 fős munkacsoport vállalta, akiket az ERYICA és az Európa Tanács jelölt ki. Az Európa Tanács (Ifjúsági és Sportigazgatósága) és az ERYICA éppen ezért nagyon hálás közreműködésükért. Hárman közülük kormányzati képviselők, hárman pedig olyan ifjúsági szervezeteket képviseltek, amelyek tagjai az ERYICA-nak:

Christine Clausure a CJJ Aquitanie, a CJJ hálózat franciaországi képviselője

Julia Houwer, a hollandiai Stichting Jeudinformatie képviselője

Thomas Müller, az ausztriai Arbeitsgemeinschaft Österreichischer Jugendinfos képviselője

Az Európa Tanács és az ERYICA további köszönetet mondanak számos ERYICA tagszervezetnek, akik ötletekkel és elemekkel járultak hozzá ehhez a publikációhoz, a hasonló témákkal foglalkozó szakirodalmakból.

Az Útmutató magyar nyelvű változata Sulics Rita fordításának felhasználásával, a Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége – HAYICO szakmai közreműködésével készült.



Információ, mint a részvétel előfeltétele

Az utóbbi években – a következetes és átfogó ifjúságpolitika megoldásokat keresve – sok európai ország fektet nagyobb hangsúlyt arra, hogy szorgalmazza a fiatalok és szervezeteik bevonását az ifjúságpolitika meghatározásába, valamint a fiatalokat megcélzó szolgáltatások és programok szervezésébe és működtetésébe.

Ezen a területen is széleskörű egyetértés van: csak akkor lehet hatékony a részvétel, ha a fiatalok megfelelő tájékoztatást kapnak azon lehetőségekről, amelyek számukra elérhetőek helyi, regionális, nemzeti, európai szinten, illetve globálisan. A fiatal nem tud használni olyan szolgáltatást, illetve nem tud részt venni olyan tevékenységben, amelyről nem tudja, hogy létezik. Vagyis: ha nem megfelelően informált, a fiatal nem tudja gyakorolni jogait és kötelességeit

- sem állampolgárként,
- sem fogyasztóként,
- sem szülőként,
- sem vezetőként,
- sem dolgozóként,
- sem állásnélküliként.

Mi az „általános” Ifjúsági Információ?

Az „ifjúsági információ” szakkifejezést az információs szereplők széles köre által végzett különböző tevékenységek egységes leírására használjuk. Az „általános” ifjúsági információs munka egyedi vonásait az ERYICA tagszervezetei részéről elfogadott, 1960 óta kipróbált megközelítés szerint körvonalazzuk.

Felhasználó-központúság

Ez azt jelenti, hogy az ifjúsági információs szolgáltatás a felhasználó fiatal kérdéseit és szükségleteit használja kiindulópontként. E megközelítésben a felhasználóval folytatott interakció a kérdések és problémafelvetések széles skáláját öleli fel, melyekre komplex módon válaszol az intézmény (ezért az „általános” kifejezést, mint a szakosodott információs szolgáltatók – karrier-tanácsadók, egészségügyi szolgáltatók, stb. – ellentétéként használjuk), vagy továbbküldi a felhasználót másik szolgáltatóhoz, amelyik az érintett területen adekvát segítséget nyújthat.

Az ifjúsági információs központ (IIK), alapvető információs és tanácsadó szerepe mellett más, kiegészítő szolgáltatásokat is nyújthat, amennyiben azok nem ellentétesek alaptevékenységével (pl. ifjúsági kártya értékesítés, szálláshelyek, olcsó közlekedési eszközök és egyéb felszerelések bérbeadása az ifjúsági aktivitás támogatása érdekében, segítség ifjúsági projektek szervezésében). Készíthet továbbá kiadványokat azon források széles skálájáról (hivatalok, egyesületek, kereskedelmi szolgáltatók), amelyek elősegítik az aktivitást, és a fiatalokat célozzák meg.

E kiegészítő tevékenységek szervezésekor azonban szem előtt kell tartani, hogy az IIK-nak az elsődleges dolga az egyéni felhasználók kéréseinek, szükségleteinek kielégítése, függetlenül más, külső forrásból történő megkeresésektől.

Az IIK törekszik arra, hogy mindezt olyan módon tegye, amelynek eredményeként valamennyi választási lehetőség birtokába kerül a fiatal, mindamelllett tiszteletben tartja az egyén autonómiáját és anonimitását.

Az „általános” ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatók a következő sajátos jegyeket viselik (melyeket az Európai Ifjúsági Információs Charta, a nemzeti alapelvek, vagy saját alapító okiratuk határoz meg számukra):

- Kifejezetten arra alakultak, hogy választ adjanak a fiatalok kéréseire, igényeire.
- Valamennyi fiatal számára nyitottak, az igénybevételhez előzetes egyeztetés nem szükséges.
- Széles körben nyújtanak információt, különböző módszerekkel alkalmaznak, felkészülve a fiatalok szokványos, és különleges szükségletekkel rendelkező csoportjaira egyaránt.
- Az általuk nyújtott információ praktikus, sokféle, pontos, hiteles és rendszeresen frissített.
- Olyan módon működnek, hogy személyesen fogadnak minden felhasználót, tisztelik bizalmas közléseit és önállóságát, valamint a választási lehetőségek lehető legszélesebb körét nyújtják.
- Amikor szükséges, továbbküldik a felhasználót a megfelelő szolgáltatóhoz.





2. NÉHÁNY FONTOS KÉRDÉS amelyekre érdemes válaszolnunk, amikor ifjúsági információs központ létrehozását tervezzük:

- 1) Melyek azok az információs szükségletek, amelyekkel az ifjúsági információs központ (IIK) várhatóan találkozók?
- 2) Hogyan lesznek az információs szükségletek meghatározva és mérve?
- 3) Mit tud az IIK ajánlani, ami található a helyi fiatalok közösségének igényeivel, és más szolgáltatások még nem ajánlották?
- 4) Vannak egyéb, más helyi ifjúsági szervezetek, amelyek elismerik és támogatják az IIK jelenlétének szükségességét?
- 5) Milyen információkat, milyen témakörökben fog az IIK nyújtani?
- 6) Ha az IIK-nak szándékában áll tanácsadói szolgáltatásról gondoskodni, milyen formában valósítja meg azt és mely tanácsadási területeken?
- 7) Hogyan fog az IIK megfelelő számú fiatal elérni saját működési területén?
- 8) Milyen módszerekkel fogja az IIK informálni a fiatalokat?
- 9) Mit ért azon az IIK, hogy „anonim” szolgáltatást ígér?
- 10) Hogyan fognak a fiatalok bevonódni az IIK által ajánlott szolgáltatások tervezésébe, menetébe és értékelésébe?
- 11) Ha az IIK azt tervezi, hogy (politikai és gazdasági elköteleződés nélkül) független szervezatként működik, hogyan fogja ezt elérni?
- 12) Milyen stábbal fog az IIK dolgozni?
- 13) Milyen alapképzettséget vár el információs munkatársaitól az IIK?
- 14) Milyen továbbképzést fog munkatársainak nyújtani az IIK (külső és belső tréner bevonásával)?
- 15) Hogyan ellenőrzik az IIK dolgozóinak munkavégzését?
- 16) Hogyan lesz az IIK által nyújtott szolgáltatások minősége értékelve? Ki fogja megtenni, milyen kritériumok mentén?
- 17) Hol lesz az IIK földrajzilag (hogy elérhető legyen a fiatalok számára)?
- 18) Milyen lesz az IIK fizikai elrendezése, tereinek beosztása, hogy vonzó legyen a fiatalok számára, ugyanakkor hatékonyan működjön?
- 19) Milyen jogi státusza lesz az IIK-nak?
- 20) Milyen kapcsolat lesz az IIK és a kormányzati szervek között (helyi, regionális és központi)?
- 21) Ki fogja az IIK működését finanszírozni?
- 22) Hogyan vezetik az IIK-t? Kinek tarozik az IIK vezetője beszámolási kötelezettséggel?

3. ELSŐ LÉPÉSEK

Egy „általános” ifjúsági információs központ (IIK) helyi megvalósításának ötlete jellemzően

- vagy egy-két olyan embertől eredhet, akik meghatároztak egy szakadékat, űrt a helyi ifjúsági szolgáltatásokban,
- vagy olyanoktól, akik már láttak ilyet, esetleg olvastak ilyen szolgáltatóról valahol.

Akárhogy is, a létrehozás ötletének megszületésétől addig, amíg az IIK-t felkeresheti az első felhasználó, hosszú és eseménydús út vezet. Ez egyáltalán nem meglepő, ha végiggondoljuk, mit foglal mindez magába:

- 1) a fiatalok információszükségletének meghatározása,
- 2) tisztázni a szolgáltatások tartalmát, amelyeket a tervezett IIK kínál,
- 3) előkészíteni egy részletes tervet a projekt első két-három évére,
- 4) biztosítani a projekt pénzügyi és politikai támogatását,
- 5) dönteni és intézkedni az IIK jogi hátteréről,
- 6) megszerezni, átalakítani, felszerelni a helyiséget,
- 7) szerződtetni és kiképezni a (fizetett és önkéntes) személyzetet,
- 8) erőforrásokat gyűjteni és szervezni az IIK által nyújtott információszolgáltatáshoz,
- 9) az IIK által nyújtott egyéb szolgáltatásokról dönteni és azokat megszervezni,
- 10) az IIK reklámozása és népszerűsítése a helyi közösségben.

Tervező csoport

Magának a szolgáltató központ ötletén túl, a lehetséges első lépés egy tervező csoport felállítása, amelynek alapfeladata, hogy megvizsgálja az ifjúsági információs (és tanácsadó) szolgáltatás szükségességét. Ha az ilyen jellegű szolgáltatás szükségessége bebizonyosodott, a csoport második feladata lesz elkészíteni a részletes tervet az IIK alapításához és irányításához.

Még akkor is, ha az IIK viszonylag „kicsi” lesz (pl. három helyiségből álló iroda, egy főállású szakmai és egy adminisztratív munkakörben dolgozó munkatárssal, valamint néhány önkéntessel), az ilyen projekt is megfelelő tervezést és erőforrásokat igényel. Ha pedig az IIK nagyobb lesz, több munkatárssal működik, értelemszerűen az erőforrás-szükségletet is bővíteni kell.





A tervező csoport – együttesen azzal a személlyel, aké a szolgáltató megalakításának ötlete – be kell vonjon még olyanokat is, akik már dolgoznak (szakmai munkatársként vagy önkéntesként) ifjúsági területen (ifjúsági munkás, tanár, szociális munkás, stb.). Annak érdekében, hogy a tervezés valóban a helyi szükségletekre épüljön, hasznos lehet bevonni a kezdeti tervező csoportba azokat is, akik érdeklődnek a projekt iránt (helyi szervezetek, döntéshozók képviselői): hogy nyitottabbak legyenek, vagy éppen a projekttel szembeni kételkedésük miatt.

A fiatalok szükségletei és az IIK küldetése

Tartsuk szem előtt, hogy amikor egy IIK nem sikeres (vagyis néhány hónappal megnyitása után bezárja kapuit), az gyakran azért van, mert a tervezési folyamat és az IIK küldetésének tisztázása nem volt eléggé alapos. Teljes és nyitott vita szükséges az IIK céljairól, ahogy arról is, pontosan milyen szolgáltatásokat fog kínálni. Mindemellett a helyi fiatalok információs szükségleteinek felmérése is szükséges (lásd 4. fejezet). A gyakorlat általában azt mutatja, hogy a tervező folyamat- az alapötlet-től az IIK megnyitásáig legalább 2 évig tart.

A szolgáltatások összességének meghatározása

A szolgáltatási kör, amit az IIK fog nyújtani, jelentős mértékben változhat attól függően, hogy milyen ifjúsági szolgáltatás létezik már a helyi közösségben. Befolyásoló tényező lehet az is, hogy milyen különleges szükségleteket jeleztek a fiatalok, és az is, mit lehet nyújtani a rendelkezésre álló erőforrásokkal.

Amikor a szolgáltatási kínálatról döntünk, hasznos lehet, ha legalább két (de inkább több) ütemben tervezzük a megvalósítást:

- 1) (első szakasz) az elsődleges szolgáltatások, melyeket az IIK alapvetően nyújtani kíván
- 2) (további szakaszok) másodlagos szolgáltatások, amelyeket az IIK nyújt (megfelelő erőforrások esetén) annak érdekében, hogy teljessé tegye a működését.

Az alábbi lista támpontot adhat azon szolgáltatások meghatározásához, amelyeket az ifjúsági információs és tanácsadó központ nyújthat:

- 1) gyakorlati információk: a helyi, fiataloknak szóló szolgáltatásokról és lehetőségekről, közérdekű címek, kedvezményt biztosító kártyák, helyi szórakozás, kulturális és szabadidős lehetőségek, szállások

- 2) fiatalok jogai: szociális ellátások, jogok az iskolában és a családban, változások a fiatalokat érintő törvényekben
- 3) információk hozzáférés biztosítása más szolgáltatók szakterületeihez (egészség és szexualitás, ifjúsági kezdeményezések és ifjúsági csereprogramok, európai lehetőségek fiataloknak, jogi tanácsadás) – vannak irodák, amelyek rendszeres időközönként helyet biztosítanak intézményükben, így a fiatalok konzultálhatnak az adott szolgáltatót képviselő szakemberrel, néhány iroda állandó helyet is biztosít a szakszolgáltatóknak
- 4) információk tanulási lehetőségekről, tréningekről, karierről, végzettségekről
- 5) időszakos munka ajánlatok, és/vagy segítség a munkakeresésben (önéletrajzírás, interjú készségek)
- 6) egyéni tanácsadás a személyes vagy családi problémák tekintetében
- 7) hozzáférés az internethez
- 8) dokumentumok gyűjteménye, amelyet a felhasználó szabadon tanulmányozhat (a személyzet vagy központ bármiféle hozzájárulása nélkül) többféle témában, vagy megjelölt területeken, úgy, mint a foglalkoztatás és karrier, külföldi országok, vagy drog és szexualitás
- 9) infrastruktúra, amelyet egyéni felhasználók és fiatalok csoportjai ingyenesen vagy minimális költséggel használhatnak (konferenciaterem, videó stb.)
- 10) jegyeladás (koncert, kulturális események, olcsó utak stb.) és endgéményeket kínáló kártyák árusítása

Tanulni a már létezőtől

Az ifjúsági információs munka sok európai országban elismert része az ifjúsági munkának. Ha nincs ifjúsági információs központa régióban, biztosan van a szomszédban. Érdemes egy vagy két látogatást tenni már létező, különböző formában, megközelítésben működő IIK-hoz. *(Magyarországon a HAYICO módszertani központjai is segítik az induló kezdeményezéseket).*

Érdemes beszélgetni a szolgáltatásban dolgozó szakemberekkel: ezzel tesztelhetjük ötleteinket és valószínűleg sok újabb kérdést is kapunk, amelyek előrébb vihetik gondolatmenetünket. Látogatásaink – azon alkalmak, amikor működni láthatjuk az általunk is tervezett projektet – fenntarthatják, újjáéleszthetik lelkesedésünket olyan időszakban is, amikor helyben esetleg kicsit nehezebben alakulnak a dolgok.





A szolgáltatások veleje

Az IIK alapvető és lényeges küldetése az, hogy egy helyen tegye elérhetővé az információk széles skáláját, alkalmazkodva a helyi közösség fiataljainak szükségleteihez. Az IIK szerepe azonban ritkán szűkül le a szigorúan vett információszolgáltatói funkcióra.

Az Egyesült Királyságban működő Youth Access az alábbiak szerint határozta meg az IIK szolgáltatások velejét, számos funkciót megkülönböztetve, amelyek az egyszerű információszolgáltatás során valósulnak meg:

Információszolgáltatás: megfelelő információ nyújtása, amely képessé teszi a fiatalt, hogy pontos és naprakész információkra alapozott döntést hozzon. (...) Az IIK alapvetően arra összpontosít, hogy az általa nyújtott információ kellően részletes és valóban használható legyen.

Tanács és képviselő: az információ jó kezdet ahhoz, hogy fiatalokat „képessé tegyünk valami megvalósítására”, azonban gyakran a témák és választási lehetőségek, amelyekkel a fiatal szembe kerül, bonyolultak. A jól képzett tanácsadó képes segíteni, kiválasztani a megfelelő alternatívát. A tanácsadó munkához egy csendes helyre van szükség, valamint egy munkatársra, aki megfelelő kapcsolatot képes kialakítani a fiatalokkal, hogy segítse őket a problémás helyzetekből való kilépésben. Továbbá a tanácsadó munkának szüksége van arra a tudásra és azokra a készségekre, amelyek segítségével a tanácsadó a megfelelő információt és választási lehetőséget képes ajánlani, illetve, amelyekkel támogatja a fiatalt a döntés meghozatalában és kivitelezésében. Néhány fiatalnak szüksége van a további segítségre úgy, hogy a tanácsadót felkéri képviselőjének (pl. járjon el a nevében, telefonáljon, levelezen vagy képviselje őt).

Pártfogás, támogató munka: a támogató munka fontos helyet foglal el a fiatalok társadalmi és egyéni elszigeteltségének csökkentésében. Minden ifjúsági szolgáltatónak (központnak) szüksége lesz világos határok megállapítására a tanácsadás és információs munka terén. A fejlesztésnek tartalmaznia kell, hogy hol lesz a szolgáltatás: csak a helyszínen, vagy a fiatal otthonában, vagy más területen. Szabályozni kell a kapcsolat gyakoriságát, a kapcsolat területeit (szórakozás, vásárlás, beszélgetés) is. A hivatalos szabályozás hiányában és a nagyfokú szabadság miatt, amely meghatározhatja a pártfogás, támogató munka karakterét, vitathatatlanul nagy helyet foglalhat el a szerződés-kötés a fiatallal olyan dolgokban, amit nem tartalmaz, és mit tartalmaz a támogató, pártfogó szerep.

Tanácsadás: A tanácsadás a fiatalnak azt a lehetőséget ajánlja fel, hogy egy jól definiált tanácsadó-kliens kapcsolatban vizsgáljanak, derítsenek fel témákat, kérdéseket. A tanácsadáshoz gondoskodni kell a megfelelő környezetről, amely támogatja az önfeltárást és a változást. Ez a gondoskodás kiterjed a megfelelően kiképzett és szupervíziórn részt vevő tanácsadók alkalmazására, a tanácsadók elvárásaira, a külön tanácsadó helyiségre, a tanácsadás rendszerességére, a tanácsadói tevékenységét más területekre is, pl. iskola, kollégium, ifjúsági klub. Ez utóbbi helyzetekben feltétlenül szükséges megegyezni (szerződést kötni) a vendéglátó szervezettel, hogy kellően biztosítható legyen a tanácsadás megbízhatósága, intimitása és biztonsága.



Hazánkban a HAYICO Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége készített pontos leírást az ifjúsági információs és tanácsadó tevékenységről.

Az irodák közel egy évtizedes műhelymunkája, valamint a gyakorlati tapasztalatok eredményeként 1995. januárjára Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége Szakmai és Etikai Kódexe címmel jelent meg a dokumentum, mely azóta a hazai szolgáltatásszervezés alapvetésének számít: a szakminisztérium pályázati felhívásaiban szereplő szakmai leírás is a Szövetség ezen Alapdokumentumára támaszkodik *(teljes szövegét lásd a Szakmai segédanyagok fejezetben, 72. old).*





4. A FIATALOK INFORMÁCIÓS SZÜKSÉGLETEINEK MEGHATÁROZÁSA

„Kérdezz meg hat embert, akiket ismersz, hogy szerintük a helyi fiataloknak milyen információs igényei vannak, és valószínűleg hat különféle választ kapsz majd.”

Ez csupán egy egyszerű példája annak, hogy a fiatalok információs szükségleteinek felmérése mennyire fontos. Valójában ez az egyik kulcsfontosságú mozzanata az ifjúsági információs központ létrehozását célzó folyamatnak.

Az információs területek száma ugyan könnyen meghatározható azáltal, hogy a tervező csoport előre átnézi, mely információs szolgáltatók érhetők el helyben, és melyek nem, ám ez a megközelítés – bár hasznos első lépésként – valószínűleg nem elégíti ki a fenntartó szervezetet, amikor azt kérdezik, hogy mire alapozod az új információs szolgáltató iránti igényt.

Az igényfelmérés irányítása

A helyi fiatalok igényeinek felmérése kulcsfontosságú lépés az IIK létrehozásához, és de tény, hogy ez a folyamat energia és időigényes. Első körben magukat a fiatalokat kell megkérdezni. Ez különbözőképpen történhet: kérdőív az iskolában, ifjúsági klubokban, vagy egyéb olyan helyeken, amelyeket kedvelnek a fiatalok. Ezzel együtt fel kell ismerni azt a tényt, hogy ha a kérdéseket csak felnőttek teszik fel, a fiatalok érdeklődésének és részvételének szintje nem lesz olyan, mintha kortárs fiatalok tennék ugyanezt.

Ezért különösen fontos a célcsoport bevonása a folyamatba, a kérdőív elkészítésébe, kiadásába és összegyűjtésébe, de a válaszok elemzésébe is. Ugyancsak segítségünkre lehetnek fókuszcsoportos beszélgetések, vagy interjúk készítése a fiatalokkal illetve a fiatalok szervezeteivel.

Az is fontos, hogy amilyen széles körben csak lehet konzultáljunk más, fiatalokkal kapcsolatban álló szolgáltatókkal arról a kérdésről, hogy milyen helyi információra van igény a fiatalok részéről. Ezzel pontosabb képet alkothatunk arról, mi az, ami már működik és létezik, elkerülhetővé téve a szolgáltatások megduplázását.

Lehetséges, hogy a következtetések a szolgáltatással kapcsolatban végül nem sokban fognak különbözni a tervező csoport előzetes elképzeléseitől, de mégis végbement egy komoly tanulási folyamat, amely számos kérdésben fontos többlettudást hozott:

- 1) ha a fiataloknak a helyi közösségben vannak különleges információs szükségleteik, akkor te már nagy valószínűséggel hallottál ezekről,
- 2) a szükségleteikről kérdezni a fiatalokat is egy út ahhoz, hogy bevonjuk, informáljuk őket a projektünkről, ami ahhoz vezethet, hogy az IIK működésének aktív résztvevői lesznek,
- 3) a több száz kérdőívből a következtetések levonásáig számos talákozót kell szervezni a fiatalok csoportjaival, amely sokkal magától értetődőbbé teszi a fiatalok szükségleteit, mint a tervező csoport tagjainak egyéni feltételezései,
- 4) más, már létező és fiatalokkal kapcsolatban álló szolgáltatók információt kapnak a tervezett szolgáltatásról, s ez a velük való jövőbeli együttműködést megalapozza.

A társadalmi-kulturális környezet feltérképezése

A másik út a fiatalok információs igényeinek megismeréséhez egy térkép készítése arról a társadalmi-kulturális környezetről, amelyben az IIK tevékenykedni fog (a módszer a fenti tevékenység kiegészítésére is alkalmas).

Ehhez szükséges egy leltár készítése (hivatalos és önkéntes alapon szerveződő) ifjúsági vagy ifjúsági célú szervezetekről, és szolgáltatásokról – különösen az információnyújtás és tanácsadás területén. Tartalmazza továbbá a nemzeti struktúrát, és az internet alapú szolgáltatásokat, amelyekhez a fiatalok hozzáférhetnek.

Ezt követi a lista gyűjtött, már létező erőforrások elemzése a különböző területeken, amely nemcsak segít meghatározni az ellátási hézagokat, de tartalmazni fogja azoknak a szervezeteknek is a listáját, amelyekkel az IIK a jövőben együttműködhet.

Ilyen leltár készítése párhuzamosan folyhat a tervező csoport és a fiatalok csoportjainak munkájával, a két térkép eredménye érdekesen különbözönek is bizonyulhat.





5. INFORMÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSOK

Szükséges feladatok

Az IIK feladatai a következők lehetnek:

- 1) előzetes bejelentkezés nélkül, azonnali válaszadás különböző kérdésekre a témák széles körében, amelyet a különböző felhasználók vehetnek fel,
- 2) ha az IIK maga nem rendelkezik a szükséges, illetve kielégítő információval, a felhasználó továbbküldése az igénybe veendő szolgáltató és szolgáltatás megjelölésével, ahol az információ elérhető,
- 3) abban az esetben, ha a megkeresés részletesebb és bonyolult választ igényel, megnevezni a szervezetet (vagy személyt a szervezetben) aki képes adekvát választ adni a kérdésre.

Annak érdekében, hogy ezt a három funkcióját teljesítse, az IIK:

- 1) a szolgáltatások széles körében kell gyűjtse és rendszerezze az információkat,
- 2) meg kell bizonyosodnia, hogy az IIK valamennyi munkatársa, aki kapcsolatba lép az ügyfelekkel, tájékoztatást kapott a törvények változásaiban, és egyéb olyan nagyobb témákban, amelyek a fiatalokat érintik, valamint arról, hogy ezek a munkatársak hozzáférnek a naprakész információhoz, erőforrásokhoz,
- 3) meg kell szerveznie, ápolnia kell a kapcsolatot és együttműködést más, fiatalokkal kapcsolatban álló szolgáltatókkal és releváns információforrásokkal.

Amikor az információt gyűjti és dokumentálja, az IIK megkülönböztetett figyelmet kell, hogy fordítson:

- 1) a források sokféleségére – annak érdekében, hogy a felhasználónak valós esélyt biztosítson a választásra,
- 2) a források valóságára,
- 3) a források függetlenségének megőrzésére – ideológiai, vallási és gazdasági érdektől,
- 4) információinak és dokumentációjának naprakész frissítésére.

Információs területek

Azokat az információs területeket, amelyeken az általános IIK rendszert szolgáltat, az IIK szolgáltatási környezete (felhasználók, szükséglet, igény) határozza meg. Az alábbiakban, a leggyakrabban keresett információs területeket mutatjuk be (a teljesség igénye nélkül):

- oktatás, továbbtanulás • munka és foglalkoztatás • szakképzés
- fiatalok jogai • helyi lehetőségek és szolgáltatások fiataloknak
- praktikus témák a mindennapi életből • szabadidős, sport és kulturális lehetőségek • nyaralás-szüenidő és utazás • európai és nemzetközi lehetőségek fiataloknak.

Egyes szakmai hálózatok – az azonos minőségű szolgáltatások érdekében – meghatározzák tagjaiknak azokat a területeket, melyeken a központnak mindenképp gyűjteni, rendszerezni és szolgáltatni kell az információkat (lásd például a *HAYICO Szakmai és Etikai Kódexét*).

Együttműködés a létező információs erőforrásokkal

Amennyiben az országban vagy a helyi közösségben az IIK környezetben már vannak létező információ-szolgáltató erőforrások, az IIK magától értetődően érdekelt a velük való együttműködésben, beleértve kiadványaik beszerzését, vagy más módon elérhető információik (pl. adatbázisuk) felhasználását. Az információs csoportok azon területein, amelyeken nincsenek létező források, az IIK általában kialakítja-fejleszti saját adatbázisát – akár egyedül, akár együttműködve más szolgáltatókkal, amelyeknek ugyanilyen információkra van szükségük.

Dokumentáció

Mivel különféle témakörből gyűjti információit, az IIK számára elkerülhetetlen, hogy nagy tömegben tegyen szert hivatalos és nem hivatalos szervek által készített dokumentációkra – legyenek ezek eredeti anyagok, vagy olyan másolatok, amelyeket a felhasználó magával vihet.

Valószínű, hogy az IIK számos dokumentációt maga fog készíteni, gyakran újra feldolgozva a hivatalos információkat – úgy, hogy azok érthetőbbek, „fogyaszthatóbbak” legyenek a fiatalok számára.

Ezért szükséges a dokumentumokat, információs anyagokat:

- 1) rendszerezni, válogatni, osztályozni és katalogizálni,
- 2) úgy elrendezni, hogy kézbe adhatóak, kiadhatóak legyenek,
- 3) folyamatosan frissíteni, aktualizálni.





6. TANÁCSADÁS

Bár az elsődleges küldetése az általános IIK központnak az, hogy biztosítsa a fiataloknak a széleskörű, sok területet felölelő információszerezés lehetőségét (lásd még a 3. fejezetet), ez a tevékenység gyakran nem elég, ezért az IIK kifejlesztett egy ennél specifikusabb szolgáltatást, amely lehetővé teszi, hogy tanácsot adjon, és tanácsadást is nyújtson a fiatalok számára. Lehet, hogy erre saját munkatársait használja, de ajánlhatja egy másik szolgáltató igénybevételét, sőt saját helyiségeiben helyet is adhat különböző szolgáltatók szakértőinek, felajánlva felhasználóinak, hogy azok szolgáltatásait megbízható rendszerességgel igénybe vegyék.

Az ilyen tanácsadások számos területet lefedhetnek:

jogi tanácsadás • fogyasztói és ifjúsági jogok • családi -és kapcsolati problémák • szexuális tanácsadás • szociális biztonság • karrier tanácsadás • segíteni a fiataloknak a munkakereséskor felmerülő nehézségek leküzdésében • általános egészségügyi tanácsadás • drogok • európai ifjúsági programok és lehetőségek • szálláskeresés • emigránsok és kisebbségek segítése • más, különleges segítséget igénylő csoportok segítése • támogatás ifjúsági szervezetek létrehozásában

Az IIK kifejlesztheti a szolgáltatásokat saját maga is, de számos területen ez függ a helyi intézményekben dolgozó szakemberektől (családsegítők, munkaügyi központ, hivatalos segítő hálózat), vagy a fizetett, illetve önkéntes egyéni szakértőktől. Néhány területen, mint amilyen például az európai ifjúsági programok, az IIK hozzáférhet létező nemzeti információs szolgáltatóhoz (pl. az Eurodesk: www.eurodesk.org vagy www.eurodesk.hu).

Az ilyen jellegű szolgáltatások pontos összetétele nagyban függ a helyi igényektől, a helyben elérhető szakemberektől, és a létező (vagy hiányzó) más szolgáltatók működésétől a területen.

Amikor az IIK maga fejleszti ilyen szolgáltatását, fontos előre tisztázni, hogy a szükséges tréningeket és a munkatársak szupervízióját ki fogja vezetni. Ez történhet olyan szervezetekkel együttműködésben, amelyek információadásra specializálódtak: ilyen lehet például az egészség és szexuális felvilágosítás, a karrier tanácsadás, a fogyasztói jogok.

Az különösen fontos, hogy amikor a fiatal saját személyes kérdéseit és problémáit veti fel, az IIK tiszteltetben tartsa anonimitását (a vonatkozó törvények szerint) és bizalmasan kezelje az így kapott információkat (lásd az *Európai Ifjúsági Információs Charta iránymutatásait*).

7. EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK

Túl az alapvető információszolgáltatáson, a különböző tanácsadásokon, amelyeket az IIK nyújt, egyéb szolgáltatások széles skálája létezik, amelyeket úgy célszerű kiválasztani, hogy azok találkozzanak a helyi igényekkel. Az alábbiakban nem kizárólagos listát közlünk ezekről, csak példaként említünk lehetséges kiegészítő szolgáltatásokat:

Jegyek és/vagy kedvezményekre jogosító kártyák értékesítése

Az IIK lehet ügynöksége a helyi közösségnek abban a tekintetben, hogy koncertjegyeket vagy fiatalokat célzó szolgáltatások kedvezményes igénybevételét biztosító kártyákat árusít (Wasteels, ifjúsági kártyák, stb).

Telefonos információszolgáltatás

Azért, hogy segítsék a fiatalok elérését, különösen vidéki és elzárt területeken, néhány nemzeti ifjúsági információs hálózat működtet „telefonos ifjúsági információszolgáltatás”, könnyen megjegyezhető (néha ingyenes) hívószámmal, (fizetett vagy önkéntes) személyzettel, akiket kiképeztek telefonos információnyújtásra – és tanácsadásra.

Konferenciatermek és eszközök bérebe adása

Az IIK (díjmentesen vagy alacsony díjért) biztosíthatja a lehetőséget a helyi ifjúsági szervezeteknek, hogy használják konferenciatermét, vagy a fiataloknak és csoportjaiknak, hogy használjanak különböző eszközöket (hangszerek, kivetítők, kamerák stb.)

Terhességi teszt

Akár egyedül is, akár családtervező egyesülettel, vagy a helyi orvosokkal, az IIK nyújthat terhességi teszt-szolgáltatást. Ebben az esetben, együttműködve az erre szakosodott, hozzáértő szolgáltatóval, a fiatal szükség esetén további orvosi vagy egyéb támogatásának tekintetében.

Ifjúsági mobilitás

Néhány IIK, különösen azok, amelyek a bakancsos turizmus útvonalának területén szolgáltatnak, rendszeresen vagy szezonális jelleggel szakosodnak a speciális igényeikhez. Ez lehet városnéző túra a fiatal látogatóknak, poggyásmegőrző, ahol otthagyhadják a csomagjaikat, segítség a szálláshely-keresésben, vagy különböző nyelveken készült információs anyagok összeállítása.





Felkereső tevékenység

Amellett, hogy az IIK az intézményt felkereső fiatalok számára biztosítja szolgáltatásait, az IIK rendszerint szervez olyan alkalmakat is, amikor kiviszi tevékenységét olyan központi helyszínekre, ahol a fiatalok csoportosan megtalálhatók. Ez lehet az iskolák, ifjúsági klubok és a fiatalok által kedvelt helyek látogatása, standok felállítása koncerteken vagy más eseményeken, de tartalmazhat átfogóbb együttműködést speciális nehézségekkel küzdő fiatalok csoportjaival. Néhány IIK rendelkezik mobil információs egységgel is, hogy elvigye a szolgáltatásait a külvárosba, falvakba, vagy elzárt közösségekbe. *(Bővebben lásd.: az ifjúsági információs munka fogalomtára fejezetben, a 94. oldalon)*

8. AZ IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS KÖZPONT HELYSÉGEI

Az ifjúsági információs központ (szolgáltató) elhelyezkedése, mérete és a rendelkezésre álló tér meghatározó befolyást gyakorol azokra is akik használják, de arra is, hogy milyen szolgáltatást tud nyújtani illetve kifejleszthet-e új szolgáltatásokat az intézmény.

A megfelelő helyiség megtalálása a megfelelő költségekkel önmagában nem nehéz feladat. Ami fontos, az a tiszta elképzelés: milyen térre van szükség, milyen szintű bérleti díjat engedhet meg magának a szolgáltató, és mik azok a meghatározó tényezők, amely alapján eldönthető mely helyszín, ingatlan a legmegfelelőbb.

Érdemes begyűjteni azoknak a listáját, akik segíthetnek a legjobb helyiség megtalálásában: a helyi önkormányzat ingatlankezelője vagy piaci ingatlanügynöksége is segíthetnek.

Elhelyezés

Ideális esetben a helyiségnek olyan központi helyen kellene lennie, amely kedvelt a fiatalok körében és általuk könnyen meg is közelíthető (az IIK tömegközlekedéssel és egyéb járművel is könnyen megközelíthető helyen kellene, hogy legyen!).

Fontos, hogy az IIK önálló helyiséggel rendelkezzen (ne osztozzon más szervezettel a területén), identitása világosan meghatározott legyen, és a fiatalok érezzék: értük van az intézmény. Tudatában kell lenni annak, hogy a központ több fiatalt vonz, ha fizikailag és működésében független más intézményektől (iskola, művelődési ház, polgármesteri hivatal).

Amikor meghatározásra kerültek a lehetséges helyszínek, a jó választás érdekében tegyük fel az alábbi kérdéseket:

- 1) A tér elegendő minden szolgáltatás számára, amit az IIK kínál?
- 2) Van-e valamennyi extra (vagy bővíthető) hely, amely megengedi, hogy az IIK további szolgáltatásokat kínáljon a jövőben?
- 3) Elérhető-e a hely mozgáskorlátozottak számára is?

Helyiségek

Voltak már nagyon hatékonyan működő ifjúsági központok (szolgáltatók) nagyon kicsi helyiségekben is, de jobb, ha minimumként elvárjuk, hogy az ingatlan legalább az alábbiakat nyújtsa:

- 1) megfelelő hely egy nyitott recepciós területre az ügyfélszolgálat részére,
- 2) egy vagy két kis helyiség a tanácsadás számára,
- 3) két vagy három iroda a vezetőnek, az adminisztratív személyzetnek és a szolgáltató más munkatársainak,
- 4) egy helyiség a kézi illetve gépi információs rendszernek, adatbázisnak, kiadványoknak,
- 5) konferenciaterem (a stábértekezletekhez, projektervező csoportnak, önkéntesek csoportjainak), ami elérhető kell, hogy legyen fiatalok csoportjainak, illetve bérelhető külső szervezeteknek,
- 6) konyha,
- 7) akadálymentesített mosdók (személyzetnek és ügyfeleknek egybe, ha külön nem lehetséges),
- 8) más helyiségek, amelyeket a speciális programok igényelnek, amelyeknek az IIK ad otthont.

Az ügyfélmunka területe (fogadóter) az IIK legfontosabb egysége, amit minden felhasználó lát és használ. Barátságosnak, közvetlennek, átláthatónak és könnyen használhatónak kell lennie. Székekkel, asztalokkal, elvihető kiadványok számára kialakított állványokkal kell felszerelni.

Legyenek jól rendszerezett polcok a dokumentumoknak, és szükséges külön asztal az IIK ügyeletet ellátó munkatársainak. Itt – vagy külön szobában – legyen elhelyezve egy vagy két, mindenki által használható számítógép.





Megjelenés és berendezés

Fontos bevonni a fiatalokat az IIK megjelenésének és bútorozásának tervezésébe. Sok fiatal, – jellemzően, akiknek leginkább szükségük lenne rá – nem keresi és látogatja a (nem hivatalos és hivatalos) szolgáltatókat.

Azáltal, hogy az IIK vonzó és barátságos hangulatú, megkönnyíti a fiatal számára a kritikus első lépés megtételét. Ugyanakkor fontos elkerülni azt a csapdát, hogy túlságosan divatosan próbáljuk berendezni a helyet, hisz a felhasználóknak ez csak egy bizonyos csoportját vonzza. Például az az IIK, amely első látásra egy kávézónak tűnik, megkönnyíti az először odalátogató fiatalok beilleszkedését.

A fiatalok bevonása a kinézet-bebútorozás döntésének meghozatalába segíthet megtalálni az egyensúlyt, amely ahhoz szükséges, hogy a szolgáltató hely mindenféle közönséget vonzzon.

Felszerelés

Amikor a központot eszközökkel látjuk el, fontossági sorrend szükséges mind a stáb, mind a felhasználók tekintetében, azaz a fiataloknak megfelelő arányban minden esetben hozzá kell férni azokhoz az eszközökhöz, melyeket az alábbiakban kiemelünk:

- 1) telefon, kapcsolattartásra pl. a lehetséges munkáltatókkal és jóléti intézményekkel
- 2) fénymásoló, a dokumentumok sokszorosításához
- 3) számítógép, pl. munkára jelentkezéshez és önéletrajzírásra
- 4) szélessávú internet hozzáférés

9. AZ IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS KÖZPONT TÖRVÉNYI HELYZETE

Annak érdekében, hogy rendszeres támogatásokat kapjon, ellássa rendeltetését és más, törvényesen működő szervezetekkel találkozzon, szükséges az IIK stabil törvényi háttere – alapítása meg kell, hogy feleljen az ország törvényeinek.

A jogi státusz megválasztása nagyban függ attól a módtól, ahogy az ifjúsági munka felosztásra és meghatározásra került az adott országban, illetve attól a szereptől, amelyet egy nem kormányzati szervezet betölthet az ország ifjúsági munkájában.

„A” választási lehetőség: az IIK a hivatalos adminisztráció része

Ez azt jelenti, hogy az IIK politikája és tárgya, úgymint szolgáltatása és módszerei, egy állami (kormányzati, önkormányzati) hivatalos szerv által kerülnek meghatározásra. Ennek folyamányként munkatársai közvetlenül a kormányzati szerv által foglalkoztatottak, vagy annak előírásai alapján megkötött szerződések vonatkoznak rájuk.

Ilyen esetben (mint a portugál központi kormányzat, spanyol regionális kormányzat, vagy olasz helyi kormányzat) az IIK azok alapján a szabályok alapján fog működni, amelyeket törvény által kijelölt kormányzati felügyelő szerve fektetett le, és az IIK finanszírozása teljes egészében kormányzati támogatásból történik.

„B” választási lehetőség: az IIK nem kormányzati /NGO/ nonprofit szervezeti státusza

Ez azt jelenti, hogy az ország nonprofit szervezetekre vonatkozó törvénye szerint az IIK törvényesen megalakult és bejegyzésre került (mint egyesület, alapítvány vagy egyéb társadalmi szervezet).

Ilyen esetben lehetséges, hogy az IIK működtetésének kiadásait a megfelelő (központi, regionális vagy helyi) kormányzati szerv csak részben finanszírozza, (Belgium, Magyarország, Luxemburg, az Egyesült Királyság országaiban). Ez esetben az IIK-nak még szüksége lesz további támogatókat találnia: alapítványok, szponzorok, programok, olyan hivatalok, amelyek ezen a területen tevékenykednek.

Az a tény, hogy számos országban az IIK nem kormányzati státuszú, tükrözi azt a fontos szerepet, amelyet a civil szektor betölt a társadalomban, és konkrétan az ifjúsági munkában. Sok kormányzat felismerte, hogy a fiatalokat célzó szolgáltatásokat jobban képes ellátni a nem kormányzati szektor, amely közelebb van a célcsoport mindennapi igényeihez, és inkább élvezi a felhasználók bizalmát.

Más tekintetben a hivatalos erőforrásokból eredő, e területre irányuló, korlátozott és bizonytalan támogatási környezet komoly negatív hatást kelt a nem kormányzati szervezetek tevékenységének minőségében és állandóságában.

A törvényi státusz kiválasztása ugyancsak meghatározó lehet a központ önállósága és finanszírozása szempontjából.

(lásd a 12. fejezetet)





10. SZEMÉLYZET ÉS KÉPZÉS

Az ifjúsági információs munka az ifjúsági munka egyik formája. Ahogy az ifjúsági munkában, az ifjúsági információs központban nyújtott szolgáltatás minősége is nagyban függ a (fizetett vagy önkéntes) személyzettől, az ő képességeiktől és végzettségüktől, képzésüktől és elkötelezettségüktől.

Szükséges készségek és attitűdök

Az Európai Tanulási Ülészakon (Budapest, 2000. október), az ERYICA meghatározta a kulcsfontosságú ifjúsági információs készségeket, hangsúlyozva, hogy különböző szintekre van szükség az ifjúsági információs munkában:

- 1) kapcsolatteremtő (interperszonális) készség
- 2) dokumentációs és adatkezelési készség
- 3) az ifjúsági információs munka szakmai alapelveinek és attitűdjeinek ismerete
- 4) az információs és az ifjúsági munka elméleteinek megjelenítése a gyakorlati munkában
- 5) meghatározni és felmérni a fiatalok információs szükségleteit, és szociális összefüggéseiket/helyzetüket
- 6) hálózatban működés helyi, nemzeti és európai szinteken (információs erőforrások, irányítás stb.)
- 7) információs és kommunikációs technológiák használatának készsége
- 8) adminisztratív és önálló munkavégzési készség
- 9) kommunikációs készségek (ismertté tenni az IIK központot)
- 10) készségek az információs anyagok készítésében és elosztásában.

Általános megállapodás, hogy ezek a készségek és attitűdök elengedhetetlenek az ifjúsági információs munkás számára. Ugyanúgy egy kis létszámmal működő IIK esetében – amelytől azt várják el, hogy sokoldalú legyenek, mint egy nagyobb IIK-ban, ahol más-más segítők lehetnek a különböző területek szakértői.

Az ifjúsági információs munkások képzése

A működéshez alapvetően szükséges, hogy az IIK birtokában legyen egy állandó, szakmailag jól képzett magnak, még akkor is, ha (kezdetben) az csak egy ember. A teljes személyzetnek, akik közvetlenül foglalkoznak a fiatalokkal, rendelkeznie kell megfelelő végzettséggel azokon a területeken, amelyen dolgozni fognak. Néhány országban hivatalos végzettség kapcsolódik az ifjúsági információs munkához, amelyet egyetemi kurzusokon vagy szakmai képzőintézményekben kaphatnak meg, máshol a tréninget a nemzeti ifjúsági információs hálózat szervezi.

Amikor az IIK sok olyan munkatárssal rendelkezik, akik közvetlenül kapcsolatba kerülnek az ügyfelekkel, tanácsosabb egyfajta egyveleget kialakítani az alapvégzettségekből (pl. pedagógus, szociális munkás, pszichológus), hogy a szakmaköziség (interprofesszionalitás), egy-egy eset különféle szemszögből való megközelítése még hatékonyabbá tegye a segítő munkát.

Azokban az esetekben, amikor nem lehetséges teljes munkaidős fizetett alkalmazottakra alapozni az IIK működését, szokás alkalmazni nem fizetett önkénteseket. Ugyanolyan jó szakemberek lehetnek, mint a fizetett munkatársak, de szükséges figyelmet fordítani különleges igényeikre a tréning és szupervízió terén.

11. AZ IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS KÖZPONT FINANSZÍROZÁSA

Az egyik kulcsfontosságú alapelve az általános ifjúsági információnak az, hogy minden fiatalnak egyelő esélyekkel kellene hozzáférni az információs szolgáltatáshoz, amelyet kínálnak. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy még akkor is, ha költségek merülnek fel az információs kiadványok (elvihető kiadványok), szolgáltatások (hozzáférés a fénymásolóhoz vagy internethez) terén, az alapvető információkat az IIK ingyen teszi elérhetővé.

Ha az IIK nem rendelkezik bevétellel az alapvető szolgáltatások fenntartására, az egyik legfontosabb kérdés, hogy egy ilyen központot hogyan finanszíroznak.

A különböző európai országokban bevett gyakorlatok alapján négy rendszere jött létre az általános ifjúsági információs központ pénzügyi működtetésének.





A központi/regionális kormányzat támogatásával működő

Az IIK a központi vagy regionális kormányzat által adminisztrált program része, ez fizeti a személyzetet, a tevékenységet és a központ eszközeit. Ebben az esetben – mint például Spanyolországban és Portugáliában – sok embert foglalkoztatnak a központokban közalkalmazottként, vagy munkavállalóként a központi vagy regionális adminisztrációban, bár támogathatják őket más szervezetben más státusszal is.

A helyi hatóságok által finanszírozott

Az IIK egy elemet képez az ifjúsági szolgáltatók között, amelyeket a helyi hatóságok (önkormányzat, közösség) felügyelnek, adminisztrálnak és finanszíroznak. Ez esetben, mint például Finnországban és Olaszországban, sok személyt foglalkoztatnak a helyi önkormányzat alkalmazottjaként.

Non-profit szervezetek (vagy szövetségek)

A központ törvényi státusza szerint non-profit szervezet, amely elismert és részben a helyi hatóságok által finanszírozott – mint Norvégiában és Angliában – vagy a központi és regionális adminisztráció által együttesen finanszírozott – mint Franciaországban. Ezekben az esetekben a munkatársak a non-profit szervezet alkalmazottai, és a központoknak további forrásokat kell keresniük, hogy megteremtsék egész éves költségvetésüket.

Projekt-támogatott

Ebben az esetben az IIK projektként jön létre, csupán egy meghatározott ideig elérhető. Létrehozáskor helyi, nemzeti vagy európai forrásokat használtak fel. Ez a módszer leginkább az IIK létrehozásának és a szolgáltatások bevetésének finanszírozásához ajánlott. Veszélye hogy az IIK nem túl sokáig létezik, ha nem képes stabil forrást találni további működéshez.

Minden IIK-ban a legnagyobb (és a legnehezebb finanszírozható) tétel a stáb költsége: fizetések, egészségbiztosítás, tréningköltségek. Néhány országban a központok képesek a munkaügyi alapból támogatást szerezni, amely egy évre vagy akár hosszabb időszakra is fedezheti a munkáltatói kiadásokat.

A kormányzati támogatásokon túl sokféle finanszírozási forrás van az információs munka számára, beleértve alapítványokat, az Európai Unió programjait és a magánszektor.

12. AZ IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS KÖZPONT IRÁNYÍTÁSA

Az IIK irányítási rendszere nagyban függ hivatalos törvényi státuszától. Ha a központ a hivatalos központi vagy regionális kormányzat részeként van jelen, a minisztérium vagy más szerv által felállított és felügyelt szabályoknak megfelelően kell működnie.

Ha a központ státusza nem kormányzati (non-profit), vezetési rendszere összhangban kell, hogy legyen a törvényekkel, amelyek ezekre a szervezetekre vonatkoznak. Az alapszabály vagy a szervezeti és működési szabályzat állapítja meg, melyek a szervezeti irányítás és működés szabályai illetve a szervezet felelősségköre.

A megfelelő törvényességi keretek között a legtöbb információs központnak rendelkeznie kell elnökséggel vagy irányító testülettel.

Fontos különbséget tenni a tervező csoport – akiknek az volt a szerepük, hogy megtervezzék és létrehozzák a központot (lásd 4. fejezet) – és az irányító bizottság (elnökség) között, akiknek szerepe a szakmai-politikai döntéshozatal és felügyelet az IIK megnyitásától kezdve.

Szerepek

Az elnökség legfontosabb szerepe az IIK működtetésének, politikájának, irányítási folyamatának fejlesztése. Az elnökség irányítja a központ igazgatóját, személyzetét, önkénteseit, ellenőrzi feladatuk teljesítését. Ha az IIK nem kormányzati intézményként működik (NGO), az elnökség a főszerop a központ stabil finanszírozásának biztosításában.

Általában az IIK igazgatóját is az elnökség jelöli ki, és rendszeresen beszámoltatja annak működéséről. Ugyancsak az elnökség fogja előkészíteni az éves költségvetést és a központ éves jelentését, alávetve magát a taggyűlés vagy egyéb felügyelő szerv döntésének.

Összetétel

Az elnökség összetételének tükröznie kell funkcióját, és (ha az IIK egy NGO) reprezentálnia kell a tagságot. Az elnökség tagjai sorába be kell, hogy illesse a helyi közösség ifjúsági területen tevékenykedő más szereplőinek képviselőjét is. Tagjai kell hogy legyenek a központot használó fiatalok képviselői (vagy ezek hiányában a fiatalokból alakult „Felhasználók Bizottsága” tanácsait, véleményét kell kikérnie).





13. FELJEGYZÉSEK ÉS TITKOSÍTÁS

Statistikák...

Az IIK-nak a felhasználóiról és azok kérdéseiről, véleményéről – mint munkája legalapvetőbb mennyiségi értékelésének eszközeit – statisztikát kell vezetnie, összesítenie és értékelnie. Ennek gyakori eleme:

- 1) a szolgáltatásai igénybevételének (gyakran kéri a fenntartók),
- 2) a felhasználók profiljának (életkor, nem, foglalkozás),
- 3) a népszerűbb szolgáltatások és információk nyomon követésének,
- 4) és a felhasználók elégedettségének vizsgálata.

A jelentésekhez gyakran a fenti módszerek kombinálásával gyűjt információt a központ: pl. a felhasználók profilja mellett értékelésüket is kérve az igénybe vett szolgáltatásról. Alkalmanként szélesebb célcsoport-hoz fordulva felmérés is készíthető: ekkor nem csupán a felhasználó fiatalok, hanem a potenciális felhasználók véleménye, igénye is kiderülhet.

... és feljegyzések

A felhasználókról készített, minél részletesebb feljegyzésekkel kapcsolatban – különösen, ahol személyes anyagok kezelésére is sor kerül – az IIK saját politikája mentén kell, hogy döntést hozzon.

Egyet kell értsünk abban, hogy ilyen feljegyzések mindenkinek hasznosak lehetnek (a felhasználónak, a munkatársaknak, magának a központnak és a külső szervezetnek is):

- segít nyomon követni az esetet, ha vannak feljegyzések arról, mit tett a központ,
- segítségükkel az eset átadható, folytathatja más munkatárs is,
- segíthetik a felhasználó továbbirányítását,
- megmutatják, mivel foglalkozik az IIK.

De vannak a feljegyzések készítésével szembenálló, értékes vélemények is:

- elbátortalaníthatják a klienseket, mert nem lehetnek biztosak abban, hogy az információt nem látják, vagy lopják el mások,
- a munkatársak etikátlannak érzékelik az ilyen feljegyzéseket,
- a kapcsolattartás és információ titkossága bonyolulttá teszi a feljegyzési folyamatot,
- körülményes meghatározni mely információ jegyezhető fel (biztosítva a feljegyzés titkosságát).

Anonimitás és titoktartás

Az ifjúsági információs munka alapvető irányelvei közé tartozik, hogy a felhasználó megőrzi anonimitását. Bármely információ, amely az ügymenet során az IIK munkatársának tudomására jut, bizalmasan kezelendő.

Éz különösen abban az esetben fontos, ha a felhasználó felfedi a személyes természetű területeket (családi helyzet, szexuális vagy drog-problémák). Az IIK csak akkor tud segíteni a felhasználónak, ha a bizalom erős közöttük. Ennek a bizalomnak a megalapozásához és fenntartásához elengedhetetlen az anonimitás és titoktartás alapelveinek szigorú tiszteletben tartása.

A felhasználó teljeskörű informálása érdekében az is nagyon fontos, hogy tisztában legyünk a felhasználó által felvetett témát érintő törvényi háttérrel (különösen az őt megillető jogok tekintetében). Ugyancsak fontos tudnia az IIK munkatársának, hogy mely információkat kell titkosan kezelnie, és melyeket illetően van törvényi kötelezettsége arra, hogy a rendőrséghez vagy más hatósághoz forduljon.

14. HÁLÓZAT ÉS EGYÜTTMŰKÖDÉS MÁS SEGÍTŐ HELYEKKEL

Hálózatban működni

Egyetlen IIK sem légüres térben működik. Az IIK a fiatalokért és a fiatalokkal dolgozó szolgáltatók és szervek köréhez tartozik, mindig része annak a társadalmi-kulturális környezetnek, amely a fiatalok helyi közösségét körülveszi.

Az IIK kapcsolataiban és együttműködéseiben más ifjúsági szolgáltatókkal (helyi és nemzeti szinten) hatékonyan működik az „adó” és „gyűjtő” szerepkörben egyaránt.

Egyrésztől az IIK segít a fiataloknak abban, hogy megismerjék más szervezetek tevékenységét és szolgáltatásait – róluk információt nyújtva célsoportjuknak.

Másrésztől az IIK-nak szüksége van arra, hogy rendszeresen információt kapjon a forrásszervezetektől (hivatalok, önkéntes és segítő szervezetek, ifjúsági közösségek), továbbá arra is, hogy a felhasználóknak hivatkozzon a forrásokra, ha egyedül nem kompetens a kérdéses területen.





A központnak emellett folyamatosan informálnia kell partnereit a szerepéről és szolgáltatásairól, hogy ők is hivatkozhatnak az IIK-ra azokon a területeken, amelyeken az IIK kompetens.

Ez azt jelenti, hogy az IIK feladata más ifjúsági szervekhez és forrásokhoz kapcsolódó helyi hálózat fejlesztése és karbantartása.

Az IIK hálózati aktivitása egy második dimenzióval is bír; ez pedig az országban vagy régióban működő más IIK szervezetekkel való munka. Egyre inkább nemzeti vagy regionális hálózatban fejlődnek a központok, ami lehetővé teszi a pontos feladatmegosztást (mint az információk gyűjtése és válogatása különböző témákban, információs anyagok és publikációk előkészítése), lehetővé teszi az együttműködést módszerekben, tapasztalatcserében, a minőségi kritériumok fejlesztésében és közösen igénybe vehető szolgáltatásokban (mint például a továbbképzés).

Továbbirányítás

Nincs olyan IIK, amely a felhasználók által feltett összes kérdésre válaszolni tudna. Amit az IIK tud, az egyfajta átfogó, minden részletre kiterjedő ismeret más (helyi és nemzeti) szervekről és szolgáltatókról, amelyek kompetensek azon kérdések megválaszolásában, szükségletek kielégítésében, amelyekre az IIK-nak nincs ilyen eszközrendszere.

Ezért minden IIK-nak fejlesztenie kell együttműködését azokkal a szolgáltatókkal és szervekkel, amelyek megadhatják a felhasználó kérdésére a megfelelő választ (amikor az IIK olyan kérdést kap, amelyre önmaga nem tud felelni).

A továbbirányítás olyan kérdések vonatkozásában gyakori, amelyek más szervezetek hatáskörébe tartoznak. Más esetben a továbbküldés a problémák olyan komplex területen való megjelenésénél fordul elő, ahol a felhasználónak arra van szüksége, hogy tanácsadást ajánljanak fel számára rövidebb- hosszabb időre.

Ebben az esetben az IIK szerepe az, hogy elkísérje a fiatalot a másik szervezet elsődleges kontaktszemélyéhez, vagy felajánljon támogatást az adminisztrációs eljárásban (például kérelem megírása a szociális támogatások elérése érdekében).



15. AZ IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓ EURÓPAI DIMENZIÓJA

Az IIK munkájának kettős európai dimenziója van: a fiatalokat érintő európai lehetőségekről szóló információk átadása, valamint a kapcsolat-tartás és együttműködés, amit a központ más központokkal vagy ifjúsági információs hálózattal épít ki szerte Európában.

Európai információk

Az elmúlt tíz évben Európa növekvő befolyást gyakorolt az európai fiatalok mindennapjaira az Európai Unió programokon keresztül, amelyek közvetlenül a fiataloknak szólnak. Más európai lehetőségek is folyamatosan növekvő számban váltak elérhetővé a fiatalok számára: pl. tanulás, munkavállalás, ifjúsági cserék.

Ezek a fejlesztések és a fiatalok jelentős mértékű nem szervezett mobilitása az európai országok között növekvő igényekhez vezettek:

- 1) olyan praktikus információk terén, melyek támogatják a fiatalokat más európai országok felfedezésében és hasznos számukra tervezett lehetőségekről és szolgáltatásokról az európai országokban
- 2) egy jobb rendszerre, amely a fiataloknak címzett európai programokról szóló információk terjesztésében hatékonyabb, úgy, hogy az információkat nem csak az előnyt élvező keveseknek adják ki

Ezeknek a követeléseknek a teljesítéséhez az IIK abban járul hozzá, hogy különböző európai információt nyújtó szolgáltatást hoz létre, vagy közvetíti az információkat, amelyek elérhetőbbé teszik a fiataloknak az európai lehetőségeket.

Európai együttműködés

2001 elején egy ERYICA által vezetett felmérés azt mutatta, hogy szerte Európában, több, mint 7000 általános IIK működött, legtöbbjük a nemzeti hálózathoz tartozóan, több, mint 30 országban. Ugyanez a felmérés arra a következtetésre jutott, hogy körülbelül 12000 ember dolgozott az IIK-ban ifjúsági információs munkatársként, teljes vagy részmunkaidőben.

Néhány országban a központok harminc vagy több éve működnek és 1980 óta növekszik a csatlakozók száma, fejlődnek a cserkapcsolatok és együttműködések a hálózatok között különböző európai országokban. Ez az együttműködés gyakran kétoldalú, ifjúsági





területen megkötött kormányközi megegyezésen alapuló, és legfontosabb célja, hogy előmozdítsa a gyakorlati jó példák kicserélését, és növekvő mértékben támogassa azon országokat, amelyek ifjúsági információs szolgáltatást indítanak.

Az ERYICA 1986-ban alakult annak érdekében, hogy keretét adja a többoldalú európai szinten folyó együttműködésnek az ifjúsági információ és tanácsadás területén. Főként az ezen a területen tevékenykedő koordináló nemzeti szervekből áll, az ügynökség most több, mint 30 tagot számlál, és nem hivatalosan 20 további szervezettel működik együtt, összesen 38 országban. Az általános európai ifjúsági információ legmagasabb képviselői platformjaként fejlesztették ki. 1997-ben az Európa Tanács Partnerségi Együttműködést írt alá az ERYICA-val az a céllal, hogy fejlesszék a tréningeket az ifjúsági információ és tanácsadás területén.



Az ERYICA által szervezett tevékenységek és szolgáltatások:

- 1) INFOmobil – információs szolgáltatás fiataloknak az interneten, információkkal több, mint 20 országról, segítve az ifjúsági mobilitást Európában (www.eryica.org/infomobil)
- 2) Szakmai alapelvek fejlesztése (lásd az *Európai Információs Chartát*), minimum mintákkal és minőségi kritériumokkal
- 3) Ifjúsági információs munkatársak képzése, és a képzési anyagok kidolgozása
- 4) Európai szemináriumokon keresztül a módszertan, jó példák és gyakorlatok kicserélése, kétoldalú cserék és tanulmányutak
- 5) Az ifjúsági információ képviselője európai szinten (Európa Tanács, Európai Unió)
- 6) ERYICA Hírküldő 3 illetve 4 alkalommal kiadva évente
- 7) ERYICA weboldal az interneten: www.eryica.org



IV. SZAKMAI SEGÉDANYAGOK



A FÜGGELÉK TARTALMA:

R90-es ajánlás	70
HAYICO Szakmai Etikai Kódex	72
Ifjúsági irodák címjegyzéke	84
Ajánlott hazai szakirodalom	86
Az ifjúsági információs és tanácsadó munka fogalomtára	87
Örkény István: 170-100	111

AZ EURÓPA TANÁCS NO.R(90)7 AJÁNLÁSA A MINISZTEREK BIZOTTSÁGÁTÓL A TAGÁLLAMOK SZÁMÁRA

AZ EURÓPAI FIATALOKNAK NYÚJTANDÓ INFORMÁCIÓRÓL ÉS TANÁCSADÁSRÓL

A Miniszterek Bizottsága az Európa Tanács alapokmánya 15b számú cikkelyének értelmében,

- tekintetbe véve, hogy az Európa Tanács célja a tagjai közötti szorosabb egység elérése,
- az Ifjúságért felelős Európai miniszterek Konferenciája (Strasbourg, 1985. dec. 17-19. Oslo, 1988. ápr. 11-12.) fontosabb konklúzióinak ismeretében,
- tekintetbe véve, hogy a fiataloknak joguk van a teljes, érthető és megbízható információra, minden korlátozás nélkül valamilyen őket érintő problémával kapcsolatban, hogy minden diszkriminációtól, ideológiai vagy más befolyástól mentesen, teljesen szabadon dönthessenek,
- tekintetbe véve, hogy az ilyen, átfogó információ és tanácsadás több szempontból is segítségére lenne a fiataloknak autonómiájuk megőrzésében,

▪ tekintetbe véve, hogy az információ és a tanácsadás fontos tényező a fiatal egyének és csoportok mobilitásának megnövekedésében, és hogy ez a mobilitás lényeges szerepet játszik a népek közötti béke és megértés megszilárdításában és annak az érzésnek a kifejtésében, hogy Európához tartoznak,

1. a következőket javasolja a tagállamoknak:

- 1. Igyekezzenek** európai szinten koordinálva, a demokrácia, az emberi jogok és az alapvető szabadságjogok kellő tiszteletben tartása mellett létrehozni egy valamennyi fiatal számára megfelelő és elérhető információs és tanácsadó rendszert. Ez – többek között – magában foglalja a helyi, nemzeti és nemzetközi szinten történő információgyűjtést, s ezek lehető legszélesebb körben való terjesztését.
- 2. Mozdítsák elő** és támogassák a létrehozását és/vagy továbbfejlesztését egy megfelelő információs és tanácsadó szolgálatnak, a következő elvek szellemében. A szolgáltatás legyen sokoldalú, használja fel a legkülönbözőbb forrásokat, s átfogó válaszokat tudjon adni a hozzá intézett kérdésekre. Az infor-

máció legyen megbízható, s tartsák tiszteletben a fiatalok jogát az anonimitáshoz. A szolgáltatás mindenki számára legyen elérhető, diszkrimináció nélkül, ne legyen üzleti jellegű és segítse a fiatalok függetlenségi törekvéseit. E célból a kormányok vállalják a következő feladatokat:

- a) Tájékoztassák,** és tanácsaikkal segítsék a fiatalokat azok közvetlen kéréseinek és specifikus szükségleteinek megfelelően.
- b) Mozdítsák elő** a speciális hazai körülményeknek megfelelő összefoglaló áttekintések elkészítését, tegyék lehetővé az európai szintű összefoglaló tanulmányok megírását a fiatalok szükségleteiről, s mindezek eredményeit használják fel a szolgáltatások és szervezetek állandó korszerűsítéséhez.
- c) Győződjenek meg** a szolgáltatások, valamint az információátadás és -terjesztés legteljesebb megbízhatóságáról.
- d) Mozdítsák elő** a fiatalok részvételét a nekik szánt információs és tanácsadó tevékenységben.
- e) Ismerjék el** az információs és tanácsadó szolgáltatás, valamint

az ifjúsági szervezetek egymást kölcsönösen kiegészítő jellegét, támogassák együttműködésüket, ültessék egy asztalhoz őket – például az igazgatási testületekben –, s kapcsolják be őket az információ előkészítésébe és terjesztésébe.

f) Tanácskozzanak velük az efféle szolgáltatások személyi állományának képzési ügyeiről abból a célból, hogy előkészítsék őket azon feladatok elvállalására, amelyek az ajánlás végrehajtása után rájuk hárulnak.

g) Mozdítsák elő – főleg ösztöndíjprogramokkal – a személyi állomány cseréjét, az egyes szolgáltatások információs eljárásainak összehasonlítását, s tegyék lehetővé, hogy képzéseken vehessenek részt más országok hasonló szolgáltató szerveinél.

h) Erősítsék meg a kölcsönös együttműködést, főleg a nyelvi és kulturális kapcsolatokkal rendelkező, szomszédos országok esetében a fentebb említett személyzeti kategóriák képzési és felsőfokú képzési tevékenységében, vagy mozgítsák elő, hogy ilyen képzésre sor kerülhessen az Európa Tanács, illetve az Európai Ifjúsági Köz-

pont keretében, feltéve, hogy ez nem csökkenti az ifjúsági szervezetek számára és általuk megszervezett tevékenységet.

3. Támogassák az információs és tanácsadó szolgáltatások új technikai eljárásainak bevezetését, hogy megkönnyíthessék

- a fiatalok önálló alapon, központok, szolgáltató szervek, a tömegkommunikáció és a változékony hordozóeszközök útján történő közvetlen hozzájutását az információhoz és a tanácsadáshoz,

- a termék raktározását, megújítását, átvitelét, szállítását, publikációját és a folyamat irányítását,

- az adatgyűjtést, az adatok kompatibilitását, az adatok helyi, regionális, nemzeti és nemzetközi szinten történő felhasználását és elemzését, valamint a nemzeti adatbank hálózatának kiépítését.

4. Segítsék elő információs és tanácsadó módszerek és eljárások európai szintű tanulmányozását, az efféle szolgáltatások kiértékelését, s támogassák a gyakorló szakemberek és kutatók által kialakított módszerek és eljárások dokumentációjának európai szintű cseréjét.

5. Támogassák a fiatalok információs és tanácsadó szolgálata európai hálózatának kifejlesztését.

II. Az Európa Tanács felszólítja főtítkárárt, hogy hívja fel azon országok kormányainak a figyelmét ennek az ajánlásnak a tartalmára, amelyek bekapcsolódtak az Európai Kulturális Egyezmény munkájába, de nem tagjai az Európa Tanácsnak.

(A végső szöveget 1990. február 21-én, a miniszterek küldötteinek 434. találkozáján fogadta el a Miniszterek Bizottsága.)



A MAGYARORSZÁGI IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS ÉS TANÁCSADÓ IRODÁK SZÖVETSÉGE SZAKMAI-ETIKAI KÓDEXE

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda humánszolgáltató intézmény, amely alapellátás jellegű információs és tanácsadó, valamint azokat kiegészítő segítői szolgáltatásokat nyújt elsősorban a fiatalok számára.

AZ IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS ÉS TANÁCSADÓ IRODA KÜLDETÉSE

Hisszük, hogy a szabadság az emberi élet teljességének egyik alapfeltétele. Szabadon élni az életet azt is jelenti: az embereknek fenntartások nélkül joguk van hozzájutni a teljes, érthető és megbízható információkhoz kivétel nélkül minden őket érintő problémában és szektorban, hogy ezáltal a választás teljes szabadságát élvezhessék diszkrimináció, ideológiai vagy más befolyásolás nélkül. A fiataloknak hétköznapi problémáik megoldásában, életútjuk, jövőjük tervezésében és sorsukat befolyásoló döntéseik meghozatalában csakis akkor van valódi szabadságuk, ha széles körben rendelkeznek információkkal az őket körülvevő világról.

Minden társadalomnak, helyi közösségnek felelősége, hogy

tagjai – különösen a felnővekvő generációk – számára biztosítsa a szabad választás lehetőségét. Ez a felelősség nem csupán az információs szabadság elvi és jogszabályi szintű garanciáinak, hanem a jogérvényesítés eszközrendszerének kialakítására és fenntartására is ki kell, hogy terjedjen.

AZ IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS ÉS TANÁCSADÓ IRODA CÉLJA

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda a fiatalok számára segítséget nyújt mindennapi életük során felmerülő problémáik megoldásában, életük teljesebb tételében, valamint információs szükségleteik kielégítésében.

Információs és tanácsadó tevékenységén keresztül:

- elősegíti a fiatalok autonómiájának kialakulását annak érdekében, hogy felelősséget vállalhassanak önmagukért,
- közvetít az egyének és a (humánszolgáltató) intézmények között, lehetővé téve a fiatalok és az intézmények szükséges találkozását,
- segíti a fiatalokat abban, hogy megtalálják a nekik megfelelő helyet a társadalomban, illetve az életkorukból és élethelyzetükből adódó esetleges hátrányaikat csökkentésük,

■ támogatja a társadalmi folyamatok megértését, és az azokba való aktív bekapcsolódásukat a fiataloknak, hogy cselekvő részeseivé váljanak sorsuk, életük alakításának,

■ biztosítja, hogy a fiatalok személyes fejlődésük, szociális, kulturális és mentális szükségleteik kielégítésének lehetőségeiről tájékozottak legyenek.

AZ IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS ÉS TANÁCSADÓ IRODA FELADATA

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda feladatrendszerében kiemelt fontosságú az elsődleges megelőzés. Ennek megfelelően a fiatalok várható problémáinak megelőzése, illetve csökkentése érdekében

- a helyi igényekhez igazodva kialakítja és működteti az alapkritériumban leírt minimumnak megfelelő információs és tanácsadó szolgáltatásait,
- a fiatalok számára információt és tanácsokat ad kéréseiknek, sajátos szükségleteiknek megfelelően,
- a működés által érzékelt és felvetett problémákat visszacsatolja, közvetíti a helyi önkormányzatoknak, a fiatalokat érintő döntések kedvező irányú befolyásolása érdekében.

AZ IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS ÉS TANÁCSADÓ SZOLGÁLTATÁSOK ALAPELVEI

Az információhoz való jog állampolgári jog. „A fiataloknak fenntartások nélkül joguk van a teljes, érthető és megbízható információhoz és tanácsadáshoz kivétel nélkül minden őket érintő problémában és minden szektorban, hogy ezáltal a választás teljes szabadságát élvezhessék diszkrimináció, ideológiai vagy más befolyásolás nélkül.” (Európa Tanács Miniszteri Bizottsága R 90 (7) sz. Ajánlás)

A fiatalok információs alapjogának érvényesítésére létrehozott információs és tanácsadó szolgáltatók – az ifjúsági információs és tanácsadó irodák, ifjúsági információs pontok – minden politikai szervtől függetlenül működnek, szolgáltatásaikat politikai és vallási ideológiáktól mentesen nyújtják. Az ifjúsági információs és tanácsadó irodák a fiatalok tájékoztatása és segítése területén működő intézmények, szolgáltatók feladatait figyelembe véve, azokat kiegészítve új módszerek, eszközök és modellek alkalmazásával alakítják szolgáltatásaikat.

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda szolgáltatásai megbízhatók, mindenki számára diszkrimináció nélkül hozzáférhetők és ingyenesek. Bármely fiatal igénybe veheti a szolgáltatásokat, bármilyen problémával fordulhat az ifjúsági információs

és tanácsadó irodához. Amikor a fiatal problémájával megjelenik az ifjúsági információs és tanácsadó irodában azonnal, várólista nélkül kell segítséget nyújtani számára.

A nyitva tartás a tanuló és dolgozó fiatalok szabadidejéhez igazodik. Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda tiszteletben tartja a fiatalok anonimitását, a szakmai titoktartás kötelező. A szolgáltatásokat igénybe vevő fiatalokkal való kapcsolat egyenrangú, ezzel is erősítve a fiatalok függetlenedésének folyamatát.

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda tiszteletben tartja a fiatalok autonómiáját önmeghatározásukban, és jogukat a szabad választáshoz.

Az ifjúsági információs és tanácsadó irodában az alapszolgáltatások nem üzleti jellegűek.

A szabad cselekvés, fejlődés és rugalmasság érdekében az irodák szakmailag függetlenek bármely más intézménytől.

Az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatások szintjei:

Az ifjúsági információs és tanácsadó tevékenység, mint komplex, professzionális szolgáltatás bázis-intézménye az ifjúsági információs és tanácsadó iroda.

Az ifjúsági információs pontok intézményi vagy társadalmi szervezeti keretek között információs szolgáltatásokat nyújtanak a fiatalok számára.

Az ifjúsági módszertani központok professzionális működtetői az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatásoknak, amelyeket módszertani tevékenységeikkel és szolgáltatásaikkal egészítenek ki.

Az ifjúsági információs és tanácsadó irodák, az ifjúsági információs pontok és az ifjúsági módszertani központok küldetésükben, céljaikban és a munkájuk során érvényesülő alapelvek tekintetében azonosak.

IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS ÉS TANÁCSADÓ IRODA

Az ifjúsági információs és tanácsadó irodákkal szemben támasztott alapkritériumok:

Tevékenység

- Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda elsődleges tevékenysége az információs szolgáltatás és a tanácsadás.
- Az információs és tanácsadó szolgáltatások egymást kiegészítve integráltan és egyenlő súllyal jelennek meg az iroda segítő tevékenységében.
- Az iroda által nyújtott, az információs és tanácsadó szolgáltatásokat kiegészítő egyéb szolgáltatások vagy az iroda által végzett, az információs és tanácsadó munkához csak részben kapcsolódó tevékenységek nem hátráltatják az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatások szakmai-etikai normák szerinti működését.

Szolgáltatások

■ Az alapkritériumok között meghatározott szolgáltatásait ingyenesen nyújtja az iroda.

■ A szolgáltatásokat mindenki számára, mindennemű megkülönböztetés nélkül nyújtja. Mindezek figyelembevételével az iroda elsődleges célcsoportja a 14-29 éves korcsoport.

■ Az ügyfelekkel való kapcsolat kialakításakor, illetve az ügyfélmunka során a HAYICO – Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége Szakmai-etikai Kódexében leírtakon túl figyelembe veszi a Személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény előírásait.

■ Az iroda szolgáltatásai megbízhatóak és professzionálisak.

■ Az iroda szolgáltatásai vagy az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatások szakmailag és térben elkülönülve működnek más szervezettől, intézménytől vagy szolgáltatástól.

■ Szolgáltatásainak igénybevételeéről nyilvántartást vezet melyben legalább az igénybevevők száma, hozzátvetőlegesen kora, az igénybevett szolgáltatás típusa rögzítésre kerül.

Információs szolgáltatás

■ Az alábbi területeken végez információgyűjtést-és szolgáltatást az iroda:

– helyi, regionális és országos kulturális programok, rendezvények
– helyi sportolási lehetőségek, helyi, regionális és országos sportrendezvények

– helyi, regionális és országos közoktatási és felsőoktatási információk (legalább: iskolatípusok, intézmények, oktatott szakok és szakmák, felvételi eljárások, iskolaarendszeren kívüli képzési lehetőségek)

– helyi egészségügyi ellátások (legalább: egészségügyi intézmények alapadatai, nyitva tartása, iskolaorvosi szolgálat alapadatai)

– helyi szociális ellátások (legalább: szociális és humán szolgáltató intézmények alapadatai, nyitva tartásuk, pénzübeli ellátások fajtái és a hozzájuk tartozó jogosultságok, természetbeni ellátások fajtái és a hozzájuk tartozó jogosultságok)

– helyi hivatalok (legalább: alapadatok, nyitva tartás)

– országos hatáskörű hivatalok, hatóságok (legalább: alapadatok)

– helyi és megyei önkormányzatok (legalább: alapadatok, helyi önkormányzati képviselők névjegyzéke)

– helyi, regionális és országos olcsó szálláslehetőségek (leg-

alább: kulcsosház, turistaház, kollégium, ifjúsági szálláshely kategóriákban alapadatok, nyitva tartás)

– országos utazási és szállás kedvezmények (legalább: MÁV és VOLÁN hivatalos kedvezmények, diákigazolvánnyal igénybe vehető kedvezmények)

– helyi és regionális munkalehetőségek (legalább: a helyi és regionális médiában megjelenő hirdetések)

– munkanélküli ellátás (legalább: a munkanélküli ellátások típusai, igénybevételek módja)

– helyi albérletek (legalább: a helyi médiában megjelenő hirdetések)

– helyi, regionális és országos pályázatok (legalább: a pályázat kiírása)

– helyi és regionális segítő- és krízisellátó helyek (legalább: átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények, drogambulanciák, telefonos segítőhelyek kategóriákban alapadatok, nyitva tartás)

– ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltató helyek (legalább: az ERYICA tagszervezetei, Eurodesk Irodák)

– az európai mobilitással összefüggő alapinformációk (legalább: Youth Hostelek Európában, Youth 2000-2006 ösztöndíj és csereprogramok)

■ Az információkat elsősorban az iroda munkatársai szolgáltatják. Az iroda a rendelkezésére álló információkat vagy az „információs törzset” /1 elsősorban számítógépen rögzíti és tárolja.

■ Az iroda „ügyfélrendszerben”/2 is elhelyezi az információk egy részét oly módon, hogy az ügyfelek önállóan is tájékozódhassanak.

■ Az irodában hozzáférhető információk minden esetben tartalmaznak legalább aktualitásuk kezdetének és/vagy lejártának idejét.

Tanácsadás

■ Az irodában az alábbi tanácsadások működnek:

- jogi
- pszichológiai-mentálhigiénés vagy életvezetési-életszervezési
- továbbtanulási

■ A tanácsadásokat felsőfokú szakmai képzéssel rendelkező tanácsadók végzik.

■ Az egyes kötelező tanácsadások hetente legalább 2 órában működnek.

■ A tanácsadást nyújtó szakemberek az irodára vonatkozó szakmai-etikai előírások szerint végzik munkájukat.

■ Az irodában működő egyéb tanácsadások nem hátráltatják az alaptanácsadások igénybevételét és folyamatos működését.

Személyi feltételek

■ Az ifjúsági információs és tanácsadó irodában legalább egy főállású, teljes munkaidőben foglalkoztatott alkalmazott dolgozik.

■ Az irodában alkalmazottak heti munkaideje összesen – a tanácsadókat ide nem számítva – meghaladja, de legalább eléri a 80 órát.

■ Az iroda rendelkezik szakmai vezetővel. A szakmai vezető főállású alkalmazottként az iroda vezetője.

■ Az irodavezető szakirányú humán felsőfokú végzettséggel rendelkezik és az ifjúsági információs és tanácsadó területen használt valamely idegen nyelvet (angol, francia) alapfokon beszéli.

■ Az irodában dolgozó, ügyfélmunkában részt vevő munkatársak humán felsőfokú végzettségűek, de legalább humán felsőfokú képzésben vesznek részt. A munkatársak legalább egy európai idegen nyelvet alapfokon beszélnek.

■ Az irodában teljes vagy rész-munkaidőben, illetve megbízási szerződéssel vagy más munkavégzésre irányuló jogviszonyban dolgozó munkatársak ismerik a HAYICO Szakmai-etikai Kódexét, az Alapkritériumokban leírtakat, melyről irodai munkájuk megkezdésekor írásban nyilatkozatot tesznek. /3

Technikai feltételek

■ Az iroda épületének homlokzatán megjelenik az iroda cégablaja. A cégablán legalább az alábbiak szerepelnek: (ha van, fantáziánév) Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda, nyitva tartás.

■ Az iroda épületének homlokzatán vagy valamely belső térben, de jól látható módon elhelyezi a HAYICO – Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetségének cégabláját. /4

■ Az iroda térben jól láthatóan elkülönül más intézménytől, szolgáltatástól vagy szervezettől.

■ Az iroda minimum 30 m² alapterületen működik. Az iroda legalább két helyiségből áll; külön folyik az ügyfélfogadás és a tanácsadás.

■ Az iroda rendelkezik legalább egy darab telekommunikációra is alkalmas számítógéppel, nyomtatóval, önálló telefonvonallal. Az irodában megfelelő bútorzat áll rendelkezésre egyszerre legalább 3 ügyfél kiszolgálására.

■ Az iroda hetente legalább 5 napot tart nyitva, minimum 25 órában vehetik igénybe szolgáltatásait az ügyfelek.

■ Az iroda naponta (hétköznapokon) legalább 18 óráig tart nyitva.

Intézményi/szervezeti feltételek

■ Az iroda rendelkezik szervezeti és működési szabállyal. A szervezeti és működési szabályzatban a Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége (a továbbiakban HAYICO) szakmai ellenőrzési és felügyeleti jogköré rögzítésre kerül.

■ Ha az iroda nem önálló intézmény és anyaszervezete nem teszi lehetővé a külön szervezeti és működési szabályzat kialakítását, az irodára is vonatkozó szervezeti és működési szabályzat rögzíti az iroda működésére vonatkozó előírásokat. Az irodára vonatkozó szervezeti és működési szabályzat tartalmazza a HAYICO szakmai ellenőrzési és felügyeleti jogkörét.

■ A nem önálló intézményként működő iroda szakmai vezetését az iroda alkalmazottjaként dolgozó irodavezető végzi.

■ Az iroda önálló önkormányzati intézményként, részben önálló önkormányzati intézmény szolgáltató egységeként vagy alapítvány, közalapítvány, közhasznú társaság és egyesület által fenntartott intézményként működhet.

■ Az iroda Létesítő Nyilatkozatát a fenntartó képviselője is ellenegyzi a tagsági viszony létesítésekor, illetve a Létesítő Nyilatkozat bevezetésekor.

Hálózati együttműködés

■ Az iroda együttműködik a HAYICO más tagjaival, melynek keretében

– az Irodák Tanácsa által hozott döntésekből fakadó, saját irodájára vonatkozó feladatokat a HAYICO koordinációja mellett elvégzi,

– a HAYICO által egységesen kialakított és telepített szolgáltatásokat, eszközöket, eljárásokat a HAYICO leírásai és iránymutatásai szerint alkalmazza,

– a társirodák megkereséseire és kéréseire az együttműködés érvényesülését lehetővé tevő időn belül válaszol,

– a HAYICO Elnökének és Titkárának az irodában folyó szakmai munkával kapcsolatos kérdéseire válaszol, valamint az Elnök és a Titkár által kért, az irodára vonatkozó adatokat (kivéve az azonosítható, személyiséghez kötődő adatokat) megküldi, /5 – a HAYICO Szakmai-etikai Bizottsága helyszíni tájékozódását lehetővé teszi.

■ Az egy naptári évben összehívott Irodák Tanácsa üléseinek legalább 60%-án részt vesz az iroda vezetője vagy megbízottja.

■ Az irodában hozzáférhető az ügyfelek számára a társirodák elérhetősége.

■ Az iroda dokumentumgyűjteményében megtalálható a HAYICO Alapszabálya, Szakmai-etikai Kódexe, az Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Charta angol és magyar

nyelvű változata és a Magyar Köztársaság Alkotmánya.

■ A HAYICO szabályrendszerében rögzített ellenőrző és minősítő eljárásoknak aláveti magát az iroda, illetve közreműködik azok megvalósulásában.

Az ifjúsági információs és tanácsadó irodák módszertana

Az iroda rugalmas, sokoldalú, felhasználható forrásai sokfélék és a kérdésekre adott válaszai jól érthetőek.

Az iroda a teljes emberrel foglalkozik, de tudatában van annak, hogy önmaga nem tud minden problémán segíteni. Az ügyfelek életkori sajátosságait figyelembe véve (korspecifikusan) közelít a megoldásra váró egyéni, csoportos és közösségi problémákhoz.

Az ifjúsági információs és tanácsadó irodák céljai és feladataik megvalósításához az eszközök, módszerek és technikák lehető leg szélesebb körét alkalmazzák: az önkiszolgáló rendszerű információhordozóktól egészen a személyes és speciális egyéni tanácsadásig.

Az irodák sokkal inkább kliensközpontúak, mint módszerközpontúak, azaz a fiatalok igénye a kulcs; ahhoz alakítják ki az éppen megfelelő módszert.

Kliensközpontú megközelítésben az irodák a fiatallal közösen, öt erősítve oldják meg a problémát, illetve segí-

tik a fiatalat abban, hogy saját maga képes legyen megoldani az életében felmerülő problémákat.

Harmadik személlyel való kapcsolat-felvételhez a fiatal beleegyezését kéri az iroda.

Az egyéni segítségnyújtás során az információs és tanácsadó munka nem mindig különül el szükségszerűen egymástól. A munkatársnak, aki a fiatalal a kapcsolatot felveszi, több lehetőség figyelembe vételével kell eljárnia a személyre szabott segítségnyújtás során:

- saját maga nyújt segítséget, szem előtt tartva saját kompetenciájának határait,
- az irodán belül a területet jól ismerő szakemberek segítségével jeli, életvezetési, illetve egyéb egyéni problémákban személyre szóló tanácsadást ajánl fel a fiatalnak,
- külső szakemberhez ajánlja a fiatal (sohasem egy intézményt ajánl, hanem egy meghatározott személyt; a munkatárs marad a felelős a fiatalokért akkor is, amikor szakemberhez ajánlja, mivel megállapodás szerint a fiatalot őhozzá ajánlják majd vissza) – ezzel elkerülhető teszi, hogy az ügyfél „elvesszen”, illetve az iroda egyszerűen diszpécser szerepet vegyen fel,
- folyamatosan kapcsolatot tart mentálhigiénés és humán szolgálatokkal, intézményekkel, ajánlja azok tevékenységét és szolgáltatásait az

ifjúsági információs és tanácsadó iroda ügyfeleinek.

Az ifjúsági információs és tanácsadó irodákban dolgozókkal szembeni elvárások

Az irodavezetőkkel szembeni elvárások:

- általában elismert felsőfokú végzettség a következő szakterületeken: pedagógia, mentálhigiéné, pszichológia, szociális munka, szociálpedagógia, szociológia, szociálpolitika, humán szervező, művelődésszervező
 - valamely európai idegen nyelv alapfokú ismerete
 - legalább 2 éves szakmai gyakorlat szolgáltatói tevékenységben és legalább egy éves gyakorlat ifjúságsegítő tevékenységben
 - közepes szintű információtechnológiai ismeretek (az információs munkában használt számítógépes alkalmazások ismerete)
 - kiemelkedő szintű kommunikációs készség, problémaérzékenység, magas fokú együttműködési és irányítási képesség, a segítői és az ifjúsági munka szabályainak pontos és átfogó ismerete és alkalmazási képessége
- Az ügyfélmunkában részt vevő munkatársakkal szembeni elvárások:***
- általában elismert felsőfokú, humán területen szerzett végzettség, de legalább ilyen képzésben való részvétel

- valamely európai idegen nyelv alapfokú ismerete
- jó szintű információtechnológiai ismeretek (az információs munkában használt számítógépes alkalmazások ismerete)
- jó szintű kommunikációs és konfliktuskezelő készség, nyitott és empátikus személyiség, egyaránt jó szintű együttműködési és önálló munkavégzési, esetvezetési képessége
- jó szintű segítői ismeretek, illetve a segítői munka általános szabályainak ismerete és alkalmazási képessége

Azokkal a munkatársakkal szemben (alkalmazottak, szerződéses jogviszonyban állók, laikus és professzionális önkéntesek), akik nem vesznek részt az ügyfélmunkában mindenkori elvárás az irodára vonatkozó szakmai-etikai, illetve az alapkritériumokban leírt előírások ismerete.

IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS PONT

AZ IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS PONT FELADATA

Az ifjúsági információs pont (IP) elsődleges feladata, hogy a fiatalok információs szükségleteinek kielégítése, várható problémáinak megelőzése, illetve csökkentése érdekében információs szolgáltatást működtessen, mely szolgáltatást a fiatalok kéréseinek, szükségleteinek megfelelő tartalommal nyújt ügyfelei számára.

AZ IFJÚSÁGI INFORMÁCIÓS PONTOKKAL SZEMBEN TÁMASZTOTT ALAPKRITÉRIUMOK

Tevékenység

- Az ifjúsági információs pont alaptevékenysége (elsődleges tevékenysége) az információs szolgáltatás.
- Amennyiben az IP egyéb szolgáltatásokat is működtet, úgy az információs és a más típusú szolgáltatások egymást kiegészítve, de a hangsúlyt az információs szolgáltatásra helyezve jelennek meg az IP tevékenységében.
- Az IP által nyújtott, az információs szolgáltatásokat kiegészítő egyéb szolgáltatások vagy az IP által végzett, az információs munkához csak részben kapcsolódó tevékenységek nem hátráltatják az ifjúsági információs szolgáltatások szakmai-etikai normák szerinti működését.

Szolgáltatások

- Az alaptevékenysége keretében biztosított szolgáltatásait ingyenesen nyújtja az IP.
- A szolgáltatásokat mindenki számára, mindennemű megkülönböztetés nélkül nyújtja. Mindezek figyelembevételével az IP elsődleges célcsoportja a 14-29 éves korcsoport.
- Az ügyfelekkel való kapcsolat kialakításakor; illetve az ügyfélmunka során a HAYICO Szakmai-etikai Kódexében leírtakon túl figyelembe veszi a Személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény előírásait.

- Az IP szolgáltatásai megbízhatóak és professzionálisak.
- Szolgáltatásainak igénybevételéről nyilvántartást vezet melyben legalább az igénybevevők száma, hozzátartozó kora, az igénybevett szolgáltatás típusa rögzítésre kerül.

Információs szolgáltatás

- Az alábbi területeken végez információgyűjtés-és szolgáltatást az iroda:
 - helyi, regionális és országos kulturális programok, rendezvények
 - helyi sportolási lehetőségek, helyi, regionális és országos sportrendezvények
 - helyi és regionális közoktatási és felsőoktatási információk (legalább: iskolatípusok, intézmények, oktatott szakok és szakmák, felvételi eljárások, iskolarendszeren kívüli képzési lehetőségek)
 - helyi hivatalok (legalább: alapadatok, nyitva tartás)
 - helyi és megyei önkormányzatok (legalább: alapadatok, helyi önkormányzati képviselők névjegyzéke)
 - helyi és regionális és országos olcsó szálláslehetőségek (legalább: kulcsosház, turistaház, kollégium, ifjúsági szálláshely kategóriákban alapadatok, nyitva tartás)
 - országos utazási és szállás kedvezmények (legalább: MÁV és VOLÁN hivatalos kedvezmények, diákigazolvánnyal igénybe vehető kedvezmények)
 - helyi munkalehetőségek (legalább: a helyi médiában megjelenő hirdetések)

- helyi, regionális és országos pályázatok (legalább: a pályázat kiírása)
- helyi és regionális segítő-és krízisellátó helyek (legalább: átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények, drogambulanciák, telefonos segítőhelyek kategóriákban alapadatok, nyitva tartás)
- ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltató helyek (legalább: az ERYICA tagszervezetei, Eurodesk Irodák)
- az európai mobilitással összefüggő alapszolgáltatások (legalább: Youth 2000-2006 ösztöndíj és cse-reprogramok)

- Az IP a rendelkezésre álló információkat vagy az „információs törzset” /6 elsősorban számítógépen rögzíti és tárolja.
- Az IP „ügyfélrendszerben” /7 is elhelyezi az információk egy részét oly módon, hogy az ügyfelek önállóan is tájékozódhassanak.
- Az irodában hozzáférhető információk minden esetben tartalmazzák legalább aktualitásuk kezdetének és/vagy lejártának idejét.

Személyi feltételek

- Az ifjúsági információs pontban legalább egy teljes vagy részmunka-időben foglalkoztatott alkalmazott dolgozik.
- Az IP rendelkezik szakmai vezetővel. A szakmai vezető szakirányú human felsőfokú végzettséggel rendelkezik (pedagógiai, mentálhigiénés,

pszichológiai, szociális munkás, szociálpedagógus, szociológus, szociálpolitikus, humán szervező, művelődésszervező) és valamely európai nyelvet alapfokon beszéli.

- Az információs pontban dolgozó, az ügyfelekkel kapcsolatba kerülő munkatársak legalább érettségivel rendelkeznek.

Technikai feltételek

- Az IP épületének homlokzatán megjelenik az ifjúsági információs pont cégablaja. A cégablán legalább az alábbiak szerepelnek: (ha van, fantáziánév) Ifjúsági Információs Pont, nyitva tartás.

- Az IP épületének homlokzatán vagy valamely belső térben, de jól látható módon elhelyezi a HAYICO cégablóját. /8

- Az IP minimum 20 m² alapterületen működik.

- Az IP rendelkezik legalább egy darab telekommunikációra is alkalmas számítógéppel, nyomtatóval, telefonvonallal. Az IP-ben megfelelő bútorzat áll rendelkezésre egyszerűen legalább 2 ügyfél kiszolgálására.

- Az iroda hetente legalább 5 napot tart nyitva, minimum 20 órában vehetik igénybe szolgáltatásait az ügyfelek.

- Az IP legalább 17 óráig tart nyitva.

Intézményi/szervezeti feltételek

- Az IP rendelkezik szervezeti és működési szabályzattal. A szervezeti és működési szabályzatban a HAYICO

szakmai ellenőrzési és felügyeleti jogköre rögzítésre kerül.

- Ha az IP nem önálló intézmény és anyaszervezete nem teszi lehetővé a külön szervezeti és működési szabályzat kialakítását, úgy az IP szakmai vezetője által hitelesített dokumentumban kell rögzíteni az IP-re és működésére vonatkozó előírásokat. Ez a dokumentum tartalmazza a HAYICO szakmai ellenőrzési és felügyeleti jogkörét.

- Az IP önálló önkormányzati intézményként, részben önálló önkormányzati intézményként, önkormányzati intézmény szolgáltató egységeként vagy alapítvány, közalapítvány, közhasznú társaság és egyesület által fenntartott intézményként vagy intézmény szolgáltató egységeként működhet.

- Az IP Létesítő Nyilatkozatát a fenntartó képviselője is ellenjegyzi a tagsági viszony létesítésekor, illetve a Létesítő Nyilatkozat bevezetésekor.

Hálózati együttműködés

- Az IP együttműködik a HAYICO más tagjaival, melynek keretében

- az Irodák Tanácsa által hozott döntésekből fakadó, saját szervezetére vonatkozó feladatokat a HAYICO koordinációja mellet elvégzi,

- a HAYICO által egységesen kialakított és telepített szolgáltatásokat, eszközöket, eljárásokat a HAYICO leírásai és iránymutatásai szerint alkalmazza,

- a társirodák megkereséseire és kéréseire az együttműködés érvényesülését lehetővé tevő időn belül válaszol,

- a HAYICO az IP-ben folyó szakmai munkával kapcsolatos kérdéseire válaszol, valamint az Elnök és a Titkár által kért, az IP-re vonatkozó adatokat (kivéve a személyiséghez kötődő adatokat) megküldi, /9
- a HAYICO Szakmai-etikai Bizottsága helyszíni tájékozódását lehetővé teszi.

- Az egy naptári évben összehívott Irodák Tanácsa üléseinek legalább 60%-án részt vesz az IP szakmai vezetője vagy megbízottja.

- Az IP-ben hozzáférhető az ügyfelek számára a HAYICO tagjainak elérhetősége.

- Az IP dokumentumgyűjteményében megtalálható a HAYICO Alapszabálya, Szakmai-etikai Kódexe, az Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Charta angol és magyar nyelvű változata és a Magyar Köztársaság Alkotmánya.

- A HAYICO szabályrendszerében rögzített ellenőrző és minősítő eljárásoknak aláveti magát az IP, illetve közreműködik azok megvalósulásában.

Az ifjúsági információs pontok módszertana

Az információs pont felhasznált forrásai sokfélék és a különböző információkkal kapcsolatos kérdésekre adott válaszai egyértelműek.

Az IP tudatában van annak, hogy önmaga nem tud minden területről teljes körű információkat szolgáltatni és ezt az ügyfelek kérdéseinek megválaszolásakor figyelembe tartja. Az ügyfelek életkori sajátosságait figyelembe véve (korspecifikusan) szolgáltatja az információkat.

Az ifjúsági információs pontok céljai és feladataik megvalósításához az eszközök, módszerek és technikák széles körét alkalmazzák: az önkiszolgáló rendszerű információhordozóktól egészen a személyes közreműködést igénylő, interakcióra épülő tájékoztatásig.

Az IP-k a fiatalok igényeihez alakítják és alkalmazzák a legmegfelelőbb módszereket.

Az IP-k segítik a fiatalot abban, hogy képes legyen felhasználni a legkülönbözőbb információkat az életében felmerülő problémák megoldásában.

A munkatársnak, aki a fiatallal a kapcsolatot felveszi, több lehetőség figyelembe vételével kell eljárnia a személyre szabott információnyújtás során:

- saját maga nyújt segítséget, szem előtt tartva saját kompetenciájának határait,
- az ügyfél számára biztosítja az IP infrastruktúráját a szükséges információ önálló beszerzésére,
- külső szakemberhez vagy információforráshoz ajánlja a fiatalot, folya-

matosan kapcsolatot tart mentálhigiénés és humán szolgáltatásokkal, intézményekkel, ifjúsági információs és tanácsadó irodákkal, ajánlja azok tevékenységét és szolgáltatásait az információs pont ügyfeleinek.

IFJÚSÁGI MÓDSZERTANI KÖZPONT

Az Ifjúsági Módszertani Központ Feladata

Elsősorban az ifjúsági információs és tanácsadó iroda feladatainak kiemelkedő színvonalú ellátása, hálózati szolgáltatások működtetése, az ifjúsági információs és tanácsadó tevékenységet végző szakemberek képzése, valamint az ifjúsági információs és tanácsadó tevékenység bemutatásával, nyilvános és szakmai megjelenítésével kapcsolatos demonstrációs feladatok ellátása.

Az Ifjúsági Módszertani Központokkal Szemben Támasztott Alapkritériumok

Az ifjúsági módszertani központokkal szemben támasztott alapkritériumok megfelelnek az ITI-knél megfogalmazottaknak, kivéve a személyi feltételeknél, a technikai feltételeknél és a hálózati szolgáltatásoknál leírtakat.

A személyi feltételekkel kapcsolatos többletvárások

- Az IMK-ban legalább két főállású, teljes munkaidőben foglalkoztatott alkalmazott dolgozik.

- Az IMK-ban alkalmazottak heti munkaideje összesen – a tanácsadókat ide nem számítva – meghaladja, de legalább eléri a 100 órát.

- Az irodában dolgozó, ügyfélmunkában részt vevő munkatársai humán felsőfokú végzettségűek. A munkatársak legalább egy európai idegen nyelvet alapfokon beszélnek.

A technikai feltételekkel kapcsolatos többletvárások

- Az IMK épületének homlokzatán vagy valamely belső térben, de jól látható módon elhelyezi az alábbi feliratot: „Ifjúsági Módszertani Központ – HAYICO”.

- Az iroda minimum 45 m² alapterületen működik.

- Az iroda rendelkezik legalább két darab telekommunikációra is alkalmas számítógéppel, nyomtatóval, önálló telefonvonallal, telefaxszal, fénymásoló berendezéssel. Az irodában megfelelő bútorzat áll rendelkezésre egyszerre legalább 6 ügyfél kiszolgálására.

A hálózati együttműködéssel kapcsolatos többletvárások

- A HAYICO Elnökének ajánlásával az IMK-t megkereső szakmai szervezektől érkező, az irodában folyó szakmai munkával kapcsolatos kérdésekre válaszol, valamint ezen szervezetek számára biztosítja a helyszíni tájékoztató lehetőségét.

▪ Az IMK lehetővé teszi, hogy a HAYICO tagjainál terepgyakorlatot teljesítő hallgatók személyesen, a helyszínen tájékozódjanak az IMK működéséről.

▪ A HAYICO rehabilitációs programjában részt vevő szervezetek és intézmények számára szakmai és módszertani konzultációs lehetőséget biztosít, illetve végrehajtója a rehabilitációs program egyéb feladatainak.

▪ Önállóan vagy más IMK-kal együttműködve fejleszt és működtet hálózati szolgáltatásokat a HAYICO-val történt megállapodás alapján. A hálózati szolgáltatások igénybevételét a HAYICO által meghatározottak szerint biztosítja a HAYICO tagjainak, partnereinek.

▪ Az egy naptári évben összehívott Irodák Tanácsa üléseinek legalább 80%-án részt vesz az IMK vezetője vagy megbízottja.

▪ Az Ifjúsági Módszertani Központ minden év február 28-áig megküldi a HAYICO számára az előző évi működéséről (az alaptervekenység tekintetében) szóló szakmai beszámolót, illetve a hálózati szolgáltatásokról készített értékelését.

▪ A HAYICO számára (annak kérése szerint) működési jellemzőit és ügyfélforgalmát bemutató statisztikai jelentést készít és küld meg évente.

AJÁNLÁS

Figyelembe véve Magyarország településszerkezetét, valamint a különböző településtípusok lakosságának életkor szerinti összetételét, a HAYICO 25 ezer fő feletti állandó lakossal rendelkező településeken ifjúsági információs és tanácsadó iroda, 25 ezer fő alatti településeken ifjúsági információs szolgáltatás (ifjúsági információs pont) létrehozását javasolja.

*Elfogadta az Irodák Tanácsa
2001. október 10-én,
Budapesten*



Weber László
a HAYICO elnöke

Szabó Csaba
a HAYICO Szakmai-etikai
Bizottságának elnöke

JEGYZETEK

1) Az „információs törzs” az a nyilván-
tartás, amelyben az iroda információ-
tárolási és kezelési struktúrájához ren-
delten jelennek meg a gyűjtött informá-
ciók forrásai, alapadatai.

2) Az „ügyfélrendszer” lehet szabad pol-
cos elhelyezésű vagy falijűség-jellegű.

3) A nyilatkozat szövege a jelen doku-
mentum mellékelete. A nyilatkozatot az
irodák őrzik.

4) Az egységes cégtáblát a HAYICO
bocsátja az irodák rendelkezésére,
melyen a következő felirat olvasható a
HAYICO logója mellett: „Az iroda a
HAYICO – Magyarországi Ifjúsági Infor-
mációs és Tanácsadó Irodák Szövetsé-
gének tagja”.

5) Az Elnök és a Titkár a HAYICO
Adatkezelési Szabályzatában leírtak
szerint köteles kezelni a tudomásukra
jutott információkat.

6) Az „információs törzs” az a nyilván-
tartás, amelyben az iroda információ-
tárolási és kezelési struktúrájához ren-
delten jelennek meg a gyűjtött informá-
ciók forrásai, alapadatai.

7) Az „ügyfélrendszer” lehet szabad pol-
cos elhelyezésű vagy falijűség-jellegű.

8) Az egységes cégtáblát a HAYICO
bocsátja az irodák rendelkezésére,
melyen a következő felirat olvasható a
HAYICO logója mellett: „Az iroda a
HAYICO – Magyarországi Ifjúsági Infor-
mációs és Tanácsadó Irodák Szövetsé-
gének tagja”.

9) Az Elnök és a Titkár a HAYICO
Adatkezelési Szabályzatában leírtak
szerint köteles kezelni a tudomásukra
jutott információkat.

A minőségbiztosítás bevezetésével és érvényesítésével együtt elengedhetetlen, hogy a HAYICO kialakítsa és működtesse a **habilitációs programját. Ennek keretében cél, hogy azok a **szolgáltatók, amelyek nem vagy csak részben teljesítik az alapkritériumban leírtakat, kapjanak érdemi segítséget a teljesíteni kívánt állapot eléréséhez.****

A habilitációs programban a HAYICO szokásos támogatási-segítési alapelveinek megfelelően, de a bevett gyakorlathoz képest intenzívebben és koncentráltabban nyújt szolgáltatásokat és támogatást a habilitációban részt vevő szolgáltatóknak.

A habilitációs program keretében, a minőségbiztosítás elsődleges céljának megfelelően a HAYICO hálózatának bővítését, annak stabil helyzetét kívánja elérni a Szövetség.

1. A HABILITÁCIÓS PROGRAM RÉSZTVEVŐI

A habilitációs alanyai

- 1.1. A habilitációs programban azok a szolgáltatók vesznek részt, amelyek az Alapkritériumban leírt előírásoknak (amelyek alapján a HAYICO-ban tagságot létesíthetnek) nem vagy csak részben felelnek meg.
- 1.2. A habilitációs programban való részvétel feltétele, hogy az érintett szolgáltató helyzetét, hiányosságait a minősítési eljárás lefolytatásával felmérje a HAYICO.
- 1.3. A habilitációs programban való bekapcsolódását kérheti a szolgáltató maga, illetve javasolhatja a HAYICO Szakmai-etikai Bizottsága, Elnöke és Társelnökei.

Más résztvevők

- 1.4. A habilitációs program végrehajtását azok az ifjúsági információs és tanácsadó irodák segítik, amelyek a minősítési eljárás alapján alkalmasak módszertani, szakmai és egyéb segítséget nyújtani.
- 1.5. A habilitációs programban a HAYICO Elnöke és Társelnökei a Szövetség képviselőjében vesznek részt.
- 1.6. Felkérés vagy egyéni felajánlás alapján a programban részt vesznek az ifjúsági információs és tanácsadó irodákban dolgozó szakemberek. Szükség szerint és felkérés alapján más, nem ifjúsági információs és tanácsadó irodában dolgozó szakemberek is bevonhatók a habilitációs programba.

2. A HABILITÁCIÓS PROGRAM TARTALMA

- 2.1. A habilitációs program elsősorban szakmai és módszertani fejlesztést biztosítva, az Alapkritériumban leírt, illetve a programban részt vevő szolgáltató által teljesíteni kívánt minősítési szint elérését célozza.
- 2.2. A habilitációs program keretében a HAYICO támogatási módja – szükség szerint és a lehetőségek alapján – lehet technikai, illetve finanszírozási is.
- 2.3. Az adott szolgáltató fejlesztése során a fenntartói, illetve önkormányzati kapcsolatok mentén fejt ki tevékenységet, jár el a program.

3. A HABILITÁCIÓS PROGRAM ESZKÖZEI

- 3.1. A fejlesztéshez a következő szakmai és módszertani eszközöket alkalmazza a HAYICO:
 - fejlesztési terv kialakítása
 - szervezeti eljárásminták átadása

- szolgáltatási struktúraminták átadása
 - szolgáltatástartalom-minták átadása
 - tapasztalatszerzés más ifjúsági információs és tanácsadó irodákban
 - részvétel más ifjúsági információs és tanácsadó irodákban
 - alapidokumentumok elkészítésének segítése.
- 3.2. A fejlesztéshez a következő technikai és finanszírozási eszközöket alkalmazza a HAYICO:
- (lehetőség szerint) technikai eszközök átadása
 - kommunikációs „felület” installálása
 - technikai eszközök beszerzésének finanszírozása
 - külső források irányítása.
- 3.3. A fejlesztéshez a fenntartói, illetve önkormányzati kapcsolatok mentén a következő eszközöket alkalmazza a HAYICO:
- jószolgálati eljárás
 - szerződéses kapcsolat kialakításának előkészítése
 - a szolgálattal szemben támasztott követelmények képviselése.

4. A HABILITÁCIÓS PROGRAM IDŐTARTAMA

- 4.1. A minősítési eljárásban leírt időknak megfelelően a rehabilitációs programot a minősítést követő 6 hónapon belül kell elvégezni.
- 4.2. A rehabilitációs program keretében elvégzendő feladatokat úgy kell ütemezni, hogy azok a lehető legrövidebb időn belül megvalósuljanak.
- 4.3. A rehabilitációnak időben és tevékenységben koncentrálnak kell lennie, ezért 2-3 hónap időtartamban kell meghatározni működését.

A TAGFELVÉTEL RŐL

A tagfelvételi eljárás a következő lépésekből áll:

1. A felvételt kérő intézmény írásbeli tagfelvételi kérelmet juttat el a Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetségéhez (HAYICO)
2. A tagfelvétel regisztrálása
3. A HAYICO Szakmai-etikai Bizottsága kijelöli a felvételt kérő intézmény vizsgálatát végző ad-hoc bizottságot
4. Az ad-hoc bizottság helyszíni tájékozódása
5. A Szakmai-etikai Bizottság javaslatot készít a tagfelvételi kérelem elbírálásához
6. Az Irodák Tanácsa dönt a tagfelvételről



BUDAPEST (IRÁNYTÚ)

1136 Bp., Pannónia u. 34.
Tel./fax.: 1/3393700, -01, -02
iranytu@mail.datanet.hu
www.iranytu.net
Vezető: Rapi István

BUDAPEST - KISPEST

Budapest XIX, Üllői u. 267/1
1191 Budapest, Pf. 84
Tel./fax: 1/282-9778
Vezető: Virág B. Mária

BUDAPEST - PESTLŐRINC

1181 Budapest, Üllői út 453.
Tel./fax: 1/290 3600
infoiroda@bokaykert.hu
Vezető: Stiglincz Viktor

BUDAPEST (ALUL-JÁRÓ)

Budapest IX., Ecserei úti aluljáró
1476 Budapest, Pf. 44
Tel.: 1/264-1375
alujaro@invitel.hu
Vezető: Fiáth Mónika

BUDAPEST – ZUGLÓ

1148 Budapest, Egressy u. 73/c.
Tel.: 1/220-1779
info@zifi.axelero.net
www.zifi.gportal.hu
Vezető: Szatmáry Zoltán

BÉKÉSCSABA (DIÁKTANYA)

5600 Békéscsaba, Kinizsi u. 20.
Tel./fax: 66/326-053
info@diaktanya.hu
www.diaktanya.hu
Vezető: Ujj Éva

DEBRECEN (MEZON)

4000 Debrecen,
Batthyány u. 2/b.
4001 Debrecen, Pf. 82
Tel.: 52/415-498,
Fax: 52/426-432
mezon@c3.hu
www.mezon.hu
Vezető: Palotai Kunkli Anna

DUNAÚJVÁROS

2400 Dunaújváros,
Október 23. tér 8.
Tel.: 25/407-136
www.iiti.hu • iiti@iiti.hu
Vezető: Fekete Anita

GYŐR (HÍD)

9021 Győr,
Aradi vértanúk u. 19.
Tel./fax: 96/314-261
Tel.: 96/528-125
hid@hidinfo.hu • www.hidinfo.hu
Vezető: Sörös Ferenc

KECSKEMÉT (HELPI)

6000 Kecskemét,
Széchenyi sétány 2-4.
6000 Kecskemét, Pf. 328
Tel.: 76/412-020
Tel./fax: 76/475-022
helpi@helpi.hu
www.helpi.hu
Vezető: Szabó Csaba

PAKS

7030 Paks, Gagarin u. 2.
7032 Paks, Pf. 13
Tel./fax: 75/519-155
postamester@paksivmk.axelero.net
Vezető: Cselenkó Erika

PÉCS (TETT-HELY)

7621 Pécs, Széchenyi tér 9.
Tel.: 72/211-134, 72/212-034
Fax: 72/211-132
tetthely@tetthely.ngo.hu
www.tetthely.net
Vezető: Kárpáti Árpád

SALGÓTARJÁN (SITI)

Salgótarján, Klapka Gy. út 4.
3100 Salgótarján, Pf. 193
Tel./fax: 32/411-777
siti@siti.hu • www.siti.hu
Vezető: Godó Anna

SZEGED (SZITI)

Szeged, Dózsa György u. 5.
6701 Szeged, Pf. 1119
Tel./fax: 62/420310
szitiegyesulet@szitiszeged.hu
Vezető: Bednár Ágnes

SZEKSZÁRD (POLIP)

7100 Szekszárd,
Szent István tér 10.
Tel./fax: 74/529-612,
74/411-475
polip@polip.ngo.hu
www.polipifjusag.hu
Vezető: Letenyiné Mráz Márta

SZÉKESFEHÉRVÁR (SZITI)

8000 Székesfehérvár,
III. Béla király tér 1.
8007 Szfvár, Pf.: 6.
Tel./fax: 22/504-201
iroda@albasziti.hu

SZOLNOK

5000 Szolnok,
Szapáry út 31.
5001 Szolnok, Pf. 32
Tel./fax: 56/422-429
szolif@ngo.hu
www.szolif.hu
Vezető: Baricz Péter

SZOMBATHELY (LOGO)

9700 Szombathely, Ady tér 5.
Tel./fax: 94/324-516
logo@mail.vmmik.hu
www.vasmegeye.hu/logomobil
Vezető: Sipos Győző

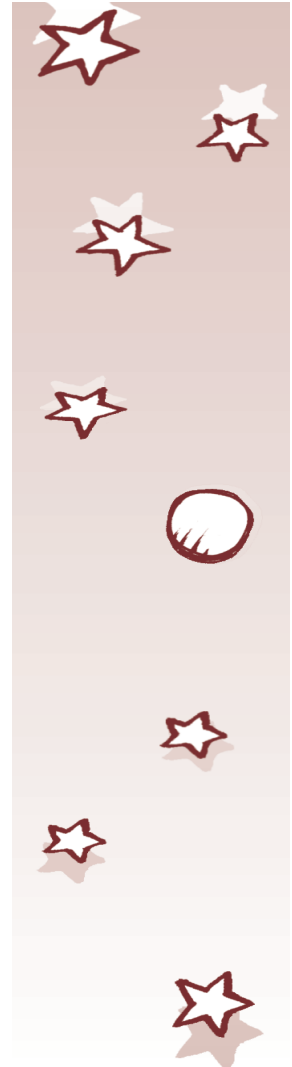
TATABÁNYA (TAHITI)

2800 Tatabánya,
Szent Borbála tér 1.
Tel./fax: 34/304-451
tahiti@chello.hu
www.tahiti-tb.hu
Vezető: Németh Andrea

VESZPRÉM

8200 Veszprém, Diófa u. 2.
Tel./fax: 88/327-631
info@ifjusagiroda.hu
www.ifjusagiroda.hu
Vezető: Wéber László

Az itt felsorolt ifjúsági irodák a Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetségének tagirodái. Működésükre vonatkozóan elfogadták a szakmai szövetség Kódexét, és egységesen törekszenek arra, hogy szolgáltatásaikat azonos színvonalon biztosítsák a felhasználó fiatalok számára.



Az ifjúsági munka fogalmátára

Ifjúsági Munkások Szakmai
Módszertani Egyesülete
Debrecen, 2006

Gondolatok az ifjúságpolitiká- ról és eszközeiről

Kátai Gábor
Belvedere, 2006

Regionális Ifjúsági

Szolgáltatások 2000-2006

Szerk.: Kádár Péter, Kátai Gábor
Belvedere, 2006

Ifjúság 2004 – Gyorsjelentés

Szerk.: Bauer Béla, Szabó Andrea
Mobilitás, 2005

Fiatalok az újkapitalizmusban

Gazsó Ferenc, Laki László
Napvilág Kiadó, 2004

Ifjúsági korszakváltás –

Ifjúság az új évezredben

Gábor Kálmán, Jancsák Csaba
Belvedere, 2004

Információs társadalom és az ifjúság

Gábor Kálmán, Kabai Imre,
Matiscsák Áttila
Belvedere, 2003

Új lendület Európa fiataljai számára – Az Európai Bizottság

Fehér Könyve
Mobilitás, 2002

Ifjúság 2000 - Tanulmányok I.

Szerk.: Szabó Andrea, Bauer
Béla, Laki László
Nemzeti Ifjúságkutató Intézet,
2002

A középosztály szigete

Gábor Kálmán
Szeged, 2000

Vesztesek – ifjúság az ezredfordulón

Gazsó Ferenc, Stumpf István
Ezredforduló Alapítvány 1995.

Ifjúsági szubkultúrák, intézmények, devianciák

Rácz József
Scientia Humana, 1998.

Fiatalok a jövőről a jövőért

Jóváoktatás Tanszék
Budapesti
Közgazdaságtudományi
Egyetem, 1998.

Rendszerváltás és ifjúság

Szerk.: Gazsó Ferenc, Stumpf
István.
MTA PTI, 1992.

Kétharmados társadalom

Laki László
MTA PTI, 1991.

Társadalmi folyamatok az ifjúság körében

Szerk.: Gazsó Ferenc
Budapest, 1987

Társadalmi beilleszkedési zavarok Magyarországon

Kossuth Kiadó, 1986

A magyar ifjúság a 80-as években

Kossuth Kiadó, 1984

JOGI HÁTTÉR

Emberi Jogok Egyetemes
Nyilatkozata

Gyermekek Jogairól Szóló
Nemzetközi Egyezmény

Emberi Jogok és Alapvető
Szabadságjogok védelméről
szóló Európai Egyezmény

Európai Charta a fiatalok
részvételéről a helyi közösségek
és régiók életében – az Európai
Tanács 237/1992. sz. határozata

Európa Tanács Miniszteri Bizott-
sága R (90) 7 ajánlása a tagállam-
oknak az európai fiataloknak
nyújtandó információra és tanács-
adásra vonatkozóan

Európai Ifjúsági
Információs Charta
© ERYICA, 2004. november 19.

1949. évi XX. Törvény
a Magyar Köztársaság Alkotmánya

1995. évi LXIV. Törvény
a Gyermekek és Ifjúsági Alapról, a
Nemzeti Gyermekek és Ifjúsági
Közalapítványról, valamint az if-
júsággal összefüggő egyes álla-
mi feladatok ellátásának szerve-
zeti rendjéről

7/2002. (V. 25.) ISM-OM
együttes rendelet
az ifjúságsegítő szakképzés
szakmai és vizsgakövetelményei-
nek kiadásáról

A debreceni székhelyű **Ifjúsági Munkások Szakmai Módszertani Egyesülete** 2006-ban jelentette meg „Az ifjúsági munka fogalomtára” című hiánypótló kiadványát. A kézikönyvben közel 270, az ifjúsági munka területén használt kifejezés szakszerű meghatározása olvasható.

Az elkövetkező oldalakon az egyesület szíves hozzájárulásával közöljük azon címszavakat, melyekkel az ifjúsági információs és tanácsadó szakemberek gyakran találkozhatnak munkájuk során.

Ajánlott a teljes fogalomtár megismerése illetve beszerzése.

A kiadvány megrendelhető:
ifjuszagimunkasok@yahoo.com

Ára: 1200 Ft+postaköltség
(2006-ban)



CÍMSZAVAK

Aktív állampolgárrá válás

Aktív fiatal

Alacsony küszöb

Ártalomcsökkentés

Célcsoport

Deviáns viselkedés

Diákjogok

Diákönkormányzat

Diszkrimináció

Élethosszig tartó tanulás

Életvezetés

Előítélet

Empátia

Én-ideál

Énkép

Erőforrások

Esélyegyenlőség

Eurodesk

Etika az ifjúsági munkában

Felkereső ifjúsági munka

Fiatal

Fiatalkori önállósodás

Fiatalok motivációja

Fiatalok társadalmi részvétele

Fogadó szervezet

Globális nevelés

Hálózat (network)

Hátrányos helyzetű fiatal

Helyi ifjúsági szervezet

Identitás

Ifjúkor

Ifjúságcentrista fiatal

Ifjúságcentrizmus

Ifjúsági bűnmegelőzés

Ifjúsági innovációs szolgáltatás

Ifjúsági kezdeményezés

Ifjúsági közösség

Ifjúsági kultúra

Ifjúsági mozgalom

Ifjúsági munka

Ifjúsági projekt

Ifjúsági törvény

Ifjúságközpontú szolgáltatás

Ifjúságkutatás

Ifjúságsegítő

Ifjúságsegítő szerepei

Ifjúságvédelem

Informális tanulás

Integráló ifjúsági munka

Interkulturális tanulás

Klubhelyiség

Konfliktus

Konfliktuskezelés

Kortárssegítők

Környezettudatos

magatartás

Közösségi terek

Kreativitás

Lokalitás

Mentor

Mobil szolgáltatások

Nemformális tanulás

Önirányítás az ifjúsági tevékenységben

Önkéntes szolgálat

Önkéntesség, önkéntes munka

Önsegítő csoport

Partnerség

Projekt

Rekreáció

Szabadidő-szervezés

Személyes részvétel

Szexuális vagy nemi nevelés

Szinterek az ifjúsági munkában

Szocializáció

Sztereotípiák

Szubkultúrák

Társadalmi integráció

Társas-közösségi élet

Települési ifjúsági munka

Tolerancia

Univerzalista ifjúságpolitikai modell

Védelmes ifjúságpolitikai modell

Aktív állampolgárrá válás: Az ifjúsági munka egyik célja, hogy elősegítse a fiatalok aktív állampolgárrá válását, ahol a fiatalok nemcsak nyilvánítják cselekvési szándékukat, az őket érintő folyamatokba való beleszólási igényüket, hanem aktívan részt vesznek azok tartalmának meghatározásában, valamint magában az aktív megvalósításban is. Az aktív állampolgárrá válás, a közéletben való részvétel tanulási folyamatot és tapasztalást jelent a fiatalnak.

Aktív fiatal: cselekedni kész fiatal. A fiatalokat a társadalmi részvételük minőségét vizsgálva alapvetően két csoportra oszthatjuk:

- Fiatalok, akik távol maradnak a hagyományos társadalmi cselekvési formáktól, akikre egyfajta közbömbös viselkedés jellemző.
- Fiatalok, akik saját maguk befolyással bírnak szűkebb és tágabb környezetükre.

A tenni akaró fiatal elébe vág a dolgoknak: akar és képes is befolyással bírni a döntést kezükben tartó erőkre. Az ilyen „tettrekész” fiatal a társadalmat megismerő és nyitott személy, ő az a fiatal, aki végigköveti a döntéshozatalt és sürgeti a döntéshozókat. Kihasznlja a különböző véleménynyilvánítási alkalmakat és arra törekszik, hogy részesei legyenek a folyamatoknak, a közös döntéshozatalnak.

Alacsony küszöb: Alacsonyküszöbű egy szolgáltatás akkor, ha anonim, ingyenes, bármiféle megkülönböztetés nélkül bárki számára elérhető. Intézmény esetében a szolgáltatás elhelyezkedésében és nyitva tartásában is könnyen hozzáférhető.

Az alacsonyküszöbűség ifjúsági vonatkozásai:

- bármely fiatal bennefoglaltatik, nincs meghatározott célcsoport
- az ifjúsági munka nyitottabb formája
- hátrányos helyzetű ill. veszélyeztetett fiatalokat hatékonyan elérő munkaforma
- nem feltétlenül szervezett tevékenység
- nem felülről irányított, de felügyelt tevékenység (a fiatalok is felügyelhetik)
- a személyes kapcsolat az ifjúsági munkással adott, de nem kötelező
- a fiatalok aktivitásának előmozdítására, tevékenységekbe vonásának elősegítésére, kreativitásuk és öntevékenységük kibontakoztatására alkalmas szolgáltatási forma.

Ártalomcsökkentés: e szemlélet szerint tudomásul kell venni, hogy a drogok száműzése a társadalomból nem reális célkitűzés. A droghasználat káros következményeit

kell minimalizálni, mind az egyénre, mind szűkebb és tágabb környezetére nézve. Alapvetően kétféle ártalomcsökkentési típust lehet elkülöníteni.

Külső ártalomcsökkentés: a gyógyulni nem tudó, vagy nem akaró, ám önmagát és a társadalmat is veszélyeztető drogosokkal való foglalkozás. Célja lehet, pl. a bűnözés illetve a társadalom kiadásainak csökkenése.

Késői ártalomcsökkentési: A droghasználó pszichés, mentális támogatása, ellátása. Ehhez a szűrésektől a jogi tanácsadásig minden támogató program indokolt: ópiát pótlás, helyettesítés (mely fokozatosan csökkenthető, optimális esetben meg is szüntethető), tűcsere program valamint a biztonságos droghasználat oktatása.

Célcsoport: azon, az ifjúsági munka céljai alapján meghatározott, fiatalok csoportja, akiket az ifjúsági szolgáltatás, projekt, program során szeretnénk elérni.

A célcsoportok élethelyzete és viselkedési mintái alapján a módszertani megközelítések és a munka tartalma az egyes projektekből, szolgáltatásokban nagyban különbözhet: pszichoszociális prevenció, tanácsadás, segítségnyújtás, krízisintervenció, folyamat-orientált intenzív gondoskodás, munka-

erő-piaci tanácsadás, csoportorientált kultúr, élmény- és szabadidő-pedagógia, mediáció, azaz közvetítés a szubkulturális csoportok és a különböző hivatalok között, participációs lehetőségek a stigmatizált és kirekesztett csoportok számára, stb.

A mobil szolgáltatások esetében például a célcsoport igényei-re, a fiatalok megváltozott anyagi és szociális helyzetére, kulturális szokásaira építenek.

A célcsoporttal való kezdeti kapcsolatfelvétel, a kapcsolat stabilizálása és annak hosszú távú építése általában komolyabb kitaratást és empátiát vár a szakemberektől, mint az intézmény-orientált keretek között.

A célcsoport életvilágában való mély jelenlét veszélyt is jelenthet a szakember számára: nehéz megtartani a távolság és a közelség között az egyensúlyt, komoly identitás-konfliktus és szolidarizáló ambivalencia alakulhat ki. (Forrás: Ugrodészka 42. szám, 2005. április) (etika az ifjúsági munkában, felke-reső ifjúsági munka, fiatal)

Deviáns viselkedés: a megszokottól eltérő és széles körben helytelenített viselkedés. A deviáns viselkedések okai közé sorolják különösképpen a gyermekkori szocializációs zavarokat, a felnőtt-

kori feszültséget, stresszt, a családban már előfordult deviáns viselkedést. Fiatalok azért válhatnak könnyen deviáns viselkedésűvé, mert a gyermekkori szocializációjuk nem volt harmonikus, ezért személyiségük nem fejlődött teljesen egészségessé, teherbíróvá, vagy nehezen tudják elsajátítani azokat a szerepeket, amelyeket a társadalom elvár tőlük. Deviáns viselkedési formák: öngyilkosság, bűnözés, alkoholizmus, pszichiátriai megbetegedések.

Diákjogok: a tanulókat megillető jogok. Ezeknek három szintje van: emberi jogok, gyermeki jogok, tanulói jogok. A diákok jogait olyan normatív szabályok tartalmazzák, melyek nem egyes igazgató, tanár, szülő vagy más felnőtt véleményét közvetítik, hanem a jogszabály által létrejött iskolai szabálygyűjtemény. Az iskolákban kötelezően a házirend foglalkozik a diákjogokkal. A mindenkori oktatási miniszter feladata a háromévente összehívott diákparlament megszervezése, az iskolákban pedig a házirend szerint évente kötelező a diákközfgyűlésen a diákjogok érvényességének felülvizsgálata.

Diákönkormányzat: tanulók, tanulóközösségek és diákkörök a tanulók érdekeinek képviselőit létrehozott érdekképviselői szer-

vezet. A diákönkormányzatot csak és kizárólag diákok hozhatják létre, s kizárólag ők lehetnek a tagjai. Ez a szervezet a diákok érdekeinek szószólója és közvetítője. Érdekképviselői tevékenység mellett minden olyan kérdéskörrel foglalkozik, ami a tanulókat érinti, saját elhatározásából bármilyen más tevékenységet folytathat (pl.: tanuló körök szervezése, szabadidő hasznos eltöltése, képzések, rendezvények szervezése (Ktv. 63.§ (1) alján).

Diszkrimináció: hátrányos megkülönböztetés, kirekesztés, korlátozás, az előítélet gyakorlatba ültetése. A kedvezményezés vagy korlátozás általában faji, bőrszín szerinti, származási, nemzetiségi vagy etnikai hovatartozásra vezethető vissza. Az a csoport, amely megkülönböztet, a fent említett tulajdonságot problémának látja. A diszkriminált csoportok megbélyegezettek és megkülönböztető bánásmódban részesülnek. A széles körben elterjedt nyílt és burkolt diszkrimináció negatív következményei néhány országban a pozitív diszkrimináció gyakorlatához vezettek.

Pozitív diszkriminációról akkor beszélünk, amikor a hátrányos helyzetűk javítása végett egyes csoportokat (pl.: nők, fogyatékosok) előnyhöz juttatunk.

Élethosszig tartó tanulás: az élethosszig tartó tanulás körülfog minden tervezett és spontán tanulási tevékenységet, akár formális akár nemformális vagy informális. Célja az ismeret, készség és kompetencia folytonos fejlesztése.

Mindenkinek joga és felelőssége, hogy a tudás korszakában egyénileg, közösségi és nemzeti szinten boldoguljon és megtalálja helyét a személyes életében, a családban, a munkában, állampolgárként és a nemzet tagjaként. Ezért van szükség az élethosszig tartó tanulás gyakorlatának teljes értékű megvalósítására.

A tanulás eme fogalma minden egyes emberre kiterjed, függetlenül kortól és a munkaerő-piaci státustól. Magába foglal mindenfajta tevékenységet, kezdve a kora gyermekkori oktatástól egészen a nyugdíjasok szabadidős oktatásáig. Az ismeretek, készségek és képességek között nemcsak a munka világában szükséges, hasznos összetevők szerepelnek, hanem a személyiség fejlődését és a civil társadalomban való részvételt segítő területek is.

Az iskolában történő, hagyományos oktatáson túl léteznek más tanulási formák is. Az ifjúsági munka nem formális tanulási módszereivel ugyanúgy értékes és fontos. Az ifjúsági munkának nagy szerepe van

a tanulás ösztönzésében, a tehetségek kibontakoztatásában. A fiatalok különböző aktivitások, tevékenységek gyakorlása révén tudatában lesznek eddig feltáratlan képességeiknek. Az ifjúsági munka mobilitást elősegítő módszerei, programjai is ezt szolgálják (pl. más kultúrák megismerése, nyelvek elsajátítása, tapasztalatok szerzése, önkéntes szolgálatban való részvétel).

Az ifjúsági munka tevékenységein keresztül a fiatalok nagyobb önállóságra és önismeretre tesznek szert, illetve a feltáró, élményszerű tanulási módszerekkel a fiatalok saját maguk fedezik fel azokat az elgondolásokat és kapcsolatokat, amelyek a sok-sok ismeret mögött húzódnak meg.

Az élethosszig tartó tanulás folyamatának egyik alapvető célja a minden szinten való esélyegyenlőség növelése.

Életvezetés: olyan képességek összessége, amellyel a fiatal határozottan, céltudatosan képes irányítani az életét. Az ifjúkorban az életvezetésnek fontos szerepe van. A fiatal fejlődése, felnőtté válása során jelentkező problémák kiküszöbölése és megoldása tekintetében nagyon meghatározó, hogyan tudja életét irányítani a fiatal. Éppen az ifjúkorban képes az ifjúsági munka sajátos eszközeivel és cselekvési formáival a legerősebb

ben hatni a fiatal helyes életvezetésére, a problémákra megoldást nyújtani és megátolni, hogy a fiatal káros szenvedélyek vagy deviáns viselkedés rabjává váljon. Az ifjúsági munka olyan nemformális tanulási gyakorlat, amely támaszt nyújt a fiatal életútjának fejlődéséhez. Az ifjúsági információ-nyújtásnak és tanácsadásnak van a legerősebb és leghatékonyabb hatása az életvezetés elősegítésére, fejlesztésére.

Előítélet: valamely, számunkra ismeretlen csoportról vagy személyről alkotott vélemény, nézet, amely hiányos tényeken, ismereteken, tapasztalaton alapul. Az előítélet lehet pozitív és negatív, mely a szocializációs folyamat során rögzül, így később már nehéz megváltoztatni, felszámolni.

Empátia: a mások helyzetébe, lelkiállapotába való beleélés képessége. Az ifjúságsegítőnek egyik kulcsfontosságú képessége.

Én-ideál: a „vagyott én” énünknek az a része, amelyhez az egyén, a fiatal valódi énképét kívánja igazítani. A fiatal szeretne újabb tulajdonságokat, jellegzetes vonásokat felvenni és elsajátítani. Az ifjúságsegítőknél nagy szerepük van abban, hogy milyen pozitív tulajdon-

ságokat, értékeket állítanak például a fiatalok elé – viselkedésükkel, magatartásukkal, személyiségükkel – amelyeket aztán azok elfogadhatnak és elsajátíthatnak. Amennyiben nagy a különbség az én-ideál és az énkép között, ez akár a fiatal boldogtalanságának forrásává is válhat.

Énkép: azoknak a személyes tulajdonságoknak az összessége, amelyeket az egyén, a fiatal magának tulajdonít, illetve amely által megkülönbözteti magát másoktól. Ez jelenti a fiatal számára a saját magáról kialakult képet. Kialakulása hosszú tanulási folyamat eredménye. A gyermek és a fiatal énképe különböző kisebb-nagyobb szociális csoportok közvetítése révén, azok visszajelzéseiből és értékeléseiből alakul ki és fejlődik. Így az énkép kialakulásában fontos szerepe van a különböző iskolán kívüli csoportos foglalkozásoknak, társas szabadidős tevékenységeknek is.

Erőforrások: valamely cél elérését, megvalósítását segítő szellemi vagy anyagi tényezők. Többfajta erőforrás létezik:

- emberi erőforrások (a készségek, ismeretek, a tapasztalat és a tudás összessége)
- infrastrukturális erőforrások
- kapcsolati erőforrások

A fiatalokat a társadalom erőforrásainak tekinthetjük, akik képesek a jövő formálására, a problémákkal való szembenézésre és azok leküzdésére.

Esélyegyenlőség: az az állapot, melyben az érvényesülésre mindenkinek megközelítőleg egyenlő esélyei és azonos lehetőségei vannak.

Eurodesk: olyan, az Európai Bizottság támogatásával működő európai ifjúsági információ-szolgáltató hálózat, melynek az Európai Unió tagállamaiban, valamint Norvégiában, Izlandon, Liechtensteinben, Romániában és Bulgáriában több, mint 900 regionális és helyi partnere van. A szolgáltatást működtető irodákban dolgozó szakemberek fiataloknak és a velük foglalkozóknak nyújtanak telefonos, e-mailos és személyes információs-szolgáltatást az európai oktatási, képzési és kulturális kérdésekről.

Az Eurodesk mind egyéni érdeklődőknek mind ifjúsági szervezeteknek és diákcsoportoknak nyújt szolgáltatást. Elsősorban olyan oktatásról és képzésekről ad tájékoztatást, melyek a fiatalok európai programokban való részvételét segítik elő. Az Eurodesk információi ezen kívül dokumentumokról (könyvek, az Európai Bizottság dokumentumai, szórólap-

ok) és európai uniós, illetve hazai támogatási lehetőségekről, pályázatokról, szervezetekről szólnak. Konkrét projektek megvalósításához partnerszervezeteket kereső ifjúsági szervezeteknek és diákcsoportoknak is segít.

Az Eurodesk online, vagyis Eurodesk-adatbázis az interneten a www.eurodesk.org címen érhető el. Itt nemcsak európai és országos programokról, pályázati lehetőségekről, szervezetekről és dokumentumokról lehet olvasni, de lehetőségek vannak az európai adatok, illetve a tagállamok programjainak betűrendes és kiírók szerinti keresésére is.

Az Európai Ifjúsági Portált az Eurodesk hálózat kezeli. Az Európai Bizottság támogatásával és az EURODESK, az ERYICA (Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökség) és az EYCA (Európai Ifjúsági Kártya Egyesület) együttműködésében összeállított adatbázis a <http://europa.eu.int/youth> címen érhető el. Az Európai Unió 20 hivatalos és a csatlakozásra váró országok nyelvén elérhető internetes portál egy olyan linkgyűjtemény, amely az európai fiataloknak kíván segítséget nyújtani minden őket érdeklő kérdésben, úgy, mint a külföldi utazás, olcsó szállások, tanulás és önkéntesség, nemzetközi ifjúsági projektek.

Etika az ifjúsági munkában: az etika, etikusság, etikus viselkedés utat mutat az egyén számára, hogy mi helyes és mi nem. Etikai kérdések megjelennek az ifjúsági munka gyakorlatában is, melyek az ifjúsági munkás képességeit arra fejlesztik, hogy etikusan járjon el a problémák megoldásánál, hogy merjen nehéz kérdésekben is jól dönteni és hogy képes legyen igazolni ezeket a döntéseket. Az etikus eljárás a becsületes, tisztességes eljárást jelenti, amely egyben az ifjúsági munkás felelősségét és kötelezettségét is jelenti.

A szakmai etika fontos az ifjúsági munkában, mivel alapját jelenti a hatékony szolgáltatásnyújtásnak, helyénvaló, korrekt viselkedést modellez a fiatal felé, bizalmas viszony létrejöttét segíti az ifjúsági munkás és a fiatal között és a szakma minőségi, magas szintű munkájába vetett hitelét emeli.

Magyarországon ez idáig egyedül az Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetségének létezik saját etikai kódexe, melyet európai értelemben is egyedülállóan tartanak.

Alapelvek az ifjúsági munkában (országoként változók lehetnek):

- Minden fiatalnak joga van saját választását, döntését meghozni, amelyért ő maga felelős.

- Minden fiatal önmagában véve értékes ember és ennek megfelelően joga van megbecsült viszonyulást, hozzáállást kapnia másoktól.

- Minden fiatalnak ugyanazok a jogok, esélyek járnak kortól, világnézettől, vallástól, etnikai, faji és nyelvi hovatartozástól, szociális helyzetétől és családi háttértől, politikai meggyőződéstől, nemtől függetlenül. Vagyis az esélyegyenlőség biztosítása minden fiatalalt megillet.

- A fiatalok tisztelete, vagyis a fiatalalt saját értékei alapján kell megítélni, elfogadni.

- A fiatal biztonságérzetét és jólétét segíteni és biztosítani kell.

- A fiatalalt ösztönözni kell a szociális igazságosságra.

- Az ifjúsági munkásnak tudnia kell határt húzni a szakmai és magánélete között (szereptávolság).

- Az ifjúsági munkásnak kell ismernie, hogy a fiatal számára elérhetőnek kell lennie (őszinte, nyitott, tanácsaival segíti, ha a fiatal erre igényt tart).

- Az ifjúsági munkás képességeit, tudását és kompetenciáit fejlesztesse és tartsa fenn a munkájában jelentkező elvárás szinteknek megfelelően.

Néhány kulcsszó az ifjúsági munka etikájában: felelősségvállalás, kooperáció, elkötelezettség, titoktartás, tudatosság, megbízhatóság, előítéletek nélküli viselkedés, tolerancia.

Felkereső ifjúsági munka: az ifjúsági munka egyik módszere a fiatalokkal való munkára. A felkereső ifjúsági munka mindazon megközelítések gyűjtőfogalmaként szolgál, amelyek a fiatalokat ott keresik fel, ahol azok szabadidejüket töltik, ahelyett, hogy arra várnának, hogy a fiatalok jöjjenek be az ifjúsági intézményekbe, hogy igénybe vegyék az ifjúságsegítő rendszer vagy az ifjúsági szervezetek kínálatát.

A munkát a fiatalok saját életterében végérik, közösen elfogadott feltételek alapján. Ez a megközelítés nem számít újnak, gyökereit már a húszas években megtalálhatjuk az Egyesült Államokban, de a hatvanas évek Nyugat-Németországában is. A fiatalok valódi szükségletei csak a velük közösen elfogadott feltételek alapján működő közös munka során kerülnek felszínre a fiatalok hétköznapi életvilágában. A felkereső ifjúságsegítő munka megközelítése különböző célcsoportok esetében alkalmazható: pl. agresszív, erőszakra hajlamos fiatalokkal, munkanélküli fiatalokkal, csellengőkkel és utcagyey-

reekkel, az új ifjúsági szubkultúrák képviselőivel, futbalszurkolókkal, drogfüggőkkel, homoszexuális és női prostituáltakkal.

A mobil szolgáltatások, szemben a nyitott ifjúsági munkával, olyan tartalmában és módszertanában önálló munkaterületnek számítanak, amely elsősorban a célcsoport igényeire épít, a fiatalok megváltozott anyagi és szociális helyzetére, kulturális szokásaira.

Az ifjúsági munka már kialakult intézményei a saját intézményorientált koncepcióikkal aligha érik el azokat az élethelyzeteket, amelyekben a drogfüggő, a csellengő, a munkanélküli és más fiatalok visszahúzódnak. A „látványos” ifjúsági problematika tükrében – többek között a közvélemény nyomására – a szakmának el kell gondolkodnia a hagyományos struktúrák működőképességéről.

A célcsoportok élethelyzete és viselkedési mintái alapján a módszertani megközelítések és a munka tartalma az egyes projektekben nagyban különbözhet: pszichoszociális prevenció, tanácsadás, segítségnyújtás, krízisintervenció, folyamat-orientált intenzív gondoskodás, munkaerő-piaci tanácsadás, csoportorientált kultúra, élmény- és szabadidő-pedagógia, mediáció, azaz közvetítés a szubkulturális csoportok és a különbö-

ző hivatalok között, participációs lehetőségek a stigmatizált és kirekesztett csoportok számára, stb.

A kezdeti kapcsolatfelvétel, a kapcsolat stabilizálása és annak hosszú távú kiépítése általában komolyabb frusztrációbírást, kitartást és empátiát vár a szakemberektől, mint az intézmény-orientált keretek között. A célcsoporttal ápolott kapcsolati háló és a tulajdonképpeni szociálprevenzív, támogató tevékenység két egyenrangú oszlopát képezi ennek a miliőorientált munkának.

A célcsoport életvilágában való mély jelenlét veszélyt is jelenthet a szakember számára: nehéz megtartani a távolság és közelség között az egyensúlyt, komoly identitás-konfliktus és szolidarizáló ambivalencia alakulhat ki.

Fiatal: az ifjúsági munkában az ifjúsági korosztályt pontosan meghatározni nem lehet – ez országonként változó.

Az európai ifjúsági munkában fiatalokon (a Youth in Action Program alapján) a 13-30, Magyarországon pedig az ifjúsági törvény 2005. tervezete alapján 14-30 éveket értjük.

A fiatalokat a korosztályi meghatározás mellett az ifjúsági munka alanyaként is különböző módon lehet megközelíteni:

- Aktív fiatalok (a szervezetekben, közösségekben aktív tevékenységet vállaló vagy az ifjúsági szolgáltatásokat, klubfoglalkozásokat gyakran igénybe vevő fiatalok)
- Passzív fiatalok (a fiatalok bár elérhetőek, mégsem veszik igénybe a szolgáltatásokat, vagy nem tagjai a közösségeknek)
- Speciális igényeket mutató fiatalok (alkohol- drogfogyasztó, magatartászavaros, bűnelkövető fiatalok)
- Nehezen elérhető fiatalok (földrajzi elszigeteltség miatt, vagy ki-sebbségek gyermekei, fogyatékkal élő, munkanélküli fiatalok, bevándorló családok gyermekei)

Fiatalkori önállósodás: a fiatalok önálló, felnőttek által nem befolyásolt és nem irányított felfogását, valamint életvezetését jelenti. Az önállósodás folyamata:

önálló gondolkodás, önálló döntéshozatal → önálló ügyintézés → anyagi függetlenség.

A fiatalok önállósodásának fontos tényezője fogyasztóként való megjelenésük. Az iskolában eltöltött idő megnövekedése és a szabadidős tevékenységek szerepének megváltozása vezetett az ifjúság önállósodásának felgyorsulásához. A fiatalok önállósodása a felnőtt társadalomba való integrálódásnak a folyamata.

Fiatalok motivációja: napjainkban egyre erősödik az individualizmus, míg a fiatalok és a társadalom közötti szociális kapcsolat gyengül, ez leginkább abban nyilvánul meg, hogy a fiatalok kevésbé érzik fontosnak a közösséghez való tartozást, a civil szervezeti tagságot. Nagyon sok civil szervezet szembesül azzal a problémával, hogy tagságát nehéz megtartani, nehéz új fiatalokat bevonni a szervezeti munkába, hogy később ők folytassák a már elkezdett munkát. Néhány ötlet segíthet a fiatalok motiválásában:

- Ifjúsági tankatalógus összeállítása a településen. Célja összegyűjteni a település fiataljainak kedvteléseit, illetve azon tevékenységeit, amelyekben más fiatalnak (vagy akár felnőttnek) segítséget nyújthatnak, pl. angol nyelvtanulás, makettelés, harcművészet, stb. A tankatalógust az adatokat gyűjtő szervezet nyilvánosságra hozza és az alapján az azonos érdeklődésű fiatalok számára foglalkozásokat lehet szervezni a településen, illetve a fiatalok maguk is felkereshetik egymást, segítséget és tanácsot kérve egymástól. Ez egy kiváló közösségfejlesztő módszer, amely főként kisebb és, közepes településeknél működik hatékonyan.

- Nagyobb településeken ifjúsági rendezvény szervezése, ahol a civil szervezetek bemutatkozhatnak és tagjaik közé csábíthatják az érdeklődő fiatalokat.

- A civil szervezetek szervezett kerekete között látogatást tehetnek középfokú, felsőfokú oktatási intézményekben, ahol szervezetüket, tevékenységi körüket is bemutatathatják.

- A fiatalokat érdeklő internetes oldalakon is érdemes a civil szervezeteknek, közösségeknek programjukat kínálni, így a fiatal, ha elmege oda, a későbbiekben a szervezet tagjává is válhat.

- A település felnőtteket magába tömörítő klubja a fiatalokat is bevonva foglalkozásokat szervezhet, pl. kézműves foglalkozást. Ezek az alkalmakon a fiatalok kedvet kaphatnak ahhoz, hogy ők is megszervezzék saját csoportjukat. (Ez a lehetőség erősítheti a generációk közötti kapcsolatot is.)

- A település ismert, közkezdvelt helyi embere (pl. a művelődési ház dolgozója, a helyi zenekar tagja, stb.) vagy országosan is ismert ember segítségével, közvetítésével (Pl. ismertebb műsorvezetők, televíziós játékvezetők, megasztárok, színészek, stb.). A helyi, országos újságokban cikkek, interjúk közreadása, ahol mesél fiatalkori közösségi élményeiről, mely ösztönözleg hat a fiatalokra is.

- Már jól működő ifjúsági klub, szervezet kezdeményezhet a közeli településen olyan klubot, melyet a saját tapasztalataik alapján szer-

veznek, és sok fiatal látogatja. A közeli településről ismert barátok, ismerősök összehívásával lehet az új klubot kezdeményezni. A szervezet meg is hívhatja az érdeklődő fiatalokat saját településére, hogy kedvet kapjanak a klub, egy új szervezet megalakításához.

- Az ifjúsági referens, művelődési szakember segítségével klubot, kis közösséget létrehozni akaró fiatalok látogassanak el más településekre, ahol az ifjúságsegítő munkát hatékonyan végzik. Az ott gyűjtött tapasztalatokat, kapcsolatokat hasznosítva elkezdhetik megszólítani a fiatalokat, hogy új helyi közösségeket hozzanak létre.

Fiatalok társadalmi részvétele:

a fiatalok igényeinek, üzeneteinek, véleményének, hozzáértésének és javaslatainak képviselője az őket érintő meghatározó ügyekben és bevonásuk a megoldások közös keresésébe, tervezésébe és megvalósításába.

A részvétel folyamata a kulturális és társadalmi folyamatokkal, a környezettel, a szervezeti színtekkel állandó kontaktusban van.

Az iskola mellett az ifjúsági munka a demokratikus közösségek létrehozásának és az állampolgári nevelésnek az egyik legjelentősebb színtere. Az ifjúsági szervezetek te-

vékenysége éppen ezért nagyon fontos, hiszen elősegítik a részvételi és a cselekvési szándékat.

Az iskolai közösségek, az ifjúsági házak, ifjúsági szolgáltató intézmények (pl. az információs és tanácsadó irodák) és az ifjúsági munkán keresztül létrejött különböző csoportok, közösségek (pl. gyermekönkormányzatok, klubok, egyesületek, érdekképviseletek) fontos közösségi terek, ahol a fiatalok gyakorolhatják és megerősíthetik a demokratikus részvételi folyamatok által megkívánt készségeket, tudást és felkészültséget.

Az ifjúsági részvételi biztositásának 4 szintje:

- a döntéshozók egyirányú információnyújtása, közlése (pl. művelődési házak, ifjúsági házak, helyi önkormányzat)
- vélemények gyűjtése
- együttes tervezés
- közös döntés, tervezés és megvalósítás

A fiatalok társadalmi részvételét két oldalról is vizsgálhatjuk: az egyén és az egyéneket magába olvasztó közösségek oldaláról. A közösségek, csoportosulások részvételi szintjét megelőzi az egyéni megfogalmazódott elhatározás a részvételre, a társadalmi folyamatokba való bekapcsolódás.

Ifjúsági részvételi formák:

- Egyszeri részvételi formák
 - fotósorozat
 - megfigyelés: a játzóterek, a fiatalok által frekvenciált tartózkodási helyek átvilágítása
 - pontozásos értékelési, döntési forma
 - kutatói, illetve detektívakció
 - interjú és kérdőívés
 - fogadó óra, nyílt nap
 - meghallgatás
 - rajzkiació
 - kívánság- és panaszláda
 - pódium-beszélgetés, pro és kontra beszélgetés
 - demonstráció, aláírásgyűjtés, olvasói levél
- Reprezentatív részvételi formák
 - csoportkonferencia
 - csoportszóvivő
 - gyermekparlament
 - gyermek- és ifjúsági tanács
 - intézményi tanács
- Nyitott formák
 - gyermek és ifjúsági fórum
 - kerekasztal
- Participációs projektek
 - jövőműhely
 - tervezési csoport
 - workshop
 - a gyerekek és fiatalok városrész-tervei

- Társadalmi részvétel a hétköznapi részeként
 - mindennapos részvétel a különböző tevékenységekben, megbeszélésekben
 - napi megbeszélés körben ülve
 - párbeszédfal, üzenőfal
 - csoporttügyelet

Fogadó szervezet: a hazai és nemzetközi önkéntes szolgálat egyik szereplője. A szervezet a fogadott önkénteseket különféle nonprofit tevékenységek végzésében támogatja. A fogadó szervezet biztosít egy mentort, aki gondoskodik a projekt ideje alatt az önkéntesek mindennapi munkájáról, ügyes-bajos dolgairól. A szervezet ideális esetben már a projekt előkészítésében is aktív szerepet vállal. Bármely nonprofit szervezet lehet fogadó, nem-kormányzati és kormányzati szervezetek is vállalnak ilyen tevékenységet.

Globális nevelés: olyan nemformális vagy informális tanulási forma, melynek célja, hogy a fiatalok megértsék, milyen összefüggés van az egyén élete, illetve a helyi és a globális események, folyamatok között, és hogy ösztönözzék a fiatalokat a másság értékelésére és megértésére mind helyi, mind globális szinten. A globális nevelés lehetővé teszi, hogy a fiatalok

a helyi és a globális hatásokat képesek legyenek elemezni saját életkörülményeikre és más közösségekre nézve. Ennek révén a fiatalok aktív állampolgárként változásokat indítanak el az esélyegyenlőség és az igazságosság elérése érdekében.

Példák a globális nevelésre

- A fiatalok önálló újságot hoznak létre valamely globális folyamatot érintő kérdéstről (gyermekmunka, szegénység, drogkereskedelem).
- Okiratot, szabályzatot szerkesztenek a fiatalok jogairól.
- A fiatalok egy csoportja kutatást végez, hogy a fegyverek használatának terjedése milyen hatással, következménnyel van életükre és az egész világ fejlődésére.
- Egy nemzetközi csere létrehozása egy fejlett és egy fejlődő ország fiataljai számára,
- A fiatalok csoportja a társadalmi igazságtalanságot tükröző kiállítást szervez saját művészeti alkotásai-ból, például a szegénységről, a kisebbségek helyzetéről, a nők és gyerekek életéről.
- A fiatalok kampányt indítanak a fejlődő országok adósságainak elengedése érdekében.
- Konferenciát szerveznek a fenn tartható fejlődésről.

Gyermek: a magyar ifjúsági törvény tervezet meghatározása alapján a gyermekkorosztályt a 0-14 évesek alkotják.

Hálózat (network): emberek, fiatalok csoportjainak illetve szervezeteinek olyan formális vagy informális láncolata, amely forrásokat, készségeket, tudást oszt meg egymással vagy továbbít az egyének számára. A hálózat tevékenysége korlátozódhat a hálózat tagjainak segítésére vagy – multiplikáló hatással – más, a hálózaton kívül álló egyének, szervezetek, csoportok életkörülményeit javít(hat)ja vagy információhoz jutását segít(heti).

Hátrányos helyzetű fiatal: Magyarországon az alábbi csoportokat nevezzük hátrányos helyzetűnek: az állami gondozottak, a szociális és gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő fiatalok, a munkanélküli fiatalok, a fogyatékkal élő fiatalok, kisebbségek (roma fiatalok), az iskolarendszerből kikerült fiatalok, szenvedélybeteg fiatalok, fiatalkorú bűnöző, hátrányos (kis, elzárt) településen élő fiatalok, egyszülős családok gyermekei és munkanélküli vagy fogyatékos szülők gyermekei.

Helyi ifjúsági szervezet: egy településen vagy kistérségben tevékenységet végző, ifjúsági célú, az

ifjúsági korosztály részvételével vagy a korosztály aktivitásának támogatása érdekében működő, az egyesülési törvény hatálya alá eső bejegyzett társadalmi szervezet.

Identitás: az identitás egy mindenkiben létező fogalom. A fiatalnak egységes egésze kell formálnia saját életének céljait, értékeit, valamint a magáról alkotott fogalmakat, a társadalomhoz való viszonyát és fel kell építenie önmagában egy átfogó világképet. Ezt nevezzük az identitás fejlődésének, vagyis a saját személyiség folyamatos megtapasztalásának. Az ifjúsági munka támogatja, elősegíti a fiatalok identitásának kialakulását és fejlesztését. Az ifjúsági munka segít az identitás kialakulását elősegítő értékek felfedezésében, amelyek egyébként a mai modern társadalmakban számos fiatal számára elérhetetlenek. A fiatal identitását keresve különböző szerepeket, cselekvési formákat és attitűdöket próbál ki rövidebb-hosszabb időre, ekkor tapasztalja meg korlátait és határait is. Önálló identitásának kialakításakor sokféle nyomás nehezedik a fiatalra: pszichikai nyomás, álmokképek a jövőről és a realitás ellentmondásai.

Az Erikson által felállított személyiségfejlődési modell ötödik szakaszának a serdülőkornak a feladata az identitás kialakulása, amikor is az

egyénnek meg kell találnia saját személyes identitását. Észak-európai ifjúsági szakemberek négyfajta identitás-helyzetet találtak a fiatalok vizsgálatakor, amelyek aszerint jönnek létre, hogy a fiatal átment-e egyfajta identitáskrizisen és el tudta-e kötelezni magát az általa kiválasztott értékek mellett vagy sem:

kölcsönzött identitás: a fiatal elsajátított egy értékvilágot és megalapozott döntést hozott egyéni megfontolások vagy krízisen való átjutás nélkül,

zavaros identitás: a fiatal nem hozott semmilyen döntést és nem is esett át krízis helyzetben sem,

identitás-keresés: a fiatal éppen krízis helyzetben van, de még nem hozott döntést,

az identitás megtalálása: a fiatal megtalálta identitását az optimális lehetőségek kiválasztása és a krízishelyzet elmúlta után.

Ifjúkor: önálló életszakasz az egyén fejlődése során. Átmeneti életszakasz a gyermekkor és a felnőttkor között. Az ifjúkor azonosításával, felismerésével és létezésével már Arisztotelész korában is foglalkoztak. Az ifjúkor fogalma, a gyermekkor fogalmától való teljes különválása a nyugati országokban kezdett először elterjedni az 1700-as évek elején. Az ifjúság sa-

ját, önálló társadalmi csoporttá az 1800-as évektől kezd válni. Az ifjúkor jelenkorban használatos tartalma és sajátosságainak megértése azonban csak az 1950-es években indult el az Egyesült Államokban. Ez az időszak jelenti a mai nyugati ifjúsági kultúrák születését.

Az ifjúkort, mint életszakaszt öt, egymástól különálló korszakra oszthatjuk biológiai és pszichológiai érettség alapján. (egy lehetséges változat az ifjúkor felosztására)

Bevezető szakasz az ifjúkorba (késői gyerekkor): az ifjúkor első fázisát jelenti, 11-13 év.

Korai ifjúkor: második fázisa az ifjúkornak, mely a 14-15 éves fiatal korosztályt foglalja magába. Ezt a korszakot nevezik pubertásnak, tinédzserkornak is.

Középső ifjúkor (érett ifjúkor): ez kb. a 15-18. élet éveket foglalja magába.

Késő ifjúkor: a 18-20 éves fiatalok gyűjtőfogalma. Az érett ifjúkort követi.

Ifjúkort lezáró szakasz: ez jelenti az utolsó időszakot az ifjúkor tagolásában. Ebben az időszakban a fiatal már pszichológiailag, mentálisan fejlett, érett. A 20-25. életévtől számíthatjuk az utóifjúkor kezdetét, amely a fiatal felnőtt életszakaszába történő átmenetet is jelenti egyben.

Ifjúságcentrista fiatal: a felnőtt társadalommal fokozottabban szembehelyezkedő fiatalok csoportja. Az ifjúsági identitás markáns megjelenítése összekapcsolódik a felnőtt társadalomtól való éles elhatárolódással, és az azzal való konfliktusos viszonyal. Az ifjúságcentrista fiatalok számára a szabadság a legfontosabb érték, amely mindenféle egyéni (udvariasság, vallásos hit, tradíció) illetve közösségi kötelek és korlát (társadalmi rend, nemzetbiztonság) a fiatalok többségénél erőteljesebb elutasításával kapcsolódik össze. Az ifjúságcentrista fiatalok szabadságvágya a döntésekre való beleszólás követelésével párosul. Pesszimizmusban látják a saját sorsukat és a társadalom jövőjét. A fiatalok ezen csoportja negatívan viszonyul a felnőtt társadalomhoz és a felnőtt társadalom intézményeihez.

Ifjúságcentrizmus: az ifjúságcentrista fiatalok által képviselt felfogás, gondolkodásmód. Az ifjúságcentrizmus radikalizálja a fiatalok politikai cselekvését.

Ifjúsági bűnmegelőzés: a fiatalkori bűnöző magatartás hátterében meghúzódó okok feltárása és az időben érkező prevenciók lehetőségei megtalálása. A bűnmegelőzésből minden társadalmi csoportnak ki kell vennie a részét, ép-

pen ezért a sikeres munka lényegi feltétele a részt vevő intézmények és civil szervezetek közötti szakmailag megalapozott és részletes egyeztetés.

Az elsődleges bűnmegelőzés lehetőségei:

Ezek a lehetőségek a még nem bűnelkövető gyermekekre és fiatalokra vonatkoznak. A gyermekek és fiatalok fejlődésükben és kritikus élethelyzetekben való segítése, a hátrányok kiegyenlítése, a pozitív életfeltételek kialakítása. Az ifjúságszűrés „normál” lehetőségei a gyermekek és fiatalok társadalomba való beilleszkedésének segítségével természetesen hozzájárulnak a bűnmegelőzéshez is.

A másodlagos bűnmegelőzés lehetőségei:

A szekunder bűnmegelőzés lehetőségei a kirívó és/vagy szociálisan veszélyeztetett fiatalokra irányulnak. A fiatalok körében megfigyelhető erőszak, agresszió és szélsőjobboldaliság elleni projektek egyfajta megoldási lehetőségeket kínálnak. A tartalmi súlypontok és cselekvési stratégiák az utcai elfogadó ifjúsági munkától az erőszak- és agresszióellenes tréningeken, az élménypedagógián, a vitakörökön és az agresszió, a szélsőjobbos erőszakot feldolgozó csoportmunkán át az egyedi segítségnyújtásig terjedhetnek. A fut-

ballszurkolókkal végzett erőszakellenes munka is ide tartozik.

A harmadlagos bűnmegelőzés ambuláns lehetőségei:

Ezeknek a lehetőségeknek a célcsoportját a már bűnelkövetővé vált fiatalok alkotják. A cél az ismételt bűnelkövetés, az ún. visszaesés megakadályozása. Megoldási lehetőséget kínál a szociális tréningek és csoportmunkák sokfélesége, az intenzív egyedi szociálpedagógiai gondoskodás nyújtása, a tettes és az áldozat közötti kiegyezés segítése. Büntetés-végrehajtási intézetekben bűnmegelőzőként szolgál az erőszakellenes kurzusokon való részvétel, a tanácsadás, a pszichoterápia, a szakképzés, a szabadidő értelmes eltöltésének elősegítése. A büntetésüket már letöltött fiatalok a hétköznapi alkalmában kapnak konkrét segítséget (lakhatás, a munka világába való beilleszkedés). (Forrás: Ugródeszka 11. szám, 2001. november és Ugródeszka 36. szám, 2004. október)

Ifjúsági innovációs szolgáltatás: olyan célirányos, szakszerű, intenzív fejlesztő tevékenység, amely a szervezet, a struktúra, a működés, a „termék” (szolgáltatás), az elterjesztés, a felhasználás stb. kisebb-nagyobb átfogó megújulását eredményezi.

Az innováció által a szervezetek, közösségek vagy eddig még nem működtetett szolgáltatást indítanak el a helyi szükségletek kielégítésére, vagy már meglévő ifjúsági szolgáltatást fejleszthetnek, emelhetnek magasabb szintre. Az ifjúsági szolgáltatásoknak a fiatalok számára új dolgot, változást előidéző, új minőség lehetőségét magában hordozó szolgáltatásokat, a szolgáltatásnak nemcsak a fiatalra, mint egyénre, hanem az ott élő fiatalok csoportjára, ifjúsági közösségekre is hatással lévő célokat kell magába foglalnia. (innováció)

Ifjúsági kezdeményezés: olyan fiatalok által indított, kitalált projekt, ötlet, mely nagyban hozzájárul a fiatalok kezdeményezőkézségének és kreativitásának kibontakoztatásához. A fejlesztő kezdeményezések olyan újítások létrehozását segítik elő, melyek az ifjúsági munkához kapcsolódó cselekvőképesség fejlesztését szolgálják. A fiatalok ötleteik megvalósítására olyan kezdeményezésekben vesznek részt, amelyek által közvetlenül és aktívan bekapcsolódhatnak a helyi közösségekben zajló folyamatok tervezésébe és megvalósításába. Fontos, hogy maga a kezdeményezés a fiatalok ötleteire épüljön, ők vegyenek részt a projekt előkészítésében, lebonyolításában, az értékelésben és az utómunkálatokban.

Ifjúsági közösség: a magyar ifjúsági törvény tervezete alapján az ifjúsági közösség: gyermekek, illetve fiatalok jogi személyiséggel nem rendelkező, együttműködő csoportot alkotó közössége. Olyan társadalmi alakzat, fiatalok társulása és csoportosulása, amely a fiatalok saját igényeire, szükségleteire alakult meg és egyfajta szocializációs folyamaton keresztül bizonyos értékeket, normákat ad a közösség számára. A fiatalok csoportja közös célt jón létre, közösségük lehetőségeket biztosít a közös érdeklődési igény megtalálására, kielégítésére és a társas kapcsolatok gyakorlására. Ha egy fiatal bekerül egy ilyen informális közösségbe, csoportba, annak számos pozitív hatása van a személyiség alakulására, a fiatal életvezetésére. A közösségben való tevékenykedése növelni fogja önbecsülését és a közösségben betöltött szerepe révén önrétékelését. Mivel ez egy informális csoportosulás (nem rendelkezik az intézményesültség jegyeivel: alapító okirattal), így sokkal dinamikusabb lehet, és elsősorban alulról építkezve jön létre. Spontán módon keletkezik, a tagok megegyezése szerint, minden formalitás nélkül kapcsolódhatnak újabb és újabb tagok. Természetesen ezen közösségeknek lehet felnőtt segítők is, ha a fiatalok igénylik.

A közösség értékei közé tartozik a szolidaritás, a civil kezdeményezés, az együttműködés és az őszinteség.

A közösség Max Weber szerint olyan társadalmi kapcsolat, amelyben a társadalmi cselekvést a résztvevők szubjektív átértékelni indulati vagy tradicionális összetartozásán alapuló beállított-ság jellemzi.

A közösség fizikai és lelki biztonságot nyújthat a fiatalok számára. A közösségen belül olyan szocializációs folyamatok mennek végbe, melyek bizonyos értékeket oltanak a tagokba. A közösség egyik funkciója a társasági élet iránti általános igény kialakítása, másik funkciója kölcsönös támogatás nyújtása, melynek révén a közösség tagjai megvalósítják azokat a feladatokat, amelyek túl nagyok, vagy túl sürgősek ahhoz, hogy egyedül teljesíthetők legyenek.

Ifjúsági kultúra: életkori sajátosságokon alapuló kultúra. Az ifjúsági kultúra révén a fiatalok saját identitásukat kívánják kifejezni. Ifjúsági kultúrák születéséről az 1950-es évektől beszélhetünk. Az ifjúsági kultúra felértékelődése a fiatalok egymás között eltöltött idejének megnövekedéséből, az iskolában eltöltött idő meghosszabbodásából, valamint a szabad-

idős tevékenységek átalakulásából következik. A fiatalok öntudatra ébredését is jelenti. Az ifjúsági kultúrában kifejeződik az, ahogyan a fiatalok a világ és saját életük mögé látnak, és kritikus hozzáállással hozzák létre értékvilágukat. A fiatalok saját létezésüket és tapasztalataikat hozzák nyilvánosságra az ifjúsági kultúrákon keresztül és ily módon közvetítenek információt a fiatalokról fiataloknak. Az ifjúsági kultúra megjelenését jelenti a fiatalok sajátos öltözet, a divat követése, a zenehallgatás, a fogyasztói magatartás felvétele. Az ifjúsági kultúrán belül születnek meg az ifjúsági szubkultúrák, amelyek már nemcsak az egyénekre, hanem azonos viselkedési és cselekvési kultúrát magára öltő csoportokra jellemző. A közös, egységes cselekvési kultúra felszabadítja a fiatalokat az örökös választási kényszerűségek nyomásától. A különlegesség, a másság keresése jellemző a fiatalokra, melyek egy egységes kultúrában ötvöződnek és fejeződnek ki.

Ifjúsági mozgalom: az ifjúsági mozgalmak lehetőséget nyújtanak a fiatalok számára érzelmeik, elgondolásai, szükségleteik felszínre hozására, hatást gyakorolva ezáltal a körülöttük lévő környezetre, világra. Az ifjúsági mozgalmak a fiatal nemzedék tudatformálásának

legfőbb színterei. Az ifjúsági mozgalmak révén a fiatalok egyfajta közösséget alkotnak, amelyhez újabb és újabb fiatalok csatlakozhatnak. Az önálló ifjúsági mozgalmak a XX. század elején bontakoztak ki. A korszak fiatalságának egyre szélesebb rétegeiben fogalmazódott meg az egyenjogúság iránti igény. Ilyen mozgalom volt például német fiatalok XIX. század végén megalakult gyalogtúra-mozgalma, a Wandervogel [vándormozgalom].

Az ifjúsági mozgalom számos olyan maradandó pedagógiai eredményt hozott, amely később nem csupán a reformpedagógia különböző irányzataiban, hanem az egész európai nevelés további alakulásában is éreztette hatását.

Az ifjúsági mozgalmak révén az ifjúkor a gyermekkor és a felnőttkor közötti sajátos fejlődési fokozatot alkot, amelynek önálló pszichológiai törvényszerűségei, életforma-elemei, szükségletei és feladatai vannak. Ekkortól jelennek meg egyrészt a modern társadalmak jellegzetes életkori csoportjai és ezzel összefüggésben a tizenéves vagy tinédzser fogalma, másrészt az ezzel összefüggő, társadalmilag is elfogadott ifjúsági kultúra annak jellegzetes viselkedésformáival és fogyasztási szokásaival.

Ifjúsági munka: az ifjúsági munka a fiatalok élethelyzetének, feltételeinek javítása, a szocializációs folyamatok elősegítése és az iskolán kívüli szabadidős tevékenység biztosítása. Az ifjúsági munka több különböző tevékenység ötvözete, amelyek szorosan kapcsolódhatnak egymáshoz, mint például a táborok, tanulmányi körök, hagyományörző események, kortárscsoport működtetése, művészeti tevékenységek, a problémás fiatalokkal való foglalkozás, ifjúsági információs szolgálat és tanácsadás, ifjúsági csere, ifjúsági tanulmányutak támogatása, délutáni szabadidős tevékenység biztosítása, multi- és interkulturális nevelés, sportprogramok, természetjárás, foglalkoztatási lehetőségek biztosítása (pl. MelóDiák), prevenció foglalkozások, szakköri vagy diákönkormányzati munka, nemformális képzések szervezése.

Néhány címszó az ifjúsági munka definiálására:

- a kulturális és művelődési tevékenység kiegészítő része,
- az egyén és a közösség párbeszéde,
- a lehetőségek kínálata,
- törődés a fiatalokkal,
- a jövő kihívásaira való felkészítés eszköze,

- a szabadidős tevékenység szakértője és fejlesztője,
- a fiatalok érdekképviseletét elősegítő eszköze,
- szocializációs intézmény,
- tanulási környezet,
- a nevelés és a fejlődés tradíciójának hordozója,
- a társadalom értékmegőrzője,
- kapocs a fiatalok és a civil szervezetek között,
- a település fejlesztési stratégiájának jelentős tényezője,
- hidépítő a polgárok és az állam között,
- nemzetközi kapcsolatok építője és fenntartója,
- a fiatalok életútjának menedzselése,
- eszköz a fiatalok életének teljesebbé tételében,
- az ifjúsági mobilitás elősegítője.

Ifjúsági munka célterületei: az ifjúsági munka céljait, szándékait tekintve öt nagy területre oszthatjuk:

- a fiatalok szocializációját elősegítő ifjúsági munka vagyis a közösségi életre nevelés (klubtevékenység, ifjúsági szervezetek, természetjárás, tábor)
- életkörülmények javítását célzó és a marginalizáció megakadályozására törekvő ifjúsági munka;
- társadalmi részvételt elősegítő ifjúsági munka (diákönkormányzat, GYIÖK, HÖK, ifjúsági tanács);

- megelőző, preventív ifjúsági munka (ifjúsági kávézó, alacsony küszöbű ifjúsági szolgáltatások, szenvedélybetegségek megelőzésére irányuló információnyújtás és tevékenységek, kulturális és sport tevékenységek);

- nemzetközi kapcsolatokat, a mobilitást elősegítő ifjúsági munka

Az öt terület mindegyikéhez különböző eszközök, módszerek találhatók E célterületek az ifjúsági munkában felmerülő problématerületekre és a jelen kihívásaira utalnak.

Ifjúsági projekt: olyan projekt, amely fiatalok bevonásával történik, fiataloknak készül, és fiatalok valósítják meg. A legtöbb ifjúsági projekt egyúttal közösségi projekt is, mivel egy közösséget vagy a fiatalok egy csoportját célozza meg.

Mit NEM tekintünk ifjúsági projektnek?

- olyan tevékenységeket, melyek ugyanolyan formában, rendszeresen ismétlődnek,
- konkrét célkitűzések nélküli tevékenységeket,
- olyan tevékenységeket, amelyek bármikor, bárhol megismételhetők és bárhova áttűlthetők,
- folyamatos tevékenységeket.

Az ifjúsági projektekben rejlő értékek:

Az „európai ifjúsági projekt” kifejezés magában hordoz egy bizonyos filozófiát: a nemzetek föltöltését és az európai kooperációt, a fiatalok részvételét, képzését és az autonómiát. Az Európai Unió szintjén az alábbi értékek jelennek meg az ifjúsági projektekben:

- mobilitás és szolidaritás
- fiatalok önbizalma és kreativitása
- a kulturális sokszínűség megértése
- a rasszizmus, idegengyűlölet és antiszemitizmus elleni küzdelem
- az európai dimenzió vagy identitás létrehozása
- a fiatalok aktív részvétele a társadalomban
- a hátrányos helyzetű fiatalok részvétele
- függetlenség, kezdeményezés és kreativitás
- interkulturális tanulás
- az informális képzés elismerése és népszerűsítése

Ifjúsági szakértő: az ifjúsági munka területén elméleti szakmai munkát végző szakemberek, az ifjúsági szakterület jelentős erőforrásai, akik olyan elméleti ismeretekkel és gyakorlati tapasztalatokkal rendelkeznek, amelyekkel a régió, a térségi és

a települési ifjúsági munkával kapcsolatos feladatai összefoghatók. Az ifjúsági szakértők moderálják, segítik a helyi szabályozás kialakítását, és aktív részesei a döntéselőlkészítő elméleti, szakmai, valamint adott esetben az operatív végrehajtó munkának. (Ifjúságsegítő, ifjúsági munkás, ifjúsági referens)

Ifjúsági törvény: az ifjúsági ügyek területén történő szabályozási, törvényhozási módok, melyek az egyes országokat megvizsgálva meglehetősen változatos képet mutatnak. Az ifjúságra vonatkozó törvényeknek különféle szabályozási típusai lehetségesek, melyek hatással vannak az adott ország fiataljainak életkörülményeire.

Az ifjúság támogatását célzó törvényhozás:

Ezt néhány országban úgy is nevezzük, hogy az ifjúsági munka, az ifjúsági tevékenységek vagy az ifjúság segítését célzó törvények. Ez a fajta törvényhozás lefedi az ifjúsági munka szolgáltatásainak támogatását és a programokat – mind a törvényileg szabályozott mind az önkéntes munkán alapuló szolgáltatásokat. Ebbe a törvényhozási formába tartozik bele az iskolán kívüli oktatás, kultúra, és azon szabadidős és sporttevékenységek támogatása, amelyek a fiatalokat célozzák meg. Az ifjúsági szervezetek és egyesületek állami támogatása szintén ide

sorolható, amely meghatározza az állami és a magán szolgáltatások közötti viszonyt. Ilyen típusú törvény a finn ifjúsági munka törvénye, az izlandi ifjúsági tevékenységekről szóló törvény és az ifjúságsegítésről szóló törvény Ausztriában.

Az ifjúság jólétét célzó törvénykezelés:

Ez a típusú törvényhozás meghatározza a határokat és a korlátokat a család és a társadalom közötti, a fiatalokra irányuló felelősség-megosztás tekintetében. Az ifjúság jólétéről szóló törvényhozás magába foglalja mindazon intézkedéseket, amelyek a szociális, a gazdasági és a mentális jólétre vonatkoznak. Tartalmazza a család számára nyújtandó az egyénre szabott segítséget is, hogy azok a fiatalok szükségleteivel találkozzanak. Tartalmazza mindazon intézkedéseket, amelyek szükség esetén megvédik a fiatal szükség esetén. Ilyen törvény Ausztriában az ifjúsági jólétről szóló törvény, Luxemburgban a Nemzeti Ifjúsági Szolgálat törvénye és Belgiumban az ifjúság védelméről szóló törvény.

Ifjúságközpontú szolgáltatás:

az ifjúságsegítők a fiatallal közösen, őt erősítve oldják meg a problémákat, illetve segítik a fiatal abban, hogy saját maga legyen képes megoldani az életében felmerülő problémákat. A fiatalok igénye kerül a középpontba, ahhoz alakítják

ki az éppen megfelelő módszert. Az információs irodák sokkal inkább kliens-, mint módszerközpontúak.

Ifjúságkutatás: olyan társadalomtudományi kutatás, amely információkkal, jelentésekkel, helyzetelemzésekkel szolgál a fiatalokat érintő kérdésekben az ifjúságpolitika területén működő szereplőknek, intézményeknek. Az ifjúságkutatások jelentik az ifjúságpolitikai intézkedések meghozatalához szükséges alapokat, kiindulópontokat. A döntéshozók ezen kutatások alapján hozzák meg azokat a döntéseket, amelyekkel a fiatalok élethelyzetét segíteni, problémáikat orvosolni, igényeiket támogatni lehet. A szakemberek számára az újabb módszertani megközelítések kialakításához nyújt segítséget az ifjúságkutatás.

Ifjúságsegítő: helyi/térségi ifjúsági szervezetnél, ifjúsággal foglalkozó szakmai szervezetnél, az önkormányzat valamely intézményében alkalmazott szakember, aki elsősorban művelődésszervezői, szociálpedagógusi vagy tanári, illetve rokon humán végzettséggel rendelkezik. Az ifjúságsegítői vagy közösségfejlesztési szakirányú ismeretek, valamint az ifjúsági civil szektorban szerzett gyakorlat fontos részét képezik ismereteinek. A fiatalokkal rendszeresen találkozik, napi kontaktusban van velük. Az if-

júságsegítőnek érzékenynek kell lennie a fiatalok problémáira, megváltozott életkörülményeikre, empatikus és türelmes, valamint a biztonság és odafigyelés érzetét kell, hogy nyújtsa a fiatal számára. Magyarországon már létezik ifjúságsegítői képzés. (ifjúsági munkás, ifjúsági referens, ifjúsági szakértő)

Ifjúságsegítő szerepei: az ifjúsági munka az ifjúságsegítő és a fiatal közötti együttműködésen, közös munkán és kölcsönös viszonyon alapul. Ebben a segítői folyamatban a felnőtt segítő szerepét tekintve lehet (lelki) támaszadó/hallgató, tanácsadó vagy aktív cselekvésre motíváló. Az ifjúságsegítő kompetenciái között fontos az identitásvállalás, a szerepével szembeni távolságtartás, az ambiguitás-tolerancia, az empátia szerepe.

Ifjúságvédelem: az ifjúságvédelem tágabb értelemben minden fiatalra kiterjedő gondoskodás, pedagógiai, pszichológiai, szociális, egészségügyi, jogi tennivalók összessége, melyek a fiatalok gondozását, ellátását, eltartását, nevelését, érdekvédelmét hivatott biztosítani. Szűkebb értelemben a nehéz élethelyzetbe kerülő és/vagy különböző fejlődési, nevelés, magatartási problémákkal küzdő fiataloknak szakemberek által nyújtott speciális gondozása, segítése. Célja a rászó-

rult, veszélyhelyzetben lévő gyermekek megsegítése, védelme.

Informális tanulás: az okszerű tanulási tevékenység három alapkategóriájának egyike. A mindennapi életben zajló spontán tanulási folyamat. A formális és nem formális tanulási formákkal ellentétben az informális tanulás nem tudatos és tervezett tanulás, és lehet, hogy maguk az egyének sem ismerik fel tudásuk és készségeik bővülését.

Integráló ifjúsági munka: az ifjúsági munka egyik módszere a fiatalokkal való kapcsolatba lépésre. Az integráló ifjúsági munka elsősorban nem azt jelenti, hogy a fiatalokat egy felnőt (segítő) valamilyen okból összegyűjti, összehívja, hanem maguk a fiatalok saját akaratukból jönnek össze egy bizonyos helyen konkrét céllal (ifjúsági klubban, ifjúsági projekt szervezésére). Ez a fajta ifjúsági munka a nevelést célzó és a szociális, társas létre, közösségre épül. A nevelés eme formája a tartós, fenntartható és bizalmi kapcsolat létrehozásán alapul az ifjúságsegítő és a fiatal között. Jellemzői az önkéntességen, szabad akaraton alapuló részvétel és a fiatal önálló kezdeményezése.

Interkulturális tanulás: az interkulturális tanulása más kultúrákkal való ismerkedést és más kultúrák

ismeretét jelenti. Az interkulturális tanulási folyamat által megtanuljuk kívülről látni önmagunkat (szokásainkat, gondolkodásmódunkat és életstílusunkat) és megtanuljuk megérteni a világot, amelyben élünk. A különböző kultúrák közötti kapcsolatok és összefüggések nemcsak az egyének, hanem a társadalmak számára is gazdagítók. Az interkulturális tanulásnak lehetővé kell tennie a fiatalok számára a rasszizmus, az intolerancia, xenofóbia (idegengyűlölet) és antiszemitizmus gyökereinek felfedését. Az interkulturális tanulási folyamatnak különböző szakaszai vannak, melyek mind nagy jelentőséggel bírnak a fejlesztés szempontjából:

- kívülről látni magadat,
- megérteni a világot, amelyben élünk,
- más valóságok megismerése,
- pozitívan tekinteni a másságot,
- előnyben részesíteni a pozitív hozzáállást, értékeket és viselkedést

A fiatalok az interkulturális tanulás nélkülözhetetlen forrásai.

Jogok: a fiatalok esélyegyenlősége, jogainak tisztelete az ifjúsági munka egyik általános alapelve. Az ifjúsági munka a fiatalok jogainak védelmezője. A gyermekek és

fiatalok jogai nem minden esetben érvényesülnek az esélyegyenlőségi alapelvek szerint. Az ifjúsági munka gyakorlata fenntartja és elősegíti a jogok egyenlő mértékű megvalósulását a különböző környezetből érkező fiatalok és ifjúsági kultúrák között.

Klubhelyiség: valamely klub terme, helyisége. Szervezetnek, művelődési háznak, ifjúsági háznak társas szórakozásra berendezett helyisége.

Konfliktus: egyrészt olyan belső állapot, amikor a fiatalban egymással összeegyeztethetetlen motivációk hatnak egyidejűleg, másrészt fiatalok vagy csoportok közötti rivalizálás, verseny bizonyos javak megszerzéséért, értékeik elismeréséért. Konfliktus két tényező egyidejű fennállása esetén létezik. Jellemző a kölcsönösen függő helyzet és az egymást kölcsönösen kizáró célok.

A konfliktusok típusai a mindennapi interakcióban:

- szerepkonfliktus, amikor a fiatal által betöltött különböző szerepek ütköznek
- értékkonfliktus az érdekek különbözősége folyamán
- igénykonfliktus, amikor viselkedésük akadályozza igényeik érvényesítését

■ ellenszenvességből, a másik manipulálására vagy érzelmi zsarolására irányuló törekvésekből eredő konfliktusok

Konfliktuskezelés: az emberi érintkezés során felmerülő összeütközések kezelésének, megoldásának különböző eljárásai – tekintettel a nevelő és nevelt viszonyára. Az ifjúságsegítőknél nagyon nagy szerepük van a konfliktusok kezelésében, a megoldási lehetőségek megtalálásában.

Kortárssegítők: a kortárssegítők olyan fiatalok, akik azonosulási képességeiket mozgósítva, mellérendelt szerepből igyekeznek segítséget nyújtani egykorú társaiknak. Sokszor a híd szerepét töltik be a fiatalok és a kompetens szakemberek között. Ez a híd valódi tereken és időközön ível át: az iskola vagy az utca világát köti össze a segítő intézményekkel, az éjszakai életet a nappal igénybe vehető szolgáltatással, illetve a tizen- és huszoneves fiatalok életvilágát a felnőtték kiszámíthatóbb világával. A kortárssegítés céljain és eszközein túl legalább ennyire érdekes megismerni a kortárssegítők belső világát is, mert a fiatalok egy csoportjának életformájáról van szó.

Környezettudatos magatartás: a szűkebb és tágabb értelemben vett környezet értékeinek megőrzésé-

ért, védelméért érzett felelősség. Kialakításának, formálásának hatékonyabb keretei a tanórák mellett a különböző szakkörök, az intézmények által szervezett alkalmi akciók (hulladék- és szemétyűjtés), az iskola, a kerület, a település környékének rendben tartása, a lakóhely egyes részeinek gondozása.

Közösségi terek: olyan társadalmi kezdeményezések eredményeként létrejött közösségi terek, ahol a településen vagy környezetében élő állampolgárok formális és informális csoportjai helyet és lehetőséget kapnak közösségi tevékenységeik gyakorlására.

Kreativitás: alkotásra való képesség; alkotóképesség. Olyan szellemi folyamat, mely révén valami új és sajátos dolog jön létre. Az ifjúsági munkában a kreativitásnak fontos szerepe van a különböző foglalkozások, tevékenységek megvalósításakor. A kreativitás olyan alkotó, játékos helyzeteket teremt, ahol a gyerekek és a fiatalok új dolgokat tapasztalnak vagy hoznak létre. A kreatív fiatal tevékenységében tükröződik egyénisége, problémamegoldó képessége, fantáziája. A kreativitás révén valami új jön létre. A kreativitás olyan folyamat, ahol a hiányos elemekre, az üres dolgokra létrejön valamiféle válasz, megoldás. A kreativitás nemcsak a

klubfoglalkozásokon, különböző tevékenységek során, hanem a mindennapokban és a nagyobb döntésekben is megjelenik. A kreatív tevékenységben aktív szerepvállalásra, jelenlétre van szükség.

Lokalitás: a lokalitás, vagyis az elhelyezkedés, a földrajzi hely fontos komponense a közösségek kialakulásának. A lokalitás vagy a hely határozza meg a közösséget, vagyis a hely jelentősen befolyásolja a kialakuló közösségek jellemzőit.

Mentor: az a személy, aki az önkéntesnek, szervezeteknek, közösségeknek, informális csoportoknak segítséget nyújt. Önkéntes esetén folyamatosan figyelemmel kíséri az önkéntes életét, fejlődési folyamatát és közreműködését a projektben. Segíti az önkéntes beilleszkedését az új társadalmi környezetbe, bevezeti őt a szervezeti kultúrába, szokásokba és segít kitűzni azokat a célokat, amelyeket az önkéntes a projektben való részvételével el szeretne érni. A mentor az esetlegesen felmerülő gondok esetén segítséget nyújt. A mentor feladata továbbá mindannak az ellenőrzése és értékelése, amit az önkéntes feladatai elvégzése során és saját tanulási folyamatában elért. Szervezet, ill. csoport esetén a közösség életét, működését hasonlóképpen segíti.

Mobil szolgáltatások: a mobil szolgáltatások, szemben a nyitott ifjúsági munkával olyan tartalmában és módszertanában önálló munkaterületnek számítanak, amelyek elsősorban a célcsoport igényeire, a fiatalok megváltozott szociális és anyagi helyzetére, valamint a fiatalok kulturális megnyilvánulásaira építenek. A speciális témák mellett (futballszurkolók, drogfüggők, játépedagógiai kínálat) az adott földrajzi környezet adottságai (milyen városrészben, milyen kistérségben, régióban tevékenykedik) is meghatározzák a mobil szolgáltatások koncepcióját. A mobil ifjúságsegítés sokhelyütt nemcsak módszertani, megközelítésbeli gazdagságot, hanem költésztakarékos megoldást is jelent.

Nemformális tanulás: az okszerű tanulási tevékenység három alapkategóriájának egyike, „cselekedve tanulás”-ként határozható meg. A hagyományos oktatási és képzési rendszerek mellett zajlik. A tanulási módszertan lényege a tanulók és az általuk tapasztalt konkrét helyzetek közötti interakció. Rendszerint nincsenek tanárok vagy előadók, ehelyett a tanulók és az ifjúságsegítő egy horizontális kapcsolatban, együttesen járulnak hozzá a tudás mélyítéséhez és a készségek fejlesztéséhez. Az ifjúságsegítő vagy képző aktívan vagy

kevésbé aktívan vesz részt a tanuló előnyére való tanulási tapasztalatok létrehozásában, a folyamat során végig támogatást nyújt. A nemformális tanulás lehetséges szintjére a munkahely, de megvalósulhat civil társadalmi szervezetek és csoportok (pl. ifjúsági szervezetek, szakszervezet) keretében is. Megvalósulhat a formális rendszert kiegészítő szervezetek vagy szolgáltatások révén is (pl. művészeti, zenei kurzusok, sportoktatás).

A nemformális tanulás:

- önkéntes, mindenki számára elérhető;
- olyan szervezetlen folyamat, amelynek pedagógiai célja van;
- formáit és természetét illetően nagyon különböző lehet;
- az életismeretről való tanulás, felkészülés az aktív állampolgári szerepre;
- mind az individuális, mind a kollektív formáját jellemzi a közösségi megközelítés;
- a résztvevők tapasztalataira, tevékenységére épít, az ő szükségleteiből indul ki.

A nemformális tanulás jellemzőit tekintve:

- tanulóközpontú;
- participatív megközeítése a tréner és a tanuló közötti egyenlőségre épít;

- önkéntes részvétel alapul;
- közösségi megközelítése tiszteltben tartja az egyén fontosságát;
- demokratikus tanulási környezetben zajlik;
- a tanulás ebben a megközelítésben egy élethosszig tartó folyamat része;
- jellemzője mind az adott pillanatban, mind általában a learning by doing, azaz a cselekedve tanulás;
- a motiváció értékekre épül;
- kreatív, invenciózus és kihívásokkal teli környezetben zajlik;
- mindenki számára hozzáférhető.

Az ifjúsági munka a nemformális tanulás módszereit használja. Ide tartozik például a projektmenedzsment, interkulturális tanulás, műhelymunka, szimulációs és szerepjáték, vitafórum, stb.

Önirányítás az ifjúsági tevékenységben: az önirányítás a különböző tevékenységek irányítása folyamán az ifjúságsegítő/ifjúsági animátor hatására jön létre, így a későbbiekben a fiatal már képes önállóan tervezni, mérlegelni, cselekedni. Természetesen az ifjúságsegítő/ifjúsági animátor feladata, hogy a háttérben mindig ott legyen, segítse vagy csak megerősítse a fiatal egy-egy bizonytalan helyzetben.

Az önrányítás az alábbi feltételek mellett alakul ki:

- a fiatal tudja és megérti a tevékenység, foglalkozás célját és saját feladatát,
- a fiatal tudja, hogyan történik a tanulás, a tapasztalatszerzés (kiránduláskor, csoportos feladatoknál, kreatív megoldások keresésében, kapcsolatfelvételen, szervezési feladatokban),
- a fiatalnak pozitív hozzáállása, elképzelése van arról, hogy megállja a helyét a feladat teljesítése során, a foglalkozás idején, sikeresen végrehajtja azt, és sikeresen be tud illeszkedni a közösségbe.

Az önrányítás, az önálló feladat elvégzése és a belülről érkező motiváció nem alakul(hat) ki, nem valósul(hat) meg az ifjúságsegítő támogatása, biztatása, segítő munkája nélkül.

Az ifjúságsegítő/ifjúsági animátor az alábbi módon képes támogatni a fiatalokban az önrányíthatóság képességét:

- a célok, a tevékenység, a feladat kitűzése a fiatalal közösen történik, és együtt gondolkodnak arról, miért is fontosak ezek a lépések,
- közösen gondolkodnak és terveznek, hogyan is érhetik el céljukat,
- igyekeznek elkerülni azt, hogy a fiatal a cél megvalósítása érdekében olyan szükségtelen, felesleges

lépéseket tegyen, cselekvést folytasson, ami késlelteti a cél elérését.

Önkéntes szolgálat: az egyén szabad akaratán alapuló, anyagi ellenszolgáltatástól mentes szervezett tevékenység. Időtartama előre meghatározott, illetve mindig a résztvevők jogait és kötelességeit tisztázó, közösen elfogadott szabályokat és eljárásokat keretbe foglaló megállapodáson alapul.

Az önkéntes szolgálat együtt jár a célok és eszközök formális meghatározásával, és ezért általában szakosodott szervezetek keretei között végezhető, amelyekhez csatlakozva megvalósíthatjuk saját, önkéntességgel kapcsolatos elképzeléseinket.

Időtartama lehet: rövidtávú, középtávú és hosszú távú.

A szolgálat típusa lehet egyéni vagy csoportos, földrajzilag pedig hazai, európai és nemzetközi.

Franciaországban alakult ki 1920-ban, ahol fiatal európaiak egy kis csoportja gyűlt össze azért, hogy az első világháborúban elpusztult épületek újjáépítésében segítkezzenek. Ez lett az első építő-tábor, mellyel megkezdődött a nemzetközi ifjúsági programokat meghirdető szervezetek története. Alapítója, a svájci pacifista, Pierre Cérésolle hitte, hogy a segítségre szorulóknak javára végzett közös mun-

ka eszköze lehet a háború nyomán keletkezett szakadékok áthidalására szolgáló emberi kapcsolatok kialakításának, valamint a béke és a megértés terjesztésének.

Az önkéntes szolgálat egyik speciális fajtája az Európai Önkéntes Szolgálat (EVS), melyben 18 és 25 év közötti fiatalok vehetnek részt. A programot az Európai Unió Ifjúság 2000-2006 Programja támogatja. A program új szakaszában, 2007-2013 között lehetőség nyílik 30 éves korig is részt venni a programban.

Önkéntesség, önkéntes munka: az önkéntesség mások javára, tudatos és szabad akaratból történő tevékenység, mely nem jár fizetéssel. Mindenki lehet, a társadalmi élet minden területén önkéntes. Az önkéntes munkán alapszik sok civil szervezet és ifjúsági közösség szolgáltatása és tevékenységi köre is. Vannak szervezetek, amelyek valamely szolgáltatás hiányának pótlására jönnek létre és így teszik teljessé egy közösség életét. A fiatalok, az idősek és más társadalmi csoportok jelentős mértékben az önkéntességen keresztül vesznek részt kulturális és társadalmi tevékenységekben.

Önsegítő csoport: olyan egyének önkéntes társaságai, akiket közös szükségletek vagy problé-

mák jellemeznek, és akik hosszabb-rövidebb időre összejönnek, hogy egymást kölcsönösen támogassák és kicseréljék tapasztalataikat, információikat azokról a tevékenységekről és formákról, amelyeket a problémamegoldás érdekében hasznosnak találnak.

Partnerség: összehangolt és jól megtervezett együttműködések sorozata közös célokért. Partnerségről beszélhetünk közös kezdeményezés esetében, projektek finanszírozásánál, közösségfejlesztési sémáknál, városrész-megújításoknál, adományozókkal történő megállapodásoknál vagy a fiatalok-felnőttek közötti kapcsolat esetében.

Olyan szövetséget, társulást jelent, amelyben a felek a kockázatot és a hasznot valamint a résztvevők közötti fejlődő kapcsolatot megosztják. Fontos, hogy a partnerek ne legyenek egymással összeférhetetlenek, és szervezeti kultúrájuk összeegyeztethető legyen. A sikeres partnerség kialakításának kulcsa, hogy pontos meghatározásra kerüljenek a terminusok és egyetértés alakuljon ki a célok és a fejlesztési prioritások terén. Alapelvei a partnerek közötti méltányosság, a partnerségi munkában megvalósított átláthatóság és a kölcsönös haszon elvárásának, kívánalmának elfogadása.

Projekt: olyan módszer, amely lehetővé teszi a fiatalok számára, hogy az ötlettől a cselekvésig juszanak az eljárás különböző lépéseinek strukturálásával. Egy bizonyos területi és időbeli kontextusban helyezkedik el; nevelési dimenziói vannak; és lehetővé teszi a fiatalok számára, hogy tapasztalatok útján tanuljanak. Közösségi tevékenység eredménye szükségképpen tartalmaz értékelést, amely kapocs az elképzelések és a cselekvés között.

A projekt életciklusa:

ötlet → igényfelmérés → tervezés → előkészítés → a tevékenység megvalósulása → értékelés → dokumentáció

Rekreáció: a rekreáció a szabadidő-eltöltés kultúrája, ezen belül is a jó közérzet és a minőségi élet megteremtése. Eszközül a drámai katarzis élményétől a szórakozás legkülönbözőbb válfajain, a táncban, játékokban és hobbitevékenységeken át a sport legkülönbözőbb változatait is felhasználja. A rekreáció célja az ember egészségi állapotának megszilárdítása, a harmonikus életvitel kialakítása, az alkotókedv és az optimális szellemi és fizikai teljesítőképesség állandósítása. A rekreációt a tevékenység jellegének megfelelően szellemi és fizikai rekreációra szokás felosztani. A rekreáció kultúrája az embe-

riség összkultúrájának, ezen belül a művészetkultúrájának, az egészségkultúrájának és a testkultúrájának a része.

Szabadidő-szervezés: a szabadidős tevékenységek feltételeinek, lehetőségeinek, kereteinek, tartalmának elősegítése az ifjúságszolgáltató, klubszervező vagy pedagógus által.

Személyes részvétel: a részvételt két szemszögből vizsgálhatjuk: az egyén részéről és az egyénet magába olvasztó közösségek részéről. A személyes részvétel az egyén részvételét jelenti saját érdekeinek, igényeinek képviselésére. A közösségek részvételi szintjét előzi meg az egyénben megfogalmazódott elhatározás a részvételre.

A személyes részvétel lépcsőfokai a közösségi részvétel felé:

- a saját igényeket és a cselekedetek következményeinek felismerését,
- képesség a vélemény kifejezésre,
- képesség a közösség, csoport tagjává válásra,
- állásfoglalás a közösségen belül a közös dolgokért,
- állásfoglalás egy adott kérdésben és részvétel a társadalmi folyamatokban.

Szexuális vagy nemi nevelés: a szexuális viselkedés, vagyis a nemi szerep befolyásolása, irányítása. Célja elsődlegesen a szexuális egészség biztosítása valamint a szexuális kultúra átadása, elsajátíttatása, s ezzel az egyének harmónikus beilleszkedésének elősegítése, vagyis a szexuális szocializáció. A szexuális szocializáció a nemi szerepről, kapcsolatokról és intimitásról szóló informálódás, az attitűdök és értékek alakításának élet-hosszig tartó folyamata. Magában foglalja a (pszicho)szexuális fejlődést, a reprodukív egészséget, a nemi kapcsolatokat, a testképet és a különböző nemi szerepeket. Nemcsak a szexualitás biológiai, hanem szociokulturális és pszichológiai dimenzióira is irányul, kognitív (informálódás), affektív (érzelmek és attitűdök), valamint viselkedési (döntéshozatal, szokások) vonatkozásban egyaránt.

A tudatos nemi nevelés nem egyszerűen tájékoztatás, ismeretközlés, felvilágosítás, hanem egyben a szexuális attitűdök, készségek és szokások alakítása is.

Szinterek az ifjúsági munkában:

az ifjúsági munka különböző helyszíneken, terepeken valósul meg. Nem feltétlenül helyhez kötött. A készségek, képességek elsajátítása, az információk begyűjtése, a tanácsadás, az ifjúsági projektek

mind-mind más helyhez kötődnek, annak megfelelően, hogy az ifjúsági munkás hol tudja elérni a fiatalokat, valamint az ifjúsági munka hol tud a leginkább válaszolni a fiatalok igényeire, szükségleteire.

Szocializáció: a közvetlen környezetbe, a mindennapi életviszonyokba való bevezetés folyamata, melynek során az emberi személynység kialakul, és melynek során a gyermekek megtanulják, hogyan legyenek a társadalom hasznos tagjai, hogyan kell a társadalomban élniük. A kultúra és az értékek elsajátítását is jelenti. Olyan társadalmi szerepek megtanulása, melyeknek betöltésére a jövőben lesz lehetőség. Az ifjúsági munka szempontjából az ifjúság szocializációja a felnőtt társadalomba azért fontos, hogy egy kiegyensúlyozott társadalom jöjjön létre, amelynek működése hatékony, folytonos és fennmaradása, gyarapodása harmonikus. A fiatalok a felnőtt társadalomba való szocializálása fontos a későbbi állampolgári felelősség és cselekvőképesség kialakítása szempontjából is.

Sztereotípiák: a beskatulyázás véglete. A másokról hozott olyan ítéleteink, amelyek nem megalapozottak vagy nem megfelelő érvelésen alapulnak. Rendszerint az iskolában, a sajtón keresztül, ott

hon vagy máshol kialakult kapcsolatainkra vagy képzeletünkre alapulnak, melyeket utólag általánosítunk, s ebbe a csoportba soroljuk majd mindazokat, akiknek valamilyen közülük lehet a csoporthoz.

A sztereotípiák célja a valóság leegyszerűsítése: „valaki olyan, mint..”

Subkultúra: a többségi, domináns kultúrát fő vonalaiban elfogadó és követő, de attól bizonyos vonatkozásban eltérő kultúra. A szubkultúra és az ellenkultúra közötti különbség, hogy az utóbbi képviselői nyíltan szembeszegülnek az uralkodó kultúrával. Az uralkodó kultúrát (tömegkultúrát) nem akarja lerombolni, csak bírálja azt. A szubkultúra megelégszik az ellenállás néhány szimbolikus formájával (kitűzők, beszéd, nyelv, öltözködés, divat). A szubkultúra magában foglal egy sajátos életvitelt, értékrendszert, ideát és viselkedési szabályt. A szubkultúra különböző stílusbeli eltéréseket, világnézetet mutat és mindig szoros kapcsolatot tart meghatározott társadalmi csoportokkal. A szubkultúra egy olyan csoport megkülönböztető normáira, értékeire, hiedelmeire és életstílusára utal, amely elhatárolódott más csoportoktól. A szubkultúrák sokszor hasonló társadalmi státusszal rendelkező egyének közötti különféle interak-

ciós vagy érintkezési sémákból alakulnak. Megkülönböztetünk vallási, etnikai és ifjúsági szubkultúrát. Az etnikai szubkultúrák körvonalait általában a szokások, a nyelv, illetve az informális kapcsolatok hálózata erősíti meg és tartja fenn. Az ifjúság bizonyos korfüggő orientációkkal, ideológiákkal és viselkedési stílusokkal bír. Minden egyes szubkultúra egyfajta válasz a körülmények, problémák vagy ellentmondások bizonyos csoportjára. A szubkultúrák azokat a jellegzetességeket fejezik ki, amelyek a viselkedési formákat, öltözködést, izlést, szórakozást, zenét, sportot meghatározzák. A szubkultúrák megoldást nyújtanak az egyén bizonyos egzisztenciális dilemmáira.

Társadalmi integráció: a társadalmi tagság teljesség tétele. A társadalmi integráció egyenlő jogokat és lehetőségeket jelent minden emberi lény, így a fiatalok számára is. Akkor beszélhetünk társadalmi integrációról, ha javítjuk az életlehetőségeket. A társadalmi integráció által érintett célcsoportok: fiatalok, kisebbségek, munkanélküliek, gyermekek, nők, idősek, fogyatékkal élők. A gyermekek társadalmi helyzetének javítása, a gyermekszegénység elleni küzdelem és a családjukból kikerült gyermekek integrációja kulcsfontosságú a kirekesztődés újrater-

melődésének megállításában. Ezért egymásra kell, hogy épüljön a megelőzés, a kezelés és az utógondozás folyamata, melynek célja a társadalmi integráció elősegítése.

A fiatalok társadalmi integrációja esetén az a cél, hogy a gyermekek és fiatalok minél kisebb mértékű hátrányokkal rendelkezzenek felnőtté válásuk időszakában, esélyeik meglegyenek a felnőtté váláshoz, és amennyire csak lehet, megakadályozzuk a leszakadásukat. Az ifjúsági munka célja, hogy a fiatalok társadalmi részvételi lehetőségeit elősegítse, marginalizálódásukat megakadályozza és felkészülésüket az önálló életvezetésre és az önálló döntésekre előmozdítsa.

Társas-közösségi élet: alkalmassá teszi az egyént arra, hogy elsajátítsa a kölcsönös megértés, egyezség- és megoldáskeresés, a kooperáció alapformáit, képességét és készségét. Ide tartozik minden szervezett és spontán valamint minden formális és informális kapcsolat, viszony. A társas-közösségi élet közvetlen célja: a társaság, a közösség iránti szükséglet kielégítése, közvetett célja: az együttélés és az együttműködés adott formáinak, lehetőségeinek folytonos elősegítése. A fiatal társas-közösségi élet révén különböző csoportokban, közösségekben vesz részt tevékenyen. A tár-

sas-közösségi életben rejlő nevelő hatások felismerése és kiaknázása fontos, hiszen a társas érintkezés és a közös tevékenység folyamatos gyakorlása nélkül a felnőtté váló fiatal sohasem tanulná meg a kölcsönösen előnyös egyezség- és megoldáskeresés formáit, képességeit.

A társas-közösségi élettevékenységi formái a következők lehetnek:

- közérzetjavító összejövetelek,
- különböző tájékozódó-tájékoztató fórumok,
- közösségi munka
- önkormányzati funkciókat, társadalmi szerepvállalást gyakorló közgyűlések, találkozókat, fórumok

Települési ifjúsági munka: a településen végzett ifjúsági munka, amelynek célja az ott élő fiatalok életkörülményeinek javítása, a szabadidő hasznos eltöltésének biztosítása, érdekképviseleti rendszerek elősegítése. Települési ifjúsági munkát az ifjúsági referensek, ifjúságsegítők, a művelődési intézmények szakemberei végeznek. Minden település más és más sajátosságokkal, adottságokkal, kulturális és gazdasági lehetőségekkel rendelkezik. Ebből adódóan az adott település fiataljainak is más-más igényei, szükségletei és elvárásai lehetnek. Egy dologban viszont

megegyeznek a települések: mindegyik szeretne prosperáló, fejlődő, erős közösségi életet teremtő település lenni, ahol mindegyik korosztály megtalálja a maga érdeklődésének megfelelő lehetőségeket. Egy település csak akkor lehet sikeres, ha az ott élő emberek, fiatalok jól érzik magukat, közösséget alkotnak, és a problémákra közelebbről keresik a választ.

A települési ifjúsági munka célja:

- a fiatalokat felkészítése az aktív állampolgárrá válásra, a részvételi folyamatokban való közreműködésre,
- a fiatalok nevelési környezetének minél szélesebb körű kialakítása,
- minőségi és széleskörű ifjúsági szabadidős tevékenységek biztosítása,
- a szabadidős tevékenységek hálójának, feltételeinek biztosítása,
- az otthon, a civil szervezetek, oktatási intézmények és a fiatalokkal foglalkozó egyéb intézmények közötti együttműködések serkentése,
- találkozási pont, ifjúsági közösségi szintér kialakítása a fiatalok és közösségeik számára,
- információ-áramlás elősegítése a fiatalokat érintő kérdésekről,
- információ-nyújtás a fiatalok életkörülményeiről, igényeiről az önkormányzat felé,

- a fiatalok bevonása a település közösségi életének szervezésébe,
- a fiatalok érdekképviseleti és érdekvédelemértető szervezeteinek megalakítása,
- a településen élő felnőttek ifjúságot támogató szerepkörének támogatása,
- a közelet és az ifjúsági élet szereplőinek hatékonyabb társadalmi párbeszédének fokozása,
- a fiatalok közösségtanteremtő készségeinek fejlesztése.

Tolerancia: a tisztelet, globális értelemben a sokféleség megbecsülése és elfogadása. Más kultúrákat nem elítélve, hanem a nyitottság szellemében fogadunk el, így élünk és cselekszünk.

Univerzalista ifjúságpolitikai

modell: ez a modell a skandináv országokra jellemző és viszonylag új keletű. A korábban több szektor között szétszabdalt ifjúságpolitikát egy, a nemzeti ifjúságpolitikáért felelős koordináló minisztérium hajtja végre. Mindezek ellenére ezen országokban nem létezik speciális ifjúsági minisztérium, s az ifjúsági szektor is kicsi vagy nem létezik.

Ebben a modellben a civil társadalom fontos szerepet játszik az ifjúságpolitikában, a civil társadalom intézményei és az állam együttmű-

ködnek az ifjúságpolitika kialakításában és megvalósításában. A célcsoport a fiatalok teljes generációja, de csak a 25 éves korosztályt értik ez alatt. Az ifjúságpolitika legfőbb célja az önállóságra és a függetlenségre való felkészítés.

Védelmező ifjúságpolitikai

modell: ebben az ifjúságpolitikai modellben az ifjúsági politikai kontextusban a 'fiatal emberként' határozódik meg, és nem csak a gyerekeket, hanem a fiatal felnőtteket is magába foglalja. Ez a modell a közép-európai országokra jellemző, ahol a fiatalokat sérülékenynek tekintik, akiket meg kell védeni, és támogatni kell.

Speciális ifjúsági minisztériumok, erős ifjúsági igazgatóságok, részlegok működnek. Az ifjúságpolitikát az állam a civil szektorral együttműködésben alakítja és valósítja meg (mint az univerzalista modellben).

Jelentős ifjúsági problémaként tekintik a fiatalok társadalmi részvételét és szociális kirekesztődését. Ezt a modellt magas fokú intézményesülés, valamint jogi keretek közötti működés jellemzi.



Ezen a számon a telefon Különleges Tudakozója jelentkezik, és minden kérdésre válaszol.

Mind többen fordulnak hozzá, mind nehezebbet kérdeznek. (Volt-e Szűz Máriának menstruációja a szeplőtlen fogantatás után? Hiányzott-e a zeneszerzőknek a zongora, amikor még nem volt földalva? Marx és Engels véletlenül kerültek össze, vagy pedig determinálva volt a találkozás? Elképzelhető-e, hogy egy normális zebra párnak nem csíkos, hanem pepita legyen a csikaja? És akadnak még vadabbak is!)

Egyre több tudóst és szakembert szerződtettek, kb. 120 munkacsoportot szerveztek, valóságos agytrösztöt hoztak létre a telefonközpontban. Összeköttetésbe léptek a Szent Szinódussal és az angol Royal Academyval. Így aztán már a legfontosabb kérdéseket is megválaszolják, habár, ami természetes, komplikáltabb lett az adminisztráció.

Mindez azonban nem csorbítja a lelkiismeretes válaszadást!

Csak egyetlen példa:

- Ne tessék haragudni. Itt egy kis krokodilusra ráesett a labda.
- Milyen kicsi?
- Úgy egy arasz.
- Akkor az csak gyík.

Vélnéd, ilyen lappáliákkal nem bajlódnak. De-hogynem! A központ sietve kapcsolja az elsősegély-csoportot. Egy orvos jelentkezik, akit életmentésért már többször kitüntettek. Első kérdése ez:

- Önök szintén gyíkok?
- Nem kérem, mi az Első István Gimnázium tanuló vagyunk.
- Tehát nem rokonai az áldozatnak? Az más! Mi ugyanis családtagoknak nem adunk diagnózist.



- Most láttuk őt először. Futballoztunk, és ráesett a labda.
- Lélegzik?
- Igen.
- Szívműködése van?
- Szabályosan működik a szíve. Csak az a baj, hogy nem megy el a pálya közepéről.
- Hát akkor piszkálják meg.

Odamennek. Egy fűszállal megpiszkálják. Aztán bejelentik, hogy a megpiszkált gyík összerándul, de ottmarad.

- Agyrázkódás, mozgászervi bénulással komplikálva. Kapcsolom az ideggyógyászatot.

Már szinte látjuk, hogy az ideg orvos legyint, és azt mondja: Üssétek agyon... De nem ez történik. Hosszú fontolgtatás után megkérdezi:

- Miben bíztok inkább? A klasszikus kezelésben, vagy kapcsolj egy pszichoanalitikust?
- Talán inkább azt, akit másodszor mondott a bácsi.

Üde, szívélyes női hang, csupa biztatás: az eset nem súlyos, könnyen gyógyítható. A beteg ugyanis már gyermekkor óta súlyos kisebbségi érzésben szenvedett, s az újabb trauma (mármint a labda, mely a fejére esett) mindent kitörölt a tudatából, ami reá vonatkozott. Mozogni azért nem tud, mert nem tudja, hogy ő gyík. Ezt tehát most újra tudatosítani kell.

- Vagyis, mit kell vele csinálni?
- Megmagyarázni, hogy ő egy gyík.
- Csakhogy nem érti az emberi beszédet!
- Akkor ez a dolog nem énrám tartozik.
- Hanem kire?
- Van itt egy nyelvtudományi csoport, mely kizárólag a hüllők beszédével foglalkozik. De kapcsolhatom a filozófiai munkaközösséget is... Akartok a Jóistennel beszélni?

Hát persze, hogy akartak! Az üde hangú analitikusnő megmagyarázta, hogy hetenkint háromszor (hétfőn, szerdán, pénteken) a materialisták tartanak ügyletet, a többi napon az egy- és többistenhívők, a zenbuddhisták és egzisztencialisták. Ígérni, azt mondta, nem ígérhet semmit, de csodák csodája, mihelyt átkapcsolta őket, maga a Jóisten vette föl a kagylót.

- Mit akartok? Hogy föltámasszam a gyíkokskatokat? – kérdezte.
- Az lenne talán a legegyszerűbb.
- Na, nem bánom – mondta a Jóisten. – Menjete vissza futballozni.

Visszamentek. Körülnéztek. A gyík nem volt seho! Nyugodtan játszhattak tovább. (És, csak úgy mellékesen, a 170-100 ezzel pontot tett a századok óta folyó vitára, hogy van-e Isten, vagy nincs.) Ily megbízhatóan, pontosan és lelkiismeretesen dolgozik a Különleges Tudakozó! Illetve, mondjuk inkább: dolgozott!

Szerencsétlen egy ország! Ha valami jól sikerül, tüstént előállnak a békebonntók, a szurkapiszkálók, a heccmajsterek! Egy ilyen jómadár egyszer feltárta a 170-100-at, és megkérdezte:

- Hogy ityeg a fityeg?

A központnak a torkán akadt a lélegzet. Nem tudta, mitévő legyen; vajon ki tudja ezt? Ide kapcsol, oda kapcsol, de sehonnant sem kapott épkezláb választ, míg csak ő maga is bele nem zavarodott. Utoljára már csak száználmas kattogás és ropogás hallatszott a készülékből... Azóta csak satnyul, sorvad a Különleges Tudakozó, mely ma már a legegyszerűbb kérdésekre sem tud felelni. Arra, hogy hány óra, reszkető hang így válaszol:

- Nem tudjuk.

Szegények, elvesztették az önbizalmukat.