

Nagy Ádám,¹ Székely Levente,² Flach Richárd³ Gondolatok az e-ifjúsági munkáról⁴

Kivonat

Ebben a munkában az e-ifjúsági munkával foglalkozunk. Megpróbáljuk bebizonyítani, hogy a család és az iskola mellett létezik egy harmadik fő szocializációs környezet: a szabadidő szocializációs területe. Azt is megmutatjuk, hogy a fiatalok szabadidős tevékenysége tele van médiahasználattal, bemutatjuk a legfrissebb adatokat az európai fiatalok médiafogyasztásáról, az internet és az intelligens eszközök használatáról stb. Ez esetben pedig szükséges az e-ifjúsági munka elméleti alapjait is lefektetni.

Az Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökség (ERYICA) 1993-ban fogadta el és 2004-ben megújította az ifjúsági szolgáltatások alapelveit (az Európai Ifjúsági Információs Chartát). Ezek alapján fogalmaztuk meg az e-ifjúsági szolgáltatások 21 alapelvét, és eszerint mutatjuk be, hogy a valós térben az ifjúsági szolgáltatások korántsem teljesítik maradék nélkül az elvárásokat.

Végül igyekszünk megfogalmazni olyan általános alapvető szabályokat, amelyeket érdemes figyelembe venni, ha az ifjúsági munkát a digitális térben akarjuk folytatni.

Kulcsszavak: e-ifjúsági munka, szabadidő, médiahasználat, fiatalok

Abstract. Thoughts About E-youth Work

In this work we are dealing with e-youth work. We try to prove, that near family and school there is a third main socialization environment: the leisure time socialization area. Also we show that the young people leisure time activity is full with media usage, we present the recent data about the European young people media consumption, usage of internet and smart tools, etc.

We will deal with youth work that can be and is to be carried out in the various digital spaces. We will introduce the characteristic features of this space, and focus on the general rules that define it.

The European Youth Information and Counselling Agency (ERYICA) accepted the basic principles of youth services (the European Youth Information Charter) in 1993, and modified it in 2004. In point of fact, we took 21 principles related to youth services into consideration summarizing the practical experiences. Their more detailed analyses shows, that the service requirements in „real” life are actually not fully completed by the youth services, the „traditional” offices.

- 1 A szerző habil. egyetemi docens, Kodolányi János Egyetem Kulturális Tanulmányok Tanszék, Fenn tartható Gazdaság Intézet. E-mail: adam@nagydr.hu
- 2 A szerző szociológus, a Kutatópont kutatási igazgatója, a Budapesti Corvinus Egyetem Magatartás-tudományi és Kommunikációelméleti Intézet tudományos munkatársa. E-mail: levente.szekely@uni-corvinus.hu
- 3 A szerző iskolapszichológus, a Pécsi Tudományegyetem Pszichológia Doktori Iskolájának hallgatója. Email: frichard94@gmail.com
- 4 A tanulmány Nagy Ádám (2016) *Az online ifjúsági szolgáltatások: az e-ifjúsági iroda* című munkájára alapoz.

At the and we introduce practical examples whose success should be followed as models, and we will formulate general fundamental rules that are worth maintaining if we wish to pursue youth work in the virtual space.

Keywords: e-youth work, leisure, media use, youth

Cikkre való hivatkozás / How to cite this article

Nagy, Ádám – Székely, Levente – Flach, Richárd (2019). Gondolatok az e-ifjúsági munkáról. *Erdélyi Társadalom*, 17(2), 129–149. <https://doi.org/10.17177/77171.234>

A tanulmány ingyenesen letölthető a CEEOL-ról: <https://www.ceeol.com/search/journal-detail?id=928> és a GESIS adatbázisából: <http://www.da-ra.de/dara/search?lang=en&mdlang=en>.

I. BEVEZETÉS: A MÉDIATÉR MINT A SZABADIDŐS SZOCIALIZÁCIÓS KÖZEG ELEMÉ

Giddens (2006) szocializációs közegeknek (agencies of socialization) nevezi az olyan csoportokat vagy társadalmi kontextusokat, amelyekben a szocializációs folyamatok zajlanak. Szerinte az egyén életének bizonyos szakaszaiban több szocializációs színtér is szerepet játszhat, ezen színterek strukturált csoportok vagy környezetek. A szocializációs modellek különböznek aszerint, hogy hány színteret különböztetnek meg. Parsons (1956) megkülönböztet elsődleges szocializációt, amely a korai években a személyiség rendszerének alapvető szerkezetét alakítja ki, és másodlagos szocializációt, amely a társadalmi struktúra intézményes szereptanulása.

A szocializációs terekkel foglalkozó elméletek egyetértenek abban, hogy a család (rokonság) és az iskola (óvoda) a elsődleges és másodlagos szocializációs közegnek tekinthető, azaz olyan kiemelt szocializációs térnek, amely majd mindenkire közvetlenül hat a társadalomban, az egyén elegendően sok időt tölt ebben a térben, amelynek sajátos szabályrendszere van (Nagy, 2013).

A szabadidő mint harmadlagos szocializációs közeg megítélése azonban korántsem volt mindig ennyire egyértelmű. A modern (ipari) társadalom idején – mint sok tudományos diszciplína és tudományterület kialakulásakor – kezdtek behatóbban foglalkozni a szabadidő fogalmával is. Ekkor a munka és szabadidő szétválasztása megkülönböztette a gazdaságilag hasznos (produktív) és a haszontalan (inproduktív) aktivitásokat úgy, hogy az utóbbi során az elhasznált erőforrás-tartalékok újratermelése valósul meg. E szemlélet nemcsak gépies megközelítése miatt túlhaladott, hiszen sokszor nem jósolható meg előre, mely tevékenységekből lesz produktív eredmény, melyekből nem (gondoljunk csak a szabadidőben hobbyszerűen kezdett garázscégek sikerességére), hanem azért is, mert sokaknál a munka–hobby, produktív – nem produktív kategóriák már korántsem jelentkeznek ilyen élesen, ha jelentkeznek egyáltalán. Sőt, a szabadidőben végzett tevékenységek sokszor olyan készségeket fejlesztenek, amelyek a „produktivitást” is segítik, így a fogalompar meg lehetőségen mesterkéltnek tűnik.⁵ A szabadidő posztmodern meg-

⁵ Elég utalnunk Selye János (Selye, 1976) munkásságára vagy Csíkszentmihályi Mihály flow (áramlat)-elméletére (Csíkszentmihályi, 2010). A biológus és stresszkutató Selye sokszor hangsúlyozta, hogy

közelítése – szemben a modernitás ún. visszamaradt idő koncepciójával, amely szerint a szabadidő a munkaidőn és az egyéb társadalmi kötelezettségeken, fiziológiai szükségleteken (ún. félszabadidő⁶) túl eső tevékenységekre fennmaradt idő – szerint a szabadidő az, amikor az egyén saját választásait követi, igyekszik önmagát kifejezni és kibontakoztatni. Mára az életmód megváltozásának egyik fő iránya az élményszerzés jelentőségének növekedése: míg korábban a nyugati világban a „Szeresd felebarátodat!”, „Áldozd föl magad!”, „Korlátozd vágyaidat!”, „Dolgozz!” normái voltak meghatározók, addig mára a „Szeresd önmagad!”, „Valósítsd meg önmagad!”, „Éld ki szabadon a vágyaid!”, „Élvezd az életet!” célok érvényesülnek (Hankiss, 1999; Éber, 2008). A szabadidő megnövekedett fontossága és társadalomszervezési jelentősége miatt sokan már napjaink társadalmát – igyekezve megtalálni azt a narratívát, amellyel minél jobban leírhatóak a társadalmi folyamatok, csoportok – szabadidő-társadalomnak aposztrofálják. E terminus jellegzetességei közé tartozik az időaspektusok közötti éles határ megszűnése, illetve a szabadidő szerepének és társadalmi presztízsének növekedése.⁷

Ehhez a térhez, illetve annak elemeihez szabadon lehet csatlakozni (vagy azokból kilépni), ebben a közegben az egyén szabadon rendelkezik az idejével, és önkéntesen köt vagy old kapcsolatokat (Csepeli, 2006). Ez a szocializációs közeg olyan ágens, amely előre definiált hatalom nélküli, amelynek elemei iránti igény a gyerekeknél nagyjából egy időben jelenik meg, az abban lévő kapcsolatok szabadon oldhatóak és köthetőek, szervezőelve a szabad választhatóság, fő jellemzője az önkéntesség (s mindezekben eltér az családi és iskolai – elsődleges és másodlagos – szocializációs színtértől). Mára úgy tűnik, hogy napjainkban a (részben mediatizált) szabad-

azért is nagyon szerencsésnek tartja magát, mert az állam annyira kedves hozzá, hogy pénzt ad a játékaik megvételéhez, sőt nem elég, hogy ezt teszi, külön pénzt ad azért is, mert ő játszik ezekkel a játékszerekkel. A boldogságkutató Csíkszentmihályi nem fogadja el a munka és szabadidő mesterséges szétválasztását, szerinte az áramlat bármelyik esetben átélhető, igaz ez csak a képességek használatakor tehető, a passzív szórakozás esetében nem (Csíkszentmihályi, 2010).

- 6 A visszamaradt idő koncepciója negatív időmeghatározást használ (a szabadidő valami, ami nem társadalmilag programozott). S ezen túlmenően ezek (munkaidő, félszabadidő, szabadidő) határvonala sem mindig éles (a gyermekünkkel közös tevékenység: hol félszabadidő, hol szabadidő; gyorsan enni az éhség ellen: félszabadidő, együtt vacsorázni egy étteremben a barátokkal: szabadidő – ez vezet majd át a szubjektív szabadidő posztmodern fogalmához). Ma már azt is látjuk, hogy megváltozóban van az időélmény és időszerkezet, a szabadidő sokszor egyre kevésbé különül el a munkaidőtől, más-kor nem közelíthető meg maradékelven; s vannak, akik számára a túlhajtott munka, vannak, akiknek a munkanélküliség, vannak, akiknek a munka-hobbyi kettősének összemosódása („a munkám a hobbim”) miatt nem értelmezhető a munka és szabadidő szétválasztása. Úgy tűnik, hogy a visszamaradt (maradékelvű) idő elképzelésen alapuló szabadidő-megfogalmazás a posztmodern társadalomban nem tartható.
- 7 Számítások szerint a fejlett országokban két évszázad alatt évi kétezer órával nőtt a szabadidő. Más számítások szerint a fizetett munka az összidő 50%-áról 20-25%-ára szorult vissza (Dumazedier, 1976). S akkor is igaz ez, ha maga a szabadidő tartalmában, szerkezetében roppant tagolt. Vannak társadalmi csoportok, amelynek tagjai megtermelt profitjukat, jövedelmüket nem győzik szabadidőre költeni. S megnőtt azok száma is, akik számára nincs más, mint a munkalehetőségtől megfosztott „szabad idő”. A szabadidő századok trendjeit tekintve egyre növekvő időtartam, s ez igaz akkor is, ha bizonyos időszakok önkizsákmányoló második, sőt harmadik műszakjai beleégték az idősebb nemzedék szokásrendszerébe, s vannak a világnak tájai, ahol még gyermekmunkaként sem ritka a 12 órás robot.

idős terep a családdal és az iskolával egyenrangú szocializációs ágensként jelenik meg. Mindez persze korántsem jelenti azt, hogy az identitáskeresés pusztán a szabadidős tér sajátja lenne, de azt igen, hogy a posztmodern szabadidő-értelmezés, időmennyiség stb. hozzásegít ahhoz, hogy a szabadidős térben kiemelt terepe legyen az identitáskiteljesítésnek. A posztmodernitásban a szabadidő inkább személyes elkötelezettség, mintsem a körülmények kínálta lehetőség.

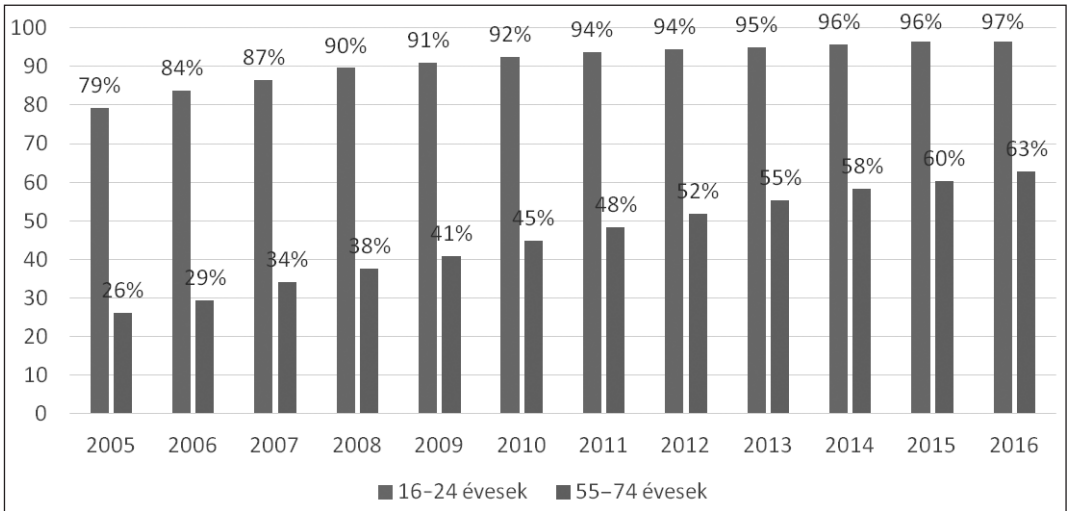
Mint jeleztük, a szabadidő posztmodern megfogalmazása a tevékenység alapú megközelítés, amely szabadidőnek azt tekinti, amikor mód van nem más által meghatározott tevékenységet végezni. Aprónak tűnik a különbség, mégis hatalmas. Az egyén nem attól lesz valaki, hogy néhány „visszamaradt” percet, órát, napot szánhat magára, hanem attól, hogy önmaga urának érezheti magát. A szabadidő tehát nem magát az időt, hanem annak felhasználását jelenti, így a szabadidő inkább személyes elkötelezettség, mintsem a domináns körülmények kínálta lehetőség (Schulze et al., 1991). Arra vonatkozik, amit önmagunkra fordítunk, és egyszerre a személyes identitáshoz (szabad akarat, választási szabadság) és a kollektív jelentésmezők társadalmi kategóriákhöz (kényszer hiánya, gazdasági-kulturális-kapcsolati tőke) is köthető (Azzopardi, Furlong, & Stalder, 2000)⁸. Manapság a szabadidőben tehát mással nem pótolható identitástámogató folyamatok zajlanak.

2. ÁTALAKULÓ SZABADIDŐ: ONLINE FOGYASZTÁS

Ebben a fentiekben részletezett szabadidős térben egyre nagyobb jelentősége van a tömegkommunikációnak és az internetvilágnak, sőt ma már egyértelműen ez utóbbi, az *újmédia* hasítja ki a legjelentősebb szeletet a szabadidőből. Már a print média is alapvetően formálta az ízlést és a viselkedést (gondoljunk az első divatlapokra), a mai médiatér összetettebb, ízlésformáló tevékenysége esetenként, bár sokkal kevésbé nyíltan, de általánosságban érvényesül. Nem csupán a hirdetésekben, de a szórakoztató tartalmakban is megjelenik, értékeket adva át és formálva a normákat. Tehát a „negyedik hatalmi ág”, az újmédia megjelenésével ugyan a decentralizáltság irányába mozdult el a média világa, de szerepe korántsem csökkent, sőt.

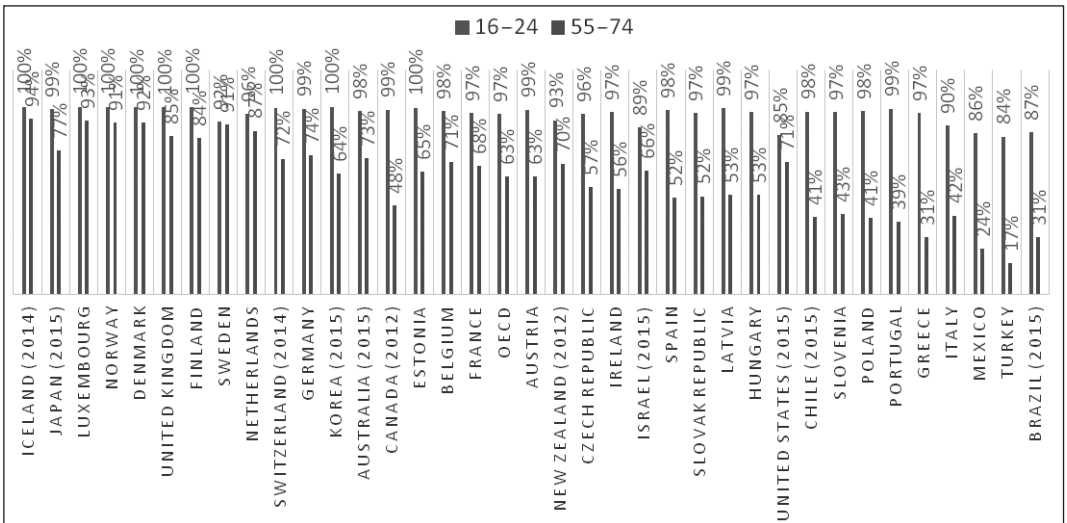
Az újmédia térnyerése történelmi léptékben igen gyorsan történt. Az elmúlt évtizedet tekintve is jelentősnek nevezhetjük, a 16–24 évesek között megfigyelhető közel 20 százalékpontnyi különbséget 2005 és 2016 között. Az OECD-országokban az internethasználat gyakorlatilag a teljes tizen-huszon éves korosztályban elterjedt, de 2016-ra már az 55 év feletiek korcsoportjában is legalább minden második ember internetezik.

8 A szabadidő értelmezése nemcsak történetileg mutat eltérést, mivel egyidejűleg jelenthet hatékonyan felhasznált szabad órákat, ugyanakkor pusztán kötelezettség, tevékenység nélkül töltött szabad időt is. Míg magyarul a szabadidő kifejezést használjuk minden szabadon végzett tevékenység eltöltésére szánt időre, az angol nyelv a teljes szabadidőt *free time*-nak, az értékes szabadidőt *leisure time*-nak (tervezett, tevékeny, a nem „csak úgy” eltöltött szabadidő) nevezi. A Veblen (Veblen, 1975) által használt fogalom pár másképp megfogalmazva: a *free time* a nem munkával töltött összes idő, és ennek része a *leisure time*, a megtervezett, minőségi szabadidő – benne az ember a szabadság érzését és lehetőségét teljesíti ki, szabadságot ad arra, hogy megvalósítsuk magunkat.



1. ábra. Internethasználók – 16–24 és 55–74 korosztály szerint, százalékos megoszlás
(forrás: OECD, 2016)

Figure 1. Internet users, age groups of 16-24 and 55-74, percentage composition
(source: OECD, 2016)



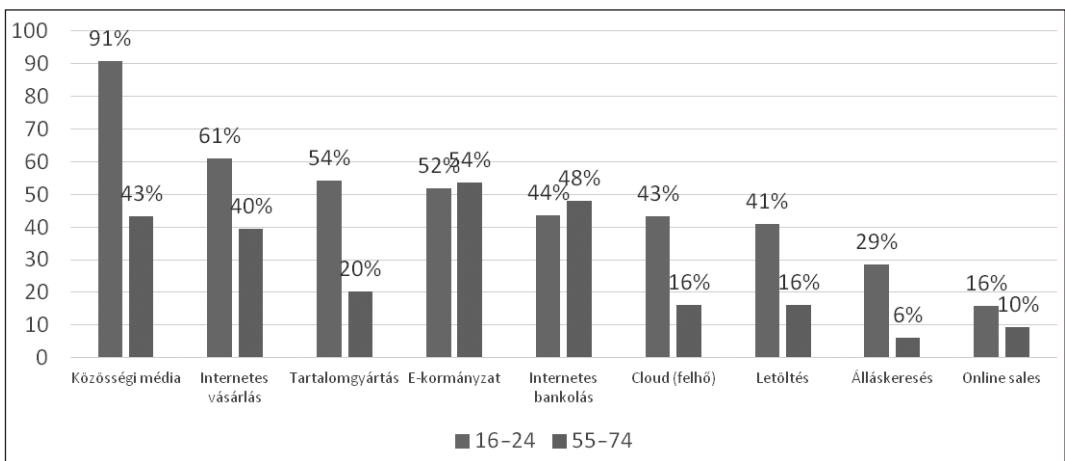
2. ábra. Internethasználók aránya 2005–2016 – 16–24 és 55–74 korosztály szerint,
százalékos megoszlás (forrás: OECD, 2016)

Figure 2. Internet users, 2005-2016, age groups of 16-24 and 55-74,
percentage composition (source: OECD, 2016)

Fontos megemlíteni – és korunk ifjúságának globális jellegét mutatja –, hogy az internethasználat tekintetében a fiatalok egységesebbek, tulajdonképpen jobban hasonlítanak egymás-

ra, függetlenül attól, hogy hol élnek, mint saját népiük idősebb tagjaira. Az OECD adataiból látszik, hogy jelentős különbségek jellemzik különböző országokként az 55–74 éveseket az internethasználat tekintetében, 20 százalék alatti és 90 százalék feletti értékeket egyaránt találunk. A vizsgált 36 országból 10 ország esetében az 55–74 évesek kevesebb mint fele használ internetet, és öt olyan ország van (Svédország, Norvégia, Dánia, Luxemburg és Izland), ahol az internethasználók aránya eléri vagy meg is haladja a korcsoport 90 százalékát. Mindez az OECD átlagában 63 százalékos internetpenetrációt mutat az 55–74 évesekre vonatkozóan, míg a 16–24 évesek esetében ez az átlag 97 százalékos. A fiatalok esetében mindössze három olyan ország van (Mexikó, Törökország és Brazília), ahol az internethasználók aránya 90 százalék alatt marad.

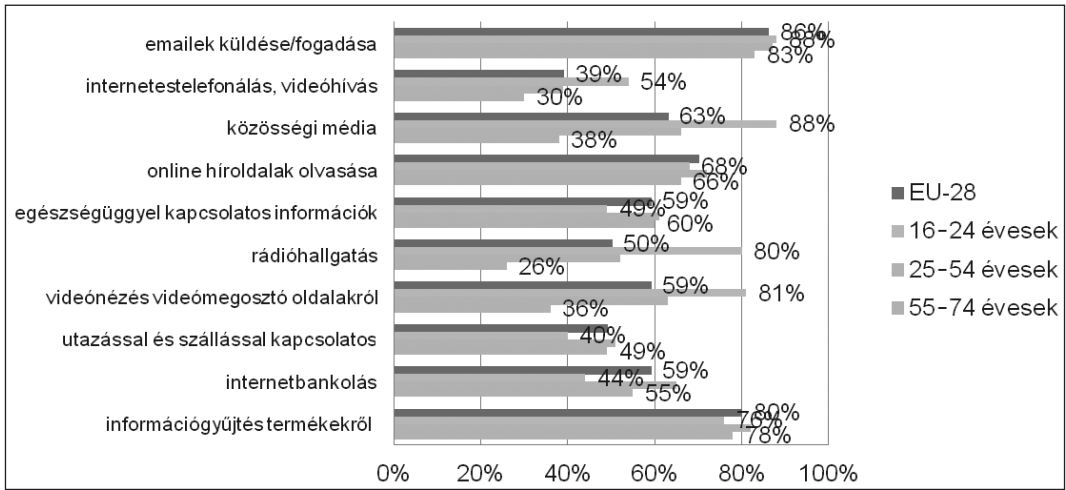
Tüллépve az internethasználat egyszerű, dichotóm megközelítésén, annak minőségében számos különbséget láthatunk a fiatalok és az idősek tekintetében. Két olyan terület van, ahol az OECD-országok 55–74 évesei felülmúlják a tizen-huszon éveseket: az online bankolás és az e-kormányzati szolgáltatások. A többi vizsgált tevékenység esetében élesen elvlik egymástól a fiatalok és az idősek viselkedése. Általánosságban kijelenthető, hogy az egyes online tevékenységeket a fiatalok rendre legalább másfélszer annyian használják, mint az 55–74 évesek.



3. ábra. Online tevékenységek az OECD-országokban – 16–24 és 55–74 korosztály szerint, százalékos megoszlás (forrás: OECD, 2016)

Figure 3. Online activities in OECD countries, age groups of 16-24 and 55-74, percentage composition (source: OECD, 2016)

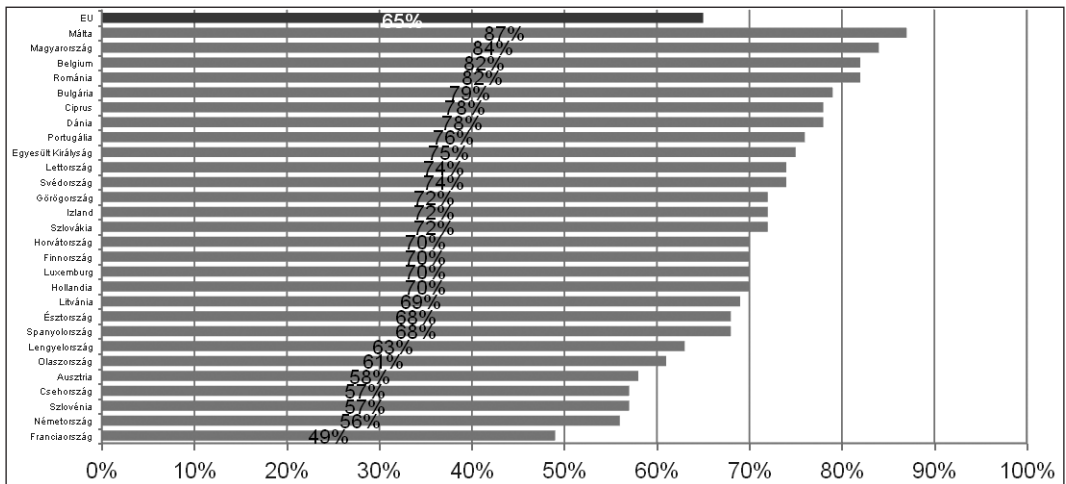
Egy másik nemzetközi összehasonlítás, amely az Unió országaira terjed ki, szintén azt mutatja, hogy tartalomfogyasztásban a legfiatalabbak járnak az élen. A leggyakoribb tevékenységek a közösségi média felületeinek látogatása mellett az e-mailezés, a rádióhallgatás és az online videók nézése.



4. ábra. Internetes tevékenységek korcsoportok szerint, százalékos megoszlás (forrás: Eurostat, 2016)

Figure 4. Internet related activities according to age groups, percentage composition (source: Eurostat, 2016)

A közösségi média-aktivitást vizsgálva az Európai Unió országaiban, megfigyelhetjük, hogy a 16–74 éves népesség közel kétharmada aktív az online közösségi médiában.



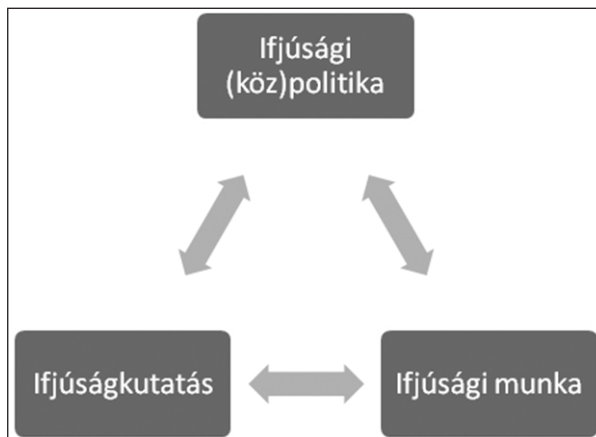
5. ábra. Közösségi média-aktivitás a 16–74 évesek körében, százalékos megoszlás (forrás: Eurostat, 2018)

Figure 5. Social media activities among the age group of 16-74, percentage composition (source: Eurostat, 2018)

A nemzetközi adatok arról tesznek tanúságot, hogy az újmédia egyre fontosabb szerepet kap az életünkben, beépült a mindennapokba. Különösen igaz ez a fiatalokra, akik igazán fogékonnyak a virtuális tér újdonságai iránt is. Számukra az online eszközök, az internet természet adta lehetőség a kapcsolattartásra, amelyet igyekeznek is maximálisan kihasználni, hiszen főként kommunikációs csatornaként használják a világhálót. Az újmédia a szabadidő mellett egyre több teret kap a családban és az iskolában, a kezdeti erős konfliktusokat követően egyre jobban megtalálva a helyét. Míg az elsődleges és a másodlagos közegekben komoly összeütközésekre került sor, az ifjúság szabadejét szinte ellenállás nélkül gyarmatosította a digitális kultúra. Azonban mindhárom közege jellemző az, hogy alapvető változásokat hozott, és minden esetben az idősebbek (szülők, oktatók, ifjúsággal foglalkozók) kell alkalmazkodjanak. Ezért van szüksége a távol élő nagyszülőknek internetkapcsolatra, az iskolának a digitális táblát kezelni tudó tanárra és a screenagereknek digitális ifjúságsegítőre.

3. A YOUTH WORK ÉRTELMEZÉSI LEHETŐSÉGEI

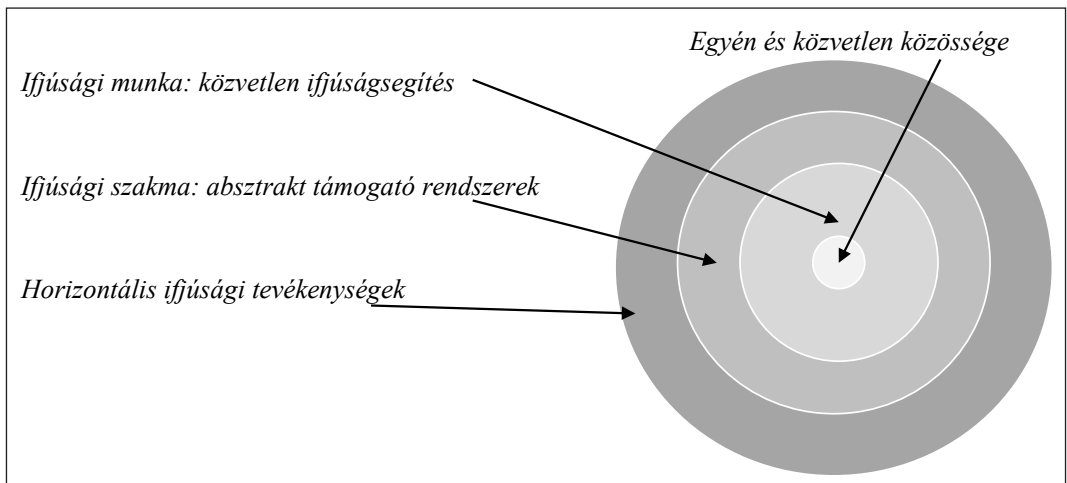
Az európai fősodor a fiatalokkal való foglalkozás – nem pusztán szabadidős, hanem komplex – terét, az ifjúságügyet egyfajta háromszöggént – ún. mágikus háromszög – (Chisholm & Kovacheva, 2011) fogja fel, ahol az ifjúságkutatás (mint elmélet), az ifjúságpolitika (mint közpolitika) és a szociálpedagógiai irányultságú ifjúsági munka (mint gyakorlat) hat egymásra. Fentiek alapján felvázolható az ifjúságügy egyik értelmezési modellje (6. ábra):



6. ábra. A mágikus háromszög (forrás: saját szerkesztés)
Figure 6. The magic triangle (source: own editing)

Az általunk alább vázolt elképzelés (hagymamodell) az eddigi értelmezési keret mellé egy újabbat állít, egy modellbe ötvözve a korábbi ún. vertikális vagy horizontális megközelítéseket.⁹ Ez nem szűkíti le a szférát pusztán a döntéshozatal mikéntjére, a fiatal ifjúsággá konvertáló szociológiai nézőpont személytelenségére; de nem azonosítja pusztán a nonformális pedagógiával sem. Igyekszik számba venni a fiatalokkal kapcsolatos feladatokat, amelyek többek között tartalmazzák az ifjúsági kezdeményezések támogatását, a részvételi lehetőség megteremtését, az érintett korosztályok döntéshozatali folyamatokba történő bevonását, az ifjúsági szervezetek, közösségek támogatási rendszereit, az ifjúságkutatást, a tervezést, valamint a fiatalok és a jogi alrendszer viszonyának vizsgálatát is. A modell egységes szerkezetbe foglalja a fiatalokkal való foglalkozás szempontjából az olyan, a gyakorlatban sokszor látott, de töredezett, egységesen nem értelmezett elemeket, mint a drogügyek, a táborozás vagy fesztiválok, az ifjúsági irodák, a részvételbevonás vagy a nyugdíj.

A hagymamodell az ifjúságügy tevékenységtérképét szemlélteti (7. ábra). Alapja az egyénnel/közösséggel kapcsolatos tevékenység közvetlen (konkrét), illetve közvetett (absztrakt) mivolta. A modell középpontjában maga az egyén (illetőleg közössége) áll, akikkel, amelyekkel a tevékenység folyik. Esetünkben ifjúsági tevékenységnek a szabadidőben, önkéntesen az ifjúsági korosztályokkal végzett tevékenység értendő.



7. ábra. Ifjúságügyi hagymamodell (forrás: saját szerkesztés)

Figure 7. Onion model of youth (source: own editing)

⁹ Az ifjúságügynek legalább háromféle értelmezése ismert. Első esetben a közügyek legszélesebb értelemben vett részhalmaza: bármi az, aminek ifjúsági vonatkozása van, így ifjúságügy a tandíjhitel, a gyűjtemények megkezdése stb. (horizontális megközelítés). A napi politika általában ezen értelmezést használja kampányidőszakban. A legszűkebb értelemben vett ifjúságügy az állam által elképzelt ifjúsági kezdeményezések pályázati támogatása, az ezt biztosító döntéshozatali mechanizmus és a kiszolgáló intézményrendszer (ágazati-vertikális megközelítés). A mi értelmezésünk egy modellbe próbálja ötvözni az ágazati-vertikális és a horizontális megközelítést (integrált megközelítés).

- A belső héjon belül azon tevékenységek köre található, amelyek közvetlen szereplője az egyén vagy közösség (ifjúsági munka). Az ifjúsági munka területei esetében tehát azokat a terepeket vesszük számba, ahol szorosan az ifjúsági generációkkal és azok tagjaival kapcsolatban történik tevékenység. Ifjúsági munkának nevezzük mindazokat a tevékenységeket, amelyek az ifjúsági korosztályok és a velük közvetlen kapcsolatban lévő szereplők közötti interakciókban jelennek meg. Az érintett korosztályok élethelyzetéből adódó sajátos problémáinak megoldását, társadalmi részvételük kialakítását segítő, az ő részvételükre és sajátos szakmai eszközszerre alapozó társadalom-, közösség- és perszonális fejlesztő, segítő munka. Az ifjúsági munka leginkább a fejlesztés irányát magukban hordozó tényezőkhöz kapcsolódik (személyiség-, közösség-, csoport-, terület-, településfejlesztés stb.). Mindezek a támogatás, az újítás és megújulás előjelét, ígéretét és szükségletét mutatják, mint ahogy a „helyzetbe hozás”, bátorítás, bevonás fogalmai is. Magában foglalja a szolidaritás, a különbözőségek elfogadásának aktív képessége és készsége (és ennek részeként az empátia fejlesztése) fogalomköréit. Lényegesek egyfelől azon terepek, ahol a tevékenység megvalósul, másfelől azon célok, amelynek érdekében a tevékenység történik.
- A középső hagymahéjba (ifjúsági szakma) tartozik minden olyan tevékenység, amely csak közvetett módon kerül kapcsolatba magával az egyénnel (közösséggel), „pusztán” szervezi azt, megadja kereteit és megalkotja absztrakcióját. Az ifjúsági szakma területeinek nevezzük tehát azokat a szegmenseket, ahol a közvetlen munkánál elvonatkoztatottabb módon – az absztrakció egy magasabb szintjén – folyik érdekükben a munka. Ez mindazon tevékenységeket tartalmazza, amelyek tartalmukban, módszertanukban segítséget adhatnak a közvetlenül a fiatalokkal interakcióban lévő ifjúsági munkának. Ez tehát az absztrakció magasabb szintjén elhelyezkedő tevékenységösszesség, amelynek feladata az ifjúsági munka „háttérnek” biztosítása.
- A külső hagymahéj (ifjúság és társadalom) a horizontális ifjúsági megközelítés terepe, ahol a más szakmához történő interdiszciplináris kapcsolódások helyezkednek el. Horizontális ifjúsági tevékenységekhez tartozik minden olyan tevékenység, amelynek az ifjúsági korosztályokkal kapcsolatos szerepe van, és részben más „ügy” (oktatás, szociális munka, kultúra, gazdaság stb.) profiljába is tartozik. Ilyen a családtervezési kompetenciáktól és támogatási rendszerektől a munkaerőpiaci és a vállalkozói kompetenciák fejlesztésén keresztül a gyermeksegélyezési rendszeren, a tanulástámogatáson át, az ifjúsági média, kultúra területe (itt érhető tetten az egyszintű modell horizontálisága).

Mint említettük, itt nem az ifjúságpolitika top-down értelmezésével állunk szemben –, amely a társadalom, társadalmi alrendszer „generációs metszet” logikája szerint építkezik – hanem megközelítésünk szakmai, egyén és közössége alapú „ügy” mentén szerveződő. Ez az alulról felfelé építkező (bottom-up) rendszer a fiatalok egyéni és közösségi szükségleteiből épül fel, arra alapozva, hogy míg a hagyományos szocializációs intézmények (család, iskola) hatása gyengül, a szabadidős (és média)tér mint interakciós terep súlya nő.

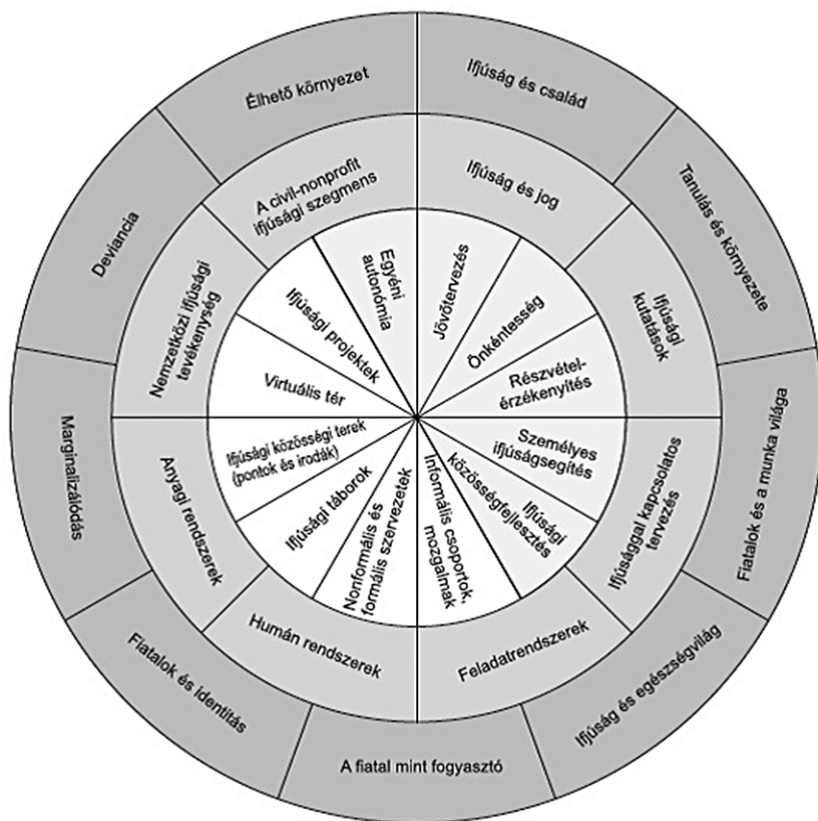
A modellben az ifjúsági munka 12, az ifjúsági szakma további 8, a horizontális tevékenységek 9 területére mint témafókuszra teszünk javaslatot (1. táblázat; 8. ábra), igyekezve az ezzel kapcsolatos tevékenységeket is tipizálni.

1. táblázat. *Az ifjúságügy rendszere (forrás: saját szerkesztés)*

Table 1. *The system of youth policy (source: own editing)*

Az ifjúsági munka területei	Az ifjúsági szakma területei	Horizontális ifjúsági területek
Fejlesztési területek 1. Egyéni autonómia fejlesztése 2. Jövőtervezés 3. Önkéntességfejlesztés 4. Részvételérzékenyítés 5. Személyes ifjúságsegítés 6. Ifjúsági közösségfejlesztés Terepek 7. Informális csoportok, mozgalmak 8. Nonformális és formális szervezetek 9. Ifjúsági táborok 10. Ifjúsági közösségi terek (pontok és irodák) 11. Ifjúsági projektek 12. Virtuális tér	1. Ifjúság és jog 2. Ifjúsági kutatások 3. Ifjúsággal kapcsolatos tervezés 4. Feladatrendszerek 5. Humán rendszerek 6. Anyagi rendszerek 7. Nemzetközi ifjúsági tevékenység 8. A civil-nonprofit ifjúsági szegmens	1. Ifjúság és család 2. Tanulás és környezet 3. Fiatalok és a munka világa 4. Ifjúság és egészségügy 5. A fiatal mint fogyasztó 6. Fiatalok és identitás 7. Marginalizálódás 8. Deviancia 9. Élhető környezet

Miképp fent igazolni igyekeztünk, a virtuális tér mára a fiatalok nem elhanyagolható szocializációs terepe, és miután ennek eszközei mára alkalmassá váltak nemcsak az információszerzésre, de a kapcsolatépítésre, -ápolásra is, a virtuális tér alkalmas a tradicionális ifjúsági terepek (informális csoportok, mozgalmak, nonformális és formális szervezetek, ifjúsági táborok, ifjúsági közösségi terek, ifjúsági projektek) mellett az ifjúsági munkára. Ez a mediatizált tér mára nem egyszerű szatellit, adalékanyag az iskola és a család mellett, hanem egyenrangú szereplőjévé vált a szocializációs és nevelési színterek rendszertanának (Nagy-Trencsényi, 2012). Nem egyszerűen egy harmadik terep, hanem a posztmodern társadalom olyan közege, amelyben a fiatalok egészen másképp szocializálódnak (lásd: előre meghatározott hatalom hiánya, döntés lehetősége és kényszere), mint a másik két közegben. E szocializációs közeg az ifjúságügy kiemelt területe. Az oktatással (munka) és családüggyel foglalkozó nagy intézményrendszerek nem képesek – és nem is feladatuk – a harmadik, jórészt önszerveződő, önkéntességen alapuló „szabadidős láb” kiváltására, amely „lábnak egy ujja” a virtuális térre is kiterjesztett, kiterjedő ifjúsági munka. A szabadidőben zajló folyamatok segítségével egyedülálló szerepe van az ifjúságsegítőnek, miközben más szakmáknak nem áll az ifjúság szabadidős tevékenysége a fókuszában.



8. ábra. Az ifjúságügy modellje (forrás: saját szerkesztés)
 Figure 8. Model of youth policy (source: own editing)

4. AZ IFJÚSÁGI SZOLGÁLTATÁSOK ALAPELVEI

Az Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökség (ERYICA) 1993-ban fogadta el és 2004-ben módosította az ifjúsági szolgáltatások alapelveit (Európai Ifjúsági Információs Charta, European Youth Information Charter, 2004). Lényegét és a gyakorlati tapasztalatot összegezve az alábbiak szerint vehetjük számba a fiatalokkal való foglalkozás alapelveit:

Az igénybe vevő tekintetében

1. **Önkéntesség:** A szolgáltatás csak szabad akaratból történő igénybevétellel valósulhat meg.
2. **Egyenlőség:** Az ifjúsági szolgáltatások kivétel nélkül nyitva állnak minden fiatal előtt, és mindenki számára biztosítják a szolgáltatásaikhoz való egyenlő hozzáférést származásukra, nemükre, vallásukra, földrajzi, illetve társadalmi helyzetükre való tekintet nélkül.
3. **Szabad hozzáférhetőség:** Az ifjúsági szolgáltatások előzetes időpont-egyeztetés nélkül, könnyen elérhetők a fiatalok számára. Lehetőség szerint a szolgáltatás igénybevétele várakozás nélkül megtörténik.

4. *Anonimitás:* A szolgáltatók tiszteletben tartják a felhasználók magánszféráját, a névtelenséget kérés nélkül is biztosítják az igénybe vevő számára, és ez már az igénybevétel előtt ismertté válik.
5. *Titoktartás:* A szolgáltatás igénybevétele során közvetlenül vagy közvetve tudomásra jutott információkat titoktartással kezeli a szolgáltató.
6. *Ingyenesség:* A szolgáltatás térítésmentesen vehető igénybe.
7. *Alacsony küszöbűség:* A szolgáltatások igénybevétele minden előzetes feltételtől mentes.

A szolgáltatás tekintetében

1. *Fiatalok valós igényeire támaszkodás:* A szolgáltatások a fiatalok kérdésein, felmért igényein alapulnak.
2. *Személyre szóló jelleg:* Az ifjúsági szolgáltatások minden fiatalat önálló személyiségként fogadnak el. Minden kérdést fogadnak, és a kérdésekre adott válaszok személyre szabottak.
3. *Igazodás:* Az ifjúsági szolgáltatások fizikai térben és időben is igazodnak a fiatalok igényeihez, napi életritmusához.
4. *Szakmaiság:* Az ifjúsági szolgáltatásokat professzionális módon nyújtják a külön erre a célra képzett munkatársak.
5. *Függetlenség:* A fiataloknak szóló szolgáltatások vallási, politikai, ideológiai illetve kereskedelmi befolyásolástól mentesek.
6. *Elérés:* Törekedni kell arra, hogy a szolgáltatások a lehető legnagyobb számú fiatalat érjék el. A szolgáltatási területeket folyamatosan hozzáigazítják az igényekhez, fejlesztik tartalmukat.
7. *Elkülönülés:* A szolgáltatás térben elkülönül más szolgáltatásoktól, maga a szolgáltatás pedig az iskolarendszeren kívül történik.

Módszertan tekintetében

1. *Egyenrangúság:* A szolgáltatás az egyenrangú kapcsolat alapelveire épül.
2. *Pontosság:* A szolgáltatások teljeseek, naprakészek, gyakorlatiak és felhasználóbarátok.
3. *Nyelvi alkalmazkodás:* A fiataloknak „saját nyelvükön” biztosítanak információt és aktív kommunikációs lehetőségeket, hogy megérthessék a rájuk vonatkozó dolgokat.
4. *Saját élmény:* Az ifjúsági munka elsődlegesen a fiatalok saját megtapasztalásaira helyezi a hangsúlyt, lehetőséget biztosítva számukra a tapasztalati tanulásra.
5. *Teljesítménycentrikusság hiánya:* Az ifjúsági munka során a legtöbb esetben nem a konkrét, megvalósított eredmény, hanem az oda vezető út kerül előtérbe, így lehetőséget teremtve arra is, hogy a tanulás szempontjából egy esetleges kudarc ugyanolyan értékkel bírjon, mint egy sikeresen végrehajtott program.
6. *Részvétel:* Az ifjúsági munka során biztosítják, hogy a fiatalok maguk válaszolhassanak a kihívásokra, hozzájárulhassanak az őket érintő kérdések megválaszolásához; megadják a lehetőséget, hogy véleményüket valamennyi ügyben elmondják, bevonják őket az őket érintő döntések meghozatalába és általában a közösségek életébe. Ezen túlmenően lehetőség van arra, hogy a fiatalok megfelelő módon részt vehessenek az ifjúsági szolgáltatások más fiatalokat segítő munkájában.
7. *Modernitás:* Az ifjúsági szolgáltatások segítik a fiatalokat a modern információs és kommunikációs technikák használatában.

Felmerül a kérdés, hogy fenti elvek pusztán elméletben jelen lévő pontok, amolyan elvi ke-retek vagy valóban konkrét, számonkérhető követelmények. Vizsgáljuk meg tételesen e követel-mények ifjúsági szolgáltatásokkal kapcsolatos teljesülését!

Az igénybe vevő tekintetében

1. Az önkéntesség kritériuma tulajdonképpen teljesül, hiszen az egyén kényszerektől mentesen lehet ügyfele egy ifjúsági szolgáltatásnak (a kényszer sokszor latens: szülői, gyerekjóléti intéz-ményi stb.).
2. A nyitottság feltétele sem sérül, mivel az ifjúsági szolgáltatások nem szelektálnak az ügyfelek között, bár kétségkívül sajátos helyzet, hogy egy nem fiatal is igénybe vehet (feltétel nélkül!) egy ifjúsági szolgáltatást. Kétségkívül érdekes helyzet, ha egy idős ember kér segítséget ifjú-sági irodától, de a kor mint személyes adat nyilvántartásának tilalma ezt a lehetőséget is megadja (kivétel ez alól a célzottan gyerekjóléti ellátások). Ugyanakkor lehet visszatartó erő az ügyfél számára, hogy vélt kora miatt gátlásokkal kell megküzdenie.
3. Az egyenlőség feltétele rendkívül sérülékeny az ifjúsági szolgáltatások tekintetében. Nem elsősorban a szolgáltató hozzáállása miatt, hanem a földrajzi és társadalmi helyzet megkü-lönböztetésének tilalma nem tűnik megvalósíthatónak. Egy városban lévő ifjúsági irodához jóval könnyebben fér hozzá az adott városban vagy a közelben lakó, mint egy kistelepülésen élő, a társadalmi helyzet pedig sokszor megakadályozza a szolgáltatás igénybevételét (szabad-idő korlátozottsága, időbeosztás eltérő volta stb.) Továbbá a szolgáltatások térbeli elhelyez-kedése sem tükrözi a szükségleteket, hanem zömmel a fenntartók szempontjaiból követke-zik, amelyek természetesen nem hangolják össze a szolgáltatásokat, ezért leginkább mozaikszerű, lyukacsos ellátás jellemző.
4. A szabad hozzáférhetőség alapelve nem látszik sérülni.
5. Az anonimitás biztosítása – mint az egyik legfontosabb kritérium – pusztán látszólagos. Egy kisvárosban hiába, hogy nem kérdezik meg a szolgáltatást igénybevevő nevét, mindenki tudja, ki is az illető. Ez főképp a problémahelyzetek (drogproblémák, szexuális problémák stb.) esetén okoz olyan károkat, amelyek a teljes szolgáltatást veszélybe sodorják. Végképp igaz ez a községekre, falvakra. Egyedül talán a metropoliszok, nagyvárosok esetében lehetsé-ges az anonimitás látszata, de ebben az esetben az életkörnyezettől távol eső irodát racionális választani, ami korlátozza a szabad hozzáférhetőség elvét. Hovatovább egy ismertebb fiatal (ifjúsági vagy diákönkormányzati, közéleti szereplő) esetében ez a lehetőség is pusztán illú-zió (a felismerhetőség miatt).
6. A titoktartás követelménye sem intézményesen, hanem pusztán személyileg garantált. Az információkkal való vissza nem élés csakis attól függ, hogy a szolgáltató etikai normái elég szilárdak-e.
7. Az ingyenesség jórészt megvalósul, ha nem számítjuk a szolgáltatóhoz való eljutás költségeit.

A szolgáltatás tekintetében

1. A fiatalok igényeire támaszkodás igénye inkább norma, mint követelmény, melyre az ifjúsá-gi szolgáltatásnak törekednie kell. Ezen törekvés megvalósítására a lehetőség adott az ifjúsá-gi szolgáltatások tekintetében.
2. A személyre szabottsággal hasonló a helyzet, mint az előbbi pont esetében.

3. Az igazodás elvárása – miképp korábban említettük – igen korlátozottan valósítható meg. Egész más a fizikai hozzáférés az ifjúsági iroda környékén tevékenykedő és attól távol élő fiatal esetében. Az időbeliséggel pedig végképp megvalósíthatatlannak tűnnek az elvek, hiába tart nyitva az ifjúsági iroda a fiatalok többségének időbeosztása szerint, még így is igen sok fiatal esik ki a szolgáltatási időtartamból (több műszakban dolgozók, nem hagyományos időbeosztással tanulók stb.). Sőt, épp a legsérülékenyebb rétegek esnek ki (iskolaelhagyók, dolgozó fiatalok, deviáns csoportok tagjai stb.), akik a hozzávetőlegesen 12–18 óra közötti nyitvatartási időben nem elérhetőek.
4. A szakmaiság törekvése megvalósíthatónak tűnik az ifjúsági szolgáltatások tekintetében.
5. A függetlenség csak annyiban valósítható meg, amennyiben állami vagy értékmentes szponzorációs forrásmechanizmus áll a szolgáltatás mögött: egy vallási vagy politikai szervezet megvalósította irodától nem várható el az értéksemlegesség.
6. Elérés tekintetében a törekvés természetesen értékelendő, de a fiatalok elérésének erős korlátai vannak, pl.: fizikai távolság (egy bizonyos akciórádiusznál nagyobb távolságra már nem ér el a szolgáltatás).
7. Az elkülönülés elve meglehetősen kiszolgáltatott: konkrét megvalósítástól függ, hogy a szolgáltatás körülményei alapján megvalósítható-e ez a kritérium.

Módszertan tekintetében

1. Pontosság tekintetében már a hagyományos szolgáltatási környezet is erőteljesen kell támaszkodjon a virtuális tér kínálta lehetőségekre, enélkül a naprakészség, teljesség igénye bizonyosan csorbát szenved.
2. A nyelvi elvárások az offline dokumentumokban biztosan korlátozottan valósulhatnak meg, hiszen a fiatalok nyelvhasználata szorosan összefügg már az internet kínálta lehetőségekkel (matricák, egyszerűsítések stb.). Ezek offline tájékoztató anyagokba konvertálása meglehetősen esetleges.
3. A saját élmény integrálása különösebb akadályba nem ütközik.
4. Hasonló a helyzet a teljesítménycentrikusság hiánya esetében.
5. A részvétel biztosításának lehetőségei adottak a klasszikus szolgáltatási helyzetben.
6. A hagyományos szolgáltatási környezet lehetőséget ad a bekapcsolódásra.
7. Bár korlátozott módon, de a modernitás követelményei egy klasszikus ifjúsági irodában is teljesíthetők.

Mindezek alapján kijelenthetjük, hogy az ifjúsági szolgáltatások, irodák csak felemás módon, nem teljeskörűen teljesítik a hagyományos, „valós” világban a szolgáltatási követelményeket. A klasszikus ifjúsági iroda (amely bár maga is hipotetikus: hiszen lokális megoldások teszik egyedivé az általános sémát) elsősorban az egyenlőség, az anonimitás, a titoktartás, az igazodás, a függetlenség, az elérés, az elkülönülés, a nyelvi elvárások terén mutat hiányosságokat.

5. AKKOR MÉGIS HOGYAN? AZ E-IFJÚSÁGI IRODA KONCEPCIÓJA

Miképp a fentiekben is láthattuk, a fiatalok jórészt és egyre nagyobb mértékben (mind létszám-ban, mind időben) az online világban érhetőek el, ezért egyre inkább felértékelődik a digitális környezet, elsődlegesen is azon részei, amelyeket a fiatalok kifejezetten kapcsolatlétesítésre, közösségi tevékenységre használnak. Az infokommunikációs technológiák felhasználására az ifjúsági munkában számos lehetőség kínálkozik, a technológiai fejlődéssel ezek folyamatosan bővülnek és változnak. Így az e-ifjúsági munka célja, hogy a fiatalokat, illetve közösségeiket segítsük valós (érzelmi, intellektuális, fizikai stb.) problémáik megoldásában – a virtuális teret mint eszközt használva –, illetve támogassuk a digitális tér problémáinak elkerülésében-megoldásában. Felmerül tehát a kérdés, hogy a felemásan teljesülő feltételrendszeren lehet-e javítani online környezetben?

Az e-ifjúsági munkát három típusra oszthatjuk fel. Az *online-offline ifjúsági munka* az offline ifjúsági munka egyes részeinek online támogatása (pl.: egy-egy program elkezdődhet online, és folytatódhat személyesen, vagy fordítva). Ennek része az online promóció, amely a „való világban” (is) létező ifjúsági projektek meghirdetése infokommunikációs eszközök segítségével (SMS- vagy Facebook-, Twitter-, Tiktok-kampány, online reklám, banner stb.).

Az *online prevenció*¹⁰ lényege a fiatalokra a digitális világban, a virtuális térben jelentkező új, járulékos veszélyek elhárítása, az ilyen kockázati tényezők csökkentése. Az ifjúsági munka célja ebben az esetben a veszélyek bemutatása (kóros használat, adatbiztonság, internetes bűnözés, jog), és elkerülésük eszközeinek használata.

Az *online ifjúsági munka* a hagyományos ifjúsági munka online tükörképe, azaz jelenti az ismert vagy akár ismeretlen fiatalok egyéni segítségét vagy az online csoportos ifjúsági munkát, emellett az online térben szerveződő aktivitások (tiltakozó akciók, együttműködési felületek) tartoznak ide. Ennek része az online kortárssegítés is. Sok esetben a fiatalok „menekülnek” azokból a rendszerekről, ahol a felnőtt társadalom megjelenik, a felnőttől elvárják, hogy ne „kövesse” őket (lásd még a Snapchat előretörését a Facebook kárára).

Miután a virtuális tér változásösszessége egyre újabb és újabb eszközöket¹¹ emel magasba és tüntet el, ezért az e-ifjúsági munka eszköztára is folyamatosan változik, adott eszközök elenyésznek, míg újabbak kerülnek elő. Ez az online ifjúsági munka terepén is igaz: az csak ott folytatható, ahol a fiatalok vannak. Lássuk tehát, milyen konkrét feladatkörök és tevékenység típusok rendszerezhetőek az e-ifjúsági munka terén! Az e-ifjúsági munka feladatai lehetnek:

10 Hiszen maga a virtuális tér is generál olyan problémahelyzeteket, amelyeket tudni kell kezelni. Ilyenek lehetnek a biztonság problémája (adatokkal való visszaélés, zaklatás stb.); a kóros használat megelőzése, kezelése; az információs jogok tudatosítása vagy az illegális tevékenységekkel, tartalmakkal kapcsolatos felvilágosítás, illetve az attól való távolságtartás (itt ne elsősorban a filmletöltésekre gondoljunk, hanem iskolai verekedések megosztására vagy súlyosabb bűncselekmények kipoztolására).

11 Ilyenek eszközök lehetnek: a korlátozott párbeszédeszközök (elektronikus hírlevelek, hírlisták, videóportálok); a közvetett párbeszédeszközök (kiegészíthető, kommentálható, interaktív weblap, blog, Wikipédia-szócikk, fórumok); a késleltetett párbeszédeszközök (e-mail, SMS); az azonnali párbeszédeszközök (chat, telefon stb.) és a közösségi párbeszédeszközök (közösségi hálók, e-learning-modulok, játékok, virtuális világok).

- Olyan felület biztosítása, ahol a fiatal különösebb kockázat nélkül gyakorolhatja énközléseit, módja van az önfejlesztésre, illetve az ezzel kapcsolatos információszerzésre, -cserére.
- Olyan felület biztosítása, ahol a személyes ifjúságsegítés funkciói gyakorolhatók.
- Olyan környezet és módszertan biztosítása, amelyben a fiatal a kritikai gondolkodás normáit belsővé tudja tenni.
- Olyan felület biztosítása, ahol a közösségfejlesztési funkciók gyakorolhatók.
- Olyan terek kialakítása, ahol a fiatalokat nem fenyegeti az áldozattá válás veszélye (és a bűnbe esés lehetősége sem).
- Olyan környezet biztosítása, ahol a fiatal aktív közpolgárként véleményt nyilváníthat, (egyéni és közösségi) érdeket képviselhet, s ezáltal bekapcsolódhat a társadalmi folyamatokba, amelyekre hatással is lehet.

Ezen feladat- és eszközrendszer megvalósítási lehetőségeinek egyike az e-ifjúsági iroda, egy olyan internetes szolgáltatás, amely teljesíti az ifjúsági szolgáltatásokkal kapcsolatos elvárásokat. Az e-ifjúsági iroda legfontosabb jellemzői:

- a) Teljes háromdimenziós vagy VR-látványvilágra épülő környezet: A világon több példa van a teljes háromdimenziós világ alkalmazására (Habbo Hotel, Club Penguin pl.), mára pedig a virtuális valóságot generáló eszközök is rendelkezésre állnak (pl.: Okulus Rift). A projekt ezen környezetben, egy kidolgozott virtuális irodában biztosítja az ifjúsági szolgáltatásokat. A létrehozott iroda önálló arculattal rendelkezik, a felületen felvehető avatarokon keresztül történik a kommunikáció, így biztosítva az anonimitást.
- b) Információs tár: E késleltetett párbeszédrendszerre alapozott felületen a fiatal felteheti az őt érintő azon kérdéseket, amelyeket egy egyszerű internetes keresés nem elégít ki (túl összetett kérdés, megosztó válaszok stb.).
- c) Modulárisan felépített tanácsadói felület: E szegmens az azonnali párbeszédeszközökre alapozott, szabadon bővíthető felépülő ifjúságsegítő tanácsadási funkciók: pályaválasztási tanácsadás, jogi tanácsadás, mobilitással kapcsolatos tanácsadás, projekttanácsadás stb. (alap- és szakellátás mintájára kidolgozott tanácsadás. Az „alapellátásban” segítő beszélgetés, életvezetési tanácsadás, pályorientációs tanácsadás keretein belül működne a szolgáltatás, a „szakellátásban” pedig pszichológusi, jogi stb. kérdésekben lehetne segítséget kérni).
- d) A segítség környezetének megteremtése: A tanácsadáson túlmutató, nemcsak egy adott élethelyzetben, életszegmensben problémahellyzettel szembekerülő, hanem általában nehézséggel küzdő fiatal számára azonnali párbeszédeszközökkel biztosított életvezetési, pszichológusi, ifjúságsegítői támogatás.
- e) Közösségfejlesztési környezet: Spontán és az animált közösségfejlesztési „szobák”, csoportok, szavazási eljárások stb, a közösségi párbeszédeszközökre építve.
- f) Interaktivitás: Vonja be a fiatalokat, legyenek a részesei, hogy maguk tudják alakítani a környezetet, a profilt, akár még a szolgáltatások egyes elemeit is.
- g) Migráció: Az e-ifjúsági iroda webes rendszere úgy épül fel, hogy utána könnyű más nyelvre migrálni.
- h) Adatfelület: Természetesen anonim módon adatgyűjtés folyik a látogatottsági jellegzetességekről, a különböző szolgáltatások használatáról, és könnyebb a látogatók közvetlen megkérdezése is (kérdőíves adatfelvétel).

- i) Az online ifjúsági munkából való kilépés: Lehetőség nyílik (természetesen önkéntes jelleggel) találkozót, rendezvényt szervezni, amely önkéntes módon válik meg az anonimitástól. Ez lehet a virtuális térben (videókonferencia stb.) vagy akár offline is (személyes alkalmak).
- j) Érdekképviselet.
- k) Önszerveződő csoportok segítése.

A fent vázolt koncepció a fizikai térben nem megvalósuló elvek tekintetében az alábbi módosulásokat jelenti:

- Az egyenlőség elvének érvényesülését elősegíti, hiszen a földrajzi, társadalmi távolság vagy ténylegesen eltűnik, vagy szerepe egy internet-előfizetéssé zsugorodik. Hovatovább lehetőséget ad a fogyatékos vagy sajátos nevelési igényű fiatalok bekapcsolódására is. Ugyanakkor ez csak megfelelő kompetenciafejlesztéssel, támogatással válhat teljessé, enélkül az összetettebb online feladatok elvégzése is nehézséget okozhat, akár a digitális funkcionális analfabetizmus problémáját vetítve előre.
- Az anonimitás ugyancsak garantált az avatarok és a rendszer jellemzői okán.
- A titoktartás követelményére nem személyes, hanem intézményes garanciák jelentkeznek, már nem a szolgáltató személye biztosítja (vagy sem) a titoktartást, hanem maga a rendszer.
- Az igazodás térbeli jellemzői mindenképp javulnak, időbeli jellemzői pedig javulhatnak, hiszen az iroda nyitva tartása nem kötött a továbbiakban helyi szabályokhoz, közlekedési jellegzetességekhez, esetlegesen a befogadó intézmények (pláza stb.) nyitva tartásához.
- A függetlenségen a virtualitás nem sokat segít.
- Az elérés kritériumát tekintve az adott fizikai környezet határa megszűnik, és az adott nyelvet beszélő fiatalok logikai környezetévé változik.
- Az elkülönülés elvárása is jóval könnyebben valósítható meg a virtuális térben, mint a hagyományos fizikai világban.
- Nyelvi értelemben a virtualitás koncepciója sokkal inkább megfelel a fiatalok által használt nyelvnek.

Természetesen az e-ifjúsági iroda koncepciója sem csodafegyver. Az előnyök vagy változatlan tényezők ismertetése mellett röviden szót kell ejtenünk az elképzelés gyengeségeiről is. A kizárólagosan online térben történő interakcióknak sokak által ismertetett hátrányai lehetnek a valós térrel való csökkenő kapcsolat, az ott aktív emberekkel és közösségekkel történő lazuló összeköttetések, a beszűkülő és egysíkúvá váló kommunikációs viszonyrendszer, a személyes interakciók elvesztése stb. Emellett – ha feltételezzük, hogy nem mindenki jut hozzá az internethez (megfelelő sávszélességgel) akkor – az egyenlőség elve sérül (Worldometer, 2019).¹² Bár a szabad hozzáférhetőség tekintetében a szolgáltatás jellegénél fogva bizonyosan nem rosszabb a helyzet, mint a tradicionális ifjúsági szolgáltatások esetében, de előfordulhat váratkozás ez esetben is, főképp a személyes – nem késleltetett eszközöket igénylő – ifjúságsegítői helyzetek-

¹² A penetrációs becslés szerint 4,25 milliárd internetfelhasználó van a 7,7 milliárd földlakóra, azaz 55%-os az internet elterjedtsége.

ben. Nem tűnik túl jelentősnek – de létező – az ingyenesség problémája, hiszen internet-előfizetés szükséges a szolgáltatás igénybevételéhez.¹³

6. ÖSSZEFOGLALÁS – TEVŐLEGESEN A FIATALOKKAL

A digitális kultúrában szocializálódott nemzedékkel kapcsolatban sokan (Prensky, Rushkoff, Zimbaro stb.) tettek határozott állításokat, megfogalmazva azokat a szempontokat, amelyek megkülönböztetik őket a korábbi nemzedékektől. Az erős érdeklődés oka a nyugati világban az öregedő társadalom, amely a fiatalságot még inkább felértékeli, miközben óriási súlyt is helyez a vállára az egész civilizációnkat fenyegető túlfogyasztás, globális felmelegedés problémáinak megoldásával kapcsolatban. A társadalom valójában nem öregszik, sőt egyre több fiatal ember él a földön. Miközben a fejlett világ életkori mediánja 40 év körül van, addig vannak olyan afrikai országok, ahol az életkori medián bőven 20 év alatt van. Ez azt jelenti, hogy az adott ország népességének több mint fele fiatalabb 20 évesnél. A legfiatalabb népességet Zambiában (16,7 év), Malawiban (16,5 év), Maliban (16,2 év), Ugandában (15,7 év) és Nigerben (15,3 év) találjuk. Ha a különböző fejlettségi rangsorokra nézünk, nyilvánvalóvá válik, hogy ezek az országok egészen más problémákkal küzdenek, amikor ifjúságról beszélünk. Ott nem a felnőtté válás kitolódása, sokkal inkább a felnőtté válás túl gyorsan jött kényszere okoz fejtörést. A fejlettségi rangsorok nyilvánvalóan az internetpenetrációval és online szolgáltatásokkal kapcsolatban is a linearitás jellemzi, mindez azonban nem jelenti azt, hogy az ifjúsági munka online megközelítése kizárólag a fejlett világban lenne érvényes. Az OECD fentebb bemutatott statisztikái éppen azt mutatják, hogy egy-egy társadalom összességében különböző lehet, de az ifjúsága nagyon hamar adaptálja a digitális technológiát, és legalábbis az alapvető használati szempontok alapján felzárkózik. Mindebből az következik, hogy a digitális térben általános fejlettségtől függetlenül is létjogosultsága van a segítő szakmáknak.

Azt azonban nem gondoljuk, hogy egyféle sztenderd megoldás mindenhol alkalmas lehet. A kulturális különbségek, helyi feltételek minden esetben olyan tényezők, amelyeket figyelembe kell venni a szolgáltatások paraméterezése során. Van azonban néhány olyan alapvető tulajdonság, amely globálisan érvényes, és amely a fiatalok számára nyújtandó online szolgáltatások esetében fokozottan fontos lehet.

Minden információmegosztó, tanácsadó szolgáltatás esetében kulcsfontosságú a bizalom, akár személyes, akár online környezetről beszélünk. A bizalom kiépítése és fenntartása nem újkeletű, azonban fontos észben tartanunk, hogy a bizalom változik. Egyszerűen fogalmazva azt érzékelhetjük, hogy a bizalom áthelyeződik a technológiára, amely az intézmények és szervezetek hanyatlását, végső soron a társadalom többi tagja iránti bizalom csökkenését hozza magával. Az empirikus adatok rendre az intézmények és szervezetek iránti bizalom csökkenéséről számolnak be, kevésbé bízunk ma a pártokban, egyházakban, szakszervezetekben, de az olyan hagyományos társadalmi intézmények is, mint a család erős nyomás alatt állnak. A technológia iránt

¹³ Ennek költsége nagyságrendileg megfelel a fizikai szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hozzávetőleges utazási költséggel.

megnövekedett bizalom segítheti az online ifjúsági munkát, azonban csak akkor, ha az ifjúsági szakemberek is ezzel az attitűddel bírnak. Kiemelten fontos a technológiai koherencia. Egyszerű példa, hogy a Google szolgáltatásaiban (pl. Maps) megjelenő nyitvatartási adatoknak lehet jobban hisz a felhasználó, mint a bolt saját weblapján megjelent információknak. Ez a gyakorlatban ifjúsági szolgáltatást nyújtók számára azt jelenti, hogy a kommunikáció során használt profilok vagy azonosítók (e-mail-címe, chatneve, nickje egy közösségi oldalon stb.) legyenek könnyen értelmezhetők, azonosíthatók és ellenőrizhetők mindazok számára, akik a szolgáltatásokat potenciálisan igénybe veszik.

A bizalom kiépülését segíthetik azok az szolgáltatások, amelyekhez nem szükséges a saját adatok kiadása. Ugyanakkor a segítő oldaláról a hitelességet szolgálja, ha lehet tudni, ki az, akivel kapcsolatba került a szolgáltatást igénybe vevő. Hitelességet növelő tényező, ha utána lehet nézni a szakmai munkásságnak. Nyilván, a komoly szakmai publikációk is segítenek a bizalom kiépülésében, de könnyedebb hangvételű, rövid videós bejegyzések, amelyek a szakmai kompetenciát is megmutatják, célravezetőbbek lehetnek. Fontos, ha valakit megmutatunk, és azt állítjuk róla, hogy pl. lehet hozzá fordulni pályaválasztási tanácsért, hozzáférhető kell legyen. A digitális világ interaktív, ezért ha az ifjúsági szakember online megjelenik, legyen elérhető, és elérhetőségének feltételei legyenek transzparenssek. Az elérhetőség egyben azt is jelenti, hogy a kommunikációra is nyitott, és a kezdeményezett kommunikációra a megfelelő módon reagál. Kiemelten fontos, hogy csak megfelelő végzettséggel és tapasztalattal rendelkező szakember végezzen online ifjúsági munkát, a személyes és a virtuális eszközök következményeinek komolyságában nincs különbség, a megnyilvánulások természetében és nyelvi eszközeiben ugyanakkor van. Fontos lehet, hogy a korosztályi, szociokulturális, nyelvhasználati távolság mindmind olyan tényezők, amelyek lehetnek bizalmat építőek és rombolóak egyaránt. A túlságosan hivatalos nexust az online tér nem preferálja, ugyanakkor a túlságosan közvetlen kapcsolat sem feltétlenül jó egy szakember és egy kliens között. Nagy fokú gyakorlottságot és szaktudást igényel az, hogy könnyed módon, de a kompetenciát megjelenítve, szakmailag kifogásolhatatlan szolgáltatást nyújthassunk.

A virtuális környezet felületei folyamatosan fejlődnek, az ifjúság tömegei vándorolnak egyik platformról a másikra. A fiatalok számára szolgáltatást nyújtók nem csupán tisztában kell legyenek ezekkel a felületekkel, hanem követniük kell a fiatalokat, az ifjúsági munka során élenjáró technikai megoldásokat szükséges alkalmazzanak, ez azt jelenti, hogy készen kell állniuk a megújulásra, és folyamatosan szükségeses frükészniük az új trendeket.

SZAKIRODALOM REFERENCES

- Chisholm, L., & Kovacheva S. (2011). The social construction of youth and the triangle between youth research, youth policy and youth work in Europe. In Chisholm, L., Kovacheva, S., & Merico, M. (szerk.), *European youth studies – integrating research, policy and practice* (11–46. o.). Innsbruck: MA. EYS Consortium. http://www.youthstudies.eu/files/maeys_reader_2012.pdf. Letöltés dátuma: 2019. szeptember 9.
- Csepeli, Gy. (2006). *Szociálpszichológia*. Budapest: Osiris Kiadó.

- Csikszentmihályi, M. (1990). *Flow: The Psychology of Optimal Experience*. New York: Harper Perennial.
- Dumazedier, J. (1976). *Sociology of leisure*. New York: Elsevier.
- Éber, M. Á. (2008). Túl az élménytársadalmon – avagy az élménytársadalom másfél évtizede. *Szociológiai Szemle*, 18(1), 78–105.
- Furlong, A., Stalder, B., & Azzopardi, A. (2000). *Vulnerable Youth: Perspectives on Vulnerability in Education, Employment and Leisure in Europe – European Youth Trends*. S. l.: Council of Europe.
- Giddens, A. (2006). *Sociology*. Cambridge: Polity Press.
- Hankiss, E. (1983). *Társadalmi csapdák. Diagnózisok*. Budapest: Magvető Kiadó.
- Nagy, Á. (2013). Szocializációs közegek. *Replika*, (83), 95–108.
- Nagy, Á. (2016). Az online ifjúsági szolgáltatások: az e-ifjúsági iroda. In Székely, L. (szerk.), *Fókuszpontok: Úton az ifjúság megismerése felé*. Budapest: Infonia Gondolat Könyvkiadó.
- Nagy, Á., & Trencsényi, L. (2012). *Szocializációs közegek a változó társadalomban*. Budapest: ISZT Alapítvány.
- Parsons, T., & Bales, R. F. (1956). *Family Socialization and Interaction Process*. London: Routledge Publisher.
- Selye, H. (1976). *Stress Without Distress*. S. l.: Signet.
- Veblen, Th. (1975): *A dolgoztalan osztály elmélete*. Budapest: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó.