

Az alapszintű általános ifjúság szakmai online tanácsadás szakmai célkitűzései és célcsoportja

A digitális kommunikációs eszközök és közegek intenzív használata azokban a korosztályokban – serdülőkor, ifjúkor – a leginkább elterjedt, amelyek a tanácsadással, iránymutatással szemben (így a pályaválasztásban, a döntési alternatívák feltárásában, a lehetőségek feltérképezésében) a legintenzívebb igényt támasztják. Ők a legérzékenyebbek a társadalmi támogatás, a segítség és az eligazítás iránt.

Az elmúlt évtizedekben a tanácsadási gyakorlatban megjelentek, illetve egyre inkább elterjedtek az online megoldások. A tanácskérői szükségletek, a módszertan fejlődése, valamint a minőségbiztosítási követelmények egyaránt indokolják az online tanácsadások beépítését az ifjúság szakmai tevékenységek rendszerébe is. Mivel ez a tanácsadási forma nincs helyhez és időhöz kötve, továbbá széleskörű hozzáférést biztosít, gyorsan beépíthető az ifjúsági tanácsadási tevékenységet ellátó szolgáltatások rendszerébe, elsősorban az önkéntes szolgáltatások, az ifjúságsegítés területén, a különböző állami háttérintézményi, önkormányzati, alapítványi, civil stb. szervezetekben.

Az online tanácsadás alapcélja tehát általános ifjúság szakmai, non-direktív, online tanácsadási kapcsolat – elsősorban tizenéves és huszonéves célcsoport segítése – nemcsak a szakma-, a hivatás- és a pályaválasztással kapcsolatos kérdésekben, hanem minden olyan területen, amelyek:

- segítő közreműködést igényelnek a fiatalok/kliensnek akár egy csoportja életének valamely általános problémájában;
- megoldási módok, lehetőségek megvilágítását igénylik úgy, hogy a tanácsadó nem mondja meg, mit tegyen a tanácsot kérő fiatal, hanem segít mozgósítani meglévő és fejleszthető egyéni vagy a csoportban rejlő potenciálokat, illetve a személyes készségeket és kompetenciákat.

A tevékenységnek – a tanácsadói szintek függvényében – két alapiránya van:

- 1–2. szinten: a tanácskérőkkel közösen megállapított keretek és szabályok szerint több levélváltásban zajló levelezési kapcsolat kialakítása az általános problémák területén. (Ennek keretében és eszközrendszerével a tanácsadó segíti az igénybe vevőket a jelzett kérdések lényegének felismerésében és pontos kifejezésében, az önismereti, a szocializációs és a pályaismereti összefüggések feltárásában, a tényleges döntési pontok azonosításában, a megalapozott döntéshez szükséges információk számbavételében és a szükséges döntések meghozatalában.)
- 3. szinten: a tanácsot kérő azonnali és haladéktalan átirányítása megfelelő szakszolgálati pontokra.

A tanácsadás egyes szintjeihez elvárt alapkompentenciák, továbbképzések és szakképesítések (Wiegersma alapján)

Mivel a tevékenységet ifjúság szakmai területen történő tanácsadásként definiáljuk, fontos meghatározni annak szintjeit és alrendszerait.

A tanácsadás egy olyan komplex humánszolgáltatási forma, mely során célra orientált problémamegoldó tevékenység zajlik. Célja, hogy világosan körülvonalmazott problémakörre fókuszálva segítsen az azt igénybe vevő személy számára helyzetének rendezésében. A segítségnyújtási folyamat során a tanácskérő személy döntési képességének fejlesztésében, információ adásában, érzelmi támasz nyújtásában, a társas környezettel való együttműködés optimalizálásában kínál támogatást a tanácsadó.

Az Új Nemzedék Központ online tanácsadási rendszere – a tanácsadási modellek közül az általános ifjúságszakmai tanácsadás folyamatában az általános tanácsadási modellt, a problémamegoldási modellt és a személyiségcentrikus modellt veszi alapul.

Az általános ifjúságszakmai tanácsadás – a tanácsadás típusai alapján – egyéni távtanácsadás formájában történik.

A tanácsadási folyamat különböző szinteken valósulhat meg, amelyek mindegyikéhez eltérő célkitűzés rendelhető. Wiegiersma¹ ötlépcsős modelljének szintjei eltérő komplexitású problémahelyzeteket írnak le, amelyek a különböző tanácsadói szintekhez rendelt kompetenciáknak és szaktudásnak megfelelően kerülhetnek megválaszolásra.

Míg az információs tanácsadás és a döntési problémák kérdéskörében az információk közvetítése és a döntési folyamatok támogatása tölti be a kulcsszerepet, addig a Wiegiersma szerinti további három szint a szaktanácsadás kizárólagos feladatkörébe tartozik. Ezek az általános ifjúságszakmai tanácsadás körén kívül helyezkednek el, nem képezhetik részét az Új Nemzedék Központ online tanácsadási rendszerének sem.

1. SZINT (INFORMÁCIÓS TANÁCSADÁS, ORIENTÁCIÓ):

Olyan információnyújtási szolgáltatás, amely esetében a tanácskérő azonnal felhasználható információkat igényel. Célzott információközvetítés, és ennek megfelelően rövid ideig tartó tanácsadói kapcsolat, online tájékoztatási rendszerek alkalmazása valósulhat meg.

Tanácsadói feladatkör: problémaazonosítás, információgyűjtés, rendszerezés, szintetizálás.

Lehetséges témakörök:

- ✓ önkéntesség;
- ✓ diákmunkával kapcsolatos információk;
- ✓ városi és közösségi térben megvalósuló programok;
- ✓ információ tanulmányi és tehetséggondozó versenyekről;
- ✓ iskolaidő utáni ingyenes programlehetőségek;
- ✓ szórakozási lehetőségek;
- ✓ szálláshelyek;
- ✓ a mindennapi ügyintézés menete (posta, számlabefizetés, adózás stb.)
- ✓ sportolási lehetőségek;
- ✓ ösztöndíjak és támogatások.

Megszerzendő ismeretek: az általános információnyújtáshoz szükséges kompetenciák, a többszintű információnyújtás képességének fejlesztése.

Szükséges továbbképzés: 20+30 órás belső felkészítés előzetes kompetencia-felméréssel.

2. SZINT (AZ ÁLTALÁNOS TANÁCSADÓI SZINT – KONZULTÁCIÓ):

Az információközvetítésen túl a tanácsadás ezen típusában a tanácskérő komplexebb problémákkal jelentkezik, amelyek összetettebb probléma-feltáró és -megoldó folyamatot kívánnak meg. A tanácsadási folyamat meghatározott lépéssorozatot jelent, amely általánosságban a

¹ Wiegiersma, S. (1976): Hogyan adjunk pszichológiai tanácsot

problémadefinícióból, a tisztázási folyamatból, célkijelölésből, valamint egy cselekvési terv kidolgozásából és annak megvalósításából áll.

Tanácsadói feladatkör: tanácsadási folyamat lépéssorozatainak betartása, a tanácskérő döntéshozatali képességének fejlesztése, információkereső és -értékelő aktivitásának fejlesztése, támogatása. Önismeretre, pályákra és képzésekre vonatkozó információk kezelésével kapcsolatos döntési mechanizmusok fejlesztése.

Lehetséges témakörök:

- ✓ továbbtanulás, pályaorientáció, szakmák és szakok;
- ✓ munkavállalással kapcsolatos információk;
- ✓ önéletrajz írása, állásinterjúra való felkészítés;
- ✓ életvezetési tanácsadás;
- ✓ egyetemi/főiskolai ügyintézés;
- ✓ diák- és hallgatói érdekképviseleti lehetőségek;
- ✓ munkahelyváltás – pályakorrekció;
- ✓ a hatékony tanulás;
- ✓ a stresszel való megküzdés.

Megszerzendő ismeretek: munkajogi, oktatási, személyiségi jogok alapvető ismerete; hátrányos helyzetűek speciális igényeinek és védelmének ismerete stb.

Szükséges továbbképzés: minimum 30 órás engedélyezett, tanúsítványt adó továbbképzés.

3. SZINT (A „SZAKTANÁCSADÓI SZINT” – KONZULTÁCIÓ):

A tanácsadás ezen szintje szakpszichológusi hatáskörbe tartozó feladatokat foglal magában, amelynek során a tanácskérő krízisintervenciót vagy terápiát igénylő problémákkal jelentkeznek. Az általános ifjúságszakmai tanácsadás hatáskörén kívül eső problémák esetén a tanácsadó koordinátori szerepkörben a kompetens szakszolgálathoz vagy szakemberhez irányítja tanácskérőt.

Tanácsadói feladatkör: problémaazonosítás, kapcsolatfelvétel az illetékes szakszolgálattal/szakemberrel, tájékoztatás a szakember elérhetőségéről és a várható eseményekről.

Lehetséges témakörök:

- ✓ gyermekvédelemmel kapcsolatos információk;
- ✓ párkapcsolati tanácsadás;
- ✓ családi problémák, lelki gondozás;
- ✓ a társas kapcsolati élet válsága;
- ✓ depresszió, szorongás, viselkedészavar;
- ✓ drog- és egyéb addikciós problémák;
- ✓ az emberi és a társadalmi perspektívák, kilátások (jövőkép) nehézségei, a sikertelen önmegvalósítás által okozott szuicid veszélyek elhárítása;
- ✓ szociális krízis, nehézségek;
- ✓ jogi tanácsadás.

Szükséges ismeretek: az általános információnyújtáshoz szükséges kompetenciák, koordinációs készség, kommunikációs készségen túl személyiséglélektani ismeretek, szakpszichológiai ismeretek, pszichoszociális krízistanácsadói ismeretek.

Mivel ennek a szintnek az ellátása szaktudást vagy szakirányú képesítést előfeltételez, nem szakmai továbbképzést, hanem szakképzést igényel.

A tanácsadás egyes szintjeihez elvárt szakmai követelmények, moduláris tananyagtartalom

A tanácsadás egyes szintjeihez eltérő tartalmi mélységben és óraszámokban (ugyanazon tematikus egységek, modulok mentén) meg kell határozni az alábbi szakmai ismereteket, készségeket és személyes kompetenciákat, társas kompetenciákat, illetve módszerkompetenciákat.

Minden egyes modulra érvényes fejlesztési célok:

- a) a kapcsolódó általános képességek;
- b) az egyéni és társas viszonyulások;
- c) a felelősségvállalás és az autonóm döntési helyzetek kialakításának és felvállalásának fejlesztése.

1. modul: önismeret;

2. modul: alapismeretek az egyes korosztályi jellemzők pszichológiai és fejlődéslélektani aspektusairól (gyerek-, serdülő- és ifjúkor);

3. modul: az online kommunikáció jellemzői, sajátosságai, pszicho-kommunikációs aspektusai; a virtuális tér személyközi lehetőségei és akadályai;

4. modul: az online tanácsadó alapkompenciái, személyisége (személyközpontú viszonyulás, a keretfeltételek és a tanácsadói szintek megértése, elfogadása és betartása), attitűdje, rendszerszemlélete és holisztikus látásmódja, interdiszciplináris készségei, módszertani kultúrája, problémamegoldás folyamata;

5. modul: tanácsadási modellek (általános, problémamegoldó, személyközpontú, döntéseméleti, tapasztalati, humádinamikus stb.);

6. modul: hatékony információszerezés (információszerezési technikák, információszerezési csatornák, információk rendszerezésének és szintetizálásának képessége);

7. modul: hálózati kapcsolatok, az ifjúságsegítés Networkjei, gyenge és erős kötése, élei, megyei és országos szakértői hálózatok kialakítása, adatbázisok építése;

8. modul: a tanácsadás etikája és módszerei (coaching, mentorálás, tutorálás, facilitálás).

Az online tanácsadói tevékenység végzéséhez elvárt készségeket, kompetenciákat, ismereteket biztosító továbbképzés menete, struktúrája

Az online tanácsadás szakszerű ellátása olyan alapvető fogalmi ismereteket, kompetenciákat és készségeket feltételez, amelyek megszerzéséhez a feladatot ellátó munkatársaknak – a (szak)tanácsadási protokollok által megkívánt felsőfokú egyetemi/főiskolai szintű szakképzések hiányában – egy **kétlépcsős**, egymásra épülő, gyakorlatorientált és készségfejlesztő továbbképzési folyamatban kell részt venniük. Ennek keretében a megfelelő érzékenyítést, fogalmi-terminológiai képzést, részletes folyamatleírást és gyakorlati útmutatást (protokollt) kapnak a tanácsadói feladatok hatékony és szakszerű kezeléséhez, koordinálásához.

A kétlépcsősre tervezett továbbképzési tematika a 3. pontban bemutatott tanácsadói szinteken elvárt ismeretekhez és feladatkörökhöz igazodik, és figyelembe veszi az információ-szolgáltatási és a tényleges tanácsadói feladatok közötti különbségeket.

Mindkét továbbképzési szint, „lépcső” tematikájában, tartalmi felépítésében – eltérő mélységben és módszertannal – valamennyi, a 4. pontban felsorolt modul megjelenik.

1. lépcső – információszolgáltatás, orientálás

- **20 + 30 óra**

Az 1. szinten feladatot ellátó tanácsadónak („orientáló tanácsadó”) az alábbi továbbképzési feltételeknek kell megfelelnie:

- előzetes, a tanácsadói feladatellátással összefüggő kompetenciafelmérésen való részvétel;
- **20 óra e-learning** tananyag feldolgozása, amely épít az előzetes kompetenciamérés eredményeire;
- **30 óra**, szakképzett tanácsadó szakember által mentorált **gyakorlati képzés** elvégzése.
- A gyakorlati képzés vizsgával zárul.

2. lépcső – tanácsadás, online tanácsadás

- **20 + 30 + 30 óra**

A 2. szinten feladatot ellátó tanácsadónak („online tanácsadó”) az alábbi feltételeknek kell megfelelnie:

- Az első szinten sikeres vizsgát tett munkatársnak (azaz a 20 óra e-learning és a 30 óra gyakorlati képzés elvégzése után) egy újabb **30 órás továbbképzést** kell teljesítenie, amely az első szint anyagát mélységében kiegészítő és gazdagító, elméleti és gyakorlati képzés keretei között valósul meg.
- A továbbképzés elméleti és gyakorlati vizsgával zárul.

AZ ONLINE TANÁCSADÁSI RENDSZER SZEREPLŐI, KÖZEGE ÉS FOLYAMATLEÍRÁSA

Az online tanácsadás során az Új Nemzedék Központ lehetőséget biztosít a fiataloknak arra, hogy anonim módon – webfelületen keresztül – keressék meg kérdéseikkel a tanácsadást végző munkatársainkat. A projektelvárásoknak megfelelően a személyes és online tanácsadást a **közösségi terek vezetői** látják el.

Az információszolgáltatást, az orientálást és a tanácsadást az ifjúságot érintő ügyekben biztosítjuk, alapesetben azokban a témakörökben, amelyek vonatkozásában munkatársaink a közösségi terekben személyesen is eleve a fiatalok rendelkezésére állnak. Az 5. pontban ismertetett továbbképzéseket sikeresen abszolvált online tanácsadóink azonban a 3. pontban bemutatott tanácsadói szintekhez rendelt témakörökben is orientálhatnak, vagy végezhetnek személyes tanácsadói tevékenységet az erre a célra fejlesztett online platformon.

Az online tanácsadói tevékenység tehát egy erre a célra létrehozott webfelületen zajlik oly módon, hogy a tanácsadó fogadja és megválaszolja, a 3. szint esetében pedig átirányítja a beérkező leveleket, megkereséseket. (A webfelület és a beérkezett tanácskérések kezelésének módszertana a kétlépcsős képzési struktúra első lépcsőjének tananyagát képezi.)

Folyamatleírás

1. A tanácsadási folyamat a webfelületre beérkező tanácskéréssel indul.

2. A beérkezett kérést a „rendszer” egy **diszpécser** segítségével irányítja tovább a megfelelő ismeretekkel és a szükséges kompetenciákkal rendelkező első szintű vagy második szintű tanácsadóhoz. A diszpécsernek *1 munkanap* áll rendelkezésére a megkeresés továbbírányítására, azaz a problémaazonosítástól a megfelelő szintű belső tanácsadó vagy külső szakszolgálat, hatóság, ellátórendszer kiválasztásáig tartó folyamatra:
 - a. A diszpécser a tanácskérőtől beérkező megkeresés alapján azonosítja a problémát, és dönt arról, hogy a kérdéskör orientációs (információszolgáltatási) vagy tanácsadói vagy szaktanácsadói, intervenciós kompetenciakörbe tartozik-e.
 - b. Amennyiben a megkeresés első vagy második szintbe sorolható problémakör, a diszpécser felméri a rendelkezésre álló közösségi teres tanácsadói kapacitást, és továbbítja azt a releváns továbbképzésekkel rendelkező közösségi tervvezetőnek.
 - c. A mennyiben a megkeresés krízisintervenciót tesz szükségessé, a diszpécser haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az illetékes szakszolgálattal, hatósággal, majd megfelelő információk nyújtásával átirányítja a tanácsot kérőt az előzetesen általa megkeresett szakszolgálathoz, egészségügyi ellátórendszerhez, hatósághoz.
 - d. Krízisintervenció esetén – az átirányítást követően – a diszpécser „krízisintervencióra továbbítva” állapotot rendeli hozzá a beérkezett tanácskérés státuszához. Az intervenció megtörténtéről – az átirányítást követően legfeljebb 30 nappal – a diszpécser írásos visszajelzést kér az azt ellátó szakszolgálattól, hatóságtól, ellátó rendszertől.
3. A tanácsadónak a problémafeldolgozástól a probléma által indokolt intézkedés meghozataláig további, *legalább egy, legfeljebb két munkanap* áll rendelkezésére.
4. A tanácsadás lépései:
 - a. Az 1. és 2. szintű tanácsadás esetén a tanácsadó felveszi a kapcsolatot a tanácskérővel, és megkezdi az orientációs (információszolgáltatási)/tanácsadói feladatot.
 - b. Az információszolgáltatás/tanácsadás elvégzését követően a tanácsadó a webfelületen riportot (visszajelzést) küld a folyamatot elindító diszpécsernek.
 - c. A diszpécser a webfelületen „az intézkedés megtörtént” állapotot rendeli hozzá a beérkezett tanácskérés státuszához.
5. Nyomonkövetés

A diszpécser havonta összesítést készít az elvégzett tanácsadásokról a webfelületről exportálható adatok alapján.

