

Az ifjúságsegítés módszertára

A kiadványt a Csillagpor Alapítvány megbízásából a
VE-GA Gyermek és Ifjúsági Szövetség készítette.

A kiadvány a Csillagpor Alapítvány *Családműhely - a családossá válásból fakadó életviteli problémák kezelése és megelőzése* című programja keretében jelent meg.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósult meg.

Pályázat: TÁMOP-5.2.5-08/1 Gyermekek és fiatalok integrációs programjai

Projektidőszak: 2009. január 1. – 2010. december 31.

Támogatás: 15.879.897 Ft.

Írta: dr. Majár János
Szakmai lektor: Korom Pál
Az elkészítésben közreműködtek:
Koromné Seri Anikó, Kovács Eszter, Veresné Péter Judit
Szöveggondozás: Péter Petra
Címlapfotó: Kádár Zsuzsanna
Nyomdai előkészítés: Spektrum Stúdió
Kiadja a Csillagpor Alapítvány
5000 Szolnok, Tóth Ferenc utca 2.
www.csillagporalapitvany.hu
Szolnok, 2010
ISBN 978-963-89105-0-9

Szerzői jogok

A kiadványban megjelenő írások előzetes írásbeli hozzájárulás nélkül közölhetők a forrás megnevezésével. Az írások közlésére a „Nevezd meg! – Ne add el! – Ne változtasd!” licenc érvényes.

Tartalom

Bevezető gondolatok	4
1. Szocializációs cselekvések	6
1.1. Formális pedagógia	6
1.2. Nem-formális pedagógia	7
1.3. Humán segítségnyújtás.....	8
1.4. A társas kapcsolatok tudatos megélése.....	9
2. A segítőiség általános alapelvei és szabályai	11
2.1. A segítőiség alapvető szabályai.....	11
2.2. A személyes segítői kapcsolat alapvető módszere és célja	13
2.3. A segítői szerepvállalás fő erkölcsi korlátja.....	13
3. Ifjúságsegítés	14
3.1. A felnőtt – gyerek segítői kapcsolat problematikája.....	14
3.2. A feloldás: az ifjúságsegítés	15
3.3. A közösségi keretekben történő segítés alapelvei	16
4. A segítői beszélgetés.....	19
4.1. Tanácsadás	19
4.2. Tájékoztatás, tanítás	20
4.3. Szembesítés	20
4.4. Feloldozás	21
4.5. Az érzelmek és indulatok kisütése.....	21
4.6. Saját értékek és erőforrások felismerésének segítése	22
4.7. Pozitív értékelés, megerősítés, támogatás	22
4.8. Feloldás.....	22
5. Az ifjúságsegítés módszerei.....	24
5.1. A kortárssegítők kiválasztása és képzése	24
5.2. Segítői típusok és alapattitűdök.....	25
5.3. A közösségfejlesztés, mint ifjúságsegítő tevékenység.....	27
6. A segítői lét kihívásai	29
6.1. A kiégés és a depresszió.....	29
6.2. Néhány tipikus segítői hiba és csapdahelyzet.....	30
6.3. Prevenció és regeneráció.....	33
Zárszó	35
Irodalomjegyzék	36

Bevezető gondolatok

Mindennapjainkban egyre nagyobb szerepet kap az emberek egymásnak nyújtott segítése. Az élet egyre több területén lesz szükségünk mások segítségére, forduljunk akár hivatalos személyhez, akár egy jó barátához vagy családta ghoz. A segítségnyújtásnak éppen ezért nagyon sok formáját ismerjük és éljük meg napról napra. Ezeknek nagy része egészen egyszerű gesztus, és gyakran egyáltalán nem tudatos, vagy ha tudatos, akkor az rendszerint intézményi keretek között zajlik, vagy segélyezés, illetve adományok formájában ölt testet.

Van azonban **a kifejezetten személynek szóló segítségnyújtásnak egy sajátos formája**, amely sokban különbözik a többitől: a **segítői tevékenység**. Ennek során egy problémáival időlegesen nem boldoguló személy kér és kap időleges segítséget egy általa ismert személytől abban, hogy saját módján, saját lehetőségei és erőforrásai mentén oldja meg azokat.

Ez első hallásra egyszerűnek tűnik, mégis ennek a helyzetnek sajátos szabályai vannak, a segítői tevékenységet vállaló személynek sok szabálynak kell eleget tennie. Sajátos kompetenciákkal kell rendelkeznie, és önkéntelenül is (akár tanult ilyet, akár nem) sajátos módszereket fog alkalmazni. Azonban ahhoz, hogy ezt igazán hatékonyan és etikusan tegye, sok mindent kell megtanulnia, és tudatosítania magában.

Az ilyen típusú tevékenységekhez kapcsolódik egy olyan szerepvállalás és szakma, amely ma Magyarországon még csak gyerekcipőben jár, az ezt tanulókat és tanítókat, illetve a civil szektor évtizedek óta aktív személyiségei közösen fedezik fel ennek a sajátos, egyre inkább önálló szakmává formálódó tevékenységkörnek a csínját-bínját: **ez pedig az ifjúságsegítés**. Egy ifjúságsegítőnek rengeteg ismerettel és kompetenciával kell rendelkeznie: képesített szervezettefejlesztő, kezdő pedagógus, szociológus, tanácsadó, segélyező, közösségfejlesztő, rendezvényszervező egy személyben. Ennél azonban mégis több.

A segítői szerepkör, legyen az személyes segítői kapcsolat vagy ifjúságsegítés, önmagában a fenti tevékenységekkel nem fedhető le, egy sajátos kompetencia-kör. Nem csupán a pszichológia vagy a pedagógia kiterjesztése, nem csupán civil módszerek és személyiségfejlesztés együttese. A segítőnek/ifjúságsegítőnek ismernie kell a segítőiség szabályait, módszereit, alapelveit, az ehhez kapcsolódó készségeket, azok fejlesztésének módját. Ebben a jelenleg elismert szaktudományok sokat segíthetnek, de nem helyettesíthetik a kifejezetten ezzel a témával foglalkozó tanulmányokat és kutatást.

Éppen ezért, már most szeretnénk különválasztani két fogalmat. Az egyik fogalom a **segítőiség**, ehhez kínál bevezetőt ez a szakmódszertani kiadvány, a másik a segítő hivatások fogalma. Ez utóbbiak közé tartozik a pedagógus, a pszichológus és a pszichiáter, illetve a különböző vallások papjai is. Ezen hivatások képviselői rengeteg olyan kompetenciával rendelkeznek, amelyek a segítő tevékenységben hasznukra válik, amelyek alkalmazásával jó segítővé válhatnak. Tevékenységük is a másoknak nyújtott segítségben manifesztálódik, céljuk a segítségnyújtás, akár egy segítőnek.

Azonban ezeket összekeverni nem szabad, mert ezeknek a szakmáknak az alapszabályai különbözőek, máshol vannak a kritikus kompetencia-határok, mint a segítői tevékenység esetén. Természetesen mindannyian lehetnek segítőik, sőt, tudásuk és tapasztalatuk mentén kiváló segítővé válhatnak. Számukra ennek fő kihívása az, hogy különválasszák segítő hivatásuk módszereit és szabályait, és magát a segítőiséget.

Ebben a szakmódszertani kiadványban a segítőiség alapjaival foglalkozunk, különös tekintettel az ifjúságsegítésre. Elhelyezzük a személyre szóló segítői tevékenységet a szocializációs cselekvések között, tisztázzuk a segítőiség, majd az ifjúságsegítés alapszabályait, és igyekszünk átfogó képet nyújtani annak módszertanáról és a segítői tevékenységgel együtt járó mentálhigiénés problémákról, azok megoldásáról, illetve a szupervízióról.

Azonban már most jelezzük, hogy tudományos mélységű elemzésekre, részletes, átfogó kép alkotására, mindenre kiterjedő módszertan leírására ilyen terjedelem mellett nincs lehetőségünk. Célunk csupán annyi, hogy a segítői tevékenység legfontosabb alapjait bemutassuk, a tevékenység céljait, szabályait a lehető legtisztábban megfogalmazzuk, és bevezetőt adjunk annak módszertanába. Egyszóval szeretnénk az ifjúsági szakember kezébe olyan kis füzetet adni, amelynek elolvasása során új nézőpontból rendezheti újra tapasztalatait, vagy elindulhat a jó segítővé válás rögzös útján.

1. Szocializációs cselekvések

Mielőtt a segítői tevékenység szabályaira és módszereire rátérnénk, érdemes azt elhelyezni a szocializációs cselekvések között. Szocializációs cselekvésnek tekintünk most **minden olyan tudatos tevékenységet, amely egy adott egyén fejlődése során annak szocializációjára hatással van.**

A szakirodalomban egy személy szocializációjára vonatkozóan megannyi elmélet, módszertani leírás található, hogy azokkal ezen kiadvány keretei között nem tudunk részleteiben foglalkozni. Különösen, mivel számunkra nem csak egy ideáltipikus szocializációs folyamat leírása a fontos, hanem annak fejlődés-lélektani környezete, illetve a sérült szocializációs folyamatok zavarainak és a regeneráció lehetőségeinek feltárása is.

Szocializáció alatt is annak legegyszerűbb, legáltalánosabb fogalmát értjük, vagyis azt a folyamatot, amelynek során az egyén a társadalom tagjává válik. Ez megfogalmazható kifejezetten pszichológiai vagy szociológiai fogalmi rendszerben, de a segítőiség elhelyezésére a **szocializációs cselekvések** között ez az egyszerű megfogalmazás is elegendő.

Az alábbiakban leírt szocializációs cselekvések minden életkorban ugyanezek, csak a súlyuk változik az életkorral és a résztvevő személy élethelyzetével. Ebben a kiadványban elsősorban az ifjúságsegítés módszertanának összefoglalását céloztuk meg, így példáinkat is elsősorban az ifjúság életéből és léthelyzetéből választjuk.

1.1. Formális pedagógia

A formális pedagógia a szocializációs cselekvések leggyakoribb, leginkább elterjedt válfaja. Lényege a formalitás, amely **intézményrendszerben, vagyis iskolában, iskolai környezetben valósul meg.** Éppen formalitásának köszönhetően az iskola-kezdéstől a tanköteles kor végéig a formális pedagógia adja a szocializációs cselekvések legmeghatározóbb szegmensét.

Fontos kiemelni, hogy a formalitás szempontjából teljesen irreleváns, hogy a kérdéses intézményben frontális, vagy személyiségközpontú oktató-nevelő tevékenység zajlik (vagy éppen a nem-formális pedagógia módszerei közül alkalmaz néhányat a pedagógus), az intézményi keret biztosítja a pedagógia formalitását. A formalitás lényege ez esetben az, hogy a tanulónak törvényi kötelezettsége az oktatásban való részvétel (szabadsága mindössze az intézmény, illetve néhány körülmény megválasztásában van).

Természetesen a különböző pedagógiai módszerek másképpen hatnak a személy szocializációjára, de a jelen felosztás szempontjából a szocializációs cselekvést végző és annak résztvevője közötti kapcsolat szimmetriája vagy aszimmetriája a lényegi elem. A törvényi szabályozás egyértelmű, formális keretet teremt, amely beépül a diák és a tanár, a diák és az iskola közötti viszonyrendszerbe.

Ennek fontos következménye, hogy a formalitás a viszonyulási rendszer rögzülése miatt megmarad akkor is, ha mondjuk nem-formális pedagógiai folyamatba von be egy tanár olyan diákot, aki őt tanárnak tekinti, vagy ha az élménypedagógiai program az iskola szervezésében, vagy csupán annak helyén valósul meg.

1.2. Nem-formális pedagógia

A nem-formális pedagógia fogalmával minden olyan oktatási módszert és pedagógiai folyamatot összefoglalhatunk, amelyek **nem kötelező iskolai keretekben valósul meg, vagyis a részvétel ezekben „szabadon választható”**. Akárcsak a formális pedagógia fenti fogalmában, itt is irreleváns, hogy az adott nem-formális pedagógiai folyamat frontális képzés, vagy kooperatív pedagógiai módszerek mentén zajló élménynevelés.

A megkülönböztetés ez esetben is a résztvevő viszonyrendszerében van, vagyis tudja, hogy a nem-formális pedagógiai folyamatban való részvétel választható. Ez persze nem jelent teljes szabály-nélküliséget, elvégre a részvétellel együtt a résztvevő elköteleződik, vállalja a folyamat szabályait és feltételrendszerét is.

A nem-formális pedagógiai módszereket és folyamatokat alapvetően négy kategóriába sorolhatjuk a pedagógiai folyamatot vezető szakember(ek) és a résztvevők közti kapcsolatot aszimmetriája szerint. Fontos azonban kiemelni, hogy a nem-formális pedagógiai módszereket alkalmazó szakértők az alábbi négy módszertani típust megfelelő súlyozással keverve, valamilyen egyensúly igényével közösen alkalmazzák.

A nem-formális pedagógiai módszerek közül a **képzés** a leginkább frontális. Lényegi célja az egyoldalú ismeretátadás, és így ez a leginkább aszimmetrikus módszer-csoport. A képző átadja a tervezett ismereteket, gyakran számon kér a képzés folyamatában, vagy annak zárásaként. A képző célja egyértelmű, és a célkitűzés során a résztvevők sajátos, egyéni igényei nem hangsúlyosak.

Ennek pontos módszereiről sok minden megtalálható a hazai civil szakirodalomban.

A **készség- és képességfejlesztés** ennél már interaktívabb, sajátos kölcsönhatás alakul ki a vezető és a résztvevők között, mivel a vezető célja ekkor az egyes személyek képességeinek fejlesztése. Így elengedhetetlen, hogy a pedagógiai folyamat részeként megismerje a kiindulópontot, illetve egyénre szabottan meghatározza az elérni kívánt célt. A célkitűzés ebben az esetben is frontális, határozott célja van a vezetőnek a résztvevőkkel szemben, ez a cél azonban immáron személyre szabott, igényli a vezető és a résztvevő közti folyamatos – bár ez esetben is aszimmetrikus – interakciót.

A készség- és képességfejlesztés témájában mind annak pedagógiájáról, mind módszertanáról sok minden található a civil, a tudományos, és a gyakorló pedagógia irodalmában.

A nem-formális pedagógiai módszereknek egy sokkal kevésbé direkt változata az **élménynevelés**, amelynek során nem célzott készségfejlesztés és tudásátadás zajlik, hanem a pedagógiai folyamat vezetője adott típusú élmények megélését biztosítja, és a résztvevők ezen ellenőrzött élmények átélése során tanulnak és fejlődnek, természetes módon saját igényeiknek és képességeiknek megfelelően. Az interakciót a vezető és a résztvevők között ekkor maga az élmény szolgáltatja, és ez a kapcsolat sokkal intenzívebb, és így szimmetrikusabb is, mint a készségfejlesztés esetében.

Az élménynevelés a magyar civil szektorban új megközelítésnek számít, az ilyen besorolású módszereket alkalmazó szakértők ismeretanyagért általában a reformpedagógiákról szóló szakirodalomhoz fordulhatnak, vagy nemzetközi módszereket adaptálhatnak.

A pedagógiai folyamat vezetője és a résztvevők között a legszimmetrikusabb kapcsolat az **interaktív nevelés** során jön létre. Ebben a nevelési helyzetben maga a pedagógia a résztvevők és a pedagógus közti interakciókon keresztül valósul meg, az elérhető legnagyobb szimmetriával: vagyis a pedagógus is folyamatosan fejlődik a folyamat során, ezzel lényegében partnerré válik a vezető és a résztvevő, közösen fejlődnek. A teljes egyenrangúságnak persze ekkor is gátja a tudatosság más szintje, illetve a gyakori életkori különbségek. Ezt leszámítva ez a nem-formális pedagógiai módszerek közül a legszimmetrikusabb.

Az interaktív nevelés módszertanáról a civil szektor szakértői egyelőre csak a reformpedagógiák hazai és nemzetközi irodalmában tanulhatnak a módszer bonyolultságának megfelelő színvonalon. A többi, a témával foglalkozó szakirodalom ezen módszereknek pusztán egyes moduljait, részegységeit írják le, és elemzik azok hatását.

Egy tipikus nem-formális pedagógiai helyzetben a fenti módszerek keverednek, egy tábor, vagy szakmai találkozó során akár mind a négy módszernek előfordulhatnak elemei. Ez alól kivétel egyébként a leginkább az interaktív nevelés lehet, annak módszerei általában több időt, hosszú távú interakciót, vagy hosszú távon rendszeres találkozásokat igényelnek. Ráadásul ebben a kérdésben az elérhető szakirodalom is vagy nagyon elméleti, vagy egyértelműen a formális pedagógiai környezetre alkalmazható (jellemzően reformpedagógiáról van szó), vagyis szükséges ezen módszerek adaptálása a civil tevékenységre.

1.3. Humán segítségnyújtás

A humán segítségnyújtás a pedagógiai folyamatoktól teljesen különböző szociális tevékenység. Nem átfogó fejlődési útvonal biztosításáról van szó, hanem **a segítséget igénylő személy egy adott aktuális problémájának (problémakörének) megoldásáról**, az abban nyújtott segítségről, illetve a segítségnyújtás módszeréről és formájáról.

Ami általában igaz, hogy jellegét tekintve a segítségnyújtás mindig időleges, az adott probléma megoldásának időtartamára szóló cselekvés. Ez persze hosszabb távú emberi kapcsolatokba, vagy hosszú távú tevékenységekbe szerveződhet, de a szocializációs cselekvés, a segítségnyújtás maga mindig időleges, a továbbiakban is így kezeljük. (Az ifjúságsegítés módszereinek tisztázásakor ezt a keretet tágítani fogjuk, a fogalmat egy tágabb körben helyezük majd el.)

Nincs lehetőségünk még csak felsorolni sem mindazon módozatokat, ahogyan egyik ember segíthet a másiknak, ez nem is célunk. Ugyanis a segélyezési rendszerek kiépítésétől egy idős ember felsegítéséig, a segítői beszélgetéstől a tehermentesítési projektekig

nagyon sok minden tartozik ebbe a kategóriába, megannyi szakma és munkahely épül eköré. Éppen ezért célunk csupán annyi, hogy ebben a szocializációs cselekvési körben elhelyezzük a segítői tevékenységet, nevet adjunk legfontosabb jellemzőinek.

A humán segítségnyújtás különböző módozatait alapvetően két nagy csoportra oszthatjuk: az egyik a **„nem személyre szóló”** segítségnyújtás, a másik a **„személyre szóló”** segítségnyújtás. A kettő közötti különbség egyértelmű, a személyre szóló segítségnyújtás esetén előkerülnek, megfogalmazódnak a segítséget kérő egyén saját igényei és problémái, míg a másik esetben a segítségnyújtás nem kifejezetten egy adott személynek szól (például kórházak, alapítványok, intézmények támogatása, az adó 1 százalékanak felajánlása, nem személyre szóló adakozás, segítői szakkönyv írása, tanácsadási segéd-eszköz készítése jótékony céllal és módon, stb.).

A „nem személyre szóló” segítségnyújtással a továbbiakban nem foglalkozunk, a személyre szóló segítségnyújtás módszereit csoportosítjuk tovább.

A **„személyre szóló” segítségnyújtás** során a segítséget kérő személyes igényei és problémái megjelennek. A csoport további elemzésének útja, hogy megvizsgáljuk, a segítséget nyújtó mennyire vesz részt személyiségével a segítségnyújtásban. Ennek mentén oszthatjuk fel ezt a csoportot hivatalos, intézményi keretekben történő segítségnyújtásra, és személyes segítői kapcsolatra.

Hivatalosnak tekinthető minden olyan segítségnyújtás is, amelyben egy segítői hivatású egyén saját szakmájának kompetenciái és szabályai szerint nyújt segítséget. Ennek oka elsősorban az, hogy a szabályok intézményi szabályzatokban rögzítettek, a módszerek gyakran „személytelen” részvételt követelnek a szakembertől.

A **személyes segítői kapcsolatnak** nincs, vagy nincs feltétlenül ilyen rögzített intézményi kerete, szabályai és módszertana azonban adottak (erről a későbbiekben részletesen lesz szó).

A felosztásból azonnal adódik egy fontos következtetés a személyre szóló segítői tevékenységet illetően. A segítőiség nem foglalkozik pszichikai szempontból beteg emberekkel, az a megfelelő szakértelemmel bíró szakemberek dolga. A segítői kapcsolatban segítséget kérő egyén általában egészséges, kiegyensúlyozott, de éppen aktuálisan nem képes egy vagy több problémáját megoldani, nem képes saját erőforrásait mozgósítani. Ekkor van lehetőség segítői tevékenységre, az ennél súlyosabb esetekben csak intézményi keretek között helyes segítséget nyújtani, azt is csak szakembernek.

1.4. A társas kapcsolatok tudatos megélése

A szocializációs cselekvéseknek része még a személyes kapcsolatok tudatos megélése is, de ez a jelen módszertani kiadvány lényegi témájától túlságosan messzire vezetne, és a segítői tevékenység beazonosításában sincsen akkora szerepe, mint a többi csoportnak. Ami miatt mégiscsak említésre kerül, az az, hogy ez a fenti szocializációs cselekvések közül a legszemélyesebb.

Emberi kapcsolataink meglepő színességet mutathatnak és mutatnak is. Hihetetlen spektrumát éljük mindennapjainkban az emberi érintkezésnek, ezen belül szocializációs cselekvéseinknek. Ráadásul egy-egy ismeretségen, kapcsolaton belül ezek keveredhetnek is, egymás után többféle típust megélve. Egy **tudatos barátság**ban előfordulhat, hogy valaki segítői szerepkörbe kerül, aztán a másik egy hivatalos ügy elintézésében segít, majd közösen képzést tartanak, stb. Egyszóval, tudatos emberi kapcsolataink jó része a fenti szocializációs cselekvések adott kombinációinak láncolata. De mindig tudnunk kell, hogy pontosan milyen helyzetben, milyen szerepet vállalunk.

2. A segítőiség általános alapelvei és szabályai

Mint azt az előző fejezetben részleteztük, **a segítői tevékenységet el kell különítsük a segítségnyújtástól**. Erre azért van szükség, mert a segítőiség, a maga sajátos szabályaival, kompetenciáival, módszertanával nem elég általános fogalom ahhoz, hogy az embertársainknak nyújtott segítség minden formáját magába foglalja. Nem szerepelnek benne a hivatali keretekben, különösen a nem személyre szóló segítségnyújtás módszerei.

Számunkra ez azért nagyon fontos, mert egy civil szakembernek, vagy ifjúságsegítőnek tudnia kell különválasztani a segítségnyújtást a segítői helyzetektől. Gyakran találkozunk olyan emberekkel, fiatalokkal, akiknek valamilyen típusú segítségre van szüksége. Ezek között speciális helyet foglalnak el azok a helyzetek, amikor kifejezetten segítői tevékenység, segítői módszer alkalmazására van szükség.

Ezen **speciális helyzetek felismerése** gyakran önmagában is kihívás, de nem kisebb feladat a helyzet felismerése után a szükséges szabályok betartása mellett a megfelelő módszer kiválasztása és helyes alkalmazása sem. Az ehhez szükséges tudás összefoglalásának első lépéseként tekintünk át a segítői tevékenység legfontosabb szabályait és módszertani megkötéseit.

2.1. A segítőiség alapvető szabályai

A személyes segítői kapcsolatnak van néhány alapvető szabálya, amelyeknek a betartása nem csak ahhoz kell, hogy a segítő megfelelő módszert választhasson, hanem alapvető ahhoz, hogy a segített valóságosan meg tudja oldani problémáit. Megfordítva, az alábbi szabályok áthágása olyan helyzetet hoz létre, amely nemcsak hogy megnehezíti a segített saját problémájának megoldását, hanem akár ronthat is a helyzetet. A későbbiekben részletezésre kerülő segítői módszerek tipikus veszélyforrásainak nagy része is elkerülhető pusztán az alábbi, egyébként egymással egyenrangú szabályok betartásával.

1. A segítő viszony kialakulása mindig a segítséget igénylő kérésével, felkérésével kezdődik. A segítséget kérő szabad ebben a felkérésben, a felkérése egy alkalomra (egy adott probléma megoldására) szól, és annak tartalmáról, a segítő személyéről és felhatalmazásáról is ő dönt.

Az az ideális, ha a felkérés verbálisan meg is fogalmazódik, de ez nem feltétel, az azonban igen, hogy a felkérés (akárhogyan is kommunikálja) egyértelmű és saját igényt fejezzen ki. Tipikus hiba az, ha valaki (még ha jó szándékkal is teszi) erőlteti egy segítői kapcsolat kialakítását. Általában a segítségnyújtás tukmálását jelenti ez, de van, hogy az ember valakihez elirányítja a szerinte(!) segítségre szoruló.

Mindkettő hiba, a segítettnek magától kell vállalnia a segítői helyzetet, és mindenképpen neki kell első körben annak körülményeit meghatározni.

2. Ha a felkérés megérkezik a segítőhöz, az eldönti, vállalja-e a felkérést. Ebben a legfontosabb az, hogy tudatos döntés szülessen benne (akkor is, ha a felkérés nem verbális), és hogy tudja, ebben a döntésben szabad.

Gyakori hiba, hogy a segítő úgy érzi, segítenie kell, szinte önmagát zsarolja érzelmileg. Ha kívülről egyértelmű nyomás nehezedik a segítőre, érzelmileg zsarolják, erőltetik a segítői szerepkör vállalását, és a segítő nem tud ettől a nyomástól szabadulni, akkor szinte minden esetben az elutasítás a helyes.

A segítőnek azt is fontos felmérnie, hogy aktuálisan alkalmas-e a segítői szerep vállalására. Mint arról később még lesz szó, a vállalás feltétele az, hogy félre tudja tenni saját problémáit arra az időre, amíg a másiknak segít. Ha olyan problémája van, ami ezt lehetetlenné teszi, nem tud szabadulni tőle, akkor inkább ne vállalja a segítői szerepet. Akkor azonban, ha a segítő személyesen is érintett érzelmileg (túlzott vonzalom, erőteljes negatív érzések, kezelhetetlen konfliktusa van a segítettel, vagy miatta), vagy része a problémának, akkor kifejezetten tilos elvállalni a segítői szerepkört.

3. Ha a segítő a segített felkérését elfogadja, egy időleges „szerződés” alakul ki közöttük. Ez gyakran nem kerül kibeszélésre, de mindenképpen hasznos, ha a legfontosabb szabályok, igények, vagy félelmek kimondásra kerülnek.

Az biztos, hogy a segítői felkérés csak időleges, bár a felek közti emberi kapcsolat egyébként lehet hosszabb távú, vagy lehet folyamatos együttműködés közöttük. Maga a segítői viszony azonban csak egy időre szól, még akkor is, ha azt más ügyekben újabbak követik. Többek között ebben különbözik egy komoly baráti trécselés egy segítői beszélgetéstől. A kialakuló segítői kapcsolat talán legfontosabb tulajdonsága, hogy szimmetrikus, egyik fél sem alárendelt a másiknak (semmilyen értelemben). Csak ebben az esetben tartható ugyanis a legfőbb etikai korlát, amelyet a későbbiekben részletezünk.

4. A kialakuló kapcsolatnak van egy fontos sajátossága, ami elengedhetetlen a segítői kapcsolat kialakulásához és helyes megéléséhez. Mégpedig az, hogy **a segítőnek „otthonosan idegennek” kell lennie a segített problémájában.**

Ez egyrészt azt jelenti, hogy ismer, a mindennapjaiban átél a segített problémájához hasonló helyzeteket, és érzelmileg is hasonlóan viszonyul hozzájuk, valóságosan tudja, hogy a „segített miről beszél”, vagyis otthonosan mozog a segített problémájában.

Az idegenség másrészről egyszerűen annyit jelent, hogy nem része a segített problémájának. Ha ez konfliktus, nem okozója és nem elszenvedője a kialakuló szituációnak, a probléma megoldásához nem fűzi a segítő jó érzésén kívül és a segítségnyújtás igényén kívül semmilyen érdeke.

5. A segítőnek a folyamat során végig tudnia kell, hogy segítőként milyen határok, korlátok között mozog. Ezt egyébként folyamatos és tudatos önellenőrzéssel teheti meg. Kerülendő bármely szabály megszegése, vagy saját korlátainak és lehetőségeinek átlépése.

Ezen hibák közül az egyik legtipikusabb a pszichologizálás, amelynek során a segítő szinte „szétanalizálja”, „szétcincálja” a segített problémáját még akkor is, ha annak egyszerűen feloldásra van szüksége.

További tipikus veszélyforrás, amiről még lesz szó, hogy a segítő olyan módszerhez fordul, amelyet máshol, más szakma, más kompetenciakörhöz kapcsolódóan tanult, és amely nem illeszthető a segítőiséghez. Az, hogy nem illeszthető, a leggyakrabban azon vehető észre, hogy a segítőiség valamely alapszabályát sérti a választott módszer.

2.2. A személyes segítői kapcsolat alapvető módszere és célja

Bár korábban már esett erről szó, de most érdemes újra kiemelni, hogy a segített a mindennapi életében általában lelkileg egészséges, életkorának megfelelő mértékben kiegyensúlyozott, csak éppen aktuálisan „megbillent”, egy adott probléma megoldására nem képes mozgósítani erőforrásait.

Szigorúan tilos személyes segítői kapcsolatot vállalni olyan személlyel, aki lelkében beteg, és orvosi – pszichológusi, pszichiátriai – kezelésre szorul! Ebben az esetben olyan kompetenciákra, előképzettsége, gyakorlatra (praxisra) van szükség, amivel a segítő (mint segítő) nem rendelkezik. Az adott személy persze rendelkezhet ezekkel, de akkor ezt nem segítőként, hanem orvosként alkalmazza.

A fenti megfogalmazásban benne is van a segítőiség módszertanának legfontosabb alapköve: **a segítő segít a segítettnek, hogy az a probléma megoldására mozgósítsa saját erőforrásait** (amelyekkel egyébként rendelkezik). Ez a meghatározás igaz lesz az ifjúságsegítésre és a személyes segítői kapcsolatra egyaránt, és az alkalmazható módszerek körét, illetve a módszerek szabályait is ez erősen meghatározza.

A személyes segítői kapcsolat módszere egyértelműen a segítői beszélgetés, amelynek pontos típusairól, módszereiről külön fejezetben fogunk értekezni. Minden egyéb módszer a segítői beszélgetést egészíti ki, teszi hatékonyabbá, de azt nem helyettesíti.

Az ifjúságsegítés ennél nehezebb kérdés lesz, külön fejezetet szentelünk az ifjúságsegítés módszertanának, mivel az nem azonos a személyes segítői szerepvállalással.

2.3. A segítői szerepvállalás fő erkölcsi korlátja

A segítő szerepvállalásának a szabályai mind szorosan kapcsolódnak egyetlen etikai korláthoz, amelynek a betartása alapja minden segítői kapcsolatnak. Ez pedig az, hogy **a segítőnek nem lehet ön-célja, saját szándéka a segítettrel szemben.**

Ennek egyik legfontosabb oka az, hogy csak így kerülhető el az egyoldalú, önös érdek által vezérelt **manipuláció**, ami segítői kapcsolatban (még ha jó szándékú is) megengedhetetlen. Itt önös érdek lehet a másik „megmentésének” igénye, vagy valamilyen vonzalomból fakadó érdek is, minden olyan, ami nem azt segíti elő, hogy a segítséget váró saját erőforrásai aktiválódjanak a probléma megoldására.

3. Ifjúságsegítés

Bár a személyre szóló segítőiség tárgyalásának következő lépése a segítői beszélgetés módszertanának és típusainak részletes ismertetése lenne, jelen kiadvány célja inkább az ifjúságsegítés alapelveinek és legfontosabb módszereinek leírása.

A fentiekben részletezett szabályok egyaránt érvényesek a személyes segítői kapcsolatra, és az ifjúságsegítésre is, azonban a kettő kapcsolatában paradoxnak tűnő helyzetet teremt. Ezen szabályok következménye az, hogy felnőtt és gyermek (kamasz) között nem létesíthető személyes segítői kapcsolat a szabályok betartásával.

3.1. A felnőtt – gyerek segítői kapcsolat problematikája

A felnőtt és gyerek (és ebbe beleértendő a kamaszok is) között kialakuló személyes segítői kapcsolat a segítői szerepvállalás szinte minden szabályát megsérti. Vegyük ezeket sorra, lássuk, miben és hogyan sérülnek ezek a szabályok.

Ami azonnal szembetűnik, az a **szimmetrikus kapcsolat hiánya**. A felnőtt már csupán az életkorából fakadó tapasztalattöbblet miatt sem lehet „egyenrangú” egy ilyen helyzetben, és ez különösen igaz azokra, akik rendszeresen foglalkoznak fiatalokkal, vagyis megfelelő elméleti tudással és gyakorlati tapasztalattal rendelkeznek a pszichológia, fejlődéslélektan, pedagógia, stb. tudományában.

Emellett a szimmetriát tovább bontja az, hogy a gyermek, illetve kamasz mindenképpen felnőtt-gyermek helyzetben azonosítja magát. Mindegy, hogy a reakciója a felnőttel szembeni lázadás, vagy a felnőtt javaslatait és tanácsait az ő kedvéért fogadja el, az ő kedvéért cselekszik, a lényeg, hogy az aszimmetriát már önmagában a segített viszonylása létrehozza.

Ennek az aszimmetriának egy fontos következménye, hogy **nem jöhet létre kétoldalú szerződés a felek között**. Nem csak azért, mert a segített felnőttként és nem segítőként viszonyul a felnőtt segítőhöz, hanem azért is, mert a felnőtt nem tekinti, nem is tekintheti egyenrangú szerződő félnek a gyermeket, valójában a feltételeket a felnőtt szabja meg (és mindegy, mennyire engedékenyen, azért mégiscsak ő „diktál”).

Az önmagában súlyos felelőtlenség, ha egy felnőtt ennek ellenére erőlteti a kétoldalú szerződés kötését, mert ezzel figyelmen kívül hagyja, hogy egészen más szintű felelősséget vállal felnőttként, mint a fiatal.

Külön probléma továbbá, hogy **egy felnőtt segítő nem lehet „otthonosan idegen” egy kamasz, vagy gyermek problémájában**. Egy jó pedagógus, vagy egy sok éve ifjúságsegítő szakember persze ismerheti egy tizenéves sajátos problémáit, de ahhoz érzelmileg már másként viszonyul, mint egy korosztályába tartozó.

Jellemző tünet, amikor például egy felnőtt megmosolyogja egy tizenéves „szerelmi ügyét”. Tisztában van a problémával, ismeri és elismeri annak súlyát, de átérezni azt már nem képes. Tapasztalata, a megélt krízisek és örömei ezeket a tipikus kamasz gondokat

más fénybe, más kontextusba helyezik, így már nem képes a segítői szerepvállaláshoz szükséges mértékben otthonosan mozogni a segített problémájában, illetve a probléma megoldásának módozataiban.

Mindent összevetve, a felnőttek és kamaszok, vagy gyermekek közötti természetes különbségek miatt nem tartható be a legfőbb etikai korlát sem, így **elkerülhetetlen a manipuláció** (legyen az akár értő befolyásolás). Továbbá **nem tartható az az elvárás sem, hogy a segítő csak a segített saját erőforrásainak mozgósításában segíthessen.**

3.2. A feloldás: az ifjúságsegítés

Az ifjúságsegítés meghatározásához először tisztáznunk kell, mit értünk kortárssegítés alatt. Különösen, mivel sokan ez alatt a tizenévesek segítését, vagy a tizenévesek közötti segítői tevékenységet értik.

Kortárssegítés alatt a továbbiakban azt a személyes segítői kapcsolatot fogjuk nevezni, amely hasonló korúak között jön létre úgy, hogy **a segítőiség szabályai tarthatóak** legyenek. A fogalom maga kicsit mesterséges, mivel a szabályok betartásával személyes segítői kapcsolat csak kortársak között elképzelhető, de a szakirodalomban már ez a kifejezés terjedt el, így mi is ezt használjuk.

Az ifjúságsegítőnek egyetlen lehetősége van, hogy a szabályok betartásával segíthessen az általa felvállalt fiataloknak, ez pedig a közösségi keretek között történő segítői tevékenység. Ez lényegét tekintve nem más, mint **a fiatalok kortárssegítő közösségei létrejöttének segítése.**

Ennek során az ifjúságsegítő megteremti annak a szervezeti, közösségi, képzési, stb. háttérét, hogy a fiatalok között jöjjenek létre személyes segítői kapcsolatok, illetve, hogy ezekre fel tudjanak készülni, jó kortárssegítővé váljanak.

Fontos azonban újra leszögezni, hogy még ha közösségi keretek között zajlik is a segítői tevékenység, **a felnőtt korú ifjúságsegítő nem vállalhat személyes segítői kapcsolatot kamasz-, vagy gyermekkorú résztvevővel.**

Az ifjúságsegítés fenti meghatározásával kiléptünk a szocializációs cselekvések részletezésénél meghatározott keretek közül. Az ifjúságsegítés nem pusztán egyetlen módszerrel rendelkező tevékenység, hanem megannyi különböző módszer együttes alkalmazásával teremthető meg az a közeg, amelyben a fiatalok természetes módon élhetik meg a segítői helyzeteket, és készülhetnek fel ezekre. Ezek között szerepelhet képzés, képességfejlesztés, élménynevelés, interaktív nevelés, személyre szóló, de akár intézményi keretek között megvalósuló segítségnyújtás is. Módszertanában a szervezettefejlesztés, a közösségfejlesztés, a közösségsegítés ugyanúgy megtalálható, mint a tanácsadás.

Összességében **két fő irányva van az ifjúságsegítő tevékenységnek,** a módszerek, illetve a többi irányvonal ezek köré összpontosul. Az első **a kortárssegítők kiválasztása és képzése,** amelynek során a fiatal megismerheti saját magát, mint segítő, beazo-

nosíthatja azokat a módszereket és alapkészségeket, amelyek, mint segítőnek fontosak és alkalmazhatóak a számára. A másik fő irányvonal pedig a **közösségfejlesztés**, amelynek során olyan közösség(ek) jön(nek) létre természetes fejlődési folyamatok során, amely(ek)ben a résztvevők szabadon alakíthatnak ki megfelelő kortárssegítői kapcsolatokat.

A két tevékenységrendszer természetesen összefonódik, különösen, mivel az ezek megvalósításában szerepet játszó módszerek (képzés, készségfejlesztés, vagy éppen élménypedagógia, esetleg interaktív nevelés) egyébként is összekötik a két irányvonalat. Az az erősebb, a két fő irányvonalat összekötő állítás is helytálló, hogy **a kortárssegítők képzése csak közösségi keretben képzelhető el**. A két tevékenységrendszer néhány fontos módszeréről, alapelveiről később még részletesen értekezünk.

3.3. A közösségi keretekben történő segítés alapelvei

Az ifjúságsegítés, mint közösségi keretekben történő segítői tevékenység, bár módszertanát tekintve messzire kerül a személyes segítői kapcsolattól, alapelvei azonosak annak alapelveivel, bár kicsit másképpen kell azokat megfogalmazni. Ennek részleteiről a közösségfejlesztés segítői aspektusainál még lesz szó, de a legfontosabb alapelveket már itt érdemes letisztázni.

Továbbra is a legfőbb erkölcsi korlát, hogy a segítőnek a segítetttel szemben (amely ez esetben a közösség, vagy a közösség egy része) nem lehet ön-célja, saját szándéka. Ennek részeként nem manipulálhatja egyoldalúan sem a közösséget, sem annak részeit. Ezt a korlátot talán a legnehezebb betartani. Az ifjúságsegítő, lévén idősebb, mint a fiatalok, akiket felvállal, gyakran érzi úgy, hogy „jobban tudja”, mint a fiatalok, és mi tagadás, ez lehet, hogy az adott helyzetben igaz is. De a legtöbb döntés, a legtöbb problémamegoldás lényege egy fiatal számára nem az, hogy ideális megoldást találjon, hanem az, hogy a saját igényeit és lehetőségeit figyelembe véve találja meg az ideális megoldást.

Közösségi keretekben ez ugyanígy fennáll. Nem cél, hogy a természetes folyamatokat az ifjúságsegítő vélt, vagy valós tudása és ebből fakadó véleménye mentén megváltoztassa, azoknak csak segítése lehet helyes cél. És ez ki is jelöli a legfontosabb módszertani keretet az ifjúságsegítő számára, és ezzel visszautalunk a korábbiakra. Ugyanis **a segítő célja az, hogy az általa vállalt közösségnek, csoportnak segítsen abban, hogy a közösség, illetve annak tagjai problémáik megoldására mozgósítsák saját közös és személyes erőforrásaikat**.

Az ifjúságsegítésre is érvényes az az öt szabály, amit a fenti alapelveken túl részleteztünk a segítői kapcsolatok szabályainak leírásakor.

1. Ebben az esetben **a felkérés szabadsága a részvétel szabadságát jelenti**, a fiatal szabadon részt vehet a segített folyamatban, a segített közösségben. Ez egyébként azt is jelenti, hogy a korábbiakban leírt értelemben vett formális kapcsolatban, amelyben

ez a fajta részvételi szabadság nem biztosítható, nem képzelhető el ifjúságsegítő tevékenység. Természetesen ez nem jelenti azt, hogy a közösségi és egyéb szabályokat nem kell betartania a résztvevőknek.

2. Azonban nem csak a fiatalok, hanem maga **az ifjúságsegítő is szabad a vállalásában**. Az ifjúságsegítőnek tudnia kell felmérni azt, hogy egy adott helyzetben alkalmas-e a feladata ellátására, vagy sem, vagyis tudnia kell saját egészségügyi és mentálhigiénés állapotát tudatosan és felelősséggel felmérni és kezelni. A jó segítő képes félretenni problémáit a segítői tevékenységben, de egyrészt vannak helyzetek, amikor ez nem megoldható, illetve vannak helyzetek, amikor kifejezetten felelőtlenység alkalmatlanul is vállalni egy-egy feladatot. Erre a legtipikusabb példa az, hogy fertőző betegen felelőtlenység tábort vezetni, vagy az, hogy élménypedagógiai módszert alkalmazni egy családi tragédia után kifejezetten káros lehet a segítőre és a segítettekre nézve is.

3. Az ifjúságsegítésben is **létrejön kétoldalú megállapodás a segítő és a segítettek közössége között**, ami általában egy szervesen és józanul fejlődő, közös szabályrendszerben ölt testet. Az már a közösségfejlesztés módszertanának kérdése, hogy ez az egyes közösségfejlesztési lépcsőfokokon hogyan valósul meg, de hosszú távon a **közös szabályok kialakítása** valóságosan is egyenrangú felek kétoldalú megállapodását hozza magával.

4. Az ifjúságsegítésben **az „otthonos idegenség” kérdése** az, ami talán első pillantásra a leginkább különbözik a személyes segítői kapcsolatnál tárgyaltól. De ekkor is fontos, hogy az ifjúságsegítőnek legyenek ismeretei arról, hogy az adott korosztály milyen általános problémákkal rendelkezik, milyen módon oldják meg ezeket, érdemes jártasnak lenni az aktuális divat, szokások, jellemző hobbik, érdeklődési körök világában. Ez a tudás nem teszi őt alkalmassá személyes segítői kapcsolat kialakítására, de a közösség problémáinak megértésében és kezelésében ennek nagy szerepe van.

Ahogy fontos szerepe van az „otthonos idegenség” kialakításában annak is, hogy az ifjúságsegítő otthon legyen a közösség fejlődésének elméletében és gyakorlatában, ismerje a közösségfejlesztési folyamatok során előkerülő problémákat, és ezeket a maga oldaláról át is élje, és képes legyen önmaga számára megoldani.

5. Fontos alapelv még a szimmetria fenntartása. Ebben az esetben válik igazán nyilvánvalóvá a különbség kortárssegítés és ifjúságsegítés között. Itt ugyanis nem két egyén, hanem **az ifjúságsegítő és az általa vállalt fiatal közösség közötti szimmetria megtartása** a szabály. Ez a megkötés nem az egyes módszerek alkalmazására vonatkozik, elvégre ezek között elképzelhetőek például a képzéshez hasonló aszimmetrikus módszerek is, hanem a teljes folyamatra, illetve a segítő hozzáállására. Még egy aszimmetrikus módszerben is szimmetriát teremt, ha a segítő betartja a legfőbb erkölcsi korlátot, és valóban azzal a szándékkal folytatja tevékenységét, hogy saját erőforrásait kiaknázásában segítse a résztvevőket.

A fenti általános szabályok fenntartásában fontos szerepet játszik az ifjúságsegítő azon készsége, amellyel a különböző kompetenciáit és az ezekhez kapcsolódó szerepvállalásait külön tudja választani, és tudatosan képes a segítői szerepkört elkülöníteni életének más területeitől hasonlóan ahhoz, amit a személyes segítői kapcsolat esetében megfogalmaztunk.

4. A segítői beszélgetés

Mielőtt az ifjúságsegítés módszereinek részletezésére rátérnénk, szükséges a személyes segítői kapcsolat alapvető módszertanát röviden bevezetni, annak szabályszerűségeit tisztázni. Ez egyrészt azért szükséges, mert a kortárssegítők képzése éppen ezen módszerek elsajátításának elősegítését jelenti, másrészt egy ifjúságsegítő saját életében is rendszeresen él meg segítői kapcsolatokat (segítőként és segítettként egyaránt) saját kortársai között.

A személyes segítői kapcsolat módszertanáról elmondható, hogy az egyértelműen segítői beszélgetés, vagyis **egy speciális típusú kommunikációs interakció** során valósul meg. Ennek módzatait az alábbiakban felsoroljuk és röviden elemezzük is, azonban fontos megjegyezni, hogy az alábbi módszerek – annak ellenére, hogy más közegben is nagyon hasonló alapelvek mentén működnek – elsősorban a magyarországi, tágabb körben a közép-európai kultúrkör sajátos igényeihez és lelkületéhez adaptáltak. Tőlünk nyugatabbra, vagy éppen keletebbre egyes módszerek más hangsúllyal valósulnak meg, más veszélyeket rejtnek, vagy egyszerűen az adott kultúrkörben tartalmatlanok.

A segítői beszélgetés – legyen szó bármelyik típusáról – intenzív verbális és non-verbális kommunikációban valósul meg. Éppen ezért **a segítőnek megfelelő verbális készségekkel, és tanult, tudatos testbeszéddel kell rendelkeznie**. A „megfelelő” verbális készség alatt elsősorban azt értjük, hogy az általa felvállalt segített igényeihez, kommunikációs környezetéhez megfelelő.

Ez a kérdéskör önmagában egy tanulmány terjedelmét kívánná meg, egy fogalmat azonban mégis kiemelnénk a sok közül, ez pedig az úgynevezett „én-nyelv”. Az **„én-nyelv” alkalmazása** nem jelent mást, mint hogy a kommunikáló fél saját tapasztalatait, véleményét, kérdéseit, tudását önti szavakba, szigorúan egyes szám első személyben. Egy segítő számára ebben különösen nagy kihívás, hogy a másik problémájára annak manipulálása nélkül és saját élményei és tudása mentén reagáljon. Ennek elsajátítása sok önfegyelmet, gyakorlást és egy kontrolláló közeget igényel, amely visszajelzéseivel koordinálja a tanulási folyamatot.

A megfelelő kommunikációs készségek és tudások ismeretében a segítő – személyiségének aspektusai, a segített személye és a probléma jellege mentén – az alábbi módszerek közül választ tudatosan, vagy nem tudatosan (természetesen az a jó, ha ez a választás önismereten alapul és tudatos). A módszereket két csoportra bonthatjuk, az első négy tartalmaz vezetői elemeket (ezek adaptálhatók a közösségsegítésbe), a második négy csak teljesen szimmetrikus kapcsolatban valósulhat meg.

4.1. Tanácsadás

A tanácsadás elsődleges célja, hogy **a segített a szükséges információkat felhasználva saját érdekei mentén legyen képes döntést hozni problémája megoldásának ügyében**.

A segítő részéről módszertanilag ez lényegében a hiányzó információk közlését jelenti, vagy annak elősegítését, hogy **a segített a hiányzó információhoz hozzájusson.**

A segítő részéről tipikus hiba lehet, hogy nem csak a probléma megoldásához szükséges információkkal látja el a segítettet, hanem „túlbeszéli” az ügyet, ezzel sokszor összezsarva a segítettet. Az is elképzelhető, hogy saját védelmében, saját informátlanságát leplezendő nem létező, esetleg nem igaz információkat ad át.

A segített részéről is elképzelhetőek tipikus viselkedésminták, amelyeket mindenképpen el kell kerülnie a segítőnek, ha csak lehet, preventív módon. Az egyik a módszer céljának elérését akadályozza, amelynek során a segített minden információt elutasít, negligál, állandóan meg- és kimagyarázva, miért ne kelljen figyelembe vennie az adott információt.

A másik ilyen már a probléma megoldásának első sikerei, vagy a probléma megoldása után jelentkeznek. A sikeren felbuzdulva a segített a segítő nyakára jár újabb információkért, egy idő után elsődleges információforrásként kezeli a segítőt ahelyett, hogy maga járna utána a dolgoknak, ezzel alapozva meg a következő krízis-helyzetet.

4.2. Tájékoztatás, tanítás

Ennek a módszernek a célja az, hogy **a segített maga oldja meg problémáját a számára megfelelő módszer segítségével.** A módszert élje sajátjaként (tegye belsővé), és alkalmazza önállóan, sikerrel.

A segítő ennek során a fentihez hasonlóan tájékoztatja a segítettet, azonban itt nem a problémához kapcsolódó információkat ad át, hanem **problémamegoldási módszereket**, sémákat. A segített ezek közül választhatja ki a számára megfelelőt, a személyiségének és a probléma jellegének leginkább megfelelőt.

A segítő tipikus hibája az lehet, ha már előre eldönti, hogy a segítettnek „mire van szüksége”, csak az általa preferált módszerekkel ismerteti meg a segítettet. A másik véglét pedig az, ha valaki olyan módszereket is át akar adni, amelyet nem ismer eléggé, nincsenek sem közvetlen, sem közvetett tapasztalatai arról.

A segített ekkor is elképzelhető, hogy elzárkózik az információk elől, hiszen gyakran éppen az a probléma magja, hogy a megoldás módja „kényelmetlen”. Ekkor elképzelhető, hogy a segített fellázad, nem hajlandó figyelni (a lázadás lehet passzív, de akár aktív is).

A másik jellemző gond az, ha a segített megalkuszik, és olyan módszert választ, amely valójában nem is megfelelő számára, de a segítő iránti bizalmára hivatkozva alkalmazza a javasolt módszerek egyikét annak ellenére, hogy a számára megfelelő kezelési mód más lenne.

4.3. Szembesítés

A problémák jó részének az alapja az, hogy az adott személy úgy érzi, arra a következtetésre jut, hogy a problémából nincs kiút, „ördögi körbe” került. A szembesítés célja éppen az, hogy ebből **a tévhitből, az „ördögi körből” a segített ki tudjon lépni.**

Ennek módszere a segített szembesítése valódi helyzetével, tudásaival, új nézőpontokkal, új lehetőségekkel, amelyek segítségével új koordinátarendszerben kezd gondolkodni, amelyben a probléma megoldása már lehetővé válik. Ezt nevezzük **kéthurkos gondolkodásnak**, a cél ennek az állapotnak az elősegítése.

Hiba azonban a segítő részéről, ha túl erőteljesen szembesíti a segítettet, aki ezt akár vádaskodásként is megélheti. A szembesítés csak a problémakör és a megoldási lehetőségek új nézőpontjaira, új aspektusaira vonatkozik.

A segített ebben a folyamatban is két végletes helyzetbe kerül, ha a módszer nem a megfelelő módon hat. Az egyik irányban meggyőződik a probléma megoldhatatlanságáról, és kiábrándul, szélsőséges esetekben összeomlik. A másik jellemző viselkedés a segített részéről az, hogy igyekszik kitérni a szembesítés elől, ennek során egyszerűen kisiklik a szembesítés alól, vagy saját véleményét (mely szerint problémája megoldhatatlan) megideologizálja. Mindkét esetben célja az, hogy az eredeti alapattitűdjén ne kelljen változtatnia, ne kelljen kilépnie az „ördögi körből”.

4.4. Feloldozás

A feloldozás célja az, hogy **a segített megszabaduljon a lelkiismeret-furdalás gátló hatásától**, attól, hogy a probléma kialakulása során (vagy korábban) elkövetett hibáin „rágódjon”.

A segítő legkomolyabb hibája ebben az esetben az lehet, ha „túlzásba viszi” a feloldozást. A cél nem a következmények alól való felszabadítás (sőt, a módszernek lényegi eleme a következmények számba vétele), hanem a lelkiismeret-furdalás túlzó, bénító hatásának feloldása.

A segített hasonló hibába eshet, mint a segítő, csak a másik irányból: feloldódik a lelkiismeret-furdalása, de felejtí is a történések tanulságait, nem tanul hibáiból, illetve új problémákat hoz létre azáltal, hogy nem vállalja tetteinek következményeit.

4.5. Az érzelmek és indulatok kisütése

Ennek a típusnak a célja az, hogy **segítsen a probléma megfogalmazását és megoldását gátló érzelmek, indulatok és feszültségek kilövésében, levezetésében és feloldásában**.

A segítő személyi hibái közül itt is a legkomolyabb az, ha túlzásokba viszi a segítettet, aki így ahelyett, hogy szabadulna a benne felhalmozódott feszültségektől, újabbak tolnak fel benne.

A segített reakciói közül az egyik a segítőre nézve is veszélyes lehet, ekkor a segített a feszültségeket agresszívan vezeti le saját magán vagy másokon (akár a segítőn is).

A segített másik reakciója ennek éppen az ellenkezője, a feszültségek kioldása után apátiába süllyedhet. Ekkor a módszer az elsődleges célját eléri ugyan, de újabb gátló tényezőt hoz létre a probléma megoldásában.

4.6. Saját értékek és erőforrások felismerésének segítése

Ennél a módszernél a cél az, hogy **a segített felismerje saját céljait, felismerje és elfogadja saját értékeit, erőforrásait, és képes legyen azokat mozgósítani is.**

Ebben az esetben a segítő már szinte teljes egészében a segítettre reagál, csak vele foglalkozik. Ahhoz, hogy a segített felismerje és elfogadja saját erőforrásait, arra van szüksége, hogy egyrészt **biztonságos körülmények** között magába nézhessen, másrészt hogy lássa, milyen **pozitív hatása** lehet annak, ha saját erőforrásait feltárja és önállóan használja is.

Azonban ez a feltárási folyamat gyakran önigazoláshoz vezet, amelynek során a múltban elkövetett hibáit, vagy éppen a saját magáról alkotott képet igazolja, nem lép ki abból a keretből, amelyben egyébként a problémáját nem tudta megoldani.

Ennek egy komoly elfajzása az a helyzet, amikor saját erőforrásainak feltárása önvájkálássá, szélsőséges esetben önvádaskodássá alakul át. Ekkor nyilván nem a számára megfelelő irányban és nem a megfelelő érzelmi alapállásból kezdte önmaga megismerését.

4.7. Pozitív értékelés, megerősítés, támogatás

Az ilyen típusú segítői beszélgetés során **a segített a segítőtől pozitív visszajelzést, értékelést, megerősítést, támogatást kap.**

A segítő számára ebben az esetben a legfontosabb módszertani szabály az, hogy **a vélemény, amit közvetít, legyen reális és jól megalapozott.** Egyébként a legapróbb megerősítő megjegyzéssel is félrevezeti, valójában becsapja a segítettet, ami nem megengedhető.

Kerülendő továbbá (ennél a típusnál) a kritika gyakorlása. Nem az a cél, hogy teljes kritikával szembeítsen a segítő, hanem az, hogy a megalapozott támogatásáról biztosítsa a segítettet.

Ennek hatására a segített két irányba távolodhat a probléma megoldása szempontjából megfelelő iránytól: önhitté válhat, vagy túlságosan is függővé válik a segítő pozitív visszajelzéseitől, vagyis infantilizálódik. Mindkettő olyan önértékelési problémához vezet, amelyeknek a megszűntetése éppen az ilyen típusú segítő beszélgetés célja lenne.

4.8. Feloldás

Ennek a beszélgetési típusnak a célja az, hogy a segítettben oldódjanak fel a tévhitekből, hiedelmekből, félreértésekből adódó „görcsök”, illetve, hogy **meg tudjon békülni a megoldhatatlannal.**

A módszer nagyban hasonlít a feloldozásra, illetve az érzelmek kisütésének elősegítésére, azonban más a tartalma. Míg a feloldozás a lelkiismeret gátló aspektusától, a kisülés a feszültségtől segít megszabadulni, addig **a feloldás a sokféle bizonytalan tényező, vagy hibásan értelmezett, értékelt szituációk által létrehozott „görcsök” megszűntetésében segít.**

Ennek része lehet félreértés, önértékelési zavar, nem rendezett hiedelem, vagy információhiány. A lényeg az, hogy ezek olyan érzelmi gátakat hozhatnak létre, amelyek ellehetetlenítik a probléma megoldásához szükséges érzelmi szabadság elérését. Ide tartoznak azok a helyzetek, tények, megoldhatatlan problémák, amelyekkel nehéz megbékélni. Ezeknek **az érzelmi gátaknak a feloldása** a célja ennek a fajta beszélgetésnek.

Mivel mélyen gyökerező, erőteljes érzelmek kerülnek elő, az ezekből származó érzelmi töltés és feszültség sokféleképpen törhet felszínre. Ha a segítő nem elég körültekintő, vagy túlerőlteti a dolgot, a végeredmény lehet közönyösség, hisztéria, szélsőséges esetekben akár neurózis is.

A fentiekben az egyes segítői beszélgetés típusokról hosszabb-rövidebb leírásokat adtunk (a rövidebb leírásokkal rendelkező módszerek mélyebb vizsgálata túlmutat ennek a kiadványnak a terjedelmi lehetőségein). Fontos azonban kiemelni, hogy bár ezen módszerek általánosságban egyenértékűek, attól függően, hogy ki alkalmazza, és milyen helyzetben, egyik lehet célravezetőbb, mint a másik. Ezt a segítő saját maga dönti el, a segítendő személy és a probléma ismeretében.

Fontos még kiemelni, hogy **egy-egy segítői kapcsolatban a fenti módszerek kombinációi kerülnek felhasználásra, nem csak egyikük, vagy másikuk**. Azonban mindig fontos tudni, melyik módszert alkalmazzuk, hogy a lehetséges negatív kimeneteket elkerülhessük. Egyébként ezeknek a negatív kimeneteknek az elkerülésében tud igazából segíteni a segítőiség szabályainak betartásával és a módszereken át maga a segítő.

5. Az ifjúságsegítés módszerei

Az ifjúságsegítés alaptartalmának megfogalmazásakor előrevetítettük, hogy annak két legfontosabb módszertani tengelye a **kortárssegítők kiválasztása és képzése**, illetve a segítői kapcsolatok kialakulásának háttérét adó **közösség fejlesztése**. Természetesen a két fő tevékenység nem különül el egymástól, sőt rengeteg további módszer és tevékenység egészíti ki őket.

Ebben a fejezetben erről a két irányvonalról foglaljuk össze azokat a módszertani elképzeléseket és tudnivalókat, amelyek egyszerű kiindulási alapul szolgálhatnak az érdemi, szakmailag jól megalapozott ifjúságsegítő tevékenységnek.

5.1. A kortárssegítők kiválasztása és képzése

Mint azt részleteztük, az egyik fő irányvonala az ifjúságsegítő tevékenységnek a kortárssegítők kiválasztása és képzése. Ez így önmagában egyszerűen hangzik, de ismerve a segítőiség szabályait, illetve a segítőbeszélgetés módszertanát, nagyon nem triviális kiszűrni, hogy kiből lehet jó segítő, és hogy miben kell fejlődnie, milyen kompetenciáit érdemes fejlesztenie, milyen erőforrásait tudja mozgósítani, mint segítő.

Ráadásul a válasz egyetlen mondatban nem foglalható össze, mert nem csak az adott személy személyiségének tulajdonságait szükséges ehhez felmérni, hanem mindennapjai és a lehetséges segítői tevékenység környezetét és háttérét is.

Az alábbiak azonban nem csak a segítői szerepvállalásra alkalmasak kiválasztásában és felkészítésében fontosak, hanem alapja lehet az ifjúságsegítő önismeretének is. Elvégre ő is segítői szerepet vállal (akár kortársai között személyre szólót, akár a fiatalok körében közösségi keretek között), neki is hasonló készségekkel és környezettel kell rendelkeznie, hogy jó segítővé válhasson. Ennek részeként fontos, hogy el tudja helyezni magát a segítői típusok között, fel tudja mérni, hogy a segítői módszerek közül melyeket preferál, ezeket milyen módon, milyen sajátosságokkal, milyen hibákkal alkalmazza, stb.

Ha rövid választ szeretnénk adni arra kérdésre, hogy **ki lehet jó segítő**, akkor az mondható el, hogy abból a személyből, **aki rendszeresen képes és hajlandó a másokkal való foglalkozás, a másoknak segítés közben saját problémáit félretenni**. Ez egy adott közösségi térben azonnal kiemeli azokat, akik komoly hajlamot mutatnak a segítői szerepvállalásra, és az esetek túlnyomó többségében ez egy előzetes alkalmasságot is jelez.

Ezen felül fontos tényezők még az alábbiak:

1. Van-e olyan felnőtt a közelében, aki a segítői tevékenysége során a háttérrel biztosítja, akivel a segítői tevékenységgel kapcsolatos élményeit, tapasztalatait és gondjait meg tudja beszélni (fontos kiemelni, hogy ez nem segítői kapcsolat!). Ez lehet családtag, tanár, de a legjobb, ha egyszerűen egy ismerős felnőtt, aki vállalja ezt a szerepet. Ilyen **felnőtt háttér** nélkül a segítői tevékenység nem kap felnőtt támogatást és kontrollt. A kortárs közösségek (mint arról majd lesz szó) szupervizorálhatják a tevékenységet, de a felnőtt szerepvállalás a magasabb szintű felelősségvállalás, és a külső nézőpont miatt, illetve a felnőtt támogatása és kritikája által nyújtott biztonság miatt ugyanúgy fontos, egy igazán jó segítő számára elengedhetetlen.

Egy, már felnőtt korú segítő számára már nem feltétlenül az életkor számít (bár nem árt, ha a választott felnőtt idősebb nála), hanem a fentiekben leírt szerepvállalás a támogatással és a kontrollal együtt.

2. Fontos, hogy a segítő mögött legyen olyan közösség, amely számára nem idegen a segítői tevékenység (ez tizenéveseknél a befoglaló közeg, ifjúságsegítőnél olyan, korsztályának megfelelő ifjúságsegítői és/vagy kortárssegítői közösség, amelyik tudatosan folytat segítői tevékenységet). Ez a **befogadó közeg** amellet, hogy mint közösség megtartó erőt és a szabálytartás tekintetében kontrollt jelent, társakat és egyenrangú partnereket is ad a segítőnek.

Bár később még részletesen lesz szó erről, a szupervízió terepe is legtermészetesebben ez a közösség lehet akár közösségi folyamatokon keresztül megvalósuló módon, akár személyes segítői kapcsolatban.

Arra a kérdésre, hogy **miben kell egy segítőnek fejlődnie**, illetve, hogy egy segítőt miben és mire kell képezni, milyen készségeit kell fejleszteni, nagyon nehezen megválaszolható kérdés. Azonban álljon itt egy rövid, gondolatindító lista ezekről:

- önismeret és önkezelés
- empátia
- kommunikációs készségek (én-nyelv, verbális és non-verbális kommunikáció)
- disztinválás (általában)
- a segítői helyzetek és határok helyes felismerése, a segítői tevékenység szabályainak ismerete és betartása
- a segítői tevékenység tudatos megélése, a módszerek elsajátítása
- tudjon segítséget kérni, vállalja a segített szerepkört is

A sort nagyon sokáig lehet folytatni, itt nem cél ennek teljes mélységét leírni, inkább csak érzékeltetni, mennyire összetett folyamat lehet ez a felkészítés. Egy ifjúságsegítőnek saját szakmájában nem kell ennek teljes spektrumát használnia, a fiatalok a közösségi folyamatban és a vele való kölcsönhatások során is folyamatosan fejlődnek. Az ifjúságsegítő akkor jár el helyesen, ha csak azokban a témákban kezd ténylegesen képzésbe, amelyekben megfelelő előképzettséggel és tapasztalattal rendelkezik.

Azonban fontos kiemelni, hogy a jó segítővé válás útján egy fiatal kortárssegítő számára talán a legkomolyabb felkészítést az ifjúságsegítő, mint jó és követhető példa jelenti.

5.2. Segítői típusok és alapattitűdök

A „jó segítő” kiválasztása és képzése során rengeteg kompetencia fejlődésére van szükség, ráadásul személyre szabott módon. Ezt azonban az ifjúságsegítőnek felismerni nagyon nehéz, különösen a fejlődési folyamatok egyéni jellege miatt. Nagyon sok olyan megközelítés van, amely segít a szakembernek felismerni, hogy az adott segítőnek milyen kompetenciáját kell fejleszteni, illetve, hogy milyen erőforrás kiaknázására érdemes buzdítani. Ilyenek lehetnek a kommunikációs készségek, a tolerancia mértékének, a másokkal folytatott kommunikáció tipikus fejlődésének a felmérése.

Az ezen felmérési rendszerek részletes bemutatása azonban meghaladja ennek a módszer-tani kiadványnak a lehetőségeit. Ehelyett leírjuk **a segítői típusok egy „ideáltipikus” felosztását**, amely a fenti rendszereket ötvözve egyszerű eligazodást biztosít a témával ismerkedő szakember számára. Érdemes megjegyezni, hogy ez a felosztás sokban hasonlít bizonyos személyiségtipizálásokra, ami nem véletlen: a különböző személyiség-típusok más-más jellegű segítői kapcsolatokat alakítanak ki.

A különböző segítő típusok általában más-más segítői módszer alkalmazására alkalmasak, ezeket egyébként természetes módon maguk preferálják is. Ezeket nem részletezzük, mivel egyrészt az összefüggések nem merevek, nem rögzítettek (nagyon sok a tipikustól eltérő eset), másrészt elég egyértelműek az összefüggések. Arról azonban részletesen lesz szó, hogy az egyes segítői típusok milyen tipikus hibákat szoktak elkövetni egy segítői kapcsolatban. Az egyes típusoknak igyekeztünk ártatalan, poénos, de azért sokatmondó nevet adni.

Az első típus **a „sztár”, vagy „okoska”**. Jellemző, hogy az ezen típusba tartozó segítő jó és találóan tudja kifejezni magukat, jól fejlett kommunikációs készségekkel rendelkeznek, és ráadásul szeretnek is kommunikálni, extrovertáltak. Ez egyébként meg is határozza, hogy melyek az általuk preferált segítői módszerek.

Azonban a nem jól kezelt, túlfejlett extrovertált kommunikáció egyik hátránya, hogy az ezen csoportba tartozó egyén hajlamos saját magát a segített elé helyezni, a segítői tevékenységet saját maga „sztyárolására”, vagy kifejezetten okoskodásra használja fel.

A második típus **az „áldozati”, vagyis a „necsek” típus**. Rá a fejlett, és a mindennapokban is rendszeresen megélt empátia jellemző. Tud hatni, és a végletekig együttérző. Ezzel egyébként elsősorban az érzelmekre ható, az érzelmek feloldásában segítő módszereket részesíti előnyben.

És éppen az együttérzés válik ennél a segítői típusnál a legkomolyabb veszélyforrássá. Hajlamos túlságosan azonosulni a segítettel, olyannyira, hogy az már saját személyiségét is rombolhatja. Ezen túl hajlamos még túlságosan is lágyszívűnek lenni, és akkor is inkább feloldozni a segítettet, amikor annak inkább szembesítésre lenne szüksége.

A harmadik segítői típus a **„dumagép”, vagy „lelki szemetesládá”**. Ő is jól fejlett kommunikációs készségekkel rendelkezik, de már sokkal jobban tud figyelni másokra, néha kifejezetten jó hallgató. Élénken reagál a másik mondanivalójára, ha úgy érzi, arra van szükség. A kommunikációt a segítői tevékenységében aktív interakcióban folytatja. Ennek a típusnak két, különböző irányú tipikus hibája lehet. Az egyik az, ha túl aktívan kommunikál, szétbeszéli a problémát, viccesen megfogalmazva „lyukat beszél a segített hasába”, amely néha kifejezetten terhes annak. A másik hibás irány az, hogy „vele mindent meg lehet beszélni”, így gyakran nem csak az adott probléma kerül elő, hanem sok minden más is. Éppen ezért, ez a típus nem ritkán kifejezetten indiszkrét.

Az előbbi csoportoktól nagyban különbözik **a „szóvivő”** típusú segítő, akit nem ritkán nevezhetünk **„fogadatlan prókátornak”** is. Ez a típus a segítségnyújtásban a képviselői tartalmú, vagy ahhoz kapcsolódó segítői módszereket alkalmazza szívesen, gyakran maga is képviseli a segített érdekeit.

És éppen ebben rejlik egy komoly veszélyforrás. Ha fogadatlan prókátorként beleszól mások dolgába, azzal hasonló indiszkrétciót követ el, mint az előző típus (csak más jellegűt). És ezzel az indiszkrétcióval a fő gond az, hogy annak következményeit nem a szóvivő vállalja, hanem az a segítettre hárul. Egy másik jellegű probléma az lehet, ha túlságosan „kiáll” a segítettért, akinek esetleg éppen arra lenne szüksége, hogy maga rendezze el saját ügyeit.

És végül az ötödik típus a **„távolságtartó komoly”**. Ő könnyedén eligazodik mások gondoljai között anélkül, hogy túlságosan azonosulna azokkal. Az átlagosnál nagyobb mértékű empátiát igénylő módszerek kivételével bármilyen segítői módszer alkalmazására alkalmas.

Talán ez a típus követi el a legkevesebb súlyos hibát, mivel ha egy helyzettel nem tud mit kezdeni, inkább bele sem kezd, vagy kivonul belőle. Legfőbb hibája éppen az lehet, ha túlságosan elhatárolódik más problémájától, ha túl nagy távolságot igyekszik tartani.

Fontos újra kiemelni, hogy hibáik ellenére **mindegyik alaptípus alkalmas segítőnek**, és sajátos készségei mentén **más-más módszereket preferálnak**. Valójában egy segítő több típus valamilyen arányú keveréke annak előnyeivel és hibáival együtt. Külön tanulmányt lehetne írni a vegyes típusok részletes elemzéséről.

A lényege ennek a felosztásnak is az, hogy bármelyik segítő tudatosan legyen képes saját segítői szerepvállalását kezelni. A fentiek elsősorban abban segítenek, hogy a segítő önmagát ismerje meg általa, tudatosan tudja saját erőforrásait kiaknázni, készségeit fejleszteni, a lehetséges hibákat elkerülni.

5.3. A közösségfejlesztés, mint ifjúságsegítő tevékenység

Mint azt korábban már részleteztük, egy közösség fejlesztése során jön létre az a háttér, amelyben a személyes segítői kapcsolatok természetes módon, megfelelő környezetben létrejöhetnek, és ez alapvető fontosságú cél az ifjúságsegítő tevékenysége során.

Azonban ennél többről is szó van. **A kortárssegítők kiválasztása és képzése, illetve az ehhez tartozó készségfejlesztés csak közösségi keretek között képzelhető el**. Ráadásul egy megfelelő közösségi háttér az ifjúságsegítőnek is segít abban, hogy tevékenységének alapvető szabályait betarthassa, mivel egy érett közösség fokozatosan önszabályozóvá válik, illetve ennek során a közösség egésze a közös szabályrendszer kialakításában és betartásában érdemi partnerévé válik a szakembernek.

A közösségfejlődés gyakorlatának van egy érdekes tulajdonsága. Az igazi közösségfejlesztés sohasem erőszakolhatja a folyamatok lefolyását, soha nem erőltethet bizonyos dolgokat (leszámítva a súlyos veszélyforrások kiküszöböléséhez tartozó szabályok betartását), nem formálhatja a közösséget saját elképzelései mentén. Egyszóval **a közösségfejlesztés önmagában is segítői jellegű tevékenység**. Bátorabb megfogalmazásban pedig kifejezetten segítői tevékenység, ezért **egyenlőséget tehetünk közösségfejlesztés és közösségsegítés közé**.

Hozzátesszük, hogy elképzelhető olyan célirányos közösségfejlesztési módszer, amelynek során a vezető adott célok mentén adott irányba „tereli” a közösséget, de ezeknek a módszereknek semmi köze az ifjúságsegítéshez, vagy bármilyen segítői vagy civil tevékenységhez. Hozzá kell tenni ehhez, hogy az ilyen közösségfejlesztési módszerek általában csak időlegesen fejlesztenek, és általában csak a konkrét ügyekben megfogalmazott célok elérését célozzák, ergo nem a közösség fejlesztése a fő cél, hanem az adott ügy menedzselése.

Az általunk bevezetett közösségfejlesztésnek (közösségsegítésnek) nyilván azonosak a szabályai és alapelvei, mint általában a segítői tevékenységé. Bár erről korábban már egy általánosabb megközelítésben volt szó, újra végigvesszük, hogy **a segítőiség szabályai hogyan jelennek meg a közösségfejlesztésben.**

Az ifjúságsegítés során folytatott közösségfejlesztésre is igaz (a fentiekben már utaltunk rá) a segítői tevékenység legfőbb erkölcsi korlátja és fő módszertani célkitűzése. Vagyis **a közösségfejlesztést vezető szakembernek nem lehetnek a közösséggel szemben ön-céljai**, egyoldalúan nem manipulálhatja a közösséget, vagy annak tagjait.

Még akkor sem, ha a fejlődési folyamatok nem olyan ütemben zajlanak, ahogyan tervezte. Ez nem csak azért fontos, mert mint segítői tevékenységnek ez alapszabálya, hanem azért is, mert egy nem természetes közösségfejlődési folyamat csak látszateredményeket szül. A vezető egyoldalú manipulációja azonnal visszaveti a közösséget annak igen alacsony fejlettségi szintjére, mivel a manipuláció általában drasztikusan növeli a vezetőtől való függést.

A hiba elkerülésére itt is a legjobb a már említett alapvető módszertani hozzáállás követése és cél kitűzése: a közösség saját erőforrásai, saját lehetőségei mentén fejlődjön. Az ifjúságsegítő ebben segíti a közösséget: segít feltárni saját erőforrásaikat, segít elkerülni azokat a hibákat, amelyek szétbontják a közösséget, segít az erőforrások kiaknázásában, a problémák megoldásában.

A segítői tevékenység további szabályait itt nem részleteznénk, az ifjúságsegítő tevékenységnél leírtak itt is igazak, szinte ugyanúgy.

A fenti tevékenységek csak a fő csapásirányokat jelentik, ezekhez – különösen a civil tevékenységekhez – rengeteg kompetencia, módszer, tevékenység kapcsolódik. Ilyenek például a közösségnek infrastrukturális háttérrel biztosító szervezet fejlesztése és működtetése. Kapcsolattartás a résztvevők életének fontos szereplőivel: az iskolákkal. Kommunikációs készségfejlesztés, jogi és közgazdasági képzések, pszichológia, pedagógia. A sort nagyon sokáig lehet folytatni. A hazai ifjúságsegítő képzések egyébként ezek elsajátításában sokat segítenek, néha súlypont-eltolódásokkal.

6. A segítői lét kihívásai

A fentiekben bemutatuk a személyes segítői kapcsolatok és az ifjúságsegítés alapvető szabályait, és legfontosabb módszereit. A rendelkezésünkre álló terjedelemben nem tette lehetővé ezeket a módszereknek a szélesebb körű és mélyebb bemutatását, azonban van a segítői létnek néhány olyan aspektusa, amelyről mindenképpen szólnunk kell ezen módszertani anyag oldalain.

Ugyanis a segítői tevékenység mellett, hogy komoly sikerélmények és örömök forrása lehet egy elkötelezett és felkészült segítő életében, a mások gondjaival való foglalkozás, a másokkal való törődés egy bizonyos pont felett terhekké is válhat. A felhalmozódó pozitív és negatív feszültségek, az elkövetett hibák következményeinek, és a folyamatos fel fokozott állapotnak a kezelése fontos a segítő életében.

Nem megfelelő segítői és szupervíziós háttér nélkül a segítő olyan problémákkal szembeesülhet, amelyek mindennapjaira is komoly negatív hatással lehetnek. Ezért **fontos a segítő felkészülése során, hogy fejlessze önismeretét**, tanuljon személyiségére szabott ön- és énközelési technikákat, illetve létrejöjjön az a **szakmai közeg**, amelyben nem csak módszertani, hanem emberi segítséget is talál.

Ebben a fejezetben ezt a kérdéskört járjuk körbe, sajnos itt is csak bepillantást nyújthatunk a témába, amely azonban reményeink szerint jó kiindulási alapot teremthet a segítő szakember számára.

6.1. A kiégés és a depresszió

Mindenki másképpen dolgozza fel saját problémáit, és azt, amikor valaki másnak a problémáival foglalkozik. Egy segítő rendszeresen felvállalja mások gondjait, és bár aktívan nem vesz részt a megoldásban, csak segítői szerepkörben, annak hatásait nem tudja kikerülni. Tovább erősíti a hatásokat, hogy segítői, ifjúságsegítői szerepet általában azok vállalnak, akik egyébként is érzékenyebbek, vagy empatikusabbak az átlagnál, így **mások gondjai is erőteljesebben hatnak rájuk**.

Általában ezek az ügyek külön-külön kezelhetők, önismeret és megfelelő énközelés segítségével mindezen erőteljes érzelmi behatások, amelyek egyébiránt nem ritkán kifejezetten negatívak, kezelhetők. A gond akkor alakul ki, amikor ezekből az ügyekből „túl sok” lesz, a sok apró hatás összegződik, és **komoly érzelmi válság** felé sodorja a segítőt.

A másik helyzet, amelyet nehéz kezelni az, amikor a segítő tényleg olyan komoly üggyel találkozik, amely önmagában is komoly hatást gyakorol rá, esetleg **nem képes segíteni**. Ezek a „komoly” ügyek így vagy úgy, de az átlagosnál nagyobb súllyal nehezednek a segítőre, és ez alól a hatás alól hosszú távon nem tudja kivonni magát.

A két dolog együttese olyan nehézségeket okozhat a segítőnek, amely már a saját, privát életében is komoly problémákhoz, érzelmi megingásokhoz, szélsőséges esetben pszichológiai betegségekhez vezethetnek. A legsúlyosabb következmények természetesen csak szakember segítségével kezelhetők, de a problémák kialakulását meg lehet előzni, illetve a nem ennyire súlyos következmények megfelelő módszerekkel kezelhetők.

Az egyik tipikus reakció a fenti helyzetre az, hogy a személyiség önvédelemből egy sajátos apátiához fordul, ezt nevezhetjük **kiégés**nek. A segítő ekkor egyre kevesebb örömet talál tevékenységében, mások problémái egyre kevésbé érdeklik, egyre kevésbé képes saját mindennapi gondjaitól elvonatkoztatva másoknak segíteni. Szélsőséges esetben kifejezetten zavaróvá válhat számára az, ha más problémával fordul hozzá.

A másik tipikus reakció az, ha a segítő elkezd saját magára vonatkoztatni a segítették problémáit, azokban túlságosan elmerül, túlságosan azonosul a problémákkal, és ez **depresszió**ba hajszolja őt, amelyet önbizalomhiány súlyosbít. Ennek a helyzetnek további veszélye, hogy szinte minden esetben valamilyen segítői hiba elkövetéséhez vezet, ami tovább gerjeszti a folyamatot.

Általában a segítő tevékenység időleges pihentetése ezeken a helyzeteken segíthet, de ha a segítő eléri a kiégés vagy a depresszió szintjét, ott komolyabb segítséghez kell fordulnia. A fejezet utolsó alfejezetében foglaljuk össze a legfontosabb tényezőket, amelyekkel ez a két probléma (és a többi, tipikusan segítői probléma) megelőzhető, illetve nem túl súlyos esetben kezelhető is.

6.2. Néhány tipikus segítői hiba és csapdahelyzet

A segítő tevékenysége során – legyen akár kortársát személyes segítői kapcsolatban segítő személy, vagy közösségi keretek között segítő szakember – megannyi tipikus hibát követhet el, sőt általános tapasztalat, hogy ezek valamelyikét szinte minden segítő elköveti. Ezek a hibák általában nem önmagukban nevezhetők hibáknak, hanem azért, mert a segítői szerepvállalás alapvető általános szabályának valamelyikének megszegésével járnak együtt.

Az alábbiakban ezek közül néhányat felsorolunk, és néhány szóban elemezzük is azokat. A felsorolás persze nem teljes, de a fő irányokat talán jól összefoglalja. **Az alábbi hibák egyébként általában nem kontrollált empátiából és a segítői tevékenység tudatosságából adódhatnak.** Ezeknél a valódi problémaforrás az, hogy ezeket a helyzeteket a segítő nem kontrollálja, elvégre az empátia, és a tudatos cselekvés önmagukban inkább kifejezetten erényei egy segítőnek, semmint a problémák forrásai.

Éppen ezért, ebben a fejezetben nem foglalkozunk azokkal az esetekkel, amelyek önmagukban is helytelenek, például a segítői tevékenységgel zsarol, visszaél a segítő, vagy ha saját tudatos céljainak elérésére használja egyoldalú manipulációként a segítői kapcsolatot (vagy valami hasonlót). A kiindulási alapunk az, hogy a segítő egyébként jó segítő, tisztességes ember, csak **módszertani hiányosságai** vannak, esetleg olyan gondjai, amelyek nem tudatosulnak, de egy adott helyzetben befolyásolják segítői tevékenységét.

Az alábbiakban részletezendő hibák szinte mindegyike egyszerre sok szabály megszegését jelentik. Mindegyikben jelen van egy jellemző **szabályszegés**, ami lehetőséget ad arra, hogy a néhány részletezni kívánt hibát csoportosítsuk, megoldásukat átláthatóbbá tegyük. A hibák elkerülésének módjairól egyébként a következő alfejezetben részletesen is szólunk.

Az első csoportja a szabályszegéseknek elsősorban **a felkérés szabadságának elvárását sértik**. Ezek közül a legjellemzőbb az „**akarsz beszélni róla?**” problémakör, vagyis az a helyzet, amikor az önmagát segítőnek tartó személy mintegy „tukmálja” az általa nyújtható segítséget. Ennek erőteljesebb formája, amikor a segítő a „nyakára jár” valakinek, akiről úgy gondolja, szüksége van rá.

Ez első közelítésben elég egyértelmű helyzetnek látszik. Egy segítő számára nemcsak egy verbálisan is jelzett, jól megfogalmazott felkérés lehet „szabad” felkérés. Gyakran előfordul, hogy a segített nem közvetlenül jelzi, hogy szüksége van a segítőre, sőt manapság kifejezetten jellemző, hogy a felnövekvő fiatal generációk egyre kevésbé képesek saját problémáikat átlátni, vagy éppen mások számára megfogalmazni.

És ilyenkor a szabad felkérés és az „akarsz beszélni róla?” jellegű szituációk közötti határvonal elmosódni látszik. Ezt kiszűrni a segítő feladata, és mivel alapvető szabály betartásáról van szó, ennek fontosságát nem lehet eléggé hangsúlyozni.

A második csoportba **a szabad vállalás követelményét megsértő hibák** tartoznak. Ezek közül kettőt szeretnénk itt kiemelni.

Az első az, amikor **a segítő külső nyomás hatására vállal el egy felkérést**. Ez nem feltétlenül aktív nyomásgyakorlást jelent, elegendő az is, ha a segítő úgy érzi, ezt elvárják tőle, és a következményektől való félelem miatt vállalja a felkérést (amit nyilván helytelen megtennie).

A második tipikus hiba az, amikor **a segítő saját, belső indíttatásait nem méri fel eléggé**, vagy túlreagálja azt. Jellemző például az a helyzet, amikor az önmagát már segítőként beazonosító személy azért vállal felkéréseket, mert „elvégre segítő vagyok”, vagyis az önmagáról alkotott kép erőltetése miatt hajszolja magát nem vállalható helyzetbe.

Ennek szélsőséges esete az, amikor valaki altruista módon alárendeli magát a segítői tevékenységnek, és akár saját kárára is vállal segítői szerepeket, nem foglalkozva annak kockázataival és kihívásaival. Ez egyébként nem csak személyes segítői kapcsolatra, hanem közösségsegítésre is igaz, ilyenkor jellemző, hogy a segítő saját igényeit a végtelenségig alárendeli a segített közösségnek.

Az eddig részletezett problémák mindegyike erőteljesen sérti a szimmetria követelményét is, mivel ha bármelyik fél elveszíti a szabad döntés lehetőségét, azonnal alárendelt helyzetbe kerül a másikkal szemben. Elképzelhetőek azonban olyan helyzetek is, amikor **a szimmetria a folyamat során sérül**, az után, hogy a felkérés és a vállalás is szabadon megtörténik.

Az ilyen hibák közül az egyik legjellemzőbb az, amikor **a segítő úgy érzi, hogy a probléma megoldásának módját „jobban tudja”**, vagy hogy magát a problémát „jobban érti”, és ezt kommunikálja is a segített felé (ez itt is lehet közösség!), mintegy tudásával fölébe kerülve. Ezzel egyébként megszegi a kétoldalú szerződést is. Az, hogy a segítő visszaél tudásával, illetve az, hogy ezen folyamatban elhomályosul a segítettrel való törődés, és saját gondolatait helyezi előtérbe, a szimmetriát azonnal felborítja, a segített kiszolgáltatott helyzetbe kerül.

Ennek másik iránya az, ha **a segítő nem képes „elengedni” a megoldandó problémát**, nem tud szabadulni tőle, állandóan az adott problémával foglalkozik. Ekkor – amellett, hogy az „otthonos idegenség” megszűnik – a segítő kiszolgáltatottá válik a problémának, amely megint csak felborítja a szimmetriát.

A szimmetria ezen esetekben egyébként nem igazán helyreállítható, ilyen esetekben legjobb esetben is új szerződés, vagyis új segítői kapcsolat kialakítása lehet szükséges. Rosszabb esetben egyik vagy másik fél komolyan sérül, amely a további segítői kapcsolat kialakítását is ellehetetlenítheti.

A szimmetria felborulása lényegében a szerződés megszegésével jár együtt, ezért ezzel a csoporttal ezen a szinten többet nem foglalkozunk. Sokkal fontosabbak számunkra azok a segítői hibák, amelyek **az „otthonos idegenség” fenntartását lehetetlenítik el**. Ezek közül az egyik legáltalánosabb probléma, ha **a segítő túlságosan azonosul a segített helyzetével**, problémájával, vagy szélsőséges esetben magával a segített személlyel. Ekkor elveszik a külső szemlélő „idegensége”, a probléma a sajátjává válik. A másik lehetséges probléma az lehet, ha **a segítő elkezd pszichologizálni, szételemzi a problémát**, túlságosan kívül helyezkedik azon, mintegy elméleti kérdést csinálva a problémából. Ezzel éppen a másik személy tűnik el a segítői helyzetből, és ezzel együtt elvész a segítő „otthonossága” a problémában.

A fentiekén túl van egy olyan helyzet, amelynek a kialakulása azonnal lehetetlenné teszi a segítői kapcsolat folytatását. A helyzet magja az, hogy **a segítő és a segített a segítői kapcsolat során elkezd egymáshoz az addigiaktól eltérő módon kötődni**. Fontos kitétel, hogy az új fajta kötődés a segítői kapcsolat során alakul ki, nyilván, régi barátságok nem lehetetlenítik el önmagukban a segítői szituáció kialakulását.

Egy ilyen esemény egyébként a segítő és a segített életében lehet örömteli esemény is (például hosszú távon kialakuló szerelem, vagy életre szóló barátság), azonban a segítői kapcsolat azonnal megszűnik, elvégre olyan saját célok jelennek meg a két ember között, amelyek idegenek a segítői kapcsolattól.

Ezen esetek elkerülése az egyik legkomolyabb kihívás, amellyel egy segítőnek szembe kell néznie. A segítői kapcsolatban a két ember bizalmas kapcsolatba kerül, egyenrangúan függenek egymástól, olyan dolgokat tudnak meg egymásról, amelyeket a mindennapi interakció során nem. Egy ilyen helyzet a legkisebb emberi vonzódást is komoly emberi kapcsolattá változtathatja. Ezzel azonban elvész a segítői kapcsolat szimmetriája és szinte azonnal manipulációs helyzetek jönnek létre (mivel a két ember kapcsolata sajátos módon elkezd fejlődni).

Közösségek esetében ez a közösséggel való túlzó azonosulás vágyában ölt testet, aminek hatására a segítő igyekszik mintegy beolvadni a közösségbe, annak egyenrangú tagjává válni, amit egyébként gyakran a résztvevők nagyszámú csoportja is támogatna. Azonban ez ugyanazokra a problémákra vezet, mint a személyes kapcsolat során kialakuló túlzott érzelmi kötődés.

6.3. Prevenció és regeneráció

A fentiekben leírt veszélyforrások és hibák elkerülhetőek, a következmények kezelhetővé tehetőek, ehhez azonban több tényező együttesére is szükség van.

A hibák elkerülésének leghatékonyabb módja a rendszeres önellenőrzés, amelynek alapja az önismeret. Az önellenőrzés mikéntjében, módszerében pedig a fő iránytű minden esetben a fő etikai korlát, és az a módszertani alapvetés, hogy a segítő minden esetben a segített saját erőforrásainak mozgósításában segít.

A segítői tevékenység során – legyen az bármelyik típusba tartozó – ez az önellenőrzés, a szabályok betartásának felügyelete, és az alkalmazott módszerek felülvizsgálata az első lépés abban, hogy a segítő tevékenységét helyesen és sikerrel folytassa.

A második lépés az önellenőrzés hatékonyságának növelésére **az önismeret, a konfliktuskezelés, és a segítő saját kompetenciáinak karban tartása, folyamatos fejlesztése.** Ezzel képes lehet nemcsak a nyilvánvaló, hanem rejtett indíttatásait felismerni, önmagával szembeni őszintesége mentén a mélyebb, nehezebben felismerhető (de ettől még nem kevésbé súlyos) hibáit kijavítani, tetteinek (és hibáinak) következményeit érdemben felvállalni.

Az önkezelés fejlesztése pedig a segítői tevékenység erőteljes érzelmi oldalának egészséges kezelésében is segít, lehetővé téve a korábbi alfejezetekben leírt helyzetek elkerülését.

Az önismeret egyik legkíméletlenebb része egy segítő számára **saját korlátainak felmérése, felismerése.** Ezen korlátok kapcsolódhatnak ismeretekhez, készségekhez, kompetenciákhoz, vagy a személyiség alapvonásaihoz is. Fontos a korlátok felmérése során figyelembe venni, hogy azok nem korlátozottságot jelentenek, hanem gyakran egy korláthoz tartozik egy attól elválaszthatatlan pozitívum is. Ezek együttesen határozzák meg azt, hogy a segítőnek mik az erősségei, és melyek a gyengéi: ezek rajzolják meg az ő segítői képét.

Az önkezelés és önismeret hosszú távon kevés ahhoz, hogy a segítő egészséges lelkiállattal tudja tevékenységét folytatni. Ezért **külső segítségre is szüksége van.**

Ennek egyik módja, ha van saját segítője (lehetőleg több is), aki segít neki saját problémáinak megoldásában, ha azzal egymaga nem tud mit kezdeni. Különösen fontosak azok a segítőik, akik kifejezetten a segítői tevékenysége során felmerülő gondok kezelésében segítenek neki, őket nevezünk szupervizornak. Egy **szupervizor** – amellett, hogy segítői szerepet vállal – fontos tulajdonsága, hogy **maga is folytat saját életében segítői tevékenységet,** vagyis lehet „otthonosan idegen” a segítő életének kifejezetten segítői problémavilágában.

A szupervíziós folyamatok, illetve a szupervízió típusú segítői kapcsolatok kialakulásának legfőbb terepe egy olyan közösség, amely számára nem idegen a kérdéskör, a bajba került segítő **befogadó közösséget** találhat, és abban saját segítőket. Egy ilyen közösség nem csak segítséget nyújthat a segítőnek, hanem folyamatos kontrollt is. A közösség saját

szabályainak betartása, illetve a közös szakmai alap önmagában is komoly ellenőrzést jelent a segítő saját tevékenysége szempontjából, és mivel ezt a fajta ellenőrzési funkciót a közösség gyakorolja, az nem válik személyessé, és a súlya is nagyobb, mint egy egyéni véleménynek.

A szupervizorok és a beágyazó közösség mellett szükség van még valamire egy egészséges segítőnek, mégpedig egy olyan, nála idősebb személyre, **aki vállalja a vele való törődést.** Fontos, hogy ha csak lehet, ne legyen a segítő családtagja, rokona, mivel az egy egyébként adott szabályrendszer szerint működő kapcsolat. Ez az idősebb személy általában nem lehet szupervizor, nem alakíthat ki személyes segítői kapcsolatot az érintettel. Törődése, a segítőét meghaladó tapasztalatai, egyértelmű kritikája mind-mind fontos a segítő számára. Ezt a szerepkört nehéz körülírni, és meg is haladja ennek a módszertani kiadványnak a kereteit.

Ha egy segítő megfelelő önismeret mentén folyamatosan fejleszti önkezelését, megvan az őt befogadó beágyazó közösség, abban (vagy akár azon kívül) megfelelő szupervizorokat talál maga mellé, és van olyan nála idősebb személy, akinek a törődése kapaszkodó lehet a számára, a fent leírt veszélyeket elkerülheti, és folyamatosan egyre jobb, egyre kevesebbet hibázó segítővé válhat.

Zárszó

A fentiekben igyekeztünk összefoglalni mindazt, ami az elmúlt évtizedekben a tapasztalataink és a nemzetközi szakirodalom mentén letisztult, és számunkra a segítőség alapjának tekinthető. Rengeteg kérdés maradt nyitott, csak részletekben tisztázott. Sok kérdés maradt, amivel jó lett volna többet foglalkozni.

Külön izgalmas kérdések a civil szektorban fellelhető nem-formális pedagógiai és élmény-nevelési módszerek segítői szemléletű elemzése, a civil és hivatalos tevékenységek segítői aspektusainak vizsgálata, a segítői hibák és veszélyek pszichológiai, személyiség-pszichológiai hátterének feltárása, stb. Ezek tisztázása komoly kihívás, és egyedülálló lehetőség is, mivel – mint azt a bevezetőben is jeleztük – a segítői szerepvállalás alapja nem vezethető vissza sem pszichológiára, sem szociológiára, sem pedagógiára: önálló kompetencia-rendszer.

A segítői szerepvállalás észrevétlenül is átszövi a civil tevékenységeket, különösen az ifjúsági szektorban. Egy ifjúságsegítő számára azonban nehéz a segítői tevékenység szabályainak, elméleti alapjainak és gyakorlatának tudatosítása, tudatos összehangolása. Ebben szerettünk volna segíteni ezzel a rövid kiadvánnyal, reméljük, hogy ez sikerült. Ezúton kívánunk minden, az ifjúsággal foglalkozó szakembernek sikereket és kitartást a jelenkor viharaiiban egyre fontosabbá váló tevékenységük folytatásához.

Irodalomjegyzék

Buda Béla, dr.: *A személyiségfejlődés és a nevelés szociálpedagógiája*, Tankönyvkiadó, Budapest, 1986.

Faber, H. – van der Schoot, E.: *A segítő beszélgetés* (Pszichoterápiás és mentálhigiénés szemléletformáló füzetek II.-III.), Művelődési Minisztérium Vezetőképző és Továbbképző Intézete, Budapest, 1987.

Karácsony Zsolt (szerk.): *A segítő beszélgetés* (jegyzet), Keresztény Munkásifjú Mozgalom, 2001.

Korom Pál (szerk.): *Kortárssegítők kiválasztása és képzése* (Pedagógus továbbképzési program, kézirat), VE-GA Gyermek és Ifjúsági Szövetség, Szentes, 2003.

Korom Pál: *A problémafeltáró és kezelő hét tréning* (kézirat), VE-GA Gyermek és Ifjúsági Szövetség, Szentes 1996.

Korom Pál: *A VE-GA Gyermek és Ifjúsági Szövetség közösségfejlesztési elmélete és gyakorlata* (kézirat), VE-GA Gyermek és Ifjúsági Szövetség, Szentes 1988.

Korom Pál: *A VE-GA Gyermek és Ifjúsági Szövetség vezetési elméletének és gyakorlatának főbb elemei, vázlatosan* (kézirat), VE-GA Gyermek és Ifjúsági Szövetség, Szentes, 1998.

Korom Pál: *Az ifjúságsegítés és a VE-GA* (kézirat), VE-GA Gyermek és Ifjúsági Szövetség, Szentes, 2008.

Korom Pál: *Én, az „ifjúságszervezeti vezetés” és a VE-GA* (kézirat), VE-GA Gyermek és Ifjúsági Szövetség, Szentes, 2008.

Korom Pál: *Segítői forgatókönyvek kritikus vállalási helyzetekben* (kézirat), VE-GA Gyermek és Ifjúsági Szövetség, Szentes 2001.

Nagy Ádám (alkotószerk.): *Ifjúságügy – ifjúsági szakma, ifjúsági munka*, Új Mandátum Könyvkiadó, Budapest, 2008.

Nagy Ádám (szerk.): *Ifjúságsegítés – probléma vagy lehetőség az ifjúság*, Új Mandátum Könyvkiadó, Budapest, 2007.

Rusza Ágota: *Hatosfogat* (kézirat), VE-GA Gyermek és Ifjúsági Szövetség, Szentes 1991.

Tóth Gábor: *Kommunikációs fejlesztés* (kézirat), VE-GA Gyermek és Ifjúsági Szövetség, Szentes 1995.

Veresné Péter Judit (szerk.): *Drogproblémák, Ifjúsági problémák, Etikai problémák – tudományos és civil szakmai tanácskozás szakmai anyagai*, Szolnok, 2001. november 23., VE-GA Gyermek és Ifjúsági Szövetség, Szentes 2002.