



ÁROP-1.A.5-2013-2013-0080 Szervezetfejlesztés Szolnokon Átfogó elemzés a lakosság körében

**Szolnoki 13 - 18 éves korosztállyal
kapcsolatban álló közszolgáltatók megítélése
a megkérdezett fiatalok által.
A fiatalok véleményére építkező fejlesztő
javaslatok és cselekvések**

Kivonat

A kutatást végezte

Stratégiai kutatásvezető: Hegedűs Márta
Operatív kutatásvezető: Soltész Adrienn
Homo Regius Tanácsadó Iroda

A kutatás ideje

2014. szeptember - november



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

SZÉCHENYI 2020



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Tartalomjegyzék

1.	A fiatal lakosok körében indított elvárás- és elégedettségmérés városi előzménye	4
2.	A fiatal lakosok körében végzett elvárás- és elégedettségmérés első szakasza	5
2.1.	A mérés módszertana	5
2.1.1.	Az ifjúságkutatás leíró adatai – a kutatás részvételi, idői, helyszíni jellemzői	5
2.1.2.	Az ifjúságkutatás mintavételi eljárása	6
2.1.3.	Az adatgyűjtés módszere	6
2.1.4.	Válaszadási arány	6
2.2.	A kérdőíves lekérdezés tartalmi jellemzői	6
2.2.1.	Bizalmi szint a szülők és a fiatalokkal együttműködő közszolgáltatók vonatkozásában	11
2.2.2.	A fiatalok referenciaszemélyei a családban, az iskolában, a szórakozóhelyeken	12
2.2.3.	A fiatalok által igényelt együttműködési jellemzők	15
2.2.4.	A fiatalok által megélt támogatás jellemzői	16
2.2.5.	A fiatalok kérdéseikhez való viszonyulás	18
2.2.6.	Az iskolai kommunikációs csatornák kedveltsége, velük szemben támasztott tartalmi elvárás	19
2.3.	Következtetések – a kutatási eredmények értelmezése	20
3.	A fiatal lakosok körében végzett elvárás- és elégedettségmérés 2. szakasza	23
3.1.	A fiatalok által megítélt közszolgáltatás c. vizsgálat 1. szakaszában megfogalmazott fejlesztési pontok	23
3.2.	Az ifjúságkutatás második lakossági elvárás- és elégedettségmérése és célkitűzése	24
3.3.	Az ifjúságkutatás feltáró fázisának módszertana	24
3.3.1.	Az ifjúságkutatás feltáró fázisának adatgyűjtési módszere	24
3.3.2.	Az ifjúságkutatás feltáró fázisának résztvevői, idői, helyszíni jellemzői	25
3.3.3.	Az ifjúságkutatás feltáró fázisának mintavételi eljárása és további módszertani megfontolások	26
3.3.4.	Az eljárás menete	29
3.3.5.	Válaszadás és bevonódási hajlandóság a fókuszcsoportos interjúk során	29
3.4.	Az adatfeldolgozás és adatelemzés módszerei az ifjúságkutatás feltáró fázisában	30
3.4.1.	A fókuszcsoportos interjúk tartalmi jellemzői, háttérdimenziói	30
3.4.2.	A fókuszcsoportos interjúk elemzési szempontjai	31
2.2.3.	A fókuszcsoportos interjúk eredményei	32
	I. dimenzió: Fókuszban a kortárs kapcsolatok prioritása	32
	1. Családi, iskolai és szórakozóhelyi problémák esetén történő segítségkérés célcsoportjai, referenciaszemélyei	32
	2. A barátok, kortársak által nyújtott segítség minőségi jellemzői	33
	3. A proaktivitás oka és háttere kortársak esetén	33

II. dimenzió: Fókuszban a fiatalok segítségkérési motivációja	34
1. Kérdés, probléma, panasz, javaslat esetén történő kezdeményezés motivációja fiataloknál	34
2. Az iskolában elérhető szakemberek (pedagógusok, iskolaorvos, védőnő, iskolarendőr, iskolapszichológus) megkeresési feltételei	35
3. A bizalmi viszony megteremtésének feltételei	37
4. A szakemberekkel történő bizalomépítés lépései	38
5. A városi közszolgáltatói kultúra bizalomépítési lehetőségei	38
6. Változtatási javaslatok a fiatalok részéről	38
7. Fiatal-specifikus bánásmód	39
III. dimenzió: Fókuszban a partnerség élmény a fiatalok körében	39
1. A partneri viszony jellemzői, az egyenrangúság, egyenrangú bánásmód ismérvei	39
2. Felnőtttség, önállóság helyzetei serdülőkorban	40
3. A jó partneri viszony kialakításának lehetőségei az iskolában, családban és a közszolgáltatói kultúrában	40
4. Védelem, támogatás, segítség megjelenése a referenciaszemélyek és szakemberek, közszolgáltatói dolgozók részéről	42
IV. dimenzió: Fókuszban a „jó válasz” kortárs jellemzői	43
1. A nyitottság, hozzáértés és gyorsaság szerepe a „jó válasz/jó segítség” vonatkozásában	43
2. Ami a segítséget elfogadhatóvá teszi	43
3. A „jó segítség” kontextuális jellemzői (elérhetőség, környezeti feltételek, légkör)	44
V. dimenzió: Fejlesztési pontok a szakemberek megkeresése kapcsán	44
1. Információáramlás	44
2. Információs csatorna	45
3. A szakemberrel szemben támasztott igények, elvárások	45
4. Az elérhetőség szempontjai	46
5. Iskolai szolgáltatások városi kiterjesztési javaslatai	47
3.5. Fejlesztési pontok azonosítása	48

1. A fiatal lakosok körében indított elvárás- és elégedettségmérés városi előzménye

A Szolgáltató Város[®] Szolgáltató Szolnok mintaprojekt keretében két alkalommal került sor a lakossági elvárás, és elégedettség felmérésére, első alkalommal 2010-ben, majd 2013-ban. A városlakók mindkét alkalommal válaszáikkal fejezték ki a városi közszolgáltatói kultúrával szemben megfogalmazott véleményüket. A két mérés során a szolnoki felnőttek, és fiatalok (több mint 30 ezer ember) a Szolgáltató Város[®] modell szolgáltatói kultúra mentén rögzített négy értékével szemben fogalmazták meg véleményüket: a szolgáltatók **szakmai hitelességét**, a szolgáltatókat képviselő munkatársak **emberi hitelességét**, **minőségét**, a szolgáltató által **működtetett rendszerek nyilvánosságát**, a szolgáltató és a szolgáltatást igénybevevők közötti **partnerséget**.

A 2013-as mérés alkalmával fókuszba került mind a közszolgáltatók munkáját kísérő szolgáltatói kultúra fontosságának megítélése, mind a közszolgáltatók gyakorlatban megjelenő munkájának általános megítélése a városi felnőttek és fiatalok perspektívájából.

A 2013-as mérés alkalmával, a 2010-es mérések eredményeihez viszonyítva azt találtuk, hogy a fiatalok 2 értéke mentén észrevehetően eltérő attitűddel viszonyulnak a közszolgáltatói kultúrához, mint a felnőtt lakosság. A partnerség és a működtetett rendszerek nyilvánossága mentén ugyanis az alábbi eredményeket kaptuk:

A közszolgáltatók munkáját kísérő partnerség értéke tekintetében a fiatal válaszadónál alig észrevehető elvárás csökkenés (-1,8%) jelent meg a két mérési ciklust összehasonlítva. A megkérdezett fiataloknál csökkenő értéket mutatott annak fontossága, hogy a szolgáltatást nyújtók álljanak rendelkezésükre és mutassanak nyitottságot problémáik befogadására. A partnerség értéken belül mind a felnőttek, mind a fiatalok kifejezték a korábbinál is nagyobb igényüket arra nézve, hogy a szolgáltató iránt bizalmat érezzenek, és érzékeljék, hogy a szolgáltatók rendelkezésükre állnak.

A szolgáltatói kultúra működtetett rendszereinek nyilvánossága vonatkozásában a fiatal válaszadók részéről igénycsökkenés volt tapasztalható az ezen értékre vonatkozó elvárásnál, ez azonban alig észrevehető értéket mutatott (-1,6%; 2010: 71,2%, 2013: 69,6%). A szolgáltatók tájékoztatási rendszerével szemben támasztott ifjúsági elvárások és a feljükké váló közszolgáltatói nyitottság vonatkozásában a fiatal válaszadónál egyfajta közömbösség jelent meg ebben a kérdésben.

A mérések során kiemelt hangsúlyt fektettünk a közszolgáltatók munkáját kísérő szolgáltatói kultúra gyakorlatának általános megítélésével kapcsolatos gondolatok vizsgálatára a szolgáltatást igénybe vevők körében.

A közszolgáltatók működése során érzékelhető partnerség a szolgáltatói kultúra négy értéke közül a felnőtt válaszadói csoportnál (2013: 73,9%) negyedik helyre került, a fiataloknál (2013: 70,3%) a harmadikra. Annak ellenére, hogy a felnőttek által látott gyakorlat az elmúlt években jól észrevehető fejlődésen ment keresztül (3,3%), a fiatal válaszadói csoportnál ez 0,2%-os romlást mutatott.

A fiatalok válaszadói csoportja nem érzi, hogy érdemi fejlődés lett volna a partnerség területén a szolgáltatást nyújtóknál a két mérési időpont között eltelt időszakban, kivételt képezett ez alól a szolgáltatást igénybevevők bizalma a szolgáltatók iránt, ahol jól észrevehetően történt előrelépés (2010: 71,6%; 2013: 76,7%).

A szolgáltatói kultúra másik értéke a megjelenő működtetett rendszerek nyilvánossága. Ezen elem gyakorlatban történő megjelenésének megítélése élesen eltér a felnőttek (2013: 74,6%) és a fiatalok válaszadói csoportja (2013: 65,4%) értékelésében. A felnőttek úgy gondolják, hogy 2010-hez képest 2013-ban javult a közszolgáltatók által működésüket kísérő rendszerek nyilvánossága (6,7%), a fiatalok válaszadói csoportja azonban romlást érzékelt ebben (-2,4%).

Ha részleteiben vizsgáljuk az értékelemet, a fiatalok a működtetett rendszerek nyilvánosságán belül egyetlen részérték mentén sem érzékelték fejlődést. A tájékoztatási rendszer véleményük szerint észrevehetően romlott, mind az eszközök, mind a tartalom tekintetében. Megítélésük szerint nem romlott észrevehetően a közszolgáltatók nyitottsága annak tekintetében, hogy a fiatalok kérdéseikhez befogadással viszonyuljanak, azonban a 0,4%-os növekedéssel elért 66%-os érték épphogy csak átlépte a közepes minősítést.

A modell nagy hangsúlyt fektet a mérési ciklusok eredményei mentén felállított fejlesztési cselekvésekre. A modell ciklusjellemzőinek megfelelően a kapott eredmények tükrében indokoltá vált a fiatalok fent leírt, két érték mentén megfogalmazott véleményének pontosabb feltérképezése, kibontása, mert ez teszi lehetővé a folyamatos fejlesztési akciók megfogalmazását.

2. A fiatal lakosok körében végzett elvárás- és elégedettségmérés első szakasza

2.1. A mérés módszertana

Az ifjúságkutatás kvantitatív kutatási stratégiával tervezett fázisának módszerül a kérdőíves felmérést választottuk, lehetőséget adva számszerű adatok gyűjtésére a kutatás témájában.

A kérdőíves kutatás során egy előre meghatározott és egységesen feltett kérdéssort használunk egy meghatározott populációra vonatkozó változók kvantitatív leírására. A kérdések véleményre, attitűdre (információs szolgáltatás, bizalom mértéke, viszonyulás értékelése), valamint motivációkra vonatkozóak (véleménynyilvánítást érintő szándék) voltak.

2.1.1. Az ifjúságkutatás leíró adatai – a kutatás részvételi, idői, helyszíni jellemzői

A kérdőíves lekérdezésben összesen 799 fő szolnoki fiatal vett részt, 340 fő fiú, 426 fő lány (33 fő nem adta meg a nemét). Iskolatípusonkénti megoszlásban az arányok az alábbiak szerint alakultak: 370 fő általános iskolai diák (7. és 8. osztályos fiatalok), 240 fő gimnáziumi diák (9. és 11. osztályos fiatalok), 98 fő szakközépiskolai diák (9. és 11. osztályosok), valamint 91 fő szakiskolai diák (9. és 11. osztályosok) vett részt a vizsgálatban.

Az ifjúságkutatásban 8 városi általános iskola, 4 gimnázium, 4 szakközép- és szakiskola vett részt. A 2014. szeptember 3. és október 10. között zajló kérdőíves lekérdezések helyszíne az adott általános- és középiskolák tantermei voltak. A kérdőíves adatfelvétel során a kitöltés csoportosan zajlott, pedagógusi felügyelet alatt, de egyéni, önálló munka részeként. A kérdőívcsomagot az adott intézményekbe személyesen juttattuk el.

A részvételtől történő tájékoztatás részeként a diákok felvilágosítást kaptak arra nézve, hogy a kutatási részvétel önkéntes jellegű, válaszadásuk anonim, és hogy nincsenek jó és rossz válaszok.

Iskolatípus	Létszám (fő)	Osztályok száma (db)
Általános iskolák		
7. osztály	176	8
8. osztály	194	8
Általános iskolai összlétszám	370	16
Gimnáziumok		
9. osztály	127	4
11. osztály	113	4
Szakközépiskolák		
9. osztály	29	1
11. osztály	69	3

Iskolatípus	Létszám (fő)	Osztályok száma (db)
Szakiskolák		
9. osztály	66	3
11. osztály	25	1
Középiskolai összlétszám	429	16
Kérdőíves kutatás összlétszáma	799	32

2.1.2. Az ifjúságkutatás mintavételi eljárása

A **reprezentatív mintát** (amely mérvadóan képviseli a mért változók tekintetében a populációt) többlépcsős folyamatban biztosítottuk. Első lépésként az intézménytípusonkénti szűrést alkalmaztuk, mind az általános-, mind a középiskolák esetében. Ezt követően a városi területi státusz rétegzettség figyelembevételével kerültek kiválasztásra mind belvárosi, mind külvárosi iskolák Szolnok város területéről. A középiskolák esetében szempont volt, hogy mind gimnáziumi, mind szakközépiskolai, valamint szakiskolai diákokat is meg tudjunk szólítani a témában, így ez további szűrési szempontként szerepelt. Miután a mintavétel részeként a nagyobb egységek (közoktatási intézmények) kiválasztásra kerültek, **csoportos véletlen mintavételt** alkalmaztunk. Az általános iskolák felső tagozatos, 7.-8. osztályait határoztuk meg célcsoportként, valamint a középiskolák 9. osztályos és 11. osztályos tanulóit. Ennek megfelelően a csoportos mintavételben csupán az évfolyamot határoztuk meg kiválasztási kritériumként, de a kisebb mintavételi egységek (osztályok) véletlenszerűen kerültek a vizsgálati csoportba.

3.1.3. Az adatgyűjtés módszere

A fiatalok lekérdezése nyomtatott önkitöltő kérdőívekkel történt, mely tartalmazott az attitűd mérésére alkalmas Likert-skálás értékelési lehetőséget (állításokat fogalmazunk meg, melyekre a válaszadók előre megadott válaszfokozatok mentén adnak választ) és a személyes vélemény pontosabb és szabadabb kifejtését lehetővé tevő nyitott kérdéseket is (a kérdés a válaszadásban nem szab meg irányvonalat).

A kérdőíves kutatás előnye, hogy a reprezentativitás biztosítása mellett a kutatási eredmények objektívek és általánosíthatóak, az előre rögzített kérdéseknek és válaszlehetőségeknek köszönhetően magas megbízhatóságú módszer, kódolása és adatelemzése viszonylag egyszerű, s mindenekelőtt a kutatás megismételhető.

3.1.4. Válaszadási arány

A válaszadási arány az alapos előkészületi munkáknak, az intézményekkel való folyamatos kapcsolattartásnak és a pontos, informált lebonyolításnak köszönhetően majdnem hiánytalan volt, a kérdőívkitöltésben részt nem vevő diákok aránya nem érte el az 1%-ot. Ennek megfelelően az előzetesen kitűzött létszám terv megvalósítása sikeres volt. A hiányzó diákok orvosi igazolással, vagy igazolt szülői távolléttel mulasztották a kutatási részvételt.

3.2. A kérdőíves lekérdezés tartalmi jellemzői

A fent említett két érték (partnerség és működtetett rendszerek nyilvánossága) mentén mutattak a fiatalok leginkább elégedetlenséget, ennek megfelelően a **nyilvánosság** kapcsán a tájékoztatási rendszer, a hírtartalom, az információs érték, véleménynyilvánítási lehetőség és kétirányú kommunikáció igénye váltak kulcsszavakká a kutatás folyamatában. A **partnerséget** az alábbi dimenziók mentén határoztuk meg: kölcsönös bizalom, partneri

viszony, a partner problémáira való nyitottság, fogadókészség, javaslatadási lehetőség. Ennek megfelelően a kérdőívek tartalmi háttérét öt fókuszpont mentén határoztuk meg.

A működtetett rendszerek nyilvánossága érték vonatkozásában a fiatalok információs, tájékoztatási igénye az iskolában, valamint a véleménynyilvánítási lehetőség lettek a legfontosabb mérési dimenzióink, a partnerséggel összefüggésben pedig a fiatalokhoz és a szerepeikhez való viszonyulás, probléma esetén történő segítségkérés, a fiatalok kérdéseire való viszonyulás, valamint a szülők és az iskolai közszolgáltatók felé megjelenő bizalom mértéke.

A kérdőív tartalmi kidolgozásakor a kutatást vezérlő kérdéskör (közszolgáltatókkal szemben megítélt bizalom), valamint a kutatás fókuszában álló fogalmi konstruktumok (nyilvánosság, partnerség) minél pontosabb és hitelesebb megragadását és leképezését tűztük ki célul.

A kérdések megfogalmazásakor a vizsgálni kívánt fogalmat az operacionalizálási folyamat részeként mérhető mutatókká alakítottuk. Ifjúságkutatásunkban a kérdések megfogalmazásában az egyszerűsége, közérthetősége törekedtünk. Kérdéseink egy dologra irányultak, nélkülözték a sugalmazó jelleget, implicit értékítéletet, konkrét tapasztalatokra irányultak, negatív megfogalmazást nem tartalmaztak, ezáltal egyértelmű válaszadást tettek lehetővé. A kérdőív rövid idő alatt kitölthető volt, a kérdések sorrendje az egyszerű információközlés irányából az attitűdre vonatkozó kérdések felé épült fel, minden kérdés esetében adtunk lehetőséget arra, hogy amennyiben a fiatal nem tud, vagy nem szeretne válaszolni, ennek megfelelően a kérdőíven ezt jelölni tudja.

Ifjúságkutatásunk középpontba helyezte annak felmérését, hogy a korábban leírt bizalmi helyzetekben és színtereken a fiatalok mennyire számíthatnak pozitív fogadtatásra a segítségkérés, a véleménynyilvánítás helyzeteiben. Ezen kívül általában milyen viszonyulásúak a környezetükben jelenlévő kortársak és referenciaszemélyek, valamint a kapcsolatteremtést és együttműködést igénylő segítségkérés helyzeteiben.

Ennek megfelelően az ifjúsági kérdőív **vizsgálati dimenziói** az alábbi pontok mentén határozhatóak meg:

- 1. Informáltság** a serdülőkorúak körében (információ szolgáltatás csatornái)
- 2. Probléma esetén történő segítségkérés** az iskolában, családban, szórakozóhelyen
- 3. Vélemény kinyilvánításának lehetőségei** az iskolában, családban, szórakozóhelyen (a kétirányú kommunikáció megteremtésének lehetősége)
- 4. Referenciaszemélyek viszonyulása a serdülőkorúakhoz kérdés esetén:**
 - pozitív viszonyulás esetén: szívesen válaszol/segít a válasz/gyorsan válaszol
 - negatív viszonyulás: nem válaszol szívesen/nem segít a válasz/máshoz küld a kérdéssel/lassan válaszol
- 5. Referenciaszemélyek általános viszonyulása a serdülőkorúakhoz:**

A segítő személy:

 - pozitív viszonyulás esetén:
 - **segít**
 - **megvéd**
 - **támogat**
 - **partnerként kezel**
 - **felnőttként kezel**
 - **önállóként tart**
 - negatív viszonyulás esetén:
 - **kisgyermekként kezel**
 - **problémaforrásnak tekint**

Kérdőíves kutatásunkban adtunk lehetőséget **nyitott kérdések** mentén történő válaszadásra. A nyitott kérdések alkalmazása azért válik indokolttá, mert így a válaszadó a megadott tartalmi kereteken túllépve fejtheti ki egy-egy téma kapcsán a véleményét. A spontán módon történő felsorolások, véleményezések nagyobb megnyíláshoz, így újabb alternatívákhoz, a kutató pontosabb adatelemzéséhez járul hozzá. A nyitott kérdések előnye az egyszerű megfogalmazás, adott zárt válaszok hiányában a nagyobb őszinteség és a torzításmentesség. Fontosnak tartottuk a rövid, könnyen értelmezhető és kategorizálható válaszokra ösztönző kérdések megfogalmazását. A nyitott kérdésekre kapott válaszoknak az adatelemzésben való részvételüket megelőzően kódolási folyamaton kell átesniük, mely során a kapott válaszok jellemző mintázatokba sorolása és egyedi kóddal való ellátása történik. Számos hibalehetőséget tartogat a nyílt kérdésekből kapott adatok elemzése, feldolgozása, ezért fontos, hogy a válaszok heterogenitása ellenére minden kapott válasz egyértelműen besorolhatóvá váljon valamely csoportba. A jellemző válaszkategóriákat kérdőíves kutatásunkban az adatrögzítés végén alkottuk meg az összes válasz figyelembevételével és lelistázásával.

A kérdőív összesen 8 nyitott kérdést tartalmazott, melyek az információ mennyiségéről, tartalmáról (1; 2), iskolai (3) családi (4), szórakozóhelyi probléma (5) esetén történő segítségkérésről, a vélemény kifejezésének iskolai (6), családon belüli (7), szórakozóhelyi lehetőségéről (8) kérdezte a fiatal válaszadókat.

A nyitott kérdések kódolást követően, valamint a válaszok adott dimenzióba sorolása során tartalmi dimenziókat jelenítettek meg, melyek az alábbi kategóriák mentén ragadhatóak meg:

- I. Az iskolával kapcsolatos információkat** a diákok 3 általuk említett csatornán keresztül szeretnék megkapni:
 - 1. Írásbeli tájékoztatás:**
Magában foglalta az iskolában elérhető plakátokat, iskolaújságot, magazint, kivetítőt.
 - 2. Szóbeli tájékoztatás:**
A tanár szóban történő információ átadását, valamint a hangosbemondó használatát jelenti.
 - 3. Telekommunikációs tájékoztatás:**
További telekommunikációs javaslatot is megjelöltek a fiatalok, mint pl. az SMS, email.
- II. A diákok az információkkal kapcsolatos tartalmi igényüket** is megfogalmazták, az alábbiakkal kapcsolatban szeretnék több információt kapni iskolájukban:
 - 1. Az iskola által szervezett programokkal kapcsolatos információk:**
A diákok szeretnék információkat kapni az iskola irányából a helyi megrendezésű éves programokkal kapcsolatban, pl. táborok, ünnepségek, sportesemények, diák önkormányzati ülések, díjazottak és eredményük kapcsán.
 - 2. Az iskola működésével kapcsolatos információk - idői dimenzió:**
A diákoknál megjelent egy arra való igény, hogy időben kapjanak meg információkat, hogy idői tájékoztatásban részesüljenek, mely lehetővé teszi számukra a tervezést, idői illesztést más programokkal. Ezen dimenzióon belül jelölték meg, hogy igényt tartanak az órarendi változásokkal, tanmeneti változásokkal kapcsolatban, helyettesítéssel kapcsolatos időben történő tájékoztatási igényüket is itt fogalmazták meg.
 - 3. Az iskola működésével kapcsolatos információk – döntéshozatalba való bevonódás dimenzió:**
A diákok részéről megfogalmazásra került annak igénye, hogy az iskolával kapcsolatos olyan döntésekről tájékoztatást kapjanak, melyekben aktívan nem vehetnek részt, de indirekt módon hatással van rájuk, mint például beruházások, az iskola épületében

tervezett felújítások, megnyert pályázatok, folyamatban lévő projektek, iskolai szabályzat megalkotása.

4. Iskolai tájékoztatás:

Dolgozatírással kapcsolatos bővebb tartalmi tájékoztatás, iskolai szabályzat által leírt információk, órarendváltás, teremváltás, elmaradó tanóra.

5. Tanulással kapcsolatos, a személyes fejlődést biztosító kiegészítő szolgáltatás:

A diákok kiemelt fontosságúnak tartják, hogy az iskola hozzásegítse őket pályaaorientációjuk tisztázásához, ezért a munkavállalással, továbbtanulással, ösztöndíjakkal, érettségi követelményekkel, az érettségi menetével, képzésekkel, szakkörökkel, fakultációs alternatívákkal, tanulási módszerekkel kapcsolatban szeretnének további információkhoz és lehetőségekhez jutni.

6. Mentálhigiéné és életmód:

Mentálhigiéné és életmód/életvitel témában szeretnének jobban informáltak lenni. A dimenzió a táplálkozás, drog veszélyei témákon kívül megemlítték a kapcsolatépítés, társas helyzetek, szociális készségek kapcsán felmerült nehézségeiket, melyek fejlesztését igénylik, továbbá a mindennapos konfliktusok, osztályközösség nehézségei kapcsán a közösségépítés igényét fogalmazták meg.

7. Iskolán kívüli/városi programlehetőségek:

A diákok megfogalmazták információs igényüket az iskolán kívül megrendezett, városi szintű programokkal és lehetőségekkel kapcsolatban, így az önkéntes munka vállalásával, szociális közösségi bevonódással, városi programokkal kapcsolatban.

III. Az iskolai problémák esetén történő segítségkéréskor az alábbi személyeket nevezik meg lehetséges támaszként, segítőként, védelemként:

1. Szülő és /vagy egyéb családtag
2. Iskola vezetőségi tagjai, pl. igazgató, igazgatóhelyettes
3. Iskolai szakember: pl. osztályfőnök, gyermekvédelmi felelős, hitoktató
4. Egyéb iskolai dolgozó: portás
5. A diákok egy része iskolai probléma esetén senkihez nem tud, vagy nem szeretne segítségért fordulni

IV. Családi probléma esetén a fiatalok a felsorolt lehetőségeken kívül az alábbi lehetőségeket nevezik meg, mint segítségkéréskor felmerülő célszemélyeket:

1. Iskolai szakemberek, mint a gyermekvédelmi felelős, iskolán kívül elérhető pszichológus, edző.
2. A diákok egy része családi probléma esetén senkihez nem fordul segítségért.

V. Szórakozóhelyen felmerülő probléma esetén:

1. A diákok a **szórakozóhely vezetőjét** jelölik meg lehetséges segítőként,
2. egy részük pedig nem foglal állást, mert **nem jár szórakozóhelyre.**

VI. Az iskolai vélemény-nyilvánítási lehetőségek kapcsán a fiatalok az alábbi dimenziók mentén gondolkodnak:

1. Az iskola működésével kapcsolatos vélemény – idői dimenzió:

Újra megjelenik az információs igényeknél már megnevezett időiség igénye, amely tartalmazza az órarenddel, tanítási idővel, programokkal kapcsolatos ifjúsági véleménykifejtés igényét.

2. Iskola működésével kapcsolatos vélemény – tartalmi dimenzió, a döntésekkel, programokkal kapcsolatos vélemény-nyilvánítás lehetősége:

Magában foglalja a felújítások, osztálypénz felhasználás, iskolai programok, versenyek, tanterv-tervezés, új diák érkezése, szabályok, diákok jogai kapcsán felmerülő vélemények kifejtését.

3. Napi rutin:

A fiatalok az iskola napi működése, rutinja kapcsán a menzával, öltözködési szabályokkal, tanulással, iskolarádióval, iskolaujsággal kapcsolatban szeretnének visszajelzést adni, véleményt formálni.

4. Élmények:

A diákoknak megjelenik az azzal kapcsolatos elvárása, hogy véleményüket visszajelezhessék az iskolai élmények, így a személyes kapcsolatait, kedvük, eredményeik, sikereik, kudarcaik, konfliktusaik, tanáraik viszonyulása, tanári bánásmód, a tanítás módja vonatkozásában, valamint megbeszélhessék tanáraikkal a világ történéseivel, politikai eseményekkel kapcsolatos nézeteiket.

5. Tantárgyi kérdések:

Igényt formálnak a fiatalok arra, hogy tananyaggal kapcsolatos kérdéseiket, nézeteiket kifejtessék, visszajelezhessék.

VII. A családi mindennapokban a fiatalok az alábbi dimenziók mentén fogalmazták meg vélemény-nyilvánítási igényeiket és elvárásaikat:

1. Otthoni szabályok és napi rutin:

A fiatalok szeretnének az evés, alvásidő, szabadidő, netezés, házimunka, testvérek gondozása, családi időtöltés, baráti időtöltés, bevásárlás, napi időbeosztás témájában véleményt formálni

2. Családi programok megtervezése:

A fiatalok szeretnének részt venni a családi programok közös megtervezésében, így a kirándulások, utazások, nyaralás, nyári szünet, családi hétvégék kapcsán állást foglalni.

3. Bevonódás a családi döntéshozatalba:

A fiatalok megfogalmazták az iránti igényüket, hogy megfogalmazhassák, és érvényesíthessék részvételi hajlandóságukat, így legyen lehetőségük akár nemet mondani és nem részt venni egy családi programon, véleményt formálni a zsebpénz, a továbbtanulás, testvérek, pénzügyek, nagyobb családi bevásárlások kapcsán. A dimenziót nagyrészt az érintettség érzés jellemzi. A fiatalok kifejezik, hogy szeretnének involválódni minden olyan döntés meghozatalába, melyben ők maguk is érintettek direkt vagy indirekt módon.

4. Személyes kapcsolatok:

A fiatalok itt nevezték meg azon igényüket, hogy a magánélet, családi konfliktusok, elvált szülők esetén a különélő szülővel való találkozás, élménymegosztás, családi összhang, bizalom, személyes problémák, korosztályi kérdések vonatkozásában kérdéseket tehessenek fel és véleményt nyilváníthassanak családjuk körében.

5. Tanulmányi kérdések:

Igényt formálnak a fiatalok arra nézve, hogy tanulmányi előrehaladásukat, sporttal kapcsolatos pályaelképzeléseiket, politikával, vallással és a világban zajló eseményekkel kapcsolatban véleményt nyilváníthassanak családtagjaik felé.

VIII. Szórakozóhelyi részvétellel kapcsolatban az alábbi szempontok mentén szeretnének a fiatalok véleményt nyilvánítani:

1. Szabályok, előírások:

Szeretnék a fiatalok a veszélyek, alkohol, dohányzás, életkori előírások, higiénia, ismeretterjesztés, tájékoztatási rendszer, korlátozások kapcsán véleményüket kifejezni.

2. Szórakozóhely működésével kapcsolatos információk:

A fiatalok szeretnék a nyitvatartási idővel, korhatárral, árakkal kapcsolatban véleményt formálni.

3. Tapasztalatok, hangulat, véleményezés:

A fiatalok szeretnék a díszlet, hangulat, zene, berendezés, társaság kapcsán visszajelzést adni a szórakozóhely részére.

4. A fiatalok egy része nem foglalt állást, mert nem jár szórakozóhelyre.

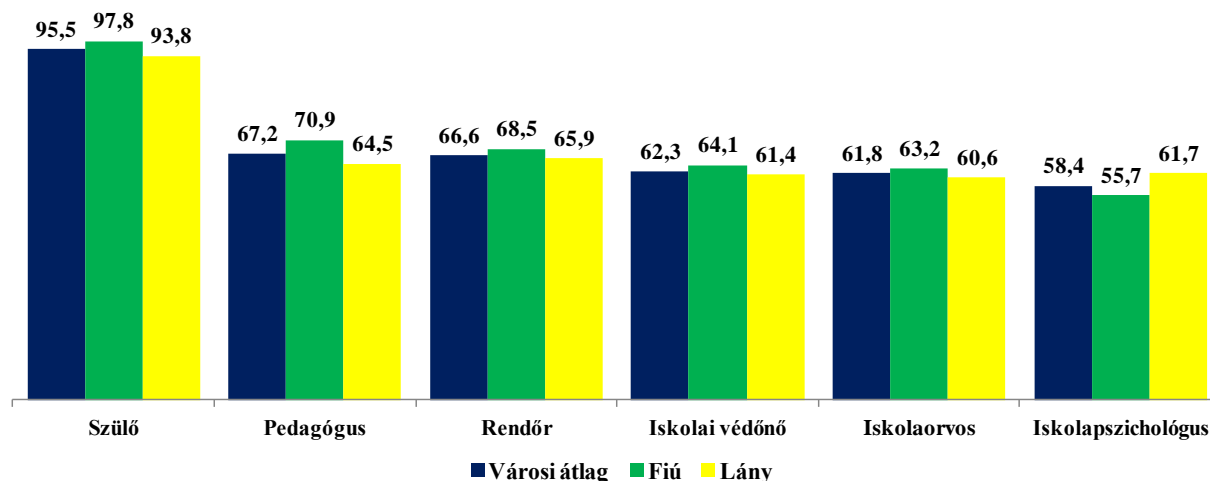
2.2.1. Bizalmi szint a szülők és a fiatalokkal együttműködő közszolgáltatók vonatkozásában

A serdülőkor feladatai között tartjuk számon a kortárs kapcsolatok hangsúlyát, egyúttal a leválást az eredeti családi kapcsolatokról. Mindez a kortársak felé történő nyitást, és a szülőktől való átmeneti elhatárolódást, eltávolodást eredményezheti. Ez az elhatárolódás azt is jelenti, hogy a fiataloknak szükségük van a családon kívül eső társas kapcsolatokra, a kortársakon kívül felnőttek személyében is. Megnö tehát annak a jelentősége, hogy amennyiben a fiatal nem tud, vagy nem akar kapcsolódni szüleihez, bizalmi kapcsolatot építhessen ki más felnőttekkel. Erre legtöbb lehetősége az iskolában van. **Ezért nagyon fontos, hogy a fiatal számára bizalmat keltő pedagógusokkal, szakemberekkel (iskolai közszolgáltatókkal) legyen körbevéve.**

Arra voltunk kíváncsiak, a fiatalok hogyan nyilatkoznak a számukra fontos felnőttekkel (szülők, pedagógusok, iskolai közszolgáltatók) való bizalmi kapcsolatukról. A kérdésben arra kértük őket, jelöljék, mennyire bíznak meg a felsorolt referenciaszemélyekben. Eredményeink szerint **a szülőkkal megélt bizalom mértéke a legmagasabb** mind közül. A szülők esetében jelölték meg a diákok a legtöbben az „inkább megbízom bennük, mint nem”, valamint a „teljes mértékben megbízom bennük” válaszlehetőségeket. Szüleik után pedagógusaik azok, akik felé a diákok a legnagyobb bizalmat megélik, a rendőrök, iskolai védőnő, iskolaorvos néhány százalékkal maradnak el a fiatalok értékelésében a bizalmi mutató mentén. Legkevésbé az iskolapszichológus felé mutatnak bizalmat a fiatalok.

Nemi eltérések figyelhetőek meg a bizalmi mutató mentén. Eredményeink alapján azt látjuk, miszerint a fiúk korosztálytól függetlenül jobban bíznak a szüleikben és pedagógusaikban, mint a lányok.

Összességében vizsgálva a bizalmi mutatókat az látszik, hogy a szülőkkal szemben mutatott magas bizalmi indexhez viszonyítva az iskolai közszolgáltatókkal szemben megélt bizalom mértéke alacsony. Nagyon figyelemreméltó eredmény, miszerint a fiúk bizalmi szintje az iskolapszichológus felé korrallal csökken, a lányoké ezzel ellentétben azonban korrallal növekedést mutat.



2.2.2. A fiatalok referenciaszemélyei a családban, az iskolában, a szórakozóhelyeken

Kíváncsiak voltunk arra, a fiatalok mely személyekről gondolják azt az életükben, hogy példaként szolgálnak számukra egy-egy olyan helyzetben, amikor segítséget kérnek, amikor kérdéseik vannak, amikor példamutatást, vagy tanácsot igényelnek. A referenciaszemély kontextustól (család, iskola) függően lehet más személy.

A család a szocializáció elsődleges színtere. Az a természetes közösség, melybe születésünkkel kerülünk, s innentől kezdve hat ránk. Primer közvetítő a fiatal és a társadalom között. Értékeket, tapasztalatokat ad át, egyaránt biztosít társas és társadalmi funkciókat.

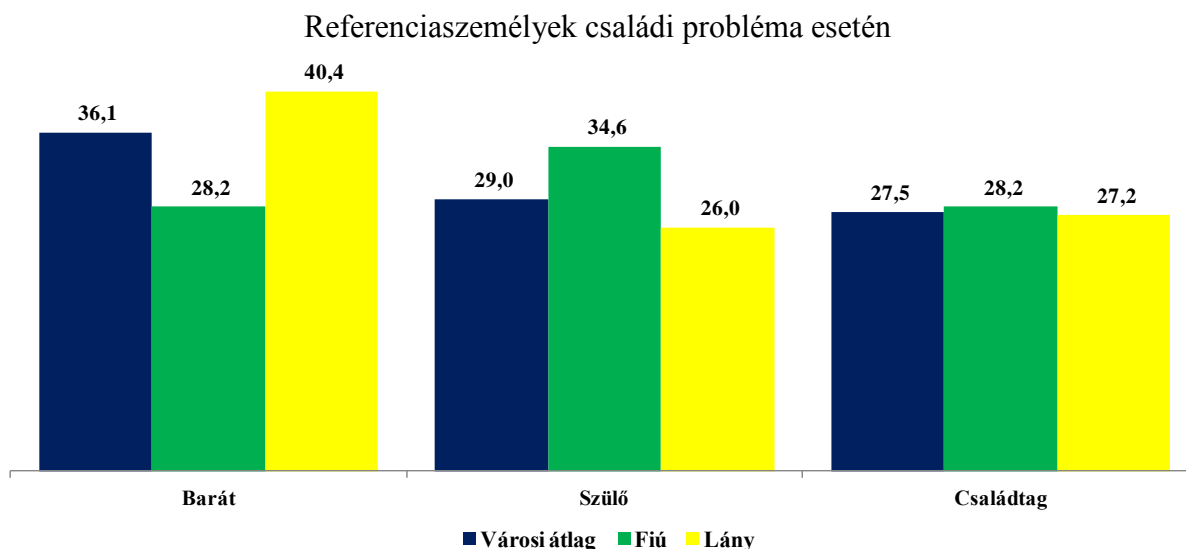
Az iskola a szocializáció egyik intézményes színtere. A pedagógus az intézményes szocializáció személyi képviselője, társadalmi normákat, értékeket, elvárásokat közvetít, tekintélyszemély. Modell a fiatalok számára, mert viselkedésmintákat jelenít meg. Az iskola szocializációs funkciói között szerepel az adottságok kiteljesítése, a feladatteljesítés elsajátítása, az új szerepekkel való ismerkedési lehetőség megteremtése.

Mivel mára a hagyományos családi funkciók átalakultak, a különböző intézmények (bölcsőde, óvoda, iskola) egyre több feladatot látnak el a családot kiegészítve vagy a család helyett (óvó-értékközvetítő hatás), ezáltal az intézményes nevelés felelőssége felértékelődött. Habár az iskola ezt a szerepet nem tudja teljes mértékben felvállalni, mert a családi működést és kötelet biztosítani nem képes, nevelő-tanító szerepköre terheltté vált.

Az iskola a kortársakkal való találkozás és kapcsolattartás fő helyszíne. A kortárskapcsolatok segítik hozzá a fiatalokat a lojalitás, az intimitás megéléséhez. Ez serdülőkorban még kifejezettebben van jelen, mert pszicho-szociális fejlődésük részeként kortársaik és szerepmódelljeik képviselik a legfontosabb kapcsolódási pontot számukra.

Családi kontextusban, családi probléma esetén a szolnoki fiatalok szüleiket (29%) gondolják annak a személynek, akitől segítséget kérnek. Az egyéb családtagokat (28,2%) azonban a diákok ugyanakkora hányada jelölte meg referenciaként, mint a barátokat (28,2%). A fiatalok tehát többnyire a családban próbálják megoldani családi jellegű problémáikat, azonban közel ugyanannyian tartják fontosnak a szülők, a családtagok, és a barátok véleményét ilyen helyzetekben. Azt látjuk, miszerint a gimnazisták körében a barátok véleményének figyelembe vétele egyre nő, 11. osztályban évfolyamszinten a diákok 41,2 %-a barátaival beszélni meg családi gondjait, vagy tőlük kér tanácsot ebben a témában. Összességében az általános iskolai diákok fordulnak legtöbbször családi ügyekben szüleikhez segítségért, de tanáraiktól is gyakrabban kérdeznek ilyen ügyekben a gimnáziumi, szakközépiskolai és szakiskolai diákokhoz viszonyítva.

Nemi jellemző, miszerint a lányok többen kérnek segítséget barátaiktól, de a kutatás egészét tekintve is elmondható, hogy a segítségkérés aránya a lányok esetében magasabb, mely gender jellemzőnek tekinthető. A lányok az iskolapszichológustól is több segítséget kérnek családi ügyekben, mint a fiúk.



A szolnoki fiatalok körében azt találtuk, miszerint az **iskolában a legfőbb** (legtöbbször választott) **referenciaszemélynek a pedagógus minősül**. A referenciaszemélyek az iskolában legfőképp a fiatal szerepeihez való viszonyulásban, kérdéseikhez való viszonyulásban, valamint a segítségkérés esetén tanúsított válaszreakcióban képviselik a referenciapontokat, mely alapján a serdülő elég jónak és keresendőnek, vagy nem elég jónak és mellőzendőnek ítél meg egy személyt. Mindezeket a helyzeteket és az abban tanúsított viselkedést tovább árnyalja az, mennyire képesek a fiatalok ebben a kapcsolódásban megélni a segítséget, védelmet, támogatást, partneri viszonyt, felnőtt szerepet és önállóságot.

Mindezeknek megfelelően így nyilatkoztak az iskolában elérhető referenciaszemélyekről: úgy gondolják, hogy a pedagógus a számukra legfontosabb olyan személy, akihez fordulhatnak probléma esetén. Szolnok város fiataljainak 42%-a vallotta azt, hogy a pedagógus képviseli a számára legfontosabb referenciapontot az iskolában. A lányok arányaiban többször fordulnak pedagógusaikhoz segítségért, ez alól azonban a 8. osztályos fiúk kivételt képeznek.

A városi átlagot figyelembe véve a diákok 32%-a gondolja úgy, hogy kortársai, más diákok azok, akik véleménye számít az iskolában problémás kérdésekben. A gimnazista lányok fordulnak a legtöbben barátokhoz segítségért, kétszer annyian, mint például a szakiskolás lányok. A szakiskolás fiúk barátaiktól fele annyiszor kérnek segítséget, mint a másik három iskolatípus diákjai.

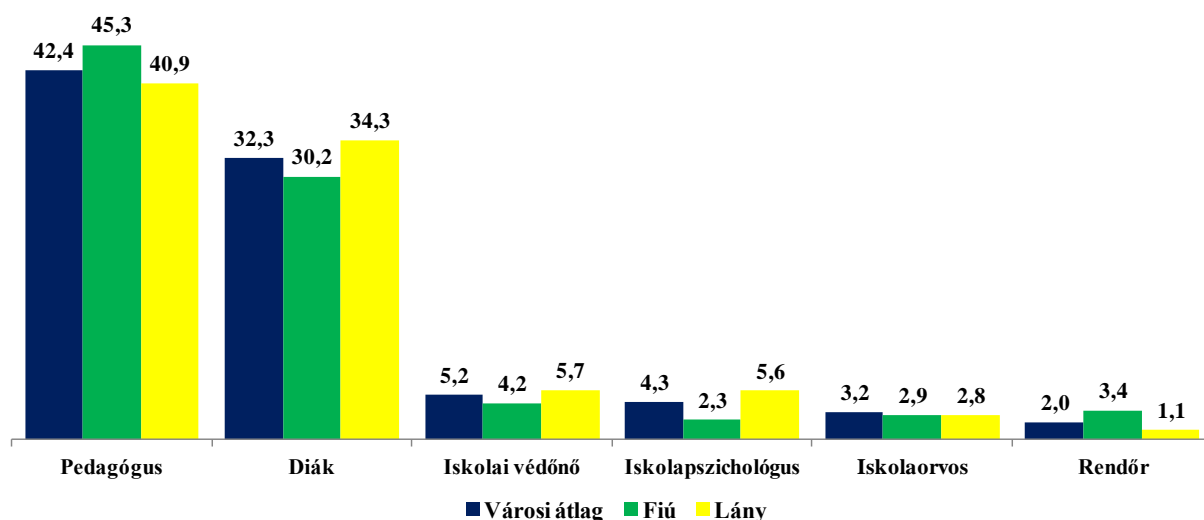
Az iskolapszichológus felé fordulás is a lányok esetében hangsúlyosabb, a középiskolai lányok iskolapszichológus megkeresése mintegy ötszöröse a fiúkénak. A fiúk ezzel szemben többször veszik igénybe a rendőri segítséget.

A fiúk gondolják a pedagógust fontosabb referenciaszemélynek, a lányok a kortárs preferencia elsődlegességét tartják meg az iskolai színtér esetében is. A 9. és 11. osztályos szakközépiskolás fiúk azok, akik a legmagasabbra értékelik a pedagógusi segítséget, és tartják referenciának pedagógusaikat.

Az iskolai közszolgáltatók a tanárokhoz és kortársakhoz viszonyítva elenyésző mértékben jelentenek kiindulópontot a fiataloknak akkor, amikor problémákkal szembesülnek. A védőnőt a diákok 5,2%-a, az iskolaorvost, 3,2%-a, az iskolapszichológust 4,3%-a, a rendőrt pedig 2%-a tartja maga számára referenciának problémahelyzetben.

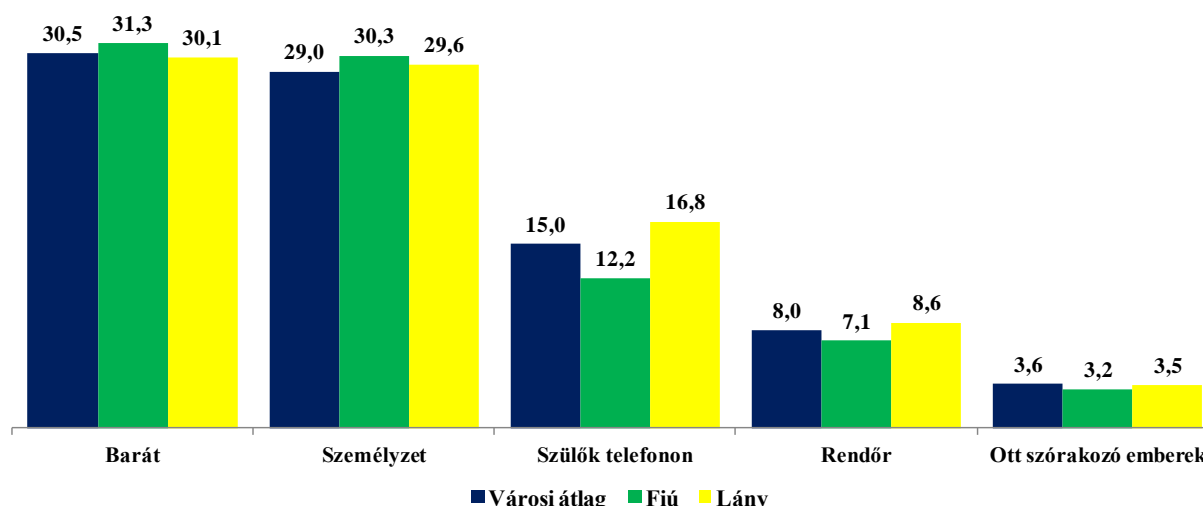
A védőnő munkáját az általános iskola 7. és 8. osztályában értékelik legmagasabban (6,6%), az iskolapszichológus mint referencia a szakiskolai lányok esetében jelenik meg hangsúlyosabban (15,6%), az iskolaorvos a gimnazisták 11. osztályában szolgál leginkább referenciaként (5,5%), a rendőrt pedig a 9. osztályos fiúk tartják fontos referenciapontnak (5,7%) az iskolai közegben.

Referenciaszemélyek iskolai probléma esetén



Szórakozóhelyi problémák tekintetében azt találtuk, hogy a fiatalok 30,5%-a a barátait szólítja meg, 29%-uk a szórakozóhely személyzetét keresi, és hozzájuk viszonyítva aránylag kevesen keresik a szüleiket telefonon (15%), a rendőrt (8%), valamint az ott szórakozó ismeretlen embereket (3,6%). A lányok kétszer többen kérnek felnőtt segítséget ilyen helyzetben a fiúkhoz viszonyítva. A szakközépiskolai fiatalok azok, akik a leginkább kérnek barátaiktól segítséget probléma esetén, vagy veszik figyelembe a véleményét (43,8%). Szintén a szakközépiskolások, de a lányok azok, akik a személyzetet jó referenciának tartják akkor, amikor szórakozóhelyi probléma merül fel (33,8%). A szakiskolás lányok azok, akik 13,3%-a jelölte meg referenciaként a rendőrt szórakozóhelyi segítségkérésben célszemélyként. Összességében is jellemzőbb, hogy a lányok nagyobb arányban ítélik úgy, rendőrhöz fordulnának szórakozóhelyi problémáknál. Ezen kívül a rendőri segítség preferenciája a szakiskolás fiúk és szakközépiskolai lányok körében jellemző.

Referenciaszemélyek szórakozóhelyi probléma esetén



Összességében nézve a gimnazisták kérnek legtöbbször segítséget mind családi, mind iskolai, mind szórakozóhelyi probléma esetén.

2.2.3. A fiatalok által igényelt együttműködési jellemzők

A fiatalokkal való kapcsolódási pontot jelent az, mely helyzeteket jelölik meg családjukban az együttműködést igénylő körülményként. Nyitott kérdésre adott válaszokban határozták meg azon dimenziókat, mely mentén leírható a jó családi kooperáció. Vélemény-nyilvánítási elvárásaik megjelennek a **családi döntéshozatalba történő bevonódással** kapcsolatban. A **családi programok megtervezésében** is szeretnék tevékenyen részt venni. Ezen kívül az **otthoni szabályokkal** és **napi rutinnal** kapcsolatban, valamint **személyes kapcsolataikat** és **tanulmányi előrehaladásukat** érintő helyzetekben szeretnék véleményt formálni családjukban.

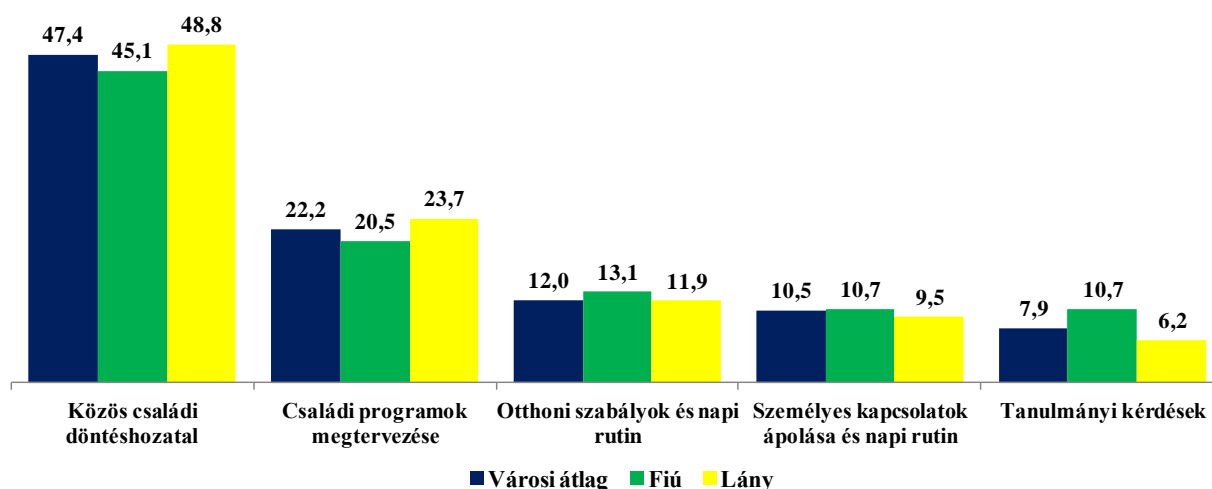
A fiatalok 47,4%-a a **közös családi döntéshozatalban való részvételi igényét** jelölte meg, mint azt a területet, melyben szeretné, ha családja kikérné a véleményét, s mely mentén együttműködést tud megtapasztalni családjában. Mivel a válaszok nyitott kérdésre adott visszajelzéseként érkeztek, még hangsúlyosabb ez az érték, hiszen a fiatalok majdnem fele fejezte ki önállóan az arra való igényét, hogy részese lehessen a család azon döntéseinek, amelyek rá is hatással vannak. Ebben a dimenzióban a lányok a városi átlaghoz képest nagyobb mértékben igénylik a bevonódást (48,8%). Leginkább a 11. osztályosok igénylik a közös családi döntéshozást (58,1%), legkevésbé pedig a 8. osztályosok (20,9%). Érdekes eredmény, miszerint a 7. osztályhoz viszonyítva (50%) a 8. osztályosok esetében mintegy felére esik vissza a bevonódási igény mértéke, azonban ez 9. osztályra ismét kiegyensúlyozódik.

A fiatalok 22,2%-a a **családi programok megtervezésében** szeretné, ha kikérnék a véleményét. Ezen dimenzióban is a lányok azok, akik inkább szeretnék bevonódni. Az általános iskolások nagyobb mértékű bevonódást igényelnek, mint a gimnazisták. Szembetűnő eredmény, hogy a szakközépiskolások 32,1%-a igényli, így ez a csoport szeretne leginkább részt venni a tervezésben, a szakiskolásoknak azonban mindössze 11,8%-a tervezne együtt a családdal.

Az **otthoni szabályok és napi rutin** kérdésében Szolnok fiataljainak 12%-a szeretne családjában véleményt nyilvánítani, leginkább a 7. osztályosok, köztük is a fiúk azok, akik igénylik ezt az együttműködési formát. A szakiskolások közül senki nem jelölte meg véleménynyilvánítási igényét ebben a dimenzióban.

Személyes kapcsolataik ápolásában és az azzal kapcsolatos témákban a szolnoki fiatalok 10,5%-a szeretne állást foglalni. Szakiskolai fiúk 33,3%-a fejezte ki azon igényét, hogy élményeiket, személyes problémáikat legfontosabb kapcsolataik vonatkozásában megoszthassák a családban, az azzal kapcsolatos kérdésekben véleményüket képviselhesék. Ez a városi átlag háromszorosát jelenti, tehát kifejezett igényként van jelen a mintában. Tanulmányi kérdésekben a fiatalok 7,9%-a szeretné képviselni saját nézőpontját, leginkább a gimnazista fiúk azok, akiknek ez fontos szempontként jelent meg válaszaikban.

A fiatalok által igényelt együttműködési dimenziók a családban



2.2.4. A fiatalok által megélt támogatás jellemzői

A fiatalok által megélt szülői támogatás szubjektív megítélésük alapján az alábbiak mentén definiálható: **pozitív viszonyulás esetén a fiatal úgy érzi, segítenek neki, támogatják őt, számíthat arra, hogy megvédik őt, mindemellett önállóknak tartják, és partnernek tekintik. Negatív viszonyulás esetén kisgyermekként kezelik, problémaforrásnak tekintik a számukra fontos személyek.**

A grafikonon látható abszolút érték azt jeleníti meg, a fiatalok hányada gondolta úgy, a táblázatban felsorolt dimenziók mentén támogatást észlel. A viszonyszám megmutatja az összes támogatási dimenzióban adott válaszok figyelembevételével az egy dimenzióban kapott részarányt.

Ennek megfelelően a szolnoki fiatalok 91,6%-a gondolta úgy, hogy a szüleitől kapott támogatás segítségben nyilvánul meg. A segítséget mint támogatási formát a fiatalok egynegyede (25,2%) jelölte meg, ezt az arányt látva megállapítható, hogy az észlelt támasz nagy részét segítségként észlelik a fiatalok. A 9. osztályos fiúk esetében csökkenés figyelhető meg a szülők segítő viszonyulásának megítélésében.

A diákok 80,8%-a gondolta úgy, hogy szülei támogatják őt, a támogatás az észlelt támasz 22,2%-át teszi ki városi szinten. 76,4%-uk véleménye szerint szüleik védelmet biztosítanak számukra, a védelem támogatási formája a támasz 21%-át jelenti. A segítség, támogatás, védelem szülői megnyilvánulásai tehát a fiatalok számára nyújtott felnőtt családi támasz 2/3-át jelentik.

Nagyon fontos vizsgálati dimenzióknak nyilvánultak azok a jellemzők, melyek kapcsán a felnőtt identitásfejlődésük folyamatában lévő serdülőkorúak megtapasztalni képesek saját kompetenciájukat. Ezek az önállóság, felnőttesség és partnerség dimenziói. A fiatalok visszajelzései alapján 45,4%-uk gondolja úgy, hogy szülei önállóknak tartják, ez a megítélt támasz 12,5%-a. A lányokat saját megítélésük alapján minden korosztályban önállóbbnak tartják a szülők. A felnőttesség vonatkozásában 27,9%-uk jelölte, hogy szülei támogatják ilyen formán, ez a támasznyújtási dimenziók 7,7%-át jelenti. Partnerséget a szüleikkel való kapcsolatban a fiatalok 25,3%-a tapasztal, ez a támogatás 7%-a.

Továbbá mérésre kerültek azon dimenziók is, melyek két előző hiányaként vannak jelen. A fiataloknak lehetőségük volt véleményt megfogalmazni azzal kapcsolatban, **szüleik mennyire tekintik őket gyermeknek és problémaforrásnak.**

A fiatalok 10,2%-a szerint szülei még mindig **kisgyermekként kezelik őt**, ez a szülői visszajelzéseknek (hiszen nem értelmezhető támogatásként) 2,8%-át teszi ki. Mindemellett a szolnoki fiatalok 3,4%-a gondolja úgy, hogy **szülei problémaforrásnak tekintik**, ez a szülői visszajelzéseknek a fiatalok szerint elenyésző százaléka (0,9%).

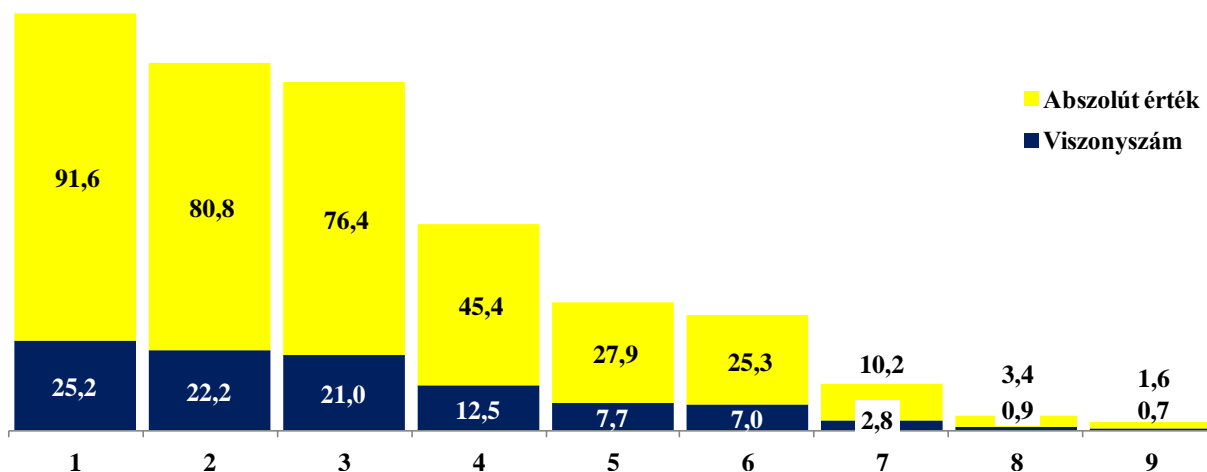
Nemi eltérések tekintetében azt találtuk, hogy a lányok mind a segítség, támogatás, védelem, önállóság, partnerség dimenzióiban nagyobb támogatást észlelnek szüleik felől, mint a fiúk. A fiúk többen jelölték azt, hogy véleményük szerint szüleik felnőttként kezelik őket.

A szakközépiskolások és szakiskolás diákok minden dimenzió mentén azt vallották, szüleik támogatását kevésbé észlelik a támogatás bármely formájában, azonban a szakiskolások esetében a városi átlaghoz képest kétszerese azok aránya, akik szerint szüleik problémaforrásként tekintenek rájuk (6,9%).

A gimnáziumi szülői támogatási értékek a városi átlaghoz képest magasabbak minden támogatási dimenzióban.

Az általános iskolások a felnőttesség és önállóság dimenziójának kivételével szintén magasabb értéket értek el az észlelt szülői támogatás összes dimenziójában a városi átlagértékekhez viszonyítva.

A fiatalok által megítélt támogatás dimenziói a családban

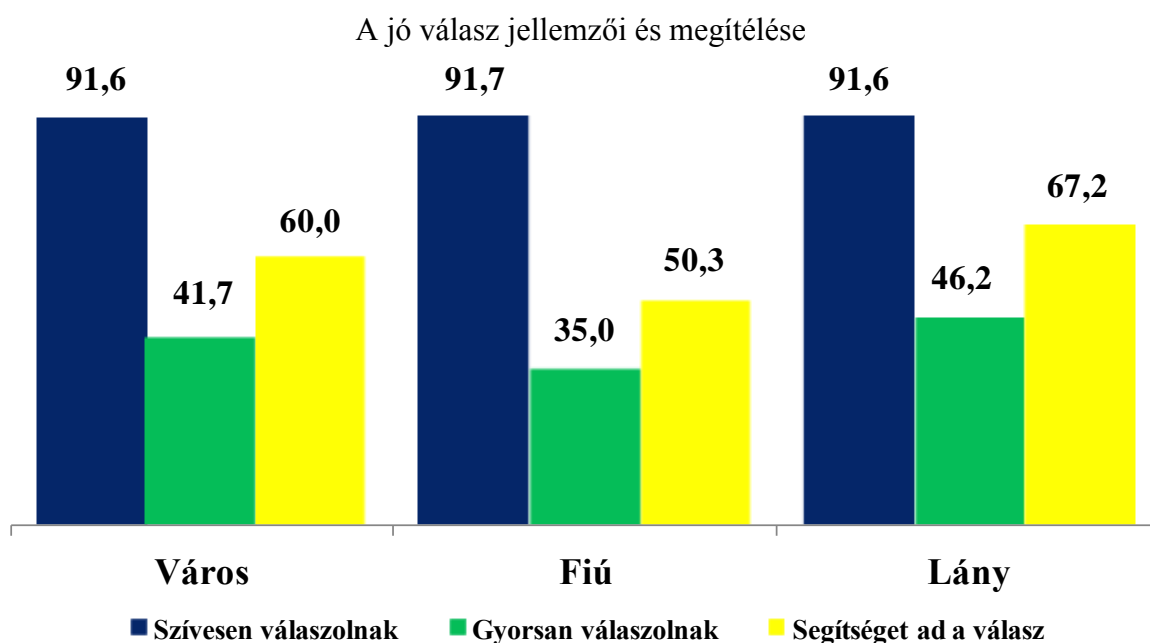


Oszlop	Szülői támogatás
1	Segítenek nekem
2	Támogatnak engem
3	Megvédenek engem
4	Önállóan tartanak
5	Felnőttként kezelnek
6	Partnerként kezelnek
7	Kisgyerekként kezelnek
8	Problémaforrásnak tekintenek
9	Nem tudok/nem akarok válaszolni

2.2.5. A fiatalok kérdéseikhez való viszonyulás

A fiatalok kérdés esetén történő kezdeményezése informatív mutatója annak, kit tartanak maguk számára fontos személynek. Mindezen túl a kérdezés abból a szempontból is fontos, miszerint a kapott válasz minősége meghatározója annak, a jövőben is fognak-e felnőtt segítségért folyamodni. A jó válasz három feltétel mentén határozható meg. A kapott eredmények tükrében **jó válasz az, ami segítséget nyújt a probléma megoldásához, ami azonnal érkezik, és jó segítség az, ha a személy, akitől a fiatalok kérdeznek, szívesen válaszol.**

Ennek mentén az alábbi eredményeket kaptuk: városi szinten a szolnoki fiatalok 91,6%-ának szívesen válaszolnak a szülei a megfogalmazott kérdésekre. 60%-uk úgy gondolja, hogy a kapott válasz segítségére is a probléma megoldásában. 41,7%-uk szerint a válasz gyorsan érkezik a szülők részéről. Szakiskolások 78,8%-a jelölte meg, hogy szülei szívesen adnak választ, ez a városi átlagtól mintegy 20%-kal marad el. Ez jellemző a válasz hatékonyságára (38,8%), és a válasz gyorsaságára (23,5%) nézve is.



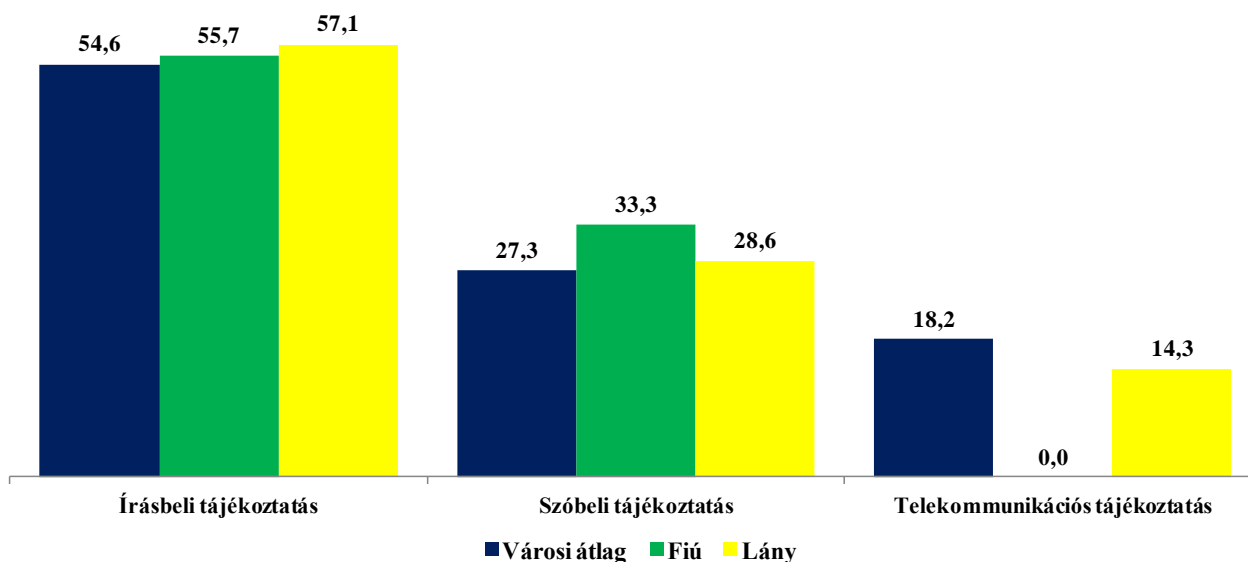
Figyelemreméltó eredmény, miszerint a szakiskolás fiúk kevésbé gondolják, hogy szüleik szívesen válaszolnak kérdés esetén, s válaszaikat is kevésbé segítő jellegűnek gondolják, mindemellett a „válaszuk nem segít” válaszlehetőséget is többen jelölték, ezen válaszlehetőség jelölése kétszerese az általános iskolai és gimnáziumi diákokénak.

2.2.6. Az iskolai kommunikációs csatornák kedveltsége, velük szemben támasztott tartalmi elvárás

A szolnoki fiatalok nyilatkoztak az iskolában elérhető kommunikációs csatornákról. Nyitott kérdésben azt jelölték meg, három fő csatornán át szeretnék, ha az információk eljutnának hozzájuk. Az írásbeli tájékoztatást (iskolaújság, kivetítő, plakát, magazin), a szóbeli tájékoztatást (személyes tanári tájékoztatás, hangosbemondó, iskolarádió), valamint telekommunikációs tájékoztatást (közösségi oldal, iskola honlapja, SMS) jelöltek meg olyan alternatívaként, melyet megfelelőnek tartanak a fiatalok iskolával kapcsolatos információkról történő tájékoztatására.

Mindezek kedveltsége az alábbiak szerint alakul: a fiatalok többsége, városi átlagok figyelembevételével, 54,5%-a azt szeretné, ha írásban kapna tájékoztatást, szóbeli tájékoztatásban a diákok 27,27%-a szeretne részesülni, további 18,18% választotta a telekommunikációs tájékoztatást. Meglepő eredmény, hogy a fiataloknak csak mintegy egyötöde javasolta a telekommunikációs eszközök használatát a tájékoztatásban, holott a jelenlegi általános- és középiskolai diákok generációs jellemzője a digitális információszolgáltatás iránti megnövekedett igény. Az is szembeötlő, hogy a kommunikáció ezen formáját a kérdőíves kutatásban egyetlen fiú sem jelölte meg lehetséges alternatívaként.

A kommunikációs csatornák megítélése a fiatalok véleménye szerint



2.3. Következtetések – a kutatási eredmények értelmezése

Az ifjúságkutatás kérdőíves felmérésének eredményei kapcsán azt látjuk, hogy a **szülőkkel való bizalmi kapcsolat** a fiatalok megítélése szerint rendkívül jó. A bizalmi index arra utal, hogy családjaikban a fiatalok képesek megélni a bizalomteljes kapcsolódást. Az iskolai közszolgáltatók vonatkozásában ezt már nem mondhatjuk el, azonban érdemes figyelembe venni azt a szempontot is, miszerint a fiatalok más jellegű bizalmi viszonyt várnak el egy családi kapcsolatban, mint például egy iskolai szolgáltatás részeként (pl. iskolapszichológus, orvos felkeresése). Azért lenne fontos bizalmatlanságuk okát feltárni, mert egyrészt lehetséges kapcsolódási pontokat azonosíthatnánk a fiatalokkal való együttműködésben, másrészt igényeik egyértelműen megfogalmazódtak a nyitott kérdések alkalmával adott válaszaikban, tehát azonosíthatóak azok a pontok, melyekben elégedetlenségüket fejezik ki a velük dolgozó iskolai szakemberek kapcsán.

Habár a szülőkkel megélt bizalom szintje a fiatalok megítélése alapján jónak mondható, **családi problémák esetében mégis nagyobb arányban keresik barátaikat**, mint szüleiket. Ha azonban a szülők és családtagok együttes megjelenését vesszük alapul, akkor azt mondhatjuk, hogy a fiatalok mégiscsak törekednek arra, hogy problémáikat ne vigyék ki a családi közegből. Ebből arra lehet következtetni, hogy sokaknak nem a szülők jelentenek megoldást családi probléma esetén, hanem egyéb családtagjaik.

Iskolai problémák esetén a fiatalok egyértelműen pedagógusaikat, illetve diáktársaik segítségét keresik, azonban érdemes lenne további vizsgálatokat folytatni annak kapcsán, hogy iskolai problémáikat miként definiálják (tananyaggal kapcsolatos problémák, tanulással kapcsolatos kérdések vs. iskolai közegben jelentkező, de nem tanulással kapcsolatos kérdések). Ami nagyon szembetűnő, hogy iskolai problémák esetén a diákok nagyon kevésbé keresik az iskolai szakembereket (védőnő, rendőr, iskolaorvos, pszichológus), a számukra elérhető és kompetens módon segíteni tudó felnőtteket nem tekintik megoldási alternatívának. Ilyen módon nem csupán a bizalmi kapcsolat, de az együttműködésen alapuló kapcsolat sem valósul meg a közszolgáltatókkal. Érdemes lenne azt feltárni, hogyan ítélik meg a fiatalok az iskolai szakemberekkel kialakítható kapcsolatot, s hogyan gondolkodnak a közszolgáltatókkal kialakítható, és a velük megélhető bizalmi kapcsolat összefüggéseiről.

Szórakozóhelyen tapasztalt probléma esetén a fiatalok nagyrészt barátaik, és a személyzet segítségét veszik igénybe. Habár kis mértékben, de a szórakozó fiatalok még otthonukon kívül, szórakozás közben is igénybe veszik a szülői segítséget, és telefonon kérnek támogatást. Érdekes eredmény, miszerint problémás helyzetben a fiatalok hamarabb hívják fel szüleiket telefonon, hogy segítséget kérjenek, mint veszik igénybe a szórakozóhelyen vagy annak közelében elérhető rendőri segítséget.

Azt látjuk, hogy a fiatalok minden helyzetben igényt formálnak a **családi támogatásra**. Mi kíváncsiak voltunk arra, a fiatalok mely dimenziók mentén élik meg a szülők társas támogatását. Visszajelzéseik alapján Szolnok város fiataljai a segítséget, támogatást, védelmet nagyrészt megtapasztalják családjukban, az önállóság, felnőttég, partnerség a szülőkkel való diádikus kapcsolatban (fiatal-szülő viszonyban) azonban alacsonyabb értéket mutat. Kis mértékben jelenik meg az a fiatalok visszajelzéseiben, hogy szüleik kisgyermekként kezelik őket, illetve problémaforrásként tekintenek rájuk.

Életkori sajátosságokat figyelembe véve eredményeink azt mutatják, miszerint a középiskolába kerüléssel **megváltozik a fiatalok felnőttéghez, önállósághoz és segítségkéréséhez való viszonya**. Ennek egy példája, miszerint az általános iskola 8. osztályos diákjai több szülői és pedagógusi segítséget vesznek igénybe, és kevésbé formálnak igényt arra, hogy a közös családi döntéshozatalba bevonódjanak. Ez a középiskolások esetében megfordul. Kevesebb segítséget kérnek, azonban nagyobb igényük van saját döntésekre és véleményük kinyilvánítására. Fontos szempont lenne annak vizsgálata, ezen

változás mentén hol, kik, és milyen módon tudnak kapcsolódni a serdülőkorúakhoz az iskolában, és mi jelentené nekik a valóban hasznos segítséget probléma esetén. Érdemes lenne feltárni, mi jelent kapcsolódási pontot az igények ilyen jellegű és mértékű változása mellett.

A városi átlaghoz viszonyítva azonban megjelenik a szakközépiskolák és szakiskolák vonatkozásában a szülők részéről egy alacsonyabb mértékű támogatás a fiatalok irányába, itt tehát kiemelt szempont az, hogy a fiataloknak a szülőkkel való jó kapcsolat hiányában lehetőségük legyen más felnőttekkel jó kapcsolatot ápolni, akik nem csupán a segítség, támogatás, védelem helyzetében, de viselkedési modellként is szolgálhatnak a fiatalok számára. **Kiemelt rizikójú csoportnak** bizonyul eredményeink alapján a szakiskolai fiúk csoportja. Esetükben hangsúlyosabban jelent meg az, miszerint szüleik problémaforrásnak tekintik, illetve alacsonyabb támogatottságot érzékelnek irányukból, s mindemellett baráti segítséget is kevésbé kérnek, mint más iskolatípus diákjai. Felmerült tehát a kérdés, kik lehetnek a szakiskolai diákok (kiemelten a fiúk) segítői problémás helyzetben. Ennek feltárása további vizsgálatot igényel.

Az eredmények alapján láthatjuk a **családban megélt támogatás formáit**, s a fiatalok nyitott kérdésben megfogalmazott véleménye alapján azok a pontok is kirajzolódtak, melyek mentén nagyobb bevonódási igényt fogalmaznak meg a családi kontextusban. Leginkább családi döntéseket szeretnék közösen meghozni szüleikkel, s szeretnék bevonódni minden olyan döntéshozatalba, mely hatással van az életükre. Involválódási igényük megfogalmazódott a családi programok tervezése esetén is. Habár a további három dimenzió alacsonyabb igényszint mellett írható le, mindemellett fontos hangsúlyozni, hogy ezen dimenziók nem előre meghatározott, zárt kérdésekre adott válaszokban jelentek meg, hanem a fiatalok maguk írták le azon szempontokat, melyekben változást szeretnék megélni családjukban. A változtatási igény a hiányok megtapasztalása mentén válik definiálhatóvá, ilyen módon az általuk felsorolt hozzászólásokból kirajzolódó öt dimenzió megjeleníti a fiatalok által igényelt legtöbb családi együttműködési dimenziót. Kisebb mértékben tehát, de a fiatalok igényt formálnak az otthoni szabályok és napi rutin kapcsán véleményüket kifejezésére, szeretnék beszélgetni és állást foglalni személyes kapcsolataikról, illetve tanulmányi kérdésekben elmondani, mit gondolnak, mit érznek.

Megkérdeztük a fiatalokat arról, tapasztalataik szerint **hogyan viszonyulnak a számukra fontos referenciaszemélyek kérdéseikhez**. A kérdezés esetén adott reakció alapján a fiatalok nem csupán azt a helyzetet kezelik, ami kapcsán kérdeztek, hanem arról is tapasztalatot szereznek, kitől mennyire érdemes kérdezni, többnyire azon jellemzők alapján, melyek szerintük meghatározzák azt, jó-e egy válasz (segít a válasz, gyorsan érkezik a válasz és szívesen válaszol az, akitől kérdeztek). Úgy tűnik, a fiatalok szerint szívesen válaszolnak azok, akiktől kérdeznek, valamint mérsékelten, de segítségükre vannak azok a válaszok, melyeket kérdéseikre kapnak, a válaszokat már kevésbé gondolják gyorsnak, azonban fontos szempont lenne megvizsgálni, mely helyzetekben igényelnek gyors válaszokat, és mi alapján ítélnék egy kapott választ kellően gyorsnak.

Nyilatkoztak a fiatalok továbbá arról, mely **kommunikációs csatornákon** keresztül szeretnék iskolájukkal kapcsolatban információkat kapni. A diákok több, mint fele írásban szeretne információkat kapni, a szóbeli és telekommunikációs csatorna ezeknél kisebb igénnyel jelenik meg.

A kapott eredmények tükrében kirajzolódott az az igény, hogy egy olyan vizsgálati fázissal folytassuk az ifjúságkutatást, melyben a kapott adatok mögöttes ok-okozati összefüggéseit tárhatjuk fel. Olyan, korábban megfogalmazott kérdésekben lenne előnyös megismerni a fiatalok véleményét, mely azon pontokon jelentene fejlesztési és fejlődési lehetőséget, amely pontokon a fiatalok igényeiket megfogalmazták, vagy hiányosságokra mutattak rá. További feltárást igényel többek között a **közszolgáltatókkal kapcsolatban megélt bizalmatlanság oka, háttértényezői, kapcsolódási pontok**, melyek a szorosabb viszony kialakítását tennék

lehetővé. Érdeemes lenne megvizsgálni azt is, **hol, milyen helyzetekben igénylik a fiatalok a segítséget. Hol van lehetőségük megtapasztalni az önállóságot, felnőttiséget, partnerséget,** melyet a kérdőíves kutatás során nyert adatok szerint mérsékelten tudnak átélni. **Mely információk szükségesek ahhoz, hogy kapcsolódni tudjanak az iskolai közszolgáltatókhoz,** rendelkezésükre áll-e jelenleg minden ahhoz, hogy ezt a kapcsolatot kialakítsák, vagy fenn tudják tartani.

Számos olyan kérdést vet fel tehát az ifjúságkutatás, mely feltárást igényel olyan kérdésekben, melyek kapcsán mélyebben megérthetővé válnak a serdülőkorúak szándékai, kezdeményezései, elhatárolódásai, döntései. Ehhez szükségesnek látjuk egy olyan módszer használatát, mely hozzájárul a fiatalokkal való közelebbi és mélyebb rapport kialakításához. Megfontolandó tehát a jövőben egy olyan felmérés tervezése és kivitelezése, melyben mindezek megvalósulhatnak.

3. A fiatal lakosok körében végzett elvárás- és elégedettségmérés 2. szakasza

3.1. A fiatalok által megítélt közszolgáltatás c. vizsgálat 1. szakaszában megfogalmazott fejlesztési pontok

Az ifjúságkutatás első lakossági elvárás- és elégedettségmérésekor kérdőíves felmérésben vizsgáltuk az általános-, és középiskolai diákok iskolai információs-, és tájékoztatási igényét, véleménynyilvánítási lehetőségeit, a számukra fontos és elérhető referenciaszemélyek (szülő, pedagógus, egyéb iskolai közszolgáltatók) hozzájuk és kérdéseikhez való viszonyulását, a probléma esetén történő segítségkérési lehetőségeiket, a felnőtt szakembereknek a fiatalok kérdéseikhez való viszonyulását a fiatalok perspektívájából. Felállításra került a kérdőíves kutatás részeként egy bizalmi index, mely leírta az iskolai közszolgáltatók felé megjelenő bizalom mértékét.

A kapott eredmények arra engedtek következtetni, miszerint a közszolgáltatókkal kapcsolatban megítélt bizalom alacsony értéket mutat. Ennek okán összegyűjtöttük azokat a tényezőket, melyek a kérdőíves kutatás részeként, mind zárt kérdésben, mind a diákok által írt nyitott kérdésekben kirajzolódtak. Mindezek alapján azt láttuk, hogy a felnőtttség, védelem, támogatás, segítségkérés, partnerség, kortárs-segítés, hatékony segítségnyújtás, közszolgáltatókkal való kapcsolatteremtés (rendőri, orvosi, védőnői, iskolapszichológusi munka), valamint a pedagógusokkal zajló szoros együttműködési igény lettek a fogalmi hátteret meghatározó tényezők.

Fontosnak tartottuk azonban a diákok visszajelzései kapcsán a kutatás 2. fázisát a közszolgáltatókon kívül a barátokra és családra is kiterjeszteni, mivel legalapvetőbb tapasztalataikat a fiatalok saját bevallásuk szerint onnan merítik, mindemellett a serdülőkor életkori és pszicho-szociális jellemzője a kortársak prioritása, tehát a bizalom témakörét vizsgálva szakmailag indokolt volt a családi és baráti szocializációs szinterek bevonása is.

Az első vizsgálati szakasz kérdőíves felmérésénél megjelenő visszajelzések alapján megfogalmazódott egy erőteljes igény a közszolgáltatók fiatalokkal zajló közös munkájának minőségi feltárása irányában.

A fogalmi meghatározást követő operacionalizáláskor elsődlegesen fontossá vált, hogy feltárjuk, mely háttérdimenziók határozzák meg a fiatalok körében a közszolgáltatói kultúráról való gondolkodást, elégedettségüket mely tényezők megjelenése eredményezi, milyen mögöttes, a kérdőíves kutatási ciklusban még nem látható faktorok vannak hatással a közszolgáltatást igénybevevők megítélésére.

Figyelembe véve az első vizsgálati szakasz kutatás eredményeit, az azokban feltárt, különös tekintettel a nyitott kérdések által leírhatóvá vált dimenziókra (pl. döntéshozatalba való bevonódás igénye, idői tervezés igénye, szakmai segítség igénye), valamint a serdülőkorúakkal zajló hazai és nemzetközi szakirodalmat tekintve, fontossá vált az alábbi értékek mentén megfogalmazott további feltáró vizsgálat:

- kortársbizalom értéke és prioritása,
 - fiatal-specifikus igények a közszolgáltatói kultúrában,
 - egyenrangúsági és partnerségi viszonyok a fiatalok esetén,
 - pozitív benyomáskeltés, és együttműködő segítségnyújtás a közszolgáltatóknál,
- mely mentén a fiatalok és iskolai, valamint városi szinten elérhető közszolgáltatók közös továbbhaladását segíthetjük elő.

A kutatásfókuszába kerültek azon közszolgáltatók, melyekkel a fiataloknak van lehetőségük a mindennapok során találkozni, így az egészségügy, hatóság, kulturális intézmények, közoktatási intézmények, szociális ellátók, a belvárosi ügyfélközpont, a közüzemi és kommunális szolgáltatók, a közösségi közlekedési szolgáltatók, valamint a közoktatási intézmények.

Összegezve fejlesztési pontként azonosítottuk a fiatalok közszolgáltatókkal szemben támasztott elvárásainak pontos feltárását, mely hozzájárulhat a közszolgáltatói működés fiatalok igényeihez történő igazításához, valamint további célként jelent meg a közszolgáltatókkal szemben megélt bizalom faktorainak feltárása, mely előmozdíthatja a fiatal társadalom és a közszolgáltatók hatékonyabb együttműködését.

A téma jellegét tekintve egy feltáró kutatás körvonalai rajzolódtak ki, mivel a tapasztalatok élményszintű interpretációjához, összefüggések, ok-okozati viszonyok megfogalmazásához a kvalitatív kutatási stratégia illeszkedik leginkább.

Célkitűzésünké vált tehát egy második fázisban az ifjúságkutatás fókuszát elmélyíteni.

3.2. Az ifjúságkutatás második lakossági elvárás- és elégedettségmérése és célkitűzése

Ifjúságkutatásunk második fázisában a kérdőíves felmérés során felmerült dimenziók mélyebb feltárása tette indokolttá a kvalitatív eljárást, mely jó alapot szolgáltat a kutatási kérdés háttér információinak további gyűjtéséhez, fejlesztési pontok meghatározásához, a fejlesztés potenciális hibáinak kiszűréséhez, a vizsgálati kérdéssel kapcsolatos asszociáció gyűjtéséhez, a fiatalok szubkulturális nyelvezetének feltárásához, a kvantitatív eredmények motivációinak kvalitatív ellenőrzéséhez.

3.3. Az ifjúságkutatás feltáró fázisának módszertana

3.3.1. Az ifjúságkutatás feltáró fázisának adatgyűjtési módszere

A kvantitatív kutatási ciklus folytatásaként kvalitatív adatgyűjtési technikát alkalmaztunk, mert az adat-másodelemzés a kvalitatív módszert tette indokolttá, a kérdőíves kutatáson át kapott eredmények minőségi feltárása vonatkozásában. Az információgyűjtés kvalitatív interjú keretein belül zajlott. Az interakció módja szerint fókuszcsoportos interjúbeszélgetésekbe hívtunk meg általános- és középiskolai diákokat. A beszélgetések az előzetesen kialakított fókuszpontok mentén folytak.

A **fókuszcsoportos interjú** a leggyakrabban használt kvalitatív kutatási módszer. Olyan interjútechnika, mely során egy előzetesen meghatározott célcsoport kiválasztott tagjai lazán strukturált vezérfonal mentén egy moderátor részvételével beszélgetnek. A fókuszcsoport több személy interaktív kommunikációja, mely a technika legnagyobb előnye, mert lehetővé teszi az azonnali megnyilvánulást, a megkérdezett személyek reagálnak a fókuszkérdésre, de egyúttal egymás véleményére is. A fókuszáltság arra vonatkozik miszerint az eljárás során pontosan meghatározott célcsoport korlátozott számú résztvevőjét kérdezzük meg és ezekre a személyekre, valamint néhány pontosan körülhatárolt, iránymutató kérdésre fókuszálunk. A módszer pozitív hozadéka abban áll, hogy a konkrét válaszokon túl nagy jelentősége van a metakommunikatív jelzéseknek, a szüneteknek, kommentároknak. Megfigyelhetőek olyan csoportdinamikai jellemzők (vita kialakulása, csend, vélemény elhallgatása, átfogalmazás, tisztázás), amely túlmutat a kérdőíves kutatások kapacitásán, lehetővé teszi a társadalmi, szubkulturális vélemények és viták modellezését. A módszer további előnye, hogy a vélemények nem adóttak, hanem a beszélgetés folyamatában konstruálódnak. Mivel az interjú holisztikus, a kontextust is figyelembe vevő módszer, közvetlen megfigyelését teszi lehetővé a mélyebb, árnyaltabb, összefüggésekben értelmezhető jelenségeknek (pl. közszolgáltatói attitűd).

3.3.2. Az ifjúságkutatás feltáró fázisának résztvevői, idői, helyszíni jellemzői

A fókuszcsoporthoz tartozó interjúk 2014. október 20. és november 19. között zajlottak, mely időszak magában foglalta az őszi szünet időszakát is, amikor szüneteltek az interjúk.

A fókuszcsoporthoz tartozó módszer esetén a már első vizsgálati ciklusban definiált célcsoportból (általános iskola 7-8. osztályos tanulói, valamint gimnáziumok, szakiskolák, szakközépiskolák 9.-11. osztályos tanulói) meghívtunk csoportonként 8 főt egy 45 perces, tanóra hosszúságú beszélgetésre. A diákok életkor tekintetében 12-18 évesek voltak. A diákok többnyire pedagógusi kísérettel érkeztek az interjú helyszínére, a pedagógus a csoport átadását követően távozott.

A fókuszcsoporthoz tartozó interjúk alkalmával 8 fő általános iskolai vagy középiskolai diák, valamint a fókuszcsoporthoz tartozó interjú moderátora, és moderátor asszisztense vett részt.

Iskolatípus	Létszám (fő)	Csoportok száma (db)
Általános iskolák		
7. osztály	120	15
8. osztály	120	15
Általános iskolai összlétszám	240	30
Gimnáziumok		
9. osztály	66	8
11. osztály	65	8
Szakközépiskolák		
9. osztály	49	6
11. osztály	44	6
Szakiskolák		
9. osztály	16	2
11. osztály	15	2
Középiskolai összlétszám	255	32
Fókuszcsoporthoz tartozó összlétszám	495	62

Az interjúk helyszíne a korábbi, kérdőíves kutatásoknak helyszínt adó általános iskolák, középiskolák (gimnáziumok, szakiskolák, szakközépiskolák) voltak. A beszélgetés zárt, zajvédett helyen került megrendezésre, zárt körben történő elhelyezkedést lehetővé tevő elrendezésben, többnyire asztalok nélkül, két esetben konferenciaasztal körül elhelyezkedve. A moderátor a fiatalok között, megkülönböztetés, magasítás nélkül, a csoport részeként foglalt helyet, a moderátor asszisztens a körön kívül egy asztalnál ülve rögzítette a válaszokat, szemkontaktussal történő kapcsolattartást lehetővé téve helyezkedett el a moderátorhoz képest.

A moderátor attitűdjét az alkalmazkodó kontaktuseremtés, folyamatos koncentráció, asszociatív kérdés és moderálás, a fiatalok által képviselt serdülőkorú szubkulturális jellemzőkhöz való adaptív hozzáállás jellemezte. Mind énikus, mind étikus alapállásban jelen volt a beszélgetés során: egyaránt részt vett a zárt körben zajló beszélgetésben, a kör tagjaként, átélve a csoportdinamikai folyamatokat, mindemellett a csoporton kívülálló személyként vezette a beszélgetést, azt a fókuszpontok mentén való mederben tartásával. További feladata volt, hogy szót adjon, megszólalásra bátorítson, előmozdítsa a csoporttagok egymás közötti nézetcsereit.

A moderátor asszisztens a körön kívül álló, a csoportdinamikai folyamatokban aktívan részt nem vevő személyként jelent meg, folyamatos monitorozással, koncentrációval, szövegrögzítéssel kísérte a folyamatot, valamint az idői keretek tartásában segítette a moderátort.

3.3.3. Az ifjúságkutatás feltáró fázisának mintavételi eljárása és további módszertani megfontolások

A fókuszcsoportba történő beválasztás (kiválasztás) **randomizált** módon történt, a diákok névsora alapján került beválogatásra előzetesen meghatározott létszám (8 fő). (A randomizált csoportba sorolás alapján a célcsoport tagjai véletlenszerűen, statisztikai valószínűség alapján kerülnek a vizsgálati csoportba. Ezzel az eljárással biztosíthatjuk, hogy a célcsoport minden tagjának egyenlő esélye legyen a vizsgálati csoportba való bekerülésre).

Az ifjúságkutatás mintavételi eljárása **hozzáférési alapú mintavétel** volt, mert a minta kiválasztását az előzetesen meghatározott célcsoporthoz, célszemélyekhez való hozzáférés határozta meg, azonban a mintavétel célzott jellege miatt (adott életkori csoportba tartozó fiatalok, illetve adott iskolatípusban tanuló fiatalok) további rétegződés figyelhető meg, így eljárásunk a kor és iskolatípus rétegződési szempontból kifolyólag rétegzett kényelmi mintavételnek minősül. (A kényelmi mintavétel elnevezés arra utal, hogy olyan nem valószínűségi alapú mintavételi eljárást alkalmaztunk, melynél a hozzáférhetőség határozta meg az adott, csoporthoz (fiatalok), intézményhez (általános iskolák, gimnáziumok, szakközépiskolák, szakiskolák), helyszínhez (Szolnok város) való eljutást).

A reprezentatív minta (amely mérvadóan képviseli, hűen tükrözi a mért változók tekintetében a populációt) biztosítása érdekében első lépésként az intézménytípusonkénti szűrést alkalmaztuk, mind az általános-, mind a középiskolák esetében. Ezt követően a városi területi státusz rétegzettség figyelembevételével kerültek kiválasztásra mind belvárosi, mind külvárosi iskolák Szolnok város területéről. A középiskolák esetében szempont volt, hogy mind gimnáziumi, mind szakközépiskolai, valamint szakiskolai diákokat is meg tudjunk szólítani a témában, így esetükben ez további szűrési szempontként szerepelt.

A vizsgálat a módszer sajátosságának megfelelően nem mennyiségi, számszerűsíthető adatok kinyerését és feldolgozását tűzte ki céljául, hanem a kérdőíves kutatás során kapott eredmények mögöttes dimenzióinak lényegi feltárását. Ennek megfelelően az adatok interpretációja is dimenzionális szinten javallott.

A fókuszcsoportos vizsgálat során is, mint bármely kutatási módszer esetében, előfordulhatnak módszertani torzítások. A kutatási folyamat során ezek felismerésére és kiküszöbölésére törekedtünk a kutatás megbízhatósági és érvényességi kritériumainak megfelelően. Az alábbi lehetséges torzítási lehetőségeket azonosítottuk a kutatás előkészületi-tervezési fázisában:

- **a csoport összeállításának torzítási lehetőségei:** amennyiben a motiváció határozza meg a csoportba kerülést, nem pedig a véletlenszerűség, a csoport összetételét a baráti viszonyok, a szabad választás, a bevonódási hajlandóság, a kommunikációs készségek, egyéb szociális készségek stb. határoznák meg.
- **a fókuszkérdések sorrendje:** a kérdések nem megfelelő sorrendje sugalmazás által, logikai összefüggéseken keresztül befolyásolhatja a hozzászólások tartalmát
- **a fókuszkérdések megfogalmazása:** a szuggesztív fókuszkérdések a semlegességet figyelmen kívül hagyva előre meghatározott irányú hozzászólások felé terelhetik a résztvevőket
- **interakciók és gesztusnyelv helyes értelmezése:** a kvalitatív interjúk előnye egyben veszélyforrása is a metakommunikáció helyes értelmezése, mely kibontás hiányában, vagy helytelen értelmezés esetén torzításhoz vezethet
- **beazonosíthatóság:** az interjúk folyamán mind a résztvevői bevonódás, mind az adatközlés szempontjából veszélyforrás lehet a személyek beazonosíthatósága
- **anekdotizmus:** az anekdotizmus olyan ad hoc adatkezelés, mely az adatok egy részét előnyben részesíti, míg egy másik részét negligálja a moderátor, kutatásvezető vagy moderátor asszisztens prekonceptiói (előfeltevései) miatt
- **megbízhatóság:** magas következtetési fokú szövegrögzítés, következtelen adatkezelés, megfigyelői eltérés, a hiányos dokumentáció mind rögzítési, adatkezelési és interpretációs torzításokhoz vezethetnek
- **érvényesség:** tartalmi szegénység, a moderátori reflexivitás hiánya, nem valóságghű rögzítés, értelmezés szintén torzító tényezőként jelenhet meg a kutatási folyamatban.

Mindezek figyelembevételével alapos módszertani megfontolások mentén zajlott a kvalitatív kutatás. A csoporttagok randomizált **kiválasztással** kerültek a célcsoportból a fókuszcsoportba, részvételüket nem a szabad választás, hanem a beválasztódás határozta meg. A **fókuszkérdések sorrendje** a kérdőíves kutatásban nyert adatok alapján azonosított dimenziókat tükrözték (kortárs kapcsolatok prioritása, kompetencia, megkeresési motiváció, partneri viszony jellemzői, jó válasz, jó segítség jellemzői, fejlesztési lehetőségek, javaslatok), melyeket úgy alakítottunk ki, hogy bármely fókuszkérdés az interjú bármely pontján kapcsolódási lehetőség legyen a gondolatok asszociatív haladása mentén. Ennek köszönhetően a beszélgetés valóban moderált, nem pedig vezetett kvalitatív interjú volt.

A **fókuszkérdések megfogalmazása** bevezetőként, korábbi kérdőíves kutatásunkon át kapott eredményekre alapozva tartalmi visszajelzéseként jelentek meg, sugalmazó kérdéseket nem tartalmaztak.

Az **interakciók és gesztusnyelv** helyes értelmezéséhez szükség van a beszélgetés folyamán a moderátor folyamatos aktív figyelmére, a felmerülő témák, érzelmek, gondolatok visszatükrözésére, kibontására és a kommunikáció aktív kontrolljára, mely a fókuszcsoportos interjúk folyamán mindvégig megvalósult.

A **beazonosíthatóság** kivédése érdekében a résztvevők által közlésre szántak teljes titoktartás mellett zajlottak, a szövegrögzítésben nem azonosítható módon jelennek meg a hozzászólások, így az anonimitás kritériumát is biztosítottuk.

Az **anekdotizmus** elkerülése érdekében a kutatási folyamat közben analízist végeztünk, folyamat, melynek részét képezte a moderátor és a moderátor asszisztens folyamatos kommunikációja a szövegrögzítést, a csoportdinamikát, a vélemények cseréjét illetően. Az első fókuszcsoporttal zajló interjút módszertani felkészülés, az esetleges torzítások megvitatása előzte meg.

A kvalitatív kutatások esetében a **megbízhatóság** egyik feltételként megjelenő megismételhetőség nem járható út, ezért a konzisztenciát az adatkezelés elvszerű következetessége, valamint az eljárások és a következtetések megalapozottsága, szisztematikus alkalmazása és azok pontossága biztosítja. A megbízhatóság fő elveit figyelembe véve a rögzítésnél szöveghűsége törekedtünk, mely az alacsony következtetési fokú leírásokat foglalta magában. Nagy hangsúlyt fektettünk arra, hogy az élőszövegből átirrt szöveg változatot azonnal pontosítsuk az interjúkat követően, mert a kvalitatív eljárás, és az interjú módszer egy lényeges feltétele az élményhűség megőrzése, ugyanis ez biztosítja az interjúanyag hiteles megőrzését. A szöveg pontosítása a moderátor asszisztens által rögzített szöveg kiigazítását, a moderátor megjegyzéseivel történő kiegészítést jelentette. A megfigyelők közötti ellenőrzést (moderátor és moderátor asszisztens összehangoltsága) folyamatosan monitoroztuk, különös tekintettel arra, hogy mindkét megfigyelő fél ugyanazon dimenzió, fókuszpont alá sorolja-e be a hozzászólásokat. Végül a hiánytalan dokumentáció vezetése tette lehetővé a teljes interjúanyag elérhetőségét számunkra.

Az **érvényesség** kritériumait figyelembe véve törekedtünk a tartalmi gazdagság megőrzésére mind a rögzítésnél, mind az adatok értelmezésénél, megőrizve és felhasználva a kvalitatív módszerek azon előnyét, hogy a kapott információk mindig túlmutatnak azok adatszerű feldolgozásán. További érvényességi elvárás a moderátor és moderátor asszisztens részéről egyfajta kritikai viszonyulás a kutatás menetéhez illetve saját, kutatásban betöltött szerepéhez. Ennek során a megfigyelők saját értékorientációjuk, előfeltevéseik, személyük hatása figyelembe vételével vettek részt a kutatási folyamatban.

A torzító tényezők és az ezek kivédésére tett lépések mellett érdemes a szakmai megfontolások között megemlíteni további olyan tényezőket, melyek hatással lehetnek a kutatási folyamatra:

Néhány esetben nem valósult meg a *zajmentes közeg*, mint a beszélgetést befolyásoló háttér tényező biztosítása, azonban a beszélgetés menetét és tartalmát ez egyetlen esetben sem befolyásolta.

Megfigyelhető volt mind a résztvevők, mind a megfigyelők részéről egyfajta résztvevői *fáradás*, melyet az előkészített részvétel, intézményi kapcsolattartás, csoportok közötti szünetek tompítottak.

A beszélgetés folyamatában megfigyelhető *elhallgatás*, csend szükségszerű összetevője az interjú dinamikai hátterének, azonban utalhat elhallgatott információra, melyek további következtetések levonását akadályozhatják, azonban szintén szükségszerű összetevői a bizalmi légkörben zajló, kiscsoportos beszélgetéseknek.

Egy megfelelési torzításként lehet jelen a folyamatban a *társas kíváncsiság*, mely arra utal, hogy a résztvevők igyekeznek olyan válaszokat adni, melyek megfelelnek a társas normáknak, így őket kedvező színben tüntetik fel.

Az interjú dinamikai sajátosságait szem előtt tartva a beszélgetés indulati, hangulati szintje hatással lehet a beszélgetés menetére, és a fókuszról való eltérést eredményezheti. Ez különösen jellemző volt akkor, amikor egy nagyon személyes, intim közlés hangzott el a csoportban, ami után a beszélgetés fókusz disszonanciát keltő és kizökkenést eredményező hatással bírt.

Továbbá a fókuszcsoporthoz tartozó interjúk esetében hátrányként említhetjük meg azt, hogy az elhangzottak nem szó szerint kerülnek rögzítésre, mert a beszélgetés nem moderálható olyan mértékben, hogy ez szisztematikus módon megvalósulhasson. Ennek következtében minimális adatvesztéssel számolnunk kell a kutatás folyamatában.

3.3.4. Az eljárás menete

Az interjút megelőzően elektronikusan tájékoztatást küldtünk az iskolák vezetősége számára az interjúk formái, etikai követelményeiről. További telefonos egyeztetés történt a kiválasztás módszertani feltételeivel kapcsolatban. Az intézményekkel való folyamatos kapcsolattartásnak köszönhetően az interjúk szervezetsége hozzájárult a problémamentes, alapos munka kivitelezéséhez.

A diákok az interjú kezdete előtt néhány perccel gyülekeztek az interjú helyszínén, ezt csoportszintű jó hangulat, kötetlen beszélgetés jellemezte. A diákok felkérésre, de önkéntes beleegyezéssel vettek részt a beszélgetéseken. A tagokat már berendezett teremben, szobában (tanterem, könyvtár helyiség, klubszoba, konferenciaterem) vártuk, körben elhelyezett, megfelelő számú székekkel. Helyfoglalásuk szabad választás alapján történt. A moderátor felvette a kapcsolatot a diákokkal, kötetlen beszélgetés formájában, majd a résztvevőket a telefonok elnémitására kérte. Helyfoglalást követően a kölcsönös tegeződési viszony tisztázása következett, majd rövid bemutatkozás mind a moderátor, mind a résztvevő diákok részéről. A fiatalok keresztnevüket jelző névtáblát készítettek. Az interjúhelyzetet megelőzte továbbá az összejövétel előzményének, a folyamatban lévő ifjúságkutatás indokoltságának, célkitűzésének és kereteinek rövid ismertetése. Egyúttal elhangzottak a részvétel keretei, szabályai is, az anonim hozzászólási lehetőség, és a titoktartási kötelezettség megfogalmazása.

A diákok a közszolgáltatás fogalmát számtalan esetben nem ismerték, így a beszélgetést megelőzően meghatározásra került, kik azok a közszolgáltatók, akik a beszélgetés fókuszát fogják képezni.

Az első fókuszkérdést tartalmazó bevezetőt követően a beszélgetés spontán hozzászólásokkal zajlott, a fókuszpontok mentén való ugrás a beszélgetés folyamába ágyazottan jelent meg, nem tördelte a beszélgetés hangulatát. Az interjú során a moderátor alkalmazta a fókuszcsoporthoz interjúkban alkalmazásra kerülő moderátor szerepváltásokat (tudatlan résztvevő, mediátor), kérdéstípusokat (nyitó kérdés, bevezető kérdés, átvezető kérdés, kontroll-kérdés, záró kérdés).

Kérdés szempontjából a fókuszcsoporthoz interjúk moderátorának módszertanilag adott az a lehetőség, hogy a beszélgetés irányának, haladásának megfelelően további, a fókuszkérdéstől eltérő, azonban a beszélgetésből nyert információk alapján a kutatási kérdés témakörébe tartozó kérdésekkel mélyítse a beszélgetést. Ennek köszönhetően az interjúk vezérfonala kismértékben eltér az egyes interjúkban, azonban ez a módszerben rejlő lehetőségek gyökere is, hiszen nincs két ugyanolyan beszélgetés, mind hangulatában, mind tartalmilag egyediek és megismételhetetlenek.

Interakciós tekintetben a beszélgetések során megjelentek csoportdinamikai jellemzők, csoportpolarizáció, konfliktushelyzet, konszenzusra jutás.

3.3.5. Válaszadás és bevonódási hajlandóság a fókuszcsoporthoz interjúk során

A bevonódási hajlandóság nagyarányú volt a csoportokban, néhány példától eltekintve. A csoportokra az aktív jelenlét volt jellemző, passzív csoportdinamika esetén egy-egy „vezető” lendítette tovább a beszélgetést. A válaszadást, a beszélgetésben való részvételt aktívan senki nem tagadta meg.

A beszélgetéseket többnyire az oldott, dinamikus, involválódó résztvevőkkel zajló, diszkrét, vitákkal és saját tapasztalatokkal, élményekkel alátámasztott légkör jellemezte. A csoportok dinamikai jellemzői szempontjából említésre méltó volt az a jelenség, amely az együttes bevonódás, együttes kivonódás tekintetében megjelent. Egyes csoportok tagjait együttesen jellemezte az indulatos, heves állásfoglalás, míg más csoportokra együttesen volt jellemző a csoportot közösen leíró indulatmentes részvétel.

Sajátos, de érthető jelenség volt az interjúk során, hogy egy-egy megszólalás hatására a csoport többi tagja erősen involválódott, és megerősítették a hozzászóló által mondottakat, akár kommentárokkal, akár testbeszéddel, mimikával.

További jellemzője volt az interjúbeszélgetéseknek az a mozzanat, amikor egy figyelemfelkeltő hozzászólás (kiugró esetek, obszcén példák, megható történetek) a csoport tagjai metakommunikatív jelzésekkel (fintor, szemkontaktus felvétele és hosszas megtartása, erőteljes bólogatás) támogatták, megerősítették a megszólaló által mondottakat, verbális szinten azonban ellenérveket nem fogalmaztak meg, nem jelent meg sem a hozzászólás tagadása, sem annak tartalmi megerősítése.

3.4. Az adatfeldolgozás és adatelemzés módszerei az ifjúságkutatás feltáró fázisában

3.4.1. A fókuszcsoportos interjúk tartalmi jellemzői, háttérdimenziói

A fókuszcsoportos interjúk vonatkozásában két ponton azonosíthatóak vizsgálati dimenziók. A beszélgetéseket megelőzően olyan fókuszpontokat határoztunk meg, melyek a moderált beszélgetés spontán haladásához, de a beszélgetés dinamikai jellemzőinek figyelembevételével a laza struktúra megtartásához segítették hozzá a beszélgetés résztvevőit. A fókusztémák néhány soros moderátori felvezetéssel kezdődtek, melyek direkt kérdések megfogalmazása nélkül, a téma előzményének, háttérének, indokoltságának szolgáltattak alapot. A felvezetések nyelvezete a fiatalok életkori sajátosságának megfelelőek voltak, az összefüggések, ok-okozati viszonyok, az élményszintű tapasztalatok kibontására motiválták a fiatalokat.

Továbbá dimenziók azonosíthatóak az interjúk során kapott visszajelzésekkor. A kapott válaszok megjelenésekor nem törekedtünk számszerűsítésre, a logikai összefüggések és háttérmagyarázatok, indoklások mentén rajzolódott ki az ifjúságkutatás dimenziói. Azt fontosnak tartottuk azonban megjelölni, hogy a hozzászólások mennyire tükrözik a fiatalok általános véleményét, vagy mennyiben jelentek meg intézményi szinten, egyedi esetként.

A fókuszálsnak köszönhetően a kutatási probléma meghatározása, pontosítása folyamatos fejlődésen ment keresztül, belső struktúrája az interjúk során egyre világosabbá vált, valamint a kutatás fókusza letisztult. Mivel a kvalitatív kutatásokban, így a most bemutatott ifjúságkutatásunkban sincsenek alaphipotézisek, ezek a kutatást nem irányítják explicit módon.

A beszélgetés fókuszpontjai (fődimenziók), valamint az interjú elemzési folyamata során azonosított további tényezők (aldimenziók) az alábbiak voltak:

- **a kortárs kapcsolatok prioritása:** családi, iskolai és szórakozóhelyi problémák esetén történő segítségkérés célcsoportjai, referenciaszemélyei; a barátok, kortársak által nyújtott segítség minőségi jellemzői; a proaktivitás oka és háttere kortársak esetén;

- **a fiatalok segítségkérési motivációja:** kérdés, probléma, panasz, javaslat esetén történő kezdeményezés motivációja fiataloknál; az iskolában elérhető szakemberek (pedagógusok, iskolaorvos, védőnő, iskolarendőr, iskolapszichológus) megkeresési feltételei; a bizalmi viszony megteremtésének feltételei; a szakemberekkel történő bizalomépítés lépései; a városi közszolgáltatói kultúra bizalomépítési lehetőségei; változtatási javaslatok a fiatalok részéről; fiatal-specifikus bánásmód;
- **partnerség élmény a fiatalok körében:** a partneri viszony jellemzői; egyenrangúság, egyenrangú bánásmód ismérvei; felnőttég, önállóság helyzetei serdülőkorban; a jó partneri viszony kialakításának lehetőségei az iskolában, családban és a közszolgáltatói kultúrában; védelem, támogatás, segítség megjelenése a referenciaszemélyek és szakemberek, közszolgáltatói dolgozók részéről;
- **a „jó válasz” kortárs jellemzői:** a nyitottság, hozzáértés és gyorsaság szerepe a „jó válasz/jó segítség” vonatkozásában; ami a segítséget elfogadhatóvá teszi; a „jó segítség” kontextuális jellemzői (elérhetőség, környezeti feltételek, légkör);
- **fejlesztési pontok a szakemberek megkeresése kapcsán:** információáramlás; információs csatorna; a szakemberrel szemben támasztott igények, elvárások; az elérhetőség szempontjai; iskolai szolgáltatások városi kiterjesztési javaslatjai;

3.4.2. A fókuszcsoporthoz tartozó interjúk elemzési szempontjai

Az interjú szövegei írott formában, digitálisan kerültek rögzítésre. Az adatok elemzését megelőzően szükség volt az adatok elsődleges átalakítására. Ez magában foglalta a moderátor és moderátor asszisztens kódolási metodikájának összehangolását, annak folyamatos kontrollját. Az interjúkat követően a szövegek fókuszpontonkénti besorolásra kerültek, ennek mentén azonban újabb mögöttes összefüggések emelkedtek ki a szövegből.

A fókuszcsoporthoz tartozó interjúk során nyert adatok elemzésekor tehát első lépésben adatredukciót végeztünk az adatokon. A csoportokban elhangzott hozzászólásokat a korábban meghatározott dimenziók mentén listába gyűjtöttük. A tematikus kvalitatív interjú sajátossága, miszerint az adatfeldolgozást végző kutató számára adott a lehetőség, hogy a szövegek átolvasása és rendezése közben további szisztematikusnak tűnő mintázatokat azonosítson. Ez igényli a kutatási folyamatban a folyamat közbeni analízist, számos korábban leírt torzítás elkerülése érdekében. Az adatredukció folyamatában fődimenziókba és azon belül azonosított aldimenziókba listáztuk a hozzászólásokat. A kódolás a kutatás irányát meghatározó elméleti keret alapján került meghatározásra. Minden hozzászólás listázásra került, a szinonim kifejezések is többször kerültek a listába. A lista mind tulajdonság-, mind attitűdlistát, fejlesztési javaslatokat, valamint a fókuszkérdésekre adott válaszokat tartalmazott.

Az elemzés során kiemelt szemponttá vált a fejlesztési pontok azonosítása, az összefüggések, indoklások kiemelése, hiszen az interjúbeszélgetések tartalmán túl alapvető cél volt azon pontok detektálása, amelyek mentén a fiatalok igényei és a közszolgáltatást igénybevevők irányából érkező viszonyulás eltérést mutat.

További elemzési szempont volt az adatredukció és a kezelhető adatmennyiség előállításának perspektívájából, hogy az irreleváns hozzászólásokat is azonosítani tudjuk. Így az adatok azon része, melyek inadekvát hozzászólásként lettek azonosítva, nem kerültek listázásra. Ezek többnyire az élményszintű megélésből és elbeszélésből eredően olyan saját élmények, tapasztalatok, példák voltak, melyek az interjú hangulatához pozitívan

hozzájárultak, valamint dinamikailag a beszélgetés intimitás szintjének meghatározói voltak, azonban nem szorosan a tárgykörbe tartozó hozzászólások (pl. amikor középiskolai fiatal arról beszélt, hogy az ünnepekhez közeledve mennyire látványos, hogy az emberek jobban odafigyelnek egymásra, és erre lenne szükség év közben is).

Továbbá a listák elkészítésekor megkülönböztetéssel kerültek rögzítésre a hozzászólások iskolatípusonként, valamint életkori csoportonként a további, minél pontosabb elemzést figyelembe véve.

2.2.3. A fókuszcsoportos interjúk eredményei

A továbbiakban az interjúk eredményeit a beszélgetés fókuszpontjai (fődimenziók), valamint az interjú elemzési folyamata során azonosított további tényezők (aldimenziók) szerinti bontásban mutatjuk be.

I. dimenzió: Fókuszban a kortárs kapcsolatok prioritása

A dimenzió magában foglalja a kortársak felé fordulást meghatározó tényezőket, egyben azokat az összetevőket, melyek a kortársak segítségét minőségivé és preferálttá teszi a fiatalok körében.

1. Családi, iskolai és szórakozóhelyi problémák esetén történő segítségkérés célcsoportjai, referenciaszemélyei

A szolnoki fiatalok véleménye szerint a kortárs bizalom oka az életkori közelség, generációs és életkori sajátosságok, közös élmények, valamint a sok együtt töltött idő és együtt tartózkodás („átélte, ezért tud segíteni”, „átérik, ami velünk történik”, „bármiben számíthatunk egymásra”, „a barátok ítékezés mentesek”).

Ezen kívül hozzájárul a kortársak előnyben részesítéséhez az is, hogy a szülőktől való eltávolodás, az önállóság jegyében a fiatalok preferálják a szülői felügyelet nélkül történő probléma megoldást, melyet az interjúk során több ponton a felnőtté válás kritériumaként azonosítottak („szülőknél nem mondhatunk el bármit”, „vigyázni kell magunkra”, „általában otthon is kiegyenlítődik az egyenrangúság”).

A kortársak nem csupán támogatói, hanem tanácsadói funkciót is betöltenek, pl. javaslatot adnak arra nézve, a fiatal elmondja-e otthon a szüleinek az adott problémát, kérjen-e segítséget a szülőktől.

Nem csupán a kortársi támogatás által nyújtott pozitív értékek (pl. megnyugtatás, közös titkok, jóindulat, feltétel nélküli segítség) eredményezik a kortárs segítségkérés preferenciáját, hanem a szülők és egyéb felnőttek elkerülési motivációja is, amikor egy-egy problémát kínosnak tartanak a fiatalok („barátokat keresünk meg szexuális kérdéssel”).

Mindemellett megkülönböztetik a kérdéseket, problémákat azok komolysága, témája, alapján és „szelektálják” a híreket annak függvényében, milyen szülői megítélésre számíthatnak. Ennek megfelelően más-más helyzetekben kérik barátaik, szüleik segítségét („kiválogatom a problémát, kinek mit mondok el”, „otthoni dolgokat a barátainknak egy-két részlet kihagyásával mondunk el”).

A kortársakon kívül további referenciaszemélyként azonosították a barátok szüleit (barátnő édesanyja), távolabbi rokonokat (nagybáty), akiktől könnyebb segítséget kérni („nagyamám messzebb van, ő jobban átlátja a dolgokat”). Azonban ezt a távolítást néhányszor az is okozza,

hogyan a fiatalok aggódnak amiatt, hogy értük aggódnak a családtagok („a nagymama végigaggódja az egész életét, ha nem ettem meg a levest”). A kortársak esetében a fiataloknak nem kell tartaniuk a kapcsolat sérülésétől, és emiatt könnyebb feljük megnyílni („a barátainknak könnyebb elmondani, bensőségesebb a viszony. Velük a „túl” magánügy problémáinkat is elmondhatjuk. Azt is, amit szégyellünk. Nem nevetnek ki. Néhány dolgot úgy teszünk meg, hogy nem is tudjuk mi lesz a következmény. Ők meg fognak érteni és nem szidnak le”), míg pl. a pedagógusok esetén félnek attól, hogy másképp néznek rájuk, ha bizalmas információkat mondanak el magukról („miután elmondtam, lehet, majd másképp néz rám, másképp kezel”).

Akik kérnek segítséget otthon, többnyire a szülők tapasztaltsága és megbízhatósága miatt teszik, valamint az otthoni légkör biztonsága is motiválta teszi a fiatalokat („mindig a szüleimmel beszélem meg”, „ha anyukám is követett el hibát, és ha én is ilyen helyzetben vagyok, akkor tud tanácsot adni”, „ha beismerik, hogy hibáztak, az jó érzés”, „a szülők biztonságérzetet adnak”).

2. A barátok, kortársak által nyújtott segítség minőségi jellemzői

A segítség milyenségét vizsgálva a válaszok alapján a barátok, kortársak többnyire emocionális támaszt, baráti jelenlétet, vagy tanácsot nyújtanak, a gyakorlati segítségnyújtás ritkább. A diákok túlnyomórészt a beszélgetést, vagy meghallgatást igénylik a barátokkal, kortársakkal ápoltságban, azonban saját elmondásuk szerint sokszor szembesülnek azzal, hogy a barátok által nyújtott segítség hatékonysága korlátozott, mert nem segít hozzá a probléma gyakorlati megoldásához. További visszajelzések alapján a szakemberek (pedagógus, védőnő, orvos, rendőr, iskolapszichológus) a fiatalok által elismert szakmai tudással bírnak, mely gyakorlati segítséget jelenthetne egy-egy jellemző problémájuk esetében (pl. családi konfliktusok kezelése, önvédelem az osztályban zajló kiközösítésben, stresszoldás alternatívái), azonban a segítség elfogadásához egy, a jelenleginél közelebbi kapcsolatra lenne szükség a diákok és a szakemberek között. Mindezek alapján úgy tűnik, egy jó kapcsolódási pont rajzolódik ki jelen ifjúságkutatásban, mely mentén a szakemberek gyakorlati segítségnyújtása mintegy a kortársak által nyújtott segítséget kiegészítve megoldást jelenthet a hatékony segítségnyújtás szempontjából. Megjelenik ugyanis a gyakorlati segítség iránti igény és egyben a kortársak által nyújtott segítség érvényességének határai, melyek mentén a szakember bekapcsolódhat a fiatalok által igényelt segítségkérés folyamatába.

3. A proaktivitás oka és háttere kortársak esetén

A szolnoki fiatalok elmondása alapján, mindamelllett, hogy sokan a szüleikkel is megbeszélnek a problémákat és kérnek segítséget, a kortársak felé történő kezdeményezés oka az **azonnaliság, könnyebb elérhetőség**. A fiatalok az iskolában töltik napjuk nagyobb részét, problémáik is vagy iskolai természetűek, vagy az iskolában jelentkeznek, ezért a kortársi segítség elérhetőbb is, mint a szülői segítség. Ez még kifejezettebben jelentkezik kollégiumi diákok esetében, akik öt napot távol töltenek a szülői háztól, s a hétfégi otthon tartózkodásuk mellett sokszor nem érzik elegendőnek a bizalmas kérdéshez, mert kortársaikhoz közelebb állnak, és egy helyen tartózkodnak („azért nem beszélünk sokat a szülőkkel, mert kollégiumba járunk, és csak hétfévén járunk haza. 3 év alatt kicsit eltávolodtunk egymástól. Már nem része a mindennapjainknak”).

A szakemberekkel és azok elérhetőségével kapcsolatban a kutatás egyik legfontosabb üzenete a **megbízható és folyamatos jelenlét** igénye. A fiatalok a szakemberek munkájában és támogatásában a folyamatoságot igénylik, mely számukra megbízhatóvá teszi a

segítségnyújtást, és biztonságossá a kapcsolatot. Ez a visszajelzés még kifejezettebben megjelent a közszolgáltatói szinten történő segítségkérés helyzeteivel összehasonlítva. Az iskolai közeg mind védettséget, mind veszélyforrást hordoz a fiatalok elmondása alapján a segítségkérés és kezdeményezés helyzeteiben, ezért motivációjuk is nagyban függ ettől. Az iskolai közeg megkönnyíti a **térbeli megközelíthetőség** miatt a szakember felkeresését, azonban megnehezíti a kortárs ismeretségek miatt, mert beazonosíthatóvá válik az, kinek van problémája, ami szóbeszéd tárgyává teheti az adott fiatalt, ez pedig **stigmatizáló** hatással lehet rá („megbélyegző, ha valaki pszichológushoz fordul”). Ennek okán könnyebb és biztonságosabb a barátoktól segítséget kérni, még ha ennek vannak is korlátai (pl. a kortárs, barát nem tud segíteni). A beszélgetés, meghallgatás feszültségcsökkentő hatással bír, ez pedig a fiataloknak a legtöbb esetben elegendő, szakmai segítséget problémájuk megoldásában többnyire nem igényelnek.

II. dimenzió: Fókuszban a fiatalok segítségkérési motivációja

E dimenzió részét képezik azon tényezők, melyek a fiatalokat motiválttá teszik arra, hogy segítséget kérjen továbbá azokat, melyeket annak feltételeként szabnak, hogy a szakembert felkeressék. Ezenkívül a bizalom kialakulásának feltételeit, lépéseit, s azokat az elvárásokat, melyek vonzóvá teszik a segítséget és a segítőt a fiatalok szemében.

1. Kérdés, probléma, panasz, javaslat esetén történő kezdeményezés motivációja fiataloknál

Amennyiben a fiatalok mégis segítségért folyamodnak, azt többnyire azokban a helyzetekben teszik, amikor nincs elegendő erőforrásuk a probléma megoldásához, tehát amikor „túlnő rajtuk” a probléma. Az interjúk során számos alkalommal elhangzott, hogy ezek azon esetekre korlátozódnak, amikor a fiatalok fizikai fájdalommal szembesülnek, amikor problémáik kínosak (pl. szexuális jellegűek, vagy szégyenteljesek), amikor félnek a következményektől, amikor a számukra komoly problémát jelentő helyzet kezelhetetlenné válik („megkeresném, de csak akkor, ha már minden kötél szakad”). Ezzel egyidőben azt a szempontot is ők fogalmazták meg, miszerint a felnőtthez és szakemberhez fordulás ezekben az esetekben sokszor már késő, és a beavatkozásnak ennél korábban kellene történnie ahhoz, hogy érdemi megoldást jelentsen. A fiatalok azt is megfogalmazták, hogy azokban az esetekben, amikor ilyen komoly, felnőtt segítséget igénylő problémájuk van, még kevésbé mernek segítségért folyamodni, és nagyon **igénylik szüleik, pedagógusaik, és egyéb szakemberek kezdeményezését**. Itt kiemelik az osztályfőnök jelentős szerepét abban, hogy jelzés nélkül felismerje, akár a diák viselkedésváltozásában, akár tanulmányi eredménye romlásában azt, hogy segítséget igényel.

További proaktivitási tényező az ismertség szintje. A bizalmi körbe tartozás határozza meg, ki felé nyitnak bizalommal, kitől mernek segítséget kérni. A bizalmi kör meghatározója az együtt töltött idő mennyisége, az interakciók gyakorisága, a megélt élményekben tapasztalt szinkronitás (ugyanazt tapasztaljuk, ugyanazt gondoljuk, ugyanazt érezzük), az ítéletmentesség, feltétel nélküliség, a kritikák szabad megfogalmazása, a közös fejlődés lehetősége, kölcsönösség élménye (kölcsönös támasznyújtás, kölcsönös tisztelet). Éppen ezért a diákok egy nagy hányada szerint olyan segítő szakemberrel ez nem valósulhat meg, aki kevés időt tölt az intézményben, sem azzal, aki habár sok időt tölt az iskolában, és a találkozásokra is van lehetőség, azonban a kapcsolatteremtés személyessége nem jön létre.

A szolnoki fiatalok részéről határozott igény jelentkezett abban, hogy a szakemberek kezdeményezőbbek legyenek. A visszajelzések alapján úgy tűnik, ez egy domináns meghatározója a fiatalok felnőttek felé fordulásának. Amennyiben egy tanár, iskolapszichológus, rendőr, védőnő, orvos órán jelent meg és bemutatkozott, személyes

kapcsolatot teremtve a fiatalokkal, azokban az esetekben nagyobb bizalomról és jobb hangulatról számoltak be a diákok. Ez kiemelten jelentkezett a rendőrök esetében, ahol azon diákok, akiknek volt lehetőségük rendőrrel találkozni az iskolai tanórák keretében, nagyon pozitívan nyilatkoztak a szakember részvételéről („az iskolarendőr jó fej, tart előadásokat, próbál megnyerni minket”).

Sok esetben már az alapján következtetéseket vonnak le a diákok, hogy egy szakember nem jelentkezik, nem teremt kapcsolatot, mert ebből arra következtetnek, hogy nem kíváncsi rájuk, vagy nem megfelelően végzi a munkáját. A fiatalok egy csoportja azt fogalmazta meg, szerintük a megismerkedésnek a szakember kezdeményezésével kellene történnie, mert az első találkozás alkalmával kapott információk hozzásegítenék őket a további megkeresésekhez. A fiatalok másik csoportja ennek ellenkezőjét fogalmazta meg, miszerint a szakemberről elég információt kapni az osztályfőnök tolmácsolásával, de a probléma jelentkezése határozná meg a szakember megkeresését, tehát a diák kezdeményezésével indulhatna el a kölcsönös ismerkedési folyamat. Habár a visszajelzések nem egy irányba mutattak, a fiatalok szerint túlnyomórészt a felnőtt szakember „feladata” lenne a diákok felé az első barátságos, kezdeményező lépés megtétele, mert ez biztosítaná őket arról, hogy a szakember segítőkész szándékú, megközelíthető és szakmailag hozzáértő. A találkozás ezen alkalmával szeretnék a diákok tájékoztatást kapni arról is, hogy mely szakembernek van titoktartási kötelezettsége, mert ez számukra kiemelkedő fontosságú szempont a megkereséskor.

2. Az iskolában elérhető szakemberek (pedagógusok, iskolaorvos, védőnő, iskolarendőr, iskolapszichológus) megkeresési feltételei

A szolnoki fiatalok kifejezték azzal kapcsolatos igényüket, hogy az adott szakember az iskolában elérhető legyen, alkalomadtán iskolaidőn túl is, tanóra keretein belül (pl. osztályfőnöki óra) mutatkozzon be, teremtsen kapcsolatot. További információkat szeretnék kapni a szakember idői, helyi iskolai tartózkodását illetően. A fiatalok visszajelzései szerint nem elég hangsúlyosak az iskolákban azok az információk, amik a szakembereket érintik. Javasolják az iskolai honlapon való megjelenést, szeretnék tudni adatait (név, státusz, fogadóidő, fogadóóra helyszíne), valamint szeretnék a szakembertől hallani, mely problémák esetén kereshető fel. További igényük van arra nézve, hogy az iskola napi rutinja során több alkalommal találkozhasanak a szakemberekkel, amihez azok nagyobb bevonódására lenne szükség.

A fiatalok nagy részletességgel és alaposan foglalták meg, mi az, amit pedagógusaiktól várnak az iskolában. Egyúttal azokat a helyzeteket is megnevezték, amelyek szükségessé tették, hogy ezeket interjú helyzetben elmondják. Első lépésként a fiatalok több esetben is azt fejezték ki, hogy számukra a pedagógusi bizalom és jó viszony nagyon fontos lenne. Sok esetben azért, mert a szülőkre nem számíthatnak a fiatalok, néhány esetben azért, mert a bizalom könnyebben megteremthető számukra azokkal a személyekkel, akikkel a legtöbb időt töltik. Ezt alátámasztva a fiatalok sok esetben pozitív tapasztalataikról beszéltek, amiben megjelent, miért és mennyire fontos számukra a tanároktól kapott figyelem. Ezek többnyire azokra a helyzetekre vonatkoztak, mikor az iskola a családi légkört ellensúlyozó, biztonságos közegként jelent meg („tanárokkal szemben semmi kifogás nincs, mert nagyon rendesek”, „ha otthon baj van, azt az osztályfőnökünknek mondjuk el”).

Megjelent az interjúkon annak korlátja, hogy a diákok a tanárokhoz forduljanak, okként a diákok többnyire az időhiányt, a tanárok elfoglaltságát, a megfelelő helyszín hiányát említették („csak órákon látjuk a tanárokat. Szünetben kevés az idő”).

A fiatalok ezt kiegészítették azzal is, hogy ezt ők úgy értékelik, a tanárok sokszor nem szentelnek elég figyelmet a megkeresésnek („ha rohan az órájára, akkor nekem ez azt fejezi ki, hogy nem érdekel”). A fiatalok úgy tűnik, helyesen értékelik az iskolában jelentkező akadályokat, mely megnehezíti a segítségkérést, látják a problémát mind saját, mind tanáraik perspektívájából. Mindemellett azonban néhány alkalommal beszámoltak olyan esetekről, amikor az elutasítás sokszor olyan explicit módon történik ("van nagyobb bajom, mint te", "attól, hogy veled foglalkozom, a fizetésem nem lesz több"), mely maradandó rossz emléket hagy bennük.

Ez azért nehezíti a bizalomépítést a fiatalok körében, mert egyrészt a fiatal elveszíti sokszor egyetlen felnőtt-bizalmi kapcsolatát, illetve visszautasítás miatt a további kezdeményezés elől is elzárkózik.

Az elutasítás helyzetei azonban nem okoznak olyan tartós sérülést a gyermekekben, mint azok a helyzetek, amiket ők csekély számban, de csoportosan jeleztek vissza, miszerint a tanár szitkozódik, káromkodik, üvöltözik, fizikailag bántalmazza a diákot („megrángatja a kezemet”, „fizikailag lökdösnek”, „lenéznek minket”). Ennek negatív hatását a fiatalok is több esetben megfogalmazták („már itt az iskolában tönkreteszik a gyerekkorunkat”, „az órán elkezd kiabálni”). Ezek a szélsőséges példák habár elenyésző számban jelentek meg, és nem általános jellegűek, kiemelt figyelmet érdemelnek.

A példamutatás kapcsán nem csak a pedagógusokkal, de egyéb iskolai szakemberekkel szemben is megfogalmazódtak kritikák, igények. A rendőrökkel szemben a fiatalok tekintélyük és a társadalomban betöltött szerepük, képviselt értékeik miatt nagyobb elvárásokat támasztanak, mint más közszolgáltatók kapcsán („legyenek következetesek, ugyanaz vonatkozzon a rendőrökre, mint ránk”, „legyen egy jó minta, de most nem mutatnak jó példát”). Ez a tendencia jellemzően a pedagógusok esetében is megjelent („neki kéne a példaképnek lenni”).

Néhány csoportban, a téma kapcsán érintett a diákok megfogalmazták rasszista megnyilvánulásokat. Habár a diákok által említett szolgáltatók nem az általunk vizsgált közszolgáltatók (drogéria, élelmiszer üzletlánc stb.), a fiatalok sok esetben ezen tapasztalataik alapján messzemenő következtetéseket vonnak le és tapasztalataikat kiterjesztik, általánosítják, így nagyon fontosnak tartottuk ezeket a példákat is megjeleníteni. A csoportban egyetértés volt megfigyelhető a diszkrimináció témája kapcsán, de a téma maga összességében elenyésző számban jelent meg a kutatásban, mindössze néhány intézmény néhány csoportjában.

A diákok kifejezték, hogy számítanának tanáraik diszkréciójára azokban az esetekben, amikor személyes információkat osztanak meg magukról, s ezzel kapcsolatban pozitív tapasztalatokról számolnak be („a tanárookra nem jellemző, hogy a gyerekekről pletykálnak”). További védelmet igényelnének a diákok a titoktartást megkívánó helyzetekben pedagógusaiktól („ha előre elmondom a tanárnak, hogy kezelje diszkréten a problémámat, akkor úgy tesz, de ha nem jelzem, akkor nem”). Sokszor azért nem fordulnak komoly helyzetekben sem tanáraikhoz, mert úgy hiszik, az nem maradna titokban („ha megbeszelném, másnap a gyámügyisnél lennék”, „mindent kibeszélnék a tanárok”, „amit mondunk, visszamondják”).

Ezek a jelenségek többnyire intézményfüggően jelentek meg, a hozzászólások nem a fiatalok egységes visszajelzése, habár diszkréció témakörében feltűnően sok negatív visszajelzést kaptunk a beszélgetések során.

Mindemellett a diákok azt is megfogalmazták, mi az, amiben pedagógusaik jó támasznak bizonyulnak. Ezek a visszajelzések többnyire a tanítás módjára, az emberi bánásmódra, a

megbízhatóságra vonatkoznak („van törődő tanárunk, aki tényleg szeret minket”, „jó tanácsot ad”, „van megértő tanárunk is”, „osztályfőnökkel bizalmasabb a viszony”). Ez sokszor a fiatalok részéről arra az igényre is vonatkozik, hogy a tanár olykor szorítsa háttérbe a tananyagot, ha azt látja, a diákoknak szükségük van rá és tapasztalt közbeavatkozására („alsóban volt olyan tanárunk, aki azt mondta, hogy gyerekek, engem nem érdekel mikor volt a Muhi-csata, de ember legyen belőletek”). Az ehhez hasonló tapasztalataikról nagy hálával és gyengédséggel beszélnek.

A fiatalok nagyon nyíltan kifejezték a beszélgetések során, hogy mennyire értékelik azt, ha tanáraik olyan szeretettel kezelik őket, mint szüleik, vagy sokszor a szülők helyett képviselik a fiatalok életében a törődést („más a kapcsolat az osztályfőnökkel, mint a többi pedagógussal. Van lánya...Ő megértő, megbocsátó. Kedves, jó tanácsokat ad”).

3. A bizalmi viszony megteremtésének feltételei

A szakemberekkel kialakítható bizalmi viszony feltételeként a fiatalok az **ismerősség** érzését említették (személyes információk, hosszas ismeretség, jó tapasztalatok). Mivel a bizalmi kapcsolat határozza meg azt, a fiatal kér-e segítséget – amely személyi és életkori sajátosság is, de serdülőkorban kifejezett fontosságú -, indokolt lenne a védőnő, iskolarendőr, iskolapszichológus tanórákon való gyakoribb megjelenése. Személyük az iskola működésétől nem függetlenül, hanem az iskolai élethez és mindennapokhoz szervesen kötődő személy lehessen („órára bejöhethetne bemutatkozni a pszichológus, de az orvos is”, „egy vadidegen emberhez nem szívesen megyek oda”, „hetente többször legyen az iskolában”, „a rendőr legyen az iskolában folyamatosan jelen”).

A fiatalok megfogalmazták, hogy több órában igénylik a szakemberek jelenlétét, szeretnék folyamatosabbá tenni a kapcsolattartást, ami megteremtheti azt a bizalmi légkört, melyben a segítségkérés egy természetes folyamattá válhat, nem pedig egy szorongáskeltő lépés. A fiatalok véleménye továbbá, hogy irreális elvárás tőlük néhány órás jelenlét esetén a kezdeményező odafordulás és bizalmi kapcsolat megteremtése, mindemellett igényük is van az adott szakemberek kifejezettebb megjelenésére az órákon, az iskolai életben.

A pedagógusokkal való kapcsolatteremtés lehetőségei, kapcsolat ápolása az interjúkon nagy hangsúllyal szerepelt. **A diákok elmondása szerint a pedagógusok képviselhetik azt a szerepkört, amely az érzelmi szempontból távolabbi szakemberek (iskolarendőr, orvos, védőnő, pszichológus) felé irányíthatná őket.** A pedagógusoknak tulajdonítanak ugyanis olyan kompetenciát és mindkét fél (diákok, szakemberek) felé való kapcsolati elmélyültséget, mely lehetővé tenné a közvetítést. Ez azért is lenne fontos, mert úgy érzik, ha a pedagógus nem tud segíteni, de nem is irányítja tovább, a segítségkérés felesleges lépés volt („ha nem is tud segíteni, irányítson tovább”, „legalább ajánljon maga helyett valakit, de ehhez ismernie kell azt, akit ajánl”).

A pedagógusokkal való bizalmi viszony fontosságát emelték ki a fiatalok, melynek okán azt fogalmazták meg, hogy a legtöbb időt egy évtizeden át a tanáraikkal töltik, a családjukhoz viszonyítva, így a jó viszony, a kölcsönösen pozitív érzelmek fontossága jóval túlmutatnak a tanórákon való közös együttműködésen. Ez véleményük szerint igényli a pedagógustól, hogy jelen legyen a diáktársadalomban, vonódjon be a fiatalok életébe, ismerje meg a szokásaikat, generációs jellemzőiket. Ez olykor megkívánja a pedagógus szereptől való eltávolodást, azt hogy munkaidőn túl töltsenek közösen időt a tanárok és a fiatalok. Megfogalmazódott az is, hogy a pedagógusok azok a szakemberek, akik felé könnyebben nyitnak a diákok, hiszen a velük való kapcsolatban valósul meg minden, amit korábban a személyes problémák eseté történő segítségkérésnél igényként megfogalmaztak, azonban ez a bizalmi viszony nem tud sok esetben megvalósulni időhiány, figyelemhiány, elutasítás, vagy az alá-főlérendelt viszony

miatt. Ez azért jár nagy hátrányokkal, mert a fiatalok az elérhető és okkal igényelt társas támogatást veszítik el pedagógusaik elzárkózó magatartásával.

4. A szakemberekkel történő bizalomépítés lépései

A fiatalok szerint a bizalomépítés első lépése a találkozás, bemutatkozás, a szakember és a fiatalok ismerkedési folyamata akár egy osztályfőnöki óra keretein belül. Ennek megbeszélése, milyen helyzetekben kereshető, mikor és hol elérhető az adott szakember. A kapcsolattartás része a **folyamatos interakció, a kapcsolat ápolása**. Ennek módja lehet akár az iskolai programokon való együttes részvétel, rendszeres találkozás előadás, interaktív játék, megbeszélő kör keretében. A kapcsolatteremtésen-, és tartáson túl fontos szempont a diákok számára a pozitív tapasztalat (valaki tudja jó szívvel ajánlani, vagy legyen saját korábbi pozitív tapasztalata).

A bizalom fontos összetevője az első benyomás és a pozitív attitűd az adott személy felé. A fiatalok számára fontos, hogy az, akitől segítséget kérnek, barátságos legyen, pozitív kisugárzással rendelkezzen, képes legyen ráhangolódni a fiatalokra, egyértelmű az ő érdekeiket képviselje (titoktartással tartozzon a fiatal felé), legyen megbízható, az iskolában tartózkodása kiszámítható, a segítség, amit kap, legyen használható. A megközelítése, megfogalmazása legyen hétköznapi, könnyen érthető.

A fiatalok által igen hangsúlyozott szempont a **kölcsönös tisztelet** (ez független a tegező-magázó viszonytól, független az életkortól, a helyszíntől, a helyzettől és a probléma természetétől), melyben megjelenik, hogy a fiatalt és problémáját egyaránt komolyan veszik, partnerként kezelik, és következetes együttműködésben zajlik a segítő folyamat („vegyen komolyan, értse meg, hogy most foglalkoztat egy probléma”).

5. A városi közszolgáltatói kultúra bizalomépítési lehetőségei

A városi közszolgáltatók esetében a fiatalok számukra ismeretlen személlyel találkozhatnak és ebben az ismeretlen helyzetben, egy kezdetben ismeretlen embertől kérnek segítséget. Ennek tükrében a fiatalok az alábbi pontok mentén határozták meg igényeiket: az első benyomás fontossága megnő ebben a helyzetben, mert nem ismerik az illetőt, nem ajánlották neki korábban, a probléma jellege személytelenebb, a fiatal kikerül az iskola védettségéből, a városi szintű segítségkérés, visszajelzés, az ügyintézés a megszokotthoz képest több önállóságot kíván meg tőlük. Fontos szempontnak tartják, hogy a közszolgáltatói dolgozó örömmel végezze munkáját, a szolgáltatás magas színvonalú legyen, a kapott segítség hatékonyan járuljon hozzá a probléma megoldásához.

Nagyon kevés alkalommal említettek saját, önálló említésű példát a diákok közszolgáltatókkal kapcsolatban. Ezen kevés esetben azonban többnyire pozitív példákat említettek („a városban hamarabb reagálnak ránk, mint a saját tanáraink”, „jól esett, amikor kérdőívben megkérdezte a szolgáltató a véleményünket”, „elővételi pénztárnál cseréltem hibás bérletet. Jó segítséget kaptam. A segítség gyors volt és hasznos”).

6. Változtatási javaslatok a fiatalok részéről

A fiatalok igényeik mentén számos változtatást fogalmaztak meg. Az iskolán belül több zártkörű beszélgetés, a problémák azonnali kezelését lehetővé tevő pedagógusi közreműködés, a tanárok aktívabb jelenléte a fiatalok kulturális életében, napi rutinjában, ezáltal több találkozási pont megteremtése, kölcsönösség a tiszteletadásban, egyediség élmény megteremtése segítségkérés esetén, kiforrottabb és effektívebb tájékoztatási rendszer voltak a főbb pontok, melyek mentén azonosíthatóak a fiatalok által megfogalmazott aktuális

hiányosságok („kevés a találkozási pont”, „tanároknak gyerekszemmel kéne látni a dolgokat”, „tanárhoz csak annyi közünk van, hogy leadja az órát”, „a tanár akkor kedves, ha ehhez érdeke fűződik”, „a gyerekek elfelejtették, hogy a tanárok azért vannak, hogy segítséget adjanak”).

A változtatási javaslatok többnyire arra vonatkoztak, hogy az iskolai működés teremtsen lehetőségeket, melyek hozzájárulnak a segítségkérés-segítségnyújtás szokásának kialakításához (pl. zárható szoba vagy terem, ahol meghittén lehet beszélgetni, internetes bejelentkezés lehetősége a pszichológus esetében). A diákok is észlelik, hogy a hiányosságok jellemzően nem pedagógusaikból, és nem az iskolai szakemberekből erednek, hanem a kapacitáshiányból (idő, tér, finanszírozás), melyet saját nyelvükön, saját lehetőségeikhez mérten meg is fogalmaznak.

Fontos, hogy amennyiben kikérik a pedagógusok, közszolgáltatók, szakemberek valamivel kapcsolatban a fiatalok véleményét, annak mentén gyakorlati változások is történjenek. A fiatalok rendkívüli módon nehezményezik azt, ha változatlan marad a helyzet annak ellenére, hogy a bevonódásukat kérik („megkérdeznék kérdőívekben, aztán nem történik semmi, látszat cselekvések”).

7. Fiatal-specifikus bánásmód

A fiatalok visszajelzései alapján a szolgáltatók (nem közszolgáltatók) kapcsán tömördek negatív visszajelzést kaptak (előítéletes viselkedés, pénzzel való visszaélés, kiszolgálás elutasítása, lekezelő bánásmód), azonban ezek a tapasztalatok többnyire azon városi szolgáltatóknál megélt tapasztalatok, amikkel a fiatalok napi kapcsolatban vannak (telefonszolgáltató, jegypénztár) azonban az ifjúságkutatás vizsgálati fókuszában nem szereplő szolgáltatókkal kapcsolatosak. Elégedetlenségük mentén megfogalmazták, szerintük miben lenne szükséges változtatni. A köszönés, a probléma, kérdés, javaslat komolyan vétele itt is megjelent, ezenkívül kiemelték az idegenszavak mellőzését, a hétköznapi magyarázatok fontosságát. Említésre került a diákkedvezmények lehetősége, de legfőképp az az igény, hogy a fiatalokkal a felnőttekhez hasonlóan kommunikáljanak, ne érje a fiatalokat semmilyen hátrányos megkülönböztetés a szolgáltatóknál („köszönjön első körben”, „ismerjenek el minket, hogy oda mertünk menni gyerekként”, „váltson stílust, mert gyerekeknek néznek minket, nem felnőttként kezelnek”, „szóljanak hozzám kedvesen, de ne lekezelően”, „hiányzik a kompromisszumkészség, a közös érdek”).

III. dimenzió: Fókuszban a partnerség élmény a fiatalok körében

A dimenzió leírja mindazokat a tényezőket, amelyek mentén a fiatalok a partnerség élményével találkoznak, azon kapcsolataikat, melyekben megtapasztalhatják az egyenrangúságot és a tiszteletteljes bánásmódot, a védettséget, támogatást, felnőtt identitásuk fejlődését.

1. A partneri viszony jellemzői, az egyenrangúság, egyenrangú bánásmód ismérvei

A partneri viszonyt a fiatalok olyan együttműködésen alapuló bizalmi kapcsolatként határozták meg, melyben a feleket közös cél, vagy közös érdek köti össze, a kölcsönös alkalmazkodás, tolerancia és diszkréció jellemzi kapcsolatukat. A partnerséget többnyire a családban, a baráti társaságban, közös iskolai feladatokban, sportedzéseken, csapatjátékban, versenyhelyzetekben, padtársi kapcsolatban, párkapcsolatban tapasztalják meg.

A partnerség fontos jellemzőjének tartják kölcsönös tiszteletet, a jó viszonyt, empátikus bánásmódot, titoktartást, hűséget. A fiatalok véleménye megoszlik annak tekintetében, hogy

megvalósulhat-e partneri viszony a közszolgáltatói kultúra részeként, a fiatalok egy része úgy tekint a közszolgáltatói partnerségre, mint közös érdeken alapuló kapcsolatra (a fiatal fizet a szolgáltatásért), mely elegendő feltétele a hosszú távú együttműködésnek. A fiatalok másik csoportja szerint a jó viszony és hiteles érdeklődés hiányában a közszolgáltatókkal fenntartott kapcsolat nem nevezhető partnerségnek, mert ezt a bizalmi szintet ez a minőségű kapcsolat nem éri el.

2. Felnőtttség, önállóság helyzetei serdülőkorban

A fiatalok elmondásuk alapján kevés tapasztalattal rendelkeznek az önálló városi szintű ügyintézésben, de természetesen szélsőségek is megjelennek (öneltartó fiatal, valamint gyakorlati tapasztalat nélküli diák). A felnőtttség kritériumaként nevezik meg az önálló döntéshozatalt, önálló problémamegoldást, felelősségvállalást, jogokat és kötelezettségeket, mely tulajdonságokkal már rendelkeznek. Ezen túl felsorolnak olyan tulajdonságokat is, amelyek még nincsenek a birtokukban (önálló kereset, munkahely, család).

Önállóságra többnyire a családban, iskolai munkában, a jövőjükkel kapcsolatos döntéshozatalban van lehetőségük, azonban az ügyintézés ebben elenyésző. Közszolgáltatókkal kapcsolatos egyéni tapasztalatot alig tudnak megnevezni. Autonómiájukat, felnőtt viselkedésmódjukat még hiányosnak látják, a középiskolások azonban egyértelműen több tapasztalattal rendelkeznek ügyintézés és önállóságot igénylő helyzetek kapcsán mind saját elmondásuk, mind a megfigyelői tapasztalatok alapján.

3. A jó partneri viszony kialakításának lehetőségei az iskolában, családban és a közszolgáltatói kultúrában

A jó partneri viszonyt és annak feltételeit a fiatalok meghatározták mind a családi, mind az iskolai, mind a közszolgáltatói kontextusban.

A családban többnyire megvalósíthatónak látják a partnerséget, a szülő-gyermek viszonyban az alá-fölrendeltség nem jelenik meg olyan túlsúllyal, mint az iskolában, ezért van lehetőség egyenrangú kapcsolat kialakítására. A szülők adnak lehetőséget a döntésbe való bevonódásra, biztatják a fiatalokat a családtól és szülőktől való időleges eltávolodásra, igényeiket többnyire figyelembe veszik, van lehetőség a családi programokon való részvételi hajlandóság felől dönteni, valamint nemet mondani is. Visszajelzések alapján a családi bánásmóddal a fiatalok zömében elégedettek, itt is megjelennek szélsőségek (egyértelmű családi elutasítás, önállóság teljes hiánya). Túlnyomórészt kölcsönösség jellemzi a kapcsolatokat („általában otthon is kiegyenlítődik az egyenrangúság”, „a szülő több mint partner”).

Az iskolai közegben erősebb a hierarchikus viszony a tanárokkal zajló együttműködésben. Ezt nem érzik a partneri viszony akadályának („ha minket is partnernek tekint, akkor válhat partnerré”).

A fiatalok nehezen képesek kapcsolatot teremteni a tanáraikkal, ennek vannak szituatív akadályai, azonban néhány csoport azt a visszajelzést adta, miszerint a pedagógus-diák viszonyban sok erőteljes egyenlőtlenséget tapasztalnak, amely nehezítette teszi a jó kapcsolat kialakítását, fenntartását. Néhány szélsőséges esetben a fiatalok megemlítik a hatalommal való visszaélés, kollektív büntetési módszerek, a diákok figyelmen kívül hagyása problémáját is („az okost hagyja gondolkodni, a butát, átlagost nem”, „nem az a lényeg, hogy milyen, ha jól tanít, de azért köszönjön vissza nekünk”, „azt mondják, nem ránk tartozik”).

Megfogalmazzák azon igényüket, hogy tanáraikkal a mindennapos tanár-diák viszonyon túlmutatón, a kapcsolat korlátait figyelembe véve és tiszteletben tartva közelebb kerüljenek. A jó partneri viszony feltételeként fogalmazzák meg a közös időtöltést, a humort, a diákéletbe és

diákprogramokba való bevonódást, személyes információk megosztását, játékos oktatást, következetes, de nem vasszigorral zajló órákat, a kölcsönös tisztelet meglétét. Ez azért is lenne fontos, mert a diákok rossz tapasztalataik ellenére vészhelyzetben mégis tanáraikhoz fordulnának legszívesebben („tanárhoz mennénk, ha zaklatnának”, „elmondanám a problémám és megkérdezném, tud-e segíteni”).

Az osztályfőnökök a visszajelzések szempontjából kulcsfontosságú személynek bizonyulnak az osztályok életében, mind pozitív, mind negatív tekintetben. („jó a kapcsolat az osztályfőnökkel. Rá lehet számítani. Nem él vissza információval”, „az osztályfőnökünk szélsőséges, nem lehet rajta eligazodni. Nem segítőkész, mert szétszórt. Segítséget nem kapunk tőle”).

Ez azt jelenti a fiatalok szerint, hogy egy, a diákjaival jó kapcsolatot ápoló osztályfőnök kompenzálni tudja mindazokat a hiányosságokat, amiket a fiatalok más tanáraikkal és kortársaikkal való kapcsolatukban megélnék az iskolában, azonban a rossz minőségű diák-tanár viszony az osztályfőnökkel nagyobb terhet jelent a csoport mindennapjaiban, mint bármely másik szaktanárukkal való elhanyagolt viszonyuk. Az osztályfőnök jelenléte és munkája a fiatalok visszajelzése alapján meghatározója annak, a fiatalok mennyire képesek beilleszkedni, csapatként együttműködni, mennyire hatékonyak a problémák megoldásában. A diákok igénye az osztályfőnök aktív részvétele az osztály napi rutinjában, mintegy összekötője az osztály és a tanárok kapcsolatának. Mind az elmondások alapján, mind az ifjúságkutatás folyamatában megfogalmazódó igények mentén úgy tűnik, az osztályfőnökök felé nagyobb az elvárás a diákokban, mind emberileg, mind szakmailag. Az ennek való megfelelés nagy terheket róhat ki az osztályfőnökökre, így még indokoltabb lenne az osztályfőnökökkel való magasabb óraszámú történő közös időtöltés, a megfogalmazott problémák kapcsán több zártkörű beszélgetés egyéb szakemberek bevonásával (iskolarendőr, iskolapszichológus, védőnő, orvos), mivel a fiatalok egyértelmű igényt formálnak rá az iskolai tartózkodás idején.

Az általunk vizsgálati fókuszba állított közszolgáltatókkal a diákok nagy hányadának vagy soha nem volt még személyes tapasztalata, vagy minimális mértékben. A diákok a beszélgetés során sok visszajelzést adtak arról, hogy az általunk feltett kérdésekre nem tudnak érdemben reagálni, de szívesen megosztják más jellegű tapasztalataikat szolgáltatók tekintetében. Mivel bizalmi viszonyulásukat egyéb tapasztalatok is befolyásolják, úgy gondoltuk, ezeket is figyelembe vesszük.

Szolgáltatói szinten a jó partneri viszonyt, szolgáltatóknál a visszaélésektől és nyílt, tolakodó meggyőzéstől mentes, közös érdekeket szolgáló kapcsolódási lehetőségek határozzák meg. A korrekt elbánás, a probléma azonnali, hatékony, szakszerű kezelése fogalmazódik meg elvárásként részükről.

Külön kiemelik és hangsúlyozzák mind családi, mind iskolai, mind közszolgáltatói szinten a következetességet és tanítói célzatot, miszerint az elvárások és reakciók összhangban legyenek egymással (pl. a tanár is fogadja a köszönést, amennyiben elvárja), valamint a képviselt szolgáltatói értékek és a gyakorlati tapasztalat tekintetében diszkrépancia élményt fogalmaznak meg (a rendőr tekintélyt parancsoló, tiszteletteljes státusa mellett nem fogadja a köszönést).

Összességében úgy tűnik, a fiatalok a partnerséget asszociatív módon nem, vagy nehezen kapcsolják össze a közszolgáltatókkal. A beszélgetések folyamán sok esetben többszöri kérdésre sem tudtak arra válaszolni, mi szükséges ahhoz, hogy jó partneri kapcsolatot ápoljanak velük. Partnerséget nem említenek sem az iskolarendőr, védőnő, orvos, iskolapszichológus kapcsán, mégis beszámolnak több esetben arról, hogy rendkívül jó

kapcsolatot ápolnak az iskolarendőrrel, védőnővel, ahol a szakember elérhető, fogadókész és közvetlen („a védőnő kedves, megérti a problémáinkat”, „figyelmet kapunk tőle”, „A rendőrhöz bizalommal fordulok személyes ismertség miatt”). A partnerséget, azon a módon, ahogyan önállóan ők maguk definiálták, leginkább kortársai, vagy családjuk körében tapasztalják meg.

Mindezek alapján úgy tűnik, a fiataloknak valóban szükségük van olyan szakemberek jelenlétére és támogatására, akik az iskolai életben elérhetőnek bizonyulnak és nyitottsággal, de diszkréten kezelik a fiatalok által hozott problémákat. A védőnő, iskolapszichológus és rendőr kapcsán említik kiemelten ezt az igényt. Az iskolaorvossal kapcsolatban elmondják, hogy az évi néhány alkalomszerű találkozás, többnyire az oltások és az órák alóli felmentések témájában zajló találkozás nagyon kevés ahhoz, hogy az orvossal jó kapcsolatot tudjanak kialakítani, valamint az orvosi presztízs elriaszthatja őket a kapcsolatteremtéstől („lehetne tőle kérdezni, de nagy a tekintélye, és egy orvostól csak úgy bármit nem kérdezek”), habár itt is megfigyelhetőek kivételes példák, melyek arra utalnak, hogy az igény fennáll („az orvosban jobban megbíznék, mint egy tanárban. Az orvos teljesen másként tanulta meg ezeket a dolgokat. Lehet, hogy a tanár is tud segíteni, de orvos jobban”).

4. Védelem, támogatás, segítség megjelenése a referenciaszemélyek és szakemberek, közszolgáltatói dolgozók részéről

A fiatalok által megfogalmazott értékek mentén az alábbi vélemények rajzolódtak ki a védelem, támogatás, segítség tárgykörében: fontos a fiatalok számára a tiszteletteljes bánásmód mellett annak vitathatatlan ténye, hogy az ő érdeküket képviselik a számukra fontos tekintélyszemélyek (szülők, pedagógusok, iskolai szakemberek), illetve valódi segíteni akarás áll a közszolgáltatók megkeresése, kezdeményezése mögött. Erős igazságérzetre vall, amit a fiatalok sok esetben megfogalmaznak, s mely kapcsán állandó igényként jelenik meg az, hogy kölcsönösséget élhessenek meg kapcsolataikban, legyen az rövid távú (pl. jegyvásárlás, kórházi ellátás, rendőrrel való kapcsolatteremtés), vagy hosszú távú (több évnyi közös tanári munka az általános iskolában, középiskolában). Fontos számukra a pártatlanság, egyenrangú bánásmód, melyet a következetesség példájának tekintenek („legtöbb tanár abban partner, ha jelezzük a lemaradást, akkor pótoljuk, jól reagálnak az igényeinkre”, „K. bácsit szeretjük, be szokott állni focizni”, „akinek jobban hisz, annak a véleményét veszi figyelembe”, „nem ismerik el, ha hibáznak, nem kérnek elnézést”).

A védelmet és támogatást a jó segítség kapcsán bontják ki részletesebben, a fiatalok mindkét tényezőt a bizalmi kapcsolat kialakítása feltételeként határozzák meg.

A védelem a segítségnyújtás perspektívájából magában foglalja az érdekmentességet is, mivel a fiatalok megfogalmazzák, könnyebb attól segítséget kérni, aki nagyon közeli (barát, barátnő) és aki elég távoli ahhoz (barátnő szülője, közszolgáltató), hogy tudjon segítséget nyújtani, de ne fűződjön személyes érdeke ahhoz, hogy bántsa a fiatalt, megkárosítsa pénzügyi, morális szempontból. A probléma jellege is meghatározó abban, a fiatalok milyen esetben érzékelnek érdekütközést. Több esetben említik a pedagógusok indiszkrétitását, mint vélt vagy valós félelmet azzal kapcsolatban, hogy bizalmas kérdésekben (családi, iskolai problémák) forduljanak hozzájuk („amit mondunk, visszamondják a tanároknak”). A titoktartási kötelezettség az iskolapszichológus kapcsán is megkérdőjelezett tényezőként van jelen („úgyis elmondja másnak”). Mindemellett a fiatalok azt is elmondták, diszkrét és segítőkész tanáraikhoz rendszeresen fordulnak segítségért, mert már megtapasztalták, hogy számíthatnak rá, így privát problémáik esetén továbbra is felkeresik őt.

IV. dimenzió: Fókuszban a „jó válasz” kortárs jellemzői

A dimenzió leírja azokat a személyi és környezeti jellemzőket, amik a segítséget hatékonyá, és elfogadhatóvá teszik a fiatalok véleménye szerint.

1. A nyitottság, hozzáértés és gyorsaság szerepe a „jó válasz/jó segítség” vonatkozásában

A jó válasz mindenekelőtt professzionális, és hatékony megoldást jelent az adott problémára. Ennek tekintetében teljes egyetértés van a fiatalok körében. A gyorsaság mint kritérium nem egyöntetű. A fiatalok véleménye szerint a gyorsaság lehet pozitív és negatív prediktora is a jó segítségnyújtásnak. Amennyiben ez túl gyors, arra utalhat, hogy a segítség nem eléggé megfontolt, az elszórt válasz pedig elbizonytalanító hatással bír. Amennyiben a válaszadás alaposan átgondolt, és emiatt lassabb, a válasz és a segítség minőségében még lehet jó. A fiatalok azonnali válaszigénye inkább családi körben jelentkezik, a szülők felé megfogalmazott kérdések esetén.

Kontextustól függetlenül jó segítségnek bizonyul a türelmes, jóindulatú, érthető, pontos válasz, amely a feltett kérdésre, vagy megfogalmazott problémára reagál, megoldja a problémát, vagy hozzásegíti a fiatalt a probléma önálló megoldásához. A fiatalok nyelven történő magyarázat hozzásegíti a diákokat saját kompetenciájuk megtapasztalásához, amire igényt formálnak. Fontos, hogy megnyugtató, magabiztos attitűddel viszonyuljon a segítő felnőtt a fiatalokhoz, figyelmét koncentrálja a fiatalra és a megoldásra váró problémára. Kritikaként említik meg a fiatalok azt, miszerint előnytelen benyomást kelt, különösen közszolgáltatói aspektusból, ha a segítő megosztja a figyelmét. A jó hangulatú segítségnyújtás, közös gondolkodás, optimista hozzáállás mint megnyerő, pozitív benyomást keltő tulajdonságok kerültek megemlítésre a fiatalok részéről.

Amennyiben fontos a gyors segítség (életveszély, azonnali cselekvést igénylő helyzetek), nem csupán a kész válaszok nyújtanak hatékony segítséget, a gyors válasz további előnye, hogy lehetőséget ad a fiatalnak átgondolni a problémát, mely hozzásegíti saját további lépései átgondolásához, indirekt módon tehát a hatékony problémamegoldáshoz segít hozzá.

2. Ami a segítséget elfogadhatóvá teszi

A fiatalok sok esetben megfogalmazták, miszerint a jó segítség és az elfogadható segítség nem egyenértékűek egymással. Ennek kapcsán azonban különbségek rajzolódtak ki a probléma jellege és a segítségkérés kontextusa mentén. Amennyiben a segítő iskolai szakember (pl. pedagógus) és már van korábbi ismeretség a felek között, az érzelmi bevonódás, őszinteség, türelem, diszkréció jelennek meg az igények között. Az iskolán kívül, közszolgáltatói színtereken kevésbé dominál a bizalom, inkább a hitelesség, szakmai komolyság, ajánlások, érzelemmentes, professzionális segítségnyújtás kerül előtérbe.

A segítség akkor hatékony, ha annak hasznossága kombinálódik a segítő őszinteségével, és olyan módon nyújt segítséget, mely által a fiatal nem érzi magát kiszolgáltatottnak. Ennek kapcsán a leggyakrabban megfogalmazott irány az, ha a válasz hozzásegíti a fiatalt a probléma önálló megoldásához („először megpróbálom egyedül megoldani”, „ha egyedül nem tudjuk megoldani, akkor szólunk neki”, „egy eset után anya megkérdezte, hogy mondja-e el egyből mi lett volna a jobb megoldás vagy hagyjon gondolkodni”). A problémamegoldások kapcsán is megjelenik a serdülőkorúakra jellemző önállósági törekvés, valamint a kompetencia és énhatékonyság megtapasztalására lehetőséget adó helyzetek kiaknázása.

A partneri viszony a fiatalok számára számos szintéren jelentkezik életükben, az iskolai szintér azonban ebben elenyésző, annak ellenére, hogy legtöbb idejüket a diákok az iskolában, tanáraikkal töltik. A partneri viszony, annak ellenére, hogy az egyenjogúságban definiálták, a

fiatalok vélekedése szerint az iskolában összeegyeztethetőnek tűnik a tanár-diák viszonyban is, azonban ehhez sok esetben a tanárok pedagógusi szerepük mentén való rugalmas váltására lenne szükség. A fiatalok több alkalommal említették a példakép és tekintély kapcsán a pedagógusokat, mint szüleiket az interjúbeszélgetések folyamán, hozzáértőnek tartják őket, azonban határozott és gyakori visszajelzés a tanárok személyességet nélkülöző iskolai, kizárólag az oktatási folyamatra koncentrááló jelenléte.

3. A „jó segítség” kontextuális jellemzői (elérhetőség, környezeti feltételek, légkör)

A fiatalok megfogalmaztak helyszíni jellemzőket is arra nézve, hol, milyen szituatív feltételek megléte esetén érzik magukat komfortosan segítség kéréskor. A diszkréciót lehetővé tevő, barátságos, tiszta, rendezett, modern berendezésű, pozitív benyomást keltő, színes, helyiségeket említettek. A növények, öko-színterek is említésre kerültek, megjelent a környezettudatos (szelektív hulladékgyűjtőt tartalmazó) terek igénye. A bizalmas beszélgetésekhez (pedagógusi, orvosi, pszichológusi beszélgetések) kis alapterületű, zárható, vagy szeparálható, jó hangulatú, bizalomkeltő légkört írtak le.

V. dimenzió: Fejlesztési pontok a szakemberek megkeresése kapcsán

A dimenzió megjeleníti azokat a tényezőket, melyek mentén a fiatalok változtatásokat javasoltak a közszolgáltatók elérését, motivált felkeresését illetően, valamint azokat az elvárásokat, amelyeket a megkeresés feltételének tartanak. Leírja azokat az igényeket, amelyek a közszolgáltatók munkájának kiterjesztésével kapcsolatban megfogalmazódtak.

1. Információáramlás

A fiatalok nem gondolják elégségesnek az információ mennyiségét és hozzájuk való eljutását. Problémának értékeli azt, hogy nincs elég hangsúly azokon a lehetőségeken, amelyeket az iskolában dolgozó szakemberek nyújthatnak. A fiatalok a bemutatkozást, órán való megjelenést igénylik, mely során lehetőség lenne elosztani a szakemberekkel kapcsolatos negatív előítéleteket. A kapcsolatteremtésnek szerintük természetesnek és emberinek, a kölcsönös tiszteletet figyelembe véve kell történnie. A fiatalok részéről megnövekedett igény figyelhető meg az iskolai szakemberek elérhetőségének pontosításával kapcsolatban. Ez magában foglalja a szakember nevét, titulását, szakképzettségét, irányultságát (különösen fontosnak tartják a pszichológus kapcsán), a helyet és időt, ahol, és amikor kereshetik és az arról való tájékoztatást, milyen problémakör az, amiben az adott szakember kompetens, s amelyek esetén a fiatalok felkereshetik. Az információhiány kapcsán kiemelték az osztályfőnök mediátori szerepének fontosságát. A megfelelő információkkal való ellátottság azonban nem eredményezné a szakemberek felkeresését.

Tehát egyrészt megjelenik egy információs-kommunikációs, kapcsolatteremtési és kapcsolattartási pont, mely mentén további fejlesztéseket javasolnak a szolnoki fiatalok.

További információs igényt fogalmaztak meg előadásokkal kapcsolatban. A védőnő, rendőr, iskolapszichológus felől további témákat, bevonódást, előadást várnak, amik egyrészt az ismeretadást szolgálják, másrészt a kapcsolattartást, ismerkedést is lehetővé teszi.

Az információ közvetítését többnyire az osztályfőnökön keresztül látják megvalósíthatónak.

Amennyiben olyan problémával küzdenek, mely további szakmai segítséget igényel, szintén az osztályfőnök, vagy más pedagógus közreműködésére számítanak, mert szerintük ez egy megoldása lehet annak, hogy sokan nem jutnak el pl. az iskolapszichológushoz.

Az információáramlás kritikájaként fogalmazták meg a pedagógusokkal megélt titoktartás, diszkrét információkezelés hiányosságát.

2. Információs csatorna

Lehetséges információ csatornának tartják a honlapot, vagy olyan közösségi tér létrehozását, ahol minden, a segítségkéréshez szükséges információ egy helyen elérhető. Számos olyan iskolában jártunk, ahol a diákok elmondások alapján az iskolaorvos, védőnő, iskolaarendőr, iskolapszichológus nevét, elérhetőségét a tanév elején az ellenőrző könyvben dokumentálják, de a személyes találkozás sokszor elmarad. Ennek hiányában az elérhetőség csupán adatértékkel bír, és a fiatalok nem motiváltak felkeresni az érintett szakembert. Az osztályfőnök mint mediációs szakember, az iskolai honlap, iskolarádió, iskolaújság, tájékoztató faliújság merülnek fel lehetséges információs csatornaként.

3. A szakemberrel szemben támasztott igények, elvárások

Az iskolai szakemberekkel kapcsolatban megfogalmazott igények között újra megjelennek azon pozitív benyomást keltő tulajdonságok, melyeket a fiatalok már a közszolgáltatói szakemberek kapcsán megfogalmaztak (ápoltságot, mosoly, optimizmus, szakértelem, higgadság), de az iskolán belül erős igény jelentkezik a bizalmi viszony irányában. A közszolgáltatói kultúra személytelensége egyrészt uniformizálja (egységesíti) az ügyfeleket, másrészt lehetővé teszi az érzelmek nélküli problémamegoldást, mivel sokszor maga a probléma is ilyen jellegű. Ezzel szemben az iskolában a fiatalok véleménye szerint többnyire olyan problémák jelentkeznek, főleg azok kapcsán, melyekben a fiatalok úgy ítélik, hogy szakmai segítségért folyamodnak, melyek érzelmileg terheltek. Ezért gyakoribb a bizalmi kapcsolat igénye az iskolai szakemberek felé, mint közszolgáltatói szinten.

Az elvárások a már korábban megfogalmazott, személyes kötődés kialakulását lehetővé tevő kiszámíthatóság, megbízhatóság, mely vonatkozik a szakember iskolai jelenlétére csakúgy, mint munkája minőségére. A titoktartás, diszkrét, őszinte odafigyelés és segítő szándék, a munka élvezete a leggyakoribb visszajelzések a fiatalok részéről.

Indokolt lenne az osztályfőnöki órák egy részét tematikus készségfejlesztéssel (szociális kompetencia, érzelmi kompetencia fejlesztés), egészségfejlesztéssel, egyéb, a diákok által javasolt témákban megrendezett interaktív, játékos, akár dramatikus találkozásokkal kiegészíteni, melyben együtt jelenhetnének meg a diákok, az osztályfőnök és egyéb igényelt szakemberek (védőnő, rendőr, pszichológus, orvos). A diákok igényt formáltak mind a témákban megjelenő tanári magyarázatokra, mind önálló munkára, mind páros, vagy kiscsoportos bevonódásra, de akár szerepjátékokra, edukációs kisfilmek bemutatására is.

A fiatalok számára fontos szempont, hogy a szakember maga felismerje az igényt, és egy gyakorló, szakmailag kompetens felnőtt beszéljen nekik a témáról (az orvos kapcsán említik a nemrégiben megjelenő ebola vírust, mely téma egyrészt számukra figyelemfelkeltő, másrészt egy orvos szájából megnyugtatóan hatnak az információk). Szexualitás, elsősegély kapcsán, gyors közbeavatkozást igénylő helyzetekkel kapcsolatban szintén az orvost, védőnőt jelölik meg, akikkel szívesen találkoznának előadásokon. A védőnőt illetően megemlítik a gyermekgondozási ismereteket, mert sokaknak van kisebb testvére, akik gondozásába a családban elvárt becsatlakozniuk. Felmerült továbbá a nemi betegségek, valamint az egészségnevelés témája.

Az iskolarendőrrel kapcsolatban számos pozitív visszajelzés érkezett azon csoportokból, akiknek korábban volt lehetőségük bűnmegelőzési szakemberrel találkozni. Olyan információk érdekelnék őket, melyek a felmerülő vészhelyzetekben védelmet nyújtanának számukra, akár jogi, akár gyakorlati szempontból (önvédelem, személyiséglopás esetén történő intézkedési lehetőségek, alapítványok elérhetőségei, ingyenesen hívható segélyszámok). Kiemelik, hogy nagyon élvezetes, amikor a rendőr szakember képeket, videókat hoz a csoportba annak demonstrációjára, hogyan jár el egy rendőr ellenőrzés esetén, hogyan néz ki egy szúrt seb, milyen önvédelmi technikákat alkalmazhat a rendőr, mik a közbeavatkozásának lehetőségei és korlátai.

Az iskolapszichológus kapcsán jelent meg legerőteljesebben a szakember általi kezdeményezés igénye. Továbbá megfogalmazták a diákok azt, fontos lenne, hogy a pszichológus eloszlassa a munkájával kapcsolatos előítéleteket. Fontos lenne, hogy hangsúlyozza, milyen módszerekkel dolgozik, mi a munkája lényege, miben van lehetősége rugalmasnak lenni, és miben kell megfelelnie a szakmai előírásoknak. Ezenkívül lényeges lenne elmondania, titoktartási kötelezettsége meddig terjed, s az alól milyen esetekben van felmentési lehetősége. A pályaválasztással kapcsolatos ismeretátadás vonatkozásában is az iskolapszichológust jelölték meg, valamint a konfliktuskezelés, különböző iskolai, családi helyzetek demonstrációja, csoportos erőszak, zaklatás, bántalmazás témái kapcsán.

Rendkívül fontosnak tartják, és sokszor kiemelik azt, hogy a hitelesség számukra nem csupán a szakmai hozzáértést, tanultságot, végzettséget jelenti, hanem hogy a szakemberek gátlások nélkül tudjanak beszélni kínos témákról is. Ez igényli a szakember naprakészségét a fiatalok nyelvezetét, szóhasználatát, szokásait, szabályrendszerét illetően, és azt, hogy a témával, valamint a korcsoporttal, mind kor, mind kapcsolati közelség szempontjából azonosulni tudjon.

4. Az elérhetőség szempontjai

Akkor elérhető egy szakember a fiatalok szerint, ha az esetek többségében, amikor probléma merül fel, számíthatnak arra, hogy az adott helyen találják, hogy segítséget kérjenek. Amennyiben rossz tapasztalatuk van azzal kapcsolatban, hogy akut probléma esetén nem tudtak segítséget kérni (mert pl. a védőnő nem tartózkodott az orvosi szobában baleset esetén fogadóideje ellenére), akkor gyakran messzemenő következtetést vonnak le a szakember bejósolhatóságára vonatkozóan, és hajlamosak ezt általánosítani további esetekre, vagy más szakemberekre. Emiatt azonban sokszor akkor sem kérnek segítséget, amikor ők maguk is olyannak ítélik a helyzetet, amelyet saját erőforrásaikkal képtelenek megoldani. Ez pedig elmondásuk szerint elindítja a bizalmatlanság spirálját. Mindazonáltal olyan véleményt is megfogalmaztak, mely kifejezi, hogy ők maguk is tisztában vannak a szakemberek iskolai tartózkodásának korlátaival („nem várhatjuk el tőlük, hogy mindennap az iskolában legyenek, arra várva, hogy valami bajunk esik”). Az orvos kapcsán volt megfigyelhető a legkevésbé a folyamatos jelenléttel kapcsolatos elvárás. Ezzel szemben a pszichológus, védőnő, rendőr olyan személyek, akik folyamatos iskolai tartózkodása a fiatalok szerint szükségszerű.

Habár megfigyeléseink szerint a fiatalok negatív irányban hajlamosak általánosítani és egyedi, de negatív tapasztalataikat más közszolgáltatókra, más helyszínekre, más személyekre kiterjeszteni, ezt pozitív irányban is megteszik. Éppen ezért nagyon fontos az, hogy azon kevés alkalommal, amikor a fiatal kezdeményez, kérdez, segítséget kér, elfogadó, odaforduló viszonyulással reagáljanak rá azok a személyek, akiket ő érdemesnek talált arra, hogy a véleményét kikérje.

5. Iskolai szolgáltatások városi kiterjesztési javaslatai

A kulturális központokban elérhető segítség a visszajelzések kis hányada szerint jelentene valós megoldást az iskolában is elérhető, de igénybe nem vett szolgáltatások szempontjából. Többen említették a pszichológus szakember iránti igényüket, aki az iskolai elérhetőséggel szemben folyamatosan rendelkezésre állna egy, az iskolán kívüli helyszínen. Azok, akik a szakmai segítséghez fordulás megbélyegző jellegét emelték ki, mint a segítségkérés kerülését eredményező tényezőt, növekvő igényt mutattak az iskolai szolgáltatók iskolán kívüli elérhetőségével kapcsolatban.

A diákok visszajelzései alapján úgy látjuk, a fiatalok tapasztalataik tükrében nincsenek azon a felkészültségi szinten, hogy javaslatot tudjanak tenni a közszolgáltatásokkal szemben támasztott elvárásaik mentén a fejlesztés irányába. Habár a pozitívumokat és negatívumokat azonosítani tudják, valamint az iskolai közszolgáltatók esetében konstruktív megoldásokat javasolnak, néhány példától eltekintve nem tudnak eltávolodni az iskolától, és hasonló javaslatokkal élni Szolnok város közszolgáltatásával kapcsolatban. Ennek oka saját elmondásaik szerint, hogy nincs tapasztalatuk olyan városi közszolgáltatókkal, mint a tűzoltóság, katasztrófavédelem, víz-, gáz-, energiaszolgáltató. Tapasztalataik főként a közoktatási intézményekre (bölcsődék, óvodák, iskolák), a közösségi közlekedési szolgáltatókra, kórházi ellátásra, háziorvossal való találkozásra, a kulturális központokkal való találkozásra korlátozódott. Fejlesztési javaslataik is éppen ezért az iskolai közszolgáltatókra vonatkoztak, kisebb hányaduk a közlekedésre és elenyésző számban jelentek meg a kulturális közszolgáltatói színterek (kulturális központok, könyvtárak, klubok stb.) a fiatalok elbeszéléseiben. Ezt kompenzálандó azonban számos olyan példát említettek, melyekkel a városi ügyintézés során találkoztak, de amely szolgáltatások azonban nem képezték a vizsgálat fókuszát. Például tömérdek alkalommal számoltak be olyan esetekről, amiket a kereskedelmi szolgáltatóknál éltek át. Habár ezek a hozzászólások szorosan nem kötődnek a vizsgálat fókuszához, figyelembe vettük őket, mert a fiatalok saját tapasztalatai indirekt módon hozzájárulnak a szolgáltatókkal, szolgáltatásokkal kapcsolatos véleményük formálódásához.

Habár nem az iskolai szolgáltatás kiterjesztésére vonatkozik, de a diákok több esetben a rendőri munka kapcsán kifejezték az irányú igényüket, hogy több rendőrt lássanak Szolnok utcáin, valamint a térfigyelő kamerák fontosságára is rámutattak („legyen nappal és éjszakai is több rendőr az utcán, mert este mindig belénk kötnek edzés után hazafelé”). Ezek a hozzászólások többnyire abban a kontextusban jelentek meg, amikor a fiatalok a már megvalósult fejlesztések pozitív hozadékáról beszéltek.

3.5. Fejlesztési pontok azonosítása

A kapott visszajelzések tartalmi szempontjait, a visszajelzések szituatív jellemzői figyelembe véve az ifjúságkutatás exploratív fázisának következtetései az alábbiak:

1. Fejlesztési javaslat a fiatalokkal történő kapcsolatteremtés szituatív feltételeit illetően

Úgy gondoljuk a szakemberek iskolai jelenétének minőségi és mennyiségi vonatkozásában is változtatásokra lenne szükség. A **kapcsolatteremtés** milyensége nagyban meghatározza a kapcsolat további alakulását. Mivel a fiatalok saját elmondásuk alapján csak nagyon indokolt, komoly helyzetekben kérnek felnőtt segítséget, szükségszerű lenne olyan kontextusban bemutatkozni a diákoknak, amikor biztosított a problémamentesség, a természetesség, a hétköznapiság, tehát a kapcsolatteremtés motivációja nem a sokszor negatív érzésekkel és gondolatokkal (kétségbeesettség, büntudat, szégyen, pánik) kísért krízisállapot lenne, hanem a segítségkérés mint ténylegesen szabadon választható és mindemellett elérhető iskolai alternatíva jelenne meg.

2. Fejlesztési javaslat az iskolai közszolgáltatók rendelkezésre állásával kapcsolatban

Ehhez további feltételek szükségesek. Mind a fiatalok, mind saját meglátásaink szerint, a **folyamatos jelenlét** az, mely biztosítja a fiatalokat arról, hogy a szakember érdeklődik irántuk, rendelkezésükre áll, valóban elérhető és kiszámítható, tehát biztonságos és hatékony segítséget képes nyújtani. Ennek azonban további feltételeként fogalmazódott meg a **rendszeresség**, tehát a **kapcsolat fenntartása** órákba való bevonódással, tematikus előadásokkal.

3. Fejlesztési javaslat a pedagógusi szerepkör értelmezése kapcsán

Mivel a pedagógus kiemelt fontosságú személyként jelent meg a fiatalok jellemzéseiben, s annak okán, hogy a diákok idejük igen nagy részét töltik együtt pedagógusaikkal, számukra ezek a szakemberek jelentik vagy jelentenék ez elérhető, kompetens segítséget sok esetben. Mindemelllett a pedagógusok számtalan olyan plusz feladattal szembesülnek emiatt, mely egyidejű megoldása sem időben sem térben nem tud megvalósulni.

Ez két fejlesztési javaslatot is felvet: egyrészt szükség lenne annak tisztázására, **a pedagógus milyen szerepkörben van jelen az iskolai életben**, meddig terjed kapacitása, jogai, felelőssége. Ezt érdemes lenne megfogalmazni mind a pedagógus-szülő viszonylatban, mind a pedagógus-diák viszonyát figyelembe véve. Mivel a fiatalok szerint a pedagógus sokszor a szülőt helyettesíti annak néhány szerepkörét ellátva (gondoskodás, tekintély, ellenőrzés, nevelés, oktatás stb. szempontjából), pedagógusok esetében még indokoltabbá válik szerepük értelmezése.

4. Fejlesztési javaslat az osztályfőnök mediátori feladatköre kapcsán

Továbbá érdemes lenne az osztályfőnökök számára, a diákok által javasolt **mediátori szerepet** kiterjeszteni, hogy a szakemberek közötti összeköttetések járhatóbbá váljanak. Ez azért megalapozott pontja a további fejlesztéseknek, mert a diákok azon mindennapos igényéből ered, miszerint az iskolai közszolgáltatókhoz történő eljutás számos akadályba ütközik, mely saját igényű, belső motiváció esetében is hosszú, vagy a diák számára nehezített elérési útvonal bejárását jelenti (probléma felismerése, szakember felkeresésének igénye, elhatározás megszületése, iskolai közszolgáltató elérhetőségi feltételeinek megszerzése, megbélyegzés kivédése stb.) A cél tehát olyan elérési útvonal megtervezése, melyben a felsorolt lépések lerövidülnek, és a fiatal motivált marad a segítség elfogadásában. Ennek kapcsán tűnik az osztályfőnök mind a diákok, mind saját meglátásunk szerint annak az összekötő személynek, aki a fiatalokkal ápolt elmélyült kapcsolatnak köszönhetően hatékony közvetítési folyamatra alkalmas.

5. Fejlesztési javaslat a pedagógusok etikai magatartásának szabályozása vonatkozásában

Ezenkívül a pedagógusok számára fontos lenne írásban megfogalmazni arra vonatkozó szabályokat, titoktartási kötelezettségük mely érvényességi körökre terjed ki, egyúttal számba venni annak lehetőségét, etikai és jogi szabályozásban milyen további lépések megfogalmazására lenne szükség annak érdekében, hogy mind a diákok, mind a pedagógusok egy kölcsönösen biztonságos feltételrendszerben tudjanak együttműködni. Megfontolandó esetleg egy **Pedagógusi Etikai Kódex** létrehozása a pedagógus közösségben.

6. Fejlesztési javaslat érzékenyítő program kidolgozása kapcsán a pedagógusi befogadókészség növelésére

Azon kiugró esetek megszüntetése érdekében, melyekről a diákok néhány esetben beszámoltak (bántalmazás, önkényes büntetési technikák, csoportos megszegyenyítés, stigmatizáció stb.), valamint azon szempontok miatt, amik a fiatalok részéről további megfogalmazásra kerültek tanár-diák kapcsolati eltérések témában (generációs különbségek, nyelvhasználati különbségek, szubkulturális jellemzők ismeretének hiánya) a pedagógusok körében hatékony lenne **érzékenyítő tréningeket** szervezni, **a fiatalok életkori és generációs sajátosságai fókuszával**. Visszajelzések és megfigyeléseink alapján megfigyelhető egy elidegenedés a diákok és pedagógusaik viszonyában, melynek okai lehetnek a két csoport közötti különbözőségek. Éppen ezért prevenció jelleggel is megfontolandó érzékenyítés irányában kezdeményezni.

7. Fejlesztési javaslat a diákok iskolai védelmi lehetőségeinek kidolgozására

A fiatalkorúak részére előnyös lenne egy olyan **védelmi rendszer** kidolgozása, melyben szankciók nélkül jelezhetnék az olyan visszaéléseket, melyekkel otthon, az iskolai közegben, vagy szórakozóhelyeken szembesülni kényszerülnek, de megtorlástól tartva ezek nem kerülnek napvilágra. Ezzel áldozatszerepbe kerülnek, a helyzettel való megküzdésük alacsony hatékonyságú, egyenrangúságukat sem tudják maradéktalanul megtapasztalni. Javaslatunk szerint ez magában foglalhatná a hasonló helyzetekkel való megküzdés lehetőségeit, a gyermekjogok gyakorlását biztosító feltételek megteremtését.

8. Fejlesztési javaslat az iskolai ellátó rendszer (iskolarendőr, iskolaorvos, védőnő, iskolapszichológus) városi szintű kiterjesztésére

Az iskolán kívüli fejlesztések kapcsán a fiatalok egy része igényt formált egy **közösségi tér** létrehozására, ahol az iskolai közszolgáltatók egy része (kiemelten orvos, iskolapszichológus) elérhetőbbé válna, és ahol megbélyegzés és félelem nélkül valósulhatna meg a segítségkérés. Javaslatok alapján ez egy könnyen elérhető helyen, előzetes bejelentkezés nélkül is igénybe vehető közszolgáltatás lehetne.

9. Fejlesztési javaslat a diákok szociális-, és érzelmi kompetencia fejlesztésére

A diákok elmondása alapján szükség lenne további oktatásra a hétköznapokban felmerülő olyan szituációk kezeléséhez, melyekkel gyakran szembesülnek, és sok esetben kudarcéretté élik meg (pl. konfliktus a szülőkkel, pedagógusokkal, konfliktus csoportban), mivel hatékonyan kezelni nem tudják. Ez az igény jól illeszthetőnek tűnik a korábbiakban megfogalmazott azon igény mentén, hogy az iskolai közszolgáltatók bevonódjanak edukációs jelleggel a tanórákba. A **szociális készségfejlesztés** indirekt módon hozzájárulna a kezdeményező-készség fejlődéséhez is, valamint a fiatalok társas részvételének minőségének javulásához.

10. Fejlesztési javaslatok a városi közszolgáltatók oktatásba történő bekapcsolódására

Az **iskolai közszolgáltatók oktatásba történő bevonódása** kapcsán a diákok számos olyan témát megneveztek, melyek iránt érdeklődnek. Az iskolarendőr vonatkozásában a lányok az önvédelmi technikák bemutatását javasolták, a nőikkel kapcsolatos visszaélések okán, a fiúk a biztonsági előadások kapcsán fogalmazták meg a rendőri oktatás iránti igényüket. A védőnő bevonódása az egészségnevelésbe, egészségfejlesztésbe, edukációba (oktatás, nevelés), de akár bizalmi kérdésekben javaslatadási szerepkörben is megjelent.