

Zabezpečenie kvality informácií a poradenstva pre mládež

Praktické tipy na implementáciu Európskej charty informácií pre mládež



Šéfredaktor:

Eva Reina

Redaktori:

Imre Simon, Beatriz Terreros

Prispievatelia:

Patrick Burke, Youth Work Ireland, ERYICA GB člen Gareth Gibson, Youth Work Ireland – Donegal Youth Services Sophie Girardeau, CIDJ, Francúzsko Maria José Monzó, IBOVE, Španielsko
Chrysoula Karanthesi, Agence Nationale pour l'Information des Jeunes, Luxembursko Eva Reina, ERYICA, Luxembursko
Imre Simon, ERYICA, Luxembursko Claire Conlon, CIDJ Francúzsko

korektúry:

Jessica Walkerová

Dizajn a ilustrácie:

Marina de los Ángeles Ferragut <https://marinadelosangeles.pb.gallery/>

**Copyright: ERYICA a.s.b.l.**

Creative Commons CC-Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International 2019

Táto publikácia bola vytvorená s podporou Rady Európy.



Publikované na základe partnerskej dohody medzi Radou Európy a ERYICA, Európskou informačnou a poradenskou agentúrou pre mládež.

Názory vyjadrené v tejto publikácii nemusia nevyhnutne odrážať názory Rady Európy.

Vážený čitateľ,

Po mojom zvolení za prezidenta ERYICA v apríli 2016 som si položil otázku, aké sú hlavné problémy, ku ktorým by som chcel prispieť svojimi skúsenosťami a znalosťami. Kľúčovou bola Európska charta informácií pre mládež. Vždy som vnímal jeho veľký význam a úlohu ako mocného nástroja **podporovať informovanosť a poradenstvo pre mládež**. Preto ma veľmi potešili naši členovia, ktorí sa zhodli na vytvorení pracovnej skupiny na obnovenie charty.

Keďže som sa podieľal na predchádzajúcej aktualizácii charty v roku 2004, ako aj na tvorbe Zásad pre online informovanie mládeže v roku 2009, bola som presvedčená, že tieto dva dokumenty boli v tom čase skutočne potrebné. Teraz, keď sú online služby a digitálne prostredia plne integrované do našej každodennej práce, je náročné zdôvodniť existenciu dvoch dokumentov. Naš online život a správanie už nie sú oddelené od našej offline reality.

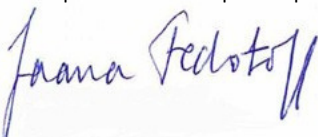
Keď sme spustili proces obnovy, s radosťou som videl, aké relevantné a aktuálne sú stále všetky princípy! Nechýbalo nič kritické, ale nastal **čas upraviť naše posolstvo a usmernenia**.

Dalo nám to tiež skvelú príležitosť diskutovať a položiť si niekoľko otázok:

- Sme všetci stále na rovnakej vlne, pokiaľ ide o informácie a poradenstvo pre mládež?
- Ako sa charta pozerá na svet a životy mladých ľudí dnes a budúcnosti?
- Ako reaguje na potreby profesionálov, kvalitné informačné služby a národné alebo miestne štruktúry?
- Je charta a nová stratégia ERYICA podporou?
- Potrebujeme v dokumente použiť jasnejší jazyk a štruktúru?

Úlohou charty je poskytnúť usmernenia pre **etickú informačnú a poradenskú prácu pre mládež**. Je chrbtovou kosťou pre vytváranie a rozvoj informačných služieb pre mládež na národnej, regionálnej a miestnej úrovni. Stanovuje minimálne profesionálne štandardy a zásady kvality pre informačných pracovníkov pre mládež. Charta je tiež nástrojom na **obhajobu a lobing!**

Táto brožúra slúži ako **dôvodová správa**, ktorá uľahčuje uplatňovanie charty a približuje jej princípy každodennej práci našich služieb. Spolu s nástrojom sebahodnotenia kvality ERYICA a budúcou Európskou značkou kvality informácií pre mládež predstavujú tri piliere kvality poskytovania informácií pre mládež v celej Európe. Verím, že táto brožúra prispeje k úspešnému uplatňovaniu princípov charty.


Jaana Fedotoff
prezident ERYICA



OBSAH

ÚVOD

Čo sú to informácie pre mládež?

Čo je Európska charta informácií pre mládež?

Účel tejto príručky

CHARTA

Európska informačná charta pre mládež **Preambula**

Európska informačná charta pre mládež **Princípy**

Princípy charty – od teórie k praxi

Nezávislosť

Dostupnosť

Inklúzia

Podpora

Založená na potrebách

Participácia

Etika

Profesionalita

Proaktivita



Čo sú to informácie pre mládež?

Informačné a poradenské služby pre mládež poskytujú vysoko kvalitné informácie a poradenstvo mladým ľuďom a pomáhajú im robiť informované rozhodnutia, aby viedli svoj život konštruktívne.

Tieto služby:

- poskytovať nezávislé, spoľahlivé a komplexné informácie profesionálnym spôsobom;
- poskytnúť prehľad možností a príležitostí na základe potrieb mladých ľudí;
- sú založené na pluralitných a overených zdrojoch, využívajúc širokú škálu komunikácie prístupné všetkým mladým ľuďom;
- pomáhať mladým ľuďom pri riešení preťaženia informáciami a propagovať ich médiá a informačnú gramotnosť;
- zabezpečiť, aby si boli vedomí svojich práv a boli schopní kriticky vyhodnotiť informácie, ku ktorým majú prístup;
- umožniť mladým ľuďom robiť vlastné rozhodnutia a nájsť najlepšie možnosti, ktoré sú pre nich k dispozícii.

Čo je Európska charta informácií pre mládež?

V roku 1993 Valné zhromaždenie ERYICA prijalo Európsku chartu informácií pre mládež, ktorá sa odvtedy stala referenčnými profesionálnymi princípmi a usmerneniami pre prácu v oblasti informácií a poradenstva pre mládež v celej Európe.

Zámery charty sa majú vzťahovať na všetky formy všeobecnej informačnej práce pre mládež a snažia sa zaručiť právo mladých ľudí na úplné, spoľahlivé a aktualizované informácie. Predstavujú základ pre minimálne štandardy a kvalitatívne opatrenia platné pre všetky krajiny ako prvky komplexného, koherentného a koordinovaného prístupu k poskytovaniu informácií a poradenstva pre mládež.

29. valné zhromaždenie ERYICA prijalo v roku 2018 aktualizovanú verziu Európskej charty informácií pre mládež.

Viac informácií o charte a jej prekladoch nájdete na webovej stránke eryica.org.



Účelom tejto príručky je:

- Poskytnúť **širšie vysvetlenie implementácie princípov** Európskej charty informácií pre mládež;
- Stanoviť **celý rad** funkcií, ktoré sú základom poskytovania kvalitných informačných a poradenských služieb pre mládež;
- Poskytovať pomoc pri **plánovaní a zavádzaní nových služieb**;
- **Podporovať ďalší rozvoj a hodnotenie** existujúcich informačných a poradenských služieb pre mládež;
- **Usmerňovať zainteresované strany a tvorcov politík** zapojených do podpory informovanosti mládeže a poradenstvo;
- Zdôrazniť dôležitosť **poskytovania a získavania informácií a poradenských služieb pre mládež** medzi donormi a tvorcami politík.

Táto príručka NE:

- Predpisuje iba jediný spôsobu poskytovania informácií a poradenstva pre mládež.
- Vytvára komplexného sprievodcu nastavením a prevádzkou informačných služieb pre mládež.

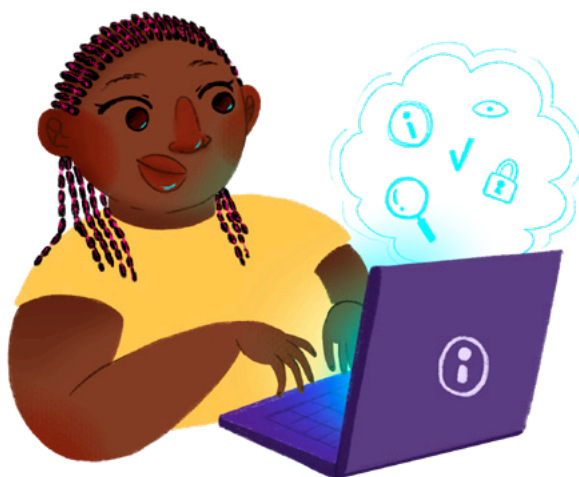
Na tento účel si pozrite Starter Kit pre informácie pre mládež a Kompendium o národných informačných a poradenských štruktúrach pre mládež, ktoré sú k dispozícii na webovej stránke eryica.org.

- Poskytuje nástroj na zabezpečenie kvality informačných služieb pre mládež.

Na tento účel si pozrite Manažment kvality v informáciách a poradenstve pre mládež – Rámec rozvoja kompetencií na webovej stránke eryica.org. ERYICA v spolupráci s Radou Európy pripravuje aj európsku značku kvality pre informácie pre mládež.

- Prináša podrobnosti o implementácii osvedčených postupov.

Na tento účel si pozrite brožúru ERYICA Good Practice in Youth Information na webovej stránke eryica.org.



Európska charta informácií pre mládež

Prijatá v Cascais (Portugalsko) 27. apríla 2018 na 29. valnom zhromaždení Európskej informačnej a poradenskej agentúry pre mládež (ERYICA)

Preambula

Žijeme v zložitej, digitalizovanej spoločnosti a v prepojenom svete, ktorý ponúka množstvo výziev a príležitostí. Prístup k informáciám a schopnosť analyzovať a využívať informácie sú pre mladých ľudí v Európe aj mimo nej čoraz dôležitejšie. Práca s informáciami pre mládež im pomáha dosiahnuť ich túžby a podporuje ich účasť ako aktívnych členov spoločnosti. Informácie by sa mali poskytovať spôsobom, ktorý rozšíri možnosti výberu pre mladých ľudí a podporí ich autonómiu a posilnenie postavenia.

Rešpektovanie demokracie, ľudských práv a základných slobôd zahŕňa právo všetkých mladých ľudí na prístup ku komplexným, objektívnym, zrozumiteľným a spoľahlivým informáciám o všetkých ich otázkach a potrebách. Toto právo na informácie bolo uznané vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv, v Dohovore o právach dieťaťa, v Európskom dohovore o ochrane ľudských práv a základných slobôd a v Odporúčaniach č. (90) 7, CM/Rec(2010)8 a CM/Rec(2016)7 Rady Európy týkajúce sa informácií a poradenstva pre mladých ľudí a prístupu mladých ľudí k právam. Toto právo je tiež základom informačných aktivít pre mládež, ktoré uskutočňuje Európska únia.

Všeobecná práca s informáciami pre mládež pokrýva všetky témy, ktoré zaujímajú mladých ľudí, a môže zahŕňať spektrum aktivít: informovanie, poradenstvo, podporu, koučovanie, školenia, partnerské vzťahy, vytváranie sietí a odporúčanie špecializovaným službám s cieľom zaujať a posilniť postavenie mladých ľudí. Tieto aktivity môžu poskytovať informačné centrá pre mládež alebo prostredníctvom informačných služieb pre mládež v iných štruktúrach a prostrediach. Zásady tejto charty sa majú vzťahovať na všetky formy všeobecnej informačnej práce pre mládež. Predstavujú základ pre minimálne štandardy a kvalitatívne opatrenia, ktoré by sa mali zaviesť v každej krajine ako prvky komplexného, zdrojmi, koherentného a koordinovaného prístupu k práci s informáciami pre mládež, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou mládežníckej politiky.



Princípy charty

1. NEZÁVISLOSŤ

- 1.1 Poskytované informácie sú všeobecné, ponúkajú prehľad o rôznych dostupných možnostiach a sú založené na niekoľkých overených zdrojoch.
- 1.2 Poskytované informácie sú nezávislé na akomkoľvek náboženskom, politickom, ideologickom alebo komerčnom vplyve.
- 1.3 Žiadne zdroje financovania informačných služieb pre mládež neohrozujú platnosť niektorej zo zásad tejto charty.

2. DOSTUPNOSŤ

- 2.1 Informačné služby zabezpečujú rovnocenný prístup k informáciám.
- 2.2 Informačné centrá a služby sú ľahko dostupné, atraktívne a viditeľné.
- 2.3 Informácie sú zrozumiteľné pre mladých ľudí.

3. INKLÚZIA

- 3.1 Informačné služby sú dostupné pre všetkých mladých ľudí bez akejkoľvek formy diskriminácie.
- 3.2 Informačné služby sú bezplatné pre všetkých mladých ľudí.
- 3.3 Informačné centrá a služby sa usilujú osloviť všetkých mladých ľudí spôsobom, ktorý je efektívny a vhodný rôznym skupinám a potrebám mladých.

4. ZALOŽENÉ NA POTREBÁCH

- 4.1 Informačné služby sú založené na potrebách mladých ľudí.
- 4.2 Informácie zahŕňajú všetky témy, na ktorých mladým ľuďom záleží.
- 4.3 Informačná štruktúra má dostatok ľudských zdrojov, aby zabezpečila osobný prístup a kvalitné služby.

5. PODPORA

- 5.1 Poskytované informácie mladých ľudí posilňujú a podporujú ich samostatnosť.
- 5.2 Informačné centrá poskytujú mladým ľuďom informácie z mediálnej a informačnej gramotnosti a učia ich tak bezpečnému aj zodpovednému správaniu.
- 5.3 Informačné centrá a služby pre mládež podporujú aktívne občianstvo a spoločenskú účasť.

6. PARTICIPÁCIA

- 6.1 Mladí ľudia sa podieľajú na tvorbe, šírení a hodnotení informácií pre mládež, na rôznych úrovniach a formách.
- 6.2 Informačné centrá mladých a služby ponúkajú priestor pre aktivity peer-to-peer (rovný s rovným).
- 6.3 Mladí ľudia sú povzbudzovaní, aby poskytli spätnú väzbu ako dôležitú časť rozvoja informačných služieb pre mládež.

7. ETIKA

- 7.1 Informačné služby pre mládež rešpektujú právo mladých ľudí na súkromie, dôvernosť, anonymitu a bezpečnosť.
- 7.2 Kritériá výberu informácií sú uskutočňované verejne a zrozumiteľne. Autor a účel informácií je jasný a viditeľný.
- 7.3 Všetky produkované alebo šírené informácie sú presné, komplexné, aktuálne a overené.

8. PROFESIONALITA

- 8.1 Informačné služby pre mládež sú poskytované vyškoleným personálom.
- 8.2 Informační pracovníci majú dostatok znalostí z mediálnej oblasti a informačnej gramotnosti.
- 8.3 Informačné centrá pre mládež spolupracujú s partnermi v oblasti formálneho aj neformálneho vzdelávania, aby sledovali potreby, hľadali synergie, zdieľali odborné znalosti a zabezpečili zviditeľnenie informácií pre mládež.
- 8.4 Pracovníci informačných centier pre mládež spolupracujú na miestnej, regionálnej, národnej, európskej a medzinárodnej úrovni a zdieľajú osvedčené postupy a skúsenosti.
- 8.5 Pracovníci informačných centier pre mládež umožňujú mladým ľuďom získať znalosti a zručnosti potrebné k efektívnemu využívaniu digitálnych služieb.

9. PROAKTIVITA

- 9.1 Informačné centrá pre mládež sú inovatívne pri výbere stratégií, metód a nástrojov pre oslovovanie mladých ľudí.
- 9.2 Pracovníci informačných centier pre mládež majú prehľad o aktuálnom vývoji, poznajú príslušné zákony a sledujú trendy medzi mladými ľuďmi.
- 9.3 Pracovníci informačných centier pre mládež sú proaktívni v oblasti médií a informácií s cieľom propagovať informácie pre mladých ľudí.

Zásady charty
- Od teórie k praxi.



1. NEZÁVISLOSŤ

Poskytovatelia informácií pre mládež sú nezávislí, keď ponúkajú komplexné informácie a zostávajú nezaujatí bez ohľadu na zdroj financovania.

- **Poskytujte informácie bez akéhokoľvek náboženského, politického, ideologického alebo komerčného vplyvu.**
- **Vyhňte sa usmerňovaniu mladého človeka v procese rozhodovania.**
- **Testujte fakty proti názorom.**
- **Podporujte mladých ľudí pri rozvíjaní zručností v oblasti kritického myslenia.**
- **Poskytujte rôznorodé a overené zdroje informácií.**

PRÍKLAD DOBREJ PRAXE

„Objasňujeme rôzne možnosti, ktoré má mladý človek v konkrétnej situácii. Nehovoríme im, čo majú robiť. Namiesto toho ich povzbudzujeme, aby robili nezávislé a premyslené rozhodnutia založené na informáciách, ktoré dostanú, a na svojich vlastných hodnotách. Používame spoľahlivé zdroje a poskytujeme im komplexné a neskreslené informácie o rôznych dostupných možnostiach. Vedíme mladých ľudí k ďalším spoľahlivým informáciám a službám, ak chcú získať väčšiu podporu.“

Riina Papinaho, informačná poradkyňa @ YI service Nuortelämä.fi, Fínsko

SVEDECTVO

„Posledných 10 rokov chodím do Informačného centra pre mládež a v mnohých smeroch mi to pomohlo, že by som o tom mohol napísať knihu! Keď v živote čelím rôznym výzvam, nie je lepšie miesto, kam ísť. Pracovníci s informáciami pre mládež sú vždy nezaujatí a pomôžu vám nájsť riešenia, keď si myslíte, že všetka nádej je preč!“

Jay (24) – Letterkenny, Írsko



2. DOSTUPNOSŤ

Informačné služby a centrá pre mládež sú ľahko dostupné, atraktívne a viditeľné pre mladých ľudí.

- Sprístupnite služby všetkým mladým ľuďom vrátane tých so špeciálnymi potrebami a menej príležitostí.
- Poskytujte informácie prostredníctvom rôznych online a offline kanálov.
- Používajte zrozumiteľný jazyk a vizuálne popisy vhodné pre mládež.
- Naplánujte flexibilné časy poskytovania služieb tak, aby zodpovedali dostupnosti mladých ľudí.
- Umiestnite centrá a služby na ľahko dostupné, viditeľné a pre mladých ľudí vhodné lokality.
- Vytvorte vrelú, prívetivú a pre mládež priateľskú atmosféru.

PRÍKLAD DOBREJ PRAXE

*„Informačné centrum pre mládež Letterkenny má za cieľ byť široko dostupným centrom čisto fyzickým spôsobom, ako aj ľudským faktorom. Náš tím predstavuje kultúrnu a jazykovú rozmanitosť, ktorá im umožňuje prelomiť mnohé bariéry v procese komunikácie s mladými ľuďmi. Pokiaľ ide o otváracie hodiny, YIC funguje 5 dní v týždni, vrátane skorých ranných hodín a neskorých hodín **večery, ktoré nám pomáhajú osloviť rôzne skupiny mladých ľudí vo veku 12 – 30 rokov.**“*

Gareth Gibson, manažér informácií pre mládež @ Donegal Youth Service, Írsko

SVEDECTVO

WAT WAT vykonal test hlasovania pre európske a národné voľby v Belgicku v máji 2019.

Ku každému stánku bolo priložené video s krátkym vysvetlením a argumentmi pre a proti.

*„Pozrel som si všetky videá od začiatku až do konca. **Naozaj mi pomohli formovať si názor.** Robil som ďalšie hlasovacie testy, ale tieto otázky neboli nikdy také jasné. V tomto teste všetky otázky prišli s vysvetleniami. To bolo naozaj dobré!“*

Noa (16) – oblasť Antverp, Belgicko



3. INKLÚZIA

Inkluzívne informačné služby pre mládež nediskriminujú na základe rasy, farby pleti, etnickej príslušnosti, pohlavia, veku, jazyka, náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného, sociálneho alebo geografického pôvodu, zdravotného postihnutia, narodenia, sexuálnej orientácie, rodovej identity, rodového prejavu, alebo akýkoľvek iný štatút stanovený normami ľudských práv.

- Snažte sa byť citliví na rozdiely a inkluzívni voči všetkým mladým ľuďom.
- Zabezpečte bezplatné a neziskové informačné služby pre mládež.
- Počúvajte a podporujte mladých ľudí, aby identifikovali ich potreby a obavy pri prvom kontakte, a v prípade potreby sa obrátili na inú službu.
- Využívajte mnohostranný prístup zabezpečením inovatívnych služieb a veku distribučné kanály.
- Oslovte všetkých mladých ľudí tam, kde sa nachádzajú, a najmä tých, ktorí majú menej príležitostí, osoby ohrozené sociálnym vylúčením a nezainteresovanú mládež.
- Zavedte vhodné zdieľanie informácií a vzájomné sprostredkovanie s inými internými a externými subjektmi služby.

PRÍKLAD DOBREJ PRAXE

„Naša sieť informačných centier pre mládež (YIC) participuje, podporuje a propaguje projekty a akcie na miestnej a regionálnej úrovni zamerané na integráciu mladých ľudí z rómskej komunity. **komunity. Pracujeme aj s mladými migrantmi, utečencami a mládežou z iných znevýhodnených skupín** pozadia. Napríklad YIC v Lisabone podporilo 3. ročník medzinárodného školenia Young Migrant Voices, ktorého cieľom bolo budovanie kapacít a zdieľanie vedomostí o tom, ako zmenšiť priepasť medzi mladými ľuďmi z prostredia migrantov a miestnymi inštitúciami. Margarida Saco, pracovníčka a trénerka pre mládež v Portugalskom inštitúte športu a mládež

SVEDECTVO

„Žijúc v malej dedinke vo vidieckej oblasti Cypru, Informačné centrum pre mladých v Agros bolo miestom, ktoré mi poskytlo všetky potrebné informácie. Ich služby mi pomohli v mojom **osobnom, študijnom a pracovnom živote. To isté platí o niekoľkých ďalších mladých ľuďoch** žijúcich vo vidieckej oblasti Troodos, ktorých poznám.“

Stelios (24) – Agros, Cyprus



4. ZALOŽENÉ NA POTREBÁCH

Informačné služby pre mládež sú postavené na potrebách mladých ľudí. Poskytovatelia informácií pre mládež skúmajú potreby mladých ľudí a spolu s nimi identifikujú najlepšie nástroje a kanály na uspokojenie týchto potrieb.

- Zapojte sa a podporujte mladých ľudí, aby identifikovali a objasnili svoje potreby.
- Prispôbte poskytnuté informácie špecifickým potrebám mladého človeka pred vami.
- Zbierajte údaje o potrebách, obavách a záujmoch mladých ľudí.
- Spolupracujte s mladým človekom, aby ste sa uistili, že poskytnuté informácie sú to, čo potrebujú. Keď ste vedľa, nájdite si alternatívu.
- Buďte empatickí k mladým ľuďom.
- Majte informácie o rôznych témach, ktoré sú relevantné pre potreby mladých ľudí.
- Nasadzte dostupné ľudské zdroje na riešenie potrieb mladých ľudí.

PRÍKLAD DOBREJ PRAXE

*„Potreby mladých ľudí sú dnes veľmi rôznorodé a vyvíjajú sa s vývojom spoločnosti. Ako pracovník s informáciami pre mládež je veľmi dôležité, aby som bol neustále informovaný o novinkách týkajúcich sa mladých ľudí. Informačný pracovník pre mládež musí byť pripravený privítať a informovať mladých ľudí s rôznymi potrebami, otázkami a očakávaniami. Poskytnutá odpoveď/informácie by mali byť personalizované a prispôsobené požiadavkám každého používateľa. Mojou úlohou nie je len poskytnúť zrejmú očakávanú odpoveď, ale aj ponúknuť súbor **odpovedí, ktoré pravdepodobne vyhovujú ich potrebám.**“*

Caroline Grethen, informačná pracovníčka pre mládež @ ANIJ, Luxembursko

SVEDECTVO

*„Pripojením sa k projektu EUROASIA od Mladiinfo som mal úžasnú príležitosť žiť a dobrovoľníčiť vo Vietname 2 mesiace a zažiť úplne inú kultúru. To výrazne prispelo k môjmu osobnému rastu a pomohlo mi to znovu objaviť samú seba a ešte viac si vážiť rozmanitosť! Informačné služby pre mládež vždy poskytovali informácie podľa mojich potrieb **a záujmov.**“*

Sanja (22) - Skopje, Severné Macedónsko



5. PODPORA

Informácie pre mládež umožňujú mladým ľuďom realizovať ich plný potenciál tým, že im pomáhajú identifikovať ich vlastné túžby a robiť informované životné rozhodnutia.

- Neovplyvňujte mladých ľudí, ale podporte ich, aby sa sami rozhodovali.
- Poskytujte podporné mechanizmy pre mladých ľudí, aby boli informovanými a aktívnymi občanmi.
- Uľahčujte zapojenie mladých ľudí do rozhodovacích procesov na rôznych úrovniach.
- Podporujte mediálnu a informačnú gramotnosť s cieľom umožniť mladým ľuďom robiť informované rozhodnutia a rozvíjať pozitívne online správanie.
- Informujte mladých ľudí o ďalších poskytovaných službách a o príležitostiach, ktoré sa im ponúkajú.

PRÍKLAD DOBREJ PRAXE

„Kvalifikovaní informační pracovníci pre mládež sú neustále k dispozícii mladým ľuďom, aby mohli povzbudiť ich, aby našli správne riešenia a monitorovali ich pokrok. Osobitná pozornosť je mladým prisťahovalcom pri hľadaní relevantných informácií, najmä v oblasti kultúrnej, sociálnej a politickej integrácie. To umožňuje deťom udržateľný výkon vo vzdelávaní a ďalšie vzdelávanie, veľké pracovné príležitosti, väčšiu sociálnu súdržnosť, akceptovanie miestnych komunít, lepšie poskytovanie informácií a vytváranie sietí.

Matjaž Medvešek, informačný pracovník a poradca pre mládež @ MISSS, Slovinsko

SVEDECTVO

“Chcem poďakovať facebookovej skupine BORSA DE FEINA - INFOJOVE; vďaka vašim publikáciám som si našiel prácu! Dnes začínam a som veľmi šťastný. Pre tých, ktorí stále hľadajú, nevzdávajte sa! Na každého z nás čaká miesto.”

Laura (27) - Baleárske ostrovy, Španielsko



6. PARTICIPÁCIA

Participatívne informačné služby pre mládež zapájajú mladých ľudí do navrhovania a poskytovania služby.

- Ponúkajte mladým ľuďom príležitosti a prostriedky na účasť na navrhovaní a poskytovaní služieb.
- Zapojte mladých ľudí do tvorby, spoločného navrhovania a šírenia informácií.
- Považujte mladých ľudí za multiplikátorov a partnerov, aby oslovili svojich rovesníkov.
- Vytvárajte príležitosti pre mladých ľudí aby sa stali aktívnymi občanmi a zapájali sa do aktivít svojich komunity.
- Povzbudzujte mladých ľudí, aby poskytovali spätnú väzbu a navrhovali spôsoby zlepšenia ponúkaných služieb a zohľadňujte ich vstupy.
- Integrujte mládežníckych zástupcov a poradné výbory do rozhodovacích procesov.

PRÍKLAD DOBREJ PRAXE

„Séria podcastov „Teeviit tulevikku“ (znamenie do budúcnosti) ponúka informácie pre mládež vo veku 13 – 26 rokov. **Mladí ľudia sa zúčastňujú fázy návrhu. Na každom predstavení je odborník na danú tému**, ktorý podáva cenné informácie a vysvetlenia. Pozývame mladých ľudí, aby sa podelili o svoje vlastné skúsenosti v kombinácii s etickými a spoľahlivými informáciami o rôznych témach. Tím podcastov (odborníci, pracovníci s mládežou a mladí ľudia) zaisťuje, že všetky témy a relácie nebudú odsudzujúce, budú transparentné a budú sa zodpovedať mladým ľuďom.“

Kaie Pranno, hlavný expert v Estónskom centre práce s mládežou, Estónsko

SVEDECTVO

„Pripojil som sa k redakčnému tímu TheSprout, keď som mal 17 rokov. Bol som vášnivý, ale menej sebavedomý. Počas nasledujúcich 12 mesiacov som sa stal hudobným redaktorom TheSprout a publikoval viac ako tucet naživo **hudobné recenzie. Jeden z nich prevzal jeden z najprestížnejších britských novín, The Guardian**, čo ma vedie k získaniu platenej práce reportéra. S obnovenou sebadôverou ma prijali na žurnalistický kurz na univerzite v Kanade.“

Sophie (18) – Cardiff, Wales, Spojené kráľovstvo



7. ETIKA

Informačné služby pre mládež sú založené na celom rade práv identifikovaných v medzinárodnom práve (napr. Dohovor o právach dieťaťa z roku 1989). Základom služby je úcta k mladému človeku.

- Ponúknite mladým ľuďom bezpečné a dôverné prostredie, ktoré môžu otvorene skúmať a kde môžu vyjadrovať ich potreby, túžby a skúsenosti.
- Poskytujte službu, ktorá rešpektuje súkromie a anonymitu mladých ľudí.
- Vytvorte kontrolný zoznam overiteľnosti a kritériá transparentnosti pre výbere informácií.
- Nesúďte, buďte transparentní a zodpovední voči mladým ľuďom.
- Vysvetľujte mladým ľuďom ich práva a povinnosti ako občanov.
- Dodržujte všetky príslušné právne predpisy a verejnú politiku.
- Keď neviete, prijmite, že neviete, a odvolajte sa na iné služby.

PRÍKLAD DOBREJ PRAXE

„Informačné centrum pre mládež v rámci Agenzia Zghazagh dostáva množstvo odporúčaní, pretože sa spája s mnohými subjektmi, ktoré pracujú s mladými ľuďmi a pre mladých ľudí. Po odporúčaní informačný pracovník pre mládež poskytuje spoľahlivú a na mieru šitú pomoc podľa potrieb mladých ľudí. Poskytujeme etickú a personalizovanú podporu a zaisťujeme, že zdieľané informácie sú chránené v súlade so zásadami ochrany osobných údajov a postupmi stanovenými službou.“

Sarah Spiteri, informačná referentka pre mládež z Agenzia Zghazagh, Malta

SVEDECTVO

„S hrdosťou môžem povedať, že pracovníci Informačného centra pre mládež zohrali veľkú časť toho, že som sa v Írsku cítil dobre. Od prvého dňa sa vždy našiel niekto, s kým som sa mohol porozprávať o svojich pocitoch a každodenných problémoch.“

Lea (16) – Nemecko, au pair v Írsku



8. PROFESIONALITA

Informačné služby pre mládež sú poskytované **vyškoleným personálom, profesionálne a s rešpektom**. Zabezpečenie kvality má vysokú prioritu vzhľadom na všetky produkované a šírené informácie.

- **Začleňujte školenia a plány budovania kapacít do stratégie služieb.**
- **Zabezpečte, aby poskytovatelia informácií pre mládež mali pokročilé zručnosti v oblasti mediálnej a informačnej gramotnosti.**
- **Vypracúvajte súbor overených postupov zameraných na mládež.**
- **Zabezpečte rozvoj kľúčových strategických partnerstiev na miestnej, regionálnej a národnej úrovni a medzinárodnej.**
- **Pracujte koordinovane a sieťujte sa s ostatnými službami a zainteresovanými stranami.**

PRÍKLAD DOBREJ PRAXE

„Na našej webovej stránke s informáciami pre mládež watwat.be spolupracujeme s viac ako 70 odborníkmi na viac ako 100 tém. Každý odborník má osobné prihlásenie na webovú stránku. Keď odborník na web niečo napíše, redaktor z De Ambrassade skontroluje, či je obsah vhodný pre mládež. De Ambrassade poskytuje odborníkovi spätnú väzbu. Týmto spôsobom sa odborníci naučia, ako vytvoriť svoj vlastný obsah, ktorý je pre mládež viac priateľský. Po zverejnení obsahu môže odborník tiež vidieť, koľkokrát bol jeho článok prečítaný a ako bol obsah hodnotený.“

Marian Michielsens, informačná referentka pre mládež @ De Ambrassade, Belgicko

SVEDECTVO

„Bol som úplne stratený, keď som počul o CIDJ. Naozaj som nevedel, čo robím alebo čo chcem robiť, a pomohli mi nakresliť horizont možností. Len s ich profesionálnou podporou a pozornosťou som mohol urobiť to najlepšie rozhodnutie v mojom živote.“

Jérôme (23) - Île-de-France, Francúzsko



9. PROAKTIVITA

Proaktívni poskytovatelia informácií pre mládež sa snažia byť kreatívni, inovatívni a otvorení experimentom v tom, ako pracujú s mladými ľuďmi.

- Vypracujte si stratégiu na sledovanie trendov a na pochopenie kultúry mládeže, zázemia a preferencií.
- Snažte sa neustále zlepšovať zručnosti a získavať nové kompetencie.
- Oboznámte sa s inovatívnymi digitálnymi nástrojmi a staňte sa aktívnym hráčom na poli nových médií.
- Zabezpečte, aby informačné služby pre mládež boli viditeľné a atraktívne pre mladých ľudí.
- Monitorujte a informujte o relevantných zmenách v legislatíve, ktoré sa dotýkajú mladých ľudí.
- Mapujte priestory, prostredia a zainteresované skupiny pre mládež.
- Spolupracujte so zainteresovanými stranami a budujte nové partnerstvá na rôznych úrovniach.

PRÍKLAD DOBREJ PRAXE

„Sledujem novinky a aktívne sledujem možnosti štúdia a práce. Nové pracovné miesta objavujem aj tak, že sa stretávam s ľuďmi, ktorí ich vytvárajú alebo obsadzujú. Zúčastňujem sa panelových diskusií, spoločných prác a workshopov dobrej praxe. To všetko s cieľom lepšie poradiť a reagovať na potreby a očakávania mládeže. Snažím sa zabezpečiť, aby informácie, ktoré poskytujem mladým ľuďom, boli spoľahlivé a aktuálne, aby dostali tie správne informácie, aby sa mohli rozhodnúť.“

Valérie Deflandre, poradkyňa pre mládež @ CIDJ, Francúzsko

SVEDECTVO

„Infomobil Tirol - MobilisierBar“ je zábavná a zaujímavá ponuka. Dodávka prichádza na rôzne akcie, ktorých sa ja a moji priatelia zúčastňujeme, je to miesto stretnutia a poskytuje zaujímavé informácie. Je dôležité vedieť o svojich právach ako mladého človeka.“

Simon (17) – Tirolsko, Rakúsko





európska informačná a
poradenská agentúra pre mládež

ERYICA a.s.b.l.
www.eryica.org
secretariat@eryica.org



ISBN 978-2-9199585-7-3



9 782919 958573