

Obezbjeđivanje kvaliteta u informisanju i savjetovanju mladih

Praktični savjeti za primjenu Evropske povelje o informisanju
mladih



Glavna urednica:

Eva Reina

Urednici:

Imre Simon, Beatriz Terreros

Saradnici:

Patrick Burke, Youth Work Ireland, ERYICA GB Member

Gareth Gibson, Youth Work Ireland – Donegal Youth Services

Sophie Girardeau, CIDJ, France

Maria José Monzó, IBOVE, Spain

Chrysoula Karanthasi, Agence Nationale pour l'Information des Jeunes, Luxembourg

Eva Reina, ERYICA, Luxembourg

Imre Simon, ERYICA, Luxembourg

Claire Conlon, CIDJ France

Lektorka:

Jessica Walker

Dizajn i ilustracije:

Marina de los Ángeles Ferragut

<https://www.marinadelosangelesart.com/>



Copyright : ERYICA a.s.b.l.

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

Ova publikacija je nastala uz podršku Vijeća Evrope.



Objavljena je u okviru sporazuma o partnerstvu između Vijeća Evrope i Evropske agencije za informisanje i savjetovanje mladih (ERYICA).

Mišljenja izražena u ovoj publikaciji ne odražavaju nužno stavove Vijeća Evrope.

Dragi čitaocē/čitateljice,

Nakon mog izbora za predsjednicu Evropske mreže za informisanje i savjetovanje mladih (ERYICA), u aprilu 2016. godine, zapitala sam se koja su to glavna pitanja kojima želim da doprinesem svojim iskustvom i znanjem. Ključno je bilo **Evropska povelja o informisanju mladih**. Uvijek sam uviđala njenu značajnu važnost i ulogu koju ima kao moćno sredstvo za promoviranje informisanja i savjetovanja mladih. Zato sam bila veoma zadovoljna kada su naši članovi odlučili da formiraju Radnu grupu za provjeru Povelje.

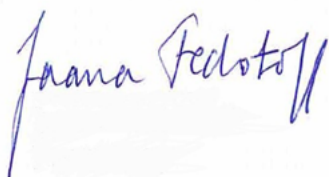
Kao neko ko je bio uključen u prethodno ažuriranje Povelje 2004. i kreiranje Načela za onlajn informisanje mladih 2009. godine, bila sam ubijeđena u to vrijeme, da su potrebna dva odvojena dokumenta. Sada kada su on-line usluge i digitalna okruženja u potpunosti integrisani u naš svakodnevni rad, teško je opravdati postojanje dva dokumenta. Zaista, naš on-line život i aktivnosti više nisu odvojeni od naše stvarnosti.

Kada smo započeli proces provjere, bila sam sretna kad sam shvatila koliko su još uvijek sva načela Povelje relevantna i aktuelna! Nismo napravili nijedan ključni propust, ali bilo je **vrijeme da prilagodimo poruku i smjernice**. Takođe, dobili smo odličnu priliku da prodiskutujemo i postavimo sebi neka pitanja:

- Da li još uvijek imamo isto razumijevanje u pogledu informisanja i savjetovanja mladih?
- Kako Povelja gleda na svijet i živote mladih danas i u budućnosti?
- Kako se bavi potrebama profesionalaca, kvalitetnim uslugama informisanja mladih i nacionalnim ili lokalnim strukturama?
- Da li Povelja i nova strategija ERYICA podržavaju jedna drugu?
- Da li treba da koristimo jasniji jezik i strukturu u dokumentu?

Uloga Povelje je da pruži **smjernice za etičko informisanje i savjetovanje mladih**. To je okosnica za uspostavljanje i razvoj informativnih službi za mlade na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou. Ona postavlja minimalne profesionalne standarde i principe kvaliteta za omladinske radnike koji se bave informisanjem. Povelja je i alat za zagovaranje i lobiranje!

Ova brošura poslužit će kao **memorandum sa objašnjenjima** koji olakšava primjenu Povelje i približava njene principe svakodnevnom radu naših servisa. Zajedno sa ERYICA alatom za samoocjenjivanje kvaliteta i budućom Evropskom oznakom kvaliteta informacija za mlade, čini tri stuba kvaliteta pružanja informacija mladima širom Evrope. Vjerujem da će brošura doprinijeti uspješnoj primjeni načela Povelje.



Jaana Fedotoff
Predsjednica ERYICA



Sadržaj

UVOD

Šta su informacije za mlade?

Šta je Evropska povelja o informisanju mladih? Svrha ovog vodiča

POVELJA

Preambula Evropske povelje o informisanju mladih

Načela Evropske povelje o informisanju mladih

NAČELA POVELJE – OD TEORIJE DO PRAKSE

Nezavisnost

Dostupnost

Inkluzivnost

Utemeljenost na potrebama

Osnaživanje

Participativnost

Etičnost

Profesionalnost

Proaktivnost



Šta su informacije za mlade?

Servisi za informisanje i savjetovanje mladih pružaju mladima visokokvalitetne informacije i smjernice i pomažu im da donesu informisane odluke koje ih konstruktivno vode kroz život.

Ove usluge:

- Pružaju nezavisne, pouzdane i sveobuhvatne informacije na profesionalan način;
- Daju pregled opcija i mogućnosti, na osnovu potreba mladih;
- Zasnivaju se na pluralističkim i provjerenim izvorima, koristeći širok spektar komunikacionih kanala kako bi bile dostupne svim mladim ljudima;
- Pružaju podršku mladima u suočavanju sa preopterećenošću informacijama i promovišu njihovu medijsku i informatičku pismenost;
- Osiguravaju da su mladi svjesni svojih prava i da mogu kritički da procijene informacije kojima pristupaju; i
- Osnažuju mlade da sami donose odluke i da za sebe pronalaze najbolje mogućnosti, koje su im dostupne.

Šta je Evropska povelja o informisanju mladih?

Generalna skupština ERYICA usvojila je 1993. godine **Evropsku povelju o informisanju mladih** koja je od tada postala polazna osnova za profesionalna načela i vodič za informisanje i savjetodavni rad sa mladima širom Evrope.

Načela Povelje su namijenjena za primjenu na sve oblike opšteg informisanja mladih i nastoje da garantuju pravo mladih na potpune, pouzdane i pravovremene informacije. Predstavljaju osnovu za **minimum standarda i mjera kvaliteta**, odnose se na sve države, kao komponenti sveobuhvatnog, koherentnog i koordinisanog pristupa informisanju i savjetovanju mladih.

ERYICA je na svojoj 29. Generalnoj skupštini 2018. godine usvojila ažuriranu verziju Evropske povelje o informisanju mladih.

Više informacija o Povelji i njenim prevodima možete pronaći na internet stranici : eryica.org



Svrha ovog vodiča je da:

- Pruži šire objašnjenje za primjenu načela Evropske povelje o informisanju mladih;
- Odredi niz funkcija koje su ključne za pružanje kvalitetnih usluga informisanja i savjetovanja mladih;
- Pruži pomoć oko planiranja i uspostavljanja novih usluga;
- Podrži dalji razvoj i procjenu postojećih servisa za informisanje i savjetovanje mladih;
- Vodi zainteresovane strane i kreatore politika uključene u pružanje podrške informisanju i savjetovanju mladih;
- Naglasi važnost pružanja i obezbjeđivanja resursa za servise informisanja i savjetovanje mladih među finansijerima i kreatorima politika

Ovaj vodič ne:

- ...propisuje jedinstven način pružanja informacija i savjetovanja mladim ljudima.
- ... predstavlja sveobuhvatan vodič za uspostavljanje i rad informativnih servisa za mlade.

U tu svrhu pogledajte Početni set za informisanje mladih i Zbornik o nacionalnim strukturama za informisanje i savjetovanje mladih, koji su dostupni na eryica.org internet stranici

- Obezbeđuje alate za osiguranje kvaliteta servisa za informisanje mladih

U tu svrhu pogledajte Upravljanje kvalitetom u informisanju i savjetovanju mladih – Okvir za razvoj kompetencija na internet stranici eryica.org. ERYICA takođe, priprema i Evropsku oznaku kvaliteta za informisanje mladih, u saradnji sa Savjetom Evrope

- Pruža detalje o primjeni dobre prakse

U tu svrhu, pogledajte ERYICA brošure Dobra praksa u informisanju mladih na eryica.org internet stranici.



EVROPSKA POVELJA O INFORMISANJU MLADIH

usvojena u Kaškaišu (Portugal) 27. aprila 2018. na 29. Sjednici Generalne skupštine Evropske agencije za informisanje i savjetovanje mladih (ERYICA)

Predgovor

Živimo u složenim, digitalizovanim zajednicama i međusobno povezanom svijetu koji nudi brojne izazove i mogućnosti. Pristup informacijama i sposobnost analize i upotrebe informacija su sve važniji za mlade ljude kako u Evropi, tako i šire. Rad na informisanju mladih pomaže im da ostvare svoje težnje i podstiče njihovo učešće kao aktivnih članova društva. Informacije bi trebalo da budu pružene na način koji proširuje izbore dostupne mladim ljudima, promovišući njihovu autonomiju i osnaživanje.

Poštovanje demokratije, ljudskih prava i osnovnih sloboda podrazumjeva pravo svih mladih ljudi na pristup sveobuhvatnim, objektivnim, razumljivim i pouzdanim informacijama koje pružaju odgovore na sva njihova pitanja i potrebe. Ovo pravo na informacije je prepoznato u Univerzalnoj deklaraciji o ljudskim pravima, Konvenciji o pravima djeteta, Evropskoj konvenciji za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda i u Preporuci N°(90)7, CM/Rec(2010)8 i CM/Rec(2016)7 Savjeta Evrope koje se tiču informisanja i savjetovanja mladih i njihovog pristupa pravima. Ovo pravo je ujedno i osnova za aktivnosti Evropske unije na polju informisanja mladih.

Opštim radom na informisanju mladih pokrivaju se sve teme koje zanimaju mlade ljude, a može obuhvatati niz aktivnosti: informisanje, savjetovanje, pružanje podrške, podučavanje (eng. coaching), obučavanje, umrežavanje i upućivanje na specijalizovane usluge kako bi se mladi ljudi angažovali i osnažili. Ove aktivnosti mogu da pružaju centri za informisanje mladih ili informativne službe za mlade u okviru drugih struktura. Načela ove Povelje su namijenjena za primjenu na sve oblike opšteg informisanja mladih. Predstavljaju osnovu za minimum standarda i mjera kvaliteta koje treba uspostaviti u svakoj zemlji kao komponente sveobuhvatnog, potpomognutog potrebnim resursima, koherentnog i koordinisanog pristupa radu na informisanju mladih, koji je sastavni dio omladinske politike.



NAČELA

1. NEZAVISNOST

- 1.1 Ponuđena informacija je sveobuhvatna, pruža pregled različitih dostupnih opcija, zasnivajući se na pluralizmu provjerenim izvorima.
- 1.2 Ponuđena informacija je nezavisna od bilo kojeg vjerskog, političkog, ideološkog ili komercijalnog uticaja.
- 1.3 Izvori finansiranja informacija za mlade ne ugrožavaju primjenu bilo kojeg načela ove Povelje.

2. DOSTUPNOST

- 2.1 Informativni servisi za mlade garantuju jednakost u pristupu informacijama
- 2.2 Informativni centri i servisi za mlade su lako dostupni, privlačni i vidljivi mladim ljudima.
- 2.3 Informacije za mlade su razumljive mladim ljudima.

3. INKLUZIVNOST

- 3.1 Informativni servisi za mlade su otvoreni za sve mlade ljude, isključujući svaki oblik diskriminacije.
- 3.2 Informativni servisi za mlade su besplatni.
- 3.3 Informativni centri i servisi za mlade nastoje da dopru do svih mladih ljudi, na načine koji su učinkoviti i primjereni različitim grupama i potrebama

4. UTEMELJENOST NA POTREBAMA

- 4.1 Informativni servisi za mlade su utemeljeni na potrebama mladih ljudi.
- 4.2 Dostupne informacije pokrivaju sve teme koje su važne mladim ljudima..
- 4.3 Svaki korisnik se poštuje kao individua i odgovor na svako pitanje je prilagođen pojedinačnom korisniku na učinkovit i prikladan način.
- 4.4 Strukture za informisanje mladih raspolažu sa dovoljno ljudskih resursa kako bi garantovale personalizovanu podršku i usluge.

5. OSNAŽIVANJE

- 5.1 Informativni servisi za mlade osnažuju mlade ljude i podstiču njihovu samostalnost.
- 5.2 Informativni servisi za mlade pružaju mladim ljudima medijsku i informatičku pismenost kako bi postupali na siguran i odgovoran način.
- 5.3 Informativni servisi za mlade promovišu aktivno građanstvo i učešće.

6. PARTICIPATIVNOST

- 6.1 Mladi ljudi učestvuju u izradi, širenju i vrednovanju informacija za mlade na različitim nivoima i u različitim oblicima.
- 6.2 Informativni servisi za mlade nude platforme za vršnjačke aktivnosti.
- 6.3 Mladi se ohrabruju da pruže povratnu informaciju kao sastavni dio kontinuiranog razvoja informativnih servisa za mlade.

7. ETIČNOST

- 7.1 Informativni servisi za mlade poštuju pravo mlade osobe na privatnost, povjerljivost i anonimnost. Informativni servisi za mlade pružaju sigurno okruženje za mlade ljude.
- 7.2 Kriterijumi odabira informacija su javno objavljeni i razumljivi. Autor i svrha informacije su jasni i vidljivi.
- 7.3 Sve informacije koje su izrađene ili pružene su tačne, cjelovite, ažurirane i provjerene.

8. PROFESIONALNOST

- 8.1 Usluge informisanja mladih pruža, na profesionalan način, osoblje obučeno za tu svrhu.
- 8.2 Omladinski radnici za informisanje posjeduju vještine medijske i informatičke pismenosti.
- 8.3 Servisi za informisanje mladih sarađuju sa relevantnim zainteresovanim stranama u cilju identifikovanja potreba mladih, postizanja sinergije, razmjene znanja i vještina, čineći informacije za mlade vidljivim.
- 8.4 Omladinski radnici za informisanje sarađuju na lokalnom, regionalnom, nacionalnom, evropskom i međunarodnom nivou, dijeleći znanja i primjere dobre prakse.
- 8.5 Omladinski radnici za informisanje osiguravaju da mladi razvijaju znanja i vještine neophodne za upotrebu digitalnih usluga koje su im namijenjene.

9. PROAKTIVNOST

- 9.1 Informativni servisi za mlade su inovativni u svom odabiru strategija, metoda i alata kako bi doprli do mladih ljudi
- 9.2 Omladinski radnici za informisanje su upoznati sa novim razvojnim tokovima, relevantnim zakonima i informišu se o trendovima koji postoje među mladima
- 9.3 Omladinski radnici za informisanje proaktivno djeluju u medijskom i informativnom prostoru kako bi osigurali vidljivost kvalitetnih informacija za mlade.

Načela Povelje
- Od teorije do prakse -



1. NEZAVISNOST

Pružaoi informacija za mlade su nezavisni kada nude sveobuhvatne informacije i ostaju nepristrasni, bez obzira na izvor finansiranja.

- Pružite informacije bez bilo kakvog vjerskog, političkog, ideološkog ili komercijalnog utjecaja.
- Izbjegavajte usmjeravanje mlade osobe tokom procesa donošenja odluka.
- Provjerite činjenice u odnosu na uvjerenja.
- Podržite mlade ljude da razviju kritičko mišljenje.
- Pružite raznovrsne i provjerene izvore informacija.

DOBRA PRAKSA

„Pojašnjavamo različite mogućnosti koje mlada osoba ima u određenoj situaciji. Ne govorimo im šta da rade. Umjesto toga, ohrabrujemo ih da donose nezavisne i promišljene odluke na osnovu informacija koje dobijaju i sopstvenih vrijednosti. Koristimo pouzdane izvore i pružamo im sveobuhvatne i nepristrasne informacije o različitim mogućnostima koje su im dostupne. Ukoliko žele da dobiju veću podršku, mlade usmjeravamo na dodatne pouzdane informacije i servise.“

Riina Papinaho, savjetnica za informisanje @ [Servis za informisanje mladih NuorteneIämä.fi](#), Finska

IZJAVA

„Idem u Omladinski informativni centar posljednjih 10 godina, koristio mi je na toliko načina da bih vjerovatno mogao da napišem knjigu o tome! Kada se suočim sa različitim izazovima u životu, nema boljeg mjesta. Omladinski radnici za informisanje su uvijek nepristrasni i pomažu vam da pronađete rješenja kada mislite da je svaka nada nestala! «.

Jay (24) – Leterkeni, Irska



2.DOSTUPNOST

Informativni servisi i centri za mlade su lako dostupni, privlačni i vidljivi mladim ljudima.

- Učinite usluge dostupnim svim mladim ljudima, uključujući one s posebnim potrebama i manjim mogućnostima.
- Pružite informacije putem različitih onlajn i oflajn kanala.
- Koristite razumljiv i jezik prilagođen mladima i vizuelni opis.
- Planirajte fleksibilno vrijeme pružanja usluga koje odgovara mladima.
- Pozicija centara i servisa na lokacijama treba da je lako dostupna, vidljiva i prilagođena mladima.
- Stvorite toplu, gostoljubivu atmosferu prilagođenu mladima.

DOBRA PRAKSA

„Omladinski informativni centar u Leterkeniju teži da bude sasvim i široko dostupan u fizičkom smislu, kao i kada govorimo o ljudskom faktoru. Naš tim predstavlja kulturnu i jezičku raznolikost koja omogućava da se razbiju mnoge barijere u procesu komunikacije sa mladima. Što se tiče radnog vremena, Centar radi pet dana u sedmici, uključujući rane jutarnje i kasne večernje sate, što nam pomaže da dođemo do različitih grupa mladih od 12 do 30 godina.“

Gareth Gibson, menadžer za informisanje mladih @ Donegal omladinski servis, Irska

IZJAVA

WAT WAT je napravio test za evropske i nacionalne izbore u Belgiji u maju 2019. Svaki stav je imao video snimak sa kratkim objašnjenjem i argumentima za i protiv.

„Gledala sam sve video zapise od početka do kraja. Zaista su mi pomogli da formiram svoje mišljenje. Radila sam i druge testove u vezi glasanja na izborima, ali pitanja nikada nisu bila tako jasna. U ovom testu sva pitanja su dolazila sa objašnjenjima. To je bilo stvarno dobro!“

Noa (16) - područje Antverpena, Belgija



3. INKLUZIVNOST

Inkluzivni informativni servisi za mlade ne diskriminišu na osnovu rase, boje kože, etničke pripadnosti, pola, starosti, jezika, vjeroispovijesti, političkog ili drugog mišljenja, nacionalnog, socijalnog ili geografskog porijekla, invaliditeta, rođenja, seksualne orijentacije, rodnog identiteta, rodnog izražavanja, ili bilo kojeg drugog statusa utvrđenog standardima ljudskih prava.

- Nastojte da budete osjetljivi na razlike i inkluzivni za sve mlade ljude.
- Obezbijedite besplatne i neprofitne informativne servise za mlade.
- Saslušajte i podržite mlade ljude kako bi prepoznali njihove potrebe i brige pri prvom kontaktu i uputili, ukoliko je potrebno, na drugi servis.
- Koristite višestrani pristup tako što ćete obezbijediti inovativne usluge i kanale za diseminaciju informacija prilagođene uzrastu.
- Doprite do svih mladih ljudi tamo gdje se oni nalaze, a posebno do onih s manjim mogućnostima, onih u riziku od socijalne isključenosti i neaktivnih mladih.
- Uspostavite odgovarajuću razmjenu informacija i povežite se sa drugim internim i eksternim službama.

DOBRA PRAKSA

„Naša mreža omladinskih informativnih centara učestvuje, podržava i promoviše projekte i akcije na lokalnom i regionalnom nivou sa ciljem integracije mladih iz romskih zajednica. Radimo i sa mladim migrantima, izbjeglicama i mladima iz drugih ugroženih kategorija. Na primjer, YIC (Youth Information Center) u Lisabonu je podržao 3. međunarodnu obuku Glasovi mladih migranata, koja je imala za cilj izgradnju kapaciteta i razmjenu znanja o tome kako smanjiti jaz između mladih ljudi migrantskog porijekla i lokalnih institucija.“

Margarida Saco, omladinska radnica za informisanje i trenerica @ **Portugalski institut za sport i mlade**, Portugal

IZJAVA

„Živeći u malom selu u ruralnoj oblasti Kipra, Omladinski informativni centar Agrosa je bilo mjesto koje mi je pružilo sve potrebne informacije. Njihove usluge su mi pomogle u ličnom, obrazovnom i profesionalnom životu. Isto važi i za nekoliko drugih mladih ljudi koje poznajem, a koji žive u ruralnom području Trodosa.“

Stelios (24) – Agros, Kipar



4. UTEMELJENOST NA POTREBAMA

Informativni servisi za mlade su utemeljeni na potrebama mladih. Pružaoci informacija za mlade istražuju potrebe mladih i sa njima identifikuju najbolje alate i kanale za zadovoljenje tih potreba.

- Uključite i podržite mlade ljude da identifikuju i pojasne svoje potrebe.
- Prilagodite date informacije specifičnim potrebama mlade osobe kojoj se obraćate.
- Prikupiti podatke o potrebama, brigama i interesovanjima mladih.
- Radite sa mladom osobom kako biste osigurali da su informacije koje pružate, one koje su joj potrebne. Ukoliko nisu, pronađite alternativu.
- Budite empatični prema mladima.
- Raspolažite informacijama o različitim temama, relevantnim za potrebe mladih.
- Rasporediti raspoložive ljudske resurse za zadovoljenje potreba mladih.

DOBRA PRAKSA

„Danas su potrebe mladih veoma raznovrsne i razvijaju se sa napretkom društva. Kao omladinskoj radnici za informisanje, veoma mi je važno da se stalno informišem o novostima koje se tiču mladih. Omladinski radnik za informisanje mora biti spreman da dočeka i informiše mlade ljude sa različitim potrebama, pitanjima i očekivanjima. Dostavljeni odgovor/informacija treba da budu personalizovani i prilagođeni zahtjevu pojedinačnog korisnika. Moj posao nije samo da pružim očigledan i očekivani odgovor, već da ponudim i skup odgovora koji bi mogli da zadovolje njihove potrebe.”

Caroline Grethen, omladinski radnica za informisanje @ ANIJ, Luksemburg

IZJAVA

“Uključivanjem u projekat EUROASIA koji sprovodi Mladiinfo, imala sam nevjerovatnu priliku da živim i volontiram u Vijetnamu dva mjeseca i iskusim potpuno drugačiju kulturu. Ovo je značajno doprinijelo mom ličnom razvoju i pomoglo mi je da ponovo pronađem sebe i da još više cijenim različitosti! Omladinske informativne službe su uvijek pružale informacije u skladu sa mojim potrebama i interesovanjima.”

Sanja (22) - Skoplje, Sjeverna Makedonija



5. OSNAŽIVANJE

Informisanje mladih omogućava mladim ljudima da ostvare svoj puni potencijal, pomažući im da identifikuju sopstvene težnje i donesu informisane životne odluke.

- Ne utječite na mlade ljude, već ih osnažite da sami donose odluke.
- Obezbijedite mehanizme podrške mladim ljudima kako bi bili informisani i aktivni građani.
- Olakšajte uključivanje mladih u procese donošenja odluka na različitim nivoima.
- Promovišite medijsku i informatičku pismenost kako bi se mladim ljudima omogućilo da donose informisane odluke i razviju pozitivno onlajn ponašanje.
- Informišite mlade o drugim uslugama koje su im dostupne i o mogućnostima koje imaju.

DOBRA PRAKSA

„Kvalifikovani omladinski radnici za informisanje su stalno na raspolaganju mladima kako bi ih podstakli da pronalaze prava rješenja i prate njihov napredak. Posebna pažnja posvećena je mladim imigrantima u traženju relevantnih informacija, posebno u oblasti kulturne, društvene i političke integracije. Ovo čini obrazovni učinak djece i adolescenata održivim, omogućava kontinuirano obrazovanje, daje velike mogućnosti zapošljavanja, veću društvenu koheziju, prihvatanje lokalnih zajednica, bolje informisanje i umrežavanje.”

Matjaž Medvešek, omladinski radnik za informisanje @ MISSS, Slovenija

IZJAVA

„Želim da se zahvalim Fejsbuk grupi BORSA DE FEINA - INFOJOVE; zahvaljujući vašim objavama našla sam posao! Danas počinjem i veoma sam sretna. Za one koji i dalje traže, ne odustajte! Svakog od nas čeka neko mjesto.”

Laura (27) – Balearska ostrva, Španija



6. PARTICIPATIVNOST

Participativni servisi za informisanje mladih motivišu i uključuju mlade ljude u dizajn i pružanje usluga.

- Ponudite mladim ljudima mogućnosti i sredstva da učestvuju u osmišljavanju i pružanju usluga.
- Uključiti mlade ljude u stvaranje, dizajniranje i širenje informacija.
- Posmatrajte mlade kao multiplikatore i partnere kako bi doprli do njihovih vršnjaka.
- Promovišite mogućnosti za mlade ljude kako bi postali aktivni građani i kako bi se uključili u društvene procese svoje zajednice.
- Ohrabrite mlade ljude da daju povratne informacije i sugestije o načinima za poboljšanje ponuđenih servisa i razmotrite ih.
- Integrišite predstavnike mladih i savjetodavne odbore u procese donošenja odluka.

DOBRA PRAKSA

„Serija podkasta Teeviit tulevikku (Putokaz za budućnost) nudi informacije za mlade od 13-26 godina. Mladi su uključeni već u fazi projektovanja. U svakoj emisiji imamo eksperta za određenu temu koji daje korisne informacije i objašnjenja. Mlade pozivamo da podijele svoja iskustva, kombinovana sa etičkim i pouzdanim informacijama o različitim temama. Tim za realizaciju podkasta (eksperti, omladinski radnici i mladi) osigurava da su sve teme i emisije nepristrasne, transparentne i snose odgovornost prema mladima.”

Kaie Pranno, glavna ekspertkinja @ [Estonski centar za omladinski rad](#), Estonija

IZJAVA

„Pridružila sam se uređivačkom timu Sprauta kada sam imala 17 godina. Bila sam puna entuzijazma, ali sa manjkom samopuzdanja. Tokom narednih 12 mjeseci, postala sam muzička urednica Sprauta, objavljujući na desetine recenzija o muzičkim događajima uživo. Jednu od njih je preuzeo Gardijan, jedan od najprestižnijih britanskih listova, što je dovelo do toga da dobijem plaćeni posao reporterke. Sa obnovljenim samopouzdanjem, primljena sam na kurs novinarstva na univerzitetu u Kanadi.”

Sophie (18) – Kardif, Vels, Ujedinjeno Kraljevstvo



7. ETIČNOST

Informativni servisi za mlade su zasnovani na čitavom nizu prava identifikovanih u međunarodnom pravu (npr. Konvencija o pravima djeteta iz 1989.). Suštinu servisa čini poštovanje mlade osobe.

- Ponudite bezbjedno i okruženje puno povjerenja za mlade ljude da otvoreno istražuju i izraze svoje potrebe, težnje i iskustva.
- Pružite uslugu koja poštuje privatnost i anonimnost mladih ljudi.
- Ustanovite kontrolnu listu za provjeru i kriterijume transparentnosti za odabir informacija.
- Nemojte osuđivati, budite transparentni i odgovorni prema mladima.
- Objasnite mladima njihova građanska prava i obaveze.
- Poštujte sve relevantne zakone i javne politike.
- Kada nešto ne znate, pretpostavite da ne znate i uputite ih na druge servise.

DOBRA PRAKSA

„Na integrisani informativni servis za mlade (Youth Information Service One Stop Shop) Agencije za mlade (u originalu Agenzija Zghazagh) upućuje se veliki broj mladih osoba jer je umrežen sa mnogim subjektima koji rade sa i za mlade ljude. Nakon prijema, omladinski radnik za informisanje pruža pouzdanu i prilagođenu podršku u skladu sa potrebama mladih. Pružamo etičku i personalizovanu podršku i brinemo se da informacije koje se dijele budu zaštićene u skladu sa političkom privatnosti i procedurama servisa.“

Sarah Spiteri, službenica za informisanje mladih @ Agencija za mlade, Malta

IZJAVA

„Ponosno mogu reći da su radnici u Omladinskom informativnom centru odigrali veliku ulogu u tome što sam se osjećala prijatno u Irskoj. Od prvog dana uvijek je postojao neko sa kim sam mogla da razgovaram o svojim osjećanjima i svakodnevnim problemima.“

Lea (16) – Njemačka, au pair u Irskoj



8. PROFESIONALNOST

Informativne usluge za mlade pruža obučeno osoblje, profesionalno i s poštovanjem. Osiguranje kvaliteta u odnosu na sve proizvedene i distribuirane informacije je visoko na listi prioriteta.

- Uključite planove obuke i izgradnje kapaciteta u strategiju servisa.
- Osigurajte da pružaoci informacija za mlade posjeduju napredne vještine medijske i informatičke pismenosti.
- Razvijte set operativnih procedura usmjerenih na mlade.
- Osigurajte da su razvijena ključna strateška partnerstva na lokalnom, regionalnom, nacionalnom i međunarodnom nivou.
- Djelujte u koordinaciji i povezani sa drugim službama i zainteresovanim stranama.

DOBRA PRAKSA

„Za potrebe naše informativne internet stranice za mlade watwat.be radimo sa više od 70 eksperata na preko 100 tema. Svaki ekspert ima svoj lični pristup za internet stranicu. Nakon što napiše nešto na internet stranici, urednik iz [De Ambrassade](http://DeAmbrassade.com) provjerava da li je sadržaj prilagođen mladima i daje ekspertu povratne informacije. Na taj način eksperti uče kako da svoj sadržaj što više prilagode mladima. Nakon objavljivanja sadržaja ekspert može da vidi i koliko je puta njegov članak pročitan i kako je sadržaj ocijenjen.“

Marian Michielsens, službenik za informisanje mladih @ [De Ambrassade](http://DeAmbrassade.com), Belgija

IZJAVA

“Bio sam potpuno izgubljen kada sam čuo za CIDJ. Nisam zapravo znao šta radim niti šta želim da radim, a oni su mi pomogli da uvidim horizont mogućnosti. Uz njihovu čistu profesionalnu podršku i pažnju, mogao bih donijeti najbolju odluku u svom životu.“

Jérôme (23) – Île de Frans (Île-de-France), Francuska



9. PROAKTIVNOST

Proaktivni pružaoci informacija za mlade nastoje da budu kreativni, inovativni i otvoreni za eksperimentisanje u radu sa mladima.

- Razvijte strategiju za praćenje trendova i razumijevanje kulture, ambijenta i preferencija mladih.
- Nastojte da stalno unapređujete vještine i stičete nove kompetencije.
- Upoznajte se sa inovativnim digitalnim alatima i budite aktivan akter u novom medijskom okruženju.
- Osigurajte da informativne usluge za mlade budu vidljive i privlačne mladima.
- Pratite i informišite se o relevantnim promjenama u zakonodavstvu koje utječu na mlade ljude.
- Mapirajte prostore, okruženja i zainteresovane strane da dođete do mladih; i
- Saradujte sa zainteresovanim stranama i gradite nova partnerstva na različitim nivoima.

DOBRA PRAKSA

„Aktivno pratim vijesti i istraživanja iz oblasti rada. Nove poslove otkrivam i tako što se sastajem sa onima koji ih stvaraju ili zaposlenim na tim radnim mjestima. Učestvujem u panel diskusijama, zajedničkim aktivnostima i na radionicama dobre prakse. Sve u cilju boljeg savjetovanja i pružanja odgovora na potrebe i očekivanja mladih. Trudim se da informacije koje dostavljam mladim ljudima budu pouzdane i ažurne, tako da imaju prave informacije za donošenje odluka.“

Valérie Deflandre, savjetnica za mlade @ CIDJ, Francuska

IZJAVA

„Infomobil Tirol - MobilisierBar je zabavna i zanimljiva ponuda. Kombi dolazi na različite događaje koje moji prijatelji i ja posjećujemo, mjesto je susreta i pruža zanimljive informacije. Važno je da kao mlada osoba znate svoja prava.“

Simon (17) – Tirol, Austrija





european **youth information**
and counselling agency

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

ISBN 978-2-919810-68-0



9 782919 810680