



# Компендіум про національні структури інформаційної та консультаційної підтримки молоді

Неофіційний переклад  
витягів з Компендіуму



European youth information  
and counselling agency



This publication was made with support from the Council of Europe and from BIJ – Bureau Information Jeunesse (Belgium).

Authors: Marek Ivanovskis, Evaldas Rupkus  
Supervision: Davide Capecchi

Contributors: Markus Albrecht, Jon Alexander, Johan Bertels, Alexandra Beweis, Vedrana Biličić, Bernard Charbonnel, Claire Conlon, Julie Menšík Čákiová, prof. Willy Faché, Jaana Fedotoff, Ewa Krzaklewska, Andres Lokk, Fiona McIntyre, Wawrzyniec Pater, Mika Pietilä, Dunja Potočnik, Hannes Sildnik, Imre Simon, Sanja Vuković-Čović.

Any contribution made to this Compendium can be published as an integral part of it. Reproduction or use of this Compendium is possible provided the source is acknowledged and permission is granted by the copyright holders.

Authors of this publication have put their best effort for the accuracy of the facts presented in it however they cannot take the full responsibility for them. Authors and ERYICA are anytime grateful for remarks for improvement.

Text originated by, and used with the permission of, the Council of Europe and ERYICA. This translation is published by arrangement with the copyright owners, but under the sole responsibility of the translator.

The opinions expressed in this work are the responsibility of the author(s) and do not necessarily reflect the official policy of the Council of Europe or ERYICA.

## **ЗМІСТ**

<b>ВСТУП ДО КОМПЕНДИУМУ ПРО НАЦІОНАЛЬНІ СТРУКТУРИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ТА КОНСУЛЬТАЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ МОЛОДІ.....</b>	<b>4</b>
<b>I. КОНЦЕПЦІЯ ТА ІСТОРІЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ТА КОНСУЛЬТАЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ МОЛОДІ .....</b>	<b>5</b>
<b>II. ВПЛИВ МОЛОДІЖНОЇ ІНФОРМАЦІЇ.....</b>	<b>45</b>
<b>III. СТВОРЕННЯ МОЛОДІЖНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТА КОНСУЛЬТАЦІЙНИХ СТРУКТУР НА НАЦІОНАЛЬНОМУ РІВНІ.....</b>	<b>55</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>90</b>

## Вступ до Компендіуму про національні структури інформаційної та консультативної підтримки молоді

Європейське агентство інформаційної та консультативної підтримки молоді (далі – ERYICA ) у співпраці з Радою Європи підготувало спеціальне видання – Компендіум про національні структури інформаційної та консультативної підтримки молоді для ініціаторів і політичних діячів. Цей Компендіум призначений стати основним систематизованим джерелом інформації для зацікавлених сторін в країнах, де ще не створені структури інформаційної та консультативної підтримки молоді (далі - МІК), і в країнах, де такі структури або окремі служби можуть бути значно вдосконалені. У ньому коротко викладаються матеріали з ключових видань на тему МІК (інформаційної та консультативної підтримки молоді), які були опубліковані ERYICA і Радою Європи, описуються завдання та функції МІК, міститься інформація про функціонування структур МІК в різних європейських країнах, а також коротка історія розвитку цих послуг і пропонується докладне керівництво по створенню служб МІК.

Служби загальної інформаційної та консультативної підтримки молоді працюють з 1960-х років у більшості європейських країн. Час формує ці послуги, і вони швидко і безболісно пристосовуються до мінливої реальності. Світ онлайн зробив спілкування і пошук інформації більш плавним, однак, не простішим. Роки отримання запитань та роки надання професійних відповідей показують, що молоді люди потребують допомоги у розумінні того, як працює суспільство, у прийнятті обґрунтованих рішень, які будуть визначати їхнє майбутнє. Мільйони користувачів послуг МІК підтверджують те, що, швидше за все, молоді люди у вашій країні також були б вдячні щоб така громадська послуга була доступна й для них. Європейське агентство інформаційної та консультативної підтримки молоді пропонує свою люб'язну підтримку та бажає представити Вам інструментарій – Компендіум про національні структури з інформаційної та консультативної підтримки молоді. Це може надати вам перші поради та ідеї про те, як почати свій шлях в майбутнє щасливих, більш відповідальних, свідомих і поінформованих молодих людей.

## I. Концепція та історія інформаційної та консультаційної підтримки молоді

Перша частина Компендіуму містить огляд історії МІК, починаючи з ранніх стадій розвитку в різних країнах Європи, як вона розвивалася і реагувала на зміни потреб молоді і нових інформаційних каналів, об'єднання різних національних постачальників послуг МІК під керівництвом ERYICA , а також огляд основних документів і стратегій, прийнятих ERYICA , Радою Європи та Європейським Союзом, які широко використовуються організаціями, що надають послуги МІК.

У цій частині Компендіуму також описується агентство ERYICA , яке є унікальною міжнародною неурядовою організацією, що об'єднує постачальників послуг МІК в різних країнах Європи. За роки своєї роботи ERYICA накопичила великий і цінний досвід у сфері МІК, яким вона ділиться не тільки зі своїми членами, а й із зовнішніми сторонами, зацікавленими у створенні структур МІК або сприяє поліпшенню якості послуг, які вже існують. Спосіб роботи ERYICA і навчальний курс, програми підтримки та інші послуги детально описані нижче.

Визначення та мета інформаційної та консультаційної підтримки молоді, її форми та функції

Молоді люди, які переходять з дитинства у доросле життя, знаходяться на особливому і дуже важливому етапі свого життя. Вони повинні приймати певні рішення, які матимуть значний вплив на їхнє майбутнє. Вибір, який вони роблять стосовно своєї освіти, кар'єри та інших сфер свого особистого способу життя, буде визначати їхнє подальше життя. Ці самостійні первинні рішення повинні ґрунтуватися на **об'єктивній, повній та всеохоплюючій інформації**.

Часто стикаючись із дилемами, молоді люди звертаються до різних джерел інформації, одним з яких є спеціалізовані послуги або послуги з інформаційної і консультаційної підтримки молоді загального характеру. Термін "інформаційна і консультаційна підтримка молоді" може охоплювати широкий спектр послуг, які встановлюються в різних межах і надаються різними організаціями.

"Основна мета послуги з інформаційної та консультаційної підтримки молоді полягає в тому, щоб допомогти молодим людям орієнтуватися у всіх аспектах їхнього життя і в їх самостійному прийнятті рішень. Вони ґрунтуються на тому факті, що **неможливо прийняти правильне рішення, не знаючи своїх варіантів та альтернатив**. Однак, на цьому вони не обмежуються: усвідомлення різних можливостей - це лише перший крок, за яким необхідно стежити, оцінюючи всі варіанти, підставляючи їх в ширший контекст і, нарешті, але не в останню чергу, співвідносячи їх з власними здібностями, навичками і побажаннями. Всі ці кроки є складними для будь-кого, але особливо для молодих людей, які стикаються з ними вперше і які часто все ще знаходяться в процесі розвитку своєї власної особистості.

Інформаційна підтримка молоді призначена:

- \* надавати достовірну, точну і зрозумілу інформацію,
- \* надавати доступ до різних джерел і каналів інформації,
- \* забезпечувати огляд варіантів і можливостей, наявних за всіма відповідними темами,

- \* допомагати молодим людям подолати інформаційне перевантаження, з яким вони стикаються сьогодні,
- \* гарантувати, що молоді відомо про усі їхні права та доступні для них послуги, і вони знають, як отримати до них доступ
- \* забезпечити підтримку в оцінці отриманої інформації та виявлення якісної інформації,
- \* супроводжувати молодь у прийнятті ними власних рішень і пошуку найкращих варіантів, відкритих для них
- \* пропонувати різні канали комунікації і діалогу для надання безпосередньої підтримки молоді у пошуку інформації і знань
- \* сприяти інформаційній грамотності молоді.

Функція інформаційної підтримки молоді, яка з роками стає все більш важливою, **сприяє інформаційній грамотності молоді**, особливо в наш цифровий вік. Критичний підхід до інформації став ще більш важливим, оскільки інтернет дозволяє усім публікувати інформацію на будь-яку тематику. Молодь повинна усвідомлювати необхідність негайного спростування інформації, яку вони знаходять, і всіма можливими методами оцінювати і визначати критерії якості інформації. Інформаційна підтримка молоді прагне інтегрувати ці методи, але не тільки в своїх власних дослідженнях, документації і поширенні інформації; вона також все частіше намагається розробити різні способи передачі відповідних ключових навичок для сучасного життя самим молодим людям.

Крім того, спеціальність інформаційної підтримки молоді - це певна форма **перекладу**, яку повинні надавати працівники служб інформаційної підтримки молоді. Наразі доступний великий об'єм знань, і його можна отримати не лише через Інтернет. Часто, особливо коли йдеться про теми, які стосуються швидше формальних або правових питань – таких, як освіта, сімейні справи, контракти, права і обов'язки – надана інформація не є легкодоступною і зрозумілою. У таких ситуаціях інформаційна підтримка молоді не створює саму інформацію, а **виступає в якості перекладача**.

**Інформаційна підтримка молоді використовує широкий спектр методів** – від інформування до акцентування і посилення, від орієнтування до консультування - для того, щоб вести молодих людей через цей процес і підтримувати їх у прийнятті власних рішень. Нижче більш докладно розглядаються ці методи:

#### **Інформування:**

надання молоді достовірних, точних і сучасних фактів з усіх актуальних тем у зрозумілій і зручній для користувача формі та введення їх в предметний контекст.

#### **Мережева взаємодія/Посилання/Акцентування:**

надання не лише актуальної інформації, але і знань та мережі з відповідних тем у сфері обслуговування, що дозволяє зорієнтувати або направити молодих людей в правильну установа або до відповідної особи за їх вимогою.

#### **Орієнтування:**

подання інформації в більш широкому контексті і надання її молодій особі, за допомогою взаємодії з працівником служби інформаційної підтримки молоді (будь то онлайн чи ні), можливість проаналізувати різні альтернативи і наслідки прийняття рішення по кожному варіанту.

### **Надання рекомендацій/Супроводження:**

на додаток до індивідуальної інформації, молоді час від часу також потребує поради або супроводження з боку фахівців. Інформаційна підтримка молоді спрямована на те, щоб допомогти їм, пропонуючи кілька варіантів, завжди гарантуючи, що саме рішення приймається особою самостійно.

### **Консультавання:**

в контексті інформаційної підтримки молоді, консультавання дуже часто зосереджується на роз'ясненнях. У покроковій і професійній розмові працівники інформаційної служби підтримки разом із молоддю особою в першу чергу виявляють причини і мотиви, що лежать в основі питання або проблеми, висунутої молоддю особою. Потім вони намагаються з'ясувати, якими можуть бути наступні кроки.

Не всі центри і служби інформаційної підтримки молоді пропонують всі ці форми “втручання”. Наприклад, не скрізь в Європі консультавання розглядається як невід'ємна частина інформаційної підтримки молоді. Те, що пропонують служби інформаційної підтримки молоді, часто залежить від надання інших послуг молоді у цій сфері, оскільки **інформаційна підтримка молоді спрямована на усунення існуючих прогалин, а не на дублювання послуг.**

Інформаційна підтримка молоді є частиною роботи із молоддю, і розділяє її ключові цінності, такі як: **бути відкритим для усіх молодих людей, діяти в інтересах молоді або визначати її варіанти з урахуванням потреб цільових груп.**

Підхід до інформаційної підтримки молоді, який сьогодні застосовується діячами у цій галузі, може бути двояким, виходячи з обсягу наданих інформаційних послуг.

Різні організації на місцевому, національному і європейському рівнях надають **спеціалізовану інформаційну підтримку і послуги.** Це спеціалізовані місцеві, національні і європейські органи в різних галузях, які інформують молоді (і широку громадськість) про сферу їх компетенції. Їхня діяльність може бути або не бути спрямована виключно на молоді.

Наступні теми входять до категорії “спеціалізовані інформаційні послуги” - це орієнтовний перелік і види послуг, доступних у різних постачальників, що значною мірою залежать від наявних фінансових та інших ресурсів:

- профорієнтація,
- навчання та стипендії,
- робота і навчання,
- загальні питання охорони здоров'я,
- відносини і сексуальність,
- соціальна допомога,
- права молоді,
- права споживачів,
- юридична консультація,
- Європейські можливості для молоді,
- молодіжні заходи і обміни.

Основною ідеєю розвитку **загальних інформаційних послуг** і структур завжди було право молоді на доступ до різносторонньої, точної та збалансованої інформації, що відповідає їх потребам і питанням, та призначена для них, що робить її адаптованою та зрозумілою.

По суті, загальна інформаційна підтримка молоді - це **підхід, орієнтований на користувача**. Це означає, що постачальник інформації для молоді використовує в якості відправної точки **питання і потреби молоді**, яка є його користувачем. Так як це охоплює широкий спектр питань і проблем, то центр або служба з інформаційної та консультаційної підтримки молоді організована для того, щоб або **безпосередньо реагувати** на велику кількість тем (звідси і термін "універсал"), або щоб **направити** користувача в організацію або службу, які є компетентними в потрібній області.

Центр може надавати інші послуги, які доповнюють основну інформаційну та консультаційну роль, такі, як молодіжні дисконтні картки, квитки на концерти і транспортні послуги, дешеве житло, приміщення або обладнання для молодіжних заходів, а також допомогу в організації молодіжних проєктів. Центр також може надавати інформацію та інформаційні матеріали із широкого кола джерел (офіційних адміністрацій, асоціацій, комерційних служб), які сприяють діяльності та розширенню можливостей, орієнтованих на молодь. Однак під час контакту з кожним окремим користувачем, **головне завдання центру (або служби) полягає в тому, щоб відповісти на запитання чи потребу, поставлену користувачем, незалежно від будь-яких інших зовнішніх інтересів**. Він прагне зробити це таким чином, який дозволяє користувачеві мати максимум вибору, і який поважає її/його автономію і анонімність.

Тому "універсальні" молодіжні інформаційно-консультаційні центри (та служби) мають наступні характеристики, які ґрунтуються на принципах Європейської Молодіжної Інформаційної Хартії, національному наборі стандартів або національної хартії, де вони існують:

- вони спеціально розроблені для задоволення потреб молоді,
- вони відкриті для всіх молодих людей без винятку, без попереднього запису,
- вони надають інформацію з широкого кола питань, у різних формах, підготовлену як для молоді в цілому, так і для груп молодих людей з особливими потребами,
- надана ними інформація є практичною, плюралістичною, точною і регулярно оновлюється,
- вони працюють таким чином, що персоналізують прийом кожного користувача, поважають конфіденційність і анонімність, забезпечують максимальний вибір і сприяють її/його автономії,
- при необхідності вони направляють користувача в спеціалізовану службу.

Це підхід, прийнятий партнерами Європейського агентства інформаційної та консультативної підтримки молоді (ERYICA ), який був випробуваний і апробований з кінця 1960-х років у ряді країн і який в даний час використовується більш ніж в 30 європейських країнах.

Однак дуже важливою функцією "універсального" молодіжного інформаційно-консультаційного центру (або служби) на місцевому рівні є розвиток і підтримка гарних знань про місцеві і національні спеціалізовані інформаційні служби, для того щоб виділяти матеріали, корисні в якості ресурсу при роботі з запитамися молоді. Крім того, центр (служба) **постійно розвиває контакти і співпрацю** з відповідними службами по роботі з молоддю у



своєму населеному пункті, з тим щоб мати можливість пропонувати своїм користувачам найкращі і найбільш комплексні послуги.

### *Перспективність*

Інформаційна підтримка молоді, як і всі інші форми молодіжної роботи, безпосередньо залежить від змін у суспільстві, так як життя і потреби молоді залежать від вимог сучасного життя. Деякі нинішні події дають нам новий погляд на питання, які доведеться вирішувати за допомогою інформаційної підтримки молоді в майбутньому.

### Поєднання життя онлайн і офлайн

Мобільні телефони, Інтернет та наявність додатків на будь-яку тему та ситуацію призвели до цілодобового доступу до нових технологій та їх використання. Молодь, як правило, не розмежовують те, що ще кілька років тому називалося “реальним життям”, і їх активність в інтернеті. Друзі, інтереси, новини, хобі і всі інші аспекти життя розглядаються як однаково близькі, дійсні та реальні, в їх онлайн та офлайн життях. Природним наслідком цього є попит на інформаційну підтримку молоді поважати цю реальність і пропонувати послуги, адаптовані до потреб покоління, яке вірить в обмін через соціальні мережі, а також в онлайн-чаті. За останні кілька років інформаційна підтримка молоді домоглася великих успіхів у цьому напрямку, наприклад, використовуючи сайти соціальних мереж для взаємодії з молоддю. Однак ще багато чого потрібно зробити, і необхідно постійно бути в курсі останніх подій в світі як технічного, так і соціологічного розвитку. Крім того, всі ці нові варіанти зачіпають етичні питання і необхідність обміну досвідом та обговорення прийнятих професійних принципів та керівних положень.

### Надлишок інформації і недостатність рекомендацій

Складність є серйозною проблемою в наступаючому повнолітті молодих людей сьогодні. Вони стикаються з постійно зростаючим вибором, коли мова йде, наприклад, про освіту та працевлаштування. Проте ця свобода вибору може стати ілюзією для тих, хто недостатньо досвідчений, щоб відсіювати потік інформації або хто не має доступу до всіх джерел інформації в першу чергу. Крім того, ця (для деяких, теоретична) свобода вибору поєднується з непевним майбутнім через постійні зміни в економіці, соціальній безпеці і системах освіти, та досить негативним зображенням майбутнього сучасних європейських суспільств, що передається, наприклад, засобами масової інформації. Крім того, не лише сама молодь, але і їх перші контактні особи по консультуванню – такі, як батьки, вчителі і друзі, – часто не в змозі надати безпосередній досвід з питань, що розглядаються, оскільки це складне питання позначається на них самих. У таких ситуаціях молодь потребує **точної і достовірної інформації, а також діалогу та поради від професіоналів**. Це необхідність, на яку інформаційна підтримка молоді повинна буде реагувати в майбутньому, навіть незважаючи на те, що вона може виходити за рамки існуючих концепцій і наявних ресурсів.

### Якість та інформаційна грамотність

Якість наданої інформації - це питання, над якими з самого початку працювала інформаційна підтримка молоді, і в багатьох країнах були зроблені важливі кроки в галузі підготовки кадрів, обміну досвідом та розробки критеріїв і стандартів якості. Ідея єдиного Європейського знака якості пропонується через регулярні проміжки часу, коли працівники з інформаційної

підтримки молоді збираються разом, для обговорення розвитку своєї роботи. Досвід останніх 50 років показує, що інформаційна підтримка молоді поділяє одні і ті ж цінності і принципи по всьому континенту, але ситуація на національному рівні дуже різноманітна. Однак, навіть якщо єдиний знак якості залишає бачення, то це бачення дійсно заслуговує дослідження. На додаток до високих очікувань щодо якості інформації, що надається молодіжними інформаційними центрами і службами, в останні кілька років виникла нова проблема. Сьогодні працівники з інформаційної підтримки молоді не лише покликані забезпечувати якість своїх послуг, але і повинні взяти на себе роль і розвивати її у наданні підтримки молоді у придбанні ними інформаційної грамотності.

### Інформаційно-роз'яснювальна діяльність і програма “Рівний рівному”

Залучення молоді у всі аспекти інформаційної підтримки є одним з основоположних принципів, визначених у рекомендаціях Ради Європи щодо молодіжної інформації, і набуває все більшого значення в роботі інформаційної підтримки молоді по всій Європі. За останні декілька років центри інформаційної підтримки молоді також визнали, що забезпечення безперешкодного доступу до центру/магазину/офісу вже недостатньо для охоплення усієї молоді і задоволення їхніх потреб. Таким чином, по всій Європі були розроблені концепції, що дозволяють **знайомитися з молодими людьми там, де вони знаходяться**, а також **залучати молодь в якості однолітків** безпосередньо для поширення інформації. Інформаційна підтримка молоді прагне робити це, розглядаючи відповідні потреби молоді в якості вирішального фактора, підтримуючи їх на всіх етапах отримання досвіду, від планування до оцінки, до забезпечення того, щоб вони в кінцевому підсумку збагачуються, а не експлуатуються. А формального підходу вдається уникнути у всі часи. Ці заходи стали частиною основних варіантів, запропонованих молодіжними інформаційними службами по всій Європі, і в наступні роки їх можна буде розвивати, обговорювати й оцінювати.

### Мережева взаємодія та пропаганда

Мережева взаємодія завжди мала важливе значення для надання молодіжної інформації, оскільки з багатьох питань, що надходять від молоді, необхідно консультиватися з експертами, а молодь має право звертатися до фахівця з приводу свого конкретного питання на основі професійних знань працівника служби з інформаційної підтримки молоді. Якщо подивитися на все більш складні умови, в яких живе молодь і на які потреби в інформаційній підтримці слід реагувати, то відразу ж стає зрозуміло, що мережева взаємодія грає ще більш важливу роль у рамках функцій служби з інформаційної підтримки молоді. І останнє, але не менш важливе: пропаганда права молоді на доступ до всієї інформації і підтримку, якої вони потребують для самостійного прийняття рішень, має першочергове значення в сучасному суспільстві. Цей процес повинен включати в себе продовження обговорення нашого суспільства, заснованого на знаннях, а також лобювання надання інформації та індивідуальних консультацій для молоді.

Історія інформаційної підтримки молоді: основні зміни в інформаційній підтримці молоді, які вплинули на неї в цілому.

Спеціалізована інформаційна підтримка молоді з'явилася досить швидко, **починаючи з кінця 1950-х років**, коли в Фінляндії відкрилися інформаційні бюро для внутрішніх мігрантів, щоб підтримати молодь, яка переїхала з сільської місцевості у великі міста. Вже тоді основна ідея інформаційної підтримки молоді полягала в тому, щоб зорієнтувати молодь, коли вони стикаються зі складною обстановкою і питаннями.

Інформаційна підтримка молоді - це **право на інформацію**. Це не лише надання порад, але й право бути поінформованим.

**Бернард Чарбоннел** (Bernard Charbonnel), експерт з інформаційної підтримки молоді, колишній президент Eurodesk AISBL.

Але тільки в 1961 році потреба в спеціальних положеннях для молоді, що опинилася у важкій ситуації, надихнула "Молодіжний Консультаційний Центр" в Лондоні. Ймовірно, це **перший в Європі центр для молоді, куди можна було звернутися без попереднього запису**, де молоді люди могли безпосередньо звернутися до професіонала зі своїми проблемами. Важливо було не дати підліткам відчуття того, що їх вважають психічно хворими, коли вони звертаються за допомогою. Центр був спроектований таким чином, щоб молодь почувалася якомога менш пригніченою, щоб вона увійшла та відразу ж отримала увагу і допомогу для того щоб запобігти серйозному соціальному і психологічному впливу на більш пізніх етапах свого життя.

На зорі культурної революції, яка особливо зачепила молодь в західному світі, основна увага приділялася відмові від стерильного, надмірно трудомісткого, надмірно технологічного та відчужуваного соціального порядку, молодь зіштовхнулася із новими соматичними і психологічними проблемами. Таким чином, з'явилася необхідність ліквідувати розрив між двома культурами за допомогою нових альтернативних послуг в області інформаційної та консультаційної підтримки молоді. У другій половині **1960-х років** концепція "відкритих дверей" стимулювала засновників Центру інформаційної та консультаційної підтримки молоді "Info Jeugd" в Генті та Консультаційного центру для молоді (Jongerenadviescentrum) в Амстердамі, якого надихнула фундаментальна критика щодо тодішньої традиційної допомоги молоді. Їхня критика стосувалася, зокрема, бюрократичного методу (наприклад списків черговості заявок, тільки за попереднім записом), офіційного характеру допомоги (процес консультування починався з питань про ім'я, адресу, вік, місце роботи і т. д.), психіатрично-медичної моделі допомоги і т. д. Молодіжний інформаційний центр "Release", в Лондоні, створений в 1967 році, прагнув допомогти молодим особам, які були заарештовані за злочини, пов'язані з наркотиками, і зіткнулися з іншими новими соціальними проблемами, викликаними зміною молодіжної культури.

Перші молодіжні інформаційно-консультаційні центри загального профілю в Бельгії, Англії та Нідерландах, які були відкриті в 1960-ті роки, були створені в результаті **приватних ініціатив**, які спочатку або в кінцевому підсумку були створені за сприянням місцевих органів влади. У Франції, у вигляді виключення, ініціативу по створенню інформаційно-консультаційної служби підтримки молоді загального профілю висунула держава, яка в 1969 році створила Центр Інформації та Документації Jeunesse (CIDJ) як приватну асоціацію.

На момент їх створення різні чинники, в тій чи іншій мірі, сприяли виникненню і розвитку таких структур, але нижче наведені елементи, які найбільш часто були присутні:

1. визнання того, що нові можливості, доступні молоді, відкривають чи розширюють конкретні канали для їх інформування та надання їм допомоги у прийнятті рішень,
2. усвідомлення того, що існуючі інформаційні служби не є адекватними і часто сильно ізольованими і розрізненими для вирішення широкого кола питань, які представляють інтерес для молоді,
3. той факт, що багато інформаційних служб того часу, особливо ті, аудиторія яких не була виключно молодь, не змогли охопити молодих людей, особливо тих, хто піддавався ризику або, принаймні, здатний був протистояти все більш складним виборам і процедурам, які були частиною суспільства.

У **1970-х і 1980-х роках** молодіжна інформація поширилася по всій Європі і стала невід'ємною частиною молодіжної роботи в багатьох країнах. У середині 80-х років молодіжне інформування і консультування стали важливою темою Першої Європейської Конференції Міністрів у справах молоді (Страсбург, 1985 рік), яка включила молодіжне інформування та консультування в число своїх пріоритетів майбутньої діяльності і співпраці на європейському рівні. Згідно з однією із рекомендацій цієї конференції міністрів, у 1986 році Рада Європи створила Комітет експертів з молодіжного інформування в Європі. Після проведення перших міжнародних нарад і початку діалогу між фахівцями в цій області, вона внесла вклад в розробку концепцій і пропозицій на місцевому і національному рівнях, а також привела до створення в **1986 році** Європейської мережі: **Європейське агентство інформаційної та консультаційної підтримки молоді, ERYICA** .

У **1990 році** Комітет Міністрів Ради Європи ухвалив **рекомендацію щодо інформування та консультування молоді в Європі (Рекомендація 90 (7))**, яка присвоїла нове значення молодіжному інформуванню та консультуванню і надала перший Європейський документ, на який можуть покладатися і посилатися не лише політики і осіб, що приймають рішення, але і працівники сфери молодіжного інформування на всіх рівнях. З тих пір вона є одним з основних довідкових документів при обговоренні питань впровадження і розвитку молодіжних інформаційних служб в Європі. У **1993 році** ERYICA прийняла першу версію **Європейської Молодіжної Інформаційної Хартії**, яка описує основні цінності, принципи та робочі вказівки для частини молодіжної роботи, яка є молодіжною інформацією.

У зв'язку з розвитком в сфері молодіжного інформування, у 1997 році Рада Європи прийняла рішення активізувати свою участь у вирішенні питання про інформування і консультування молоді в Європі. Конкретний підхід Ради Європи до інформування молоді характеризується переконанням, що **інформацію це право всіх людей** (як це визначено у Конвенції про захист прав людини та основних свобод в цілому та Конвенції про права дитини, зокрема), а також розуміння того, що молодь є особливою, **частково більш вразливою цільовою групою**.

Пізніше інформування молоді зіткнулося з величезними змінами у своїх потребах і формах, коли **Інтернет став джерелом інформації для всіх**. Професія повинна була переглянути свої завдання і роль (у 2004 році ERYICA прийняла переглянута Європейську Молодіжну Інформаційну Хартію) і ще більше перетворилася в службу, націлену на орієнтування і супроводження. У 2009 році ERYICA прийняла **принципи молодіжного інформування в інтернеті**, а також Методичний посібник для початківців для осіб, які приймають рішення та

неурядових організацій, зацікавлених у цій галузі, який був опублікований в якості першого введення.

В останні роки молодіжні інформаційні центри визнали, що забезпечення легкого доступу до центру/магазину/офісу вже недостатньо для охоплення всієї молоді і задоволення їхніх потреб. Таким чином, по всій Європі були розроблені концепції, що дозволяють знайомитися з молодими людьми там, де вони знаходяться, а також залучати молодь в якості однолітків безпосередньо для поширення інформації. Тому пропаганда права молодих людей на доступ до всієї інформації і підтримку їх потреби в самостійному прийнятті рішень має першочергове значення в сучасному суспільстві, включаючи не лише загальні дискусії по сучасному суспільству, заснованому на знаннях, але і подальше лобювання надання інформації та консультацій, спеціально призначених для молодих людей. У цих рамках ERYICA і Рада Європи у 2012 році запустили кампанію “Інформацію прямо зараз!”.

Молодь повинна усвідомлювати необхідність **спростування інформації**, яку вони отримують в першу чергу, і всіма можливими методами **оцінювати** і **визначати** критерії якості. Молодіжна інформація прагне інтегрувати ці методи не лише в своїх власних дослідженнях, документації і поширенні інформації, але все більше і більше розвивати різні способи передачі ключових навичок які активно застосовуються молоддю в наш час.

### **Міжнародне співробітництво та обмін досвідом у сімдесятих і вісімдесятих Проф. д-р. В. Фахе (W. Faché)**

На міжнародному рівні були проведені наступні конференції та ініціативи в області співробітництва. У цьому розділі ми зосередимося на цих історичних питаннях з 1972 по 1986 рік, які, як і раніше, актуальні або допомагають зрозуміти поточну ситуацію.

### **Міжнародні конференції**

#### **Перша Європейська Конференція молодіжних інформаційно-консультаційних центрів в 1972 році в Мюнхені**

За ініціативою центру молодіжної інформації (Jugendinformationszentrum) в Мюнхені та в співпраці з ІАВ, в 1972 році в Мюнхені ропочалася Європейська Конференція молодіжних інформаційно-консультаційних центрів. Протягом одного тижня учасники відвідали (на автобусі) кілька європейських міст, де були створені інноваційні форми інформаційно-консультаційних послуг для молоді: Мюнхен, Ерланген, Ессен, Амстердам, Амерсфорт, Утрехт, Гент і Брюссель (Faché, 1973).

Три питання, що розглядалися в ході першої Європейської конференції, та які будуть обговорюватися у сімдесятих і вісімдесятих роках є:

1. переваги і недоліки комплексної служби підтримки молоді і предметної спеціалізованої служби,
2. відмінності і сильні сторони трьох концепцій обслуговування: молодіжні інформаційні центри (МІК), молодіжні консультаційні центри (УСС) і служби, які інтегрують інформаційну та консультаційну підтримку молоді (МІКС),
3. соціальна діяльність молодіжних інформаційно-консультаційних служб.

## **Друга Європейська конференція молодіжних інформаційних та консультативних служб в 1975 році в Тіанже (Бельгія) і третя Європейська конференція в 1977 році в Мюнхені**

Друга конференція була організована Національним інформаційним центром молоді (Брюссель), а третя конференція - центром Jugendinformationszentrum в Мюнхені. Метою цих конференцій був обмін досвідом.

В ході другої конференції Міжнародному центру з розвитку інноваційної інформаційної та консультативної підтримки молоді в Генті було запропоновано скласти довідник всіх служб з інформаційної та консультативної підтримки молоді в Європі. За фінансової підтримки Національного інформаційного центру молоді (Брюссель) довідник був опублікований центром Гента з нагоди третьої Європейської конференції (Faché, et al, 1977).

## **Робоча група ВООЗ (Всесвітньої організації охорони здоров'я) з консультування молоді в 1977 р. в Лондоні**

В ході цієї зустрічі особливу увагу було приділено зміни ролі і завдань молодіжних консультативних служб для визначення того, якою мірою вони надають можливості для первинної профілактики і раннього виявлення проблем у житті підлітків.

Було багато суперечок про соціальні причини особистих проблем молоді: "роль і функція соціальної допомоги, оскільки вважається, що багато проблем молоді виникають через те, що соціальні структури і ситуації показують недоліки і дефекти. У цих випадках допомога індивідууму може бути успішною тільки в тому випадку, якщо нові вимоги суспільства будуть розглянуті належним чином". "Консультативні послуги для молоді можуть сприяти зміні соціальної політики шляхом виявлення проблем, які хвилюють молодь, і доведення їх до відома органів планування та політичних діячів на національному та місцевому рівнях". Внаслідок цього консультативні служби у справах молоді виконують свої функції стосовно окремих осіб і суспільства.

Молодіжні консультативні служби були створені для задоволення різноманітних і мінливих потреб, та заходи, які вони розробляють для задоволення цих потреб, широко варіюються. Отже, вони повинні бути гнучкими і адаптуватися до змін (ВООЗ, 1978).

## **"Перший Європейський Колоквіум Молодіжних Інформаційних Центрів" в 1985 році в Марлі-Ле-Руа**

1985 рік був першим Міжнародним Роком Молоді ООН. В рамках Міжнародного Року Молоді, Центр інформації та документації молоді в Парижі організував "Європейський Колоквіум Молодіжних Інформаційних Центрів" в Марлі-Ле-Руа і опублікував "Довідник молодіжних інформаційних центрів в Західній Європі". Цей довідник був оновленою версією довідника 1977 року, але під зміненою назвою.

Слід зазначити, що в назві як довідника, так і колоквіуму згадувалася лише інформаційна підтримка молоді, а не назва інформаційно-консультативні центри підтримки молоді, як це робилося на попередніх конференціях. У мене виникла підозра, що французькі організатори під керівництвом Центру інформації та документації молоді в Парижі хочуть використовувати міжнародний колоквіум для "експорту" французької концепції інформаційних центрів підтримки молоді та отримати міжнародне визнання їх логотипу.

Вони також підтримують створення Європейської мережі молодіжних інформаційних центрів. В ході колоквиуму був створений “Міжнародний комітет зв'язку”. Після тривалого обговорення в ході і після колоквиуму питання про інтеграцію молодіжних консультаційних центрів в мережі було прийнято рішення продовжити роботу над пропозицією про об'єднання консультаційних центрів під назвою “Європейське агентство інформаційної та консультаційної підтримки молоді” (ERYICA ), яке було створено 17 квітня 1986 року в Мадриді.

В додаток до цього підсумкового документа про міжнародне співробітництво конференція також заснувала робочу групу по новим технологіям в області інформування молоді.

### **Перша Європейська Конференція Міністрів у справах молоді в 1985 році**

У ході Першої Європейської Конференції Міністрів у справах молоді (Страсбург, 1985 рік) інформаційна підтримка молоді була одним з пріоритетних напрямків майбутньої діяльності і співпраці на європейському рівні. В результаті цього зібрання Рада Європи організувала “Комітет експертів з інформаційної підтримки молоді в Європі”.

### **Європейська Рада. Комітет експертів з інформаційної підтримки молоді в Європі (1986-1988 роки)**

Комітет експертів з інформаційної підтримки молоді в Європі був створений Європейським Комітетом по співробітництву в сфері міждержавної взаємодії у справах молоді для реалізації рекомендацій Першої Конференції Європейських Міністрів у справах молоді. Зокрема, завдання комітету полягали у поглибленому вивченні потреб в галузі інформаційної підтримки молоді, проведенні оцінки доцільності проекту Європейської мережі існуючих молодіжних інформаційних центрів і визначенні масштабів міжурядової діяльності в області інформаційної підтримки молоді. В якості експерта-консультанта цього Комітету, проф. доктор. Faché написав звіт “Про цілі, методи та організацію інформаційно-консультаційних центрів в Європі” (Faché, 1987; 1990). Цей звіт був розісланий всім центрам в Європі разом з запитальником. На основі відгуків центрів і обговорень в Комітеті звіт був оновлений і опублікований Радою Європи в 1989 році.

### **Міжнародний обмін досвідом в сімдесятих і вісімдесятих роках**

Одним з висновків Першої Європейської Конференції центрів інформаційної та консультаційної підтримки молоді в 1972 році в Мюнхені, було те, що документація щодо інноваційних молодіжних інформаційно-консультативних послуг - особливо досвід та проектні звіти, документи конференцій, урядові звіти, річні звіти, технічні звіти і т. д. – доступні лише в обмеженій кількості і не розглядаються існуючими центрами інформаційного забезпечення. Це ускладнює їх відстеження. Забезпечення доступності цієї літератури для всіх тих, хто займається цим питанням (практиків, дослідників і політичних діячів), має важливе значення і необхідне для розробки та подальшого вдосконалення новаторських підходів до інформування та консультування молоді.

На конференції було прийнято рішення про те, що єдина міжнародна організація повинна зібрати і зробити доступною документацію з питань інформування та консультування молоді. Центр повинен намагатися бути як можна більш повним за своїм охопленням. Професор доктор W. Faché, засновник Info Jeugd в Генті, який працює в університеті Гента, вже зібрав

документацію про інновації в роботі з інформування та консультування молоді в Європі, США і Канаді. Учасники конференції в ході свого візиту до Гент повністю визнали важливість збірника міжнародної документації і постановили використовувати цей збірник в якості основи для створення Європейського центру документації для роботи служб з інформування та консультування молоді та підтримувати цю роботу шляхом регулярного направлення документації із своїх країн в цей координаційний центр. Вони також прийняли рішення розмістити цей центр з інформаційного обслуговування в Міжнародному центрі з розвитку інноваційних послуг у сфері інформування та консультування молоді, організованому Департаментом з питань добробуту молоді університету Гента (ІЈАВ, 1972 рік).

### **Міжнародний центр з розвитку інноваційних послуг у сфері інформування та консультування молоді у Генті (1971-1989 роки)**

Цей центр є міжнародною неурядовою некомерційною організацією. Діяльність центру зосереджена в наступних областях: документація і дослідження.

#### **Документація**

У 1972 році в центрі в Генті було більше 4000 документів, що стосуються служб з інформаційної та консультаційної підтримки молоді в Європі та Північній Америці.

У 1974 році Центр приступив до видання окремих **бібліографічних книг** з питань інформаційно-консультаційних послуг для молоді **в кожній країні** і по **конкретним темам**, таким, як “самостійна робота з молоддю”, “вулична робота”.

Незважаючи на те, що багато людей зацікавлені в ознайомленні з документами, зазначеними у бібліографії, їм важко приїхати в Гент, щоб зробити це. Саме тому в 1981 році центр приступив до видання національних **збірників документів** (по країнах) з питань інформування та консультування молоді. Ці збірники документів містять найбільш важливі й оригінальні документи, опубліковані в країні. До нього увійшли тексти, що мають інформаційною цінністю. В результаті ці документи стали доступні для широкої громадськості. Більше немає необхідності просити центр надати фотокопії документів, згаданих у бібліографії. Ці довідники містять важливу інформацію для тих, хто вивчає зміни у сфері інформування та консультування молоді в конкретній країні. Вони також служать інструментом виявлення новаторських форм інформування та консультування молоді та впровадження нововведень у власну роботу. Вони також стали освітнім інструментом для підготовки консультантів. З 1981 по 1986 рік збірники документів з таких країн як Великобританія, Бельгія та Нідерланди публікуються у вигляді фотокопій.

У 1977 році був опублікований **довідник** всіх молодіжних інформаційних та консультаційних служб в Європі.

#### **Журнал “Міжнародний обмін”**

З 1973 по 1977 рік Центр видавав журнал “Міжнародний обмін”. Цей журнал інформував про служби молодіжної інформаційної та консультаційної підтримки у Європі та надавав інформацію про документи і книги, які публікуються в цій області, та про конференції і програми обміну, а також про національної молодіжної політики. Через нестачу фінансових коштів, видання журналу було припинено в 1977 році.



## **Практико-орієнтоване дослідження**

У співпраці з університетом Гента в період 1981-1988 років Центр провів дослідження у трьох аспектах, а саме:

- методологія визначення чітких і новаторських цілей і методів роботи молодіжних інформаційно-консультаційних центрів,
- огляд поточних цілей, методів та організації молодіжних інформаційно-консультаційних центрів в Європі,
- інформаційні та консультаційні потреби молоді.

Коли ERYICA почала працювати з грантами французького уряду, Міжнародний центр розвитку інноваційних молодіжних інформаційних та консультаційних послуг у Генті припинив свою діяльність в 1989 році і опублікував основні результати цього дослідження в наступній книзі: W. Faché (1989). Інновації в сфері інформування та консультування молоді в Європі.

## **Європейське агентство інформаційної і консультаційної підтримки молоді (ERYICA )**

ERYICA було засноване 17 квітня 1986 року в Мадриді і організоване Центром інформації та документації молоді в Парижі.

## **Міжнародні порівняльні дослідження в сфері інформаційно-консультаційних послуг для молоді**

Згідно Deichsel (1987) в його докторській дисертації, перше міжнародне порівняльне дослідження було опубліковано в 1973 році Faché. Deichsel опублікував свою дисертацію про його порівняльне дослідження інформаційно-консультаційних послуг для молоді в 1987 році. У 1977 році ВООЗ також опублікувала порівняльне дослідження, засноване на відвідуваннях 11 європейських країн, з метою аналізу раннього розвитку консультативних послуг для молоді.

## **Питання для обговорення в сімдесятих і вісімдесятих роках**

У ході першої Європейської Конференції молодіжних інформаційно-консультаційних центрів у 1972 році розглядалися три питання, які, згідно з нашими дослідженнями 1987 року, продовжують обговорюватися у вісімдесяті роки (Faché, 1987).

- 1) переваги і недоліки комплексної служби підтримки молоді і предметної спеціалізованої служби,
  - 2) відмінності і сильні сторони трьох концепцій обслуговування: молодіжні інформаційні центри (МІК), молодіжні консультаційні центри (УСС) і служби, які інтегрують інформаційну та консультаційну підтримку молоді (МІКС),
  - 3) соціальна діяльність та зворотній зв'язок про проблеми клієнтів, укорінених у суспільстві.
- Ми надаємо короткий огляд кожної з цих тематичних дискусій.

Комплексна служба підтримки молоді або предметної спеціалізованої служби

Існує цілий ряд інформаційних та консультаційних послуг, які зосереджені на одній конкретній проблемі або предметній області. Ці послуги принципово відрізняються один від одного з точки зору предметної області своєї спеціалізації. Зовсім інша спеціалізація, починаючи з шістдесятих років, - це послуга, яка зосереджується на конкретній цільовій групі

населення - молоді. Такі вузько-спрямовані на конкретну групу населення послуги є комплексними, оскільки предметна область визначена. Таким чином, молодіжні інформаційно-консультаційні центри є комплексними послугами для молоді. Ці комплексні послуги для молоді з'явилися в США, Канаді і у всіх західноєвропейських країнах.

Існує загальне розуміння цінності комплексного підходу. Висуваються такі аргументи. Принцип всебічного забезпечення означає, що будь-яка молода особа може зіткнутися з будь-якою проблемою. Цей важливий принцип роботи стосується критеріїв прийому. В результаті цього підлітку не потрібно робити самодіагностику, перш ніж звернутися до інформаційно-консультаційної служби. Це не завжди відноситься до тематичних спеціалізованих служб, в яких кожне прохання про надання допомоги повинно бути сформульованим якомога точніше та зрозуміліше. В даний час критеріями прийому в спеціалізовані служби є "особи, які мають питання або проблеми в сфері ..." за цим слідує обмежений список сфер, таких як сексуальність.

Комплексне агентство з інформаційної чи консультаційної підтримки молоді, як правило, необхідно в якості першого або останнього засобу, місця куди можна піти, коли ви не знаєте, де можна отримати інформацію або допомогу, або куди можна піти, коли інші джерела зазнають невдачі. Доцільність створення комплексних служб з інформаційної та консультаційної підтримки молоді має ряд інших аргументів.

Хоча існує багато установ, таких, як консультаційні служби з питань кар'єри, які в сукупності надають широкий спектр послуг молоді, в індивідуальному порядку вони часто займаються лише конкретною проблемою або тематичною сферою, а не розглядають молоду особу як цілу особистість. Проблеми не завжди настільки специфічні, що необхідна спеціалізована інформаційно-консультаційна служба. Проблеми часто слід розглядати в їх контексті та у зв'язку з іншими питаннями.

Нарешті, *комплексні* центри повинні приймати тих, хто часто не бажає визнавати наявність у них проблем або тих, хто не може сформулювати своє стресове переживання з точки зору конкретної проблеми. У "Рекомендаціях про те, як створити Молодіжний Інформаційний центр", виданих Радою Європи і ERYICA (2002) такі центри називають "універсальні молодіжні інформаційні центри".

Відмінності між видами комплексних послуг для молоді

У ході першої Європейської Конференції молодіжних інформаційно-консультаційних центрів в 1972 році, яка тривала у сімдесятих і вісімдесятих роках, розглядалося питання про відмінності між видами комплексних послуг для молоді.

В залежності від виду соціальної підтримки - інформаційної або консультаційної - існує три різних типи комплексних послуг для молоді: молодіжні інформаційні центри (МІЦ), молодіжні консультаційні центри (МКЦ) і служби, які інтегрують інформаційну та консультаційну підтримку молоді (МІКС).

Перш ніж розглядати відмінності і аргументи на користь кожного з цих типів, необхідно провести різницю між інформуванням і консультуванням.

*Консультування* означає обговорення з особою, яка звертається за допомогою, проблеми, сформульованої цією особою, з метою поглиблення розуміння його/її проблеми. Консультант допомагає своєму клієнтові дослідити думки, почуття, поведінку і досягти більш чіткого розуміння, а потім знайти і використовувати свої сильні сторони, щоб вони могли більш ефективно справлятися з життям, приймаючи відповідні рішення або приймаючи відповідні заходи. У центрі консультант зосереджений на людині, а не просто на проблемі. У цьому контексті консультування не означає рекомендацію чого-небудь кому-небудь, відмовляння будь-кого від будь-яких дій або переконання будь-кого зробити будь-що, а спрямоване на зміцнення потенціалу для вжиття заходів особою, яка звертається за допомогою. Обговорення повинно дозволити цій особі самому вирішувати питання, які торкаються його/її особисто і його/її положення (Lawton, 1984).

У цьому контексті *інформування* стосується так званої “соціальної інформації”, яка необхідна молоді для того, щоб мати можливість адекватно діяти в конкретних життєвих ситуаціях, іншими словами, мати можливість функціонувати соціально та суспільно. Особливо молоді люди стикаються з великою кількістю проблем, тому що вони “новачки” в нашому суспільстві.

В молодіжних консультаційних центрах основна увага приділяється консультуванню, як це описано вище. У молодіжних інформаційних центрах працівники надають інформацію по телефону, листами, в онлайн режимі або в режимі особистого контакту. Молоді люди також можуть самостійно консультуватися з інформаційними стендами та банками даних. Ряд організацій свідомо прагнуть інтегрувати обидва види підтримки (інформаційну та консультаційну) в одну службу. Деякі об'єднані молодіжні інформаційні і консультаційні центри громадськість вважає лише інформаційними центрами; вони також називають себе такими, тому що ця назва має на увазі більш низький поріг для молодих людей. (наприклад, Info Jeugd в Генті-Бельгія і CIDJ в Парижі).

Центри які в основному були створені в сімдесяті роки у Франції, Іспанії, Португалії і Греції були інформаційними центрами. В інших європейських країнах консультаційні центри для молоді або центри, що об'єднують інформаційну та консультаційну підтримку для молоді в рамках однієї служби зустрічаються частіше. В даний час комплексний підхід стає все більш очевидним і у Франції.

Які аргументи за і проти кожної з альтернатив? У нашому міжнародному огляді ми знайшли наступні аргументи (Faché, 1987).

## Комплексні інформаційно-консультаційні послуги для молоді (МІКП)

Інтеграція інформування та консультування в рамках однієї служби забезпечується за рахунок посилення на той факт, що прохання про надання інформації можуть, у разі непередбачених обставин, приводити до бесіди з консультантами. Це може відбуватися з різних причин. Це може бути пов'язано з тим, що молодь нелегко визнає свою потребу в консультуванні в проблемних ситуаціях. Часто вони стикаються з серйозною проблемою у вигляді простої нестачі інформації. Це може бути також тому, що молода людина ще не зрозуміла, що є люди, які готові обговорювати його проблему і можливі варіанти її вирішення, і які сприймають його серйозно. Коли людина ще не усвідомила, що йому можна допомогти за допомогою діалогу, навряд чи можна будувати якісь очікування у цій області. Консультування може також розвиватися з початкової інформативної розмови. Тому важко розрізнити інформування, яке є процесом пошуку потрібної інформації і консультування, тому що вони можуть бути взаємопов'язані. Молодь інколи використовує прохання про надання інформації в якості основи для звернення за консультацією. Запит інформації дозволяє їм побачити, наскільки працівникові можна довіряти і наскільки гарантується її/його анонімність. Тому той, хто надає інформацію молоді, повинен враховувати, що його також можна попросити бути консультантом. Однак ми не маємо на увазі, що працівник повинен розглядати будь-який запит на інформацію, як звернення за консультацією.

Об'єднання послуг інформування та консультування в одну послугу має ще інші аргументи. Об'єднуючи різні види допомоги в одну послугу, можна також обмежити кількість ситуацій, в яких молоді люди повинні спрямовуватися в іншу організацію. Реферал також ризикує, що клієнти підуть, коли їм доведеться знову розповісти всю історію в іншій організації. Більше того, через відсутність розуміння складної структури системи обслуговування, молодь часто не знає куди звернутися із проблемою. Тому для них дуже важливо мати можливість звернутися в одне місце з усіма своїми питаннями. В обмеженій кількості ситуацій це дозволяє працівникові побачити проблему, про яку молода людина навіть не підозрює за більш очевидною проблемою, і вказати на це підлітку.

І нарешті, комплексні інформаційно-консультаційні послуги призначені для тих, хто часто не бажає визнавати наявність у них проблем чи хто може виявитися нездатною сформулювати своє стресове переживання з точки зору конкретної проблеми.

Одним з чудових висновків нашого міжнародного дослідження було те, що працівники молодіжних інформаційних центрів згадують про ті ж переваги комплексних інформаційних та консультаційних послуг для молоді, що і люди, які працюють у молодіжних інформаційних центрах. Однак працівники молодіжних інформаційних служб відзначають, що концепція МІКС не завжди може бути реалізована, навіть якби хтось забажав. Уряд, який надає субсидії, іноді зобов'язує організацію надавати лише послуги з інформування, з різних причин, наприклад, інформування є менш трудомістким, і тому воно може допомогти більшій кількості молодих людей з такою ж кількістю працівників. Дійсно, створення комплексної служби інформування і консультування молоді вимагає створення ряду умов, найбільш важливими з яких є кількість працівників та їх досвід.

## *Молодіжні інформаційні послуги (МІП)*

Аргументи на користь створення молодіжної інформаційної служби обмежуються можливістю надання допомоги великій кількості молодих людей з відносно обмеженим

персоналом. Цим аргументом користуються працівники молодіжних інформаційних центрів у великих містах, яким доводиться мати справу з тисячами запитів на інформацію в рік. Більше того, молодіжні інформаційні центри не потребують висококваліфікованого персоналу, таких як соціальні працівники та психологи.

Основний аргумент проти концепції інформаційної підтримки молоді полягає в тому, що молодь, яка потребує консультування, ігнорується або повинна направлятися в консультативний центр.

#### *Молодіжні консультативні послуги (МКП)*

Концепція консультативних послуг захищається аргументом про те, що консультування вимагає більш спокійних, тривалих і конфіденційних розмов, ніж надання інформації. Консультування ускладнюється, коли велика кількість молоді, що звертається з проханнями про надання інформації, відвідує центр одночасно. В якості аргументу проти УСС можна згадати небезпеку того, що вона утримує молодь від звернення за допомогою, тому що вони бояться бути затаврованими як “проблемні випадки” при вході в УСС.

В даний час інформаційні та консультативні послуги для молоді є більш диференційованими. Згідно Grove & Rayment (1997), роль молодіжного “інформаційного центру” рідко обмежується суворою інформаційною функцією. Ці автори визначають такі основні послуги, які розрізняють декілька функцій, що виходять за рамки простого “інформування” молоді.

“Інформація: надання відповідної інформації дозволяє молоді робити свідомий вибір на основі точної і актуальної інформації. (...) Основна увага (МК) буде приділятися визначенню глибини та деталізації наданої інформації, яка може варіюватися від стенду належним чином відібраних брошур і місцевих ресурсів до складної системи для підтримки добре розвиненої консультативної служби”.

*“Поради і пропаганда: у той час як інформація це хороший старт для молоді, часто питання і варіанти, що стоять перед молодими людьми складні. Добре навчений консультант може допомогти в сортуванні відповідних варіантів. Консультативна робота потребує тихого місця для зустрічі, працівника, який може встановити відносини з молоддю особою, щоб допомогти їм вивчити свою ситуацію, а також знання і навички, щоб запропонувати відповідну інформацію і варіанти для підтримки молоді особи в прийнятті та проведенні рішень. Деяким молодим людям може знадобитися додаткова допомога в тому, щоб консультанти брали на себе пропагандистську роль, робили дії від їх імені, наприклад, телефонували, писали листи або представляли їх інтереси”.*

*“Дружня/допоміжна робота: молоді люди, що перебувають у тяжкому становищі, можуть отримати вигоду з підтримки, яка дозволяє їм розвивати реалістичні навички стресостійкості. Дружня підтримка займає важливе місце в зменшенні почуття соціальної або особистої ізоляції молоді людини. Кожному (МК) необхідно буде розробити чіткі межі для дружньої та іншої неформальної підтримки. Це визначить, де це відбувається (в приміщенні чи в будинку молоді людини або в інших місцях), частоту і діапазон контактів (розважальні заходи, шопінг, розмови). Відсутність формальності і велика ступінь свободи, яка характеризує дружню підтримку і допоміжну роботу, ймовірно, надає ще більшого значення необхідності укладення контракту з молоддю особою про те, що входить і не входить в роль друга”.*

*“Консультавання: Консультавання надає молодій людині можливість вивчити хвилюючі його питання в рамках чітко визначених відносин між консультантом і клієнтом. Межі чітко визначені і після їх встановлення створюються умови для самостійного вивчення і зміни. На додаток до відповідним чином підготовлених і контрольованих консультантів (...), надання консультацій вимагає тихих приватних кімнат і системи призначень на додаток до будь-якої послуги. Деякі (MIKs) розширюють сферу своєї діяльності, пропонуючи консультації в інших місцях, наприклад у школах, коледжах, молодіжних клубах. У таких ситуаціях вкрай важливо укласти договір з “приймаючим” агентством для встановлення таких питань, як конфіденційність, приватність і безпека”.*

На сьогоднішній день ці функції відрізняють центри один від одного.

### **Соціальні дії та відгуки про проблеми молоді, що укоренилися у суспільстві**

Проблеми стають очевидними в житті індивідуума, але причини цих проблем не завжди в першу чергу пов'язані з індивідуумом. Проблеми клієнтів часто укорінені в суспільстві, в якому ми живемо (наприклад, недоліки в роботі, житлі, школі і дозвіллі), а не в передбачуваній індивідуальній незадоволеності. Іншими словами, багато з проблем, з якими можуть стикатися молоді люди, насправді є колективними, а не виключно індивідуальними проблемами.

Молодіжні інформаційно-консультаційні центри істотно розрізняються по своєму баченню своєї ролі щодо цих громадських причин особистих проблем. Іншими словами, існують різні уявлення про підходи до соціальних дій в рамках інформаційно-консультаційних послуг для молоді.

В Європі в сімдесяті та вісімдесяті роки можна виділити чотири різних підходи.

1. *Допомога молоді і соціальна діяльність носять комплексний характер.* З першої точки зору, працівники повинні, крім надання інформації чи консультацій, інформувати своїх клієнтів про соціальні чинники проблеми клієнтів. Вони повинні мотивувати і залучати своїх клієнтів у соціальну діяльність, через яку можуть відбуватися соціальні зміни. Ці працівники більше ставляться до своїх клієнтів як до людей, які повідомляють про недоліки в суспільстві, і як до потенційних учасників соціальної діяльності. Тому їх в основному цікавлять ті групи клієнтів, які повідомляють про проблеми в суспільстві (Mulder-de Bruin, 1978).

2. *Допомога молоді і соціальна діяльність здійснюються паралельно.* Домогтися змін у суспільстві - це непростий і складний процес. З другої точки зору, залучення клієнтів до цієї акції не виправдано, оскільки вони вже зіштовхнулися зі своїми особистими проблемами. Дійсно, клієнти, які вже борються зі своєю особистою проблемою, будуть відчувати себе ще більш безсилими, якщо соціальні дії зазнають невдачі. Однак захисники цієї точки зору вважають, що в довгостроковій перспективі, консультавання має сенс для клієнта і консультанта тільки тоді коли одночасно докладаються зусилля з ослаблення або усунення недоліків у суспільстві. Якщо ж цього не відбувається, то можна побоюватися, що консультавання буде служити алібі для продовження цих соціальних проблем.

На відміну від першої точки зору, соціальна діяльність в результаті запиту інформації або консультавання розглядається як діяльність, паралельна індивідуальній допомозі і здійснюється консультантом або колегами без участі клієнтів (de Turck & Martens, 1978).

Там, де клієнтам пояснювали про соціальну основу їх проблем, це робилося не для того, щоб мотивувати їх до соціальної дії, але для того, щоб допомогти їм у процесі інтерналізації нових прав і можливостей (визвольна допомога). Дійсно, це відомо з досвіду (емансипація жінок), що люди, які пристосувалися до нестатків чи дискримінації, виступають проти змін, навіть якщо вони принесуть користь у довгостроковій перспективі.

3. *Надання допомоги молоді та повернення уваги до соціальних проблем як паралельне завдання працівників.* Відповідно до третьої точки зору, консультанти повинні в першу чергу зосередитися на наданні допомоги клієнту. Однак консультант повинен звітувати перед іншими відповідними організаціями про те, які наслідки їхньої політики і соціальної структури завдають шкоди розвитку молоді. Ця функція зворотного зв'язку розглядається як додаткова функція, яка працює паралельно процесу допомоги. Захисники цієї точки зору, як і захисники попередньої точки зору, вважають, що в довгостроковій перспективі консультування має сенс тільки для клієнта і консультанта, якщо одночасно докладаються зусилля з ослаблення або усунення недоліків у суспільстві.

4. *Тільки допомога молоді.* З четвертої точки зору єдиною функцією молодіжних інформаційно-консультаційних центрів є надання допомоги молоді. Функція захисту молоді, функція зворотного зв'язку, або соціальна дія є функціями інших органів.

Всі чотири вищезгаданих точки зору можна знайти в молодіжних інформаційно-консультаційних центрах. Однак вони не відбуваються разом в одному центрі. Вони являють собою основний вибір. Більшість центрів в Європі в сімдесятих і вісімдесятих роках віддають перевагу наданню допомоги молоді та паралельно з цим "чинять тиск", повертаючи увагу до проблем суспільства (модель 3). Такої ж думки притримуються і багато центрів в даний час.

### **Міжнародний огляд: хто, що і де?**

Повага до демократії, прав людини та основних свобод передбачає право усієї молоді на доступ до повної, об'єктивної, зрозумілою і надійної інформації з усіх питань і потреб. **Право на отримання, володіння і розповсюдження інформації без обмежень є одним з основних прав людини**, визнаних міжнародними установами.

### **Організація Об'єднаних Націй**

На своїй першій сесії в 1946 році Генеральна Асамблея Організації Об'єднаних Націй прийняла резолюцію 59 (I), в якій говориться: "Свобода інформації є одним з основних прав людини і (...) характерною особливістю усіх свобод, яким присвячена Організація Об'єднаних Націй". Цей документ, розглянутий Генеральною Асамблеєю ООН на її першій сесії, згодом стане Загальною Декларацією Прав Людини, прийнятою Генеральною Асамблеєю ООН 10 грудня 1948 року. Стаття 19 говорить:

"Кожна людина має право на свободу переконань і їх вільне вираження; це право включає свободу безперешкодно дотримуватися своїх переконань та свободу шукати, одержувати і поширювати інформацію та ідеї будь-якими засобами і незалежно від державних кордонів."

Конвенції про права дитини та Конвенція Генеральної Асамблеї ООН, прийнята 20 листопада 1989 року далі ґрунтується на концепції статті 19 Загальної декларації прав людини, а також

розглядає право дитини **отримувати інформацію із ЗМІ за вибором дитини, і мати доступ до інформації з різних національних і міжнародних джерел**. Держави, що підписали Конвенцію, зобов'язуються заохочувати міжнародне співробітництво в галузі підготовки, обміну та поширення інформації, корисної для дитини з точки зору мовних потреб. У Конвенції визнається, що важливою частиною права дитини на освіту є реальна і доступна для всіх дітей освітня і професійна інформація і керівництво.

## Європейська Рада

Конвенція про захист прав людини і основних свобод, яка була розроблена Радою Європи та ратифікована її державами-учасниками, ґрунтується на Загальній декларації прав людини і використовує формулювання, аналогічне тому, що міститься в Загальній декларації прав людини у її статті 10, яка передбачає право на свободу вираження думок. **“...Це право включає свободу дотримуватися своїх поглядів, одержувати і поширювати інформацію та ідеї без втручання з боку державної влади і незалежно від державних кордонів”**. Разом з тим згадуються певні обмеження, хоча здійснення цієї свободи має втілюватися “відповідно до закону” і бути “необхідними в демократичному суспільстві”.

На політичному рівні Рада Європи з самого початку підтримувала ідеї і принципи інформаційної підтримки молоді. Рекомендація № (90) 7 Комітету Міністрів Ради Європи у 1990 році стала важливим кроком в справі визнання інформаційної підтримки молоді на європейському рівні і була основним довідковим матеріалом для інформаційної підтримки молоді в Європі з моменту її прийняття. У цій рекомендації міститься заклик до співпраці між державами-учасниками та підтримки молодіжних інформаційних та консультативних служб. У ній також викладені принципи, яким повинні слідувати ці служби:

- послуги повинні бути універсальними, з використанням різних джерел достовірної інформації, що дозволяє їм надавати вичерпні відповіді на запити,
- слід поважати право молодих людей на анонімність,
- послуги повинні бути доступні для всіх, без якої-небудь дискримінації, носити некомерційний характер і сприяти незалежності молоді.

Після прийняття цієї рекомендації Рада Європи продовжувала приділяти основну увагу інформаційній підтримці молоді. У 2010 році вона випустила нову рекомендацію про інформаційну підтримку молоді, яка враховує нові інформаційні потреби молоді - Рекомендація CM/Res(2010)8, яка служить оновленням Рекомендації 90(7). Вона визнає, що молоді люди потребують більшого, ніж у минулому, керівництва для того, щоб справлятися із зростаючим обсягом інформації, і закликає до того, щоб мати можливість оцінювати її і оцінювати її якість. В тексті рекомендується

Підтримувати і розвивати молодіжні інформаційні і консультативні структури як засоби підтримки для задоволення цих нових потреб,

Усіляко сприяти розвитку цих структур в тій мірі, в якій вони здатні задовольняти нові інформаційні потреби молоді,

Розвивати процес придбання молодими людьми необхідних компетенцій (і надалі розвивати їх),

Підвищувати обізнаність молоді про ризики та небезпеки, а також про можливості використання нових засобів комунікації,

Зробити онлайн інформацію доступною для молоді з меншими можливостями.



Рада Європи стала ініціатором Європейської молодіжної політики і першим закладом, який прийняв документ, в якому були викладені важливість і принципи інформування та консультування молоді в Європі.

Особливий підхід Ради Європи до молодіжної інформації характеризується переконаністю в тому, що **інформація є правом людини** (як це визначено в Європейській конвенції про права людини в цілому і Конвенції про права дитини зокрема) і що молодь є особливою і вразливою цільовою групою. Крім того, прихильність до участі молоді у всіх сферах, які їх хвилюють - про що свідчить, наприклад, система спільного управління Ради Європи, в рамках якої молоді лідери приймають рішення разом з представниками урядів, - зміцнює ці основоположні цінності.

Крім рекомендацій, безпосередньо пов'язаних з інформаційною та консультаційною підтримкою молоді, роль інформації в забезпеченні участі молодих людей і надання їм доступу до своїх прав також виражається в "Переглянутій Європейській хартії про участь молоді в муніципальному та регіональному житті" Конгрес місцевих і регіональних влад Ради Європи та нещодавно започаткованої Радою Європи Стратегії з прав дитини (2012 – 2015). Рада Європи визнає, що доступ до повної, зрозумілої і надійної інформації є правом молодих людей, дозволяє їм здійснювати **повну свободу вибору**, і що це є необхідною умовою для їх **інтеграції та активної участі** в житті суспільства, а також для **відповідального громадянства**. Крім того, важливим фактором забезпечення доступу до своїх прав і заохочення їх самостійності вважається індивідуальна інформаційна і консультаційна підтримка, заснована на потребах молоді.

Оскільки **мобільність** сприяє взаєморозумінню і миру між усіма людьми в Європі, ще однією важливою метою Ради Європи є підтримка і сприяння мобільності, особливо серед молоді. Інформаційна і консультаційна підтримка мають вирішальне значення для мобільності як окремих осіб, так і груп. Це ще одна причина, по якій Рада Європи має зміцнювати і підтримувати інформаційно-консультаційну діяльність, особливо серед молоді в Європі.

Останнім часом Рада Європи також реагує на нові виклики, з якими стикаються молоді люди в сучасну цифрову епоху через надлишок інформації і необхідність управляти цим, а також через технічні аспекти суспільства, заснованого на знаннях. Це можна побачити, наприклад, у Рекомендації CM/Rec(2009)5 Про заходи щодо захисту дітей від шкідливого змісту і поведінки та заохочення їх активної участі в новому інформаційно-комунікаційному середовищі.

Всі ці різні елементи та підходи складаються у **цілісний погляд на потреби молоді у Європі**, який заснований на повазі до їх автономії, з урахуванням їхніх прав та з урахуванням відповідальності суспільства запропонувати всі можливі засоби для забезпечення їх включення.

## **Директивні органи Ради Європи, Молодіжний сектор**

### **Спільне управління**

Прихильність Ради Європи до заохочення молоді для більшої участі може бути продемонстрована через її систему спільного управління. Сюди входять представники молодіжних неурядових організацій (НУО), які засідають у комітетах з урядовими посадовими особами, які разом розробляють пріоритети для молодіжного сектора і виносять **рекомендації**

щодо майбутніх бюджетів і програм. Потім ці пропозиції приймаються Комітетом Міністрів - Директивним органом Ради Європи.

### Європейський керівний комітет у справах молоді (CDEJ)

Європейський керівний комітет у справах молоді (CDEJ) об'єднує представників міністерств і організацій, відповідальних у справах молоді з 49 держав-учасниць Європейської культурної конвенції. Він заохочує більш тісне співробітництво між урядами з питань молоді і служить форумом для зіставлення національної молодіжної політики, обміну передовим досвідом та розробкою таких стандартних текстів, як Рекомендація R(97)3 про участь молоді та майбутнього громадянського суспільства і Конвенції про транснаціональну добровільну службу для молоді. CDEJ також організовує конференції Європейських міністрів у справах молоді і розробляє закони і правила молодіжної політики в державах-учасниках.

### Консультативна рада у справах молоді (CCJ)

Консультативна рада у справах молоді (CCJ) виступає в якості неурядового партнера поряд з CDEJ в органах спільного управління молодіжного сектора. CCJ може

- сприяти актуалізації молодіжної політики в рамках програми діяльності Ради Європи шляхом формулювання думок і пропозицій щодо загальних або конкретних питань, що стосуються молоді в Раді Європи,
- бути запрошеною Комітетом Міністрів для формулювання думок щодо загальних або конкретних питань, що стосуються молодіжної політики,
- формулювати думки і пропозиції щодо пріоритетів, очікуваних результатів та розподілу бюджетних коштів для молодіжного сектора.

До складу CCJ входять 30 членів, які призначаються згідно з колом ведення терміном на два роки: 13 представників з міжнародних неурядових молодіжних організацій (МНМО) і 7 представників з національних молодіжних рад призначаються членами Комітету Міністрів за пропозицією Європейського молодіжного форуму. 10 членів, які представляють неурядові молодіжні організації або мережі, що не є членами Європейського молодіжного форуму, призначаються Комітетом Міністрів за пропозицією Генерального секретаря.

### Об'єднана рада у справах молоді (CMJ)

Об'єднана рада у справах молоді (CMJ) об'єднує CDEJ і CCJ в орган спільного прийняття рішень, що встановлює пріоритети, цілі та бюджети молодіжного сектора.

### Комітет по розробці програм у справах молоді

Є допоміжним органом спільного прийняття рішень, що складається з восьми представників від CDEJ та Консультативної ради. Він встановлює, контролює і оцінює програми європейських молодіжних центрів та Європейського молодіжного фонду.

## Партнерська угода з ERYICA

У 1997 році Рада Європи і Європейська агенція з інформаційної та консультативної підтримки молоді (ERYICA) підписали угоду про партнерство з метою розвитку Європейського співробітництва в області інформування і консультування молоді.

Цілями партнерства є:

- пропагувати інформаційну та консультативну підтримку молоді як важливий аспект молодіжної політики,
- сприяти та організовувати навчання для осіб, які займаються інформаційною та консультативною підтримкою молоді, з метою забезпечення високого рівня обслуговування,
- задовольняти вимоги в цій області всіх держав-учасниць Ради Європи та Договірних Сторін Європейської культурної конвенції.

Для досягнення цих цілей був створений Об'єднаний Координаційний комітет у такому складі: три представника CDEJ, три представника ERYICA і один представник Консультативної ради у справах молоді.

Об'єднаний Координаційний Комітет відповідає за розробку і контроль виконання річної програми партнерства.

Програма діяльності партнерства включає одну або дві щорічних зустрічі Об'єданого Координаційного Комітету, принаймні один щорічний захід, в якому беруть участь різні суб'єкти (практики і політичні діячі) з молодіжної інформаційної сфери (колоквіум, семінар, навчальний курс тощо), для здійснення досліджень і публікацій.

## Основні досягнення партнерства Ради Європи/ERYICA

### Навчання

На початку партнерська діяльність була зосереджена на навчанні, що було очевидною необхідністю, вираженої працівниками молодіжної інформаційної сфери по всій Європі. У перші п'ять років лише партнерства, близько 200 фахівців отримали можливість взяти участь в навчальній діяльності. Оскільки лише деякі європейські країни забезпечують формальну освіту в галузі інформаційної підтримки молоді, ці заходи мають вирішальне значення для **професіоналізації інформаційної підтримки молоді**, особливо на місцевому та національному рівнях.

Ці заходи також включали навчальні заняття, в ході яких основна увага приділялася розробці навчальних модулів і методів для молодіжних інформаційних курсів, і привели до створення **першого навчального курсу**, який згодом поширився по всій Європі, з допомогою курсів підготовки інструкторів. Потім інструктори адаптували отримані знання і методи до відповідної країни. Схема навчання ERYICA 2012 року, що складається з різних модулів, багато в чому все ще базується на цьому першому курсі, розробленому в рамках партнерської угоди.

### Якість

Окрім навчальних заходів, які сприяли підвищенню якості інформаційно-консультаційних послуг у всіх країнах-учасниках, партнерство також проводило навчальні заняття, опитування і колоквиуми. Такі можливості професійного обміну знаннями і досвідом сприяли підвищенню якості та розвитку молодіжної інформації в Європі. Це дозволило сфері отримати натхнення від експертів з інших європейських країн і прийняти рішення про майбутні стратегії і нові варіанти і послуги на основі фактичних даних і передової практики.

### Підтримка країн, які не знайомі із сферою інформаційної підтримки молоді

Однією з головних цілей партнерства завжди була підтримка держав, які є членами Ради Європи або які ратифікували Європейську культурну конвенцію, зокрема країн Центральної та Східної Європи. Тому **ознайомчі поїздки, місії з надання технічної допомоги та публікації** включені в розклад спільних заходів. Протягом останніх п'яти років партнери прийняли рішення приділяти особливу увагу підтримці тих країн Європи, де інформаційна підтримка молоді все ще перебуває на початковому етапі або є лише ідеєю. Учасники з цих країн були запрошені на спеціально організовані семінари. В якості першого введення був опублікований Методичний посібник для початківців для осіб, які приймають рішення та неурядових організацій, зацікавлених у цій галузі, який був опублікований в якості першого введення. ERYICA була запрошена на кілька заходів Ради Європи і тому мала можливість безпосередньо взаємодіяти з державами-учасниками, які хотіли дізнатися більше про сферу інформаційної підтримки молоді. Ці зустрічі призвели до широкого кола нових контактів, початку надання молодіжної інформації в деяких країнах і навіть до приєднання деяких нових учасників до мережі ERYICA.

### Візуальна доступність

Хоча заохочення не є безпосередньою метою партнерства як такого, протягом останніх 15 років діяльність партнерства в значній мірі сприяла поширенню інформації серед молоді, особливо на політичному рівні. Дві рекомендації Комітету Міністрів Ради Європи з інформаційної та консультаційної підтримки (молоді) **твердо розмістили інформаційну підтримку молоді в програмах молодіжної політики**. Партнерство здійснило внесок у розробку Рекомендації 2010 (8), і, особливо в останні роки, ERYICA була запрошена для участі в заходах Ради Європи, таких як літні університети або, кілька разів, як спостерігач на засідання Європейського Керівного Комітету Ради Європи у справах молоді (CDEJ). І останнє, але не менш важливе: у 2011 році партнери вирішили підготувати кампанію, присвячену ролі інформаційної підтримки молоді у наданні молодим людям доступу до їх прав і пропаганді того факту, що **інформація сама по собі є правом**.

### **Минула діяльність**

Хронологія основних заходів, що проводилися в рамках угоди про партнерство між Радою Європи та ERYICA

#### 1996

(Попередня домовленість) Навчальний курс – “Різні підходи до інформаційної підтримки молоді в Європі”

#### 1997

Навчальний курс - "Різні підходи до інформаційної підтримки молоді в Європі"

1998

Навчальний курс - "Різні підходи до інформаційної підтримки молоді в Європі"

1999

Європейський навчальний курс - "Мінімальні стандарти і заходи по поліпшенню якості молодіжних інформаційних послуг"

2000

Європейська навчальна сесія для тренерів з питань інформаційної підтримки молоді

2001

Навчальна сесія на тему Різні підходи до інформаційної підтримки молоді в Європі"

2002

Навчальний курс для тренерів з питань інформаційної підтримки молоді  
Документ - "Керівництво по створенню молодіжного інформаційного центру"

2003

Навчальна сесія - "Практичні шляхи залучення молоді в інформаційну роботу з молоддю"

2004

Робоча група тренерів: Підготовка навчальних модулів

2005

Семінар – "Питання якості інформації для молоді"

2006

Семінар - "Участь молоді в інформаційній роботі з молоддю"

2007

Колоквіум - "Майбутнє інформаційної підтримки молоді в Європі"

2008

Семінар - " Інформаційна підтримка молоді та молодіжна політика: Європа і Чорногорія"  
Участь ERYICA у 8-й Конференції Міністрів Ради Європи у справах молоді в Києві, Україна

2009

Публікація Методичний посібник для початківців  
Семінар - Молодіжна політика та інформаційна підтримка молоді

2010

Колоквіум - Подолання розриву" - святкування 20-річчя Рекомендації 90 (7)

2011

Конференція з історії інформаційної підтримки молоді  
Підготовча нарада з кампанії за права молоді на інформацію

2012

Кампанія - "Інформацію - прямо зараз!" про право молоді на інформаційну підтримку.

Важливі віхи, які не були безпосередньо пов'язані з партнерської діяльністю, але мали значний вплив на сферу молодіжної інформації і, отже, на діяльність Ради Європи і ERYICA:

1986

Фонд Європейського агентства з інформаційно-консультаційної підтримки молоді (ERYICA)

1990

Рекомендація 90(7) Комітету Міністрів Ради Європи, про інформування та консультування молоді в Європі

1993

ERYICA приймає Європейську молодіжну інформаційну хартію

2004

ERYICA приймає переглянуту Європейську молодіжну інформаційну хартію

2009

ERYICA приймає принципи інформаційної підтримки молоді онлайн

2010

Рекомендація 2010 (8) Комітету Міністрів Ради Європи з інформаційної підтримки молоді

### **Методичний посібник для початківців**

До ERYICA, а також до ради Європи часто звертаються організації, політики та мотивовані молоді люди, які хочуть створити молодіжну інформаційну службу у своєму регіоні, області чи країні.

У відповідь на ці прохання ERYICA і Рада Європи вирішили створити молодіжний методичний посібник для початківців. **Методичний посібник призначений для організацій, молодіжних працівників, політиків і молодих людей, які хочуть створити молодіжну інформаційну службу** у країнах, де така служба не існує або знаходиться на початковому етапі розвитку.

Молодіжний методичний посібник для початківців дає перше уявлення про те, що таке молодіжна інформація, її основні робочі принципи і місії, як почати створювати молодіжні інформаційні служби і надає деяку практичну інформацію про те, що різні європейські структури можуть запропонувати тим, хто хоче увійти в світ інформаційної підтримки молоді.

### **Кампанія "Інформація Прямо Зараз!"**

Об'єднаний Координаційний Комітет, керуючий партнерством між Радою Європи та ERYICA, вирішив підтримати кампанію за права молоді на інформацію. Кампанія під назвою "Інформація прямо зараз!" з гаслом "Молодь запитує" була реалізована в 2012 році і офіційно запущена у день інформаційної підтримки молоді, 17 квітня. В рамках цієї кампанії ERYICA і

Рада Європи хотіли **підвищити обізнаність** про особливу роль молодіжної інформації щодо **доступу молодих людей до прав** і, в кінцевому рахунку, про доступ до інформації як про саме право для всіх молодих людей.

Цілями кампанії були:

- Допомогти молоді зрозуміти, що вони мають право на інформацію,
- Допомогти молоді зрозуміти, що вони мають право на інформацію, і перемістити їх у Молодіжний Інформаційний центр для її пошуку,
- Разом із молоддю попросити осіб, які приймають рішення, гарантувати їхнє право на інформацію.

На децентралізованому рівні кампанія складалася з численних заходів різного масштабу у всіх країнах-учасницях Ради Європи, організованих місцевими молодіжними інформаційними центрами та молодіжними працівниками і адаптованих до відповідних цільових аудиторій. Сторінка в Facebook, фотоконкурс та спеціальний веб-сайт були запущені і централізовано координувалися ERYICA. Молодіжні послі, відібрані в ході кампанії, виступили в якості європейських характеристик кампанії і активно брали участь у заходах кампанії, пропагуючи право на інформацію серед молоді, осіб, що приймають рішення, та засобів масової інформації.

Цей Компедіум та Методичний посібник про інформування молоді про їх права були виготовлені за підсумками цієї кампанії. Підсумкові звіти кампанії можна завантажити за адресою [www.ERYICA.org](http://www.ERYICA.org) і [www.coe.int/t/dg4/youth](http://www.coe.int/t/dg4/youth).

## Європейський Союз

Першим довідковим документом на рівні ЄС, в якому підкреслюється важливість інформаційної підтримки молоді, є Резолюція Ради від 31 березня 1995 року про співпрацю в галузі інформаційної підтримки молоді та досліджень, що стосуються молоді. В ній Рада Європейського Союзу підкреслила важливе значення інформаційної підтримки молоді та інформації про молодь як факторів, що заохочують мобільність і європейське громадянство. Вона також визнала загальні принципи інформування молоді, які визначені в рекомендації № R(90)7 Комітету Міністрів Ради Європи.

У цій резолюції Рада постановила активізувати співпрацю в галузі підготовки інформаційних працівників, працівників соціально-освітньої сфери молоді та працівників освіти (фахівців і добровольців), які працюють в молодіжному інформаційному секторі, і надавати підтримку у налагодженні зв'язків між молодіжними інформаційними структурами в державах-учасницях.

Наступною великою подією в області молодіжної інформації стала "Біла Книга" з питань молоді. У "Білій книзі", проголошеній Європейському парламенту в кінці 1999 року та опублікованій Європейською комісією в 2001 році, під назвою "Новий стимул для європейської молоді" інформаційна підтримка молоді була визначена в якості одного з чотирьох ключових пріоритетів (поряд з участю, волонтерською діяльністю та більш глибокими знаннями про молодь).

У "Білій книзі" інформаційна підтримка молоді визначається як така, що тісно пов'язана з участю молоді в житті суспільства. Вона визначила рамки співпраці: відкритий метод координації був адаптований до молодіжного сектору. У "Білій книзі" також приділяється більш пріоритетна увага до аспекту "молодь" в інших стратегіях і програмах Європейського Союзу.

Прямим продовженням "Білої книги" з питань молоді стала резолюція, прийнята радою Європейського Союзу 27 червня 2002 року щодо рамок Європейської співпраці в області молоді. Тут вона запропонувала чотири пріоритетні теми для програми:

- заохочення участі молоді в реалізації активної громадянської позиції і громадянського суспільства,
- розширення інформації, адресованої молоді, та існуючих інформаційних служб для молоді,
- популяризація волонтерської діяльності серед молоді,
- заохочення більш глибокого розуміння і знань молоді.

За цим слідувала Резолюція Ради від 25 листопада 2003 року Про загальні цілі участі та інформування молоді. Рада затвердила загальні цілі і запропонував сприяти доступу молоді до інформації в цілях активізації їх участі в суспільному житті і допомогти їм реалізувати їх потенціал як активних, відповідальних громадян, зокрема:

- поліпшення доступу молоді до інформаційних послуг,
- розширення надання якісної інформації,
- розширення участі молоді в інформаційній підтримці молоді.

У 2004 році був створений Європейський молодіжний портал на основі зобов'язання, викладеного в "Білій книзі". Портал багатомовний, він адресований молодим людям в Європі і надає доступ до європейської та національної інформації, пов'язаної з молоддю.

І нарешті, у **молодіжній стратегії ЄС на 2010-2018 роки визнається важливість інформаційних та консультаційних послуг для молоді** і конкретно перераховуються розроблені стандарти якості участі молоді, інформації та консультацій як окремої галузі діяльності, спрямованої на забезпечення всебічної участі молоді в житті суспільства. Після цього Рада Європейського Союзу у своїй Резолюції від 27 листопада 2009 року Про оновлені рамки Європейської співпраці в області молоді (2010-2018 роки) закликає "поліпшити доступ до якісної молодіжної інформації і поширювати інформацію по всім можливим каналам на місцевому, регіональному, національному рівнях, а також через такі загальноєвропейські організації, як Eurodesk, ERYICA і EYCA та інші європейські мережі".

### **ERYICA і її послуги**

Європейське агентство інформаційної і консультаційної підтримки молоді (ERYICA) є **незалежною Європейською організацією**, що складається з **національних молодіжних інформаційних координаційних органів і мереж**. Воно працює над активізацією **Європейської співпраці в області інформаційної роботи та послуг для молоді**. Воно спрямоване на **розробку, підтримку і просування** якісної універсальної молодіжної інформаційної політики і практики на усіх рівнях з метою задоволення інформаційних потреб



молодих людей в Європі і застосування принципів Європейської молодіжної інформаційної хартії.

ERYICA є міжнародною неурядовою некомерційною асоціацією. Агентство має два директивних органи: Генеральну Асамблею і Керуючу Рада.

В якості головного органу агентства, Генеральна Асамблея скликається щороку і розглядає доповідь про діяльність за минулий рік, а також фінансові рахунки. Вона також обговорює і приймає програму роботи і бюджет на наступний рік, приймає рішення з основних питань політики, і (кожні три роки) обирає Керуючу Раду.

Керуюча Рада складається з восьми членів: голови, двох заступників голови, скарбника та чотирьох членів.

ERYICA зареєстрована в якості міжнародної неурядової некомерційної асоціації у Великому Герцогстві Люксембург згідно з Люксембурзьким законом про асоціації 1928 року.

### **Історія і розвиток**

Європейське агентство інформаційної і консультаційної підтримки молоді (ERYICA) було створено 17 квітня 1986 року в Мадриді у відповідності з рекомендацією, прийнятою на першому Європейському Колоквіумі молодіжних інформаційних центрів, організованому в квітні 1985 року в Марлі-Ле-Руа (Франція). Цей Колоквіум, в якому взяли участь близько 200 фахівців з питань інформування і консультування молоді з 18 країн, був проведений з ініціативи Паризького молодіжного інформаційно-документаційного центру (CIDJ) за підтримки Міністерства у справах молоді і спорту Франції і Комісії європейських співтовариств.

12 організацій в 8 країнах стали початковими партнерами ERYICA, і партнерство розвивалося далеко за межами цього колоквіуму, доводячи, що існує велика потреба в співпраці. Сьогодні ERYICA складається з 25 членів, 7 афілійованих та 2 співпрацюючих організацій, які працюють у 28 країнах.

ERYICA складається з національних органів (неурядових та урядових), які прагнуть гарантувати право молодих людей на повну і достовірну інформацію, яка допомагає їм робити вибір, з якими вони стикаються у своєму житті, і яка сприяє їх автономії та їх активній участі у демократичному суспільстві.

Запрошуємо Вас відвідати сайт ERYICA для детальної хронології подій, які відбулися за час існування агентства: <http://ERYICA.org/page/key-dates>

Основні події викладені нижче:

1987 - ERYICA зареєстрована як неприбуткова асоціація при Торгово-промисловій палаті Амстердама.

1988- 1-а Генеральна Асамблея ERYICA і 1-е засідання Виконавчого Комітету.

1990 рік - Рада Європи прийняла рекомендацію R (90) 7 "Про інформування та консультування молоді в Європі" – документ, який мав велике значення для роботи агентства.

1991 - НАМІКО (Угорщина) став першим членом ERYICA в країні колишнього Східного блоку.

1991 - ERYICA опублікувала "Довідник молодіжних інформаційних центрів в Європі": діє 471 центр у 18 країнах.

1992 - ERYICA зареєстрована як некомерційне об'єднання у Великому Герцогстві Люксембург.

1993 - Секретаріат агентства в Парижі зареєстрований в якості некомерційної асоціації згідно з французьким законом Про асоціації 1901 року. 1 серпня 1993 року ERYICA стала адміністративно незалежною від CIDJ (Париж). ERYICA приймає молодіжну інформаційну хартію.

1994 – 28 травня було підписано угоду про співпрацю між ERYICA і EYCA (Європейською асоціацією молодіжних карток).

1996 - ERYICA організувала національні кампанії по сприянню доступу молоді до молодіжної інформації і спільно з Радою Європи провела перший Європейський навчальний курс для початківців на тему "Молодіжна інформація".

1997 - 45 організацій в 30 країнах складають партнерство ERYICA. Підписано угоду про партнерство між ERYICA і Радою Європи. ERYICA опитує деяку кількість молодіжних інформаційних центрів і пунктів в Європі: 5039 центрів і пунктів "загального профілю" у 22 країнах є активними.

1998 - опубліковано перший випуск "Інформаційного бюлетеня ERYICA" і запущено інтернет-версія сервісу INFOmobil, що містить інформацію про 13 європейських країн.

1999 - Рада Європи призначає ERYICA стати членом нової Консультативної ради з питань молоді. У липні ERYICA опублікувала дослідження "Загальна інформаційна підтримка молоді в Європі в 1997 році", яке охоплює 17 країн.

2000 - Перший національний навчальний семінар (Мальта), організований в рамках угоди про партнерство з Радою Європи.

2001 - ERYICA бере активну участь у підготовці нового Європейського молодіжного порталу Європейської Комісії. У листопаді Європейська комісія опублікувала "Білу книгу" новий стимул для європейської молоді".

2002 - дослідження ERYICA показало, що в 2002 році близько 12 500 молодіжних інформаційних працівників працювали в 7381 центрі та пунктах загального профілю в 25 країнах, які протягом року відвідали більше 20 мільйонів чоловік.

2004 - ERYICA, Eurodesk і EYCA були запрошені Європейською комісією щоб внести свій вклад в реалізацію загальних цілей за участі молоді та інформування молоді. Оновлений

варіант Європейської молодіжної інформаційної хартії, прийнятої 15-ю Генеральною Асамблеєю ERYICA, яка замінила початковий варіант 1993 року.

2005 рік - дослідження ERYICA показало, що в 2005 році понад 13 000 молодіжних інформаційних працівників працювали в 8000 центрах і пунктах загального профілю в 25 країнах, які протягом року відвідали близько 23 мільйонів чоловік. У 2005 році ERYICA також оголосила, що 40 організацій в 29 країнах підписали європейську молодіжну інформаційну хартію 2004 року.

2006 - 46 організацій у 36 країнах в даний час є партнерами ERYICA.

2008 - ERYICA починає свій перший в історії проект "Зустрічайте вулицю" (Meet the Street), який спрямований на збільшення вкладу молоді до прийняття рішень.

2009 - ERYICA готує і поширює молодіжний методичний посібник для початківців у рамках угоди про партнерство з Радою Європи. 20-я Генеральна Асамблея приймає принципи інформаційної підтримки молоді онлайн і ERYICA запускає SHERYICA, інтерактивну платформу для працівників сфери інформаційної підтримки молоді.

2011 - ERYICA святкує своє 25-річчя і запускає JIMMY, посередника у сфері інформаційної підтримки молоді та публікує Керівництво з безпеки та якості онлайн.

2012 - ERYICA запустила Кампанію під назвою "Інформацію прямо зараз!"

2013 – ERYICA починає Молодь у русі – проект InfoMobility (YoMIM), мета якого полягає в тому, щоб відновити і поліпшити роботу з молоддю.

### **Запропоновані послуги**

ERYICA здійснює діяльність та надає послуги в багатьох сферах. У тих випадках, коли вони збігаються з цілями і пріоритетами Ради Європи та Європейського Союзу, ERYICA прагне співпрацювати з цими міжурядовими органами. З 1997 року агентство уклало Угоду про партнерство з Радою Європи (Директорат у справах молоді та спорту) в цілях розробки навчальних заходів для працівників молодіжної інформаційної служби.

Чотири рази на рік агентство публікує "Інформаційний бюлетень ERYICA" англійською мовою, а також доповіді по своїх семінарах, періодичних дослідженнях і щорічну доповідь про свою діяльність.

### *Пропаганда інформаційної підтримки молоді*

З 1985 року зростає визнання важливості інформаційної підтримки молоді молодіжними політиками та керівниками молодіжних служб по всій Європі. Інформаційна підтримка молоді визнається як основний інструмент для сприяння приймати відповідальні рішення молодими людьми і їх активної громадянської позиції в нашому суспільстві. Цей розвиток підкреслюється зростаючим числом країн, що створюють національні мережі молодіжних інформаційних центрів і служб.

ERYICA активно працює над зміцненням і подальшим просуванням визнання інформаційної підтримки молоді на європейському рівні. Через своїх національних партнерів агентство

активно пропагує концепцію національної стратегії інформаційної підтримки молоді для досягнення цієї мети.

### *Обмін методами та досвідом*

ERYICA в значній мірі **сприяє обміну знаннями та досвідом** між практиками з інформаційної і консультаційної роботи з молоддю по всій Європі.

Ці обміни проводяться в рамках заходів, організованих агентством, таких, як семінари, робочі групи та Генеральні Асамблеї. Розподіл публікацій ERYICA і матеріалів по практиці інформаційної роботи з молоддю підтримує цю діяльність.

З 2003 року ERYICA значно розширила асортимент матеріалів і ресурсів на основі досвіду своїх національних партнерів і використовуваних ними методів, до яких її члени можуть отримати доступ через веб-сайт агентства.

### *Професійні принципи, мінімальні стандарти та міри якості*

У 1993 році Генеральна Асамблея ERYICA прийняла європейську молодіжну інформаційну хартію, яка з тих пір стала довідковим документом по всій Європі як збірник професійних принципів та керівних вказівок для інформаційної роботи широкого профілю з молоддю. Хартія була оновлена в 2004 році.

Нещодавно Європейська молодіжна інформаційна хартія була доповнена додатковим допоміжним документом "Принципи онлайн інформування молоді". ERYICA визнала, що онлайн інформування молоді є невід'ємною частиною інформаційної роботи з молоддю, і цей документ спрямований на встановлення стандартів якості у цій галузі.

Партнери ERYICA в ряді країн розробили **мінімальні стандарти і міри якості** для молодіжних інформаційних центрів і служб в цілях збереження і підвищення якості послуг, які вони надають молодим людям. Очікується, що в майбутньому ERYICA буде приділяти все більшу увагу цьому напрямку своєї роботи.

### *Підготовка працівників у сфері інформаційної підтримки молоді*

ERYICA розглядає підготовку персоналу в молодіжних інформаційних центрах і службах, як важливий елемент постійних зусиль своїх національних партнерів **по розробці та підтримці стандартів в інформаційній роботі з молоддю**. У цій області агентство приділяє особливу увагу потребам країн, які прагнуть створити інформаційно-консультаційні центри або служби по роботі з молоддю.

З 1996 року в рамках угоди про партнерство між ERYICA та Радою Європи було проведено ряд різноманітних навчальних заходів.

### **Ознайомчі поїздки**

Щорічно ERYICA організовує ряд ознайомчих поїздок для моніторингу існуючих компетенцій, реалій, ресурсів та проблем в інформаційній роботі з молоддю по всій Європі. У навчальних поїздках зазвичай беруть участь кілька представників ERYICA, які діляться своїм

досвідом і вносять цінний вклад в роботу інформаційних та консультаційних структур по роботі з молоддю, пропонуючи методології, наводячи приклади з своїх країн і ділячись передовим досвідом, який допомагає організаціям, що приймають у себе навчальні поїздки, поліпшити свої послуги.

## Навчання

Європейське агентство інформаційної і консультаційної підтримки молоді (ERYICA) є провідним учасником у **розробці, підтримці і просуванні якісної загальної інформаційної політики і практики для молоді** на всіх рівнях.

Воно прагне:

- покращити і підтримувати високу якість інформаційної підтримки молоді у всій своїй мережі, і
- допомагати своїм членам досягати і підтримувати високий рівень професіоналізму.

Система навчання ERYICA служить двом цим цілям, і вона була розроблена з урахуванням потреб цієї різноманітної мережі.

Система постійно розширюється, а існуючі модулі постійно переглядаються, стежачи за **новими тенденціями** молодіжного інформаційного поля і **різними ситуаціями** в країнах-учасниках.

### *Проектування і розробка*

Навчальні курси розроблені і переглянуті навчальною оперативною групою ERYICA (TTF), в яку входять найбільш відомі тренери і фахівці у Європі в області інформаційної роботи з молоддю.

Повноваження TTF надаються Генеральною Асамблеєю, а групу очолює представник Керуючої Ради. Коли TTF завершує навчальний курс, проводиться Міжнародна підготовка інструкторів за участі представників широкого кола мереж-учасниць ERYICA, які множать ці знання в своїх національних молодіжних інформаційних мережах за допомогою тренінгів, що проводяться ними самими.

## YIntro

YIntro курс навчання ERYICA для **новачків** у сфері інформаційної підтримки молоді. Він охоплює основні галузі знань і навичок, необхідних для інформаційної роботи з молоддю, і призначений для ознайомлення з цією сферою. Він побудований на 4 сферах, які можна охопити протягом п'яти повних навчальних днів або еквівалентних сеансів часу.

Курс заснований на досвіді експертів ERYICA з національним і міжнародним навчанням у сфері інформаційної підтримки молоді та досвіді, накопиченому за останні 8 років з європейськими курсами "Навчи тренерів" ("Train The Trainers") та національними курсами по модулю MBTC (Мінімальний Базовий Навчальний Курс).

Курс YIntro може бути організований або ERYICA або на місцевому рівні.

### *Цілі курсу YIntro*

- Ознайомити з відповідними галузями, компетенціями і навичками в сфері інформаційної підтримки молоді,
- Запропонувати базовий курс для новачків в цій сфері,
- Зміцнення загальної системи якості в рамках мережі ERYICA,
- Забезпечити узгоджений шлях до компетентності в якості першого кроку в інформаційній роботі з молоддю, за яким слідуватимуть вдосконалені модулі, що охоплюють більш глибокі галузі роботи.

Існують і будуть створені **додаткові модулі** для YIntro, що охоплюють конкретні тематики, які мають відношення до молодіжної інформаційної сфери і де члени ERYICA обговорюють необхідність навчання.

### *Загальні результати навчання*

До кінця курсу YIntro учасник повинен продемонструвати:

- усвідомлення основних ключових принципів і передумов інформаційної роботи з молоддю,
- розуміння основних методів, що використовуються для поширення молодіжної інформації на практиці,
- усвідомлення навичок, цінностей, обов'язків та індивідуальної ролі працівника у сфері інформаційної роботи з молоддю,
- чіткий план дій по майбутньому втіленню на основі проведених самооцінок.

Навчальний посібник YIntro доступний англійською, фінською та іспанською мовами.

Для отримання додаткової інформації, будь ласка, відвідайте веб-сайт ERYICA:  
<http://ERYICA.org/page/yintro-%E2%80%93-stepping-youth-information>

### **Поглиблений курс YIntro**

Поглиблений курс YIntro є навчальним курсом ERYICA для досвідчених працівників у сфері інформаційної підтримки молоді, які прагнуть до подальшого розвитку своїх навичок і компетенцій, а також розширити свій досвід на більш абстрактному рівні інформаційної підтримки молоді.

Курс охоплює 4 напрямки, які можна охопити за 4 повних навчальних дні або еквівалентних сеансів часу, переважно в 2 модулях.

### *Цілі поглибленого курсу YIntro:*

- подальший розвиток професійних навичок працівників у сфері інформаційної підтримки молоді,
- запропонувати різноманітні і інтерактивні способи доставки молодіжної інформації,
- впровадження управлінського аспекту і стратегічного планування молодіжних інформаційних служб,
- забезпечити безперервний професійний розвиток досвідчених працівників в сфері інформаційної підтримки молоді,

- зміцнення загальних стандартів якості в рамках мережі ERYICA.

Курс складається з 4-х областей:

Напрямок 1: професійні навички та знання.

Напрямок 2: моделі доставки.

Напрямок 3: управління розвитком інформаційної підтримки молоді.

Напрямок 4: безперервний професійний розвиток.

Кожний напрямок розділений на сесії, кожна з яких охоплює одну конкретну тему. Загалом курс складається з:

- попереднього завдання,
- вступу
- 13 занять,
- трьох самооцінок,
- проміжного завдання і
- оціночної розмови.

Матеріал курсу включає в себе робочий зошит для учасників, який містить певні завдання та контроль, а також загальний опис курсу.

### **Цифровий курс YIntro**

Навчальний курс з цифрової інформаційної підтримки молоді є додатковим модулем до курсу для початківців ERYICA YIntro. Тому він призначений для працівників в сфері інформаційної підтримки молоді, які вже успішно завершили YIntro або отримали досвід в області базових інформаційних знань через практичну роботу та/або іншу національну підготовку.

Курс складається з 5 напрямків і може охоплювати 18 робочих годин або відповідних сесій часу.

*Цілі цифрового курсу YIntro:*

- впровадження відповідних областей, компетенцій і навичок в цифрову інформаційну підтримку,
- запропонувати базовий курс по конкретним навичкам і завданням при роботі з молоддю в цифровому середовищі,
- зміцнення загальної системи якості в рамках мережі ERYICA,
- популяризувати семінар ERYICA Webbies і брошуру "Безпека та якість інформації для молоді онлайн" і мотивувати працівників у сфері інформаційної підтримки молоді активно використовувати її.

*Зміст курсу*

Напрямок 1: Ключові терміни інформаційної грамотності в інтернеті.

Напрямок 2: Питання якості інформації для молоді онлайн.

Напрямок 3: Створення якісної інформації для молоді онлайн.

Напрямок 4: Сприйняття онлайн-ризиків і можливостей.

Напрямок 5: Цифрове громадянство.

Навчальний посібник Digital YIntro доступний **англійською та французькою** мовами.

## **Jimmy**

Навчальний курс Jimmy орієнтований на молодих працівників, які у контексті своєї повсякденної роботи **частково, але не виключно надають інформацію молодим людям.**

### *Результати навчання*

До кінця курсу учасники зможуть:

- зрозуміти, що таке інформація для молоді,
- бачити важливість інформування молоді для розвитку і розширення прав і можливостей молодих людей,
- зрозуміти зв'язок між інформацією для молоді і роботою з молоддю,
- зрозуміти, як використовувати практичні навички і якості інформаційної роботи з молоддю в ролі працівника у сфері інформаційної підтримки молоді,
- бути в курсі ресурсів і мереж, які можуть підтримати їх роботу,
- встановити партнерські відносини з найближчим молодіжним інформаційним центром, що дозволить встановити потенційні зв'язки з регіональними, національними та міжнародними мережами,
- отримати базові знання з ключових питань і поточних інформаційних потреб молоді.

### *Зміст курсу*

Напрямок 1: Що таке інформаційна робота з молоддю?

Напрямок 2: Цільова група.

Напрямок 3: Навички.

Напрямок 4: Основи якісної інформації та подальші кроки.

Навчальний посібник Jimmy доступний англійською, французькою, італійською та іспанською мовами.

## **Семінар Webbie**

Мета семінару - надати можливість молоді дізнатися більше про те, як безпечно користуватися інтернетом, як бути активними виробниками контенту в інтернеті у часи Web 2.0 і як підвищити свою обізнаність про різні рівні якості інформації онлайн.

Під час семінару молоді люди, під керівництвом тренерів, обговорюють свої онлайн-звички, хороший і поганий досвід, який вони мали з онлайн-інформацією, також знімають свій власний фільм на тему, що можна і що не можна робити в онлайн-світі, та багато іншого.

Семінари Webbie може проводити будь-який працівник в сфері інформаційної підтримки та молодіжний працівник. Опис діяльності можна знайти в Керівництві з безпеки та якості онлайн, яке доступно англійською, французькою та фінською мовами.

<http://ERYICA.org/page/webbie-workshop>

## **Молодь в русі – InfoMobility (YoMIM)**

Молодь в русі – InfoMobility (YoMIM) - це новий проект ERYICA. Головна мета проекту полягає в тому, щоб впроваджувати інновації і розширювати роботу з молоддю, одночасно



сприяючи співпраці між основними учасниками в області інформаційної підтримки і консультування молоді, приділяючи особливу увагу європейській транскордонній мобільності.

Орієнтуючись зокрема на мобільну молодь, цей проект стосується підготовки, надання та оцінки інформації про можливості та практичні аспекти, пов'язані із перебуванням молоді за кордоном. Крім того, цей проект спрямований на пошук нових методологічних і технологічних рішень актуальних проблем у сфері інформаційної та консультаційної роботи з молоддю.

Проект здійснюється за підтримки програми Європейської Комісії "Молодь в дії".

### **Передовий досвід - дворічна публікація про передовий досвід у МК**

Передовий досвід в молодіжних інформаційних буклетах був опублікований двічі: у 2010 і 2013 роках.

Публікація 2010 року була створена у рамках проекту "Краща інформаційна підтримка молоді для нових часів" і продемонструвала передовий досвід у сфері інформаційної підтримки молоді серед учасників і партнерів ERYICA в трьох областях: участь молоді, рівний-рівному і охоплення всього, що стосується сфери інформаційної підтримки молоді. Описи проектів були обрані з урахуванням їх якості, новаторства і успішних результатів. Таким чином, вони відображають актуальні тенденції та зміни в інформаційній практиці по роботі з молоддю по всій Європі.

Ця публікація рекламує інформаційну практику по роботі з молоддю, яка носить особливо інноваційний характер і може служити джерелом натхнення для можливих майбутніх проектів або співпраці. За допомогою цієї публікації ERYICA заохочує двосторонні контакти для розвитку співпраці між європейськими молодіжними інформаційними центрами.

Публікація 2013 року була підготовлена з тими ж цілями – вона продемонструвала останні проекти в різних європейських країнах. Цього разу, однак, передовий досвід був в основному заснований на історіях, які були опубліковані на SHERYICA, онлайн-платформі для інформаційної підтримки молоді, яка дозволяє працівникам на низовому рівні ділитися і надихатися.

### **Європейський рівень: інші довідкові документи, суб'єкти**

#### **Європейська Молодіжна Інформаційна Хартія**

Європейська Молодіжна Інформаційна Хартія була прийнята Генеральною Асамблеєю ERYICA в 1993 році, після чого в 2004 році був прийнятий її переглянутий варіант в якості реакції на зміну умов життя молоді. Принципи хартії націлені на всі форми загальної інформаційної роботи з молоддю і "складають основу мінімальних стандартів та якості заходів, які повинні бути встановлені в кожній країні як елементи комплексного, послідовного та скоординованого підходу до інформаційної роботи з молоддю, яка є частиною молодіжної політики".

## Показники Національної Молодіжної Інформаційної Політики

Ці показники, прийняті ERYICA в якості програмної заяви в 2005 році, є частиною роботи агентства, спрямованої на надання допомоги урядам у розвитку якісних інформаційних послуг для молоді. Організації-учасниці ERYICA сформулювали 12 показників для національної молодіжної інформаційної політики, які пропонуються в якості рекомендацій для людей в державних відомствах та інших офіційних органах, відповідальних за молодіжну політику, а також для інших осіб, зацікавлених у розвитку інформаційної роботи з молоддю. Вони є **інструментом просування ідеї національної політики в області інформаційної підтримки молоді** або подальшої розробки елементів такої політики.

## Принципи розповсюдження онлайн інформації для молоді

У 2009 році ERYICA прийняла набір з 16 принципів, які спрямовані на забезпечення якості наданих інформаційних послуг для молоді онлайн і гарантії їх **доданої вартості та надійності**. При цьому агентство підкреслило важливість Інтернету як потужного джерела інформації і комунікації і визнало, що онлайн інформація для молоді є невід'ємною частиною інформаційної роботи з молоддю. Таким чином, усі принципи, сформульовані в Європейській молодіжній інформаційній хартії, застосовуються до онлайн інформації для молоді, але додаткові 16 принципів, викладених у цьому документі, забезпечують додаткові критерії для розробки та надання онлайн інформації для молоді.

## Європейські молодіжні інформаційні мережі

### ERYICA

**Європейське агентство інформаційної і консультаційної підтримки молоді (ERYICA)** є міжнародною некомерційною асоціацією. Це головна організація для широкого кола постачальників молодіжної інформації та консультацій. Станом на Лютий 2013 року мережа ERYICA складається з 25 членів, 7 дочірніх і 2 співпрацюючих організацій, які працюють у 28 країнах. Всі вони є органами (урядовими чи неурядовими), що відповідають за загальні інформаційні служби по роботі з молоддю, більшість з яких мають національні мережі регіональних та місцевих центрів.

За результатами опитування, проведеного в лютому 2009 року, ERYICA:

- пропонує свої послуги в більш ніж 7.500 місцевих і регіональних молодіжних інформаційних центрах,
- де 13 000 працівників надають молоді загальну інформацію у відповідності з принципами Європейської молодіжної інформаційної хартії.

ERYICA працює над активізацією Європейської співпраці в області інформаційної роботи та послуг для молоді. Вона спрямована на **розробку, підтримку і просування** якісної універсальної молодіжної інформаційної політики і практики на усіх рівнях з метою задоволення інформаційних потреб молоді в Європі і застосування принципів Європейської молодіжної інформаційної хартії.

Як зазначено в Статуті агентства, ERYICA має три мети:

1. Заохочувати повагу до принципів Європейської молодіжної інформаційної хартії і працювати над їх реалізацією.

2. Забезпечити європейську координацію та представництво у сфері інформування та консультивання молоді.
3. Сприяти створенню Європейської асени в цій сфері, особливо шляхом створення Європейської мережі інформаційних і консультаційних структур для роботи з молоддю.

Для досягнення цих цілей в області інформаційної підтримки і консультивання молоді агентство прагне:

об'єднати на європейському рівні координаційні органи у цій сфері,  
контролювати поточну ситуацію в цьому секторі і її еволюції на європейському рівні,  
сприяти Європейській співпраці між органами, що працюють у цій сфері, особливо на основі професійних обмінів,  
заохочувати дослідження та інновації у цій галузі і розвиток послуг, що відповідають потребам молоді,  
співпрацювати з європейськими установами, такими, як Рада Європи, Європейський Союз та ін.) у цій галузі,  
здійснювати інші ініціативи в рамках цілей агентства, які є корисними для його Учасників або його компетентних органів.

У 2004 році ERYICA, Eurodesk і EYCA підписали декларацію про співпрацю, після чого було організовано декілька спільних заходів, що стосуються розвитку інформаційної підтримки, консультивання та якісних ініціатив у цій галузі.

## **Eurodesk**

Мережа **Eurodesk** надає інформацію про європейську політику та можливості для молоді. Вона пропонує:

- безкоштовні відповіді на запити і консультації з європейських питань,
- швидкий доступ до європейської інформації онлайн за допомогою бази даних Eurodesk, яка містить інформацію про різні програми фінансування і можливості, доступних в Європі що стосуються молоді, навчання і освіти,
- навчання і професійну підтримку розповсюджувачів інформації.

Мережа Eurodesk об'єднує національних координаторів та понад 900 місцевих і регіональних партнерів в більш ніж 30 європейських країнах. Члени мережі знаходяться в спільних молодіжних інформаційних структурах, в національних агентствах молодіжної програми ЄС або інших національних неурядових організаціях у молодіжній сфері.

Мережа також відповідає за постійне надання інформації та новини на Європейському молодіжному порталі та відповідає на запити користувачів порталу.

Її цільовою групою є молодь і ті, хто працює з ними. Контакт здійснюється шляхом відвідування партнерів мережі або зв'язку з ними по телефону, електронній пошті, онлайн і під час заходів і конференцій.

## ЕУСА

Європейська асоціація молодіжної картки (ЕУСА) є некомерційною організацією, яка представляє 41 молодіжну карткову організацію в 38 країнах, які видають європейську молодіжну карту більш ніж 5 мільйонам молодих людей.

ЕУСА має одну організацію-учасницю в кожній країні/території, де вона представлена; цей учасник розробляє європейську молодіжну карту і надає молодим людям переваги в області культури, мобільності, розміщення, послуг і продуктів. Організації-учасниці ЕУСА - це в основному неурядові організації та приватні фонди, а також державні та публічні установи і приватні компанії.

Своєю діяльністю й проектами ЕУСА підвищує обізнаність про європейські проблеми і активну громадянську позицію.

- ЕУСА сприяє мобільності молоді, пропонуючи молодим людям пільги на транспорт, проживання та інші туристичні послуги.
- ЕУСА надає інформаційну підтримку молоді по багатьом каналам зв'язку, доступним для своїх організацій-учасниць - національним і регіональним веб-сайтам, друкованим журналам, електронним бюлетеням, дисконтним рекомендаціям, групах в соціальних мережах і інші.
- ЕУСА заохочує участь молоді шляхом організації та просування проектів, програм обміну, кампаній, конкурсів та інших молодіжних цільових заходів.

Починаючи з 1991 року, ЕУСА виконує часткову Угоду про мобільність молоді через молодіжну карту в рамках Ради Європи. В даний час ЕУСА співпрацює з урядами 19 країн, які вносять внески в річний бюджет за програмою. Ця програма включає в себе тренінги, обміни між організаціями-учасницями, нові технологічні розробки та інформацію для власників карток.

## II. Вплив молодіжної інформації

У другій частині Компендіуму розглядається питання про те, як структура з інформування та консультування молоді впливає на самих молодих людей та інші сторони, які беруть участь у всій системі інформаційно-консультаційних послуг для молоді. Тут ми також наводимо короткий огляд сучасного стану інформаційних та консультаційних послуг для молоді в Європі - очевидно, що ці послуги надаються в більшості європейських країн, які в повній мірі використовують їх переваги і продовжують підтримувати їх в якості потужного і ефективного інструменту для керівництва молоддю.

### **Факти молодіжну інформацію – характеристика сучасного стану інформаційної підтримки і консультування молоді в Європі**

По своїй суті, інформаційна підтримка та консультування молоді (МІК) – це дійсно Європейська концепція. Вона виникла на континенті і з 1961 року, коли в Лондоні був відкритий перший молодіжний інформаційний центр - Молодіжний консультаційний центр, МІК піддалося важливим змінам, при цьому кожна країна будувала свою власну унікальну структуру МІК, яка задовольняла інформаційні потреби своїх молодих громадян.

Діяльність МІК сприяє реалізації молодіжної політики країни. Вона має безпосередній вплив на освіту, працевлаштування, рівні можливості, здоров'я та активну громадянську позицію, а також надає молодим людям таку необхідну підтримку в процесі переходу до дорослого життя. Отже, наскільки великими є послуги МІК в Європі сьогодні?

За даними Європейського агентства з інформаційної та консультаційної підтримки молоді (ERYICA), яке є некомерційною асоціацією, яка об'єднує європейських постачальників послуг з інформаційної підтримки та консультування молоді, у 2009 році послуги МІК були запропоновані в більш ніж 7500 місцевих і регіональних молодіжних інформаційних центрах, де більше 13000 працівників надали молоді загальну інформацію. За даними за 2005 рік, близько 23 мільйонів чоловік відвідали молодіжні інформаційні центри в країнах-учасниках ERYICA.

У доповіді ЄС з питань молоді за 2012 рік вказано, що в січні 2011 року близько 95,2 мільйона осіб у віці від 15 до 29 років жили в 27 державах-членах ЄС. Хоча ми не можемо безпосередньо порівнювати ці цифри, оскільки дані були зібрані у різні роки і вони представляють різні країни, чітко видно, що послугами МІК користується велика частина Європейської молоді.

В даний час ERYICA має учасників в 28 країнах – це або організації, які надають інформаційну підтримку молоді, координують і підтримують місцеві та регіональні органи, які інформують молодих людей або беруть участь в інформаційній роботі з молоддю і роблять кроки, щоб допомогти структурі МІК розвиватися в своїх країнах. Тому можна з упевненістю сказати, що послуги МІК в тій чи іншій формі в даний час існують **у всіх 28 країнах, які являються учасниками ERYICA.**

З 60-річною історією, невже послуги МІК стали справою минулого? Не зовсім, хоча способи їх доставки зазнають значних змін. Рада Європи наполегливо закликає уряди своїх країн-учасниць розвивати структури МІК. Вона підкреслює, що процес соціальної інтеграції молоді, який полегшують служби МІК, сьогодні як ніколи важливий в силу того, що він займає більше часу і є більш складним.

Хоча число молодих людей в Європі скорочується, вони є більш освіченими і незалежними, особливо в тому, що стосується отримання інформації. Цьому значною мірою сприяють нові технології – сьогодні у добре інформованої молодої людини набагато більше вибору, і, як наслідок, набагато більше проблем. Це означає, що служби МІК не тільки зберегли свою значимість, але й розширили сферу своєї діяльності і надають інформацію, яка призначена не тільки для прийняття відповідних рішень, але і допомагає молодим людям планувати своє життя без зволікання.

### **Вплив молодіжних інформаційних служб і переваги для держави**

МІК – це двосторонній канал для спілкування з молоддю та надання їм інформації про різні можливості, просування різних засобів, що надаються державою, або просто для того, щоб допомогти їм зорієнтуватися і легше зрозуміти, як функціонує суспільство. Це працює і навпаки: щороку послуги МІК охоплюють тисячі молодих людей: вони досліджують їх потреби, змінюють тенденції і спосіб життя, виникаючі проблеми, які можуть бути **гарним показником для коригування молодіжної політики, яка реалізується в країні.**

Служби МІК і професійні працівники в сфері інформаційної підтримки молоді використовують різні методи для роботи з молоддю, і той факт, що вони відкриті для всіх молодих людей, допомагає їм охопити неорганізовану молодь або тих, хто вразливий, не присутній ні в якій системі – освітній або на ринку праці. Активний підхід професійних працівників МІК допомагає ре-інтегрувати тих, хто покинув навчання, безробітних або осіб, що піддаються соціальному ризику і перебувають у важкій соціальній, фінансовій, правовій або медичній ситуації.

Більшість молодих людей стикаються з основними проблемами у своєму житті на різних етапах життєвого шляху, і ці етапи в більшості випадків законодавчо не закріплені – молоді люди опиняються в "сірій зоні" (ні в школі, ні в сфері зайнятості і т. д.) і мають найвищий ризик покинути громадські структури, які допомагають державі організовувати своїх громадян. Тому МІК може служити ключовим фактором у забезпеченні того, щоб допомогти тим, хто знаходиться на таких етапах життєвого шляху.

Молодіжна політика в багатьох європейських країнах працює за трьома основними напрямками: молодіжні організації, які працюють з молоддю - відкрита молодіжна робота та інформаційна підтримка молоді. У той час як у першому беруть участь найбільш активні молоді люди, а в другому – в основному дуже вразливі і соціально чутливі, МІК може залучити всіх їх, але зосередити увагу на тих, хто знаходиться в середині. Ця група молодих людей найбільша, однак у багатьох випадках вони залишаються одні, тому вони ризикують покинути навчання або, звичайно, стати молодіжними лідерами та членами молодіжних організацій. Таким чином, послуги МІК **доповнюють сферу молодіжної політики.**

Різноманітність спеціалізованих інформаційних послуг для громадян та державних установ у цілому може виявитися занадто великою для того, щоб молодь могла зрозуміти свою реальну роль. Послуги МІК у співпраці з різними суб'єктами та зацікавленими сторонами, які працюють з молоддю, створюють мережу, яка підтримується послугами МІК. Це забезпечує **оптимізацію послуг і витрати** (тобто підготовка інформаційних матеріалів та організація великих заходів і т. д.) і **встановлює найважливіші відносини співробітництва між аналогічними суб'єктами у сфері.**

Який би не існував контекст різних інформаційних послуг для молоді в країні, універсальні інформаційні та консультаційні служби для молоді, які використовують цілісний підхід, не є альтернативою існуючим, а доповнюють один одного. МІК легше привертає різноманітну молодь через "низький поріг", неупереджений і професійний підхід, разом з молодою людиною він досліджує його або її фактичні потреби і звертається до правильної спеціалізованої партнерської організації, якщо це необхідно. Тому це тільки може **збільшити кількість відвідувачів до спеціалізованих постачальників інформації**.

Оскільки універсальний МІК охоплює основні важливі теми для молоді, це дуже гнучка публічна служба, яка дуже швидко пристосовується до мінливих потреб молоді, суспільства і держави. Це дозволяє службам МІК знаходити нові теми, які досить актуальні для більшості молодих людей, але все ще не охоплені жодним із спеціалізованих постачальників інформації. Створення нових інформаційних служб здійснюється у тісній співпраці та за участі самих молодих людей на основі спільної розробки та створення мереж "рівний-рівному". Тому для держави дуже важливо мати гнучкого партнера, який швидко реагує і який може подбати про інформаційні потреби які виникають у різних вікових або субкультурних групах молоді.

Інформаційна і цифрова грамотність - це теми, які надають тільки універсальні служби МІК. Навчання молодих людей тому, як нарощувати їх потенціал у галузі відбору, управління та використання актуальної і точної інформації в час надлишку інформації, має вирішальне значення. У той час як глобалізація пропонує також багато можливостей і мінливих умов, які можуть бути складними для деяких осіб, МІК, без будь-яких переваг, показує різні аспекти можливостей, відкритих для молоді, і заохочує їх бути активними. Крім того, МІК сприяє автономності у прийнятті рішень. Тому держава може очікувати **більш свідомих і активних молодих людей, які критично оцінюють інформацію і беруть на себе відповідальність за свої рішення**.

Послуги МІК можуть **сприяти реалізації "молодіжної гарантії"**, коли молодим людям після закінчення навчання або роботи надається пропозиція про подальшу освіту або будь-яку професію на 4 місяці. МІК може допомогти **вирішити проблему безробіття серед молоді**.

Служби МІК діють на основі Європейської молодіжної інформаційної хартії, в якій чітко вказується, що служби МІК вільні від комерційного, політичного, релігійного або будь-якого іншого впливу, який може змінити зміст інформації чи консультацій для молоді. Високі стандарти якості, постійне навчання персоналу та відгуки користувачів допомагають забезпечити якісну інформацію і контролювати роботу сервісів МІК. Міжнародна співпраця допомагає постачальникам послуг МІК підтримувати високу якість послуг та обмінюватися передовим досвідом. Крім того, існують міжнародні навчальні курси для працівників у сфері інформаційної підтримки молоді, які допомагають готувати професійних постачальників послуг у сфері МІК. Всі інструменти і методології вже підготовлені і зекономлять багато інвестицій для уряду при створенні чи підтриманні структури МІК.

Оскільки концепція МІК виникла після європейського соціального повстання близько 60 років тому, вона показує, що послуги МІК є важливим гравцем який допомагає стурбованим молодим людям спілкуватися зі своїм урядом і суспільством. Таким чином, вони забезпечують конструктивний діалог між поколіннями і надають першу допомогу молодим людям, які опинилися у важкій ситуації. Збереження цієї соціальної згуртованості представляє інтерес для кожної країни.

## **Обґрунтування послуг з інформування та консультування молоді**

Проф. д-р. В. Фахе (W. Faché)

У цьому розділі основна увага приділяється ряду причин, на яких ґрунтуються інформаційно-консультаційні послуги для молоді. Ці інноваційні послуги виникли приблизно з середини шістдесятих років у США, Канаді та Західній Європі. З аналізу літератури про створення цих послуг, з інтерв'ю, які ми провели з багатьма засновниками цих інноваційних послуг і на основі наших міжнародних досліджень, ми можемо розрізнити різні причини, які зіграли свою роль у період зародження цих інноваційних форм роботи з молоддю (Faché, 1987).

Ми також аналізуємо аргументи, які сьогодні висувають ініціатори в підтримку створення молодіжного інформаційно-консультаційного центру. У чому полягають обґрунтування які наводяться для оскарження інформаційно-консультаційного центру?

Не всі ініціатори формулюють чітке обґрунтування свого проекту. Деякі послуги черпали натхнення з існуючих інноваційних “моделей”, коли вони з'явилися. (Lacoumes, 1973).

### **Необхідність конкретного положення для молодих людей, які терміново потребують допомоги**

Це було підставою для створення в 1961 році Молодіжного консультаційного центру в Лондоні. Ймовірно, це перший в Європі центр для молоді, куди можна було звернутися без попереднього запису, який пропонує (підліткам) можливість поговорити з професіоналом про проблеми, які їх турбують" (Halpin, 1967).

За словами Лауфера (Laufer, 1964), засновника цього центру:

*“Ми вибрали ім'я, яке було б нейтральним і всеосяжним, і уникали будь-яких слів, які б натякали на клініку або хворобу. Для того щоб забезпечити службу, яка могла б вирішувати ті нагальні проблеми, у зв'язку з якими підлітки звертаються за допомогою, а також виявляти ознаки більш серйозної патології, до складу персоналу центру входять професіонали, всі з яких пройшли підготовку з психоаналізу і які мали попередній досвід роботи з підлітками. Крім того, є психіатричний соціальний працівник, медичний консультант, психолог і юрисконсульт...”. “Ідея створення служби без попереднього запису, з кваліфікованим персоналом була заснована на посиленні, що в суспільстві є багато підлітків, які потребують термінової допомоги, але які не будуть звертатися за допомогою до багатьох з існуючих установ. Підлітків дуже лякає думка про психічне захворювання, та установи, які так чи інакше пов'язані з “хворобою” або “бідною”, не часто вступають у контакт з тими підлітками, які можуть серйозно потребувати допомоги. Ми вважали, що якщо б ми створили підліткам можливість просто прийти і поговорити з кимось, ми змогли б зустрітися з багатьма підлітками в той час, коли втручання якогось роду могло б запобігти серйозній соціальній або психологічній проблемі в їхньому житті”.*

Концепція “без попереднього запису” або концепція “відкритих дверей” в Консультаційному центрі для молоді у Лондоні пропонує факультети, які відповідають потребам молоді (ВООЗ, 1978 рік).

У концепцію відкритих дверей Консультаційного центру для молоді в Лондоні надихнула Молодіжний інформаційний та консультаційний центр “Info Jeugd” у Генті (Faché, 1966) і Консультаційний центр для молоді (Jongerenadviescentrum) у Амстердамі (МК Gillavry, 1969).



Необхідність конкретних положень для молодих людей в проблемній ситуації на сьогоднішній день це досі причина, на якій ґрунтуються консультаційні послуги для молоді.

### **Критика вже існуючої допомоги для молоді та новаторство в підході до інформування і консультування молоді**

Створення Info Jeugd в Генті (1966) і Jongerenadviescentrum в Амстердамі (1969) також ґрунтувалося на фундаментальній критиці проти вже існуючої допомоги для молоді. Ця критика була сформульована творчо, шляхом розробки альтернативи. Поняття "альтернатива" було змінено цими соціальними інноваціями. Іменник "альтернатива" тепер використовується у мові як прикметник, який означає "заснований на абсолютно нових принципах, спрямований на розробку інших переважаючих методів". Їхня критика стосувалася, зокрема, бюрократичного методу (наприклад списків черговості заявок, тільки за попереднім записом), офіційного характеру допомоги (процес консультування починався з питань про ім'я, адресу, вік, місце роботи і т. д.), психіатрично-медичної моделі допомоги і т. д. Ці новаторські послуги по наданню допомоги розвивалися не як взаємодоповнюючі, а як конкурентоспроможна або альтернативна форма допомоги відносно вже існуючої (Faché, 1973, 1990).

Більшість революційних нововведень з ранніх років були включені в створену систему. Як наслідок, інноваційні підходи 60-х років вже не є альтернативними послугами.

### **Нові соціальні проблеми вимагають інноваційних підходів**

Нові соматичні та психологічні проблеми з'явилися у молоді в шістдесятих роках у США, Канаді та Західній Європі. Ці проблеми, здавалося, були пов'язані з новим стилем життя значної частини молоді середнього класу.

Ця молодь середнього класу вважала себе учасниками культурної революції, яка відмовляється від стерильного, надмірно трудомісткого, надмірно технологічного та відчужуваного соціального порядку (Holleb and Abrams, 1975). *"Видатними прапороносцями цієї революції були маси переляканих дітей, які почали вторгатися в міста влітку 1967 року. Ці "хіпі і ненормальні" зібралися тим літом в Бостоні і Сан-Франциско, як з'їзд циган, щоб "покурити травки, накидатися ЛСД, зайнятися любов'ю та послухати музику".* Ця молодь, за даними дослідження США (Glosscote і співавт. 1975), часто є небажаними в традиційних закладах допомоги і вони явно себе такими відчують там.

Відповідно до Holleb & Abrams (1975), *"Рух за альтернативи в області психічного здоров'я і консультування виник як частина і як відповідь на цей час змін. Засновники цих перших альтернативних служб мали унікальну можливість подолати розрив між двома культурами. Це були люди, які випали із життя суспільства, але не повністю".*

Таким чином, з'являються альтернативні послуги. Рух "вільна клініка" зародився в Хайт-Ашбурі (Сан-Франциско) (Haight-Ashburey (San Francisco)) в 1967 році. У той же період також заснуються консультаційні центри без попереднього запису, "гарячі лінії", будинки для втікачів і тощо (Corney et. al, 1972). Відповідно до "Попереднього звіту комісії канадського уряду з розслідування немедичного використання наркотиків" (1971 рік), в Канаді також заснувалися інноваційні служби. Ці служби можна описати як:

*"Людська відповідь на соціальні проблеми, що безпосередньо пов'язані з різними стилями життя, визначеними великою кількістю канадської молоді. Деякі характеристики цього стилю наступні: бажання подорожувати, незацікавленість у матеріальних речах в собі і для*

*себе, менша, ніж звичайно, турбота про звичайні стандарти здоров'я та санітарії, а також сексуальні експерименти і експерименти з наркотиками"* (ibid. с. 417).

У той же період у Лондоні (1967) був заснований центр Release. "Release спрямований на надання допомоги тим молодим людям, які були заарештовані за передбачувані злочини, пов'язані з наркотиками" (Coon & Harris, 1969). Це був час, коли деякі види наркотиків, особливо канабіс, набирали популярність у певного сегмента молоді, породжуючи нові соціальні проблеми. Проблеми полягали в тому, особливо це стосується поліції і судів, як поводитися з цим новим видом правопорушників, але з точки зору правопорушника йдеться про забезпечення їх законних прав. В якості прямої відповіді на цю ситуацію, Керолайн Кун (Caroline Coon) і Руфус Харріс (Rufus Harris) заснували центр Release (D'Agapeyeff, 1972). Центр Release переріс у "систему життєзабезпечення", принаймні для певного відсотка типових молодих клієнтів, які приходять до них. З цим було пов'язано переконання Глосскота (Glosscote) (1975, с. 3) "те що ми вважаємо потрапити в неприємності з наркотиками майже завжди є симптомом інших серйозних проблем в житті - іноді нестерпних обставин навколишнього середовища, іноді тому, що у когось не все в порядку з головою, а іноді і обидва варіанти".

В усіх цих країнах були створені новаторські служби, що прагнуть, за допомогою новаторських засобів, надавати соціальну, матеріальну та психологічну допомогу молоді, у яких є проблеми, яких раніше не бачили і/або з якими не поводяться належним чином. В даний час одним з аргументів на користь інформаційно-консультаційних послуг для молоді є профілактика проблем, наприклад інформації, пов'язаної з контрацепцією і профілактикою ВІЛ/СНІД (ініціатива "Infoyouth"). Взято з <http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/media-development/media-literacy/youth-and-information-technology/> / 29/9/2013).

### **Виявлення соціальних причин проблем молоді**

У 1969 р. у Гаазі, "Sociale Joenit" виникла з так званого "Experimentele Maatschappij", молодіжна група культури хіпі з радикально-анархічними рисами (Малдер-де Бруїна, 1978). Приблизно в той же час "Bond voor Vrijheidsrechten" в Амстердамі став стимулом створення місцевого центру Release (1970), більше або менше схожого до Лондонської моделі центру. The Bond це була організація вчених, занепокоєних у зростаючій нетерпимості "Правих" (de Kler & van der Zande, 1978).

Обидві організації дотримувалися думки про те, що допомога повинна насамперед вести до розуміння ситуацій, що перешкоджають свободі в суспільстві, що, в свою чергу, повинно перерости в дії, які змінять громадські структури, що створюють проблеми та які зможуть запобігти причинам індивідуальних проблем (Arendshorst, 1972; Moerkerk, 1973).

В даний час ця причина для створення служби підтримки не є актуальною. Консультанти повинні в першу чергу зосередитися на допомозі клієнту. Однак працівники молодіжних консультаційних центрів також вважають, що в довгостроковій перспективі консультування має сенс тільки для клієнта і консультанта, якщо одночасно робляться зусилля з ослаблення або усунення соціальних недоліків, що перешкоджають розвитку молоді. Якщо немає, то можна побоюватися, що консультування буде служити алібі для продовження цих соціальних проблем. Всупереч думки вищезгаданих організацій, привертання уваги до соціальних проблем в результаті звернення за допомогою або консультуванням розглядається як діяльність, яка здійснюється паралельно з індивідуальною допомогою і здійснюється

консультантом або колегами без участі клієнтів. Ця функція зворотного зв'язку розглядається як додаткова функція, яка працює паралельно з процесом допомоги.

Коли клієнти стають обізнаними щодо соціальної основи їхніх проблем, це робиться не для того, щоб мотивувати їх до соціальної дії, але для того, щоб допомогти клієнтам у процесі інтерналізації нових прав і можливостей (визвольна допомога). Дійсно, це відомо з досвіду (пор. емансипація жінок), що люди, які пристосувалися до знедоленості чи дискримінації, виступають проти змін, навіть якщо вони принесуть користь у довгостроковій перспективі.

### **Необхідність комплексного інформаційного обслуговування молоді, яка вступає в складне суспільство**

В кінці 60-х років у ряді країн фахівці з питань молоді виступають за створення комплексних молодіжних інформаційних центрів, з тим щоб задовольнити потреби в інформації молодих новачків у складному суспільстві.

Підставою для створення в 1966 році в Генті (Бельгія) фонду "Info Jeugd" послужила необхідність створення служби, яка могла б займатися вирішенням *тих нагальних проблем*, для вирішення яких підлітки зверталися за допомогою, а також могла б допомагати молодим людям, які потребують *інформації з усіх можливих питань, що торкаються їхнього життя*.

Faché стверджує: *"Ми живемо у складному суспільстві, яке пропонує так багато можливостей і варіантів. У цьому суспільстві молодь потребує інформаційної підтримки і допомоги, щоб зрозуміти, як вони можуть використовувати існуючі сервіси і що саме вони можуть використовувати. Без такої допомоги у багатьох не буде можливості жити повноцінним життям і вносити свій внесок у життя свого суспільства. Щоб випробувати нові ролі і досвід, молоді люди мають тенденцію дистанціюватися від дорослих, як і їхні батьки. Хоча таке дистанціювання має важливе значення для здійснення і визнання незалежності, воно часто позбавляє молодь можливості отримувати поради та підтримку, які допомогли б їм на цьому важливому етапі їх розвитку до досягнення незалежності. Ця початкова автономність повинна підкріплюватися наданням інформації та консультацій в обстановці, прийнятній для молоді, або мовою та у форматі, що враховує проблеми переходу до дорослого життя. Ми живемо в інформаційну епоху. Хоча є доступно багато інформації, вона зазвичай написана або представлена таким чином, що її важко зрозуміти, і вона не завжди актуальна для нових членів, новачків суспільства. Крім того, наявна інформація досить фрагментована серед численних організацій і служб" і в результаті цього пробілу виник попит на "комплексні" інформаційні центри для молоді (1965;1989).*

Ще однією організацією початкового періоду діяльності молодіжних інформаційних центрів була Організація "Télé-Jeunes", яка з'явилася в Брюсселі. Вона була започаткована в 1965 році і надавала інформацію про дозвілля та освіту по телефону, зазвичай молодим людям (по суботах протягом двох годин), та в 1966 році розширила свою діяльність, надававши молодим людям комплексну інформацію і консультації по всім можливим областям, що торкаються їх життя. У 1966 році центр змінив свою назву на Infor-Jeunes.

У Мюнхені (Німеччина) міська служба у справах молоді створила в 1967 році аналогічний комплексний інформаційний центр для молоді (Jugendinformationszentrum, JIZ; Baumann, 1988).

У Франції (Париж) в 1969 році був створений Центр інформації та документації для молоді з метою надання всебічної інформації та консультацій молоді. Він став першим центром великої мережі центрів по всій Франції. На сьогоднішній день ця мережа є однією з найбільших в Європі: 255 інформаційних центрів і 1248 інформаційних пунктів <sup>(2)</sup>. Ця ініціатива Міністерства молоді та спорту, у 1969 році з'явилася в результаті національного опитування молоді в 1967 році, яке показало, що існує необхідність комплексного інформаційного центру, де молоді люди можуть знайти інформацію про всі можливі предмети, що торкаються їх життя.

Крім того, в "Рекомендаціях про створення молодіжного інформаційного центру" Ради Європи та ERYICA (2002) йдеться про необхідність створення комплексної інформаційної служби для молодих людей, що вступають у складне суспільство. Відповідно до цих рекомендацій:

*"...молода людина стикається з багатьма новими ситуаціями і рішеннями, які можуть бути пов'язані зі шкільною життєм, навчанням, сімейними та іншими відносинами, дозвіллям або відкриттям нових умов і культур. Перш за все, в цей період молоді люди намагаються знайти свій власний шлях у житті, встановити свою власну ідентичність, стати на ноги і збудувати новий спосіб спілкування зі своїми батьками і світом дорослих. Багато молодих людей проходять через цей період без особливих труднощів, за допомогою своєї сім'ї і друзів і з мінімальним використанням офіційних/неофіційних мереж інформаційної підтримки і допомоги. Багато інших, в контексті мінливого соціального законодавства, стикаються з вибором, який знаходиться поза досвідом їх безпосередніх кіл спілкування, та/або відчувають необхідність звернутися до послуги, яка пропонує більш широкий спектр варіантів, ніж він міг би бути доступний в іншому випадку, з підходом, який дозволяє молодій особі приймати свої власні рішення і здійснювати зростаючу автономію. Найбільш ранні приклади універсального молодіжного інформаційного центру (МІК) були створені в кінці 1960-х років для задоволення потреб цієї громадськості в якості єдиної служби, де можна було б відповісти на багато питань, щоб уникнути, як це часто бувало, того, що молода особа переходила від однієї служби до іншої, не знаходячи того, чого він/вона хотів/ла. Коли універсальний центр чи служба не в змозі адекватно відповісти на запит, вони можуть використовувати свою мережу контактів для передачі користувача комусь конкретному у відповідній службі. Універсальні молодіжні інформаційні центри являють собою конкретну форму втручання яка, у відповідності з рядом професійних принципів, розглядає інформування молоді в якості засобу досягнення мети, роблячи акцент на розширенні їх можливостей, їх участі, їх відповідальності та їх самостійності".*

Інформація є попередньою умовою для участі, про що йдеться у вищезгаданих "Рекомендаціях по створенню молодіжного інформаційного центру": *"Європейські країни надають великого значення розширенню участі молоді. В останні роки в прагненні розробити послідовну і комплексну молодіжну політику багато людей і їх організації займаються розробкою молодіжної політики, а також організацією і управлінням програмами та послугами, орієнтованими на молодь. Крім того, широко визнається, що в цій галузі неможливо забезпечити ефективну участь без інформування молоді про можливості, наявних у неї на місцевому, регіональному, національному, європейському і світовому рівнях. Будучи молодою, людина не може користуватися послугами або брати участь у діяльності, якщо він/вона не знає про її існування. Коротше кажучи, молода особа не може здійснювати свої права та обов'язки як громадянин або споживач, як батько або водій, в якості працівника або безробітного, якщо він/вона недостатньо проінформований/а".*

Вищевикладене обґрунтування повноти охоплення інформаційних центрів, пов'язане зі складністю суспільства, в даний час як і раніше є важливим обґрунтуванням для надання молоді інформаційних і консультаційних послуг. До цього складного аспекту суспільства сьогодні додається ще один важливий аспект - інформаційне перевантаження.

### **Підтримка молоді у подоланні інформаційного перевантаження**

Нинішнє молоде покоління живе у світі інформаційного перевантаження. У світі, де спостерігається інформаційне перевантаження, також стало вкрай важливо навчати молодь, як керувати інформацією: як знаходити відповідну інформацію і як оцінювати або аналізувати інформацію. Згідно з головною організацією молодіжних інформаційних центрів в Австрії, Österreichischen Jugendinfos, критичне і рефлексивне використання інформації вимагає різноманітних навичок і є більш важливим, ніж будь-коли. Молодіжна інформація повинна допомагати молоді розвивати ці "інформаційні компетенції" (3).

Таке ж бачення та обґрунтування сформульовано нещодавно створеними молодіжними інформаційними центрами. Наприклад, центр у Кілдер, невеликому містечку в Ірландії:

*"Наше бачення:*

*Молодь буде володіти здатністю, вмінням і з упевненістю використовувати і застосовувати інформацію для того, щоб стати активними громадянами і повною мірою брати участь в житті суспільства. Цей процес дозволить молоді боротися з нерівністю, виступати за зміни і будувати більш демократичне, всеохоплююче і процвітаюче суспільство".*

*Раціональний:*

*У наш вік "інформаційної насиченості" молодь постійно піддається інформаційним бомбардуванням, їм як ніколи потрібна підтримка, щоб прокласти свій шлях. У такому мінливому суспільстві інформаційна підтримка допомагає молоді виявляти і розвивати свої власні ресурси, навички і стратегії, що дозволяють їм робити власні дії та приймати власні обґрунтовані рішення." (<http://www.kys.ie/projects/youth-information-centre>. 29/9/2013)*

Також обґрунтування аргументації на користь молодіжних інформаційних служб Ради Європи пов'язано з інформаційним перевантаженням. Рада Європи рекомендує урядам держав-учасниць:

*"Сприяти набуттю молодими людьми навичок управління інформацією, пам'ятаючи про те, що:*

- інформаційна грамотність повинна бути частиною неофіційної, неформальної та формальної освіти,*
- молодь повинна навчитися поводитися з інформацією відповідно до критичного і самостійного підходу,*
- молодь повинна вміти відповідально створювати, виробляти і поширювати інформаційне наповнення". (Рекомендація 2010 (8) Ради Європи з інформаційної підтримки молоді від 16 червня 2010 року).*

Інформаційні потреби молодих людей, які переїхали з сільської місцевості в місто

У 1950-х роках у Фінляндії були зроблені перші кроки у сфері інформування та консультування молоді. У 1953 році Департамент у справах молоді міста Гельсінкі почав надавати інформацію та консультувати молодь, які нещодавно переїхали з села в Гельсінкі, щоб знайти свій шлях в міському середовищі. Були розглянуті такі теми, як організація дозвілля, варіанти навчання і різні неурядові організації, які діяли в столиці (<http://www.koordinaatti.fi/en/83/history.html>). У 1955 році на залізничному вокзалі Турку був відкритий консультаційний центр для надання допомоги молодим людям, які прибувають в більш складне суспільство.

Зокрема, в країнах, що розвиваються, де є великі групи мігруючої молоді, таке обґрунтування створення молодіжних інформаційно-консультаційних центрів також набуло вирішального значення.

### **Інформаційні потреби молодих туристів**

Перший центр USE-IT був заснована в 1971 році в Копенгагені. Данська столиця, в тому році, кишіла хіпі-мандрівниками (дрифтерами) з усього світу, які спали скрізь, де знаходили місце: у парках, на лавочках. Мер Андерсен вирішив, що з цим потрібно щось робити. USE-IT це серйозна інформація для молоді. USE-IT публікує карти і путівники, і робить веб-сайти, які будуть направляти молодих людей через місто через серйозний шлях. Деякі USE-IT-и в деяких країнах також мають стенд для відвідувачів, який в основному обслуговується добровольцями (<http://www.use-it.travel/home>; 20/9/2013).

### **Взаємний вплив**

Історія новаторських підходів до інформаційних та консультаційних послуг для молоді - це хроніка змін та обмінів. Початкові бачення засновників були переглянуті і знову відредактовані. Одним з важливих факторів, що обумовили перегляд програм, є контакти з іншими інноваційними організаціями. Наприклад, підставою для аргументації на користь Info Jeugd в Генті під час започаткування була критика на адресу усталеної традиційної допомоги молоді та індивідуальної моделі роботи. У зв'язку з протистоянням з причинами проблем клієнтів і завдяки контактам з центром Release в Лондоні і Амстердамі та JAC Amsterdam стало приділятися все більше уваги громадським причинам проблем молоді і соціальним діям. Цей аспект і став частиною обґрунтування (Faché, 2012).

### **Висновок**

В залежності від певного набору причин, які відіграють вирішальну роль у створенні молодіжного інформаційного та консультаційного центру, служба виконує *допоміжну* роль по відношенню до існуючих служб підтримки (наприклад, служба створюється з-за потреби конкретного положення для молоді) або це конкуруюча або альтернативна форма допомоги (особливий підхід створюється через критику на адресу існуючих форм допомоги). Впродовж початкового період молодіжні інформаційно-консультаційні центри зверталися до молоді зовсім по-іншому, ніж звичайно; в основному це альтернативні послуги. В даний час молодіжний інформаційно-консультаційний центр є *додатковою* послугою.

Роль, яку міг би відігравати новий молодіжний інформаційно-консультаційний центр, залежить від місцевої ситуації. В "Рекомендаціях щодо створення молодіжного інформаційного центру" Ради Європи та ERYICA (2002) рекомендується, перш ніж створювати молодіжний інформаційний центр, з'ясувати, які молодіжні служби та інформаційні служби вже існують локально, і провести опитування з метою виявлення інформаційних потреб місцевої молоді.

### III. Створення молодіжних інформаційних та консультаційних структур на національному рівні

У третій частині Компендіуму міститься інформація про створення служб і мереж МІК. Аналізуючи послуги, які вже пропонуються різними національними постачальниками, і організаційні структури, які ці постачальники обрали для своїх організацій, Компендіум надає інформацію про структури, управління, фінансування, кадрове забезпечення, виміри якості і методи обслуговування структур МІК. Для порівняння наводяться також описи різних національних структур МІК в чотирьох різних європейських країнах, а також теоретична модель створення молодіжної інформаційно-консультаційної мережі і запропонований бюджет для такої мережі.

#### **Аналіз і оцінка важливих суб'єктів і зацікавлених сторін, співпраця з партнерами**

Перш ніж приступити до створення універсальної молодіжної інформаційно-консультаційної структури у вашій країні, переконайтеся, що такої системи ще не існує. Ці системи можуть назватися різними іменами, проте основна ідея може бути схожою. Звичайно, якщо ви отримали ідею створення системи в першу чергу, це може ознакою того, що існуюча структура не функціонує належним чином, тому переглянути їх роботу і запропонувати деякі поліпшення. Якщо ви впевнені у відсутності національної структури з надання інформаційних та консультаційних послуг молоді, хоча, можливо, що є деякі місцеві/регіональні молодіжні інформаційні центри які працюють, дуже важливо провести **інвентаризацію сфери інформаційних та молодіжних послуг** у вашій країні як на національному, так і на регіональному рівнях.

Список з коротким описом функцій та цільових груп, а також тематичних зон обслуговування кожної діючої громадської інформації (а саме, зайнятості, туризму, охорони здоров'я, бізнесу і т. д.) і молодіжних (а саме, молодіжних рад, центрів і т. д.) послуг допоможуть вам визначити, які **цільові групи** (зокрема, орієнтовані на молодь – різні вікові групи і субкультури) і **тематичні області обслуговування охоплені** добре і які є так званими "білими плямами". Це допомагає визначити тематичні області, в яких універсальна система МІК і МІК центри могли б приділяти більше уваги та надавати необхідні інформаційні послуги. Відзначається, що, хоча універсальні МІК центри мають свій цілісний підхід до всіх відповідних тем, вони можуть зміцнити систему і допомогти в процесі лобювання, якщо є кілька тем, на які служби МІК будуть приділяти більше уваги, оскільки вони все ще не охоплені спеціалізованими інформаційними службами. У більшості випадків це інформаційна і медійну грамотність та мобільність (проживання, робота, навчання за кордоном та ін).

Оскільки універсальні сервіси МІК є доповненням до спеціалізованих послуг, вкрай важливо почати створювати зв'язки з ними з самого початку. Тому навіть рекомендується залучати до участі в процесі створення системи МІК **представників вже існуючих спеціалізованих інформаційних служб**. Їх досвід може бути дуже корисним, це також може запобігти можливому дублюванню. Партнерські відносини між універсальними сервісами МІК і спеціалізованими службами на національному рівні забезпечать більш легкі контакти для регіональних і місцевих служб згодом.

Організація нарад фокус-груп і запрошення різних суб'єктів у сфері інформаційної підтримки молоді, особливо в містах, на регіональному рівні може виявити нові аргументи на користь

системного підходу до послуг МІК. У більшості випадків ці організації не знають одне одного, і це може стати новим стимулом і завданням для універсального центру МІК по створенню регіональної і національної мережі гравців в сфері МІК. Мережа може оптимізувати функції і витрати різних постачальників послуг, однак, прагнучи до цього, слід мати на увазі декілька аспектів. По-перше, при створенні мережі дуже важливо **реагувати на потреби кожного з майбутніх партнерів** і робити це чуйно, треба дати зрозуміти, що універсальні послуги МІК не є конкурентами, а вони можуть допомогти їм в якості взаємодіючого партнера. По-друге, **варто передбачити установу** (т. е. комітет, робочу групу, мережеві наради тощо), що забезпечить постійний зв'язок між усіма партнерами і організаційно оформити налагоджені зв'язки.

Аналіз положення зацікавлених сторін має важливе значення в процесі створення, і це один з перших кроків, які ви повинні зробити. Можливо, навіть є кілька різних міністерств, зацікавлених в ідеї створення універсальної системи МІК. Беручи до уваги **міжнародні зацікавлені сторони** може також бути корисним, оскільки у разі виникнення проблем на національному рівні, наднаціональні партнери можуть підтримати вас у процесі лобіювання або навіть допомогти вам фінансово на початковій стадії. Забезпечення **стабільного фінансування з різних джерел** може бути результатом успішної співпраці з різними зацікавленими сторонами: чому б не встановити партнерські відносини з Центральним банком ресурсів фінансової грамотності у ваших службах, з міністерствами соціального забезпечення та охорони здоров'я для отримання інформації про державний добробут? Проаналізувавши існуючі програми і стратегічні документи державних установ, ви зможете більш детально ознайомитися з ними, оскільки інформація для громадян є невід'ємною частиною будь-якої політики, знайти свої перші канали підтримки або, принаймні, привід, щоб представити міністерству концепцію МІК. Проте обов'язково залучайте інших партнерів у сфері молодіжної політики – національну раду у справах молоді або якусь молодіжну головну організацію, орган, що об'єднує молодіжних працівників або молодіжні центри. У них вже є перший контакт з урядом, який може відкрити багато дверей.

Підводячи підсумок, аналіз поля зацікавлених сторін допоможе вам визначити осіб, що приймають рішення, а огляд існуючих стратегічних документів дасть вам перші рекомендації для успішної стратегії лобіювання. Міжнародні гравці також важливі, тому що вони можуть підтримати вас у процесі лобіювання і навіть можуть допомогти в пошуку перших фінансів для запуску. Процес створення має передбачати тісну співпрацю та участь вже існуючих постачальників інформаційних послуг. Якщо можливо, створення організаційно оформленої структури для ваших регулярних зустрічей і обміну планами і досвідом може бути досить корисним при збереженні роботи МІК.

Виявлення потреби в інформаційно-консультаційних послугах для молоді

Проф. д-р. В. Фахе (W. Faché)

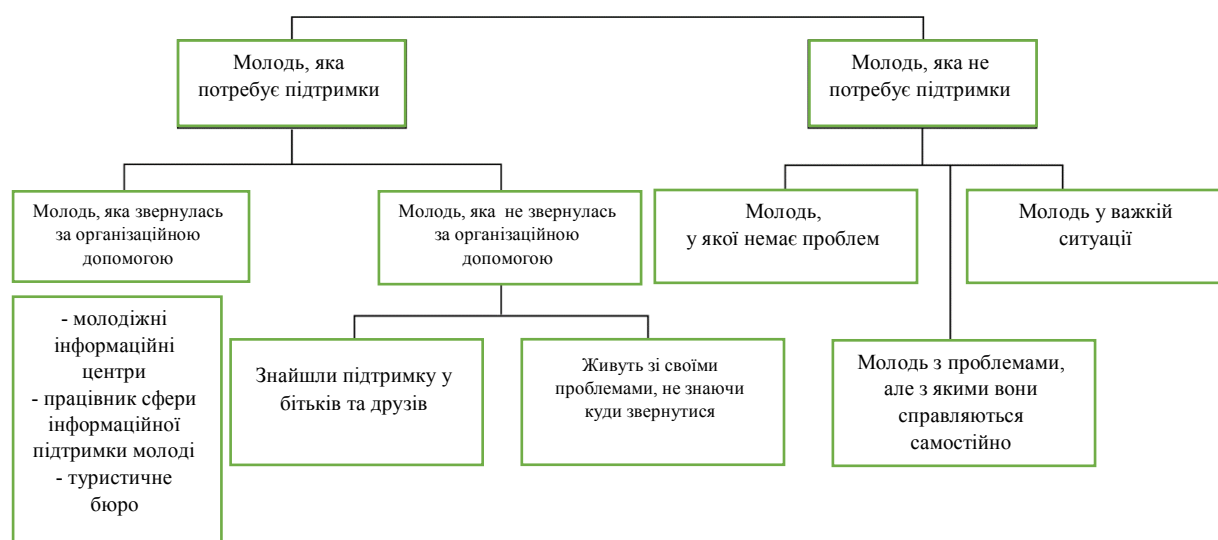
Той, хто вступає в контакт з молоддю, відчуває потребу у соціальній підтримці. Під соціальною підтримкою ми маємо на увазі ті аспекти соціальних відносин, які допомагають людині впоратися зі складною ситуацією з найменшими можливими негативними наслідками.

В цілому можна виділити два основних аспекти соціальної підтримки. В першу чергу це соціально-емоційний аспект, який стосується розуміння, прийняття, поваги та безпеки. По-друге, це інструментальний аспект, в якому підкреслюється важливість інформації, порад, консультування, фінансової і матеріальної допомоги.



Згідно з дослідженнями (Bondi et al, 2006), більшість молодих людей вважають сім'ю і друзів найбільш підходящим джерелом допомоги, якої вони потребують, так званого "природного" соціального середовища молодої людини. Крім "турботливого" оточення людини, соціальна підтримка повинна надаватися з боку фахівців, таких як лікар, соціальний працівник або вчитель. Однією з форм професійної соціальної підтримки є інформаційно-консультаційні послуги для молоді.

У цій главі ми відповімо на питання, як ми можемо визначити потребу в місцевому інформаційно-консультаційному центрі і положення молодіжного інформаційного центру в місцевій мережі різних послуг. Нарешті, ми обговоримо, якою мірою матеріал "Зроби сам" є адекватною формою інформації для молодих людей. Перш ніж обговорювати ці питання, ми повинні відтворити в теоретичній схемі різні джерела соціальної підтримки молоді.



**Діаграма 1: Категорії молоді, які потребують допомоги**

### Інформаційні та консультаційні потреби молоді

З наведеної вище схеми стане ясно, що виявлення інформаційних потреб молоді, які обмежуються аналізом запитів, зареєстрованих у молодіжному інформаційно-консультаційному центрі, не дозволить виявити фактичну потребу. Молоді люди можуть, наприклад, застрягти зі своїми проблемами, тому що вони не хочуть звертатися за професійною допомогою. Точно так само опитування, в ході якого робиться спроба отримати дані про відчутну потребу в допомозі від самих молодих людей, що не дозволяє отримати повну картину фактичних потреб. Є, наприклад, молодь в біді, хто не відчуває необхідності отримувати допомогу, з чим стикалися, наприклад, люди які працюють у сфері вуличної проституції. Де і як ми можемо визначити фактичну потребу професійної допомоги, яка є як можна більш повною?

З допомогою попередньої схеми ми можемо вказати, де і як ми можемо визначити потреби (Faché, 1989).

- А) першим джерелом є дані про запити молоді в молодіжних інформаційно-консультаційних центрах (МІКС). Попередньою умовою є систематичне ведення обліку. В ідеалі можна було б проаналізувати всі запити, що направляються у центр протягом одного року. Коли самі працівники повинні реєструвати запити і коли дуже

велика кількість питань, не слід фіксувати час одного повного року, а краще розподіляти облік за певними інтервалам протягом року (як ми це робили в дослідницькому проекті в АМОК в Антверпені).

З допомогою цих даних ми отримуємо фактичну картину обсягу і типу запитів в молодіжному інформаційно-консультаційному центрі (схема 2, частина А).

Однак, як показує наше дослідження, ряд молодих людей консультуються в МІКС з питань, які вони могли б вирішити самі (наприклад, за допомогою інтернету), або з питань, по яких вони могли б отримати більш ефективну допомогу в інших місцях (наприклад, служба зайнятості) (схема 2, частина а 1).

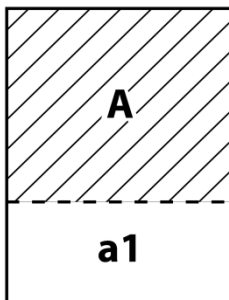


Рис. 2

$A + a1$  відображає обсяг запитів, зареєстрованих у молодіжному інформаційно-консультаційному центрі. Частина  $a1$  являє собою питання, на яке молода особа могла б відповісти самостійно або звернутися за допомогою в інше місце.

В) як ми вказали в схемі 1, молодь також звертається до інших установ, що надають допомогу у вирішенні їх проблем, наприклад до консультаційних центрів з питань кар'єри та до працівників у сфері інформаційної підтримки. Якщо проаналізувати зареєстровані запити цих установ і працівників (В на малюнку 3), то можна встановити, що обмежена кількість молодих людей, можливо, знайшла більш адекватну допомогу в МІКС ( $= b1$  на малюнку 3). Це стає особливо очевидним із звернень. Отже, малюнок 2 може бути оновлений наступним чином:

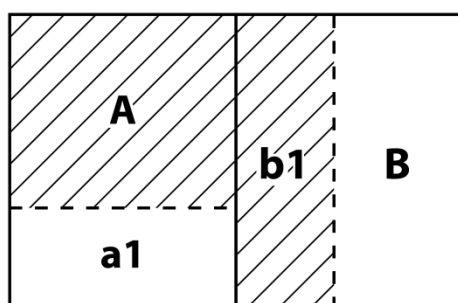


Рис. 3

Розділ  $b1$  показує запити до установ, що надають допомогу, які могли б бути краще вирішені з допомогою МІКС.

З допомогою двох попередніх методів дослідження і джерел даних ми можемо виявити ті питання та проблеми, для вирішення яких молоді люди фактично звертаються за

професійною допомогою. Тим не менш, молоді люди можуть також зіштовхнутися з проблемами, для вирішення яких їм потрібна допомога, але фактично не звертаючись за професійною допомогою.

С) як показав наш репрезентативний дослідницький проект для молодих людей у віці від 14 до 22 років, які проживають у Фландрії (Бельгія) в містах з населенням більше 50 000 чоловік, лише обмежена кількість молодих людей звернулися б до МІКС з будь-яким питанням. Велика група молодих людей піде туди тільки з певними питаннями, зокрема з питаннями, які не мають великого особистого і конфіденційного характеру. Нарешті, є обмежена група, яка не звернеться в МІКС з приводу будь-якого питання. Деякі з цих молодих людей будуть звертатися в інші установи, але більшість з них *шукать і отримують допомогу від друзів або членів їх сімей* (= С на рис. 4). Такі сім'ї дружніх "мереж" є дуже важливими для молоді, які перебувають у скрутному становищі або мають соціальні питання, особливо з урахуванням того, що вони часто знаходяться ближче, коли молоді люди потребують допомоги. Але з іншого боку, ці неформальні мережі не завжди володіють достатніми ресурсами, щоб допомогти, і тоді молоді люди можуть бути отримати більш ефективну допомогу у МІКС або іншій установі (= с 1 на рис. 4).

Більш ретельне вивчення мережі, до якої належать молоді люди, і цих неформальних джерел допомоги може дати більш чітке уявлення про цю форму допомоги.

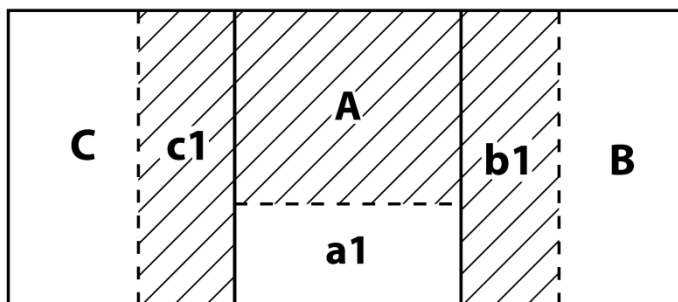
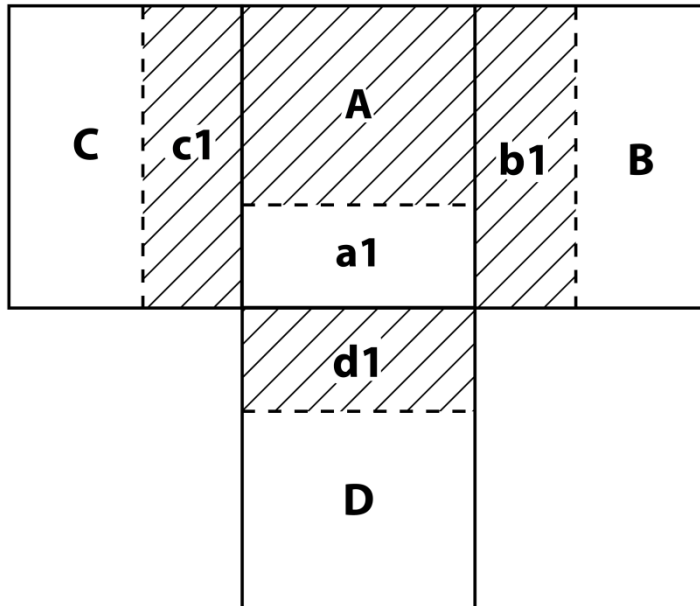


Рис. 4

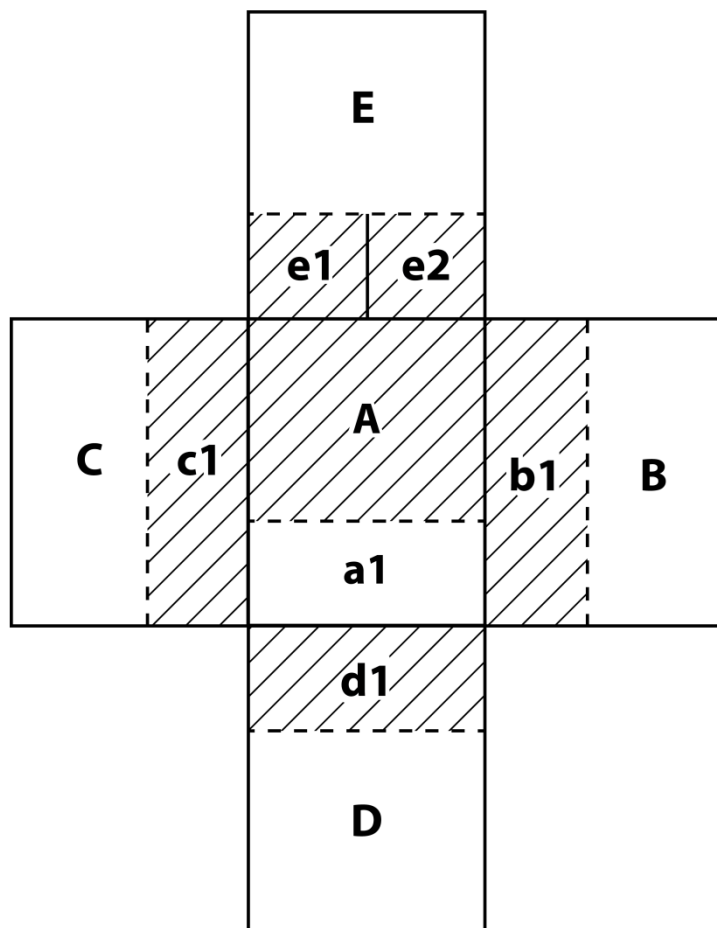
С) є також молоді, які відчувають потребу в допомозі, але яким не вдається знайти таку форму допомоги в їх середовищі, яка відповідала б їхнім очікуванням (D на рис. 5). У звітах окремих працівників молодіжної сфери можна знайти свідчення про ці категорії молоді. Схоже, вони можуть визначити свою потребу в допомозі. Обмежена кількість цих потреб може вдовольнитися консультаціями МІКС, на що вказує досвід Soho окремий проект по роботі з молоддю в Лондоні. Ці останні випадки вказані на рис. 5 під d 1.



**Рис. 5**

Е) досі ми мали справу тільки з молодими людьми, які самі відчувають потребу в допомозі. Але є молоді люди, які не відчувають потреби в допомозі, тому що вони не усвідомлюють проблемних аспектів свого положення (e1). Їх друзі іноді добре знають, що у них можуть бути переживання, для подолання яких їм потрібна допомога. Інші молоді люди знаходяться в контексті складного суспільства, стикається з широким спектром вибору і не відчуває проблем в даний момент. Багато з цих молодих людей проходять цей період без серйозних труднощів, з допомогою своєї родини і друзів, тим не менш, деякі молоді люди теж можуть стикатися з проблемними ситуаціями в майбутньому, коли вони не були проінформовані вчасно і адекватно з питань, які важливі для їх життя, таких як анти-поняття, ризики здоров'я і т. д. (= e 2). Ці приховані потреби в допомозі ми відтворили на рис. 6 частинами e1 і e2.

Про всі ці несвідомі потреби в інформації і допомозі неможливо дізнатися безпосередньо від самого себе. Люди, які часто контактують з молоддю, як, наприклад, молодіжні лідери в молодіжних організаціях і клубах, вчителі, вуличні працівники і лікарі, часто помічають ці потреби і можуть повідомити про них.



**Рис. 6**

У цьому аналізі, ми виявили, що потреби в актуальній інформації і консультуванні з якими може стикнутися МІКС, складаються з:

**A-a 1** молоді із запитом вже звертаються в молодіжні інформаційні і консультаційні центри за винятком тих питань, які вони могли б вирішити самі або для яких можна було б знайти краще рішення в іншому місці.

**b 1** питання, з якими молоді люди звертаються до служб допомоги, але які можуть бути вирішені більш ефективно за допомогою МІКС.

**c 1** проблеми, у зв'язку з якими молоді люди звертаються до сім'ї і друзів, але які краще вирішуються в МІКС.

**d 1** проблеми, з якими стикаються молоді люди і для вирішення яких вони не знайшли підходящої служби допомоги.

**e 1** молоді люди в проблемній ситуації, які не усвідомлюють цього і потребують допомоги.

**e 2** молоді люди, які, можливо, зіткнуться з проблематичною ситуацією в майбутньому, якщо не будуть вчасно проінформовані (профілактична інформація і навчання).

Вище ми коротко вказали для кожної категорії потреб, які джерела і методи дослідження слід враховувати. Виходячи з цього очевидно, що при визначенні фактичної потреби в молодіжних

інформаційних та консультаційних центрах необхідний комплексний підхід, що поєднує кілька методів і джерел.

### **Як ми можемо визначити інформаційні та консультаційні потреби місцевої молоді?**

Велике значення для ініціаторів створення місцевого МІКС мають доповіді про комплексні дослідження, що стосуються інформаційних та консультаційних потреб молоді. Але молодь відповідної місцевості може мати й інші специфічні інформаційні потреби. В "Рекомендаціях по створенню молодіжного інформаційного центру" (Рада Європи і ERYICA, 2002) рекомендується провести наступне місцеве опитування з метою виявлення інформаційних потреб місцевої молоді. *"Це ключовий крок у створенні МІКС. Перша група опитування - це самі молоді люди. Це можна і потрібно робити по-різному: анкетування в школах, молодіжних клубах та інших місцях, що відвідуються молоддю [...] зустрічі з молодіжними групами і організаціями. Визнаємо той факт, що якщо єдині питання про потреби виходять від дорослих, то відповіді і рівень зацікавленості та участі молодих людей необов'язково будуть такими ж, як і у випадку, коли інші молоді люди задають питання. Важливо також консультиватися з максимально широким колом інших молодіжних служб в області питання місцевих інформаційних потреб молоді. Це дозволить вам отримати більш точне уявлення про те, що вже існує і функціонує адекватно, тим самим уникаючи марнотратного дублювання. Цілком можливо, що висновки в кінці опитування будуть не так сильно відрізняються від первинної задумки групи планування, але проведення серйозного дослідження питання про потреби має чотири важливі переваги: а) якщо молода особа у населеному пункті має інші конкретні інформаційні потреби, ви, ймовірно, чули про них; б) запитуючи молодь про їхні потреби є способом їх залучення та їх інформування про проект, що може призвести до їх активної участі в роботі МІКС в) підсумки анкетування охоплюють (припустимо) декілька сотень (або тисяч) заповнених анкет, плюс зустрічі з рядом молодіжних груп, більш переконливі у вигляді виявленої потреби, а не думки осіб з групи планування д) інші існуючі молодіжні послуги інформуються стосовно запропонованого центру, якому потрібно буде тісно співпрацювати з ними в майбутньому".*

### **Інформація "зроби сам" та інформація через посередників**

Незважаючи на те, що ми живемо в інформаційну епоху і доступний досить великий об'єм інформації, вона часто написана або представлена таким чином, що її важко зрозуміти новим членам, новачкам в суспільстві. У складному і динамічному суспільстві, яке пропонує так багато можливостей і варіантів вибору, все більш гостро відчувається необхідність у спеціалізованій інформаційній та консультаційній підтримці молоді.

З іншого боку, ми можемо помітити, що для того, щоб випробувати нові ролі і досвід, молоді люди мають тенденцію дистанціюватися від дорослих, як і їх батьки. Хоча дистанціювання має важливе значення для здійснення і визнання незалежності, воно часто позбавляє молодь можливості отримувати поради та підтримку, які допомогли б їм на цьому важливому етапі їх розвитку до досягнення незалежності. Ця початкова автономність повинна підкріплюватися наданням інформації та консультацій в обстановці, прийнятній для молоді, або мовою та у форматі на цьому важливому етапі їх розвитку на шляху до незалежності (Faché, 2012).

З цієї точки зору корисно провести відмінність між інформацією "зроби сам" та інформацією від особи-посередника. Інформація "зроби сам" є свого роду інформація, яка доступна у формі, яка дозволяє тим, хто зацікавлений у ній вирішити проблеми самостійно. В цій категорії ми знаходимо інформаційні буклети, листівки та інформацію в інтернеті. Хорошим прикладом комплексного інформаційного матеріалу, за допомогою якого молоді люди можуть

вирішувати конкретні життєві проблеми, є молодіжні *інформаційні буклети*: “майже 16... і все, що потрібно знати” (Нідерланди та Фландрія), “Молодий шотландець” (Единбург), “Набір для виживання” (Ньюкасл) та *молодіжні інформаційні сайти*.

Поряд з цими комплексними молодіжними інформаційними брошурами та веб-сайтами деякі молодіжні інформаційні і консультаційні центри розробили і розповсюдили “інформацію зроби сам” у вигляді листівок, веб-сайтів про протизаплідні засоби, допомоги по безробіттю, актах оренди, наркотиках і т. д. Інші центри (наприклад, Info Jeugd в Генті) об’єднали інформацію за допомогою листівок і радіопередач за тими ж темами, що і ті, які розглядаються в листівках. Після передачі короткого змісту брошури слухачі можуть отримати додаткову особисту інформацію, зателефонувавши або відправивши лист на молодіжний інформаційно-консультаційний центр. Знову ж таки, інші центри об’єднують поширення листівок і навчання в школах з таких предметів, як протизаплідні засоби, ліки, і так далі.

Неявне припущення профілактичного втручання (див. вище рис. 6 частина e2) у вигляді інформації “зроби сам” це те, що люди потрапляють у біду, тому що вони не отримали своєчасної і точної інформації по деяким предметам, які впливають на їх життя. Якщо молодь буде належним чином проінформована про ці питання, вона буде діяти належним чином. Інформаційні підходи, що спираються в першу чергу на надання фактичної інформації, необхідні і ефективні стосовно проблем, викликаних тільки відсутністю відповідної інформації. Наприклад, причини зловживання тютюном, алкоголем і наркотиками представляються більш складними і вимагають більш складних профілактичних заходів.

Хоча інформація “зроби сам” найкращим чином відповідає потребам молодих людей в плані незалежності, це не завжди найбільш адекватна форма інформаційної підтримки. Інформація від особи-посередника по телефону, через інтернет, соціальні мережі або в особистій бесіді може бути більш ефективною.

Роль молодіжної інформації в національному контексті молодіжної політики і правового регулювання

Існує три основних різних рівня інтеграції молодіжної інформаційної та консультаційної підтримки в національну молодіжну політику. Досі є країни, де послуги МІК офіційно не визнані з точки зору наявності в національному законі визначення про молодіжну політику. Вони можуть зазначатися в деяких стратегічних документах як концепція молодіжної політики або аналогічна. Однак для стійкої роботи структури МІК рекомендується, щоб це було включено в правову базу конкретної країни - рівень сумлінності залежить від традицій молодіжної політики і політичної готовності, а також від вашого бачення молодіжної інформації та консультування.

Перший рівень-це використання **МІК в якості інструменту молодіжної політики**, більшою мірою з точки зору **каналу розповсюдження** інформації і політичних реформ, охоплення молоді та заохочення її для участі в суспільному житті. У цих випадках, як правило, інформаційні працівники не сприймаються в якості експертів при формуванні молодіжної політики, для них немає можливості на постійну участь в робочих групах і т. д. В даному випадку МІК присутнє тільки в державних програмах для молоді, але не в стратегічних документах або тим більше в рамках правового регулювання.

По-друге, є більшість європейських країн, де МІК є частиною молодіжної роботи. Це також в більшості випадків регулюється як в стратегії молодіжної політики або навіть в правовому

регулюванні. Будучи однією з областей роботи з молоддю, МІК надає більше можливостей для участі в процесі формування політики, проте воно як і раніше ієрархічно знаходиться під егідою роботи з молоддю.

Третій і найвищий рівень буде мати **МІК в якості третього стовпа молодіжної політики поряд з молодіжними організаціями і молодіжною роботою.** Однак в цьому немає

*Які проблеми можна вирішити за допомогою молодіжної інформації?*

необхідності законодавчого регулювання - просто на практиці було відзначено, що у формуванні та реалізації молодіжної політики в країні була задіяна національна координація МІК. В цілому модель правового регулювання багато в чому залежить і від Конституції держави – якщо це федеративна держава вона уповноважує регіональні органи влади визначати МІК, якщо унітарна, висока централізація створює перешкоду для входження МІК в правове поле. Таким чином, у всіх випадках, спрямованих на те, щоб МІК було визначено у правовому регулюванні та стратегічних документах уряду, забезпечує більшу стабільність і стійкість в майбутній роботі.

Ви не можете довести це статистикою. Мова йде про підтримку людей в вирішенні їх життя і проблем, з якими вони стикаються. Можливо, це експерименти з наркотиками. Чи допомагає інформація від наркотичної залежності? Я так не думаю, але це працює превентивно. Ви можете повернути це питання і запитати: скільки наркоманів у нас було б, якщо б не було інформаційної підтримки молоді? Те ж саме стосується підліткової вагітності, сімейних конфліктів, заподіяння собі шкоди, знущань, самогубств, депресії, злочинності в цілому і так далі. Всі проблеми, які ми намагаємося вирішити, можуть бути вирішені інформаційною підтримкою молоді, шляхом профілактики раннього втручання - до виникнення проблеми. І не занадто "важким" способом - не відправкою, наприклад, безпосередньо в психіатричну лікарню, що обходиться суспільству набагато дорожче.

Йохан Бертельс (Johan Bertels), працівник у сфері інформаційної підтримки молоді, експерт

**Підвищення обізнаності та лобіювання з політичними діячами**

Лобіювання і регулярні прямі контакти з зацікавленими сторонами і директивними органами є найважливішими компонентами досягнення бажаних змін у політиці. Лобіювання означає звернення до посадової особи або ключового керівника з проханням проголосувати певним чином або прийняти конкретні заходи щодо законодавства, правил,

питань або політики.

Однією з найбільш переконливих форм лобіювання є особисті зустрічі, коли ви пояснюєте поставлене питання і позицію або дії, які ви хотіли б, щоб людина, з якою ви зустрічаєтеся, вжила.

Важливо почати говорити про важливість інформування та консультування молоді з людьми, що займають керівні посади, з тим щоб вони знали про такі послуги і переваги, які вони приносять. У кінцевому рахунку, мета групи молодіжних інформаційних та консультаційних послуг полягає в тому, щоб уряд країни визнав важливість цих послуг в законодавстві.

На самому початку важливо визначити наступне:

- Який державний орган відповідає за сферу молоді у вашій країні? (наприклад, Міністерство соціальних справ)



- Хто приймає рішення? (наприклад, голови та/або члени комітету)
- До кого ви можете звернутися за додатковою підтримкою або допомогою на початковому етапі? (наприклад, Національна рада молоді вашої країни, яка, ймовірно, вже знає всю ключову інформацію, а також можливих прихильників вашої справи)

Потім, прийміть заходи, щоб переконатися, що ваші зусилля ефективні:

### 1. Дослідження питання і законодавця

Переконайтеся, що ви збираєте інформацію про стан молодіжної інформації у вашій країні: що вже зроблено іншими партіями та офіційними установами, який поточний стан справ і який бажаний результат. Переконайтеся, що ви збираєте деякі відповідні дані, які можуть допомогти переконати зацікавлених сторін – це при зверненні в ERYICA може виявитися корисним, так як організація може надати вам деякі дані з інших країн для порівняння та іншу корисну інформацію

### 2. Заплануйте зустріч або домовтеся про те, як висловити свою точку зору

Більшість законодавців хочуть зустрітися зі своїми виборцями, тому що вони вважають ваші думки цінними. Майте на увазі, що вам не потрібно бути експертом, щоб висловити свою точку зору. Надайте коротку інформацію про проблему і чітко визначте, які дії ви хочете щоб виконала людина, з якою ви зустрічаєтеся. Існує також сила в цифрах - створення зустрічі разом з 3-4 однодумцями може допомогти продемонструвати ще більш сильну підтримку вашої проблеми. У разі, якщо особиста зустріч неможлива, спробуйте знайти інший спосіб переконатися, що ваш голос почутий, наприклад, написати меморандум, який пояснює вашу позицію.

### 3. Забезпечити подальшу діяльність

Переконайтеся, що ви залишили якийсь інформаційний матеріал для людини, з якою ви маєте зустрітися, чи включили його до інших документів, які Ви відправляєте в установу. Надайте особі або установі, з якою ви зв'язалися, достатню кількість часу для вивчення матеріалу, і як тільки час минув, зв'яжіться з ними знову і запитайте їхню думку. В ідеалі, ви хотіли б встановити регулярний контакт з людиною, яку ви зустріли, або переконатися, що установа, до якої Ви звернулися, приймає необхідні заходи та інформує вас про них.

Як показати політикам, що нам потрібні послуги МІК?

**< Порада для лобювання: брати з собою молодь >**

Не завжди можна мати статистику. Тому ми використовуємо активну участь молоді - ми зводили однолітків і волонтерів в більш тісний контакт з політиками. Колись в парламенті з'явилася ініціатива про нове регулювання наркотиків. Це було дуже сміливо, але при підготовці законодавства не було жодного контакту з молоддю. Тому ми написали листа і нас запросили на засідання комісії. Я пішов туди з трьома молодими людьми, у нас було півгодини часу, передбачених у порядку денному. Однак, як виявилось, це зайняло дві години, і парламентарії були дуже вражені всією інформацією, яку вони отримали, розпитуючи наших колег і добровольців. Я намагаюся робити це і на місцевому рівні. Коли ми ведемо переговори з Міністерством, ми завжди беремо з собою молодь. Вам потрібно зробити статистику живою, тому особисті зустрічі з політиками сприяють цьому.

**Йохан Бертельс (Johan Bertels)**, працівник у сфері інформаційної підтримки молоді, експерт

Оскільки політика - це дуже динамічний процес, і політики час від часу змінюються, будьте готові зробити все це ще раз, тому що новий уряд може бути готовий скоротити витрати, і це найлегше, що вони можуть зробити для областей політики, які вони не повністю розуміють.

Таким чином, лобювання і турбота про встановлені контакти повинні стати частиною вашого щомісячного порядку денного.

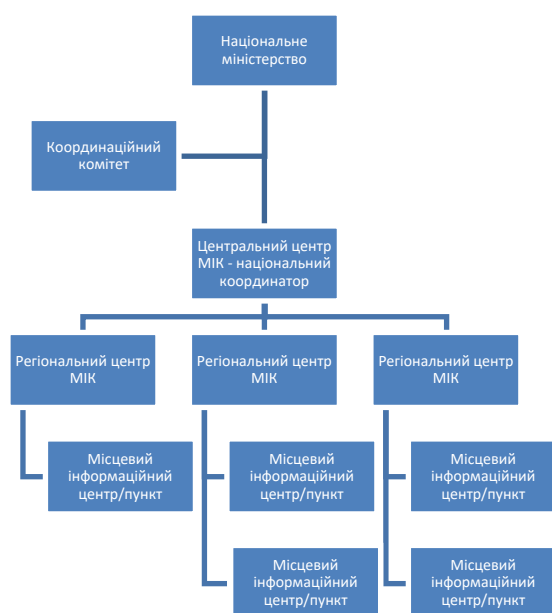
## Структура і управління - визначення можливих формальних організаційних моделей, вибір національного координатора

Як і правове регулювання МІК, модель управління структурою МІК багато в чому залежить від національного середовища і структури однієї держави. Ми можемо виділити п'ять різних моделей, які існують в Європі. Зверніть увагу, що це стосується тільки національних систем послуг МІК, а нові способи структурування системи МІК також можуть бути створені на основі вашої реальності.

Існує в основному п'ять різних моделей національної координації молодіжної інформаційно-консультативної структури:

- Центральний Центр МІК
- Об'єднання центрів МІК з координаційним органом
- Технічний координатор / прихильник
- Національне агентство
- Відсутність координування

### Центральний центр МІК як національний координаційний орган



Мета така ж, але ви повинні адаптуватися до історико-культурного середовища однієї країни. Що працює в одній країні, може бути неможливим в іншій.  
Бернард Чарбоннел (Bernard Charbonnel), експерт з інформування молоді, колишній президент Eurodesk AISBL

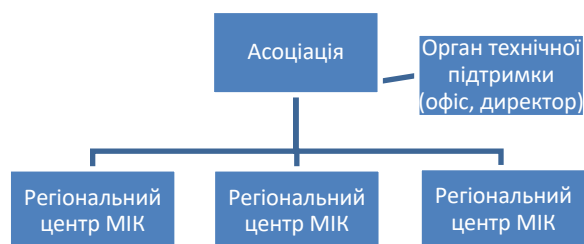
Ця модель включає випадки, коли національний уряд ініціює створення окремої установи, яка частково є урядовим органом, так званого централізованого центру МІК, або володіє ним. Цей центр є одним з найбільших молодіжних інформаційних центрів в країні, заснований в столиці, а також виступає в якості національного координаційного органу для мережі регіональних та/або місцевих служб/центрів/пунктів МІК. Національний координатор дбає про забезпечення якості, навчанні всієї системи, стандартизує послуги і комунікації (тобто символіку та інструменти, що використовуються мережею), представництво на національному

рівні та міжнародному співробітництві. В ієрархічному плані цей національний координаційний орган також створює регіональні молодіжні інформаційні центри або володіє ними. Або це може бути лише надання національно визнаного знаку МІК для регіональних організацій і, таким чином, створює певні зобов'язання для них.

У цьому випадку національний координатор дуже тісно пов'язаний з національним міністерством, яке відповідає за постійну фінансову підтримку централізованої структури. Тому вона залежить від політичної волі і мінливої політичної ситуації, а також від фінансових умов. Крім того, для забезпечення постійного контролю за функціонуванням усієї системи Міністерство може створити спеціальний Координаційний комітет у складі представників Міністерства, національного координатора та інших суб'єктів, що займаються питаннями молоді. На кожному рівні – регіональному і місцевому – ці уряди або муніципалітети вносять свій внесок у діяльність регіональних/місцевих центрів МІК за рахунок фінансових коштів, окремо від національних ресурсів.

Цю модель можна спостерігати у Франції (див. нижче їх національний огляд) та Чеській Республіці.

Асоціація центрів МІК з координуючим органом



У країнах, де регіональні/місцеві молодіжні інформаційні центри були створені до утворення національної координаційної структури, асоціація є більш поширеною формою національного співробітництва і координації. Як правило, центри МІК приймають рішення офіційно оформити свою мережу неформального співробітництва і створити асоціацію – неурядовий орган - яка сама по собі має структуру технічної підтримки. Директор офісу цієї асоціації є виконавчим директором, який піклується про виконання рішень, прийнятих Асоціацією. Директор призначається Асоціацією або через її керівний орган (наприклад, орган правління), тому він також звітує і перед ними.

Національна асоціація представляє своїх членів - регіональні центри МІК на національному і міжнародному рівнях, об'єднує їх для спільних заходів та проектів на національному рівні, контролює їх роботу, надає якісні інструменти (наприклад, дає емблеми для послуг), методологічну підтримку (наприклад, загальну базу даних запитів), забезпечує навчання персоналу, публікації і національні інформаційні портали і лобювання. Зазвичай національний координаційний орган – асоціація - фінансується національним Міністерством у справах молоді і через європейські фонди для окремих заходів. Регіональні центри МІК іноді частково фінансуються національною/федеральною державою, коли регіональні органи влади несуть основні витрати з утримання регіональних центрів МІК. Регіональні центри можуть бути як державними, так і недержавними органами.

Ця модель дозволяє регіональним центрам МІК активно брати участь у формуванні національної молодіжної інформаційної політики на національному рівні та висловлювати свою думку з національних питань. Оскільки регіони можуть відрізнятися один від одного, це також зберігає регіональне розмаїття, яке відображається в роботі МІК згодом. Перебуваючи поруч з молоддю і володіючи місцевими знаннями, це допомагає підтримувати зв'язок з молоддю, і така органічно розвинена мережа може краще представляти молодь з усієї країни. Однак, оскільки регіони дуже автономні, можуть спостерігатися труднощі в стандартизації послуг, процедур забезпечення якості і особливо візуального стилю (брендинг) та спілкуванні, що може бути проблематично для тих, хто їздить по країні і не може виділити одну і ту ж структуру в різних регіонах оскільки у них відрізняється політика інформаційного забезпечення.

Національні координаційні органи з послуг МІК діють в якості асоціацій в Австрії, Хорватії - ознайомтеся з їх національними описами нижче.

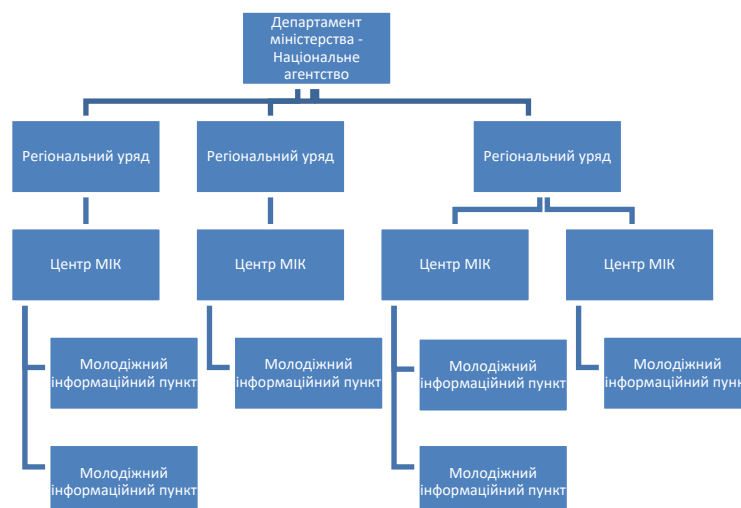
### Технічний координатор / прихильник

Можна мати структуру послуг МІК на національному рівні без будь-яких обов'язкових офіційних зв'язків або ієрархії. Коли у вас є місцеві центри МІК, створені та які фінансуються місцевим урядом (муніципалітетом), вони можуть отримати таку підтримку від організації, відповідальної за розвиток послуг МІК на національному рівні без створення офіційної асоціації або централізованого підходу. У цьому випадку відсутня ієрархія або обов'язкові відносини між місцевими та національними органами, членство в мережі центрів МІКМІК здійснюється на добровільній основі, національний координаційний орган буде надавати свої послуги всім центрам МІК, що діють в країні, незалежно від їх членського статусу.

Така структура можлива, якщо місцеві центри МІК працюють самостійно та отримують основну фінансову підтримку від органів місцевого самоврядування, в той час коли національний координаційний орган отримує підтримку з коштів національного міністерства. Завдання координаційного органу в основному ті ж, що і в асоціації, однак, оскільки національний координатор в даному випадку є незалежним органом і не підзвітний місцевим центрам МІК, він може діяти більш вільно.

Така структура існує у Фінляндії, див. опис нижче.

### Національне агентство



Державний орган, Департамент Міністерства у справах молоді, або аналогічний орган, може також виступати в якості національної координаційної структури для служб МІК в країні. Такого роду національна установа може безпосередньо або через регіональні органи влади, надавати місцевим центрам МІК кошти і впливати на них за допомогою цих коштів. Однак координація на національному рівні повинна як і раніше забезпечувати якість і стандартизацію послуг, підготовку персоналу, методологічну підтримку та міжнародне співробітництво.

У випадку Естонії, де ця модель діє з 1999 року, кошти переводяться з естонського Центру по роботі з молоддю в регіональні органи влади – повіти, які потім вирішують, які організації – центри МІК – будуть фінансуватися. Як правило, це ті ж центри МІК, які постійно працюють у сфері інформування та консультування молоді. Однак було відзначено, що, можливо, було б більш ефективно здійснювати відбір організацій з допомогою централізованої процедури попереднього перегляду. Так звані молодіжні інформаційні пункти стали новою і важливою частиною структури МІК в Естонії. Різні організації, які працюють безпосередньо з молоддю, мають можливість інтегрувати інформаційну роботу з молоддю в свою роботу, щоб забезпечити більш широке охоплення молоді в країні. Проте молодіжні інформаційні пункти отримують тільки навчальні та інформаційні матеріали для розповсюдження, а не кошти на заробітну плату або аналогічні засоби, як це роблять 20 центрів МІК.

Культурні та релігійні меншини не тільки повинні прийматися до уваги при створенні системи МІК, але і можуть бути відповіддю в якості політичного інструменту для їх кращої інтеграції.

**Бернард Чарбоннел**  
(англ. Bernard Charbonnel)

### **Відсутність координування**

Хоча людський розум звик до структур і тільки їх наявність полегшує розуміння, можна успішно працювати в сфері інформування молоді, не маючи національної структури. Однак це не означає, що послуги МІК не надаються – навпаки, деякі країни звертаються до молоді та інформують її, не маючи суворої системи послуг МІК. Наприклад, в Шотландії послуги МІК протягом трьох десятиліть надаються неурядовою організацією (YoungScot), яка отримує підтримку від національного уряду, місцевих органів влади та проектної роботи з іншими організаціями.

### **Вибір національного координатора**

Національний координаційний орган може бути обраний по-різному, якщо він не був створений на самому початку, як це сталося в Австрії або Фінляндії. Національний уряд може вибрати один з них шляхом попереднього перегляду і надати чіткі критерії, яким повинна відповідати ця організація. За наявності організації, що здатна повною мірою успішно виконувати завдання, передбачені для такої структури, і вже має необхідний досвід у цій галузі, національний орган може безпосередньо призначити таку організацію. Однак важливо враховувати, що національний координаційний орган не повинен змінюватися кожен період (тільки якщо він не відповідає критеріям, передбаченим і узгодженим раніше), в силу специфіки інформаційної роботи з молоддю в цій конкретній ролі не так багато досвідчених організацій. Тому при пошуку національного координаційного органу слід віддавати перевагу досвіду і стійкості.

*Що б Ви сказали ініціаторам нових МІК-структур?*

Я б сказала: запитайте молодих людей - перш ніж почати. Я б сказала, що послуги МІК не повинні бути прив'язані до одного місця. Молодіжні клуби в сільській місцевості можуть бути єдиним місцем для відпочинку, так чому б не надавати послуги МІ і там.

У Шотландії вже багато років існують спеціалізовані інформаційні служби, проте молоді люди, як правило, ними не користуються. Залучення молоді в розробку нових послуг полегшує демонстрацію політикам того, що вона виходить від самих молодих людей.

Уряд Шотландії в даний час працює над стратегією забезпечення благополуччя молоді та інформаційна підтримка молоді є однією з послуг, що сприяють досягненню їх цілей.

Уряди деяких європейських країн консервативні і все ще трохи підозрілі щодо прав молоді та молодих людей, як активних громадян, тому деякі до цих пір не мають такої структури МІК. Це культурний аспект, який необхідно враховувати. Навіть служби УІ повинні враховувати не тільки різні потреби різних вікових груп різних молодих людей, але і культурне середовище, в якій вони будуть працювати.

**Фіона Макінтайр** (Fiona McIntyre), журналіст-фрілансер, одна з ініціаторів універсальних послуг МІК

### **Забезпечення стабільного фінансування**

Життєво важливе значення для створених молодіжних інформаційних та консультаційних структур має створення стабільного механізму фінансування. Для того, щоб структура надавала безперебійні послуги і не втрачала кваліфікований персонал, накопичений досвід, клієнтів і підтримувала якість послуг, необхідно виділяти кошти на її постійну підтримку. Як правило, молодіжні інформаційно-консультаційні мережі в значній мірі залежать від трьох видів фінансування.

#### Гранти місцевих або регіональних органів влади

Фінансові кошти виділяються в рамках місцевих або регіональних органів влади, а постачальник інформаційних та консультаційних послуг для молоді працює над досягненням цілей місцевої чи регіональної політики.

#### Національні урядові гранти

Фінансові ресурси виділяються з національного бюджету, який найчастіше використовується для фінансування молодіжної інформаційно-консультативної структури по всій країні. Кошти можуть спрямовуватися на задоволення потреб національного координаційного органу молодіжної інформаційно-консультативної мережі у разі забезпечення достатнього фінансування регіональних представників за рахунок місцевого або регіонального фінансування або всієї національної мережі, що охоплює як національного координатора, так і організації, що діють на регіональному і місцевому рівнях.

#### Фінансування від європейських установ

Які, в свою чергу, можна розділити на два основних типи:

**Гранти на конкретні дії**, які фінансують конкретні проекти у конкретній галузі діяльності і, як правило, недостатні для фінансування всієї діяльності постачальника інформаційних та консультаційних послуг для молоді. Ці гранти, як правило, тривають 1-3 роки і їх важко продовжити, що призводить до втрати безперервності проекту.

**Операційні гранти**, які дозволяють Європейським інститутам безпосередньо субсидувати організацію. У цьому випадку допомога базується на аналізі аспекту діяльності організації, їх обсягу, річного плану роботи, її відповідності пріоритетам політики і т. д., а не на індивідуальних проектах. В якості альтернативи ці гранти можуть надаватися в результаті тісної робочої співпраці між закладом, який надає фінансування, і організацією-донором.

**Самостійний дохід**, також є одним із способів отримання коштів інформаційними та консультаційними службами по роботі з молоддю. Хоча самі інформаційно-консультаційні служби повинні залишатися безкоштовними для всіх молодих людей, оскільки це є основним принципом роботи з інформування та консультування молоді, організація може прийняти рішення про отримання доходу, використовуючи

матеріальні активи (наприклад, обладнання, офісні приміщення, оренда конференц-залів) або

нематеріальні активи (наприклад, продаж права на використання своїх матеріалів суб'єктам господарювання, ЗМІ).

**Аналіз фінансової моделі національної інформаційно-консультаційної мережі для молоді**

Для того щоб привести чисто теоретичний приклад того, як може виглядати національна інформаційно-консультативна мережа для молоді і які щорічні фінансові ресурси необхідні для підтримки її послуг, ми описали базову мережу і склали для неї бюджет.

У наступному прикладі описується мережа, що складається з національного координаційного органу і п'яти регіональних організацій, що надають інформаційні та консультаційні послуги для молоді на регіональному рівні, всі з яких є частиною єдиної національної молодіжної інформаційно-консультаційної мережі. Мережа створена в країні середнього розміру Центральної Європи, де Євро є національною валютою.

## **Структура**

### **Національний рівень**

Державна установа спільно з партнером із сектора НУО створює нову організацію, яка буде керувати національною інформаційно-консультативною мережею для молоді. У цій організації - національному координаторі - працюють два співробітника. Управління національного координатора не надає інформаційних та консультаційних послуг – воно виступає в якості координуючої організації для регіональних відділень і:

- Є центром розвитку інформаційних та консультаційних послуг для молоді в країні, відповідає за розширення мережі та надає підтримку молодіжним інформаційним працівникам, які працюють на регіональному рівні,
- Проводить навчання співробітників регіональних молодіжних інформаційно-консультаційних центрів,

- Готує відповідні публікації по всій країні і поширює їх серед регіональних центрів,
- Є членом міжнародної інформаційно-консультаційної мережі для молоді (наприклад, ERYICA),
- Здійснює нагляд за усією системою і збирає статистичні дані,
- Веде національний молодіжний інформаційний портал,
- Створює візуальну ідентичність для всієї мережі і управляє її просуванням,
- Представник національної молодіжної інформаційно-консультаційної системи, визнаної урядом,
- Оцінює якість надаваних послуг на регіональному рівні.

### Регіональний рівень

Національний координатор створює нові молодіжні інформаційно-консультаційні центри в 5 регіонах.

- У кожному центрі працює штат з двох осіб, які працюють позмінно,
- Центри легко ідентифікуються і доступні молодим людям завдяки центральному розташуванню у відповідних містах,
- Основною формою надання послуг є форма без попереднього запису, коли молоді люди спілкуються з працівниками по наданню інформаційних послуг особисто,
- Кожний центр також відповідає на електронні та телефонні запити,
- У всіх 5 центрах є принаймні один комп'ютер загального користування і добірка безкоштовних інформаційних матеріалів,
- Центри, що діють на регіональному рівні, також підтримують тісну співпрацю з іншими постачальниками інформаційних послуг у своїй області, з тим щоб забезпечити ефективний напрямок молоді в інші служби, якщо в цьому виникне необхідність.

### Бюджет

Кошторисний бюджет цієї мережі буде наступним:

Звітний період: один календарний рік. Всі цифри в євро.

	Національний координатор	Регіональний офіс	Разом
<b>ПЕРСОНАЛ</b>			
Зарплата персоналу	2 x 15,500	2 x 5 x 15,500	186,000
Навчання персоналу (включаючи витрати на проїзд)	7,500	5 x 2,000	17,500
<b>ОПЕРАТИВНІ ВИТРАТИ</b>			
Оренда офісу	25,000	5 x 18,000	115,000
Видавництво та розповсюдження публікацій	15,000	5 x 7,500	52,500
Накладні витрати	3,500	5 x 1,500	11,000
<b>Всього, EUR:</b>			<b>382,000</b>

Працівник в сфері надання інформаційних послуг для молоді часто виявляється багатозадачною особою. Щоденне спілкування з молоддю у відповідях на запити, оновлення та організація інформації, планування подальших заходів та інформаційних заходів, співпраця з колегами і мережевими партнерами-ось лише деякі з найбільш очевидних завдань. Точніше, опис верхівки айсберга того, що потрібно зробити. В залежності від індивідуальних умов, інформація для молоді може надаватися в окремому підрозділі - молодіжному інформаційному центрі або інтегруватися в більш широкий спектр послуг, пов'язаних з



молоддю. Так чи інакше, інформаційна робота з молоддю - це не окрема, ізольована одиниця, а невід'ємна частина роботи з молоддю. Тому навички працівника у сфері надання інформаційних послуг для молоді слід розглядати і розуміти в більш широкому контексті роботи з молоддю.

По-перше, давайте почнемо з навичок, специфічних для інформаційної роботи з молоддю. Найпростіший спосіб це зробити - заглянути в існуючі довідкові документи і спробувати уявити, які навички сховані під основними завданнями. У інформаційної і консультаційної роботи з молоддю двома найбільш практичними довідковими документами є Європейська молодіжна інформаційна хартія ERYICA і Принципи молодіжного інформування онлайн. Обидва вони містять ряд ключових слів, які описують навички, необхідні в інформаційній роботі з молоддю:

аналіз, планування, здійснення і оцінка інформаційної роботи з молоддю,  
гарантія доступу всім молодим людям,  
привабливе надання послуг,  
виявлення інформаційних потреб молоді,

- індивідуальний підхід,
- повага конфіденційності та анонімності,
- надання інформації повною, актуальною, практичною і зручній формі,
- забезпечення об'єктивності інформації,
- використання інноваційних методів, інструментів і стратегій в наданні інформації молоді,
- просування і маркетинг послуг для того, щоб охопити якомога більше молодих людей,
- охоплення різних груп молоді з різними потребами,
- залучення молоді до різних етапів інформаційної роботи з молоддю (визначення інформаційних потреб, підготовка та надання інформації, управління та оцінка інформаційних послугам),
- співпраця та взаємодія з іншими молодіжними службами,
- допомога молодим людям отримувати доступ до інформації і розвивати свої навички у використанні нових технологій.

В інформаційній роботі з молоддю ключові слова можна розділити на навички, **орієнтовані на потреби клієнтів** (індивідуальний підхід, повага до анонімності, використання адекватних методів і прийомів у роботі з молоддю тощо), **технічні навички** (використання ІКТ, привабливе надання інформації, реклама і маркетинг тощо) і **процес суміжних навичок** (мережевий зв'язок, залучення молоді, виявлення інформаційних потреб і т. д.).

Інший набір навичок працівників у сфері надання інформаційних послуг для молоді пов'язаний з роллю інформаційної роботи з молоддю в контексті молодіжної роботи. Їх можна розглядати як загальні компетенції, які також відносяться до процесу, але з точки зору розуміння ролі і важливості молодіжної інформаційної роботи у досягненні цілей молодіжної політики. 28 держав-учасниць Європейського Союзу домовилися, що до 2018 року національна молодіжна політика буде розроблена в 8 загальних ключових областях (табл. 1) в цілях підвищення працевлаштування молоді, боротьби з бідністю, раннього закінчення шкільного навчання, сприяння соціальній інтеграції, солідарності, розвитку навичок серед молоді і т. д.



Таблиця 1

Розвиток навичок є важливим елементом і для працівників молодіжної (інформаційної) сфери. Європейська структура ключових компетенцій забезпечує платформу для безперервного саморозвитку впродовж усього життя. Ключовими компетенціями для навчання протягом усього життя є поєднання знань, навичок і підходів, що відповідають контексту. Вони особливо необхідні для самореалізації та розвитку, соціальної інтеграції, активної громадянської позиції та зайнятості.

Тому в молодіжній (інформаційній) роботі її можна розглядати як конкретний інструмент задоволення потреб постійно мінливого світу молоді, а також підтримки розвитку цих компетенцій у молоді.

**Вісім ключових компетенцій для досягнення зайнятості та особистої реалізації:**

**спілкування рідною мовою**, яке являє собою здатність виражати і інтерпретувати поняття, думки, почуття, факти і думки як в усній, так і в письмовій формі (аудіювання, мовлення, читання і письмо) і взаємодіяти лінгвістично відповідним і творчим чином в повному спектрі соціальних і культурних контекстів.

спілкування іноземними мовами, яке включає, крім основних навичок, аспекти спілкування рідною мовою, посередництво і міжкультурне порозуміння. Рівень володіння мовою залежить від декількох факторів і здатності слухати, говорити, читати і писати.

математична обізнаність та базові досвід в галузі науки і техніки. Математична обізнаність - це здатність розвивати і застосовувати математичне мислення для вирішення ряду завдань в повсякденних ситуаціях, з акцентом на процес, діяльність і знання. Основні компетенції в галузі науки і техніки відносяться до оволодіння, використання і застосування знань і методології, що пояснюють природний світ. Вони припускають розуміння змін, викликаних діяльністю людини, і відповідальності кожної людини як громадянина.

цифрова компетентність передбачає впевнене та критичне використання технологій інформаційного суспільства (ТІС) і, отже, базових навичок у галузі інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ).

вчись навчатись пов'язано зі здатністю проводити і організовувати власне навчання, індивідуально або в групах, у відповідності з власними потребами, а також усвідомленням методів і можливостей.

соціальні та громадянська компетенції. Під соціальною компетентністю розуміються особиста, міжособистісна і міжкультурна компетентність і всі форми поведінки, що дозволяють людям ефективно і конструктивно брати участь у громадському і трудовому житті. Це пов'язано з особистим і соціальним благополуччям. Важливе значення має розуміння кодексів поведінки і звичаїв у різних умовах, в яких діють окремі особи. Громадянська компетентність, зокрема, знання соціальних і політичних концепцій і структур (демократії, справедливості, рівності, громадянства та громадянського права), дозволяє людям брати активну і демократичну участь.

ініціативність і підприємливість - це здатність втілювати ідеї в життя. Вона включає в себе творчий підхід, інновації та прийняття ризиків, а також здатність планувати та управляти проектами для досягнення цілей. Людина усвідомлює контекст своєї роботи і може скористатися різними можливостями. Вона є основою для набуття більш конкретних навичок і знань, необхідних тим, хто створює або сприяє соціальній або комерційній діяльності. Це повинно включати усвідомлення етичних цінностей і заохочення доброго врядування.

культурне усвідомлення і вираження, яке передбачає розуміння важливості творчого вираження ідей, переживань та емоцій у різних засобах масової інформації (музика, виконавське мистецтво, література і образотворче мистецтво).

Робочі навички, однак, також можна розглядати як фасад. Костюм, який ми носимо в нашому професійному житті. Коли молода людина входить у молодіжний інформаційний центр, ми вітаємо його посмішкою. Посмішка природна для деяких людей, але досить складне вміння у ситуації, коли працівник молодіжної інформаційної служби втомився, перевантажений роботою або відчуває головний біль. У таких ситуаціях ми професійно знаємо, що "гостинність" - це робочий метод підтримки молоді у її прагненні до якісної інформації. І цей метод роботи включає в себе встановлення контакту, посмішкою і доброзичливістю.

Найчастіше важливіше те, що ховається за фасадом – наші цінності і установки. У всіх нас є особисті переконання, які впливають на нашу поведінку. В інформаційній роботі з молоддю клієнти в основному молодші, менш досвідчені, тендітні, в пошуках свого власного шляху в доросле життя. Тому найважливішими навичками молодіжного інформаційного працівника є усвідомлення свого впливу, об'єктивність і повага до самостійності клієнта і постійний розвиток себе.

### **Планування та впровадження онлайн-сервісів**

Очевидно, що молодь є інтенсивними користувачами інтернету, і тому сучасна молодіжна інформаційно-консультаційна мережа не може ігнорувати інтернет як засіб надання своїх послуг.

Згідно з доповіддю ЄС у справах молоді за 2012 рік, близько 80 % молодих людей у віці від 16 до 24 років щодня користуються комп'ютерами та інтернетом, а в період з 2006 по 2011 рік частка молодих людей, які щодня використовують інтернет, в більшості країн ЄС стала набагато вищою, ніж частка нових користувачів комп'ютерів. За цей п'ятирічний період у два

рази більше молодих людей стали щодня користуватися інтернетом у порівнянні з тими, хто почав користуватися комп'ютерами. А оскільки смартфони роблять доступ в інтернет ще простішим, а також той факт, що ними користується все більша частина молодого населення Європи, інтернет буде набувати все більшого значення в якості джерела інформації.

Разом з тим слід підкреслити, що надання молодіжних інформаційних та консультаційних послуг ніколи не повинно зводитися виключно до онлайн послуг, оскільки це суперечило б одному з головних принципів інформування та консультування молоді, який полягає в наданні послуг всім молодим людям без будь-яких винятків. Перешкоди не повинні створюватися для тих, хто не часто користується інтернетом або просто віддає перевагу іншим засобам обслуговування.

Тим не менш, надання послуг МІК онлайн є фінансово здійсненним і ефективним способом одержання інформації для молодих людей і отримання їх відгуків.

У 2009 році, щоб надати рекомендації постачальникам послуг у сфері інформування і консультування молоді, ERYICA прийняла принципи інформування молоді онлайн. Принципи визначають ключові елементи створення та надання послуг онлайн, а також є доступними на веб-сайті ERYICA на різних мовах: <http://eryica.org/page/principles-online-youth-information>

Основними елементами онлайн присутності постачальника молодіжної інформації і консультаційних послуг є наступні:

#### Веб-сайт

В залежності від структури молодіжних інформаційно-консультаційних служб в країні можуть створюватися веб-сайти як на регіональному, так і на національному рівнях. І хоча обидва типи веб-сайтів, які доповнюють один одного, можуть бути присутніми в країні, перевага надається національному молодіжному інформаційному порталу переважно в тому випадку, якщо мережа організацій, які надають інформаційну підтримку та консультаційні послуги для молоді, добре структурована і ці організації є одноманітними. Там, де існують регіональні відмінності, для кожного регіону буде більш доцільним розробити свій власний веб-сайт. Тип підходу має бути визначений після ретельного аналізу.

#### Онлайн-публікації

Онлайнві публікації можуть служити або доповненням до друкованих матеріалів, коли поряд з друкованою копією є доступна для скачування онлайн версія. Після завантаження вона може бути збережена на пристроях користувачів або роздрукована самими користувачами. Це економить витрати для постачальників послуг, які інакше будуть випускати все більшу кількість публікацій.

Публікація також може бути доступна тільки онлайн, без друкованої версії. У разі, якщо відвідувачі молодіжних інформаційних та консультаційних пунктів попросять копії, вони можуть бути надруковані для роздачі по мірі необхідності.

#### Інформаційні бюлетені

Інформаційні бюлетені поширюються електронною поштою і грають роль постачальника послуг, щоб підтримувати зв'язок з клієнтами на регулярній основі. Вони є ефективним способом для:

- Поширення інформаційного змісту,
- Надання стислого опису статей, нещодавно опублікованих на сайті,
- Просування нових можливостей.

Найчастіше користувачі можуть підписатися на розсилку новин, або відмовитися від її отримання, коли побажають, електронною поштою або через веб-сайт. Інформаційні бюлетені також можна легко отримати електронною поштою, коли передплатники воліють пересилати їх іншим особам або організаціям, які можуть переконатися, що інформація актуальна.

### Довідкові служби

В залежності від того, як ці служби функціонують, вони можуть бути в режимі реального часу або в режимі нереального часу.

Послуги в режимі реального часу-це послуги, коли клієнт подає запит і одержує відповідь протягом встановленого періоду часу, наприклад, три робочих дні. В залежності від того, яким чином постачальник інформаційних та консультаційних послуг для молоді вибирає їх вирішувати, відповіді на запити можуть надаватися таким чином:

Особисто, електронною поштою. На запит дається відповідь, і, якщо у клієнта немає наступних питань, ніяких подальших дій не робиться.

В інтернеті, де питання і відповіді на них публікуються на веб-сайті, якщо тільки молода особа, яка направила питання, спеціально не попросила цього не робити. Надання відповідей на запитання в режимі онлайн допомагає переконатися в тому, що майбутні клієнти з запитом, що охоплюють ту ж тему, зможуть знайти необхідну інформацію, не зв'язуючись з представниками організації, що надає інформаційні послуги. Крім того, якщо існує можливість прокоментувати відповіді, інші користувачі можуть також вносити свій внесок, поділившись своїм досвідом або інформацією.

В якості альтернативи, постачальник послуг МІК може обрати поєднання цих двох підходів. Зазвичай це робиться шляхом відповіді на всі питання особисто, але також відстежуються найбільш популярні теми, що представляють інтерес для молодих людей, і публікується список поширених питань на веб-сайті, щоб забезпечити швидкі відповіді на часті запитання.

**Підтримка в режимі реального часу** стосується послуг, коли молода людина може зв'язатися з професіоналом з організації, що надає інформаційні та консультаційні послуги для молоді, використовуючи онлайн-чат. З одного боку, це надає працівнику більше можливостей для отримання більш детальної інформації про респондента або іншої необхідної інформації, яка може бути актуальною і усувати будь-які непорозуміння. Тим не менш, це також вимагає, щоб працівник інформаційної служби мав повне уявлення про предмет, так як він, як очікується, надасть відповідь в режимі реального часу з дуже невеликою кількістю часу для дослідження предмета.

### Присутність в соціальних мережах

Створення профілів або сторінок в соціальних мережах-це хороший спосіб спілкування з молоддю з допомогою доступних платформ, наприклад, Facebook, Twitter та інших. Соціальні мережі можуть служити засобом направлення клієнтів на контент, який вже опублікований в іншому місці, або участі в дискусії, відповіді на питання та взаємодії з цільовою групою іншими способами.

## **Комунікації і брендинг послуг**

Наочність і візуальна ідентичність нової системи послуг МІК в одній країні може бути вирішальним кроком вперед або назад - в залежності від ефективності виконаної комунікаційної роботи. Вам потрібно не тільки охопити молодь своїми онлайн-сервісами та офлайн-заходами, де знаходяться молоді люди, але і створити впізнавану візуальну ідентичність, використовуючи різні інструменти: брендинг, корпоративний дизайн, загальні і привабливі візуальні ефекти. На основі цього ви створите свій імідж, який допоможе вам залучити більше молоді, зробити використання Ваших послуг "модним". Використання візуальної ідентичності має бути всеосяжним на кожному банері, публікації, плакаті, листівці, веб-сайті, документі і навіть електронній пошті.

Якщо у вас вже є різні візуальні ідентифікатори служб МІК в різних регіонах, розгляньте можливості їх синхронізації, оскільки важливо, щоб молоді люди могли легко ідентифікувати вас при міграції з одного регіону в інший. Рекомендується створювати привабливий бренд (не тільки логотип, але і аудіовізуальний контекст, в якому він використовується). Досвід показує, що найбільш ефективним брендингом є місцевий – з використанням місцевої символіки, рідної мови і будучи молодим сам по собі – не надто "сірий", той який спонукає всіх молодих людей використовувати ваші послуги. Бренд-це сильна заяву про вас і вашу роботи саму по собі, тому подбайте про це. Не забувайте, що ребрендинг також можливий у будь-який час, проте досить вимогливий і повинен бути добре спланований і оцінений перед цим. Ви повинні проконсультуватися не лише з дизайнерами і фахівцями зі зв'язків з громадськістю, але і запитати молодь і побачити їх реакцію або навіть залучити їх в процес створення з допомогою професіонала.

Комунікаційна **стратегія**, яка описує основні повідомлення, цілі та засоби вашого спілкування на більш тривалий період - це перший крок, який вам потрібно зробити, думаючи про успішні результати спілкування. Стратегія більше описує зміст вашої комунікаційної роботи і мети з очікуваними результатами. У той час як річний або дворічний план комунікації показує дуже конкретні методи і дії для досягнення Ваших цілей. Ви повинні бути присутніми у ЗМІ, щоб залишатися видимими не тільки для молоді, але й для їх батьків, педагогів, щоб вони розуміли, що ви робите. Це також допомагає створювати нові партнерства з іншими постачальниками інформації і мережами, крім того, це канал, щоб показати себе для політиків, що ви активно працюєте, тому що шкода, коли важка, проте іноді монотонна щоденна інформаційна робота з молоддю, яку ви робите, залишається недооціненою.

Ваша присутність на порталах новин, в газетах, на телебаченні і радіо має бути добре спланована – подумайте про різних виправданнях: ви хочете поділитися своїм розумінням проблем, з якими стикається молодь, представляючи нові інформаційні інструменти або спеціальні інформаційні кампанії. Ви навіть можете ініціювати спеціальне реаліті-шоу на різні історії, які ви випробували під час роботи з молоддю або просто відповідати не враховує запити молодих читачів у спеціальній колонці в газеті щотижня. У будь-якому випадку у вас повинен бути відповідальна за комунікацію людина, яка могла б в будь-який час відповісти на питання журналістів або подбати про реалізацію вашого плану. Оцінка і коригування ваших дій – важлива частина успіху, якщо деякі з ваших каналів не такі ефективні-аналізуйте і міняйте-все у ваших руках!

## **Міжнародне співробітництво**

Після створення національної молодіжної інформаційно-консультативної структури важливо вивчити можливості двостороннього, регіонального та міжнародного співробітництва. Часто, особливо якщо інші країни, які можуть брати участь у співпраці, мають давню історію

створення інформаційних та консультаційних послуг для молоді, можна скористатися досвідом і знаннями, якими вони вже володіють. Такі речі, як спільна мова чи єдиний регіон, також можуть вплинути на співпрацю і створити умови для плідної співпраці. Співпраця з іншими суб'єктами у сфері інформаційної підтримки молоді дозволяє:

- Використання аналогічних національних реалій та аналогічних інформаційних потреб молоді та об'єднання зусиль для спільної роботи і вдосконалення інформаційно-консультаційних послуг.

- Обмін знаннями і досвідом, а також порівняння різних національних структур і підходів.

- Розвивати взаємну підтримку і використовувати її для здійснення спільних проектів або прийняття заходів по економії коштів (наприклад, централізовано готувати інформаційні матеріали).

Двостороннє співробітництво існує, наприклад, між естонськими і фінськими національними молодіжними інформаційними мережами і головним чином стосується обміну досвідом і знаннями в області інформування молоді. Співпраця між Чеською Республікою та Францією дозволило чехам скористатися великим досвідом французької інформаційної системи, що, в свою чергу, навіть призвело до того, що чеська модель заснована на французькій інформаційно-консультаційній мережі для молоді.

Міжнародні організації, такі як ERYKA, дозволяють постачальникам інформаційних та консультаційних послуг для молоді отримувати вигоду з співробітництва на ще більш широкому рівні і працювати над питаннями, які є загальними для національних організацій у всіх європейських країнах: якість, принципи надання інформації для молоді в інтернеті та інші.

### **Організація інформаційно-консультаційних заходів в молодіжних інформаційно-консультаційних центрах**

*Проф. д-р. W. Faché*

У 60-ті роки молодіжні інформаційно-консультаційні центри з'явилися в США, Канаді та країнах Західної Європи. Вони докорінно відрізняються від створених спеціалізованих служб не тільки своїми принципами роботи (концепція "без попереднього запису", сприятливий час для роботи з молоддю, негайна допомога, відсутність плати, анонімність, конфіденційність, клієнто-орієнтований підхід і неформальне ставлення працівників), але і зрозумілістю їх послуг. Вони є всеосяжними у відповідності з цільовим населенням молодих людей. Такі послуги для населення є всеосяжними в тому, що стосується предметних областей: будь-яка молода людина може зіткнутися з будь-якою проблемою. Ця важлива особливість стосується критеріїв прийому. Це означає, що молодіжні інформаційно-консультаційні служби надають допомогу будь-якій людині по всьому спектру психосоціальних і різних практичних питань і проблем життя. В результаті клієнту не потрібно ставити самодіагностику, перш ніж звертатися до молодіжної інформаційно-консультаційної служби. Це не завжди відноситься до тематичних спеціалізованих служб, в яких кожне прохання про надання допомоги повинно бути якого більш точним і зрозумілим. В даний час критеріями прийому в спеціалізовані служби є "особи, які мають питання або

Центри МІК - це нейтральні місця, де молоді люди, кваліфіковані інформаційні працівники, та однолітки – це ті, хто вже має досвід і хоче поділитися ним. Це місця, де молоді люди можуть також зустрічатися з роботодавцями. Центр МІК є перехрестям для молоді, шкіл, роботодавців та професійних інформаційних мереж. Ми-місце, де люди зустрічаються.

*Клер Конлон (Claire Conlon), професіонал у сфері інформаційної підтримки молоді, Міжнародний співробітник CIDJ*

проблеми в області ..." за ним йде обмежувальний список областей, таких як навчання або сексуальність.

На думку досвідчених працівників, точне визначення критеріїв прийому має наступні негативні наслідки для клієнта: клієнти іноді змушені звертатися до ще однієї служби по кожному аспекту тієї ж проблеми. Проблеми не завжди настільки специфічні, що необхідна спеціалізована інформаційно-консультаційна служба. Проблеми часто слід розглядати в їх контексті та у зв'язку з іншими питаннями.

Крім того, служби допомоги, орієнтовані на конкретні проблеми в основному маркують своїх клієнтів. Це маркування перешкоджає повному підходу до людини і, отже, визначенню інших особистих якостей. Сортування послуг за різними послугами ще більш ускладнює доступ до отримання допомоги. "Куди йти, з якою проблемою" само по собі являє проблему. Можна навіть задатися питанням, чи не виключають різні створені служби, в силу їх політики автономного вибору критеріїв прийому, найбільш вразливі соціальні групи (наприклад, молодих людей, які втекли з дому).

Крім того, служби інформування та консультування молоді зіткнулися з тим, що клієнти не піднімають конфіденційних проблем під час першого контакту (перших контактів). В якості введення до цих проблем клієнт поставить більш об'єктивні і практичні питання. Пропонуючи таку можливість, сервіс стає більш доступним. Практика молодіжних інформаційно-консультаційних служб також показує, що відсутність чітко визначених критеріїв прийому призводить до виявлення багатьох проблем, які ігнорувалися мережею спеціалізованих служб допомоги, таких, як проблеми молодих втікачів та небажана вагітність у шістдесяті роки.

Разом з тим низький поріг для молодіжних інформаційно-консультаційних служб створює проблеми для самих же служб допомоги. Заявляючи, що будь-який, у кого є якісь проблеми, повинен бути бажаним гостем, центри залучають клієнтів, які часто не можуть знайти допомогу в будь-якій спеціалізованій службі.

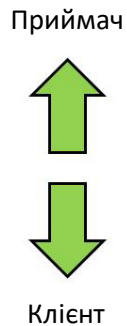
Деякі молодіжні інформаційні і консультаційні центри є більш обмежувальними при визначенні своїх критеріїв прийому, наприклад, тільки молоді люди із суто дослідницькими питаннями. Оскільки більшість служб інформування та консультування молоді мають досить розширені критерії прийому, вони стикаються з широким колом осіб і проблем. Це відразу ж ставить питання про те, як їх консультанти можуть впоратися з ними.



## Три організаційні моделі

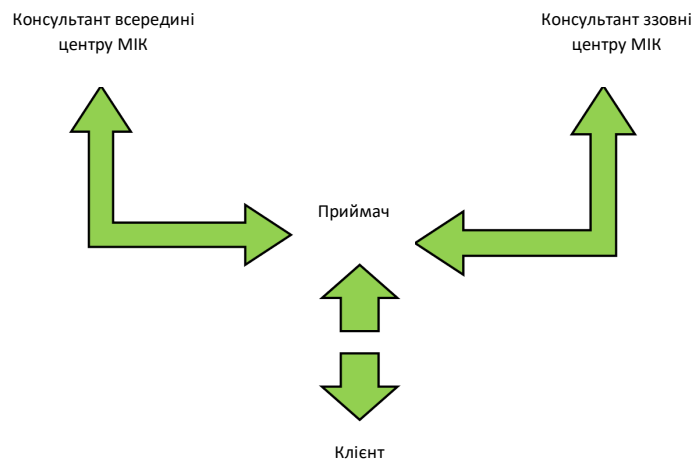
Наступні три моделі служать основою для організації інформаційно-консультаційної діяльності<sup>12</sup>:

1. Команда співробітників працює на основі принципу ротації, коли клієнти приходять з будь-якою проблемою. Радник повинен працювати разом з клієнтом, щоб домогтися ефективної допомоги. Завдяки безперервному навчанню і документації та знань, які постійно оновлюються, ці працівники часто успішно допомагають своїм клієнтам ефективним способом.

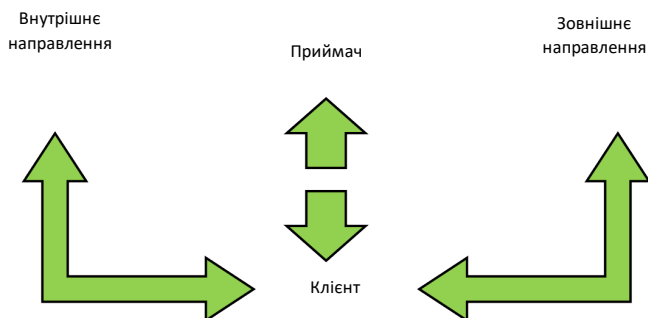


Однак різноманітність проблем, з якими стикаються працівники молодіжного інформаційно-консультаційного центру, іноді призводить до того, що їх знань або навичок недостатньо для надання ефективної допомоги. Наприклад, проблеми, пов'язані з соціальним правом, в основному вимагають сучасних знань законодавства. Медичні, психіатричні або юридичні проблеми в основному вимагають професійної експертизи.

2. На другій організаційній моделі, консультант використовується фахівцем фронт-офісу (приймач) для того, щоб допомогти йому з деякими аспектами проблеми. Працівники фронт-офісу звертаються до консультанта, коли їм стає відомо про те, що у них недостатньо досвіду, щоб запропонувати ефективну допомогу. Консультантом може бути колега, що володіє спеціальними знаннями (наприклад, юрист, психолог), що працює в тому ж агентстві, або консультант з іншого допоміжного агентства.



3. Коли працівник фронт-офісу (приймач) відчуває себе нездатним надати належну допомогу, то він може направити клієнта до більш досвідченого колеги всередині або поза агентством. В основному це стосується медичних, юридичних, психіатричних, наркотичних проблем і проблем з працевлаштуванням.



У молодіжних інформаційно-консультаційних центрах направлення демонструє деякі особливості. По-перше, молодіжні інформаційно-консультаційні центри ніколи не направляють клієнта в будь-яку установу, а завжди до конкретної особи. По-друге, людиною з яким відбувся перший контакт (приймач) залишається відповідальним за клієнта, при зверненні його до фахівця. Рішення про перенаправлення клієнта є спільним. Якщо таке перенаправлення не дає очікуваного результату, то приймач має бути "під рукою", щоб знову прийняти клієнта і пройти через все вдруге, аби знайти альтернативне рішення. Таким чином, можна не втрати клієнта. Тому молодіжні інформаційно-консультаційні центри укладають угоду з зовнішніми агентствами з надання допомоги про те, що клієнт може бути повернений працівнику, якщо агентство не в змозі надати йому ефективну допомогу. В цьому відношенні служби інформування і консультування молоді відрізняються від існуючих служб, які постійно направляють клієнтів в іншу службу, не повертаючи їх у первісну службу. Крім того, приймач в молодіжному інформаційно-консультаційному центрі намагається підтримувати зв'язок з клієнтом якого він/вона направляє до фахівця, пояснюючи клієнту, що він/вона завжди може повернутися "якщо щось не складеться".

Вищезазначені організаційні моделі не грають однакою роль у стратегії надання допомоги в кожному молодіжному інформаційно-консультаційному центрі. Ступінь, в якій одна з моделей є домінуючою сильно залежить від досвіду команди приймаючих, критеріїв прийому, і політики агентства. У деяких центрах перенаправлення клієнтів відбувається настільки часто, що вони працюють як розподілювачі в мережі служб надання допомоги. Щоб максимально обмежити перенаправлення, інші служби запрошують висококваліфікованих фахівців (юристів, лікарів, професійних консультантів) приходити один раз на тиждень, в певний день і час, і допомагати молодим людям з конкретними проблемами. У листівках від центру вказані дні та час такої спеціалізованої допомоги.

Ці організаційні моделі припускають, що молодіжний інформаційно-консультаційний центр повинен розвивати і підтримувати важливу мережа контактів з іншими органами та організаціями з надання допомоги для виконання своєї місії.

### **Участь молоді (рівний-рівному)**

Залучення молодих людей в роботу з інформування та консультування молоді може принести численні переваги, оскільки хто, якщо не вони самі знають, які питання виникають у їх свідомості і потребують уваги або які теми представляють найбільший інтерес для молодих людей. В цілому було б краще залучати молодь з самого початку-при створенні національної

молодіжної інформаційно-консультативної структури. Це дозволить засновникам цієї структури консультуватися з молоддю по таким темам, як надання послуг, переважні методи обслуговування та інші.

#### *Навіщо нам потрібен рівний-рівному?*

Спочатку нам потрібно повернутися до історії МІК. На початку робота МІ була частиною роботи молоді, але через професіоналізацію – навчання та наявності професійних співробітників, що працюють в цій області - ми не були так багато пов'язані з молодими людьми. Спочатку ми хотіли залучити молодих волонтерів, як послів для просування центру МІК. Але потім ми побачили, що вони вже інформують своїх однолітків з різних питань, тому ми вирішили підтримати те, що вони вже роблять. Ідея полягала у тому щоб не робити з них радників – вони просто підлітки, які знають трохи більше, вони можуть краще визначити, що відбувається в їхньому середовищі, і вони можуть думати, що вони могли б зробити. Так як вони знаходяться в тісному зв'язку з місцевим центром МІК і його працівниками, молоді люди можуть негайно звернутися до них за допомогою. Ці молоді люди можуть допомогти службам МІК залишаючи свої відгуки про послуги і краще зрозуміти мінливі реалії молоді.

#### *Як організувати рівнорангову мережу?*

Спочатку потрібно подумати, чого ви хочете досягти. Якщо ви думаєте, що достатньо буде лише створити навчальний курс для молодих однолітків на різні теми МІК, то ви помиляєтеся. Вам потрібно думати про те, як залишатися на зв'язку, підтримувати їх і бути доступними для них, навіть коли вони дзвонять вам вночі. Якщо ви бюрократично організований професіонал, вам буде дуже важко мати справу з мережею однолітків – вам потрібно подумати про способи організації цього.

**Йохан Бертельс (Johan Bertels), працівник у сфері інформаційної підтримки молоді, експерт**

Однак існуюча молодіжна інформаційно-консультаційна структура може також скористатися вкладом, що надається молодими людьми. Для початку, оскільки вони є "клієнтами", яким надаються молодіжні інформаційні і консультаційні послуги, ви можете вивчити їх думку про послуги, які вони отримують. Це можна зробити, звернувшись до молодих людей з проханням оцінити послуги, які були їм надані, за допомогою друкованих або онлайн форм або інших засобів опитування.

Разом з тим ви можете також прийняти рішення про безпосереднє залучення молоді у вашу роботу і надати їм можливість зробити свій внесок у роботу, проведену в молодіжному інформаційно-консультаційному центрі або мережі, представивши свої матеріали. У наступному прикладі описується підхід Eurodesk в Литві.

#### **Литва**

У 2011 році Eurodesk в Литві запустили мережу молодих журналістів, яка роблять свій внесок в інформаційне наповнення національного сайту Eurodesk. Участь є добровільною і відкритою для будь-якої особи віком від 14 до 29 років, зацікавленої в створенні письмового, фото або відео контенту.

Як тільки молода людина подає заявку, він включається в систему, де кожному його внеску присвоюється певна кількість балів. Кожен місяць бали підсумовуються і складається рейтинг молодих журналістів: кращі виконавці нагороджуються призами, а людина з найбільшою кількістю балів отримує звання "редактор місяця". Це дає стимул для молоді, які залучені в роботу, працювати якомога краще, так як їх робота не лише опублікована на національному порталі Eurodesk, але і визнана за їх зусилля. Інші

заходи, такі як тренінги, літній табір та ініціативи, спрямовані на підвищення якості роботи залученої молоді.

Ініціатива здійснюється у співпраці з програмою національного агентства ЄС "Молодь в дії" та національною організацією "Європейська молодіжна картка" – кожному учаснику видається молодіжний паспорт (Youthpass) і безкоштовна Європейська молодіжна картка. В листопаді 2013 року мережа молодих журналістів нараховувала 113 активних учасників.

### *Спільне проектування - яка модель для цього?*

У Шотландії існує безліч способів залучення молоді до розроблення політики і послуг. Там були національні молодіжні комісії – одна з них залучає молодь до розроблення політики на алкоголь і ще на куріння. Будь-яка молода особа може добровільно взяти участь, пройти навчання та працювати за підтримки дорослих. Модель спільного проектування є продовженням цього, використовуючи творчі та інноваційні інструменти: дійсно, спільне проектування викладається в університетах у рамках соціального розвитку.

Жоден з них не є національним молодіжним форумом, це набагато ширше: ключовим є надання підтримки і навчання молодих людей, щоб вони могли реалізувати свій потенціал у цій ролі. Організація Young Scot зараз наймає менеджера зі спільного проектування, щоб втілити цю ідею. Люди повинні бути повністю залучені з самого початку.

### *Як поєднати модель спільного проектування з національною структурою МІК?*

Це легше зробити на національному рівні, де є багато місцевих служб для молодих людей, деякі з них більш динамічні, ніж інші. Шотландія-дуже маленька країна, тому це можна зробити на рівні муніципалітету або регіону. Це працює, тому що кожна з місцевих молодіжних інформаційних служб може бути абсолютно різною у реагуванні на різні потреби молодих людей в цій галузі – наприклад, якщо це сільська місцевість. Ось чому важливо працювати разом як мережа. Це працює через місцеву чуйність і підтримку національної мережі. Для цього потрібно вивести національні служби на місцевий рівень.

**Фіона Макінтайр (Fiona McIntyre), журналіст-фрілансер, одна з засновників універсальних послуг МІК**

## **Огляд на національному рівні - приклади передового досвіду різних національних молодіжних консультативних та інформаційних мереж**

### **Австрія**

Найперший молодіжний інформаційний центр-Jugendinformationszentrum-був створений у 1973 році у Відні, але незабаром знову закритий. У 1985 році Федеральне Міністерство у справах молоді і сім'ї створило у Відні мобільну молодіжну інформаційну службу. У наступні роки в кожному федеральному штаті були відкриті регіональні молодіжні інформаційні центри, які призначаються відповідним регіональним урядом. У 1993 році частина цих центрів створила робочу групу зі співробітництва в галузі інформування молоді, яка в 2004 році перетворилася на нині існуючу Національну мережу австрійських молодіжних інформаційних центрів (ger. Bundesnetzwerk Österreichische Jugendinfos). Ця головна мережа об'єднала всі регіональні молодіжні інформаційні центри, один з яких має статус запрошеного учасника.

Національна мережа є координаційним органом з усіх національних і міжнародних питань, що стосуються інформування молоді. Асоціація фінансується Федеральним міністерством, і, як

національна структура EURODESK, частково Європейською комісією. Регіональні центри отримують фінансування для своєї діяльності головним чином від регіональних урядів.

Асоціація представляє австрійську організацію інформування молоді в мережах ERYICA і EURODESK на європейському рівні. Як національний координатор EURODESK, Національна мережа австрійських молодіжних інформаційних центрів надає регіональним центрам інформацію та публікації про мобільності та європейські можливості фінансування. Регіональні центри є ретрансляторами EURODESK та інформують про програми ЄС, особливо про молодь в дії. Вона також дбає про європейські і австрійські молодіжні портали ([www.oesterreichisches-jugendportal.at](http://www.oesterreichisches-jugendportal.at)). Національна мережа має ліцензію організації Європейська молодіжна картка в Австрії, через приналежну мережі компанію Jugendkarte GmbH, і карти активно поширюються через регіональні офіси молодіжних карток.

В якості національної структури вона працює в тісній співпраці з Міністерством у справах молоді і є членом кількох національних робочих груп з питань молодіжної політики, запрошених міністерством, в якості однієї з трьох важливих зацікавлених сторін у молодіжному секторі, разом з Національною Радою з питань молоді та Національною Мережею по відкритій роботі з молоддю.

Сприяючи узгодженості шляхом створення мереж і координації національних проєктів по інформуванню молоді, вона також відповідає за постійне управління якістю: вона пропонує навчання для працівників сфери інформаційної підтримки молоді з регіональних центрів, організовує регулярні зустрічі, навчальні курси та обмін досвідом, координує публікації брошур в мережі, наприклад, про мобільність, можливості працевлаштування, інформаційної грамотності, а також розробляє, контролює і оновлює каталог якості, який заповнюється регіональними пунктами кожного року. Національна координація здійснює моніторинг та аналіз статистики запитів з допомогою загального статистичного інструменту. У 2012 році на 150 000 запитів відповіли всі регіональні Jugendinfos.

Додаткова інформація: [www.jugendinfo.at](http://www.jugendinfo.at).

## **Фінляндія**

Робота з інформування та консультування молоді у Фінляндії координується на національному рівні центром розвитку молодіжної інформаційно-консультаційної роботи Koordinaatti. Його мета полягає у забезпеченні того, щоб всі молоді люди, що проживають у Фінляндії, мали доступ до якісної молодіжної інформації та консультативних послуг. Завдяки своїй діяльності Koordinaatti надає можливості для активного розвитку національної мережі молодіжних інформаційно-консультаційних послуг. Koordinaatti є членом ERYICA і співпрацює з Фінською організацією з молодіжної співпраці (Allianssi), яка є афілійованим членом ERYICA.

Перші молодіжні інформаційні і консультаційні центри були відкриті в Хельсінкі в 1952 році і Турку в 1954 році і надавали інформацію про роботу і житло для молодих людей, які переїжджали в міста з сільської місцевості. З 1980-х років у Фінляндії послуги з інформування та консультування молоді в цілому вважаються невід'ємною частиною роботи з молоддю. У 1980-х роках Фінська організація з молодіжної співпраці (Allianssi), координувало молодіжну інформаційну роботу у Фінляндії. Координація в 1990-х роках, поки не був створений Koordinaatti, здійснювалася добровільною мережею інформаційних та консультаційних послуг для молоді.

По мірі розширення послуг мережа працівників у сфері інформаційних послуг для молоді та працівників з молоддю лобювала молодіжну інформацію та необхідність створення національної структури більше 10 років. Перший стратегічний документ з питань розвитку інформаційної підтримки молоді та необхідності національної координації у Фінляндії був переданий міністру культури в 2003 році. Цілеспрямована і тривала лобістська робота була успішною. У 2006 році молодіжна інформація була включена в якості складової частини основних послуг молодіжної роботи в оновлений закон Фінляндії Про молодь. Закон Про молодь є основою всієї роботи і послуг для молоді, а також інформаційної і консультаційної роботи з молоддю. У той же час Міністерство освіти доручило Департаменту у справах молоді міста Оулу створити національну координаційну групу.

Koordinaatti отримує щорічний грант від Міністерства і в даний час тут працює чотири людини. Чинний грант заснований на щорічному робочому плані та оціночних обговореннях з Міністерством. У 2010 році Міністерство освіти і культури призначило Koordinaatti для планування та створення регіональної мережі молодіжних інформаційних координаторів в якості постійної частини структури служби роботи з молоддю.

У 2006 році налічувалося менше 30 органів, що надають інформаційні та консультаційні послуги для молоді. Через шість років мережа обслуговування охоплює майже 70% муніципалітетів материкової Фінляндії. Майже 90% молодих людей у віці 13-24 років мають можливість користуватися молодіжними інформаційними та консультаційними послугами у своєму муніципалітеті, і близько 340 молодих працівників активно займаються інформаційною роботою з молоддю. Послуги надаються або особисто в різних робочих умовах, за допомогою тимчасових заходів або у вигляді онлайн-сервісів.

Самі служби інформування та консультування молоді, як правило, надаються і фінансуються муніципалітетами. Частина послуг надається НУО. Закон Фінляндії Про молодь заохочує муніципалітети пропонувати і розвивати ці послуги. Місцеві та регіональні молодіжні інформаційні служби у Фінляндії також мають можливість подавати заявки на отримання грантів на проекти розвитку від Міністерства освіти і культури та державних провінційних управлінь. Інформаційні та консультаційні служби по роботі з молоддю в Фінляндії грають ключову роль в досягненні цілей молодіжних гарантій за допомогою інформації, керівництва і консультування.

Koordinaatti постійно підтримує регулярні контакти з усіма постачальниками послуг для у сфері молодіжного інформування та консультування та повідомляє їм про відповідні питаннях, тренінги, семінари та інші теми, які для них можуть бути актуальними.

На центральному рівні, Koordinaatti також підтримує Національний Молодіжний портал [www.nuortenelämä.fi](http://www.nuortenelämä.fi) фінською та шведською мовами і онлайн-платформа для молодіжних інформаційних працівників, молодих працівників, вчителів, викладачів і студентів, щоб знайти інформацію стосовно інформаційної підтримки молоді на [www.koordinaatti.fi](http://www.koordinaatti.fi) яка доступна фінською мовою і частково шведською та англійською мовами.

Вирішальну роль у роботі молодіжних інформаційних служб відіграє молодь. Це один з основних елементів молодіжної роботи в цілому. І хоча постачальники молодіжних інформаційних та консультаційних послуг у Фінляндії використовують європейську

молодіжну інформаційну хартію для забезпечення якості своєї роботи, роль молодих людей в проекті часто включається як критерій якості при фінансуванні нових проектів.

## **Франція**

Сам початок поширення інформації для молоді у Франції було покладено тоді, коли французький уряд за допомогою загальнонаціонального опитування встановило, що молоді люди явно хочуть, щоб уряд створив місця, де вони могли б знайти інформацію по всіх областях, які впливають на їх життя. В результаті в 1969 році в Парижі був створений Центр інформації та документації для молоді (CIDJ - Centre d'histoire Information et de Documentation Jeunesse) – це стало початком інформаційної підтримки молоді у Франції.

Сьогодні французька Молодіжна інформаційно-консультаційна мережа є однією з найбільших в Європі. Вона складається з більш ніж 1500 центрів, бюро і пунктів інформаційної підтримки і консультування молоді, де працює близько 5000 співробітників. Всі вони мають один і той же логотип і використовують загальні інформаційні засоби.

У центральному офісі в Парижі працює близько 80 чоловік, в середньому 12 осіб працюють в регіональних молодіжних інформаційних центрах, а в кожному місцевому інформаційному центрі працює 1-2 співробітника. Вся мережа приймає близько 5 мільйонів відвідувачів у рік. На регіональному рівні в столицях французьких провінцій діють 28 центрів, і тільки ці центри спільно з CIDJ, який є національним координаційним органом, отримують фінансову підтримку – близько 50 відсотків – від французької держави. Іншими джерелами фінансування є дотації від регіональних та місцевих органів влади і доходи, одержані за рахунок власних коштів. Інформаційно-консультаційні центри, що діють на місцевому рівні, повністю підтримуються муніципальною владою або іншими асоціаціями. В цілому, державний бюджет виділяє близько 8 мільйонів євро на співфінансування французької мережі. Фінансова підтримка надається *Міністерством спорту, у справах молоді, неформальної освіти та суспільного життя*.

Всі організації, що діють в рамках національної мережі, повинні дотримуватися французької молодіжної інформаційної хартії і правил інформування молоді, які викладені в “Керівництві по передовій практиці“, прийнятому в 2007 році французькою національною організацією з стандартизації (АФНОР). Натомість їм надається знак особливої якості.

Молоді інформаційні працівники у Франції володіють висококваліфіковані: вони повинні мати принаймні ступінь магістра в галузі освіти, права, інформації та комунікації або психології, якщо вони працюють у регіональному молодіжному інформаційному центрі. У місцевих центрах більшість молодіжних інформаційних працівників-це молоді працівники, які проходять спеціалізовані молодіжні інформаційні тренінги, які організуються регіональними молодіжними інформаційними центрами. Однак французька мережа також приймає молодих добровольців, які вносять цінний вклад у всю систему. Французькі молодіжні інформаційні центри мають свою власну структуру підготовки кадрів для забезпечення дотримання стандартів якості, а Національні стандарти якості доповнюють європейську молодіжну інформаційну хартію.

Портал [www.jcomjeune.com](http://www.jcomjeune.com) є частиною національної системи інформування та консультування молоді. Щорічно його відвідують близько 8 мільйонів чоловік.

Французька система є прикладом готовності державної і регіональної влади надавати молодим людям об'єктивні інформаційні послуги з усіх актуальних для них тем не тільки в Парижі та регіональних столицях, але і по всій країні, у невеликих містах і сільських районах.

### **Хорватія**

До 2006 року лише невелике число асоціацій, які займаються актуальними для молоді темами, проводили молодіжну інформаційну діяльність. Повноцінна і організована молодіжна інформаційна робота почала розвиватися завдяки ініціативі організацій громадянського суспільства, а ключовим кроком у розвитку цієї сфери стала підтримка так званого Міністерства у справах сім'ї, ветеранів війни та солідарності поколінь, яка визнала необхідність і важливість молодіжних інформаційних центрів і збило кілька громадських об'єднань для спільної роботи по створенню молодіжної інформаційної системи.

Через рік було створено 4 регіональних молодіжних інформаційних центра в Загребі, Осієку, Рієці і Спліті, а потім кілька місцевих молодіжних інформаційних центрів. У 2008 році регіональні молодіжні інформаційні центри утворили Асоціацію молодіжних інформаційних центрів в Хорватії (АМІЦ) з метою створення молодіжної інформаційно-консультаційної системи на національному рівні. Як національна організація, яка об'єднує молодіжні інформаційні центри, Асоціація є членом ERYICA. Сьогодні, після 5 років активної роботи, в Хорватії діють 4 регіональних молодіжних інформаційних центри, 2 місцеві інформаційні центри та 14 інформаційних пунктів. Регіональні молодіжні інформаційні центри розташовані в 4 великих містах і регіональних столицях Хорватії; робота кожного з них охоплює кілька округів.

Основна роль регіональних інформаційних центрів полягає в наданні підтримки молодіжним організаціям, які схильні працювати з молодіжною інформацією у своїх місцевих умовах, а також у наданні молоді у великих містах інформації та консультацій. Місцеві молодіжні інформаційні центри зосереджені на невеликих, місцевих областях, і їх робота пов'язана з регіональними інформаційними центрами, які надають їм підтримку у повсякденній роботі та керівних принципах майбутнього розвитку і розширення. Інформаційні пункти функціонують всередині молодіжних об'єднань, основною діяльністю яких є не інформація, а включення її в свою роботу через різні види діяльності.

Асоціація молодіжних інформаційних центрів в Хорватії у співпраці з ERYICA організує національні та міжнародні тренінги на регулярній основі з метою навчання молодих людей в сфері молодіжної інформації та молодіжної роботи в цілому. У кожному хорватському інформаційному центрі працюють освічені співробітники з сертифікатами ERYICA, а Молодіжна інформація ведеться у відповідності з принципами Європейської молодіжної інформаційної хартії. Завдяки роботі і прихильності Асоціації молодіжних інформаційних центрів, Хорватія підписала хартію в 2012 році, що, безумовно, є підтвердженням того факту, що відповідне Міністерство соціальної політики і молоді визнає і підтримує важливість організованої молодіжної інформації.

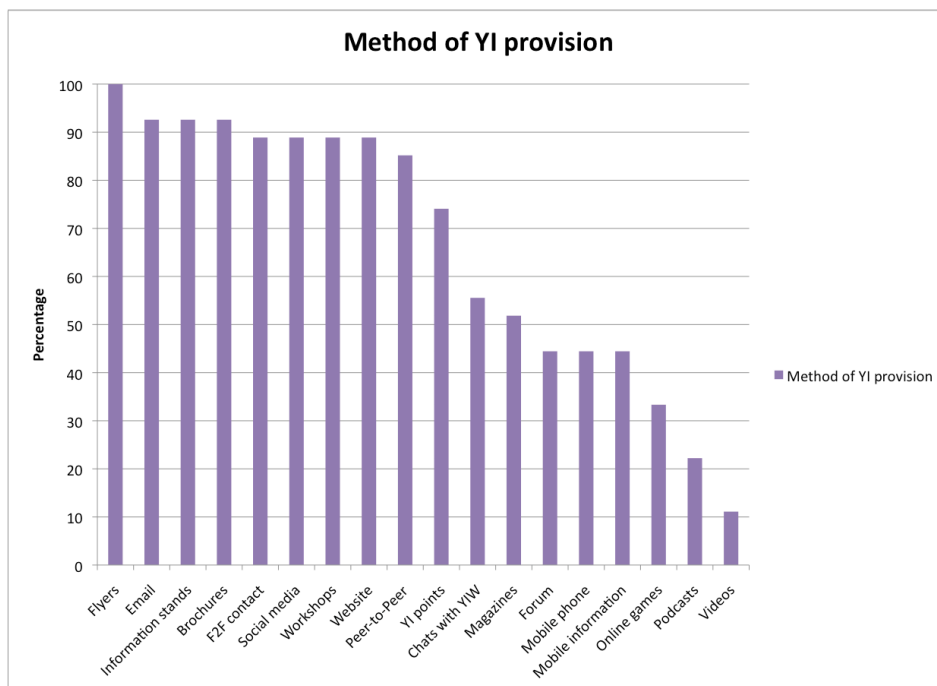
Досі організована молодіжна інформація і консультування визначалися національною молодіжною програмою на 2009-2013 роки, юридично зобов'язуючим стратегічним документом на національному рівні. В даний час нова національна програма створюється і АМІЦ активно бере участь у процесі. Крім участі у підготовці національної молодіжної програми, АМІКС також бере участь у процесі створення молодіжної політики в Хорватії – все це з метою включити і підкреслити важливість організованої молодіжної інформації і



консультування на всіх рівнях з метою зміцнення потенціалу організацій, що працюють з молодіжною інформацією, у підвищенні якості роботи і розширення мережі молодіжних інформаційних центрів в Хорватії.

### Як працює молодіжне інформування (МІ)?

Нижче наводиться короткий опис методів і послуг, запропонованих в більшості європейських молодіжних інформаційних та консультаційних центрах. Це опитування було проведено у 25 країнах-учасницях ERYKA, тому воно дає вам огляд тем, які в основному задаються в різних європейських країнах і якими засобами центри МІК надають молоді інформацію. Однак враховуйте конкретні потреби кожної країни і регіону, які тут не відображені. Будь ласка, поверніться до наших статей про те, як визначити потреби молодих людей, на яких повинні ґрунтуватися послуги МІК в кожній країні і регіоні.



## Список використаних джерел

- Agapeyeff J. (d') (1972). "Release: a progress report" In W. Faché W. (ed.) (1986), *A sourcebook on youth information, advisory and counseling services in Great Britain*. Ghent: European Documentation Centre for Youth Information and Counselling Services.
- Baumann, K. (1988), "Jugend und Information Statement: Information und Beratung für Jugendliche. Ein Bericht aus 20 Jahren Praxis", in *Materialien zur Fachkonferenz zum 20 jährigen Bestehen des Jugendinformationszentrums*. Munich: Kreisjugendring München, pp. 76-79.
- Beer G. (de) (1980). Hulpverlening en sociale actie. In 10 jaar Jac Amsterdam (pp. 59-69). Amsterdam: Jac.
- Bondi, L., Forbat, L., Gallagher, M., Plows, V. & Prior, S. (2006). valuation of the youth counseling service, Airdie local health care cooperative. Edinburgh: University of Edinburgh.
- Canadian Government's Commission of Inquiry (1971). *The non-medical use of drugs*. Baltimore, VS): Penguin Books
- Coon, C. & Harris, R. (1969). *The report on drug offenders and the law*. London: Sphere Books.
- Corner R. et al. (1972). Appraisal of health care delivery in a free clinic. *Health Services Reports*, 87(8), 727-33
- Council of Europe (1986). Youth information, advice and counselling agencies in Europe. Strasbourg: Alexander J. for Council of Europe.
- Council of Europe (2010). The Recommendation 2010 (8) on Youth Information by the Council of Europe on June 16th 2010).
- Council of Europe (2012). Compendium of Council of Europe approaches to key youth policy and youth work issues. Strasbourg: Council of Europe.
- Council of Europe and ERYICA (2002). Guidelines on How to Create a Youth Information Centre, Strasbourg: Council of Europe and ERYICA.
- De Kler, H. & van der Zande, I. (1978). Hulpverlening tegen de achtergrond van het maatschappelijk proces. In H.De Kler & I. van der Zande. *Alternatieve Hulpverlening, Teksten en Kritiek* (pp.10-38). Amsterdam: SUA.
- Deichsel, W. (1987). Die offene Tür, Jugendberatungstellen in der Bundesrepublik Deutschland in Holland und in den Vereinigten Staaten. München:Profil.
- ERYICA Annual Report 2011 [http://eryica.org/sites/default/files/Annual%20Report%202011\\_1.pdf](http://eryica.org/sites/default/files/Annual%20Report%202011_1.pdf)
- Eurostat [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/search\\_database](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/search_database)
- Faché, W. (1965). Informatiebehoeften van jongeren (not published research report).
- Faché, W. (1972). Situering van informatiecentra voor jongeren in de evolutie van de institutionalisering van de informatieverschaffing. *Gent: Nationaal informatiecentrum voor jongeren*.
- Faché, W. (1973). Informatie- en adviescentra voor jongeren in Duitsland, Nederland en België. In *Jeugd en Samenleving*, 3(3), 205-216.

- Faché, W., van den Baviere, R. & Wathlet, G. (1977). Recensement des centres d'information et de counseling des jeunes en Europe - Lijst van de jongereninformatie- en adviescentra in Europ- Census of the Youth Information and Counselling Centres in Europe- List des Jugendinformati- und Beratungszentren in Europ. Gent: International Centre for Advancement of Innovative Youth Information and Counselling. (This document can be consulted at ERYICA)
- Faché, W. (1982). Het jongereninformatie- en – advieswerk in Nederlandstalig België. *Jeugd en samenleving*, 12(2), 67-85.
- Faché, W. (1987). The aims, the methods and organisation of youth information and counselling centres in Europe. Strasbourg: CAHJE, Council of Europe.
- Faché, W. (1989). Innovation in youth information and counselling in Europe. Gent: International Centre for Advancement of Innovative Youth Information and Counselling. (This document can be consulted at ERYICA).
- Faché, W. (1989). Jeugdinformatie. *Jeugd en Samenleving*, 19(2/3), 152-159.
- Faché, W. (1990). Innovative approaches to youth information and counselling. In K. Hurrelmann and F. Lösel (Eds), *Health hazards in adolescence* (pp. 503-525). Berlin: Walter de Gruyter.
- Faché, W. (2012). De ontstaansgeschiedenis van de jeugdhulpverlening in Vlaanderen. In *Gids sociaal-cultureel en educatief werk*. Afl. 65, oktober 2012, p. 215-256. 403.
- Fedotoff, J. and Pietilä, M. (2011). Youth Information and Counselling. Helsinki: Finnish Youth Research Society, The University Of Applied Sciences (HUMAK) and City Of Helsinki Youth Department.
- Glosscote, R.M., Raybin, J.B., Reifler, C.B. & Kane, A.W. (1975). *The alternate services: their role in mental health*. Washington: The Joint Information Service of the American Psychiatric Association and the National Association for Mental Health.
- Grove, J. and Rayment, B. (1997). Getting Started - a Guide to Setting Up a Youth Information, Advice and Counselling. London: Youth Access, quoted in “Guidelines on How to Create a Youth Information Centre, Council of Europe and ERYICA (2002).
- Halpin, H. (1967). Young People’s Consultation Centre. Experiments and developments in social work *Social service quarterly*, Autumn, 61-62.
- Holleb, G.P. & Abrams, W.H. (1975). *Alternatives in community mental health*. Boston: Beacon Press.
- Lascoumes, P. (1973). Des Services Novateurs et Leurs Stratégies d’intervention. Montréal: Université de Montréal.
- Laufer, M. (1964). A psycho-analytic approach of the work with adolescents, a description of the young people’s consultation centre. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 5, 217-229.
- Lawton, A. (1984). Youth counselling matters. Leicester: NYB and NAYPCAS.
- Mc Gillavry, D.H.D. (1970). *Het JAC-Amsterdam, doel en opzet*. Amsterdam: Jongeren adviescentrum.
- Moerkerk, H. (1973). 4 Jaar Sosjale Joenit, een evaluatie uit de alternatieve hulpverlening. *Maatschappelijk welzijn*, 25(11), 311-313.
- Mulder-de Bruin, M. (1978). Sosjale Joenit Den Haag. In H. de Kler and I. van der Zande (eds), *Alternatieve Hulpverlening: Teksten en Kritiek* ( pp. 114-19). Amsterdam: SUA.
- Pater W. (2013). Dlaczego Polska potrzebuje Krajowego Systemu Informacji Młodzieżowej. Warsaw: Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji, Eurodesk Poland.

Potočník, D. (2013) Youth on the Move – InfoMobility Background Paper. ERYICA <http://eryica.org/sites/default/files/Background%20Paper%20YoMIM.pdf>

Rupkus E., Ružaitė V., Švedkauskas Ž. (2012). Jaunimo informavimo ir konsultavimo sistemos Lietuvoje aprašas. Vilnius: Lithuanian Youth Council.

Turck, B. (de) and Martens, N. (1978). Bloemlezing: Ontwikkelingen in de alternatieve hulpverlening, Nijmegen: Instituut voor sociale pedagogiek en andragogiek van de Katholieke Universiteit Nijmegen.

WHO. Regional Office for Europe. (1977). Patterns of youth advisory services Copenhagen: WHO.

World Health Organization, Regional Office for Europe (1977). *Objectives of Youth Advisory Services*. London/New York: Routledge.

WHO Regional Office for Europe. (1978). Objectives of youth advisory service. Report on a Working Group. Copenhagen: WHO.

Опитування, проведене Європейським агентством інформаційної та консультаційної підтримки молоді (ERYICA), показує, що переважна більшість багатьох молодих людей, які користуються послугами інформаційної та консультативної підтримки молоді (MIK) у Європі, вдячні за їх існування.

Цей унікальний Компендіум - підготовлений ERYICA та Радою Європи - простежує історію послуг MIK по всьому континенті, детально описує життєво важливу роль служб MIK, а також надає керівництво та поради бажаючим розширювати, вдосконалювати або створювати власні структури.

У часі, коли масові онлайн ресурси часто можуть бути перевантаженими та заплутаними, цей збірник являє собою цілісний та цінний довідник для тих, хто зацікавлений і працює для світлого майбутнього в інтересах молодих громадян Європи.

Переклад українською мовою здійснено в межах підготовки методичного роздаткового матеріалу для учасників Національного семінару щодо інформування та консультування молоді, що відбувався 20 - 21 червня 2018 року в м. Вінниці, за підтримки Міністерства молоді та спорту України, Вінницької обласної державної адміністрації, Асоціації молодіжних центрів України та Вінницького обласного молодіжного центру «Квадрат».

[www.coe.int](http://www.coe.int)



european youth information  
and counselling agency

Рада Європи є провідною організацією із захисту прав людини континенту. Вона включає в себе 47 держав-членів, 28 з яких є членами Європейського союзу. Усі держави-члени Ради Європи підписалися під Європейською конвенцією з прав людини - договір, спрямований на захист прав людини, демократії та верховенства закону. Європейський суд з прав людини контролює здійснення Конвенції у державах-членах.

