

СОДЕРЖАНИЕ

→	1. Вступление	
	<i>Интервью с Чинониером Энтони (Испания)</i> «Как я открыл для себя Молодежный Независимый Офис»	2
→	2. Для чего нужна молодежная информация	
	Становясь независимыми	3
	Становясь частью общества	3
	Становясь информационно грамотными	3
	<i>Интервью с Юха Алатало (Финляндия)</i> «Молодежная информация онлайн как задача»	4
→	3. «Молодежная информация онлайн как задача»	
	Основы	5
	Дополнительно	5
	<i>Интервью с Вероникой Е. (Австрия)</i> «Уезжая за границу»	8
→	4. Как создать молодежный информационный центр или сервис	
	Все зависит от потребностей	9
	Создавая сети	9
	Миссия и услуги	10
	Юридический статус и финансирование	10
	Местонахождение и сотрудники	11
	Качество и оценка	12
	Учитесь у вашей европейской сети	13
	<i>Интервью с М.С. (Голландия)</i> «Воспринимайте молодежь серьезно»	13
→	5. Европейское измерение молодежной информации	
	Совет Европы	15
	Европейский Союз	15
	Европейское молодежное агентство информирования и консультирования (ERYICA).....	16
	ЕВРОДЕСК (EURODESK)	17
	Европейская Ассоциация молодежной карточки (EYCA)	17
	Европейский Молодежный Форум	17
	<i>Интервью с Ребекой Б.</i> «Молодежный телефон для молодежи»	17
→	6. Документы	
	Европейская Хартия молодежной информации	19
	Принципы молодежного информирования в интернете	20
	Индикаторы национальной молодежной информационной политики (ERYICA)	21
	Рекомендация CM/Res (2010)8 Комитета министров Совета Европы странам-членам по молодежной информации	23
	Рекомендация No (90) 7 Комитета министров Совета Европы странам-членам по информированию и консультированию молодых людей в Европе	25
	Дополнительные документы	26

ВСТУПЛЕНИЕ

В настоящее время информация для молодежи является признанной частью молодежной работы во многих европейских странах и в некоторых из них насчитывает сорокалетнюю историю. В течение этих сорока лет, произошло много изменений в работе по информированию молодежи, которая адаптировалась к общественному развитию, в общем, и к условиям жизни молодых людей в частности.

За последние четыре десятилетия произошло профессиональное развитие в области общего информирования молодежи, как на местном и региональном уровнях, так и на уровне национальных структур и европейских сетей. Так же, благодаря Рекомендации № (90)7 Комитета Министров Совета Европы в 1990 году и включению молодежной информации в один из приоритетов Белой Книги Европейской Комиссии в 2001 году, было достигнуто признание на Европейском уровне.

Более того, сфера молодежной информации уделяет много внимания обмену лучшими практиками и опытом, созданию поддерживающих

структур и возможностям обучения, а также обсуждению общих подходов в работе, и этики.

За последние три года в адрес ERYICA (Европейское агентство молодежной информации и консультаций) и Совета Европы поступали запросы от нескольких организаций, политиков и заинтересованной молодежи о создании молодежных информационных служб в областях, регионах и странах. В ответ на эти запросы, партнеры решили создать данное пособие «Методическое пособие для начинающих по Молодежным информационным центрам» для заинтересованных организаций, молодежных работников, политиков и самих молодых людей из стран, где молодежная информация до сих пор не существует или находится в самом начале развития.

Данное пособие поможет понять, что такое информация для молодежи, основные принципы работы и задачи, расскажет о том, как приступить к созданию Молодежного Информационного Центра (ЦМИ) и так же предоставит немного практической информации о том, какую поддержку могут оказать различные Европейские структуры тем, кто хочет заняться развитием данного направления.

Интервью с Чинониером Энтони (Испания)



«Как я открыл для себя Молодежный Независимый Офис»

Чинониером Энтони - парень из Нигерии. Ему 19 лет, и он приехал в Европу два года назад. Он рассказал историю своей жизни: «Я приехал в Европу так же как и любой другой иностранец в поисках лучшей жизни».

Как ты узнал о нас?

Итак...сначала, когда я приехал в Испанию, я жил в Малаге. В то время я был несовершеннолетним. Учился в школе. Когда мне исполнилось 18 лет, я вынужден был уехать оттуда, так как после окончания учебы не смог найти никакой работы. У меня есть друг в Нигерии, его брат живет на Майорке со своей подругой из Польши. Я решил поехать на Майорку и стал жить с ними. Эта девушка знала об офисе, она помогла мне его найти, потому

что в начале я не знал, что мне делать и как я могу начать искать работу. Когда я пришел в Молодежный Информационный офис я спросил о том, какие услуги они оказывают, и был потрясен ответом, так как не знал, что у молодежи есть столько ресурсов. Например, когда я жил в Малаге, я не смог найти офис типа этого. Теперь я знаю, что там он тоже есть, но мне же до этого никто ничего об этом не рассказывал!

Как наш офис может тебе помочь?

Они могут помочь мне в поисках работы. Я зарегистрировался на их сайте по поиску работы. С тех пор я пытаюсь отправлять заявки на различные вакансии и уже даже прошел свое первое интервью, здесь, в Пальме, пару дней назад. Так же они помогли составить мне хорошее резюме и помогли подготовиться к интервью. Они прониклись моей ситуацией с самого начала, пытаюсь понять меня.

Что ты думаешь о ресурсах офиса?

Я думаю, что технические ресурсы молодежного независимого офиса

великолепны. У них даже есть зона беспроводного интернета, но у меня нет ноутбука. Кроме того, у них есть компьютеры для молодых пользователей, поэтому я могу использовать возможности интернета каждый день, с комфортом. Я думаю, что Офис создан для того, чтобы у молодежи появилась осознанность, основанная на их праве достигать конкретные цели; в основном это информация о работе, здоровье и другие вещи, которые помогают нормально жить. Я стараюсь приходить сюда каждый день и читать газеты. По факту, мой опыт с Молодежным Информационным центром – замечательный, тебе просто необходимо найти хороших и отзывчивых профессионалов, особенно, когда у тебя не самые лучшие времена, и я смог найти это здесь. Сейчас я всего лишь хочу найти работу, которая позволит мне остаться здесь жить. Также я хотел бы продолжить учебу, если это возможно, и просто быть счастливым как другие парни.

Чинониером Энтони.

ДЛЯ ЧЕГО НУЖНА МОЛОДЕЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

В статье журнала Форум 21, посвященному молодежной европейской кампании «Все различны - все равны», Директор Молодежи и Спорта Совета Европы Ральф Рене Вайнтгартнер отметил, что: «Доступность и включенность – это, кратко говоря, то, зачем и для чего существует молодежная политика».

Это же и есть отправная точка для молодежной информации - являться тем сервисом для молодежи, который поможет им принимать независимые решения и реализовывать их желания таким образом, чтобы это соответствовало их потенциалу и возможностям.

Основной идеей, стоявшей за развитием и увеличением количества молодежных информационных центров и структур, было право молодежи на доступ к исчерпывающей, надежной и сбалансированной информации, которая бы отвечала на их вопросы и потребности, была бы структурирована специально для них, а соответственно была клиенто-ориентированной и легкой в понимании.

Это право на информацию признано Всеобщей декларацией прав человека, Конвенцией по защите прав детей, Европейской Конвенцией по защите прав человека и основных свобод, Рекомендацией No. (90) 7 Комитета министров Совета Европы. Эти документы и обозначенные в них намерения всегда были и остаются основными ориентирами для развития Молодежной информации на местном, региональном, национальном и европейском уровнях.

Становясь независимыми...

Молодые люди находятся на том этапе жизни, который можно охарактеризовать как переход из детства в состояние взрослого человека – ответственного за свои решения и независимого от семьи, школы и других социальных институтов. Это сам по себе очень сложный период. За относительно короткое время им необходимо принять много важных решений, которые могут повлиять на всю оставшуюся жизнь.

Выбор подходящего образования, поиск первого рабочего места и собственного жилья, необходимость самостоятельно иметь дело с деньгами, так же как и с первой любовью, сексуальным опытом и иногда с весьма болезненным, но необходимым процессом отрыва от своих домов и семей - всего лишь несколько трудностей, с которыми сталкивается молодежь. Все это происходит в тот период их жизни, когда они все еще в процессе поиска и идентификации себя и своего образа жизни. Этого итак уже достаточно много, даже в случае, когда они не сталкиваются с еще большими проблемами, такими как неблагополучное прошлое, ранний уход из школы или неспособность найти работу по той или иной причине, или трудности с наркотиками, алкоголем или насилием.

Многие молодые люди переживают этот период без особых проблем с помощью семьи, друзей или учителей. Но как бы то ни было, в обществе, где стабильные биографии и жизненные пути становятся все менее и менее «нормальным» явлением, и открывается все больше возможностей, но получить о них ясное представление становится все труднее, у молодежи появляются вопросы, которые выходят за рамки их жизненного опыта.

Обобщенная молодежная информация ставит своей целью поддерживать молодых людей, которым необходимо принять решение, давая им доступ к необходимой информации, исходя из их опций и возможностей, и доступных сервисов и программ, которые помогут им оценить и рассмотреть информацию через различные формы посредничества. Основанная на подходе, ориентированном

на пользователя, молодежная информация стремится охватить все области, которые относятся к молодежи и предоставляют ей возможность принимать свои собственные, должным образом обоснованные, решения.

Становясь частью общества...

Молодежная информация основана на потребностях и вопросах молодых людей и стремится, в первую очередь, отвечать на них. Однако, молодежная информация так же играет свою роль, помогая молодежи найти свою роль в обществе.

В дополнение к ответам на запросы молодых людей, молодежная информация играет профилактическую роль, активно содействуя распространению информации о возможных вариантах проведения досуга, альтернативных занятиях в период, когда они не трудоустроены или о возможностях обучения и участия в проектах и добровольчестве, так же как и о таких вещах как ментальное и физическое здоровье.

Молодые люди иногда сталкиваются с огромным количеством свободного времени, например, когда у них нет работы, или они ждут перехода на следующий уровень обучения. Знание о различных возможностях и предложениях, которые помогут им быть приятно занятыми вместо того, чтобы слоняться по улице, содействует их благосостоянию и интеграции.

Информация – это также предпосылка к участию, только те молодые люди, которые проинформированы о своих правах и обязанностях молодежи и граждан, и знают, как их использовать и выполнять, могут быть активными членами гражданского общества. Это, конечно, шире, чем информирование о политических системах и избирательных правах, и охватывает все виды участия в демократическом обществе, включая объединения для лоббирования собственных интересов и личного участия в проектах и кампаниях.

Становясь информационно грамотными...

В последние годы у информационных центров появилась дополнительная роль в связи с тем, что наше общество трансформировалось в так называемое информационное или, даже, общество знаний. Новые технологии открывают доступ ко всем видам информации для всех – всех тех, у кого есть средства и возможности их использовать.

Мы видим увеличивающийся разрыв между теми молодыми людьми, у которых есть необходимое оборудование и навыки его использования, и теми, кто не может использовать эти ресурсы из-за того, что у них нет необходимого оборудования или знания как искать, находить и оценивать информацию в интернете.

Более того, количество данных растет с каждым днем и нам всем необходимо найти стратегии для работы с информационной перегрузкой.

Этот вызов для опытных информационных работников, не говоря уже о молодых людях, которые только начинают поиск собственного жизненного пути.

Все более важной функцией информационных центров, наряду с рекомендациями по поиску, исследованию и анализу информации, становится ответ на существующие потребности молодежи. Кроме того, мы все еще должны обеспечить базовый доступ к новым

ДЛЯ ЧЕГО НУЖНА МОЛОДЕЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

технологиям для молодежи, например, предоставляя бесплатный или дешевый доступ к интернету посетителям наших центров.

Это можно достичь различными подходами, начиная с того, каким образом мы организуем собственные онлайн сервисы; повышая осведомленность о данной проблеме в ходе всех наших разговоров с молодыми людьми, например, показывая во время консультаций, как мы оцениваем информацию, найденную онлайн, а также проводя семинары и мероприятия, посвященные этому вопросу.

В заключение, универсальная молодежная информация во всех ее формах и всех типов, которую мы затронем в этом стартовом

методическом пособии, создана для поддержки молодежи на их пути становления взрослыми, которые могут брать на себя ответственность за принимаемые ими решения, осознающие свой выбор и способные строить свою жизнь в соответствии с возможностями и способностями; в то же время, быть активными членами гражданского общества, которые могут справиться с требованиями жизни в так называемом обществе знаний.

Конечно, молодежная информация это не единственное решение всех проблем, но, скорее всего, один из важных элементов молодежной политики в целом, направленной на присоединение и приобщение.



Интервью с Юха Алатало (Финляндия)

«Молодежная информация онлайн как задача»

Одной из отличительных особенностей финского молодежного информирования и консультирования заключается в сельскохозяйственном характере страны: относительно маленькое число жителей в городах, множество молодых людей проживает в находящихся далеко друг от друга поселениях без молодежных сервисов. Это одна из причин, по которой мы особенно заинтересованы в развитии локальных и региональных онлайн сервисов и их интеграции в нашу работу.

Мы получаем огромное количество вопросов в наших локальных информационных сервисах. Эти запросы могут покрывать все тематики, начиная от поиска работы и проблем со своим молодым человеком до чувства депрессии и поиска помощи. Простой онлайн контакт с молодой персоной может включать в себя несколько разных вопросов.

Конечно, это очень сложно для нас – мы должны использовать наши сети и профессиональные навыки, чтобы найти правильные ответы на вопросы подростков.

Вот некоторые из вопросов, которые мы в последнее время получили онлайн:

«Привет, мне 14 лет и я думаю о том, где бы мне подзаработать немного карманных денег. В 2010 году я поеду в Лондон на языковые курсы и мне точно необходимы деньги, проблема в том, где бы я мог подработать?»

«Скажите мне... Я переехала в другой город на учебу. И я встречаюсь со своим молодым человеком только на выходных. А он бы хотел проводить свои выходные с друзьями, а не со мной. Когда мы встречаемся, он совсем не обращает на меня внимания. Когда я пытаюсь с ним поговорить, он всегда говорит, не сейчас, что он устал или он просто меня слушает (может быть), но я никогда не получаю от него ответов. Если я о чем-то спрашиваю, он отвечает: «Я не знаю». Однажды я спросила, почему он встречается со мной. Его ответ был: «Я не знаю». Скоро будет 1,5 года, как мы встречаемся. И я его первая девушка».

«У меня депрессия несколько лет и сейчас я бы хотела получить помощь. Я прочла на этой интернет странице, что здесь молодой человек может

записаться на прием... также здесь написано о социальных работниках и телефонных номерах медсестер, но не было номера телефона круглосуточной службы... по какому номеру я могу позвонить и записаться на прием? Интересно, что там может произойти? Мне просто необходимо поговорить с кем-то, мне это так необходимо».

Я думаю, эти примеры демонстрируют, что онлайн сервис очень сложен. Вы располагаете только письменной информацией и не всегда можете задать дополнительные вопросы отправившему запрос. Очень важна помощь других сотрудников для того, чтобы выявить основную проблему. Например, правовые вопросы очень чувствительны. И вы должны быть очень осторожны с тем, как формулируете ответы на вопрос. Всегда существует вероятность того, что молодой человек неверно его интерпретирует. Онлайн консультирование - это очень интересное и полезное новое задание для молодежной информации, особенно в таких странах как наша, и, как я уже говорил, чтобы делать его правильно, необходимо много внимания и обучения работников.

Юха Алатало, 27 лет, советник по информации, Центр молодежной информации и консультирования Наппи, Финляндия.

«ЧТО ТАКОЕ МОЛОДЕЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ?»

Молодежная информация - это специфическая форма молодежной работы. Первые молодежные информационные центры были созданы в конце шестидесятых в Западной Европе, вслед за несколькими знаменательными изменениями современного общества. Они были ответом на требования молодежи получить сервис, который бы давал достоверные и точные ответы на вопросы, которые для них актуальны, в неформальных и дружелюбных условиях и атмосфере.

С тех пор, молодежная информация довольно быстро развивается в Европе и стала специфической частью молодежной работы во многих странах, вовлекая разнообразные и различные формы помощи и услуг для молодежи. Каким образом молодежная информационная работа происходит в отдельно взятой стране, во многом зависит от законодательства в отношении молодежи, общей роли молодежной работы и других структур и средств, доступных для молодежи, и тем, кто с ней работает. Несмотря на это, есть несколько важных задач и принципов, которые одинаковы для всех молодежных информационных центров и сервисов.

Универсальная молодежная информация ставит перед собой целью охватить все относящиеся к молодежи темы, обычно это:

- Образование
- Работа и Карьера
- Свободное время, спорт и культурные мероприятия
- Законодательство, относящееся к молодежи
- Жилищный вопрос
- Денежные вопросы
- Вопросы здоровья
- Районные сервисы и услуги для молодежи
- Каникулы и путешествия
- Добровольчество, европейские и международные возможности

Этот не окончательный список и может варьироваться от центра к центру в зависимости от других услуг, доступных для молодежи в соответствующем месте. Очень важно определить информационные запросы молодежи и обеспечить их обзор.

→ Основы...

Важная задача молодежного информационного центра или сервиса - предоставлять надежные и актуальные ответы на вопросы по широкому спектру тем в доступной и понятной форме, без необходимости предварительной записи на прием. Молодежи свойственно действовать спонтанно, и необходимость записи на прием усложнит для них консультирование в наших сервисах. Подростки, обратившиеся в наши центры, уже после первого визита должны четко понимать, каковы будут последующие шаги. И для того, чтобы достигнуть основной цели, молодежные информационные центры и сервисы должны выполнять несколько функций:

1. Véase la “Definición de los principales campos de acción del trabajo con jóvenes”, en el estudio sobre “El alcance socioeconómico de nuestro trabajo” encomendado por la alianza y llevado a cabo por el ISS (Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik) en 2007.

Исследования и документация

Основа качественного информационного сервиса - это стабильный и надежный запас информации и документации, который позволяет сотрудникам быстро отвечать на запросы и нужды молодежи,

обращающейся в молодежный информационный центр или сервис. Исследования и документация имеют важное значение для:

- поиска и отбора информации по широкому спектру тем, относящихся к молодежи,
- организации и поддержке близкого контакта с различными типами сервисов, относящихся к молодежи,
- организации, классификации и создании информационных каталогов (онлайн и оффлайн) для быстрого доступа к информации сотрудников и пользователей,
- постоянное обновление документации и имеющейся информации,
- обеспечение разнообразных ресурсов и демонстрация молодежи имеющихся у них вариантов.

Дизайн и распространение информации

Отобранная, соответствующая запросам информация может быть точной и своевременной, но, в той форме, в которой она предоставлена в источнике - не очень простой для понимания молодежи. Еще одна роль молодежных информационных центров и сервисов заключается в том, чтобы создавать информационные продукты, которые отвечают потребностям целевой группы:

- «Переводить» тексты на понятный язык.
- Сохранять информацию понятной и предлагать ее различной степени детализации для тех, кто просто хочет первичного ознакомления, или тех, у кого есть более глубокий интерес по специфической теме.
- Организовывать имеющуюся информацию таким образом, чтобы она была легкодоступна и четко подходила к выбранным критериям.
- Создавать такие информационные продукты (буклеты, брошюры, онлайн сервисы...), чтобы они были привлекательны для молодежи языком, форматом и дизайном.
- Выпускать притягательные материалы, которые бы привлекали внимание и вдохновляли интерес молодежи к определенной проблеме.
- Создавать продукты для молодежи, которая не любит читать или испытывает трудности с чтением, например, электронные истории, видео, подкасты, комиксы, игры...
- Организовывать информационные вечера и события, на которых эксперты или опытные молодые люди проводят дискуссии на определенные темы.
- Организовывать и поддерживать сетевые контакты с другими соответствующими сервисами, например, школами, молодежными работниками, и распространять через них информационные продукты, чтобы они дошли до молодежи, которая не придет в информационный центр или сервис по собственной инициативе.

Создание доброжелательной атмосферы

Одной из особенностей молодежной информационной работы является то, что к нам по собственной инициативе приходят отдельно взятые молодые люди, и у нас нет возможности заниматься с ними на постоянной основе, постепенно выстраивая доверие. Поэтому, есть несколько вещей, о которых важно помнить во время первого контакта:

«ЧТО ТАКОЕ МОЛОДЕЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ?»

- Убедитесь, что у молодого человека есть пространство для «любопытствования», на тот случай, если вначале он хочет изучить все самостоятельно.
- Будьте приветливы с посетителями, но не настаивайте на том, чтобы они немедленно стали задавать вопросы.
- Сделайте очевидным, что их готовы выслушать и помочь, для этого, например, сделайте так, чтобы кто-то из персонала находился при входе в офис или разместите на вашем сайте четкие контактные данные.
- Используйте развлекательные услуги, такие как доступ в интернет, распродажи билетов и т.д., чтобы молодежь шла в центры с охотой.
- Дайте понять, что, несмотря на то, что общение лицом к лицу лежит в основе вашей работы, молодые люди могут задать вопросы, используя другие средства коммуникации, такие как электронная почта, телефон, скайп, msn и т.д.

Информирование, ориентация и направление

У молодежи, которая обращается в молодежный информационный центр или сервис, может быть простой вопрос, на который можно ответить незамедлительно, либо может быть более сложный запрос, иногда они сами не понимают чего конкретно хотят. Поэтому важно, чтобы работниками центров были подготовленные специалисты, которые всегда помнят об основной цели молодежного информирования с точки зрения подготовки молодежи к принятию собственных решений:

- Проявляйте интерес и воспринимайте серьезно молодого человека и его проблему.
- Выясните потребности и вопросы молодого человека, используя технику активного слушания.
- Если очевидно, что за своим вопросом молодой человек скрывает более сложную проблему, ответьте на первоначальный вопрос, дав ему время, чтобы расслабиться и начать доверять вам.
- Во время разговора помогите ему/ей найти тот вопрос, который скрывается за первоначальным вопросом.
- Предоставьте запрашиваемую информацию в простой и ясной форме, с учетом индивидуальных потребностей.
- Убедитесь в том, что предоставленная информация понятна молодому человеку.
- Помогите посетителю рассмотреть различные возможности, оставляя за ним право принять собственное решение.
- Если вопросы молодого посетителя требуют ответа специализированной службы или организации, переадресуйте его как можно более точно.
- Когда вы перенаправляете молодого человека в другую службу, объясните, что его/ее там может ожидать, и что с него там будет требоваться, для того, чтобы, насколько это возможно, уменьшить страхи и сомнения.
- Также сообщите ему, что в случае, если что-то не получится с той организацией, куда вы его перенаправили, он всегда может вернуться к вам, чтобы найти другие возможности.

Консультирование

Многие информационные центры и службы также предоставляют услуги по консультированию. Данная услуга часто зависит от местных потребностей и возможностей и может принимать различные формы. Но на какой бы из форм вы не остановились, важным остается то, что Молодежный информационный центр или сервис уважает анонимность и конфиденциальность молодежи, и сотрудниками могут быть только специально подготовленные специалисты.

- Обучите всех или нескольких сотрудников консультированию, для того, чтобы это стало одной из постоянных услуг центра.
- Специализируйтесь на определенных темах (например, денежные вопросы, европейские программы, помощь в поиске работы), подготовьте сотрудников по этим темам и включите их в свои услуги.
- Ищите тесного сотрудничества со специализированными институтами (организациями) и направляйте молодежь к этим партнерам.
- В своем информационном центре или на интернет-платформе предложите пространство для экспертов из других областей (например, здоровья, юриспруденции ...), как на постоянной основе, так и в определенные часы.
- Запустите горячую телефонную линию или чат с экспертами по определенному расписанию.
- Предложите общее консультирование или по специфическим темам в онлайн сервисе, перед этим убедившись, что ваши сотрудники обучены этой форме консультирования, и что есть экспертная сеть, с которой можно консультироваться

Мобильная информационно-разъяснительная деятельность (аутрич)

В последние годы возросла важность мобильной информационно-просветительской деятельности. У молодежных информационных центров и сервисов появилась очевидная потребность распространять информацию не только в определенном фиксированном месте, но так же доносить ее до молодежи в ее собственной среде. Это можно делать различными способами:

- Участвовать со своим информационным стендом в ярмарках, выставках, мероприятиях, которые проходят в окрестностях, фестивалях и т.д., также проводя интерактивные игры, викторины или мастерские.
- Выездные подразделения, например, информационный автобус, припаркованный рядом со школами или молодежными центрами.
- Информационные занятия по специфическим темам или по тому, что может предложить молодежная информация, в школах, молодежных клубах и других местах, где могут находиться заинтересованные лица.
- Организация информационных выставок и событий в общественных местах, с приглашением экспертов и ваших партнеров для презентации их услуг.
- Поиск тесного сотрудничества со структурами молодежной работы и подготовка материалов, ориентированных на них, чтобы они могли распространять их при работе со своими целевыми группами.

«ЧТО ТАКОЕ МОЛОДЕЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ?»

- Относительно новой формой мобильной информационно-просветительской деятельности стала работа с молодежными информационными провайдерами, которые размещают свои сервисы в онлайн-сообществах, таких как фейсбук (в России альтернатива – в контакте, прим. переводчика), нетлог и/или в национальных и местных сетях.

Участие

Все более и более важным принципом работы становится участие молодежи на всех этапах молодежной информационной работы. Очень важно, чтобы в какой бы процесс ни был вовлечен молодой человек, конечную ответственность за результат несет обученный специалист, и тот и другой должны четко осознавать, в чем заключается их роль, каковы их обязанности и ограничения. Молодежь должна пройти обучение и получить руководство к действию для всех заданий, которые им необходимо выполнить. Причина заключается не только в том, что должна быть обеспечена аккуратная работа с информацией, но также и в том, что у молодежи есть потребность и право на работу по четко сформулированной схеме. Могут быть разные формы и уровни участия в молодежной информационной работе:

- Вовлекать молодежь в выявление потребностей их сверстников, например при составлении и проведении опросов.
- Позволять молодежи самостоятельно создавать тексты, например, писать статьи на определенные темы, интересные им и их сверстникам или вести блоги на вашем сайте.
- Обучать молодежь тому, как доносить информацию и давать советы их друзьям и сверстникам, например, на специализированной телефонной линии или в их повседневной жизни.
- Обучать молодежь тому, как предоставлять информацию по специфическим темам их друзьям и ровесникам, например, в школах или на занятиях.
- Привлекать на специальные информационные события молодежь, у которой есть уже опыт по специфической тематике (например, поездка за границу, поиск работы и т.д.), чтобы они могли поделиться им с молодыми людьми, которые в этом заинтересованы.
- Вовлекать молодежь в создание дизайна и структуры новых молодежных центров и сервисов.
- Помогать молодым людям в создании собственных информационных каналов, например радиопрограмм для девушек или форумов по определенным темам.
- В центре предоставлять пространство для инициатив и проектов молодежи, поддерживать их информационно и советами, например, по поводу возможных источников финансирования или других ресурсов для их идей.
- Организовывать групповые мероприятия, например, используя видео, собрать мнения их сверстников по определенной проблеме.

Все вышеперечисленное – способы донесения молодежной информации до молодежи. Набор услуг, предоставляемых информационным центром, зависит от многих факторов, таких как местные потребности, доступные ресурсы молодежного центра или сервиса, другие доступные службы и структуры в определенной

области, а также идеи, возможности и видение вовлеченных сотрудников, также как и запросы поддерживающих политических и финансовых структур.

Дополнительно...

Некоторые центры и сервисы также решают предоставлять дополнительные услуги. Это может быть связано с желанием привлечь больше молодежи, пробелом, выявленным в услугах для молодежи в регионе, или ощущением, что такие услуги могут разнообразить жизнь молодежи.

Примеры таких услуг, предоставляемых молодежными информационными центрами в Европе, приведены ниже:

- Продажа билетов на концерты и другие мероприятия, которые проходят в этом месте.
- Получение национальных и/или европейских молодежных карточек или других скидочных карточек, а также обслуживание и предоставление информации их держателям.
- Стать локальным партнером сети Евродеск (EURODESK) и распространять специализированную информацию по европейским возможностям для молодежи и молодежных работников.
- Выступать в качестве местного или регионального контактного пункта программы «Молодежь в действии» и консультировать заинтересованных лиц, группы молодежи и молодежных работников по тому, как подать заявку на финансирование по программе или как стать отправляющей организацией по европейской добровольческой службе (EVS).
- Координировать специализированный сервис для молодых независимых путешественников и туристов на регулярной или сезонной основе, и удовлетворять их потребности за счет выпуска «городских информационных буклетов», которые помогут им найти дешевое жилье, камеры хранения для их багажа, и предоставят эту информацию на разных языках.
- Предлагать дополнительные медицинские услуги, например, предоставлять возможность сдать тест на беременность при поддержке специализированного центра.
- Совместное использование помещений с другими молодежными службами, для синергии и легкого доступа для обездоленной молодежи (например, уличные работники могут использовать адрес центра как свой офисный адрес).
- Помочь молодежи найти работу другими способами кроме предоставления информации о вакансиях, например, организовать летнюю ярмарку вакансий, где молодой человек может напрямую пообщаться с работодателем, или предложить занятия по поиску работы.

Не существует строгих правил по тому, какие дополнительные услуги могут предоставляться молодежным центром, главное чтобы они отвечали потребностям целевой группы, и чтобы основные услуги соответствовали принципам Европейской Молодежной Информационной Хартии.

«ЧТО ТАКОЕ МОЛОДЕЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ?»



«Выезжая за границу»

Первый раз я выехала за границу с группой через несколько недель после моих выпускных экзаменов. О международном молодежном обмене в Лиссабоне мне рассказала моя сестра. В течении нескольких дней мы работали в группе по теме новых стран-членов Европейского Союза, каждому надо было приготовить презентацию о своей стране. Наша группа учила остальных как надо танцевать вальс. После обмена я была очень воодушевлена, так как узнала каково это быть членом международной группы. Также, это помогло моей самооценке и улучшило знания английского.

Я узнала, что такое трудовые лагеря, когда мне было 19 лет. Я отправилась в молодежный информационный центр в Вене, так как знала, что там много информационных материалов для молодежи. Полдня я провела с огромной папкой, полной брошюр по добровольческим программам. Так я узнала про Международную гражданскую службу (Service Civil International – SCI), которая побудила меня

Интервью с Вероникой Е. (Австрия)

пережить один из лучших опытов в моей жизни. Мой первый трудовой лагерь был чудесен. Я выбрала экологический лагерь в Исландии, недалеко от Рейкьявика в природном парке. Мы ремонтировали дом лесного департамента, в котором мы жили, и сажали деревья на волшебных и прекрасных ландшафтах Исландии. Я чувствовала себя очень хорошо, делая что-то полезное для экологии и в тоже время хорошо проводя время. Это был первый раз, когда я путешествовала одна так далеко (на север), поэтому этот трудовой лагерь оказал на меня сильное влияние. Кроме того, я научилась проще относиться к некоторым вещам, после того как авиакомпания потеряла мой рюкзак во время пересадки на другой самолет. Только через неделю я его получила обратно, и все это время надо было как-то обходиться без него.

После этого я участвовала и в других лагерях и тренингах, и этот опыт вдохновил меня поучаствовать в Эрasmusе (Erasmus, одна из молодежных программ Евросоюза, прим. переводчика). В августе 2009 года я поехала на молодежный обмен в роли лидера австрийской группы. Я чувствовала, что уже готова поучаствовать в обмене в другой роли. Я получила прекрасный

опыт, увидев, что все мероприятие очень гибкое и на многое можно повлиять внося предложения. Мне очень понравилось проводить игры и взбодрячки, и взять на себя эту ответственность было для меня вызовом (потому что в моей повседневной жизни у меня были с этим проблемы). Очень хорошо было то, что я захотела преодолеть свою стеснительность, которая иногда у меня возникала.

Новостное письмо Информационного центра по Европейской и Международной мобильности – мое любимое. Каждый раз, когда я его получаю, я чувствую себя как на Рождество, потому что в нем много интересных предложений для молодежи в Европе, и большинство из них почти бесплатны. Обо всех тренингах и обменах, в которых я участвовала, я узнала из этих писем. Когда я их читаю, у меня появляется настроение попутешествовать и встретиться с молодежью отовсюду. Поэтому для меня эти возможности как подарки и удобные случаи для участия до тех пор, пока я попадаю по возрасту и соответствую требованиям.

Veronika E., 24 Jahre, Wien

КАК СОЗДАТЬ МОЛОДЕЖНЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ИЛИ СЕРВИС

Существует много факторов, о которых надо помнить, когда вы собираетесь открыть молодежный информационный центр или сервис на местном, региональном или национальном уровне. Ниже перечислено несколько пунктов, о которых вы должны помнить, когда начнете планирование.

Все зависит от потребностей

Выясните потребности молодежи...

В первую очередь, необходимо выяснить потребности молодежи, с которой вы хотите работать, так как, в общем, молодежная информация, основана на подходе, ориентированном на пользователя. Очень важной частью вашего исследования должен стать опрос непосредственно молодежи. Кроме того, необходимо выяснить социально-культурный контекст, в котором вы собираетесь работать. Так как одна из целей молодежного информирования – убрать существующие информационные пробелы и не дублировать службы, которые уже есть.

Вот некоторые методы, которые могут вам в этом помочь:

- Diseñar un cuestionario y distribuirlo en las escuelas, clubes de • Сделайте анкету и раздайте ее в школах, молодежных клубах, молодежных организациях и других местах, где бывает молодежь. Будет еще лучше, если вы создадите эту анкету совместно с молодыми людьми и попросите их собрать мнения их сверстников, чтобы вовлечь их в процесс опроса.
- Наладьте сотрудничество с институтами молодежных исследований и узнайте, есть ли у них данные по вашей теме или попросите их включить в их анкеты несколько вопросов относительно потребностей в информации (темы, способы предоставления информации и т.д.).
- Проведите Фокус группы, чтобы хорошенько обсудить с молодежью их пожелания и ожидания.
- Также проведите интервью с молодежью, которая работает для и совместно с молодежью. Они могут подсказать темы, с которыми сама молодежь не берется работать напрямую.
- Исследуйте услуги, доступные молодежи в соответствующей области и создайте карту социально-культурной среды. Еще лучше будет, если вы попросите саму молодежь создать эту карту – это поможет вам понять, что важно для молодежи, а также выяснить услуги, о существовании которых она знает или нет.
- Используйте ролевые модели, придумайте двух или более типичных пользователей ваших услуг. Дайте им имена, придумайте их историю и создайте статьи с фотографиями, используйте фотографии, которые у вас есть и которые могут подойти к статье.
- Помните о том, что молодежь - это не простая, однообразная категория, а разные группы молодых людей с разными потребностями – поэтому, чтобы быть уверенными в четкости созданной вами картины, убедитесь, что вы проконсультировались с людьми разного происхождения, проживающих в разных условиях. Этот список не является всеобъемлющим, используйте свое воображение и творческие возможности молодежи, чтобы найти методы и способы мотивации как можно большего числа молодежи для комментариев и обратной связи. В конечном итоге, у вас не будет так много проб и ошибок, как это обычно бывает в любом начинании.

Потребности есть не только у молодежи...

Для того, чтобы создать молодежный информационный центр или сервис, вам также понадобится финансовая поддержка. Поэтому очень важно выяснить, наряду с потребностями вашей целевой группы, потребности тех, кто, возможно, вас профинансирует или станет вашим финансовым партнером. Подумайте о том, что они смогут получить от такого сервиса в своей области.

- Поговорите с политиками об их потребностях в коммуникации с молодежью и о том, как молодежное информирование может поддержать их политику.
- Вовлеките в свое исследование молодежных потребностей людей из политики и администрации, спросите их мнение.
- Спросите молодежных работников и людей, работающих в специализированных сервисах о том, какие информационные материалы помогли бы им в работе.
- Спросите поставщиков услуг для молодежи, что бы они хотели донести до молодежи. Таким образом, они, поставщики, смогут понять, что молодежный информационный центр или сервис не должен дублировать существующие службы, и наоборот, одна из задач центров – направлять молодежь в существующие службы.
- Дайте им понять, что молодежное информирование - это одна из форм профилактики.

Создайте сеть

Сетевое сотрудничество – это очень важная часть молодежной информационной работы. Единственным способом быть все время в курсе событий - создание и развитие сотрудничества со всеми относящимися к молодежи институтами и сервисами, а также политиками и административными структурами.

Молодежные информационные центры и сервисы могут использовать свои связи не только для обмена последней информацией и принятия решений, как ее доносить до молодежи, но и, совместно с партнерами, развивать новые услуги и сервисы, выявлять пробелы в существующих услугах для молодежи и, в общем, лоббировать сообща интересы и потребности общей целевой группы.

Сети основываются на общей вере в то, что совместно можно достичь большего, чем по-одиночке. Обмен информацией, знаниями и опытом может происходить только в двусторонней системе и с общим пониманием различий между партнерами. Тем не менее, для сетевого сотрудничества необходимо доверие и постоянное общение между равными партнерами. Партнеры по сети должны понимать как общие цели, так и разные потребности и стартовые позиции всех вовлеченных игроков.

Также, для лучшего функционирования, сети должны быть выстроены скорее по пути сотрудничества, чем по пути иерархии. Всегда существует потребность в том, чтобы кто-то взял на себя руководство какой-то определенной темой, следил за развитием и выстраивал коммуникацию таким образом, чтобы вовлеченные партнеры могли сосредоточиться на своем вкладе в общую цель/проект. Руководящая роль может варьироваться в разных сетях в разное время, в зависимости от текущих проектов. Постольку поскольку молодежные информационные центры и сервисы часто сотрудничают с различными экспертно-консультационными центрами, и, как ядра общей информации, выполняют роль, отличную от

КАК СОЗДАТЬ МОЛОДЕЖНЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ИЛИ СЕРВИС

вовлеченных специализированных институтов, они зачастую очень хорошо подходят на роль координатора.

Сеть станет не только фундаментальной основой качества услуг, которые вы предложите молодежи после того, как создан молодежный информационный центр или сервис, но также оказывать решающую помощь и поддержку еще во время его создания, благодаря прямым контактам с людьми, принимающими решения, и финансовыми партнерами.

С самого начала вы должны вовлекать партнеров всех уровней и из всех организаций и институтов так или иначе относящихся к молодежи, спрашивая их мнение, предлагая сотрудничество и совместные проекты и приглашая их делать свой вклад в создание новых услуг для молодежи, как формально, так и неформально или принимая участие в планировании.

Создание сети - это длительный процесс, требующий времени и энергии:

- Начните с посещения соответствующих организаций и институтов и попросите их рассказать о том, чем они занимаются.
- Объясните, что такое молодежное информирование и выразите заинтересованность в сотрудничестве.
- Посещайте выставки, конференции и семинары по молодежной проблематике и оставайтесь на неформальную часть мероприятий.
- Приглашайте партнеров на круглые столы по определенным темам просто с целью обменяться мнениями или планирования совместных проектов.
- Будьте доступны, когда другим партнером нужна поддержка для их партнеров, даже если вы в данный момент ничего от этого не получите.

Если вам повезло, и вы хотите создать свой информационный молодежный центр или сервис в стране, где уже существуют другие молодежные информационные структуры, или вы хотите создать больше одного центра, то самое важное - это партнеры. Активно ищите тесного сотрудничества с другими молодежными информационными центрами и сервисами для того, чтобы:

- обмениваться опытом и успешными практиками,
- создавать совместные информационные продукты (например, распределять темы или делить работу),
- получить возможность стажировок и обучения ваших работников,
- создавать совместные национальные критерии оценки качества,
- совместно лоббировать молодежную информационную работу,
- совместно налаживать связи с общественностью,
- получать национальное финансирование совместных проектов.

Миссия и услуги

Формулировка миссии - направление

Формулировка миссии поможет вам не только прояснить ваш проект, но также и продать вашу идею, как потенциальным спонсорам, так и партнерам и непосредственно молодежи. Сформулируйте миссию вашего информационного центра или сервиса, основываясь на:

- выявленных информационных потребностях молодежи,
- вашей социально-культурной среде,
- потребностях ваших партнеров в молодежной среде и по молодежной политике,
- вашем собственном видении и профессиональном знании,
- принципах и методах, которые определяют молодежное информирование.

Смесь услуг

Молодежное информирование может осуществляться разными способами, и уже разработан широкий спектр услуг. Очень важно, чтобы вначале из широкого спектра услуг вы выбрали те, которые соответствуют вашей местной/региональной/национальной ситуации и имеющимся ресурсам. Уже доказано, чтобы стать успешным, лучше начать с небольшого набора услуг и развиваться дальше, основываясь на достигнутом, чем стараться сделать все и сразу.

Следовательно, может оказаться полезным разделить услуги, которые вы хотите предоставлять, на два этапа:

Этап 1 – Основные услуги: Ядро приоритетных услуг, которые будут предоставляться молодежным информационным центром или сервисом.

Этап 2 – Вольный стиль: Дополнительные услуги, которые вы захотите предоставлять после открытия центра/сервиса и при наличии ресурсов.

Юридический статус и финансирование

Чтобы функционировать и выполнять свои задачи, молодежному информационному центру или сервису необходим юридический статус, что, конечно же, тесно связано с возможностями финансирования. Юридический статус во многом будет зависеть от законодательства и структур, ответственных за молодежную работу, а также, например, от общей роли неправительственных организаций в отдельно взятой стране.

Юридический статус

В настоящее время у информационных молодежных центров и сервисов существует три возможности:

- быть независимой, неправительственной, некоммерческой ассоциацией,
- быть частью неправительственной, некоммерческой ассоциации, которая предлагает различные формы молодежной работы,
- быть частью органа государственной власти (национального, регионального или местного).

Все эти формы возможны и имеют как свои достоинства, так и недостатки.

Являться частью органа государственной власти демонстрирует важность молодежного информирования и обычно дает стабильное финансирование, тем не менее, необходимость посещения официальных структур может быть сложным для молодежи.

Являться частью большей ассоциации, занимающейся молодежной работой, скорее всего значит, что вы можете воспользоваться административными ресурсами, но в то же время

КАК СОЗДАТЬ МОЛОДЕЖНЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ИЛИ СЕРВИС

должны быть уверены в том, что молодежное информирование остается приоритетом принимающей вас организации.

Будучи независимой некоммерческой организацией, вы будете свободны в выборе предоставляемых услуг, но также это означает, что вы самостоятельно обеспечиваете свое финансирование.

Юридический статус вашей организации во многом будет зависеть от общей ситуации с молодежной работой в вашей стране и от вас самих.

Финансирование

Как уже упоминалось выше, финансирование молодежного информационного центра или сервиса тесно связано с выбранным юридическим статусом.

В настоящее время в Европе молодежные информационные центры финансируются следующим образом:

- Молодежная информация – часть программ/мероприятий центрального или регионального правительства. В этом случае, чаще всего, сотрудники напрямую нанимаются правительственными структурами, оборудование, и другие необходимые вещи тоже оплачиваются ими.
- Молодежная информация – часть мероприятий на местном уровне и работники напрямую нанимаются местным правительством, которое так же предоставляет необходимое оборудование.
- Молодежная информация предоставляется неправительственной некоммерческой организацией, которая постоянно занимается поиском финансирования, в том числе через проекты. Очень часто такие организации финансируются различными структурами, например, региональными властями и муниципальным центром, где они находятся, и вынуждены также искать другие источники финансирования.

Дополнительно, в некоторых европейских странах национальные министерства, отвечающие за молодежь, финансируют национальные структуры координации молодежного информирования для того, чтобы подстраховать существующие службы в стране и поддержать синергию.

Вы должны быть уверены в стабильном финансировании, даже если и начинаете с проектного финансирования, так как только так вы сможете быть успешными.

То, что основная часть финансирования уходит на оплату работников, не облегчает вашей задачи, так как вам будет необходимо пояснять во всех планируемых бюджетах, почему это так необходимо.

Дополнительно к государственному финансированию на местном, региональном или национальном уровнях, вы можете искать другие ресурсы, особенно когда вам нужны дополнительные деньги на проекты или инновационные услуги. Попробуйте поискать финансирования у европейских программ (если вы находитесь в стране, которая может подавать заявки на финансирование проектов европейскими программами, или является страной -членом на вступление в Европу), а также у фондов и частного сектора.

Местонахождение и сотрудники

Где мы находимся

Одна из самых сложных задач – найти подходящее место для молодежного информационного центра, но в то же время это больше всего влияет на то, какие услуги вы можете предложить, и кто будет посещать ваш центр. Количество необходимых помещений и их расположение зависит от услуг, которые вы хотите предложить.

Молодежный информационный центр должен:

- располагаться в месте, которое знакомо молодежи и/или до которого легко добраться на общественном транспорте,
- вход должен располагаться с улицы (как в магазин) и должно быть четко понятно снаружи, что это молодежный информационный центр,
- необходимо, чтобы была приемная, в которой:
 - есть место для размещения информационных материалов и папок,
 - стойка регистрации и/или стол дежурного сотрудника,
 - стулья и столы, за которыми можно посидеть и поболтать или просмотреть материалы,
 - публичные интернет-терминалы и компьютеры (например, чтобы написать свое резюме),
 - ксерокс, которым могут воспользоваться молодые люди,
 - место для групп приветствия.
- необходимо, чтобы была одна или больше комнат, которые можно использовать для собраний сотрудников, работы с группами, интервью или консультаций,
- место должно быть доступно для людей с ограниченными физическими возможностями,
- должны быть офисные помещения для директора и/или администрации,
- должно быть достаточно места для хранения информационных материалов,
- должно быть оборудовано кухней и туалетами.

Если вы не можете найти подходящее место со всеми помещениями сразу, очень важно сделать центр достаточно привлекательным и неформальным для молодежи, что критически важно для хорошего начала. Лучший способ этого добиться – привлечь молодежь к подготовке и оборудованию центра.

Кто мы...

Всего лишь в нескольких европейских странах существует формальное образование для молодежных информационных работников. Многие молодежные информационные структуры организуют национальные курсы или индивидуальное обучение на местном/региональном уровнях или участвуют в тренингах, проводимых ERYICA.

Критическим залогом успеха молодежной информационной работы на всех уровнях является качественное обучение сотрудников вне зависимости от того, кем оно организовано.

Навыки и качества, необходимые для молодежной информационной работы:

- навыки межличностных отношений,
- исследовательские навыки, навыки обработки информации и информационного менеджмента,

КАК СОЗДАТЬ МОЛОДЕЖНЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ИЛИ СЕРВИС

- навыки написания текстов и основ дизайна (чтобы выпускать материалы, подходящие для целевой группы),
- навыки в области коммуникации и информационных технологий,
- навыки сетевого сотрудничества и общения (включая основы связей с общественностью),
- навыки работы с группой и презентаций на разные темы,
- навыки администрирования и самоорганизации,
- выявление и запись потребностей молодежи с последующей трансформацией этого знания в услуги,
- знание принципов и теории молодежного информирования и способность применить их на практике,
- осознание текущего правового контекста (профессиональные кодексы, копирайт, законы...),
- заинтересованность в молодежи и их жилищных условиях,
- открытость и любопытство,
- гибкость и готовность к постоянному обучению.

Эти навыки и качества можно назвать основными требованиями к молодежной информационной работе. Решение о том, какова будет внутренняя структура организации, какой набор услуг будет предоставляться, будут ли все сотрудники «многофункциональны» или задания будут распределяться таким образом, что сотрудники могут специализироваться в узкой области – принимается самим центром и зависит от ресурсов. В маленьких центрах, возможно, что один человек вынужден делать все, и это означает, что не все области могут быть охвачены с самого начала. В этом случае, сконцентрируйтесь на тех навыках, которые необходимее всего при работе с молодежью напрямую, но не забывайте и о том, что, например, сетевое взаимодействие и связи с общественностью будут просто необходимы для вашей работы в дальнейшем.

Обучение

Обычно молодежные информационные специалисты приходят из различных профессиональных областей: молодежная работа, социальная работа, психология и образование, это всего лишь несколько примеров, так же как и библиотекари или журналисты: все зависит от общей ситуации с молодежной работой в отдельно взятой стране. Вы должны обучить их всем аспектам молодежной информационной работы вашего центра /методы по выбору/. Это можно сделать:

- проведя тренинг своими силами на месте – поделитесь вашими знаниями и опытом в области молодежного информирования,
- отправив их на стажировку или обмен опытом с сотрудниками других молодежных информационных центров,
- отправив на местный/региональный или национальный тренинг-курс для молодежных работников или сети молодежных информационных центров,
- запросив ERYICA организовать основной или специализированный тренинг-курс для конкретно ваших работников или для сети молодежных информационных центров,
- приняв участие в тренинг-курсе «Поезд тренеров», организованный ERYICA, на европейском уровне в области молодежного информирования, и после этого провести тренинг у себя в стране,

- найти в каких странах, например, с таким же языком как у вас, проводятся специализированные тренинги, и попробовать отправить ваших сотрудников поучаствовать в них,
- дать возможность вашим сотрудникам как можно чаще участвовать в тренингах различных навыков, необходимых для молодежной информационной работы, например, навыки общения, использование новых технологий, методы групповой работы и т.д., проводимых тренинговыми организациями.

Если ваш центр невозможно обеспечить наемными работниками или вы, по какой-либо причине, решите работать только с волонтерами, помните о том, что они тоже должны пройти обучение навыкам молодежной информационной работы, для того, чтобы предоставлять молодежи профессиональные услуги.

Качество и оценка

Очень важно, чтобы с самого начала, с момента создания вашего центра, вы понимали, каким образом будете оценивать свою работу. Определите, каким образом вы будете поддерживать или, даже, постоянно улучшать качество ваших услуг. Это необходимо не только для того, чтобы вы смогли эффективно реагировать на меняющиеся потребности молодежи, но и для того, чтобы показать вашим финансовым и поддерживающим партнерам, что вы успешны и полезны для молодежи в вашей области.

Будьте на чеку и реагируйте

При планировании вашего центра, подумайте о том, каким образом вы будете отслеживать обращения молодежи, и довольны они вашими услугами или нет.

Вот несколько способов узнать это:

- ведите статистику по запросам, например, возраст и пол обратившихся, темы, которыми они интересуются, каким способом они предпочитают связываться с вами (например, личная встреча, телефон и т.д.),
- постоянно анализируйте эти данные с вашей командой,
- периодически спрашивайте у сотрудников, которые ежедневно контактируют с молодежью, посещающей ваш центр, появились ли новые «горячие» темы или какие-то изменения – так как их анализ ситуации может помочь выработать очень важные индикаторы новых веяний и меняющегося контекста, в котором находится молодежь,
- проводите анкетирование молодежи (опять-таки, если возможно, вовлекая молодых людей напрямую) и не забывайте о том, что те, кто не пользуются вашими услугами, также могут подсказать идеи по поводу услуг, которые им могут быть интересны,
- используйте «тайных покупателей», чтобы выяснить качество ваших повседневных услуг.

Делайте хорошо и старайтесь сделать еще лучше

Молодежная информация основывается на своде принципов, а в настоящее время к этому добавляется широкий спектр теорий, стандартов и критериев. Запуская новые услуги для молодежи, помните о том, что это ваша стартовая платформа.

КАК СОЗДАТЬ МОЛОДЕЖНЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ИЛИ СЕРВИС

Найдите время, чтобы просмотреть все существующие документы и теории, и четко выделите несколько стандартов или критериев качества для своей работы и ситуации. В дальнейшем это может стать не только основой вашей работы, но и важной составляющей отчетов и одобрения ваших действий теми, кто поддерживает ваш центр финансово, а также на политическом и административном уровнях.

Управление качеством – это постоянный процесс, требующий обзора и критического отношения. Взгляд извне также очень ценен, поэтому нацельтесь на совместные обсуждения и разработки, например, с вашей национальной молодежной информационной сетью и другими подходящими партнерами из сферы работы с молодежью. Также участвуйте в проектах и конференциях, проходящих на европейском уровне, где вы можете предложить свой опыт, а также воспользоваться опытом коллег, которые сталкиваются с такими же трудностями.

Учитесь у вашей европейской сети

Вы можете рассчитывать на богатый опыт и экспертизу всей Европы, когда задумываетесь о запуске нового молодежного информационного центра или услуги у вас в регионе или стране. Всегда проще понять концепцию, когда вы видите ее в действии. Для многих источником вдохновения послужили визиты в действующие информационные структуры других стран. ERIYCA (больше про ERIYCA вы можете прочесть на стр. 16) поможет вам найти партнеров, которые, например, работают в такой же среде, в какой вы планируете что-то начать, предлагают такие же услуги как и вы и т.д. ERIYCA может предложить вам заинтересованных партнеров. Вы можете с ними связаться и попросить материалы, хотя, конечно же, лучший способ чему-то научиться - это поехать и увидеть все своими глазами, что очень приветствуется. Также ознакомьтесь с возможным финансированием, например через стажировки по программе ЕС Молодежь в Действии.

Однажды, начав свою деятельность, вы можете стать членом ERIYCA или национальной структуры, которая уже является ее членом и получить свою выгоду от того, что вы - часть европейской сети.



КАК СОЗДАТЬ МОЛОДЕЖНЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ИЛИ СЕРВИС



«Воспринимайте молодежь серьезно»

В какой-то момент я перестала что-либо понимать... Я не могла никуда пойти... Я спала на ящике в подвале своей подруги... До этого я сбежала из дома. Я подверглась физическому и сексуальному насилию, когда была младше. Не поймите меня неправильно, я люблю свою мать, она вынашивала меня 9 месяцев. Но...она тоже мне чужая. Она никогда не защищала меня от насилия. Скорее всего, потому что у нее тоже много проблем. В любом случае мы никак не совпадали и никак не общались. Все время ссорились. Мне было просто необходимо вырваться оттуда. Мне пришлось идти своей дорогой и найти для себя безопасное место. Итак, я сбежала к подруге. Мы перестали ладить друг с другом спустя некоторое время. Так я оказалась на коробке в подвале. Итак, я отправилась в «Jongerenloket» (публичную приемную департамента социальных вопросов Роттердама

Интервью с М.С. (Голландия)

для молодежи). Они не смогли сделать для меня многое, но они дали мне адрес молодежного информационного центра (ЦИМ), и я сразу же туда отправилась. Я провела много часов в этом месте, попав туда впервые. Сотрудники оборудовали мне спальное место на несколько ночей, но что важнее, они дали мне надежду на то, что у меня еще есть шансы. После этого я должна была получить место в Пансионе Маазихт (учреждение помощи и поддержки молодежи в кризисных ситуациях). Все уже было готово, когда я обнаружила, что не могу туда переехать, потому что у меня нет моего удостоверения личности. Я не уверена, потеряла ли я его, или его у меня украли. Это значило, что мне необходимо ехать в Гаагу, так как я там родилась. Я ездила туда дважды и так и не получила своего удостоверения. Потом сотрудники ЦИМ стали звонить туда, чтобы мне помочь. Они меня рассмешили, когда сказали, что они делают то, что сами называют «профессиональным насилием». И неожиданно я смогла поехать туда и забрать свое удостоверение, удивительно, не правда ли?

Итак, в итоге, я смогла переехать с дивана своей подруги (уже другой) в Маазихт, где я теперь живу и получаю

поддержку. Поддержка и руководство - это то, что мне необходимо после всего того, что произошло в моей жизни. Дальнейшие шаги? Вернуться в школу, окончить ее и найти классную работу!

В общем, я думаю, что молодые люди не воспринимаются всерьез. Но в ЦИМ все было по-другому. Они выслушали, предприняли действия и нашли решение. Очень хорошо, что есть организации, работающие для молодежи, потому что многие организации, которые и должны бы были помогать молодым, воротят носом и ничего для них не делают. Другая хорошая вещь - это то, что можешь просто пойти туда и сразу же получить помощь на месте, в момент, когда ты действительно в этом нуждаешься.

Если бы не существовало ЦИМа, мне бы пришлось искать другие пути или стать бродягой...ну, я бы наверняка что-нибудь придумала, но я действительно счастлива, что ЦИМ помог мне.

М.С. 19 лет, Роттердам

ЕВРОПЕЙСКОЕ ИЗМЕРЕНИЕ МОЛОДЕЖНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Совет Европы

На политическом уровне Совет Европы поддерживает идеи и принципы молодежного информирования с самого начала. Рекомендация No. (90) 7 Комитета министров Совета Европы стала очень важным шагом на пути признания этой сферы молодежной работы в 1990 году. С тех пор Совет Европы продолжает держать фокус на молодежной информации и, например, совместно с ERYICA в 2007 году провел конференцию «Будущее молодежной информации в Европе».

Также Совет Европы присоединился к партнерскому соглашению с ERYICA в 1997 году, таким образом, усилив сотрудничество на Европейском уровне. Данное партнерство заложило основу не только для совместной конференции, но так же для исследований молодежной информации в Европе и учебных мероприятий для молодежных информационных работников.

Кроме всего вышеперечисленного Совет Европы может предложить вам многое, что может вас заинтересовать: www.coe.int/youth.

Европейский центр Знаний о молодежной политике

Созданный Партнерством Совета Европы и Европейской Комиссии в области молодежи, виртуальный центр знаний ставит своей целью стать легко доступной точкой информации и знаний о ситуации молодежи в Европе. Центр предлагает информацию по разным темам: и связанным напрямую с молодежью в Европе, и затрагиваемым Европейской молодежной политикой (например, включая молодежную информацию), и информацию о ситуации в этой сфере в разных европейских странах. Дополнительно, вы можете делать запросы напрямую по двум базам данных: одна содержит удачные практики в молодежной работе и разработки молодежной политики, а другая содержит информацию по экспертам из областей, относящихся к молодежи.

www.youth-partnership.net.

Финансирование

Европейский молодежный фонд был создан в 1972 году, для того, чтобы финансировать европейские молодежные мероприятия, направленные на пропаганду мира, понимания и сотрудничества, в духе фундаментальных ценностей Совета Европы, таких как - права человека, демократия, толерантность и солидарность. Виды деятельности, финансируемые фондом, можно разделить на четыре категории:

- Международные молодежные встречи,
- Молодежные мероприятия, отличные от встреч,
- Администрирование неправительственных молодежных организаций и сетей,
- Пилотные проекты.

Более детальную информацию о том, кто может подавать заявки, сроки их подачи и т.д. вы можете найти на сайте:

http://www.coe.int/t/dg4/youth/fej/FEJ_presentation_EN.asp.

El Fondo de Solidaridad para la Movilidad Juvenil

Фонд Солидарности для мобильности молодежи (The Solidarity Fund for Youth Mobility) был основан при сотрудничестве с международным железнодорожным союзом и направлен на поддержку международной мобильности неблагополучной молодежи. Его можно использовать для покрытия железнодорожного путешествия группы молодежи неблагополучного происхождения и/или из экономически неразвитых областей, которые хотят поучаствовать в образовательном мероприятии. Дальнейшую информацию вы можете найти на: <http://www.eyf.coe.int/fsmj/>.

Возможности для обучения

Директорат молодежи и спорта Совета Европы предлагает широкий выбор возможностей в области обучения молодежного сектора. Тренинг-курсы включают такие темы как: работа международных молодежных структур, Европейское гражданство, обучение молодежи, обучение в области прав человека и участие молодежи. Также проводятся межкультурные курсы, в том числе Арабские, Русские и Турецкие (на данный момент только Арабские, Русские и Турецкие, прим. переводчика). В дополнение к собственным тренинговым программам Европейский молодежный центр ежегодно проводит обучающие сессии и другие мероприятия совместно с неправительственными и правительственными молодежными партнерами. Сайт молодежного сектора Совета Европы содержит справочные документы по качеству в неформальном образовании и обучении, а также там можно найти информацию о базе данных тренеров директората.

Дальнейшую информацию вы можете найти на: http://www.coe.int/t/dg4/youth/default_en.asp.

Европейский Союз

Белая книга «Новые стимулы для молодежи Европы», принятая Европейской Комиссией в ноябре 2001 г., ставит одним из основных приоритетов (наряду с участием, добровольчеством и увеличением знаний о молодежи) молодежную информацию. С этого момента страны-участники начали сотрудничество в этих областях в рамках так называемого открытого метода координации. В Белой книге молодежная информация тесно связана с молодежным участием в общественной жизни. В ней также говорится о важности легкости доступа к информации, качестве предоставляемой информации и вовлечения молодежи к выпуску информационных продуктов. Несмотря на то, что с 2001 года молодежная политика в Европе изменилась, и в данный момент Европейский Союз готовит новое руководство к сотрудничеству, приоритеты, обозначенные в Белой Книге, все еще актуальны.

Европейский молодежный портал

Европейский молодежный портал был запущен Европейской Комиссией в 2004 году для того, чтобы предоставить платформу со специализированной информацией, интересной молодым европейским гражданам. Это портал с информацией на разных языках по таким темам как:

- Учеба
- Работа
- Добровольчество/обмены
- Твои права
- Информация о Европе
- Интернет-порталы для молодежи
- Активная гражданственность
- Путешествие в Европе

ЕВРОПЕЙСКОЕ ИЗМЕРЕНИЕ МОЛОДЕЖНОЙ ИНФОРМАЦИИ

По каждой теме есть ссылки на отобранные сайты с кратким описанием по всем странам Евросоюза, а также Норвегии, Лихтенштейна и Турции. Также на портале есть новостная лента, форум для обсуждений, и постоянно проводятся опросы.

Содержание постоянно обновляется и просматривается сетью EURODESK. Дальнейшую информацию вы можете найти на <http://europa.eu/youth>.

Финансирование

Программа «Молодежь в действии» предоставляет много возможностей финансирования молодежных программ в Европе. Особенно интересной для молодежной информации может быть акция, связанная с мерами по поддержке молодежных работников, организаций молодежи и инициатив для улучшения качества их работы, также как и та, что направлена на сотрудничество в области молодежной политики на Европейском уровне. Конечно же, и другие мероприятия, начиная от молодежных обменов и инициатив до европейской добровольческой службы, могут стать деятельностью молодежных информационных центров и сервисов. Узнайте об этом в вашем национальном агентстве программы «Молодежь в Действии» или на сайте:

<http://ec.europa.eu/youth/youth-in-action-programme>.

Так как молодежная информация включает в себя очень большое количество тем, начиная от культурных мероприятий для молодежи и заканчивая молодежной безработицей и социальным включением, можно найти и другие возможности финансирования по европейским программам. Вы можете находиться в стране, которая имеет право участвовать в этих программах, или в стране-кандидате на вступление в Евросоюз, или вы можете найти достаточно партнеров в и вне Европейского Союза для того, чтобы подать заявку на финансирование проекта с соседскими или другими странами.

База данных EURODESK поможет вам найти первоначальную информацию по разным программам и возможностям финансирования, доступным в Европе в плане молодежи, тренингов и обучения. Поищите, используя например, тематический поиск, а имея немного терпения и воображения вы можете найти большое количество инновационных возможностей.

<http://www.eurodesk.eu/edesk/SearchDb.do?go=4>.

Возможности для обучения

Молодежные ресурсные центры SALTO предлагают множество услуг в сфере тренингов в области молодежной работы в Европе, включая Европейский тренинговый календарь, базу данных опытных тренеров по разным темам и «сундучок тренинговых инструментов» (Toolbox for Training), который содержит справочные и тренинговые материалы.

<http://www.salto-youth.net/>.

Европейское молодежное агентство информирования и консультирования (ERYICA)

ERYICA была создана в 1986 году, когда необходимость сотрудничества и обмена на европейском уровне стала очевидной. С того времени агентство сильно разрослось, и в данный момент эта зонтичная организация по общей молодежной информации и консультированию в основном представляет национальные координационные структуры со всей Европы. В 2009 году ERYICA насчитывала 25 членских, пять дочерних и три сотрудничающих организаций. Она нацелена на

укрепление молодежной информации в Европе, путем проведения различных мероприятий и предоставления услуг для своих организаций-членов.

Разработка профессиональных принципов и вспомогательных документов:

- Европейская молодежная информационная Хартия (см. стр.19)
- Индикаторы для национальной молодежной информационной политики (см. стр.21) .
- Принципы молодежной информации онлайн.
- Отчет и справочные документы Конференции по «Будущему молодежной информации в Европе» .
- Поддержка и экспертиза по разработке национальных стандартов и критериев для молодежной информации.
- Обмен методами, лучшими практиками и опытом.
- Организация семинаров, обменных визитов и рабочих групп.
- Содействие двустороннему сотрудничеству, например, налаживая контакты между подходящими партнерами.
- Новостная рассылка ERYICA четыре раза в год.
- Интернет-сайт ERYICA, включающий в себя новости всех уровней и платформу для информации и сотрудничества молодежных информационных работников.

Обучение молодежных информационных работников

- Разработка и развитие тренинг-курса «YIntro – вступая в молодежную информацию» для тех, кто только пришел в эту область. Успешным участникам вручаются сертификаты ERYICA.
- Организация Европейского «Train the Trainers» курса (тренинг для тренеров, прим. переводчика), в рамках модуля YIntro.
- Поддержка в проведении региональных и национальных тренингов при помощи тренеров и материалов.
- Тренерская тактическая группа ERYICA постоянно разрабатывает дополнительные тренинг-курсы и материалы, и с ней могут связаться членские организации по всем вопросам, касающимся тренингов.

Совместные Европейские проекты и инициативы

- Infomobil: информационный интернет-сайт для молодежи, желающей путешествовать или провести немного времени в другой европейской стране. Сайт представляет информацию из первоисточников, например, о жилье, путешествиях, обучении, молодежных местах, чем можно заняться и т.д., информация поставляется участвующими молодежными информационными структурами и координируется и поддерживается ERYICA.
- Европейский день молодежной информации - 17 апреля, день основания ERYICA. Начиная с 2008 года, ежегодно празднуется молодежными информационными центрами и сервисами.
- Узнай что на улице: консультационный проект, проведенный ERYICA в 2008 и 2009 годах с помощью интервью сверстников сверстниками с целью выяснить, что важно для молодых европейцев в жизни.
- Централизованная подача заявок на финансирование дальнейшего развития молодежной информации в Европе, например по программе Молодежь в Действии.

ЕВРОПЕЙСКОЕ ИЗМЕРЕНИЕ МОЛОДЕЖНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Продвижение молодежной информации на европейском уровне

- Обсуждения и сотрудничество с Советом Европы, например в совместном Совете по делам молодежи (Joint Council), который проводит в жизнь партнерское соглашение между Советом Европы и ERYICA.
- Обсуждения и сотрудничество с Европейской Комиссией.
- Обсуждения, сотрудничество, развитие совместных проектов и написание совместных заявлений относительно молодежной информации – часть сотрудничества четырех сетей (с другими сетями вы сможете ознакомиться ниже)
- Презентация на национальных мероприятиях, конференциях и для политиков всех уровней того, что такое молодежная информация и каковы ее преимущества, по запросу членских организаций.

Если вы хотите узнать больше о широком молодежном информировании или о том, как вступить в ERYICA, идите по ссылке: www.eryica.org.

Евродеск (EURODESK)

Евродеск – это информационная сеть, специализирующаяся на предоставлении информации о европейских возможностях для молодежи, поддерживающаяся Европейской Комиссией через программу Молодежь в Действии.

Среди предоставляемой сетью информации есть информация об источниках финансирования проектов, проводимых молодежью, для молодежи и с ее помощью; и информация об индивидуальных возможностях, касающихся учебы, работы, добровольчества и проживания в других Европейских странах. Сеть также поддерживает структурированный диалог между Евросоюзом и его молодыми гражданами.

Евродеск также создает и обновляет информацию на Европейском молодежном портале.

Во многих странах Евродеск тесно сотрудничает с некоторыми или всеми молодежными информационными структурами. Одновременно Евродеск может быть и ценным источником информации, например, для поиска информации о возможностях финансирования вашего проекта, и вашим близким партнером, если Европейская информация – одна из тем вашего будущего консультирования. Уровень сотрудничества варьируется в зависимости от страны, начиная с простого обмена информацией, при помощи организации событий и публикации материалов, и до местных контактных пунктов, которыми становятся молодежные информационные центры. Интернет-сайт: www.eurodesk.eu.

EYCA

EYCA – это Европейская ассоциация молодежных карточек, в которую входят 62 организации молодежных карточек из 41 европейской страны. EYCA стремится продвигать молодежную мобильность и информацию для молодежи в Европе, выдавая молодежные карточки, и постоянно информирует их держателей об обновлениях в различных европейских странах по различным темам.

В некоторых странах молодежная информация и молодежные карточки тесно связаны, иногда даже относятся к одной организации. В других странах они могут относиться к двум или более разным организациям. Несмотря на это, сотрудничество с молодежными карточками – это одна из тем общей молодежной информации.

Сотрудничество на местном, региональном или национальном уровнях может широко варьироваться, начиная от совместных кампаний и информационных продуктов и заканчивая выдачей карточек /и советами о их пользе/ молодежными информационными центрами. Вы можете связаться с европейским офисом EYCA и национальными членами в вашей стране через интернет сайт www.eyca.org

Европейский Молодежный Форум

Европейский Молодежный Форум (YFJ) – это независимая, демократическая молодежная платформа, представляющая 99 национальных молодежных советов и международных молодежных организаций со всей Европы. Форум участвует во многих проектах и дискуссиях о жизни молодежи в Европе на политическом уровне, и стремится к тому, чтобы голос молодежи был услышан. Таким образом, YFJ – важный сетевой партнер для молодежной информации и с точки зрения практического сотрудничества, и общих стратегических целей. www.youthforum.org.

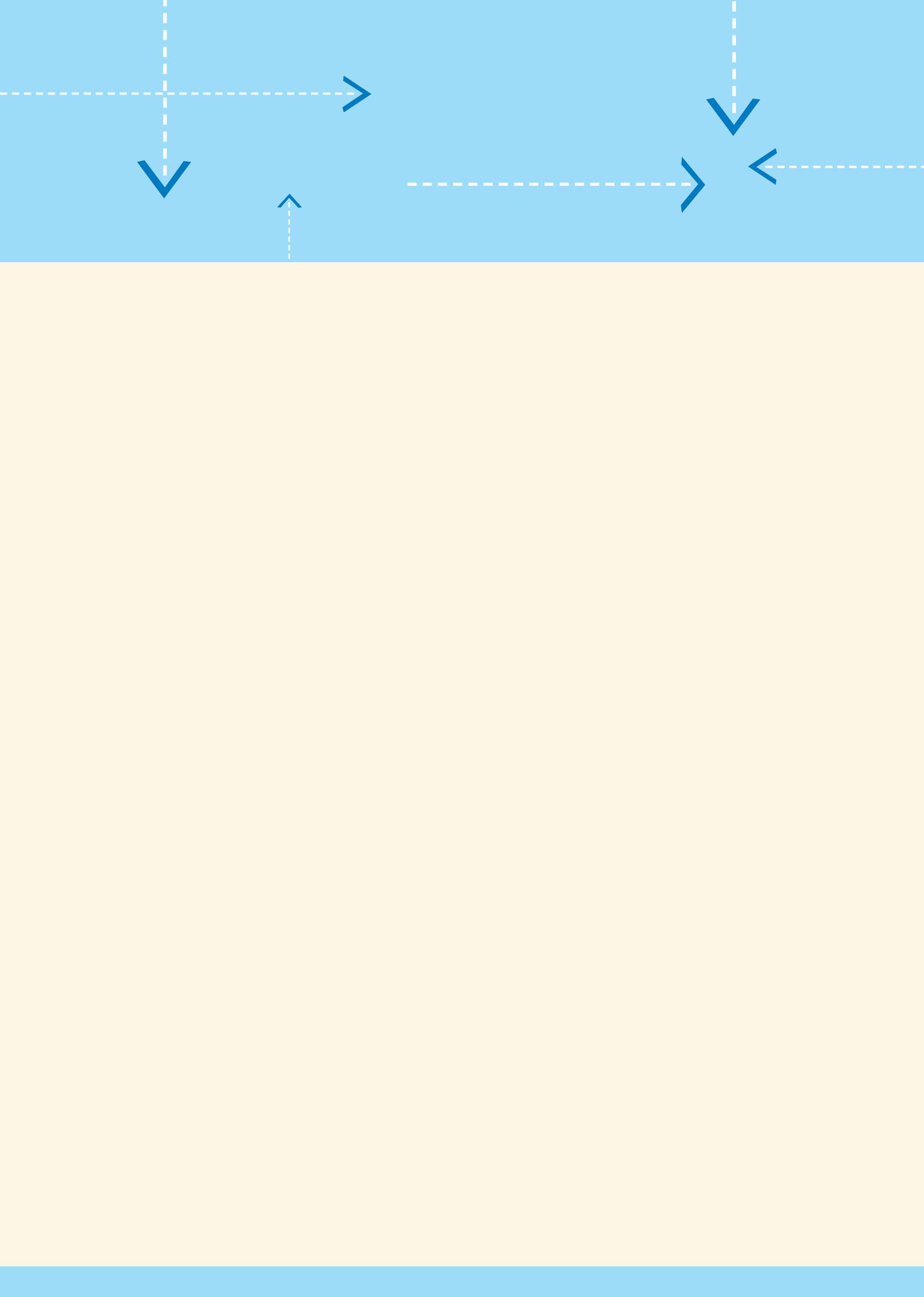


Entrevista con Rebeka B. (Eslovenia)

«Молодежный телефон для молодежи»

Я хотела помогать другим молодым людям и поэтому оказалась в «Молодежном телефоне для молодежи». Я помню через что я прошла сама, когда у меня были проблемы. И я поняла, что персоне, которая может реально понять молодое население – это сам молодой человек, и я уверена, что многие молодые люди считают также. Ментор в MISSS научил меня тому, как помочь кому-то, кто тебе не доверяет в начале, и как разговаривать с молодежью, у которой проблемы. В MISSS я чувствую себя понятой и воодушевленной.

Ребека Б., 16 лет, Любляна



ЕВРОПЕЙСКАЯ ХАРТИЯ МОЛОДЕЖНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Принята в Братиславе (Республика Словакия) 19 ноября 2004 года на 15-ой генеральной ассамблее Европейского молодежного информационного и консультационного агентства (ERYICA)

Предисловие

В сложном сообществе объединенной Европы, представляющей много проблем и возможностей, все более важным для молодых европейцев становится доступ к информации, а также способность анализировать и использовать полученную информацию. Молодежное информирование может помочь молодым людям в достижении их целей и способствовать их активному участию в общественной жизни. Информация должна предоставляться таким образом, чтобы расширять возможности молодых людей, способствовать их самостоятельности и развивать умение делать выбор.

Демократия, права человека и основные свободы подразумевают право всех молодых людей на доступ к полной, объективной, понятной и надежной информации. Это право о получении информации отмечено во Всемирной декларации по правам человека, в Конвенции о правах ребенка, в Европейской конвенции по защите прав человека и основных свобод, а также в рекомендации Совета Европы №(90)7 по информированию и консультированию молодежи в Европе. Это право является основой для организации молодежной информационной деятельности, предпринимаемой Европейским союзом.

Введение

Молодежная информационная работа затрагивает все темы, которые интересуют молодежь, и охватывает следующие действия: информирование, консультирование, рекомендации, поддержка, руководство, организация сетей общения и партнерства, обучения, тренинги и направление к специалистам. Эти виды деятельности можно проводить как в молодежных инфоцентрах, так и в других структурах молодежного информирования или с помощью электронных средств массовой информации. Принципы Европейской Хартии предназначены для применения во всех основных формах работы молодежного информирования. Они составляют основу для минимальных стандартов и мер оценки качества, которая должна быть установлена в каждой стране в качестве всеобъемлющего, последовательного и скоординированного подхода к молодежной информационной работе, являющейся частью молодежной политики.

Принципы

Принципы Европейской Хартии являются руководящими принципами молодежного информирования, что гарантирует молодежи право на получение информации.

1. Молодежные информационные центры и службы должны быть доступными каждому молодому человеку без исключений.
2. Молодежные информационные центры и службы должны гарантировать равный доступ к информации молодым людям независимо от их места жительства, происхождения, пола, религии и социального статуса. Особое внимание требуется уделять молодым людям с особыми потребностями.
3. Молодежные информационные центры и службы должны быть легкодоступными без каких-либо предварительных

договоренностей. Они должны привлекать молодых людей, создавать дружелюбную атмосферу. Часы работы информационного центра или службы должны соответствовать потребностям молодежи.

4. Предлагаемая информация должна соответствовать желаниям и выраженным потребностям молодежи. Она должна охватывать все интересующие молодежь темы, а также развиваться, чтобы охватить новые темы.
5. К каждому пользователю следует относиться с уважением и индивидуально, а ответ инфоцентра должен соответствовать заданному вопросу. Информирование должно проводиться таким образом, чтобы поддерживать самостоятельность молодежи и развивать способность анализировать и использовать информацию.
6. Услуги молодежного информирования бесплатные.
7. Предоставляя информацию, нужно уважать конфиденциальность и анонимность пользователя.
8. Информация предоставляется на высоком уровне, специально обученными для этой цели специалистами.
9. Предлагаемая информация должна быть полной, своевременной, точной, практичной и удобной для пользователя.
10. Молодежные инфослужбы должны делать всё возможное для обеспечения объективности информации, использовать разнообразные и только достоверные источники информации.
11. Предлагаемая информация должна быть независимой от каких-либо религиозных, политических, идеологических или коммерческих влияний.
12. Молодежные инфоцентры и службы должны стремиться к информированию наибольшего числа молодых людей таким способом, который эффективен и подходит различным группам молодежи, а также соответствует их потребностям. Молодежные информационные центры и службы в своей деятельности должны использовать творческие и инновационные стратегии, методы и средства.
13. Молодые люди должны иметь возможность участвовать в разных этапах молодежной информационной работы подходящим для них способом на местном, региональном, государственном или международном уровне. Это может включать: определение информационных потребностей, сбор и распространение информации, оценивание информационных услуг, проектов и деятельности сверстников.
14. Молодежные информационные центры и службы должны сотрудничать с другими молодежными службами и структурами, в особенности в своем географическом регионе. Важно также поддерживать связь с другими учреждениями, работающими с молодежью.
15. Молодежные информационные центры и службы должны предоставлять молодежи доступ к информации с помощью современных информационных технологий и учить молодых людей пользоваться этими технологиями.
16. Никакой финансовый источник молодежной информационной работы не должен препятствовать молодежному информационному центру или службе соблюдать все принципы хартии.

ПРИНЦИПЫ МОЛОДЕЖНОГО ИНФОРМИРОВАНИЯ В ИНТЕРНЕТЕ

Принято на 20й Генеральной Ассамблее Европейского молодежного агентства информирования и консультирования, в г. Роттердам, Нидерланды, 5 декабря 2009 года

Интернет - мощный источник информации и коммуникации, он является неотъемлемой частью социальной молодежной среды. Поэтому перед молодежной информационной работой стоит новая задача – ориентация на интернет и предоставление молодежной информации и консультирование онлайн.

Помимо того, что молодежная информация помогает молодежи находить необходимую информацию и принимать собственные решения, молодежное информирование онлайн должно помочь получить максимальную пользу от интернета, снизив при этом возможные риски.

Молодежное информирование онлайн - неотъемлемая часть молодежной информационной работы и поэтому должно четко следовать всем принципам, перечисленным в Европейской Хартии молодежной информации.

Но в связи с тем, что у молодежной информации онлайн есть своя специфика, необходимы дополнительные пояснения. Для того, чтобы молодежные информационные услуги онлайн были качественными и гарантировали достоверность, ERYICA, Европейское молодежное агентство информирования и консультирования принимает следующие принципы:

1. Молодежное информирование в интернете должно быть точным, своевременным и проверенным. Должно быть четко указано время предоставления и обновления информации.
2. Информация должна соответствовать потребностям молодежи. Потребности нужно отслеживать и постоянно оценивать.
3. Информация должна быть отобранной, релевантной и бесплатной, предоставлять обзор различных возможных вариантов. Применяемые критерии отбора информации должны быть понятными и открытыми.
4. Молодежное информирование в интернете должно быть понятным для молодежи и представлено в привлекательной форме.
5. Услуги молодежного информирования в интернете должны быть доступны для всех, особенно для группы пользователей с особыми потребностями.
6. Если у молодых людей есть возможность задать вопрос через интернет, то должно быть ясно, как долго они будут ждать ответ. Ответ должен быть специфичен и должно быть понятно, кто отвечает.
7. Когда молодежь участвует в создании информационного содержания (продукта), то за финальное информационное содержание (продукт) несет ответственность молодежная информационная организация (информационный центр).
8. Неотъемлемой частью развития молодежного информирования в интернете является обратная связь от молодых людей. Механизм написания обратной связи должен быть ясен и понятен. После получения обратная связь должна быть проанализирована и использована для изменения содержания. Молодежи сообщается о том, какое влияние оказала их обратная связь на предлагаемые информационные услуги.
9. Автор и предназначение молодежного информирования в интернете должны быть ясными и понятными. Используя информацию от третьих лиц, всегда указывают источник.
10. Для пользователей должно быть понятно, кто предоставляет услугу молодежного информирования, и какова его мотивация (заинтересованность) в этом. Все контактные данные должны быть предоставлены. Источники финансовой поддержки четко указаны.
11. Молодежное информирование в интернете должно содержать методы и рекомендации, которые помогают молодым людям увеличить их информационную грамотность и интернет - компетенции.
12. Молодежное информирование в интернете направляет и информирует молодежь о том, как действовать безопасным и ответственным образом в онлайн - среде.
13. Молодежное информирование в интернете должно быть безопасной средой для молодежи.
14. Молодежное информирование в интернете уважает и защищает конфиденциальность пользователей, позволят им редактировать или удалять опубликованные ими личные данные.
15. Молодежное информирование в интернете признает авторские права третьих лиц, а также осознает свои авторские права.
16. Молодежные информационные специалисты должны быть компетентными в использовании онлайн -инструментов и обладать информационной грамотностью. Они должны быть в курсе новых разработок, соответствующих законодательств, тенденций в онлайн-среде.

ИНДИКАТОРЫ НАЦИОНАЛЬНОЙ МОЛОДЕЖНОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ

(приняты в Любляне 24 ноября 2005 года на 16-ой Генеральной Ассамблее ERYICA)

Вступление

Молодежная информация стала ключевой областью национальной и Европейской молодежных политик. Это одна из четырех приоритетных областей работы, обозначенных в общих целях, принятых странами – членами Евросоюза в ноябре 2003 года, а также это предмет Рекомендации (90)7 1990 года по молодежной информации и консультированию Совета Европы и Европейской Хартии по молодежной информации, которая была дополнена и принята 19 ноября 2004 года в Братиславе (Словакия) на 15-ой генеральной ассамблее ERYICA. Помимо того, что молодежная информация вовлекает молодых европейцев в проекты и молодежные инициативы, молодежные клубы и организации, она также играет важную роль в становлении их независимости и процесса их неформального обучения. В связи с тем, что одно из направлений работы агентства – это содействие правительству в повышении уровня работы молодежных информационных центров, членские организации ERYICA сформулировали индикаторы для национальной молодежной информационной политики. Данные индикаторы, одобренные как политическое заявление ERYICA на генеральной ассамблее, предлагаются в качестве рекомендаций сотрудникам правительственных департаментов, другим официальным структурам, ответственным за молодежную политику, так же как и всем остальным лицам, заинтересованным в развитии молодежной информационной работы.

12 Индикаторов

Индикатор 1: Роль правительства

Молодежная информация должна рассматриваться правительством как важная составляющая молодежной политики в целом, для чего необходимо создать национальную политику (или стратегию), которая стремится к развитию всеобъемлющего, последовательного и скоординированного подхода при предоставлении молодежных информационных услуг на территории всей страны, как это рекомендовано Общими Целями по молодежной информации Европейского Союза. Подход должен также включать в себя признание независимости молодежных информационных центров в достижении их целей, так же как и создание надлежащего координирующего или поддерживающего подразделения на национальном уровне.

Индикатор 2: Законодательство в области молодежной информации

В зависимости от того, к какому уровню власти относится по закону молодежная политика в стране, предоставление молодежных информационных услуг должно иметь законное основание в соответствующем молодежном законодательстве.

Индикатор 3: Стабильное финансирование и сотрудники

Для того, чтобы молодежные центры могли предоставлять свои услуги на профессиональной и постоянной основе, они должны адекватно финансироваться и обеспечиваться сотрудниками на основе ежегодного рабочего плана и бюджета.

Индикатор 4: Равный доступ для всех

Молодежные информационные услуги, предоставляемые молодежными информационными центрами или через интернет и другие средства массовой информации, должны быть доступны для всей молодежи. Это подразумевает наличие политики относительно внедрения молодежных информационных центров, так же как и меры по обеспечению физического доступа к услугам и использованию различных методов для вовлечения групп или отдельно взятых молодых людей со специальными потребностями.

Индикатор 5: Региональное и местное измерение

В зависимости от того, к какому уровню власти законодательно относится молодежная политика в стране, у национальной молодежной информационной политики (или стратегии) должно быть региональное и местное измерение, чтобы охватить максимальное количество молодежи. Региональные и местные власти должны активно поддерживать предоставление молодежной информации.

Индикатор 6: Научные исследования и экспертиза

Молодежная информационная политика (или информация) должна быть основана на глубоком знании информационных потребностей и ожиданий молодежи. Эти знания могут быть получены в процессе консультирования молодежи (включая и привлечение самой молодежи к консультированию), через консультации с теми, кто работает с молодежью на местном уровне, и научные исследования по темам, относящимся к молодежной информации.

Индикатор 7: Инновации

Молодежные информационные центры должны быть постоянно нацелены на повышение качества информирования и консультирования молодежи. Это требует от молодежной информационной политики (или стратегии) содействовать инновации, а также побуждать молодежных работников и молодежь к размышлениям о том, каким образом развивать творческие подходы, отвечающие на новые потребности и вызовы.

Индикатор 8: Участие молодежи

Содействие активному участию молодежи в молодежной информационной работе должно быть важным элементом молодежной информационной политики (или стратегии). Должны быть созданы возможности для непосредственного и осознанного участия молодежи на всех уровнях молодежного информационного процесса, включая менеджмент и оценку проектов и услуг.

Индикатор 9: Межсекторное взаимодействие

Всеобъемлющая и последовательная молодежная информационная политика потребует консультаций и сотрудничества широкого спектра действующих лиц, включая правительственные департаменты, официальные молодежные службы, молодежные добровольческие организации и молодежь. Для того, чтобы межсекторное взаимодействие было гарантировано, необходимо создать межсекторный комитет или рабочую группу, задачей которой будет развитие, поддержка, наставничество и мониторинг реализации национальной информационной молодежной политики (или стратегии).

ИНДИКАТОРЫ НАЦИОНАЛЬНОЙ МОЛОДЕЖНОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ

Индикатор 10: Качество услуг

Молодежная информационная политика (или стратегия) должна включать в себя меры по поддержке и повышению качества молодежных информационных и консультационных сервисов для молодежи. Эти меры могут быть основаны на Европейской Хартии молодежной информации (2004), которая широко признана как руководство во многих европейских странах или в таких же национальных хартиях. Такая хартия служит основой для определения минимальных стандартов и развития методов оценки качественных факторов, что может в дальнейшем стать признанным знаком качества молодежных информационных услуг.

Индикатор 11: Обучение

Приоритетная составляющая национальной молодежной информационной политики – поддержка основательного и постоянного обучения информационных молодежных сотрудников, так как это является важной предпосылкой внедрения и поддержки высокого качества молодежных информационных услуг.

Индикатор 12: Разнообразие предоставляемой информации

Со временем молодежная информация претерпела много изменений. За последние годы она интегрировала современные информационные и коммуникационные технологии в управление данными и в распространение информации. В частности интернет открыл новые возможности для доступа молодежи к информации и консультированию и может использоваться для развития информационных компетенций и социальных навыков молодежи. Несмотря на все эти изменения, контакт лицом к лицу остается важным компонентом информационного и консультационного процессов, которые востребованы пользователями и которые могут быть только дополнены современными технологиями. В будущем молодежные информационные центры, информационные точки и мобильные сервисы останутся интегрированной частью молодежной информационной работы. Для того, чтобы достичь как можно более широкой общественности и отвечать потребностям специфических групп, молодежная информационная политика (или стратегия) должна позволить молодежным информационным сервисам использовать широкий набор средств и способов связи, включая вовлечение ровесников, аутрич работу и сотрудничество с другими структурами (например, школами) и участие в событиях, знакомых молодежи.

Рекомендация CM/Res(2010)8 Комитета министров Совета Европы для стран-членов по молодежной информации

Рекомендация CM/Res(2010)8 Комитета министров Совета Европы для стран-членов по молодежной информации

(Принята Комитетом министров Совета Европы 16 июня 2010 года на 1088 встрече заместителей министров)

Комитет Министров, в соответствии с положениями статьи 15.b Устава Совета Европы,

Принимая во внимание:

- Конвенцию о защите прав человека и основных свобод (ETS № 5);
- Декларацию и план действий, принятых на третьем саммите глав государств и правительств Совета Европы в Варшаве в мае 2005 года;
- результаты 8-й Конференции министров по делам молодежи Совета Европы, состоявшейся в октябре 2008 года в Киеве;
- свою резолюцию CM/Res (2008)23 о молодежной политике Совета Европы;
- Конвенцию Совета Европы о защите детей от сексуальной эксплуатации и сексуального насилия (СДСЕ № 201), открытой для подписания 25 октября 2007 года;
- Рекомендацию CM/Res (2009)5 о мерах по защите детей от наносящего им вред содержания и поведения и поощрения их активного участия в новых информационной и коммуникационной среде;
- Пересмотренную Европейскую хартию об участии молодежи в местной и региональной жизни общества;
- Резолюцию о содействии интеграции информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) в системы образования в Европе, принятой на 21-й сессии Постоянной конференции европейских министров образования, которая состоялась в Афинах с 10 по 12 ноября 2003 года;
- свою Рекомендацию Res(2004)15 об электронном управлении («e-government»);

Учитывая:

- уважение к демократии, правам человека и основным свободам, подразумевающим, что молодые люди имеют доступ к полной, объективной, понятной и достоверной информации по всем имеющимся вопросам, основанной на их специфических потребностях;
- информацию и способность молодых людей ее оценивать и использовать, так как это предварительное условие для их активного участия в жизни общества и их ответственной гражданской позиции;
- тот факт что молодые люди все больше и больше участвуют в подготовке и публикации информации с помощью возможностей, предоставляемых информационными и коммуникационными технологиями;

Держа в памяти трудности, с которыми сталкивается молодежь при поиске, оценке и использовании в своем профессиональном развитии подходящей информации, включая:

- возрастающий объем информации, с которым необходимо справляться;
- неоднозначную и постоянно меняющуюся информацию, с которой они сталкиваются;
- необходимость осознать свою ответственность как «информационных проводников»;
- необходимость осознать риски, которые существуют при использовании информации и коммуникационных технологий;
- защиту личных данных;
- наличие доступа к необходимому компьютерному оборудованию и к интернету;

Принимая во внимание, что предоставление информации от лица к лицу, направление и консультирование сегодня важнее, чем для предыдущих поколений, в связи с тем, что социальная вовлеченность молодежи происходит медленнее и сложнее;

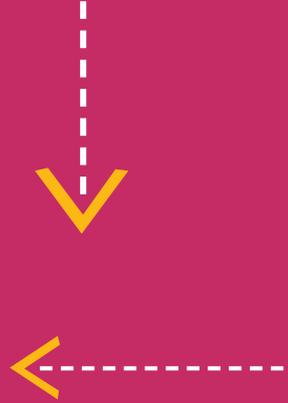
Подчеркивая важность продолжения реализации Рекомендации Комитета министров N (90)7 по информированию и консультированию молодых людей в Европе, которая также признает важность прогресса и достижений в области информирования и консультирования молодежи в странах-членах Совета Европы с 1990,

Рекомендует правительствам стран-членов Совета Европы:

- а. консолидировать и развивать существующие молодежные информационные и консультативные сервисы, основываясь на Рекомендации No (90) 7 по информированию и консультированию молодых людей в Европе;
- б. содействовать развитию и укреплению широкомасштабного межведомственного характера молодежных информационных и консультативных сервисов в качестве дополнения к существующим специализированным молодежным сервисам;
- с. обеспечивать пользу и доступ молодежи к информации, адаптируя различные формы и каналы молодежной информации к потребностям молодых людей на местном, региональном, национальном и европейском уровнях;
- д. развивая молодежную политику, принимать во внимание постоянно меняющиеся потребности молодежи, включая использование знания, полученного в ходе проведения консультаций организациями сверстников, вовлеченных в молодежное информирование и консультирование;
- е. содействовать развитию и укреплению методов работы, разнообразных подходов и инновационных методов для использования новых форм коммуникации;
- ф. поощрять участие молодежи в развитии информационного наполнения, инструментов передачи информации и развития на политическом уровне;
- г. способствовать приобретению молодежью компетенций, касающихся управления информацией, помня о том, что:



комендация CM/Res (2010)8 Комитета министров Совета Европы для стран-членов по молодежной информации



- информационная грамотность должна быть частью неформального, внеформального и формального образования,
- молодые люди должны научиться критическому и независимому подходу при работе с информацией,
- молодые люди должны быть способны создавать, производить и распространять информацию ответственно;
- h. повышать осведомленность молодежи о риске, с которыми они сталкиваются как потребители и производители информации;
- i. повышать осведомленность молодежи о распространении их личных данных, когда они активны в онлайн социальных сетях;
- j. признавать необходимость стандартов качества для молодежного информирования онлайн и поддерживать качество инициатив в этой области на всех уровнях;
- k. повышать уровень осведомленности и обучения сотрудников, отвечающих за молодежную информацию, о новых вызовах молодежной информационной работы, и содействовать обмену опытом и практиками между ключевыми игроками ;
- l. поощрять доступ к онлайн информации молодежи с меньшими возможностями, включая молодежь с ограниченными возможностями;

Рекомендация No.(90)7 Комитета министров Совета Европы странам-членам относительно информирования и консультирования молодых людей в Европе

Рекомендация No (90) 7 Комитета министров Совета Европы странам-членам относительно информирования и консультирования молодых людей в Европе

(принята Комитетом министров 21 февраля 1990 года на 434 встрече заместителей министров)

Комитет Министров, в соответствии с положениями статьи 15.b Устава Совета Европы,

Принимая во внимание, что цель Совета Европы – достичь большего единства между его членами;

Принимая во внимание соответствующие выводы Конференции министров европейских стран по делам молодежи (проходившей в Страсбурге 17-19 декабря 1985 года и в Осло 11-12 апреля 1988 года);

Учитывая, что молодые люди имеют право на полную, понятную и достоверную информацию, без оговорок, а также на консультирование по всем проблемам, касающимся их во всех секторах без исключения, так что они могут иметь полную свободу выбора, без какой-либо дискриминации или идеологии;

Считая, что такая исчерпывающая информация и консультирование, со многих точек зрения, должны способствовать самостоятельности молодых людей;

Учитывая, что информация и консультации являются важным фактором повышения мобильности молодежи как индивидуально, так и в группах, и что такая мобильность имеет важное значение для укрепления взаимопонимания и мира между народами и способствует ощущению себя частью Европы,

I. Рекомендует правительствам стран-членов Совета Европы:

1. содействовать координации на европейском уровне, с учетом демократии, прав человека и основных свобод, политики информирования и консультирования, разработанной и доступной для всех молодых людей. Это влечет за собой, в частности, сбор информации на местном, национальном и международном уровне и ее доступность как можно большему количеству молодежи;

2. развивать и поддерживать создание и/или разработку соответствующих информационных и консультационных услуг, которые следуют следующим принципам: услуги должны быть универсальными, источники - разнообразными, и ответы на запросы - всеобъемлющими; должно уважаться право молодых людей на анонимность и надежность информации; услуга должна быть доступна для всех без исключения, должна носить некоммерческий характер и содействовать самостоятельности молодых людей; и с этой целью правительства должны:

- информировать и консультировать молодых людей в соответствии с их непосредственным запросом и потребностями;
- содействовать исследованиям, соответствующим конкретным ситуациям в странах, предоставить возможность проведения сравнительных исследований потребностей молодежи на европейском уровне, и использовать результаты этих исследований для постоянной адаптации служб и структур;
- удостовериться в высочайшей надежности услуг и убедиться в достоверности источников информации и ее циркуляции;

d. содействовать эффективному участию молодежи в информационных и консультационных мероприятиях, нацеленных на них;

e. признать взаимодополняющий характер информационных и консультационных сервисов и молодежных организаций, поощрять их сотрудничество, собирая их вместе, например, в уставных управляющих органах, а также при подготовке и распространении информации;

f. консультировать друг друга по темам, касающимся обучения сотрудников таких служб, с точки зрения развития у них навыков, необходимых для выполнения заданий, которые у них появятся при реализации данной рекомендации;

g. содействовать обмену сотрудниками, в частности с помощью программ стипендий, сравнения методов информационной работы каждой службы, а также временных затрат на обучение в разных странах;

h. содействовать укреплению их взаимного сотрудничества, особенно между соседними государствами с языковой и культурной схожестью, в вопросах подготовки, включая повышение квалификации для вышеупомянутых категорий сотрудников, или способствовать такой подготовке в контексте Совета Европы, особенно в Европейском молодежном центре, при условии, что это не означает сокращения деятельности, регулярно организуемой молодежными организациями и для них;

3. поддерживать внедрение новых технологий в информационные и консультационные сервисы для того, чтобы способствовать:

- прямому доступу молодежи к информации и консультированию на основе самообслуживания, на базе центров, сервисов, средств массовой информации и мобильных операторов;
- хранению, обновлению, передаче, связи, публикации и управлению продуктом;
- обработке данных, совместимости данных, использования и анализа данных на местном, региональном, национальном и международном уровнях, и созданию сети национальных банков данных;

4. содействовать проведению исследований на европейском уровне, как по информационным методам и методам консультирования, так и по методам оценки таких услуг, а также укреплять обмен и сбор на европейском уровне профессиональной документации по методам и способам, разработанным специалистами и исследователями;

5. поддержать развитие европейской сети информационных и консультационных служб для молодежи;

II. Поручить Генеральному Секретарю Совета Европы передать данную рекомендацию

правительствам тех государств-участников Европейской культурной конвенции, которые не являются членами Совет Европы.

Другие документы по теме

Совет Европы

Рекомендация по мобильности молодежи №(95)18, принятая Комитетом министров Совета Европы 12.10.1995 (на англ.)

http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youthpartnership/documents/EKCYR/Youth_Policy/docs/Recognition/Recx95x18E_12_October_1995.pdf

Решение по молодежной политике Совета Европы № (98)6 от 16.04.1998 (на англ.)

Европейский Союз

Белая книга Европейской Комиссии «Новые стимулы для молодежи Европы», принята 21 ноября 2001 года (на англ.)

http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youthpartnership/documents/EKCYR/Youth_Policy/docs/YP_development/Policy/EC_whitepaper_en.pdf

Предложение по совместным целям по участию и информированию молодежи №COM(2003)184, принятое в ответ на Решение Совета об Европейском сотрудничестве в области молодежи от 27 июня 2002 года (на англ.)

http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youthpartnership/documents/EKCYR/Youth_Policy/docs/YP_development/Policy/EC_whitepaper_en.pdf

Решение Совета (Европейского Совета) по совместным целям в области молодежной информации, Официальный журнал от 24 июня 2005 года (на англ.)

http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youthpartnership/documents/EKCYR/Youth_Policy/docs/Citizenship/Policy/Res2005_C141_03.pdf

Послание от Европейской Комиссии Совету посвященное Европейской политике по участию молодежи и молодежной информации.

Последующие шаги применения Белой книги «Новые стимулы для молодежи Европы»: достижение совместных целей по участию и информированию молодежи, с точки зрения активизации ее Европейской гражданственности №COM (2006) 417 от 20.07.2006 (на англ.)

Партнерство между Советом Европы и Европейской Комиссией в молодежной сфере

Исследование «Социально-экономическое положение молодежной работы в Европе», инициированное Партнерством и реализованное Институтом социальной работы и образования, Германия 2007 (на англ.)

<http://youth-partnership.coe.int/youth-partnership/research/socioeconomicscopeofwork.Html>

Соглашение о партнерстве между Советом Европы и Европейским молодежным агентством информирования и консультирования (ERYICA)

«Развитие молодежной информации в Европе», Александра Канделоси для конференции Совета Европы и Европейского молодежного агентства информирования и консультирования (ERYICA) «Будущее молодежной информации в Европе», Будапешт, Ноябрь 2007 (на англ.)

Final report on the Council of Europe/ERYICA-Colloquy "The future of Youth Information in Europe", Budapest, November 2007

Финальный отчет по конференции Совета Европы и Европейского молодежного агентства информирования и консультирования (ERYICA) «Будущее молодежной информации в Европе», Будапешт, Ноябрь 2007 (на англ.)