

# Sadržaj

→	<b>1. Uvod</b>	
	<i>Intervju - Chinonyerem Anthony (Španjolska)</i> "Otkrivanje ureda za emancipaciju mladih" .....	2
→	<b>2. Zašto informirati mlade?</b>	
	Postati neovisan .....	3
	Postati dio društva .....	3
	Postati informacijski pismen .....	3
	<i>Intervju - Juha Alatalo (Finska):</i> "Online informiranje mladih kao izazov" .....	4
→	<b>3. Što je uopće informiranje mladih?</b>	
	Osnove .....	5
	Dodatni sadržaji .....	7
	<i>Intervju - Veronika E. (Austrija):</i> "Otići u inozemstvo" .....	8
→	<b>4. Kako osnovati (uspostaviti) centre i servise za informiranje mladih</b>	
	O potrebama .....	9
	Upostaviti mrežu .....	9
	Misija i usluge .....	10
	Pravni status & Financiranje .....	10
	Mjesto i osoblje .....	11
	Kvaliteta i ocjena .....	12
	Učite iz svoje europske mreže .....	12
	<i>Intervju - M.C. (Nizozemska):</i> "Ozbiljno shvaćanje mladih" .....	13
→	<b>5. Europska dimenzija informiranja mladih</b>	
	Vijeće Europe (Council of Europe) .....	14
	Europska unija (European Union) .....	14
	ERYICA – Europska agencija za informiranje i savjetovanje mladih (European Youth Information and Counselling Agency) .....	15
	EURODESK .....	15
	EYCA .....	16
	Europski forum mladih (European Youth Forum – YFJ) .....	16
	<i>Intervju - Rebeka B. (Slovenija):</i> "Telefon mladi za mlade" .....	16
→	<b>6. Povezani dokumenti</b>	
	Europska povelja o mladima (ERYICA) .....	17
	Principi <i>online</i> informiranja mladih .....	18
	Indikatori nacionalne politike informiranja mladih (ERYICA) .....	19
	Preporuka br. CM/Rec(2010)8 .....	21
	Preporuka br. R (90) 7 Savjeta ministara državama članicama o informiranju i savjetovanju mladih ljudi u Europi .....	23
	Daljni srodni dokumenti .....	24

# Uvod

**D**anas je informiranje mladih u mnogim europskim zemljama prepoznato kao dio rada s mladima, a u nekima ta praksa traje već 40 godina. U tih 40 godina vidjeli smo mnogo promjena u informiranju mladih od prilagođavanja do razvoja u društvu generalno i posebno životnim uvjetima mladih ljudi.

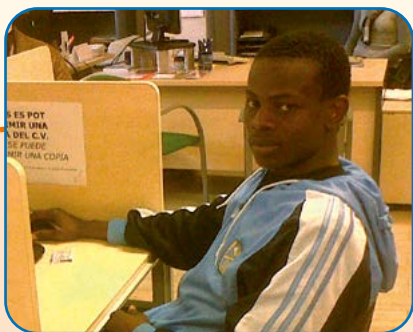
Tijekom proteklih četrdeset godina dosta se profesionalnog razvoja dogodilo u polju općeg informiranja mladih na lokalnoj i regionalnoj razini kao i unutar nacionalnih struktura i europskih mreža. Također, priznanje na europskoj razini u velikoj je mjeri dovelo do Preporuke br. (90) 7 donešene od strane Savjeta ministara pri Vijeću Europe 1990. godine i integracije informiranja kao jednog od prioriteta u Bijeloj knjizi o mladima donešenoj od strane Europske komisije 2001. godine.

Nadalje, područje informiranja mladih radilo je na razmjeni najboljih praksi i iskustava, stvorilo strukture podrške i mogućnosti obučavanja djelatnika za rad s mladima te raspravljalo o zajedničkim načelima i etici.

Tijekom posljednje tri godine ERYICA-i, kao i Vijeću Europe, približilo se nekoliko organizacija, kreatora politika za mlade i motiviranih mladih ljudi koji žele kreirati servise informiranja mladih u svojim lokalnim područjima, regijama ili zemljama. Kao odgovor na te zahtjeve partneri su odlučili kreirati ovaj Priručnik za informiranje mladih za sve zainteresirane organizacije, djelatnike u području rada s mladima, kreatore politika za mlade i same mlade u zemljama gdje informiranje mladih ili ne postoji ili je tek u začetku.

Ovaj Priručnik dat će prvi uvid u to što informiranje mladih podrazumijeva, temeljna načela rada i misije, kako započeti kreiranje servisa za informiranje mladih i neke praktične informacije o tome što različite europske strukture mogu ponuditi onima koji žele ući u svijet informiranja mladih.

## Intervju - Chinonyerem Anthony (Španjolska)



2

### “Otkrivanje ureda za emancipaciju mladih”

Chinonyerem Anthony je dječak iz Nigerije. Ima 19 godina i došao je u Europu prije dvije godine. On priča priču o svom životu. „Došao sam u Europu kao i svaki drugi stranac“ u osnovi, trbuhom za kruhom’.

#### Kako si saznao za nas?

Pa ... prvo, kad sam došao u Španjolsku, živio sam u Malagi. U to vrijeme sam bio maloljetan. Ondje sam pohađao srednju školu. Kad sam imao 18 godina morao sam otići, jer nisam mogao naći posao nakon završetka studija. Imao sam prijatelja u Nigeriji čiji brat živi na

Mallorci. Njegova djevojka je iz Poljske. Odlučio sam doći na Mallorcu i počeo sam živjeti s njima. Ta djevojka je znala za ovaj ured, pa mi je pomogla da ga pronađem jer isprve nisam znao što raditi i kako bih mogao početi tražiti posao. Kad sam došao u ured za informiranje mladih, pitao sam kakvu uslugu imate i bio sam zadivljen jer nisam znao da mladi ljudi ovdje imaju sve potrebne resurse. Na primjer, kad sam bio u Malagi, nisam mogao pronaći ovakav ured. Sada znam da ured ovog tipa postoji i tamo ali mi nitko prije to nije rekao.

#### Kako bismo ti mi iz ureda za emancipiranje mladih mogli pomoći?

Mogli biste mi pomoći u traženju posla. Prijavio sam se na vašu web stranicu za traženje posla. Od tada sam se pokušavao prijaviti za različite poslove i uspio sam dobiti prvi intervju ovdje u Palmi prije mnogo dana. Također, pomogli ste mi napraviti dobar životopis i pripremiti se za intervju za posao. Bili ste uključeni u moju osobnu situaciju od prvog trenutka, pokušavajući me razumjeti.

#### Što misliš o resursima ureda za emancipaciju mladih?

Mislim da su tehnološki resursi ureda za emancipaciju mladih izvrsni. Imate čak i Wi-Fi zonu, međutim ja nemam prijenosno računalo. Unatoč tome, vi imate različite PC-e za mlade korisnike, tako da svakodnevno mogu komforno surfati internetom. Mislim da je ovaj ured otvoren za kreiranje svijesti mladih ljudi, uglavnom o njihovom pravu na postizanje posebne namjene te za informiranje o poslu, zdravlju i drugim stvarima koje nam pomažu u svakodnevnom životu. Pokušavam ovdje doći svakog dana i čitam novine. Zapravo, moje iskustvo s uredom za informiranje mladih je sjajno: trebate pronaći dobre i ljubazne stručnjake, pogotovo kad prolazite kroz težak životni period, a ja sam to pronašao ovdje. Sad samo želim naći posao koji mi dopušta nastaviti studiranje, ako je moguće, biti sretan kao i drugi dječaci.

Chinonyerem Anthony

# Zašto informirati mlade?

U članku na forumu 21 “svi različiti – svi jednaki” Europske kampanje mladih, Ralf Rene Weingartner, ravnatelj Uprave za mlade i sport Vijeća Europe, primijetio je da “pristup i uključivanje – to je, ukratko, sve što čini politiku za mlade”.

To je i zajednička polazna točka za informiranje mladih: biti u službi mladih što njima pomaže da samostalno donose odluke i ostvaruju svoje težnje na način koji najbolje odgovara njihovim sposobnostima i mogućnostima.

Osnovna ideja pored razvitka servisa općeg informiranja mladih i struktura od uvijek je bilo pravo mladih ljudi da imaju pristup opsežnoj, točnoj i uravnoteženoj informaciji koja odgovara njihovim potrebama i pitanjima i koja je dizajnirana za njih, tako da bude prilagođena i lako razumljiva.

Pravo na informiranje prepoznato je u Općoj deklaraciji o ljudskim pravima, Konvenciji o pravima djeteta, Europskoj konvenciji za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda te Preporuci br. (90) 7 izdanoj od strane Savjeta ministara Vijeća Europe. Ovi dokumenti i namjere izražene u njima uvijek su bile i još uvijek su važna referentna točka za informiranje mladih na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj i Europskoj razini.

## Postati neovisan...

Mladi su u fazi života koja karakterizira prijelaz iz djetinjstva u svijet odraslih osoba koje su odgovorne za vlastite odluke i koje su neovisne o svojim obiteljima, školama i drugim institucijama. Kao takvo, ovo je izazovno razdoblje u životu. U relativno kratkom vremenu, oni moraju poduzeti mnoge važne odluke koje mogu odrediti njihovu cjelokupnu budućnost.

Odabir odgovarajućeg obrazovanja, prvih radnih mjesta, vlastitog smještaja, upravljanje vlastitim novcem, kao i prve ljubavi, seksualna iskustva i ponekad bolna, ali nužna odvajanja od svojih domova i obitelji – sve to su samo neki od izazova s kojima se mladi ljudi moraju nositi. Sve se to događa u vrijeme dok su još u procesu pronalaženja samih sebe i definiranja vlastitih identiteta te načina života. To je već puno za rješavanje, čak i ako se ne suočavaju s daljnjim komplikacijama kao što su dolazak iz nepovoljnog položaja, neuspjeh u školi ili nemogućnost pronalaženja radnog mjesta iz jednog ili drugog razloga ili poteškoćama s npr. drogama, alkoholom ili nasiljem. Mnogo mladih ljudi prođe kroz taj period bez problema pomoću svojih obitelji, prijatelja ili učitelja. Međutim, u društvu u kojem lagodan život i životni putevi postaju sve manje „normalni“, a otvara se sve više mogućnosti, dobivanje jasnog pogleda na svijet postaje sve složenije i oni koji su bliski mladima suočavaju se s pitanjima čiji odgovori idi i dalje od vlastitih iskustava.

Općenito informiranje mladih nastoji podržati mlade ljude koji trebaju donositi odluke dajući im pristup potrebnim informacijama, nadopunjavajući njihove mogućnosti te nudeći usluge i dostupne programe što im pomaže u procjeni i prosuđivanju informiranja kroz različite oblike intervencije. Budući da se informiranje mladih temelji na pristupu koji je usmjeren na korisnika, ono nastoji obuhvatiti sve teme koje su od značaja za mlade ljude i koje im omogućavaju da donesu ispravno informirane odluke.

## Postati dio društva...

Informiranje mladih temelji se na potrebama i pitanjima mladih ljudi i prvenstveno im želi udovoljiti i pružiti odgovore. Ipak, informiranje mladih također ima ulogu u pomaganju mladim ljudima kako bi pronašli svoje mjesto u društvu.

Uz odgovore na zahtjeve mladih ljudi, informiranje mladih ima jasnu ulogu u prevenciji na način da se kroz aktivno promicanje informacija nude mladima savjeti o mogućnostima provođenja slobodnog vremena, alternativama za razdoblja kada nisu zaposleni i/ili na osposobljavanjima, ali i mogućnostima za sudjelovanje u projektima i volontiranju, kao i informiranje o pitanjima koja se dotiču mentalnog i tjelesnog zdravlja.

Mladi se ponekad suočavaju s dugim razdobljima slobodnog vremena, npr. kada su nezaposleni ili dok čekaju početak sljedeće razine obrazovanja. Biti informiran o raznim opcijama koje im se nude pruža mogućnost da budu okupirani aktivnostima u kojima uživaju, a ne da slobodno vrijeme provode na ulicama, što je dodatna korist za njih kao i pomoć za njihovu integraciju u društvo.

Informiranje je, također, preduvjet za sudjelovanje – samo oni koji su dobro informirani o svojim pravima i dužnostima koji se tiču njih kao mladih osoba i građana i koji znaju kako ih upotrebiti i ispuniti mogu biti aktivni članovi civilnog društva. To, naravno, nadilazi informacije o političkim sustavima i pravu glasa te pokriva sve vrste involviranja u demokratsko društvo, uključujući udruživanje, kako lobirati za vlastite interese i osobno uključivanje u projekte i kampanje.

## Postati informacijski pismen...

Posljednih se godina pojavila nova, dodatna uloga za usluge informiranja mladih, kao što se i naše društvo pretvorilo u tzv. informacijsko društvo ili čak društvo znanja. Nove tehnologije otvaraju pristup informacijama - svima koji se njima znaju služiti i imaju mogućnost njihova korištenja.

Također, možemo vidjeti širenje jaza između onih mladih ljudi koji imaju potrebnu opremu i vještine za njihovo korištenje i onih koji su isključeni iz tih izvora, jer nemaju hardver i/ili znanje za pretragu, pronalaženje i procjenu informacija na internetu.

Štoviše, količina dostupnih podataka stalno se povećava i moramo definirati strategije za rješavanje preopterećenosti informacijama. Ovo je izazov i za stručne zaposlenike koji rade s informacijama, a kamoli ne za mlade ljude koji tek počinju pronalaziti svoj put u vlastitom životu.

Uputstva kako istražiti, procijeniti i ocijeniti informacije na temelju toga koliko su prikladne za rukovanje, a isto tako i pouzdane, značajno je važna uloga u informiranju mladih. I dalje imamo potrebu za temeljnim pristupom, novim tehnologijama za mlade ljude npr. pružajući besplatne ili „low-cost“ internetske terminale za posjetitelje info centara.

To se može postići kroz različite pristupe, počevši od načina na koji organiziramo vlastitu online uslugu, podizanjem svijesti o tom pitanju u svim konverzacijama s mladima npr. prikazujući im tijekom savjetovanja kako se procjenjuju informacije koje su pronađene na internetu, kao i putem radionica i drugih događanja na ovu temu.

Zaključno, općenito informiranje mladih u svim različitim oblicima i vrstama koje ćemo navesti u ovom priručniku namjenjeno je podržati mladih ljudi na putu da postanu odrasli koji su u stanju preuzeti

# Zašto informirati mlade?

odgovornost za vlastite odluke i izbore, svjesni su svojih položaja i koji su sposobni izgraditi svoje živote u skladu sa svojim mogućnostima i sposobnostima dok su istovremeno aktivni članovi civilnog društva koje se može nositi sa zahtjevima života u tzv. društvu znanja.

Naravno, informiranje mladih nije samostalno rješenje za sve te izazove, nego jedan od značajnih elemenata u kreiranju politika za mlade s ciljem pristupanja i uključivanja.



## “Online informiranje mladih kao izazov”

Neka od prepoznatljivih obilježja finskog modela informiranja mladih i savjetodavnog rada odnose se na ruralni karakter velikog dijela naše zemlje: relativno mali broj stanovnika u gradovima, mnogi mladi ljudi žive u rasutim naseljima bez info centra za mlade, a također i na velikim udaljenostima. To je jedan od razloga zašto smo zainteresirani za razvoj lokalnih i regionalnih online usluga i njihove integracije ih u naš rad.

Dobivamo veliki broj raznolikih pitanja o lokalnom servisu za informiranje mladih. Ovi upiti pokrivaju sve vrste tema, od pronalaženja posla i poteškoća s dečkom do osjećaja depresivnosti i traženja pomoći u vezi toga. Jedan online kontakt s mladom osobom može uključivati nekoliko različitih pitanja. Naravno, to nam je vrlo izazovno – moramo koristiti naše mreže i profesionalne vještine kako bismo pronašli pravi odgovor za ove mlade ljude.

## ➔ Intervju - Juha Alatalo (Finska)

Neka online pitanja koja smo nedavno dobili glase:

„Bok, imam 14 g. i razmišljam gdje mogu dobiti posao da zaradim za džeparac. Sudjelovat ću na jezičnom tečaju u Londonu tijekom ljeta 2010. i očajnički trebam novac, problem je gdje bih mogao raditi?“

„Recite mi... preselila sam se u drugi grad zbog svojih studija, vidala sam svog dečka samo vikendima, a on bi vikende više volio provoditi sa svojim društvom nego sa mnom. Kada se i vidimo, on me uopće ne primjećuje. Ako bih voljela razgovarati s njim on samo kaže da je umoran ili me sluša (možda), ali ne dobivam nikakve odgovore. A ako pitam nešto, on samo kaže da „ne zna!“. Jednom sam ga pitala zašto želi izlaziti sa mnom, njegov odgovor je bio „ne znam“, a izlazimo skupa već skoro 1.5 g. i ja sam njegova prva djevojka.“

„Bio sam depresivan nekoliko godina i sad želim pronaći pomoć. Pročitao sam na ovim web stranicama da mlada osoba može dogovoriti termin... navedeni su brojevi socijalnih radnika i medicinskih tehničara, ali nema broja za 24/7 uslugu... koji broj mogu nazvati i rezervirati termin? Pitam se što bi se moglo dogoditi tamo? Imam potrebu razgovarati s nekim i osjećam se vrlo tjeskobno.“

Mislim da primjeri pokazuju da je online savjetovanje izazovno. Imate samo pisane informacije i nije uvijek moguće zatražiti dodatne informacije od ispitivača. Potpora od ostalih članova osoblja je iznimno važna za otkrivanje glavnih problema. Na primjer pitanja o pravnim temama su veoma osjetljiva, a morate biti jako pažljivi kad formulirate svoj odgovor. Uvijek postoji mogućnost da osoba pogrešno protumači dobiveni odgovor. Online savjetovanje je vrlo zanimljivo i korisno kao novi zadatak za informiranje mladih posebno u kontekstu kao što je naš, kao što sam već rekao i ranije. Kako bi to učinili ispravno treba puno pozornosti i obuke za radnike.

Juha Alatalo, 27, savjetnik za informiranje, Centar za informiranje mladih i savjetovanje – Nappi u Finskoj.

# Što je informiranje mladih?

Informiranje mladih je specijalizirani oblik rada s mladima. Prvi centri za informiranje mladih uspostavljeni su krajem 1960-ih u Zapadnoj Europi prateći nekoliko značajnih promjena u modernim društvima. Ti su centri bili odgovor na zahtjeve mladih ljudi za uslugom, pružajući pouzdane i točne odgovore na pitanja koja su zanimala mlade u neformalnoj atmosferi i prijateljskom okruženju.

Od tada se informiranje mladih ubrzano razvilo u Europi i postalo je specifičan dio rada s mladima u mnogim zemljama, uključujući veliku raznolikost i raspon oblika intervencije i usluga za mlade ljude. Način na koji se informiranje mladih ostvaruje u pojedinim zemljama ovisi o zakonima koji se odnose na mlade ljude, ukupnoj ulozi rada s mladima i drugih struktura te objektima koji su dostupni mladim ljudima i onima koji rade s njima i za njih. Ipak, neki su temeljni zadaci i principi isti za sve info centre i službe za mlade.

Općenito informiranje mladih nastoji obuhvatiti sve relevantne teme za mlade – najučestalije obuhvaćena područja su:

- Obrazovanje
- Posao i karijere
- Slobodno vrijeme mladih, sportske i kulturne aktivnosti
- Zakonodavstvo koje se odnosi na mlade ljude
- Kućepaziteljstvo
- Pitanja novca
- Zdravstvena pitanja
- Usluge za mlade ljude na lokalnom području
- Praznici i putovanja
- Volontiranje i internacionalne i europske mogućnosti.

Ovaj popis nije iscrpan i može varirati od centra do centra, ovisno o ostalim servisima koji su dostupni mladima na tom području. Bitno je saznati potrebne informacije od strane mladih ljudi i dati pregled svih njih.

## Osnove...

Bitan zadatak informativnog centra ili servisa za mlade je dati pouzdane, ažurirane odgovore širokog raspona tema koji su prilagođeni osobama i lako razumljivi, a sve bez prethodnog dogovora. Mladi ljudi imaju tendenciju djelovati kadgod se pojavi potreba, a dogovori bi otežali mogućnost konzultiranja servisa za mlade. Mlade osobe koje kontaktiraju info centre za mlade trebale bi znati nakon prvog kontakta koji će biti sljedeći korak. Kako bi se taj osnovni cilj ispunio, centri za informiranje mladih moraju ispunjavati nekoliko zadataka:

### Istraživanje i dokumentacija

Osnova kvalitetnih informacijskih usluga su zdrava i pouzdana baza informacija i dokumentacija koja omogućuje osoblj brzo reagiranje na zahtjeve i potrebe koje izražavaju mladi ljudi koji se obraćaju informacijskom centru ili službi za mlade. Istraživanje i dokumentacija su stoga ključni te je potrebno:

- istražiti i odabrati informacije o različitim temama koje su relevantne za mlade ljude.
- organizirati i održavati bliski kontakt sa svim različitim vrstama usluga povezanih s mladima

- organizirati, klasificirati i katalogizirati informacije (on- i offline) kako bi imali brz pristup kako za osoblje tako i za korisnike.
- redovito ažurirati obavijesti i dostupne informacije
- osigurati pluralizam izvora i pokazati mladim ljudima različite mogućnosti koje imaju.

### Izrada i širenje informacija

Odabrani relevantni podaci mogu biti točni i ažurni, ali možda mladim ljudima nedovoljno dobro razumljivi na prikazani način. Još jedna uloga info centara i usluga za mlade je, stoga, dizajniranje informativnih proizvoda koji zadovoljavaju potrebe ciljane skupine:

- “prevesti” tekstove na jezik koji se lako razumije
- pročistiti informacije i nuditi različite razine pojedinosti za one koji samo žele početni uvid i one koji već imaju veći interes za određenu temu
- organizirati dostupne informacije na način koji olakšava pristup i jasno odražava primijenjene kriterije odabira
- pripremiti informativne proizvode (letke, brošure, online usluge ...) koji jezičnim izričajem, dizajnom i formatom privlače mlade ljude
- proizvesti zanimljiv materijal koji privlači i potiče mlade ljude da razviju interes za određena pitanja
- prilagoditi pružanje informacija za one mlade ljude koji ne vole ili imaju poteškoća s čitanjem, npr. digitalne priče, videozapise, podcaste, stripove, igre ...
- organizirati informativne večeri i događanja na kojima stručnjaci i/ili iskusni mladi ljudi govore o određenim temama
- organizirati i održavati mrežu s ostalim relevantnim servisima, npr. organizacijama koje rade s mladima i za mlade te školama i tako širiti informacije dalje kako bi se dosegli oni mladi koji ne bi sami kontaktirali neki info centar za mlade.

### Stvaranje dobrodošlice

Jedno od posebnih obilježja informiranja mladih je to da su info centri često kontaktirani od strane mladih ljudi na njihovu inicijativu i nemaju mogućnost dugoročnijeg bavljenja njima i postupne gradnje povjerenja. Za prvi kontakt s info centrima za mlade je, stoga, bitno:

- pripremiti prijateljsku, neformalnu i ugodnu atmosferu (*offline/online*)
- pobrinuti se da mladi ljudi imaju mjesta za “njuškanje” ako prvi put žele sami istražiti što ih zanima
- poželjeti mladima dobrodošlicu kada dođu u info centar, ali ih ne tjerati da odmah postavljaju svoja pitanja
- dati im do znanja vidljivo i jasno (*on- i offline*) da postoji netko dostupan i spreman saslušati ih, npr. uvijek prisutno osoblje u uredu ili jasna kontaktna forma za upit na web stranicama.
- koristiti “zabavne” usluge kao što su pristup internetu, prodaja ulaznica i dr., tako da mladi ljudi dobrovoljno dolaze u info centre
- dati do znanja da je interakcija licem u lice osnovica informiranja mladih, ali isto tako da su mladi ljudi dobrodošli postavljati svoja pitanja na sve druge načine, npr. telefonom, e-mailom, skype-om, ...



# Što je informiranje mladih?

## Informacije, orijentacija i preporuka

Mladi koji dolaze u kontakt s info centrima mogu imati jasno pitanje na koje se ne može odmah odgovoriti ili mogu imati složenije potrebe te ponekad čak i ne znaju točno što im je potrebno. Stručnjaci za informiranje mladih stoga moraju biti obučeni profesionalci koji uvijek imaju na umu opći cilj informiranja mladih u smislu pružanja mladim ljudima ono što im je potrebno da bi oni bili u stanju donositi vlastite odluke:

- pokazati interes i ozbiljno shvatiti mladu osobu i njen zahtjev
- saznati kroz aktivno slušanje što su potrebe i pitanja mlade osobe
- kada mlada osoba jasno skriva neke složenije probleme iza svog pitanja, prvo odgovarati na početni upit, dajući mladoj osobi vremena da se opusti i izgradi povjerenje
- voditi ju u razgovoru kako biste identificirali pitanje iza pitanja
- dati tražene odgovore na jasan i razumljiv način, prilagođen potrebama pojedinca
- uvjeriti se da mlada osoba razumije pružene informacije
- pomoći mladoj osobi da procijeni različite opcije, ostavljajući im da sami odluče
- kad se pitanja mlade osobe trebaju riješiti specijaliziranijom službom ili ustanovom, uputiti mladu osobu u potrebnu organizaciju što je bolje moguće
- kad se mlada osoba upućuje na drugu službu, objasniti joj što može tamo očekivati i što će se tražiti od nje kako bi se, što je više moguće, smanjile bilo kakve sumnje ili nesigurnosti
- predložiti istraživanje i drugih opcija ako stvari ne funkcioniraju s organizacijom na koju ih upućujete.

## Savjetovanje

Mnogi centri i servisi za informiranje mladih također nude savjetovanje mladim ljudima. Ova usluga često ovisi o lokalnim potrebama i drugim objektima prisutnim na tom području i može imati različite oblike.

Bez obzira na oblik, nužno je da info centar ili služba za mlade poštuje anonimnost i povjerljivost mladih ljudi i djeluje samo s posebno obučanim/educiranim osobljem na sljedeće načine:

- obučiti jedan dio ili svo osoblje (koje radi sa mladima) savjetovanju kako bi se ono moglo ponuditi na redovnoj bazi
- specijalizirati se u određenim temama (npr. novčana pitanja, europski programi, pomoć pri pronalaženju posla ...), obučavati osoblje u tu svrhu te uključiti to u usluge koje se pružaju
- održavati blisku suradnju sa specijaliziranim ustanovama i povezati mlade ljude s tim partnerima (po potrebi)
- ponuditi prostor u info centrima ili npr. na internetskoj platformi, stručnjake raznih područja (npr. zdravstvene teme, pravni savjeti...) redovito ili u određeno vrijeme
- uspostaviti redovitu telefonsku liniju i/ili chat sa stručnjacima u određeno vrijeme
- pružiti savjetovanje općenito ili određene teme u online uslugama, pazeci da se osoblje obučava za ovaj poseban oblik savjetovanja i da postoji mreža stručnjaka s kojima se mladi mogu savjetovati.

## Doseg

Posljednjih godina postalo je važno doprijeti do što većeg broja mladih. Centri za informiranje mladih vide jasnu potrebu, ne samo za pružanjem informacija na jednoj, određenoj lokaciji, već i informiranjem mladih u njihovom okruženju. To se radi na nekoliko različitih načina:

- prisustvovanjem na sajmovima, kvartovskim aktivnostima, festivalima i drugim događanjima s informativnim štandom, često u kombinaciji s interaktivnim aktivnostima poput kvizova, igara ili radionica.
- mobilnim jedinicama poput informativnog autobusa parkiranog izvan škola ili centara za mlade.
- informativnim radionicama o specifičnim temama ili objašnjenjem što informiranje mladih može ponuditi, u školama, klubovima mladih i za druge zainteresirane skupine.
- organiziranjem informativnih sajmova i događanja na javnim mjestima i pozivanjem stručnjaka i partnera za predstavljanje svojih usluga.
- održavanjem bliske suradnje sa strukturama organizacija koje se bave mladima i oblikovanjem materijala posebno za njih koji se mogu koristiti kao multiplikatori u radu sa svojim grupama ili pojedinačnim mladim ljudima.
- razmjerno novim oblikom dopiranja do mladih koji uključuje i neke pružatelje informacija za mlade, a koji svoje usluge nude putem dostupnih mrežnih (društvenih) zajednica kao što su Facebook, netlog i/ili nacionalne ili lokalne mreže.

## Sudjelovanje

Sudjelovanje mladih u svim fazama informiranja mladih postaje sve važnije kao temeljni princip rada. U svakom procesu koji se bavi mladim ljudima važno je naglasiti da je za kvalitetu krajnjeg proizvoda bitno da su u segment rada uključeni educirani djelatnik za informiranje mladih, ali i mladi koji su svjesni svojih uloga, odgovornosti i ograničenja. Mladi ljudi moraju dobiti smjernice za sve zadatke koji se od njih traže. Razlog tome nije samo to da se mora osigurati točnost informacija, nego i činjenica da mladi ljudi imaju potrebu i pravo na rad u jasnom okviru. Sudjelovanje u informiranju mladih može imati različite oblike i pojaviti se na svim razinama:

- uključivanje mladih u istraživanju potreba njihovih vršnjaka, npr. dopuštajući im da dizajniraju i provode intervjue;
- dopuštanje mladim ljudima da sami stvaraju sadržaj, npr. pisanje tekstova o pitanjima od interesa za njih i njihove vršnjake ili pisanje blogova o danim temama na web stranici;
- obučavanje mladih ljudi za davanje informacija i savjeta svojim prijateljima i vršnjacima, npr. na posebnoj telefonskoj liniji ili u svakodnevnom životu;
- obučavanje mladih ljudi za pružanje informacija o određenim temama svojim prijateljima i vršnjacima, npr. u školi ili na radionicama;
- uključivanje mladih ljudi koji imaju iskustva u određenom pitanju (npr. odlazak u inozemstvo, pronalaženje posla ...) u informativnim događajima dopuštajući im dijeljenje svojih iskustava s drugim zainteresiranim mladim ljudima;
- uključivanje mladih ljudi u dizajnu i rasporedu novog info centra za mlade;

# Što je informiranje mladih?

- pomaganje mladim ljudima da razvijaju vlastite kanale informiranja, npr. radio emisija za djevojke, forum o određenom pitanju ...
- pružanje prostora u centrima za vlastite inicijative i projekte mladih te pružanje podrške informacijama i savjetima, npr. o mogućim financijskim sredstvima ili drugim izvorima za svoje ideje;
- organiziranje grupnih aktivnosti npr. prikupljajući poglede drugih mladih ljudi na određenu temu putem videa.

Sve gore navedeno su načini pružanja informacija mladima. Izbor ponude informiranja mladih ovisi o mnogim čimbenicima kao što su lokalne potrebe, raspoloživi resursi info centra za mlade, ostale postojeće usluge i sadržaji za mlade na relevantnom području te ideje, sposobnosti i vizije uključenog osoblja, kao i zahtjevi i podrška političkih i financijskih struktura.

## ➔ Dodatni sadržaji...

Neki info centri također odlučuju ponuditi i tradicionalne usluge. To može biti zbog želje za privlačenjem mladih ljudi, jaza koji je identificiran u uslugama za mlade ljude u regiji ili jednostavno osjećaj da bi takve dodatne službe obogatile živote mladih ljudi koji ih koriste.

Primjeri drugih usluga koje nude centri za informiranje mladih širom Europe uključuju:

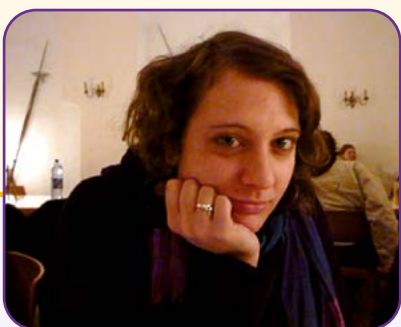
- prodaja ulaznica za koncerte i/ili druge događaje
- predstavljanje nacionalnih i/ili europskih Youth Cards ili drugih popusta za mlade i pružanje usluga i informacija za nositelje kartice.

- djelovanje kao lokalni partner EURODESKA i pružanje specijaliziranih informacija o europskim mogućnostima mladim ljudima i radnicima s mladima
- djelovanje kao lokalna ili regionalna kontaktna točka za program "Mladi na djelu" (Youth in action) i savjetovanje zainteresiranih pojedinaca, skupina mladih i radnika s mladima o tome kako podnijeti zahtjev za financiranje u okviru programa i/ili funkcioniranje kao organizacija koja šalje volontere kroz Europsku volontersku službu (EVS)
- pružanje posebnih usluga za mlade putnike i backpackere na redovnoj ili sezonskoj osnovi i ispunjavanju njihovih potreba izdavanjem informacijskih paketa za mlade, pomažući im u pronalasku jeftinog smještaja, osiguravanje ormara za njihovu prtljagu i pružanje informacija na različitim jezicima
- osiguravanje dodatnih zdravstvenih usluga, npr. mogućnost testiranja na trudnoću u suradnji s specijaliziranom službom
- dijeljenje prostora s drugim oblicima rada s mladima radi sinergije i lakog pristupa mladim osobama s u nepovoljnom položaju, npr. radnici na ulicama da imaju svoj ured na istoj adresi kao i YIC
- pomaganje mladim ljudima u pronalasku posla, ne samo pružanjem informacija, nego, npr. organiziranjem sajмова za ljetni posao gdje mogu izravno stupiti u kontakt s potencijalnim poslodavcima ili nudeći im individualni intenzivni trening za posao.

Ne postoje stroga pravila o dodatnim uslugama koje se mogu ponuditi u informativnom centru za mlade sve dok se ciljna skupina udovoljava i dok se sve ostale (gore navedene) usluge slijede preteći načela Europske povelje o informiranju mladih.



# Što je informiranje mladih?



## Intervju - Veronika E. (Austrija)

### “Otići u inozemstvo”

Moje prvo iskustvo u skupini u inozemstvu dogodilo se nekoliko tjedana nakon diplomiranja. Sestra mi je rekla za međunarodnu razmjenu mladih u Lisabonu. Proveli smo nekoliko dana zajedno kao velika grupa koja se bavila tematikom pridruživanja novih članica Europskoj uniji i svi su morali pripremiti kratku prezentaciju o svojoj zemlji. Naša grupa je naučila druge kako plesati valcer. Bila sam jako uzbuđena nakon toga jer sam otkrila svoj interes za članstvom u međunarodnoj grupi. Također je bilo dobro za ovladavanje vlastitim vještinama engleskog jezika i dalo mi je više samopouzdanja.

Kad sam imala 19 godina otkrila sam radne kampove. Otišla sam u info centar za mlade u Beču jer sam znala da tamo postoji puno informativnih materijala za mlade. Provela sam pola dana s jednom velikom mapom s mnogo brošura i programa o volontiranju. Tako sam i saznala za SCI (Service Civil internationale) koji mi je dao motivaciju da doživim najbolje iskustvo koje sam do sada imala. Moj

prvi radni kamp je bio čudesan. Izabrala sam kamp za zaštitu okoliša na Islandu, u blizini Reykjavika, u parku prirode. Obnovili smo šumsku kuću gdje smo živjeli i posadili stabla u prekrasnom i čarobnom krajoliku Islanda. Bio je to dobar osjećaj da radim nešto za okoliš i zabavljam se u isto vrijeme. Ovaj radni kamp je jako utjecao na mene jer je to bio prvi put da sam do sada sama putovala tako daleko (na sjever). Također, naučila sam kako reagirati smireno kada sam morala promijeniti zrakoplov i kada su mi u zračnoj luci izgubili ruksak. Dobila sam ga natrag nakon gotovo tjedan dana i morala sam se sama pobrinuti za to.

Nakon toga sam sudjelovala na više internacionalnih radnih kampova i treninga, a ta su me iskustva potaknula da odem na Erasmus program.

U kolovozu 2009. otišla sam na razmjenu mladih kao lider mladih austrijske grupe. Osjećala sam se spremnom da otkrijem razmjenu u drugoj ulozi. Bilo mi je vrlo lijepo iskustvo vidjeti da na sastanak mogu utjecati moji prijedlozi i da su ljudi otvoreni za poboljšanja. Uživala sam u vodećoj ulozi u igrama i u podizanju timskog duha te je bio izazov imati takvu odgovornost (jer sam prije imala problema s time u svom

svakodnevnom životu). Jedna dobra stvar je bila ta što sam savladala sramežljivost koja mi se nekad pojavila.

Moja omiljena e-pošta koju dobijem iz info centra za mlade je njihov newsletter o Europi i međunarodnoj mobilnosti. Osjećam se kao da je Božić svaki put kad dobijem mail, jer uključuje puno zanimljivih ponuda za mlade u Europi, a većina njih je besplatna za mlade ljude. Razmjene mladih i trening u kojem sam sudjelovala bili su najavljeni u ovom newsletteru. Kad pročitam ovaj newsletter, uđem u raspoloženje da putujem i upoznam mlade ljude od svuda. Sve te mogućnosti vidim kao darove i prilike dok god ispunjavam dobne granice i zahtjeve.

Veronika E., 24 godine, Beč



# Kako osnovati (uspostaviti) centre i servise za informiranje mladih

**P**ri odlučivanju o osnivanju servisa ili info centra za mlade na lokalnoj, regionalnoj ili čak nacionalnoj razini, moraju se uzeti u obzir mnogi faktori. Sljedeće točke su one koje biste trebali razmotriti prilikom planiranja uspostavljanja info centra.

## ➔ O potrebama...

### Otkrivanje potreba mladih

Opće informacije o mladima temelje se na pristupu usmjerenom na korisnika, pa je prva polazna točka uvijek potreba mladih ljudi koje želite uslužiti. Važan aspekt istraživanja je, naravno, pitati mlade ljude. Budući da informiranje mladih, također, nastoji ukloniti nedostatak informacija, a ne duplirati postojeće usluge, moralo bi se odrediti i socijalnokulturno okruženje u kojem ćete uspostaviti info centar ili servis za mlade.

### Neke metode koje možete upotrijebiti da biste dobili ideju:

- izradite upitnik i predajte ga u školama, klubovima mladih, organizacijama mladih i za mlade, i drugim mjestima koje posjećuju mladi ljudi. Dodana vrijednost se može postići ako ste u mogućnosti sastaviti upitnik zajedno s mladim ljudima i uključiti ih u proces kreiranja tražeći od njih da prikupljaju stavove svojih vršnjaka;
- uspostavite suradnju s istraživačkim institucijama za mlade i pitajte ih imaju li relevantne podatke o temama kojima se bavite ili ih uključite u svoje istraživanje u neki od odjeljaka o informacijskim potrebama (teme, načine na koje informacije trebaju biti predstavljene i tako dalje);
- organizirajte fokus grupe kako biste dublje raspravili s mladima o njihovim željama i očekivanjima;
- intervjuirajte ljude (radnike s mladima) koji rade za mlade i s mladima. Oni vam mogu dati savjete o temama koje sami mladi nisu sposobni izravno izraziti;
- koristite uzore, stvarajući dva ili više tipičnih korisnika vašeg servisa. Dajte im ime i povijest i dodajte članke i slike koje se mogu odnositi na njih i njihov profil;
- imajte na umu da ne postoji kategorija mladih ljudi koji su jedinstvena, homogena skupina, nego različite skupine mladih ljudi s vrlo raznovrsnim potrebama - budite sigurni da se savjetujete s ljudima različitih pozadina i različitih životnih uvjeta kako biste doista dobili jasniju sliku.

Ovaj popis nije detaljan, iskoristite vlastitu kreativnost i mlade ljude kako biste pronašli načine motiviranja što većeg broja mladih ljudi da daju svoje mišljenje i povratne informacije. U konačnici će biti i mnogo pogrešaka, što je dio razvoja.

### Nemaju samo mladi ljudi potrebe

Prilikom uspostavljanja info centra ili servisa za mlade, trebat će vam financijska i druga podrška. Zato je korisno saznati ne samo o potrebe vaše ciljane skupine, već i potrebe mogućih financijskih podupiratelja i partnera. Saznajte kakvu korist oni imaju od takvih usluga na njihovom području.

- pričajte s kreatorima politike za mlade o njihovim potrebama u smislu komunikacije s mladima i kako informiranje mladih može podržati politiku rada s mladima
- uključite ljude na razini politike i uprave u vaše istraživanje o potrebama mladih ljudi - zatražite njihova mišljenja.

- pitajte radnike koji se bave mladima i ljude koji rade u specijaliziranim službama za mlade kakav bi im informativni materijal mogao pomoći u njihovom radu.
- pitajte servise za mlade ljude kako bi voljeli komunicirati s mladima i objasniti im da info centar ili servis za mlade ne bi trebalo duplirati postojeće usluge, ali da je jedna od uloga info centara usmjerenje i upućivanje mladih na njihove usluge
- dajte im do znanja da su informacije za mlade i oblik prevencije.

## ➔ Uspostaviti mrežu...

Umrežavanje je bitan dio informativnog rada s mladima. Uspostavljanje i održavanje mreža sa svim institucijama i uslugama povezanim s mladima, kao i s nositeljima politika rada s mladima i administrativnim razinama koje se bave pitanjima mladih - jedini je način da budemo u toku.

Info centri i servisi za mlade mogu koristiti svoje mreže, ne samo za razmjenu najnovijih informacija i davanje što točnije informacije gdje se mogu uputiti mladi ljudi, već i za razvoj novih usluga zajedno s partnerima, označavanje praznina u postojećim uslugama za mlade i za lobiranje kao mreža za interese i potrebe zajedničke ciljane skupine.

Mreže se temelje na zajedničkom uvjerenju da se ono što se može postići ne može postići pojedinačno. Razmjena informacija, znanja i iskustva može se provesti samo u dvosmjernom sustavu i uz međusobno razumijevanje razlika među partnerima. Umrežavanje stoga zahtijeva izgradnju povjerenja i stalno komunikacijsko partnerstvo. Umreženi partneri moraju biti svjesni kako zajedničkih ciljeva tako i različitih potreba i polaznih točaka svih uključenih.

Iako mreže najbolje funkcioniraju ako su razvijene po kooperativnom, a ne hijerarhijskom načelu, uvijek postoji potreba da netko preuzme vodstvo o određenoj temi, prati razvoj i strukturu komunikacije kako bi svi uključeni partneri mogli koncentrirati svoje doprinose na zajednički cilj projekta. Ova vodeća uloga može varirati u mrežama tijekom vremena, ovisno o aktivnosti o kojoj je riječ. Budući da centri za informiranje mladih često surađuju s različitim centrima kompetencija, a kao opća informacijska čvorišta obavljaju drugačije uloge od specijaliziranih institucija, često su vrlo prikladni za prihvaćanje ove koordinacijske uloge.

Mreže neće biti samo jedan od osnovnih temelja kvalitete usluga koje možete ponuditi mladim ljudima nakon što se uspostavi središte za informiranje mladih ili usluga, već isto tako one mogu biti od ključne pomoći kad ste u procesu uspostavljanja servisa/info centra podržavajući ga kod donositelja odluka i potencijalnih financijskih partnera.

Trebali biste uključiti partnere sa svih razina, organizacija i institucija koje se bave mladima od samog početka, zatražiti njihova mišljenja, ponuditi suradnju i zajedničke projekte te ih pozvati da doprinesu uspostavi ove nove usluge za mlade ljude bilo formalno, npr. sudjelovanjem u grupi za planiranje ili neformalno.

### Uspostavljanje mreže je cjelovit proces koji zahtijeva vrijeme i energiju:

- započnite posjetama relevantnih organizacija i institucija i zamolite ih da vam objasne što točno rade
- objasnite što je informiranje mladih i signalizirajte vaš interes za (zajedničku) suradnju

# Kako osnovati (uspostaviti) centre i servise za informiranje mladih

- posjetite sajmove, konferencije i seminare u polju mladih i pripremite se za društveni dio događaja
- pozovite partnere na okrugli stol o određenoj temi samo u svrhu razmjene iskustava ili planiranja zajedničkog projekta
- budite dostupni kada drugi partneri trebaju podršku na svojim projektima, čak i ako odmah nemate jasne koristi u startu

Ako ste u sretnoj poziciji da želite uspostaviti servis za informiranje mladih u zemlji u kojoj postoje druge strukture informiranja mladih ili planirate postaviti više od jednog centra (servisa), ti partneri su vaša najbliža i najvažnija mreža. Aktivno tražite blisku suradnju s drugim informativnim centrima i uslugama za mlade u svrhu:

- razmjene iskustava i najbolje prakse
- zajedničkih informacijskih proizvoda (na primjer, dijelite teme i tako dijelite taj posao)
- mogućnosti „job shadowinga“ i treninga za zaposlene
- razvoja zajedničkih nacionalnih kriterija kvalitete i mjerenja
- udruženog zagovaranja za informiranje mladih
- udruženih odnosa s javnošću
- nacionalnog financiranja zajedničkih projekata

## Misija i usluge

### Izjava o misiji koja će vas voditi

Izrada izjave o misiji ne samo da će vam pomoći da razjasnite svoj projekt, nego će, također, biti korisna u prodaji vaše ideje potencijalnim financerima, partnerima i mladim ljudima. Odredite misiju vašeg info centra za mlade na temelju:

- identificirane informacije o potrebama mladih ljudi
- vašeg društveno-kulturnog okruženja
- potreba izraženih od relevantnih partnera u području mladih i politika za mlade
- vaših vlastitih vizija i stručnih znanja
- načela i metoda koje definiraju informiranje mladih

### Mješavina usluga

Informiranje mladih se može obavljati na različite načine i razvilo se u širok spektar usluga. U početku je vrlo važno odabrati odgovarajuću uslugu iz mnoštva usluga koje odgovaraju vašoj lokalnoj/regionalnoj/nacionalnoj situaciji i resursima koje bi mogli imati. Pokazalo se da je uspješnije započeti s manjim rasponom usluga pa postupno širiti usluge na temelju utjecaja, umjesto da pokušavate učiniti sve odjednom.

Stoga je korisno podijeliti usluge koje želite pružiti u dvije faze:

#### Faza 1 – osnovno:

osnovne ili prioritetne usluge koje će pružiti info centar ili servis za mlade.

#### Faza 2 – po vlastitom izboru/slobodno:

Dodatne usluge koje želite pružiti jednom kad je info centar ili servis za mlade dobro uspostavljen i kada resursi to dopuštaju.

## Pravni status i financiranje

Kako bi obavio svoje funkcije i zadatke, info centar ili servis za mlade treba pravni status, koji je, naravno, usko povezan s mogućim sredstvima

financiranja. Pravni status takvog servisa opet će u velikoj mjeri ovisiti o zakonima i strukturama u smislu rada s mladima i ukupnoj ulozi npr. nevladinih udruga u relevantnoj zemlji.

### Pravni status

Trenutačno postoje tri različite opcije za info centre i servise za mlade:

- zasebna nevladina, neprofitna udruga
- dio javne vlasti (nacionalna, regionalna ili lokalna)
- dio nevladinog, neprofitnog sektora udruga koje nude različite forme rada s mladima.

Svi ovi oblici su mogući i svi imaju svoje prednosti kao i nedostatke.

Biti dio javne vlasti pokazuje da je stupanj važnosti vezan za informiranje mladih, a obično je financiranje relativno stabilno; međutim, posjet službenim prostorijama je možda teži mladim ljudima.

Biti dio veće udruge koja radi s mladima vjerojatno znači da se možete osloniti na neke administrativne funkcije koje se izvode na središnjoj razini, ali isto tako morate osigurati da informiranje mladih ostaje prioritet za organizaciju koja vam je domaćin.

Neovisna, neprofitna organizacija vjerojatno daje najveću slobodu u odlučivanju o uslugama koje želite pružiti, no, također znači da morate sami osigurati potrebna sredstva.

Pravni status koji odaberete ovisit će o cjelokupnoj situaciji rada s mladima u vašoj zemlji i vašem prijašnjem iskustvu.

### Financiranje

Kao što je gore spomenuto, projektno financiranje info centra ili servisa za mlade vrlo je usko povezano s odabranim pravnim statusom.

Trenutno se centri za informiranje mladih u Europi financiraju na sljedeće načine:

- informiranje mladih je dio programa/aktivnosti koje vodi centralna ili regionalna vlast. U ovom slučaju, osoblje je često zaposleno izravno, a prostorije i potrebne materijale također plaća vlast;
- informiranje mladih je dio aktivnosti na razini lokalne zajednice, a osoblje je zaposleno izravno od strane lokalne vlasti koja također osigurava prostor i druge potrebne resurse;
- informiranje mladih koje pružaju nevladine, neprofitne udruge uvijek su u potrazi za redovitim financiranjem, što uključuje projekte. Vrlo često, nevladine i neprofitne udruge se financiraju iz različitih izvora, npr. uz pomoć regionalne samouprave i/ili općine u kojoj se info centar nalazi i/ili traže dodatno financiranje iz drugih izvora.

Osim toga, u nekim europskim zemljama, nacionalno ministarstvo nadležno za provođenje politika rada s mladima financira nacionalne koordinacijske strukture za informiranje mladih kako bi se osigurala dosljedna usluga diljem zemlje i omogućio što veći stupanj sinergije.

Budući da je informiranje mladih uspješno samo kad je postavljeno kao tekuća usluga, trebali biste se truditi osigurati najstabilniji izvor financiranja - čak i ako za početak koristite financiranje uz pomoć projekata.

Činjenica da su uglavnom najveća stavka izdataka u info centru ili servisu za mlade troškovi zaposlenog osoblja ne olakšava primarni zadatak. Morat ćete temeljito objasniti kroz proračune koje namjeravate predati zašto je to ključni čimbenik uspjeha vašeg servisa koji pružate mladima.

# Kako osnovati (uspostaviti) centre i servise za informiranje mladih

Osim javnog financiranja na lokalnoj, regionalnoj ili nacionalnoj razini, mogu se potražiti i drugi izvori, posebno kad je potreban dodatni novac za projekte ili inovativne usluge. Mogućnost je i europsko financiranje (ako ste u zemlji koja ispunjava uvjete za europske programe ili u pretpristupnoj zemlji) ili uz potporu zaklada i privatnog sektora.

## ➔ Mjesto i osoblje

### Gdje smo

Pronalaženje prikladnog mjesta za info centar za mlade najčešće je jedan od najtežih zadataka, ali ima veliki utjecaj na servis koji pružate mladima i tko će posjetiti vaš centar/servis. Prostor koji trebate i izgled koji ćete odabrati za prostor ovisi o servisu koji želite ponuditi mladima.

Info centar za mlade trebao bi:

- biti smješten na području grada kojeg posjećuju mladi ljudi i/ili lako dostupnom mjestu uz pomoć javnog prijevoza,
- ležernog izgleda koji je izravno dostupan s ulice i jasno se može identificirati izvana kao informativni centar za mlade,
- imati recepciju za radnike koji rade na informiranju mladih,
- imati stolove i stolice za sjedenje i razgovor i/ili konzultacije te distribuciju materijala,
- imati javni internetski terminal i računala (npr. za pripremu životopisa),
- imati fotokopirni uređaj koji također mogu koristiti mladi ljudi,
- imati prostor za dobrodošlicu grupa,
- imati jednu ili više soba koje se mogu koristiti za sastanke osoblja, rad s grupama, privatne intervjue ili savjetovanje,
- biti dostupan osobama s tjelesnim invaliditetom,
- imati uredski prostor za ravnatelja i/ili administrativno osoblje,
- imati dovoljno prostora za pohranu podataka,
- biti opremljen kuhinjom i kupaonicama.

Čak i ako ne možete pronaći mjesto koje od samog početka nudi sve navedeno, najvažnije je organizirati centar na način koji je privlačan i neformalan da mladi ljudi učine kritični prvi korak samog dolaska. Najbolji način da se to postigne je uključivanje mladih ljudi od samog početka, dok je info centar za mlade još u fazi uspostavljanja i opremanja.

### Tko smo mi

Nekoliko europskih zemalja ima formalno obrazovanje za informiranje mladih. Mnoge informacijske strukture mladih organizirale su nacionalne tečajeve ili individualnu obuku na lokalnoj/regionalnoj razini ili iskoristile obuku koju nudi ERYICA.

Bez obzira na to kako se to radi, pravilno osposobljavanje osoblja ključni je preduvjet za uspješno informiranje mladih na svim razinama.

Vještine i stavovi potrebni za informiranje mladih:

- umeđuljudske vještine,
- pretraživanje, obrada podataka i vještine upravljanja podacima,
- pisanje i osnovne vještine dizajna (za proizvodnju materijala pogodnih za ciljnu skupinu),
- vještina komuniciranja putem informacijskih tehnologija,

- umrežavanje i komunikacijske vještine (uključujući osnove PR-a – odnosa s javnošću),
- vještine u radu s grupama i predstavljanje različitih tema,
- vještine administracije i samoupravljanja,
- utvrđivanje i bilježenje potreba mladih ljudi i preoblikovanje tog znanja u usluge koje će im služiti,
- svijest o načelima i teoriji informiranja mladih i sposobnost da ih se provede u praksi,
- svijest o relevantnom pravnom kontekstu (profesionalni kodeks, autorska prava, zakoni ...),
- interes za mlade ljude i njihove životne uvjete,
- otvorenost i znatiželja,
- fleksibilnost i spremnost za pohađanje obuke i edukacije.

Te vještine i stavovi mogu se smatrati bitnim zahtjevima za obavljanje poslova informiranja mladih. Odluči li info centar hoće li svi zaposlenici biti "sveobuhvatni" ili će zadaci biti podijeljeni i osoblje specijalizirano u zasebnim vještinama, ovisi o dostupnim resursima, unutarnjoj strukturi organizacije i mješavini usluga koje jedan takav centar planira ponuditi. U malim info centrima, jedna osoba morat će učiniti sve, što znači da se sve ne može pokriti - barem ne odmah od samog početka. U tom slučaju, trebalo bi se usredotočiti na potrebne vještine kada ste god u izravnom kontaktu sa svojim mladim korisnicima, ali ne zaboraviti da su npr. umrežavanje i PR (odnosi s javnošću) isto tako važni kako bi se osigurao nastavak rada servisa.

### Obuka

Radnici za informiranje mladih obično dolaze iz vrlo raznovrsnih profesionalnih pozadina: radnik s mladima, socijalni radnik, psiholog, nastavnik i dr. samo su neki od primjera, kao što su to knjižničarstvo, rad u arhivima ili novinarstvo, a opet sve ovisi o cjelokupnoj situaciji rada s mladima u pojedinoj zemlji. Unatoč tome, trebalo bi pružiti obuku o svim aspektima informiranja mladih koje nudite u svom info centru – a to se može učiniti kroz:

- osposobljavanje „unutar organizacije“ kako biste podijelili svoje znanje i iskustvo u informacijama o mladima s novim radnicima,
- razgovor sa drugima o njihovom poslu i razmjena iskustava s radnicima u drugim centrima za informiranje mladih,
- lokalne/regionalne ili nacionalne tečajeve organizirane u suradnji s mrežom mladih za informiranje,
- upit ERYICA-i za organizaciju osnovne ili specijalizirane obuke za svoje radnike ili mrežu info centara za mlade,
- sudjelovanje u tečaju "Treniranje trenera" u organizaciji ERYICA-e na europskoj razini u području informiranja mladih i organiziranje obuke u vašoj zemlji,
- saznanje da li zemlje koje npr. dijele ili pričaju isti jezik kao i vi organiziraju treninge ove vrste i istraživanje mogućnosti kako bi vaše osoblje moglo sudjelovati u takvoj obuci,
- omogućavanje vašim radnicima pohađanje obuke o različitim vještinama potrebnim za informiranje mladih, npr. komunikacijske vještine, korištenje novih tehnologija, metode za rad s grupama, itd., ponuđenih od strane instituta za obuke što je češće moguće.

# Kako osnovati (uspostaviti) centre i servise za informiranje mladih

Ako nije moguće zaposliti takve zaposlenike u vašem centru ili ako se odlučite iz bilo kojeg drugog razloga raditi uglavnom s volonterima, imajte na umu da i oni također trebaju biti obučeni informatičkim vještinama, vještinama informiranja mladih i pružiti profesionalnu uslugu mladim ljudima.

## ➔ Kvaliteta i ocjena

Prilikom uspostavljanja info centra ili servisa za mlade, odmah razmislite o tome kako evaluirati svoj posao, definirati kvalitetu i redovito održavati ili čak poboljšati kvalitetu svojih usluga. Morat ćete to učiniti, ne samo da biste mogli odgovoriti na najučinkovitiji način na promjenjive potrebe mladih ljudi, već kako biste dokazali svojim financijerima i drugim partnerima koji vas podržavaju da ste uspješni i da generirate pogodnosti za mlade u relevantnom području.

## Pratite i reagirajte

Prilikom izrade vašeg plana za uspostavljanje info centra ili servisa za mlade, svakako je potrebno uključiti mjere za praćenje pitanja s kojima se suočavate i feedback kako biste saznali jesu li mladi zadovoljni pruženim uslugama.

Neki od načina da saznate više su:

- vođenje statistike o dobivenim pitanjima, npr. dob i spol osoba koje šalju upite, teme za koje su zainteresirani, sredstva za komunikaciju (npr. licem u lice, telefon, internet ...) koja su odabrali za kontaktiranje info centra o određenim temama i tako dalje,
- redovito analiziranje tih podataka u okviru tima,
- s vremena na vrijeme zatražiti od osoblja, koje je u svakodnevnom kontaktu s mladima koji posjećuju/kontaktiraju info centar, koje se nove teme pojavljuju kao interesantne ili neke druge promjene - njihova procjena situacije može dati vrlo vrijedne pokazatelje novih trendova i promjena konteksta koji se pojavljuju među mladima ljudima,
- istraživanje populacije mladih s upitnicima (ako je moguće uključiti mlade ljude izravno) i nemojte zaboraviti da korisnici koji nisu korisnici (u datom trenutku) mogu dati važne informacije o usluzi koje ne pružate, ali koje bi mladi možda željeli da pružate,
- korištenje metode "tajnog kupca" kako biste dobili povratnu informaciju kako se u stvarnosti vaše usluge svakodnevno isporučuju.

## Budi dobar i trudi se biti bolji

Informiranje mladih temelji se na skupu načela, a na koji se nadovezuje široki spektar teorije, standarda i/ili kriterija. Ovo je osnova od koje se započinje i trebate to imati na umu sve do uspostavljanja nove usluge za mlade ljude.

Potrudite se proći kroz već postojeće radove i teorije na ovu temu i definirati jasne standarde kvalitete ili kriterije za svoju situaciju i rad. Zatim možete koristiti ovo kao vrlo dobru osnovu za svoj posao, ali i kao važan dio vašeg izvještavanja i legitimiranja vaših akcija u odnosu na one koji financijski podržavaju vaš centar, kako na političkoj tako i na administrativnoj razini.

Upravljanje kvalitetom je kontinuirani proces koji zahtijeva neprekidan pregled i kritičko ispitivanje. Vanjski input uvijek nudi dodatnu vrijednost, pa težite diskusiji i zajedničkom razvoju, npr. s vašom nacionalnom mrežom organizacija koje se bave informiranjem mladih ili s drugim relevantnim partnerima iz djelokruga rada s mladima. Također je važno uključiti se u projekte i konferencije koje se događaju na europskoj razini, gdje možete ponuditi i vlastita iskustva, ali i dobiti korisna znanja od kolega koji se suočavaju sa sličnim izazovima.

## ➔ Učite iz svoje europske mreže

Kada razmišljate o pokretanju novog info centra ili službe za mlade u vašem području možete privući širok spektar iskustava i stručnosti iz cijele Europe. Uvijek je lakše razumjeti koncept kada ga vidite u primjeni. Posjećivanje postojećih tijela za informiranje mladih u drugim zemljama pokazalo se kao izvor inspiracije za mnoge. ERYICA (za više informacija o ERYICA, vidi stranicu 16) vam pomaže pronaći partnere, npr. one koji rade u okruženju sličnom onom u kojem vi planirate uspostaviti svoju uslugu, ponuditi uslugu koju želite implementirati i tako dalje. ERYICA vam može biti kontakt točka s relevantnim članovima. Možete ih kontaktirati i pitati o materijalu, ali najbolji način je naučiti, otići i vidjeti sami. Bit ćete dobrodošli. Također pogledajte moguće izvore financiranja, npr. kroz "job shadowing" mogućnosti u okviru programa EU „Mladi na djelu“ (Youth in Action).

Jednom kad ste krenuli, možete postati član ERYICA ili nacionalnog tijela koje je već član i imati koristi od uključivanja u ovu europsku mrežu.



# Kako osnovati (uspostaviti) centre i servise za informiranje mladih



## Intervju - M.C. (Nizozemska)

### “Ozbiljno shvaćanje mladih”

U jednom trenutku jednostavno nisam imala pojma... Nisam mogla nigdje. Spavala sam u podrumu kod prijateljice...

Već sam prije pobjegla od kuće. Kad sam bila mlađa, bila sam fizički i seksualno zlostavljana. Nemojte me krivo shvatiti, volim majku, nosila me 9 mjeseci, ali ona je također stranac za mene. Nikada me nije zaštitila od zlostavljanja. Vjerojatno zbog toga što i ona ima previše svojih problema.

U svakom slučaju nismo se našli ni na jednoj razini i nije bilo komunikacije. Svađali smo se cijelo vrijeme. Samo sam željela otići od kuće i morala sam ići svojim putem i pronaći sigurno mjesto. Tako sam pobjegla kod djevojke. Nakon nekog vremena prestale smo se slagati. Na taj način sam završila u podrumu. Pa sam stoga

otišla posjetiti „Jongerenloket” (socijalni odjel za mlade ljude u Rotterdamu). Iz prve nisu mogli mnogo učiniti, ali su mi dali adresu info centra za mlade (JiP) i otišla sam izravno tamo.

Prvi put kad sam otišla, provela sam sate na tom mjestu. Ljudi koji su tamo radili dogovorili su mi mjesto za spavanje na nekoliko noći, ali još važnije dali su mi nadu da imam šansu za nešto bolje. Nakon toga sam trebala dobiti mjesto u Pension Maaszichtu (ustanova za mlade u riziku). Sve je bilo sređeno, a onda sam saznala da ne mogu ići tamo jer sam izgubila osobnu iskaznicu ili je ukradena, više nisam sigurna. To je značilo da moram ići u Haag, jer sam tamo rođena. Otišla sam tamo dvaput i oba puta nisam mogla dobiti osobnu iskaznicu. Tada su ljudi iz JiP-a počeli telefonirati u moje ime. Nasmijali su me kad su mi rekli da to što rade zovu „profesionalnim zlostavljanjem”. I odjednom, nakon svih tih poziva sam mogla otići tamo i pokupiti svoju osobnu iskaznicu, nevjerojatno, zar ne?

Na kraju sam se preselila u Maaszicht gdje sada živim i dobivam upute i smjernice. Smjernica je nešto što mi

treba nakon svega što se dogodilo u životu. Sljedeći koraci?

Idem završiti školu i naći dobar posao!

Općenito mislim da mladi ljudi nisu ozbiljno shvaćeni. Na JiP-u to je bilo posve drukčije. Slušali su, poduzimali akcije i došli do rješenja. Vrlo je dobro imati organizaciju koja je tu za mlade ljude, jer mnoge organizacije koje bi trebale pomoći mladima “vrte nosom” i ne rade ništa po tom pitanju. Još jedna dobra stvar je da možete jednostavno otići u info centar i pomoći će vam na licu mjesta. Da JiP ne postoji morala bih pronaći drugo rješenje ili jednostavno biti lutalica. Ipak, mislim da bih pronašla nešto, ali sam jako sretna što JiP postoji i što su mi pomogli kada mi je bilo najteže.

M.C., 19 godina, Rotterdam.



# Europska dimenzija informiranja mladih

## → Vijeće Europe (Council of Europe)

Na razini politike Vijeće Europe je od samog početka podržavalo ideje i načela informiranja mladih. Preporuka br. (90) 7 Savjeta ministara Vijeća Europe 1990. godine bila je važan korak u prepoznavanju ovog područja rada s mladima. Vijeće Europe nastavlja se fokusirati na informiranje mladih te se, primjerice, i pridružilo ERYICA-i 2007. godine u održavanju kolokvija „Budućnost informiranja mladih u Europi“.

Vijeće Europe također je sklopilo ugovor o partnerstvu s ERYICA-om 1997. godine, čime je intenzivirana suradnja na europskoj razini. Ovo je partnerstvo pružilo okvir, ne samo za zajednički razgovor, već i za studije o informiranju mladih u Europi i za aktivnosti obuka za osobe koje provode informiranje mladih.

Osim ove suradnje, Vijeće Europe ima mnogo toga za ponuditi što bi vam moglo biti od interesa:

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

## → Europski centar znanosti za politiku mladih (European Knowledge Centre for Youth Policy)

Razvijen u suradnji Vijeća Europe i Europske komisije za partnerstvo u polju mladih, virtualni centar znanja ima za cilj biti lako dostupna točka za informacije i znanje o situaciji mladih ljudi u Europi. On nudi informacije o temama koje su relevantne za mlade ljude u Europi i kojima se bave europske politike za mlade (npr. uključujući informiranje mladih), kao i informacije o zemljama koje daju pregled situacije o pojedinim pitanjima u različitim europskim zemljama. Osim toga, možete pretraživati izravno u dvjema bazama podataka: jedna koji pokriva primjere dobrih praksi u radu s mladima i razvoju politika mladih, a druga obuhvaća stručnjake u različitim područjima povezanih s mladima. Možete pregledavati knjižnicu koja uključuje priručnike, politike i istraživačke dokumente i ostale publikacije povezane s mladima:

<http://youth-partnership-eu.coe.int/youth-partnership/ekcyp/index>.

## → Mogućnosti financiranja

Europska zaklada za mlade (EYF) osnovana je 1972. godine kako bi se osigurala financijska potpora europskim aktivnostima mladih koje služe promicanju mira, razumijevanju i kooperaciji, u duhu poštivanja temeljnih vrijednosti Vijeća Europe kao što su ljudska prava, demokracija, tolerancija i solidarnost. Aktivnosti koje financira EYF podijeljene su u četiri kategorije:

- Međunarodni susreti mladih
- Druge aktivnosti mladih osim sastanaka
- Administriranje nevladinih organizacija i mreža mladih
- Pilot projekti

Za detaljne informacije o kriterijima za prijave i što je prihvatljivo, kao i za rokove prijave, posjetite sljedeći link -

[http://www.coe.int/t/dg4/youth/fej/FEJ\\_presentation\\_EN.asp](http://www.coe.int/t/dg4/youth/fej/FEJ_presentation_EN.asp).

**Fond solidarnosti za mobilnost mladih** uspostavljen je u suradnji s Međunarodnom unijom željeznica i namijenjen je potpori međunarodne mobilnosti mladih u nepovoljnom položaju. Može se koristiti za pokrivanje željezničkih putovanja po skupinama mladih od mladih u nepovoljnom položaju pa do mladih koji dolaze iz ekonomski nerazvijenih područja, a koji žele prisustvovati međunarodnim obrazovnim aktivnostima. Za više detalja o ovoj mogućnosti, posjetite sljedeći link:

<http://www.eyf.coe.int/fsmj/>.

## → Mogućnosti treninga (edukacija)

Ravnateljstvo mladih i sporta (DYS) Vijeća Europe nudi širok raspon mogućnosti prilikom osposobljavanja u sektoru mladih. Tečajevi osposobljavanja uključuju teme kao što su rad u okviru međunarodnih struktura mladih, europsko građanstvo, obuke za mlade, obrazovanje o ljudskim pravima i sudjelovanje mladih. Također su osigurani interkulturalni tečajevi na arapskom, ruskom ili turskom jeziku. Pored vlastitog programa izobrazbe, europski centri za mlade provode godišnji program studija i drugih aktivnosti u suradnji s nevladinim i vladinim partnerima. Web stranica sektora mladih Vijeća Europe također uključuje povratne informacije o kvaliteti u neformalnom obrazovanju i osposobljavanju te pristup DYS trenerskoj bazi.

Više pod "Education & Training" na:

<http://www.coe.int/youth>.

## → Europska unija (European Union)

Europska komisija 2001. godine predstavila je Bijelu knjigu pod nazivom "Novi poticaj za europsku mladež", u kojoj se informiranje mladih identificira kao jedan od četiri ključna prioriteta (zajedno sa sudjelovanjem, volontiranjem i većim znanjem o mladima). Od tada su zemlje članice preuzele suradnju na tim područjima kroz tzv. otvorenu metodu koordinacije. Bijela knjiga identificira informiranje mladih kao blisku poveznicu sa sudjelovanjem mladih ljudi u društvu, a imajući u vidu pristup informacijama, kvalitetu pruženih informacija i uključivanje mladih ljudi u proizvodnju informacija kao ključnih točaka. Iako se politika za mlade u Europi razvila od 2001. godine, Europska unija trenutačno priprema novi okvir za suradnju u politici za mlade u Europi, no Bijela knjiga ostaje važna referentna točka za europsko područje informiranja mladih, te potrebe i ideje izražene u njoj su i dalje valjane.

## → Europski portal mladih (European Youth Portal)

Europski portal mladih pokrenut je od strane Europske komisije 2004. godine kako bi se pružila platformu sa specijaliziranim informacijama koje su zanimljive mladim europskim građanima. To je višejezični informativni portal koji pokriva teme:

- studiranje,
- rad,
- volontiranje/razmjene,
- prava mladih,
- informacije o Europi,
- portali za mlade ljude,
- aktivno građanstvo,
- putovanje po Europi.

Portal sadrži odabrane linkove s kratkim opisima na europskoj razini i svim zemljama članicama EU, uz Norvešku, Lihtenštajn i Tursku. Također uključuje novi odjeljak - forum za diskusiju i redovne ankete mladih. Sadržaj platforme je ažuriran i održavan od strane EURODESK mreže.

Portal jest redagowany i aktualizowany przez sieć EURODESK.

<http://europa.eu/youth>

<https://europa.eu/youth/pl>

## → Mogućnosti financiranja

Program Mladi na djelu nudi brojne mogućnosti financiranja u području mladih u Europi. Posebno zanimljivo za informiranje mladih su vjerojatno aktivnosti koje uključuju potporne mjere za radnike s mladima ili organizacije mladih i za mlade i inicijative za povećanje kvalitete našeg rada,

# Europska dimenzija informiranja mladih

kao i one koje podupiru suradnju u području politika za mlade na europskoj razini. Naravno, sve ostale aktivnosti, od razmjene mladih i inicijativa mladih do Europskog volonterskog servisa, također se mogu uključiti u aktivnosti koje poduzimaju info centri i servisi za mlade. Saznajte više u vašoj nacionalnoj agenciji ili na adresi:

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

Kako informiranje mladih pokriva ogroman raspon tema od kulturnih aktivnosti mladih do inicijativa u području nezaposlenosti i socijalne uključenosti, tako postoje i dodatne mogućnosti financiranja u okviru drugih europskih programa - ako ste u zemlji koja ispunjava uvjete za te programe ili u pretprikladnoj zemlji ili ćete možda naći partnere iz ili izvan Europske unije koji se mogu prijaviti za financiranje partnerskih ili drugih zemalja.

EURODESK-ova baza može vam dati pregled različitih mogućnosti financiranja programa dostupnih diljem Europe u području mladih, edukacije i obuke. Istražite primjerice tražeći po temama te uz malo strpljenja i kreativnosti možete otkriti brojne inovativne mogućnosti.

[www.eurodesk.eu/edesk/SearchDb.do?go=4](http://www.eurodesk.eu/edesk/SearchDb.do?go=4).

## Mogućnosti edukacije

SALTO resursni centar za mlade nudi mnoštvo mogućnosti za obuku mladih u Europi, uključujući i europski kalendar obuka, bazu iskusnih trenera za različite teme i alat za treninge (toolbox for training) koji sadrži metode obuka, pozadinske informacije i trening materijale:

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

## ERYICA – Europska agencija za informiranje i savjetovanje mladih (European Youth Information and Counselling Agency)

ERYICA je osnovana 1986. godine kad je potreba za suradnjom i razmjenom postala očita na europskoj razini. Od tada, agencija je značajno narasla i danas je krovna organizacija za opće informiranje i savjetovanje mladih, uglavnom predstavljajući nacionalna tijela za koordinaciju iz cijele Europe. ERYICA je 2009. godine brojala 25 članica, 5 pridruženih i 3 organizacije u ulozi kooperanata. Jačanje informiranja mladih u Europi je moguće kroz nekolicinu aktivnosti.

### Razvoj profesionalnih principa i dokumenta podrške

- Europska povelja informiranja mladih (vidi stranicu 19.)
- Indikatori nacionalne politike informiranja mladih (vidi stranicu 21.)
- Principi *online* informiranja mladih
- Izvještaj i prateća dokumentacija kolokvija „Budućnost informiranja mladih u Europi“ (vidi stranicu 24.)
- Ekspertnost i podrška razvoju nacionalnih standarda i kriterija za informiranje mladih
- Razmjena metoda te najboljih praksi i iskustava
- Organizacija seminara, studijskih posjeta i radnih grupa, uspostavljanje kontakta među stabilnim partnerima
- ERYICA Newsletter, četiri puta godišnje
- ERYICA web stranica, uključujući i vijesti sa svih razina i suradnju te platformu za informiranje radnika koji rade na informiranju mladih.

### Obuku radnika koji rade na informiranju mladih

- Razvoj tečaja – “YIntro – korak ka informiranju mladih” za nove radnike u području informiranja mladih i izdavanje certifikata svim uspješnim sudionicima tečaja
- Organizacija europskog tečaja za iskusne trenere „Train the trainers“ baziran na YIntro modulu
- Podrška za regionalne i nacionalne tečajeve organizirane od strane iskusnih trenera
- ERYICA radna skupina za obuku konstantno radi na usavršavanju dodatnih trening mogućnosti i materijala te ih možete kontaktirati u vezi ovih pitanja: <http://eryica.org/page/training-task-force>.

### Udruženi (zajednički) europski projekti i inicijative

- Infomobil – web stranica za informiranje mladih koji žele putovati i provesti određeni vremenski period u nekoj od europskih zemalja. Na ovoj web stranici moguće je pronaći informacije iz prve ruke o smještaju, putovanjima, studiranju, mjestima za upoznavanje mladih ljudi, aktivnostima i drugome. Ove informacije su osiguravanje direktno od strane informacijskih struktura mladih u suradnji i uz podršku ERYICA-e.
- Europski dan informiranja mladih (EYID) – svakog 17. travnja europski info centri i servisi za mlade obilježavaju europski dan informiranja mladih, počevši od 2008. godine.
- Upoznaj ulicu – Europski konzultativni projekt pokrenut od strane ERYICA 2008. i 2009. godine, kroz vršnjačke intervjue nastoji otkriti što je važno za mlade ljude kao europske građane.
- Prijavlivanje za mogućnosti financiranja daljnjeg razvoja informiranja mladih diljem Europe na centraliziranoj razini, primjerice kroz program Mladi na djelu (Youth in Action).

### Promicanje informiranja mladih na europskoj razini

- Diskusija i suradnja s Vijećem Europe, primjerice u zajedničkom partnerskom vijeću koje pokreće partnersku suglasnost između Vijeća Europe i ERYICA-e.
- Diskusija i suradnja s Europskom komisijom
- Diskusija i suradnja te razvoj zajedničkih projekata i nacrti zajedničkih dokumenata koji se tiču informiranja mladih kao dio kooperacije između četiri mreže (za preostale tri, vidjeti ispod)
- Prezentacija informiranja mladih i koristi istog na nacionalnim događajima, konferencijama i kreatorima politika za mlade na svim razinama, na zahtjev članica.

Ako ste zainteresirani za više informacija o informiranju mladih u Europi i/ili pridruživanju ERYICA mreži, posjetite – [www.eryica.org](http://www.eryica.org).

### EURODESK

Eurodesk je specijalizirana mreža osiguravanja informacija o mogućnostima za mlade diljem Europe, i podržana je od strane Europske komisije putem programa Mladi na djelu (Youth in Action).

EURODESK također osigurava informacije o mogućnostima financiranja za projekte koji uključuju mlade ljude ili koji su za mlade ljude, informacije o individualnim mogućnostima kao što su studiranje, zaposlenje, volontiranje i život u drugoj zemlji Europe te potporu za strukturirani dijalog između Europske unije i njenih mladih građana.

# Europska dimenzija informiranja mladih

EURODESK također ažurira i objavljuje informacije koje su dostupne na Europskom portalu za mlade.

U mnogim zemljama, EURODESK posluje kao dio ili jako blizak suradnik strukturama informiranja mladih. Razina kooperacije među partnerima varira od zemlje do zemlje i u obimu od manjih razmjena informacija pa sve do organizacije događaja i publikacije materijala koji su osmislili zajednički centri informiranja mladih koji na ovaj način postaju lokalna EURODESK kontakt točka.

Možete kontaktirati EURODESK ured ili svog nacionalnog partnera putem kontakt opcije na EURODESK web stranici – [www.eurodesk.eu](http://www.eurodesk.eu)

## → EYCA

EYCA je europska udruga zadužena za projekt Europske iskaznice za mlade, koja okuplja 62 udruge za mlade u 41 zemlji. EYCA nastoji promicati mobilnost mladih i informiranje mladih u Europi pomoću izdavanja kartica za mlade i informiranja svih vlasnika kartica za mlade o raznim aktualnim europskim temama.

U nekim europskim zemljama, informiranje mladih i kartice za mlade su usko povezani, a ponekad ih vodi i ista organizacija. U drugim europskim zemljama dvije uloge vode dvije ili više odvojenih organizacija.

Suradnja na lokalnoj, regionalnoj ili nacionalnoj razini može široko varirati, od zajedničkih kampanja i zajedničkih informativnih proizvoda do izdavanja kartica u info centrima za mlade i savjetovanja mladih ljudi o prednostima koje im kartice za mlade mogu ponuditi.

Možete kontaktirati EYCA na: [www.eyca.org](http://www.eyca.org)

## →→→ Europski forum mladih (European Youth Forum – YFJ)

Europejske Forum Mladieży (YFJ) jest nezavisna, demokratska platforma zaradzana przez mlodych ludzi reprezentujacych 97 krajowych rad i miedzynarodowych organizacji mlodzięzowych z Europy. Forum (YFJ) jest zaangażowane w wiele różnorodnych projektów i dyskusji związanych z polityką mlodzięzową, które dotyczą życia mlodych ludzi w Europie. Stara się, aby głos mlodych ludzi był wysluchany we wszystkich istotnych dla ich kwestiach. Dlatego też Forum jest ważnym partnerem sieci informacji mlodzięzowej zarówno pod kątem współpracy, jak również ze względu na wspólne cele strategiczne: [www.youthforum.org](http://www.youthforum.org).



## → Wintervju - Rebeka B. (Slovenija)

### “Telefon mladi za mlade”

Sudjelovala sam u projektu nazvanom „Telefon mladi za mlade” jer sam željela pomoći drugim mladim ljudima. Ja znam kroz što sam prošla kad sam imala osobne probleme. Naučila sam da najbolja osoba koja zaista razumije mlade ljude je druga mlada osoba i mislim da to osjećaju i drugi mladi. Mentori u MISSS su me naučili kako da pomognem nekome tko vam ne vjeruje iz prve i kako razgovarati s mladima koji imaju problem. U MISSS-u se osjećam shvaćenom i osnaženom.

Rebeka B., 16 godina, Ljubljana

# → Europska povelja o informiranju mladih

Usvojena je u Bratislavi (Slovačka) dana 19. studenog 2004. na 15. Općoj skupštini Europske agencije za informiranje i savjetovanje mladih (ERYICA).

## → Preambula

U složenim društvima i u integriranoj Europi koja nudi mnoge izazove i prilike, pristup informacijama i sposobnost analize i korištenja informacija sve su važniji za mlade Europljane. Informiranje mladih može im pomoći da ostvare svoje težnje i promovirati njihovo sudjelovanje kao aktivni članovi društva. Informacije treba pružiti na način koji povećava izbore dostupne mladim ljudima i koji promiču njihovu autonomiju i osnaživanje.

Poštovanje demokracije, ljudskih prava i temeljnih sloboda podrazumijeva pravo svih mladih ljudi na pristup potpunim, objektivnim, razumljivim i pouzdanim informacijama o svim svojim pitanjima i potrebama. Ovo pravo na informaciju priznato je u Općoj deklaraciji o ljudskim pravima, u Konvenciji o pravima djeteta, u (Europskoj) Konvenciji za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda, te u Preporuci br. (90) 7 od Vijeća Europe koja govori o informacijama i savjetima za mlade u Europi. Ovo pravo je i temelj za aktivnosti informiranja mladih koje provodi EU.

## → Uvod

Opći informativni rad s mladima obuhvaća sve teme koje zanimaju mlade ljude, a mogu obuhvaćati niz aktivnosti: informiranje, savjetovanje, vođenje, pružanje podrške, prijateljstvo, trening, umrežavanje i upućivanje na specijalizirane usluge. Ove aktivnosti mogu biti dostavljene od strane info centara za mlade ili putem službi za informiranje mladih u drugim strukturama ili putem elektroničkih i drugih medija. Načela ove Povelje namijenjena su primjeni na sve oblike općeg informiranja o mladima. Oni čine osnovu za minimalne standarde i mjere kvalitete koje bi se trebale uspostaviti u svakoj zemlji kao elementi sveobuhvatnog, koherentnog i koordiniranog pristupa informiranju mladih kao dio politike za mlade..

## → Načela

Slijedeća načela uspostavljaju smjernice za opće informiranje mladih, koja nastoje osigurati pravo mladih na informacije:

1. Info centri i servisi za mlade trebaju biti otvoreni svim mladim ljudima bez iznimke.
2. Info centri i servisi za mlade trebaju nastojati osigurati ravnopravnost pristupa informacijama za sve mlade, neovisno o njihovoj situaciji, podrijetlu, spolu, vjeri ili društvenoj kategoriji. Posebnu pozornost treba posvetiti skupinama u nepovoljnom položaju i mladima s posebnim potrebama.
3. Info centri i servisi za mlade trebali bi biti lako dostupni, bez potrebe za prethodnom najavom. Oni bi trebali biti atraktivni za mlade ljude, s prijateljskom atmosferom. Radni sati trebaju pratiti potrebe mladih ljudi.
4. Dostupne informacije trebaju se temeljiti na zahtjevima mladih i njihovim percipiranim informacijskim potrebama. Trebalo bi pokriti sve teme koje bi mogle zanimati mlade ljude i trebalo bi se razvijati kako bi se pokrile nove teme.
5. Svaki će korisnik biti poštovan kao pojedinac, a svaki odgovor na dobiveno pitanje mora biti personaliziran. To se mora učiniti na način koji osnažuje korisnika, promiče vježbu njihove autonomije i razvija njihovu sposobnost analize i korištenja informacija.
6. Informacije za mlade moraju biti besplatne.
7. Informacije se moraju davati na način koji poštuje i privatnost korisnika i njihovo pravo da se ne otkriva njihov identitet.
8. Informacije se trebaju pružati na profesionalan način od strane osoblja obučenog za tu svrhu.
9. Ponuđene informacije su potpune, ažurirane i korisne.
10. Svaki se napor poduzima kako bi se osigurala objektivnost informacija dobivenih kroz pluralizam i provjeru korištenih izvora.
11. Informacije koje se dostavljaju bit će neovisne o vjerskom, političkom, ideološkom ili komercijalnom utjecaju.
12. Info centri i servisi za mlade bi trebali obuhvatiti najveći mogući broj mladih ljudi na način koji je učinkovit i prikladan različitim skupinama i potrebama i to kreativnim i inovativnim odabirom strategija, metoda i alata.
13. Mladi bi trebali imati priliku sudjelovati, na prikladan način, u različitim fazama informiranja mladih na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini. To može uključivati, između ostalog: identifikaciju informacijskih potreba, pripremu i dostavu informacija, upravljanje i evaluaciju informacijskih usluga i projekata te aktivnosti unutar ravnopravnih skupina.
14. Info centri i servisi za mlade trebali bi surađivati s ostalim službama i svim strukturama koji se bave politikom mladih, osobito na svom užem geografskom području, te se povezati s posrednicima i drugim tijelima koja rade s mladima.
15. Info centri i servisi za mlade trebali bi pomagati mladim ljudima da pristupaju informacijama koje se pružaju putem suvremenih informacijskih i komunikacijskih tehnologija i da razviju svoje vještine u njihovom korištenju.
16. Svaki izvor financiranja za informiranje mladih ne smije djelovati na način koji sprječava info centar ili servis za mlade da primjenjuju sva načela ove Povelje.

# Principi *online* informiranja mladih

Odobreno od 20. Opće skupštine ERYICA-e, Rotterdam, Nizozemska, 5. prosinca .2009.

Internet je snažan izvor informacija i komunikacije, kao i integrirani dio društvenog okruženja mladih ljudi. Pružanje informacija i savjetovanje mladih na internetu, kao i usmjeravanje na internetu nove su zadaće koje nadopunjavaju postojeće informiranje mladih.

Pored uloge informiranja mladih ljudi, pomažući im da pronađu prave informacije i donesu vlastite odluke, *online* informiranje mladih služi kako bi se i maksimizirale prednosti interneta i smanjili potencijalni rizici korištenja njime.

*Online* informiranje mladih sastavni je dio informiranja mladih i stoga će se pridržavati svih načela formuliranih u Europskoj povelji o informiranju mladih. Budući da *online* informiranje mladih ima neke specifične karakteristike, potreban je dodatni skup smjernica.

U cilju osiguranja kvalitete *online* informiranja mladih i jamčenja njihove dodane vrijednosti i potvrđivanja vrijednosti ERYICA, Europska agencija za informiranje i savjetovanje mladih donijela je sljedeća načela:

1. *Online* informiranje mladih mora biti točno, ažurno i provjereno. Treba jasno spomenuti datum izrade ili ažuriranja.
2. Sadržaj se mora temeljiti na potrebama mladih ljudi. Te se potrebe moraju identificirati i vrednovati u tijeku procesa.
3. Sadržaj mora biti selekcija relevantnih, besplatnih informacija koje pružaju pregled različitih dostupnih opcija. Primijenjeni kriteriji odabira informacija moraju biti javni i razumljivi.
4. *Online* informiranje mladih mora biti razumljivo i atraktivno napravljeno za mlade
5. *Online* informiranje mladih mora biti upotrebljivo za sve, posebno uzimajući u obzir korisnike i grupe sa specifičnim potrebama.
6. Kad mladi ljudi imaju priliku postaviti pitanje *online*, mora biti jasno u kojem roku će dobiti odgovor. Odgovor će biti prilagođen i mora biti jasno tko ga daje.
7. Kada su mladi uključeni u proizvodnju sadržaja, odgovornost za točnost konačnog sadržaja ostaje na organizaciji za informiranje mladih.
8. Poticanje mladih na davanje povratnih informacija bit će sastavni dio stalnog razvoja *online* informiranja mladih. Povratne informacije trebalo bi biti lako izložiti. Povratne informacije bi se morale zatim vrednovati i koristiti za prilagodbu sadržaja. Mladi bi trebali biti svjesni kako su njihove povratne informacije utjecale na uslugu.
9. Autor i svrha *online* informiranja mladih moraju biti jasni i vidljivi. Ako se upotrebljava sadržaj trećih strana, jasno se mora navesti izvor.
10. Mora biti jasno korisnicima tko su pružatelji info servisa za mlade i koja je njihova motivacija. Potpune kontakt informacije trebaju biti jasno prikazane. Izvori financiranja moraju biti transparentno prikazani.
11. *Online* informiranje mladih treba pružiti metode i smjernice koje pomažu mladima da povećaju svoju informatičku pismenost i *online* kompetencije.
12. Mrežne (*online*) informacije informiraju i usmjeravaju mlade ljude o tome kako postupati na siguran i odgovoran način u *online* kruženjima.
13. *Online* servisi za informiranje mladih moraju pružiti sigurno okruženje za mlade ljude.
14. *Online* informiranje mladih mora poštovati i štiti privatnost korisnika te im omogućiti izmjenu ili brisanje vlastitih objavljenih privatnih podataka.
15. *Online* informiranje mladih mora poštovati autorska prava trećih osoba i biti svjesni vlastitih.
16. Radnici koji informiraju mlade moraju biti kompetentni za korištenje *online* alata i imati vještine pisanja informacija. Oni moraju biti svjesni novog razvoja, relevantnih zakona i biti informirani o trendovima i novim *online* praksama među mladima.



# Indikatori nacionalne politike informiranja mladih

(kako su usvojeni u Ljubljani, 24. studenog 2005. na 16. Općoj skupštini ERYICA-e)

## Uvod

Informiranje mladih postalo je ključno područje nacionalnih i europskih politika za mlade. To je jedno od prioritarnih područja djelovanja zajedničkih ciljeva usvojenih u studenom 2003. godine od strane zemalja članica Europske unije, a podliježe Prijedlogu Vijeća Europe (90) 7 iz 1990. godine o informiranju i savjetovanju mladih i Europskoj povelji o informiranju mladih koja je usvojena 15. studenog 2004. godine na 15. Općoj skupštini ERYICA-e u Bratislavi (Slovačka). Osim uključivanja mladih iz Europe u inicijative i projekte mladih, u organizacije mladih i za mlade, informiranje mladih može igrati važnu ulogu u razvoju njihove autonomije i u njihovom neformalnom obrazovanju. U sklopu agencijskih dokumenata koji imaju za cilj pomoći vlastima u razvijanju kvalitetnih info centara za mlade, organizacije članice ERYICA-e formulirale su sljedeće pokazatelje za nacionalnu politiku informiranja mladih. Ovi indikatori, sada prihvaćeni kao dio politike ERYICA-a od strane Opće skupštine ERYICA-e, predlažu se kao uputstva za ljude u struktura vlasti i u drugim službenim tijelima zaduženim za politiku mladih, kao i za ostale osobe koje su zainteresirane za daljnji razvoj informiranja mladih.

## Set od 12 indikatora

### Indikator 1: Uloga Vlade

Vlada treba uvažiti informiranje mladih kao važnu zadaću koja je sastavni dio njezine sveukupne politike za mlade te za nju treba razviti nacionalnu politiku (ili strategiju) koja za cilj ima razviti cjelovit, koherentan i koordiniran pristup pružanju informacijama mladima u cijeloj zemlji kako je preporučeno u Zajedničkim ciljevima Europske unije za informiranje mladih. Takav pristup bi trebao uključivati priznavanje neovisnosti info centara za mlade mladih u ostvarivanju njihovih ciljeva, kao i uspostavljanju odgovarajuće nacionalne koordinacije ili jedinica potpore.

### Indikator 2: Zakonska regulativa o informiranju mladih

Ovisno o tome koja je razina vlasti zadužena za kreiranje zakonskih osnova politike za mlade u zemlji, ona bi trebala osigurati da informiranje mladih ima pravnu osnovu u relevantnim zakonima.

### Indikator 3: Stabilno financiranje i popunjavanje radnih mjesta

Kako bi mogli pružati svoje usluge na profesionalnoj i održivoj osnovi, službe za informiranje mladih trebale bi biti adekvatno financirane i popunjene kvalitetnim kadrom na temelju godišnjeg (ili višegodišnjeg) radnog plana i proračuna.

### Indikator 4: Jednak pristup za sve

Informiranje mladih, bilo da se pruža putem centara za informiranje mladih, ili preko službi za mlade u drugim strukturama, preko interneta ili drugih medija, moraju biti dostupne svim mladim ljudima. To podrazumijeva politike koje se brinu o provedbi centara za informiranje mladih, kao i mjere kojima se osigurava fizički pristup uslugama i korištenje različitih metoda da se dosegnu grupe ili osobe sa specifičnim potrebama.

### Indikator 5: Regionalna i lokalna dimenzija

Ovisno o tome koja je razina vlasti zadužena za kreiranje zakonskih osnova politike za mlade u zemlji, nacionalna politika (ili strategija) za informiranje mladih morala bi imati lokalnu i/ili regionalnu dimenziju s ciljem da se obuhvati što veći broj mladih ljudi. Regionalne i lokalne vlasti trebaju biti aktivno uključene u pružanju podrške informiranju mladih.

### Indikator 6: Znanstveno istraživanje i stručnost

Politika (ili strategija) informiranja mladih treba se temeljiti na čvrstom poznavanju informacijskih potreba i očekivanja mladih ljudi. To se znanje može postići savjetovanjem sa mladim ljudima (uključujući to da oni vode savjetovanja), konzultirajući one koji rade s mladima i provođenjem znanstvenih istraživanja o pitanjima koja se tiču informiranja mladih.

### Indikator 7: Inovacije

Info centri za mlade moraju nastojati stalno poboljšavati kvalitetu informacija i savjetodavnih usluga koje pružaju mladima. To zahtijeva da politika (ili strategija) za informiranje mladih promiče inovativnost, također treba poticati da se kroz povratne informacije radnika za informiranje mladih i samih mladih ljudi stječe znanje o tome kako razviti kreativne načine ispunjavanja starih i novih potreba i izazova.

### Indikator 8: Sudjelovanje mladih ljudi

Promicanje aktivnog sudjelovanja mladih ljudi u informiranju mladih trebalo bi biti važan element politike (ili strategije) za informiranje mladih. Potrebno je stvoriti mogućnosti za mlade ljude da izravno i na odgovarajući način sudjeluju na svim razinama informacijskog procesa mladih, uključujući upravljanje i evaluaciju projekata i usluga.

### Indikator 9: Međusektorska suradnja


Sveobuhvatna i koherentna politika informiranja mladih zahtijevat će konzultacije i suradnju širokog raspona sudionika, uključujući javne službe, info centre za mlade, volonterske organizacije mladih i same mlade ljude. Mogući način je da se osigura neophodna međusektorska suradnja je da se ustanovi povjerenstvo ili radna grupa koja ima zadaće razvoja, podupiranja, nadzora i praćenja provedbe nacionalne politike (ili strategije) mladih.

### Indikator 10: Kvaliteta usluge


Politika (ili strategija) informiranja mladih trebala bi uključivati mjere za održavanje i razvijanje kvalitete pružanja usluga informiranja i savjetovanja mladih. Ove se mjere mogu temeljiti na Europskoj povelji informiranja mladih (2004.) koja je široko prihvaćena kao skup smjernica u mnogim europskim zemljama ili na drugoj sličnoj nacionalnoj povelji. Takva povelja služi kao osnova za definiranje minimalnih standarda i za razvoj postupaka procjene primjene faktora kvalitete, što može dovesti do priznavanja oznake kvalitete za usluge informiranja o mladima.

### Indikator 11: Obuka

Prioritetna komponenta nacionalne politike informiranja mladih je podrška osnovnoj i dodatnoj obuci ljudi koji rade na informiranju mladih jer je prisutnost educiranog osoblja preduvjet za uspostavljanje i održavanje visoke razine kvalitete u pružanju usluga informiranja mladih.



# Indikatori nacionalne politike informiranja mladih



## **Indikator 12: Raznolikost u isporuci informacija**

Tijekom vremena, informiranje mladih je prošlo kroz mnogo stupnjeva razvoja. Posljednjih godina, integrirala se upotreba suvremenih informacijskih i komunikacijskih tehnologija u upravljanju podacima te pružanju informacija. Internet, pogotovo, nudi nove mogućnosti za olakšavanje pristupa mladim ljudima informacijama i savjetovanju, a može se koristiti i za povećanje medijske kompetencije i društvenih vještina mladih ljudi. Unatoč tom razvoju, kontakt licem u lice ostaje bitna komponenta procesa informiranja i savjetovanja koje korisnik traži, a koji se samo nadopunjuje suvremenim tehnologijama. U budućnosti, centri za informiranje mladih, informacijske točke i mobilne usluge i dalje će biti sastavni dio procesa informiranja mladih. Kako bi se dosegao najveći broj korisnika i kako bi se zadovoljile potrebe određenih skupina, politika (ili strategija) informiranja mladih trebala bi omogućiti informacijama za mlade da u komunikaciji koriste široku paletu medija i metoda, uključujući suradnju samih mladih među sobom, suradnju s drugim strukturama (npr. školama) i organizaciju događanja na mjestima koje posjećuju mladi ljudi.

# Preporuka CM/Rec(2010)8 Odboru ministara za države članice o informiranju mladih

## → Odobreno od strane Odbora ministara 16. lipnja 2010. na 1088. sastanku zamjenika ministara

Odbor ministara, u skladu sa člankom 15.b Statuta Vijeća Europe, uzimajući u obzir:

- Konvenciju o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda (ETS br. 5);
- Deklaraciju i Plan djelovanja usvojen na III Vrhovnom sastanku Država članica Vijeća Europe u Varšavi u svibnju 2005. godine;
- Postignuća VIII Konferencije ministara Vijeća Europe odgovornih za mladež, održane u listopadu 2008. godine u Kijevu;
- Rezoluciju CM/Res(2008)23 o politici Vijeća Europe prema mladima;
- Konvenciju Vijeća Europe o zaštiti djece od seksualnog iskorištavanja i seksualnog zlostavljanja (CETS br. 201), otvorenu za potpisivanje 25. listopada 2007. godine;
- Preporuku CM/Rec(2009)5 o mjerama zaštite djece od štetnog sadržaja i promicanju njihovog aktivnog sudjelovanja u novom informacijskom i komunikacijskom okruženju;
- Obnovljeni europski kartu sudjelovanja mladih u lokalnom i regionalnom životu;
- Rezoluciju koja podržava uvođenje informacijsko-komunikacijskih tehnologija (IKT) u obrazovne sustave u Europi, usvojenu na 21. sjednici Stalne konferencije europskih ministara obrazovanja, koja se održala u Ateni od 10. do 12. studenog 2003. godine;
- Preporuku Rec(2004)15 o korištenju elektroničkih komunikacija u javnoj upravi (e-uprava);

s obzirom na to:

- Poštovanje demokracije, ljudskih prava i temeljnih sloboda podrazumijeva da mladi imaju pristup potpunim, objektivnim, razumljivim i pouzdanim informacijama o svim svojim pitanjima na temelju njihovih specifičnih potreba;
- informiranje i sposobnost mladih da ih procjenjuju i koriste preduvjet su za njihovo aktivno sudjelovanje u društvu i odgovorno građanstvo;
- mladi su sve više uključeni u proizvodnju i objavljivanje informacija koristeći mogućnosti koje nude informacijske i komunikacijske tehnologije;

Imajući na umu izazove s kojima se mladi suočavaju u pronalaženju relevantnih informacija, njihovoj procjeni, a zatim njihovoj upotrebi za osobni razvoj, uključujući:

- suočavanje sa sve većom količinom informacija;
- suočavanje s kontradiktornim informacijama koje se stalno mijenjaju
- svjesni svojih odgovornosti kao "proizvođača informacija";
- biti svjestan rizika povezanih s upotrebom informacijskih i komunikacijskih tehnologija;
- zaštita njihovih osobnih podataka;


- pristup nužnoj opremi, aplikacijama i računalnom softveru te pristupu internetu

S obzirom na to da osiguravanje izravnih informacija (lice u lice), pomoći i savjeta sada ima još veću važnost nego u slučaju prethodnih generacija, zbog činjenice da uključivanje mladih u društvo sada predstavlja dulji i složeniji proces;;

Ističući važnost stalne primjene Preporuke Odbora ministara br. R (90) 7 o informacijama i savjetovanju za mlade u Europi, uz istovremeno priznanje značaja napretka i postignuća na području informacija i savjetovanja za mlade u državama članicama Vijeća Europe

Preporučuje se da vlade država članica:

- jačaju i podržavaju razvoj postojećih usluga informiranja i savjetovanja na temelju Preporuke br. R (90) 7 o informacijama i savjetovanju za mlade ljude u Europi;
- podržavaju i jačaju opći i višenamjenski karakter usluga informiranja i savjetovanja za mlade ljude kao dopunu specijaliziranim uslugama za mlade;
- osiguraju mladima pristup i mogućnost korištenja informacija putem različitih oblika i kanala informiranja, obrađujući se svim mladim ljudima na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj i europskoj razini;
- u procesu razvijanja politike za mlade uvažavaju se mijenjajuće potrebe mladih ljudi, uključujući znanje stečeno tijekom konzultacija koje organizacije civilnog društva pružaju mladima u informiranju i savjetovanju;
- podržavaju razvoj novih radnih metoda, raznolikih pristupa i inovativnih načina upotrebe novih oblika komunikacije;
- potiču mlade ljude na sudjelovanje u razvoju informacijskih sadržaja za mlade, alata za njihovo pružanje i razvoju politike u tom području;
- promiču stjecanje kompetencija mladih ljudi u upravljanju informacijama, uzimajući u obzir da:
  - poznavanje informacijskog okruženja treba biti dio formalnog, neformalnog i izvanškolskog obrazovanja,
  - mladi ljudi trebaju naučiti kritički i neovisan pristup informacijama,
  - mladi ljudi trebaju znati stvarati i širiti sadržaj odgovorno;
- povećavaju svijest mladih ljudi o opasnostima koje mogu doživjeti kao potrošači i stvaratelji informacija na mreži;
- povećavaju svijest mladih ljudi o tome da dijele svoje osobne podatke kad su aktivni na internetskim društvenim mrežama;
- prepoznaju potrebu za kvalitativnim standardima za internetske informacijske usluge za mlade i podržavaju inicijative koje imaju za cilj povećanje kvalitete u tom kontekstu na svim razinama;
- Povećavale su razinu svijesti i kvalifikacija servisa koji pružaju informacije o novim izazovima u informacijskom okruženju za mlade ljude, te su promovirale razmjenu iskustava i praksi među ključnim subjektima;
- Podržavale su pristup internetskim informacijama među mladima koji su žrtve sudbine, uključujući i one s invaliditetom;



## Preporuka CM/Rec(2010)8 Odboru ministara za države članice o informiranju mladih

Zatraženo je od Tajnika Opće skupštine Vijeća Europe da uputi ovo preporučenje vladama onih država potpisnica Europske kulturne konvencije (ETS br. 18) koje nisu članice Vijeća Europe.

# Preporuka br. R (90) 7

## Savjeta ministara državama članicama o informiranju i savjetovanju mladih ljudi u Europi

### Vijeće Europe i Odbor ministara

#### Preporuka br. R (90) 7 Odbor ministara državama članicama o informiranju i savjetovanju mladih ljudi u Europi

(Usvojena od strane Odbora ministara 21. veljače 1990. na 434. sastanku zamjenika ministara)

Odbor ministara, prema odredbama članka 15.b statuta Vijeća Europe,

S obzirom da je cilj Vijeća Europe postizanje većeg jedinstva između svojih članova;

S obzirom na relevantne zaključke Konferencija europskih ministara odgovornih za mlade (održane u Strasbourgu 17. i 19. prosinca 1985. i Oslu 11. i 12. travnja 1988.);

S obzirom na to da mladi imaju pravo na pune, razumljive i pouzdane informacije, bez obaveze da se moraju prethodno najaviti za informiranje, i na savjetovanje o svim pitanjima iz različitih sektora, bez iznimke, kako bi mogli imati potpunu slobodu izbora, bez ikakve diskriminacije ili ideoloških ili drugih utjecaja;

s obzirom da takve sveobuhvatne informacije i savjetovanje podrazumijevaju pristup sa mnogih točaka gledišta, trebaju pomoći i u promoviranju autonomije mladi ljudi;

s obzirom na to da su informacije i savjetovanje važan čimbenik u povećanju mobilnosti mladih ljudi, pojedinačno ili u skupinama, te da je takva mobilnost ključna za poticanje razumijevanja i mira među narodima i razvijanje osjećaja pripadnosti Europi,

#### I. Preporučuje se vladama država članica sljedeće:

1. Promicati koordinaciju na europskoj razini uz poštivanje demokracije, ljudskih prava i temeljnih sloboda politike informiranja i savjetovanja namijenjenih i dostupnim svim mladima: to podrazumijeva, između ostalog, prikupljanje informacija na lokalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini i omogućavanje njihove dostupnosti što je više moguće svim mladima,

2. Poticati i podupirati stvaranje i/ili razvoj odgovarajućih info centara za informiranje i savjetovanje koje poštuju sljedeća načela: usluge moraju biti raznovrsne, izvori raznovrsni i odgovori moraju biti sveobuhvatni: treba se poštivati pravo mladih na anonimnost i pouzdane informacije; usluga bi trebala biti dostupna svima bez diskriminacije, trebala bi imati nekomercijalni karakter i trebala bi poticati nezavisnost mladih ljudi; u skladu sa ovim vlade bi trebale omogućiti

- Informiranje i savjetovanje mladih ljudi u skladu s njihovim izravnim zahtjevima i specifičnim potrebama
- promicanje istraživanja koja odgovaraju specifičnim nacionalnim okolnostima i koja omogućuju komparativne analize na razini Europe o potrebama mladih ljudi i korištenje dobivenih rezultata za stalnu prilagodbu usluga i struktura

- zadovoljavanje najveće pouzdanosti usluga te valjanosti izvora i kretanja informacija
- Poticanje učinkovitog sudjelovanja mladih ljudi u informiranju i savjetovanju i aktivnostima koje se odnose na njih
- Prepoznavanje komplementarnog odnosa i unapređivanje suradnje između centara za informiranje i savjetovanje i organizacija mladih, povezujući ih, na primjer, u upravnim tijelima te u pripremi i distribuciji informacija,
- Međusobno savjetovanje s drugima o pitanjima koja se odnose na osposobljavanje djelatnika koji informiraju mlade, s ciljem poboljšanja vještina potrebnih za obavljanje zadataka koje pretpostavlja provedba ovih preporuke,
- Promicanje razmjene osoblja, osobito putem programa stipendiranja, usporedbe tehnika informiranja koje je usvojio svaki centar i razdoblja obuke provedenih u sličnim centrima za mlade u različitim zemljama
- Jačanje međusobne suradnje, posebice među susjednim državama s jezičnim i kulturnim afinitetima po pitanjima osposobljavanja, uključujući napredno osposobljavanje, za gore navedene kategorije djelatnika ili poticanje takvog usavršavanja u Vijeću Europe, posebice u Europskom centru za mlade, imajući na umu da to ne utječe na smanjenje redovitih aktivnosti organiziranih od strane organizacija mladih,

3. Podupirati uvođenje novih tehnologija u informatičke i savjetodavne usluge, kako bi se olakšao:

- direktni pristup mladima svim informativnim, medijima i mobilnim portalima,
- skladištenje, ažuriranje, prijenos, komuniciranje, objavljivanje i upravljanje proizvodom
- obrada podataka, kompatibilnost podataka, korištenje i analiza podataka na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini te stvaranje umreženih nacionalne baza podataka

4. Promicati istraživanje na europskoj razini, kako metoda i tehnika informiranja i savjetovanja, tako i metoda vrednovanja takvih usluga te poticati prikupljanje i razmjenu stručne dokumentacije o metodama i tehnikama koje su osmislili praktičari i istraživači,

5. Pružiti potporu razvoju europske mreže za informiranje i savjetovanje mladih.

#### II. Naredba Glavnog tajništva Vijeća Europe za izradu sadržaja ove preporuke

vladama država članica koje su dio Europske kulturne konvencije, ali nisu članice Vijeća Europe.



## Daljnji srodni dokumenti

### → Vijeće Europe

Preporuka mobilnosti mladih R (95) 18 koju je usvojio Savjet ministara Vijeća Europe od 12.10.1995.

[http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth\\_Policy/docs/Recognition/Recx95x18E\\_12\\_October\\_1995.pdf](http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth_Policy/docs/Recognition/Recx95x18E_12_October_1995.pdf)

Rezolucija o politici za mlade Vijeća Europe Res(98)6 usvojenoj od strane Savjeta ministara 16.4.1998.

### → Europska unija

Bijela knjiga Europske komisije "Novo poticanje europske mladeži", COM (2001)681 final, 21.11.2001.

[http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth\\_Policy/docs/YP\\_development/Policy/EC\\_whitepaper\\_en.pdf](http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth_Policy/docs/YP_development/Policy/EC_whitepaper_en.pdf)

Predloženi zajednički ciljevi za sudjelovanje i informiranje mladih COM (2003) o okviru europske suradnje u području mladih

[http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth\\_Policy/docs/YP\\_development/Policy/EC\\_whitepaper\\_en.pdf](http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth_Policy/docs/YP_development/Policy/EC_whitepaper_en.pdf)

Odluka Vijeća o zajedničkim ciljevima za sudjelovanje i informiranje mladih, službeni list C295 od 1.12.2003.

Odluka Vijeća o provedbi zajedničkih ciljeva za informiranje mladih, službeni glasnik C141/3 od 24.6.2005.

[http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth\\_Policy/dpcs/Citizenship/Policy/Res2005\\_C141\\_03-pdf](http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth_Policy/dpcs/Citizenship/Policy/Res2005_C141_03-pdf)

Komunikacija od Komisije do Savjeta Europe vezana uz sudjelovanje i informiranje mladih. Popratni dokument na Bijelu knjigu o novom poticanju europskih mladih: Provođenje zajedničkih ciljeva za sudjelovanje i informiranje mladih ljudi o promicanju aktivnog europskog građanstva COM (2006)417 final od 20.7.2006.

### → Partnerstvo mladih između Vijeća Europe i Europske komisije

Studija "Društveno-ekonomski opseg rada s mladima u Europi" koju je naručilo spomenuto partnerstvo i provedena je od strane Instituta za socijalni rad i edukaciju (ISS), Njemačka 2007.

<http://youth-partnership.coe.int/youth-partnership/research/socioeconomicsofwork.html>

### → Sporazum o partnerstvu između Vijeća Europe i ERYICA-e

"Smjernice o tome kako stvoriti info centar za mlade", prosinac 2001.

"Mladi ljudi i njihove informacijske potrebe u kontekstu informacijskog društva" Neil Selwin za Vijeće Europe / ERYICA-Colloquy "Budućnost informiranja mladih u Europi", Budimpešta, studeni, 2007.

"Razvoj informiranja mladih u Europi" Alexandre Cangelos za Vijeće Europe / ERYICA kolokvij "Budućnost informiranja mladih u Europi", Budimpešta, studeni, 2007.

Završni izvještaj Vijeća Europe / ERYICA kolokvij "Budućnosti informiranja mladih u Europi" Budimpešta, studeni 2007.