

ŽINAU VIŠKĄ

**Įvadas į jaunimo
informavimą ir konsultavimą**

**Metodinis
leidinys JIK
darbuotojams**

2022 m.

**ŽINAU
VIŠKĄ**



Lietuvos Respublikos
socialinės apsaugos
ir darbo ministerija

LIJOT

jra

Jaunimo
reikalų
agentūra

**Metodinis leidinys JIK
darbuotojams - tai Lietuvos
Respublikos socialinės apsaugos ir
darbo ministerijos finansuoto
Lietuvos jaunimo organizacijų
tarybos projekto „LIJOT darbo
efektyvinimo ir stiprinimo
programa“ dalis, skirta padėti
jaunimo informavimo ir
konsultavimo darbuotojams įgyti
atitinkamų kompetencijų**

Ivadas

Šis leidinys - tai metodinė medžiaga jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teikiantiems darbuotojams, pradedantiems ar norintiems pagylinti bei atnaujinti turimas žinias apie jaunimo informavimą ir konsultavimą.

Lietuvos jaunimo organizacijų taryba drauge su nacionaliniu jaunimo informavimo ir konsultavimo koordinatoriumi ir savanoriu parengė šį leidinį Jums, kad galėtumėte susipažinti su JK pasauliu iš arčiau bei aktyviai įsitrauktumėte į tinklo veiklą.

Turinys

<u>Pagrindiniai terminai</u>	<u>5</u>
<u>JIK istorija Europoje ir Lietuvoje</u>	<u>9</u>
<u>JIK veiklos principai</u>	<u>12</u>
<u>ERYICA chartija</u>	<u>15</u>
<u>JIK dabartinė struktūra Lietuvoje</u>	<u>17</u>
<u>Jaunų žmonių poreikių identifikacija</u>	<u>19</u>
<u>Informacijos paieška ir šaltiniai</u>	<u>23</u>
<u>Informacijos kokybė</u>	<u>26</u>
<u>JIK intervencijos metodai</u>	<u>28</u>
<u>JIK darbuotojų kompetencijos</u>	<u>31</u>
<u>Konsultacijų metodika</u>	<u>38</u>

Pagrindiniai terminai

Bendrinis jaunimo informavimas

Į vartotoją nukreipta jaunimo informacija, kuri padengia visas jaunimui aktualias temas. Tai informacija, reikalinga jaunimui ir leidžianti pasirinkti iš daugelio variantų, vartotojui išlaikant savo savarankiškumą ir anonimiškumą

Paslaugos, siūlančios specializuotą informaciją jauniems žmonėms (pvz., patarimai ieškantiems darbo, gyvenamosios vietos ir kt.)

Specializuotas jaunimo informavimas

Jaunimo informavimo centras

Patikima vieta, kurioje teikiama informacija, skirta jaunimui ir su jaunimu dirbantiems specialistams. Informacija priklauso nuo jaunų žmonių poreikio

Pageidaujamos informacijos pateikimas be rekomendacijų, įvertinimo ar pritaikomumo

Informavimas

Patarimas

Pagalba jaunam žmogui, patekusiam į sudėtingą situaciją, suteikiant informaciją, kuri leidžia priimti sprendimą

Dalyvavimas derybose, tarpininkavimas ar kito asmens pristatymas.

Atstovavimas

Konsultavimas

Paslauga, leidžianti jaunam žmogui išnagrinėti ir išsiaiškinti rūpimus klausimus, dirbant kartu su konsultantu. Tai galimybė jaunam žmogui pamatyti savo poreikius ir priimti sprendimus, leidžiančius keisti situaciją

informacijos, kuri nukreipia jauną žmogų ten, kur jis gaus reikiamą informaciją arba paslaugas, pateikimas

Nukreipimas

Tinklaveikla

Palaikymo sistema informacijos dalinimuisi tarp organizacijų ir kitų suinteresuotų asmenų

Trečiosios pusės (iš jaunimo informavimo centro arba iš išorės) įtraukimas į darbą su individu

Perdavimas

Dalyvavimas

Jaunų žmonių įsitraukimas į įvairias jaunimo centro veiklas regioniniu, nacionaliniu ar tarptautiniu lygiu (sprendimų priėmimas dėl renkamos informacijos, taip pat informacijos teikimas ir konsultavimas)

Žmogaus įgalinimas pereiti nuo priklausomybės iki atstovavimo sau (pvz., pačiam pasirūpinti savo reikalais)

Įgalinimas

Išorinė paslaugų centro veikla

Jaunimo informavimo centro paslaugų perkėlimas iš centro patalpų į vietas, kur renkasi jauni žmonės

Sąrašas principų, kurie nustato jaunimo informavimo darbo gaires, minimalius standartus, reikalavimus ir kokybės rodiklius

Europos jaunimo informavimo chartija

Darbas „bendraamžis – bendraamžiui“ principu

Jaunų žmonių dalyvavimo forma, leidžianti jaunimui išreikšti, dalintis ir ugdyti savo talentus, įgūdžius ir žinias su savo bendraamžiais. Dažniausiai tai grupės veikla, organizuojama neformalaus ugdymo metodais

Technologijų ir įvairių kanalų visuma, nukreipta į informavimą ir leidžianti visuomenei produktyviai bendradarbiauti pateikiant informaciją

Socialinės medijos

Internetinė tapatybė



Tai realus arba išgalvotas savęs pristatymas internete. Tapatybė kuriama iš tokių skirtingų elementų kaip nuotraukos, elektroninio pašto adresai, slapyvardžiai, profiliai ir kita

Informacijos paieškos internete puslapiai ar programos, pateikiančios interneto puslapius, vaizdus ar kitokio tipo failus



Paieškos sistemos

JIK istorija

Prieš pradėdant gilintis į jaunimo informavimo ir konsultavimo lauką, svarbu susipažinti su JIK paslaugų kilme ir istorija

Jaunimo informavimo ir konsultavimo kultūra prasidėjo dar penktajame dešimtmetyje Suomijoje, kur buvo atidarytas pirmasis informacijos centras jaunuoliams, skirtas padėti atsakyti į klausimus kylančius dėl tuo metu aktyvios vidinės migracijos (daugybė jaunuolių iš Suomijos kaimų ir regionų kėlėsi į didesnius miestus)

Kiek vėliau, 1986 metais įsikūrė Europos jaunimo informavimo ir konsultavimo agentūra – ERYICA, kurios vienas iš pagrindinių tikslų yra užtikrinti kokybiškas informavimo ir konsultavimo paslaugas visame tinkle, į jį įtraukiant kuo daugiau partnerių iš skirtingų valstybių

ERYICA veikla įtaką darė ne tik nacionalinėms agentūroms, tačiau vedama tų pačių idėjų 1990 metais Europos Taryba priėmė rekomendacijas dėl Jaunimo informavimo ir konsultavimo, kuriuose kaip vieną iš svarbiausių punktų įtraukė jaunimo informacijos centrų kūrimąsį valstybėse

Siekdami užtikrinti **kokybiškas JIK paslaugas**, ERYICA tinklo nariai **1993-1994 metais** priima **pirmąją jaunimo informavimo ir konsultavimo chartijos versiją**, kuria besivadovaudami tinklo darbuotojai veikė dešimtį metų ir tik **2004 metais** pirmąją versiją pakeičia antroji

Stiprėjant ERYICA tinklui ir daugiau dėmesio Europoje skiriant jaunimui, kurėsi ir daugiau įvairių tinklų, nukreiptų į jaunimo informavimo galimybes. Tad nieko keisto, kad **2005 metais** įvyko **pirmoji bendra tinkle konferencija**, kurioje be ERYICA dalyvavo Eurodesk ir EYCA (Europos jaunimo kortelė)

Plečiantis JIK tinklams, **2008 metais Europoje pradėta minėti Europos jaunimo informacijos diena**, kurią iki šių dienų minime **balandžio 17-ąją**. Šios dienos tikslas – atkreipti visuomenės ir ypač jaunimo dėmesį į **kokybiškas informavimo paslaugas**

Modernėjančioje visuomenėje vis didesnę vietą sau plėšėsi ir internetas, tad nieko keisto, kad šalia tiesioginių konsultacijų imtasi rasti ir nuotolinių. 2009 metais ERYICA organizacija reaguodama į tokią tendenciją priėmė dar vieną chartiją, nusakančią nuotolinio jaunimo informavimo principus, tačiau 2018 metais, tinko narių sprendimu, patvirtinta trečioji chartijos versija, apjungianti iki tol gyvavusias dvi chartijas. Šia versija tinklo nariai, tarp kurių ir Lietuva, vadovaujamės ir šiandien

Stiprėjant ir augant tokiam JIK tinklui, 2012 metais jo užuomazgos prasidėjo ir Lietuvoje. Minėtuojų laikotarpiu buvo patvirtintas Lietuvos jaunimo informavimo ir konsultavimo sistemos aprašas, su kuriuo drauge kūrėsi ir pirmoji JIK taškų karta. Ir tik 2014 metais Lietuvoje buvo įsteigtas pirmasis jaunimo informacijos centras Vilniuje.

JIK veiklos principai

Mes gyvename sudėtingose, skaitmenizuotose visuomenėse ir susipynusiame pasaulyje, kuris siūlo daug iššūkių ir galimybių. Prieiga prie informacijos ir galimybė ja naudotis tampa vis svarbesnė jauniems žmonėms Europoje ir už jos ribų. Jaunimo informavimas padeda jiems įgyvendinti savo siekius ir skatina jų, kaip aktyvių visuomenės narių, dalyvavimą. Informacija turėtų būti tiekama tokiu būdu, kuris padidina jaunų žmonių pasirinkimo galimybes ir skatina jų savarankiškumą bei įgalinimą.

Pagarba demokratijai, žmogaus teisėms ir pagrindinėms laisvėms reiškia visų jaunų žmonių teisę į visapusišką, objektyvią, suprantamą ir patikimą informaciją, atliepiančią visus poreikius. Ši teisė į informaciją buvo pripažinta Visuotinėje žmogaus teisių deklaracijoje, Vaikų teisių konvencijoje, Europos vaikų apsaugos konvencijoje Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių srityje ir Europos Tarybos rekomendacijose N° (90) 7, CM/Rec(2010)8, ir CM/Rec(2016)7 dėl jaunų žmonių informavimo ir konsultavimo, ir jaunų žmonių teisių. Ši teisė yra jaunimo informavimo veiklos pagrindas Europos Sąjungoje.

Bendrinis jaunimo informavimas apima visas temas, kurios domina jaunus žmones, ir gali apimti įvairias veiklas: informavimą, konsultavimą, palaikymą, instruktavimą, mokymą, tinklų kūrimą ir nukreipimą į specializuotas tarnybas, siekiant sudominti ir įgalinti jaunus žmones. Šią veiklą gali vykdyti jaunimo informavimo centrai arba jaunimo informavimo taškai kitose struktūrose ir aplinkose. Šios chartijos principai yra skirti taikyti visoms jaunimo bendrinio informavimo formoms. Tai yra minimalūs kokybės standartai, kurie kiekvienoje šalyje turėtų būti taikomi, kaip neatsiejama jaunimo politikos dalis.

EUROPOS JAUNIMO INFORMAVIMO CHARTIJA

Principai

1. Nepriklausomybė

1.1. Pateikiama informacija yra visapusiška, apžvelgianti galimybių įvairovę, grindžiama skirtingais ir patikrintais šaltiniais.

1.2. Pateikiama informacija nėra paveikta religinės, politinės, ideologinės ar komercinės įtakos;

1.3. Jaunimo informavimą finansuojantys šaltiniai neturėtų sukelti sunkumų taikyti šios chartijos principus.

2. Prieinamumas

2.1. Jaunimo informavimo paslaugos užtikrina lygiateisišką prieigą.

2.2. Jaunimo informavimo centrai ir paslaugos yra lengvai prieinamos, patrauklios ir matomos jauniems žmonėms.

2.3. Informacija yra pateikiama jauniems žmonėms suprantama kalba.

3. Įtrauktis

3.1. Jaunimo informavimo paslaugos yra atvirai prieinamos visiems jauniems žmonėms be išimties.

3.2. Jaunimo informavimo paslaugos yra nemokamos visiems jauniems žmonėms.

3.3. Jaunimo informavimo centrai ir paslaugos yra orientuotos į visus jaunus žmones, naudojant efektyvius ir tinkamus būdus skirtingoms grupėms pasiekti bei poreikiams patenkinti.

4. Pagrindimas poreikiais

4.1. Jaunimo informavimo paslaugos remiasi jaunų žmonių poreikiais.

4.2. Pateikiama informacija apima visas temas, kurios domina jaunus žmones.

4.3. Kiekvienas vartotojas yra gerbiamas kaip individas, o pateikiamas atsakymas į kiekvieną klausimą yra tinkamai individualizuotas ir priimtinas vartotojui.

4.4. Jaunimo informavimo struktūros turi pakankamai žmogiškųjų resursų, užtikrinančių individualizuotą pagalbą ir paslaugas.

5. Įgalinimas

- 5.1. Jaunimo informavimo paslaugos įgalina jaunus žmones ir skatina jų savarankiškumą.
- 5.2. Jaunimo informavimo paslaugos suteikia jauniems žmonėms medijų ir informacinio raštingumo įgūdžių, skatinančių saugų ir atsakingą elgesį.
- 5.3. Jaunimo informavimo paslaugos skatina aktyvų pilietiškumą ir dalyvavimą.

6. Dalyvavimas

- 6.1. Jauni žmonės skirtingais būdais ir lygmenimis dalyvauja jaunimo informavimo paslaugų kūrime, sklaidoje ir vertinime.
- 6.2. Jaunimo informavimo paslaugos siūlo platformas bendraamžis - bendraamžiui veikloms.
- 6.3. Jauni žmonės suteikia grįžtamąjį ryšį, nukreiptą į nuolatinį jaunimo informavimo paslaugų vystymą.

7. Įtrauktis

- 7.1. Jaunimo informavimo paslaugos gerbia jaunų žmonių teisę į privatumą, konfidencialumą ir anonimiškumą. Jaunimo informavimo paslaugos jauniems žmonėms kuria saugią aplinką.
- 7.2. Renkant informaciją, kriterijai yra vieši ir suprantami, autorius ir informacijos tikslas yra aiškūs ir matomi.
- 7.3. Visa kuriama ar skleidžiama informacija yra tiksli, išsami, atnaujinta ir patikima.

8. Profesionalumas

- 8.1. Jaunimo informavimo paslaugas profesionaliai teikia apmokyti darbuotojai.
- 8.2. Jaunimo informavimo ir konsultavimo darbuotojai turi medijų ir informacinio raštingumo įgūdžių.
- 8.3. Jaunimo informavimo paslaugos, teikiamos bendradarbiaujant su atitinkamomis suinteresuotomis šalimis, siekiant identifikuoti poreikius, ieškoti sąveikos, dalytis patirtimi ir užtikrinti jaunimo informavimo paslaugų matomumą.
- 8.4. Jaunimo informavimo darbuotojai bendradarbiauja vietos, regioniniu, nacionaliniu, europiniu ir tarptautiniu lygmenimis, dalijasi gerąja patirtimi ir žiniomis.
- 8.5. Jaunimo informavimo darbuotojai užtikrina, kad jauni žmonės turėtų žinias ir įgūdžius, reikalingus skaitmeninių paslaugų naudojimui.

9. Proaktyvumas

- 9.1. Jaunimo informavimo paslaugos naudoja inovatyvias strategijas, metodus ir įrankius pasiekti jaunus žmones.
- 9.2. Jaunimo informavimo darbuotojai žino aktualius įstatymus, pokyčius ir nuolat atnaujina savo žinias apie jaunų žmonių situaciją bei tendencijas.
- 9.3. Jaunimo informavimo darbuotojai yra aktyvūs žiniasklaidoje ir informacijos srityse, siekiant užtikrinti kokybiškų jaunimo informavimo paslaugų matomumą.

JIK struktūra

Susipažinus su ERYICA ir JIK paslaugų istorija, svarbu pažinti veikiančio Lietuvoje tinklo struktūrą. Kas dvejus metus Jaunimo reikalų agentūra skelbia finansavimo konkursą, skirtą nacionaliniam koordinatoriui, kurio tikslas užtikrinti tinklo veiklą. Nacionalinis koordinatorius nuo pat JIK paslaugų teikimo Lietuvoje pradžios yra Lietuvos jaunimo organizacijų taryba, kitaip geriau žinomas LIJOT vardu. Šiandien dieną, LIJOT biuro komandoje dirba vienas asmuo – jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugų koordinatorius, kurio funkcija yra užtikrinti tinklo kokybę, plėtra ir suteikti metodinę pagalbą JIK paslaugas teikiantiems darbuotojams

JRA patvirtintame apraše ir rekomendacijose yra nurodyta skėtinė JIK tinklo struktūra, kurioje kiekvienoje apskrityje veikia po centrą, o šis vienija kiekvienoje savivaldybėje esančius taškus. Bėda ta, kad šiuo metu tokia struktūra neveikia, tačiau turime gerųjų pavyzdžių, kur taškai patys jungiasi į grupes (nes nėra veikiančio centro) ir dalinasi gerosiomis patirtimis, ar esantis centras vienija vienoje savivaldybėje įsikūrusius taškus ir pradeda veikti vieno langelio principą, teikdami kokybiškas ir jaunimui prieinamas JIK tinklo paslaugas

SADM

socialinės apsaugos ir darbo ministerija

JRA

Jaunimo reikalų agentūra

JTBA
Jaunimo tarptautinė
bendradarbiavimo agentūra

JRD
Jaunimo reikalų
departamentas

Atviras
darbas su
jaunimu

Darbas su
jaunimu
gatvėje

Mobilus
darbas su
jaunimu

Europos
solidarumo
korpusas

... **Jaunimo
informavimas ir
konsultavimas** ...

JRA konkursinio finansavimo
būdu skiria nacionalinį
koordinatorių - šiuo metu

LijOT

VJISC

Žalianamis
MES
SVJC
PVMC

UJIC

...JIC

Kupiškio JIT
Panevėžio JIT
Rokiškio JIT
Pasvalio JIT
Panevėžio raj. JIT
Biržų JIT

Jaunų žmonių poreikių identifikacija

Bendrinis jaunimo informavimas remiasi į asmenį orientuotu požiūriu. Jei poreikiai skirtingi – rezultatai ir šaltiniai irgi skirsis. Kiekviena situacija yra unikali ir remiasi į konkrečius jauno žmogaus poreikius – kiek jaunų žmonių, tiek ir jų poreikių. Žinoma, galima sulaukti daugelio užklausų apie savanorystės galimybes užsienyje, tačiau jų atsakymai išsiskiria, kai išsiaiškinamos prioritetinės šalys, amžius, laikas, finansinės galimybės ir net priežastys, dėl ko jaunuolis nusprendžia išvykti į užsienį. Nėra vienos formulės, kaip galima išsiaiškinti visus jaunų žmonių informacijos poreikius ir juos atliepti. Pagelbėti gali šie „Jaunimo informavimo pradedantiesiems vadove“ (2010) pateikti būdai

1.

Sukurkite klausimyną apie jaunimo informavimo poreikius ir išdalinkite / platinkite jį mokyklose, jaunimo centruose, jaunimo klubuose, jaunimo organizacijose ir kitose vietose kur dažnai lankosi jauni žmonės. Tokį klausimyną praturtintų tai, kad jį kūrėtumėte kartu su jaunais žmonėmis, juos įtraukdami į bendraamžių apklausą. Klausimynas gali būti ir elektroninis – galima naudotis pvz., Google Docs formomis (<https://docs.google.com/forms/>), socialiniais tinklais;

2.

Siekite bendradarbiauti su institucijomis atliekančiomis tyrimus, susijusius su jaunais žmonėmis. Galbūt jie gali įtraukti jus dominančius klausimus, susijusius su jaunimo informavimo temomis, į nacionaliniu ir vietiniu lygmeniu vykstančius tyrimus (pavyzdžiui universitetai, Jaunimo reikalų agentūra www.jra.lt);

3.

Galite organizuoti fokus grupes gilesniam jaunų žmonių poreikių pažinimui. Fokus grupės – tai kokybinio tyrimo metodas, kai tam tikro klausimo nagrinėjimui sukviečiama tikslinė grupė (pvz., jauni žmonės ir temos ekspertai). Fokus grupėje neformalaus pokalbio metu, kurį moderuoja moderatorius, atskleidžiami dalyvaujančiųjų požiūriai įvairiais klausimais. Grupės pokalbis dažniausiai įrašomas, vėliau iš įrašo paimami duomenys. Taip galite išgirsti, kokios informacijos reikia jauniems žmonėms, kuo jie domisi ir pan. Daugiau apie metodą – ieškokite internete ar mokslinėje literatūroje.

4.

Apklauskite jaunimo darbuotojus, dirbančius su jaunais žmonėmis ir jauniems žmonėms. Jie gali padėti atskleisti temas, kuriomis jauni žmonės domisi, tačiau nėra linkę jomis kalbėtis;

5.

Nusipieškite socio-kultūrinį artimiausios aplinkos žemėlapi ir identifikuokite įvairių paslaugų, susijusių su jaunais žmonėmis, tiekėjus. Šaunu, jei į tokį procesą būtų įtraukiami patys jauni žmonės – jie galėtų įvardinti kas jiems svarbu arba paminėti paslaugas, kurių jiems trūksta;

6.

Pabandykite sukurti tipiškus jūsų paslaugų vartotojų modelius – socialinė aplinka, vardas, istorija. Pabandykite įsijausti ir pagalvoti, kokios informacijos toks jaunas žmogus ieško?

Jūsų idėjos jaunų žmonių poreikių išsiaiškinimui....

Svarbu paminėti, kad jauni žmonės – ne homogeniška kategorija. Ją sudaro skirtingos jaunų žmonių grupės, turinčios skirtingus poreikius. Įsitikinkite, kad į poreikių išsiaiškinimą įtraukiami skirtingų ir kuo įvairesnių grupių atstovai. Tai padės susidaryti tikslesnį ir tikroviškesnį savo tikslinės grupės informacijos poreikių paveikslą.

**Apie atliktą jaunimo poreikių
tyrimą ir jaunimo informavimo
poreikius ateityje galite
pasiskaityti šiame leidinyje
(anglų kalba)**



**Leidinį galite pasiekti ir
spustelėję QR kodą**

Informacijos paieška ir šaltiniai

Informacijos paieška - tai daug laiko reikalaujanti, tačiau būtina užduotis, teikiant JIK paslaugas jaunam žmogui. Todėl šioje dalyje aptarkime esminius punktus, susijusius su informacijos paieška ir jos šaltiniais.

Atrenkant savo šaltinius svarbu:

1. Užtikrinti šaltinių pliuralizmą, kad vartotojui būtų pateikti skirtingi pasirinkimai - tai yra, jaunuolį supažindinti su visomis įmanomomis galimybėmis, nepriklausomai nuo išankstinių mūsų nusistatymų ar įsitikinimų.

2. Užtikrinti šaltinių patikimumą - visi informacijos šaltiniai turi būti patikrinti, o informacija juose pateikta teisinga, tad vikipedija - kad ir kai patraukliai atrodytų informacijos paieškai atlikti - nėra tinkamas būdas.

3. Patikrinti informaciją naudojant keletą šaltinių - informacijos tikrumu ir kokybe geriausia įsitikinti ją patikrinant įvairiuose patikimuose informacijos šaltiniuose Svarbu atkreipti dėmesį į informacijos kanalų finansavimo šaltinius ar panašiai - t.y., kartais atsakymai gali būti pateikti ir patikimuose šaltiniuose paveikti tam tikrų aplinkinių veiksnių.

4. Sekti savo šaltinius (pasižymėti, turėti sąrašą kontaktinių asmenų, pasižymėti, kur rasta informacija) ir reguliariai atnaujinti - tokio sąrašo buvimas palengvins ateities paieškas ir užtikrins kokybiškesnes JK paslaugas.

Kaip susikurti savo šaltinių bazę:

2.

aktualių partnerių savo vietovėje tinklaveika - t.y., nuolatos palaikyti kontaktą su įvairiomis organizacijomis ir institucijomis bei dalintis aktualia jaunimui informacija su jais;

4.

konferencijų, seminarų, kūrybinių užsiėmimų, kurie susiję su jūsų temomis, lankymas - tai ne tik tam, kad praplėstumėte žinių bagažą, bet ir užmegztumėte naujus kontaktus.

1.

sistemos paieškos internete apie visą temą (ne tik apie tam tikrą klausimą) vykdymas;

3.

vietinės/regioninės ir nacionalinės žiniasklaidos (laikraščiai, tinklaraščiai, socialiniai tinklai, tv, radijas...) stebėseną ir sekimas;

5.

renginių jaunimui ir/ar jaunimo organizacijoms organizavimas - tai būdas pritraukti jauną žmogų į savo erdves ir gauti atgalinį ryšį bei sužinoti, kokios temos yra aktualios vietas jaunimui.

Informacijos kokybė

Šioje dalyje aptarsime, kaip jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teikiantis darbuotojas turėtų užtikrinti informacijos kokybę. Ne retai informacija ir (ar) jos šaltiniai yra paveikti įvairiausių aplinkybių - politinių, religinių ar tam tikros grupės įsitikinimų. Šį sąrašą galime plėsti įvairiais aspektais, tačiau kartais net ir JIK darbuotojo pateikiama informacija turi asmenišką nuomonės interpretaciją. Kad visa to išvengti, yra naudojamas CRAP informacijos atrinkimo metodas.

C L E A R
R E L E V A N T
A C C U R A T E
P I T C H E D

CRAP - clear, relevant, accurate, pitched (arba lietuviškai aiški, aktuali, tiksli ir pataikanti informacija). Šie keturi aspektai padeda rasti ne tik kokybišką informaciją, bet ir atitinkančia jaunimo poreikius. Svarbu pabrėžti, kad dažnai įvairiuose oficialiuose valstybiniuose tinklalapiuose informacija yra pateikiama jaunimui nedraugiška kalba, tad JIK darbuotojo tikslas atrinkti tikslią, aktualią jaunam žmogui į klausimą pataikančią informaciją ir ją pateikti jam aiškiai suprantama kalba.

Kokybiškai informacijai galime naudoti ir kitus kriterijus. Tam padeda šie klausimai:

Atitinka jaunų žmonių poreikius

Atitinka tikslinę grupę



Tiksli

Užbaigta

Praktiška

Atnaujinta



Draugiška vartotojui

Nepriklausoma nuo religinės, politinės,
ideologinės ar komercinės įtakos

JIK intervencijos metodai

Intervencijos formos

Prevencija — Informacija — Gydymas

Iniciatyvumas — Konsultacija — Terapija

Prevencija ir iniciatyvumas - tai infoproduktų kūrimas, JIK veiklos viešinimas ir jaunų žmonių poreikių identifikavimas.

Informacija ir konsultacija - tai individualus darbas su jaunuoliu, siekiant suteikti jam visą reikalingą informaciją atsakant į jo klausimą(-us).

Gydymas ir terapija - tai nukreipimas specializuotai konsultacijai ir užtikrinimas, kad jaunuolis gavo reikiamą pagalbą.

Nepertraukiamumas:

Nėra aiškaus atskyrimo tarp įvairių intervencijos formų;
Svarbu pagalvoti apie apribojimus ir padėtį.

Padarykite atskyrimą tarp teikiamų paslaugų (informacija jauniems žmonėms) ir savo susirūpinimo (kad būtų užtikrinamas nepertraukiamumas), pavyzdžiui:

Jaunimo informacijos centras gali būti aktyvus tik tada, kai jauni žmonės ateina ir užduoda klausimus. Jei jie neateina, būtina vykdyti išorinę paslaugų veiklą ir užsiimti aktyviu viešiniu. Jaunimo informacijos centras gali nukreipti pas specializuotus konsultantus, tačiau jei tokių nėra ar jie netinkami, galima konsultacijos paslaugas pasiūlyti jaunimo informacijos centre.

Iniciatyvumas:

**Vykdoma veikla dar prieš gaunant klausimą, pavyzdžiui:
Išorinė paslaugų veikla = einama ten, kur yra tikslinė grupė:**



**Darbas su grupėmis jaunų žmonių grupėse (mokinių grupės);
Informacijos taškai (jaunimo centruose, bibliotekose ir t.t.)
Darbas gatvėse (gali būti daugiau nei tik informavimas —
perėjimas nuo konsultacijos iki gydymo);
Jaunimas–jaunimui = jaunų žmonių mokymas ir palaikymas
informuoti ir palaikyti savo bendraamžius;
Aktyvumas socialiniuose tinkluose.**

Lengvo priėjimo sukūrimas ar pirmo kontakto svarba:

**Centro viešinimas;
Nukreipimas į centrą (vykdant išorinių paslaugų veiklą,
pasitelkus partnerius);
Jaunimui draugiškos ir patrauklios aplinkos sukūrimas;
Malonus jaunų žmonių priėmimas, leidžiantis sukurti
konfidencialumo jausmą: svarbu būti draugiškam, reaguoti
asmeniškai, klausytis, klausimus priimti rimtai;
Klausimo tyrinėjimas, analizavimas, diagnozė — nuspręskite,
ką darysite: informuosite, konsultuosite ar nukreipsite į
kitas paslaugas.**

Informacija:

Suteikite jaunam žmogui ar ieškokite kartu su juo tinkamų duomenų, atsakančių į jo ar jos klausimus. Šiame procese duomenys tampa informacija

Orientacija:

Padėkite jaunam žmogui atrasti skirtingas pasirinkimų galimybes, paliekant sprendimą priimti pačiam jaunam žmogui

Nukreipimas/perdavimas:

Kai jauno žmogaus klausimas ar problema reikalauja nukreipimo į specializuotas paslaugas teikiančias organizacijas ar įstaigas, svarbu nukreipti kuo tiksliau. Jei teikiama gyva konsultacija, galima paskambinti organizacijai / įstaigai ir supažindinti su esama situacija. Jauną žmogų galima nukreipti (perduoti) į darbuotoją, o ne į bendrą organizaciją ar įstaigą

Konsultavimas:

Profesionalus procesas, padedantis jaunam žmogui priimti sprendimą ar išspręsti situaciją

JIK darbuotojų kompetencijos

Jaunimo informavimo darbuotojais ne tik gimstama – jais tampama. Tobulindami savo įgūdžius, gilindami žinias ir ugdydami savo vidinę parengtį žingsnelis po žingselio stiprinte savo kompetencijas. Informavimą ir konsultavimą suprantame kaip kompetenciją.

Kompetenciją sudaro įgūdžiai, žinios ir vidinė parengtis veikti. Kokius įgūdžius, žinias ar vidines parengtis manote, kad norėtumėte tobulinti?

Jaunimo informavimo ir konsultavimo kompetencija yra pakankamai kompleksiška. Žinoma, kai kurie įgūdžiai, žinios ar vidinės parengtys jau gali būti įsivardintos ankščiau, atsineštos iš kitos profesinės ar gyvenimiškos patirties. Svarbu suprasti, kad kompetencija, tai ne tik tam tikra būseną, bet ir nuolatinis procesas, reikalaujantis mokymosi, refleksijos ir grįžtamojo ryšio

Tam, kad įsivardintumėte kokius konkrečius įgūdžius, žinias ar požiūrius norite tobulinti, turite nuolatos stebėti save, jaunus žmones, kurie naudojasi jūsų paslaugomis, paprašyti grįžtamojo ryšio apie savo profesinį tobulėjimą iš kolegų. Kasdieninė JIK veikla atskleis, kokiose srityse norisi stiprintis ir mokytis, tik svarbu nenumoti ranka į kasdienines situacijas, o paversti jas mokymosi proceso dalimi

Įgūdžiai

**Atvirai ir nuoširdžiai, be išankstinių nuostatų klausytis;
Kryptingai (siekiant išsiaiškinti kliento poreikį) užduoti
atvirus klausimus;**

**Aiškiai, rišliai, suprantamai formuluoti mintis;
Savais žodžiais persakyti išgirstas mintis, siekiant
pasitikslinti, ar gerai buvo suprasta;**

**Apibendrinti mintį, diskusiją, pokalbį;
Sėkti, suvokti ir įvardinti kito emocinę būseną (apima empatiją);
Sėkti, suvokti ir sau įvardinti savo emocinę būseną;
Priimti ir kitam teikti teigiamą bei neigiamą grįžtamąjį ryšį;**

Savo veiklos metu sekti laiko tėkmę ir pagal j  koreguoti savo veiksmus;

Lanksčiai derinti savo veiksmus prie kintančios situacijos, siekiant profesionaliai suteikti paslaugą;



Kūrybiškai, lanksčiai, ne standartiškai mąstyti atsidūrus iššūkio situacijose;

Bendrauti kalbomis, kurios padėtų susikalbėti su platesniu galimų klientų spektru (pvz., lietuvių, rusų, lenkų, anglų);



Gebėti naudotis informacinėmis technologijomis, reikalingoms paslaugos teikimo procesui.

Žinios

**Pirminis temų, kuriomis teikiama paslauga, išmanymas;
Klientų priėmimo sistemos išmanymas kiekviena iš temų,
kuriomis teikiama paslauga;
Jaunimo „kalbos“ išmanymas;**



**Žmonių ypatumų, susijusių su amžiaus tarpsniu, išmanymas;
Bendravimo psichologijos žinios;
Sistemos, kurioje teikiama paslauga, išmanymas.**

Vidinė parengtis

**Emocinė pusiausvyrą;
Darbingumas;
Noras padėti;
Rūpestis;
Iniciatyvumas;
Dėmesingumas;**

**Suinteresuotumas, įsitraukimas;
Dalinimasis atsakomybe;
Atsakomybės prisiėmimas;
Pagarba klientui ir kolegoms;
Elgesys pagal turimas
kompetencijas;**

**Profesinės etikos apribojimų laikymasis;
Siekis tobulėti;
Smalsumas tyrinėti ir pažinti aplinką;
Atviras, be išankstinių stereotipų mąstymas;
Ideologinis neutralumas;
Tolerancija.**

JIK darbuotojui reikalingų kompetencijų elementus galima įgyti ar tobulinti:

Baziniuose mokymuose prieš pradedant dirbti. Tokius mokymus rengia tiek nacionalinis koordinatorius, tiek tarptautinė Europos jaunimo informavimo ir konsultavimo agentūra (pvz., ERYICA sukurtas Yintro mokymų modulis pradedantiesiems JIK darbuotojams)

Kvalifikacijos kėlimo mokymuose, jau pradėjus dirbti. Tai įvairūs specializuoti, į konkrečius įgūdžius, žinias ar vidinių parengčių tobulinimą nukreipti mokymai. Įvairias mokymosi galimybes siūlo tiek tarptautiniai mokymų organizatoriai (pvz., ERYICA sukurti Digital YIntro, JIMMY kursai ir kt.), tiek vietiniu lygmeniu dirbančios organizacijos ar institucijos Lietuvoje

Mokymasis iš kolegų darbo vietoje. Tai puiki galimybė kolegų ar socialinių partnerių rate rengti patirties pasidalijimo, dileminių klausimų sprendimo grupes, kuriose būtų atverta erdvė asmeninių patirčių ir situacijų mainams, konsultacijoms, grįžtamojo ryšio suteikimui

Konsultacijų metodika: Šešių žingsnelių modelis

Kiekvieną informavimo ir konsultavimo diskusiją sudaro šeši etapai:

1.

Ižanga ir kontakto užmezgimas

2.

Klausimo nustatymas ir patikslinimas

3.

Atitinkamos informacijos rinkimas

4.

Atsakymas į klausimą

5.

Uždarymas

6.

Veiksmų planavimas ir tolesni veiksmai

1 etapas: Pristatymas ir kontakto užmezgimas

Kontaktas prasideda nuo pirmojo įspūdžio. Jaunuoliui tai yra jaunimo informacijos centras, jo atmosfera ir prieiga. Nuo jų taip pat priklauso, ar jaunuolis jausis pakviestas užduoti klausimą; pirmas įspūdis svarbus norint sukelti pasitikėjimą. Pirmasis įspūdis taip pat susijęs su asmeniniais abiejų pusių veiksniais: jis turės įtakos ir jūsų požiūriui. Turėtumėte atkreipti dėmesį į savo įspūdį, tačiau nepervertinti jo svarbos. Sukurkite ramią atmosferą.

Diskusijai pradėti galima pateikti įvairių klausimų

Ar norėtumėte ko nors paklausti?

"Kuo galiu jums padėti?"

"Ar galite rasti tai, ko ieškote?"

Ledus pralaužti gali ir šypsena ar neformalus pokalbis.

2 etapas: Klausimo nustatymas ir patikslinimas

Į jus kreipęsis jaunuolis turi klausimą. Šiame etape svarbiausia nustatyti ir galbūt patikslinti klausimą, nes klausimas, kurį užduoda jaunuolis, nebūtinai sutampa su klausimu, į kurį reikia atsakyti, nes:

Jis gali būti, kad pirmiausia išbandė kitus būdus gauti atsakymą ir tai pakeitė pradinį klausimą; Jis yra susipažinęs su savo situacija ir tuo pagrindu formuluoja klausimą, kuris jums gali būti neaiškus; Jūs nežinote esminių priežasčių, todėl turite užduoti klausimus, kad išsiaiškintumėte, kokioje situacijoje yra jaunuolis.

Keletas galimų klausimų pavyzdžių:

"Ką konkrečiai norėtumėte sužinoti?"

"Kam naudosite šią informaciją?"

"Ką jau esate padaręs?"

"Taigi tai, ką norite sužinoti, yra"

Gali būti, kad jaunuolis turi "už klausimo slypintį klausimą", kurio jam nepatogu užduoti tiesiogiai. Svarbus YI darbuotojo įgūdis yra tai pastebėti ir pabandyti išsiaiškinti. Tačiau gali atsitikti ir taip, kad jaunuolis pasakys, jog jis (ji) nenori apie tai kalbėti, ir paslaugų teikėjas turėtų gerbti šį pageidavimą.

3 etapas: Svarbios informacijos rinkimas

Informavimo ir konsultavimo darbe dažnai dirbama su neasmeniškais duomenimis, įstatymais ir reglamentais, kuriems reikia įvairios faktinės informacijos. Šiuos duomenis apie jauną žmogų pirmiausia reikia surinkti, kad būtų galima iš tikrųjų atsakyti į klausimą. (Atkreipkite dėmesį, kad kai kurie duomenys gali būti paaiškėję jau 2 etape). Duomenų prašoma tik tiek, kiek jų reikia norint atsakyti į klausimą.

Dažnai užduodami uždaro tipo klausimai, pvz:

"Kiek jums metų?"

"Ar vis dar gyvenate namuose su tėvais?"

"Prieš kiek laiko baigėte mokyklą?"

Dėl tokio pobūdžio klausimų duomenų rinkimas gali atrodyti tarsi "tardymas", todėl paaiškinkite, kodėl užduodate tam tikrus klausimus. Užduodami juos logiška seka, parodysite, kodėl užduodami tam tikri klausimai.

Informacinės medžiagos (jei ji yra) naudojimas šiame etape gali atlikti dvi funkcijas: parodyti jaunuoliui, kodėl reikalingi asmeniniai duomenys, ir padėti sau užduoti konkrečius klausimus.

4 etapas: Atsakyti į klausimą

Svarbu neatsakyti į klausimą iki šio etapo. Ankstesniame etape klausimas dar gali būti ne visai aiškus arba gali būti surinkta ne visa informacija, todėl kyla rizika, kad atsakymas gali būti ne visai teisingas. Priešpaskutinis diskusijos etapas vyksta taip: konsultuojamasi dėl reikalingos (pirminės) informacijos; ieškoma ir randamas atsakymas į klausimą; informacijos "vertimas" į jauno žmogaus situaciją; patarimų teikimas; nurodomi galimi pasirinkimai, alternatyvos ir jų pasekmės.

Rezultatas turėtų būti toks, kad jaunuolis suprastų atsakymą ir pateiktą informaciją. Šį tikslą galite paremti:

*naudodami informacinę medžiagą
užrašus applanke kartu ieškoti informacijos internete
struktūrizuojant informaciją
paaiškindami atsakymą logine seka
vartojant aiškia ir skaidrią kalbą, be nereikalingų sudėtingų
žodžių ir žargono.*

Nuo jaunuolio įgūdžių priklauso, kaip jis panaudos gautą informaciją ar patarimus. Paslaugų teikėjas gali suteikti paramą patardamas, kaip elgtis, išsamiai paaiškindamas tolesnius veiksmus ir nurodydamas, kad jaunuolis gali sugrįžti.

5 etapas: Užbaigimas

Diskusija baigiama, kai atsakoma į klausimą ir abi šalys yra patenkintos. Atidžiai užbaigti diskusiją reikia skirti atitinkamą dėmesį:
(jei reikia) pakartokite klausimą ir apibendrinkite atsakymą;
patikrinti, ar jaunuolis viską suprato;
pabrėžti, kad jis gali sugrįžti;
(jei reikia) įteikti atitinkamą informacinę medžiagą.

Yra įvairių klausimų, kuriuos galima užduoti norint parodyti, kad diskusija iš tikrųjų baigėsi, pvz.:

*Ar jums viskas aišku?
Ar dar ką nors norite sužinoti?*

Atsakomybė už užbaigimą tenka paslaugų teikėjui - dažnai jaunuoliams vis tiek būna sunku. Jaunuoliui išėjus, daugeliu atvejų pravartu kartu su kolega peržvelgti diskusiją ir ją įvertinti.

6 etapas: Veiksmų planavimas ir tolesni veiksmai

Kai jaunuolis išeina, byla dar toli gražu nėra baigta. Šis paskutinis ir labai svarbus etapas apima keletą žingsnių ir veiksmų, skirtų tolesniems veiksams planuoti ir tolesnei bylos eigai stebėti.

Kreipimasis į specialistus:

Neteisingo atsakymo į klausimą pateikimas gali turėti nenuspėjamų pasekmių. Kai nesate 100 proc. tikri dėl atsakymo, nukreipkite į nurodytą tarnybą.

Be to, informavimo ir konsultavimo darbas turi ribas, pavyzdžiui, sprendžiant teises ar psichosocialines problemas. Todėl kai kuriuos jaunuolius tenka nukreipti kitur, kad jie rastų savo problemos sprendimą. Reikia išmanyti socialinį žemėlapį ir aiškiai paaiškinti jaunuoliui, kodėl jis nukreipiamas.

Informacinės medžiagos naudojimas:

Paslaugų teikėjas pokalbio metu gali naudoti informacinę medžiagą, kad surinktų informaciją atsakymui į klausimą arba perteiktų informaciją. Jaunuoliui informacinės medžiagos funkcija gali būti veikti kaip "objektyvi" trečioji šalis arba paremti tai, ką pasakė paslaugų teikėjas. Skirtinguose diskusijos etapuose informacinė medžiaga atlieka skirtingas funkcijas. Informacinė medžiaga dažnai atlieka svarbų vaidmenį tik baigiamajame 2 etape, kai paaiškinamas ir patikslinamas klausimas.

Vertinimas:

Įpraskite (savarankiškai) vertinti savo diskusijas. Svarbu tai daryti ne tik tada, kai kažkas nepavyko, bet ir tada, kai viskas pavyko gerai; abiem atvejais galima pasimokyti.

Galite naudoti šiuos klausimus:

Kaip gerai pavyko atlikti įrašą?

Ar įtariau, kad už klausimo slypi klausimas, ir kodėl?

Ar gerai paaiškinau klausimą?

Kaip ateityje galėčiau greičiau pereiti prie esmės?

Ar uždaviau tinkamus klausimus, kad surinkčiau informaciją apie situaciją?

Ar laikiausi tinkamos eilės?

Ar pateikiau teisingą atsakymą?

Ar galėjau eiti toliau arba padaryti daugiau?

Ar atsižvelgiau į jaunuolio socialinius įgūdžius?

Ar manau, kad jaunuolis išėjo patenkintas?

Atvejo registravimas:

Įrašykite atvejus ir problemas, su kuriomis susidūrėte, ir temas, apie kurias suteikėte informacijos. Tai naudinga priemonė, leidžianti sekti atvejo pasekmes.

Parengta pagal: Daphne de Lange ir Leo Rutjes: Jaunimo informavimo ir konsultavimo vadovu

Pabaigos žodis

Tikimės, kad šis leidinys padėjo Jums susipažinti su jaunimo informavimo ir konsultavimo tikslais, jų uždaviniais, galimybėmis ir teikiama nauda jaunam žmogui. Šiame leidyje pateikta medžiaga - tai apibendrinta ir susisteminta YIntro mokymų informacija, kurią privalu žinoti kiekvienam JIK tinklo darbuotojui.

Tai tik pirmasis JIK darbuotojams skirtas LijOT leidinys, tikimės, kad matydami poreikį galėsime jį atliepti ir jau netrukus supažindinti Jus su kitais naujais leidiniais, palengvinančiais Jums darbus.

Nuoširdūs padėkos žodžiai Jums nuo LijOT jaunimo informavimo ir konsultavimo komandos.

*Kilus klausimams, ar turint pasiūlymų, kaip papildyti šį leidinį, visada galite kraiptis paštu
jik@lijot.lt*

Projekto komanda

Redaktorius - **Dominykas Židonis**

Dizaineris, maketuotojas - **Jūris Dumčius**

Šaltiniai

ERYICA - Europos jaunimo informavimo ir konsultavimo agentūra (pagrindinis puslapis)

ERYICA mokymų vadovas „YIntro - stepping into youth information“

Jaunimo informavimo ir konsultavimo vadovas 2022m.

ŽINAU VIŠKĄ