

YouthInfoComp

ОКВИР КОМПЕТЕНЦИЈА
ОМЛАДИНСКИХ ИНФО РАДНИКА



european youth information
and counselling agency

eurodesk





europaean youth information
and counselling agency

euodesk

Аутори: Audrey Frith, Eva Reina, Imre Simon, Safi Sabuni.

Сарадници: Claire Conlon, Franck Chabriac, Giovanni Maccioni, Joaquim Freitas, Kadri Koort, Luis O. Reyes Torregrosa, Regina Pfeifer, Sarah Spiteri, Susan Scott.

Лекторка: Jessica Walker

Дизајн и прелом: Javier Larios (javierlarios@me.com)

Уложили смо све могуће напоре да уђемо у траг ауторима навођених текстова и активности и одамо им одговарајуће признање. Извињавамо се због могућих пропуста и са задовољством ћемо их исправити у следећем издању.

Објавили ERYICA и Eurodesk, септембар 2021.

Због наше бриге за животну средину, ова публикација се углавном дистрибуира у електронском формату. Штампане примјерке смо свели на минимум, бирајући одговарајући папир/рециклирани папир, мастило без алкохола и еколошки свјесну штампарију.

This publication is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.



Садржај

Предговор	4
УВОД	6
Контекст	8
Партнери на пројекту	9
I ДИО	
ОМЛАДИНСКИ ИНФОРМАТИВНИ РАД У ЕВРОПИ	10
1.1 Шта је омладински информативни рад?	11
1.2 Ко су омладински инфо радници?	12
1.3 Теме	13
1.4 Начин функционисања	13
II ДИО	
ОКВИР КОМПЕТЕНЦИЈА ОМЛАДИНСКИХ ИНФО РАДНИКА	16
2.1 Преглед	17
2.2 Дефиниција	18
2.3 Области компетенција	19
2.4 Компетенције	21
2.5 Исходи учења	23
Прилог 1	
Резултати	24

Предговор



Сервиси за информисање и савјетовање младих играју кључну улогу у преласку младих у одрасло доба. Иако је професија добро организована и ослања се на историју достојну поштовања, дефинисање омладинског инфо радника или које компетенције мора да посједује далеко је од тога да буде једногласно утврђено. Стога су аутори одлучили да креирају овај оквир компетенција. Упркос специфичностима сваке земље, постоји заједничко разумијевање основних вриједности на којима се заснива професија, као и примјери добре праксе на националним нивоима. Оквир компетенција који је детаљно приказан у овој публикацији је први на европском нивоу и има за циљ да буде снажна препорука за све земље које су спремне да ову професију препознају. Професија омладинског инфо радника дефинисана је прије само неколико мјесеци у Европској бази података о вјештинама, компетенцијама, квалификацијама и занимањима (ESCO - European Skills, Competences, Qualifications and Occupations).

Шта је онда рад на информисању младих? Пружање информација младима је централна функција омладинског рада и дијели његове кључне вриједности: има за циљ да буде отворен за све младе људе и да дјелује у њиховом интересу покривајући питања која су им битна и пружајући широк спектар активности (информисање, савјетовање, консултације, подршка, менторство и обука, умрежавање и упућивање на специјализоване службе). Ове активности могу да реализују омладински информативни центри, преко омладинских информативних сервиса, омладинских инфо радника и других структура, преко вршњака, директним контактом и/или дигиталним путем уз развој дигиталних услуга¹.

¹ Укључи. Информиси. Оснажи (Engage. Inform. Empower). Позициони документ. Препоруке главних европских мрежа за информисање и мобилност младих о новој Стратегији ЕУ за младе (Recommendations from the main European Youth Information and Mobility networks on the new EU Youth Strategy). EYCA, ERYICA, Eurodesk (2017).

Ова публикација је настала у периоду када Европа и свијет реагују на утицај пандемије COVID-19; криза је погоршала политичка, економска и социјална питања и нагласила важност личног благостања, отпорности и наше способности да се прилагодимо промјенама. Такође, посљедице пандемије су несразмјерно погодиле младе људе. Незапосленост младих поново је достигла рекордне вриједности и скоро три од четири младе особе осјетиле су потребу да затраже помоћ у вези са својим физичким и менталним благостањем². Штавише, за младе људе, пандемија се догодила током кључног периода формирања и може, посебно рањивим или угроженим младима, повећати проблеме³. Млади ће бити кључни за опоравак друштва, а улога омладинских инфо радника ће бити од суштинске важности у подршци младим људима да испоље свој креативни, грађански и друштвени потенцијал.

Оквир компетенција за омладинске инфо раднике има за циљ обезбјеђивање неопходних компетенција особа које се баве овом професијом за подршку младима и пружање квалитетних услуга, а и шире. Ово ће довести до повећања квалитета, већег разумијевања и видљивости међу корисницима, креаторима политика и свим заинтересованим странама, и стварању заједнице актера на европском нивоу.

Двије европске мреже за информисање и мобилност младих, Европска агенција за информисање и савјетовање младих (ERYICA) и Eurodesk, удружиле су се да оснаже рад на информисању младих тако што су креирале овај оквир компетенција. Искористиле су стручност и искуство које имају у својим мрежама широм Европе и међу експертима за питања младих, који су се окупили у радну групу. Поред тога, креирани оквир је заснован и на постојећим примјерима у различитим земљама, два европска истраживања и најширим могућим консултацијама. Аутори се надају да ће допринијети даљем препознавању омладинског информисања и савјетовања – стога не означава крај, већ почетак овог пута.



² Утицај ЦОВИД-19 на ментално здравље адолесцената и младих (*The impact of COVID-19 on the mental health of adolescents and youth*). UNICEF (2020).

³ Резолуција Европског парламента о утицају ЦОВИД-19 на младе и спорт (*European Parliament resolution on the impact of COVID-19 on youth and sport*) (2020/2864(RSP)).

УВОД

Млади људи данашњице се суочавају са низом сложених изазова и прилика док граде свој идентитет, доносе одлуке и баве се породицом, вршњацима и друштвом. Широм Европе, омладински информативни рад (у даљем тексту „ОИР“) има за циљ да гарантује право младих на потпуне и поуздане информације које ће им помоћи у доношењу одлука. Омладински инфо радници, или било који други експерти који се баве питањима младих и пружају им информације (у даљем тексту „ОИ радници“), раде у различитим окружењима и организацијама и настоје да укључе и оснаже младе људе на начин који одражава комплексну стварност са којом се суочавају. Како би подржали ове напоре, Eurodesk и ERYICA сарађивали су са ОИ радницима и заинтересованим странама из омладинског сектора широм ЕУ како би развили **YouthInfoComp** (Youth Information Worker Competence Framework): **Оквир компетенција омладинских инфо радника.**

Оквир нуди заједничке препоручене алате за описивање компетенција (знања, вјештина и ставова) потребних ОИ радницима или било којим другим експертима из области омладинског рада који пружају информације младима.

Оквир компетенција може послужити као заједнички начин да се идентификују, описују и развијају компетенције омладинског инфо радника. Оквир је дизајниран као **комуникациони алат којим се објашњава кључна мисија омладинских инфо радника, а то је да информишу, оснажују и подржавају младе људе, и као практична препорука и водич за функционисање, квалитет и препознавање омладинског информативног рада у Европи.**

Оквир настоји да подупре суштину и идентитет ОИР и подржи његово препознавање и циљеве. Оквири компетенција могу инспирисати и бити полазна основа за стратешко планирање, унапређење квалитета, развој вјештина и комуникацију.

ОИ радници су у средишту оквира компетенција. Оквир помаже у разумијевању и развоју компетенција које су потребне омладинским инфо радницима, како би подржали младе на професионалан начин. Оквир је заснован на заједничкој дефиницији профила омладинског инфо радника и даје преглед начина на који радници могу подржати младе људе, пружити квалитетну услугу и побољшати утицај и домет информативних услуга за младе.

YouthInfoComp је референтни оквир; није замишљен као прописани опис професионалног стандарда који се мора примјенити на специфичан начин. Оквир, међутим, описује минимални скуп компетенција потребних омладинским информативцима како би обављали своје дужности на професионалан начин.

Оквир се може прилагодити и примјенити на различите националне, регионалне и локалне контексте. Може подржати развој компетенција појединачних ОИ радника, етос тимова и организација које пружају информације младима, и може се користити за правно и професионално признавање рада на информисању младих на националном, регионалном или локалном нивоу.

YouthInfoComp је резултат сарадње и консултација заинтересованих страна широм Европе и наглашава достигнућа и транснационалну природу рада на информисању младих на европском нивоу. Овај оквир је усклађен са кључним документима као што су [Принципи Европске повеље о информисању младих](#) и [10 кључних принципа Eurodeska](#) и може се користити као допуна већ успостављеним оквирима информисања младих.

Први дио ове публикације описује контекст овог пројекта и природу информативног рада са младима у Европи. **Други дио** представља структуру и садржај *YouthInfoComp*.



Контекст

Рад на развоју YouthInfoComp започео је 2019. године када је Генерални директорат за запошљавање, социјална питања и инклузију (Directorate General for Employment, Social Affairs and Inclusion - DG EMPL) Европске комисије позвао Eurodesk да се придружи форумима ESCO заједнице.

ESCO (Европске вјештине, компетенције, квалификације и занимања) је европска вишејезична класификација вјештина, компетенција, квалификација и занимања. ESCO функционише као рјечник или таксономија, који описује, идентификује и класификује професионална занимања и вјештине релевантне за тржиште рада ЕУ и образовање и обуку.

ESCO има за циљ да подржи мобилност радних мјеста широм Европе, а самим тим и интегрисаније и ефикасније тржиште рада, нудећи „заједнички језик“ о занимањима и вјештинама које могу да користе различити актери у вези са темама запошљавања, образовања и обуке.

ESCO пружа описе **2.942 занимања и 13.485 вјештина** повезаних са њима, превод на 27 језика (сви званични језици ЕУ, као и исландски, норвешки и арапски). Међутим, у то вријеме, ESCO није имао укључен опис професије, или повезаних вјештина, омладинског инфо радника.

У септембру 2019. године, Eurodesk, ERYICA, Партнерство за младе Европске комисије и Савјета Европе (EU-CoE Youth Partnership) и Ресурсни центар за обуку Салто формирали су партнерство како би саставили поднесак за ESCO. Група је између новембра и децембра 2019. спровела истраживање међу заинтересованим странама у области информисања младих, које је прикупило **103 одговора из 25 земаља**. Резултати истраживања су послати ESCO, а додатни подаци (дефиниција, преводи, ажурирани термини вјештина) су послати у августу 2020. Од новембра 2020. занимање омладински инфо радник (Youth Information Worker - YI worker) је укључено у ESCO и државе чланице су га ревидирале у јануару 2021. Нова верзија ESCO биће објављена до краја 2021. године.

На темељу овог рада Eurodesk и ERYICA су развили оквир компетенција за подршку развоју и разумијевању професије ОИ радника и њених основних вриједности. Након тога је објављен позив за оснивање радне групе која ће водити процес развоја; радна група се састала у новембру 2020. године, јануару 2021. и марту 2021. и надгледала је развој концепта оквира, израду нацрта и консултације, као и објављивање.

Партнери на пројекту

eurodesk

Eurodesk је европска информативна мрежа за младе основана 1990. године. Eurodesk, као организација која пружа подршку Еразмус+ програму и Стратегији ЕУ за младе, пружа свеобухватне и доступне информације о мобилностима у сврху учења младим људима и онима који раде са њима.

Са мрежом од 38 Eurodesk центара повезаних са преко 1.600 локалних провајдера информација у 36 европских земаља, Eurodesk ради на подизању свијести о европским могућностима и подстиче младе људе да постану активни грађани.

Eurodesk обједињује преко 1.600 локалних провајдера информација за младе, такозваних „мултипликатора и амбасадора“ који су регионалне или локалне организације које раде са младима, пружају информације младима и савјетују младе о могућностима за мобилност.

Како би осигурао квалитет услуга у свих 36 земаља, Eurodesk својим члановима нуди квалитетну обуку и подршку, као и приступ услугама и алатима за информисање младих. Eurodesk води дигиталне услуге за младе, као што је Opportunity Finder, база података са више од 250 програма. Такође, заједно са Европском комисијом управља Европским омладинским порталом (European Youth Portal).



european youth information
and counselling agency

Agjencia Evropiane e Informacionit dhe Këshillimit për Rininë (ERYICA) је независна европска организација, састављена од 38 националних и регионалних координационих тијела и мрежа за информисање младих у 26 земаља. Од 1986. године ради на интензивирању европске и међународне сарадње у области информативног рада и услуга за младе. Развија, подржава и промовише квалитетне политике и праксе за информисање младих на свим нивоима како би се задовољиле потребе младих за информацијама и примјенили принципи Европске повеље о информисању младих.

ERYICA има за циљ да подржи право младих на потпуне и поуздане информације, које им помажу да направе изборе са којима се суочавају током животног пута и које промовишу њихову аутономију, способност критичког мишљења и активно учешће у друштву.

ERYICA се залаже и за укључивање информисања и савјетовања младих у политике за младе и главне области политика које утичу на младе, на националном и европском нивоу. Од свог оснивања, Агенција је интензивно сарађивала са Савјетом Европе, Европском комисијом, а одавно и са UNESCO.

І ДИО

Омладински
информативни
рад у европи



1.1 Шта је омладински информативни рад?

Информација за младе је бесплатна и квалитетна информација која оснажује младе људе да остварују своја права, доносе одговорне одлуке и учествују у друштву. Сервиси за информисање младих имају за циљ да подрже и оснаже младе људе потпуним и поузданим информацијама о њиховим правима и могућностима, информацијама које одговарају њиховим потребама, интересима и доносе им благостање.

Омладински инфо радници пружају младима **поуздане, тачне и разумљиве информације**. Осигуравају да су информативни сервиси доступни, опремљени ресурсима и гостољубиви, да разумију и одговарају потребама младих, усмјеравају младе људе да буду независни и да критички размишљају. Ови сервиси такође, имају значајну превентивну функцију која представља велику корист за друштво.

Активности информисања младих широм ЕУ обухватају широк спектар сервиса и активности, као што су информисање, савјетовање, подршка, подучавање, обучавање, размјена података, умрежавање или упућивање на специјализоване сервисе. Сервиси могу бити успостављени у различитим оквирима и могу их пружати рановрсни актери, у различитим окружењима, кроз онлајн и/или директне активности усмјерене и на појединачне и на групне кориснике.

ОИР покрива низ тема које одражавају мноштво и разноликост искустава и потреба младих људи. Радници се морају **побринути за промјенљиве потребе младих људи за информацијама**, морају пронаћи иновативне начине да одговоре на нове друштвене проблеме, морају открити друштвене узроке проблема са којима се млади суочавају, пружити свеобухватан спектар информација младим људима који ступају у сложени друштвени живот и помоћи им да се изборе са преоптерећеношћу информацијама. Ово може укључивати упућивање младих на друге одговарајуће сервисе или изворе за рјешавање сложених питања, укључујући случајеве када су неопходни правни или други професионални савјети или радње⁴.



⁴ Овај опис је преузет и прилагођен из Зборника националних структура за информисање и савјетовање младих (стр. 42). ERYICA и Савјет Европе (2015)

1.2 Ко су омладински инфо радници?

YouthInfoComp се заснива на следећој дефиницији улоге ОИ радника

Омладински инфо радници, или други експерти који се баве информисањем младих, пружају услуге информисања младих у различитим окружењима/срединама како би допринијели њиховом благостању. Осигуравају да су информативни сервиси доступни, опремљени ресурсима, да се млади осјећају добродошло и спроводе онлајн и/или директне активности усмјерене ка појединачним и групним корисницима. Омладински инфо радници имају за циљ да омогуће младим људима да доносе сопствене одлуке и постану независни и активни грађани.



YouthInfoComp је осмишљен тако да одражава сваки аспект дефиниције: кориснике, сврху и циљеве, окружење, својства услуга које се пружају и начин њиховог пружања, а сваки од њих даје информације о суштини оквира и укљученим компетенцијама.

Омладински информативни рад има за циљ да⁵:

- обезбиједи поуздане, непристрасне, тачне и информације прилагођене младима;
- олакша приступ различитим изворима и каналима информација;
- пружи преглед доступних опција о темама релевантним за младе људе;
- помогне младима да се снађу у преоптерећености информацијама савременог друштва;
- осигура да млади знају своја права, који сервиси су им доступни и на који начин им могу приступити;
- пружи подршку младима у процјени доступних информација и њиховог квалитета;
- упути младе људе да пронађу најбоље доступне опције и доносе сопствене одлуке;
- понуди различите канале комуникације и дијалог за директну подршку младима у потрази за информацијама и знањем; и
- допринесе медијској и информатичкој писмености младих.

⁵ Преузето из Информисање и савјетовање младих у Европи у 2022. години (стр. 9). ERYICA (децембар 2020.). Објављено у оквиру Споразума о партнерству између Савјета Европе и Европске агенције за информисање и савјетовање младих (ERYICA).

1.3 Теме

YouthInfoComp (види II дио) наглашава кључну улогу изградње знања у професији из области омладинског информативног рада, као и компетенције потребне за **управљање, приступ информацијама и процјену информација**. Листа у наставку одражава разноликост тема о којима би младој особи могле бити потребне информације или подршка, али је важно да компетенције омладинског инфо радника обухвате прилагођавање и коришћење информација, како би младима представили опције у складу са њиховим потребама.

-
- | | |
|--------------------------------------|---|
| » Образовање и обука | » Правни савјет |
| » Запошљавање | » Приступ правима |
| » Слободно вријеме | » Подршка у случају насиља |
| » Међународна мобилност | » Подршка младима из угрожених и рањивих категорија |
| » Волонтирање | » Подршка младима мигрантима и избјеглицама |
| » Активно грађанство и учешће | » Интеграција младих са инвалидитетом |
| » Здравље и благостање | » Онлајн сигурност |
| » Медијска и информатичка писменост | » Картица/е попушта за младе |
| » Предузетништво | » Хостели и смјештај за младе |
| » Родна равноправност и идентитет | » Безбједност на путу |
| » Становање | » Управљање финансијама |
| » Сексусалност и интимни односи | |
| » Односи у породици и са пријатељима | |
-

1.4 Начин функционисања

Информативни рад са младима одвија се у разноликим окружењима и контекстима, а услуге које се нуде морају задовољити потребе подједнако разнолике групе младих људи, са сложеним потребама, изазовима и одлукама које треба да донесу. Од суштинског је значаја да радници и тимови који пружају информације младима имају компетенције неопходне за функционисање ефикасних, професионалних сервиса, заснованих на вриједностима које служе потребама циљаних корисника. *YouthInfoComp* је развијен да одражава различите облике информативних сервиса за младе и стога се може примјенити за успостављање, функционисање и побољшање процеса информисања младих, без обзира на њихово окружење.

Омладинска политика у многим европским земљама је обично организована око три главна стуба:

- Омладинске организације
- Отворени омладински рад
- Сервиси за информисање младих

Омладинске организације комуницирају са активним младим људима, док се отворени омладински рад фокусира углавном на рањиве младе људе. **Сервиси за информисање младих могу пружити вишеструку подршку свим младим људима; помажући им да се сналазе у сложеном спектру сервиса за информисање грађана и олакшавајући им приступ релевантним програмима и могућностима.** Сервиси су некомерцијални и функционишу у складу са принципима Европске повеље о информисању младих.

Отворена, флексибилна, непристрасна природа информативних сервиса за младе значи да они привлаче разноврснију групу младих људи. Млади, као и заинтересоване стране, могу бити директно укључени у ко-креирање сервиса за информисање како би се обезбиједило пружање правовремених, релевантних информација, које су у складу са промјенљивим потребама младих. Омладински информативни сервиси су независни од било каквог комерцијалног, политичког, вјерског или било ког другог утицаја који би промијенио садржај информација које млади траже.

Како се информисање младих одвија у различитим окружењима, статус и препознавање ОИ радника се разликује од земље до земље. Ипак, постоје елементи који се у основи и начину функционисања понављају и који обухватају:

- Међународну сарадњу, обухватајући укључивање у европске и међународне мреже и пројекте за подршку узајамном учењу и сарадњи;
- Комуникацију, укључујући брендирање, подизање свијести и допирање до младих људи и заинтересованих страна;
- Онлајн услуге као начин да се дође до јавности и да се доставе информације;
- Учинак, укључујући праћење нивоа услуга и ефикасности;
- Организациони модел, укључујући националне координаторе, регионалне мреже и заинтересоване стране;
- Компетенције, које се траже од омладинских инфо радника и тимова;
- Законодавство, политике и регулативе које утичу на статус и рад сервиса;
- Финансирање и финансијско управљање;
- Истраживање и анализу потреба младих, релевантних тема и метода за рад информативних омладинских сервиса;
- Структуралну улогу информативних омладинских сервиса у контексту националне омладинске политике; и
- Идентификацију и сарадњу са другим пружаоцима информативних услуга.

⁷ Принципи су: независност, доступност, инклузивност, заснованост на потребама, оснаживање, учешће, етичност, професионалност, проактивност. Пуни текст Повеље доступан је на: EUROPEAN YOUTH INFORMATION CHARTER — ERYICA.

Правни статус и управљање омладинским информативним радом у оквиру националне омладинске политике може варирати у зависности од традиције, визије и политичке воље одређене земље.

Правни статус

Прво, у великом броју земаља не постоји експлицитна референца на ОИР у оквиру омладинске политике или националног правног оквира, а може постојати и недостатак националне/ регионалне координације сервиса. Сходно томе, омладински инфо радници или сервиси могу имати минималну улогу у управљању омладинском политиком и њеном креирању, што може довести до недостатка кохерентности, квалитета и признавања ОИР.

Друго, узимајући у обзир ситуацију у већини европских земаља, ОИР је интегрални дио омладинског рада. У таквим случајевима, рад на информисању младих може бити укључен у релевантне омладинске политике, стратегије или чак предвиђен законском регулативом.

Треће, омладински информативни рад се може успоставити као трећи стуб омладинске политике уз омладинске организације и омладински рад, са активном улогом у креирању и спровођењу омладинске политике.

Управљање

Због различитих горе наведених правних статуса, у свакој земљи постоје и различити приступи управљању и координацији. Информативним омладинским сервисима се може управљати преко јединственог националног центра, преко удружења центара са координационим тијелом, преко техничког координатора/подржаваоца, као дијела националне агенције, или у неким случајевима, без координације⁸

За више информација о функционисању ОИР у Европи погледајте публикацију [Информисање и савјетовање младих у Европи у 2020. години](#)⁹



⁸ Зборник националних структура за информисање и савјетовање младих (стр. 74). ERYICA и Савјет Европе, (мај 2015.)

⁹ Информисање и савјетовање младих у Европи у 2020. години (стр. 9). ERYICA (децембар 2020.). Објављено у оквиру Споразума о партнерству између Савјета Европе и Европске агенције за информисање и савјетовање младих (ERYICA).

II ДИО

оквир компетенција омладинских omladinskih инфо радника



2.1 Преглед

Оквир компетенција омладинских инфо радника (YouthInfoComp) је флексибилан референтни оквир за подршку развоју и разумијевању компетенција омладинских инфо радника (ОИ радници) у било ком окружењу.

YouthInfoComp није замишљен као прописани опис или професионални стандард који се мора примјенити на одређени начин. Оквир описује минимални скуп компетенција потребних ОИ радницима да професионално обављају своје дужности. Израђен је и конципиран на такав начин да се може прилагодити и примјенити у различитим системима.

Оквир се састоји од четири дијела:

- 1. ДЕФИНИЦИЈА:** усаглашена дефиниција профила ОИ радника која подупиरे развој оквира компетенција.

Оквир се односи само на „омладинске инфо раднике“ и „омладинске информативне сервисе“, али је важно бити свјестан тога да се **сервиси могу пружати у различитим контекстима и да их могу пружати различити актери на разноликим позицијама у зависности од контекста и земље** (види Информативни рад младих у Европи у првом дијелу ове публикације). Слично, термин „омладински информативни рад“ се користи у цијелом оквиру, али овај термин **обухвата широк спектар сервиса и активности**, као што су *информисање, савјетовање, менторство, подршка, подучавање, обучавање или упућивање на специјализоване сервисе и вршњачке активности, умрежавање и укључивање заинтересованих страна*.

- 2. ОБЛАСТИ КОМПЕТЕНЦИЈА:** три категорије високог значаја описа компетенција ОИ радника и приказ структуре оквира компетенција.
- 3. НАЗИВИ И ОПИСИ КОМПЕТЕНЦИЈА:** 12 индивидуалних компетенција које заједно представљају основне компетенције потребе да би ОИ радници обављали своје задатке на професионалан начин.
- 4. ИСХОДИ УЧЕЊА:** изјаве о исходима учење за разраду сваке компетенције у смислу знања, вјештина и ставова. .

Оквир компетенција је развијен на енглеском језику. Националне организације и сервиси могу да преведу оквир компетенција и ову публикацију, али се препоручује да се сваки преводилачки рад обави у координацији са другим националним партнерима, као и са партнерима у другим земљама који раде на том језику, како би се избјегло стварање више верзија превода истог језика.

2.2 Области компетенција

YouthInfoComp се састоји од три широке области (О1 – О3 у табели испод) под називом „Подршка и укључивање младих људи“, „Пружање квалитетних услуга“ и „Комуникација и досег (eng. outreach)“..

	A1	ПОДРШКА и УКЉУЧИВАЊЕ МЛАДИХ ЉУДИ обухвата компетенције везане за интеракцију са младима, крајњим корисницима рада омладинских инфо радника.
	A2	ПРУЖАЊЕ КВАЛИТЕТНИХ УСЛУГА обухвата компетенције које се односе на оперативне аспекте пружања информативних услуга за младе на професионалан, етички и инклузиван начин.
	A3	КОМУНИКАЦИЈА и ДОСЕГ обухвата компетенције које се односе на изградњу односа и коришћење алата и канала за побољшање утицаја и досега информативних омладинских сервиса.

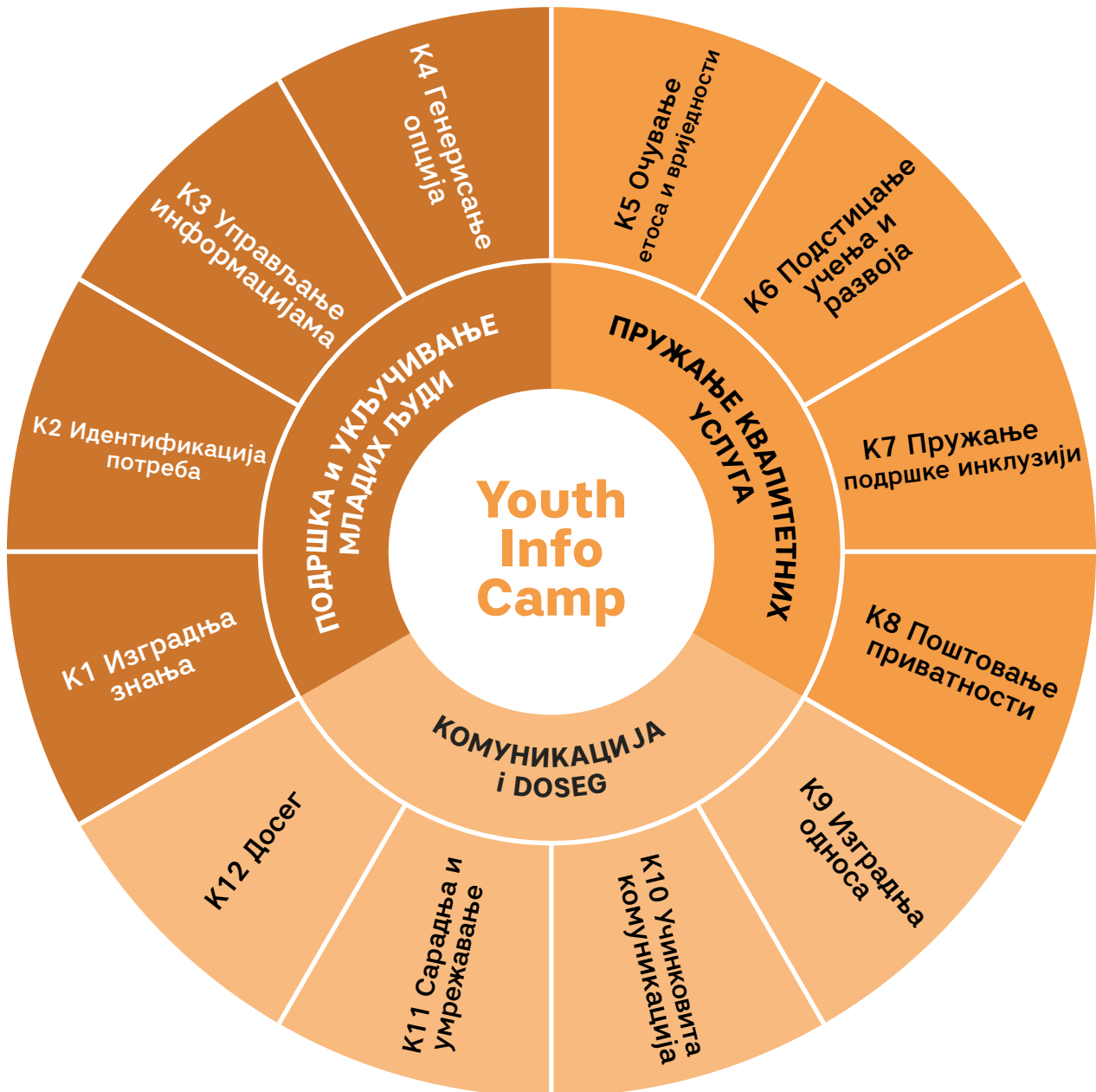
Области дају структуру оквиру компетенција и утврђују теме за компетенције које су обухваћене. Могу имати важну функцију у коришћењу оквира нудећи области високог значаја за стратешко планирање, дефинисање приоритета и акција.

2.3 Компетенције

YouthInfoComp се састоји од 12 компетенција (К1 – К12 у табели испод) груписаних у три кључне области горе описане „Подршка и укључивање младих људи“, „Пружање квалитетних услуга“ и „Комуникација и досег“.

Свака компетенција има посебан назив и опис који објашњава вриједност и примјену ове компетенције на ОИР.

Не постоји хијерархија унутар оквира; све описане компетенције су подједнако важне.





ПОДРШКА И УКЉУЧИВАЊЕ МЛАДИХ ЉУДИ

КОМПЕТЕНЦИЈА	ОПИС
K1	Изградња знање Изградите и допуните знања о различитим темама релевантним за младе људе.
K2	Идентификација потреба Активно слушајте и бавите се младима како бисте им омогућили да идентификују и изразе своје потребе.
K3	Управљање информацијама Претражујте, процјењујте и управљајте подацима из различитих, поузданих извора како бисте младим људима пружили информације које су релевантне, свеобухватне и провјерљиве.
K4	Генерицање опција Прилагодите информације и помозите младим људима да идентификују опције које их могу оснажити, подстаћи њихову аутономију и подржати активно грађанство и учешће.



ПОДРШКА И УКЉУЧИВАЊЕ МЛАДИХ ЉУДИ

КОМПЕТЕНЦИЈА	ОПИС
K5	Очување етоса и вриједности Пружајте квалитетне услуге информисања младих које подржавају право младих на потпуне и поуздане информације, које им помажу да донесу одлуке и направе учинковите изборе у вези изазова са којима се суочавају у животу и које промовишу њихову аутономију, способност критичког мишљења и активно учешће у друштву.
K6	Podsticanje učenja i razvoja Осигурајте континуирани лични и професионални развој омладинских инфо радника, тимова и организација како би се побољшао квалитет пружених услуга
K7	Pružanje podrške inkluziji Покажите културну свијест и изражавање, етичко понашање и подржите инклузију и приступачност тако да омладински информативни рад не буде дискриминишући ни по ком основу.
K8	Poštovanje privatnosti Поштујте и унаприједите право младих на приватност, повјерљивост и анонимност.



ПОДРШКА И УКЉУЧИВАЊЕ МЛАДИХ ЉУДИ

КОМПЕТЕНЦИЈА		ОПИС
K9	Izgradnja odnosa	Пружите подршку и информације на привлачан, занимљив начин како бисте осигурали да се млада особа осјећа оснаженом, саслушаном и сигурном..
K10	Učinkovita komunikacija	Користите иновативне, учинковите и одговарајуће начине комуникације да осмислите и пружите младима прилагођене информације
K11	Saradnja i umrežavanje	Проактивно идентификујте и развијајте могућности за заступање, умрежавање и сарадњу са другим релевантним сервисима и заинтересованим странама.
K12	Doseg	Спроводите учинковите, иновативне стратегије за информисање младих како би допрли до што већег броја младих људи.

2.4 Исходи учења

Свака компетенција се даље разрађује као исход учења (видјети Анекс 1). Исходи учења су изјаве о томе шта особа зна, разумије и умије да уради након завршетка учења (Cedefop, 2009). За потребе YouthInfoComp, укључени исходи учења су изражени у смислу **знања** (Ја разумијем...), **вјештина** (Ја могу...) и **ставова** (Ја осјећам...).

- Свака ставка знања је посебна тема (концепти, чињенице и бројке, идеје и теорије, области политика) коју би ОИ радници требало да разумију, објасне другима и ефикасно примјењују у свом раду.
- Свака ставка вјештина је специфична радња или способност за извођење процеса коју би ОИ радници требало да покажу у свом раду.
- Сваки став је специфична емоција или начин размишљања који указује на то како ОИ радници треба да реагују на особе, идеје или ситуације у свом послу.

Исходи учења су формулисани као „ја“ изјаве, јер се углавном односе на капацитете појединаца (тј. „Ја разумијем...“, „Ја могу...“, „Ја осјећам...“). Овим се подстиче осећај власништва и показује релевантност за сваког појединачног ОИ радника. Међутим, компетенције се баве и важношћу рада са групама, тимовима и вршњацима, а оквир се може примјенити на групе омладинских инфо радника, пројектне тимове, ситуације у којима је радно мјесто подијељено и по потреби, на цијеле организације.

Исходи учења за сваку компетенцију су **свеобухватни** и покривају основне функције ОИР, али **нису замишљени као коначна листа унапријед дефинисаних изјава**. ОИР тражи раст, иновације и идентификацију рјешења тако да ће ОИ радници у многим случајевима морати да развију додатне компетенције, да напредују и постану специјализованији у одређеним областима у зависности од потреба својих корисника. Исходи учења који су укључени описују минимални скуп компетенција потребних ОИ радницима и могу се **допунити, прилагодити и користити као основа за развој специфичних исхода учења** који узимају у обзир тренутну ситуацију омладинских информативних центара и омладинских инфо радника на националном нивоу

Исходи учења обухватају и „трансверзалне“ компетенције везане за професионализам, међуљудске вјештине и сарадњу, као и компетенције које су специфичне за ОИР, као што је способност емпатије са младима и познавање политика које се односе на младе. YouthInfoComp нуди заједничку полазну тачку за разумијевање и развој профила ОИ радника, али се мора користити у комбинацији са другим алатима да би се у потпуности развио и прилагодио.

Нивои напредовања

Оквири компетенција се у неким случајевима могу користити за мапирање напредовања у развоју компетенција, на примјер, напредовање у познавању различитих језика или у развоју дигиталних вјештина. Нивои напредовања могу помоћи да се процијене различите почетне тачке, да се процијени учење током времена или да се осмисли пут учења за развој нових компетенција.

Детаљни, прилагођени нивои напредовања нису укључени у YouthInfoComp. Овакви детаљни или грануларни модели напредовања не би се могли примјенити на оквир на употребљив начин, јер профил ОИ радника и организација сервиса значајно варирају од земље до земље и од система до система.

Општи нивои „основног“, „оперативног“, „оснаживања других“ и „трансформационог“ напредовања могу се међутим, примјенити као индикатори напретка у развоју компетенција.

- **Основни:** релевантан за нове актере, приправнике или раднике који још не могу да покажу кључне компетенције.
- **Оперативни:** релевантан за раднике који су препознати као ОИ радници. Они могу да покажу кључне компетенције и укључе се у континуирани професионални развој.
- **Оснаживање других:** релевантан за раднике који се налазе у улози лидера, ментора или тренера који могу подржати друге и организовати рад.
- **Трансформациони:** релевантан за раднике који имају капацитет да идентификују и спроводе промјену или трансформацију у релевантној служби и који могу дјеловати у управљачким и стратешким улогама.

Ове нивое напредовања треба користити само као индикаторе; могу их користити појединачни радници да идентификују развојне циљеве, послодавци и менаџери као основу за развој прилагођенијих индикатора напредовања, када је то прикладно.

2.5 Коришћење оквира компетенција

Омладински инфо радници могу користити YouthInfoComp да:

- Разумију своју улогу и дужности ОИ радника;
- Објасне и обавијесте младе и заинтересоване стране о својој улози;
- Идентификују области за унапређење учешћа и интеракције са младима и заинтересованим странама;
- Идентификују области за унапређење рада сервиса;
- Поставе циљеве професионалног развоја и припреме се за процјену учинка;
- Идентификују недостатке у вјештинама и поставе циљеве учења; и
- Идентификују релевантне могућности за образовање и обуку.

Организације које пружају услуге информисања младих могу да користе YouthInfoComp да:

- Промовишу разумијевање, видљивост и препознавање профила и услуга ОИР;
- Креирају радна мјеста, критеријуме за запошљавање и планове развоја људских ресурса у сектору који се бави информисањем младих;
- Унаприједи улогу омладинских информативних сервиса у креирању и развоју сервиса и политика за младе на локалном, регионалном, националном и европском нивоу;
- Теже признавању ОИР на европском, националном, регионалном или локалном нивоу;
- Пренесу вриједност ОИР младима и заинтересованим странама; и
- Идентификују потребе за развојем вјештина и могућности образовања и обуке за ОИ раднике.



Анекс 1

Исходи учења



01. ПОДРШКА И УКЉУЧИВАЊЕ МЛАДИХ ЉУДИ



Omladinski radnici za informisanje pružaju ciljane, personalizovane informacije i mogućnosti za podršku i uključivanje mladih na osnovu njihovih potreba. Ove kompetencije se fokusiraju na razvoj znanja, uključivanje i interakciju sa mladima, krajnjim korisnicima omladinskog informativnog rada.

Ishodi učenja se izražavaju u smislu znanja (Ja razumijem...), vještina (Ja mogu...) i stava (Ja osjećam...).

K1 Изградња знања

Изградите и допуните знања о различитим темама релевантним за младе људе.

Ja razumijem...

- » Разноликост и ширину тема које могу утицати на животе младих људи.
- » Улогу знања и сарадње у развоју релевантних, свеобухватних, провјерљивих информација, могућности и области за унапређење подршке младима.
- » Важност континуиране изградње да би се изнова разумјеле и подржале потребе младих.

Ja mogu...

- » Изградити и примјенити специјалистичка знања о темама релевантним за младе људе, када је то потребно.
- » Изградити и примјенити нова знања о каријерном управљању, запошљавању и цјеложивотном учењу релевантним за младе.
- » Изградити и примјенити нова знања о слободном времену, хобијима, путовањима и мобилности.
- » Изградити и примјенити нова знања о здрављу, благостању, становању, приступу правима, људским правима и грађанском и друштвеном учешћу релевантним за младе људе.
- » Мотивацију за изградњу, примјену, дијелење и допуну знања о свим темама релевантним за младе.

Ja osjećam...

- » Motivaciju za izgradnju, primjenu, dijeljenje i dopunu znanja o svim temama relevantnim za mlade.

K2 Идентификација потреба	Активно слушајте и бавите се младима како бисте им омогућили да идентификују и изразе своје потребе.
Ја разумијем...	<ul style="list-style-type: none"> » Коришћење стратегија претраживања за идентификацију релевантних онлајн и офлајн извора информација. » Процесе за идентификацију тачних, потпуних, ажурираних и провјерених информација. » Технике за управљање преоптерећеношћу информацијама и препознавање дезинформација.
Ја могу...	<ul style="list-style-type: none"> » Да постављам права, циљана питања како би се прикупиле релевантне информације од младих у вези идентификације њихових основних потреба. » Активно да саслушам младу особу, без прекидања или осуђивања, у циљу њеног укључивања. » Да пратим говор тијела да би разумио потребе младе особе и открио проблеме које треба ријешити.
Ја осјећам...	<ul style="list-style-type: none"> » Спремност да учим о поријеклу/контексту/стварности младих људи.
K3 Управљање информацијама	Претражујте, процјењујте и управљајте подацима из различитих, поузданих извора како бисте младим људима пружили информације које су релевантне, свеобухватне и провјерљиве.
Ја разумијем...	<ul style="list-style-type: none"> » Коришћење стратегија претраживања за идентификацију релевантних онлајн и офлајн извора информација. » Процесе за идентификацију тачних, потпуних, ажурираних и провјерених информација. » Технике за управљање преоптерећеношћу информацијама и препознавање дезинформација.
Ја могу...	<ul style="list-style-type: none"> » Да развијем и одржавам базу извора свеобухватних, независних и провјерљивих информација релевантних за младе људе. » Да тражим, приступим, критички процијеним и сачувам релевантне информације из онлајн и офлајн извора. » Да омогућим младим људима да користе дигиталне сервисе који су им намијењени за приступ релевантним информацијама и подршци.
Ја осјећам...	<ul style="list-style-type: none"> » Мотивацију да активно разматрам и ажурирам процес управљања информацијама како би се осигурао квалитет и релевантност пружених информација.

K4 Генерисање опција

Прилагодите информације и помозите младим људима да идентификују опције које их могу оснажити, подстаћи њихову аутономију и подржати активно грађанство и учешће.

Ја разумијем...

- » Начин на који се процјењује и ради са информацијама и генеришу опције у одређеном контексту.
- » Начин на који се генеришу опције које унапријед узимају у обзир будуће потребе, као и начин на који се припремају превентивне мјере у складу са тим.
- » Када се млади људи упућују на друге одговарајуће сервисе или изворе за рјешавање сложених питања, укључујући случајеве када су неопходни правни или други стручни савјети или радње.

Ја могу...

- » Прилагодити сложене или генеричке податке у персонализоване циљане информације које су лако разумљиве и оријентисане на потребе младе особе.
- » Подржати младу особу да примјени вјештине медијске и информатичке писмености како би критички процијенила информације и разликовала чињенице од мишљења и дезинформација.
- » Сарађивати и подржати младу особу да бира између опција и доноси одлуке, без усмјеравања.

Ја осјећам...

- » Спремност да истражујем и будем у току са проблемима с којима се млади суочавају како би се пронашла боља рјешења за нове и постојеће проблеме.
- » Посвећеност укључивању младих у процес осмишљавања и пружања информација.

02. ПРУЖАЊЕ КВАЛИТЕТНИХ УСЛУГА



Омладински инфо радници пружају квалитетну, бесплатну, услугу младим људима, поштујући различитости, етику и приватност, а која је заснована на култури континуираног унапређења. Ове компетенције се фокусирају на оперативне аспекте пружања омладинских информативних сервиса на професионалан, етички и инклузиван начин.

Исходи учења се изражавају у смислу знања (Ја разумијем...), вјештина (Ја могу...) и става (Ја осјећам...).

К5 Очување етоса и вриједности

Пружајте квалитетне услуге информисања младих које подржавају право младих на потпуне и поуздане информације, које им помажу да донесу одлуке и направе учинковите изборе у вези изазова са којима се суочавају у животу и које промовишу њихову аутономију, способност критичког мишљења и активно учешће у друштву.

Ја разумијем...

- » Циљеве, мисију и вриједности рада на информисању младих, укључујући принципе Европске повеље о информисању младих и принципе Еуродеска и како се они примјењују на локални, регионални, национални или међународни контекст.
- » Начин на који се дефинишу лични, тимски и организациони циљеви на основу процјене потреба и начин на који се креира процес за праћење постизања циљева.
- » Европске и међународне структуре и контекст рада на информисању младих укључујући европске мреже за сарадњу, политике и пројекте.

Ја могу...

- » Да идентификујем начин на који се развој политике повезује са радом на информисању младих и да то искористим на најбољи могући начин за промоцију разумијевања и вриједности рада на информисању младих.
- » Да дефинишем и спроведем личне, тимске и организационе циљеве, који подржавају мисију и вриједности омладинског информативног рада и који су усмјерени на дизајнирање и одржавање ресурса и пружање услуга.
- » Да креирам и учествујем у процесима критичког праћења и процјене постизања организационих и личних циљева.
- » Примјенити методологије одрживог развоја у свакодневној пракси/пружању информација младима.

Ја осјећам...

- » Posvećenost promovisanju i podržavanju etosa i vrijednosti omladinskog informativnog rada u pružanju usluga.

K6 Подстицање учења и развоја

Осигурајте континуирани лични и професионални развој омладинских инфо радника, тимова и организација како би се побољшао квалитет пружених услуга.

Ја разумијем...

- » Начине за разматрање, праћење и процјену развоја својих компетенција.
- » Начине за подстицање позитивних и негативних повратних информација од младих људи и начине за идентификацију области за унапређење, себе и/или свог тима.

Ја могу...

- » Као и мој тим, да идентификујем области за побољшање или иновације у пружању услуга, на основу тренутних трендова података и повратних информација везаних за искуства, интересовања и потребе младих.
- » Да развијам и дијелим знање, ресурсе и најбољу праксу са члановима тима и колегама.
- » Да поставим циљеве учења и организујем активности учења, уз подршку када је то потребно, како би се осигурао континуирани професионални развој.

Ја осјећам...

- » Мотивацију за учење и стварање културе континуираног учења и усавршавања у оквиру тима.

K7 Пружање подршке инклузији

Покажите културну свијест и изражавање, етичко понашање и подржите инклузију и приступачност тако да омладински информативни рад не буде дискриминишући ни по ком основу.

Ја разумијем...

- » Актуелне концепте, методе и политике о идентитету, култури и поријеклу.
- » Актуелне концепте, методе и политике о сексуалној оријентацији, родном идентитету и родном изражавању.
- » Актуелне концепте, методе и политике о етици, укључујући једнакост, правичност, инклузију и одрживост животне средине.
- » Актуелне концепте, методе и политике о приступачности и подршци младим особама са инвалидитетом и посебним потребама.

Ја могу...

- » Непристрасно да пружим информације и опције без икаквог вјерског, политичког, идеолошког или комерцијалног утицаја.
- » Да покажем етичко и инклузивно понашање у свакој интеракцији са младима, као и да промовишем етичко понашање и политике унутар своје организације и међу члановима тима.
- » Да истражујем и пружим информације и опције које могу побољшати услове угрожених појединаца или група.

Ја осјећам...

- » Одговорност да будем инклузиван, толерантан и отворен према сопственим и различитостима других.

**K8 Поштовање
приватности****Поштујте и унаприједите право младих на приватност,
повјерљивост и анонимност.****Ја разумијем...**

- » Важност повјерљивости и анонимности у раду са младима.
- » Потребне услове везане за приватност података укључујући „изјаву о приватности“ организације и процесе за прикупљање и дијелење било каквих личних података.
- » Начине за предузимање мјера и тражења савјета у случају било каквог кршења правила о подацима.

Ја могу...

- » Да користим системе организације за заштиту дигиталних/онлајн уређаја и свих физичких записа који садрже личне податке.
- » Да информишем младе људе о заштити њихове приватности, повјерљивости и анонимности.
- » Да обавијестим чланове тима и колеге о томе како се потребни услови у вези приватности, повјерљивости и анонимности организације примјењују на рад са младима.

Ја осјећам...

- » Да поштујем права младих на приватност, повјерљивост и анонимност.

03. КОМУНИКАЦИЈА и ДОСЕГ



Омладински инфо радници спроводе учинковите комуникационе активности како би изградиле односе са младима и како би на најбољи могући начин искористили утицај и досег својих услуга. Ове компетенције се фокусирају на личну интеракцију, као и на коришћење мултимедијалних алата и канала у сврху побољшања утицаја и домета информативних сервиса за младе.

Исходи учења се изражавају у смислу знања (Ја разумијем...), вјештина (Ја могу...) и става (Ја осјећам...).

К9 Изградња односа

Пружите подршку и информације на привлачан, занимљив начин како бисте осигурали да се млада особа осјећа оснаженом, саслушаном и сигурном.

Ја разумијем...

- » Технике које подржавају и оснажују интеракцију и дијалог са појединачним младим људима и групама младих.
- » Улогу емпатије и само-емпатије у разумијевању емоција, искустава и перспектива друге особе.
- » Улогу саморегулације, укључујући самосвјесност, прилагођавање одговора и сврхе, у изградњи позитивних односа.

Ја могу...

- » Да дизајнирам и омогућим пријатно, безбједно окружење прилагођено младима.
- » Да развијем и одржавам позитиван однос са сваком младом особом.
- » Да прилагодим стил комуникације и говор тијела за успијешну комуникацију са сваком младом особом.
- » Да управљам било каквом конфликтним ситуацијом на начин пун поштовања и могу да пронађем компромисе који задовољавају потребе свих страна.

Ја осјећам...

- » Посвећеност изградњи позитивног односа са сваком младом особом у безбједном окружењу у којем се осјећања и емоције могу изразити слободно и с поштовањем.

K10 Учинковита комуникација	Користите иновативне, учинковите и одговарајуће начине комуникације да осмислите и пружите младима прилагођене информације.
Ја разумијем...	<ul style="list-style-type: none"> » Медијску и информатичку писменост потребну за осмишљавање и пружање одговарајућих, атрактивних информација и начина комуникације намијењених младима. » Правила креирања садржаја укључујући ауторска права и лиценцирање. » Шта је прихватљиво онлајн понашање и начине за заштиту личних податка онлајн.
Ја могу...	<ul style="list-style-type: none"> » Да дизајнирам и спроводим активности везане за комуникацију, интернет странице и публикације у складу са организационим циљевима и приоритетима. » Да напишем јасан, концизан и циљан садржај за различите групе младих и да усмено пружим информације (и на страним језицима, када је то могуће). Ја могу заједно са младима да дизајнирам комуникациони материјал и да га дистрибуирам у партнерству са младима.
Ја осјећам...	<ul style="list-style-type: none"> » Мотивацију да комуницирам и пружам информације младима на привлачан и оснажујући начин.
K11 Сарадња и умрежавање	Проактивно идентификујте и развијајте могућности за заступање, умрежавање и сарадњу са другим релевантним сервисима и заинтересованим странама.
Ја разумијем...	<ul style="list-style-type: none"> » Потребу за сарадњом и дијелењем ресурса међу сервисима за подршку младима. » Опсег заинтересованих страна, актера и система на локалном, регионалном, националном и међународном нивоу који раде у интересу младих. » Потенцијал за синергију и сарадњу између омладинских информативних сервиса и других служби које раде у интересу младих на локалном, регионалном, националном и међународном нивоу.
Ја могу...	<ul style="list-style-type: none"> » Да идентификујем могућности за сарадњу и заговарање, успоставим контакт, развијам и одржавам стратешке радне односе са релевантним службама, организацијама и заинтересованим странама. » Да унаприједим размјену порука и да напишем јасан, концизан садржај за групе заинтересованих страна (и на страним језицима, када је то могуће). » Када је прикладно, да представљам своју организацију и модел и интересе омладинског информативног рада, укључујући јавне наступе, пројекте и умрежавање.
Ја осјећам...	<ul style="list-style-type: none"> » Поштовање према додатној вриједности нових могућности за партнерство и сарадњу и мотивисан сам да преузmem дужности везане за представљање и умрежавање.

K12 Досег**Спроводите учинковите, иновативне стратегије за информисање младих како би допрли до што већег броја младих људи.****Ја разумијем...**

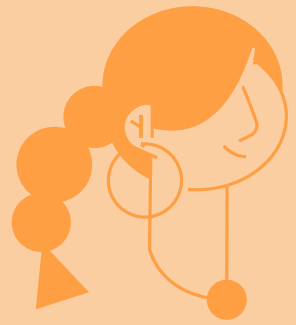
- » Начине коришћења комуникационих канала, укључивања заинтересованих страна (укључујући младе људе) и мултипликатора (укључујући амбасадоре) како би се што је више могуће повећао досег и свијест о омладинским информативним сервисима.
- » Начине за развој и одржавање базе података заинтересованих страна и начине за омогућавање њиховог укључивања.
- » Начине за постављање циљева досега, праћење утицаја и дјеловања на основу резултата ради његовог побољшања.

Ја могу...

- » Да дизајнирам и спроводим комуникационе активности у складу са организационим циљевима и приоритетима.
- » Јасно да обавијестим шире циљне групе о сврси и додатној вриједности омладинских информативних сервиса.
- » Редовно да мапирам просторе и окружења како би се допрло до младих. Ја могу да идентификујем и да се повежем са другим релевантним комуникационим кампањама и онлајн трендовима како би се повећали видљивост и утицај.

Ја осјећам...

- » Посвећеност да осигурам доступност, видљивост и атрактивности омладинских информативних сервиса што већем броју младих људи, посебно младима који су рањиви и младима који имају мање могућности.





European youth information
and counselling agency

eurodesk



eryica.org
eurodesk.eu

ISBN 978-2-919810-56-7



9 782919 810567