



Ungdomsinformations- och rådgivningstjänst

RUMSTAVLA FÖR WEBBSVARANDE

INLEDNING

Denna rumstavla är avsedd som stöd för webbsvarandet på ungdomsinformations- och rådgivningstjänsterna. Rumstavlans avsikt är att ge instruktioner åt den som svarar på webben för att garantera kvaliteten på svaret. Rumstavlan definierar inte tjänstens teknik eller servicelöfte, utan dessa bör definieras av instanserna som ansvarar för ungdomsinformations- och rådgivningstjänsterna.

Rätten till information är erkänd i deklarationen om de mänskliga rättigheterna, i konventionen om barnets rättigheter, i Europeiska konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och i Europeiska rådets rekommendationer om ungdomsinformation nr (90)7 och CM/Rec(2010)8. Rätten att få information utgör även grunden för den ungdomsinformationsverksamhet Europeiska unionen idkar.

Ungdomsinformations- och rådgivningstjänsterna efterföljer de Europeiska ungdomsinformations- och rådgivningsprinciperna (ERYICA 2004) och Principerna för webbaserade ungdomsinformations- och rådgivningstjänster (ERYICA 2009). Enligt principerna ska ungdomsinformations- och rådgivningstjänster av olika format göra det möjligt för unga att få information samt stöda deras förmåga att behandla och utnyttja den information de får. Den information, rådgivning och handledning som riktas till den unga hjälper dem att uppnå sina mål och främjar deras myndiga och aktiva deltagande i samhället. Då information ges ska man använda sätt som ger de unga alternativ och ökar på deras självbestämmandeförmåga och verksamhetsmöjligheter.

Arbetsformens principer är centrala även i webbsvarandet. Svaren bör basera sig på de informationsbehov som framkommer i den ungas meddelande. Den unga ges ett individuellt, pålitligt svar och vid behov hänvisas han eller hon vidare. Svaret bör stöda den ungas självstyre och delaktighet. Servicemiljön bör vara trygg, pålitlig och förtroendeingivande för den unga. Servicelöftet bör kunna läsas av den unga och det ska efterföljas bland annat vad gäller svarstiderna.

ATT BEAKTA DÅ DEN UNGA GES SVAR

1. Läs den ungas meddelande och analysera vad som frågas

Läs meddelandet noggrant och behandla det som en helhet. Beakta särskilt alla frågor i meddelandet. Alla frågor kan nödvändigtvis inte ges lika detaljerade svar för att meddelandet inte ska bli för långt.

2. Fundera över vad som är huvudbudskapet i ditt svar och vad du strävar efter med ditt svar

Bedöm den ungas meddelande som helhet. Leta fram meddelandets kärnfrågor, de som är viktigast att svara på. I början av svaret kan du vid behov upprepa meddelandets kärnfrågor som du tänker besvara.

Fundera över vad du vill uppnå med ditt svar. Räcker det med bara fakta i svaret, försöker du trösta den unga genom ditt svar, är din avsikt att vara uppmuntrande eller tar du ställning till ärendet ur en juridisk synvinkel. Du kan i svaret lyfta fram din egna professionella erfarenhet och dina iakttagelser angående ärendet. Det behövs inte alltid en utomstående expert för att ge svaret utan det räcker med att bemöta den unga som en yrkesmänniska inom ungdomssektorn. Lita på din egen expertis. Det är ändå viktigt att du är medveten om dina begränsningar och att dina egna kunskaper och din yrkesskicklighet inte alltid räcker.

Tyvärr får den unga inte alltid det svar han eller hon söker. Ibland gör svaret den unga missnöjd. Lyft även modigt fram det faktum att inte alla frågor har ett enda rätt svar och att man inte alltid kan svara ja eller nej.

3. Beakta frågarens ålder i ditt svar

Det är viktigt att frågarens ålder beaktas och att svaret formuleras på ett sätt som motsvarar åldern. Åldern kan påverka innehållet i svaret till exempel vad gäller rättigheter och skyldigheter eller i frågor angående juridiska ärenden. Att känna till frågarens ålder hjälper även svararen i sitt arbete och ger den som läser frågan och svaret information om åt hurdan åldersgrupp svaret är riktat. Bedöm hur du lyfter fram frågarens ålder i svaret så att det inte äventyrar frågarens anonymitet.

4. Erbjud den unga alternativ att välja mellan i ditt svar

Ungdomsinformations- och rådgivningsarbetets uppgift är att erbjuda den unga information, rådgivning och handledning så att ungdomens förståelse inom ärendet ökar och han eller hon på basis av informationen kan göra beslut som gäller det egna livet. Avgör inte ärendena på den ungas vägnar. Presentera de centrala alternativen eller synpunkterna på saken i ditt svar. Hänvisa vid behov den som frågar vidare till andra experttjänster eller uppmana till att besöka en ungdomsinformations- och rådgivningstjänst. Du kan även ställa upp frågor som den som frågat kan fundera över, sådana frågor som du skulle ställa även i ett möte ansikte mot ansikte.

5. Utnyttja ditt nätverk i arbetet

Du behöver inte fundera på svaret ensam. Utnyttja om du vill och behöver ditt nätverk av proffs inom olika branscher, dina kolleger eller andra svarare. Ofta går det snabbare att bearbeta svaren tillsammans, och den som frågar får ett mer mångsidigt svar. Någon annan kanske upptäcker sidor i frågan och svaret som du missat.

Genom god handledning av nya personer som ger svar på webben säkerställs att svaren är av hög kvalitet även i framtiden. Det är även viktigt att se till att svaret håller linjerna för er tjänst även i de fall där ni utnyttjar en utomstående expert.

6. Använd ett gott och begripligt språk i ditt svar

En viktig del av svaret är ett bra språk som är enkelt att begripa. Ett svar som är bra formulerat och grammatiskt korrekt ger ett pålitligt intryck av svararen och tjänsten. Genom att använda ett korrekt språk säkrar du att texten inte kan uppfattas fel. Det är viktigt att den som frågar förstår svaret. Korta och enkla satskonstruktioner är att föredra. Använd aktiv form om det är möjligt. Svaret bör dock tilltala den unga och det får inte verka dömande.

Er enhet kan få frågor av unga som har mött våld, sexuellt utnyttjande eller blivit offer för ett annat brott. Den som ställer frågan kan även uppvisa självskadebeteende. För sådana fall är det bra att ha klara instruktioner och ett enhetligt verksamhets sätt. Även i svåra frågor bör man modigt kunna ta tag i möjliga misstankar och svara på den ungas meddelande med säkerhet.

Innan du skickar svaret bör du läsa igenom det ursprungliga meddelandet och ditt svar och kontrollera:

- Har du svarat på alla väsentliga frågor den unga ställer?
- Har svaret en klar inledning och avslutning och framkommer det i svaret vem som svarat på frågorna?
- Funkar länkarna du lagt till i svaret och är de alla nödvändiga?
- Är de fakta du framställer korrekta och är kontaktuppgifterna uppdaterade?
- Är svarets ton positiv, logisk och fungerar helheten?
- Inkluderar svaret möjliga kontaktuppgifter till tjänster där den unga kan få mer information angående sin fråga?

Observera!

Om tjänsten gör det möjligt för andra unga att kommentera bör man se till att tjänsten är säker, pålitlig och saklig. De övriga ungdomarnas kommentarer bör gås igenom och det är bra att utnyttja dem i svaret på frågan.

En öppen kommenteringsmöjlighet ger de unga en god möjlighet att delta och dela med sig av sina egna erfarenheter av likadana situationer.



Koordinaatti

www.koordinaatti.fi