Laadun varmistaminen nuorten tieto- ja neuvontatyössä

Käytännön vinkkejä nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisten periaatteiden soveltamiseen

Päätoimittaja:
Eva Reina

Toimittajat:
Imre Simon, Beatriz Terreros

Kirjoittamiseen osallistuneet:
Patrick Burke, Youth Work Ireland, ERYICA GB Member
Gareth Gibson, Youth Work Ireland – Donegal Youth Services
Sophie Girardeau, CIDJ, France
Maria José Monzó, IBJOVE, Spain
Chrysoula Karanthasi, Agence Nationale pour l'Information des Jeunes, Luxembourg
Eva Reina, ERYICA, Luxembourg
Imre Simon, ERYICA, Luxembourg
Claire Conlon, CIDJ France

Englanninkielisen tekstintarkistus:
Jessica Walker

Käännösteksti suomeksi:
Monetra Oulu Oy, käännöspalvelu

Suomenkielisen tekstintarkistus:
Jaana Fedotoff, Koordinaatti

Graafinen suunnittelu ja kuvitus:
Marina de los Ángeles Ferragut
https://www.marinadelosangelesart.com/

Tekijänoikeudet: ERYICA a.s.b.l.
Creative Commons Nimeä-EiKaupallinen-EiMuutoksia 4.0 Kansainvälinen 2019

Tämä julkaisu on saanut Euroopan neuvoston tukea.

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Julkaisu on tuotettu Euroopan neuvoston ja ERYICA - European Youth Information and Counselling Agencyn kumppanuussopimukseen pohjautuen.

Tässä julkaisussa esitetyt mielipiteet eivät välttämättä edusta Euroopan neuvoston kantaa.

Hyvä lukija,

Tultuani valituksi ERYICAn puheenjohtajaksi huhtikuussa 2016, kysyin itseltäni, mitkä ovat ne keskeiset kysymykset, joihin haluan panostaa kokemustani ja osaamisestani sekä mistä olisi erityistä hyötyä järjestön työskentelyssä. Itselleni yksi tärkeimmistä aiheista oli **Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisten periaatteiden kehittäminen**. Mielestäni periaatteet ovat aina olleet merkittävä työkalu ja ne toimivat myös tehokkaana nuorten tieto- ja neuvontatyön edistäjänä. Siksi olinkin tyytyväinen kun järjestömme jäsenet päättivät aloittaa työn periaatteiden uudistamiseksi.

Osallistuin sekä periaatteiden edelliseen päivitystyöhön 2004, että Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontatyön periaatteiden laatimiseen 2009. Nämä kaksi asiakirjaa tehtiin silloisiin nuorten tieto- ja neuvontatyön tarpeisiin. Nyt, kun verkkopalvelut ja digitaaliset ympäristöt ovat osa jokapäiväistä työtämme, olisi haastavaa perustella kahta erillistä asiakirjaa. Kyseisten asiakirjojen sisällöt eivät enää ole eroteltavissa toisistaan, vaan ne ovat yhtä kokonaisuutta.

Aloittaessamme uudistustyön huomasin ilokseni, että periaatteemme olivat edelleen ajankohtaisia! Mitään olennaista ei sisällöistä puuttunut, mutta oli kuitenkin tullut **aika tarkistaa viestiämme ja suuntaviivojamme**. Uudistustyö oli myös tilaisuus keskustella ja kysyä itseltämme mm.

- Jaammeko edelleen yhteisen käsityksen siitä, mitä on nuorten tieto- ja neuvontatyö?
- Miltä periaatteet näyttävät kun niitä tarkastellaan tämän päivän nuorten elämään peilaten ja laajemminkin koskien tulevaisuutta?
- Vastaavatko periaatteet ammattilaisten ja laadukkaiden palvelujen tuottamisen tarpeisiin sekä kansallisten ja paikallisten rakenteiden tarpeisiin?
- Tukevatko periaatteet ja ERYICAn uusi strategia toisiaan?
- Pitäisikö asiakirjan olla kielellisesti ja rakenteeltaan selkeämpi?

Periaatteiden rooli on antaa **suuntaviivoja nuorten tieto- ja neuvontatyöhön eettisesti kestävällä tavalla**. Se on perusta, johon nojaten nuorisotiedotuspalveluja voidaan toteuttaa ja kehittää niin kansallisella, alueellisella kuin paikallisellakin tasolla. Niissä määritellään vähimmäisvaatimustaso osaamiselle ja laadun toteutumiselle. Periaatteet käyvät myös edunvalvonnan ja markkinoinnin välineeksi!

Julkaisu on **käytännönläheinen koonti periaatteista**, jonka tarkoituksena on antaa vinkkejä periaatteiden soveltamisessa ja tuoda niitä lähemmäksi arkityötämme. Yhdessä ERYICAn julkaiseman itsearvioinnin laatutyökalun, sekä eurooppalaisen nuorten tieto- ja neuvontatyön laatumerkin kanssa se muodostaa työmuodon kokonaisuuden, jota voi soveltaa laajasti Euroopassa. Toivon, että tämä opas edistää periaatteiden ansiokasta hyödyntämistä monin tavoin työssämme.

Jaana Fedotoff
ERYICAn puheenjohtaja

SISÄLLYSLUETTELO

JOHDANTO

P.5 Mitä on nuorten tieto- ja neuvontatyö?

P.5 Mitä ovat Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet?

P.6 Oppaan tavoitteet

PERIAATTEET

P.7 Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisten periaatteiden **johdanto**

P.8 Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset **periaatteet**

PERIAATTEET – TEORIASTA KÄYTÄNTÖÖN

P.11 Riippumaton

P.12 Saavutettava

P.13 Kattava

P.14 Tarveperustainen

P.15 Vahvistava

P.16 Osallistava

P.17 Eettinen

P.18 Ammatillinen

P.19 Ennakoiva

Mitä on nuorten tieto- ja neuvontatyö?

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tarjoavat **laadukasta tietoa, ohjausta ja neuvontaa** nuorille ja auttavat heitä tekemään tiedon perusteella päätöksiä, jotka tukevat heidän omaa elämänhallintaansa.

Nämä palvelut:

- tuottavat **riippumatonta, luotettavaa ja kattavaa tietoa ammattimaisesti**;
- antavat yleiskuvan **vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista**, jotka perustuvat nuorten tarpeisiin;
- perustuvat **moniarvoisiin ja varmistettuihin tiedonlähteisiin**, ja hyödyntävät monikanavaisuutta ollakseen kaikille nuorille **saavutettavia**;
- auttavat nuoria **selviytymään tietotulvasta** ja edistävät heidän media- ja informaatiolukutaitojaan;
- varmistavat, että nuoret ovat tietoisia **oikeuksistaan** ja pystyvät **kriittisesti arvioimaan tietoa**, jota heille annetaan; sekä
- **vahvistavat nuorten kykyä tehdä omia ratkaisujaan** ja löytää heille parhaiten sopivat vaihtoehdot.

Mitä ovat Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet?

Vuonna 1993 ERYICAN yleiskokous hyväksyi **Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet**, joista on sittemmin tullut koko Euroopan laajuisesti hyväksytty nuorten tieto- ja neuvontatyön ammatilliset suuntaviivat.

Periaatteet kattavat kaikki yleisen nuorten tieto- ja neuvontatyön muodot ja pyrkivät samalla takaamaan nuorille oikeuden kattavaan, luotettavaan ja ajantasaiseen tietoon. Ne muodostavat perustan **vähimmäisvaatimuksia ja laatutavoitteita**, joita voi soveltaa eri maissa kokonaisvaltaisen, yhdenmukaisen ja koordinoidun nuorten tieto- ja neuvontatyön tuottamisessa.

ERYICAn 29. yleiskokous hyväksyi Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisten periaatteiden päivityksen vuonna 2018.

Lisätietoja periaatteista ja niiden käännöksiä löydät **eryica.org**

Oppaan tarkoitus on:

- Tarjota laajempaa kuvausta Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisten periaatteiden soveltamiseksi;
- Määrittää toimintoja, jotka ovat keskeisiä laadukkaan nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tuottamisessa;
- Auttaa uusien palvelujen suunnittelussa ja perustamisessa;
- Tukea olemassa olevien nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen kehittämistä ja arviointia;
- Antaa opastusta sidosryhmien ja päättäjien osallisuuteen nuorten tieto- ja neuvontatyön tukemisessa;
- Korostaa nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen tarjoamisen ja oikean resursoinnin tärkeyttä rahoittajille ja päättäjille

Tämä opas ei pyri:

- Tarjoamaan ainoaa ja oikeaa tapaa toteuttaa nuorten tieto- ja neuvontatyötä.
- Olemaan kattava opas nuorisotiedotuspalvelujen perustamiseen ja hallinnointiin.

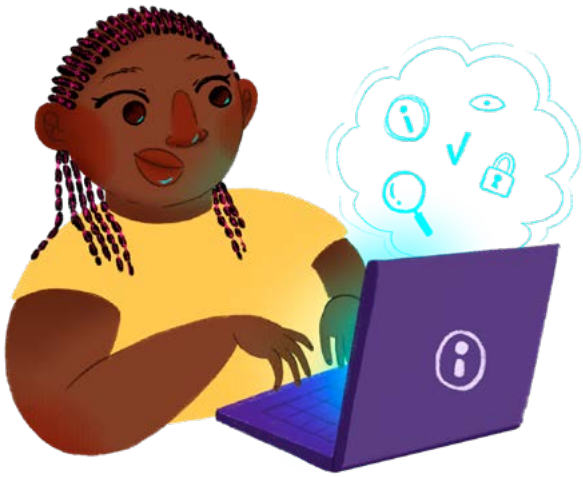
Lisätietoja näihin kysymyksiin muun muassa ERYICAn **Youth Information Starter Kit** sekä **Compendium on National Youth Information and Counselling Structures**. Löydät julkaisut **eryica.org.**

- Toimimaan nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen laadunvalvontatyökaluna.

Tähän aiheeseen löydät lisätietoa **ERYICAn Quality Management in Youth Information and Counselling** - A Competency Development Framework-julkaisusta **eryica.org** -verkkosivulta. Yhteistyössä Euroopan neuvoston kanssa ERYICA julkaisee vuoden 2020 lopussa nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisen laatumerkin.

- Antamaan yksittäisiä malleja hyvistä käytännöistä.

ERYICA julkaisee erikseen oppaita hyvistä käytännöistä, löydät ne **eryica.org.** -verkkosivustolla.



Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet

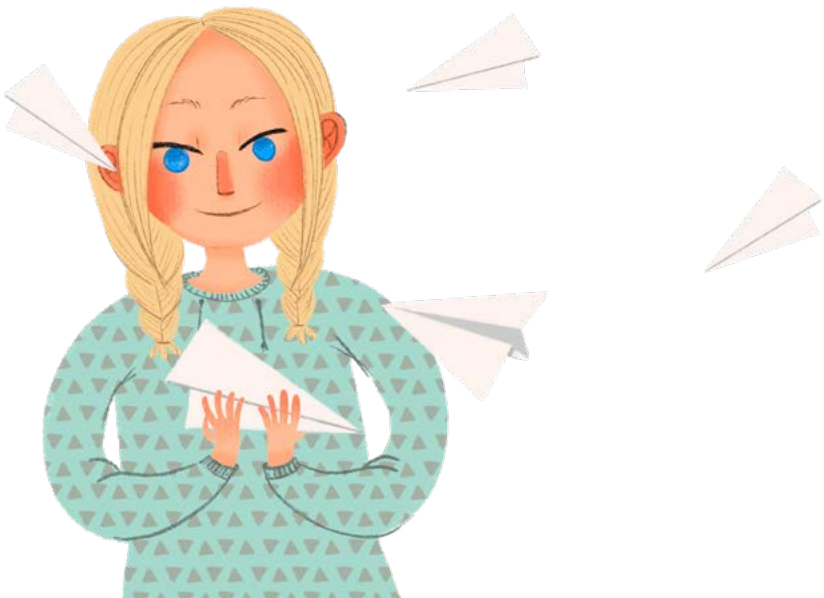
Hyväksytty Cascaisissa, Portugalissa 27.4.2018 ERYICAn
(European Youth Information and Counselling Agency) 29. yleiskokouksessa

Johdanto

Elämme monimutkaisissa, muuttuvissa ja digitalisoituneissa yhteisöissä sekä verkostoituneessa maailmassa, joissa kohtaamme monia mahdollisuuksia ja haasteita. Mahdollisuus saada tietoa sekä kyky arvioida ja hyödyntää sitä on yhä tärkeämpää nuorille Euroopassa ja sen ulkopuolella. Nuorten tieto- ja neuvontatyö tukee nuoria tavoitteiden saavuttamisessa sekä edistää heidän aktiivista yhteiskunnallista osallistumistaan. Tietoa tulee tarjota tavoilla, jotka lisäävät nuorten valinnan vaihtoehtoja sekä edistävät heidän itsenäisyyttään ja sosiaalista vahvistumistaan.

Demokratian, ihmisoikeuksien ja perusvapauksien kunnioittaminen tarkoittaa, että nuorilla on oltava mahdollisuus saada kattavaa, puolueetonta, ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa, joka perustuu heidän kysymyksiinsä ja tarpeisiinsa. Tiedonsaantioikeus on tunnustettu Ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa, Yleissopimuksessa lapsen oikeuksista, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa sekä Euroopan neuvoston suosituksissa N° (90) 7, CM/Rec(2010)8 ja CM/Rec(2016)7, jotka koskevat nuorille annettavaa tietoa ja neuvontaa sekä nuorten oikeutta saada tietoa oikeuksistaan. Tämä oikeus on perusta myös Euroopan unionin nuorille suunnatulle tiedottamiselle.

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tarjoavat tietoa nuoria kiinnostavista aiheista eri tavoin, kuten tiedottamalla, neuvomalla, tukemalla, valmentamalla, kouluttamalla, verkostoitumalla yhteistyökumppaneiden kanssa sekä ohjaamalla eteenpäin asiantuntijapalveluihin. Tavoitteena on nuorten osallistaminen ja sosiaalinen vahvistaminen. Palveluita voidaan tarjota fyysisissä palvelupisteissä tai muissa toimintaympäristöissä. Eurooppalaiset periaatteet toimivat suosituksena nuorten tieto- ja neuvontatyölle. Periaatteet muodostavat lähtökohdan, jolle kattavaa, resursoitua, yhtenäistä ja koordinoitua nuorten tieto- ja neuvontatyötä koskevat vähimmäisvaatimukset ja laatutoimenpiteet tulisi määrittää. Nämä seikat tulisi huomioida olennaisena osana kunkin maan nuorisopolitiikkaa.



Periaatteet

1. RIIPPUMATON

1.1 Tarjottava tieto on kattavaa, antaa yleiskuvan saatavilla olevista vaihtoehdoista ja perustuu moniarvoisiin ja luotettaviin lähteisiin.

1.2 Tarjottava tieto on riippumatonta kaikista uskonnollisista, poliittisista, aatteellisista ja kaupallisista vaikutteista.

1.3 Rahoituslähteet eivät vaikuta näiden periaatteiden soveltamiseen nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa.

2. SAAVUTETTAVA

2.1 Yhdenvertainen mahdollisuus käyttää nuorten tieto- ja neuvontapalveluita tulee varmistaa kaikille

2.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat helposti saavutettavia, kiinnostavia ja näkyviä nuorille.

2.3 Nuorille suunnattu tieto on ymmärrettävää heille.

3. KATTAVA

3.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat avoimia kaikille nuorille ilman minkäänlaista syrjintää.

3.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat maksuttomia kaikille nuorille.

3.3 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut pyrkivät tavoittamaan kaikki nuoret tavoilla, jotka ovat vaikuttavia ja tarkoituksenmukaisia eri ryhmille sekä erilaisiin tiedontarpeisiin.

4. TARVEPERUSTEINEN

4.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut perustuvat nuorten tarpeisiin.

4.2 Tarjolla oleva tieto kattaa kaikki nuorille merkittävät aiheet.

4.3 Jokaista nuorta on kunnioitettava yksilönä ja kaikki vastaukset on yksilöitävä siten, että ne ovat vaikuttavia ja tarkoituksenmukaisia.

4.4 Nuorten tieto- ja neuvontatyössä tulee olla riittävästi henkilöstöresursseja, jotta yksilöllinen tuki ja palvelut voidaan varmistaa.

5. VAHVISTAVA

5.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut vahvistavat nuoria sosiaalisesti ja edistävät heidän itsenäisyyttään.

5.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tukevat nuorten media- ja informaatiolukutaitoja, jotta he osaavat toimia turvallisesti ja vastuullisesti.

5.3 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut edistävät nuorten aktiivista kansalaisuutta ja osallisuutta.

6. OSALLISTAVA

6.1 Nuoret osallistuvat nuorille suunnatun tiedon tuottamiseen, levittämiseen ja arviointiin kaikilla tasoilla ja kaikissa muodoissa.

6.2 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut tarjoavat mahdollisuuksia nuorten vertaistoiminnalle.

6.3 Nuoria kannustetaan antamaan palautetta osana nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden jatkuvaa kehittämistä.

7. EETTINEN

7.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut kunnioittavat nuorten oikeutta yksityisyyteen, luottamuksellisuuteen ja nimettömyyteen. Palvelut tarjoavat nuorille turvallisen ympäristön.

7.2 Tiedon valintakriteerit tehdään näkyviksi ja ymmärrettäviksi. Tiedon tuottaja ja tarkoitus ovat selkeät ja näkyvät.

7.3 Kaikki tuotettu tai jaettu tieto on täsmällistä, kattavaa, ajantasaista ja luotettavaa.

8. AMMATILLINEN

8.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluita tarjoavat koulutetut työntekijät ammatillisella otteella.

8.2 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöillä on media- ja informaatiolukutaitoja.

8.3 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut toimivat yhteistyössä tärkeimpien sidosryhmien kanssa nuorten tiedontarpeiden ja yhteistyömahdollisuuksien tunnistamiseksi, asiantuntijuuden jakamiseksi sekä nuorille suunnatun tiedon näkyvyyden lisäämiseksi.

8.4 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijät tekevät yhteistyötä paikallisella, alueellisella, kansallisella, eurooppalaisella ja kansainvälisellä tasolla sekä jakavat hyviä käytäntöjä ja osaamista.

8.5 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijöiden tehtävänä on varmistaa, että nuorilla on riittävät tiedot ja taidot heille suunnattujen digi- taalisten palveluiden hyödyntämiseen.

9. ENNAKOIVA

9.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat innovatiivisia valitessaan strategioita, menetelmiä ja työkaluja nuorten tavoittamiseksi.

9.2 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijät ovat tietoisia uudenlaisesta työmuotoon liittyvästä kehityksestä ja olennaisista laeista, ja he pitävät itsensä ajan tasalla nuorten trendeistä.

9.3 Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijät toimivat aktiivisesti ja ennakoivasti median ja tiedon kentällä varmistaen, että nuorille suunnattu laadukas tieto on näkyvää.

Periaatteet

– Teoriasta käytäntöön –

1. RIIPPUMATON

Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijä toimii riippumattomasti, kun hän tarjoaa nuorelle kattavaa tietoa ja pysyy puolueettomana riippumatta palvelun rahoittajasta.

- Tarjottava tieto pidetään erillään uskonnollisesta, poliittisesta, ideologisesta tai kaupallisista vaikutuksista.
- Vältä vaikuttamasta nuoren omaan päätöksentekoon.
- Tarjoa mielipiteiden vastineeksi tietoa.
- Tue nuoria kehittämään taitojaan kriittisessä ajattelussa.
- Tarjoa monipuolisia ja luotettavia tietolähteitä.

HYVÄ KÄYTÄNTÖ

"Selvitämme nuorelle ne vaihtoehdot, jotka hänellä kussakin tilanteessa on. Emme neuvo, mitä pitäisi tehdä. ***Rohkaisemme itsenäisiin ja pohdittuihin ratkaisuihin****, jotka perustuvat antamaamme tietoon ja nuoren omiin arvoihin. Käytämme luotettavia lähteitä ja annamme kattavaa ja puolueetonta tietoa käytettävissä olevista vaihtoehdoista. Jos nuoret kaipaavat lisää tukea, opastamme heitä uusien, luotettavien tietolähteiden ja palveluiden äärelle."*

Riina Papinaho, tietopalveluohjaaja, verkkopalvelu Nuortenelämä.fi, Suomi

ASIAKKAAN KOKEMUS

"Olen käynyt nuorisotiedotuskeskuksessa jo kymmenen vuoden ajan. Se on auttanut minua niin paljon, että voisin varmaan kirjoittaa siitä kirjan! Kun elämässä tulee eri haasteita eteen, ei ole parempaa paikkaa turvautua. Nuorisotiedotustyöntekijät ovat aina puolueettomia, ja auttavat löytämään ratkaisuja, kun itse luulee, että kaikki toivo on mennyttä!"

Jay (24) – Letterkenny, Irlanti

2.SAAVUTETTAVA

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ja -keskukset ovat helposti saavutettavia, kiinnostavia ja nuorten näkyvillä.

- Tee palveluista kaikille nuorille saavutettavia, ottaen huomioon myös ne nuoret, joilla on erityistarpeita ja joilla on vähemmän mahdollisuuksia ylipäätään.
- Tuota tietoa monikanavaisuutta hyödyntäen.
- Käytä nuorisoystävällistä, ymmärrettävää kieltä ja visuaalisuutta.
- Aikatauluta palvelujen saatavuus siten, että ne ovat sopivat nuorten tarpeisiin.
- Sijoita palvelut näkyville helppokulkuisiin ja nuorisoystävällisiin paikkoihin.
- Luo lämmin, kutsuva ja nuorisoystävällinen ilmapiiri.

HYVÄ KÄYTÄNTÖ

"Letterkennyn nuorisotietokeskuksen tavoite on olla fyysisesti, että myös ihmisten mielikuvissa parhaalla mahdollisella tavoilla saavutettava palvelu. Tiimimme edustaa kulttuurien ja kielten kirjoa. Siten nuorten kanssa kommunikoinnin muureja on ollut helppo murtaa. ***Keskus toimii viitenä päivänä viikossa, sekä varhain aamulla että myöhään illalla****, siten meidän on helpompi tavoittaa eri ikäisiä 12 vuotiaista 30 vuotiaisiin."*

Gareth Gibson, nuorisotiedotuksesta vastaava johtaja, Donegalin nuorisopalvelut, Irlanti

ASIAKKAAN KOKEMUS

WAT WAT toteutti vaalitestin Belgiassa toukokuussa 2019 käytyihin euro- ja kansallisiin vaaleihin. He tuottivat videoita, jossa oli lyhyt selvitys sekä väitteitä puolesta ja vastaan.

"Katsoin kaikki videot alusta loppuun. Niistä oli apua mielipiteen muodostamisessa. Tein muitakin testejä, mutta niissä ei ollut yhtä selviä kysymyksiä. Tässä testissä jokaisella kysymyksellä oli selitys. Se oli tosi hyvä!"

Noa (16) – Antwerpenin seutu, Belgia

3.KATTAVA

Kattaviksi nuorten tieto- ja neuvontapalveluita ovat sellaiset palvelut, joita tarjotaan syrjimättä rodun, ihonvärin, etnisyyden, sukupuolen, iän, kielen, uskonnon, poliittisten tai muiden mielipiteiden, kansallisen, yhteiskunnallisen tai maantieteellisen alkuperän, vammaisuuden, syntyperän, seksuaaliseen suuntautumisen, sukupuoli-identiteetin, sukupuolen ilmaisun tai minkään muunkaan ihmisoikeusnormien suojaaman ominaisuuden perusteella.

- Pyri tiedostamaan erilaisuus ja ota huomioon kaikki nuoret
- Varmista, palvelun maksuttomuus ja voittoa tavoittelematon toiminta
- Kuuntele ja tue nuoria, jotta heidän tarpeensa ja huolensa selviäisivät jo ensi tapaamisella. Ohjaa heidät tarvittaessa myös toisen palvelun asiakkaiksi.
- Käytä erilaisia lähestymistapoja, varmistaaksesi monipuoliset ja -monikanavaiset palvelut huomioiden eri ikäiset nuoret
- Tavoita nuoret siellä, missä he ovat, kiinnittäen erityistä huomiota syrjäytymisvaarassa oleviin tai jo syrjäytyneisiin nuoriin ja heihin, joilla muuten on vähemmän mahdollisuuksia.
- Huolehdi tiedon jakamisesta ja monialaisesta ohjauksesta muiden toimijoiden kanssa organisaatiosi sisällä ja sen ulkopuolella.

HYVÄ KÄYTÄNTÖ

"Nuorisotietokeskustemme verkosto tukee ja edistää paikallisia ja alueellisia projekteja ja toimintaa, jotka tähtäävät romaniyhteisöjen nuorten aktivointiin ja osallistamiseen. Työskentelemme myös nuorten siirtolaisten, pakolaisten ja muuten heikommista lähtökohdista tulevien nuorten kanssa. Esimerkiksi Lissabonin nuorisotietokeskus tuki kolmannen kerran järjestettyä kansainvälistä Young Migrant Voices -koulutusta, jonka tarkoitus oli luoda valmiuksia ja jakaa tietoa siitä, kuinka siirtolaistaustaisten nuorten ja paikallisten instituutioiden välistä kuilua saataisiin kavennettua."

Margarida Saco, nuorisotiedotustyöntekijä ja-kouluttaja, Portugalin urheilu- ja nuorisoinstituutti, Portugali

ASIAKKAAN KOKEMUS

"Asun pienessä kylässä Kyproksen maaseudulla, joten Agrosin nuorisotietokeskus oli se paikka, josta sain vastaukset kaikkiin kysymyksiini. Heidän palveluistaan oli minulle apua niin henkilökohtaisessa elämässä, koulutuksessa kuin työssäkin. Sama pätee moneen muuhunkin nuoreen, jotka Tróodosvuorten maaseudulta tunnen."

Stelios (24) – Agros, Kypros

4. TARVEPERUSTAINEN

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut on rakennettu vastaamaan nuorten tiedon, neuvonnan ja ohjauksen tarpeisiin. Työntekijöiden tehtävä on selvittää nuorten tarpeet ja yhdessä heidän kanssaan löytää parhaat välineet ja kanavat työn toteuttamiseksi.

- Osallista nuoria ja auta heitä tunnistamaan ja selkiyttämään omat tarpeensa.
- Sovella välittämäsi tieto aina kyseisen nuoren henkilökohtaisiin tarpeisiin.
- Kokoa tietoa nuorten tarpeista, huolenaiheista ja kiinnostuksen kohteista.
- Työskentele nuorten kanssa ja varmista, että hänelle antamasi tieto vastaa tarpeisiin. Mikäli tieto ei vastaakaan tarpeisiin, etsi vaihtoehtoja.
- Ole empaattinen nuorta kohtaan.
- Ylläpidä monipuolista tietoa, joka on tarkoituksenmukaista nuorille.
- Hyödynnä saatavilla oleva työntekijäresurssi kohdentaen se vastaamaan tiedon tarpeita.

HYVÄ KÄYTÄNTÖ

"Nykyään nuorten tarpeet ovat hyvin moninaisia ja ne kehittyvät yhteiskunnan muuttuessa. Nuorisotiedotustyöntekijänä minun on tärkeä pysyä ajan tasalla nuoria koskevista uutisista. Työntekijän on oltava valmiina ottamaan vastaan ja neuvomaan nuoria, joilla on hyvin erilaisia tarpeita, kysymyksiä ja odotuksia.
Vastausten ja tiedon täytyy olla henkilökohtaisesti sovellettua ja jokaisen asiakkaan kysymyksiin vastaavaa. Tehtäväni ei ole ainoastaan antaa ilmiselvää yhtä vastausta, vaan tarjota myös erilaisia vaihtoehtoja, jotka vastaavat myös osaltaan kyseiseen tarpeeseen."

Caroline Grethen, nuorisotiedotustyöntekijä, ANIJ, Luxemburg

ASIAKKAAN KOKEMUS

"Kun menin mukaan Mladiinfon EUROASIA-projektiin, sain mielettömän mahdollisuuden asua ja tehdä vapaaehtoistyötä Vietnamissa kahden kuukauden ajan. Koin aivan erilaisen kulttuurin. Tämä auttoi minua kasvamaan ihmisenä, löytämään uusia puolia itsestäni ja arvostamaan erilaisuutta entistä enemmän! Nuorisotiedotuspalvelut ovat aina pystyneet antamaan minulle tietoa, joka vastaa tarpeisiini ja kiinnostuksen kohteisiini."

Sanja (22)- Skopje, Pohjois-Makedonia

5.VAHVISTAVA

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut auttavat nuoria ymmärtämää kaikki mahdollisuuksiaan. Ne auttavat heitä tunnistamaan omat tavoitteensa ja tekemään tietopohjaisia ratkaisuja elämänsä suhteen.

- Älä vaikuta nuoriin, vaan vahvista heidän kykyään tehdä omat ratkaisunsa.
- Tarjoa nuorille tukea, joka auttaa heitä kehittymään tiedostaviksi ja aktiivisiksi kansalaisiksi.
- Mahdollista nuorten osallistumista päätöksentekoprosesseihin eri tasoilla.
- Edistä media- ja informaatiolukutaitoa, jotta nuoret voivat tehdä valintojaan oikean tiedon perusteella ja kehittyvät vastuullisiksi toimijoiksi verkossa.
- Välitä tietoa nuorille muista heille suunnatuista palveluista ja mahdollisuuksista.

HYVÄ KÄYTÄNTÖ

"Tarjoamme jatkuvasti pätevien nuorisotyöntekijöiden palveluja nuorille ***rohkaistaksemme heitä*** *löytämään oikeat ratkaisut ja tukeaksemme heitä matkan varrella. Erityistä tukea annamme maahanmuuttajanuorille, jotka etsivät heille olennaista tietoa erityisesti kulttuurisen, sosiaalisen ja poliittisen kotoutumisen edistämiseksi. Tämä edistää lasten ja nuorten parempaa koulumenestystä, elinikäistä oppimista, työllistymismahdollisuuksia, sosiaalista yhteenkuuluvuutta, paikallisyhteisöihin hyväksymistä, sekä parempaa tiedonkulkua ja verkostoitumista."*

Matjaž Medvešek, nuorten tieto- ja neuvontapalvelun työntekijä, MISSS, Slovenia

ASIAKKAAN KOKEMUS

"Kiitos Facebook-ryhmälle BORSA DE FEINA - INFOJOVE (Nuorisoinfon työpaikkapörssi); kiitos ilmoitustenne, sain töitä! Aloitan tänään, ja olen siitä tosi iloinen. Te, jotka vielä etsitte, älkää luovuttako! Meille kaikille on paikka jossakin odottamassa."

Laura (27)- Baleaarit, Espanja

6.OSALLISTAVA

Osallistavissa nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa nuoret ovat osana suunnittelemassa ja toteuttamassa palveluja.

- Tarjoa nuorille mahdollisuuksia ja keinoja osallistua palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen.
- Ota nuoret mukaan tiedon tuottamiseen, muotoiluun ja levitykseen.
- Ajattele nuoria tiedonvälittäjinä ja kumppaneinasi tavoittaaksesi heidän vertaisiaan.
- Edistä nuorten mahdollisuuksia aktiiviseen kansalaisuuteen ja osallistua yhteisöjensä asioiden hoitamiseen.
- Rohkaise nuoria antamaan palautetta ja ehdotuksia siitä, miten tarjottuja palveluja voitaisiin parantaa, ja ota myös nämä ehdotukset huomioon.
- Ota päätöksentekoprosesseihin mukaan nuoria ja nuortenryhmiä.

HYVÄ KÄYTÄNTÖ

"Podcast-sarja "Teeviit tulevikku" (Tienviitta tulevaisuuteen) tarjoaa tietoa 13–26 vuotiaille nuorille. Nuoret osallistuivat sarjan tekemiseen jo suunnitteluvaiheesta lähtien. Joka ohjelmassa haastattelemme aihepiirin asiantuntijaa, joka tarjoaa arvokasta tietoa ja vastauksia. Nuoret saavat jakaa omia kokemuksiaan, yhdistettynä eettiseen ja luotettavaan tietoon eri aiheista. Podcastin tekijätiimi (asiantuntijat, nuorisotyöntekijät ja nuoret) takaa sen, että kaikkia aiheita käsitellään kaikissa ohjelmissa tuomitsematta, läpinäkyvästi ja vastuu nuorille kantaen."

Kaie Pranno, The Education and Youth Autoroty, Viro

ASIAKKAAN KOKEMUS

"Liityin The Sproutin toimituskuntaan 17-vuotiaana. Intoa löytyi, itseluottamusta ei niinkään. ***Seuraavan vuoden ajan toimin The Sproutin musiikkitoimittajana ja julkaisin toistakymmentä livekeikka-arvostelua****. Yksi niistä julkaistiin The Guardianissa, yhdessä maan arvostetuimmista sanomalehdistä, ja se johti palkalliseen työhön toimittajana. Tämä vahvisti itseluottamustani niin, että hain ja pääsin opiskelemaan journalistiikkaa kanadalaiseen yliopistoon."*

Sophie (18) – Cardiff, Wales, Iso-Britannia

7.EETTINEN

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen taustalla on laaja kansainvälisen lainsäädännön takaamien oikeuksien kirjo (esim. vuoden 1989 Lapsen oikeuksien sopimus). Palvelujen keskiössä on aina nuoren kunnioittaminen.

- Tarjoa nuorille turvallinen ja luottamuksellinen ympäristö, jossa he voivat selvittää ja ilmaista tarpeitaan, toiveitaan ja kokemuksiaan.
- Tuota palveluja, jotka kunnioittavat nuorten oikeutta yksityisyyteen ja anonymiteettiin.
- Muodosta välitettäväksi valitsemallesi tiedolle luotettavuus- ja läpinäkyvyyskriteerit.
- Älä tuomitse, vaan ole nuorille avoin ja vastuullinen.
- Selitä nuorille heidän oikeutensa ja velvollisuutensa kansalaisina.
- Noudata voimassa olevaa lainsäädäntöä ja julkisen vallan antamia ohjeita.
- Kun et tiedä, hyväksy, ettet tiedä, ja tee yhteistyötä muiden palvelujen kanssa.

HYVÄ KÄYTÄNTÖ

"Nuorisotiedotuksen yhden pysähdyksen piste Agenzjia Zghazaghissa ottaa vastaan useita nuoria, jotka on ohjattu toisista palveluista. Olemme hyvin verkostoitunut muiden nuorisoalalla toimivien tahojen kanssa. Kun asiakas on ohjattu meille, nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijämme antaa hänelle luotettavaa, räätälöityä apua nuoren omiin tarpeisiin vastaten. ***Tuotamme eettisesti kestävää ja henkilökohtaista tukea*** *varmistaen samalla nuoren tietoja suojaavat yksityisyyskäytännöt ja -ohjeet"*

Sarah Spiteri, nuorisotieto- ja neuvontatyöntekijä, Agenzija Zghazagh, Malta

ASIAKKAAN KOKEMUS

"Voin ylpeydellä sanoa, että nuorisotietokeskuksen väki oli tärkeässä osassa tuntiessani itseni tervetulleeksi Irlantiin. Ensimmäisestä päivästä alkaen ***minulla oli aina joku, jolle pystyin puhumaan tunteistani*** *ja jokapäiväisistä ongelmistani."*

Lea (16) – Saksa, au pairina Irlannissa

8.AMMATILLINEN

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluja tuottaa koulutettu henkilökunta ammattimaisella ja kunnioittavalla otteella. Laadun varmistaminen on tärkeässä roolissa kaikessa tiedontuottamisessa ja sen jakamisessa.

- Sisällytä koulutus ja suunnitelmat osaamisen vahvistamiseksi osaksi strategiaanne.
- Varmista, että tekijöillä on hyvät media- ja informaationlukutaidot.
- Kehitä nuorisokeskeisiä toimintamalleja.
- Varmista keskeisiä strategisia yhteistyökumppanuuksia paikallisella, alueellisella, kansallisella ja kansainvälisellä tasolla.
- Toimi koordinoidusti ja verkostoituneella otteella muiden alalla toimivien palvelujen ja sidosryhmien kanssa.

HYVÄ KÄYTÄNTÖ

*"Nuorten tieto- ja neuvontasivustolla watwat.be työskentelemme yhdessä **useamman kuin 70 asiantuntijan kanssa yli 100 eri aihealueella**. Jokaisella asiantuntijalla on omat tunnukset sivustolle. Kun asiantuntija on kirjoittanut jostakin aiheesta, De Ambrassaden toimittaja tarkistaa tekstin soveltuvuuden nuorelle yleisölle. Annamme asiantuntijoille palautetta. Siten asiantuntijat oppivat tuottamaan itsekin sisältöä nuorisoystävällisellä tavalla. Kun sisältö on julkaistu, asiantuntija voi seurata, kuinka monta kertaa sitä on luettu ja miten lukijat arvioivat lukemaansa."*

Marian Michielsen, nuorisotieto- ja neuvontatyöntekijä, De Ambrassade, Belgia

ASIAKKAAN KOKEMUS

*"Kun kuulin CIDJ:stä, olin juuri silloin ihan hukassa. Minulla ei ollut aavistustakaan mitä halusin tehdä, ja he auttoivat minua hahmottamaan mitä mahdollisuuksia minulla oli. **Heidän ammattitaitoisella avullaan ja tuellaan pystyin tekemään elämäni parhaan päätöksen**."*

Jérôme (23)- Île-de-France, Ranska

9.ENNAKOIVA

Ennakoivien nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen tuottajat pyrkivät luovuuteen, innovatiivisuuteen ja kokeellisuuteen toiminnassaan nuorten parissa.

- Laadi suunnitelma erilaisten trendien seuraamiseksi ja nuorten kulttuurin, taustojen ja mieltymysten ymmärtämiseksi.
- Pyri jatkuvaan taitojen kehittämiseen ja uusien taitojen hankkimiseen.
- Tutustu uusin digitaalisiin työkaluihin ja toimi aktiivisesti myös uusissa medioissa.
- Tee nuorten tieto- ja neuvontapalveluista nuorille näkyviä ja kiinnostavia.
- Seuraa ja jaa eteenpäin tietoa nuoriin vaikuttavista muutoksista mm. eri lait.
- Kartoita nuorisotoiminnan kenttää, toimijoita ja sidosryhmiä; ja
- Tee yhteistyötä sidosryhmien kanssa sekä rakenna kumppanuuksia eri toiminnan tasoilla.

HYVÄ KÄYTÄNTÖ

"Seuraan aktiivisesti uutisia sekä opinto- ja työpaikkatarjontaa. Saan tietoa uusista työpaikoista myös käymällä tapaamassa työnantajia ja ammattilaisia. Osallistun paneelikeskusteluihin, yhteistyöprojekteihin ja hyvien käytäntöjen työpajoihin. Siten pystyn paremmin vastaamaan nuorten toiveisiin ja odotuksiin. Yritän varmistaa sen, että nuorille jakamani tieto on niin luotettavaa ja ajantasaista kuin suinkin. Siten he saavat kunnon pohjan omien ratkaisujensa tekemiselle."

Valérie Deflandre, nuorisoneuvoja, CIDJ, Ranska

ASIAKKAAN KOKEMUS

"Infomobil Tirol - MobilisierBar"on hauska ja kiinnostava keksintö. ***Se on pakettiauto, joka kiertää eri tapahtumissa, joissa minä ja ystäväni käymme****, ja toimii siellä kohtaamispaikkana ja välittää mielenkiintoista tietoa. Nuorena on tärkeää tietää omat oikeutensa."*

Simon (17) – Tiroli, Itävalta

european youth information
and counselling agency

ERYICA a.s.b.l.
www.eryica.org
secretariat@eryica.org

ISBN 978-2-919810-09-3