



Kraków

KRAKOWSKA KARTA INFORMACJI MŁODZIEŻOWEJ



młody
KRAKÓW

www.mlodziej.krakow.pl

PUBLIKACJA NA ZLECENIE URZĘDU MIASTA KRAKOWA

WYDAWCA

Urząd Miasta Krakowa
Wydział Polityki Społecznej, Równości i Zdrowia

OPRACOWANIE MERYTORYCZNE I REALIZACJA

Barbara Moś
Stowarzyszenie Europe 4Youth

PROJEKT GRAFICZNY

Marta Bzura
Agnieszka Rębacz

Treść tworzyły i konsultowały grupy:

- Młodzieży
- Organizacji młodzieżowych
- Młodzieżowej Rady Krakowa
- Komisji Dialogu Obywatelskiego ds. Młodzieży
- Organizacji i instytucji pracujących z młodzieżą w Krakowie
- Ekspertów i ekspertek w obszarze młodzieży
- Urzędu Miasta Krakowa

Zastosowane metody: analiza desk research, warsztat deliberacyjny, ankieta online, warsztat z zastosowaniem metody open space, analiza komentarzy w mediach społecznościowych, indywidualne konsultacje specjalistyczne.

Czas trwania konsultacji: marzec-czerwiec 2025



| m ł o d y
KRAKÓW

SPIS TREŚCI



Konteksty	2
Program Młody Kraków	3
Praca z młodzieżą	5
Kontekst Europejski	7
 Krakowska informacja młodzieżowa - standardy i zasady funkcjonowania	
Zakres tematyczny i priorytety	12
Na czym powinny polegać usługi informacji młodzieżowej	15
Jak powinna być zorganizowana sieć informacji młodzieżowej	20
Kompetencje i kwalifikacje konsultantów	21
Standardy udzielanej informacji	23
Standardy dla miejsca udzielania informacji młodzieżowej	26
Standardy dotyczące promocji	28
 Check-list dla organizacji	 29

Zadanie zorganizowania kompleksowego systemu informacji młodzieżowej w Krakowie wpisuje się w trzy konteksty:

1. Programu Młody Kraków na lata 2024-2028, w którym obszar „informacja młodzieżowa” znajduje się wśród priorytetów programu.
2. Procesu regulowania i rozpoznawania pracy z młodzieżą (youth work), której częścią informacja młodzieżowa, a który rozwija się w Polsce w ciągu ostatnich lat coraz szybciej.
3. Zobowiązań wobec Unii Europejskiej i Rady Europy, jakie przyjęły na siebie państwa członkowskie, w tym Polska, w zakresie organizowania i wspierania dostępu młodych ludzi do informacji młodzieżowej. Europejska Agencja Informacji i Doradztwa dla Młodzieży (ERYICA) jest rozpoznawalną przez Radę Europy i Unię Europejską organizacją wspierającą narodowe sieci informacji młodzieżowej poprzez szkolenia, publikacje, sieciowanie i bazę materiałów. ERYICA już w 1990 roku przyjęła pierwsze standardy informacji młodzieżowej, rozwijane odtąd i rozpoznawane przez instytucje Rady Europy i Unii Europejskiej, a przez to wpływające na państwa członkowskie.



PROGRAM MŁODY KRAKÓW

Obszar czwarty programu Młody Kraków zakłada „Zapewnienie dostępu do informacji młodzieżowej oraz informacji na temat działań dla młodzieży poprzez zbudowanie sieci informacyjnej – #wiemcogdziekiedy.”

Cele operacyjne tego obszaru to:

4.1. Rozwijanie kanałów komunikacji z młodzieżą w zakresie informowania o wydarzeniach dla niej dostępnych oraz o życiu miasta, także poprzez narzędzia internetowe,

4.2 Rozwijanie kanałów komunikacji z osobami pracującymi z młodzieżą, specjalistami, pedagogami, psychologami, organizacjami pozarządowymi w celu wymiany informacji nt. wydarzeń dla młodych, form wsparcia, działań, programów.

4.3 Rozwijanie sieci informacji młodzieżowych.

Sposoby realizacji:

- platforma informacyjna,
- rozwijanie strony mlodziez.krakow.pl oraz profili na mediach społecznościowych,
- publikacje, magazyny, broszury informacyjne,
- publikacja czasopisma młodzieżowego Młody Kraków Czytajże,
- tworzenie w szkołach dostępu do informacji na temat działań młodzieżowych w Mieście,
- działania informacyjne np. dotyczące zdrowia psychicznego, bezpieczeństwa, redukcji stresu.

Tak sformułowany cel stawia wśród priorytetów dostęp do informacji o wydarzeniach, o życiu miasta, a także budowanie kanałów komunikacji między specjalistami w celu wymiany informacji na temat wydarzeń, form wsparcia, działań, programów.

W kontekście celu ogólnego programu Młody Kraków, a więc podnoszenia aktywnego uczestnictwa młodzieży w życiu miasta, celem szczególnym krakowskiej informacji młodzieżowej powinno być
wzmacnianie młodych i zachęcanie do aktywności.

PRACA Z MŁODZIEŻĄ

Informacja młodzieżowa to forma **pracy z młodzieżą (youth work)**. Tak rozpoznają ją unijne instytucje, Rada Europy, jak i państwa członkowskie o zorganizowanych sieciach informacji młodzieżowej. Oznacza to, że opiera się na tych samych standardach, zasadach oraz metodzie.

Wywodząc standardy, zasady, jak i metodę z szeregu dokumentów strategicznych i programowych, których analizę można przeczytać w „Raporcie z konsultacji Standardy Informacji Młodzieżowej dla Krakowa”, definiujemy pracę z młodzieżą jako:

„...systematyczne działania mające na celu wspieranie młodych ludzi w ich rozwoju społecznym i obywatelskim opierające się ona na podmiotowym i partnerskim traktowaniu młodego człowieka, uznające jego potrzeby, aspiracje i potencjał. Praca z młodzieżą korzysta z katalogu metod edukacji pozaformalnej oraz nieformalnej i funkcjonuje na styku organizacji czasu wolnego, edukacji, pracy społecznej i pokrewnych dziedzin. Praca z młodzieżą ma na celu nie tylko zapewnienie dobrostanu młodzieży, ale również promowanie jej aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym i obywatelskim oraz dążeniu do realizacji jego pełnego potencjału.”

Metoda pracy z młodzieżą opiera się na relacji młodego człowieka/grupy młodych ludzi z osobami ich wspierającymi pełnej zaufania, bezpieczeństwa i swobody w byciu sobą. Polega na procesie złożonym z czterech etapów:

1. Zawiązanie **relacji** osoba młoda - osoba pracująca z młodzieżą, opartej na zaufaniu, szacunku, bezpieczeństwie, równości i partnerstwie, oraz wspólnie zdiagnozowanych potrzebach.
2. Wspólne z młodzieżą definiowanie celów przedsięwzięć realizowanych w ramach pracy z młodzieżą oraz współzarządzanie nimi na zasadach



3. Wspieranie młodzieży w realizowaniu działań metodami dostosowanymi do potrzeb i możliwości.
4. Wspólne ewaluowanie procesu, stwarzanie przestrzeni do dokumentowania i upowszechniania efektów uczenia się, osiągnięć i ich świętowania.

Dokument **„Standardy Pracy z Młodzieżą”**, który warto znać i stosować w procesie planowania i realizowania informacji młodzieżowej w Krakowie opracowany został przez Krajową Koalicję na rzecz Pracy z Młodzieżą na podstawie:

- Zaleceń Rady Europy dot. organizacji pracy z młodzieżą, wspierania informacji młodzieżowej, budowania jakości i potencjału pracy z młodzieżą oraz wielu innych.
- Kolejnych Unijnych Strategii Młodzieżowych przyjmowanych Rezolucjami Rady Unii Europejskiej przedstawicieli rządów państw członkowskich zebranych w Radzie w sprawie ram europejskiej współpracy na rzecz młodzieży, z których ostatnia z 2018 roku przyjmuje aktualną Unijną Strategię Młodzieżową 2019-2027.
- Europejskiej Karty Lokalnej Pracy z Młodzieżą opracowanej przez strategiczny projekt Agencji Narodowych Unijnych Programów w szeregu państw członkowskich UE pt. „Europe Goes Local”.
- Konsultacji i dyskusji członków Krajowej Koalicji na rzecz Pracy z Młodzieżą, do których należą samorządy, organizacje pozarządowe, eksperci, akademicy oraz praktycy pracy z młodzieżą.

Dokument ten składa się ze standardów pracy z młodzieżą w 5 obszarach:

- zasady pracy z młodzieżą,
- oparcie w politykach,
- współpraca,
- metody,
- jakość

i został zamieszczony w „Raporcie z konsultacji Standardy Informacji Młodzieżowej dla Krakowa”.

KONTEKST EUROPEJSKI

Nie sposób budować krakowskiego systemu informacji młodzieżowej bez uwzględnienia europejskiego dorobku i praktyki wielu państw i regionów w tym zakresie. Europejska Agencja Informacji i Doradztwa dla Młodzieży (ERYICA) już w 1990 roku opracowała standardy informacji młodzieżowej (później aktualizowane), do których krakowski system informacji młodzieżowej powinien się odnosić.

Cele informacji młodzieżowej wg. ERYICA to:

- dostarczanie wiarygodnych, dokładnych i zrozumiałych informacji we wszystkich obszarach zainteresowania młodych ludzi,
- zapewnienie dostępu do różnych źródeł i kanałów informacji,
- oferowanie przeglądu opcji i możliwości na wszystkie istotne dla młodych tematy,
- pomoc młodym ludziom w przebrnięciu przez natłok informacji, z którym mają obecnie do czynienia,
- upowszechnianie świadomości młodych ludzi nt. wszystkich praw i usług dostępnych dla nich oraz wiedzy, jak uzyskać do nich dostęp,
- zapewnienie wsparcia w ocenie uzyskanych informacji oraz w identyfikacji informacji wysokiej jakości,
- towarzyszenie młodym ludziom w podejmowaniu własnych decyzji i znajdowaniu najlepszych opcji dostępnych dla nich,
- oferowanie różnych kanałów komunikacji i dialogu w celu bezpośredniego wspierania młodych ludzi w poszukiwaniu informacji i wiedzy,
- przyczynianie się do rozwoju umiejętności korzystania z mediów i informacji wśród młodych ludzi poprzez wspieranie ich w rozwijaniu krytycznego myślenia.

Standardy informacji młodzieżowej wg. ERYICA to (w wolnym tłumaczeniu):

1. NIEZALEŻNOŚĆ

1.1 Przekazywane informacje są kompleksowe, przedstawiają przegląd dostępnych opcji i opierają się na pluralistycznych oraz zweryfikowanych źródłach.

1.2 Przekazywane informacje są niezależne od wpływów religijnych, politycznych, ideologicznych czy komercyjnych.

1.3 Źródła finansowania informacji młodzieżowej nie naruszają stosowania żadnej z zasad niniejszej Karty.

2. DOSTĘPNOŚĆ

2.1 Usługi informacyjne dla młodzieży gwarantują równość dostępu.

2.2 Centra i usługi informacyjne dla młodzieży są łatwo dostępne, atrakcyjne i widoczne dla młodych ludzi.

2.3 Informacje dla młodzieży są zrozumiałe dla młodych odbiorców.

3. WŁĄCZENIE

3.1 Usługi informacyjne dla młodzieży są otwarte dla wszystkich młodych ludzi bez jakiegokolwiek formy dyskryminacji.

3.2 Usługi informacyjne dla młodzieży są bezpłatne dla wszystkich młodych ludzi.

3.3 Centra i usługi informacyjne dla młodzieży dążą do dotarcia do wszystkich młodych ludzi, w sposób skuteczny i odpowiedni dla różnych grup i potrzeb.

4. OPARCIE NA POTRZEBACH

4.1 Usługi informacyjne dla młodzieży opierają się na potrzebach młodych ludzi.

4.2 Dostępne informacje obejmują wszystkie tematy istotne dla młodych ludzi.

4.3 Każdy użytkownik jest traktowany indywidualnie, a odpowiedzi na pytania są spersonalizowane i dostosowane do potrzeb.

4.4 Struktury informacyjne posiadają odpowiednie zasoby ludzkie, aby zapewnić wsparcie i usługi dostosowane do potrzeb.

5. WZMACNIANIE

5.1 Usługi informacyjne dla młodzieży wzmacniają ich pozycję i wspierają autonomię.

5.2 Usługi informacyjne dla młodzieży rozwijają u młodych ludzi umiejętności związane z mediami i informacją, umożliwiając bezpieczne i odpowiedzialne działanie.

5.3 Usługi te promują aktywne obywatelstwo i uczestnictwo.

6. UCZESTNICTWO

6.1 Młodzi ludzie uczestniczą w tworzeniu, rozpowszechnianiu i ocenie informacji młodzieżowej, na różnych poziomach i w różnych formach.

6.2 Usługi informacyjne oferują platformy do działań rówieśniczych (peer-to-peer).

6.3 Młodzi ludzie są zachęceni do wyrażania opinii jako integralnej części ciągłego rozwoju usług informacyjnych.

7. ETYCZNOŚĆ

7.1 Usługi informacyjne dla młodzieży respektują prawo do prywatności, poufności i anonimowości. Zapewniają bezpieczne środowisko dla młodych ludzi.

7.2 Kryteria wyboru informacji są jawne i zrozumiałe. Autor oraz cel przekazywanych treści są jasno określone i transparentne.

7.3 Wszystkie informacje tworzone lub rozpowszechniane są dokładne, kompletne, aktualne i zweryfikowane.

8. PROFESJONALIZM

8.1 Usługi informacyjne dla młodzieży są świadczone w sposób profesjonalny przez wykwalifikowany personel.

8.2 Pracownicy informacji młodzieżowej posiadają umiejętności z zakresu mediów i informacji.

8.3 Usługi te współpracują z odpowiednimi interesariuszami, by identyfikować potrzeby, szukać synergii, dzielić się wiedzą i zwiększać widoczność informacji młodzieżowej.

8.4 Pracownicy informacji młodzieżowej współpracują na poziomie lokalnym, regionalnym, krajowym, europejskim i międzynarodowym, dzieląc się najlepszymi praktykami i wiedzą.

8.5 Pracownicy dbają o to, by młodzi ludzie posiadali wiedzę i umiejętności pozwalające korzystać z usług cyfrowych kierowanych do nich.

9. PROAKTYWNOŚĆ

9.1 Usługi informacyjne dla młodzieży są innowacyjne w wyborze strategii, metod i narzędzi dotarcia do młodych ludzi.

9.2 Pracownicy informacji młodzieżowej są świadomi nowych trendów, obowiązującego prawa i na bieżąco śledzą zmiany wśród młodzieży.

9.3 Pracownicy ci są aktywnymi uczestnikami przestrzeni medialnej i informacyjnej, dbając o widoczność rzetelnych informacji młodzieżowych.

Uwzględniając powyższe konteksty i budując na potrzebach młodych ludzi w Krakowie należy przyjąć poniższe zasady i standardy Krakowskiej Informacji Młodzieżowej. Zostały one podzielone na standardy rozwojowe, do których powinno się dążyć oraz standard minimum, bez którego funkcjonowanie informacji młodzieżowej nie jest możliwe.

Lista standardów krakowskiej informacji młodzieżowej:

Zakres tematyczny i priorytety

Na czym powinny polegać usługi informacji młodzieżowej

Jak powinna być zorganizowana sieć informacji młodzieżowej

Kompetencje i kwalifikacje konsultantów

Standardy udzielanej informacji

Standardy dotyczące miejsca udzielania informacji

Standardy dotyczące promocji



I. ZAKRES TEMATYCZNY I PRIORYTETY

Standard rozwojowy:

**Krakowska Informacja Młodzieżowa
powinna dążyć do zapewnienia rzetelnej,
bezbiasnej, anonimowej, profesjonalnej
i etycznej informacji młodzieżowej we
wszystkich obszarach tematycznych,
w których młodzi ludzie potrzebują
wsparcia.**

Obszary priorytetowe wyznaczone na podstawie konsultacji
z 2025 roku to:

1. ZDROWIE I DOBROSTAN MŁODYCH LUDZI, do którego należą
w szczególności:

-  profilaktyka uzależnień,
-  udzielanie wsparcia w kryzysach,
-  wsparcie emocjonalne,
-  relacje międzyludzkie, zarówno intymne, jak
i przyjacielskie, rodzinne (w tym przemoc i przemoc
równieżnicza).

2. UDOGODNIENIA, ULGI I ŚWIADCZENIA DLA MŁODYCH (zniżki, bonusy, ulgi w różnych obszarach życia, m.in. mieszkalnictwo, edukacja, pomoc finansowa/materialna),

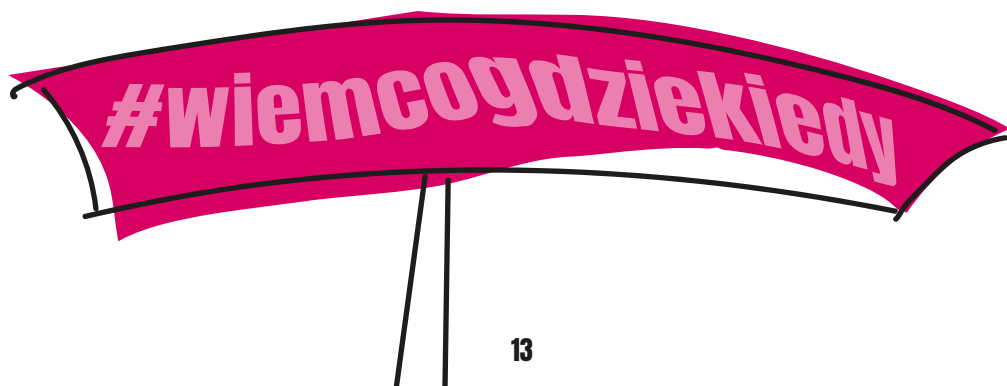
3. EDUKACJA, nie tylko w znaczeniu „wybór ścieżek edukacyjnych”, ale też możliwości rozwoju, rozwój kompetencji życiowych, np. zarządzanie finansami, o prawach pracowniczych, prawach człowieka,

4. ZATRUDNIENIE, poszukiwanie pracy, prawa pracownicze, rynek pracy, zdobywanie doświadczenia zawodowego: staże, praktyki,

5. MIESZKALNICTWO, informacja o rynku, wsparcie w poszukiwaniu mieszkania,

6. ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE, wolontariat, organizacje młodzieżowe, struktury uczestnictwa młodych w życiu publicznym i podejmowaniu decyzji (rady młodzieżowe, budżet obywatelski, gremia doradcze, samorządy i in.),

7. WSPARCIE młodzieży narażonej na wykluczenie.



Pozostałe tematy to:



- seksualność i zdrowie reprodukcyjne,
- doradztwo prawne i dostęp do praw,
- ochrona środowiska, jak żyć bardziej eko,
- kultura i uczestnictwo w kulturze,
- rynek pracy, zawody przyszłości,
- media i krytyczne myślenie (informacja młodzieżowa nie tylko informuje, ale też kształci kompetencje krytycznego myślenia i poruszania się w informacji, zwłaszcza w Internecie),
- czas wolny (możliwości spędzania czasu, rozrywki, odpoczynku, turystyki),
- mobilności międzynarodowe (część informacji Europejskiej dla młodzieży: oferta programów europejskich takich jak Erasmus+, czy Europejski Korpus Solidarności, m.in. wymiany młodzieżowe, wolontariat, własne projekty młodzieżowe),
- wolontariat jako metoda aktywności społecznej i obywatelskiej,
- aktywne uczestnictwo i możliwości uczestniczenia w życiu demokratycznym,
- równość płci i tożsamości,
- przemoc i wsparcie w wychodzeniu z przemocy,
- wsparcie dla młodych w wyrównywaniu szans,
- wejście w dorosłość, pomoc np. w orientacji w służbie zdrowia, umówienie się do lekarza,
- wsparcie dla młodych migrujących i uchodźczych,
- integracja dla osób z niepełnosprawnościami,
- bezpieczeństwo w sieci,
- bezpieczeństwo drogowe,
- krakowskie programy dla młodych (Pracownie Młodych, Młodzież Działa Lokalnie, Hackathony, Szkolny Budżet Obywatelski, #SU-w-ak, Dzień wolontariusza, Krakowska Akademia Samorządności i in.).

Standard minimum: Zgromadzenie i przygotowanie kadry oraz zawiązanie sieci informacji młodzieżowej złożonej z instytucji i organizacji specjalizujących się w różnych obszarach informacji młodzieżowej do zapewniania informacji młodzieżowej **przynajmniej w obszarach priorytetowych**. Ważne jest także regularne aktualizowanie listy priorytetów na podstawie regularnych badań, konsultacji lub udziału młodych ludzi w układaniu priorytetów.

II. NA CZYM POWINNY POLEGAĆ USŁUGI INFORMACJI MŁODZIEŻOWEJ

Standard rozwojowy:

Informacja młodzieżowa to usługi obejmujące szereg form wspierania młodych ludzi w wyszukiwaniu, ocenianiu, weryfikowaniu informacji, a także podejmowaniu decyzji.

Obejmuje zatem takie formy pracy z młodzieżą jak:

1. INFORMOWANIE

2. KONSULTOWANIE

3. DORADZCTWO

4. MENTORING

5. TUTORING

6. COACHING

7. SZKOLENIA

Zespół informacji młodzieżowej powinien posiadać udokumentowane kwalifikacje w wyżej wymienionych formach i uprawnienia do ich stosowania.

Aby zrealizować cele informacji młodzieżowej zadania pracowników informacji młodzieżowej muszą też wykraczać poza bezpośredni kontakt konsultanta informacji młodzieżowej z młodymi ludźmi.

Do ich zadań należeć będzie także:

- 1. Gromadzenie, przetwarzanie, opracowywanie informacji** w sposób przyjazny młodzieży, upowszechnianie i udzielanie informacji różnymi kanałami (portal, broszury, media społecznościowe, bazy danych, systemy weryfikacji informacji, itp).
- 2. Zawiązywanie i prowadzenie partnerstw** w sieci służących zapewnienia dostępu młodzieży do informacji w kolejnych obszarach tematycznych informacji młodzieżowej.
- 3. Uczestniczenie w spotkaniach sektorowych**, branżowych, sieciujących, wydarzeniach, konferencjach lokalnych, jak i krajowych i międzynarodowych, zrzeszających osoby i instytucje, które mogą dołączyć do sieci lub ja wesprzeć i podzielić się ekspertyzą w obszarach informacji młodzieżowej.

4. **Prowadzenie portalu, mediów społecznościowych**, kanałów komunikacji z młodzieżą, aktywne pozyskiwanie nowych odbiorców.
5. **Promowanie informacji młodzieżowej**, wizyty w szkołach, na uczelniach, spotkania otwarte, uczestniczenie w imprezach miejskich, festiwalach itd.
6. **Prowadzenie programu informacji rówieśniczej** (Ambasadorzy Informacji Młodzieżowej) i angażowanie młodych ludzi do współtworzenia informacji młodzieżowej - m.in. za pomocą procesu edukacyjno-wspierającego dla Ambasadorów, których zadaniem będzie szerzenie świadomości o informacji młodzieżowej w swoich środowiskach, oferowanie informacji w obszarach możliwych do zagospodarowania przez samą młodzież, monitorowanie i reagowanie na potrzeby swoich rówieśników, łączenie ich z odpowiednimi służbami
7. **Koordynowanie sieci informacji młodzieżowej** - nadawanie impulsów sieci, kierowanie jej pracami, zarządzanie zasobami w sieci, prowadzenie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej
8. **Reagowanie na dezinformację w Internecie**, dementowanie mitów, odsyłanie Internautów do rzetelnych źródeł informacji, weryfikowanie zamieszczanych tam informacji

Standard minimum:

Zespół informacji młodzieżowej powinien realizować **min. 3 z 7 wymienionych form pracy z młodzieżą**, w tym obowiązkowo **informowanie i konsultowanie**.

Zadania kadry informacji młodzieżowej powinny obejmować **minimum punkty 1-6**.

Informowanie i konsultowanie powinno odbywać się wedle metodyki pracy z młodzieżą w formie informacji młodzieżowej wg. następujących kroków:

1. Nawiązanie **relacji**, zabezpieczenie zaufania, poufności, anonimowości, ustalenie zasad współpracy
2. **Zapoznanie się z sytuacją** młodego człowieka, wspólna diagnoza potrzeb - młody człowiek decyduje do jakiego celu chce dążyć i w jakim zakresie może go wesprzeć konsultant
3. Przekazanie młodemu człowiekowi **wachlarza informacji** dopasowanych do indywidualnej sytuacji, kontekstu i zgodnie z zasadą dobra młodego człowieka lub **informacja o tym, jak wyszukać takie informacje**, jak je krytycznie przeanalizować i w jaki sposób podejmować decyzje
4. **Przygotowanie** do podjęcia decyzji, jeśli potrzeba - np. szkolenie, dodatkowe spotkanie, umówienie się ze specjalistą (np. z sieci), inne wsparcie,
5. **Towarzyszenie** młodemu człowiekowi w dalszych krokach, jeśli jest takie oczekiwanie.

Całość procesu odbywa się anonimowo, poufnie, z zastosowaniem wszystkich standardów informacji młodzieżowej i pracy z młodzieżą. Nie wolno gromadzić żadnych danych osobowych młodych ludzi, należy jednak sporządzać notatki służbowe z konsultacji (prowadzić rejestr), monitorować tematy, o których młodzi chcą rozmawiać i skalę zainteresowania nimi.



Informowanie polegające na zamieszczaniu zweryfikowanych ogłoszeń o możliwościach: wydarzeniach, projektach, działaniach na rzecz młodzieży i działaniach młodzieżowych powinno polegać na **prowadzeniu kanału/ów informacyjnego/ych** w tym obszarze, np. portalu informacji młodzieżowej, czy kanałów na mediach społecznościowych dedykowanych informacji młodzieżowej. Informacje takie mogą być zgłaszane operatorowi do publikacji przez różne podmioty oferujące te możliwości, a ich publikacja powinna być uwarunkowana takimi cechami ogłoszenia jak:

-  **niekomercyjność** - nienastawienie na zysk, ewentualne opłaty są dopuszczalne, ale powinny być przeznaczane na poczet tej możliwości),
-  **wiarygodność** (np. zgłaszający podaje kategorię oferty np. szkolenie/ wydarzenie/ wolontariat, organizatora, program, kontakt, rejestruje się na Portalu, opisuje cele i działalność swojej instytucji, deklaruje posiadanie polityki ochrony niepełnoletnich przed krzywdzeniem)
-  **relewantność** (możliwość odnosi się do któregoś z tematów/ priorytetów informacji młodzieżowej),
-  **jakość** (zgłaszający określa na ile spełnia standardy pracy z młodzieżą oraz jej zasady np. poziom partycypacyjności, możliwość otrzymania walidacji zdobytych kompetencji, dostęp do wsparcia).

Należy również korzystać w tym zakresie z narzędzia Eurodesk Polska „Weź Udział”: <https://www.eurodesk.pl/wez-udzial> oraz monitorować inne sieci informacyjne i narzędzia przez nie stosowane.



III. JAK POWINNA BYĆ ZORGANIZOWANA SIEĆ INFORMACJI MŁODZIEŻOWEJ

Standard rozwojowy:

Punkt informacji młodzieżowej powinien koordynować sieć instytucji, organizacji i organów, które mają kompetencje, zadania statutowe, działania regularne i systematyczne w obszarach tematycznych informacji młodzieżowej.

Sieć powinna z sobą współpracować w zakresie dostarczania sobie nawzajem know-how, informacji, wiedzy, świadczenia usług bezpośrednio młodzieży (dyżury specjalistów), oraz wzajemnego wspierania się w realizowaniu misji informacji młodzieżowej. Sieć powinna być skorelowana z lokalnym systemem profilaktyki i wsparcia młodzieży, reagowania kryzysowego oraz instytucjami oświatowymi i pomocowymi, a także uwzględniać udział młodych ludzi, organizacji młodzieżowych, reprezentacji młodych ludzi i ciał dialogu.

Standard minimum:

Punkt informacji młodzieżowej powinien **uczestniczyć** w sieciach instytucji, organizacji i organów, które mają kompetencje, zadania statutowe, działania regularne i systematyczne w obszarach priorytetowych informacji młodzieżowej. Sieć powinna z sobą współpracować w zakresie dostarczania sobie nawzajem know-how, informacji, wiedzy, świadczenia usług bezpośrednio młodzieży (dyżury

specjalistów), oraz wzajemnego wspierania się w realizowaniu misji informacji młodzieżowej. Sieć powinna być skorelowana z lokalnym systemem profilaktyki i wsparcia młodzieży, reagowania kryzysowego oraz instytucjami oświatowymi i pomocowymi, a także uwzględniać udział młodych ludzi, organizacji młodzieżowych, reprezentacji młodych ludzi i ciał dialogu.

Przykładowych uczestników sieci podajemy w dokumencie „Raport z konsultacji Standardy Informacji Młodzieżowej dla Krakowa”. Określenie relacji i zasad współpracy między partnerami w sieci należy ustalić z Urzędem Miasta Krakowa i rozwijać w kierunku jak największej funkcjonalności i korzyści dla młodzieży.

IV. KOMPETENCJE I KWALIFIKACJE KONSULTANTÓW

Standard rozwojowy:

Każdy z konsultantów powinien otrzymać pakiet szkoleń z katalogu sieci ERYICA oraz mieć szerokie i udokumentowane doświadczenie i przygotowanie do pracy z młodzieżą. Konsultanci objęci są superwizją, wspierają się nawzajem i mają dostęp do specjalistycznego wsparcia, możliwości rozwoju kwalifikacji oraz kompetencji wedle modelu #YouthInfoComp sieci ERYICA.

Standard minimum:

-  Każdy z konsultantów informacji młodzieżowej powinien legitymować się **udokumentowanym przygotowaniem specjalistycznym** (wykształcenie wyższe/ kwalifikacje cząstkowe/ zawodowe/ sektorowe lub odpowiadające im doświadczenie) **w przynajmniej jednym obszarze tematycznym informacji młodzieżowej**. Powinni określić granice swoich kompetencji i kwalifikacji, a w sprawach wykraczających poza nie współpracować z innymi członkami zespołu lub/i sieci.
-  Każdy zespół - kadra informacji młodzieżowej - powinien posiadać w swych szeregach przynajmniej **psychologa oraz pracownika socjalnego/młodzieżowego (youth work)**.
-  Każdy z konsultantów powinien rozumieć, znać i stosować **metodykę pracy z młodzieżą** w formie informacji młodzieżowej i wykazać odpowiednie doświadczenie w pracy z młodzieżą metodami edukacji pozaformalnej i nieformalnej, bazujące na zasadach podmiotowości, partnerstwa (patrz: standardy pracy z młodzieżą).
-  Konsultanci, celem utrzymywania wysokiej jakości usług, rozwijania się i wspólnego uczenia się, powinni mieć **wsparcie środowiska osób pracujących z młodzieżą oraz podlegać ocenie rówieśniczej** (peer review)¹. Powinni także umożliwić udzielenie informacji zwrotnej od młodych ludzi, którzy korzystają z informacji młodzieżowej.
-  Konsultanci planują, realizują i monitorują swój własny rozwój mając za punkt odniesienia model kompetencyjny konsultantów informacji młodzieżowej #YouthInfoComp opracowany przez sieć ERYICA (<https://www.eryica.org/publications/youthinfocomp>).

¹ Krakowska społeczność praktyków pracy z młodzieżą obecnie zgromadzona jest w projekcie KAPOK - Krakowskiej Akademii Partnerstwa Organizacji i Kooperacji (kapok.e4y.pl), a także w Komisji Dialogu Obywatelskiego ds. Młodzieży. Do tych zasobów należy sięgnąć oraz tę grupę systematycznie poszerzać o nowe organizacje i osoby, które wezmą udział w sieciowaniu w ramach informacji młodzieżowej.



V. STANDARDY UDZIELANEJ INFORMACJI

Standard rozwojowy:

Krakowska Informacja Młodzieżowa spełnia 100% standardów, tj. wypełnia w pełni założenia Krakowskiej Karty Informacji Młodzieżowej oraz odnosi się w jak największym stopniu do Europejskiej Karty Informacji Młodzieżowej.

Jej wolne tłumaczenie znajduje się w dokumencie „Raport z konsultacji Standardy Informacji Młodzieżowej dla Krakowa”, a oryginał na stronie: <https://www.eryica.org/charter>.

Standard minimum:

Biorąc pod uwagę lokalny kontekst i potrzeby dla krakowskiej informacji młodzieżowej wynikające z fragmentaryczności systemu wsparcia młodzieży, informacja młodzieżowa dostarczana młodym ludziom w Krakowie powinna być zwłaszcza:

Dostępna - językowo, online/offline, czasowo, formą dostarczania informacji, mentalnie, jest zapraszająca, przyjazna młodzieży.

Dostosowana - do młodego człowieka, jego sytuacji i potrzeb, oparta na diagnozie.

Umiejscowiona - fizyczna przestrzeń, gdzie młody człowiek może się spotkać ze specjalistami w 1 miejscu, ale i Mobilna - specjaliści „wychodzą”, są w szkołach, uczestniczą w spotkaniach, są tam, gdzie młodzi.

Godna zaufania, sprawdzona, rzetelna, niezależna, aktualna - o te cechy dbają konsultanci.

Całościowa - dąży do tego, by obejmowała wszystkie obszary zainteresowania i potrzeb młodych ludzi - jej katalog nie jest skończony, ciągle się rozwija.

Partycypacyjna - współtworzona i upowszechniana przez samych młodych ludzi (priorytet na działania liderów młodzieżowych, informacji rówieśniczej Ambasadorów Informacji Młodzieżowe).

Bezpieczna - zapewnia poczucie bezpieczeństwa, dostarczana jest z zachowaniem poufności/ anonimowości/ prywatności i jej celem jest dobro młodego człowieka.

Natychmiastowa - młody człowiek jest objęty przynajmniej minimalną formą wsparcia od momentu zwrócenia się do konsultanta i sam decyduje z jakiej opcji wsparcia skorzysta, jak długi będzie ten proces i do którego momentu konsultant powinien mu towarzyszyć.

Wsperająca - dąży do wzmocnienia młodych ludzi w podejmowaniu decyzji, dostępie do praw, samodzielności i sprawczości.

Informacja powinna być dostarczana w takiej formie, jakiej potrzebuje młody człowiek - od udzielenia informacji, przez doradztwo, mentoring, tutoring, szkolenie, coaching i in. (zastrzeżenie standardu minimum punktu II.).

Ponieważ każdy młody człowiek, w tym osoba niepełnoletnia ma prawo do **swobody poszukiwania, otrzymywania i przekazywania informacji**, a Państwo Polskie ma obowiązek zapewniania dostępu do treści mających na uwadze dobro młodego człowieka, definiowane w kontekście jego bezpieczeństwa i dobrostanu, udzielanie informacji, czy reagowanie na kryzys osoby niepełnoletniej ***nie wymaga dostarczania zgody rodziców na taką interwencję***. Młodzi ludzie mają prawo do poszanowania prywatności i godności (w tym prywatności korespondencji, poprzez którą mogą zwracać się o udzielenie informacji młodzieżowej). Co więcej, konsultanci informacji młodzieżowej chronią korzystających ***nie gromadząc żadnych danych osobowych***, na podstawie których osoba korzystająca z informacji młodzieżowej mogłaby być zidentyfikowana. Nie dzielą się pozyskanymi informacjami na temat swoich rozmówców, chronią ich anonimowość, i poufność relacji.

Na straży dobra dziecka i jego bezpieczeństwa stoją:

Standardy informacji młodzieżowej, zwłaszcza te dotyczące bezstronności, niezależności, aktualności i oparciu na aktualnej wiedzy naukowej.

Metodyka informacji młodzieżowej polegająca na wspieraniu młodego człowieka poprzez pokazywanie możliwości i wzmacnianie kompetencji do podejmowania decyzji, nie podejmowaniu za niego decyzji, nakładania, sugerowania jakiegokolwiek rozwiązania.

Zasada zawodowa i etyczna polegająca na chronieniu poczucia zaufania i bezpieczeństwa młodego człowieka i dbania o relację z nim, bycia "po jego stronie", dla niego i jego dobra.

Standardy ochrony osób niepełnoletnich przed krzywdzeniem.

Praktyka dokumentowania tematów rozmowy/ interwencji i zakresu udzielonego wsparcia.

Więcej o prawnych aspektach informacji młodzieżowej w kontekście osób niepełnoletnich można przeczytać w dokumencie „Raport z konsultacji Standardy Informacji Młodzieżowej dla Krakowa”.

VI. STANDARDY DLA MIEJSCA UDZIAŁANEJ INFORMACJI MŁODZIEŻOWEJ

Standard rozwojowy = minimum:

Punkt informacji młodzieżowej/ YouthHUB powinien:

1. Składać się z kilku pokoi umożliwiających konsultację, poufną rozmowę ze specjalistą, pracę konsultanta online (min. 3 osoby w tym samym czasie) oraz przestrzeni, gdzie można zorganizować spotkania, warsztaty, a na co dzień możliwe jest tam swobodne poszukiwanie informacji przez młodych ludzi wspieranych przez konsultantów, co wymaga odpowiedniej powierzchni i wygodnego, przytulnego wyposażenia.
2. Posiadać funkcję specjalistyczną, być dedykowany informacji młodzieżowej i zapewniać możliwość udzielania jej wedle najwyższych możliwych standardów.
3. Mieć w widocznych miejscach główne komunikaty o zasadach tego miejsca, zakresie wsparcia, które można uzyskać, standardy pracy centrum informacji młodzieżowej, standardy ochrony niepełnoletnich przed krzywdzeniem, plakaty i broszury informacyjne, materiały edukacyjne i informacyjne posegregowane tematycznie i dostępne bezpłatnie dla odwiedzających.
4. Prowadzić kalendarz dyżurów różnych specjalistów, a także wydarzeń specjalnych, np. warsztatów tematycznych w „popularnym” temacie (w którym pada najwięcej pytań młodzieży), spotkań otwartych, grup wsparcia, czy innych form.
5. Być otwarty na konsultacje popołudniami w godzinach 12-20:00 w formie fizycznej (w HUBie), telefonicznej, jak i online.

6. Być zlokalizowany w miejscu dobrze skomunikowanym z każdą częścią miasta, być dostępny architektonicznie, posiadać na wyposażeniu urządzenia wspomagające komunikację z osobami o szczególnych potrzebach.
7. Być bezpieczny, spełniać standardy BHP i przeciwpożarowe, posiadać łatwy rozkład pomieszczeń, dostęp do zaplecza kuchennego, łazienki z wc i klarowną drogę ewakuacji.



VII. STANDARDY DOTYCZĄCE PROMOCJI

Standard rozwojowy = minimum:

Punkt informacji młodzieżowej/ YouthHUB powinien:

1. Współpracować w zakresie promocji i informacji o YouthHUBie z Urzędem Miasta Krakowa oraz członkami sieci informacji młodzieżowej,
2. Posiadać spójną i przemyślaną strategię promocji zakładającą:

 Cele strategii obejmujące **stałą obecność** w środkach przekazu, jak i akcje promocyjne o celu **docierania do nowych grup młodzieży**,

 Identyfikację grup **szczególnie narażonych na wykluczenie** informacyjne i skierowanie do nich działań HUBu,

 Narzędzia promocji zakładające wykorzystanie **wszystkich istniejących zasobów Miasta**, programu Młody Kraków, innych działań wobec młodzieży, miejsc i instytucji, w których przebywają (też szkoły, uczelnie, organizacje, Pracownie), jak i narzędzia **dostosowane do młodego odbiorcy**, przebijające bańki społeczne, docierające do trudno dostępnych grup młodych ludzi, jak i ich środowisk,

 Identyfikację narzędzi **monitoringu efektywności działań promocyjnych** i wskazanie częstotliwości działań monitorujących.

3. Współpracować w zakresie promocji i szerzenia informacji młodzieżowej z młodzieżą w formie programu Ambasadorów Informacji Młodzieżowej. Więcej o jego proponowanych założeniach znajduje się w dokumencie „Raport z konsultacji Standardy Informacji Młodzieżowej dla Krakowa”.



- ☐ Czy masz dostęp do kadry mogącej zagospodarować tematy priorytetowe informacji młodzieżowej w Krakowie?
- ☐ Czy posiadają udokumentowane doświadczenie lub wykształcenie w tych obszarach?
- ☐ Czy znają i umieją stosować metodykę pracy z młodzieżą? W jakich okolicznościach ją stosowali? Czy jest to udokumentowane?
- ☐ Czy znają lokalny system wsparcia młodzieży, profilaktyki, pomocy, oświaty, organizacje młodzieżowe lub wiedzą gdzie znaleźć informacje na ten temat?
- ☐ Czy ich kompetencje medialne, informacyjne i zarządcze gwarantują sprawne komunikowanie się z młodzieżą oraz w sieci?
- ☐ Czy znają i rozumieją zasady i standardy informacji młodzieżowej dla Krakowa?

☐ Czy mają motywację, przestrzeń i realne możliwości na dalsze rozwijanie kompetencji i kwalifikacji?

☐ Czy Twoja organizacja posiada i wdraża politykę ochrony niepełnoletnich przed krzywdzeniem? Ma odpowiednie procedury, zasady reagowania i przeszkoloną kadrę?

☐ Czy masz przemyślaną strategię promocyjną YouthHUBu i usług informacyjnych - podnoszącą o nich świadomość wśród młodych ludzi, zwłaszcza tych wymykających się systemowi, niewidocznych, potrzebujących szczególnego wsparcia?

☐ W jakich sieciach, federacjach, organizacjach i ruchach jest Twoja organizacja? Na ile są one przydatne w kontekście informacji młodzieżowej?





www.mlodziez.krakow.pl



[mlody_krakow](https://www.instagram.com/mlody_krakow)



[MlodyKrakow2zero](https://www.facebook.com/MlodyKrakow2zero)

Urząd Miasta Krakowa
WYDZIAŁ POLITYKI SPOŁECZNEJ, RÓWNOŚCI I ZDROWIA
30-703 Kraków
ul. J. Dekerta 24
tel.: +48 616 51 19
fax: + 48 616 78 13
www.mlodziez.krakow.pl