

Qualitätssicherung in der Jugendinformation und -beratung

Praktische Tipps zur Anwendung der Europäischen Charta der Jugendinformation



Chefredakteurin:

Eva Reina

Redakteur_innen:

Imre Simon, Beatriz Terreros

Beiträge von:

Patrick Burke, Youth Work Ireland, ERYICA GB Member

Gareth Gibson, Youth Work Ireland – Donegal Youth Services

Sophie Girardeau, CIDJ, France

Maria José Monzó, IBOVE, Spain

Chrysoula Karanthasi, Agence Nationale pour l'Information des Jeunes, Luxembourg

Eva Reina, ERYICA, Luxembourg

Imre Simon, ERYICA, Luxembourg

Claire Conlon, CIDJ France

Übersetzung:

Michaela Münster

Lektorat:

Katja Schifferegger

Gestaltung und Illustration:

Marina de los Ángeles Ferragut

<https://www.marinadelosangelesart.com/>



.s.b.l.

Creative Commons CC-Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International
2019

Diese Veröffentlichung wurde mit Unterstützung des Europarats erstellt.

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Veröffentlicht auf Grundlage des Partnerschaftsabkommens zwischen dem Europarat und ERYICA, European Youth Information and Counselling Agency.

Die in dieser Publikation vertretenen Meinungen spiegeln nicht unbedingt die Ansichten des Europarats wider.

Liebe Leserin, lieber Leser,

anlässlich meiner Wahl zur Präsidentin des ERYICA-Netzwerks im April 2016 stellte ich mir die Frage, welche die Kernthemen sind, zu denen ich mit meiner Erfahrung und meinem Wissen beitragen möchte. Eines dieser zentralen Themen war die **Europäische Charta der Jugendinformation**. Ich war mir ihrer großen Bedeutung und Rolle als mächtiges Instrument zur Förderung der Jugendinformation und -beratung stets bewusst. Ich war deshalb über den Beschluss unserer Mitglieder, eine Arbeitsgruppe zur Überarbeitung der Charta einzurichten, sehr erfreut.

Als Beteiligte sowohl an der letzten Aktualisierung der Charta im Jahr 2004 als auch an der Schaffung der Prinzipien der Online-Jugendinformation im Jahr 2009 war ich überzeugt, dass es damals wirklich Bedarf für diese beiden Dokumente gab. Jetzt, da Online-Dienste und digitale Umgebungen ein integraler Bestandteil unserer tägliche Arbeit sind, ist es nicht mehr so einfach, die Existenz von zwei Dokumenten zu rechtfertigen. Tatsächlich sind unser Online-Leben und -verhalten nicht mehr von unserer Offline-Realität zu trennen.

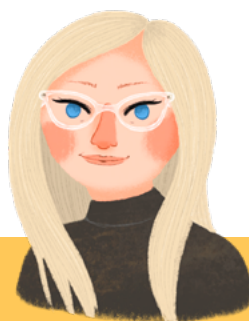
Als wir mit dem Überarbeitungsprozess begannen, war ich froh zu sehen, wie relevant und aktuell alle Prinzipien immer noch waren! Es gab nichts Maßgebliches, das wir übersehen hatten, aber es war **an der Zeit, unsere Botschaft und Richtlinien anzupassen**. Dies bot uns auch eine gute Gelegenheit, miteinander zu diskutieren und uns einige Fragen zu stellen:

- Sind wir in Bezug auf Jugendinformation und -beratung noch alle auf demselben Stand?
- Welchen Blick hat die Charta auf die Welt und das Leben junger Menschen heute und in der Zukunft?
- Wie geht sie auf die Bedürfnisse der in der Jugendinformation tätigen Personen, auf die Qualität der Dienstleistungen im Bereich Jugendinformation und -beratung und auf die nationalen oder lokalen Strukturen ein?
- Unterstützen sich die Charta und die neue Strategie von ERYICA gegenseitig?
- Müssen wir in dem Dokument eine klarere Sprache und Struktur verwenden?

Die Aufgabe der Charta besteht darin, **Richtlinien für eine ethische Jugendinformations- und -beratungsarbeit** zu erstellen. Sie bildet das Rückgrat für die Einrichtung und Entwicklung von Jugendinformationsdiensten auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene. Sie legt berufliche Mindeststandards und Qualitätsprinzipien für Jugendinformationsdienste fest. Die Charta ist auch ein Instrument für Lobbyarbeit und Interessenvertretung!

Die vorliegende Broschüre dient als **erläuterndes Memorandum**, das die Anwendung der Charta erleichtert und ihre Grundsätze näher an unsere tägliche Arbeit und Dienstleistungen heranführt. Zusammen mit ERYICAs Instrument zur Qualitäts-Selbsteinschätzung und dem künftigen Europäischen Qualitätssiegel für Jugendinformation bildet sie eine der drei Qualitätssäulen der Jugendinformationsvermittlung in ganz Europa. Ich bin überzeugt, dass diese Broschüre zur erfolgreichen Anwendung der Grundsätze der Charta beitragen wird.

Jaana Fedotoff
Präsidentin des ERYICA-Netzwerks



INHALT

EINFÜHRUNG

Was ist Jugendinformation?

Was ist die Europäische Charta der Jugendinformation?

Zweck dieses Leitfadens

DIE CHARTA

Präambel der Europäischen Charta der Jugendinformation

Prinzipien der Europäischen Charta der Jugendinformation

DIE PRINZIPIEN DER CHARTA – VON DER THEORIE ZUR PRAXIS

Unabhängig

Zugänglich

Inklusiv

Bedarfsorientiert

Empowering

Partizipativ

Ethisch

Professionell

Proaktiv



Was ist Jugendinformation?

Jugendinformations- und Beratungsdienste bieten jungen Menschen **qualitativ hochwertige Informationen und Beratung** und helfen ihnen, fundierte Entscheidungen zu treffen, um ihr Leben konstruktiv zu gestalten.

Diese Dienste:

- bieten auf professionelle Weise **unabhängige, zuverlässige und umfassende Information**;
- geben einen Überblick über Möglichkeiten und Chancen, basierend auf den Bedürfnissen junger Menschen;
- basieren auf **pluralistischen und überprüften Quellen** und nutzen eine Vielzahl von **Kommunikationskanälen**, damit sie für alle jungen Menschen **zugänglich** sind;
- unterstützen junge Menschen im **Umgang mit der Informationsflut** und fördern ihre **Medien- und Informationskompetenz**;
- gewährleisten, dass sie sich ihrer **Rechte** bewusst sind und in der Lage sind, die ihnen zugänglichen **Informationen kritisch zu bewerten**; und
- **ermächtigen junge Menschen dazu, ihre eigenen Entscheidungen zu treffen** und die für sie am besten geeigneten Möglichkeiten zu finden.

Was ist die Europäische Charta der Jugendinformation?

1993 verabschiedete die ERYICA-Vollversammlung die **Europäische Charta der Jugendinformation**, die seither zu den beruflichen Referenzprinzipien und Richtlinien für die Jugendinformations- und Beratungsarbeit in ganz Europa geworden ist.

Die Prinzipien der Charta sollen für alle Formen der allgemeinen Jugendinformationsarbeit gelten und das Recht junger Menschen auf vollständige, zuverlässige und aktuelle Information garantieren. Sie bilden eine Grundlage für **Mindeststandards und Qualitätsmaßnahmen**, die für alle Länder als Teil eines umfassenden, kohärenten und koordinierten Ansatzes für die Bereitstellung von Jugendinformation und -beratung gelten.

Die 29. Generalversammlung von ERYICA verabschiedete 2018 eine aktualisierte Fassung der Europäischen Charta der Jugendinformation.

Weitere Informationen über die Charta und ihre Übersetzungen sind auf der Website eryica.org zu finden.



Der Zweck dieses Leitfadens besteht darin:

- Eine umfassendere Erklärung für die Anwendung der Grundsätze der Europäischen Charta der Jugendinformation zu geben;
- Eine Reihe von Funktionen darzulegen, die für die Bereitstellung qualitativ hochwertiger Jugendinformations- und Beratungsdienste von zentraler Bedeutung sind;
- Hilfestellung für die Planung und Einrichtung neuer Dienste zu geben;
- Die Weiterentwicklung und Bewertung bestehender Jugendinformations- und -beratungsdienste zu unterstützen;
- Interessengruppen und politischen Entscheidungsträger_innen, die an der Förderung von Jugendinformation und -beratung beteiligt sind, als Unterstützung zu dienen;
- die Wichtigkeit der Bereitstellung von Jugendinformations- und -beratungsdiensten und ihrer Ausstattung mit Ressourcen bei Geldgeber_innen und politischen Entscheidungsträger_innen zu untermauern.

Der Zweck dieses Leitfadens besteht nicht darin:

- Ausschließlich eine einzige Art der Bereitstellung von Jugendinformation und -beratung vorzuschreiben.
- Einen umfassenden Leitfaden für die Einrichtung und den Betrieb von Jugendinformationsdiensten darzustellen.

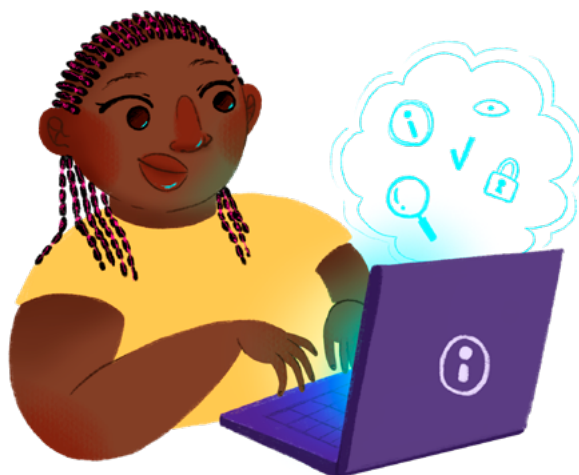
Lies zu diesem Zweck das „**Youth Information Starter Kit**“ und das „**Compendium on National Youth Information and Counselling Structures**“. Beide Dokumente sind auf der Website **eryica.org** verfügbar.

- Ein Qualitätssicherungsinstrument für Jugendinformationsdienste zu bieten.

Hierzu findest du auf der Website **eryica.org** das Dokument „**Quality Management in Youth Information and Counselling – A Competency Development Framework**“. ERYICA bereitet darüber hinaus in Kooperation mit dem Europarat ein Europäisches Qualitätssiegel für Jugendinformation vor.

- Detailliert auf die Umsetzung von bewährten Praktiken einzugehen.

Sieh dir zu diesem Zweck die „**SHERYICA Good Practice in Youth Information Booklets**“ auf der Website **eryica.org** an.



Europäische Charta der Jugendinformation

Angenommen in Cascais (Portugal) am 27. April 2018 auf der 29. Vollversammlung der Europäischen Agentur für Jugendinformation und Jugendberatung (ERYICA)

Präambel

In einer komplexen, digitalisierten Gesellschaft und in einer vernetzten Welt, die viele Herausforderungen und Möglichkeiten mit sich bringt, sind der Zugang zu Informationen sowie die Fähigkeit, Informationen auszuwerten und zu nutzen für junge Menschen aus Europa und darüber hinaus wichtiger denn je. Jugendinformation kann ihnen helfen, ihre Wünsche zu verwirklichen und ihre Partizipation als aktive Mitglieder der Gesellschaft fördern. Information sollte in einer Form zur Verfügung gestellt werden, die die Möglichkeiten der jungen Menschen erweitert und ihre Eigenständigkeit sowie die Selbstbefähigung fördert.

Der Respekt gegenüber der Demokratie, den Menschenrechten und den Grundfreiheiten beinhaltet das Recht aller Jugendlichen, im Hinblick auf alle ihre Fragen und Bedürfnisse Zugang zu umfassender, objektiver, verständlicher und zuverlässiger Information zu haben. Dieses Recht auf Information wurde in der „Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte“, im „Übereinkommen über die Rechte des Kindes“, in der „Europäischen Konvention zum Schutz der Menschenrechte und der Grundfreiheiten“ sowie in der „Empfehlung N° (90) 7, CM/Rec(2010)8 und CM/Rec(2016)7 des Europarats zur Information und Beratung von Jugendlichen in Europa“ anerkannt. Dieses Recht bildet auch die Basis der Aktivitäten der Europäischen Union im Bereich der Jugendinformation.

Allgemeine Jugendinformation deckt alle Themen ab, die Jugendliche interessieren, und kann ein breites Spektrum an Angeboten beinhalten: Information, Beratung, Anleitung, Unterstützung, Hilfestellung, Betreuung, Begleitung und Training, Vernetzung und Empfehlung von Fachstellen, um junge Menschen einzubeziehen und in ihrer Persönlichkeitsentwicklung zu unterstützen. Diese Aktivitäten können von Jugendinformationszentren oder von Jugendinformationsdiensten, die in anderen Strukturen angesiedelt sind, zur Verfügung gestellt werden. Die Prinzipien dieser Charta sollen bei allen Formen der allgemeinen Jugendinformation angewandt werden. Sie stellen die Basis zur Einrichtung von Mindeststandards und Durchführung qualitätssichernder Maßnahmen dar. Diese sollen in allen Ländern vorgenommen als Elemente eines umfassenden, schlüssigen und koordinierten Ansatzes der Jugendinformation, die integraler Bestandteil der Jugendpolitik ist, vorgenommen werden.



Prinzipien

1. UNABHÄNGIG

- 1.1 Die bereitgestellten Informationen sind umfassend. Sie bieten einen Überblick über verschiedene Möglichkeiten und basieren auf vielfältigen und verifizierten Quellen.
- 1.2 Die angebotenen Informationen sind frei von jeglichem religiösen, politischen, ideologischen oder kommerziellen Einfluss.
- 1.3 Finanzierungsquellen von Jugendinformationsarbeit dürfen der Anwendung keiner der Prinzipien dieser Charta entgegenstehen.

2. ZUGÄNGLICH

- 2.1 Jugendinformationsdienste garantieren allen Jugendlichen gleiche Zugangsmöglichkeiten.
- 2.2 Jugendinformationszentren und Jugendinformationsdienste sind für junge Menschen leicht zugänglich, attraktiv und sichtbar.
- 2.3 Jugendinformation wird in einer für Jugendliche verständlichen Form angeboten.

3. INKLUSIV

- 3.1 Jugendinformationsdienste stehen allen jungen Menschen offen, ohne jede Form der Diskriminierung.
- 3.2 Jugendinformationsdienste sind für alle Jugendlichen kostenlos.
- 3.3 Jugendinformationszentren und Jugendinformationsdienste sind bestrebt die größtmögliche Zahl von Jugendlichen zu erreichen und sich dabei für verschiedene Gruppen und Bedarfe effektiver und geeigneter Formen zu bedienen.

4. BEDARFSORIENTIERT

- 4.1 Jugendinformationsdienste basieren auf den Bedürfnissen junger Menschen.
- 4.2 Die zur Verfügung gestellten Informationen decken alle Themenbereiche ab, die für Jugendliche von Bedeutung sind.
- 4.3 Jeder Nutzer/jede Nutzerin wird als Individuum respektiert und die Beantwortung jeder Anfrage in personalisierter und somit effektiver und angemessener Weise gehandhabt.
- 4.4 Jugendinformationsstrukturen verfügen über ausreichend Personal, um personalisierte Unterstützung und Dienste gewährleisten zu können.

5. EMPOWERING

- 5.1 Jugendinformationsdienste ermächtigen und befähigen junge Menschen und fördern ihre Eigenständigkeit.
- 5.2 Jugendinformationsdienste vermitteln jungen Menschen Medien- und Informationskompetenzen, die ihnen dabei helfen auf sichere und verantwortungsbewusste Weise zu handeln.
- 5.3 Jugendinformationsdienste fördern aktive Bürgerschaft und Beteiligung von jungen Menschen.

6. PARTIZIPATIV

- 6.1 Junge Menschen sind auf unterschiedlichen Ebenen und in verschiedenen Formen an der Erstellung, Verbreitung und Bewertung von Jugendinformation beteiligt.
- 6.2 Jugendinformationsdienste bieten Peer-to-Peer-Aktivitäten eine Plattform.
- 6.3 Junge Menschen werden dazu ermutigt, Feedback zu geben und sich somit an der fortlaufenden Entwicklung von Jugendinformationsdiensten zu beteiligen.

7. ETHISCH

- 7.1 Jugendinformationsdienste respektieren das Recht junger Menschen auf Privatsphäre, Vertraulichkeit und Anonymität. Jugendinformationsdienste stellen ein geschütztes Umfeld für junge Menschen dar.
- 7.2 Die Kriterien für die Auswahl von Informationen werden öffentlich und nachvollziehbar gemacht. Der Urheber/die Urheberin sowie der Zweck der Information sind eindeutig und sichtbar.
- 7.3 Alle erstellten oder weiterverbreiteten Informationen sind präzise, vollständig, aktuell und geprüft.

8. PROFESSIONELL

- 8.1 Jugendinformationsdienste werden von speziell dafür geschultem Personal in professioneller Form zur Verfügung gestellt.
- 8.2 In der Jugendinformation Tätige verfügen über Medien- und Informationskompetenzen.
- 8.3 Jugendinformationsdienste arbeiten mit relevanten Akteuren und Akteurinnen zusammen, um Bedürfnisse zu ermitteln, Synergien zu erkennen, Expertise auszutauschen und Jugendinformation sichtbar zu machen.
- 8.4 In der Jugendinformation Tätige arbeiten auf lokaler, regionaler, nationaler, europäischer und internationaler Ebene zusammen und tauschen Beispiele guter Praxis und Wissen aus.
- 8.5 In der Jugendinformation Tätige stellen sicher, dass Jugendliche über das Wissen und die Fähigkeiten verfügen, um auf sie ausgerichtete digitale Dienste nutzen zu können.

9. PROAKTIV

- 9.1 Jugendinformationsdienste sind innovativ bei der Wahl ihrer Strategien, Methoden und Mittel, um junge Menschen zu erreichen.
- 9.2 In der Jugendinformation tätige Personen kennen neue Entwicklungen und relevante Gesetze. Sie halten sich in Bezug auf jugendkulturelle Trends auf dem Laufenden.
- 9.3 In der Jugendinformation Tätige sind in der Medien- und Informationslandschaft proaktive Akteure und Akteurinnen, um die Sichtbarkeit qualitativer Jugendinformation sicherzustellen.

Die Prinzipien der Charta
- Von der Theorie zur Praxis -



1. UNABHÄNGIG

Anbieter_innen von Jugendinformationen sind bei der Bereitstellung von umfassenden Informationen unabhängig und bleiben stets unvoreingenommen, ungeachtet der Finanzierungsquelle.

- Stelle Informationen bereit, die frei von jeglichem religiösen, politischen, ideologischen oder kommerziellen Einfluss sind.
- Vermeide es, junge Menschen in ihrem Entscheidungsprozess zu lenken.
- Unterscheide zwischen Fakten und Meinungen.
- Unterstütze junge Menschen dabei, kritisches Denken zu entwickeln.
- Stelle vielfältige und überprüfte Informationsquellen zur Verfügung.

GOOD PRACTICE-BEISPIEL

„Wir zeigen die verschiedenen Möglichkeiten, die ein junger Mensch in einer bestimmten Situation hat, auf. Wir sagen ihnen nicht, was sie tun sollen. Stattdessen ermutigen wir sie, unabhängige und wohlüberlegte Entscheidungen zu treffen, die auf den Informationen, die sie erhalten, und auf ihren eigenen Werten basieren. Wir nutzen zuverlässige Quellen und stellen ihnen umfassende und objektive Informationen über die verschiedenen Möglichkeiten zur Verfügung. Wir führen junge Menschen an zusätzliche verlässliche Informationen und Dienstleistungen heran, wenn sie mehr Unterstützung erhalten möchten.“

Riina Papinaho, Informationsberaterin @ [Jugendinformationsdienst Nuortenelämä.fi](https://www.nuortenelämä.fi), Finnland

REFERENZ

„Ich gehe seit 10 Jahren ins Jugendinformationszentrum. Es hat mir so viele Vorteile gebracht, dass ich wahrscheinlich ein Buch darüber schreiben könnte! Wenn ich im Leben vor verschiedenen Herausforderungen stehe, gibt es keinen besseren Ort, wo ich hingehen könnte. Die Jugendinformationsmitarbeiter_innen sind immer unvoreingenommen und helfen einem, Lösungen zu finden, wenn man glaubt, dass alle Hoffnung verloren ist!“

Jay (24) – Letterkenny, Irland



2.ZUGÄNLICH

Jugendinformationsdienste und -zentren sind für junge Menschen leicht zugänglich, attraktiv und sichtbar.

- Mache die Dienste für alle jungen Menschen zugänglich, auch für jene mit besonderen Bedürfnissen und geringeren Möglichkeiten.
- Stelle Informationen über eine Vielzahl von Online- und Offline-Kanälen bereit.
- Verwende eine jugendgerechte, verständliche Sprache und visuelle Beschreibungen.
- Plane flexible Zeiten für die Bereitstellung der Dienste ein, um der Verfügbarkeit junger Menschen gerecht zu werden.
- Positioniere Zentren und Dienste an leicht zugänglichen, sichtbaren und jugendfreundlichen Orten.
- Schaffe eine angenehme, einladende und jugendfreundliche Atmosphäre.

GOOD PRACTICE-BEISPIEL

„Das Jugendinformationszentrum Letterkenny will sowohl rein physisch als auch menschlich gesehen ein äußerst zugängliches Zentrum sein. Unser Team spiegelt eine kulturelle und sprachliche Vielfalt wider, die es ermöglicht, viele Barrieren im Kommunikationsprozess mit jungen Menschen zu überwinden. Was die Öffnungszeiten betrifft, so arbeitet das YIC an 5 Tagen in der Woche, einschließlich der frühen Morgenstunden und der späten Abende, wodurch wir verschiedene Gruppen von Jugendlichen im Alter von 12-30 Jahren erreichen können.“

Gareth Gibson, Jugendinfo-Leiter @ Donegal Jugendservice, Irland

REFERENZ

WAT WAT erstellte im Mai 2019 eine Wahl-Simulation für die Europawahl und die nationalen Wahlen (es wurde mehrere Sachen gleichzeitig gewählt) in Belgien. Bei jedem Stand gab es ein Video mit einer kurzen Erklärung und Pro- und Contra-Argumenten.

„Ich habe mir alle Videos von Anfang bis Ende angesehen. Sie haben mir wirklich geholfen, mir eine Meinung zu bilden. Ich habe noch andere Wahl-Simulationen gemacht, aber die Fragen waren da nie so klar. Bei diesem Test gab es zu allen Fragen Erklärungen. Das war wirklich gut!“

Noa (16) – Großraum Antwerpen, Belgien



3.INKLUSIV

Inklusive Jugendinformationsdienste diskriminieren nicht aufgrund von Rasse, Hautfarbe, ethnischer Herkunft, Geschlecht, Alter, Sprache, Religion, politischer oder anderer Meinung, nationaler, sozialer oder geographischer Herkunft, Behinderung, Geburt, sexueller Orientierung, Geschlechtsidentität, Geschlechtsausdruck oder irgendeinem anderen Status, der in Menschenrechtsstandards festgelegt ist.

- Strebe danach, feinfühlig auf Verschiedenheiten einzugehen und alle jungen Menschen einzubeziehen.
- Stelle sicher, dass Jugendinformationsdienste kostenlos und nicht gewinnorientiert sind.
- Höre jungen Menschen zu und unterstütze sie dabei, bei der ersten Kontaktaufnahme ihre Bedürfnisse und Anliegen zu erkennen. Verweise bei Bedarf an einen anderen Dienst.
- Wähle einen vielschichtigen Ansatz, indem du innovative Dienste und altersgerechte Verbreitungs Kanäle einsetzt.
- Bemühe dich alle jungen Menschen dort zu erreichen, wo sie sich aufhalten, insbesondere jene mit geringeren Möglichkeiten, jene, die von sozialer Ausgrenzung bedroht sind und Jugendliche, die keiner Beschäftigung nachgehen.
- Pflege einen angemessenen Informationsaustausch und stelle Querverweise mit anderen internen und externen Diensten her.

GOOD PRACTICE-BEISPIEL

„Unser Netzwerk von Jugendinformationszentren (YIC) beteiligt sich an, unterstützt und fördert auf lokaler und regionaler Ebene Projekte und Aktionen, die auf die Integration junger Menschen aus den Roma-Gemeinschaften abzielen. Wir arbeiten auch mit jungen Migrant_innen, Flüchtlingen und anderen Jugendlichen aus benachteiligten Verhältnissen. Das YIC in Lissabon unterstützte etwa die 3. Auflage des internationalen Trainings Young Migrant Voices, das den Aufbau von Kapazitäten und den Wissensaustausch darüber zum Ziel hatte, wie die Kluft zwischen Jugendlichen mit Migrationshintergrund und den kommunalen Institutionen reduziert werden kann.“

Margarida Saco, Jugendinformationsmitarbeiterin und Trainerin @ Portugiesisches Institut für Sport und Jugend, Portugal

REFERENZ

„Da ich in einem kleinen Dorf in einer ländlichen Gegend Zyperns lebte, war das Jugendinformationszentrum von Agros der Ort, der mich mit allen notwendigen Informationen versorgte. Ihre Angebote halfen mir in meinem persönlichen, schulischen und beruflichen Leben weiter. Dasselbe gilt für mehrere andere junge Menschen, die in der ländlichen Gegend von Troodos leben und die ich kenne.“

Stelios (24) – Agros, Zypern



4. BEDARFSORIENTIERT

Jugendinformationsdienste sind auf die Bedürfnisse junger Menschen ausgerichtet. Anbieter_innen von Jugendinformation erforschen die Bedürfnisse junger Menschen und identifizieren gemeinsam mit ihnen die besten Werkzeuge und Kanäle, um diesen Bedürfnissen gerecht zu werden.

- Motiviere junge Menschen dazu und unterstütze sie dabei, ihre Bedürfnisse zu erkennen und zu klären.
- Passe die bereitgestellten Informationen an die spezifischen Bedürfnisse des jeweiligen jungen Menschen an.
- Sammle Daten über die Bedürfnisse, Sorgen und Interessen junger Menschen.
- Arbeite mit den Jugendlichen zusammen, um sicherzustellen, dass die bereitgestellten Informationen den Bedürfnissen von Jugendlichen entsprechen. Wenn dies nicht der Fall ist, suche Alternativen.
- Sei den jungen Menschen gegenüber einfühlsam.
- Halte Informationen zu verschiedenen Themen bereit, die den Bedürfnissen junger Menschen entsprechen.
- Setze verfügbare Personalressourcen ein, um auf die Bedürfnisse junger Menschen einzugehen.

GOOD PRACTICE-BEISPIEL

„Heutzutage sind die Bedürfnisse von jungen Menschen sehr vielfältig und gehen mit gesellschaftlichen Entwicklungen Hand in Hand. Als Jugendinformationsmitarbeiterin ist es sehr wichtig, mich ständig über Neuigkeiten, die junge Menschen betreffen, auf dem Laufenden zu halten. Wer in der Jugendinformation tätig ist, muss bereit sein, junge Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen, Fragen und Erwartungen willkommen zu heißen und zu informieren.“

Die Antwort/Information, die jeweils gegeben wird, sollte personalisiert und an die Anfrage jedes/r Kunden/Kundin angepasst sein. Meine Aufgabe besteht nicht nur darin, die offensichtliche, erwartete Antwort zu geben, sondern auch eine Reihe von Antworten anzubieten, die wahrscheinlich den jeweiligen Bedürfnissen entspricht.“

Caroline Grethen, Jugendinformationsmitarbeiterin @ ANIJ, Luxemburg

REFERENZ

„Durch meine Teilnahme am EUROASIA-Projekt von Mladiinfo hatte ich die unglaubliche Gelegenheit, zwei Monate lang in Vietnam zu leben und ehrenamtlich zu arbeiten und dabei eine völlig andere Kultur kennenzulernen. Dies trug wesentlich zu meiner persönlichen Entwicklung bei und half mir, mich selbst neu zu entdecken und Vielfalt noch mehr zu schätzen! Die Jugendinformationsdienste versorgten mich immer mit Informationen, die meinen Bedürfnissen und Interessen entsprachen.“

Sanja (22) – Skopje, Nordmazedonien



5. EMPOWERING

Jugendinformation ermöglicht es jungen Menschen, ihr volles Potenzial auszuschöpfen, indem sie ihnen hilft, ihre eigenen Wünsche zu erkennen und informierte Lebensentscheidungen zu treffen.

- Beeinflusse junge Menschen nicht, sondern befähige sie, ihre eigenen Entscheidungen zu treffen.
- Biete Unterstützungsmechanismen an, damit junge Menschen informierte und aktive Bürger_innen sein können.
- Ermögliche die Beteiligung junger Menschen an Entscheidungsprozessen auf unterschiedlichen Ebenen.
- Fördere Medien- und Informationskompetenz, um junge Menschen in die Lage zu versetzen, informierte Entscheidungen zu treffen und ein positives Online-Verhalten zu entwickeln.
- Informiere junge Menschen über andere Dienstleistungen und Möglichkeiten, die ihnen offenstehen.

GOOD PRACTICE-BEISPIEL

„Qualifizierte Jugendinformationsmitarbeiter_innen sind immer für die Jugendlichen da, um sie zu ermutigen, die richtigen Lösungen zu finden und um ihre Entwicklung im Auge zu behalten. Bei der Suche nach relevanten Informationen, insbesondere auf dem Gebiet der kulturellen, sozialen und politischen Integration, wird Jugendlichen mit Migrationshintergrund besondere Aufmerksamkeit geschenkt. Dies ermöglicht eine langfristige Verbesserung der schulischen Leistungen von Kindern und Jugendlichen, fortlaufende Weiterbildung, bessere Beschäftigungsmöglichkeiten, stärkeren sozialen Zusammenhalt, Akzeptanz der lokalen Gemeinschaften, bessere Informationsversorgung und Vernetzung.“

Matjaž Medvešek, Jugendinformationsmitarbeiter und Berater @ MISSS, Slowenien

REFERENZ

„Ich möchte mich bei der Facebook-Gruppe BORSA DE FEINA - INFOJOVE bedanken. Dank ihrer Veröffentlichungen habe ich eine Stelle gefunden! Heute fange ich an, und ich bin sehr glücklich. An alle, die auf der Suche sind, gebt nicht auf! Es gibt für alle von uns einen Platz, der auf uns wartet.“

Laura (27) – Balearen, Spanien



6. PARTIZIPATIV

Partizipative Jugendinformationsdienste beziehen junge Menschen in die Gestaltung und Bereitstellung des Dienstes ein.

- Biete jungen Menschen Möglichkeiten und Mittel an, um sich an der Gestaltung und Umsetzung des Dienstes zu beteiligen.
- Beziehe junge Menschen in die Erstellung, Gestaltung und Verbreitung von Informationen ein.
- Betrachte junge Menschen als Multiplikator_innen und Partner_innen, um Peers zu erreichen.
- Fördere Möglichkeiten für junge Menschen, aktive Bürger_innen zu sein und sich in ihren Gemeinden zu engagieren.
- Ermutige junge Menschen dazu, Feedback zu geben und Vorschläge zur Verbesserung der angebotenen Dienste zu machen und berücksichtige ihre Rückmeldungen.
- Binde Jugendvertreter_innen und Beiräte in Entscheidungsprozesse ein.

GOOD PRACTICE-BEISPIEL

„Die Podcast-Reihe ‚Teeviit tulevikku‘ (Wegweiser in die Zukunft) bietet Informationen für Jugendliche im Alter von 13-26 Jahren. Jugendliche beteiligen sich bereits in der Konzeptionsphase. In jeder Sendung gibt es eine/n Experten/in zum Thema, der/die wertvolle Informationen und Erklärungen beisteuert. Die Jugendlichen sind eingeladen, ihre eigenen Erfahrungen in Verbindung mit ethischen und verlässlichen Informationen zu verschiedenen Themen zu teilen. Das Podcast-Team (Expert_innen, Jugendarbeiter_innen und junge Menschen) stellt sicher, dass alle Themen und Sendungen frei von Vorurteilen, transparent und jungen Menschen gegenüber verantwortungsbewusst sind.“

Kaie Pranno, Leitender Experte @ Estnisches Zentrum für Jugendarbeit, Estland

REFERENZ

„Mit 17 Jahren trat ich dem TheSprout-Redaktionsteam bei. Ich war sehr motiviert, aber nicht besonders selbstbewusst. In den folgenden 12 Monaten wurde ich Musikredakteurin von TheSprout und veröffentlichte über ein Dutzend Live-Musikkritiken. Eine davon wurde von einer der renommiertesten Zeitungen Großbritanniens, The Guardian, aufgegriffen, was mir eine bezahlte Stelle als Journalistin einbrachte. Mit neu gewonnenem Selbstvertrauen wurde ich für eine Journalismusausbildung an einer Universität in Kanada angenommen.“

Sophie (18) – Cardiff, Wales, Großbritannien



7. ETHISCH

Jugendinformationsdienste stützen sich auf das gesamte Spektrum der im Völkerrecht (z.B. in der Kinderrechtskonvention von 1989) festgelegten Rechte. Im Mittelpunkt der Dienste steht der Respekt gegenüber jungen Menschen.

- Biete jungen Menschen ein sicheres und vertrauliches Umfeld, in dem sie ihre Bedürfnisse, Hoffnungen und Erfahrungen offen reflektieren und zum Ausdruck bringen können.
- Biete Dienste an, die die Privatsphäre und Anonymität junger Menschen respektieren und schützen.
- Erstelle eine Checkliste zur Überprüfbarkeit und Transparenzkriterien für die Auswahl von Informationen.
- Handle ohne Vorurteile, nachvollziehbar und den jungen Menschen gegenüber verantwortungsbewusst.
- Erkläre jungen Menschen ihre Rechte und Pflichten als Bürger_innen.
- Befolge alle relevanten Gesetze und halte dich an die öffentliche Ordnung.
- Wenn du keine Antwort hast, akzeptiere, dass du etwas nicht weißt und verweise auf andere Dienste.

GOOD PRACTICE-BEISPIEL

„An den One-Stop-Shop für Jugendinformation innerhalb der Agenzija Zghazagh werden immer wieder junge Leute verwiesen, da er mit vielen Einrichtungen vernetzt ist, die mit und für junge Menschen arbeiten. Der/die Jugendinformationsmitarbeiter_in bietet zuverlässige und auf die Bedürfnisse der Jugendlichen zugeschnittene Hilfe an. Wir bieten ethische und personalisierte Unterstützung und stellen sicher, dass die Informationen gemäß den vom Dienst festgelegten Datenschutzrichtlinien und -verfahren geschützt sind.“

Sarah Spiteri, Jugendinformationsmitarbeiterin @ Agenzija Zghazagh, Malta

REFERENZ

„Ich kann mit Stolz sagen, dass die Mitarbeiter_innen des Jugendinformationszentrums viel dazu beigetragen haben, dass ich mich in Irland wohl fühlte. Vom ersten Tag an gab es immer jemanden, mit dem ich über meine Gefühle und Alltagsprobleme sprechen konnte.“

Lea (16) – Deutschland, Au-pair in Irland



8.PROFESSIONELL

Jugendinformationsdienste werden von speziell dafür geschultem Personal auf professionelle und respektvolle Art und Weise angeboten. Die Qualitätssicherung hat bei allen Informationen, die erstellt und verbreitet werden, hohe Priorität.

- Integriere Aus- und Weiterbildung sowie Pläne zum Aufbau von Kapazitäten in die Servicestrategie.
- Stelle sicher, dass in der Jugendinformation tätige Personen über hohe Medien- und Informationskompetenz verfügen.
- Entwickle eine Reihe von operativen Abläufen, die auf junge Menschen ausgerichtet sind.
- Stelle sicher, dass relevante strategische Partnerschaften auf lokaler, regionaler, nationaler und internationaler Ebene entwickelt werden.
- Arbeite mit anderen Diensten und Akteur_innen koordiniert und vernetzt zusammen.

GOOD PRACTICE-BEISPIEL

„Für unsere Jugendinformationswebsite watwat.be arbeiten wir mit mehr als 70 Expert_innen zu mehr als 100 Themen zusammen. Jede/r Experte/in hat ein persönliches Login auf der Website. Nachdem der/die Experte/in etwas auf der Website geschrieben hat, prüft ein/e Redakteur_in von De Ambrassade, ob der Inhalt jugendgerecht ist. De Ambrassade gibt den Expert_innen Feedback. Auf diese Weise lernen die Expert_innen, wie sie ihre eigenen Inhalte jugendgerechter gestalten können. Nach der Veröffentlichung des Inhalts kann der/die Experte/in auch sehen, wie oft sein/ihr Artikel gelesen wurde und wie der Inhalt bewertet wurde.“

Marian Michielsens, Jugendinformationsmitarbeiterin @ De Ambrassade, Belgien

REFERENZ

„Ich war völlig verloren, als ich von CIDJ hörte. Ich wusste weder wirklich, was ich tat, noch was ich tun wollte, und sie halfen mir, einen Horizont der Möglichkeiten zu erkennen. Dank ihrer professionellen Unterstützung und ihrer Aufmerksamkeit konnte ich die beste Entscheidung meines Lebens treffen.“

Jérôme (23) – Île-de-France, Frankreich



9.PROAKTIV

Proaktive Jugendinformationsanbieter_innen bemühen sich in Bezug auf ihre Arbeit mit jungen Menschen kreativ, innovativ und offen für Experimente zu sein.

- Entwickle eine Strategie, um über Trends auf dem Laufenden zu bleiben und Jugendkultur, Hintergründe und Vorlieben zu verstehen.
- Sei bestrebt, deine Fähigkeiten ständig zu verbessern und neue Kompetenzen zu erwerben.
- Mache dich mit innovativen digitalen Werkzeugen vertraut und sei ein/e aktive/r Akteur_in in der neuen Medienlandschaft.
- Stelle sicher, dass Jugendinformationsdienste für junge Menschen sichtbar und attraktiv sind.
- Beobachte rechtliche Entwicklungen und informiere dich über relevante Gesetzesänderungen, die junge Menschen betreffen.
- Erfasse Räume, Umgebungen und Akteur_innen im Bereich der Jugendarbeit.
- Arbeite mit Interessengruppen zusammen und baue neue Partnerschaften auf unterschiedlichen Ebenen auf.

GOOD PRACTICE-BEISPIEL

„Ich verfolge die Nachrichten und halte mich proaktiv über Studien und Arbeitsbereiche auf dem Laufenden. Ich entdecke auch neue Jobs, indem ich mich mit denjenigen treffe, die sie schaffen oder besetzen. Ich nehme an Podiumsdiskussionen, Gemeinschaftsarbeiten und Workshops über bewährte Praktiken teil. All dies tue ich mit dem Ziel, die Jugendlichen besser zu beraten und auf ihre Bedürfnisse und Erwartungen eingehen zu können. Ich bemühe mich darum, dass die Informationen, die ich den Jugendlichen gebe, zuverlässig und aktuell sind, damit sie relevante Informationen erhalten, um ihre eigene Entscheidung zu treffen.“

Valérie Deflandre, Jugendberaterin @ CIDJ, Frankreich

REFERENZ

„Die ‚Infomobil Tirol – MobilisierBar‘ ist ein unterhaltsames und interessantes Angebot. Der Minibus kommt zu verschiedenen Veranstaltungen, die ich und meine Freunde besuchen, er ist ein Treffpunkt und bietet interessante Informationen. Es ist wichtig, über seine Rechte als junger Mensch Bescheid zu wissen.“

Simon (17) – Tirol, Austria





— european youth information
and counselling agency

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



ISBN 978-2-919810-11-6



9 782919 810116