

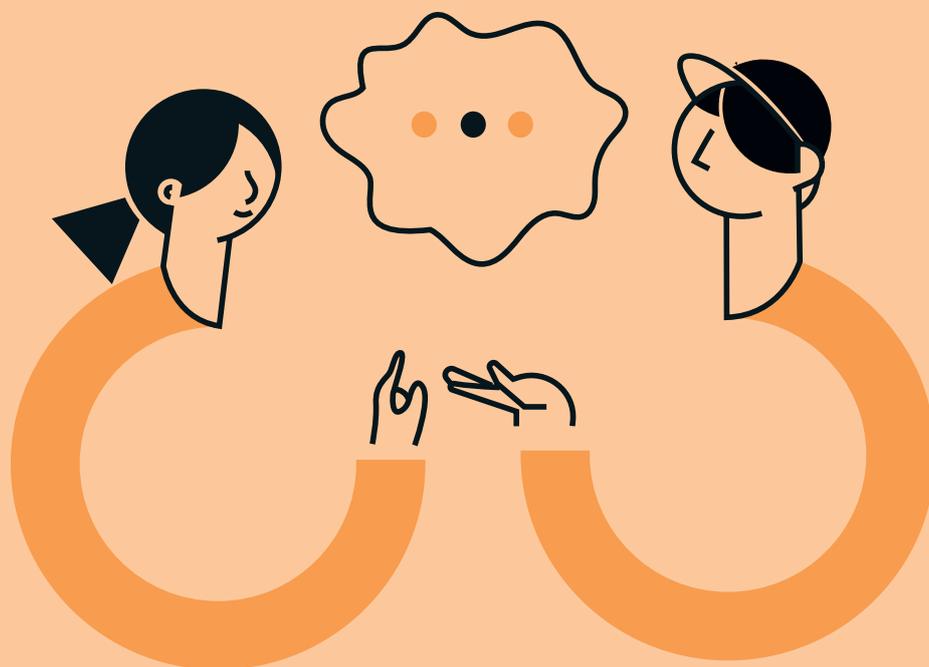
# YouthInfoComp

MARCO DE COMPETENCIAS DE LOS  
INFORMADORES JUVENILES



European youth information  
and counselling agency

euodesk





european youth information  
and counselling agency

eurodesk

**Autores:** Audrey Frith, Eva Reina, Imre Simon, Safi Sabuni.

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

**Revisión de la redacción:** Beatriz Terreros y Eva Reina

**Diseño y maquetación:** Javier Larios (javierlarios@me.com)

Hemos rastreado exhaustivamente todas las referencias de los textos y actividades para conocer la identidad de sus autores y reconocerles los créditos necesarios. Pedimos disculpas por cualquier omisión y estaremos encantados de realizar las correcciones pertinentes en la próxima edición.

Publicado por ERYICA y Eurodesk, septiembre de 2021.

Por respeto al medioambiente, esta publicación se distribuye principalmente en formato electrónico. Hemos reducido al mínimo las copias impresas, utilizando papel reciclado o de origen responsable, tinta sin alcohol y contando con los servicios de una empresa de impresión respetuosa con el medioambiente.

La presente publicación cuenta con una licencia de Creative Commons Licencia internacional de atribución-no comercial-sin derivados 4.0.



# Índice

<b>Prólogo</b> .....	<b>4</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>6</b>
Antecedentes.....	8
Socios del proyecto.....	9
<b>Parte 1</b>	
Información juvenil	
Trabajar en Europa.....	<b>10</b>
1.1 ¿En qué consiste el trabajo de información juvenil?.....	11
1.2 ¿Quiénes son los informadores juveniles?.....	12
1.3 Temas.....	13
1.4 Operación.....	13
<b>Parte 2</b>	
Información juvenil	
Marco de competencias de los trabajadores.....	<b>16</b>
2.1 Visión general.....	17
2.2 Áreas de competencia.....	18
2.3 Competencias.....	19
2.4 Resultados del aprendizaje.....	21
2.5 Utilización de los marcos de competencias.....	23
<b>Anexo 1 Resultados del aprendizaje</b> .....	<b>24</b>

# PRÓLOGO



Los servicios de información y asesoramiento juvenil desempeñan un papel crucial en la transición de los jóvenes a la edad adulta. Aunque la profesión está bien organizada y cuenta con un historial respetable, la definición del informador o las competencias que deben tener los informadores juveniles están lejos de estar estandarizadas. Por esta razón, los autores han decidido crear el presente marco de competencias. Pese a las especificidades nacionales, todos ellos comparten una comprensión común de los valores fundamentales que sustentan la profesión, así como ejemplos de buenas prácticas nacionales. El marco de competencias que se detalla en la presente publicación es una novedad a nivel europeo y pretende ser una referencia sólida para todos los países que pretendan dotar de un reconocimiento a la profesión. La definición de informador juvenil como profesión en la base de datos europea de capacidades, competencias, cualificaciones y ocupaciones (ESCO) llegó apenas unos meses antes.

¿Entonces, qué es el trabajo de información juvenil? La prestación de información juvenil es una función básica del trabajo de juventud y comparte sus valores clave: debe ser abierta a todos los jóvenes y actuar en su interés cubriendo los temas que les interesan y ofreciendo un amplio espectro de actividades (informar, asesorar, aconsejar, apoyar, entrenar y formar, crear redes y remitir a servicios especializados). Estas actividades pueden ser impartidas por los centros de información juvenil, a través de los servicios de información juvenil, los informadores juveniles y otras estructuras, a través de los compañeros, recurriendo al cara a cara y/o a través de los entornos digitales con el desarrollo de servicios digitales.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Engage. Inform. Empower. Documento expositivo. Recomendaciones de las principales redes de información juvenil europeas. La movilidad en la nueva estrategia para la juventud de la UE». EYCA, ERYICA, Eurodesk (2017).

La presente publicación se ha elaborado en un momento en el que Europa y el mundo están respondiendo al impacto de la pandemia de la COVID-19; la crisis ha exacerbado los problemas políticos, económicos y sociales y ha puesto de manifiesto la importancia del bienestar personal<sup>2</sup>, la resiliencia y nuestra capacidad de adaptación a los cambios. Además, los efectos de la pandemia están afectando de forma desproporcionada a los jóvenes. El desempleo juvenil ha vuelto a alcanzar cifras récord y casi tres de cada cuatro jóvenes han sentido la necesidad de pedir ayuda en relación con su bienestar físico y mental. Además, para los jóvenes, la pandemia llegó en un momento crucial y formativo y puede haber agravado los problemas en particular para los jóvenes más desfavorecidos o vulnerables<sup>3</sup>. Los jóvenes van a ser la clave de la recuperación de la sociedad y el papel de los informadores juveniles será esencial para ayudar a los jóvenes a desarrollar su potencial creativo, cívico y social.

El marco de competencias para los informadores juveniles tiene por objeto garantizar que los profesionales de la información juvenil cuenten con las competencias necesarias para apoyar a los jóvenes y prestar servicios de calidad en esta tarea y en otras. Esto permitirá aumentar la calidad, la comprensión y la visibilidad entre los usuarios, los responsables políticos y las partes interesadas, así como crear una comunidad de agentes a nivel europeo.

Dos redes europeas de información y movilidad de los jóvenes, la Agencia Europea de Información y Asesoramiento Juvenil (ERYICA) y Eurodesk, se han unido para reforzar la labor de la información juvenil ideando este marco de competencias. Han sabido aprovechar la profesionalidad y la experiencia representadas en sus redes de ámbito europeo y los profesionales de la juventud para aunarlos en un grupo de trabajo.

Asimismo, el marco resultante se basa en ejemplos existentes en distintos países, en dos encuestas europeas y en una consulta lo más amplia posible. Los autores esperan que pueda contribuir a un mayor reconocimiento de los servicios de información y asesoramiento juvenil, por lo que este hito no supone el final sino el principio del viaje.



<sup>2</sup> El impacto del COVID-19 en la salud mental de adolescentes y jóvenes UNICEF (2020).

<sup>3</sup> Resolución del Parlamento Europeo sobre las repercusiones de la COVID-19 en los jóvenes y el deporte (2020/2864(RSP)).

# Introducción

Los jóvenes de hoy se enfrentan a una serie de retos complejos y oportunidades a medida que van construyendo su identidad, toman decisiones y se relacionan con la familia, los compañeros y la sociedad. En toda Europa, el trabajo de información juvenil (en adelante, «TIJ») tiene como objetivo garantizar el derecho de los jóvenes a una información completa y fiable que les ayude a tomar decisiones. Los informadores juveniles, o cualquier profesional del ámbito de juventud que ofrezca información juvenil, (en adelante los «informadores juveniles») trabajan en una gran variedad de entornos y organizaciones y tratan de implicar y capacitar a los jóvenes de una manera que refleje las realidades y complejidades a las que se enfrentan.

Para apoyar esta labor, Eurodesk y ERYICA han colaborado con los informadores juveniles y las partes interesadas del sector de juventud de toda la UE para desarrollar **YouthInfoComp el marco de competencias de los trabajadores juveniles**.

Este marco ofrece una herramienta de referencia compartida para describir las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) requeridas por los informadores juveniles, o por cualquier profesional del ámbito de juventud que proporcione información juvenil.

Un marco de competencias puede servir para identificar, describir y desarrollar las competencias de los informadores juveniles. Este marco se ha diseñado para servir **de herramienta de comunicación para explicar la misión crucial** de los informadores juveniles de informar, empoderar y apoyar a los jóvenes **y como referencia práctica y guía** para el funcionamiento, la calidad y el reconocimiento de los servicios de información juvenil en Europa.

El presente marco pretende reforzar la naturaleza e identidad del trabajo de información juvenil y apoyar su reconocimiento y objetivos. Los marcos de competencias pueden servir de inspiración y ser una plataforma de lanzamiento para una planificación estratégica, la mejora de la calidad, el desarrollo de habilidades y la comunicación.

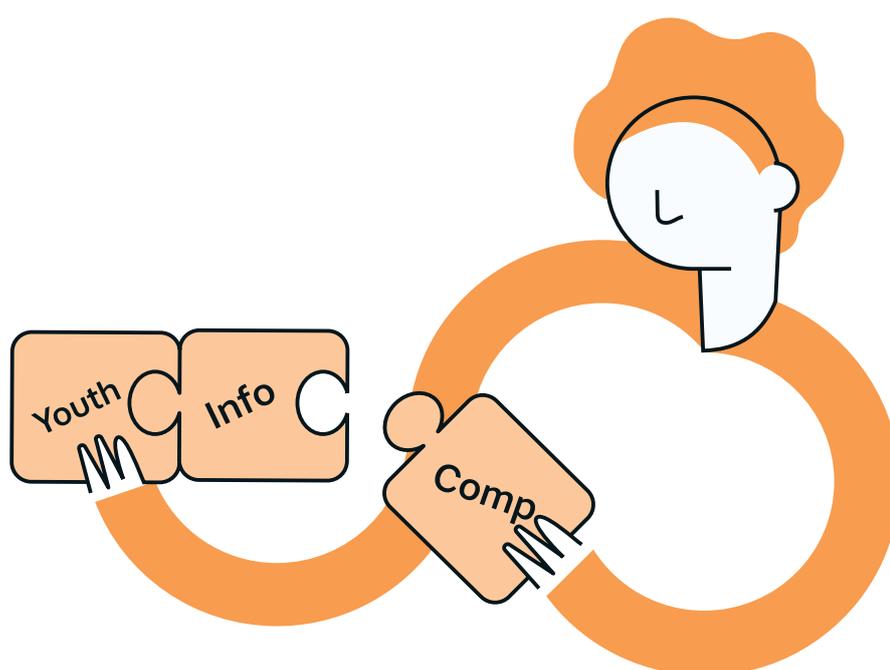
Los informadores juveniles son el centro del marco de competencias. El marco fomenta la comprensión y el desarrollo de las competencias que deben tener los informadores juveniles para apoyar a los jóvenes de manera profesional. El marco se basa en una definición común del perfil del informador juvenil y describe cómo pueden apoyar los trabajadores a los jóvenes, prestar un servicio de calidad y mejorar el impacto y el alcance de los servicios de información juvenil.

**YouthInfoComp es un marco de referencia**, no pretende ser una descripción prescriptiva de una norma profesional que deba aplicarse de manera específica. No obstante, el marco describe el conjunto mínimo de competencias necesarias para que los informadores juveniles cumplan sus funciones de manera profesional.

El marco puede adaptarse y aplicarse a diferentes contextos nacionales, regionales y locales. Puede servir de apoyo al desarrollo de las competencias de los informadores juveniles de forma individual, servir de cimiento para el espíritu de los equipos y las organizaciones que ofrecen información juvenil, y puede utilizarse para conseguir el reconocimiento legal y profesional de los servicios de información juvenil a nivel nacional, regional o local.

**YouthInfoComp** es el resultado de la colaboración y la consulta de las partes interesadas de toda Europa y pone de relieve los logros y el carácter transnacional de los servicios de información juvenil a nivel europeo. Este marco está en consonancia con determinados documentos de políticas clave como los [Principios de la Carta Europea de Información Juvenil](#) y [Los 10 principios clave de Eurodesk](#) y puede utilizarse como complemento de los marcos de información juvenil actuales.

**La primera parte** de esta publicación describe los antecedentes de este proyecto y la naturaleza de los servicios de información juvenil en Europa. **La segunda parte** establece la estructura y el contenido de **YouthInfoComp**.



# Antecedentes

El trabajo que llevó a desarrollar *YouthInfoComp* comenzó en 2019 cuando la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión (DG EMPL) de la Comisión Europea invitó a Eurodesk a unirse a los Foros de la Comunidad ESCO.

**ESCO (Competencias, Cualificaciones y Ocupaciones Europeas)** es la clasificación europea multilingüe de competencias, cualificaciones y ocupaciones. La ESCO funciona como un diccionario o taxonomía que describe, identifica y clasifica las ocupaciones y competencias profesionales relevantes para el mercado laboral y la formación de la UE.

El objetivo de ESCO es apoyar la movilidad laboral en toda Europa y, por consiguiente, un mercado de trabajo más integrado y eficiente, ofreciendo un «lenguaje común» sobre ocupaciones y competencias que puedan emplear las diferentes partes interesadas en cuestiones relacionadas con el empleo y la formación.

La ESCO ofrece **descripciones de 2.942 ocupaciones y 13.485 competencias** relacionadas con estas ocupaciones, traducidas a 27 idiomas (todas las lenguas oficiales de la UE más el islandés, el noruego y el árabe). Sin embargo, por aquel entonces, la ESCO no incluía una descripción de la profesión de informador juvenil ni de las competencias vinculadas a la misma.

En septiembre de 2019, Eurodesk, ERYICA, el EC-CoE Youth Partnership y Salto Training Resource Centre formaron una asociación para elaborar una presentación para la ESCO. El grupo realizó una encuesta entre las partes interesadas de los informadores juveniles entre noviembre y diciembre de 2019, que recibió **103 respuestas de 25 países**. Los resultados de la encuesta se enviaron a la ESCO y también se remitieron otras aportaciones (una definición, traducciones, términos de competencias actualizados) en agosto de 2020. Desde noviembre de 2020, la ocupación de Informador Juvenil está incluida en la ESCO y fue revisada por los estados miembros en enero de 2021. A finales de 2021 se publicará una nueva versión de la ESCO.

Tomando como base este trabajo, Eurodesk y ERYICA desarrollaron un marco de competencias para apoyar el desarrollo y la comprensión de la profesión del trabajador juvenil y sus valores fundamentales. Posteriormente se publicó una convocatoria para constituir un grupo de trabajo para dirigir el proceso de desarrollo; el grupo de trabajo se reunió en noviembre de 2020, enero de 2021 y marzo de 2021, y supervisó el desarrollo conceptual, la redacción y la consulta para el marco y la publicación.

# Socios del proyecto



european youth information  
and counselling agency

## eurodesk

**Eurodesk** es una red europea de información juvenil creada en 1990. Como organización de apoyo a Erasmus+ y a la Estrategia de la UE para la Juventud, Eurodesk permite que la información sobre la movilidad en la formación sea completa y accesible para los jóvenes y quienes trabajan con ellos.

Gracias a su red de 38 Centros de Eurodesk conectados a más de 1500 proveedores de información local en 36 países europeos, Eurodesk fomenta la concienciación sobre las oportunidades de movilidad en la formación y anima a los jóvenes a ser ciudadanos activos.

Eurodesk federa a más de 1500 proveedores locales de información juvenil, los denominados «multiplicadores y embajadores», que son organizaciones regionales o locales que trabajan con los jóvenes, les proporcionan información y les asesoran sobre las oportunidades de movilidad. Para garantizar la calidad de los servicios en los 36 países, Eurodesk ofrece a sus miembros formación y apoyo de calidad, y acceso a servicios y herramientas de información para jóvenes.

Eurodesk gestiona servicios digitales para los jóvenes, como su Buscador de Oportunidades, una base de datos con más de 250 programas. También gestiona conjuntamente el Portal Europeo de la Juventud con la Comisión Europea.

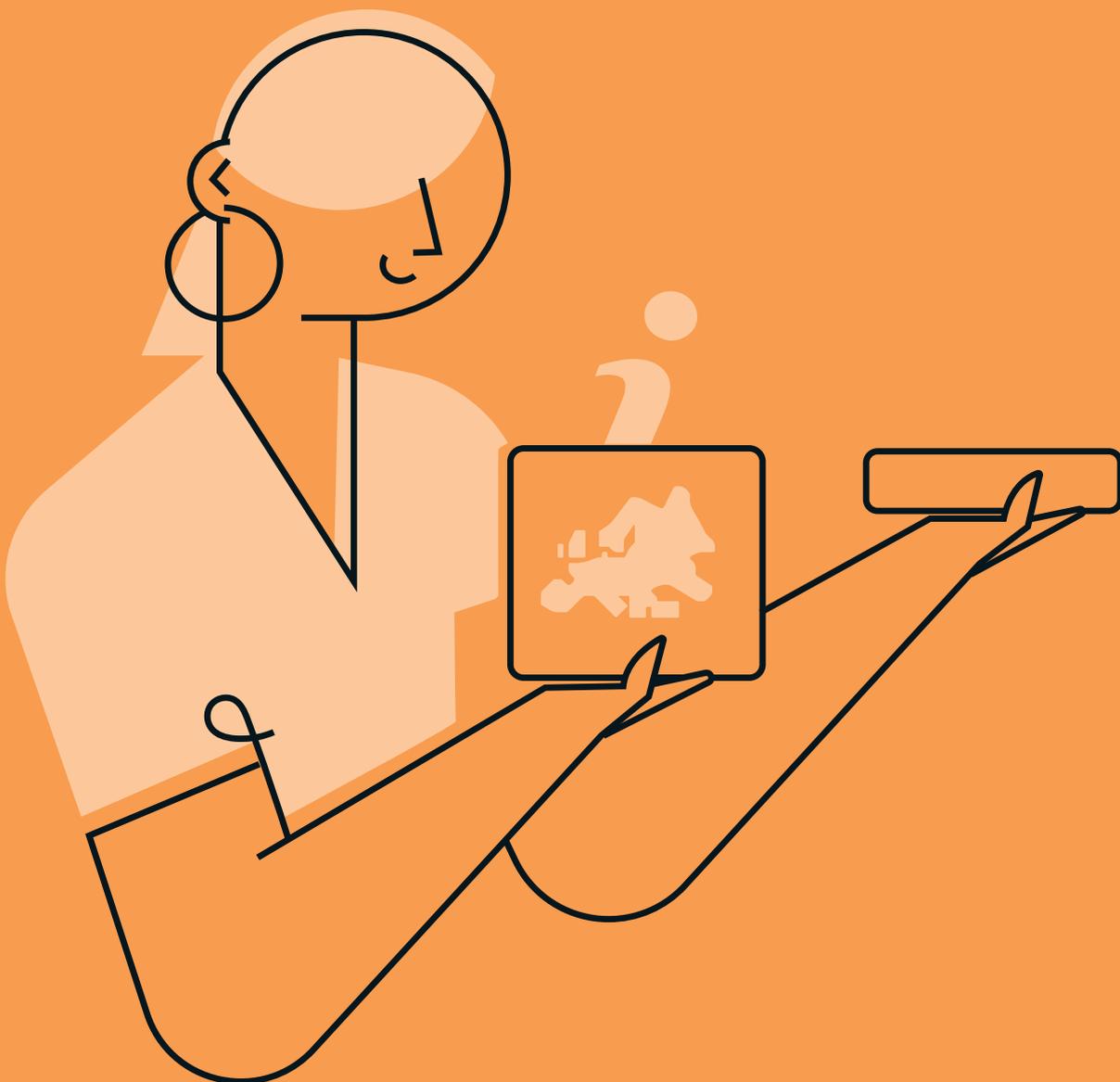
La **Agencia Europea de Información y Asesoramiento Juvenil (ERYICA)** es una organización europea independiente, compuesta por 37 organismos y redes nacionales y regionales de coordinación de la información juvenil en 26 países. Trabaja desde 1986 para intensificar la cooperación europea e internacional en el ámbito del trabajo y los servicios de información juvenil. Desarrolla, apoya y promueve una política y una práctica de información juvenil generalista de calidad a todos los niveles para satisfacer las necesidades de información de los jóvenes y aplicar los principios de la Carta Europea de la Información Juvenil.

El objetivo de ERYICA es defender el derecho de los jóvenes a una información completa y fiable, que les ayude a tomar las decisiones que se les plantean en la vida, y que promueva su autonomía, su capacidad de pensamiento crítico y su participación activa en la sociedad.

ERYICA también aboga a nivel nacional y europeo por la inclusión de la información y el asesoramiento juvenil en las políticas de juventud y en otros ámbitos políticos fundamentales que afectan a los jóvenes. Desde su creación, la Agencia ha venido colaborando de forma estrecha con el Consejo de Europa, la Comisión Europea y, más recientemente, con la UNESCO.

# PARTE 1

## Información juvenil Trabajar en Europa



## 1.1 ¿En qué consiste el trabajo de información juvenil?

La información juvenil es una información gratuita de calidad que capacita a los jóvenes para ejercer sus derechos, tomar decisiones responsables y participar en la sociedad. Los servicios de información juvenil tienen como objetivo apoyar y capacitar a los jóvenes con una información completa y fiable sobre sus derechos y opciones para atender sus necesidades, intereses y su bienestar.

Los informadores juveniles ofrecen información fiable, precisa y comprensible para los jóvenes. Garantizan que los servicios de información sean accesibles, cuenten con recursos y resulten acogedores, que comprendan y atiendan las necesidades de los jóvenes y que los orienten para que actúen de forma autónoma y piensen de forma crítica. Estos servicios también tienen una importante función preventiva que supone una gran ventaja para la sociedad.

Las actividades de información juvenil en toda la UE abarcan una amplia gama de servicios y actividades, como la información, el asesoramiento, el apoyo, el entrenamiento, la formación, las actividades con homólogos, la creación de redes o la remisión a servicios especializados. Los servicios pueden establecerse en diferentes marcos y prestarse por parte de agentes muy diversos y en distintos entornos y ejecutarse mediante actividades de divulgación online y/o presenciales dirigidas tanto a usuarios individuales como a grupos.

El programa de información juvenil abarca una serie de temas que reflejan la amplitud y diversidad de experiencias y las necesidades de los jóvenes. Los trabajadores deben **atender las cambiantes necesidades de información de los jóvenes**, encontrar formas innovadoras de responder a los nuevos problemas sociales, descubrir las causas sociales de los problemas a los que se enfrentan los jóvenes, proporcionar una amplia gama de información a los jóvenes que se incorporan a una sociedad compleja y ayudarles a hacer frente a la sobrecarga de información. Entre estas tareas, se puede incluir remitir a los jóvenes a otros servicios o fuentes apropiadas para tratar cuestiones complejas, incluso cuando sea necesario el asesoramiento o algún tipo de acción legal o de otros profesionales <sup>4</sup>.



<sup>4</sup> Esta descripción está adaptada del Compendio de estructuras nacionales de información y asesoramiento juveniles (p.42). ERYICA y el Consejo de Europa (2015)

## 1.2 ¿Quiénes son los informadores juveniles?

**YouthInfoComp** se basa en la siguiente definición de la función de los informadores juveniles:

Los informadores juveniles, u otros profesionales que proporcionan información a los jóvenes, prestan servicios de información a los jóvenes en una variedad de entornos con el fin de apoyar su bienestar. Garantizan que los servicios de información sean accesibles, cuenten con recursos y resulten acogedores a los jóvenes, y llevan a cabo actividades de divulgación online y/o presenciales dirigidas tanto a usuarios individuales como a grupos. El objetivo de los informadores juveniles es que los jóvenes tomen sus propias decisiones con conocimiento de causa y se conviertan en ciudadanos autónomos y activos.



**YouthInfoComp** se ha diseñado para reflejar todos los elementos de la definición: los beneficiarios, la finalidad y los objetivos, los entornos, el carácter de los servicios ofrecidos y el modo de prestación informan sobre la naturaleza del marco y las competencias del mismo.

Los informadores juveniles tienen como objetivo<sup>5</sup>:

- proporcionar información fiable, imparcial, precisa y adaptada a los jóvenes;
- facilitar el acceso a diferentes fuentes y canales de información;
- dar una visión general de las opciones disponibles sobre temas relevantes para los jóvenes;
- ayudar a los jóvenes a gestionar la sobrecarga de información de la sociedad actual;
- garantizar que los jóvenes conozcan sus derechos, los servicios disponibles y cómo acceder a los mismos;
- ayudar a los jóvenes a evaluar la información disponible y su calidad;
- orientar a los jóvenes para que encuentren las mejores opciones disponibles y tomen sus propias decisiones;
- ofrecer diferentes canales de comunicación y diálogo para apoyar directamente a los jóvenes en su búsqueda de información y conocimientos, y
- contribuir a la alfabetización mediática e informacional de los jóvenes.

<sup>5</sup> Extraído de *Información y Asesoramiento Juvenil en Europa 2020. ERYICA (diciembre de 2020). Publicado en el marco del Acuerdo de Asociación entre el Consejo de Europa y la Agencia Europea de Información y Asesoramiento Juvenil (ERYICA).*

## 1.3 Temas

*YouthInfoComp* (véase la parte 2) destaca el papel clave de la creación de conocimientos en la profesión del informador juvenil, así como las **competencias necesarias para gestionar, acceder y evaluar la información**. La siguiente lista refleja la diversidad de temas sobre los que los jóvenes pueden necesitar información o apoyo, pero lo más importante es que las competencias del informador juvenil se extienden a la adaptación y el uso de la información para presentar opciones a los jóvenes en función de sus necesidades.

- 
- |  |  |
|--|--|
| » Educación y formación                    | » Relaciones en familia y con los amigos                       |
| » Empleo                                   | » Asesoramiento jurídico                                       |
| » Tiempo libre                             | » Acceso a derechos  |
| » Movilidad internacional                  | » Apoyo a la violencia   |
| » Voluntariado                             | » Apoyo a los jóvenes de entornos desfavorecidos y vulnerables |
| » Ciudadanía activa y participación        | » Apoyo a los jóvenes migrantes y refugiados                   |
| » Salud y bienestar                        | » Integración de jóvenes con discapacidad                      |
| » Alfabetización mediática e informacional | » Seguridad online   |
| » Emprendimiento                           | » Tarjetas de descuento para jóvenes                           |
| » Igualdad de género e identidad           | » Albergues y alojamientos para jóvenes                        |
| » Vivienda                                 | » Seguridad vial   |
| » Sexualidad y relaciones íntimas          | » Gestión financiera   |
- 

## 1.4 Operación

El trabajo del informador juvenil se realiza en un **amplio abanico de entornos y contextos** y los servicios que se ofrecen pueden responder a las necesidades de un grupo de jóvenes igualmente diverso, con necesidades, retos y decisiones complejas. Es fundamental que los trabajadores y los equipos que ofrecen información juvenil cuenten con las competencias necesarias para prestar servicios eficaces y profesionales, respaldados por valores que cubran las necesidades de los beneficiarios previstos. *YouthInfoComp* se ha desarrollado para reflejar las diferentes formas de servicios de información juvenil y, por tanto, puede aplicarse en los procesos de creación, funcionamiento y mejora de los servicios de información juvenil, independientemente de su entorno.

La política de juventud suele organizarse en torno a tres pilares principales en muchos países europeos<sup>6</sup>:

- Organizaciones juveniles
- Servicios de apoyo a jóvenes en general
- Servicios de información

<sup>6</sup> *Compendium of national youth information and counselling structures (p.p. 67-79), ERYICA y el Consejo de Europa, (mayo de 2015)*

Las organizaciones juveniles interactúan con los jóvenes más activos, mientras que los servicios de apoyo a jóvenes en general se centran principalmente en los jóvenes más vulnerables. **Los servicios de información juvenil pueden ser más transversales a la hora de prestar apoyo a todos los jóvenes, ayudándoles a gestionar la compleja gama de servicios de información a los ciudadanos y facilitando su acceso a los programas y oportunidades pertinentes.** Los servicios son entidades no comerciales y trabajan de acuerdo con los principios de la Carta Europea de Información Juvenil<sup>7</sup>.

El carácter abierto, flexible e imparcial de los servicios de información para jóvenes hace que atraigan a un grupo de jóvenes más diverso. Los jóvenes, así como las partes interesadas, pueden participar directamente en el diseño conjunto de los servicios de información para garantizar la entrega de información oportuna y pertinente para satisfacer las cambiantes necesidades de información juvenil. Los servicios de información juvenil se prestan con independencia de cualquier influencia comercial, política, religiosa o de cualquier otro tipo que pueda modificar el contenido de la información que buscan los jóvenes.

Puesto que los servicios de información juvenil operan en una gran variedad de entornos, el estatus y el reconocimiento de informadores juveniles difieren de un país a otro. No obstante, existen elementos recurrentes en la naturaleza y el funcionamiento de los servicios, como por ejemplo:

- La cooperación internacional, incluida la participación en redes y en proyectos europeos e internacionales para apoyar el aprendizaje y la cooperación mutuos;
- La comunicación, incluyendo la creación de marca, la sensibilización y la divulgación entre los jóvenes y las partes interesadas;
- Los servicios online como forma de llegar a la gente y ofrecer información;
- El desempeño, incluyendo la supervisión del nivel de servicio y la eficiencia;
- El modelo organizativo, incluyendo coordinadores nacionales, redes regionales y partes interesadas;
- Las competencias que requieren los informadores y los equipos juveniles;

<sup>7</sup> Los principios son: Independiente, accesible, inclusiva, basada en las necesidades, emprendedora, participativa, ética, profesional, proactiva. El texto completo de la Carta se puede consultar en: CARTA EUROPEA DE INFORMACIÓN JUVENIL — ERYICA.

## Estatus legal

En primer lugar, en varios países no existe una referencia explícita al trabajo de información juvenil en la política de juventud o en el marco legal del país, y puede haber una falta de coordinación nacional/regional de los servicios. Como consecuencia, los trabajadores o servicios de información juvenil pueden tener un papel mínimo en la política de gobierno de juventud, lo que puede llevar a una falta de coherencia, calidad y reconocimiento del trabajo de información juvenil.

En segundo lugar, reflejando la situación en la mayoría de los países europeos, el trabajo de información juvenil es una parte integrada del trabajo con jóvenes. En estos casos, la labor de información juvenil puede incluirse en las políticas y estrategias pertinentes en materia de juventud o incluso estar prevista en la normativa legal.

En tercer lugar, el trabajo de información juvenil puede establecerse como un tercer pilar de la política de juventud junto con las organizaciones juveniles y el trabajo con los jóvenes, con un papel activo en la formación y la aplicación de la política de juventud.

## Gobierno

Debido a los diferentes estatus legales descritos anteriormente, existen diferentes enfoques de gobierno y coordinación en cada país. Los servicios de información juvenil pueden funcionar a través de un único centro nacional, a través de una asociación de centros con un organismo de coordinación, a través de un coordinador/apoyo técnico, como parte de una agencia nacional o, en algunos casos, sin coordinación.<sup>8</sup>

Para obtener más información sobre el funcionamiento de los informadores juveniles en Europa, puedes consultar la publicación [Información y asesoramiento juvenil en Europa en 2020](#)<sup>9</sup>



<sup>8</sup> Compendio de estructuras nacionales de información y asesoramiento juvenil (p.42). ERYICA and Council of Europe, (May 2015)

<sup>9</sup> Información y Asesoramiento Juvenil en Europa 2020. ERYICA (diciembre de 2020). Publicado en el marco del Acuerdo de Asociación entre el Consejo de Europa y la Agencia Europea de Información y Asesoramiento para la Juventud (ERYICA).

# PARTE 2

## Información juvenil Marco de competencias de los trabajadores



## 2.1 Visión general

El marco de competencias del informador juvenil (*YouthInfoComp*) es un marco de referencia flexible para apoyar el desarrollo y la comprensión de las competencias del informador juvenil en cualquier entorno.

*YouthInfoComp* no pretende ser una descripción prescriptiva ni una norma profesional que deba aplicarse de manera específica. El marco describe el conjunto mínimo de competencias necesarias para que los informadores juveniles cumplan sus funciones de forma profesional. Está creado y redactado de tal manera que pueda adaptarse y aplicarse en diversos sistemas.

El marco se compone de cuatro partes:

1. **DEFINICIÓN:** una definición consensuada del perfil del informador juvenil que sustenta el desarrollo del marco de competencias.

El marco hace referencia únicamente a los «informadores juveniles» y a los «servicios de información juvenil», pero es importante tener en cuenta que **los servicios prestados pueden establecerse en diferentes contextos y ser proporcionados por muchos agentes diferentes con distintos títulos en diferentes entornos y países** (véase el trabajo del informador juvenil en Europa en la parte 1). Del mismo modo, **el término «trabajo de informador juvenil» se utiliza en todo el marco, pero este término abarca una amplia gama de servicios y actividades** como la información, el asesoramiento, la tutoría, el apoyo, el entrenamiento, la formación o la referencia a servicios especializados y la actividad entre iguales, la creación de redes y la participación de las partes interesadas.

2. **ÁREAS DE COMPETENCIA:** tres categorías de alto nivel para describir las competencias de los informadores juveniles y estructurar el marco de competencias.
3. **TÍTULOS Y DESCRIPTORES DE COMPETENCIAS:** 12 competencias individuales que, en su conjunto, representan las competencias esenciales necesarias para que los informadores juveniles desempeñen sus funciones de manera profesional.
4. **RESULTADOS DEL APRENDIZAJE:** enunciados de resultados del aprendizaje para elaborar cada competencia en términos de conocimientos, habilidades y actitudes.

El marco de competencias se ha elaborado en inglés. Las organizaciones y servicios nacionales pueden traducir el marco de competencias y la presente publicación, pero se recomienda coordinar cualquier trabajo de traducción con otros socios nacionales, y con socios de otros países que trabajen en el mismo idioma, para evitar la creación de múltiples versiones de la misma versión lingüística.

## 2.2 Áreas de competencia

*YouthInfoComp* comprende tres grandes áreas (A1 - A3 en el cuadro siguiente) tituladas «Apoyo y participación de los jóvenes», «Servicio de calidad» y «Comunicación y alcance».

	<b>A1</b>	<b>APOYO y PARTICIPACIÓN DE LOS JÓVENES</b> cubre las competencias relacionadas con la interacción con los jóvenes, el beneficiario final del trabajo de los informadores juveniles.
	<b>A2</b>	<b>SERVICIO DE CALIDAD</b> abarca las competencias relacionadas con los aspectos operativos de la prestación de servicios de información juvenil de forma profesional, ética e integradora.
	<b>A3</b>	<b>COMUNICACIÓN y ALCANCE</b> abarca las competencias relacionadas con el establecimiento de relaciones y la utilización de herramientas y canales para mejorar el impacto y la difusión de los servicios de información juvenil.

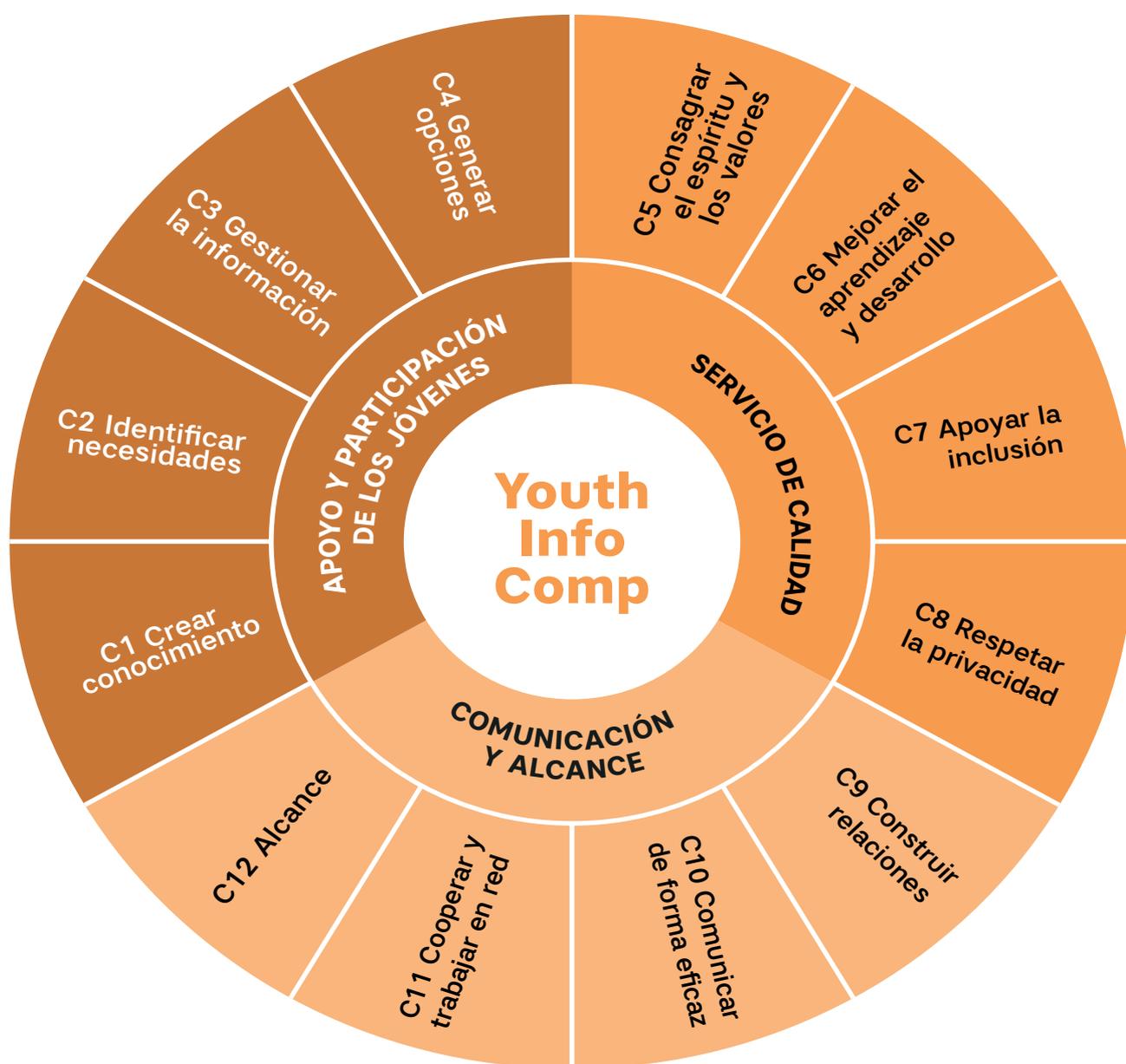
Las áreas estructuran el marco de competencias y establecen los temas de las competencias incluidas. Las áreas pueden cumplir una función importante en el uso del marco al ofrecer áreas de alto nivel para la planificación estratégica, las prioridades y las acciones.

## 2.3 Competencia

*YouthInfoComp* comprende 12 competencias (C1 - C12 en la tabla siguiente) agrupadas en tres áreas clave: «Apoyo y participación de los jóvenes», «Servicio de calidad» y «Comunicación y alcance», descritas anteriormente.

Cada competencia tiene un título específico y una descripción que explica el valor y la aplicación de esta competencia para los informadores juveniles.

No existe una jerarquía en el marco; todas las competencias descritas tienen la misma importancia.





## APOYO Y PARTICIPACIÓN DE LOS JÓVENES

	DESCRIPTOR	DE COMPETENCIAS
<b>C1</b>	Crear conocimiento	Crear y actualizar conocimientos sobre diversos temas relevantes para los jóvenes.
<b>C2</b>	Identificar necesidades	Escuchar de forma activa a los jóvenes y comprometerse con ellos para que puedan identificar y expresar sus necesidades.
<b>C3</b>	Gestionar la información	Buscar, evaluar y gestionar datos procedentes de fuentes diversas y fiables para ofrecer a los jóvenes información pertinente, completa y verificable.
<b>C4</b>	Generar opciones	Adaptar la información y ayudar a los jóvenes a identificar las opciones que pueden empoderarlos, fomentar su autonomía y fomentar la ciudadanía activa y la participación.



## SERVICIO DE CALIDAD

	DESCRIPTOR	DE COMPETENCIAS
<b>C5</b>	Consagrar el espíritu y los valores	Ofrecer servicios de información juvenil de calidad que defiendan el derecho de los jóvenes a una información completa y fiable, que les ayuden a tomar decisiones y a realizar elecciones adecuadas sobre los retos a los que se enfrentan en su vida, y que promueva su autonomía, su capacidad de razonamiento crítico y su participación activa en la sociedad.
<b>C6</b>	Mejorar el aprendizaje y el desarrollo	Garantizar el desarrollo personal y profesional continuo e individual de los informadores juveniles, los equipos y las organizaciones para mejorar la calidad de los servicios prestados.
<b>C7</b>	Apoyar la inclusión	Demostrar concienciación y expresión cultural, un comportamiento ético y apoyar la inclusión y la accesibilidad para que los servicios de información juvenil no discriminen por ningún motivo.
<b>C8</b>	Respetar la privacidad	Respetar y potenciar el derecho de los jóvenes a la intimidad, la confidencialidad y el anonimato.



## DIFUSIÓN y COMUNICACIÓN

DESCRIPTOR		DE COMPETENCIAS
<b>C9</b>	Construir relaciones	Ofrecer apoyo e información de forma personal y atractiva para garantizar que los jóvenes se sienta capacitados, escuchados y seguros.
<b>C10</b>	Comunicar de forma eficaz	Utilizar formas de comunicación innovadoras, eficaces y adecuadas para diseñar y ofrecer información adaptada a los jóvenes.
<b>C11</b>	Cooperar y trabajar en red	Identificar y desarrollar de forma proactiva oportunidades de promoción, creación de redes y cooperación con otros servicios y partes interesadas pertinentes.
<b>C12</b>	Alcance	Aplicar estrategias de divulgación eficaces e innovadoras para que los servicios de información juvenil lleguen al mayor número posible de jóvenes.

## 2.4 Resultados del aprendizaje

Cada competencia se desarrolla en forma de resultados del aprendizaje (véase el anexo I). Los resultados del aprendizaje son declaraciones de lo que una persona sabe, comprende y es capaz de hacer tras completar el aprendizaje (Cedefop, 2009). A efectos de *YouthInfoComp*, los resultados del aprendizaje incluidos se expresan en términos de **conocimientos** (entiendo...), **habilidades** (puedo...) y **actitudes** (siento...).

- Cada elemento de conocimiento es un tema específico (conceptos, hechos y cifras, ideas y teorías, ámbitos políticos) que los informadores juveniles deben ser capaces de comprender, explicar a otros y aplicar de manera eficaz en su trabajo.
- Cada elemento de capacidad es una acción específica o una capacidad para llevar a cabo procesos que los informadores juveniles deben ser capaces de demostrar en su trabajo.
- Cada actitud es una emoción o una mentalidad específica que indica cómo deben reaccionar los informadores juveniles ante las personas, las ideas o las situaciones que se plantean en su trabajo.

**Los resultados del aprendizaje se han formulado como afirmaciones «yo»** ya que principalmente hacen referencia a la capacidad de las personas de forma individual (es decir, «entiendo...», «puedo...», «siento...»). De este modo, se fomenta el sentimiento de propiedad y se demuestra la relevancia para el informador juvenil de forma individual. Sin embargo, las competencias también abordan la importancia de trabajar con grupos, equipos y compañeros, y el marco puede aplicarse a grupos de informadores juveniles, equipos de proyectos, situaciones de trabajo compartido y organizaciones enteras, en función de las necesidades.

**Los resultados del aprendizaje de cada competencia son amplios**, cubren las funciones básicas de los informadores juveniles, pero **no pretenden ser una lista exhaustiva de afirmaciones fijas preestablecidas**. El trabajo de información juvenil requiere crecimiento, innovación e identificación de soluciones, por lo que los informadores juveniles tendrán que desarrollar en muchos casos competencias adicionales, progresar y especializarse en áreas concretas en función de las necesidades de sus usuarios. Los resultados del aprendizaje incluidos describen el conjunto mínimo de competencias que deben tener los informadores juveniles **y pueden añadirse, adaptarse y utilizarse como base para el desarrollo de resultados de aprendizaje específicos** que reflejen las realidades nacionales de los servicios e informadores juveniles.

Los resultados del aprendizaje incluyen tanto las competencias «transversales» relacionadas con la profesionalidad, las habilidades interpersonales y la colaboración, como las competencias específicas del perfil del trabajo de información juvenil, como son la capacidad de empatizar con los jóvenes y el conocimiento de las políticas relacionadas con los jóvenes. *YouthInfoComp* ofrece un punto de partida compartido para comprender y desarrollar el perfil del informador juvenil, pero debe utilizarse en

combinación con otras herramientas para ampliarlo y adaptarlo de forma integral.

## Niveles de progresión

Los marcos de competencias pueden utilizarse en ciertos casos para trazar la progresión en el desarrollo de competencias, por ejemplo, la progresión en el dominio de diferentes idiomas o en el desarrollo de habilidades digitales. Los niveles de progresión pueden ayudar a valorar diferentes puntos de partida, a evaluar el aprendizaje a lo largo del tiempo o a diseñar un itinerario de aprendizaje para desarrollar nuevas competencias.

En el diseño de *YouthInfoComp* no se han incorporado niveles de progresión detallados y adaptados. Estos modelos de progresión tan detallados o granulares no podrían aplicarse de forma realista al marco de trabajo de forma práctica, ya que la naturaleza del perfil de los informadores juveniles y la organización de los servicios varían mucho entre diferentes países y sistemas.

No obstante, pueden aplicarse ciertos niveles de progresión generales como «Fundamental», «Operativo» «Empoderar a otros» y «Transformador» en el desarrollo de las competencias.

- **Fundamental:** adecuado para los principiantes, trabajadores en prácticas o aquellos que aún no pueden demostrar las competencias clave.
- **Operativo:** adecuado para los trabajadores asentados en su rol de informadores juveniles; pueden demostrar las competencias clave y participar en el desarrollo profesional continuo.
- **Empoderar a otros:** adecuado para los trabajadores que desempeñan funciones de liderazgo, tutoría o formación que pueden apoyar a otros y organizar el trabajo.
- **Transformador:** adecuado para los trabajadores que tienen la capacidad de identificar e implementar el cambio o la transformación en el servicio correspondiente y que pueden realizar funciones de dirección y estratégicas.

Estos niveles de progresión deben utilizarse únicamente como indicadores; pueden utilizarlos los informadores juveniles de forma individual para identificar los objetivos de desarrollo y las empresas y los directivos como base para elaborar indicadores de progresión más adaptados, si fuera pertinente.

## 2.5 Utilización de los resultados del marco

**Los informadores juveniles pueden utilizar YouthInfoComp para:**

- Comprender su papel y sus obligaciones como informadores juveniles;
- Explicar y comunicar su función a los jóvenes y a las partes interesadas;
- Identificar áreas de mejora en la participación e interacción con los jóvenes y las partes interesadas;
- Identificar áreas de mejora en el funcionamiento de los servicios;
- Establecer objetivos de desarrollo profesional y preparar las revisiones de desempeño;
- Identificar las carencias de competencias y establecer objetivos de aprendizaje; e
- Identificar las oportunidades de formación relevantes.

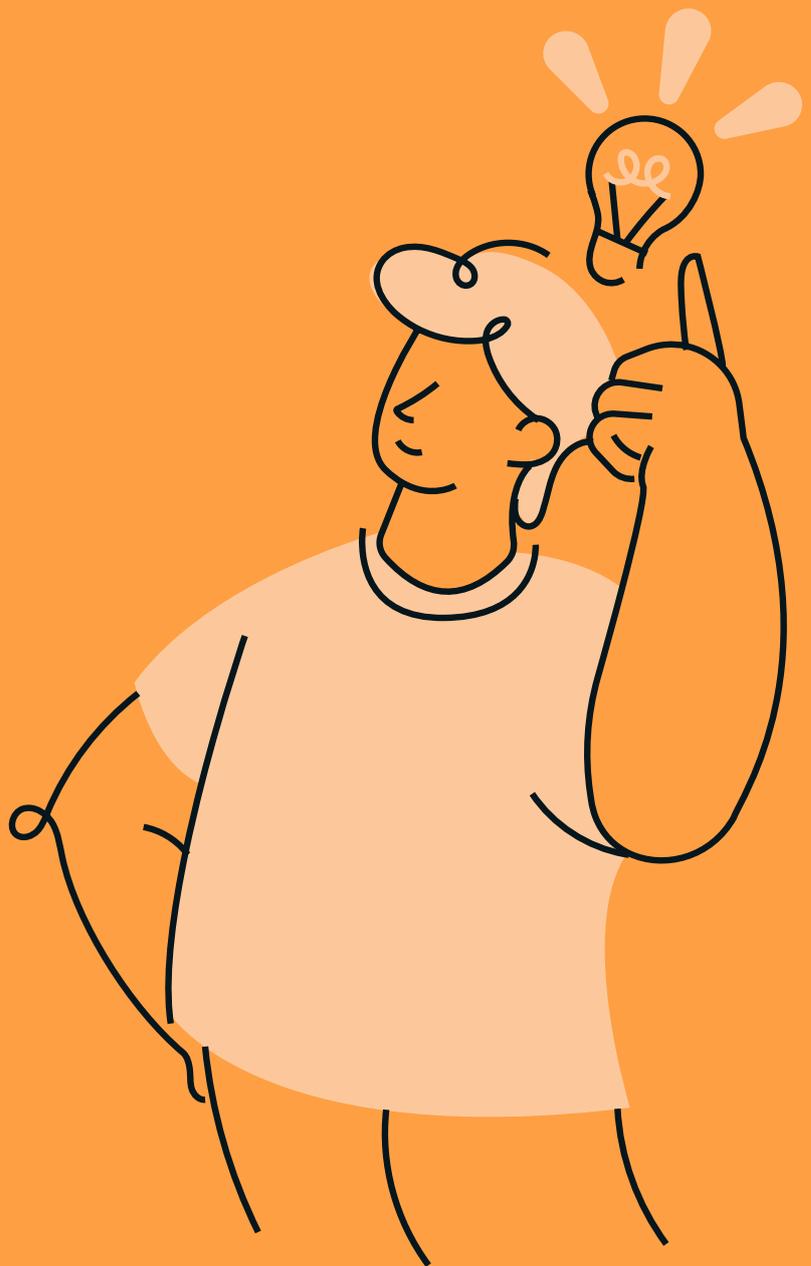
**Las organizaciones que prestan servicios de información juvenil pueden utilizar YouthInfoComp para:**

- Promover la comprensión, la visibilidad y el reconocimiento del perfil y los servicios de información juvenil;
- Diseñar vacantes, criterios de contratación y planes de desarrollo de RR. HH. en el sector del trabajo de información juvenil.
- Potenciar el papel de los servicios de información juvenil en el diseño y desarrollo de los servicios y políticas de juventud a nivel local, regional, nacional y europeo;
- Buscar el reconocimiento del perfil de los informadores juveniles a nivel europeo, nacional, regional o local;
- Comunicar el valor de los informadores juveniles a los jóvenes y a las partes interesadas
- Identificar las necesidades de desarrollo de capacidades y las oportunidades de formación para los informadores juveniles.



# Anexo 1

## Resultados del aprendizaje



## A1. APOYO Y PARTICIPACIÓN DE LOS JÓVENES



Los informadores juveniles ofrecen información y opciones específicas y personalizadas para apoyar e implicar a los jóvenes en función de sus necesidades. Estas competencias se centran en el desarrollo de los conocimientos, la implicación y la interacción con los jóvenes, los últimos destinatarios del trabajo de los informadores juveniles.

Los resultados del aprendizaje se expresan en términos de conocimientos (entiendo...), habilidades (puedo...) y actitudes (siento...).

### C1 Crear conocimientos

### Crear y actualizar conocimientos sobre diferentes temas relevantes para los jóvenes.

#### Entiendo...

- » La variedad y profundidad de los temas que pueden afectar a la vida de los jóvenes.
- » El papel del conocimiento y la cooperación en la creación de información relevante, completa y verificable, opciones y áreas de mejora para apoyar a los jóvenes.
- » La importancia de crear continuamente de cero para entender y apoyar sus necesidades.

#### Puedo...

- » Crear y aplicar conocimientos especializados sobre temas relevantes para los jóvenes, siempre que sea necesario.
- » Crear y aplicar nuevos conocimientos sobre la gestión de la carrera profesional, las perspectivas laborales y el aprendizaje continuo adecuados para los jóvenes.
- » Crear y aplicar nuevos conocimientos sobre el tiempo libre, aficiones, viajes y movilidad.
- » Crear y aplicar nuevos conocimientos sobre salud, bienestar, vivienda, acceso a derechos, derechos humanos y participación cívica y social relevantes para los jóvenes.

Me siento...	» Motivado/a para crear, aplicar, compartir y actualizar conocimientos sobre los temas relevantes para los jóvenes.
<b>C2 Identificar las necesidades</b>	<b>Escuchar y comprometerse activamente con los jóvenes para que puedan identificar y expresar sus necesidades.</b>
Entiendo...	<ul style="list-style-type: none"> <li>» El entorno socio-cultural-económico de los jóvenes en el contexto local.</li> <li>» Que cada joven es único/a y puede enfrentarse a diferentes situaciones y retos en su vida personal.</li> <li>» Las tendencias, legislaciones y contextos locales, nacionales e internacionales que afectan a los jóvenes.</li> </ul>
Puedo...	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Formular las preguntas adecuadas y específicas para recabar la información pertinente de los jóvenes con el fin de identificar sus necesidades subyacentes.</li> <li>» Escuchar de forma activa para implicar a los jóvenes sin interrumpirlos ni juzgarlos.</li> <li>» Vigilar el lenguaje corporal para comprender las necesidades de los jóvenes y detectar los problemas que deben abordarse.</li> </ul>
Me siento...	» Con disposición para conocer los antecedentes/contextos/realidades de los jóvenes.
<b>C3 Gestionar la información</b>	<b>Buscar, evaluar y gestionar datos de diversa índole, fuentes fiables para ofrecer una información relevante, y verificable a los jóvenes.</b>
Entiendo...	<ul style="list-style-type: none"> <li>» El uso de estrategias de búsqueda para identificar recursos de información relevantes online y offline.</li> <li>» Procesos para identificar información precisa, completa, actualizada y verificada.</li> <li>» Técnicas para gestionar la sobrecarga de información y reconocer la desinformación.</li> </ul>
Puedo...	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Desarrollar y mantener una base de fuentes de información exhaustiva, independiente y verificable de interés para los jóvenes.</li> <li>» Buscar, acceder, evaluar de forma crítica y almacenar información relevante de fuentes online y offline.</li> <li>» Permitir a los jóvenes utilizar los servicios digitales dirigidos a ellos para acceder a la información y el apoyo adecuados.</li> </ul>

**Me siento...**

- » Con motivación para reflexionar de forma activa y actualizar los procesos de gestión de la información para garantizar la calidad y la pertinencia de la información proporcionada.

**C4 Generar opciones**

**Adaptar la información y ayudar a los jóvenes a identificar las opciones que pueden empoderarlos, fomentar su autonomía y apoyar la ciudadanía activa y la participación.**

**Entiendo...**

- » Cómo evaluar y trabajar con la información y generar opciones en un contexto específico.
- » Cómo generar opciones que anticipen las necesidades futuras y preparar medidas preventivas en consecuencia.
- » Cuándo remitir a los jóvenes a otros servicios o fuentes adecuadas para tratar cuestiones complejas, incluyendo aquellos casos en que sea necesario el asesoramiento o la actuación de un profesional jurídico o de otro ámbito.

**Puedo...**

- » Adaptar la información compleja o genérica en opciones específicas personalizadas, fáciles de entender y orientadas a las necesidades de los jóvenes.
- » Apoyar a los jóvenes para que apliquen las habilidades de alfabetización mediática e informacional para que puedan evaluar de forma crítica la información y discernir los hechos de la opinión y la desinformación.
- » Colaborar con los jóvenes y apoyarlos para que elijan entre las diferentes opciones y tomen decisiones, sin dirigirlos.

**Me siento...**

- » Con voluntad para investigar y estar al día de los problemas a los que se enfrentan los jóvenes para encontrar las mejores soluciones para los problemas nuevos y los existentes.
- » Comprometido/a con la implicación de los jóvenes en el proceso de diseño y suministro de información juvenil.

## A2. SERVICIO DE CALIDAD



Los informadores juveniles prestan un servicio de calidad a los jóvenes, gratuito, que respeta la diversidad, la ética y la privacidad y que se basa en una cultura de mejora continua. Estas competencias se centran en los aspectos operativos de la prestación de los servicios de información juvenil de forma profesional, ética e integradora.

Los resultados del aprendizaje se expresan en términos de conocimientos (entiendo...), habilidades (puedo...) y actitudes (siento...).

### C5 Consagrar la ética y los valores

**Ofrecer servicios de información juvenil de calidad que defiendan el derecho de los jóvenes a una información completa y fiable, que les ayude a tomar decisiones y a realizar elecciones adecuadas sobre los retos a los que se enfrentan en su vida, y que promueva su autonomía, su capacidad de razonamiento crítico y su participación activa en la sociedad.**

#### Entiendo...

- » Los objetivos, la misión y los valores de los servicios de información juvenil, incluidos los principios de la Carta Europea de la Información Juvenil y los principios de Eurodesk, y cómo se aplican a los contextos locales, regionales, nacionales o internacionales.
- » Cómo definir los objetivos personales, de equipo y de la organización a partir de la evaluación de las necesidades y cómo crear un proceso de seguimiento de la consecución de los objetivos.
- » Las estructuras y contexto europeos e internacionales de los informadores juveniles, incluidas las redes, políticas y los proyectos de cooperación europeos.

#### Puedo...

- » Identificar cómo se conectan los cambios políticos con el trabajo de información juvenil y maximizarlos para promover la comprensión y el valor del trabajo de información juvenil.
- » Definir y aplicar objetivos personales, de equipo y organizativos que sirvan de apoyo a la misión y los valores del trabajo de información juvenil a la hora de diseñar y mantener los recursos y de cara a la prestación de los servicios.
- » Crear y participar en procesos para supervisar y evaluar de forma crítica la consecución de los objetivos organizativos y personales.
- » Aplicar metodologías de desarrollo sostenible en el trabajo diario y en la presentación de información juvenil.

#### Me siento...

- » Comprometido/a de promover y apoyar la ética y los valores del trabajo de información juvenil en la prestación de servicios.

**C6 Mejorar el aprendizaje y el desarrollo**

**Garantizar el desarrollo personal y profesional continuo de los informadores juveniles, los equipos y las organizaciones para mejorar la calidad de los servicios prestados.**

Entiendo...

- » Cómo reflexionar, supervisar y revisar el desarrollo de mis competencias como informador juvenil.
- » Cómo fomentar los comentarios positivos y negativos de los jóvenes e identificar las áreas de mejora para mí y/o mi equipo.

Puedo...

- » Identificar áreas de mejora o innovación en la prestación de servicios por mi parte o por parte de mi equipo, basándome en las tendencias de los datos actuales y en la información recabada de las experiencias, los intereses y las necesidades de los jóvenes.
- » Desarrollar y compartir conocimientos, recursos y las mejores prácticas con los miembros del equipo y los compañeros.
- » Establecer objetivos de aprendizaje y organizar actividades de aprendizaje, con apoyo en caso necesario, para garantizar el desarrollo profesional continuo.

Me siento...

- » Motivado/a para aprender y crear una cultura de aprendizaje y mejora continua dentro de mi equipo.

**C7 Apoyo a la inclusión**

**Demostrar concienciación y expresión cultural, un comportamiento ético y apoyar la inclusión y la accesibilidad para que los servicios de información juvenil no discriminen por ningún motivo.**

Entiendo...

- » Conceptos, métodos y políticas actuales sobre identidad, cultura y antecedentes.
- » Conceptos, métodos y políticas actuales sobre orientación sexual, identidad de género y expresión de género.
- » Conceptos, métodos y políticas actuales sobre ética, incluyendo la igualdad, la equidad, la inclusión y la sostenibilidad medioambiental.
- » Conceptos, métodos y políticas actuales sobre accesibilidad y apoyo a los jóvenes con discapacidad y necesidades especiales.

Puedo...

- » Ofrecer información y opciones sin prejuicios, sin ninguna influencia religiosa, política, ideológica ni comercial.
- » Demostrar un comportamiento ético e inclusivo en todas las interacciones con los jóvenes y promover un comportamiento y unas políticas éticas dentro de mi organización y entre los miembros del equipo.
- » Investigar y ofrecer información y opciones que puedan mejorar las condiciones de las personas o grupos vulnerables.

Me siento...

- » Responsable de ser inclusivo/a, tolerante y abierto/a a las diferencias en mí mismo/a y en los demás.

## **C8 Respetar la privacidad**

## **Respetar y potenciar el derecho de los jóvenes a la intimidad, la confidencialidad y el anonimato.**

### **Entiendo...**

- » La importancia de la confidencialidad y el anonimato cuando se trabaja con jóvenes.
- » Los requisitos de privacidad de los datos, incluida la «declaración de privacidad» de la organización y los procesos de recogida e intercambio de datos personales.
- » Cómo actuar y recabar asesoramiento en caso de que se produzca alguna violación de la política de datos.

### **Puedo...**

- » Utilizar sistemas organizativos para proteger los dispositivos digitales/online y cualquier soporte físico que contenga información personal.
- » Informar a los jóvenes sobre la protección de su privacidad, confidencialidad y anonimato.
- » Informar a los miembros del equipo y a los compañeros sobre cómo se aplica la política de privacidad, confidencialidad y el anonimato de la organización respecto de la información juvenil.

### **Siento...**

- » Respeto por el derecho de los jóvenes a la intimidad, la confidencialidad y el anonimato.

### A3. DIFUSIÓN y COMUNICACIÓN



Los informadores juveniles llevan a cabo actividades de comunicación eficaces para establecer relaciones con los jóvenes y maximizar el impacto y el alcance de sus servicios. Estas competencias se centran en la interacción personal, así como en el uso de herramientas y canales multimedia para mejorar el impacto y el alcance de los servicios de información juvenil.

Los resultados del aprendizaje se expresan en términos de conocimientos (entiendo...), habilidades (puedo...) y actitudes (siento...).

#### C9 Crear relaciones

**Ofrecer apoyo e información de forma personal y atractiva para garantizar que los jóvenes se sienta capacitados, escuchados y seguros.**

#### Entiendo...

- » Las técnicas para la interacción y el diálogo de apoyo y el empoderamiento con jóvenes de forma individual y en grupo.
- » El papel de la empatía y la autoempatía en la comprensión de las emociones, las experiencias y las perspectivas de los demás.
- » El papel de la autorregulación, incluyendo la autoconciencia, la regulación de las respuestas y el propósito, en la creación de relaciones positivas.

#### Puedo...

- » Diseñar y facilitar un entorno acogedor, amigable y seguro para los jóvenes.
- » Desarrollar y mantener una relación positiva con cada joven.
- » Ajustar el estilo de comunicación y el lenguaje corporal para relacionarme con éxito con todos los jóvenes.
- » Gestionar cualquier situación de conflicto de forma respetuosa y encontrar compromisos que respondan a las necesidades de todas las partes.

#### Me siento...

- » Comprometido/a a establecer una relación positiva con todos los jóvenes en un entorno seguro en el que los sentimientos y las emociones puedan expresarse de forma libre y con respeto.

<p><b>C10 Comunicar de forma eficaz</b></p>	<p><b>Utilizar formas de comunicación innovadoras, eficaces y adecuadas para diseñar y ofrecer información atractiva y adaptada a los jóvenes.</b></p>
<p><b>Entiendo...</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» La alfabetización mediática e informacional para el diseño y la difusión de una información y una comunicación adecuadas y atractivas dirigidas a los jóvenes.</li> <li>» Las normas de creación de contenidos, incluidos los derechos de autor y las licencias.</li> <li>» El concepto de netiqueta (comportamiento aceptable online) y cómo proteger la información personal online.</li> </ul>
<p><b>Puedo...</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Diseñar y poner en práctica actividades de comunicación, sitios web y publicaciones de conformidad con los objetivos y prioridades de la organización.</li> <li>» Redactar contenidos claros, específicos y concisos, y transmitir la información de forma oral (incluso en lenguas extranjeras, siempre que sea posible) a diferentes grupos de jóvenes.</li> <li>» Co-diseñar y difundir material de comunicación en colaboración con los jóvenes.</li> </ul>
<p><b>Me siento...</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Motivado/a para comunicar y ofrecer información a los jóvenes de una manera atractiva y empoderadora.</li> </ul>
<p><b>C11 Cooperar &amp; redes</b></p>	<p><b>Identificar y desarrollar de forma proactiva oportunidades de promoción, creación de redes y cooperación con otros servicios y partes interesadas pertinentes.</b></p>
<p><b>Entiendo...</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» La necesidad de cooperar y compartir recursos entre los servicios para apoyar a los jóvenes.</li> <li>» El abanico de partes interesadas, agentes y sistemas a nivel local, regional, nacional e internacional que trabajan en interés de los jóvenes.</li> <li>» El potencial de las sinergias y la cooperación entre los servicios de información juvenil y otros servicios que trabajan en interés de los jóvenes a nivel local, regional, nacional e internacional.</li> </ul>
<p><b>Puedo...</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Identificar oportunidades de colaboración y promoción, iniciar contactos y desarrollar y mantener relaciones de trabajo estratégicas con los servicios, las organizaciones y las partes interesadas pertinentes.</li> <li>» Crear mensajes y redactar contenidos claros y concisos para los grupos de interés (en idiomas extranjeros, siempre que sea posible).</li> <li>» En su caso, representar a mi organización y el perfil de los informadores juveniles y sus intereses, incluyendo hablar en público, los proyectos y las redes correspondientes.</li> </ul>
<p><b>Me siento...</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Capaz de apreciar el valor añadido de las nuevas oportunidades de asociación y colaboración y con motivación para asumir responsabilidades de representación y de creación de redes.</li> </ul>

**C12 Alcance**

**Aplicar estrategias de divulgación eficaces e innovadoras para que los servicios de información juvenil lleguen al mayor número posible de jóvenes.**

**Entiendo...**

- » Cómo utilizar los canales de comunicación, implicar a las partes interesadas (incluidos los jóvenes) y a los multiplicadores (incluidos los embajadores) para maximizar la difusión y el conocimiento de los servicios de información juvenil.
- » Cómo desarrollar y mantener una base de datos de partes interesadas y gestionar su compromiso.
- » Cómo establecer objetivos de divulgación, controlar el impacto y actuar en función de los resultados para mejorar la divulgación.

**Puedo...**

- » Diseñar y poner en práctica actividades de comunicación de acuerdo con los objetivos y las prioridades de la organización.
- » Comunicar de forma clara la finalidad y el valor añadido de los servicios de información juvenil a grupos más amplios.
- » Trazar de forma periódica un mapa de los espacios y entornos de difusión de los jóvenes. Identificar y enlazar con otras campañas de comunicación relevantes y tendencias online para maximizar la visibilidad y el impacto.

**Me siento...**

- » Con compromiso para garantizar que los servicios de información juvenil sean accesibles, visibles y atractivos para el mayor número posible de jóvenes, en particular los más vulnerables y los que cuentan con menos oportunidades.





European youth information  
and counselling agency

**eurodesk**



[eryica.org](http://eryica.org)  
[eurodesk.eu](http://eurodesk.eu)