



YIntro
Aproximación a la información juvenil
Manual de formación



Formadores de ERYICA que han contribuido a elaborar este curso de formación:

Johan Bertels - In Petto, Bélgica
Alexandra Beweis - Bundesnetzwerk Österreichische Jugendinfos, Austria
Mick Conroy - University of South Wales, Newport, Reino Unido
Jelena Miljanić - Forum MNE, Montenegro
Ajo Monzó - Xarxa Infojove, IBjove, España
Tanja Novaković - MISSS, Eslovenia
Päivi Timonen - University of Applied Sciences - HUMAK, Finlandia
Heike Voggenthaler - IJAB, Alemania

Gestoras del proyecto: Anna Roganova y Florence Secula

Revisión de 2013 a cargo de:

Görkem Bagci - GSM Youth, Turquía
Alexandra Beweis - Bundesnetzwerk Österreichische Jugendinfos, Austria
Mick Conroy - University of South Wales, Newport, Reino Unido
Irena Mikulić - PRONI Centre Osijek, Croacia
Mika Pietilä - Koordinaatti, Finlandia
Hannes Sildnik - Tallinn University Pedagogical College, Estonia
Dick Smit - JONG Rotterdam, Países Bajos
Imre Simon - ERYICA, Luxemburgo

Edición: Mick Conroy

Revisión de 2019 a cargo de:

Merja-Maaria Oinas – Koordinaatti, Finlandia
Imre Simon – ERYICA, Luxemburgo

Revisión de 2022 a cargo de:

Hannes Sildnik

Edición: Imre Simon – ERYICA, Luxemburgo

Corrección de pruebas: Jessica Walker

Traducción al castellano: Instituto Navarro de la Juventud

Este manual es propiedad intelectual de ERYICA a.s.b.l. y está previsto para el uso exclusivo por parte de formadores titulados de YIntro con representantes de las estructuras que forman parte de ERYICA. Cualquier aportación que se haga al curso de YIntro se puede publicar como parte del manual. Se pueden reproducir o utilizar las fichas siempre que se cite la fuente y se tenga el permiso de los titulares del copyright.

Este proyecto se ha financiado con el apoyo de la Comisión Europea. La publicación es reflejo exclusivo de las opiniones del autor y no se puede responsabilizar a la Comisión de ningún tipo de uso que se haga con la información contenida en el manual.

Para más información sobre este curso de formación, las normas de formación de ERYICA y el perfil y la supervisión de los formadores, visite www.eryica.org/training

Copyright(c) 2010, 2013, 2019, 2022 a cargo de ERYICA a.s.b.l.
Todos los derechos reservados.



Introducción

YIntro - Aproximación a la información juvenil

YIntro es el curso de formación de ERYICA ([Agencia Europea de Información y Asesoramiento Juvenil](#)) para personas que inician su recorrido en el ámbito del trabajo de información juvenil. El curso se dirige a informadores juveniles principiantes que quieran aumentar sus competencias y desarrollar las estructuras de información juvenil en su localidad. Trata los conocimientos y las competencias básicas necesarias para ofrecer servicios de información juvenil y es una introducción a este ámbito de conocimiento. Se sustenta en cuatro áreas que se desarrollan en un mínimo de cuatro días de formación a jornada completa o en sesiones de tiempo equivalentes.

El curso se basa en los conocimientos especializados de los profesionales de formación de ERYICA con experiencia formativa sobre información juvenil a escala nacional e internacional y en el aprendizaje adquirido durante ocho años de cursos de formación de formadores europeos. También se elaboró a partir del contenido de los módulos originales del MBTC (Curso de formación básica mínima, por sus siglas en inglés), a los que ha sustituido YIntro. Este manual se ha actualizado en 2013, 2019 y 2022.

Objetivos de YIntro

- Presentar las áreas, las competencias y las capacidades relevantes de la información juvenil;
- ofrecer un curso básico a las personas recién llegadas al ámbito de la información juvenil;
- potenciar el marco común de calidad dentro de la red de ERYICA;
- proporcionar un recorrido coherente hacia las competencias como primer paso en el trabajo de información juvenil, al que le seguirán módulos avanzados en los que se traten determinados temas con mayor profundidad.

Perfil de los formadores

Los formadores deben tener experiencia en el ámbito del trabajo de información juvenil y tienen que haber completado de manera satisfactoria un curso de formación de formadores de ERYICA que incluya el YIntro o haber sido acreditados por el grupo de trabajo de capacitación y sistema de formación de ERYICA (es decir, los antiguos formadores del MBTC).

Todos los formadores de ERYICA tienen que incorporarse a la lista de correo de formadores de ERYICA y al grupo de Facebook de SHeryica para mantener el contacto. Para ver más detalles, visita <https://www.facebook.com/groups/249940849254353> o dirígete a la Secretaría de ERYICA (secretariat@eryica.org).

Perfil de los participantes

Los participantes proceden de ámbitos de trabajo con jóvenes que hayan empezado **hace poco** a trabajar en el campo de la información, la orientación y el asesoramiento juveniles. Puede tratarse de gente contratada, voluntarios, mentores u otro tipo de trabajadores que tengan contacto con jóvenes y presten servicios de información y asesoramiento en diversos entornos, como centros juveniles, centros de información juvenil, puntos de información y clubs juveniles.



Guías de formación

Si quieres información sobre cómo organizar un curso de formación de ERYICA, visita <https://www.eryica.org/training-guidelines>.



EL CURSO

El curso consta de cuatro áreas:

- Área 1: Antecedentes y principios de la información juvenil
- Área 2: Información juvenil en la práctica
- Área 3: El arte de trabajar con jóvenes en un entorno de información juvenil
- Área 4: Desarrollo profesional continuo en el trabajo de información juvenil

Cada área se divide en sesiones que tratan un tema específico y el curso se compone de 16 sesiones independientes. Para consultar un resumen de las sesiones y los temas que se tratan, véase el índice. El curso puede ofrecerse en dos módulos o en cuatro, en función de cómo se dividan las áreas.

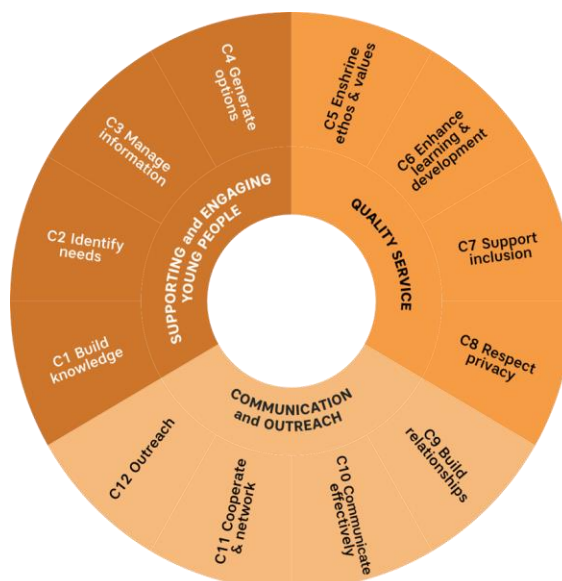
Para cada sesión, encontrarás ejemplos de ejercicios, fichas y presentaciones de PowerPoint que puedes utilizar. Contacta con la Secretaría de ERYICA para solicitar los materiales que no se encuentren en este manual.

EVALUACIÓN

- 1) Para que los participantes obtengan la certificación, tendrán que recopilar una autoevaluación después de completar cada una de las cuatro áreas. Serán cuatro escritos reflexivos basados en lo que los participantes hayan aprendido y entendido del contenido de cada una de ellas.
- 2) Después de completar las cuatro áreas, el formador de ERYICA se reunirá con cada participante para analizar y comentar los aspectos de la autoevaluación. Tras esta conversación, el formador determinará en qué medida ha comprendido la formación el participante y decidirá si se le concede la certificación.

COMPETENCIAS

Este curso sigue la línea del [marco YouthInfoComp](#). YouthInfoComp comprende 12 competencias (C1-C12 en la tabla siguiente) agrupadas en áreas clave y tratados en las distintas áreas de la formación YIntro.





Área clave	Competencia	Competencia	Descriptor	Áreas y sesiones de YIntro
APOYO Y PARTICIPACIÓN DE LOS JÓVENES	C1	Crear conocimiento	Crear y actualizar conocimientos sobre diferentes temas relevantes para los jóvenes	Sesión 1.1 Sesión 1.3 Sesión 2.5
	C2	Identificar necesidades	Escuchar de forma activa a los jóvenes y comprometerse con ellos para que puedan identificar y expresar sus necesidades	Sesión 1.1 Sesión 1.2 Sesión 1.3 Sesión 2.5 Sesión 3.13
	C3	Gestionar la información	Buscar, evaluar y gestionar datos procedentes de fuentes diversas y fiables para ofrecer a los jóvenes información pertinente, completa y verificable	Sesión 2.6 Sesión 3.10 Sesión 3.12
	C4	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	Sesión 2.7 Sesión 2.9 Sesión 3.10 Sesión 3.13
SERVICIO DE CALIDAD	C5	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 ayude a tomar decisiones y a realizar elecciones prácticas 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	Sesión 1.4 Sesión 3.13 Sesión 4.14
	C6	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	Sesión 3.12 Sesión 4.14
	C7	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	Sesión 2.5 Sesión 3.11 Sesión 3.12
	C8	Respetar la privacidad	Respetar y potenciar el derecho de los jóvenes a la intimidad, la confidencialidad y el anonimato	Sesión 2.8 Sesión 3.11 Sesión 3.13
DIFUSIÓN y COMUNICACIÓN	C9	Construir relaciones	Ofrecer apoyo e información de forma personal y atractiva para garantizar que los jóvenes se sienta capacitados, escuchados y seguros	Sesión 3.11 Sesión 4.15
	C10	Comunicar de forma eficaz	Utilizar formas de comunicación innovadoras, eficaces y adecuadas para diseñar y ofrecer información adaptada a los jóvenes	Sesión 2.7 Sesión 4.15
	C11	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	Sesión 2.6 Sesión 4.15
	C12	Alcance	Aplicar estrategias de divulgación prácticas e innovadoras para que los servicios de información juvenil lleguen al mayor número posible de jóvenes	Sesión 2.6 Sesión 3.10 Sesión 4.15



Sesiones y planificación temporal

Área 1: Antecedentes y principios de la información juvenil Duración mínima

Sesión 1.1 – Definición de términos clave en información juvenil	90 min
Sesión 1.2 – Principios de la información juvenil	90 min
Sesión 1.3 – Desarrollo de la información juvenil	120 min
Sesión 1.4 – Presentación de estructuras de información juvenil	120 min

Nota: la duración mínima del Área 1 es de 7 horas

Área 2 Información juvenil en la práctica Duración mínima

Sesión 2.5 – Identificar las necesidades de información de los jóvenes	90 min
Sesión 2.6 – Búsqueda de información y de fuentes de información	100 min
Sesión 2.7 – Evaluar la calidad de la información: online y offline	120 min
Sesión 2.8 – Organizar tu información juvenil	90 min
Sesión 2.9 – Crear y diseñar productos de información juvenil	120 min

Nota: la duración mínima del Área 2 es de 8 horas y 40 minutos

Área 3: El arte de trabajar con jóvenes en un entorno de información juvenil

Sesión 3.10 – Formas de trabajar con jóvenes	120 min
Sesión 3.11 – Métodos de comunicación y el informador juvenil	120 min
Sesión 3.12 – Capacidades y competencias del informador juvenil	120 min
Sesión 3.13 – Actitud y valores del informador juvenil	120 min

Nota: la duración mínima del Área 3 es de 8 horas

Área 4: Desarrollo profesional continuo en el trabajo de información juvenil

Sesión 4.14 – Seguimiento y evaluación	120 min
Sesión 4.15 – Creación de redes, mapeo social y hacer que llegue la información a los jóvenes	90 min
Sesión 4.16 – Autoevaluación y plan de acción	90 min
Sesión de acreditación + entrevista individual	60 min + 20 min

Nota: la duración mínima del Área 4 es de 6 horas (y 20 minutos más de entrevista individual por participante)

Duración mínima conjunta del curso de formación: 30 horas

Hay que reservar tiempo extra para las entrevistas de evaluación individual tras la sesión 4.16.



Índice

ÁREA 1 – Antecedentes y principios de la información juvenil	12
Sesión 1.1 – Definición de términos clave en información juvenil.....	13
Sesión 1.2 – Principios de la información juvenil.....	27
Sesión 1.3 – Desarrollo de la información juvenil.....	34
Sesión 1.4 – Presentación de estructuras de información juvenil.....	444
Resumen – Área 1.....	477
ÁREA 2 – Información juvenil en la práctica	500
Sesión 2.5 – Identificar las necesidades de información de los jóvenes.....	511
Sesión 2.6 – Búsqueda de información y de fuentes de información.....	555
Sesión 2.7 – Evaluar la calidad de la información: online y offline	59
Sesión 2.8 – Organizar tu información juvenil.....	667
Sesión 2.9 – Crear y diseñar productos de información juvenil.....	71
Resumen – Área 2.....	833
ÁREA 3 – El arte de trabajar con jóvenes en un entorno de información juvenil	86
Sesión 3.10 – Formas de trabajar con jóvenes	87
Sesión 3.11 – Métodos de comunicación y el informador juvenil.....	92
Sesión 3.12 – Capacidades y competencias del informador juvenil.....	103
Sesión 3.13 – Actitud y valores del informador juvenil.....	106
Resumen – Área 3.....	116
ÁREA 4 – Desarrollo profesional continuo en el trabajo de información juvenil	119
Sesión 4.14 – Seguimiento y evaluación	120
Sesión 4.15 – Creación de redes, mapeo social y hacer que llegue la información a los jóvenes.....	128
Sesión 4.16 – Autoevaluación y plan de acción	134
Resumen – Área 4.....	136



Descripciones de las áreas clave:

ÁREA 1 – Antecedentes y principios de la información juvenil

El objetivo de esta área introductoria es familiarizar a los participantes con el concepto de trabajo de información juvenil. Una vez definidos los términos clave que se usan en el trabajo de información juvenil y descritas las funciones de un informador juvenil, en esta área también se brinda a los participantes la oportunidad de comentar los valores y principios en los que se sustentan los servicios de información juvenil y, por último, se proporciona información sobre la evolución histórica de la información juvenil, así como sobre las estructuras nacionales y europeas activas en este ámbito. En este apartado, los participantes también pueden explicar su implicación en este tipo de trabajo y analizar cómo encajar en las demás estructuras que se les presentan durante el curso.

ÁREA 2 – Información juvenil en la práctica

En el Área 2 se ayuda a los participantes a comprender los principales puntos que implica llevar la información juvenil a la práctica. Los primeros pasos que se tratan giran en torno a cómo analizar las necesidades de información de la gente joven. Se subraya el hecho de que este análisis debe hacerse mediante diversos métodos y comprender a todos los grupos de gente joven. La siguiente cuestión importante son las fuentes de información para satisfacer las necesidades que se identifiquen, y a eso le sigue, naturalmente, la manera de elegir información procedente de fuentes adecuadas. Seleccionar y crear información de calidad es crucial para que el trabajo de información juvenil sea efectivo, y así se destaca en esta sección del curso. En esta área se presentan con claridad los criterios de calidad para una buena información juvenil. Tras seleccionarla usando esos criterios de calidad, la información juvenil debe organizarse de forma adecuada, siguiendo buenos sistemas de clasificación. En lo que respecta a la creación de productos de información juvenil, en esta área se analizan métodos de información que se adecuen a las necesidades, las características y los intereses de la gente joven. Por último, en esta área se habla de cómo transmitir los productos a la gente joven para que de verdad puedan aprovecharlos.

ÁREA 3 – El arte de trabajar con jóvenes en un entorno de información juvenil

En esta área se exploran las formas de acción y los métodos de intervención en diversos entornos del trabajo de información juvenil y, por supuesto, el hecho de que este trabajo es un «arte», no una ciencia exacta. Los participantes elegirán sus propios métodos y enfoques en función de sus capacidades, experiencias y conocimientos personales. También se tratan las capacidades, la actitud y los valores del informador juvenil, y los participantes analizarán distintos aspectos de su autoconciencia como informadores juveniles.

ÁREA 4 – Desarrollo profesional continuo en el trabajo de información juvenil

El Área 4 está dedicada a la supervisión y la evaluación del trabajo a distintos niveles. En esta sección se presenta una herramienta para que el participante mantenga el desarrollo continuo en la práctica de la información juvenil. El siguiente aspecto importante del desarrollo del trabajo de información juvenil es la creación de redes. Esta área concluye con un ejercicio de autoevaluación y un plan de acción para el desarrollo posterior de los servicios de información juvenil que preste el participante.



Resultados de aprendizaje del curso YIntro

Cuando acabe el curso YIntro, el participante:

1. conocerá los orígenes y los antecedentes del trabajo de información juvenil y utilizará sus principios clave;
2. aplicará métodos que se usan para llevar el trabajo de información juvenil a la práctica;
3. reconocerá las capacidades, los valores, las responsabilidades y la función individual del informador juvenil y las demostrará en la práctica;
4. planeará los siguientes pasos de su desarrollo profesional a partir de los ejercicios de autorreflexión.

Criterios de evaluación

Al final del curso de formación, se evaluará a los participantes en función de los siguientes criterios:

- presentación oral y escrita exhaustiva de las fichas de autorreflexión y el informe de seguimiento de los participantes;
- articulación clara de las estructuras de información juvenil a escala local, nacional y europea y fomento de la [Carta Europea de la Información Juvenil](#) y del [marco YouthInfoComp](#);
- análisis de sus propios puntos fuertes y puntos débiles como informadores juveniles y un plan claro de desarrollo personal para mejorar la calidad del trabajo de información juvenil a nivel personal y organizativo;
- demostración de las capacidades y los valores clave necesarios para identificar las necesidades de información de los jóvenes y comprensión muy sólida de las tareas/el trabajo/las funciones de un informador juvenil, así como capacidad para aplicar los métodos que requiere el trabajo de información juvenil.

Métodos de evaluación

- El rendimiento de los participantes se evaluará en una entrevista de 20 minutos con uno de los formadores a partir del informe de seguimiento que se haya presentado sobre la realización de las tareas llevadas a cabo durante el curso YIntro.
- Esta entrevista se basa en las fichas de autoevaluación que habrán rellenado los participantes al final de cada área del curso; las llevarán a la entrevista y compartirán sus principales conclusiones. El formador les proporcionará comentarios al respecto basándose en sus observaciones durante el curso.
- Es necesario asistir como mínimo al 80 % de las sesiones del curso de formación.



SEPARADOR

ÁREA 1



ÁREA 1 – Antecedentes y principios de la información juvenil

El Área 1, como área introductoria, tiene como objetivo que los participantes conozcan el concepto de trabajo de información juvenil. Una vez definidos los términos clave que se usan en el ámbito de la información juvenil y descritas las funciones de un informador juvenil, en esta área también se brinda a los participantes la oportunidad de comentar los valores y principios en los que se sustentan los servicios de información juvenil y, por último, se proporciona información sobre la evolución histórica de la información juvenil, así como sobre las estructuras nacionales y europeas activas en este ámbito. En el Área 1, los participantes tienen la oportunidad de hablar de su propia implicación en este tipo de trabajo y analizar cómo encajar en las demás estructuras que se les presentan durante el curso.

Sesiones del Área 1:

Sesión 1.1 – Definición de términos clave en información juvenil

Sesión 1.2 – Principios de la información juvenil

Sesión 1.3 – Desarrollo de la información juvenil

Sesión 1.4 – Presentación de estructuras de información juvenil



Sesión 1.1 – Definición de términos clave en información juvenil

Objetivos:

- Presentar los términos y las definiciones clave del trabajo de información juvenil
- Presentar las tendencias, legislaciones y contextos locales, nacionales e internacionales que afectan a los jóvenes
- Identificar las tareas del informador juvenil y su función en el marco del trabajo con jóvenes

Resultados del aprendizaje:

- Esbozar la diferencia entre el trabajo con jóvenes y el trabajo de información juvenil
- Relacionar las políticas del trabajo con jóvenes con las labores del informador juvenil y describir la función de la información juvenil en el seno de esas políticas
- Definir términos clave en el ámbito de la información juvenil, describir la diferencia entre tres términos esenciales: datos, información y conocimiento

Ejemplos para el desarrollo de esta sesión:

- Ejercicio 1.1a – Hoja de ejercicios: Tarjetas con palabras clave
- Ejercicio 1.1b – Hoja de ejercicios: Tarjetas de Datos/Información/Conocimiento
- Ejercicio 1.1c – Hoja de ejercicios: Análisis de las diferencias y la relación entre datos, información y conocimiento
- Ejercicio 1.1d – Hoja de ejercicios: Análisis de la función del informador juvenil

Qué vas a necesitar:

- Rotafolios, rotuladores
- Tarjetas con ejemplos (contacta con la Secretaría de ERYICA)
- Glosario de términos clave (véase la Ficha 1)
- Ejemplos de descripción de empleos (si los hay)

Aspectos que debe destacar el formador:

- Hay que resaltar la importancia de tener definiciones comunes de los términos que se usan en el ámbito del trabajo de información juvenil
- Se debe concienciar sobre la función del trabajo de información juvenil y sobre su relación con otro tipo de trabajo con jóvenes
- Hay que dar ejemplos concretos de cada término clave

Fichas para los participantes:

- Ficha 1: Términos clave
- Ficha 2: Términos clave: «la web» e «Internet»
- Ejemplos de descripción de empleos (si los hay)

Otros recursos:

- Hay más recursos en [el sitio web de ERYICA](#)
- [Centro de Conocimiento Europeo sobre Políticas de Juventud](#)

Duración mínima: 90 minutos



Ejercicio 1.1a – Hoja de ejercicios: Tarjetas con palabras clave

Dale a cada participante una tarjeta con las mismas palabras clave y descripciones de las palabras clave que en la ficha.

La mitad de las tarjetas tendrán palabras clave y la otra mitad, la descripción de esas palabras. Los participantes deben moverse por el aula y buscar a su correspondiente «pareja». Cuando consideren que han encontrado la descripción que corresponde a la palabra clave, tendrán que colocar sus tarjetas en una pared.

Explica las palabras clave y, si alguna palabra y su descripción no están bien emparejadas, coméntalo con los participantes.

Al final del ejercicio, reparte a los participantes la Ficha 1 – Términos clave.

Ponte en contacto con la Secretaría de ERYICA para solicitar material imprimible o prepara tus propias tarjetas con las definiciones de la Ficha 1.



Ejercicio 1.1b – Hoja de ejercicios: Tarjetas de Datos/Información/Conocimiento

En grupos de tres personas, hay que definir las diferencias entre datos, información y conocimiento:

- La ciudad tiene 300 000 habitantes.
- Un billete de autobús cuesta 1 €.
- La ciudad tiene 100 000 habitantes de entre 15 y 30 años.
- La ciudad es muy antigua y alberga edificios muy bonitos.
- En la ciudad no hay metro.
- La ciudad se fundó en 1530.
- Es la ciudad más pequeña del país.
- En la ciudad hay tres parques grandes y es posible desplazarse en bicicleta.
- La ciudad tiene una superficie de 30 km².
- En esta ciudad se puede encontrar trabajo.



Ejercicio 1.1c – Hoja de ejercicios: Análisis de las diferencias y la relación entre datos, información y conocimiento

Para los formadores:

Datos: los datos son números, palabras, imágenes, etc., que se aceptan tal y como están.

Información: la información son datos con relevancia y significado para alguien.

Conocimiento: el conocimiento es la capacidad de comprender, utilizar y generalizar la información.

Los datos, la información y el conocimiento son tres partes del mismo proceso: los datos pueden convertirse en información y la información puede llegar a ser conocimiento, en función del contexto y de la persona (sus necesidades, capacidades, interés y conocimiento previo).

El objetivo de los formadores es dejar claro que los datos no son lo mismo que la información y que la información no es lo mismo que el conocimiento.

Los formadores tienen que destacar que crear redes es una parte importante de este trabajo.



Ejercicio 1.1d – Hoja de ejercicios: Análisis de la función del informador juvenil

Analizar en grupos pequeños la función del informador juvenil:

1. Cualificación, capacidades y conocimiento que debe tener el informador juvenil
2. Personalidad del informador juvenil
3. Tareas del informador juvenil en el marco del trabajo de información juvenil



Sesión 1.1 – Ficha 1: Términos clave

Los términos clave requieren más explicaciones y ejemplos concretos, porque en algunos países se usan los mismos términos para conceptos diferentes (p. ej., orientación y asesoramiento).

Nota para los formadores: hay que usar ejemplos concretos para aclarar cada uno de los términos clave.

1. Trabajo de información juvenil generalista

Enfoque de la información juvenil centrado en el usuario que trata todos los temas que interesan a las personas jóvenes. Reaccionar a las necesidades de los jóvenes de manera que tengan la máxima capacidad de elección posible, respetando su autonomía y su anonimato.

2. Información juvenil especializada

Servicios que ofrecen a los jóvenes información «especializada», como apoyo en materia de vivienda, orientación laboral, etc.

3. Centro de información juvenil

Entorno confidencial en el que se ofrece a los jóvenes información relevante para su vida. La información en cuestión depende de las necesidades de las personas jóvenes.

4. Informar

Proporcionar la información solicitada sin recomendaciones en cuanto a su uso, valoración ni idoneidad. [Explicación para el moderador: informar no siempre requiere contacto personal, o el contacto personal puede ser mínimo, como en las ferias de información juvenil, los eventos multitudinarios, etc.].

5. Orientación

Ayudar a los jóvenes a hacer frente a una situación más compleja proporcionándoles información relevante que les permita tomar una decisión fundamentada. [Explicación para el moderador: la orientación requiere contacto por Internet o fuera de Internet y ofrece respuestas personalizadas, pero no entra en el ciclo de asesoramiento ni (muy importante) señala a los jóvenes qué decisión tomar].

6. Asesoramiento

Ofrecer a los jóvenes la oportunidad de explorar y aclarar cuestiones que les preocupen en el marco de una relación bien definida de asesor/cliente. Es una oportunidad de autoexploración y cambio para los jóvenes.

7. Promoción

Negociar, mediar o representar a otra persona. Actuar como organismo intermediario en el contexto de la información juvenil supone representar los intereses de los jóvenes. En nuestro contexto, esta labor solo puede producirse dentro de los límites éticos del trabajo de información juvenil y no debe entrar en el ámbito del trabajo social.



Un buen ejemplo podría ser un caso de participación juvenil en el que el informador juvenil ayuda a los jóvenes a crear un Consejo de juventud local y los representa y negocia en su nombre al principio del proceso.

8. Signposting

Proporcionar información que permita a los jóvenes dirigirse al servicio que necesiten sin asistencia de otro tipo. [Nota para el moderador: es posible que este término, al igual que otros, no exista en tu idioma. Aun así, es importante comprender su significado a nivel conceptual para organizar el trabajo de información juvenil].

9. Creación de redes

Sistema de apoyo para compartir información y servicios entre organizaciones con intereses comunes. [Nota para el moderador: la creación de redes en el trabajo de información juvenil incluye la colaboración con diversas entidades, desde las más obvias, como los centros de información juvenil, las escuelas, los progenitores, las casas de la juventud y los clubes juveniles, hasta otras como el ayuntamiento, la policía juvenil, los servicios sociales, los servicios médicos, los responsables de la toma de decisiones, responsables de la financiación u otras partes interesadas].

10. Derivación

Implicar a terceros (sean internos o externos al centro de información juvenil) en la labor con una persona.

11. Participación

Implicar a los jóvenes en distintas etapas del trabajo de información juvenil a escala local, regional, nacional e internacional.

12. Empoderamiento

Hacer que una persona pase de la dependencia a la defensa de sus propios intereses (es decir, que sea capaz de hacerse cargo de sus propios asuntos).

13. Actividades de divulgación

Organizar distintas formas para trasladar los servicios de información juvenil desde el centro de información juvenil a otros lugares en los que se encuentren los jóvenes.

14. Carta Europea de la Información Juvenil

Lista de principios que constituye una guía de estándares mínimos y medidas de calidad del trabajo de información juvenil.

15. Trabajo entre iguales

Forma de participación juvenil que permite a los jóvenes expresarse, compartir y desarrollar sus talentos, capacidades y conocimientos. Se organiza sobre todo en grupo y se lleva a cabo de manera informal.



16. Información juvenil online

Internet es una poderosa fuente de información y comunicación, y también parte integral del entorno social de los jóvenes. La prestación de servicios de información juvenil generalista y de asesoramiento por Internet complementa el resto del trabajo de información juvenil.

17. Medios sociales – Web 2.0

Los medios sociales son una serie de tecnologías y canales dedicados a crear y hacer posible una gran comunidad de participantes que colaboren de manera productiva con cualquier forma de información. Pero las tecnologías de los medios sociales, como las redes sociales, las wikis y los blogs, permiten una colaboración a escala mucho mayor y hacen posible que se aproveche el poder de lo colectivo de una manera que antes era inimaginable.

18. Identidad virtual

La identidad virtual es la representación de una persona en Internet; puede ser real o producto de la imaginación. Cada persona crea su identidad virtual con distintos elementos, como fotos, la dirección de correo electrónico, nombres de usuario, perfiles, etc.

19. Motor de búsqueda

Sitios o aplicaciones diseñados para buscar información en la web y que generan resultados de búsqueda como páginas web, imágenes y otro tipo de archivos.

20. Estafa

El uso de servicios por Internet para robar la identidad o el dinero de una persona.

21. Social bookmarking [marcadores sociales]

Método para que los usuarios de Internet organicen, almacenen, gestionen y busquen marcadores y favoritos de recursos en Internet. A diferencia de lo que ocurre en el intercambio de archivos, lo que se comparte no son los propios recursos, sino solo los enlaces que llevan a ellos.

22. Ciberacoso

Uso de la red para actuar deliberada y repetidamente con la intención de dañar a otras personas.

23. Blog/vlog

Tipo de sitio web o parte de un sitio web que gestiona una persona o un grupo de personas con entradas periódicas de comentarios, descripción de eventos u otro tipo de material como imágenes o vídeos. El videoblog, o vlog, es una forma popular de publicación de blogs.

24. Wiki

Sitio web que permite que cualquier cantidad de usuarios cree y edite su contenido a través de un navegador web.



Sesión 1.1 – Ficha 2: Términos clave: «la web» e «Internet»

Internet es una extensa «interconexión de redes informáticas» que se extiende por todo el planeta. Se compone de millones de dispositivos informáticos que intercambian grandes cantidades de información. Los ordenadores de mesa, los ordenadores centrales, las unidades de GPS, los teléfonos móviles, las alarmas de los coches, las videoconsolas e incluso las máquinas expendedoras de refrescos están conectados a Internet.

Internet fue un proyecto que puso en marcha el Ejército estadounidense a finales de la década de 1960 y desde entonces no ha hecho más que evolucionar hasta convertirse en una telaraña pública de enormes dimensiones. Internet no es propiedad ni está bajo el control de una única organización. La red es ahora una increíble mezcla de difusores de información sin ánimo de lucro, del sector privado, gubernamentales y empresariales.

Internet alberga muchas capas de información, cada una de ellas dedicada a distintos tipos de documentación. Las distintas capas se denominan «[protocolos](#)». Los protocolos más conocidos son World Wide Web, FTP, Telnet, Gopherspace, la mensajería instantánea y el correo electrónico.

La World Wide Web, generalmente abreviada a «Web», es la porción más conocida de Internet y se ve a través de un software de navegación web.

http y https

http es un acrónimo técnico de «hypertext transfer [protocol](#)» [[protocolo](#) de transferencia de hipertextos], el lenguaje de las páginas web. Cuando una página web empieza con ese acrónimo, los enlaces, el texto y las imágenes tendrían que poder verse en el navegador web.

https es «hypertext transfer protocol SECURED» [protocolo de transferencia de hipertexto seguro]; significa que la página web tiene una capa especial de cifrado añadida para ocultar la información personal y las contraseñas. Si se inicia sesión en la banca online o en una dirección de correo electrónico, la dirección de la web tendría que empezar siempre por «https».

`://` es la expresión extraña de «[esto es un protocolo informático](#)». Se añaden estos tres caracteres a una dirección web para indicar qué conjunto de normas del lenguaje informático rigen el documento que se está viendo.

[Más información sobre http y https aquí.](#)

Browser: paquete de software gratuito que permite ver páginas web, gráficos y la mayor parte del contenido en línea. El software de navegación está específicamente diseñado para convertir los formatos HTML y XML en documentos legibles.

Algunos de los navegadores web más conocidos son Google Chrome, Firefox, Safari, Opera y Brave.

HTML y XML

El Hypertext Markup Language [lenguaje de marcado de hipertexto] es el lenguaje de programación en el que se basan las páginas web. El HTML ordena al navegador web que muestre el texto y los gráficos de manera ordenada. El HTML utiliza comandos llamados «etiquetas HTML» que tienen este aspecto:

```
<body></body>  
<a href="www.about.com"></a>  
<title></title>
```



XML significa eXtensible Markup Language [lenguaje de marcado extensible] y es muy parecido al HTML. El XML se usa para catalogar y ordenar en bases de datos el contenido textual de una página web. Los comandos XML tienen este aspecto:

```
<entry>  
<address>  
<city>
```

El XHTML es una combinación de HTML y XML.

URL, o «uniform resource locator» [localizador de recursos uniforme], es la dirección de páginas o archivos de Internet en el navegador web. El URL, junto con la dirección IP, nos ayuda a nombrar, localizar y marcar páginas y archivos concretos en nuestros navegadores web.

El URL suele utilizar tres partes para componer la dirección de una página o un archivo: el protocolo (que es la parte que termina con «//:»); el ordenador principal (que a veces termina por «.com»), y el propio nombre del archivo o la página.

Dirección IP

La dirección del «protocolo de Internet» (IP, por sus siglas en inglés) de un ordenador es un número de serie electrónico compuesto de cuatro u ocho partes. Una dirección IP puede tener más o menos este aspecto: «202.3.104.55» o «21DA:D3:0:2F3B:2AA:FF:FE28:9C5A», separada por puntos o por dos puntos. A cada ordenador, teléfono móvil y dispositivo que accede a Internet se le asigna como mínimo una dirección IP con fines de seguimiento. Siempre que se navega por la red, se envía un correo electrónico o un mensaje instantáneo o se descarga un archivo, la dirección IP funciona como la matrícula de un coche para garantizar la responsabilidad y la trazabilidad.

Medios sociales y social bookmarking [marcadores sociales]

«Medios sociales» o «medios de comunicación social» es un término general para referirse a cualquier herramienta en línea que permita a sus usuarios interactuar con otros miles de usuarios. La mensajería instantánea y los chats son algunos de los más comunes, pero también hay blogs con comentarios, foros de debate y sitios web de intercambio de vídeos y fotos. Facebook.com e Instagram.com son medios sociales muy desarrollados, igual que YouTube.com y Digg.com.

Los marcadores sociales son una forma concreta de medio social donde los usuarios interactúan recomendándose sitios web («etiquetado de sitios»). Algunos sitios web de marcadores sociales bastante conocidos son Twitter.com y Pinterest.com.

Descarga: término general que describe cuando alguien hace una copia personal de algo que encuentra en Internet o en la World Wide Web. Por lo general, la descarga se relaciona con canciones, música, películas y archivos de software (p. ej., «Quiero descargarme un tono de llamada nuevo para el móvil», «Quiero descargarme una versión de prueba de Microsoft Office 2019»).

Atención: la descarga en sí misma es completamente legal, siempre que se tenga cuidado de no descargar películas y música pirateadas.

Palabras clave y etiquetas

Las palabras clave son términos de búsqueda que se usan para localizar documentos. Las palabras clave pueden estar formadas en realidad por entre una y cinco palabras, separadas por espacios o comas: p. ej., «hípica calgary», «consejo compra ipad», «consejos venta ebay». Las palabras clave son la base para el proceso de catalogación de la web, y la principal forma de encontrar cualquier cosa en Internet.

Las etiquetas son palabras clave de recomendación. Las etiquetas se usan para derivar a contenido relacionado; son la forma moderna de decir «sugerencias para seguir leyendo».



M.I. (suele escribirse «MI», sin puntos) es el servicio de mensajería instantánea que utiliza software especializado gratuito que se instala en el ordenador o el teléfono móvil. A través de esa aplicación, se puede conectar con amigos o con otros usuarios de la misma aplicación de MI.

Se pueden enviar mensajes instantáneos breves y existe la opción de incluir fotos, vídeos, enlaces u otro tipo de archivos adjuntos. El destinatario ve el mensaje de inmediato, pero puede responder cuando quiera.

P2P («red de pares») es el intercambio cooperativo de archivos entre miles de usuarios particulares. Los usuarios de P2P instalan un software especial en su ordenador y comparten voluntariamente entre sí música, películas, libros en formato digital y archivos de software.

Es posible intercambiar archivos con los demás usuarios gracias a la «carga» (subida) y la «descarga» (bajada). Aunque en sí misma es una actividad plenamente legal, es muy polémica porque a través del sistema P2P se intercambian miles de canciones y películas sujetas a derechos de autor.

E-commerce («comercio electrónico»): la transacción comercial de compraventa por Internet. Cada día, miles de millones de dólares cambian de manos a través de Internet y la World Wide Web. A veces, puede ser una empresa que compra material de oficina a otra empresa, por ejemplo (comercio electrónico «B2B» (business-to-business [entre empresas])). También es comercio electrónico que un particular compre un producto a un vendedor en línea (comercio electrónico «B2C» (business-to-consumer [empresa-consumidor])).

El comercio electrónico funciona porque los medios técnicos (p. ej., las páginas seguras con https) permiten garantizar cierto nivel de privacidad y porque las empresas valoran Internet como medio de transacción.

Favorito es un marcador que se puede colocar en páginas web y archivos. Se puede marcar algo porque:

1. Se quiere volver a visitar esa página o archivo más tarde
2. Se quiere recomendar esa página o archivo a otra persona

Se pueden marcar favoritos utilizando el menú que aparece al hacer clic en el botón derecho del ratón o en los menús o barras de herramientas de la parte superior del navegador web. También se pueden marcar como favoritos archivos de Mac o Windows.

La **ingeniería social** es una estafa que consiste en hablar directamente con personas y engañarlas para que compartan sus contraseñas y su información privada. Todos los ataques de ingeniería social son una forma de farsa o ataque de *phishing* diseñada para convencer al usuario de que el ciberdelincuente es de fiar, como amigo o como figura de autoridad legítima. El ciberdelincuente puede usar el correo electrónico, una llamada de teléfono o incluso una entrevista por videollamada para engañar al usuario. Las formas más comunes de ataque de ingeniería social son las tarjetas de felicitación, billetes de lotería premiados falsos, estafas de inversión, avisos de un supuesto empleado del banco de que te han *hackeado* la cuenta y empresas de tarjetas de crédito que fingen proteger al usuario.

Whaling o «caza de ballenas»: es una forma concreta de *phishing* o fraude electrónico. Es una estafa digital dirigida a directivos de alto nivel de empresas privadas. El objetivo es engañar a esos directivos de alto nivel para que divulguen la información confidencial de la empresa que figura en sus discos duros. En el *whaling*, como en cualquier otra estafa digital, hay una página web o un correo electrónico que pretende ser legítimo y urgente. En las formas habituales de *phishing* o estafa electrónica, es posible que la página web o el correo electrónico sean falsos avisos de tu banca online o de PayPal. Esa página falsa trata de asustar al destinatario diciendo que se ha hecho un cargo a su cuenta y que debe introducir su usuario y contraseña para confirmarlo, por ejemplo.



En el caso del *whaling*, la página web o el correo electrónico falsos adoptan una forma más sofisticada, para ejecutivos. El contenido se modula para dirigirse a directivos de alto nivel y a la función de esa persona en la empresa. Si hablamos de *whaling*, el contenido del correo suele estar escrito como una citación judicial, una reclamación de un cliente o un tema ejecutivo.

Las **extensiones** son modificaciones personalizadas del software. El usuario puede instalar extensiones para mejorar la potencia de su navegador web o del software que utilice. Son, por ejemplo, la barra de herramientas de eBay en el navegador de Firefox o una nueva herramienta de búsqueda para el correo electrónico de Outlook. La mayoría de las extensiones son gratuitas y se pueden encontrar y descargar en Internet.

Plugins: son unas extensiones especiales para el navegador web. Básicamente, son extensiones necesarias si se quieren ver algunas páginas web especializadas; algunos ejemplos son Adobe Flash o el reproductor Shockwave, o el lector de PDF Adobe Acrobat.

Spam

Spam tiene dos significados: 1) puede ser «la repetición rápida de un comando del teclado» o, por lo general, 2) es el término que se usa para referirse a un «correo electrónico no deseado/no solicitado». Normalmente, los correos electrónicos de *spam* se dividen en dos categorías: grandes cantidades de publicidad y ciberdelincuentes que intentan engañar al usuario para que revele sus contraseñas.

Los **filtros** son una forma de defensa popular (aunque imperfecta) contra el *spam*. Usan un software que lee los correos electrónicos que llegan a la bandeja de entrada del usuario en busca de combinaciones de palabras clave y, entonces, elimina o pone en cuarentena los mensajes con aspecto de *spam*. Hay que mirar la carpeta de *spam* o correo no deseado del buzón de correo electrónico para ver si hay correos filtrados o en cuarentena.

Informática en la nube y software como servicio (SaaS, por sus siglas en inglés): informática en la nube es una forma elaborada de referirse a un software que está en línea y que el usuario utiliza «prestado», en lugar de comprarlo e instalarlo en su ordenador. El servicio web de correo electrónico es el ejemplo más habitual de informática en la nube: el correo electrónico de los usuarios se almacena «en la nube» de Internet y allí se accede a él, no en el propio ordenador de los usuarios. El «software como servicio» es el modelo de negocio según el cual la gente prefiere alquilar un software que adquirirlo realmente en propiedad. Los usuarios acceden a la nube de Internet a través de sus navegadores e inician sesión en sus copias en línea alquiladas de su software de tipo SaaS.

Apps y applets: son aplicaciones pequeñas de software diseñadas para ser mucho más pequeñas que el resto del software informático, pero que realizan funciones muy útiles. Las apps, o aplicaciones, son muy populares en los teléfonos y las plataformas móviles. Algunos ejemplos son las aplicaciones de telemetría GPS para jugar al golf, softwares de identificación de canciones, críticas de restaurantes, videojuegos, traductores automáticos para viajar, etc.

El **cifrado** es la codificación matemática de datos para que queden ocultos. Se usan fórmulas matemáticas complejas («en clave») para convertir los datos privados en un galimatías sin sentido que solo puedan descifrar los lectores de confianza. El cifrado es la base del uso público que hacemos de Internet y permite llevar a cabo actividades comerciales y empresariales de confianza, como utilizar la banca online y comprar con tarjeta de crédito. Nuestra información bancaria y los números de nuestra tarjeta de crédito siguen siendo privados porque se aplica un sistema de cifrado fiable.



La **autenticación** está directamente relacionada con el cifrado. La autenticación es la forma compleja que tienen los sistemas informáticos de verificar que el usuario es quien dice ser.

Firewall (cortafuegos): es un término genérico para describir cualquier «barrera contra la destrucción». Viene del campo de la construcción, donde se usa para referirse al muro protector que evita que se propaguen los incendios. En el ámbito informático, «firewall» se refiere al software o al hardware que protege al usuario frente a ciberdelincuentes y a virus. Los firewalls informáticos pueden ser pequeños paquetes de software antivirus o soluciones de software + hardware mucho más complejas y caras. Todos los firewalls informáticos, que los hay de muchos tipos, ofrecen cierto tipo de protección frente a los ciberdelincuentes que quieren destruir o dominar el sistema informático.

Android: sistema operativo basado en [Linux](#) para [dispositivos móviles](#) como [smartphones](#) y [tabletas](#) y [ordenadores](#). Lo desarrolló la Open Handset Alliance, encabezada por Google.

Mopper, de mobile shopper [comprador por móvil]: personas que usan sus dispositivos móviles para mirar tiendas por Internet, usar comparadores comerciales y obtener recomendaciones de amigos.

Netiqueta: normas informales de buena educación en Internet que hacen cumplir exclusivamente otros usuarios de Internet.

Netizens o cibernautas: ciudadanos del ciberespacio.

Anonimizador: es en esencia un escudo entre el ordenador del usuario e Internet que deriva el tráfico de la Web a través de un servidor intermediario. Oculta la información de identificación personal —como la dirección IP, el software de navegación que se utiliza o los patrones de navegación por Internet— para que no figuren en los sitios web que visita el usuario y evita que esos sitios añadan *cookies* u otro tipo de archivos al ordenador del usuario. Los anonimizadores funcionan de la misma manera que muchos firewalls.

Lista negra: lista de direcciones de correo electrónico «malas» (*spam*) o sitios web inadecuados. Se pueden configurar herramientas de filtrado y bloqueo para evitar acceder a los sitios web en la lista negra o para evitar que lleguen a la bandeja de entrada del usuario correos electrónicos de direcciones que figuren en la lista negra.

Prospección de datos (véase también «Elaboración de perfiles en línea»): consiste en recopilar información sobre los usuarios de Internet haciendo un seguimiento de sus movimientos por distintos sitios web, registrando el tiempo que pasan en cada uno de esos sitios, en qué enlaces hacen clic y otros detalles que una empresa quiere obtener, normalmente con fines comerciales.

Datos demográficos y socioeconómicos: datos sobre las características de una persona, como su sexo, edad e ingresos.

La **cesión de datos** es la práctica por la que algunas empresas entregan la información personal sobre los usuarios a terceros, como listas comerciales u otras organizaciones que prestan servicios similares.

Flaming: publicar o enviar un mensaje intencionadamente polémico a través de un grupo de noticias, correo electrónico, etc., por lo general como respuesta a un mensaje anterior.



Elaboración de perfiles individuales: el uso de datos personales por parte de un sitio web o del proveedor de un servicio para crear un registro de una persona u ordenador en concreto con el objetivo de recopilar los hábitos o la información de identificación personal de esa persona u ordenador. Por ejemplo, las tiendas en línea pueden recomendar productos basándose en el historial de compras de quien visite la página en ese sitio web concreto o en Internet en general.

Elaboración de perfiles en línea (véase también «Elaboración de perfiles individuales» y «Prospección de datos»): consiste en acumular información sobre las preferencias y los intereses de los consumidores, recopilada fundamentalmente mediante el seguimiento de sus movimientos y su actividad en Internet, con el objetivo de crear publicidad personalizada en función de los perfiles que se obtengan.

Postear: enviar un mensaje a un grupo de debate u otro espacio de mensajería público en Internet. El mensaje en sí mismo se llama «post».

Troyano: tipo concreto de programa de *hackeo* que requiere que el usuario lo reciba y lo active. Recibe su nombre por el famoso relato del caballo de Troya, porque un programa troyano parece un archivo o un programa de software legítimo. A veces puede ser un archivo de vídeo o de película que parece inofensivo, o un archivo instalador que en teoría tendría que proteger contra el *hackeo*. El poder de los troyanos reside en que los usuarios descargan ellos mismos el archivo troyano y lo ponen en marcha ingenuamente.

Malware

Es un término general para describir cualquier tipo de software malicioso diseñado por ciberdelincuentes. Pueden ser virus, troyanos, *ratware*, programas de rastreo del teclado, programas zombi y cualquier otro tipo de software que sirva para una de estas cuatro cosas:

1. Estropear de alguna forma el ordenador del usuario
2. Robar información privada
3. Hacerse con el control del ordenador (convertir al ordenador en un zombi) de forma remota para otros fines
4. Manipular al usuario para que compre algo

Los programas de malware son las bombas de relojería y los pequeños ayudantes de programadores informáticos con fines deshonestos.

Gusano: programa que se autorreproduce a través de una red y realiza acciones negativas, como agotar los recursos del ordenador y apagar el sistema.

Virus: programa que se carga en el ordenador del usuario sin que él lo sepa. Los virus pueden autorreplicarse, de manera que enseguida consumen toda la memoria disponible. Algunos virus se transmiten a través de redes.

Araña: programa de software que rastrea la web buscando e indexando páginas web para crear una base de datos en la que un motor de búsqueda pueda buscar con facilidad.

Títere: identidad en línea que se usa con el objetivo de engañar, como [lonelygirl15](#). Según la definición de un editor de Wikipedia, «El término, una referencia a la manipulación de una simple marioneta de mano hecha de un calcetín, originalmente se refería a una identidad falsa asumida por un miembro de una comunidad de Internet que se hablaba a sí mismo o hablaba de sí mismo mientras fingía ser otra persona».



Sesión 1.2 – Principios de la información juvenil

Objetivos:

- Presentar los principales documentos y políticas que regulan el trabajo con jóvenes en Europa, haciendo especial hincapié en la información juvenil, incluida la Carta de ERYICA
- Esbozar los principios de la información juvenil
- Dar una idea general del entorno socio-cultural-económico de los jóvenes que pueda resultar relevante en el contexto local.

Resultados del aprendizaje:

- Recopilar los documentos legales y las normativas y la Carta de trabajo de información juvenil a escala nacional y contextualizarlos en el marco europeo
- Describir los principios de la información juvenil e identificar la diferencia entre las distintas normativas
- Utilizar la Carta de ERYICA para realizar un trabajo de información juvenil de calidad y seguir los valores del informador juvenil

Ejemplos para el desarrollo de esta sesión:

- Ejercicio 1.2a: debate
- Ejercicio 1.2b: trabajo en grupo

Qué vas a necesitar:

- Métodos de división en grupos pequeños
- Rotafolios, rotuladores
- Legislación y Cartas (si las hay) nacionales; pueden prepararlas los participantes antes de ir a la sesión de formación
- [Carta Europea de la Información Juvenil](#)
- PPT sobre el marco legal y estratégico nacional respecto a la información juvenil (de haberlo); se puede sugerir a los participantes antes de que vayan a la sesión de formación

Aspectos que debe destacar el formador:

En esta sesión, como formador quieres resaltar la naturaleza ética del trabajo y de los marcos que se aplican. También es fundamental tener presente la propia conducta profesional respecto a esos principios y la correlación con los principios y las actividades locales/organizativos. El formador también puede hacer que los participantes se planteen la aplicabilidad de esos principios en sus actividades cotidianas. Hay que respetar y regirse por las normativas y los códigos legales nacionales y europeos. Los formadores pueden aprovechar la posibilidad de que en el curso participen personas de distintos países para preparar fichas y presentaciones sobre las distintas normativas nacionales (o Cartas, de haberlas) de información juvenil.

Fichas para los participantes:

- Ficha 1: Carta Europea de la Información Juvenil
- Principios/normativas nacionales (si las hay); pueden prepararlas los participantes



Otros recursos:

- [Compendio de estructuras nacionales de información y asesoramiento juvenil](#)
- [Garantizar la calidad de la información y el asesoramiento juvenil](#)
- [Convención sobre los Derechos del Niño](#)
- Sitio web de ERYICA <http://www.eryica.org>
- [Guía de netiqueta](#) (de la Columbus State University)
- La [New Webiquette](#) del Grupo de Trabajo de Ingeniería de Internet ([IETF.org](#))

Duración mínima: 90 minutos



Ejercicio 1.1a – Debate

Da a los participantes algo de información sobre la Carta Europea de la Información Juvenil, su historia, sus principios y la importancia que tiene para la información juvenil y el asesoramiento.

Comenta cómo estos principios fundamentales contribuyen a la calidad del trabajo de información juvenil.

Otras preguntas para debatir:

- ¿Cuál es la función del informador juvenil?
- ¿Cuáles son los límites de la implicación y el trabajo del informador juvenil (hasta dónde deberíamos llegar)?
- ¿Cuáles son las diferencias fundamentales entre el trabajo con jóvenes y el trabajo de información juvenil?

Completa la actividad con una presentación sobre el marco legal y estratégico nacional respecto a la información juvenil si existe en tu país. Si el grupo es internacional, puedes animar a los participantes a preparar esta información, sea en el momento o de antemano, y a que la presenten ante sus compañeros.

Ejercicio 1.2b – Trabajo en grupo

Opción 1:

- Dale a los participantes una copia de la Carta (Ficha 1) y forma grupos pequeños de 3 o 4 personas.
- Asigna a cada grupo tres preguntas de la Hoja de ejercicios 1 y pídeles que debatan cómo poner en práctica los principios de la Carta en estas situaciones.
- Debate las conclusiones con el conjunto de los participantes. Invita a otros grupos a comentar o a aportar ideas nuevas.

Opción 2:

- Dale a los participantes una copia de la Carta (Ficha 1) y forma grupos pequeños de 3 o 4 personas. Pídeles que busquen situaciones que ejemplifiquen estos principios.
- Debate las conclusiones con el conjunto de los participantes y analizad el significado de cada principio.



Sesión 1.2 – Ficha 1: Carta Europea de la Información Juvenil

La [Carta Europea de la Información Juvenil](#) requiere más explicaciones y ejemplos concretos porque, en algunos países, los mismos principios pueden interpretarse de manera diferente o la función del informador juvenil puede verse de forma diferente debido a la legislación, la normativa y las normas sociales. Tiene que haber una nota para los formadores indicándoles que usen ejemplos concretos para aclarar cada uno de los términos clave.

Se puede acceder a la Carta y descargarla en varios idiomas en <https://www.eryica.org/european-youth-information-charter/>.



Carta Europea de Información Juvenil

Aprobada en Cascais (Portugal) el 27 de abril 2018 por la 29ª Asamblea General de la Agencia Europea de Información y Asesoramiento Juvenil (ERYICA)



Preámbulo

Vivimos en sociedades complejas y digitalizadas y en un mundo interconectado que ofrece muchos retos y oportunidades. El acceso a la información, así como la capacidad de analizarla y utilizarla, son cada vez más importantes para la juventud europea y de otros continentes. La información juvenil ayuda a los jóvenes a lograr sus aspiraciones y fomenta su participación como miembros activos de la sociedad. La información ha de proporcionarse de modo que amplíe las oportunidades disponibles para la gente joven y fomente su autonomía y su capacidad de pensar y actuar por sí misma.

El respeto a la democracia, a los derechos humanos y a las libertades fundamentales implica el derecho de todos los jóvenes a acceder a una información completa, objetiva, comprensible y fiable en relación a todas sus inquietudes y necesidades. Este derecho a la información ha sido reconocido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en la Convención Europea para la protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales, y en las Recomendaciones N°(90) 7, CM/Rec (2016) 7 del Consejo de Europa, relativas a la información y asesoramiento juvenil y al acceso de los jóvenes a sus derechos, lo que constituye la base de las actividades relacionadas con la información juvenil llevadas a cabo por la Unión Europea.

La información juvenil de carácter generalista abarca todos los temas de interés para la gente joven, y es susceptible de incluir un amplio abanico de actividades: información, asesoramiento, apoyo, orientación, formación, actividades entre iguales, trabajo en red y derivación a servicios especializados, con el fin de implicar y empoderar a la juventud. Estas actividades pueden ser llevadas a cabo por centros de información juvenil o a través de servicios de información juvenil en otras estructuras y entornos. Los principios de esta Carta pretenden ser de aplicación a cualquier labor de información juvenil de carácter generalista. Y, a su vez, establecen la base de unos estándares mínimos e indicadores de calidad que han de ser aplicados en cada Estado, siendo elementos de una estrategia de información juvenil global, coherente, coordinada y con los recursos necesarios. La información juvenil constituye una parte fundamental de cualquier política de juventud.

www.eryica.org





Principios

1. INDEPENDIENTE

- 1.1 La información ofrecida es completa, proporciona las diferentes opciones disponibles y está basada en fuentes plurales y verificadas.
- 1.2 La información facilitada es independiente y está exenta de cualquier influencia religiosa, política, ideológica o comercial.
- 1.3 Las fuentes de financiación de los servicios de información juvenil no deben comprometer la aplicación de ninguno de los principios de esta Carta.

2. ACCESIBLE

- 2.1 Los servicios de información juvenil garantizan la igualdad de acceso.
- 2.2 Los centros y servicios de información juvenil son de fácil acceso, atractivos y visibles para la gente joven.
- 2.3 La información juvenil es comprensible para la gente joven.

3. INCLUSIVA

- 3.1 Los servicios de información juvenil están abiertos a toda la población joven sin ningún tipo de discriminación.
- 3.2 Los servicios de información juvenil son gratuitos para toda la gente joven.
- 3.3 Los centros y servicios de información juvenil se esfuerzan por llegar a toda la población joven, por medios que sean eficaces y apropiados para diferentes grupos y necesidades.

4. BASADA EN LAS NECESIDADES

- 4.1 Los servicios de información juvenil se basan en las necesidades de la gente joven.
- 4.2 La información disponible abarca todos los temas que atañen a la juventud.
- 4.3 Cada joven es respetado como individuo y la respuesta a cada pregunta se personaliza de forma eficaz y apropiada.
- 4.4 Las estructuras de información juvenil están dotadas con los recursos humanos adecuados para garantizar orientación y servicios personalizados.

5. EMPODERADORA

- 5.1 Los servicios de información juvenil empoderan a la gente joven inspirándola a pensar y a actuar por sí misma y fomentando su autonomía.
- 5.2 Los servicios de información juvenil proporcionan a la juventud competencias en materia de información y medios de comunicación para que actúen de manera segura y responsable.
- 5.3 Los servicios de información juvenil promueven la ciudadanía activa y la participación.

6. PARTICIPATIVA

- 6.1 La gente joven participa en la producción, difusión y evaluación de la información juvenil en diferentes niveles y de distintas formas.
- 6.2 Los servicios de información juvenil sirven de plataforma para actividades entre iguales.
- 6.3 Los servicios de información juvenil animan a la gente joven a dar su opinión para contribuir así a la mejora continua de los servicios.

7. ÉTICA

- 7.1 Los servicios de información juvenil respetan la privacidad, la confidencialidad y el derecho al anonimato de los jóvenes, y les proporcionan un entorno seguro.
- 7.2 Los criterios para seleccionar la información son públicos y comprensibles. El autor y el propósito de la información son claros y visibles.
- 7.3 Toda información producida y/o difundida es precisa, completa, actualizada y verificada.

8. PROFESIONAL

- 8.1 Los servicios de información juvenil cuentan con personal cualificado.
- 8.2 Los informadores juveniles tienen las competencias necesarias en materia de información y medios de comunicación.
- 8.3 Los servicios de información juvenil colaboran con otras partes interesadas con el fin de identificar necesidades y sinergias, compartir experiencias y hacer visible la información juvenil.
- 8.4 Los informadores juveniles colaboran a nivel local, regional, nacional, europeo e internacional y comparten buenas prácticas y conocimientos.
- 8.5 Los informadores juveniles velan para que la gente joven adquiera los conocimientos y competencias necesarias para la utilización de servicios digitales.

9. PROACTIVA

- 9.1 Los servicios de información juvenil son innovadores en la elección de estrategias, métodos y herramientas para llegar a la gente joven.
- 9.2 Los informadores juveniles están al día de cualquier novedad y modificación legislativa relevante, y conocen las tendencias que priman entre la población joven.
- 9.3 Los informadores juveniles desempeñan un papel proactivo en el uso de nuevos medios de comunicación e información con el fin de garantizar la visibilidad de la información juvenil.



Sesión 1.2 – Hoja de ejercicios: tareas grupales para debatir

Cómo se aplica la Carta Europea de la Información Juvenil si:

1. La Iglesia de la Cienciología pide que se difunda su información?
2. Un grupo político de extrema derecha (neofascista) pide que se difunda su información?
3. una persona joven te pide la dirección de una organización juvenil extremista?

Cómo se aplica la Carta Europea de la Información Juvenil si:

1. Un joven quiere información exacta sobre drogas (precios), dónde encontrarlas o sus efectos?
2. Un camello va a tu centro o espera en la puerta para contactar con gente joven?
3. Te preguntan por actividades ilegales en tu país (aborto, ocupación ilegal de viviendas, insumisión al Ejército, etc.)?

Cómo se aplica la Carta Europea de la Información Juvenil si:

1. Un joven de 19 años pide ayuda para encontrar sitios webs pornográficos en Internet?
2. Un grupo de jóvenes quiere ayuda para organizar una serie de actos contra su sistema educativo?
3. Un grupo de jóvenes quiere ponerse en contacto con los medios para quejarse de la brutalidad policial?

¿Cómo se aplica la Carta Europea de la Información Juvenil?

1. ¿Sabes si algunos de tus clientes participan en actividades delictivas?
2. ¿Qué horario de apertura debería tener el centro de información juvenil?
3. ¿Todas las actividades y la información que ofrecéis son gratuitas o hay que pagar por alguno de los servicios?

¿Cómo se aplica la Carta Europea de la Información Juvenil?

1. ¿Aceptas algunos patrocinadores? ¿Rechazas determinados patrocinios, como los de tabacaleras?
2. ¿Qué personas jóvenes son tu público objetivo? ¿A cuáles rechazas?
3. ¿Hay otras cuestiones éticas? ¿Has tenido que hacer frente a algún dilema ético complicado en el trabajo? Identifica con qué parte de la Carta tiene relación ese dilema.



Sesión 1.3 – Desarrollo de la información juvenil

Objetivos:

- Debatir la importancia del trabajo de información juvenil en el marco del trabajo con jóvenes, indicar los aspectos sociales y explicar el desarrollo individual de los jóvenes gracias a la información juvenil de calidad
- Aportar conocimientos sobre la historia de la información juvenil en el marco de la evolución del trabajo con jóvenes y las tendencias, la legislación y los contextos sociales y políticos a escala nacional e internacional

Resultados del aprendizaje:

- Señalar puntos de referencia en la historia y el desarrollo de la información juvenil
- Explicar la forma de proceder de la información juvenil bajo la influencia social y política en países concretos
- Explicar los efectos sobre el trabajo de información juvenil de los acontecimientos políticos, sociales y culturales a escala europea y nacional y local

Ejemplos para el desarrollo de esta sesión:

- Ejercicio 1.3a: aportación de información y debate
- Ejercicio 1.3b: trabajo en grupo

Qué vas a necesitar:

- Métodos de división en grupos pequeños
- Rotafolios, rotuladores
- Tarjetas con diferentes fechas y acontecimientos relacionados con el desarrollo de la información juvenil en Europa

Aspectos que debe destacar el formador:

En esta sesión hay que resaltar los acontecimientos destacados en relación con el desarrollo de la información juvenil en Europa y animar a los participantes a definir acontecimientos importantes en la historia de la información juvenil en su propia sociedad. Tendrás que crear actividades dinámicas que permitan a los participantes aprender de manera interesante y debatir sobre las distintas cuestiones que han repercutido en el desarrollo de la información juvenil en Europa, pero también en sus propias sociedades.

Fichas para los participantes:

- Ficha 1: Cronología: historia y desarrollo de la información juvenil en Europa
- Ficha 2: Historia de la información juvenil

Otros recursos:

- Apartado de historia del [sitio web de ERYICA](#)
- Capítulo dedicado a la información juvenil en la publicación del Consejo de Europa «[The History of Youth Work in Europe – Volume 3](#)»

Duración mínima: 120 minutos



Ejercicio 1.3a – Aportación de información y debate

Aporta algo de información sobre la historia y el desarrollo de la información y el asesoramiento juvenil, y también sobre el contexto social de la evolución y el funcionamiento del ámbito de la información juvenil.

Debate con el grupo sobre los inicios y la evolución de la información juvenil en sus respectivas sociedades.

Otras preguntas para debatir:

- ¿Qué ha influido en el desarrollo de la información juvenil o ha contribuido a dicho desarrollo en tu país?
- ¿En qué nivel social o en qué contexto social opera la información juvenil en tu país?

Ejercicio 1.3b – Trabajo en grupo sobre la historia y el desarrollo de la información juvenil con ejemplos de acontecimientos o actividades en países concretos

- Divide a los participantes en grupos pequeños de 3 o 4 personas usando un método distinto al de la sesión anterior.
- Entrega a cada grupo una serie de cartas y pídeles que las organicen en una línea temporal.
- Junta a los distintos grupos y comentad sus conclusiones.
- Anima a los participantes a que mencionen otros hitos o puntos de referencia, tal vez de su propio país.
- Al final, díles cuál es el orden correcto y dales una copia de la Ficha 1.



Ficha 1: Cronología: historia y desarrollo de la información juvenil en Europa

Prepara tarjetas con uno de los acontecimientos por cada participante. Dales las tarjetas a los participantes y pídeles que se coloquen en una línea temporal siguiendo el orden en el que crean que han ocurrido esos acontecimientos. Dales unos minutos para comentarlo entre ellos y que se coloquen en fila. Una vez colocados, ve llamándolos en el orden correcto y hazles formar otra línea temporal, esta vez la correcta, explicándoles los acontecimientos y comentándolos (ponte en contacto con la Secretaría de ERYICA para solicitar los materiales).

Orden correcto de los acontecimientos (lista para los formadores)

Apertura de los primeros Centros de información juvenil en Europa
(1967 - Múnich y Gante)

Fundación de ERYICA
(17/04/1986)

Recomendación del Consejo de Europa relativa a la información y el asesoramiento de la juventud en Europa
(1990 - Rec. n.º 90 [7])

El primer país excomunista se une como miembro de ERYICA
(1991 – Hungría)

Primera versión de la Carta Europea de la Información Juvenil
(1994 – Adoptada en Bratislava por la Asamblea General de ERYICA)

Acceso generalizado Internet
(el año que corresponda en tu país)

Libro Blanco sobre la juventud
(2001 – Creado por la Comisión Europea; la información juvenil es una de sus cuatro prioridades)

Actualización de la Carta Europea de la Información Juvenil
(2004 – Adoptada de nuevo en Bratislava por la Asamblea General de ERYICA; comentar por qué era necesaria una versión actualizada: en la primera versión no se incluían las nuevas tecnologías ni la participación)

Primera conferencia común de las tres redes europeas (ERYICA, EURODESK, EYCA)
(2005 – Dedicada a Cuestiones de calidad del trabajo de información juvenil, París)

1.º Día Europeo de la Información Juvenil
(17/04/2008)

Compendio de estructuras nacionales de información y asesoramiento juvenil
(2014)

2.ª actualización de la Carta Europea de la Información Juvenil
(2018 – Adoptada en Cascais (Portugal) por la Asamblea General de ERYICA; comentar por qué era necesaria una versión actualizada: actualización del contenido)



y revisión de los principios, fusión de la información que se proporcionaba en las versiones online y física y formulación más sencilla para los usuarios)

Lanzamiento de la plataforma DOYIT, el primer sistema de formación de aprendizaje en línea de ERYICA
(2018)

ERYICA y Eurodesk publican el primer Marco Europeo de Competencias para Informadores Juveniles, llamado YouthInfoComp
(2021)

Celebración de la primera ceremonia de entrega de Sellos Europeos de Calidad para la Información Juvenil
(2022 – En la Asamblea General de Barcelona, España)



Sesión 1.3 – Ficha 2: Historia de la información juvenil



European Youth Information
and Counselling Agency

FIRST YOUTH INFORMATION CENTRES IN EUROPE OPEN

*Youth Ambassadors' Meeting
Stockholm, 26-31 May 2013*



European Youth Information
and Counselling Agency

FOUNDATION OF ERYICA

*Youth Ambassadors' Meeting
Stockholm, 26-31 May 2013*



European Youth Information
and Counselling Agency

Recommendation of the Council of Europe on Information and Counselling for Young People

*Youth Ambassadors' Meeting
Stockholm, 26-31 May 2013*



European Youth Information
and Counselling Agency

First Member from a former communist country joins ERYICA

*Youth Ambassadors' Meeting
Stockholm, 26-31 May 2013*



European Youth Information
and Counselling Agency

First Member version of European Youth Information Charter

*Youth Ambassadors' Meeting
Stockholm, 26-31 May 2013*



European Youth Information
and Counselling Agency

Internet for Everybody

*Youth Ambassadors' Meeting
Stockholm, 26-31 May 2013*



European Youth Information
and Counselling Agency

First ERYICA website

*Youth Ambassadors' Meeting
Stockholm, 26-31 May 2013*



European Youth Information
and Counselling Agency

White Paper on Youth

*Youth Ambassadors' Meeting
Stockholm, 26-31 May 2013*



European Youth Information
and Counselling Agency

Updated version of the European Youth Information Charter

*Youth Ambassadors' Meeting
Stockholm, 26-31 May 2013*



European Youth Information
and Counselling Agency

First common conference of the three European Networks (ERYICA, EYCA, Eurodesk)

*Youth Ambassadors' Meeting
Stockholm, 26-31 May 2013*



European Youth Information
and Counselling Agency

First European Youth Information Day

*Youth Ambassadors' Meeting
Stockholm, 26-31 May 2013*



European Youth Information
and Counselling Agency

Principles on Online Youth Information

*Youth Ambassadors' Meeting
Stockholm, 26-31 May 2013*



Sesión 1.4 – Presentación de estructuras de información juvenil

Objetivos:

- Comprender mejor los principios de la [Carta Europea de la Información Juvenil](#) y de [Eurodesk](#), explicar sus objetivos, misión y valores para el trabajo de información juvenil y cómo se aplican a los contextos locales, regionales, nacionales o internacionales
- Presentar las estructuras y contexto europeos e internacionales del trabajo de información juvenil, incluidas las redes, políticas y los proyectos de cooperación europeos
- 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

Resultados del aprendizaje:

- Identificar el perfil local (regional y nacional) de la información juvenil y situarlo en el contexto internacional/europeo
- Reconocer la función de ERYICA en el ámbito del trabajo con jóvenes y seguir sus principios y valores
- Identificar la dimensión europea de la información juvenil

Ejemplos para el desarrollo de esta sesión:

- Ejercicio 1.4a: metodología World Café
- Ejercicio 1.4b: presentación

Qué vas a necesitar:

- Rotafolios, rotuladores
- Internet para acceder al [Portal Europeo de la Juventud de la Comisión Europea](#)

Aspectos que debe destacar el formador:

En esta sesión, tienes que concienciar sobre la importancia de seguir las tendencias de la información juvenil a todos los niveles, empezando por las comunidades locales. También hay que resaltar la importancia de estar continuamente al día de los cambios y las nuevas tendencias en el ámbito de la información juvenil y, en este sentido, se debe concienciar sobre la función de la información juvenil en la sociedad. Debes darles a los participantes la oportunidad de conocer fuentes donde puedan encontrar información relevante, normativas nuevas, cartas, etc., que puedan utilizar en su futuro trabajo.

Fichas para los participantes:

- Resumen de las tendencias, los objetivos estratégicos y los ámbitos de actividad de la información juvenil (si existen en tu contexto)

Otros recursos:

- [Centro de Conocimiento Europeo sobre Políticas de Juventud: https://pjp-eu.coe.int/en/web/youth-partnership/knowledge/-/ekcyp](https://pjp-eu.coe.int/en/web/youth-partnership/knowledge/-/ekcyp)



- [ERYICA - Agencia Europea de Información y Asesoramiento Juvenil: http://www.eryica.org](http://www.eryica.org)
- [Portal Europeo de la Juventud de la Comisión Europea: https://europa.eu/youth/EU_es](https://europa.eu/youth/EU_es)
- [EuroDesk: https://eurodesk.eu](https://eurodesk.eu)

Duración mínima: 120 minutos



Ejercicio 1.4a – World Café

Esta sesión se puede organizar utilizando la metodología World Café que permite la conversación interactiva de los participantes sobre diversos temas y facilita el intercambio de ideas y conclusiones. También se puede usar cualquier otro método o simplemente trabajar en grupo.

Independientemente del método que elijas, tendrás que dividir a los participantes en grupos más pequeños.

- Primero, pídeles que piensen en los conceptos y el perfil de la información juvenil a escala local/regional/nacional y que los expliquen.
- Luego, pídeles que debatan sobre las necesidades de la información juvenil en Europa y en su propia sociedad.
- Por último, pídeles que analicen qué cosas se definen en las políticas de juventud como prioridades de información y asesoramiento juvenil en su país y también a escala europea, y cuáles son las nuevas tendencias en información juvenil en Europa.

Ejercicio 1.4b - Presentación

Presenta la situación y las nuevas tendencias de información juvenil en Europa. Explica y analiza la función de ERYICA para comprender el concepto de información juvenil.



Resumen – Área 1

Al final de la sesión 1.4, habrás tratado los fundamentos de los **Antecedentes y principios de la información juvenil**. Puede que merezca la pena analizar si los participantes han logrado los principales resultados de aprendizaje y alcanzado las siguientes competencias clave del informador juvenil:

C1	Crear conocimiento
C2	Identificar necesidades
C5	Consagrar el espíritu y los valores

Recuerda a los participantes que hagan el ejercicio de reflexión/autoevaluación. Entrega a los participantes la **ficha de reflexión** (hay un ejemplo a continuación).

Una vez terminada esta área sobre **Antecedentes y principios de la información juvenil**, es importante trazar un límite claro entre el área anterior y la siguiente. En el Área 1, hemos visto los **Antecedentes y principios de la información juvenil** y ahora los participantes tendrán que analizar los vínculos de esta teoría y los principios que la sustentan con la práctica y la función del informador juvenil (en la práctica).

Tal vez sea necesario volver a repasar cualquier ámbito que no se haya comprendido bien o puede que te pidan que se traten otros temas que no se hayan mencionado.



Ficha de reflexión sobre el ÁREA 1

Marca la casilla que corresponda

Sesión 1.1

- Conozco la diferencia entre el trabajo con jóvenes y el trabajo de información juvenil
- Soy capaz de relacionar las políticas del trabajo con jóvenes con las labores del informador juvenil y describir la función de la información juvenil en el seno de esas políticas
- Puedo describir la diferencia entre tres términos esenciales: datos, información y conocimiento
- Manejo los términos clave de información juvenil

Sesión 1.2

- Puedo nombrar documentos legales y normativas nacionales e internacionales
- Soy capaz de describir los principios de la información juvenil e identificar la diferencia entre las distintas normativas
- Conozco la Carta de ERYICA y comprendo su contexto europeo

Sesión 1.3

- Puedo señalar los puntos de referencia en la historia y el desarrollo de la información juvenil
- Sé cómo se ha desarrollado la información juvenil bajo las distintas influencias sociales y políticas en mi país
- Sé explicar los efectos sobre el trabajo de información juvenil de los acontecimientos políticos, sociales y culturales a escala europea y nacional y local

Sesión 1.4

- Puedo identificar el perfil local (regional y nacional) de la información juvenil y situarlo en el contexto internacional/europeo
- Comprendo la función de ERYICA y soy capaz de situarla en el contexto más amplio del trabajo con jóvenes
- Identifico la importancia de la dimensión europea de la información juvenil



SEPARADOR

ÁREA 2



ÁREA 2 – Información juvenil en la práctica

En el Área 2 se ayuda a los participantes a comprender los principales puntos que implica llevar la información juvenil a la práctica. Los primeros pasos que se tratan giran en torno a cómo analizar las necesidades de información de la gente joven. Se subraya el hecho de que este análisis debe hacerse mediante diversos métodos y comprender a todos los grupos de gente joven. La siguiente cuestión importante son las fuentes de información para satisfacer las necesidades que se identifiquen, y a eso le sigue, naturalmente, la forma de elegir información procedente de fuentes adecuadas. Seleccionar y crear información de calidad es crucial para que el trabajo de información juvenil sea efectivo, y así se destaca en esta sección del curso. En esta área se presentan con claridad los criterios de calidad para una buena información juvenil. Tras seleccionarla usando esos criterios de calidad, la información juvenil debe organizarse de forma adecuada, siguiendo buenos sistemas de clasificación. En lo que respecta a la creación de productos de información juvenil, en esta área se analizan métodos de información que se adecuen a las necesidades, las características y los intereses de la gente joven. Por último, en esta área se habla de cómo transmitir los productos a la gente joven para que realmente puedan aprovecharlos.

Sesiones del Área 2:

- Sesión 2.5 – Identificar las necesidades de información de los jóvenes
- Sesión 2.6 – Búsqueda de información y de fuentes de información
- Sesión 2.7 – Evaluar la calidad de la información: online y offline
- Sesión 2.8 – Organizar tu información juvenil
- Sesión 2.9 – Crear y diseñar productos de información juvenil



Sesión 2.5 – Identificar las necesidades de información de los jóvenes

Objetivos:

- Presentar las políticas, los conceptos y los métodos relacionados con la orientación sexual, la identidad de género y la expresión de género, la ética, la accesibilidad, las necesidades especiales, etc.
- Presentar los diversos temas que pueden afectar a la vida de los jóvenes
- Demostrar la importancia del respaldo continuo a las necesidades de los jóvenes, cómo escuchar de forma activa a los jóvenes y comprometerse con ellos para que puedan identificar y expresar sus necesidades
- Aumentar la 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

Resultados del aprendizaje:

- Comprender las necesidades de los jóvenes y detectar los problemas que deben abordarse
- Identificar las necesidades de información de los distintos grupos objetivo que forma la gente joven y encontrar información adecuada
- Centrar la información en las necesidades de los distintos grupos sociales, culturales y étnicos de jóvenes que se hayan identificado, incluidos las personas o los grupos vulnerables

Qué vas a necesitar:

- PowerPoint sobre «Identificar las necesidades de información de los jóvenes» (contacta con la Secretaría de ERYICA para solicitar el material)
- [Carta Europea de la Información Juvenil](#)
- [Convención sobre los Derechos del Niño](#)

Aspectos que debe destacar el formador:

- Si comprendemos los cambios físicos y emocionales de los jóvenes, seremos capaces de ayudarles mejor en su toma de decisiones
- Se debe hacer hincapié en la identificación de las distintas necesidades según las diferencias de edad/sexo
- Cuando se haya hecho el ejercicio «Un día en la vida de...», los participantes tienen que pensar de dónde sacarían la información para las cuestiones que se hayan identificado. Esto nos conduce a la siguiente sesión sobre la «Búsqueda de información»
- En este punto, hay que señalar la vinculación con la [Convención sobre los Derechos del Niño](#), p. ej., el derecho a que les consulten
- En este punto, hay que señalar la vinculación con la [Carta Europea de la Información Juvenil](#)

NOTA IMPORTANTE

Para terminar, tu mensaje más importante como formador en esta sesión debe ser que hay que CONSULTAR a los jóvenes para identificar sus necesidades y usar una serie



de guías de consulta, como los ejemplos que se van a facilitar.

Fichas para los participantes

- Ficha 1 - Las tres etapas de la adolescencia
- Ficha 2 - «Un día en la vida de...»

Otros recursos:

- [Garantizar la calidad de la información y el asesoramiento juvenil](#) (2019), se puede descargar en el sitio web de ERYICA
- [Toolbox: An easy-to-use guide to consult with youth](https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-100374-ea.pdf), disponible en <https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-100374-ea.pdf>
- [Youth Participation in Youth Information Services](#) (2022), disponible en el sitio web de ERYICA

Duración mínima: 90 minutos



Sesión 2.5 – Ficha 1: Las tres etapas de la adolescencia

Adolescencia temprana 12-14 años	Adolescencia media 15-17 años	Adolescencia tardía 18-21 años
Cambios físicos rápidos porque la pubertad está en pleno apogeo. Muchos cambios de humor. Los adolescentes se preguntan si van a ser normales. Son muy sensibles a los cambios de su cuerpo y suelen comparar su aspecto físico y sus capacidades con imágenes idealizadas. Esto ocurre especialmente en el caso de las chicas, que suelen estar menos satisfechas con su imagen corporal y casi siempre quieren perder peso.	Ya se han producido la mayoría de los cambios asociados a la pubertad.	Es desarrollo fisiológico suele haber concluido. Más estabilidad emocional. Los varones pueden seguir ganando altura durante un breve periodo.
Se empieza a mostrar preocupación por el cuerpo a medida que se van produciendo cambios rápidos; timidez, rubor, pudor y necesidad de intimidad.	A los adolescentes de esta edad les importa mucho su aspecto físico y creen que a los demás también les importa. Se dedica más tiempo a arreglarse, hacer ejercicio y experimentar con cambios de imagen, como el maquillaje y el estilo de vestir. El objetivo es desarrollar una imagen física satisfactoria y realista.	Menos preocupación por el cuerpo porque la pubertad ha terminado.
Comienza la curiosidad por las cuestiones sexuales. Los adolescentes empiezan a tener sensaciones nuevas, que suelen centrarse en su propio cuerpo, más que en mantener relaciones sexuales con otras personas. Su curiosidad sexual suele expresarse mediante el afecto por personas remotas y deseables, como ídolos adolescentes, cantantes y estrellas de cine.	Empieza a aumentar la preocupación por el propio atractivo sexual. Los jóvenes comienzan a construir su identidad sexual y pueden sentirse atraídos por distintas personas (del sexo opuesto o del mismo sexo). La sexualidad es una preocupación muy importante durante la adolescencia media.	Desarrollo de una identidad sexual clara. Importan mucho las relaciones serias y se desarrolla la capacidad de sentir amor a nivel sensible y también sensual.
Los adolescentes más jóvenes prefieren con mucho estar con sus amigos que con su familia, sobre todo con sus padres. Se dan cuenta de que los progenitores no son perfectos y suelen señalarles sus defectos. Buscan otros adultos en los que confiar que no sean sus progenitores. Suelen necesitar un «héroe» o un adulto al que admirar.	Durante la adolescencia media, las experiencias se amplían gracias a las relaciones con adultos ajenos a la familia que exponen a los adolescentes a situaciones y estilos de vida nuevos y desconocidos. A veces puede dar un poco de miedo y hace que los adolescentes se preocupen por el proceso de separación. Es habitual que escriban sus pensamientos y sentimientos en un diario.	Los adolescentes de esta edad suelen volver a la familia y darse cuenta de que sus progenitores pueden ser sus mejores amigos. Esto es especialmente así si tanto el adolescente como el progenitor dan muestras de respeto mutuo. El grupo de iguales pierde algo de importancia y lo sustituye una cantidad más pequeña de buenos amigos.
Los adolescentes más jóvenes enseguida se muestran en desacuerdo con sus progenitores y se posicionan en contra de su opinión sobre cualquier cuestión para poner a prueba los valores parentales. Suelen desechar las aficiones o los objetos que los vinculan a la infancia. Prestan menos atención a sus progenitores y a veces son maleducados con ellos.	Se quejan de que sus progenitores obstaculizan su independencia. Es la etapa en la que más conflictos existen con los progenitores. Se tiene peor opinión de los progenitores y se produce un alejamiento. Lograr la independencia de los progenitores es particularmente importante en esta etapa. El adolescente de esta franja de edad suele recurrir a costumbres molestas, como no querer ducharse, tener malos modales y vestirse con desaliño, para intentar ser independiente. Aunque siguen necesitando el amor y la aceptación de sus progenitores, la mayoría de adolescentes en esta etapa ocultarán esas necesidades en un intento de ser maduros.	Los adultos jóvenes vuelven hacer caso de los consejos de sus progenitores. A veces incluso piden su opinión cuando los progenitores aceptan que ya son jóvenes adultos.



Sesión 2.5 – Ficha 2: «Un día en la vida de...»

<u>Age</u>	<u>Issues / Information Needs</u>
10 yrs	
12 yrs	
14 yrs	
16 yrs	
17 yrs	
18 yrs	

1. For this exercise you will need to travel back in time and cast your mind to significant ages in your past! When you have needed to know different things. For each age listed think of yourself at that age (or if your memory is not up to that think of young people currently that age!).

Imagine a 'day in the life of' a young person of each age and try to list issues and info needs they may have. These needs can be physical, emotional, financial, educational, legal...

¿Necesidades de información más allá de los 18?

- *
- *
- *
- *
- *
- *
- *
- *
- *
- *

Preguntas:

- ¿Sabrías adónde acudir para informarte sobre los temas que se han identificado aquí?
- ¿Cuál es la mejor forma de averiguar las necesidades de los jóvenes con los que trabajamos?
- ¿Existen investigaciones sobre las necesidades de los jóvenes con los que trabajas?



Sesión 2.6 – Búsqueda de información y de fuentes de información

Objetivos:

- Explicar el punto de partida del ciclo de la información
- Explicar cómo buscar, evaluar y gestionar datos procedentes de fuentes diversas y fiables para ofrecer a los jóvenes información pertinente, completa y verificable
- Presentar técnicas para gestionar la sobrecarga de información y reconocer la desinformación

Resultados del aprendizaje:

- Reconocer las distintas etapas del ciclo de la información, identificar información precisa, completa, actualizada y verificada, y utilizarla
- Utilizar estrategias de búsqueda para acceder, evaluar de forma crítica y almacenar información relevante de fuentes online y offline
- Usar diferentes herramientas de búsqueda para distintos propósitos, como trazar de forma periódica un mapa de los espacios y entornos de difusión de los jóvenes

Ejemplos para el desarrollo de esta sesión:

- Ejercicio 2.6a – Situaciones hipotéticas de búsqueda por parejas
- Ejercicio 2.6b – Vídeo de Plain English
- Ejercicio 2.6c – Presentación en PowerPoint sobre «Búsqueda de información»

Qué vas a necesitar:

- Presentación en PowerPoint sobre «Búsqueda de información» (contacta con la Secretaría de ERYICA para solicitar el material)
- Hoja de ejercicios 1: situaciones hipotéticas
- Rotafolios, rotuladores
- Acceso Internet, ordenadores/dispositivos móviles
- Ejemplos de necesidades de información

Aspectos que debe destacar el formador:

- Tener presente que la creación de redes es un recurso importante
- Conocer diferentes herramientas y saber cuándo aplicar cada una (Google es solo una de ellas)
- Ser consciente de la responsabilidad del informador juvenil a la hora de mantenerse al día en lo que respecta a las herramientas online
- Mantener la capacidad crítica respecto a las fuentes y los tipos de información que se utilizan
- Ser consciente de la importancia de la participación también como fuente de información

Fichas para los participantes:

- Ficha 1: Búsqueda de información

Otros recursos:

- Explicación de los términos en vídeo: www.commoncraft.com

Duración mínima: 100 min



Ejercicio 2.6a – Situaciones hipotéticas de búsqueda por parejas

Pon a los participantes por parejas y entrégales una lista con diversas situaciones hipotéticas en las que tengan que buscar información (sesión 2.6a - hoja de ejercicios 1). Una persona hará el papel de observadora mientras la otra elige un tema de información de la lista e investiga al respecto: hay que definir una estrategia de búsqueda, ver cómo se utiliza la red de comunicación, saber con qué organizaciones se contactaría, qué palabras clave se usarían para la búsqueda y en qué bases de información se puede confiar en tu servicio de información juvenil. El observador recibirá una lista de comprobación (hoja de ejercicios 1) y tomará notas. Los miembros de la pareja se irán turnando.

Después del trabajo en pareja hay que volver a trabajar con el grupo en su conjunto y mencionar los puntos clave que se hayan aportado.

Duración mínima: 60 min

Ejercicio 2.6b – Vídeo de Plain English

Los participantes tendrán que acceder a commoncraft.com para ver el vídeo de la colección Plain English [En términos sencillos] sobre búsquedas web. Después de ver el vídeo, anima al grupo a debatir sobre su contenido; ¿han aprendido algo que no supieran? ¿Les ha sorprendido algo? ¿Dónde han aprendido a buscar información?

Duración mínima: 20 min

Ejercicio 2.6c – Presentación en PowerPoint sobre «Búsqueda de información»

Se puede resumir toda esta sesión enseñando la presentación en PowerPoint y debatiendo y resaltando los puntos que se mencionan al principio de la descripción de la sesión.

Duración mínima: 20 min



Sesión 2.6a – Hoja de ejercicios 1

Situaciones hipotéticas de búsqueda por parejas

EJEMPLO: DEPORTES

Un chico de 15 años te pregunta cuál es el gimnasio más barato de la localidad. Quiere hacerse culturista.

EJEMPLO: TRABAJAR EN EL EXTRANJERO

Una chica de 19 años sin trabajo quiere irse a trabajar al extranjero, a ser posible de *au pair*. Como hay muchos rumores de que se explota a los trabajadores extranjeros, le da miedo que le pase algo parecido.

EJEMPLO: ESTUDIAR EN EL EXTRANJERO

Un chico de 18 años quiere estudiar fotografía de moda. Ha oído que el mejor sitio para eso es Milán. Quiere saber cuánto cuestan esos estudios y cómo solicitar la matrícula.

EJEMPLO: TRABAJADOR INMIGRANTE

Un inmigrante de 24 años acude a ti porque su jefe no quiere pagarle el sueldo. No tiene contrato y quiere conseguir su dinero.

EJEMPLO: EMBARAZO ADOLESCENTE

Una chica embarazada de 16 años quiere abortar. Se pone en contacto con tu servicio para saber en qué hospital se practica esa intervención.

EJEMPLO: INFECCIÓN POR VIH

Un chico de 18 años sospecha que tiene VIH. Quiere hacerse la prueba y no sabe adónde ir.

EJEMPLO: ORGANIZACIÓN DE UNA PROTESTA

Una persona homosexual se pone en contacto contigo para pedirte información sobre cómo organizar una protesta pública a favor de la igualdad de derechos para que las parejas homosexuales se puedan casar.

PREGUNTAS DE REFERENCIA

- ¿Por dónde empezarías a buscar información?
- ¿Qué tipo de fuentes de información utilizarías?
- ¿Cómo te asegurarías de la credibilidad de la fuente?
- ¿Cómo seleccionarías la información?

Lista de comprobación para el observador

La persona que hace la búsqueda:

- ¿Tiene una idea clara de qué información hace falta?
- ¿Tiene una estrategia de búsqueda?
- ¿Utiliza las palabras clave adecuadas?
- ¿Aprovecha la red de la que dispone para encontrar la información adecuada?
- ¿Utiliza la base de información que ya existe en el servicio de información juvenil para encontrar la información pertinente?



Sesión 2.6 – Ficha 1: Búsqueda de información

Copyright (c) para fotocopias de ERYICA.

¡La investigación requiere mucho tiempo, pero es fundamental!

Fuentes de información – asegúrate de:

- Garantizar la diversidad de las fuentes, no utilizar solo una
- Verificar la fiabilidad de tus fuentes
- Contrastar la información en distintas fuentes
- Mantenerte en contacto y actualizarte con regularidad
- Mantener un registro de tus fuentes (guardarlas en favoritos, tener un directorio de personas de contacto con las extensiones de teléfono y sus funciones, anotar dónde has encontrado una información concreta, etc.)

Cómo construir tu conjunto de fuentes de información – creación de redes:

- Haz una investigación sistemática en Internet sobre el tema en cuestión (no solo sobre las búsquedas concretas para preguntas específicas)
- Busca otra organización relacionada con el tema en tu comunidad y:
 - Ponte en contacto con ella
 - Pídeles que te mantengan al tanto con regularidad mediante boletines informativos, enviándote materiales nuevos, etc.
 - Ve a la sede de organización y conoce en persona a todos los miembros de su personal que puedas (visítales, ve a ferias, invítales a tu centro) y apunta sus funciones concretas, sus direcciones de correo electrónico personales y sus extensiones telefónicas
- Revisa con regularidad los medios locales, regionales y nacionales (periódicos, blogs, redes sociales, TV, radio, etc.) para ver si aparecen los temas que te interesan
- Acude a conferencias, seminarios y talleres relacionados con tus temas siempre que sea posible y úsalos tanto para adquirir conocimientos como para crear redes
- Anima a los jóvenes a que se conviertan en una fuente de información y a que te informen sobre nuevas tendencias, cosas que les interesan y organizaciones o servicios que les parezcan útiles

Mantén siempre los ojos abiertos; ser informador juvenil supone estar alerta y atento a cualquier evolución y nueva tendencia.



Sesión 2.7 – Evaluar la calidad de la información: online y offline

Objetivos:

- Identificar las opciones que pueden empoderar a los jóvenes, fomentar su autonomía y fomentar la ciudadanía activa y la participación mediante la evaluación de información de calidad, tanto online como offline
- Obtener 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
- Presentar las normas de creación de contenidos, incluidos los derechos de autor y las licencias

Resultados del aprendizaje:

- Indicar las características y los factores que repercuten en la información de calidad online y offline
- Seleccionar y evaluar información exacta y fiable online y offline
- Aplicar las normas de netiqueta (comportamiento aceptable online) y proteger la información personal online

Ejemplos para el desarrollo de esta sesión:

- Ejercicio 2.7a – Análisis y resumen de las características generales de la información de calidad
- Ejercicio 2.7b – Crear un producto de información muy malo
- Ejercicio 2.7c – Análisis de ejemplos concretos de información juvenil
- Ejercicio 2.7d – Concurso de búsqueda en la web
- Ejercicio 2.7e – Lista de comprobación de información online de calidad

Qué vas a necesitar:

- Presentación en PowerPoint sobre «Características de la información de calidad» (contacta con la Secretaría de ERYICA para solicitar el material)
- Presentación en PowerPoint sobre «Web de calidad» (contacta con la Secretaría de ERYICA para solicitar el material)
- Ejemplos de información juvenil (productos)
- Acceso a internet y una lista de sitios web de ejemplo

Aspectos que debe destacar el formador:

- Se debe destacar la aproximación crítica a la calidad de la información: verificación y filtrado
- Hay que concienciar sobre el proceso de evaluación de la calidad
- Debe resaltar que «calidad» no significa simplemente que la información sea correcta; tiene que ver con que se ajuste a las necesidades del grupo objetivo, que sea clara y comprensible para el grupo objetivo, etc.
- Hay que destacar que la selección también forma parte de la comprobación de la calidad

Fichas para los participantes:

- Ficha 1: Lista de comprobación de calidad de la información online (de [Digital YIntro](#))
- Ficha 2: Concurso de búsqueda en la web
- Documentos locales, regionales y nacionales sobre calidad, si los hay

Duración mínima: 120 minutos



Sesión 2.7 – Ejemplos de desarrollo de la sesión

Ejercicio 2.7a – Análisis y resumen de las características generales de la información de calidad

Para empezar, pide a los participantes que mencionen las características que se les ocurran de la información de calidad y vete apuntándolas en un rotafolio. Luego enséñales la lista del PowerPoint «Características de la información de calidad» (proporcionado por la Secretaría de ERYICA) y compárala con la lista elaborada por el grupo. Relaciona de manera explícita la Carta de ERYICA y los elementos de calidad que se mencionan en ella. Para terminar, enséñales el acrónimo CRAP (del inglés, *clear, relevant, accurate, pitched* [claro, relevante, exacto y ajustado]) e invítales a usarlo como recordatorio.

Duración mínima: 15 min

Ejercicio 2.7b – Crear un producto de información juvenil muy malo

Divide el grupo en grupos más pequeños y pídele a cada subgrupo que cree el peor producto de información juvenil que se les ocurra; a cada equipo le toca un tipo distinto de producto informativo (folleto, sitio web, página de Facebook, taller...) Asegúrate de que los ejemplos incluyan diversos tipos de formatos, tanto offline como online. Los grupos tienen que presentar su trabajo y comentar los elementos que hacen que sea de mala calidad y ver qué podemos aprender de esta experiencia cuando hablamos de calidad.

Duración mínima: 50 min

Ejercicio 2.7c – Análisis de ejemplos concretos de información juvenil

Pide con antelación a los participantes que lleven ejemplos concretos de productos de información de su trabajo. Selecciona una cantidad razonable (en función del número de participantes) para que los analicen; procura usar productos de diversos tipos. Colócalos en las mesas y pon un rotafolio junto a cada uno de ellos para que puedan rellenar lo siguiente:

- a) Mejores partes del producto
- b) Mi consejo profesional sobre qué hacer diferente la próxima vez
- c) Otros comentarios

Deja muy claro al explicar el ejercicio que esperas que los participantes hagan aportaciones respetuosas y profesionales. Deja que caminen por el aula y que escriban en los rotafolios; luego, pon los rotafolios en la pared e id recorriéndolos comentando los resultados con el grupo. Dale al «dueño» del producto la oportunidad de responder, pero solo si lo desea.

Duración mínima: 45 min

Ejercicio 2.7d – Concurso de búsqueda en la web

Divide el grupo en equipos más pequeños que competirán entre sí en un concurso de búsqueda en la web. Dale a cada grupo un ordenador y acceso a Internet. Pide a los grupos que busquen la respuesta a tus preguntas. Si un grupo cree que tiene la respuesta correcta, debe apretar el pulsador (o gritar una palabra acordada de antemano, tocar un timbre, etc.). Cada respuesta correcta son 5 puntos. Si un grupo aprieta el pulsador y no sabe la respuesta correcta, los demás grupos tendrán la oportunidad de contestar, pero, si aciertan en segunda ronda, recibirán solo 3 puntos. Ten preparado un pequeño premio para los ganadores al final del juego.

Duración mínima: 45 min



Ejercicio 2.7e – Lista de comprobación de información online de calidad

Para terminar, reparte la Ficha 1 y comenta diversos aspectos relacionados con la información online y cómo evaluar la calidad de dicha información. Repasad la lista de comprobación y deja tiempo para las preguntas y los comentarios de los participantes.

Duración mínima: 20 min



Sesión 2.7 – Ficha 1: Lista de comprobación de calidad de la información online

Copyright (c) para fotocopias de ERYICA.

¿Cuál es el ámbito del sitio web/servicio online?

- ¿Es comercial o no comercial? ¿Intenta «vender» algo?
- ¿Hace campaña a favor de algo? ¿Intenta influir en el usuario?
- ¿Para quién se ha hecho? ¿A quién se dirige?
- ¿Transmite la idea general de algún tema? ¿Se especializa en una parte concreta del tema? ¿Da una opinión?
- ¿Se ajusta al contenido de lo que estás buscando?

¿Quién proporciona la información?

- ¿Quién está detrás del sitio web/servicio online?
- ¿Quién es el autor del contenido? ¿Es gubernamental, de algún *lobby*, comercial? Consulta el apartado «Sobre nosotros», fíjate en el descargo de responsabilidad; ¿qué te dice el URL?
- ¿El autor es experto en el tema?
- ¿Por qué transmite esa información el autor?
- ¿El autor da una opinión? ¿La información está equilibrada, es imparcial y sin influencias (políticas, religiosas, etc.)?
- ¿De dónde es el sitio web? Sobre todo en el caso de los países en los que se usa el mismo idioma, el lugar de origen es un indicador importante, porque la normativa y la legislación, así como la oferta para jóvenes, puede ser muy distinta en EE. UU. y Reino Unido, en Flandes y Países Bajos o en Portugal y Brasil.
- ¿Hay una persona de contacto a la que me pueda dirigir si quiero interactuar con el dueño del sitio web? ¿Es «solo» una dirección de correo electrónico o se indican un nombre, número de teléfono y dirección postal?

¿Cómo de actualizada está la información?

- ¿Cuándo se hizo el sitio web?
- ¿Cuándo se revisó por última vez? ¿Hay información sobre la última actualización de elementos o páginas concretos?
- ¿Los enlaces del sitio web funcionan? ¿Están actualizados?
- ¿Hay información desactualizada sobre temas muy marcados por la actualidad?
- ¿Hay un apartado de noticias? Si lo hay, ¿son realmente noticias?

¿Cuál es el grado de transparencia del sitio web/servicio online?

- ¿Se indican claramente las fuentes de información?
- ¿El contenido del sitio web se ha reproducido de otros sitios? ¿Se ha copiado y pegado tal cual? ¿Se ha vuelto a introducir? ¿Se ha hecho alguna modificación? ¿Incluye copyright?
- ¿Los enlaces a otros sitios web son solo una muestra o una selección? Si son una selección, ¿está claro con qué criterios se ha hecho? ¿Se indica en algún sitio cómo se hizo y se evaluó la selección?

¿Es fácil acceder al sitio web?

- ¿El texto sigue unas normas básicas?
- ¿Es fácil encontrar la información que necesitas (número de clics, estructura lógica...)?
- ¿Hay un árbol temático o un mapa del sitio?
- ¿El diseño, el lenguaje y el contenido se ajustan a las necesidades de su grupo objetivo?
- Como ocurre en muchos otros contextos, a la hora de juzgar la calidad de la información, la web no es un lugar ajeno desconectado de la realidad, sino que básicamente reproduce lo que también es válido fuera de Internet.



Por lo tanto, las normas básicas son las mismas

- Averigua qué tienes entre manos
- Piensa en la motivación del sitio web
- Contrasta y compara siempre
- No te dejes llevar por la paranoia, pero mantén la capacidad crítica; en caso de duda, prescinde de esa información o verifícala



Ejercicio 2.7d – Ficha 2: Concurso de búsqueda en la web

Preguntas y respuestas del concurso de búsqueda en la web

Introducción para los formadores:

Casi todas las preguntas son «preguntas trampa» para destacar varios problemas de calidad, como los bulos y la fiabilidad de las fuentes, así que compruébalas poco antes de hacer el concurso para ver si siguen funcionando.

NORMAS DEL CONCURSO

Una de las cosas que hay que aprender es a consultar más de una fuente. Al tratarse de una competición, la gente responderá en pocos segundos con lo primero que aparezca en Google (a veces sin abrir siquiera el enlace). En ese caso, no se conseguirán puntos aunque la respuesta sea correcta.

Pregunta 1

¿En qué fecha y dónde se fundó ERYICA?

Respuesta correcta

Se puede encontrar en www.eryica.org (En Madrid, España, el 17 de abril de 1986)

Qué hemos aprendido

Es muy probable que la información sobre una organización en el sitio web de la propia organización sea correcta.

Pregunta 2

¿Tengo que tomar pastillas contra la malaria si viajo de Nom Pen a Kampot, en Camboya?

Respuesta correcta

No. Se puede encontrar en la [la página web de la OMS](https://www.who.int/es/teams/global-malaria-programme) en <https://www.who.int/es/teams/global-malaria-programme>

Qué hemos aprendido

En Google se pueden encontrar muchos foros de viajes llenos de gente a la que le gusta viajar, pero no son especialistas en medicina, así que toda la información en esos foros es de oídas. Los sitios web nacionales sobre viajes puede que sean (demasiado) prudentes porque tal vez quieran que el usuario se tome o compre los medicamentos. Los sitios web turísticos a veces son poco cuidadosos porque no quieren espantar a los usuarios. Seguramente, la información de mejor calidad la ofrezca la Organización Mundial de la Salud o una ONG local dedicada a cuestiones de salud.

Pregunta 3

Usa Wikipedia para una pregunta de este tipo: ¿en qué año se puso en marcha el Portal Europeo de la Juventud?

Nota para los formadores

Hagas la pregunta que hagas (y no hagas siempre la misma), tienes que cambiar los datos en cuestión antes de hacer el concurso para que den una respuesta equivocada (¡acuérdate de volver a poner la información correcta después del concurso!).



Qué hemos aprendido

La Wikipedia la puede modificar cualquiera. Comprueba el historial para ver qué ha pasado con el contenido.

Pregunta 4

¿Se puede coger el sida por unas chinches?

Respuesta correcta

¡NO!

Qué hemos aprendido

Hay mucha información equivocada sobre este tema, incluso que las chinches pueden curar el sida. Gran parte de esta información falsa aparece en foros o en fuentes con motivación religiosa.

Pregunta 5

Quién dijo: «Podría decirse que mi propia vida ha sido una banda sonora muy larga. La música era mi vida, me dio la vida y es como me recordarán mucho después de que deje esta vida. Cuando me muera, en mi cabeza sonará un último vals y es lo único que oiré».

Respuesta correcta

NO FUE Maurice Jarre, sino Shane Fitzgerald, que entonces tenía 22 años.

Fuente: NBCNews, [Student hoaxes world's media on Wikipedia](#), fecha de publicación: 5 de agosto de 2010.

[Wikipedia](#)

Qué hemos aprendido

Fue un asunto muy controvertido en relación con Wikipedia e ilustra cómo se difunden actualmente las «noticias». Distintas personas y medios difundieron la cita falsa de Fitzgerald. Es fácil crear una «leyenda urbana» y difundirla muy rápido por Internet.

Pregunta 6

¿Qué ha hecho hoy Joe Biden?

Respuesta correcta

En realidad, no lo sabemos.

p. ej., <https://www.whitehouse.gov/live/>

<https://twitter.com/POTUS>

<https://twitter.com/JoeBiden>

Qué hemos aprendido

Biden no gestiona el sitio web de la Casa Blanca ni su cuenta de Twitter, tiene un equipo entero que se dedica a eso. Lo único que podemos ver es el programa oficial.



Pregunta 7

¿La marihuana es adictiva?

Respuesta correcta

No, no causa adicción física (puede causar adicción psicológica).

Qué hemos aprendido

En algunos temas, la información en Internet está sesgada y es controvertida.

Pregunta 8

¿Cómo pueden influir los jóvenes en las políticas de juventud de la Comisión Europea/la participación juvenil en la Comisión Europea?

Respuesta «correcta»

[Foro Europeo de la Juventud](#) - representación oficial de las organizaciones juveniles y los consejos de juventud
www.youthforum.org

Qué hemos aprendido

Los participantes encontrarán una y otra vez Erasmus+, que es un programa, no un organismo ni una organización con influencia política, así que ganará quien encuentre el Foro Europeo de la Juventud y entienda su función.

Pregunta 9

¿En qué porcentaje ha aumentado el índice de delincuencia en Alemania desde la crisis de los refugiados?

Respuesta correcta

No ha aumentado, según el Ministerio de Interior Federal de Alemania.

Qué hemos aprendido

En algunos temas, la información en Internet está sesgada y es controvertida. No obstante, lo mejor es confiar en las fuentes oficiales que recopilan datos y estadísticas.



Sesión 2.8 – Organizar tu información juvenil

Objetivos:

- Analizar la importancia de la clasificación y presentar herramientas para sistemas de clasificación
- Mostrar y analizar ejemplos de bases de datos reales nacionales y locales
- Hacer una demostración de sistemas organizativos que protegen los dispositivos digitales/online y cualquier soporte físico que contenga información personal

Resultados del aprendizaje:

- Aplicar herramientas para buscar, clasificar y compartir información
- Usar gran variedad de recursos online (p. ej., bases de datos), comprender sus características y posibilidades
- Crear un entorno fácil de usar y de fácil acceso para ofrecer información juvenil en un medio físico y en Internet

Ejemplos para el desarrollo de esta sesión:

- Ejercicio 2.8a: Sistema de clasificación I
- Ejercicio 2.8b: Sistema de clasificación II
- Ejercicio 2.8c: Sistema de clasificación III

Qué vas a necesitar:

- Presentación en PowerPoint sobre «Organizar la información» (contacta con la Secretaría de ERYICA para solicitar el material)
- Presentación en PowerPoint sobre «Actualizar la información» (contacta con la Secretaría de ERYICA para solicitar el material)
- Ejemplos de bases de datos y sistemas de clasificación (también se los puedes pedir a los participantes)
- 20 palabras clave para el ejercicio de clasificación de una lista de 32

Aspectos que debe destacar el formador:

- Asegúrate de que se adjudica a alguien la función de organizar y actualizar la información
- Organiza tu información y tu centro de manera accesible y fácil de usar
- La información solo es útil si puedes volver a encontrarla con rapidez y en el momento oportuno
- Contar con un sistema actualizado y con información real es uno de los puntos fundamentales del trabajo de información juvenil

Fichas para los participantes:

- Ficha 1: Ejercicio de «sistema de clasificación»
- Ejemplos de bases de datos y sistemas de clasificación (presentación en PowerPoint «Organizar la información»: contacta con la Secretaría de ERYICA)



Otros recursos:

- Usa <http://thesaurus.com> para el metaetiquetado, las etiquetas y las palabras clave a la hora de clasificar información
- [How Should You Classify Your Data?](#)
- [Library of Congress Classification Outline](#) disponible en <http://www.loc.gov/catdir/cpsolcco/>

Duración mínima: 90 min



Ejercicio 2.8a: «Sistema de clasificación» I

- Divide a los participantes en grupos pequeños.
- Entrega a cada grupo las mismas 20 palabras clave de la lista de 32 que figura a continuación, las 20 que tú elijas.
- Los grupos tienen que clasificar las palabras clave y presentárselas entre sí, analizando sus similitudes y diferencias.

Ejercicio 2.8b: «Sistema de clasificación» II

- Comenta la importancia de la clasificación.
- Muestra y analiza ejemplos de bases de datos y sistemas de clasificación reales nacionales y locales.
- Pide a algunos participantes que presenten su sistema de clasificación utilizando sitios web, si es posible.
- Analiza los sistemas presentados con el conjunto del grupo.

Ejercicio 2.8c: «Sistema de clasificación» III

- Divide a los participantes en parejas o en grupos pequeños y dales la lista de ejemplos de información. Pregúntales en qué categoría clasificarían los distintos elementos. Comenta con el conjunto del grupo con qué elementos ha sido fácil ponerse de acuerdo, con cuáles ha sido difícil y por qué.

Objetivos para el moderador:

- Concienciar sobre la necesidad de que haya categorías
- Concienciar sobre la dificultad de elegir palabras clave/categorías
- Dejar constancia de que no existe un sistema ideal, pero hay que ponerse de acuerdo para usar un sistema en tu centro o, a ser posible, a escala nacional
- Forma grupos pequeños y pídeles que busquen como mínimo 10 palabras distintas para decir (o relacionadas con esa idea), p. ej., hacer el amor, beber, tener problemas, racismo, etc., incluyendo jergas y dialectos.
Comenta con el conjunto del grupo cómo relacionaría la gente joven estas palabras con las categorías que definimos en información juvenil.

Objetivos para el formador:

- Los jóvenes usan distintos lenguajes, incluida jerga
- A veces, a los jóvenes les cuesta conectar con nuestro sistema de clasificación
- Nuestro sistema de clasificación no es la única manera de presentarnos ante la gente joven
- Pregúntale al grupo cuál es la diferencia a la hora de organizar la información online. Debate con el conjunto de los participantes
- La diferencia más relevante entre la clasificación online y offline es que, en el formato online, un elemento informativo puede estar en más de un lugar y puede estar vinculado a más de una palabra clave/etiqueta.
- Una palabra clave puede estar vinculada a más de una categoría

¿En qué categoría clasificaríais cada uno de estos elementos informativos y por qué?

1. Permiso de trabajo para inmigrantes
2. Manutención de menores
3. Sinhogarismo
4. Derechos del arrendatario
5. Dormitorios comunitarios
6. Derechos del paciente
7. Sexo/anticoncepción
8. Embarazo adolescente
9. Drogas
10. Becas para estudiantes
11. Orientación profesional
12. Oportunidades de voluntariado
13. Contratos de trabajo
14. Tarjetas juveniles
15. Ir a la universidad
16. Ciberacoso
17. Despido improcedente
18. Racismo
19. Derechos/responsabilidades parentales
20. Sistema de justicia de menores
21. Derechos en el momento de la detención/asistencia al juzgado
22. Derechos del consumidor
23. Información sobre el salario mínimo
24. Albergues para personas sin hogar
25. Cómo manejar la anorexia
26. Cómo hacer un buen CV
27. Legislación sobre tabaquismo
28. Vegetarianos
29. Clases de informática gratuitas
30. Virus de la COVID-19
31. Seguridad online
32. Trabajar en el extranjero



Sesión 2.9 – Crear y diseñar productos de información juvenil

Objetivos:

- Presentar una serie de principios para adaptar información compleja o genérica y convertirla en información personalizada y fácil de entender según las necesidades de los jóvenes
- Diferenciar distintos productos de información juvenil usando diferentes medios y hacer una demostración de criterios de accesibilidad

Resultados del aprendizaje:

- Analizar y decidir qué herramienta se ajusta a qué tipo de información
- Escribir de manera comprensible y sencilla, usar imágenes y elementos multimedia, tener presente el copyright y los principios de privacidad
- Aplicar y usar los criterios de accesibilidad

Ejemplos para el desarrollo de esta sesión:

- Ejercicio 2.9a – Producir información juvenil
- Ejercicio 2.9b – Analizar productos de información juvenil
- Ejercicio 2.9c – Analizar folletos
- Ejercicio 2.9d – Materiales sobre accesibilidad, copyright y cuestiones de privacidad

Qué vas a necesitar:

- Textos de muestra para el ejercicio
- Productos informativos de los propios participantes

Aspectos que debe destacar el formador:

- Hay que elegir los medios adecuados para la información adecuada
- La principal prioridad es que el producto sea comprensible y se pueda utilizar
- Se deben respetar el copyright y la privacidad
- Los productos de información juvenil tienen una validez limitada en el tiempo y dependen de la localización, las características y las tendencias de los distintos grupos objetivo
- Hay que resaltar la importancia del uso de distintos tipos de medios, dar a conocer los productos a través de varios canales (p. ej., redes sociales, folletos y TV)
- Se debe fomentar la participación: implicar a los jóvenes en la creación de los productos

Fichas para los participantes:

- Ficha 1: Material sobre accesibilidad en información juvenil
- Ficha 2: Material sobre cuestiones de copyright en información juvenil
- Ficha 3: Material sobre privacidad en información juvenil
- Ficha 4: Lista de comprobación para los folletos

Otros recursos:

- [DesYign: Innovative Youth Information Service Design and Outreach](#) (2020), informe de ERYICA
- [Kit de herramientas DesYign](#)
- [Youth Participation in Youth Information Services](#) (2022), disponible en el sitio web de ERYICA

Duración mínima: 120 minutos



Ejercicio 2.9a – Producir información juvenil

En este ejercicio, los participantes convertirán un texto oficial en un producto de información juvenil que sea comprensible.

Antes de la actividad

Recopila en distintas fuentes textos formales, oficiales y que no sean fáciles de entender en el idioma en el que se imparta la formación.

Durante la actividad

Divide a los participantes en 3 o 4 grupos. A cada grupo le tocará un texto diferente. Tienen que convertir el texto en información de calidad, fácil para los jóvenes y comprensible.

Pídeles que presenten sus productos al conjunto del grupo. Analiza con el grupo qué técnicas han utilizado para que la información resulte comprensible.

Alternativa

Puedes pedir a los participantes que creen su producto de información juvenil de calidad usando distintos tipos de medios. Pueden hacer una publicación en un blog, un vídeo, un podcast, una retransmisión radiofónica...

Ejercicio 2.9b – Analizar productos de información juvenil

Antes de la actividad

Pide a los participantes que traigan productos de información juvenil (impresos publicitarios, folletos, etc.).

Durante la actividad

En grupos pequeños, los participantes analizarán un par de productos de información juvenil y debatirán si cumplen los criterios de información de calidad.

Pídeles que compartan algunas de sus conclusiones con el conjunto de los participantes. ¿En qué se han basado para decidir si la información era de buena calidad? ¿Han tenido en cuenta la Carta Europea de la Información Juvenil?

Ejercicio 2.9c – Analizar folletos

Como en el ejercicio 2.9b, en esta actividad los participantes también van a analizar productos de información juvenil, pero lo harán de manera más específica y detallada.

Antes de la actividad

Recopila o pide a los participantes que traigan panfletos y folletos de centros de información juvenil.



Durante la actividad

Proporciona algo de contexto teórico para el análisis basándote en la **Ficha 4: Lista de comprobación para los folletos**. Al final, da una copia de la ficha a los participantes.

Forma grupos pequeños y asegúrate de que cada grupo tenga por lo menos un elemento que analizar.

Entrégales a todos una copia de la **Lista de comprobación de folletos y panfletos** y una **Lista de comprobación de temas**, que puedes encontrar tras la Ficha 4. Pídeles que analicen el material basándose en estas listas de comprobación exhaustivas.

Presenta y debate las conclusiones principales con el conjunto del grupo.

Si hay dos grupos o más con el mismo producto, compara los resultados de su análisis. ¿Han llegado a conclusiones similares en grupos diferentes?

Ejercicio 2.9d – Materiales sobre accesibilidad, copyright y cuestiones de privacidad

Reparte los materiales y debate los temas de accesibilidad, copyright y privacidad con el grupo basándote en las **Fichas 1, 2 y 3**. Entrega una ficha a los participantes.



Sesión 2.9 – Ficha 1: Material sobre accesibilidad en información juvenil

La accesibilidad es uno de los aspectos clave a la hora de proporcionar información juvenil de calidad. Independientemente de la cantidad de actividades y productos informativos que se organicen, su impacto siempre está muy determinado por su accesibilidad.

En este sentido, en la [Carta Europea de la Información Juvenil](#) se establece que:

- Los servicios de información juvenil garantizan la igualdad de acceso
- Los centros y servicios de información juvenil son de fácil acceso, atractivos y visibles para la gente joven
- La información juvenil es comprensible para la gente joven

Debe respetarse la accesibilidad en distintos sentidos, como:

Crear productos de información juvenil que se adapten a la juventud y a un grupo objetivo específico

- I. El lenguaje de las actividades y productos de información juvenil tiene que adaptarse a la forma de expresarse de los jóvenes
- II. Hay que seleccionar y filtrar la información para que sea lo más fácil de usar posible
- III. La información juvenil debe clasificarse en categorías que resulten sencillas para los jóvenes
- IV. Tiene que haber actividades y productos de información juvenil disponibles para jóvenes analfabetos o que no hablen el idioma oficial del país
- V. Se deben organizar los productos de información juvenil de manera accesible (para que sean fáciles de encontrar y manejar)
- VI. Hay que mostrar los productos de información de forma que los jóvenes con discapacidad puedan utilizarlos, teniendo en cuenta la altura de los estantes, la accesibilidad de otras muestras, asegurándose de que el acceso está adaptado para silla de ruedas, etc.

El local del centro de información juvenil tiene que ser accesible

- VII. Debe ser fácil llegar al local del centro de información juvenil y reconocerlo
- VIII. Los jóvenes con cualquier discapacidad tienen que poder llegar fácilmente al local del centro de información juvenil
- IX. Los horarios tienen que adaptarse a la rutina de los jóvenes

Los jóvenes que no puedan ir al centro de información juvenil tienen que poder acceder a los productos de información juvenil

- X. Jóvenes de barrios desfavorecidos
- XI. Jóvenes que cumplan sentencia en centros de justicia de menores
- XII. Jóvenes de grupos de riesgo, como la prostitución, el consumo de drogas, etc.
- XIII. En este sentido, hay que organizar distintas actividades de divulgación

Accesibilidad web

- I. La accesibilidad web es una cuestión importante, porque las herramientas web se usan muchísimo en el ámbito de la información juvenil. El contenido tiene que ofrecerse de forma comprensible y atractiva para todos los jóvenes.
- II. Los servicios de información juvenil online tienen que presentarse de una manera que todos puedan manejar, teniendo en cuenta sobre todo a los usuarios con necesidades específicas (jóvenes con discapacidad visual,



auditiva o táctil, con enfermedades como epilepsia sensible a las intermitencias de luz de las aplicaciones web, etc.).

- III. El nombre del sitio web tiene que ser simple y fácil de memorizar
- IV. La accesibilidad web también implica que el contenido del sitio web sea fácil de encontrar con los motores de búsqueda más habituales
- V. El contenido de la web tiene que organizarse siguiendo un orden lógico y comprensible, fácil de encontrar y que no requiera más de dos niveles de profundización
- VI. Las tendencias en las herramientas web que utilizan los jóvenes tienen que controlarse, evaluarse y usarse de forma adecuada como herramientas de información juvenil (Facebook, Instagram, Twitter y otras redes sociales). Los propios informadores juveniles deben recibir formación para usar herramientas en línea, conocer las novedades y estar bien informados sobre las tendencias y las nuevas prácticas online de los jóvenes.

Otros recursos

Se pueden descargar **recursos generales** en <https://www.eryica.org/tools-resources>

- [Carta Europea de la Información Juvenil](#)
- [Información y Asesoramiento Juvenil en Europa](#) (2020)
- [Youth Information Starter Kit: Guidelines on how to create youth information centre,](#) (2012)
- [Compendio de estructuras nacionales de información y asesoramiento juvenil](#)

Accesibilidad web

- [La Comisión Europea sobre accesibilidad web](#)
- [Web Accessibility Initiative \(WAI\)](#)
- [Ley de Gobernanza de Datos](#)



Sesión 2.9 – Ficha 2: Material sobre cuestiones de copyright en información juvenil

Las cuestiones de copyright deben analizarse teniendo en cuenta dos aspectos:

1. El centro de información juvenil debe conocer y respetar el copyright de las fuentes de información que utilice
2. El centro de información juvenil tiene que definir y facilitar los términos de uso en materia de copyright de sus propios productos de información

El centro de información juvenil debe conocer la legislación nacional sobre copyright, así como la legislación de la UE al respecto.

Los servicios de información juvenil online respetan el copyright de terceros y conocen el suyo propio.

Ejemplo de regulación de copyright: sitio web de [Creative Commons](#)

Ejemplo de mención de copyright de [la web de información de Young Scot](#)¹:

«Todos los derechos reservados

El material de este sitio web está protegido por derechos de copyright o de base de datos en todo el mundo y es propiedad de Young Scot Enterprise o sus licenciantes.

Puede leer, imprimir y descargar los contenidos de este sitio web para uso exclusivamente privado.

No puede comercializar ni hacer copias de ninguno de los contenidos de este sitio web a menos que haya obtenido previamente nuestra autorización por escrito.

Hay que reconocer adecuadamente al propietario del copyright si el material se vuelve a publicar en cualquier otro formato, incluso aunque se haga con nuestra autorización.

El uso de este sitio web está sujeto a nuestros términos y condiciones y a los términos y condiciones de las organizaciones de Discount.

Consulte también nuestra Declaración de descargo de responsabilidad y nuestra Declaración de confidencialidad en lo relativo a la Ley de protección de datos de 1998.

Las palabras 'Young Scot' y los logotipos son marcas registradas de Young Scot Enterprise y no pueden utilizarse sin nuestra autorización previa por escrito.

© Young Scot Enterprise 2018 Young Scot Enterprise es una sociedad de responsabilidad limitada con sede en Escocia (n.º: 202687) y con domicilio fiscal en Rosebery House, 9 Haymarket Terrace, Edimburgo, EH12 5EZ»

¹ Página web de la Agencia Nacional de Información Juvenil y de la Tarjeta de Juventud de Escocia: www.youngscot.org



Sesión 2.9 – Ficha 3: Material sobre privacidad en información juvenil

Observaciones generales

«Uno de los principios rectores del trabajo de información juvenil es que un usuario puede permanecer en el anonimato y que cualquier información que proporcione sobre un tema en cuestión a un miembro del personal del centro de información juvenil se considerará confidencial.

Es así en especial cuando un usuario **menciona temas de carácter personal** (situación familiar, cuestiones sexuales o problemas con las drogas). El centro de información juvenil solo puede ayudar al usuario si se crea cierto nivel de confianza entre el usuario y el trabajador del centro. Es esencial respetar estrictamente los principios de anonimato y confidencialidad para crear y mantener ese vínculo de confianza.

También es muy importante **dejar clara la situación legal en relación con el tema que trate el usuario**, para que el usuario cuente con toda la información al respecto (incluidos sus derechos según la legislación), pero también para que la persona que trabaja en el centro de información juvenil sepa con exactitud qué información puede mantener confidencial y cuál tiene la obligación (si es necesario) de comunicar a la policía o a otras autoridades».²

«Los servicios de información juvenil respetan la privacidad, la confidencialidad y el derecho al anonimato de los jóvenes».³

Las actividades y los productos de información juvenil siempre deben incluir comentarios y directrices sobre privacidad para asegurarse de que el usuario cuenta con la información necesaria a ese respecto.

La información juvenil online respeta la privacidad de los usuarios y les permite modificar o eliminar sus datos personales que hayan publicado.

También es muy importante que el centro de información juvenil ponga en marcha **actividades para tratar las cuestiones de privacidad en general**, no solo las del propio centro. Los jóvenes tienen que saber cómo comportarse en situaciones en las que tal vez proporcionen información personal, sea en un entorno virtual (redes sociales, chats, etc.) o en situaciones cotidianas donde tengan que respetarse sus derechos de privacidad (en el hospital, en la escuela, etc.).

«Los servicios de información juvenil proporcionan a la juventud competencias en materia de información y medios de comunicación para que actúen de manera segura y responsable».⁴

Ejemplo de política de privacidad de Young Scot

«Privacidad - Según el Reglamento General de Protección de Datos, Young Scot es el 'responsable del tratamiento de datos'. Fundamentalmente, eso significa que nosotros decidimos qué información personal se recopila sobre ti y para qué se va a utilizar. Cuando se recopila información, Young Scot te notificará qué datos se recopilan y con qué objetivo los vamos a utilizar. Young Scot almacena esta información de acuerdo con las directrices del Reglamento General de Protección de Datos. No vendemos, entregamos ni revelamos

² CoE Youth Information Starter Kit: Guidelines on how to create youth information centre, 2012. Disponible en: <https://www.eryica.org/tools-resources>.

³ [Carta Europea de la Información Juvenil](#), adoptada en Cascais (Portugal) el 27 de abril de 2018 por la 29.^a Asamblea General de ERYICA.

⁴ *Ibid.*



información personal identificable a nadie más. Hay más información en los términos y condiciones de Young Scot Rewards».⁵

Otros recursos

El [Relamento General de Protección de Datos \(RGPD\)](https://gdpr-info.eu) de la UE determina cómo se gestionan los datos en todos los sectores. El texto oficial está disponible aquí: <https://gdpr-info.eu>

Campañas relacionadas con la privacidad en el ámbito de la información juvenil:

- www.klicksafe.de
- www.watchyourweb.de
- www.irights.info

Una mejor Internet para los niños

«Los jóvenes necesitan un entorno seguro y estimulante en línea, al tiempo que se comprometen con las nuevas tecnologías y pasan tiempo en línea. La Estrategia para una Internet mejor para los niños actuará para que los niños se empoderen mientras exploran el mundo digital». Más información en línea en <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/policies/better-internet-kids>

⁵Página web de la Agencia Nacional de Información Juvenil y de la Tarjeta de Juventud de Escocia: www.youngscot.org.



Sesión 2.9 – Ficha 4: Listas de comprobación para los folletos

Este documento es una adaptación del Documento de Calidad sobre Trabajo de Información Juvenil que se usa en Países Bajos.⁶

Hay información abundante y variada sobre folletos y panfletos, lo que complica hacer una buena selección de este tipo de material para los jóvenes. No todos los folletos y panfletos son adecuados para los centros de información juvenil. A veces, tiene que ver con el contenido (no objetivo, incompleto, con un lenguaje complicado, demasiado directivo, obsoleto) y otras, con la presentación (demasiado texto, difícil de leer, no adecuado para el grupo destinatario) o la disponibilidad.

La Unión de Centros de Información Juvenil de Países Bajos considera que los criterios de calidad sobre los folletos son una herramienta fundamental para que resulte más sencillo y menos ambiguo analizar esos folletos.

Y, por supuesto, estas listas de comprobación también pueden usarse como directriz para elaborar folletos propios.

El lema del trabajo de información juvenil también se aplica a los folletos: «mejor sin información que con información incorrecta».

Las listas de comprobación incluyen dos tipos de criterios:

- Criterios de calidad: para que un folleto sea adecuado para el trabajo de información juvenil, todos estos criterios tienen que marcarse con un «Sí». Por ejemplo, la información debe ser correcta y actual, pero también objetiva.
- Criterios de selección: estos criterios pueden tener relevancia para decidir qué folletos usar sobre un mismo tema o qué folleto es más atractivo, como la presentación o el uso del lenguaje.

Aclaraciones sobre los criterios:

Tiene que estar claro el tema del folleto. Esto se puede conseguir, por ejemplo, con un buen título o con una buena portada. A veces, el diseño del folleto es tan confuso que casi no se lee el título.

Por supuesto, la información del folleto debe ser correcta y estar actualizada. Es posible que un tema sea tan especializado que se pida la opinión de un experto.

El objetivo de los folletos debería ser que los jóvenes tomen sus propias decisiones basándose en la información que reciben en el folleto. Por lo tanto, debe usarse un lenguaje que los jóvenes comprendan.

En los folletos sobre organizaciones se debe proporcionar a los jóvenes una idea clara de los servicios.

Hay dos criterios que tal vez requieran algo más de atención: «que la información sea objetiva» (tema, 3) y «que la información tenga un nivel de orientación aceptable» (tema, 4).

Estos criterios se incluyen porque los folletos son una forma de empoderar a los jóvenes para que tomen sus propias decisiones basándose en la información que reciben. Por lo tanto, la información no solo tiene que ser correcta y tan completa como sea necesario, sino también objetiva: no debe basarse en las normas y los valores de la organización, el editor ni el informador juvenil.

Por ejemplo, lo más probable es que los folletos de partidos políticos, organizaciones religiosas o instituciones comerciales no cumplan este criterio de objetividad.

⁶ Basado en: *Daphne de Lange, Leo Rutjes (1994), [Handboek jongereninformatie. methodiek voor het informatie- en advieswerk](#), Ámsterdam: Boom.*



En relación con ese criterio de objetividad también está el criterio de información directiva. Con «información directiva» nos referimos a que la información se presente de manera que el resultado de la elección se vea orientado hacia la dirección que prefiera la persona o institución que haya producido o escrito el folleto.

Como directriz, tenemos la norma de que en un folleto hay que darle al lector varias opciones, pero tiene que tener la libertad de elegir.

Por ejemplo, en Países Bajos se puede fumar cánnabis. Hay organizaciones de atención sanitaria fiables y especializadas que proporcionan toda la información importante al respecto: qué es, cómo funciona, formas de usarlo y consecuencias de su uso a corto y a largo plazo. Esa información se basa en datos e investigaciones científicas. De esta manera, el lector puede decidir si consumir cánnabis o no.

Hay otras organizaciones que son absolutamente contrarias al consumo de cánnabis y también tienen folletos. En esos folletos se resaltan únicamente los aspectos negativos y se mezclan argumentos con historias y «datos» sin verificar con un único objetivo: convencer al lector de su punto de vista. A eso le llamamos «información directiva» o «información sesgada». Como en un folleto se ofrecen varias opciones entre las que elegir, no se obliga al lector a decidirse por una opción determinada (la que prefiera quien haya elaborado el folleto) y, por lo tanto, no hay sesgo.

¿Cómo se utilizan las listas de comprobación?

- Cada criterio puede marcarse con «Sí», «No» o «En parte».
- Hay que empezar echando un vistazo al folleto y a su correspondiente lista de comprobación.
- Luego se analiza el folleto; es preferible trabajar en grupos pequeños para comparar resultados.
- La conclusión definitiva se basará en los principios de lo que demande el grupo objetivo y en la exactitud y la relevancia de la información.
- Pregunta a los grupos si estas listas de comprobación son fáciles de adaptar a otros formatos de información.



Lista de comprobación para folletos/panfletos de organizaciones

Título del folleto/panfleto.....

Organización.....

Grupo destinatario.....

Por solicitud de.....

Año de publicación..... Precio..... Número de páginas.....
 Formato..... (p. ej., A4, A5)

Ilustraciones Sí/No

Publicidad comercial Sí/No

Criterios de calidad

Contenido

Sí No En parte

- 1 – Se menciona el nombre completo de la organización
- 2 – Queda claro el objetivo de la organización
- 3 – Aparecen los horarios de apertura
- 4 – Figura la dirección completa
- 5 – Se mencionan los costes de los servicios (si los hay)
- 6 – Se describe el procedimiento para usar los servicios
- 7 – Se especifica el grupo destinatario

Información

- 8 – La información es correcta y actual
- 9 – La información es completa

Uso del lenguaje

- 10 – Uso claro del lenguaje
- 11 – El lenguaje es comprensible para el grupo destinatario

Criterios de selección

Presentación

- 12 – El tipo de letra es claro y legible
- 13 – Hay índice (para materiales de más de 6 páginas)
- 14 – La información se presenta de forma ordenada
- 15 – La presentación es llamativa para el grupo destinatario

Otras cuestiones

- 16 – Se menciona la perspectiva de la organización
- 17 – El folleto tiene relevancia para el grupo destinatario
- 18 – El folleto también está disponible en otros idiomas (si es así, en

Qué le falta.....

Conclusión: el folleto cumple los estándares del trabajo de información juvenil Sí/No

Responde a las preguntas con «Sí», «No» o «En parte» cuando corresponda.



Lista de comprobación de folletos sobre un tema

Título.....

Asunto.....

Grupo destinatario.....

Resumen del contenido.....

Publicación a cargo de.....

Por solicitud de.....

Año de publicación..... Precio..... Número de páginas.....
 Formato.....

Ilustraciones Sí/No

Publicidad comercial Sí/No

Criterios de calidad

Información

Sí No En parte

- 1 – El tema del folleto está claro
- 2 – La información es correcta y actual
- 3 – La información es objetiva
- 4 – La información directiva es aceptable
- 5 – Se mencionan suficientes aspectos relevantes
- 6 – El contenido empodera a los jóvenes para que tomen sus propias decisiones o para que actúen por sí mismos

Uso del lenguaje

- 7 – Uso claro del lenguaje
- 8 – El lenguaje es comprensible para el grupo destinatario

Criterios de selección

Presentación

- 9 – El tipo de letra es claro y legible
- 10 – Hay índice (para materiales de más de 6 páginas)
- 11 – La información se presenta de forma ordenada
- 12 – La presentación es llamativa para el grupo destinatario

Otras cuestiones

- 13 – El folleto tiene relevancia para el grupo destinatario
- 14 – El folleto también está disponible en otros idiomas (si es así, en)
- 15 – Contiene historias de experiencias concretas
- 16 – Incluye información de derivación (direcciones, sitios web, números de teléfono)
- 17 – Se pueden pedir muchas copias del folleto

Qué le falta.....

Conclusión: el folleto cumple los estándares del trabajo de información juvenil Sí/No

Responde a las preguntas con «Sí», «No» o «En parte» cuando corresponda.



Resumen – Área 2

Para el final de la sesión 2.9, has tratado los fundamentos de la **Información juvenil en la práctica**. Puede que merezca la pena analizar si los participantes han logrado los principales resultados de aprendizaje y alcanzado las siguientes competencias clave del informador juvenil:

C1	Crear conocimiento
C2	Identificar necesidades
C3	Gestionar la información
C4	Generar opciones
C7	Apoyar la inclusión
C8	Respetar la privacidad
C10	Comunicar de forma eficaz
C11	Cooperar y trabajar en red
C12	Alcance

Recuerda a los participantes que deben hacer el ejercicio de reflexión/autoevaluación. Entrega a los participantes la **ficha de reflexión** (hay un ejemplo a continuación).

Una vez terminada esta área sobre **Información juvenil en la práctica**, es importante trazar un límite claro entre el área anterior y la siguiente. En el Área 2, hemos visto los principales aspectos de llevar a la práctica la información juvenil desde el punto de vista de la organización y la calidad, y ahora los participantes pasarán a analizar sus propias capacidades, actitudes y valores y empezarán a explorar aspectos de su autoconciencia como profesionales.

Tal vez sea necesario volver a repasar cualquier ámbito que no se haya comprendido bien o puede que te pidan que se traten otros temas que no se hayan mencionado.



Ficha de reflexión sobre el ÁREA 2

Marca la casilla que corresponda

Sesión 2.5

- Comprendo las necesidades de los jóvenes y detecto los problemas que deben abordarse
- Identifico las necesidades de información de los distintos grupos objetivo que forma la gente joven y soy capaz de encontrar información adecuada
- Sé cómo centrar la información en las necesidades de los distintos grupos sociales, culturales y étnicos de jóvenes que se hayan identificado, incluidos las personas o los grupos vulnerables

Sesión 2.6

- Reconozco las distintas etapas del ciclo de la información, identifico información precisa, completa, actualizada y verificada y soy capaz de utilizarla
- Sé cómo buscar, acceder, evaluar de forma crítica y almacenar información relevante de fuentes online y offline
- Uso diferentes herramientas de búsqueda para distintos propósitos, como trazar un mapa de los espacios y entornos de difusión de los jóvenes, y sé cómo hacerlo de forma periódica

Sesión 2.7

- Reconozco la información de calidad online y offline
- Selecciono y soy capaz de evaluar información exacta y fiable online y offline
- Conozco las normas de netiqueta (comportamiento aceptable online) y sé cómo proteger la información personal online

Sesión 2.8

- Sé qué herramientas aplicar para buscar, clasificar y compartir información
- Uso gran variedad de recursos online (p. ej., bases de datos) y comprendo sus características y posibilidades
- Sé crear un entorno fácil de usar y de fácil acceso para ofrecer información juvenil en un medio físico y en Internet

Sesión 2.9

- Soy capaz de analizar y decidir qué herramienta se ajusta a qué tipo de información
- Sé escribir de manera comprensible y sencilla y usar imágenes y elementos multimedia teniendo presente el copyright y los principios de privacidad
- Conozco los criterios de accesibilidad y los aplico



SEPARADOR

ÁREA 3



ÁREA 3 – El arte de trabajar con jóvenes en un entorno de información juvenil

En esta área se exploran las formas de trabajar con los jóvenes en distintos entornos de trabajo de información juvenil. También se tratan las capacidades, la actitud y los valores del informador juvenil, y los participantes analizarán distintos aspectos de su autoconciencia como profesionales y la necesidad del desarrollo profesional continuo.

Sesiones del Área 3:

Sesión 3.10 – Formas de trabajar con jóvenes

Sesión 3.11 – Métodos de comunicación y el informador juvenil

Sesión 3.12 – Capacidades y competencias del informador juvenil

Sesión 3.13 – Actitud y valores del informador juvenil



Sesión 3.10 – Formas de trabajar con jóvenes

Objetivos:

- Analizar distintas formas de actuar cuando se trabaja con jóvenes, incluida la derivación 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
- Presentar las diferencias entre los servicios digitales dirigidos a la juventud para acceder a la información y el apoyo adecuados, proporcionando información actualizada relacionada con las cuestiones a las que se enfrentan
- Demostrar 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

Resultados del aprendizaje:

- Diferenciar las etapas y las formas del trabajo de información juvenil y seleccionar la más adecuada en función de las necesidades de una persona joven
- Identificar los puntos fuertes y los puntos débiles de los distintos métodos del trabajo de información juvenil
- Ayudar a los jóvenes a tomar decisiones vitales y a encontrar soluciones, y asegurarse de incluir a la persona joven en este proceso

Ejemplos para el desarrollo de esta sesión:

- Ejercicio 3.10a: «El tribunal» – Los métodos de trabajo de información juvenil a juicio Alternativas:
 - Tormenta de ideas/debate sobre distintas formas de método
 - Trabajo en grupo sobre lo que se debe y lo que no se debe hacer las distintas formas de método

Qué vas a necesitar:

- Presentación de las formas de actuar

Aspectos que debe destacar el formador:

- La información juvenil puede adoptar diversas formas de actuar y métodos
- Hay que conocer las distintas formas de trabajar y saber qué formas deben usarse en cada momento
- Hay que ser consciente de qué trabajo puede hacer uno mismo y cuándo es mejor derivar a otra persona o pedir ayuda
- Se debe dejar que los jóvenes elijan qué método utilizar

Fichas para los participantes:

- Ficha 1: Descripción de las formas de trabajar con jóvenes
- Hoja de ejercicios 1: Puntos fuertes y puntos débiles de las formas de trabajar con jóvenes

Duración mínima: 120 minutos



Sesión 3.10 – Ejercicio: «El tribunal» – Los métodos de trabajo de información juvenil a juicio

Ejercicio para examinar las formas de actuar habituales cuando se trabaja en centros de información juvenil.

Qué vas a necesitar:

- 12 tarjetas que recojan una de las formas de actuar que figuran a continuación (contacta con la Secretaría de ERYICA para solicitar el material)
- La forma de evaluar los puntos fuertes y los puntos débiles de cada método
- Rotafolios y bolígrafos
- La sala dispuesta como un tribunal con una zona de jurado y un estrado para los «testigos».

Las principales formas de actuar que se usan para prestar servicio en los centros de información juvenil son:

- | | |
|---|---|
| - Trabajo individual (cara a cara) | - Trabajo de difusión |
| - Trabajo en grupo | - Trabajo de calle |
| - Sitios web y servicios online | - Centro de información (trabajo en la sede) |
| - Folletos y libros | - Vehículos móviles |
| - Signposting y derivaciones | - Trabajo entre iguales |
| - Asesoramiento | |
| - Servicios telefónicos | |

Cómo dirigir la sesión:

Divide a los participantes en 12 equipos y reparte las tarjetas. Cada equipo tiene que pensar en todas las razones por las que la forma de actuar que figura en su tarjeta es la mejor manera de prestar servicios de información a los jóvenes. Tienen que intentar reunir por lo menos 5 razones y luego elegir a una persona para que suba al estrado y defienda su método ante el resto de grupos, que tendrán que encontrar los puntos débiles de su argumentación. Tras las 12 «vistas» del caso, se debatirán los méritos y los deméritos de cada método. Después de cada vista, tienes que preguntar al grupo en su conjunto si le dan o no el visto bueno a ese método.

Nota para el formador:

En este ejercicio, a los participantes les tiene que quedar claro que no hay una única forma de actuar que se ajuste a todos los jóvenes. Cada abordaje tiene sus particularidades que pueden resultar atractivas a los jóvenes que acuden a los servicios de información, y al final del debate el grupo tendría que entender que habría que poner a disposición de los jóvenes una serie de métodos tan diversos como sea posible.

El mensaje central para los participantes es la importancia de prestar servicios holísticos, integrados y colaborativos que ofrezcan diversos métodos que permitan a los jóvenes elegir la forma que prefieran. Cuanto más diversa sea la oferta de métodos, más accesible será el proyecto para los jóvenes que buscan información, sea con un simple folleto o mediante el conjunto de servicios de asesoramiento.

Los proyectos de información para jóvenes tienen que ofrecer todas las formas de actuar y los métodos posibles para que el servicio satisfaga las necesidades de sus usuarios desde que empiezan a buscar información hasta el final del proceso.

Para terminar, pide a los participantes que diseñen su centro de información «ideal» en cuanto a las formas de servicio que puede ofrecer.

Duración mínima: 100-120 min

Sesión 3.10 – Hoja de ejercicios 1: Puntos fuertes y puntos débiles de las formas de trabajar con jóvenes

MÉTODO	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
Trabajo individual (cara a cara)		
Trabajo en grupo		
Sitios web y servicios online		
Folletos y libros		
<i>Signposting</i> y derivaciones		

MÉTODO	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
Asesoramiento		
Servicios telefónicos		
Trabajo de difusión		
Trabajo de calle		
Centro de información (trabajo en la sede)		
Vehículos móviles		
Trabajo entre iguales		



Sesión 3.11 – Métodos de comunicación y el informador juvenil

Objetivos:

- Dejar constancia de que cada joven es único/a y puede enfrentarse a diferentes situaciones y retos en su vida personal
- Concienciar sobre el respeto a la privacidad, la confidencialidad y el derecho al anonimato de los jóvenes
- Presentar métodos de comunicación que ayuden a garantizar que los jóvenes se sientan empoderados con información que aborde sus necesidades

Resultados del aprendizaje:

- Seleccionar un canal de comunicación adecuado y evaluar el margen de desarrollo de las propias estrategias de comunicación
- Aplicar técnicas para la interacción y el diálogo de apoyo y el empoderamiento con jóvenes de forma individual y en grupo, ajustar el estilo comunicativo y el lenguaje corporal para conectar de manera satisfactoria con cada persona joven
- Gestionar cualquier situación de conflicto de forma respetuosa y encontrar compromisos que respondan a las necesidades de todas las partes

Ejemplos para el desarrollo de esta sesión:

- Ejercicio 3.11a – Métodos de comunicación
- Ejercicio 3.11b – El modelo de las 6 fases – (juego de roles)

Qué vas a necesitar:

- Hoja de ejercicios 1 sobre métodos de comunicación
- Tarjetas de roles

Aspectos que debe destacar el formador:

- Hay que dejar claras las ventajas y las limitaciones de los distintos métodos de comunicación
- Se debe dejar constancia de que la cuestión representada no siempre es la cuestión real
- Hay que tener la capacidad de llegar a la cuestión real que se esconde detrás de la pregunta

Fichas para los participantes:

Ficha 1: Métodos de comunicación en el trabajo de información juvenil Ficha 2: El modelo de las seis fases en la práctica: tarjetas de roles

Otros recursos:

- [EU Kids Online](#)
- [Guide to Safety and Quality online](#): kit de herramientas para los informadores juveniles que se puede descargar en <https://www.eryica.org/tools-resources>
- [Guide on Youth Participation in Youth Information](#)
- [Communication skills by Mindtools: http://www.mindtools.com/page8.html](http://www.mindtools.com/page8.html)

Duración mínima: 120 minutos



Ejercicio 3.11a – Métodos de comunicación

Deja que el conjunto del grupo haga tormenta de ideas y recopile los métodos de comunicación que se usan en la información juvenil y el asesoramiento (puedes usar la Hoja de ejercicios 1). Asegúrate de que incluyan los más importantes (cara a cara, correo electrónico, servicios de mensajería...). Luego forma grupos pequeños y asigna un método a cada uno de ellos. Tendrán que describir:

- Características
- Pros y contras
- Consejos sobre la mejor forma de usarlos

Al final los grupos debatirán las conclusiones entre todos.

Duración mínima: 30 min



Ejercicio 3.11b – El modelo de las 6 fases (juego de roles)

Reparte copias de la Ficha 1 a los participantes y analiza con ellos el modelo de las 6 fases. Cuando sepas que lo han entendido, ponlo en práctica con uno de los siguientes métodos:

Juego de roles

Haz grupos de tres y pide a los participantes que se repartan los roles de persona joven, informador juvenil y observador (si el grupo es impar, añadir un observador más a algún grupo). Reparte las tarjetas de roles (véase la Ficha 2): una para la persona joven y otra para el observador. El informador juvenil no tiene tarjeta porque interpreta su propio rol.

En la conversación que se va a representar, la persona joven se reúne con el informador juvenil y plantea su problema, y el informador intenta ayudarlo. Al final de la conversación, ambas partes tienen que compartir cómo se han sentido y el observador presentará sus observaciones.

Luego los miembros del grupo tienen que intercambiar los papeles y seguir con otra situación. Lo ideal es representar y debatir situaciones específicas de tu país.

Duración mínima: 60 min

Alternativa: teatro foro

Con las tarjetas de roles de la Ficha 2, elige a una pareja para que interpreten a la persona joven y al informador juvenil ante el conjunto del grupo. Cuando haya terminado la conversación, inicia un debate grupal utilizando las preguntas del observador. ¿Se ha llegado a la mejor solución en la conversación?

Tras el debate en grupo, pide a los «actores» que vuelvan a representar la misma situación intentando hacerlo igual que la vez anterior. Esta vez, todos los demás participantes pueden interrumpir la conversación en cualquier momento y adoptar el papel de uno de los actores (cambiarse con él) para cambiar el transcurso de los acontecimientos, y así una y otra vez.

Si es posible, hay que partir de la situación original varias veces y ver cómo las distintas reacciones conducen a conclusiones diferentes, y definir la forma más constructiva de manejar una situación de este tipo.

Alternativa:

Representa la misma situación con la misma actitud de la persona joven, pero distintas actitudes por parte del informador juvenil. Hay que analizar cómo repercuten en la conversación, sus fases y su desenlace las distintas actitudes del informador juvenil: amable, desagradable, descentrado, apresurado, etc.

Duración mínima: 60-90 min



Sesión 3.11 – Hoja de ejercicios: Métodos de comunicación

Método	Características	Pros	Contras	Consejos sobre la mejor forma de usarlo



Sesión 3.11 – Ficha 1: Métodos de comunicación en el trabajo de información juvenil

Copyright (c) para fotocopias de ERYICA

Metodología de consulta: el modelo de las seis fases

(basado en: *Daphne de Lange, Leo Rutjes (1994), [Handboek jongereninformatie. methodiek voor het informatie- en advieswerk](#), Ámsterdam: Boom*)

Todas las conversaciones informativas y de asesoramiento tienen seis fases:

1. Presentación y toma de contacto
2. Identificación y concreción de la pregunta
3. Recopilación de la información relevante
4. Respuesta a la pregunta
5. Cierre
6. Plan de acción y seguimiento

El tono y el contenido de la conversación pueden variar en función de la pregunta, del proveedor del servicio y de la persona joven en cuestión. Las distintas fases pueden tener distinta duración y ser más intensas o más superficiales, pero siempre aparecen en la conversación en la misma secuencia. Al usarlas, la persona que presta el servicio adquiere más perspectiva sobre su propia actuación y maneja la evolución de la conversación.

Fase 1: presentación y toma de contacto

El contacto empieza por la primera impresión. Para la persona joven, esa impresión la conforman el centro de información juvenil, su ambiente y la forma de acceder a él. Todos estos factores también determinan si la persona joven se siente invitada a formular alguna pregunta; la primera impresión es importante para generar confianza.

En esta primera impresión intervienen además cuestiones personales por ambas partes: también condicionan tu enfoque. Tienes que prestar atención a tus impresiones sin sobreestimar su importancia.

Hay que generar un ambiente tranquilo.

He aquí una serie de preguntas para iniciar una conversación:

- «¿Hay algo que quieras preguntar?»
- «¿En qué te puedo ayudar?»
- «¿Has encontrado lo que buscabas?»
- También se puede romper el hielo con una sonrisa o una conversación informal.

Fase 2: identificación y concreción de la pregunta

Se te acerca una persona joven con una pregunta. En esta fase, lo principal es identificar y a ser posible concretar la pregunta, porque a veces lo que se pregunta no es estrictamente lo mismo que requiere respuesta, porque:

- a veces la persona joven puede haber intentado obtener respuesta de otras maneras antes y puede que haya modificado la pregunta inicial;
- esa persona tiene muy presente su propia situación y formula la pregunta de una manera que tal vez a ti no te resulte clara;
- tú no sabes qué hay detrás de la pregunta, y por eso tienes que preguntar para aclarar la situación en la que se encuentra esa persona.



He aquí algunos ejemplos de posibles preguntas:

- «¿Qué quieres saber exactamente?»
- «¿Para qué vas a usar la información?»
- «¿Qué has hecho ya?»
- «Entonces, ¿qué es lo que quieres saber en realidad?»

Es posible que la persona joven tenga una «pregunta oculta» que subyace a la pregunta que está formulando porque no se siente cómoda preguntando directamente lo que quiere saber. Es importante que el informador juvenil tenga la capacidad de darse cuenta y tratar de averiguarlo. Sin embargo, a veces la persona joven dice que no quiere hablar de ese tema y el informador tiene que respetar su voluntad.

Fase 3: recopilación de la información relevante

Las labores informativas y de asesoramiento muchas veces tienen que ver con datos impersonales, legislación y normativas que requieren información fáctica de muy diversos tipos. Antes de responder a la pregunta, hay que recabar los datos de la persona joven (es posible que algunos de esos datos ya hayan quedado claros en la fase 2). Estos datos solo se piden en la medida en que sean necesarios para responder a la pregunta.

Las preguntas informativas suelen ser cerradas, como:

- «¿Cuántos años tienes?»
- «¿Sigues viviendo en casa con tus padres?»
- «¿Hace cuánto que dejaste de ir al instituto?»

Las preguntas de este tipo pueden hacer que la recogida de datos parezca un interrogatorio, así que hay que explicar por qué se formulan algunas preguntas. Y, si las formulas en el orden lógico, puedes dar muestras de por qué haces algunas de esas preguntas.

El uso de material informativo (si lo hay) en esta fase puede tener dos funciones: mostrar a la persona joven por qué son necesarios los datos personales y facilitarte formular una serie de preguntas concretas.

Fase 4: respuesta a la pregunta

Es importante no responder a la pregunta hasta esta fase. En fases anteriores, es posible que la pregunta no estuviese del todo clara o que no se hubiese recopilado toda la información necesaria, lo que significa que la respuesta tal vez no sería completamente correcta.

Esta es la secuencia de la penúltima fase de la conversación:

- consultar la información (de contexto) necesaria;
- buscar y encontrar la respuesta a la pregunta;
- «traducir» y adaptar la información a la situación de la persona joven que formula la pregunta;
- dar consejo;
- señalar cualquier opción disponible, alternativas y las consecuencias de esas opciones.

Como resultado, la persona joven tendría que comprender la respuesta y la información que se le han dado. Se puede reforzar ese objetivo:



- usando materiales informativos;
- tomando notas en un archivo;
- buscando información juntos en Internet;
- estructurando la información;
- explicando la respuesta en una secuencia lógica;
- usando un lenguaje claro y transparente, sin palabras innecesariamente complicada ni jerga.

El uso que la persona joven haga de la información o la orientación que haya recibido dependerá de sus capacidades. El informador puede brindar su apoyo aconsejándole sobre cómo actuar, explicándole con detalle los próximos pasos y diciéndole que puede volver cuando quiera.

Hay preguntas para las que no se puede dar ninguna respuesta; en esos casos, hay que explicarlo claramente y hay que buscar junto con la persona joven otro servicio al que derivar la pregunta.

Fase 5: cierre

La conversación concluye cuando se ha respondido a la pregunta y ambas partes quedan satisfechas. Hay que prestar atención para cerrar adecuadamente la conversación:

- repetir (si procede) la pregunta y resumir la respuesta;
- comprobar que la persona joven lo haya entendido todo;
- decirle que puede volver cuando quiera;
- entregarle (si procede) el material informativo que corresponda.

Se pueden hacer varias preguntas para indicar que la conversación ha llegado a su fin:

- «¿Está claro?»
- «¿Hay algo más que quieras saber?»

La responsabilidad de cerrar la conversación le corresponde al informador; a los jóvenes suele costarles mucho hacerlo. Cuando la persona joven se haya marchado, muchas veces es conveniente repasar la conversación con algún compañero y evaluarla.

Fase 6: plan de acción y seguimiento

El caso no termina en absoluto cuando la persona joven se marcha. La última fase, de gran importancia, consta de varios pasos y actividades para planificar la acción posterior y hacer el seguimiento del caso.

Derivación:

Dar una respuesta equivocada a una pregunta puede tener consecuencias impredecibles. Si no estás absolutamente seguro de la respuesta, deriva la pregunta a un servicio especializado.

Además, las labores de información y asesoramiento tienen límites, por ejemplo, en el caso de problemas legales o psicosociales. Por lo tanto, en algunas situaciones hay que derivar a los jóvenes para encontrar una solución a su problema. Es necesario conocer las referencias sociales y explicarle con claridad a la persona joven por qué se la está derivando a otro servicio.



Uso de material informativo:

El informador puede usar material informativo durante la conversación para recopilar información que le ayude a responder a la pregunta o para transmitir información. Para la persona joven, el material informativo puede funcionar como un tercero «objetivo» o para respaldar lo que ha dicho el informador. El material informativo tiene funciones diferentes en las distintas fases de la conversación.

Suele ser relevante solo al final de la fase 2, cuando se aclara y se especifica la pregunta.

Evaluación:

Acostúmbrate a (auto)evaluar tus conversaciones. Es importante hacerlo tanto cuando algo falla como cuando todo sale bien; se aprenden cosas en ambas situaciones.

Puedes usar estas preguntas:

- ¿Qué tal ha ido la introducción?
- ¿He sospechado que había una «pregunta oculta» tras la pregunta que me estaban formulando? ¿Por qué?
- ¿He aclarado bien la pregunta?
- ¿Cómo puedo ir al grano más rápido en el futuro?
- ¿He hecho las preguntas adecuadas para recabar información sobre la situación?
- ¿He seguido la secuencia correcta?
- ¿He proporcionado la respuesta adecuada?
- ¿Podría haber ido más allá o haber hecho más?
- ¿He tenido en cuenta las habilidades sociales de la persona joven?
- ¿Creo que la persona joven se ha marchado satisfecha?

Registro del caso:

Toma nota de los casos y los problemas que has gestionado y de los temas sobre los que has proporcionado información. Es una herramienta útil para el seguimiento del caso.



Sesión 3.11 – Ficha 2: El modelo de las seis fases en la práctica: tarjetas de roles

Copyright (c) para fotocopias de ERYICA.

Tarjeta de rol del observador (para todas las situaciones):

Ten en mente las siguientes preguntas durante el juego de roles y coméntalas cuando acabe:

- ¿El informador juvenil aplica el modelo de las seis fases?
- ¿El informador juvenil proporciona la información adecuada?
- ¿Crees que la información es comprensible para la persona joven?
- ¿Tienes algún consejo para el informador juvenil?
- Como informador juvenil, ¿cuál sería tu siguiente paso? (en la fase 6)

Juego de roles 1: persona joven

Estás buscando una habitación o un piso. Quieres información sobre búsqueda de alojamiento y cómo proceder. También quieres saber cómo funcionan las ayudas para el alquiler. ¿Te corresponden? ¿Cómo se solicitan?

Contexto: tienes 16 años (da ese dato al personal). Ya no estás a gusto en casa porque tu madre tiene un nuevo novio que no para de gritar. Te da miedo vivir solo. Tienes un trabajo a tiempo parcial y ganas al mes la mitad del salario mínimo de tu país. Estás abierto a posibles alternativas, como la mediación de conflictos (espera a ver si el propio informador menciona esta posibilidad).

Juego de roles 2: persona joven

Quieres saber cuál es el salario mínimo. Tienes 18 años (da ese dato al personal). Parece que ganas menos que el salario mínimo. ¿Qué puedes hacer? También estás buscando otro trabajo, porque sueles pelearte con tu jefe. Trabajas en un supermercado.

Contexto: no sabes cómo preparar un CV y esperas que el informador te ayude a hacerlo. No tienes ninguna formación. A ser posible, te gustaría trabajar con gente, pero no tienes ni idea de dónde podrías buscar. Deja que el informador te pregunte todo lo que quiera sobre tu situación para hacerse una idea más completa.



Juego de roles 3: persona joven

Le preguntas al informador juvenil si puedes irte al extranjero a trabajar de *au pair*.

Contexto: acabas de cumplir 18 años y te apetece salir de tu familia problemática para empezar una nueva vida en otro país. Ya no aguantas más el comportamiento violento de tu padre. Sabes algo del idioma del país al que quieres ir, aunque no te sientes muy cómoda con la idea de arreglártelas allí tú sola. Te preocupan los rumores de que algunas trabajadoras extranjeras se ven forzadas a ejercer la prostitución. No sabes si es un riesgo real y, de ser así, cómo protegerte de eso.

Juego de roles 4: persona joven

Le preguntas al informador juvenil si hay algún club de halterofilia en tu localidad. Quieres saber cómo te puedes apuntar y cuánto cuesta.

Contexto: eres un chico de 15 años que quiere dedicarse profesionalmente a la halterofilia, así que quieres apuntarte a un club y empezar a entrenar. Te motiva mucho convertirte en un deportista famoso y harías cualquier cosa para cumplir tu sueño. Sabes que los anabolizantes ayudan a desarrollar los músculos y estás convencido de que el dopaje es inevitable si se tiene una carrera deportiva profesional. Estás dispuesto a dedicar a este fin todo el dinero que tienes.

Juego de roles 5: persona joven

Le preguntas al informador juvenil cómo puedes encontrar un ginecólogo que te atienda gratis.

Contexto: tienes 16 años y estás embarazada. Les has ocultado a tus padres que salías con un chico de 19 años porque les parece que eres demasiado joven para tener novio y son de ideas muy conservadoras. Ahora tienes todavía menos intención de contarles nada, porque estás convencida de que no te van a apoyar. Estás segura de que el aborto es la única solución a tu problema y de que el ginecólogo te puede ayudar a resolverlo. No sabes mucho del pasado ni de los hábitos de tu novio, así que no estás segura de si te ha podido contagiar alguna ETS.



Juego de roles 6: persona joven

Vas al centro de información juvenil porque quieres pedir ayuda para encontrar plaza en una residencia de estudiantes.

Contexto: tienes 16 años y les acabas de decir a tus padres que eres homosexual. Hasta ahora tenías una relación normal con tus padres, ni buena ni mala, pero ahora les ha dado un ataque y te han echado de casa. Te estás quedando en casa de una amiga, pero solo puedes pasar allí unas semanas.

Juego de roles 7: persona joven

Vas al centro de información juvenil para enterarte de cómo puedes ir a EE. UU. y conseguir un permiso de trabajo, para intentar probar suerte y trabajar allí.

Contexto: tienes 19 años y la casa en la que vives con tu madre y tus dos hermanas se va a vender porque no habéis pagado la hipoteca. No sabes dónde vivir a partir del mes que viene y has decidido vivir el sueño americano. Acabas de sacarte el título de secundaria, pero no tienes más formación. No sabes qué quieres hacer y no tienes ninguna preferencia, pero estás muy motivado y te puedes comunicar en inglés.



Sesión 3.12 – Capacidades y competencias del informador juvenil

Objetivos:

- Transmitir la importancia de las capacidades y competencias profesionales en el trabajo de información juvenil
- Presentar el marco YouthInfoComp y explicar las 12 competencias que debe tener todo informador juvenil
- Motivar a los participantes para que aprendan activamente y reflexionen sobre sus propias competencias profesionales

Resultados del aprendizaje:

- Describir las capacidades y competencias profesionales conforme al marco YouthInfoComp
- Analizar las propias competencias profesionales expresadas en términos de conocimientos (entiendo...), habilidades (puedo...) y actitudes (siento...)
- Reconocer la necesidad de desarrollo, fijar los propios objetivos de aprendizaje para garantizar el desarrollo profesional continuo

Ejemplos para el desarrollo de esta sesión:

- Ejercicio 3.12a: Capacidades y competencias del informador juvenil

Alternativas:

- Crear una hoja de ruta de los conocimientos, las capacidades y las actitudes personales que se esbozan en el marco YouthInfoComp y analizarla
- Hacer la autoevaluación de los puntos fuertes y los puntos débiles personales y comentarla

Qué vas a necesitar:

- La descripción del empleo del Área 1 (la usaste en la Sesión 1.1)
- Descripciones de los ejercicios mencionados más arriba
- Copia de la [Carta Europea de la Información Juvenil](#) y del [marco YouthInfoComp](#)

Aspectos que debe destacar el formador:

- Hay que ser consciente de las capacidades propias y de las de los miembros de tu equipo
- Se deben conocer los niveles propios de competencia a la hora de hacer indagaciones
- No es necesario compartir todos los valores del grupo destinatario
- Hay que aprovechar los puntos fuertes y mejorar los débiles
- Hay que esforzarse en pos del desarrollo profesional
- Se debe ser consciente de la importancia de las capacidades digitales
- Hay que destacar algunas capacidades concretas cruciales para el trabajo de información juvenil y transmitir la importancia del desarrollo profesional (p. ej., las capacidades de escucha, de comunicación, de búsqueda de información, etc.)

Fichas para los participantes:

Ficha 1: Hoja de ruta de conocimientos, capacidades y actitudes personales

Otros recursos:

- [European Portfolio for youth leaders and youth workers](https://www.coe.int/en/web/youth-portfolio/home) en <https://www.coe.int/en/web/youth-portfolio/home>
- [Carta Europea de la Información Juvenil](#)
- [Garantizar la calidad de la información y el asesoramiento juvenil](#)
- [Marco YouthInfoComp](#)

Duración mínima: 120 minutos



Ejercicio 3.12a – Capacidades y competencias del informador juvenil

Elige el método para llevar a cabo esta sesión según la experiencia con el grupo. Los ejemplos de métodos que han usado distintos colaboradores de ERYICA para esta sesión te proporcionarán ejercicios de distintos niveles.

Empieza con trabajo en grupo (en grupos de tres) y plantea que hagan un esquema de las capacidades de un informador juvenil a partir de la descripción del Área 1. Seguramente hagan una lista con cualidades como tener capacidad de escucha, ser buen organizador, trabajar en equipo, ser buen comunicador, ser capaz de crear redes, identificar las necesidades de los jóvenes, etc. Resume la sesión en un modelo de competencias del informador juvenil (¿qué capacidades necesitamos?) y compáralas también con los principios de la Carta.

Pide a los grupos de tres que esbocen la figura del informador juvenil, pero que enumeren únicamente capacidades y competencias (técnicas y prácticas); luego debatid las diferencias entre capacidades y valores. La sesión dedicada a valores es la siguiente, así que las dos tienen que estar bien conectadas. A partir de este ejercicio, tal vez quieras pedirles a los participantes que evalúen sus propias competencias como se esbozan en el [marco YouthInfoComp](#) y que elaboren la hoja de ruta de su desarrollo personal.

Qué vas a necesitar:

- La descripción del empleo del Área 1 (la usaste en la Sesión 1.1)
- Rotafolio con el contorno de un cuerpo «en blanco» dibujado en el papel
- Materiales del [marco YouthInfoComp](#) (capítulo 2.3 de la publicación en [español](#): competencias y descriptores)

Ficha 1: Hoja de ruta de conocimientos, capacidades y actitudes personales

Nota para el formador: una vez que se haya terminado el ejercicio descrito más arriba, cada grupo tiene que presentar su informador juvenil «ideal» al resto de los participantes. En la parte final del ejercicio, cada participante tiene que comparar sus propias capacidades con las que ha identificado el grupo. Esto les ayudará a reflexionar sobre sus puntos fuertes y débiles en relación con sus capacidades y su idoneidad para trabajar con jóvenes.

Esta sesión conduce de manera natural a un debate sobre otros atributos necesarios, aparte de las capacidades técnicas que se hayan identificado. Son los relacionados con cómo abordar a los jóvenes y qué nos parecen los principios y la filosofía de trabajar con jóvenes.

Consejo de formación: antes de la próxima sesión (3.13) sobre valores y actitudes, estaría bien que dibujases en el rotafolio un iceberg cuya punta sobresalga del mar. Pon las capacidades identificadas en la sesión 3.12 en la punta del iceberg, por encima del agua. Al comenzar la sesión 3.13, puedes usar esta imagen para que el grupo piense qué subyace a las capacidades y los conocimientos técnicos (p. ej., los principios personales, los valores y las actitudes), que en muchos sentidos son más importantes que las capacidades para que el trabajo con jóvenes resulte satisfactorio.

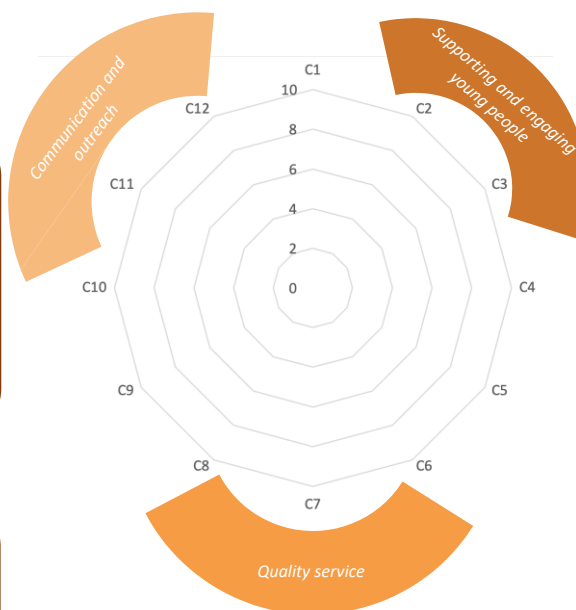


Sesión 3.12 – Ficha 1: Hoja de ruta de conocimientos, capacidades y actitudes personales

Participant's name _____

Summary of competencies (tweet size description):

Competencies to be achieved (retweets):



How do you envisage your competencies at the moment?

Competencies graph



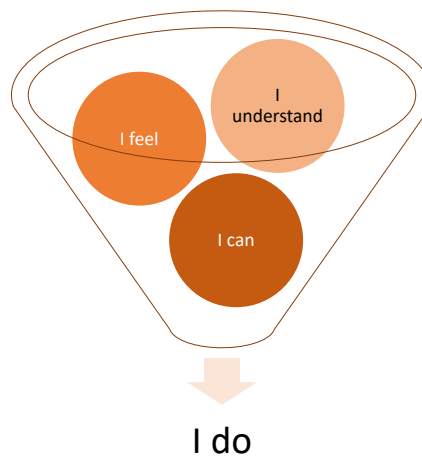
Adopted from: Learning types, Diana Laurillard, IoE 2012 | Connected Curriculum, Dilly Fung, CALT, 2014

Participant's name _____

Summary of skills (what I can do better):

Summary of knowledge (what I should learn more):

Summary of attitudes (how I can assess differently):



I do

- On foundation level?
- On operational level?
- Empowering others?
- On transformational level?



Sesión 3.13 – Actitud y valores del informador juvenil

Objetivos:

- Transmitir la importancia de las actitudes y los valores esenciales en el trabajo de información juvenil
- Hacer que los participantes comprendan los sistemas de valores a la hora de dar información a los jóvenes
- Explicar cómo prestar servicios de información juvenil de calidad y resolver dilemas éticos
- Definir el término «confidencialidad», comprender la importancia de la confidencialidad y el anonimato cuando se trabaja con jóvenes

Resultados del aprendizaje:

- Demostrar que se es consciente de los propios prejuicios y valores a la hora de trabajar con jóvenes en un marco de igualdad de oportunidades
- Mantener los valores profesionales y resolver los problemas éticos que surgen en el trabajo de información juvenil conforme a la [Carta Europea de la Información Juvenil](#)
- Cumplir los requisitos y procesos de privacidad de los datos, incluida la «declaración de privacidad» de la organización, cuando se recopilen e intercambien datos personales

Ejemplos para el desarrollo de esta sesión:

- Ficha 3.13a: Valores esenciales para trabajar con jóvenes en el centro de información juvenil
- Hoja de ejercicios 3.13b: «El río de los caimanes – Valores» Hoja de ejercicios 3.13c: ejercicio «Dilemas éticos» Hoja de ejercicios 3.13d: ejercicio «Paseo por el parque» Hoja de ejercicios 3.13e: «¿Se rompe o no se rompe?» Debate crítico y concienciación sobre redes sociales

Qué vas a necesitar:

- Descripciones de los ejercicios mencionados más arriba
- Copia de la [Carta Europea de la Información Juvenil](#)

Aspectos que debe destacar el formador:

- Se deben conocer los valores y prejuicios propios
- No es necesario compartir todos los valores del grupo destinatario
- Hay que encontrar la forma de manejar situaciones que cuestionan nuestros propios valores
- Se deben respetar la confidencialidad y la intimidad de los usuarios
- Hay que saber cuáles son los límites de nuestras intervenciones
- No siempre es posible mantener la confidencialidad por cuestiones legales/de seguridad (de los jóvenes y también la nuestra propia)
- Hay que aprovechar los puntos fuertes y mejorar los débiles en relación con los principios y valores del trabajo

Fichas para los participantes:

- Ficha 3.13a: Valores esenciales para trabajar con jóvenes en el centro de información juvenil



- Hoja de ejercicios 3.13b: «El río de los caimanes – Valores»
- Hoja de ejercicios 3.13c: ejercicio «Dilemas éticos»
- Hoja de ejercicios 3.13d: ejercicio «Paseo por el parque»
- Hoja de ejercicios 3.13e: ejercicio «¿Se rompe o no se rompe?»

Otros recursos:

- [European Portfolio for youth leaders and youth workers](https://www.coe.int/en/web/youth-portfolio/home) en <https://www.coe.int/en/web/youth-portfolio/home>
- [YouthInfoComp: Marco Europeo de Competencias para Informadores Juveniles](#)
- [Carta Europea de la Información Juvenil](#)
- [Garantizar la calidad de la información y el asesoramiento juvenil](#)

Duración mínima: 120 minutos



Cómo desarrollar esta sesión

Elige el método para llevar a cabo esta sesión según la experiencia con el grupo. Los ejemplos de métodos que han usado distintos colaboradores de ERYICA para esta sesión te proporcionarán ejercicios de distintos niveles.

Después de hacer el ejercicio de capacidades de la sesión 3.12, tendrás lo que podríamos llamar la «punta del iceberg»: las cosas visibles y mensurables que podemos y no podemos hacer. Estas capacidades ya identificadas se pueden usar como introducción al siguiente nivel de la imagen del informador juvenil: sus actitudes y valores, es decir, la parte del iceberg que está a la vista. Nuestras actitudes y valores vienen de nuestro interior y determinan cómo somos, cómo actuamos y cómo nos comportamos. En función del nivel del grupo, sigue los puntos esenciales de la formación, reparte las fichas y elige el método más adecuado para desarrollar la sesión.

Introducción de la idea de «valores»

- A.** En primer lugar, deja claro el objetivo de la sesión para que los participantes sepan exactamente qué cuestiones se van a tratar.

Haz hincapié en que **todos** los informadores juveniles tienen que comprender muy bien las cuestiones relacionadas con igualdad y equidad. En esta sesión, analizaréis los valores que sustentan el trabajo de información juvenil, las actitudes y los valores propios y el contexto cultural en el que hacéis vuestro trabajo.

- B.** Para que los participantes exploren sus propios valores, divídelos en grupos pequeños de como mínimo cuatro personas y entrégales la **Hoja de ejercicios 3.13b, «El río de los caimanes – Valores»**. Diles que sigan las instrucciones de la hoja. Primero, tienen que decidir individualmente qué persona se comporta peor en la historia y explicar por qué. Luego deben ponerlo en común y debatir en el grupo qué personaje tiene peor comportamiento.

Lo más importante en este punto es que los participantes no estarán de acuerdo en quién se comporta peor. Esto demuestra que todos tenemos valores y referencias diferentes y también que a veces intentamos hacer que otras personas carguen con la culpa. En esta historia, podemos ver que la mayoría de los personajes son víctimas de una forma u otra. ¿Qué dice de nosotros que intentemos hacer que carguen con la culpa personas que son víctimas? Se puede debatir sobre los peligros de trasladar este tipo de juicios a nuestro trabajo. ¿Qué otros de nuestros valores personales pueden entrar en conflicto con nuestros valores profesionales?

Algunos ejemplos son la religión, la política, el tabaquismo, el consumo de drogas y otras actitudes.

- C.** Para seguir en relación con la parte B, reparte la **Ficha 3.13a: Valores esenciales para trabajar con jóvenes en el centro de información juvenil**, pide a los participantes que lean cada valor y que los analicen relacionándolos con su propio lugar de trabajo, y pregúntales si consideran que pueden hacer gala de todos los valores que figuran en la lista. Preguntas que hay que formular en este punto:

¿Qué relación tienen estos valores con la Carta de ERYICA?



¿Los participantes pueden afirmar que tienen esos valores como parte de su propia base de valores?

¿Se les ocurren otros valores que les gustaría añadir a la lista?

- D. Traslación de los valores a la práctica.** Para que los participantes piensen de forma práctica en situaciones reales en las que se pongan a prueba sus valores, reparte la **Hoja de ejercicios 3.13c, ejercicio «Dilemas éticos»** y divídelos en grupos pequeños. Tienen que analizar cada dilema, intentar aplicar los valores de la lista **3.13a** y decidir como equipo qué harían a continuación. Cada grupo tiene que decir qué enfoque adoptarían y compartir sus ideas y su forma de llevarlas a la práctica.
- E. Prejuicios y valores personales – Igualdad de oportunidades.** En el siguiente ejercicio de esta sesión se analiza cómo nos hacemos nuestras opiniones sobre la cultura que nos rodea en nuestro día a día y cómo eso hace que tengamos una visión más estrecha de miras de lo que nos parece.

Usa la **Hoja de ejercicios 3.13d, ejercicio «Paseo por el parque»**, y pide a los participantes que se pongan cómodos en la silla, cierren los ojos y traten de imaginarse la escena que les vas a leer.

Cuando todo el mundo esté relajado, lee la situación en voz alta y pide al grupo que se imagine lo que estás diciendo. Al acabar, formula al grupo todas las preguntas que figuran tras la descripción de la situación en la hoja de ejercicios.

Al grupo tal vez le sorprenda hasta qué punto han imaginado una respuesta estereotípica en sus respuestas. Por ejemplo, si son de raza blanca, seguramente no se hayan imaginado a ninguna persona negra y, si son de raza negra, tal vez no se hayan imaginado a nadie blanco (aunque cabe destacar que la mayoría de las personas negras afirman imaginarse fundamentalmente a gente blanca en este ejercicio). Es posible que no hayan contemplado la posibilidad de que haya personas con discapacidad jugando en ningún lugar del parque. Seguramente se hayan imaginado al cuidador del parque como un hombre mayor, a los que juegan a la petanca también como personas de edad avanzada, a la pareja que se está dando crema de sol como heterosexual, a la persona en moto como un hombre joven y a la recepcionista como una mujer.

El fin de este ejercicio es poner de relieve que no siempre se nos ocurre pensar en personas que estén fuera de nuestra habitual «burbuja blanca, eurocéntrica de clase media» y lo fácil que es olvidarse de otros grupos de gente que no forman parte de esa burbuja. Y por eso los estereotipos pueden llevarnos a tener prejuicios que a veces acaban convirtiéndose en discriminación.

Para terminar este ejercicio, pide a los participantes que hagan una lista con todos los grupos que se les ocurran que podrían ser objeto de discriminación en sus servicios y que piensen cómo podrían prestarles servicios.

- F. Confidencialidad.** Para analizar y comentar este ámbito, hay que debatir qué significa «confidencialidad» para los participantes y destacar (y tal vez sea más importante) qué



cosas no forman parte de la confidencialidad; por ejemplo, no tiene que ver con guardar secretos ni con que solo uno de los miembros del equipo sepa algo sobre una persona joven. Los participantes tienen que saber que es necesaria una política de confidencialidad clara y se les debe instar a que sea visible para los jóvenes, para que ellos también tengan clara la naturaleza de los servicios «confidenciales».

Usa la **Hoja de ejercicios 3.13e, ejercicio «¿Se rompe o no se rompe?»** y divide al grupo en equipos. En cada situación, tienen que decidir si romperían la confidencialidad si esa situación se diese en su organización de información juvenil. Repárteles copias de una política de confidencialidad modelo para ayudarles a decidir.

Cuando hayan acabado, repasa todas las situaciones y que los grupos hagan sus aportaciones.

Deja que el debate se centre en cuestiones como la seguridad de los jóvenes, los temas legales y las situaciones éticas.

Al final de la sesión sobre valores y actitudes, pide a los participantes que escriban una breve reflexión sobre cómo pueden demostrar ahora los resultados de aprendizaje que corresponden a esta parte del curso. ¿Cuál es su «base de valores» personal y cómo se ajusta al trabajo con jóvenes?

Sesión 3.13 – Hoja de ejercicios 3.13b: «El río de los caimanes – Valores»

Érase una vez un río en el que los caimanes campaban a sus anchas. Como te habrás imaginado, se llamaba «el río de los caimanes». En la orilla oeste del río vivía una chica que se llamaba Abi. Su novio, Greg, vivía en la otra orilla. Abi y Greg estaban locamente enamorados y querían verse. Pero había un problema: ¡había montones de caimanes, pero ningún barco! Abi decidió ir a buscar ayuda.

Fue a ver a Simbad el Marino, que curiosamente tenía un barco. Le contó su historia y le pidió el barco prestado. Se lo pensó un momento y respondió: «Claro, pero con una condición». «Lo que sea», respondió Abi. «Tienes que acostarte conmigo esta noche». «Ni hablar», dijo Abi. «¿Quién te crees que soy?»

Siguió dando vueltas por ahí buscando a otra persona que pudiera ayudarle, pero no encontró a nadie. Se encaminó de vuelta a casa, muy triste y molesta, y habló un momento con su madre sobre Simbad y las ganas que tenía de ver a Greg. Ella le dijo: «Mira, Abi, ya eres mayor para tomar tus propias decisiones».

Abi se lo pensó y decidió aceptar la oferta de Simbad; se acostó con él y Simbad, cumpliendo su palabra, al día siguiente le dejó el barco. Cruzó el río para ver a Greg. Estuvieron muy a gusto y a ella le pareció que podía contarle lo que había pasado; se volvió loco. «¿Que has hecho qué? ¡No me lo puedo creer! ¡No puedo creer que te hayas acostado con él! Ya está, se acabó, no quiero saber nada más de ti».

Abi se marchó hecha un mar de lágrimas. Se encontró con un chico llamado Slug. Empezaron a hablar y ella se desahogó y le contó toda la historia. Slug se fue a buscar a Greg, con Abi tras él. Cuando lo encontró, le pegó una paliza mientras se oían por detrás las risas sonoras de Abi.

Escribe a continuación qué personaje se ha comportado peor y por qué

¿En qué medida pueden afectar tus valores personales a tu trabajo?

Sesión 3.13 – Hoja de ejercicios 3.13c: ejercicio «Dilemas éticos»

¿Cuál va a ser tu siguiente paso?

Trabajad en grupos pequeños y analizad las situaciones descritas a continuación en relación con los principios de la Carta de ERYICA.

Dilema ético 1: Ven a trabajar para mí

Estás en tus 12 meses de permiso por maternidad y tienes varias cosas que hacer en casa de las que podría encargarse una persona joven, como cortar el césped, hacer de canguro o tareas domésticas. Hay varios jóvenes que son clientes habituales del centro de información juvenil que diriges (los verás cuando te reincorpores a tu puesto) y que están deseando conseguir su primer trabajo (y la primera buena referencia que a ser posible traería consigo).

Quieres ofrecer a uno o a varios de esos jóvenes unas horas de trabajo semanales durante unos meses para que te ayuden a recuperar el control de las cosas de casa. ¿Cuál va a ser tu siguiente paso?

Dilema ético 2: ¿Deberíamos vigilar el uso de Internet?

En tu centro de información juvenil se puso hace poco conexión a Internet para los jóvenes que acuden allí. En los últimos meses, hemos visto que los chicos y chicas jóvenes usan Facebook, Snapchat, etc.

Se envían y reciben fotos de naturaleza muy sexual; los jóvenes envían y reciben fotos de desnudos a diario. La mayoría de los jóvenes afirman ser mucho más mayores de lo que son e incluso publican información sobre sus posturas sexuales favoritas.

Sin embargo, consideras que Internet es una parte muy importante de la comunicación cotidiana de los jóvenes con sus amigos y familia, aunque también estén en Facebook y en otras redes sociales.

La dirección del centro te ha dado dos opciones: o dejan de llegar imágenes de este tipo o se desconecta Internet. ¿Cuál va a ser tu siguiente paso?

Dilema ético 3: El regalo

Llevas más de un año trabajando con una persona joven. Está a punto de dejar el servicio de información juvenil porque ya es demasiado mayor para formar parte del grupo destinatario de tu trabajo. Menciona que tiene un regalo para ti como agradecimiento a tu labor y que lo traerá mañana. ¿Cuál va a ser tu siguiente paso?

Dilema ético 4: Dios y el trabajo de información juvenil

Uno de los informadores juveniles de tu centro también es líder juvenil voluntario en su centro de culto, en su tiempo libre. El director del centro se entera de que ese informador ha estado hablando con varios clientes de sus actividades religiosas y de cómo podrían participar. Si fueras el director, ¿cuál sería tu siguiente paso?

Sesión 3.13 – Hoja de ejercicios 3.13d: Ejercicio «Paseo por el parque»

Cierra los ojos... Es un hermoso, cálido y soleado día de verano. Los pájaros cantan, el cielo está despejado y decides acercarte al centro de información juvenil disfrutando entre tanto del paseo por el parque.

Mientras cruzas el parque, ves a un grupo jugando en los columpios, los toboganes y el balancín. También hay otro grupo jugando a la petanca en el césped. Sigues tu camino y ves a una pareja tumbada en el césped, dándose crema de sol mutuamente.

De repente, quiebra la tranquilidad el sonoro ruido de una moto que pasa zumbando por el parque, molestando a todo el mundo. La persona responsable de cuidar el parque la sigue y parece que quiere alcanzar a la moto.

Llegas a tu centro de información juvenil y la persona que trabaja en recepción te da un vaso de agua como bienvenida para comenzar el día. Ahora abre los ojos y responde estas preguntas:

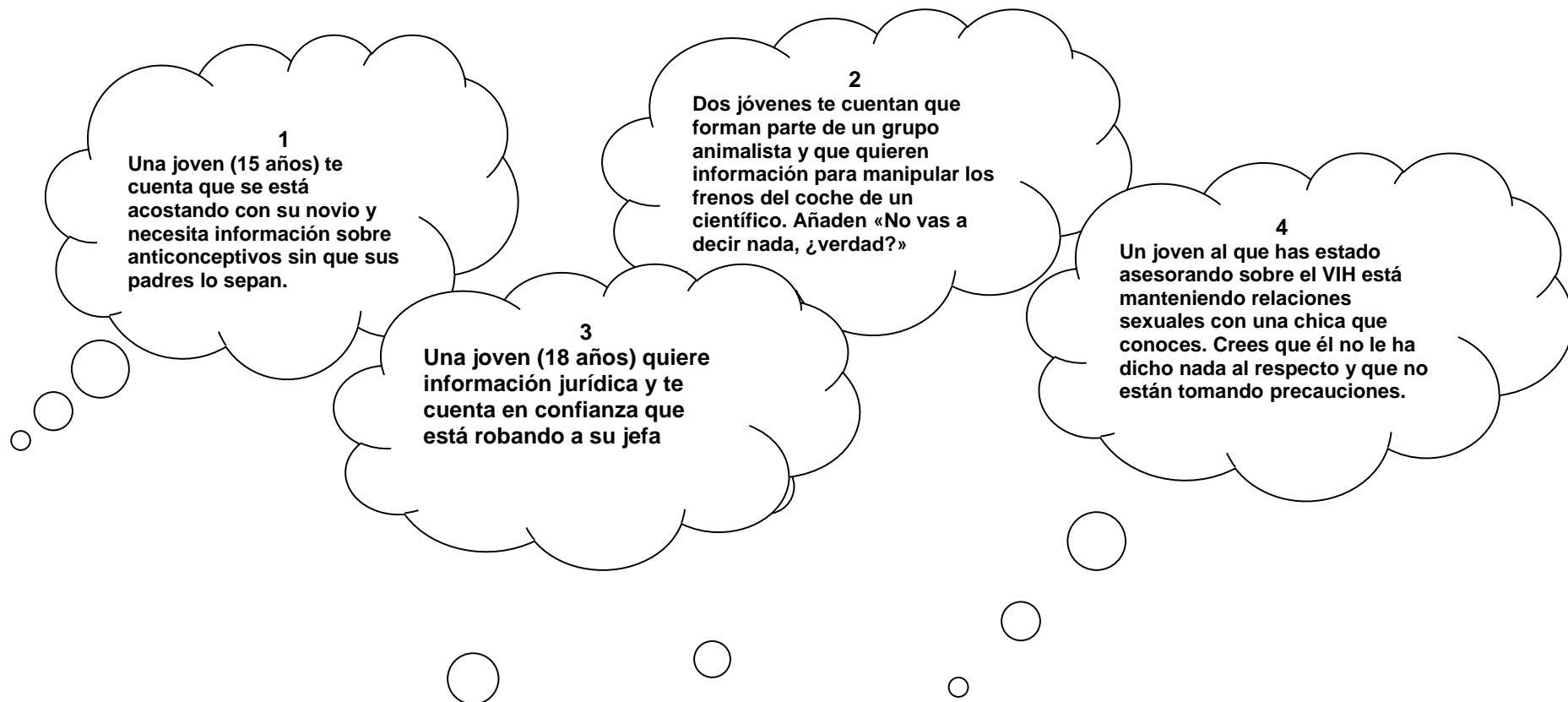
1. ¿En el parque había alguien con discapacidad o en silla de ruedas?
2. ¿Las personas de la zona de juegos eran niños? ¿Por qué no eran adultos?
3. ¿Había personas negras (o blancas, si hablamos con personas de raza negra)?
4. ¿Quienes jugaban a la petanca eran personas mayores?
5. ¿La pareja tumbada en el césped era heterosexual?
6. ¿La persona responsable de cuidar el parque era un hombre de edad avanzada?
7. ¿Quién conducía la moto era un hombre joven?
8. ¿La persona que trabajaba en recepción era una mujer?

Comenta las respuestas e introduce la idea que todos tenemos estereotipos y los plasmamos en nuestra visión cotidiana del mundo.

Sesión 3.13 – Hoja de ejercicios 3.13e: Ejercicio «¿Se rompe o no se rompe?»

Esta hoja te dará la oportunidad de hablar de la confidencialidad en tu centro de información juvenil y de mostrar la necesidad de tener un enfoque coherente en lo relativo a legislación, protección de menores y la necesidad de implicar a los jóvenes en cualquiera de las decisiones sobre su bienestar.

1. Lee las situaciones que se describen en esta hoja y decide si mantendrías la confidencialidad al respecto o no. Usa la política de confidencialidad modelo para orientarte.
2. ¿Qué te ha llevado a tomar esa decisión? Toma notas.
3. ¿Tu proyecto tiene una política de confidencialidad? Si no es así, explica por qué te parece que debería o no debería tenerla.





Resumen – Área 3

Al final de la sesión 3.13, habrás tratado los fundamentos de **El arte de trabajar con jóvenes en un entorno de información juvenil**. Puede que merezca la pena analizar si los participantes han logrado los principales resultados de aprendizaje y alcanzado las siguientes competencias clave del informador juvenil:

C2	Identificar necesidades
C3	Gestionar la información
C4	Generar opciones
C5	Consagrar el espíritu y los valores
C6	Mejorar el aprendizaje y el desarrollo
C7	Apoyar la inclusión
C8	Respetar la privacidad
C9	Construir relaciones
C12	Alcance

Recuerda a los participantes que deben hacer el ejercicio de reflexión/autoevaluación. Entrega a los participantes la **ficha de reflexión** (hay un ejemplo a continuación).

Una vez terminada esta área sobre **El arte de trabajar con jóvenes en un entorno de información juvenil**, es importante trazar un límite claro entre el área anterior y la siguiente. En el Área 3, era importante que los participantes respondieran a ámbitos de desarrollo personal; ahora van a tener la oportunidad de poner en práctica el seguimiento y la evaluación de la organización, pero también de desarrollar servicios nuevos mediante la creación de redes y la promoción.

Tal vez sea necesario volver a repasar cualquier ámbito que no se haya comprendido bien o puede que te pidan que se traten otros temas que no se hayan mencionado.



Ficha de reflexión sobre el ÁREA 3

Marca la casilla que corresponda

Sesión 3.10

- Sé elegir las formas apropiadas del trabajo de información juvenil, incluido el asesoramiento en línea
- Comprendo los puntos fuertes y los puntos débiles de los distintos métodos del trabajo de información juvenil
- Consulto a los jóvenes y les ayudo a tomar una decisión sin darles instrucciones

Sesión 3.11

- Soy capaz de elegir un canal de comunicación adecuado y ajusto mi propio estilo de comunicación para conectar satisfactoriamente con cualquier persona joven
- Genero diálogo con jóvenes de forma individual y en grupo, y puedo aplicar técnicas para la interacción de apoyo y empoderante
- Tengo la capacidad de gestionar cualquier situación de conflicto de forma respetuosa y encontrar compromisos que respondan a las necesidades de los jóvenes

Sesión 3.12

- Sé qué capacidades y conocimientos profesionales debe tener el informador juvenil
- Conozco los principios del marco YouthInfoComp, puedo nombrar las áreas de competencias y esbozar las 12 competencias particulares que son fundamentales para que haga mi trabajo de manera profesional
- Tengo capacidad para analizar mis propias competencias profesionales
- Puedo fijar mis propios objetivos de aprendizaje para garantizar el desarrollo profesional continuo

Sesión 3.13

- Soy consciente de mis propios prejuicios y valores cuando trabajo con jóvenes en un marco de igualdad de oportunidades
- Mantengo los valores profesionales y resuelvo los problemas éticos que surgen en el trabajo de información juvenil conforme a la Carta de la Información Juvenil de ERYICA
- Sé por qué es importante cumplir los requisitos de protección de datos



SEPARADOR

ÁREA 4



ÁREA 4 – Desarrollo profesional continuo en el trabajo de información juvenil

El Área 4 está dedicada a la supervisión y la evaluación del trabajo a distintos niveles. Se pueden usar como herramientas para mantener el desarrollo profesional continuo en la práctica de la información juvenil. El siguiente aspecto importante del desarrollo del trabajo de información juvenil es la creación de redes, así como la promoción de los servicios y productos de información juvenil. Esta área concluye con un ejercicio de autoevaluación y un plan de acción para el desarrollo posterior de los servicios de información juvenil que preste el participante.

Sesiones del Área 4:

Sesión 4.14 – Seguimiento y evaluación

Sesión 4.15 – Creación de redes, mapeo social y hacer que llegue la información a los jóvenes

Sesión 4.16 – Autoevaluación y plan de acción



Sesión 4.14 – Seguimiento y evaluación

Objetivos:

- Explicar la necesidad de definir los objetivos personales, de equipo y de la organización a partir de la evaluación de las necesidades, y crear y participar en procesos para hacer un seguimiento y una evaluación críticos de la consecución de los objetivos
- Identificar formas de evaluar los métodos para prestar servicios de información juvenil basándose en las tendencias de los datos actuales y en la información recabada de las experiencias, los intereses y las necesidades de los jóvenes
- Presentar el proceso de revisión entre iguales y desarrollar y compartir conocimientos, recursos y las mejores prácticas con los miembros del equipo y los compañeros

Resultados del aprendizaje:

- Elegir un sistema de seguimiento adecuado y usar una serie de métodos de evaluación en el trabajo de información juvenil
- Explicar los beneficios del uso de patrones de seguimiento y las ventajas de generar datos estadísticos a partir de los sistemas de seguimiento
- Analizar las tendencias e interpretar los datos recibidos durante el proceso de seguimiento

Ejemplos para el desarrollo de esta sesión:

- Ejercicio 14.4a Registro del tráfico (seguimiento)
- Ejercicio 4.14b: Muro de evaluación

Qué vas a necesitar:

- División de los participantes en grupos
- Lista de preguntas para el grupo que interprete a los jóvenes (véase la Ficha 2)
- Instrucciones para los grupos (véase el Ejercicio 14.4)

Aspectos que debe destacar el formador:

- Hay que dejar claras las diferencias entre hacer un seguimiento/registrar los servicios y evaluarlos
- Se debe destacar que, gracias al seguimiento, el Grupo 1 pudo saber de inmediato la respuesta a las preguntas y también tenía pruebas «sólidas» para respaldar sus afirmaciones
- Al analizar y evaluar servicios, hay que vincularlos a principios y valores y destacar la necesidad de implicar también a los jóvenes en el proceso de evaluación
- Hay muchos ejemplos distintos de registro de números y de tipos de investigaciones que vas a recibir
- Es positivo registrar los detalles estadísticos sobre el trabajo de información que haces y las estadísticas enseguida pondrán de manifiesto patrones de uso e identificarán áreas con carencias, que permitirán planificar los servicios de forma más efectiva. Las organizaciones que aportan financiación querrán conocer la naturaleza de tu proyecto y las estadísticas te ayudarán a respaldar las peticiones de financiación porque dejarán de manifiesto la necesidad de un servicio

Fichas para los participantes:



- Ficha 1 - Hoja básica de seguimiento cotidiano para registrar solicitudes de información
- Ficha 2 – Seguimiento y evaluación
- Ficha 3 – Seguimiento y evaluación; beneficios clave del seguimiento y el registro de estadísticas
- Ficha 4 – Resumen de evaluación de áreas clave

Otros recursos:

- [Conjunto de herramientas para el monitoreo y la evaluación de la participación infantil](#)
- [Reflecting on the current situation of young people](#), publicación de Youth Access (Reino Unido)
- [Información y Asesoramiento Juvenil en Europa](#) (2020)
- ERYICA y Eurodesk [Guide on Youth Participation in Youth Information](#) (2022)

Duración mínima: 120 min



Ejercicio 14.4a Registro del tráfico (seguimiento)

1.ª fase – Hay que «formar» tres o cuatro centros de información juvenil en grupos (en función del número de participantes). Para añadir un toque divertido, pídeles que le pongan al proyecto un nombre relacionado con el trabajo de información juvenil. Uno de los grupos recibirá una hoja de seguimiento (véase la sesión 14.4, Ficha 1) para registrar las solicitudes de información (**esto saldrá mejor si le dices a este grupo que lo haga sin que los demás sepan que tienen la hoja de seguimiento**) y los demás comentarán las preguntas e intentarán responderlas sin registrar ningún detalle. Esto tendrá importancia en una fase posterior del ejercicio, cuando se respondan las preguntas de seguimiento.

2.ª fase – Elige a 3 personas para que hagan el papel de «jóvenes» y sigan las siguientes instrucciones: dale a cada «joven» la Ficha 2 de esta sesión.

Instrucciones para los «jóvenes» en este ejercicio - Los participantes que estén haciendo el papel de jóvenes tendrán que visitar de uno en uno cada «centro de información juvenil» y hacer una pregunta. **Nota:** deberán formular solamente una pregunta en cada «visita» y después tendrán que asegurarse de que cuando vuelvan la pregunta sea diferente. Tendrán que ir siguiendo la lista hasta que hayan formulado todas las preguntas de la Ficha 2 de la sesión 14.4 en cada «centro de información juvenil».

3.ª fase – Cuando los jóvenes ya hayan hecho todas las preguntas, el grupo que tenga la hoja de seguimiento tendrá que analizar sus fichas de registro para ver la frecuencia de los temas y otros análisis estadísticos y así saber lo siguiente:

- * Áreas de información más populares
- * Grupo de edad que más recurre al centro
- * Si hay más visitas de chicos o de chicas
- * Área de información menos popular

4.ª fase – Reúne a todos los grupos, pero pídeles que se queden en equipos. Explícales que hay financiación local disponible para trabajar con jóvenes, pero que quienes aportan la financiación primero quieren hacerles algunas preguntas; hazles a los grupos las cuatro preguntas que figuran a continuación y analiza qué datos podría aportar cada grupo. ¿Qué grupo creen ellos que conseguiría la financiación?

Siguiente paso - Preguntas que hay que formular para resolver la financiación

1. ¿Qué intervalo de edad es el que más usa tu proyecto? *La respuesta es jóvenes de 18-20 años*
2. ¿Cuáles son los dos temas por los que más se pregunta en tu proyecto? *La respuesta es vivienda y economía*
3. ¿Recibís más visitas de chicos o de chicas? *La respuesta es de chicas*
4. ¿Podéis aportar datos que demuestren estas tres afirmaciones? *¡El grupo 1 es el único que puede!*

CUESTIONES DE DEBATE – Para terminar, usando la Ficha 3, analiza las ventajas del seguimiento y qué otras formas hay de hacerlo. ¿Qué hay de los sistemas electrónicos de registro de visitas a sitios web, las peticiones de información por correo electrónico, etc.? ¿Qué pasa con la intromisión en datos como la edad, el origen étnico y la discapacidad?



Ejercicio 14.4a Ficha 1: Hoja básica de seguimiento cotidiano para registrar solicitudes de información

Nombre del centro de información juvenil:

Edad	10-12 años	13-15 años	16-17 años	18-20 años	21-25 años
Usar algún sistema de recuento, como 1 1 1 1					
Sexo	Masculino		Femenino		
Usar algún sistema de recuento					
Áreas de información	Número de solicitudes de información			Notas	
Educación					
Empleo					
Medio ambiente					
Vivienda					
Legislación/derechos					
Dinero					
Deporte/ocio					
Medio ambiente					
Salud					
Viajes					
Familia					



Ejercicio 4.14a Ficha 2 – Seguimiento y evaluación

Lista de preguntas para el grupo que interprete a los «jóvenes»

Soy un chico de 14 años que quiere información sobre el cánnabis
Soy una chica de 18 años que quiere financiar su negocio
Soy una chica de 20 años que busca alojamiento como estudiante
Soy una chica de 19 años que busca métodos anticonceptivos de urgencia
Soy un chico de 18 años que quiere alquilar un piso
Soy una chica de 19 años que busca habitación en un piso compartido
Soy una chica de 22 años que busca trabajo en tiendas
Soy un chico de 20 años que busca una habitación para un mes
Soy una chica de 19 años con deudas que dentro de poco estará en bancarrota
Soy una chica de 18 años que quiere compartir piso
Soy un chico de 15 años que necesita ayuda con su depresión
Soy una chica de 19 años que quiere compartir piso solo con chicas
Soy una chica de 20 años que busca trabajo
Soy un chico de 17 años que quiere información sobre aprender a conducir
Soy una chica de 20 años que necesita asesoramiento sobre becas de estudio
Soy una chica de 16 años que busca ayudas para estudiar
Soy una chica de 18 años que quiere asesoramiento para comprar una casa
Soy una chica de 19 años que quiere ir a la universidad
Soy un chico de 20 años que busca un sitio para vivir
Soy una chica de 18 años que necesita asesoramiento económico sobre becas de estudio
Soy un chico de 19 años con discapacidad que quiere información sobre ayudas
Soy una chica de 19 años con deudas que necesita asesoramiento
Soy una chica de 19 años sin hogar
Soy un chico de 16 años que busca plaza en la universidad
Soy una chica de 19 años que quiere hacer voluntariado
Soy una chica de 20 años que quiere ayudas como madre soltera
Soy un chico de 17 años que busca una habitación para un mes
Soy una chica de 20 años que busca piso en la localidad



Ejercicio 4.14a Ficha 3 – Seguimiento y evaluación; beneficios clave del seguimiento y el registro de estadísticas

BENEFICIOS CLAVE DEL SEGUIMIENTO Y EL REGISTRO DE ESTADÍSTICAS

Permite que los centros de información juvenil tengan una imagen exhaustiva de los patrones de uso, la naturaleza de las solicitudes de información que reciben y un perfil de los usuarios del servicio.

Permite que los centros de información juvenil usen las últimas tecnologías para hacer el seguimiento de sus servicios.

Es probable que el desarrollo de sistemas estadísticos internos, la aportación de datos y la recopilación y la notificación de estadísticas aumenten tu prestigio profesional.

Son las buenas prácticas consensuadas en centros de información juvenil y en otros sectores de información y asesoramiento.

Ayuda a los centros de información juvenil a cumplir los requisitos de seguimiento y evaluación que exigen los organismos nacionales e internacionales que adjudican sellos de calidad.

Permite a los centros de información juvenil recabar datos útiles y comparables de nuestros miembros.

Refuerza la capacidad de nuestra red de influir en las políticas sociales presentando una imagen más coherente de las tendencias actuales y los problemas a los que se enfrentan los jóvenes.

PRINCIPIOS GENERALES BÁSICOS DEL REGISTRO DE ESTADÍSTICAS

Decidir de qué información hay que hacer el seguimiento y por qué.

Registrar únicamente la información que se vaya a utilizar; mantener la sencillez.

Lograr el equilibrio entre la necesidad de recopilar estadísticas exactas, el tiempo que le dedican los trabajadores y el mantenimiento de la confianza y la confidencialidad con los clientes.

Evaluar qué tipo de sistema estadístico se ajustará mejor a tus necesidades: manual o informático; ya preparado o personalizado.

Diseñar las hojas de registro y recopilación de estadísticas de forma que recojan toda la información que necesitas de manera clara y concisa.

Asegurarse de que todo el personal que tiene relación con esta tarea entiende de la misma manera el sistema estadístico y sus procedimientos; proporcionar formación cuando sea necesario y consensuar la interpretación de términos clave, como «contacto» y «solicitud de información».

Dejar claras las responsabilidades de cada trabajador; puede ser aconsejable designar a un trabajador con la responsabilidad general de la recopilación de datos.

Dedicar tiempo a explicar a los clientes qué datos se registran y por qué.

*Adaptación de: Statistical recording for youth information, advice and counselling services
Publicación de Youth Access (Reino Unido), febrero de 2002.*



Ejercicio 4.14b: Muro de evaluación

Es una forma de conseguir retroalimentación continua y puede dejarse instalado durante periodos de tiempo fijos antes de actualizarlo para que la información y los comentarios sigan siendo relevantes para los jóvenes y se sigan reconociendo en ellos.

Objetivo del ejercicio

Poner un ejemplo de una forma sencilla de recabar información de los jóvenes sobre los servicios y evaluar las áreas de trabajo esenciales.

Qué vas a necesitar:

- Rotuladores
- Rollos de papel de pared/papel pintado
- Cuerda
- Chinchetas

Cómo se hace:

Identifica un espacio amplio y delimitado en la estancia que se pueda usar como «muro de evaluación». Cubre toda la anchura de la pared con el papel de manera que el lado que esté en blanco quede a la vista. Sujeta varios rotuladores en los bordes utilizando la cuerda y las chinchetas. Ponle al proyecto un título grande con dos o tres preguntas clave sobre la formación y colócalo en la parte superior del muro de evaluación. Cuando los participantes escriban un comentario en el muro para responder a una de las preguntas, tendrán que trazar una línea entre su respuesta y la pregunta en cuestión.

Explica a los participantes en qué consiste esta zona y diles que es la zona para que ellos escriban sus comentarios e ideas sobre el curso hasta el momento. Tal vez quieras consensuar unas reglas básicas sobre el lenguaje apropiado, etc., pero lo que se ponga en el muro depende fundamentalmente de los participantes.

Poneos de acuerdo en la frecuencia con la que se va a actualizar el muro y dile al grupo qué vas a hacer después con ese contenido, sobre todo si tienes previsto compartir la información con otras personas.

El muro puede quedarse ahí hasta que acabe la formación para que la gente pueda volver a esa referencia.

Conclusión: Pídele al grupo que comente si esto podría ser útil en sus propios proyectos para recabar la opinión de los jóvenes y para preguntar ocasionalmente sobre áreas de servicio clave.

Usa la Ficha 4 para repasar las áreas clave que hay que tener en cuenta a la hora de evaluar los servicios.



Sesión 4.14 – Ficha 4: Resumen de evaluación de áreas clave

Evaluación de tu proyecto juvenil

COSAS QUE HAY QUE HACER:

- Haz que participen distintas personas en la evaluación y tómalas en serio.
- Analiza los resultados de proyectos similares. ¿Hay tendencias o elementos que se puedan comparar?
- Recuerda el análisis de necesidades, los objetivos y las metas originales.
- Ten presente que no existe la evaluación «objetiva», pero tal vez quieras limitar el nivel de subjetividad (diversificando las fuentes y los métodos).
- Repasa los resultados y el impacto del proyecto con los jóvenes. Así les ayudarás a entender sus propios cambios.
- Ten en mente la evaluación mientras planificas y llevas a cabo el proyecto.
- Muestra las posibles discrepancias o diferencias de opinión en cuestiones sobre las que no haya conclusiones ni datos claros.
- ¡Prepárate para que te malinterpreten o no te entiendan bien!

COSAS QUE NO HAY QUE HACER:

- No te obsesiones con la negatividad de algunas evaluaciones. Ten presente que mucha gente sigue pensando que evaluar es decir lo que no ha funcionado o no ha salido bien. La sinceridad no implica que no haya que resaltar los aspectos positivos (sobre todo a los patrocinadores).
- No utilices la evaluación como forma de resolver conflictos (aunque puede ser un punto de partida).
- No te sientas atacado si algo no sale exactamente como tenías previsto o como querías. Respeta la evaluación de los demás.
- No te guardes los resultados para ti.
- No te centres en lo que no se puede cambiar; céntrate en áreas donde el cambio sea posible.
- No laves a cabo una evaluación sin planificarla antes.



Sesión 4.15 – Creación de redes, mapeo social y hacer que llegue la información a los jóvenes

Objetivos:

- Presentar distintos estilos y técnicas de comunicación para relacionarse con éxito con todos los jóvenes
- Mostrar formas y herramientas de comunicación innovadoras, eficaces y adecuadas para diseñar y ofrecer información atractiva y adaptada a los jóvenes
- Concienciar sobre los procesos de promoción, creación de redes y cooperación con otros servicios y partes interesadas pertinentes
- Buscar estrategias de divulgación eficaces e innovadoras para que los servicios de información juvenil lleguen al mayor número posible de jóvenes, sobre todo a aquellos vulnerables y con menos oportunidades

Resultados del aprendizaje:

- Diseñar y poner en práctica actividades de comunicación de acuerdo con los objetivos y las prioridades de la organización
- Difundir material de comunicación en colaboración con los jóvenes
- Identificar y establecer contacto con servicios y partes interesadas relevantes que organicen campañas de comunicación para maximizar la visibilidad y el impacto

Ejemplos para el desarrollo de esta sesión:

- Ejercicio 4.15a – Tormenta de ideas y mapeo de los distintos grupos de jóvenes e intermediarios
- Ejercicio 4.15b - El ejercicio de los zapatos
- Ejercicio 4.15c – Plan anual de un servicio de información y asesoramiento juvenil

Qué vas a necesitar:

- Fichas (véase a continuación)
- Rotafolios, papel, rotuladores
- Hoja de ejercicios 1: hoja independiente de Excel (contacta con la Secretaría de ERYICA para solicitar el material)

Aspectos que debe destacar el formador:

- El contenido, la forma y el grupo destinatario deben encajar
- Una cosa es proporcionar información y otra muy distinta es que los jóvenes la usen
- Los participantes tienen que tener presente que llegar a los jóvenes no es nada fácil en nuestra sociedad con tanta sobrecarga de información
- Hay que tener presente en qué medida la estructuración de una interacción repercute en su proceso y resultado
- Hay que resaltar la importancia del trabajo de difusión y de calle y de las formas de presentar la información a través del entretenimiento
- Hay que observar, adaptar, evaluar y utilizar las nuevas tendencias
- Se debe dar a los jóvenes la oportunidad de pensar qué forma usar
- Proporcionar > transmitir > recibir > usar información
-

Fichas para los participantes:

- Ficha 1: Buenas prácticas a la hora de informar a los jóvenes
- Ficha 2: Ejemplo de métodos de promoción y difusión de Xarxa Infojove

Duración mínima: 90 minutos



Ejercicio 4.15a – Tormenta de ideas y mapeo de los distintos grupos de jóvenes e intermediarios

Es importante conocer a los distintos grupos de jóvenes e intermediarios en tu localidad y en línea. Divide el grupo en cuatro grupos más pequeños (de 3-4 personas). En los grupos pequeños tienen que hacer tormenta de ideas y anotar todos los grupos de jóvenes e intermediarios que se les ocurran. Que especifiquen también si en cada uno de esos grupos distintos hay diferentes grupos de edad. Después de definir los distintos grupos e intermediarios, debatid y tomad nota de cómo se llega a cada uno de esos grupos y cómo se les hace llegar la información.

Cuando todos los grupos pequeños estén listos, hay que volver al conjunto de los participantes y presentar los resultados ante los demás grupos. Debatid entre todos los pros y los contras de usar distintas maneras para que la información llegue a los grupos de jóvenes e intermediarios. Comentad si actualmente hay alguna tendencia en relación con cómo llegar a los jóvenes y hacerles llegar la información. ¿Existen tendencias diferentes en las distintas zonas del país o serán diferencias entre grupos de edad? Comentad también si hay métodos o formas de transmitir información que ya no se usan y por qué.

Duración mínima: 45 min



Ejercicio 4.15b - El ejercicio de los zapatos

Objetivo: explicar la función de apoyo del asesor juvenil, asesor entre iguales. ¿Cómo ayudar alguien de tu misma edad partiendo de tu propia experiencia?

Qué vas a necesitar:

- Cinco hojas de papel con las palabras: «Te lo guardas para ti», «Progenitores», «Amigos», «Novia o novio», «Otros»
- Hojas grandes de papel o una pizarra y rotuladores
- Espacio: círculo amplio con sillas
- Número de participantes: de 5 a 24

Contexto: todo el mundo se quita los zapatos y se sienta en el círculo. Se dejan todos los zapatos en el centro. Alrededor de los zapatos hay cinco hojas de papel: 1. Te lo guardas para ti; 2. Novia o novio; 3. Progenitores; 4. Amigos; 5. Otros.

Tarea: todo el mundo tiene que pensar en un problema que en algún momento le haya afectado mucho. No es necesario mencionar el problema, pero tienen que pensar cómo lo manejaron: se lo guardaron para sí mismos, lo hablaron con su novia o novio, con amigos, con sus padres, con otras personas (el perro, el vecino, su hermano, su tía, etc.). Entonces tienen que poner el zapato izquierdo en el papel que se corresponda con su primera opción; el zapato derecho lo colocarán en su segunda opción. Si hay más posibilidades, tienen que limitarse a dos opciones.

Debate: en cada hoja de papel habrá zapatos izquierdos y derechos y los participantes tienen que comentar qué les llama la atención. Asegúrate de que las aportaciones sean únicamente del grupo. Lo mejor es centrarse cada vez en una de las hojas de papel y preguntar quién ha puesto ahí su zapato. Pide a una o a varias personas que expliquen su elección. Si les parecía que había más posibilidades, dales la oportunidad de explicarlo.

Última pregunta: si buscan ayuda para sí mismos, ¿qué prefieren? ¿Qué le hace falta a cada uno? ¿Qué condiciones se tienen que cumplir? Deja que el grupo decida por su cuenta, intervén únicamente para explicar las preguntas.

Experiencia: ¡Es un ejercicio intenso! A los jóvenes se les da la oportunidad de contar algo sobre un tema en el que se consideran «especialistas». Además, es más fácil explicar cómo manejas los problemas de otras personas que los propios. Sin embargo, como es posible que eso ocurra, tienes que estar preparado.

Consejos: No «completes» nada, por incompleto que parezca. El ejercicio no es más que un punto de partida; el resto vendrá después. Haz un descanso después del ejercicio. Puedes añadir al ejercicio una presentación de tu centro.

Duración mínima: 45 min



Ejercicio 4.15c – Plan anual de un servicio de información y asesoramiento juvenil

Es importante planificar las actividades, los temas de información y la promoción. Tener un plan anual te ayudará a preparar el trabajo y a llevarlo a cabo. Ten en cuenta que no basta con tener las actividades y los temas de información previstos; tendrás que planificar cómo promover las actividades planificadas y los temas de información concretos.

Hay que darle a cada participante una plantilla de plan anual (impresa o en línea). En primer lugar, los participantes tienen que pensar qué tipo de actividades han planificado para los próximos meses y si hay temas de información específicos que sean populares en meses concretos del año. Primero, pueden poner eso en la plantilla y planificar cómo se ofrecerán estas actividades en su servicio. También tienen que escribir cómo van a promocionar estas actividades. Si hay meses vacíos/en blanco, pueden comentar con otros participantes qué tipo de actividades y planes tienen en esos meses y si podrían usar esas actividades en su propio servicio. Es importante que el periodo de preparación quede claro y visible.

Este ejercicio no quedará preparado durante el curso de formación; es un proceso continuo. También tienen que presentárselo a sus compañeros de su servicio de información juvenil y empezar a usarlo, si no lo hacen ya. Antes de terminar esta sesión, conviene hacer una ronda en el grupo y comentar qué tipos de actividades y temas de información han incluido en su plan, y sobre todo qué tipo de actos promocionales se han previsto. Una vez que hayan preparado un buen plan, pueden usarlo en los años siguientes, actualizándolo.

Hoja de ejercicios 1, Plantilla (contacta con la Secretaría de ERYICA para solicitar el material)

Month	Preparation month?	How and where the information theme is presented and hosted in the youth information service	Month of the information theme
January			January
February			February
March			March
April			April
May			May
June			June
July			July
August			August
September			September
October			October
November			November
December			December

Duración mínima: 45 min



Sesión 4.15 – Ficha 1: Buenas prácticas a la hora de informar a los jóvenes

Para ofrecer actividades y productos de información juvenil eficientes y de calidad, hay que tener en cuenta varios criterios:

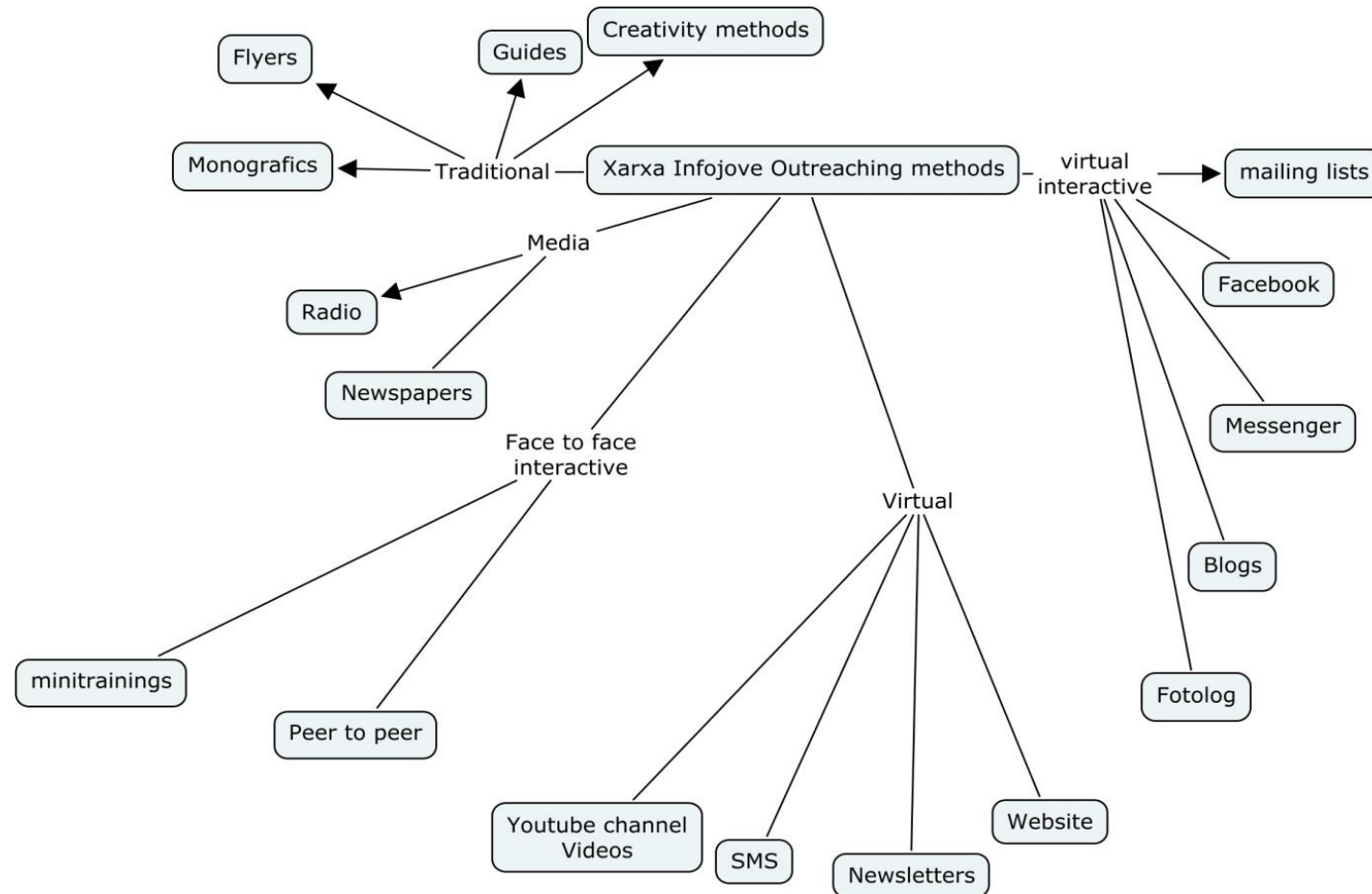
- La información responde a las necesidades de los jóvenes, no a lo que le parece necesario al informador. Por lo tanto, el análisis de necesidades es un paso inicial básico para garantizar que el trabajo que se lleve a cabo sea eficiente
- La información debe ser exacta, relevante y concisa y estar actualizada
- La información debe presentarse de forma que se adapte a los jóvenes, con técnicas que les resulten agradables y acudiendo adonde se encuentran los jóvenes
- Las tendencias de la vida cotidiana de los jóvenes se siguen, evalúan y utilizan para llegar hasta los usuarios
- El informador juvenil utiliza actividades y productos innovadores y creativos
- Los jóvenes participan en la creación, difusión y evaluación de las actividades y productos de información
- Se orienta a los jóvenes sobre cómo utilizar la información de la manera más eficiente posible
- Se establece una buena comunicación de red entre todos los servicios juveniles de la comunidad para que resulte más fácil recopilar información y derivar a los jóvenes a otros servicios
- Se consiguen la confianza, la buena imagen y el reconocimiento del informador

Serie de buenas prácticas en información juvenil:

- El [Good Practice Booklet \[Folleto de buenas prácticas\]](#) es una recopilación de historias de éxito de la red de ERYICA para aprender, inspirar, generar y desarrollar nuevos proyectos e ideas.
- **Portal de Young Scot**
Agencia Nacional de Información Juvenil y de la Tarjeta de Juventud de Escocia:
www.youngscot.org

Sesión 4.15 – Ficha 2: Ejemplo de métodos de promoción y difusión de Xarxa Infojove

Copyright (c) de ERYICA
Se puede fotocopiar





Sesión 4.16 – Autoevaluación y plan de acción

Este apartado tiene que rellenarlo el participante antes de la entrevista con los formadores de YIntro

Resultados del aprendizaje:

- Reconocer las capacidades propias en relación con las habilidades y cualidades necesarias en un informador juvenil
- Evaluar los conocimientos, las capacidades y las actitudes que se han aprendido durante el curso YIntro
- Diseñar un itinerario de desarrollo personal y profesional en el ámbito de la información juvenil y fijar objetivos a corto y a largo plazo

Evaluación de las capacidades y los conocimientos personales

Analiza cualquier desarrollo personal que consideres que has logrado durante el curso de formación de YIntro (véase la tabla más abajo). ¿Qué plan de acción vas a poner en práctica para tu propio desarrollo y también para el de la organización en la que trabajas? Aprovecha el contenido de los talleres y las tareas de YIntro. En la charla de evaluación también se tratarán estas cuestiones.

Duración mínima: 90 minutos



1. Declaración de autoevaluación tras participar en YIntro (analiza tu progreso de la sesión 1.1 a la 4.15)

2. Ideas para implantar nuevo trabajo en tu organización tras la formación.

3. Plan de acción personal: ¿cómo participarás en la red de formación de ERYICA, p. ej., uniéndote al [grupo de Facebook SHERyica](#), creando conexiones de apoyo entre iguales, etc.

4. Organizaciones útiles para ayudarme a desarrollar mis conocimientos sobre el trabajo de información juvenil:

www.eryica.org



Resumen – Área 4

Al final de la sesión 4.16, habrás tratado los fundamentos del **Desarrollo continuo en el trabajo de información juvenil**. Puede que merezca la pena analizar si los participantes han logrado los principales resultados de aprendizaje y alcanzado las siguientes competencias clave del informador juvenil:

C5	Consagrar el espíritu y los valores
C6	Mejorar el aprendizaje y el desarrollo
C9	Construir relaciones
C10	Comunicar de forma eficaz
C11	Cooperar y trabajar en red
C12	Alcance

Recuerda a los participantes que hagan el ejercicio de reflexión/autoevaluación. Entrega a los participantes la **ficha de reflexión** (hay un ejemplo a continuación).

Una vez terminada la última área, asegúrate de que tienes la ficha de reflexión de las cuatro áreas, porque formará parte de la evaluación.



Ficha de reflexión sobre el ÁREA 4

Marca la casilla que corresponda

Sesión 4.14

- Sé qué es el seguimiento y conozco sus beneficios para el trabajo de información juvenil
- Puedo usar diversos métodos de evaluación en el trabajo de información juvenil
- Entiendo las tendencias y sé interpretar los datos recabados durante el proceso de seguimiento

Sesión 4.15

- Soy capaz de diseñar y poner en práctica actividades de comunicación que se ajusten a los objetivos y las prioridades de mi organización
- Implico a los jóvenes en la difusión del material de comunicación
- Conozco servicios y partes interesadas importantes con los que puedo organizar campañas de comunicación para maximizar la visibilidad y el impacto

Sesión 4.16

- Valoro mis propias capacidades en relación con las habilidades y cualidades necesarias en un informador juvenil
- Evalúo los conocimientos, las capacidades y las actitudes que se han aprendido durante el curso YIntro
- He diseñado un itinerario de desarrollo personal y profesional en el ámbito de la información juvenil y he fijado objetivos a corto y a largo plazo



ALTERNATIVA: **Actividad reflexiva de seguimiento**

Diario de aprendizaje reflexivo

El logro por el que más orgullo siento es:	
Lo que más me ha sorprendido ha sido:	
El área que me ha resultado más complicada ha sido:	
El área en la que me gustaría mejorar es:	
Un ejemplo de cuando he trabajado en equipo:	
Un ejemplo de cuando he utilizado mis conocimientos:	
Un ejemplo de cuando he resuelto un problema:	
Un ejemplo de cuando he usado mi propia iniciativa:	
Un ejemplo de un momento en el que me han dado responsabilidad:	
Otros comentarios:	