



International
Labour
Organization



Funded by
the European Union

► Smjernice o određivanju minimalnih standarda za pružanje usluge dosezanja do mladih u kontekstu Garancije za mlade





Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Ovaj dokument je licenciran kod Creative Commons Attribution 4.0 International. Pogledajte: creativecommons.org/licenses/by/4.0 Korisniku je dozvoljeno ponovno korišćenje, dijeljenje (kopiranje i redistribucija), prilagođavanje (remiksovanje, transformisanje i nadogradnja originalnog djela) kako je detaljno navedeno u licenci. Korisnik mora jasno navesti MOR kao izvor materijala i naznačiti da li su izvršene promjene originalnog sadržaja. Korišćenje amblema, imena i logotipa MOR-a nije dozvoljeno u vezi sa prevodima, adaptacijama ili drugim izvedenim djelima.

Navođenje autora – Korisnik mora naznačiti da li su izvršene izmjene i mora citirati djelo na sljedeći način: MOR, *Smjernice o određivanju minimalnih standarda za pružanje usluge doseganja do mladih u kontekstu Garancije za mlade*, Ženeva: Međunarodna organizacija rada, 2025. © MOR.

Prevodi – U slučaju prevoda ovog djela, uz navođenje izvora mora se dodati sljedeća izjava o odricanju odgovornosti: *Ovo je prevod djela zaštićenog autorskim pravima Međunarodne organizacije rada (MOR). Ovaj prevod nije pripremio, pregledao ili odobrio MOR i ne treba ga smatrati službenim prevodom MOR-a. MOR se odriče svake odgovornosti za njegov sadržaj i tačnost. Odgovornost je isključivo na autoru/autorima prevoda.*

Adaptacije – U slučaju adaptacije ovog djela, uz navođenje izvora mora se dodati sljedeća izjava o odricanju odgovornosti: *Ovo je adaptacija djela zaštićenog autorskim pravima Međunarodne organizacije rada (MOR). Ovu adaptaciju nije pripremio, pregledao ili odobrio MOR i ne treba je smatrati službenom adaptacijom MOR-a. MOR se odriče svake odgovornosti za njen sadržaj i tačnost. Odgovornost je isključivo na autoru/autorima adaptacije.*

Materijali trećih strana – Ova Creative Commons licenca se ne odnosi na materijale koji nisu zaštićeni autorskim pravima MOR-a, a koji su uključeni u ovu publikaciju. Ako se materijal pripisuje trećoj strani, korisnik takvog materijala je isključivo odgovoran za razjašnjenje prava sa nosiocem prava i za sve tužbe za povredu prava.

Svaki spor koji nastane na osnovu ove licence i koji se ne može riješiti sporazumno biće upućen na arbitražu u skladu sa Arbitražnim pravilima Komisije Ujedinjenih nacija za međunarodno trgovinsko pravo (UNCITRAL). Stranke će biti obavezane svakom arbitražnom odlukom donesenom kao rezultat takve arbitraže kao konačnom presudom u takvom sporu.

Za detalje o pravima i licenciranju, kontaktirajte: rights@ilo.org. Za detalje o publikacijama i digitalnim proizvodima MOR-a, posjetite: www.ilo.org/publns.

ISBN: 9789220429587 (PDF)

Dostupno i na albanskom jeziku: *Udhëzues mbi përcaktimin e standardeve minimale të ofrimit të shërbimeve për kontaktimin (outreach) e të rinjve në kontekstin e Garancisë Rinore*, ISBN 9789220429570 (PDF);

Engleskom: *Guidelines on setting minimum service delivery standards for youth outreach in the context of the Youth Guarantee*, ISBN 9789220429563 (PDF);

Makedonskom: *Насоки за утврдување минимални стандарди за младински теренски активности во контекст на Гаранцијата за млади*, ISBN 9789220429594 (PDF);

Crnogorskom: *Smjernice o određivanju minimalnih standarda za pružanje usluge doseganja do mladih u kontekstu Garancije za mlade*, ISBN 9789220429600 (PDF);

Srpskom: *Смернице о одређивању минималних стандарда за пружање услуге досезања до младих у контексту Гаранције за младе*, ISBN 9789220429617 (PDF)

Oznake korišćene u publikacijama i bazama podataka MOR-a, koje su u skladu sa praksom Ujedinjenih nacija, kao i prezentacija materijala u njima ne podrazumijevaju izražavanje bilo kakvog mišljenja MOR-a u vezi sa pravnim statusom bilo koje zemlje, područja ili teritorije ili njihovih vlasti, ili u vezi sa razgraničenjem njihovih granica. Pogledajte: www.ilo.org/disclaimer.

Mišljenja i stavovi izraženi u ovoj publikaciji su stavovi autora i ne odražavaju nužno mišljenja, stavove ili politike MOR-a.

Pominjanje naziva firmi i komercijalnih proizvoda i procesa ne podrazumijeva njihovo odobravanje od strane MOR-a, a svako nepominjanje određene firme, komercijalnog proizvoda ili procesa nije znak neodobravanja.

► **Smjernice o određivanju
minimalnih standarda za pružanje
usluge dosezanja do mladih u
kontekstu Garancije za mlade**

Pripremila Valli Corbanese

Ovaj dokument je objavljen uz finansijsku podršku Evropske unije, u okviru EU-ILO Instrumenta tehničke pomoći za implementaciju Garancije za mlade na Zapadnom Balkanu. Odgovornost za sadržaj ovog dokumenta snosi isključivo ILO. EU ne preuzima nikakvu odgovornost za ispravnost, tačnost ili pouzdanost bilo kojeg od materijala, informacija ili mišljenja iznesenih u ovom dokumentu.

► Sadržaj

► Sadržaj	4
► Uvod	4
► DIO 1: Model intervencije dosezanja	7
1. Identificiranje mladih osoba koje nisu angažovane (NEET)	7
2. Kontaktiranje	8
3. Angažovanje	9
4. Individualizirane usluge podrške	10
4.1. Upućivanje na sistem pružanja usluga Garancije za mlade	12
5. Praćenje i korekcije	12
► DIO 2: Povjeravanje intervencije dosezanja eksternim izvođačima (engl. Outsourcing)	14
6. Kriteriji za povjeravanje aktivnosti intervencije dosezanja partnerskim organizacijama	14
6.1. Pravni uvjeti	14
6.2. Operativni uvjeti	14
6.3. Uvjet pružanja usluga	15
6.4. Uvjeti praćenja	16
► Aneks 1: Minimalni standardi za pružanje usluga za aktivnosti dosezanja kod mladih	18
► Aneks 2: Zaduženja, kvalifikacije i vještine omladinskih radnika za aktivnosti dosezanja	24
Zaduženja	24
Kvalifikacije	25
Vještine	25

► Uvod

Iako ne postoji usaglašena definicija pojma “dosezanje” (engl. *outreach*) u kontekstu politika za zapošljavanje mladih, ovaj se izraz uglavnom koristi kada se govori o identificiranju, kontaktiranju i interakciji, za svrhe obezbjeđivanja podrške s mladim ljudima: (i) koji su odvojeni od tržišta rada i društva (naprimjer, mladi ljudi koji su nezaposleni ili su van radne snage zbog obeshrabrenosti, invaliditeta, dužnosti da se staraju za druge ili iz drugih razloga); i (ii) koji nisu registrirani ni kod jedne javne službe koja pruža usluge (zapošljavanja, socijalne ili zdravstvene usluge).¹

U kontekstu zapošljavanja mladih, dosezanje čine: (i) kampanje podizanja svijesti koje imaju za cilj da o dostupnim uslugama podrške informiraju mlade ljude koji nisu angažovani; (ii) intervencije s cijem da se identificiraju, kontaktiraju i angažuju mladi ljudi koji su odvojeni od tržišta rada ili društva; i (iii) pružanje individualiziranih usluga uključivanja na lokaciji koja je geografski blizu (npr. u lokalnim zajednicama, školama, na jednom šalteru za sve usluge ili u mobilnom okruženju). Cilj je da se obezbijedi da svi mladi ljudi imaju ravnopravan pristup uslugama i da se smanje troškovi nezaposlenosti za pojedinca, privredu i društvo, kao i isključenost iz društva, uključenost u pravosudni sistem i dugoročni problem s duševnim zdravljem.

Model intervencije koji je prikazan na Grafikonu 1 prikazuje šta je sve naučeno tokom implementacije pristupa dosezanja u okviru *Pripremnih aktivnosti Evropske garancije za mlade* i kroz pregled praksi u različitim zemljama koje imaju za cilj pružanje podrške mladim ljudima koji nisu angažovani.²

► Grafikon 1. Faze modela intervencije dosezanja



¹ Ovdje se polazi od shvatanja da mlade osobe koje su registrirane kod pružalaca usluga (zapošljavanja, zdravstvene zaštite, socijalnih usluga) već dobijaju podršku. Prioritet stoga trebaju biti oni kojima se ne pruža pomoć, iako se u okviru intervencija dosezanja obično prikupljaju informacije o registraciji mladog korisnika kod pružaoca usluge tokom ili nakon faze angažovanja.

² Evropska komisija: Pilotiranje partnerstava *Garancije za mlade na terenu. Studija slučaja: Djelotvorne strategije dosezanja da bi se identificirale NEET osobe i da bi se doprlo do njih* (Bruxelles, 2015); Evropska komisija: Djelotvorno dosezanje do NEET osoba. Iskustva s terena (Luxembourg, 2018).

Ovaj model sastoji se od 4 faze, praćenja i korigovanja:

1. **Identifikacija.** Ova faza definira pristupe koje treba koristiti da bi se identificirale osobe koje nisu angažovane (npr. sistem praćenja, razmjena podataka i grupisanje podataka, sporazumi o partnerstvu s organizacijama za mlade, zapošljavanje radnika na aktivnostima dosezanja ili omladinskih radnika).
2. **Kontaktiranje.** Ova faza daje detalje o metodama koje će se koristiti kako bi se kontaktirali mladi ljudi koji nisu angažovani (aktivnosti podizanja svijesti i informiranja, kontakt jedan-na-jedan kroz terenski rad, umrežavanje s drugim organizacijama) i identificira sve subjekte ili pojedince odgovorne za pružanje usluga (općine, socijalne radnike, omladinske radnike, radnike na aktivnostima dosezanja ili radnike za rad na ulici; organizacije civilnog društva).
3. **Angažovanje.** Ova faza daje detaljni prikaz aktivnosti (razonode, neformalnog učenja, savjetovanja i usluga usmjeravanja) koje treba implementirati da bi se angažovali mladi ljudi koji nisu aktivni i da bi se doveli do usluga koje su na raspolaganju za ispunjavanje njihovih potreba.
4. **Pružanje usluga.** Ova faza artikulira kombinaciju i slijed usluga koje treba ponuditi mladim osobama koje nisu angažovane (individualna procjena, *coaching*, motivacijska obuka, samosvijest, obuka o samopoštovanju, komunikacija, timski rad, vještine pripreme za rad, probni rad u svrhu izbora karijere, mentorstvo jedan-na-jedan i upućivanje na specijalizirane usluge); planove za funkcioniranje čitavog sistema podrške na terenu; i detalje o konkretnim zaduženjima aktera za aktivnosti dosezanja (ko će raditi šta).

Praćenje i korigovanje odnosi se na sistem za praćenje koji treba koristiti da bi se ocijenio pojedinačni napredak i implementacija aktivnosti, kao i da bi se ocijenilo kako će se ti nalazi koristiti da se koriguje realizacija aktivnosti kontaktiranja i angažovanja i poboljša pružanje usluga.

Svrha ovog tehničkog dokumenta jeste da se privredama Zapadnog Balkana koje su uključene u Ojačanu Garanciju za mlade ponude smjernice za:

- (i) osmišljavanje, implementaciju i praćenje aktivnosti dosezanja koje se organiziraju u partnerstvu s organizacijama civilnog društva (OCD);³
- (ii) izradu minimalnih standarda za kvalitet za realizaciju intervencija dosezanja, koje se trebaju prilagoditi nacionalnim i lokalnim okolnostima; i
- (iii) uspostavljanje uvjeta za angažovanje subjekata izvana (engl. *outsourcing*) i po ugovoru između institucija koje su zadužene za dosezanje i organizacija civilnog društva.

Intervencije dosezanja koje su ispod izložene ne uključuju aktivnosti prevencije koje se obavljaju s mladim osobama koje su još uvijek u sistemu formalnog obrazovanja i obuke (da bi se izbjeglo rano odustajanje od školovanja), pošto većina planova implementacije Garancije za mlade te aktivnosti tretira kao dio "aktivnosti rane intervencije" koje vode ministarstva prosvjete.

Model intervencije dosezanja na nacionalnom nivou mora biti osmišljen na osnovu istraživanja najznačajnijih karakteristika mladih osoba koje nisu angažovane i njihove geografske distribucije, kao i dostupnih resursa (mapiranje resursa).

Najznačajniji instrument za razumijevanje karakteristika i geografske distribucije mladih ljudi koji nisu angažovani jeste statistički profil mladih (15-29) koji nisu ni zaposleni, ni u obrazovanju, ni na obuci (NEET). Ovo istraživanje koristi mikropodatke iz nacionalne Ankete radne snage: (i) kako bi se kategorizirale mlade NEET osobe u različite podgrupe prema njihovom statusu na tržištu rada (kratkoročno i dugoročno nezaposleni, uključujući i udio onih koji su registrirani kod javnog zavoda za zapošljavanje; mlade van radne snage zbog bolesti/invaliditeta, odgovornosti za njegu drugih osoba, obeshrabrenosti i drugih razloga); (ii) kako bi se prikupile dodatne informacije

³ Svi planovi za implementaciju Garancije za mlade u privredama Zapadnog Balkana oslanjaju se na partnerstva s organizacijama civilnog društva da bi doprli do neangažovane djece starosti 15 – 29 godina.

o individualnim karakteristikama mladih NEET osoba koje pripadaju različitim podgrupama (starosna grupa, spol, nivo obrazovanja); (iii) da bi se mapirala njihova regionalna distribucija; i (iv) da bi se razumjeli faktori koji u najvećoj mjeri određuju vjerovatnoću da osoba postane NEET. Ovo istraživanje daje osnovne podatke za oblikovanje strategije dosezanja bazirane na dokazima (najznačajnija pitanja kojima se treba baviti, ciljne grupe, raspodjela resursa).

Druga aktivnost istraživanja jeste mapiranje resursa, koje uključuje: (i) identifikaciju i dokumentovanje resursa koji su dostupni mladim osobama na nivou zajednice (fizička sredstva, tipovi usluga, kadrovi), i (ii) identificiranje novih ili dodatnih resursa koji su potrebni da bi se ispunile potrebe. U kontekstu planiranja aktivnosti dosezanja, mapiranje resursa može se također koristiti da bi se identificirale potencijalne partnerske organizacije i njihov kapacitet da obavljaju posao dosezanja.

Nalazi ovih aktivnosti mogu se zatim koristiti da se odredi obim aktivnosti dosezanja do mladih (ciljne grupe, prioritetne lokacije); osmisle različite faze modela intervencije dosezanja; i utvrde suštinski elementi za angažovanje partnerskih organizacija izvana i pod ugovorom.

► DIO 1: Model intervencije dosezanja

1. Identificiranje mladih osoba koje nisu angažovane (NEET)

Sistemi za identificiranje mladih osoba koje nisu angažovane – i uspostavljanje prvog kontakta – obično se koriste tri glavne metode, koje se često kombinuju, i to: (i) sistemi praćenja i grupiranja administrativnih podataka; (ii) partnerstvo s organizacijama koje se staraju za potrebe mladih; i (iii) zapošljavanje radnika za aktivnosti dosezanja ili omladinskih radnika da obavljaju terenski posao.

Praćenje i razmjena podataka služe kako bi se “ušlo u trag” mladim osobama koje nisu angažovane (nisu zaposlene, nisu u procesu obrazovanja ili na obuci) s ciljem da se uspostavi prvi kontakt i ponudi podrška. Sistemi praćenja obično povezuju informacioni sistem obrazovanja – koji evidentira informacije o uspjehu učenika i studenata – s drugim administrativnim bazama podataka (npr. javnog zavoda za zapošljavanje, socijalnih službi ili općine) da bi se pratio prijelaz sa školovanja u svijet rada i “pratilo” mlade osobe koje napuste školovanje ili se „izgube s radara”. U zavisnosti od nacionalnog konteksta, posao praćenja mladih mogu obavljati različite institucije, uključujući škole (ili tijela vezana s prosvjetnim vlastima), javni zavod za zapošljavanje, socijalne službe ili općine. Cilj je identificirati mlade koji nisu registrirani ni kod jedne agencije za podršku, kontaktirati ih i angažovati (u obrazovanju, zapošljavanju, društvu). Sistemi za praćenje i grupiranje podataka iziskuju da se lični podaci podijele sa svim institucijama, što u nekim zemljama nije moguće zbog zakona o privatnosti podataka i ograničene interoperabilnosti podataka IT sistema javnih institucija.

Drugi pristup koji se koristi da se identificiraju mladi koji nisu angažovani jeste direktno angažovanje radnika za aktivnosti dosezanja ili omladinskih radnika koji trebaju obaviti terenski posao. U ovom slučaju, javna institucija zadužena za implementaciju strategije dosezanja (omladinski centri, ministarstva zadužena za pitanja mladih, općine ili javni zavod za zapošljavanje) angažuju dodatne zaposlene (radnike za aktivnosti dosezanja ili omladinske radnike), da identificiraju, kontaktiraju i uključe mlade kroz rad na ulici/terenski rad (interakcija s pojedincima na javnim prostorima – kao što su ulice, parkovi, trgovački centri, škole – da bi im se nudila podrška).

I na kraju, pristup koji se koristi da se identificiraju mlade osobe koje nisu angažovane jeste da se osloni na aktivnosti organizacija koje se brinu za njihove potrebe. Te organizacije mogu biti javni ili polujavni subjekti (npr. omladinski centri) ili – češće – omladinske organizacije civilnog društva. Aktivnosti koje ove organizacije redovno vrše (sport, razonoda, neformalno učenje) omogućavaju njihovim zaposlenima da uspostave kontakt s različitim vrstama mladih, uključujući i mlade koji nisu angažovani. To znanje mogu koristiti odgovorni u javnim institucijama da bi implementirali nacionalnu strategiju dosezanja kroz partnerstva ili kroz angažovanje nekoga izvana (engl. outsourcing), (tj. partnerska organizacija se angažuje po ugovoru da identificira, kontaktira i stupi u interakciju s mladima koji nisu angažovani i pomogne im da ostvare pristup raspoloživim službama za zapošljavanje, socijalnu ili zdravstvenu zaštitu).

Pošto u ovom trenutku sistemi praćenja i direktno angažovanje omladinskih radnika/radnika za aktivnosti dosezanja nije izvodljivo u ekonomijama Zapadnog Balkana (npr. jer su podaci o interoperabilnosti ograničeni, zakoni o privatnosti podataka strogi, a finansijski resursi za direktno zapošljavanje nedovoljni), svi planovi za implementaciju Garancije za mlade oslanjaju se na to da će omladinske organizacije civilnog društva planirati i implementirati različite faze procesa dosezanja (identificiranja, kontaktiranja i angažovanja, te pružanja usluga podrške). To znači da se, u slučaju privreda Zapadnog Balkana, faze identifikacije i kontaktiranja kombinuju u modelu intervencije dosezanja.

► Rubrika 1: Omladinski radnici i radnici za aktivnosti dosezanja

Radnik za aktivnosti dosezanja je profesionalna osoba (uvjet je da je osnovne studije završio u oblasti socijalnog rada, psihologije, sociologije ili povezanih oblasti) koja stupa u interakciju s pojedincima i zajednicama (često u krajevima do kojih je teško doći), s ciljem da pruži podršku, resurse i smjernice. Ti profesionalci rade na premošćavanju jaza između osoba kojima je potrebna pomoć i dostupnih servisa, pomažući im da prevaziđu prepreke i poboljšaju svoju ukupnu dobrobit. Radnici na aktivnostima dosezanja rade s beskućnicima, osobama s bolestima ovisnosti ili problemima s duševnim zdravljem, osobama s invaliditetom ili u konfliktu sa zakonom.

Omladinski radnik (ESCO šifra 2635) pruža podršku mladim ljudima u njihovom ličnom, socijalnom i obrazovnom razvoju kroz neformalne aktivnosti i odnose. Oni osnažuju mlade osobe da naprave pozitivne izbore u životu, često radeći u neformalnim obrazovnim okruženjima, kao što su omladinski centri, organizacije u zajednici i škole. Omladinski radnici stvaraju prilike za učenje, rast i razvoj vještina kroz razne aktivnosti i programe. Oni povezuju mlade osobe s relevantnim uslugama, mrežama za podršku i prilikama u okviru zajednice- radeći često na pitanjima kao što su siromaštvo, diskriminacija i isključenost iz društva. Neke države (npr. Ujedinjeno Kraljevstvo, Irska, Italija) nude osnovne i postdiplomske studije u oblasti omladinskog rada i rada u zajednici.

Rad dosezanja do mladih je oblik omladinskog rada koji ima za cilj da dopre do mladih osoba kojima je potrebna pomoć u njihovim zajednicama, pristup uslugama i druga podrška osmišljena da promovira njihov rast, samostalnost, uključivanje u društvo i vještine za život, kao i da se poboljša njihov pristup obrazovanju i tržištu rada.

Izvor: Zaključci Vijeća o doprinosu kvalitetnog omladinskog rada razvoju, dobrobiti i socijalnoj inkluziji mladih (2013/C 168/03); E. Pammi et al (eds), *Outreach Youth Work Handbook. The Finnish Way*, Into – Association for Outreach Youth Work and Workshop Activities, 2022.

2. Kontaktiranje

Prvi kontakt s mladima koji nisu angažovani ostvaruju, korištenjem različitih sredstava, zaposleni (radnici na aktivnostima dosezanja ili omladinski radnici) partnerskih organizacija kojima je povjerena implementacija aktivnosti dosezanja. Namjera je da se najveći mogući broj mladih uključi u aktivnosti partnerske organizacije s ciljem da se identificiraju najmanje angažovani i da im se pruži podrška. Ključni preduvjeti da bi ovo funkcioniralo su da aktivnosti budu lako dostupne (nizak prag zahtjevnosti za ulazak) i da su atraktivne (npr. razonoda, umjetničke ili sportske aktivnosti); da je organizacija prepoznata kao vrijedna povjerenja i “u stanju da pomogne”; i da pristup koji se primjenjuje bude bez osuđivanja, otvorenog uma i baziran na dobrovoljnom učešću i poverljivosti.

Partnerske omladinske organizacije u ekonomijama Zapadnog Balkana trebaju biti obavezne da koriste višestruke kanale za kontaktiranje mladih osoba koje pripadaju različitim NEET podgrupama koje se detektuju na nacionalnom/lokalnom nivou kroz statističko mapiranje NEET osoba. Naprimjer, nezaposleni mladi sa srednje razvijenim ili visoko razvijenim vještinama mogli bi pozitivno reagovati na kampanje podizanja svijesti kroz društvene medije. Veća je vjerovatnoća da će te kategorije mladih ljudi same djelovati ako znaju gdje mogu dobiti informacije i podršku. Za marginalizirane mlade osobe veća je vjerovatnoća da će reagovati na kontakt jedan-na-jedan (online ili lično) radnika za aktivnosti dosezanja do mladih. Mladima koji su udaljeniji od tržišta rada i društva ili se suočavaju s višestrukim nepogodnostima potrebno je više vremena da se angažuju i moguće je da će im biti potrebno mentorstvo jedan-na-jedan kroz cijelo njihovo putovanje. Partnerske organizacije za dosezanje do mladih trebaju stoga kontaktirati mlade osobe koje nisu angažovane kroz kombinaciju sljedećih sredstava:

- **Aktivnosti informiranja i podizanja svijesti:** Ove metode mogu biti korisne za stupanje u kontakt i davanje informacija različitim kategorijama mladih osoba (osobe koje napuste školovanje, neregistrirani

nezaposleni mladi, mlade osobe s različitim nivoima vještina). Aktivnosti informiranja i podizanja svijesti trebaju koristiti različita sredstva komunikacije, kao što su štampani i digitalni materijali, društveni mediji, otvorene telefonske linije i besplatni telefonski brojevi. Informacije date kroz te kanale trebaju biti korisne, lako razumljive i ponuditi – kao neku vrstu prateće aktivnosti – fizički prostor u kojem mladi ljudi mogu imati pristup aktivnostima s niskim pragom zahtjevnosti za angažovanje (razonoda, neformalno učenje, savjeti vršnjaka).

- **Kontakt jedan-na-jedan:** Iako iziskuje intenzivne resurse, ovaj metod predstavlja najdjelotvorniji put za kontaktiranje (a moguće i za angažovanje) mladih osoba koje nisu angažovane. Potrebno je da ga realizuju radnici na aktivnostima dosezanja koji su adekvatno obučeni za komunikaciju s mladima, da izgrade odnos povjerenja i da pružaju informacije i druge savjete kada ili ako su potrebni. Aktivnosti za kontaktiranje mladih osoba koje nisu angažovane, obično se odvijaju u područjima u kojima je poznato da se mladi okupljaju, bilo uživo (trgovački centri, centri u zajednici, igraonice, koncertne i sportske dvorane), bilo online (platforme kao TikTok, Facebook, Instagram, LinkedIn). Ideja je da se uspostavi odnos, daju informacije i ponudi mogućnost prostora koji je pogodan za mlade u koji se dolazi i u kojem se “nešto radi”.
- **Umrežavanje s drugim pružaocima usluga:** Umrežavanje s drugim (javnim ili privatnim) pružaocima usluga (školama, domovima zdravlja i centrima za socijalni rad, drugim organizacijama civilnog društva) koji funkcioniraju na lokalnom nivou nudi sredstvo za stupanje u kontakt (direktno ili indirektno) s mladima koji nisu angažovani. Umrežavanje s drugim pružaocima usluga funkcionira u dva pravca: (i) to je sredstvo za organizacije za dosezanje do mladih da prikupljaju informacije o mladim ljudima koji nisu angažovani kako bi ih kontaktirali i angažovali; i (ii) mogu ga koristiti partnerske organizacije da bi uputile na pomoć one kojima je potrebna specijalizirana pomoć (obrazovne i zdravstvene usluge, materijalna podrška, stanovanje itd.).

Indikatori za praćenje koji se mogu uzeti u obzir za mjerenje djelotvornosti aktivnosti kontaktiranja su: (i) ukupni broj mladih do kojih se doprlo kroz aktivnosti “kontaktiranja” (disagregirani po vrsti aktivnosti, kao što su kampanje u društvenim medijima, skupovi na terenu); i (ii) ukupni broj mladih osoba koje su kontaktirane različitim sredstvima i koje su prešle u fazu “angažovanosti”. Da bi se tačno mjerili gore navedeni indikatori, potrebno je da organizacije koje se bave aktivnostima dosezanja do mladih evidentiraju aktivnosti “kontaktiranja” koje su realizirale, kao i približan broj mladih osoba do kojih su doprle u svakoj od tih aktivnosti. Naprimjer, kada je riječ o aktivnosti podizanja svijesti organiziranoj putem TikTok testimoniala, pokazatelj će se odnositi na broj mladih osoba koje su vizualizirale video u određenom vremenskom okviru.

Za svrhe angažovanja eksternih subjekata (engl. *outsourcing*) naručilac može utvrditi minimalni broj skupova za podizanje svijesti (kvartalno, godišnje), kao i minimalnu učestalost terenskog rada u lokalnim zajednicama.

3. Angažovanje

Angažovanje se događa kada mlada osoba, koja je kontaktirana kroz aktivnosti dosezanja, odluči da učestvuje u jednoj od aktivnosti s niskim pragom zahtjevnosti koju predlože partnerske organizacije (metod otvorenog omladinskog rada).⁴ Moguće je da je potrebno vrijeme i višestruko kontaktiranje dok mlada osoba bude spremna da vjeruje omladinskim radnicima koji se bave aktivnostima dosezanja i počne da se angažuje. Za mlade osobe može se reći da se angažuju u aktivnostima dosezanja kada učestvuju u jednoj ili više dostupnih aktivnosti s niskim pragom zahtjevnosti (razonoda, sportske igre, izvođačke umjetničke aktivnosti, radionice, drugi skupovi) i/ili komuniciraju sa zaposlenima koji realiziraju aktivnosti dosezanja i drugim vršnjacima. Mlade osobe mogu dobrovoljno dati svoje (osnovne) lične informacije (ime, telefonski broj, nalog na društvenim medijima) u ovoj fazi

⁴ Otvoreni omladinski rad fokusira se na pružanju dostupnih i dobrovoljnih mogućnosti za mlade osobe da se angažuju u društvenim, obrazovnim i rekreacionim aktivnostima u njihovim zajednicama. Taj rad naglašava kreiranje inkluzivne sredine u kojoj mlade osobe mogu da razvijaju vještine, učestvuju u društvenom djelovanju i istraže svoja interesovanja. Otvoreni omladinski rad često se realizira kroz omladinske centre i druge organizacije bazirane u zajednici.

ili odlučiti da ostanu anonimni. Davanje ličnih informacija može se odgoditi za trenutak kada prihvate individualizovanu podršku (npr. ako mlada osoba želi da učestvuje u grupnim sesijama karijerne orijentacije ili radionicama, obavezno je da priloži neku vrstu identifikacionog dokumenta koji će služiti da bi se mogli pratiti kroz realizaciju usluga).

Angažovanje obično iziskuje fizički prostor u kojem aktivnosti angažovanja, i one s niskim pragom zahtjevnosti i ostale, mogu da se organiziraju (to mogu biti prostorije partnerske organizacije, ili omladinskih centara, ili drugi prostori koje stavi na raspolaganje općina ili druge organizacije u mreži). Online angažovanje može funkcionirati u početku, ali na kraju su potrebni fizičko prisustvo i učešće da bi se napredovalo na aktivnostima ličnog razvoja (interakcija s odraslim osobama i vršnjacima, samopouzdanje, uspostavljanje odnosa).

Aktivnosti angažovanja s niskim pragom zahtjevnosti mogu uključivati timske sportove (odbojka, fudbal, košarka); igre (društvene igre, videoigre), umjetničke aktivnosti (pozorište, muzika, fotografija, grafiti), ostale aktivnosti razonode (ples, filmovi, kampovi). Punopravne aktivnosti angažovanja uključuju neformalne edukativne radionice (digitalne vještine, govor u javnosti, radionice o zdravstvenim temama, životnim vještinama) i volontiranje u zajednici.

Indikatori za praćenje gore navedenih aktivnosti angažovanja mogu se bazirati na: (i) broju mladih osoba angažovanih u dostupnim aktivnostima niskog nivoa zahtjevnosti (po starosti, spolu i vrsti aktivnosti); (ii) broju mladih osoba koje redovno učestvuju u aktivnostima angažovanja; (iii) broju mladih osoba koje napreduju ka individualiziranim servisima podrške (po starosnoj grupi i spolu); i (iv) broju mladih osoba koje se registriraju u sistemu pružanja usluga Garancije za mlade (ili su na drugi način angažovani u zapošljavanju, kontinuiranom obrazovanju, obuci ili pripravnštvu).⁵ Za svrhe pružanja usluga i praćenja, organizacije za dosezanje do mladih osoba trebaju napraviti formular za elektronsku registraciju u kojem se evidentiraju i čuvaju informacije o korisnicima. "Osnovni" formular za registraciju dalje se dopunjava dodatnim informacijama dok se razvija individualizirana podrška.

Za svrhe angažovanja eksternih subjekata (engl. *outsourcing*) naručilac može da utvrdi minimalni broj aktivnosti s niskim pragom zahtjevnosti i aktivnosti punog angažovanja koje partnerske organizacije trebaju realizirati (sedmično, mjesečno), kao i izradu okvira za praćenje da bi se mjerio individualni napredak od aktivnosti angažovanja s niskim pragom zahtjevnosti do ocjene njihove spremnosti da učestvuju u sistemu pružanja usluga Garancije za mlade.

4. Individualizirane usluge podrške

Usluge podrške koje se pružaju mladim neangažovanim osobama od strane partnerskih organizacija trebaju biti: (i) prilagođene individualnim karakteristikama, a treba se pozabaviti konkretnim preprekama; i (ii) organizirane duž kontinuumu pomoći koja prati mladu osobu od prvog kontakta do uključivanja u zapošljavanje, obrazovanje ili obuku.

Paket pomoći koju pružaju organizacije za aktivnosti dosezanja može da uključi: (i) individualiziranu procjenu potreba (da se identificiraju individualne prepreke i mapiraju potrebe za uslugama); (ii) informacije, savjetovanje i davanje smjernica (o svim aspektima života mlade osobe); (iii) usluge kojima se povećava motivacija, samopoštovanje i samosvijest; (iv) obuku za ključne vještine za zapošljivost (komunikacija, timski rad, upravljanje vremenom, kritičko razmišljanje); i (v) upućivanje (i praćenje u odlasku) na specijalizirane usluge (obrazovanje i obuka, zapošljavanje, zdravstvena zaštita, socijalne usluge).

Individualizirane procjene (ili profiliranje) usmjerene su ka prikupljanju informacija i identificiranju izazova i potreba pojedinaca u različitim dimenzijama života (obrazovanje, porodični život, zapošljavanje ili zdravlje). Taj proces nadovezuje se na savjetovanje, tehnike rada s vršnjacima i omladinski rad, i čini osnovu za planiranje pružanja usluga. Ova procjena je također korisna za razumijevanje da li je obim usluga koje nudi organizacija za realizaciju

⁵ Moguće je da će nekim mladim osobama biti potrebna minimalna podrška da se ponovo angažuju na tržištu rada i u društvu.

aktivnosti dosezanja dovoljan da se ispune individualne potrebe i da li je potrebno tražiti podršku drugih profesionalaca/agencija. Ova aktivnost iziskuje da organizacija za realizaciju aktivnosti dosezanja razvije strukturirani upitnik kojim će identificirati i tačno evidentirati najznačajnije izazove s kojima se može suočiti mlada osoba u različitim dimenzijama svog života (obrazovanje, porodica, zdravlje, zapošljavanje). Ovaj instrument također daje osnovu za planiranje djelovanja i pružanja usluga.

Individualizirana podrška se nudi uglavnom kroz *coaching* jedan-na-jedan, mentorstvo, savjetovanje i usmjeravanje kroz čitav proces inkluzije. Ove aktivnosti obično realiziraju omladinski radnici ili radnici koji se bave aktivnostima dosezanja koji su napravili inicijalni kontakt i izgradili odnos povjerenja (angažovanja) s mladom osobom koja je neangažovana. Tipologija usluga podrške koja se nudi mladim neangažovanim osobama može se podijeliti u dvije široke kategorije, a ove usluge se obično pružaju na različitim tačkama u procesu inkluzije.

Prva kategorija uključuje usluge koje imaju za cilj **poboljšati samosvijest, motivaciju i životne vještine pojedinca**. Cilj je "pripremiti i motivirati" mladu osobu da pristupi intenzivnijim uslugama i uslugama koje su orijentirane ka cilju. Prva kategorija usluga treba – koliko god je moguće – da se nudi u instituciji od strane partnerske organizacije koja realizira aktivnosti dosezanja.

- **Obuka za životne vještine i coaching:** Kontrola emocija i bijesa, rješavanje problema, donošenje odluka, postavljanje ciljeva, zdravlje i dobrobit (uključujući seksualnost), samorazumijevanje, socijalni identitet, empatija, odnosi i vještine socijalizacije. Ove sesije – za grupe i u radu jedan-na-jedan – treba realizirati adekvatno obučeno osoblje (v. Aneks 2 u kojem su definisana zaduženja, kvalifikacije i kompetencije omladinskih radnika i radnika na aktivnostima dosezanja). One su osmišljene da pomognu mladoj osobi da se nosi s izazovima u jednoj ili više dimenzija života.
- **Informiranje i savjetovanje o karijeri (osnovno):** Ove aktivnosti – koje treba nuditi individualno ili u grupama, uživo ili online – osmišljene su da pomognu mladim osobama da donesu svjesne odluke na osnovu informacija o obrazovanju, obuci ili zaposlenju.
- **Vještine za svijet rada (obuka ili coaching):** Vještine komunikacije, timskog rada i pripremljenosti za posao. Ove usluge osmišljene su da pojačaju vještine mladih ljudi da budu zapošljivi. One se mogu pružati kroz sesije jedan-na-jedan ili grupne sesije koje vode zaposleni koji su obučeni na odgovarajući način. Obuka/coaching o vještinama za pripremljenost za rad, konkretnije, imaju za cilj da mladim ljudima obezbijede vještine sastavljanja kratke biografije (CV), odgovaranja na oglase za posao, intervju i korištenje višestrukih kanala za traženje radnog mjesta (lične mreže, internet, direktni kontakt s poslodavcima).
- **Isprobavanje rada (opcionalno):** Ovo su kratki periodi učenja koji se organiziraju u stručnoj školi ili centru za obuku gdje mladi ljudi obavljaju poslove s ciljem odabira zanimanja koje najbolje odgovara njihovim težnjama i potrebama. Obično se ovo koristi u karijernoj orijentaciji da bi se pomoglo mladim ljudima da donesu svjesne odluke. Organizacija isprobavanja rada iziskuje da se partnerske organizacije umreže s institucijama za obuku i obrazovanje odraslih.

Svaka od linija usluga koje trebaju pružiti organizacije za aktivnosti dosezanja treba biti opisana (ciljevi, sadržaj koji će se realizirati, procijenjeno trajanje, broj i kvalifikacije zaposlenih koji su raspoređeni na pružanje usluga) i rezultati za svakog pojedinačnog korisnika koji je evidentiran. Dobra je praksa, kada se uradi profil mlade osobe, da se s njom postigne sporazum o putu pružanja usluga koji treba slijediti (individualni plan usluga, na dobrovoljnoj osnovi). To također može biti sredstvo da se dopre do organizacija za ocjenu napretka mlade osobe kroz usluge i pomoći kada su spremni da se upute na sistem pružanja usluga u okviru Garancije za mlade.

Drugu kategoriju podrške čine specijalizirane usluge, koje obično pružaju različiti javni ili privatni pružaoci usluga. One obuhvataju zdravstvene usluge (kod bolesti, invaliditeta, problema s duševnim zdravljem, zavisnošću, plodnošću i kod kontracepcije), usluge koje pružaju centri za socijalni rad (stanovanje, siromaštvo, briga za djecu ili starije, prijevoz) i druge specijalizirane usluge (npr. programi rehabilitacije nakon bolesti ovisnosti, usluge za žrtve nasilja u porodici, trgovine ljudima ili radne eksploatacije). Uobičajeno, pristup ovim uslugama pruža partnerska organizacija preko uputa (tj. mlada osoba se isprati kod pružaoca usluga koji je dio mreže organizacija za

specijaliziranu pomoć). Dubina mreže za upućivanje koja je na raspolaganju je ključni kriterij u izboru partnerske organizacije za aktivnosti dosezanja.

Ključni indikatori za praćenje za ovu fazu aktivnosti dosezanja su: (i) broj mladih osoba koje dobijaju individualiziranu procjenu potreba (po starosti i spolu); (ii) broj korisnika usluga inkluzije (po vrsti usluge i trajanju) kao i po spolu i starosti); (iii) broj korisnika koji se upute na eksterne pružaoce usluga da kod njih dobiju podršku (po vrsti potrebne usluge, spolu i starosti); i (iv) broj korisnika usluga (interni i eksterni) koji se upute na sistem pružanja usluga Garancije za mlade.

4.1. Upućivanje na sistem pružanja usluga Garancije za mlade

Krajnji cilj usluge dosezanja u okviru politike Garancije za mlade jeste da se mlade neangažovane osobe motiviraju i pripreme da prihvate intenzivniju i ciljno orijentiranu podršku da se vrate u obrazovanje/obuku ili da uđu na tržište rada.

Upućivanje u sistem pružanja usluga desit će se kada mlada osoba zaključi svoj put usluga u partnerskoj organizaciji i kada (i) radnik za aktivnosti dosezanja koji je na slučaju i sama osoba) smatraju da je "spremna" da se registrira kao korisnik Garancije za mlade u lokalnoj kancelariji javnog zavoda za zapošljavanje. Sažetak usluga koje je koristila mlada osoba u organizaciji za aktivnosti dosezanja dat će se zaposlenima u javnom zavodu za zapošljavanje koji je zadužen za registraciju, profiliranje i savjetovanje u okviru Garancije za mlade (da bi se izbjeglo dupliranje pomoći). Ako se sistem registracije vodi online, radnik za aktivnosti dosezanja na slučaju pomoći će mladoj osobi da se registrira i obezbijediti da osoba ode na prvi intervju za savjetovanje.

Za ovu posljednju fazu aktivnosti dosezanja postoji samo jedan indikator, i to broj korisnika usluge dosezanja koji se registriraju u Garanciji za mlade (po spolu, starosnoj grupi i nivou obrazovanja), pošto će se od trenutka registracije u Garanciji za mlade koristiti drugačiji okvir za praćenje. Ukoliko partnerska organizacija pruža mentorsku podršku i tokom perioda pružanja usluga u okviru Garancije za mlade (da bi se odustajanje od programa svelo na minimum), indikatori za praćenje trebaju obuhvatiti broj korisnika usluga dosezanja registriranih u Garanciji za mlade koji su dobili mentorske usluge partnerske organizacije (po spolu i starosti, trajanju mentorstva u sedmicama/mjesecima).

5. Praćenje i korekcije

Praćenje i korekcije modela intervencije aktivnosti dosezanja od ključnog su značaja da se obezbijedi njihova djelotvornost i osjetljivost na potrebe neangažovanih mladih osoba. Praćenje obuhvata: (i) prikupljanje podataka i informacija o aktivnostima dosezanja koje su realizirane i o napretku pojedinačnih korisnika kroz faze aktivnosti dosezanja (v. također stav 5.4); i (ii) analizu rezultata postignutih u implementaciji svake od faza modela intervencije dosezanja. Uvidi u vrstu podataka i informacija koje treba prikupiti o implementaciji već su dati u opisu četiri faze modela intervencije dosezanja koji je izložen u prethodnim stavovima.

Podatke iz praćenja (o implementaciji svih aktivnosti, od kontaktiranja do pružanja usluge i napretka pojedinaca) potrebno je analizirati kako bi se utvrdili trendovi, odstupanja od očekivanih ishoda, prepreke i nedostaci i neželjene posljedice koje su se desile (Rubrika 2 nudi neka okvirna pitanja za analizu podataka).

► **Rubrika 2: Okvirna pitanja za analizu podataka iz praćenja aktivnosti dosezanja**

Kontaktiranje i angažovanje

- Koje su metode kontaktiranja najbolje funkcionirale (podizanje svijesti, kontakt jedan-na-jedan, društveni mediji) i za koje grupe mladih osoba (spol, starosna grupa, nivo vještina)?
- Koje grupe mladih su premalo ili previše zastupljene u aktivnostima kontaktiranja?
- Koje grupe napreduju brže/sporije ka aktivnostima angažovanja?
- Da li su dostupni ljudski i finansijski resursi dovoljni da se postignu postavljeni ciljevi?
- Koje su aktivnosti angažovanja najbolje funkcionirale (sport, umjetnost, razonoda) i za koje grupe mladih osoba (spol, starosna grupa, nivo vještina)?
- Koje grupe mladih su premalo ili previše zastupljene u aktivnostima angažovanja?
- Koje grupe napreduju brže/sporije ka pružanju usluga?
- Da li su dostupni ljudski i finansijski resursi dovoljni da se postignu postavljeni ciljevi za aktivnosti angažovanja?
- Šta korisnici sugerišu u vezi s aktivnostima angažovanja? Da li se te sugestije mogu prihvatiti?

Pružanje usluga

- Koje usluge se najviše/najmanje koriste?
- Koje se grupe mladih osoba (po spolu, starosnoj grupi, nivou vještina) više upućuju na svaku uslugu?
- Koje je prosječno trajanje svake usluge koja se pruža korisnicima?
- Koja je stopa odustajanja od svake usluge? Koji su najznačajniji razlozi za odustajanje?
- Koje grupe mladih su nedovoljno ili previše zastupljene u pružanju usluga?
- Koje grupe brže/sporije napreduju ka Garanciji za mlade?
- Da li su dostupni ljudski i finansijski resursi dostupni za svaku uslugu dovoljni da se postignu postavljeni ciljevi?
- Koje usluge treba proširiti/smanjiti?
- Šta korisnici sugerišu u vezi sa uslugama? Da li se te sugestije mogu prihvatiti?

Kada se utvrde nedostaci, bit će moguće korigovati aktivnosti modela dosezanja u smislu ciljnih grupa, kanala koji se koriste, učestalosti i trajanja aktivnosti, sadržaja usluga i potreba za resursima.

► DIO 2: Povjeravanje intervencije dosezanja eksternim izvođačima (engl. Outsourcing)

6. Kriteriji za povjeravanje aktivnosti intervencije dosezanja partnerskim organizacijama

Ovaj dio donosi osnovne kriterije koje treba uzeti u obzir kada se aktivnosti dosezanja povjeravaju eksternim subjektima – omladinskim organizacijama civilnog društva, da bi se one prilagodile postojećim zakonima o nabavkama i lokalnim okolnostima ekonomija Zapadnog Balkana.

Prije povjeravanja aktivnosti dosezanja eksternim subjektima u okviru pilotiranja Ojačane Garancije za mlade, predlaže se mapiranje resursa da bi se identificirale i procijenile usluge, programi, organizacije i drugi resursi koji postoje na nekoj konkretnoj lokaciji.⁶ Ovo mapiranje resursa služi za više svrha: (i) omogućava da se intervencije dosezanja – u mjeri mogućeg – nadograde na usluge koje su već dostupne; (ii) pomaže u identificiranju fragmentacije, nedostataka i preklapanja u pružanju usluga koje treba riješiti u nacionalnoj strategiji za aktivnosti dosezanja; (iii) služi da se identificiraju pružaoci usluga i organizacije koje mogu biti uključene kao partneri u pružanju prilagođene podrške mladima koji nisu angažovani; i (iv) pruža uvide u osmišljavanje minimalnih standarda za partnerske organizacije i za pružanje usluga dosezanja.

Kriteriji za povjeravanje ovih aktivnosti eksternim subjektima (engl. *outsourcing*) grupirani su u tri široke kategorije (i) pravni uvjeti; (ii) operativni i tehnički uvjeti; i (iii) uvjeti za pružanje usluga.

6.1. Pravni uvjeti

Povjeravanje aktivnosti dosezanja eksternim subjektima, u kontekstu Ojačane Garancije za mlade koja se implementira u ekonomijama Zapadnog Balkana, treba ispuniti sve relevantne propise u oblasti javnih nabavki i finansija, uvjete za registraciju i druge zakone i propise koji štite prava pojedinaca (zabrana diskriminacije, zaštita ličnih podataka, prava radnika).

Da bi učestvovali u konkurentnom procesu nadmetanja s ponudama, kandidati moraju: (i) biti registrirani (ili licencirani) od strane nadležnog nacionalnog organa kao organizacija civilnog društva/neprofitna organizacija, kao lokalni omladinski centar ili kao centar za socijalni rad/usluge; (ii) imati poseban fokus na (ili mandat da rade sa) mladima (i da to bude određeno u statutu organizacije); i (iii) da budu usaglašeni s principima dobrog upravljanja finansijama i ljudskim resursima (transparentnost i odgovornost u upravljanju budžetom, strategije razvoja ljudskih resursa u skladu s principima radnog prava). Svi gore navedeni zakonski uvjeti su obavezni, bez izuzetka.

6.2. Operativni uvjeti

Organizacije koje se prijavljuju trebaju ispuniti nekoliko operativnih uvjeta u smislu ranijeg iskustva, kvalifikacija zaposlenih, geografske pokrivenosti, kapaciteta i partnerskih sporazuma. Mapiranje resursa igra značajnu ulogu u formulisanju ovog dijela procedure prijavljivanja u postavljanju minimalnih kriterija (minimalni broj godina iskustva, minimalni broj kvalificiranih zaposlenih, općine koje se pokrivaju, kvantitet i kvalitet fizičkih kapaciteta). Konkretnije:

- **Iskustvo:** Prvi uvjet za organizaciju koja se prijavljuje jeste da ima minimalni broj godina iskustva u organiziranju aktivnosti podrške/angažovanja mladih (razonoda, sport, umjetnost, životne vještine,

⁶ V. ILO, *Guide for developing national outreach strategies for inactive young people*, Geneva, International Labour Office, 2017.

aktivnosti ličnog razvoja) i da je organizirala minimalni broj takvih aktivnosti u novijoj prošlosti (da se isključe organizacije koje su samo sporadično aktivne). Minimalno obavezno iskustvo može se izvesti za mapiranje resursa (npr. ukoliko većina mapiranih organizacija ima između tri i pet godina iskustva u aktivnostima angažovanja mladih, ovaj uvjet može biti izražen kao "minimalno tri godine dokumentiranog iskustva u organiziranju i pružanju aktivnosti angažovanja kojima su mladi ciljna grupa (15-29)").

- **Kvalificirano osoblje:** Drugi uvjet za organizacije koje se prijavljuju jeste raspoloživost tima s minimalnim brojem obučanih omladinskih radnika, radnika na aktivnostima dosezanja ili socijalnih radnika (v. Aneks 2 gdje se nalazi uzorak kvalifikacija i zaduženja omladinskih radnika/radnika na aktivnostima dosezanja). Za prijavu treba također tražiti ranije iskustvo u: (i) radu na dosezanju na ulici ili u digitalnom svijetu (ili raspoloživost da se uključi u izgradnju kapaciteta s tim ciljem), i (ii) realiziranje neformalnog obrazovanja i mentorstva u vezi sa životnim vještinama i ličnim razvojem.
- **Geografska pokrivenost:** Organizacije koje se prijavljuju mogu se obavezati da imaju konkretno iskustvo u organiziranju omladinskih aktivnosti u određenim općinama ili regionima ili spremnost da se angažuju u ciljnim geografskim područjima.
- **Kapaciteti:** Organizacije koje se prijavljuju trebaju pokazati raspoloživost prostora pogodnih za mlade u kojima mogu organizirati aktivnosti angažovanja i pružanje usluga. Takav prostor može pripadati nekoj javnoj instituciji i/ili da se dijeli s drugima (drugim omladinskim organizacijama, omladinski centar, prostorije općine). Kapaciteti trebaju ponuditi prostore za različite aktivnosti (socijalna interakcija, radionice i, ako je moguće, prostor na otvorenom za rekreaciju) i da su u skladu s nacionalnim standardima u oblasti zdravlja, sigurnosti i dostupnosti.
- **Mreža/aranžmani s partnerima:** Organizacije koje se prijavljuju trebaju imati partnerstva ili sporazume o saradnji s drugim pružaocima usluga (npr. školama, centrima za obuku, centrima za socijalni rad, zdravstvenim službama). Ti aranžmani će biti korisni za (indirektnu) identifikaciju neangažovanih mladih osoba koje treba uključiti u aktivnosti dosezanja, kao i za upućivanje mladih korisnika u stanju potrebe na specijalizirane usluge.

6.3. Uvjet pružanja usluga

Uvjete u ovoj oblasti treba pripremiti na osnovu faza u modelu intervencije dosezanja koji je gore prikazan.

- **Kontaktiranje:** Opis i učestalost online aktivnosti i aktivnosti na ulici koje treba organizirati organizacija koja se prijavljuje da bi kontaktirala neangažovane mlade osobe (kampanje podizanja svijesti, rad na ulici i rad na dosezanju, partnerstva s drugim pružaocima usluga) i kvalifikacije omladinskih radnika/radnika za aktivnosti dosezanja koji imaju zadatak da upravljaju fazom kontaktiranja u okviru aktivnosti dosezanja.
- **Angažovanje:** Opis i učestalost aktivnosti s niskim pragom zahtjevnosti i zahtjevnih aktivnosti koje treba organizirati organizacija koja se prijavljuje kako bi angažovala mlade osobe (razonoda, sport, umjetnost). Broj i kvalifikacije omladinskih radnika/radnika na aktivnostima dosezanja koji imaju zadatak da upravljaju fazom angažovanja. Lokacija fizičkog prostora po mjeri mladih u kojem će se organizirati prave aktivnosti angažovanja.
- **Individualizirana podrška:** Opis podrške u samoj organizaciji (individualizirana procjena potreba, plan usluga, coaching u životnim vještinama, lični razvoj, informiranje i savjetovanje o karijeri, vještine spremnosti za posao) koje će organizacija koja se prijavljuje ponuditi mladim korisnicima; broj i kvalifikacije omladinskih radnika/radnika na aktivnostima dosezanja koji imaju zadatak da upravljaju pružanjem usluga; lokacija i opis kapaciteta gdje će se organizirati usluge u organizaciji. Lista partnerskih aranžmana i opis usluga koje trebaju biti dostupne kroz upute (neformalno obrazovanje, psihološka pomoć, zdravstvene usluge). Planirane procedure za upućivanje mladih korisnika na sistem za pružanje usluga u okviru Garancije za mlade; opis mentorskih aktivnosti tokom učešća u Garanciji za mlade (ako je

predviđeno); broj i kvalifikacija omladinskih radnika/radnika na aktivnostima dosezanja koji su opredijeljeni za te poslove.

6.4. Uvjeti praćenja

Postoje dvije vrste uvjeta za praćenje koje trebaju ispuniti organizacije koje se prijavljuju. Prvi uvjet je da se napravi instrument za internu procjenu koji može mjeriti napredak mladih korisnika kroz razne faze podrške (od angažovanja s niskim pragom zahtjevnosti do punog angažovanja, od angažovanja do učešća u individualiziranim uslugama i spremnosti da se registrira u sistemu usluga Garancije za mlade). Pošto je cilj dosezanja da mlade NEET osobe postanu samostalne i da se oslanjaju na sebe u različitim aspektima (porodica, zdravlje, zapošljavanje, odnosi s vršnjacima, obrazovanje i obuka), procjena treba mjeriti napredak mladih osoba od prvobitne situacije koja je detektirana u nekoj posebnoj oblasti života (npr. ograničena mogućnost da se komunicira s vršnjacima i odraslima, konfrontiranje) do željenog ishoda (npr. pokazuju sposobnost da komuniciraju s odraslima i vršnjacima na način koji nije konfrontiranje).

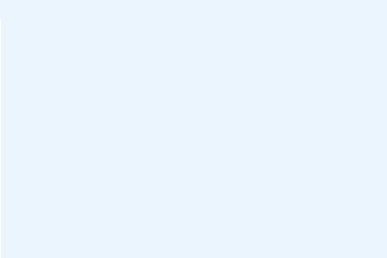
Drugi uvjet za praćenje vezan je za proces i indikatore ishoda koje organizacija koja se kandiduje treba prikupiti o svakoj od različitih faza procesa dosezanja, kako je gore opisano i sumirano u Rubrici 3.

► **Rubrika 3: Sažetak indikatora za praćenje vezanih za aktivnosti dosezanja**

Kontaktiranje	► Broj mladih osoba do kojih se doprlo kroz aktivnosti "kontaktiranja" (disagregacija po vrsti aktivnosti, kao što su kampanje u društvenim medijima, skupovi na terenu). ► Broj mladih osoba koje su kontaktirane kroz različita sredstva i koje su prešle na fazu "angažovanja".
Angažovanje	► Broj mladih ljudi koji su se angažovali na dostupnim aktivnostima niskog praga zahtijevnosti (po starosnoj grupi, spolu i vrsti aktivnosti). ► Broj mladih osoba koje redovno učestvuju u aktivnostima angažovanja. ► Broj mladih ljudi koji su napredovali do individualiziranih usluga podrške (po starosnoj grupi i spolu). ► Broj mladih osoba registriranih u sistemu pružanja usluga u Garanciji za mlade (ili na drugi način angažovanih u zapošljavanju, kontinuiranom obrazovanju, obuci ili pripravnštvu).
Pružanje usluga	► Broj mladih osoba koje dobijaju individualnu procjenu potreba (po starosnoj grupi i spolu). ► Broj korisnika usluga inkluzije (po vrsti usluge i trajanju, kao i po spolu i starosnoj grupi). ► Broj korisnika koji su upućeni kod eksternog pružaoca usluge da bi dobili podršku (po vrsti potrebne usluge, spolu i starosnoj grupi). ► Broj korisnika usluga (interno i eksterno) koji su upućeni na sistem pružanja usluga u okviru Garancije za mlade.
Upućivanje na shemu Garancije za mlade	► Broj korisnika usluge dosezanja koji se registriraju u shemi Garancije za mlade (po spolu, starosnoj grupi i nivou obrazovanja). ► Broj korisnika aktivnosti dosezanja registriranih u shemi Garancije za mlade koji dobijaju mentorske usluge (po spolu i starosti, trajanju mentorstva u sedmicama/mjesecima).

► Aneks 1: Minimalni standardi za pružanje usluga za aktivnosti dosezanja kod mladih

Cilj	Sadržaj	Metode, instrumenti i resursi	Pokazatelji za praćenje
1. Identifikacija i kontaktiranje			
Identificirati i kontaktirati neangažovane mlade ljude s ciljem da im se ponude informacije o raspoloživoj podršci	• Aktivnosti informiranja i podizanja svijesti • Kontakt jedan-na-jedan • Umrežavanje s drugim pružateljima usluga	Aktivnosti informiranja i podizanja svijesti moraju koristiti različita sredstva komunikacije kao što su • štampani i digitalni materijali, • internet i društveni mediji, • otvorene linije i besplatni pozivi. Kontakt jedan-na-jedan mora se odvijati u okviru terenskog rada u područjima gdje se mladi ljudi okupljaju (uživo ili online), i to: • trgovački centri, • centri u zajednici, • koncertne i sportske dvorane, • parohije, omladinski centri, • online platforme kao što su TikTok, Facebook, Instagram, X, Viber. Umrežavanje s drugim pružateljima usluga, kao što su: • institucije za obrazovanje i obuku, • domovi zdravlja i centri za socijalni rad, • općine, • drugi specijalizirani pružatelji usluga (u slučajevima bolesti ovisnosti, nasilja u porodici, trgovine ljudima, eksploatacije).	► Broj mladih osoba do kojih se doprlo u aktivnostima "kontaktiranja" (disagregirano po vrsti aktivnosti, kao što su kampanje u društvenim medijima, terenski događaji) ► Broj mladih osoba koje su kontaktirane različitim sredstvima i koje su prešle u fazu "angažovanja"



Kontakt moraju ostvariti kvalificirani radnici za aktivnosti dosezanja ili omladinski radnici koji su obučeni za informiranje, savjetovanje i podršku vršnjacima.

Ključni uvjet: mora se voditi evidencija aktivnosti “kontaktiranja” koje se organiziraju i približnog broja mladih osoba do kojih se doprlo tim aktivnostima.

Napomena: Pošto se svi planovi implementacije Garancije za mlade u privredama Zapadnog Balkana oslanjaju na aktivnosti omladinskih organizacija civilnog društva koje planiraju i implementiraju različite faze procesa dosezanja, faze identificiranja i kontaktiranja se kombinuju.

Ciljevi	Sadržaj	Metode, instrumenti i resursi	Pokazatelji za praćenje
2. Angažovanje			
Ponuditi mladim osobama koje nisu angažovane prilike za angažovanje s niskim pragom zahtjevnosti i zahtjevnije aktivnosti u prostoru koji je po mjeri mladih.	• Razonoda, sportske i umjetničke aktivnosti • Informiranje, savjeti vršnjaka, mentorstvo, savjetovanje, usmjeravanje	Razonoda, sportske i umjetničke aktivnosti su aktivnosti s niskim pragom zahtjevnosti za ulazak, osmišljene da privuku mlade osobe i ubijede ih da učestvuju u drugim dešavanjima koja se organiziraju da se pojača neformalno učenje, lični razvoj i slične vještine. Informiranje, savjeti vršnjaka, mentorstvo, savjetovanje, usmjeravanje moraju da koriste različite tehnike, kao • couching, • tehnike za promjene ponašanja, • aktivno slušanje, • metode pitanja sa skalom. Aktivnosti angažovanja moraju obavljati kvalificirani omladinski radnici ili radnici za aktivnosti dosezanja koji su adekvatno obučeni za savjetovanje i tehnike za promjene ponašanja Ključni uvjet: • Fizički prostor u kome se mogu organizirati aktivnosti s niskim pragom zahtjevnosti ili zahtjevnije aktivnosti, u skladu s nacionalnim uvjetima u oblasti zdravlja, sigurnosti i dostupnosti • Formular za elektronsku registraciju u kome se evidentiraju i čuvaju relevantne informacije o korisnicima	► Broj mladih osoba koje su angažovane u dostupnim aktivnostima s niskim pragom zahtjevnosti (po starosti, spolu i vrsti aktivnosti) ► Broj mladih koji redovno učestvuju u aktivnostima angažovanja ► Broj mladih osoba koje napreduju ka individualiziranim uslugama podrške (po starosnoj grupi i spolu) ► Broj mladih osoba koje se registriraju u sistemu pružanja usluga u okviru Garancije za mlade (ili se na drugi način uključuju u zapošljavanje, kontinuirano obrazovanje ili obuku ili pripravništvo)

Ciljevi	Sadržaj	Metode, instrumenti i resursi	Pokazatelji za praćenje
3. Individualizirane usluge podrške			
Ponuditi neangažovanim mladim osobama usluge uključivanja prilagođene individualnim potrebama.	• Individualizirana procjena potreba • Usluge za podizanje motivacije, samopoštovanja i samosvijesti • Obuka u ključnim vještinama zapošljivosti (komunikacija, timski rad, upravljanje vremenom, kritičko razmišljanje) • Informiranje i savjetovanje o karijeri • Upućivanje (i pratnja) na specijalizirane usluge	Usluge koje partnerska organizacija treba pružiti interno: Individualizirana procjena potreba mora se obavljati kroz strukturirani upitnik kojim se identificiraju izazovi s kojima se mladi suočavaju u različitim dimenzijama života (obrazovanje, porodica, zdravlje, zapošljavanje). To treba da vodi do plana djelovanja i planiranja pružanja usluga. Obuka i coaching u životnim vještinama (grupne i individualne sesije): upravljanje emocijama i bijesom, rješavanje problema, donošenje odluka, postavljanje ciljeva, zdravlje i dobrobit (uključujući i seksualnost), samorazumijevanje, socijalni identitet, empatija, odnosi, vještine socijalizacije. Vještine za svijet rada (obuka ili coaching, jedan-na-jedan, u grupi): komunikacija, timski rad, vještine spremnosti za rad. Informiranje i savjetovanje o karijeri (individualno ili u grupi, uživo ili online) da se pomogne mladim ljudima da donose svjesne odluke o obrazovanju, obuci ili zapošljavanju. Isprobavanje poslova (opcionalno): kratki periodi učenja organizirani u stručnoj školi ili centru za obuku da bi se vježbali poslovi nekog radnog mjesta s ciljem izbora zanimanja. Individualizirane usluge moraju pružati kvalificirani i iskusni omladinski radnici i radnici za aktivnosti dosezanja s posebnom obukom o sadržaju svake usluge.	► Broj mladih osoba koje imaju individualiziranu procjenu potreba (po starosnoj grupi i spolu) ► Broj korisnika usluga inkluzije (po vrsti usluge i trajanju, kao i po spolu i starosnoj grupi) ► Broj korisnika koji se upućuju na eksterne pružaoce usluga da bi od njih dobili podršku (po vrsti usluge koja je potrebna, spolu i starosnoj grupi) ► Broj korisnika usluga (internih i eksternih) koji se upućuju na sistem pružanja usluga u okviru Garancije za mlade

Ključni uvjet: raspoloživost instrumenta za individualnu procjenu (profiliranje), model plana usluge, opis usluga koje treba pružiti (ciljevi, sadržaj, procijenjeno trajanje, zaposleni koji su raspoređeni na poslove pružanja usluga i nivo kompetencija) i očekivani rezultati. Instrument za konačnu procjenu da bi se odredila spremnost pojedinaca da pređu na sistem pružanja usluga u okviru Garancije za mlade.

Eksterne usluge

Upućivanje na (eksterne) usluge mora da obuhvata:

zdravstvene usluge (kod bolesti, invaliditeta, problema s duševnim zdravljem, bolesti ovisnosti, plodnosti i kontracepcije),

usluge koje pružaju centri za socijalni rad (stanovanje, siromaštvo, briga za djecu ili stare, prijevoz),

usluge koje pružaju specijalizirane agencije ili organizacije (rehabilitacija kod bolesti ovisnosti, usluge za žrtve nasilja u porodici, trgovine ljudima i drugih oblika eksploatacije).

Mehanizam upućivanja potvrđivat će se sporazumima partnera. Sve informacije vezane za korisnike i pružene usluge moraju se evidentirati i čuvati u elektronskom formatu.

Upućivanje na sistem pružanja usluga u okviru Garancije za mlade

Da bi se mladi korisnici aktivnosti dosezanja motivirali i pripremili za intenzivniju i na ciljeve fokusiranu podršku u povratku u obrazovanje/obuku

- Upućivanje na proces registracije u okviru Garancije za mlade (i pratnja u tom procesu)
- Mentorstvo tokom učešća u Garanciji za mlade (opcionalno)

Procjenu spremnosti vrši dobrovoljno mlada osoba i ona se sastoji od samoprocjene i ocjene od strane kvalificiranog omladinskog radnika ili radnika za aktivnosti dosezanja.

Omladinski radnici/radnici na aktivnostima dosezanja daju informacije o Garanciji za mlade (ciljeve, detalje servisa koji se nude, šta očekivati u smislu individualnog angažovanja).

Upućivanje i pratnju do registriranja u Garanciji za mlade moraju raditi kvalificirani radnici na aktivnostima dosezanja ili omladinski radnici kako bi pomogli mladim

- Broj korisnika usluge dosezanja koji se registriraju u shemi Garancije za mlade (po spolu, starosnoj grupi i nivou obrazovanja)
- Broj korisnika aktivnosti dosezanja koji su registrirani u

ili ulazak na tržište
rada

osobama da ispune uvjete za registraciju u Garanciji za mlade (online, uživo) i u prvom intervjuu u procesu savjetovanja. Sažetak usluga koje su već pružene mladoj osobi predaje se radniku na slučaju u javnom zavodu za zapošljavanje da bi se izbjeglo dupliranje aktivnosti.

Mentorstvo tokom učešća u Garanciji za mlade (opcionalno): radnik na aktivnostima dosezanja periodično stupa u kontakt s korisnikom kako bi ponudio savjet, ohrabrenje i *couching* da bi se potpuno prešli putevi Garancije za mlade.

Upućivanje i mentorstvo obavljaju kvalificirani radnici na aktivnostima dosezanja ili omladinski radnici.

Ključni uvjet: voditi evidenciju o upućivanjima i mentorstvima koja su obezbijeđena.

shemi Garancije za mlade i koji dobijaju uslugu mentorstva (po spolu, starosti, trajanju mentorstva u sedmicama/mjesecima)

► Aneks 2: Zaduženja, kvalifikacije i vještine omladinskih radnika za aktivnosti dosezanja

Omladinski radnik na aktivnostima dosezanja identificira, angažuje i gradi odnos povjerenja s mladim osobama koje su odvojene od društva i tržišta rada i njihovih sistema podrške, a u isto vrijeme radi s lokalnim resursima kako bi uklonio prepreke i stvorio mogućnosti za lični razvoj, samostalnost i oslanjanje na sebe.

Zaduženja

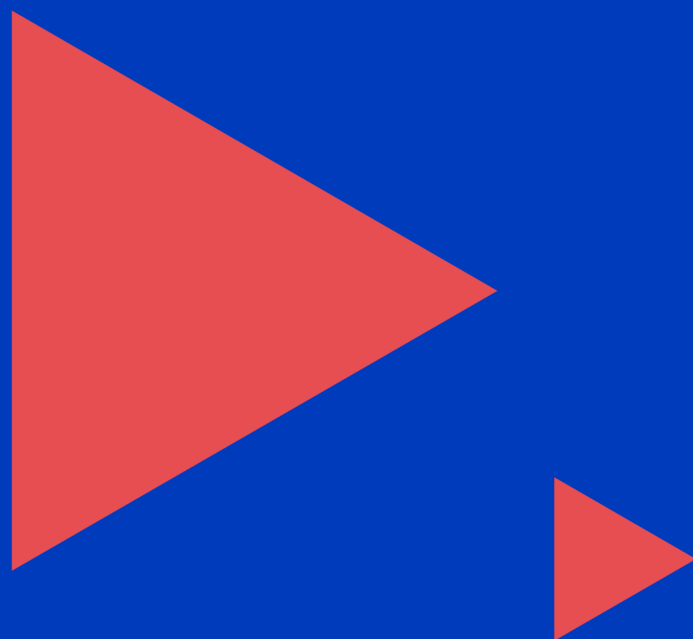
- Rad u saradnji s partnerima iz zajednice da bi se identificirali mladi ljudi kojima je potrebna podrška.
- Obezbjedivanje proaktivnog dosezanja u oblastima gdje je poznato da se mladi okupljaju, i online i kroz aktivnosti na ulici.
- Izgradnja odnosa povjerenja i obezbjeđivanje mentorstva identificiranim mladim osobama koje su u riziku.
- Procjena potreba mladih da na pravi način planiraju i pružaju usluge i programe vezane za oblasti kao što su zdravstvena zaštita, obuka, zapošljavanje i odnosi.
- Uspostavljanje i vođenje aktivnosti za razonodu i umjetničkih aktivnosti, projekata u zajednici i za okoliš, aktivnosti stanara u nekom kvartu, obrazovanje na otvorenom i sportske aktivnosti.
- Razvijanje odnosa s mladima na osnovu poštovanja i povjerenja, čime se obezbjeđuje da oni imaju sigurno mjesto u kojem će razvijati svoje identitete.
- Uspostavljanje granica i osporavanje neprikladnog ponašanja.
- Podrška mladim osobama u različitim okruženjima, uključujući i rad na dosezanju.
- Mentorstvo, coaching i podrška pojedincima, ohrabrivanje veće uključenosti u društvo.
- Postavljanje ciljeva za napredovanje i redovno praćenje i revizija kvaliteta omladinskog rada na lokalnom nivou.
- Uspostavljanje i održavanje pozitivnih i produktivnih odnosa u radu s partnerima iz zajednice, uključujući školske sisteme, organe za provođenje zakona, i pružaoce socijalnih usluga i usluga zapošljavanja.
- Rad u partnerstvu s porodicama i drugim ključnim ljudima u životu mlade osobe, te sa stručnjacima iz drugih organizacija koje su uključene u rad s mladim ljudima, kao što su organi za socijalnu zaštitu, zdravstvenu zaštitu, obrazovanje i lokalne vlasti, da bi se gradila snažna mreža za podršku.
- Obavljanje administrativnih poslova, održavanje djelotvornih sistema evidencije i odgovaranje na upite.
- Obezbjedivanje konzistentnog dokumentiranja programskih aktivnosti, individualne podrške i ključnih incidenata.

Kvalifikacije

- Univerzitetska diploma u oblasti socijalnog rada, brige za djecu i mlade, psihologije, ili drugih društvenih nauka ili oblasti vezanih za zdravstvo.
- Profesionalni certifikat ili licenca nadležnog regulatornog organa (ako je to primjenjivo).
- Ranije radno iskustvo u okruženju pružanja socijalnih usuga.

Vještine

- Snažna posvećenost mladima i razumijevanje faktora koji utiču na njihov život.
- Sposobnost da se obezbijedi pouzdana podrška mladima i da se djeluje s integritetom u trenucima stresa.
- Odlične interpersonalne vještine, sa sposobnošću da se uspostave i održavaju dobri odnosi s mladima.
- Poznavanje usluga i resursa u zajednici.
- Strpljenje, tolerancija i fleksibilnost.
- Fleksibilnost radnog vremena i promjena prioriteta.
- Formalne vještine komunikacije za prezentiranje i pisanje izvještaja.
- Sposobnost da se s poštovanjem, taktom i senzitivnošću odnosi prema bojaznima mladih, uz svijest o granicama koje su potrebne zbog povjerljivosti i granicama koje postoje u odnosu između mlade osobe i omladinskog radnika.
- Otpornost, lični i profesionalni integritet.
- Djelotvoran rad s timom, uz pokazivanje prijateljskog i pozitivnog stava.
- Interesovanje za sport ili izvođačke umjetnosti – nije nužno, ali je od pomoći za angažovanje omladinskih grupa i pomoć u vođenju aktivnosti.



ilo.org

International Labour Organization
Mozsár utca 14.
Budapest 1066
HUNGARY

f International Labour Organization
t @ILO
y ILOTV