



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 usluga 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: 9789220429600 (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);

Bosanskom: *Smjernice o određivanju minimalnih standarda za pružanje usluge doseganja do mladih u kontekstu Garancije za mlade*, ISBN 9789220429587 (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);

Srpskom: *Смернице о одређивању минималних стандарда за пружање услуге досезања до младих у контексту Гаранције за млади*, 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. Identifikovanje mladih osoba koje nisu angažovane (NEET).....	7
2. Kontaktiranje.....	8
3. Angažovanje	9
4. Individualizovane 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. Kriterijumi za povjeravanje aktivnosti intervencije dosezanja partnerskim organizacijama.....	14
6.1. Pravni uslovi	14
6.2. Operativni uslovi.....	14
6.3. Uslov pružanja usluga.....	15
6.4. Uslovi 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 identifikovanju, kontaktiranju i interakciji, za svrhe obezbjeđivanja podrške, s mladim ljudima: (i) koji su odvojeni od tržišta rada i društva (na primjer, 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 registrovani 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 informišu mlade ljude koji nisu angažovani; (ii) intervencije s ciljem da se identifikuju, kontaktiraju i angažuju mladi ljudi koji su odvojeni od tržišta rada ili društva; i (iii) pružanje individualizovanih 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 što 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 registrovane kod pružalaca usluga (zapošljavanja, zdravstvene zaštite, socijalnih usluga) već dobijaju podršku. Prioritet treba stoga da budu 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 identifikovale NEET osobe i da bi se doprlo do njih* (Brisel, 2015); Evropska Komisija: *Djelotvorno dosezanje do NEET osoba. Iskustva s terena* (Luksemburg, 2018).

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

1. **Identifikacija.** Ova faza definiše pristupe koje treba koristiti da bi se identifikovale osobe koje nisu angažovane (npr. sistem praćenja, razmjena podataka i grupisanje podataka, sporazumi o partnerstvu sa 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 kontaktiralo s mladim ljudima koji nisu angažovani (aktivnosti podizanja svijesti i informisanja, kontakt jedan-na-jedan kroz terenski rad, umrežavanje s drugim organizacijama) i identifikuje sve subjekte ili pojedince odgovorne za pružanje usluga (opštine, 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 artikuliše kombinaciju i slijed usluga koje treba ponuditi mladim osobama koje nisu angažovane (individualna procjena, *koučing*, motivaciona 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 specijalizovane usluge); planove za funkcionisanje čitavog sistema podrške na terenu; i detalje o konkretnim zaduženjima aktera za aktivnosti dosezanja (ko će raditi što).

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 organizuju u partnerstvu sa organizacijama civilnog društva (OCD);³
- (ii) Izradu minimalnih standarda za kvalitet za realizaciju intervencija dosezanja, koje treba da se prilagode nacionalnim i lokalnim okolnostima; i
- (iii) Uspostavljanje uslova za angažovanje subjekata izvana (engl. *outsourcing*) i po ugovoru između institucija koje su zadužene za dosezanje i organizacija civilnog društva.

Intervencije dosezanja koje su dolje 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 da se osmisli 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 kategorisale mlade NEET osobe u različite podgrupe prema njihovom statusu na tržištu rada (kratkoročno i dugoročno nezaposleni, uključujući i udio onih koji su registrovani kod Javnog zavoda za zapošljavanje; mlade van radne snage zbog bolesti/invaliditeta, odgovornosti za njegu drugih lica, obeshrabrenosti i drugih razloga); (ii) kako bi se prikupile dodatne informacije o individualnim karakteristikama mladih NEET osoba koje pripadaju različitim podgrupama (starosna grupa, pol, nivo obrazovanja); (iii) da bi se mapirala njihova regionalna distribucija; i (iv) da bi se razumjeli faktori koji u najvećoj

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

mjeri određuju vjerojatnoću da osoba postane NEET. Ovo istraživanje daje osnovne podatke za oblikovanje strategije dosezanja bazirane na dokazima (najznačajnija pitanja kojima se treba baviti, ciljne grupe, raspodjelu 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) identifikovanje novih ili dodatnih resursa koji su potrebni da bi se ispunile potrebe. U kontekstu planiranja aktivnosti dosezanja, mapiranje resursa može takođe da se koristi da bi se identifikovale potencijalne partnerske organizacije i njihov kapacitet da obavljaju posao dosezanja.

Nalazi ovih aktivnosti mogu zatim da se koriste 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. Identifikovanje mladih osoba koje nisu angažovane (NEET)

Sistemi za identifikovanje 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 grupisanja administrativnih podataka; (ii) partnerstvo sa 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 opštine) da bi se pratio prelaz sa školovanja u svijet rada i „pratili“ mlade osobe koje napuste školovanje ili se izgube s radara. U zavisnosti od nacionalnog konteksta, posao praćenja mladih mogu da obavljaju različite institucije, uključujući škole (ili tijela u vezi s prosvjetnim vlastima), javni zavod za zapošljavanje, socijalne službe ili opštine. Cilj je identifikovati mlade koji nisu registrovani ni kod jedne agencije za podršku, kontaktirati s njima i angažovati (u obrazovanju, zapošljavanju, društvu). Sistemi za praćenje i grupisanje 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 identifikuju mladi koji nisu angažovani jeste direktno angažovanje radnika za aktivnosti dosezanja ili omladinskih radnika koji treba da obave terenski posao. U ovom slučaju, javna institucija zadužena za implementaciju strategije dosezanja (omladinski centri, ministarstva zadužena za pitanja mladih, opštine ili javni zavod za zapošljavanje) angažuju dodatne zaposlene (radnike za aktivnosti dosezanja ili omladinske radnike) da identifikuju, 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 identifikuju 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 identifikuje, kontaktira i stupi u interakciju s mladima koji nisu angažovani i pomogne im da ostvare pristup raspoloživim službama za zapošljavanje, socijalno staranje 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 da planiraju i implementiraju različite faze procesa dosezanja (identifikovanja, 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 profesionalno lice (uslov je da je osnovne studije završio u oblasti socijalnog rada, psihologije, sociologije ili povezanih oblasti) koji 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 zavisnosti ili problemima s duševnim zdravljem, osobama sa 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 promoviše njihov rast, samostalnost, uključivanje u društvo i vještine za život, kao i da se poboljša njihov pristup obrazovanju i tržištu rada.

Izvor: Zaključci Savjeta 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, korišćenjem 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 identifikuju najmanje angažovani i da im se pruži podrška. Da bi ovo funkcionisalo, ključni preduslovi 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 povjerljivosti.

Partnerske omladinske organizacije u ekonomijama Zapadnog Balkana treba da budu obavezne da koriste višestruke kanale za kontaktiranje s mladim osobama koje pripadaju različitim NEET podgrupama koje se detektuju na nacionalnom/lokalnom nivou kroz statističko mapiranje NEET osoba. Na primjer, 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 da dobiju informacije i podršku. Za marginalizovane mlade osobe veća je vjerovatnoća da će reagovati na kontakt jedan-na-jedan (onlajn 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 mentorisanje jedan-na-jedan kroz cijelo njihovo putovanje. Partnerske organizacije za dosezanje do mladih treba stoga da kontaktiraju s mladim osobama koje nisu angažovane kroz kombinaciju sljedećih sredstava:

- **Aktivnosti informisanja i podizanja svijesti:** Ove metode mogu biti korisne za stupanje u kontakt i davanje informacija različitim kategorijama mladih osoba (osobe koje napuste školovanje, neregistrovani nezaposleni mladi, mlade osobe s različitim nivoima vještina). Aktivnosti informisanja i podizanja svijesti treba da koriste različita sredstva komunikacije, kao što su štampani i digitalni materijali, društveni mediji, otvorene telefonske linije i besplatni telefonski brojevi. Informacije date kroz te kanale treba da budu korisne, lako razumljive i da ponude – kao neku vrstu propratne aktivnosti – fizički prostor u kome mladi ljudi mogu da imaju 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) s mladim osobama 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 s mladim osobama 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 onlajn (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 kome 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 funkcionišu na lokalnom nivou nudi sredstvo za stupanje u kontakt (direktno ili indirektno) sa mladima koji nisu angažovani. Umrežavanje s drugim pružaocima usluga funkcioniše u dva pravca: (i) to je sredstvo za organizacije za dosezanje do mladih da prikupljaju informacije o mladim ljudima koji nisu angažovani kako bi s njima kontaktirali i angažovali ih; i (ii) mogu ga koristiti partnerske organizacije da bi uputile na pomoć one kojima je potrebna specijalizovana 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 s kojima je kontaktirano različitim sredstvima i koje su prešle u fazu „angažovanosti“. Da bi se tačno mjerili gorenavedeni indikatori, potrebno je da organizacije koje se bave aktivnostima dosezanja do mladih evidentiraju aktivnosti „kontaktiranja“ koje su realizovale, kao i približan broj mladih osoba do kojih su doprle u svakoj od tih aktivnosti. Na primjer, kada je riječ o aktivnosti podizanja svijesti organizovanoj putem TikTok testimoniala, pokazatelj će se odnositi na broj mladih osoba koje su vizualizovale 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, s kojom je kontaktirano 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

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 realizuje kroz omladinske centre i druge organizacije bazirane u zajednici.

pragom zahtjevnosti (razonoda, sportske igre, izvođačke umjetničke aktivnosti, radionice, drugi skupovi) i/ili komuniciraju sa zaposlenima koji realizuju aktivnosti dosezanja i drugim vršnjacima. Mlade osobe mogu dobrovoljno dati svoje (osnovne) lične informacije (ime, telefonski broj, nalog na društvenim medijima) u ovoj fazi ili odlučiti da ostanu anonimni. Davanje ličnih informacija može se odložiti 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 kome aktivnosti angažovanja, i one s niskim pragom zahtjevnosti i ostale, mogu da se organizuju (to mogu biti prostorije partnerske organizacije, ili omladinskih centara, ili drugi prostori koje stavi na raspolaganje opština ili druge organizacije u mreži). Onlajn angažovanje može da funkcioniše u početku, ali na kraju su potrebni fizičko prisustvo i učešće da bi se napredovalo na aktivnostima ličnog razvoja (interakcija sa odraslim osobama i vršnjacima, samopouzdanje, uspostavljanje odnosa).

Aktivnosti angažovanja s niskim pragom zahtjevnosti mogu uključivati timske sportove (odbojka, fudbal, košarka); igre (društvene igre, video-igrice), 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 gorenavedenih aktivnosti angažovanja mogu se bazirati na: (i) broju mladih osoba angažovanih u dostupnim aktivnostima niskog nivoa zahtjevnosti (po starosti, polu i vrsti aktivnosti); (ii) broju mladih osoba koje redovno učestvuju u aktivnostima angažovanja; (iii) broju mladih osoba koje napreduju ka individualizovanim servisima podrške (po starosnoj grupi i polu); i (iv) broju mladih osoba koje se registruju 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 treba da naprave 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 individualizovana 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 treba da realizuju (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. Individualizovane usluge podrške

Usluge podrške koje se pružaju mladim neangažovanim osobama od strane partnerskih organizacija treba da budu: (i) prilagođene individualnim karakteristikama, a treba se pozabaviti konkretnim preprekama; i (ii) organizovane duž kontinuuma 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) individualizovanu procjenu potreba (da se identifikuju 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 specijalizovane usluge (obrazovanje i obuka, zapošljavanje, zdravstvena zaštita, socijalne usluge).

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

Individualizovane procjene (ili profilisanje) usmjerene su ka prikupljanju informacija i identifikovanju 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 takođe korisna za razumijevanje da li je obim usluga koje nudi organizacija za realizaciju 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 identifikovati i tačno evidentirati najznačajnije izazove s kojima se može suočiti mlada osoba u različitim dimenzijama svog života (obrazovanje, porodica, zdravlje, zapošljavanje). Ovaj instrument takođe daje osnovu za planiranje djelovanja i pružanja usluga.

Individualizovana podrška se nudi uglavnom kroz *koučing* jedan-na-jedan, mentorstvo, savjetovanje i usmjeravanje kroz čitav proces inkluzije. Ove aktivnosti obično realizuju 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 **da poboljšaju samosvijest, motivaciju i životne vještine pojedinca**. Cilj je „pripremiti i motivisati” mladu osobu da pristupi intenzivnijim uslugama i uslugama koje su orijentisane ka cilju. Prva kategorija usluga treba – koliko god je moguće – da se nudi u instituciji od strane partnerske organizacije koja realizuje aktivnosti dosezanja.

- **Obuka za životne vještine i koučing:** 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 da realizuje adekvatno obučeno osoblje (v. Aneks 2 u kome su definisana zaduženja, kvalifikacije i kompetencije omladinskih radnika i radnika na aktivnostima dosezanja). One su osmišljene da pomognu mladoj osobi da se nosi sa izazovima u jednoj ili više dimenzija života.
- **Informisanje i savjetovanje o karijeri (osnovno):** Ove aktivnosti – koje treba nuditi individualno ili u grupama, uživo ili onlajn – osmišljene su da pomognu mladim osobama da donesu svjesne odluke na osnovu informacija o obrazovanju, obuci ili zaposlenju.
- **Vještine za svijet rada (obuka ili koučing):** 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/*koučing* 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 korišćenje višestrukih kanala za traženje radnog mjesta (lične mreže, internet, direktni kontakt s poslodavcima).
- **Isprobavanje rada (opcionalno):** Ovo su kratki periodi učenja koji se organizuju 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 sa institucijama za obuku i obrazovanje odraslih.

Svaka od linija usluga koje treba da pruže organizacije za aktivnosti dosezanja treba da bude opisana (ciljevi, sadržaj koji će se realizovati, 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 takođe 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 **specijalizovane 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, prevoz) i druge specijalizovane usluge (npr. programi rehabilitacije nakon bolesti zavisnosti, 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 usluge koji je dio mreže organizacija za specijalizovanu pomoć). Dubina mreže za upućivanje koja je na raspolaganju je ključni kriterijum u izboru partnerske organizacije za aktivnosti dosezanja.

Ključni indikatori za praćenje za ovu fazu aktivnosti dosezanja su: (i) broj mladih osoba koje dobijaju individualizovanu procjenu potreba (po starosti i polu); (ii) broj korisnika usluga inkluzije (po vrsti usluge i trajanju, kao i po polu i starosti); (iii) broj korisnika koji se upute na eksterne pružaoce usluga da kod njih dobiju podršku (po vrsti potrebne usluge, polu 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 motivišu i pripreme da prihvate intenzivniju i ciljno-orijentisanu podršku da se vrate u obrazovanje/obuku ili da uđu na tržište rada.

Upućivanje u sistem pružanja usluga desiće 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 registruje kao korisnik Garancije za mlade u lokalnoj kancelariji javnog zavoda za zapošljavanje. Sažetak usluga koje je koristila mlada osoba u organizaciji za aktivnosti dosezanja daće se zaposlenima u javnom zavodu za zapošljavanje koji je zadužen za registraciju, profilisanje i savjetovanje u okviru Garancije za mlade (da bi se izbjeglo dupliranje pomoći). Ako se sistem registracije vodi onlajn, radnik za aktivnosti dosezanja na slučaju pomoći će mladoj osobi da se registruje 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 registruju u Garanciji za mlade (po polu, 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 treba da obuhvate broj korisnika usluga dosezanja registrovanih u Garanciji za mlade koji su dobili mentorske usluge partnerske organizacije (po polu 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 realizovane i o napretku pojedinačnih korisnika kroz faze aktivnosti dosezanja (v. takođe 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.

Podaci iz praćenja (o implementaciji svih aktivnosti, od kontaktiranja do pružanja usluge i napretka pojedinaca) treba da se analiziraju 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 funkcionisale (podizanje svijesti, kontakt jedan-na-jedan, društveni mediji) i za koje grupe mladih osoba (pol, 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 funkcionisale (sport, umjetnost, razonoda) i za koje grupe mladih osoba (pol, 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 sa aktivnostima angažovanja? Da li te sugestije mogu da se prihvate?

Pružanje usluga

- Koje usluge se najviše/najmanje koriste?
- Koje se grupe mladih osoba (po polu, 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 za svaku uslugu dovoljni da se postignu postavljeni ciljevi?
- Koje usluge treba proširiti/smanjiti?
- Šta korisnici sugerišu u vezi sa uslugama? Da li te sugestije mogu da se prihvate?

Kada se utvrde nedostaci, biće 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. Kriterijumi za povjeravanje aktivnosti intervencije dosezanja partnerskim organizacijama

Ovaj dio donosi osnovne kriterijume 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 identifikovale 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 identifikovanju fragmentacije, nedostataka i preklapanja u pružanju usluga koje treba riješiti u nacionalnoj strategiji za aktivnosti dosezanja; (iii) služi da se identifikuju 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.

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

6.1. Pravni uslovi

Povjeravanje aktivnosti dosezanja eksternim subjektima, u kontekstu Ojačane Garancije za mlade koja se implementira u ekonomijama Zapadnog Balkana, treba da ispuni sve relevantne propise u oblasti javnih nabavki i finansija, uslove 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 registrovani (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 gorenavedeni zakonski uslovi su obavezni, bez izuzetka.

6.2. Operativni uslovi

Organizacije koje se prijavljuju treba da ispune nekoliko operativnih uslova 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 kriterijuma (minimalni broj godina iskustva, minimalni broj kvalifikovanih zaposlenih, opštine koje se pokrivaju, kvantitet i kvalitet fizičkih kapaciteta). Konkretnije:

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

- **Iskustvo:** Prvi uslov za organizaciju koja se prijavljuje jeste da ima minimalni broj godina iskustva u organizovanju aktivnosti podrške/angažovanja mladih (razonoda, sport, umjetnost, životne vještine, aktivnosti ličnog razvoja) i da je organizovala 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 uslov može biti izražen kao „minimalno tri godine dokumentovanog iskustva u organizovanju i pružanju aktivnosti angažovanja kojima su mladi ciljna grupa (15–29)“.
- **Kvalifikovano osoblje:** Drugi uslov 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 takođe 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) realizovanje 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 organizovanju omladinskih aktivnosti u određenim opštinama ili regionima ili spremnost da se angažuju u ciljnim geografskim područjima.
- **Kapaciteti:** Organizacije koje se prijavljuju treba da pokažu raspoloživost prostora pogodnih za mlade u kojima mogu organizovati 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 opštine). Kapaciteti treba da ponude 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, bezbjednosti i dostupnosti.
- **Mreža/aranžmani s partnerima:** Organizacije koje se prijavljuju treba da imaju 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 specijalizovane usluge.

6.3. Uslov pružanja usluga

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

- **Kontaktiranje:** Opis i učestalost onlajn aktivnosti i aktivnosti na ulici koje treba da organizuje organizacija koja se prijavljuje da bi kontaktirala s neangažovanim mladim osobama (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 da organizuje 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 kome će se organizovati prave aktivnosti angažovanja.
- **Individualizovana podrška:** Opis podrške u samoj organizaciji (individualizovana procjena potreba, plan usluga, koučing u životnim vještinama, lični razvoj, informisanje 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 organizovati usluge u organizaciji. Lista partnerskih aranžmana i opis usluga koje treba da budu 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. Uslovi praćenja

Postoje dvije vrste uslova za praćenje koje treba da ispune organizacije koje se prijavljuju. Prvi uslov je da se napravi instrument za internu procjenu koji može da mjeri napredak mladih korisnika kroz razne faze podrške (od angažovanja s niskim pragom zahtjevnosti do punog angažovanja, od angažovanja do učešća u individualizovanim uslugama i spremnosti da se registruje 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 sa vršnjacima, obrazovanje i obuka), procjena treba da mjeri napredak mladih osoba od prvobitne situacije koja je detektovana u nekoj posebnoj oblasti života (npr. ograničena mogućnost da se komunicira s vršnjacima i odraslima, konfrontiranje) do željenog ishoda (npr. pokazuju sposobnost da komuniciraju sa odraslima i vršnjacima na način koji nije konfrontiranje).

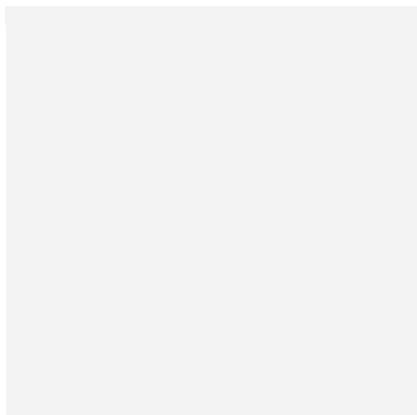
Drugi uslov za praćenje vezan je za proces i indikatore ishoda koje organizacija koja se kandiduje treba da prikupi o svakoj od različitih faza procesa dosezanja, kako je gore opisano i sumirano u Rubrici 3.

► **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 s kojima je kontaktirano kroz različita sredstva i koji su prešli na fazu „angažovanja“.
Angažovanje	► Broj mladih ljudi koji su se angažovali na dostupnim aktivnostima niskog praga zahtjevnosti (po starosnoj grupi, polu i vrsti aktivnosti). ► Broj mladih osoba koje redovno učestvuju u aktivnostima angažovanja. ► Broj mladih ljudi koji su napredovali do individualizovanih usluga podrške (po starosnoj grupi i polu). ► Broj mladih osoba registrovanih 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 polu). ► Broj korisnika usluga inkluzije (po vrsti usluge i trajanju, kao i po polu i starosnoj grupi). ► Broj korisnika koji su upućeni kod eksternog pružaoca usluge da bi dobili podršku (po vrsti potrebne usluge, polu 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 registruju u šemi Garancije za mlade (po polu, starosnoj grupi i nivou obrazovanja). ► Broj korisnika aktivnosti dosezanja registrovanih u šemi Garancije za mlade koji dobijaju mentorske usluge (po polu 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			
Identifikovati i kontaktirati s neangažovanim mladim ljudima s ciljem da im se ponude informacije o raspoloživoj podršci	► Aktivnosti informisanja i podizanja svijesti ► Kontakt jedan-na-jedan ► Umrežavanje s drugim pružaocima usluga	Aktivnosti informisanja 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 da se odvija u okviru terenskog rada u područjima gdje se mladi ljudi okupljaju (uživo ili onlajn), i to: • Trgovački centri, • Centri u zajednici, • Koncertne i sportske dvorane, • Parohije, omladinski centri, • Onlajn platforme kao što su TikTok, Facebook, Instagram, X, Viber Umrežavanje s drugim pružaocima usluga, kao što su: • Institucije za obrazovanje i obuku, • Domovi zdravlja i centri za socijalni rad, • opštine,	► 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 s kojima je kontaktirano različitim sredstvima i koje su prešle u fazu „angažovanja“



- drugi specijalizovani pružaoci usluga (u slučajevima bolesti zavisnosti, nasilja u porodici, trgovine ljudima, eksploatacije)

Kontakt moraju ostvariti kvalifikovani radnici za aktivnosti dosezanja ili omladinski radnici koji su obučeni za informisanje, savjetovanje i podršku vršnjacima

Ključni uslov: mora se voditi evidencija aktivnosti „kontaktiranja” koje se organizuju 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 identifikovanja 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 ► Informisanje, 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 organizuju da se pojača neformalno učenje, lični razvoj i slične vještine Informisanje, savjeti vršnjaka, mentorstvo, savjetovanje, usmjeravanje moraju da koriste različite tehnike, kao • Koučing • Tehnike za promjene ponašanja • Aktivno slušanje • Metode pitanja sa skalom Aktivnosti angažovanja moraju obavljati kvalifikovani omladinski radnici ili radnici za aktivnosti dosezanja, koji su adekvatno obučeni za savjetovanje i tehnike za promjene ponašanja Ključni uslov: • Fizički prostor u kome se mogu organizovati aktivnosti s niskim pragom zahtjevnosti ili zahtjevnije aktivnosti, u skladu s nacionalnim uslovima u oblasti zdravlja, bezbjednosti 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, polu i vrsti aktivnosti) ► Broj mladih koji redovno učestvuju u aktivnostima angažovanja ► Broj mladih osoba koje napreduju ka individualizovanim uslugama podrške (po starosnoj grupi i polu) ► Broj mladih osoba koje se registruju 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. Individualizovane usluge podrške			
Ponuditi neangažovanim mladim osobama usluge uključivanja prilagođene individualnim potrebama.	► Individualizovana procjena potreba ► Usluge za podizanje motivacije, samopoštovanja i samosvijesti ► Obuka u ključnim vještinama zapošljivosti (komunikacija, timski rad, upravljanje vremenom, kritičko razmišljanje) ► Informisanje i savjetovanje o karijeri ► Upućivanje (i pratnja) na specijalizovane usluge	Usluge koje partnerska organizacija treba pružiti interno: Individualizovana procjena potreba mora se obavljati kroz strukturirani upitnik kojim se identifikuju 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 koučing u životnim vještinama (grupne i individualne sesije): upravljanje emocijama i bijesom, rješavanje problema, donošenje odluka, postavljanje ciljeva, zdravlje i dobrobit (uključujući i seksualnost), samo-razumijevanje, socijalni identitet, empatija, odnosi, vještine socijalizacije. Vještine za svijet rada (obuka ili koučing, jedan-na-jedan, u grupi): komunikacija, timski rad, vještine spremnosti za rad. Informisanje i savjetovanje o karijeri (individualno ili u grupi, uživo ili onlajn) da se pomogne mladim ljudima da donose svjesne odluke o obrazovanju, obuci ili zapošljavanju. Isprobavanje poslova (opcionalno): kratki periodi učenja organizovani u stručnoj školi ili centru za obuku da bi se vježbali poslovi nekog radnog mjesta s ciljem izbora zanimanja. Individualizovane usluge moraju pružati kvalifikovani i iskusni omladinski radnici i radnici za aktivnosti dosezanja sa posebnom obukom o sadržaju svake usluge. Ključni uslov: raspoloživost instrumenta za individualnu procjenu (profilisanje), model plana usluge, opis usluga koje treba pružiti (ciljevi, sadržaj, procijenjeno trajanje, zaposleni koji su raspoređeni na poslove pružanja usluga i nivo kompetencija) i	► Broj mladih osoba koje imaju individualizovanu procjenu potreba (po starosnoj grupi i polu) ► Broj korisnika usluga inkluzije (po vrsti usluge i trajanju, kao i po polu i starosnoj grupi) ► Broj korisnika koji se upućuju na eksterne pružaoce usluga da bi od njih dobili podršku (po vrsti usluge koja je potrebna, polu i starosnoj grupi) ► Broj korisnika usluga (internih i eksternih) koji se upućuju na sistem pružanja usluga u okviru Garancije za mlade

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 sa duševnim zdravljem, bolesti zavisnosti, plodnosti i kontracepcije),
- Usluge koje pružaju centri za socijalni rad (stanovanje, siromaštvo, briga za djecu ili stare, prevoz),
- Usluge koje pružaju specijalizovane agencije ili organizacije (rehabilitacija kod bolesti zavisnosti, usluge za žrtve nasilja u porodici, trgovine ljudima i drugih oblika eksploatacije).

Mehanizam upućivanja potvrđivaće 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 motivisali i pripremili za intenzivniju i na ciljeve fokusiranu podršku u povratku u obrazovanje/obuku ili ulazak na tržište rada

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

Procjenu spremnosti vrši dobrovoljno mlada osoba i ona se sastoji od samoprocjene i ocjene od strane kvalifikovanog 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, što očekivati u smislu individualnog angažovanja).

Upućivanje i pratnju do registrovanja u Garanciji za mlade moraju raditi kvalifikovani radnici na aktivnostima dosezanja ili omladinski radnici kako bi pomogli mladim osobama da ispunе uslove za registraciju u Garanciji za mlade (onlajn, uživo) i u prvom intervjuu u procesu savjetovanja. Sažetak usluga koje su već pružene mladoj

- Broj korisnika usluge dosezanja koji se registruju u šemi Garancije za mlade (po polu, starosnoj grupi i nivou obrazovanja)
- Broj korisnika aktivnosti dosezanja koji su registrovani u šemi Garancije za mlade i koji dobijaju uslugu mentorstva (po

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 *koučing* da bi se potpuno prešli putevi Garancije za mlade.

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

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

polu, starosti, trajanju
mentorstva u
sedmicama/mjesecima)

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

Omladinski radnik na aktivnostima dosezanja identifikuje, 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

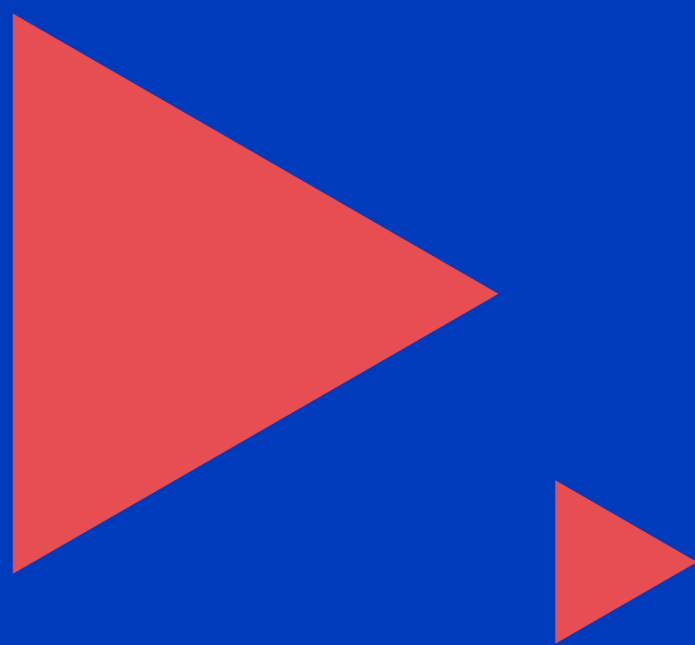
- Rad u saradnji s partnerima iz zajednice da bi se identifikovali mladi ljudi kojima je potrebna podrška.
- Obezbjedivanje proaktivnog dosezanja u oblastima gdje je poznato da se mladi okupljaju, i onlajn i kroz aktivnosti na ulici.
- Izgradnja odnosa povjerenja i obezbjeđivanje mentorstva identifikovanim 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 životnu sredinu, 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 bezbjedno mjesto u kome će razvijati svoje identitete.
- Uspostavljanje granica i osporavanje neprikladnog ponašanja.
- Podrška mladim osobama u različitim okruženjima, uključujući i rad na dosezanju.
- Mentorstvo, koučing 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 sprovođenje 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 socijalno staranje, 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 dokumentovanja programskih aktivnosti, individualne podrške i ključnih incidenata.

Kvalifikacije

- Univerzitetska diploma u oblasti socijalnog rada, staranja za djecu i mlade, psihologije, ili drugih društvenih nauka ili oblasti vezanih za zdravstvo.
- Profesionalni sertifikat 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 sa 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 bojaznim mladima, 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

 International Labour Organization
 @ILO
 ILOTV