



International
Labour
Organization



Funded by
the European Union

► Смернице о одређивању минималних стандарда за пружање услуге досезања до младих у контексту Гаранције за младе





Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Овај документ је лиценциран код Creative Commons Attribution 4.0 International. Погледајте: creativecommons.org/licenses/by/4.0 Кориснику је дозвољено поновно коришћење, дељење (копирање и редистрибуција), прилагођавање (ремиксовање, трансформисање и надоградња оригиналног дела) како је детаљно наведено у лиценци. Корисник мора јасно навести МОР као извор материјала и назначити да ли су извршене промене оригиналног садржаја. Коришћење амблема, имена и логотипа МОР-а није дозвољено у вези са преводима, адаптацијама или другим изведеним делима.

Навођење аутора – Корисник мора назначити да ли су извршене измене и мора цитирати дело на следећи начин: МОР, *Смернице о одређивању минималних стандарда за пружање услуге досезања до младих у контексту Гаранције за младе*, Женева: Међународна организација рада, 2025. © МОР.

Преводи – У случају превода овог дела, уз навођење извора мора се додати следећа изјава о одрицању одговорности: *Ово је превод дела заштићеног ауторским правима Међународне организације рада (МОР). Овај превод није припремио, прегледао или одобрио МОР и не треба га сматрати службеним преводом МОР-а. МОР се одриче сваке одговорности за његов садржај и тачност. Одговорност је искључиво на аутору/ауторима превода.*

Адаптације – У случају адаптације овог дела, уз навођење извора мора се додати следећа изјава о одрицању одговорности: *Ово је адаптација дела заштићеног ауторским правима Међународне организације рада (МОР). Ову адаптацију није припремио, прегледао или одобрио МОР и не треба је сматрати службеном адаптацијом МОР-а. МОР се одриче сваке одговорности за њен садржај и тачност. Одговорност је искључиво на аутору/ауторима адаптације.*

Материјали трећих страна – Ова Creative Commons лиценца се не односи на материјале који нису заштићени ауторским правима МОР-а, а који су укључени у ову публикацију. Ако се материјал приписује трећој страни, корисник таквог материјала је искључиво одговоран за разјашњење права са носиоцем права и за све тужбе за повреду права.

Сваки спор који настане на основу ове лиценце и који се не може решити споразумно биће упућен на арбитражу у складу са Арбитражним правилима Комисије Уједињених нација за међународно трговинско право (UNCITRAL). Странке ће бити обавезане сваком арбитражном одлуком донесеном као резултат такве арбитраже као коначном пресудом у таквом спору.

За детаље о правима и лиценцирању, контактирајте: rights@ilo.org. За детаље о публикацијама и дигиталним производима МОР-а, посетите: www.ilo.org/publns.

ISBN: 9789220429617 (PDF)

Доступно и на албанском језику: *Udhëzues mbi përcaktimin e standardeve minimale të ofrimit të shërbimeve për kontaktimin (outreach) e të rinjve në kontekstin e Garancisë Rinore*, ISBN 9789220429570 (PDF);

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

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

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

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

Ознаке коришћене у публикацијама и базама података МОР-а, које су у складу са праксом Уједињених нација, као и презентација материјала у њима не подразумевају изражавање било каквог мишљења МОР-а у вези са правним статусом било које земље, подручја или територије или њихових власти, или у вези са разграничењем њихових граница. Погледајте: www.ilo.org/disclaimer.

Мишљења и ставови изражени у овој публикацији су ставови аутора и не одражавају нужно мишљења, ставове или политике МОР-а.

Помињање назива фирми и комерцијалних производа и процеса не подразумева њихово одобравање од стране МОР-а, а свако непомињање одређене фирме, комерцијалног производа или процеса није знак неодобравања.

► Смернице о одређивању минималних стандарда за пружање услуге досезања до младих у контексту Гаранције за младе

Припремила Вали Корбанезе

Овај документ је објављен уз финансијску подршку Европске уније, у оквиру Програма техничке помоћи ЕУ-МОР за спровођење Гаранције за младе на Западном Балкану. Одговорност за садржај овог документа је искључиво на МОР-у. ЕУ не преузима никакву одговорност за исправност, тачност или поузданост било ког материјала, информација или мишљења изражених у овом документу.

► Садржај

► Увод	4
► ДЕО 1: Модел интервенције досезања	7
1. Идентификовање младих особа које нису ангазоване (НЕЕТ).....	7
2. Контактирање	8
3. Ангажовање	9
4. Индивидуализоване услуге подршке	10
4.1. Упућивање на систем пружања услуга Гаранције за младе	12
5. Праћење и корекције	13
► ДИО 2: Повјеравање интервенције досезања екстерним извођачима (енгл. outsourcing)	14
6. Критеријуми за поверавање активности интервенције досезања партнерским организацијама.....	14
6.1. Правни услови	14
6.2. Оперативни услови.....	14
6.3. Услов пружања услуга	15
6.4 Услови праћења	16
► Анекс 1: Минимални стандарди за пружање услуга за активности досезања до младих	18
► Анекс 2: Задужења, квалификације и вештине омладинских радника за активности досезања.....	25
Задужења	25
Квалификације	26
Вештине	26

► Увод

Иако не постоји усаглашена дефиниција појма „досезање” (енгл. outreach), у контексту политика за запошљавање младих, овај се израз углавном користи када се говори о идентификовању, контактирању и интеракцији, за сврхе обезбеђивања подршке, са младим људима: (I) који су одвојени од тржишта рада и друштва (на пример, млади људи који су незапослени или су ван радне снаге због обесхрабрености, инвалидитета, дужности да се старају за друге или из других разлога); и (II) који нису регистровани ни у једној јавној служби која пружа услуге (запошљавања, социјалне или здравствене услуге).¹

У контексту запошљавања младих, досезање чине: (I) кампање подизања свести које имају за циљ да о доступним услугама подршке информишу младе људе који нису ангажовани; (II) интервенције са циљем да се идентификују, контактирају и ангажују млади људи који су одвојени од тржишта рада или друштва; и (III) пружање индивидуализованих услуга укључивања на локацији која је географски близу (нпр. у локалним заједницама, школама, на једном шалтеру за све услуге или у мобилном окружењу). Циљ је да се обезбеди да сви млади људи имају равноправан приступ услугама и да се смање трошкови незапослености појединцу, привреди и друштву, као и искљученост из друштва, укљученост у правосудни систем и дугорочни проблем са менталним здрављем.

Модел интервенције, приказан на Графикону 1, приказује шта је све научено током имплементације приступа досезања у оквиру Припремних активности Европске гаранције за младе и кроз преглед пракси у различитим земљама, које имају за циљ пружање подршке младим људима који нису ангажовани.²

► 1. Фазе модела интервенције досезања



¹ Овде се полази од схватања да младе особе које су регистроване код пружалаца услуга (запошљавања, здравствене заштите, социјалних услуга) већ добијају подршку. Приоритет, стога, треба да буду они којима се не пружа помоћ, иако се у оквиру интервенција досезања обично прикупљају информације о регистрацији младог корисника код пружаоца услуге током или након фазе ангажовања.

² Европска комисија: *Пилотирање партнерстава Гаранције за младе на терену. Студија случаја: Делотворне стратегије досезања да би се идентификовале НЕЕТ особе и да би се допрло до њих* (Брисел, 2015); Европска комисија: *Делотворно досезање до НЕЕТ особа. Искуства са терена* (Луксембург, 2018).

Овај модел састоји се од четири фазе, праћења и кориговања:

1. Идентификација. Ова фаза дефинише приступе које треба користити да би се идентификовале неангазоване особе (нпр. систем праћења, размена података и груписање података, споразуми о партнерству са организацијама за младе, запошљавање радника на активностима досезања или омладинских радника).
2. Контактирање. Ова фаза даје детаље о методама које ће се користити како би се контактирале младе неангазоване особе (активности подизања свести и информисања, контакт један-на-један кроз теренски рад, умрежавање са другим организацијама) и идентификује све субјекте или појединце одговорне за пружање услуга (општине, социјалне раднике, омладинске раднике, раднике на активностима досезања или раднике за рад на улици; организације цивилног друштва).
3. Ангажовање. Ова фаза даје детаљни приказ активности (разноде, неформалног учења, саветовања и услуга усмеравања) које треба имплементирати да би се ангажовали млади неактивни људи и да би се довели до расположивих услуга за испуњавање њихових потреба.
4. Пружање услуга. Ова фаза приказује комбинацију и редослед услуга намењених младим особама које нису ангазоване (индивидуална процена, couching, мотивациона обука, самосвест, обука о самопоштовању, комуникација, тимски рад, вештине припреме за рад, пробни рад у сврху избора каријере, менторство један-на-један и упућивање на специјализоване услуге); планове за функционисање читавог система подршке на терену; и детаље о конкретним задужењима актера на активностима досезања (ко ће шта радити).

Праћење и кориговање односи се на систем за праћење који треба користити да би се оценио појединачни напредак и имплементација активности, као и да би се проценило да ли ти подаци могу користити за кориговање активности контактирања и ангажовања и побољшање пружања услуга.

Сврха овог техничког документа јесте да се привредама Западног Балкана, укљученим у Ојачану Гаранцију за младе, понуде смернице за:

- (i) Осмишљавање, имплементацију и праћење активности досезања, које се организују у партнерству са организацијама цивилног друштва (ОЦД);³
- (ii) Израду минималних стандарда квалитета за реализацију интервенција досезања, који треба да се прилагоде националним и локалним околностима; и
- (iii) Успостављање услова за ангажовање спољних субјеката (енгл. outsourcing) и по уговору између институција задужених за досезање и организација цивилног друштва.

Интервенције досезања, наведене у наставку, не укључују активности превенције за младе особе које су још увек у систему формалног образовања и обуке (да би се избегло рано одустајање од школовања), пошто већина планова имплементације Гаранције за младе те активности третира као део „активности ране интервенције“ министарства просвета.

Модел интервенције досезања на националном нивоу мора да се осмисли на основу истраживања најзначајнијих карактеристика младих особа које нису ангазоване и њихове географске дистрибуције, као и доступних ресурса (мапирање ресурса).

Најзначајнији инструмент за разумевање карактеристика и географске дистрибуције неангажованих младих људи јесте статистички профил младих (15–29) који нису ни запослени, ни у систему образовања, ни на обуци (НЕЕТ). Ово истраживање користи микроподатке из националне Анкете радне снаге: (I) како би се категорисале младе НЕЕТ особе у различите подгрупе, према њиховом статусу на тржишту рада (краткорочно и дугорочно незапослени, укључујући и део оних који су регистровани код јавног завода за запошљавање; младе ван радне снаге због болести/инвалидитета, одговорности за његу других лица, обесхрабрени и

³ Сви планови за имплементацију Гаранције за младе у привредама Западног Балкана ослањају се на партнерства са организацијама цивилног друштва да би допрли до неангажованих особа старости 15–29 година.

других разлога); (II) како би се прикупиле додатне информације о индивидуалним карактеристикама младих НЕЕТ особа које припадају различитим подгрупама (старосна група, пол, ниво образовања); (III) да би се мапирала њихова регионална дистрибуција; и (IV) да би се разумели фактори који у највећој мери одређују вероватноћу да особа постане НЕЕТ. Ово истраживање даје основне податке за обликовање стратегије досезања базиране на доказима (најзначајнија питања којима се треба бавити, циљне групе, расподелу ресурса).

Друга активност истраживања јесте мапирање ресурса и укључује: (I) идентификацију и документовање ресурса који су доступни младим особама на нивоу заједнице (физичка средства, типови услуга, кадрови), и (II) идентификовање нових или додатних ресурса који су потребни да би се испуниле потребе. У контексту планирања активности досезања, мапирање ресурса може такође да се користи да би се идентификовале потенцијалне партнерске организације и њихов капацитет да обављају послова досезања.

Налази ових активности могу се користити да се одреди обим активности досезања до младих (циљне групе, приоритетне локације); осмисле различите фазе модела интервенције досезања; и утврде суштински елементи за ангажовање спољних партнерских организација и оних под уговором.

► ДЕО 1: Модел интервенције досезања

1. Идентификовање младих особа које нису ангажоване (НЕЕТ)

Системи за идентификовање младих особа које нису ангажоване – и успостављање првог контакта – обично се користе три главне методе, а често се и комбинују, то су: (I) системи праћења и груписања административних података; (II) партнерство са организацијама које се старају о потребама младих; и (III) запошљавање радника за активности досезање или омладинских радника да обављају теренски посао.

Праћење и размена података служе да би се „ушло у траг“ младим особама које нису ангажоване (нису запослене, нису у процесу образовања или на обуци) са циљем да се успостави први контакт и понуди подршка. Системи праћења обично повезују информациони систем образовања – који евидентира информације о успеху ученика и студената – са другим административним базама података (нпр. јавног завода за запошљавање, социјалних служби или општине) да би се пратио прелаз са школовања у свет рада и „пратиле“ младе особе које напусте школовање или се изгубе са радара. У зависности од националног контекста, посао праћења младих могу да обављају различите институције, укључујући школе (или тела повезана са просветним властима), јавни завод за запошљавање, социјалне службе или општине. Циљ је идентификовати младе који нису регистровани ни код једне агенције за подршку, контактирати их и ангажовати (у образовању, запошљавању, друштву). Системи за праћење и груписање података изискују да се лични подаци поделе са свим институцијама, што у неким земљама није могуће због закона о приватности података и ограничене интероперабилности података ИТ система јавних институција.

Други приступ који се користи да се идентификују млади који нису ангажовани јесте директно ангажовање радника за активности досезања или омладинских радника за обављање теренског посла. У овом случају, јавне институције задужене за имплементацију стратегије досезања (омладински центри, министарства задужена за питања младих, општине или јавни завод за запошљавање) ангажују додатне запослене (раднике за активности досезања или омладинске раднике) да идентификују, контактирају и укључе младе кроз рад на улици/теренски рад (интеракција са појединцима на јавним просторима – као што су улице, паркови, трговачки центри, школе – да би им се нудила подршка).

И на крају, приступ који се користи да се идентификују младе особе које нису ангажоване јесте ослањање на активности организација посвећених њиховим потребама. Те организације могу бити јавни или полујавни субјекти (нпр. омладински центри) или – чешће – омладинске организације цивилног друштва. Активности које ове организације редовно врше (спорт, разонода, неформално учење) омогућавају њиховим запосленима да успоставе контакт са различитим врстама младих, укључујући и младе који нису ангажовани. То знање могу користити одговорни у јавним институцијама да би имплементирали националну стратегију досезања кроз партнерства или кроз ангажовање некога споља (енгл. *outsourcing*) (тј. партнерска организација се ангажује по уговору да идентификује, контактира и ступи у интеракцију са младима који нису ангажовани и помогне им да остваре приступ расположивим службама за запошљавање, социјално старање или здравствену заштиту).

Пошто у овом тренутку системи праћења и директно ангажовање омладинских радника/радника за активности досезања нису изводљиви у економијама Западног Балкана (нпр. јер су подаци о интероперабилности ограничени, закони о приватности података строги, а финансијски ресурси за директно запошљавање недовољни), сви планови за имплементацију Гаранције за младе ослањају се на то да ће омладинске организације цивилног друштва да планирају и имплементирају различите фазе процеса досезања (идентификовања, контактирања и ангажовања, те пружања услуга подршке). То значи да се, у случају привреда Западног Балкана, фазе идентификације и контактирања комбинују у моделу интервенције досезања.

► Рубрика 1: Омладински радници и радници за активности досезања

Радник за активности досезања је професионално лице (услов је да је основне студије завршио у области социјалног рада, психологије, социологије или повезаних области) који ступа у интеракцију са појединцима и заједницама (често у крајевима до којих је тешко доћи), са циљем да пружи подршку, ресурсе и смернице. Ти професионалци раде на премошћавању јаза између особа којима је потребна помоћ и доступних сервиса, помажући им да превазиђу препреке и побољшају своју укупну добробит. Радници на активностима досезања раде са бескућницима, особама са болестима зависности или проблемима са менталним здрављем, особама са инвалидитетом или у конфликту са законом.

Омладински радник (ЕСЦО шифра 2635) пружа подршку младим људима у њиховом личном, социјалном и образовном развоју кроз неформалне активности и односе. Они оснажују младе особе да направе позитивне изборе у животу, често радећи у неформалним образовним окружењима, као што су омладински центри, организације у заједници и школе. Омладински радници стварају прилике за учење, раст и развој вештина кроз разне активности и програме. Они повезују младе особе са релевантним услугама, мрежама за подршку и приликама у оквиру заједнице, радећи често на питањима као што су сиромаштво, дискриминација и искљученост из друштва. Неке државе (нпр. Уједињено Краљевство, Ирска, Италија) нуде основне и постдипломске студије у области омладинског рада и рада у заједници.

Рад досезања до младих је облик омладинског рада чији је циљ да допре до младих особа којима је потребна помоћ у њиховим заједницама, олакша приступ услугама и подршци осмишљеној за подстицање њиховог раста, самосталности, укључивања у друштво и развоја вештина за живот, као и да побољша њихов приступ образовању и тржишту рада.

Извор: Закључци Савета о доприносу квалитетног омладинског рада развоју, добробити и социјалној инклузији младих (2013/Ц 168/03); Е. Памми ет ал (едс), *Outreach Youth Work Handbook. The Finnish Way*, Into – Association for Outreach Youth Work and Workshop Activities, 2022.

2. Контактирање

Први контакт са младима који нису ангажовани остварују, коришћењем различитих средстава, запослени (радници на активностима досезања или омладински радници) партнерских организација, којима је поверена имплементација активности досезања. Намера је да се највећи могући број младих укључи у активности партнерске организације са циљем да се идентификују најмање ангажовани и да им се пружи подршка. Кључни предуслови за овакво функционисање су да активности буду лако доступне (низак праг захтевности за улазак) и да су атрактивне (нпр. разонода, уметничке или спортске активности); да је организација препозната као вредна поверења и да је „у стању да помогне“; и да приступ који се примењује буде без осуђивања, отвореног ума и базиран на добровољном учешћу и поверљивости.

Партнерске омладинске организације у економијама Западног Балкана треба да буду обавезне да користе вишеструке канале за контактирање младих особа из различитих НЕЕТ подгрупа, које се детектују на националном/локалном нивоу кроз статистичко мапирање НЕЕТ особа. На пример, незапослени млади са средње развијеним или високо развијеним вештинама могли би позитивно реаговати на кампање подизања свести кроз друштвене медије. Већа је вероватноћа да ће те категорије младих људи саме деловати ако знају где могу да добију информације и подршку. За маргинализоване младе особе већа је вероватноћа да ће реаговати на контакт један-на-један (онлајн или лично) с радницима на активностима досезања до младих. Младима који су удаљенији од тржишта рада и друштва или се суочавају са вишеструким непогодностима потребно је више времена да се ангажују и могуће је да ће им бити потребно менторисање један-на-један

кроз цело њихово путовање. Партнерске организације за досезање до младих треба стога да контактирају младе особе које нису ангазоване кроз комбинацију следећих средстава:

- **Активности информисања и подизања свести:** Ове методе могу бити корисне за ступање у контакт и давање информација различитим категоријама младих особа (особе које напусте школовање, нерегистровани незапослени млади, младе особе са различитим нивоима вештина). Активности информисања и подизања свести треба да користе различита средства комуникације, као што су штампани и дигитални материјали, друштвени медији, отворене телефонске линије и бесплатни телефонски бројеви. Информације дате кроз те канале треба да буду корисне, лако разумљиве и да понуде – као неку врсту пропратне активности – физички простор у коме млади људи могу да имају приступ активностима са ниским прагом захтевности за ангажовање (разноода, неформално учење, савети вршњака).
- **Контакт један-на-један:** Иако изискује интензивне ресурсе, овај метод представља најделотворнији пут за контактирање (а могуће и за ангажовање) младих особа које нису ангазоване. Потребно је да га реализују радници на активностима досезања који су адекватно обучени за комуникацију са младима, да изграде однос поверења и да пружају информације и друге савете када или ако су потребни. Активности за контактирање младих особа које нису ангазоване обично се одвијају тамо где се млади окупљају, било уживо (трговачки центри, центри у заједници, играонице, концертне и спортске дворане), било онлајн (платформе као ТикТок, Фацебоок, Инстаграм, ЛинкедИн). Идеја је да се успостави однос, дају информације и понуди могућност простора, који је погодан за младе, у који се долази и у коме се „нешто ради“.
- **Умрежавање са другим пружаоцима услуга:** Умрежавање са другим (јавним или приватним) пружаоцима услуга (школама, домовима здравља и центрима за социјални рад, другим организацијама цивилног друштва), који функционишу на локалном нивоу, нуди средство за ступање у контакт (директно или индиректно) са младима који нису ангажовани. Умрежавање са другим пружаоцима услуга функционише у два правца: (I) то је средство организацијама за досезање до младих преко ког прикупљају информације о младим људима који нису ангажовани како би их контактирали и ангажовали; и (II) могу га користити партнерске организације да би на њега упутиле оне којима је потребна специјализована помоћ (образовне и здравствене услуге, материјална подршка, становање итд.).

Индикатори за праћење који се могу узети у обзир за мерење делотворности активности контактирања су: (I) укупни број младих до којих се допрло кроз активности „контактирања“ (дисагрегирани по врсти активности, као што су кампање у друштвеним медијима, скупови на терену); и (II) укупни број младих особа које су контактиране различитим средствима и које су прешле у фазу „ангажованости“. Да би се тачно мерили горенаведени индикатори, потребно је да организације које се баве активностима досезања до младих евидентирају активности „контактирања“ које су реализовале, као и приближан број младих особа до којих су допрле у свакој од тих активности. На пример, када је реч о активности подизања свести организованом путем ТикТок тестимонијала, показатељ ће се односити на број младих особа које су погледале видео у одређеном временском оквиру.

За сврхе ангажовања екстерних субјеката (енгл. *outsourcing*), наручилац може утврдити минимални број скупова за подизање свести (квартално, годишње), као и минималну учесталост теренског рада у локалним заједницама.

3. Ангажовање

Ангажовање се догађа када млада особа, која је контактирана кроз активности досезања, одлучи да учествује у једној од активности са ниским прагом захтевности коју предложи партнерске организације (метод

отвореног омладинског рада).⁴ Могуће је да је потребно време и вишеструко контактирање док млада особа буде спремна да верује омладинским радницима који се баве активностима досезања и почне да се ангажује. За младе особе се може рећи да су ангазоване у активностима досезања када учествују у једној или више доступних активности са ниским прагом захтевности (разонода, спортске игре, извођачке уметничке активности, радионице, други скупови) и/или комуницирају са запосленима који реализују активности досезања и другим вршњацима. Младе особе могу добровољно дати своје (основне) личне информације (име, телефонски број, налог на друштвеним медијима) у овој фази или одлучити да остану анонимни. Давање личних информација може се одложити за тренутак када прихвате индивидуализовану подршку (нпр. ако млада особа жели да учествује у групним сесијама каријерне оријентације или радионицама, обавезно је да приложи неку врсту идентификационог документа који ће служити да би се она могла пратити кроз реализацију услуга).

Ангажовање обично изискује физички простор у коме активности ангажовања, и оне са ниским прагом захтевности и остале, могу да се организују (то могу бити просторије партнерске организације, или омладинских центара, или други простори које стави на располагање општина или друге организације у мрежи). Онлајн ангажовање може да функционише у почетку, али на крају су потребни физичко присуство и учешће да би се напредовало на активностима личног развоја (интеракција са одраслим особама и вршњацима, самопоуздање, успостављање односа).

Активности ангажовања са ниским прагом захтевности могу укључивати тимске спортове (одбојка, фудбал, кошарка); игре (друштвене игре, видео игрице), уметничке активности (позориште, музика, фотографија, графити), остале активности разоноде (плес, филмови, кампови). Пуноправне активности ангажовања укључују неформалне едукативне радионице (дигиталне вештине, говор у јавности, радионице о здравственим темама, животним вештинама) и волонтирање у заједници.

Индикатори за праћење горенаведених активности ангажовања могу се базирати на: (I) броју младих особа ангажованих у доступним активностима ниског нивоа захтевности (по старости, полу и врсти активности); (II) броју младих особа које редовно учествују у активностима ангажовања; (III) броју младих особа које напредују ка индивидуализованим сервисима подршке (по старосној групи и полу); и (IV) броју младих особа које се региструју у систему пружања услуга Гаранције за младе (или су на други начин ангазоване у запошљавању, континуираном образовању, обуци или приправништву).⁵ За сврхе пружања услуга и праћења, организације за досезање до младих особа треба да направе формулар за електронску регистрацију, у којем се евидентирају и чувају информације о корисницима. „Основни” формулар за регистрацију даље се допуњава додатним информацијама док се развија индивидуализована подршка.

За сврхе ангажовања екстерних субјеката (енгл. *outsourcing*), наручилац може да утврди минимални број активности са ниским прагом захтевности и активности пуног ангажовања које партнерске организације треба да реализују (седмично, месечно), као и израду оквира за праћење да би се мерио индивидуални напредак од активности ангажовања са ниским прагом захтевности до оцене њихове спремности да учествују у систему пружања услуга Гаранције за младе.

4. Индивидуализоване услуге подршке

Услуге подршке које се пружају младим неангажованим особама од стране партнерских организација треба да буду: (I) прилагођене индивидуалним карактеристикама, а треба се позабавити конкретним препрекама; и (II) организоване дуж континуума помоћи која прати младу особу од првог контакта до укључивања у запошљавање, образовање или обуку.

⁴ Отворени омладински рад фокусира се на пружање доступних и добровољних могућности за младе особе да се ангажују у друштвеним, образовним и рекреационим активностима у њиховим заједницама. Тај рад наглашава креирање инклузивне средине у којој младе особе могу да развијају вештине, учествују у друштвеном деловању и истраже своја интересовања. Отворени омладински рад често се реализује кроз омладинске центре и друге организације базиране у заједници.

⁵ Могуће је да ће неким младим особама бити потребна минимална подршка да се поново ангажују на тржишту рада и у друштву.

Пакет помоћи коју пружају организације за активности досезања може да укључи: (I) индивидуализовану процену потреба (да се идентификују индивидуалне препреке и мапирају потребе за услугама); (II) информације, саветовање и давање смерница (о свим аспектима живота младе особе); (III) услуге којима се повећава мотивација, самопоштовање и самосвест; (IV) обуку за кључне вештине за побољшање запошљивости (комуникација, тимски рад, управљање временом, критичко размишљање); и (V) упућивање (и праћење у одласку) на специјализоване услуге (образовање и обука, запошљавање, здравствена заштита, социјалне услуге).

Индивидуализоване процене (или профилисање) усмерене су ка прикупљању информација и идентификовању изазова и потреба појединаца у различитим димензијама живота (образовање, породични живот, запошљавање или здравље). Тај процес надовезује се на саветовање, технике рада са вршњацима и омладински рад, па чини основу за планирање пружања услуга. Ова процена је такође корисна за разумевање да ли је обим услуга које нуди организација за реализацију активности досезања довољан да се испуне индивидуалне потребе и да ли је потребно тражити подршку других професионалаца/агенција. Ова активност изискује да организација за реализацију активности досезања развије структурирани упитник, којим ће идентификовати и тачно евидентирати најзначајније изазове са којима се може суочити млада особа у различитим димензијама свог живота (образовање, породица, здравље, запошљавање). Овај инструмент такође даје основу за планирање деловања и пружања услуга.

Индивидуализована подршка се нуди углавном кроз *коучинг* један-на-један, менторство, саветовање и усмеравање кроз читав процес инклузије. Ове активности обично реализују омладински радници или радници који се баве активностима досезања који су направили иницијални контакт и изградили однос поверења (ангажовања) са младом особом која је неангажована. Типологија услуга подршке која се нуди младим неангажованим особама може се поделити у две широке категорије, а ове услуге се обично пружају на различитим тачкама у процесу инклузије.

Прва категорија укључује услуге које имају за циљ **да побољшају самосвест, мотивацију и животне вештине појединца**. Циљ је „припремити и мотивисати“ младу особу да приступи интензивнијим услугама и услугама оријентисаним ка циљу. Прва категорија услуга треба – колико год је могуће – да се нуди у институцији од стране партнерске организације која реализује активности досезања.

- **Обука за животне вештине и коучинг:** Контрола емоција и беса, решавање проблема, доношење одлука, постављање циљева, здравље и добробит (укључујући сексуалност), саморазумевање, социјални идентитет, емпатија, односи и вештине социјализације. Ове сесије – за групе и у раду један-на-један – треба да реализује адекватно обучено особље (в. Анекс 2 у коме су дефинисана задужења, квалификације и компетенције омладинских радника и радника на активностима досезања). Оне су осмишљене да помогну младој особи да се носи са изазовима у једној или више димензија живота.
- **Информисање и саветовање о каријери (основно):** Ове активности – које треба нудити индивидуално или у групама, уживо или онлајн – осмишљене су да помогну младим особама да донесу свесне одлуке на основу информација о образовању, обуци или запослењу.
- **Вештине за свет рада (обука или коучинг):** Вештине комуникације, тимског рада и припремљености за посао. Ове услуге осмишљене су да унапреде вештине младих људи и повећају њихову запошљивост. Оне се могу пружати кроз сесије један-на-један или групне сесије које воде одговарајуће обучени запослени. Обука/коучинг о вештинама припреме за рад, конкретније, имају за циљ да младим људима обезбеде вештине састављања кратке биографије (ЦВ), одговарања на огласе за посао, интервјуе и коришћење вишеструких канала за тражење радног места (личне мреже, интернет, директни контакт са послодавцима).
- **Испробавање рада (опционално):** Ово су кратки периоди учења који се организују у стручној школи или центру за обуку, где млади људи обављају послове са циљем одабира занимања које највише одговара њиховим тежњама и потребама. Обично се ово користи у каријерној оријентацији да би се помогло младим људима да донесу свесне одлуке. Организација

испробивања рада изискује да се партнерске организације умреже са институцијама за обуку и образовање одраслих.

Свака од линија услуга које треба да пруже организације за активности досезања треба да буде описана (циљеви, садржај који ће се реализовати, процењено трајање, број и квалификације запослених распоређених на пружању услуга) и резултати за сваког појединачног евидентираних корисника. Добра је пракса, када се уради профил младе особе, да се са њом постигне споразум о путу пружања услуга који треба следити (индивидуални план услуга, на добровољној основи). То такође може бити средство да се допре до организација за оцену напретка младе особе, кроз услуге и помоћи, када су спремни да се упуте на систем пружања услуга у оквиру Гаранције за младе.

Другу категорију подршке чине **специјализоване услуге**, које обично пружају различити јавни или приватни пружаоци услуга. Оне обухватају здравствене услуге (код болести, инвалидитета, проблема са менталним здрављем, зависношћу, плодношћу и код контрацепције), услуге које пружају центри за социјални рад (становане, сиромаштво, брига за децу или старије, превоз) и друге специјализоване услуге (нпр. програми рехабилитације након болести зависности, услуге за жртве насиља у породици, трговине људима или радне експлоатације). Уобичајено, приступ овим услугама пружа партнерска организација преко упута (тј. млада особа се испрати код пружаоца услуге који је део мреже организација за специјализовану помоћ). Дубина мреже за упућивање која је на располагању је кључни критеријум у избору партнерске организације за активности досезања.

Кључни индикатори праћења за ову фазу активности досезања су: (I) број младих особа које добијају индивидуализовану процену потреба (по старости и полу); (II) број корисника услуга инклузије (по врсти услуге и трајању) као и по полу и старости); (III) број корисника који се упућују на екстерне пружаоце услуга да од њих добију подршку (по врсти потребне услуге, полу и старости); и (IV) број корисника услуга (интерни и екстерни) који се упућују на систем пружања услуга Гаранције за младе.

4.1. Упућивање на систем пружања услуга Гаранције за младе

Крајњи циљ услуге досезања у оквиру политике Гаранције за младе јесте да се младе неангазоване особе мотивишу и припреме да прихвате интензивнију и циљно оријентисану подршку да се врате у образовање/обуку или да уђу на тржиште рада.

Упућивање у систем пружања услуга десиће се када млада особа закључи свој пут услуга у партнерској организацији и када сматрају (и радник за активности досезања који је на случају и сама особа) да је „спремна“ да се региструје као корисник Гаранције за младе у локалној канцеларији јавног завода за запошљавање. Сажетак услуга које је користила млада особа у организацији за активности досезања даће се запосленима у јавном заводу за запошљавање, који је задужен за регистрацију, профилисање и саветовање у оквиру Гаранције за младе (да би се избегло дуплирање помоћи). Ако се систем регистрације води онлајн, радник за активности досезања на случају помоћи ће младој особи да се региструје и обезбедити да особа оде на први интервју за саветовање.

За ову последњу фазу активности досезања постоји само један индикатор, и то број корисника услуга досезања који се региструју у Гаранцији за младе (по полу, старосној групи и нивоу образовања), пошто ће се од тренутка регистрације у Гаранцији за младе користити другачији оквир за праћење. Уколико партнерска организација пружа менторску подршку и током периода пружања услуга у оквиру Гаранције за младе (да би се одустајање од програма svelo на минимум), индикатори за праћење треба да обухвате број корисника услуга досезања регистрованих у Гаранцији за младе који су добили менторске услуге партнерске организације (по полу и старости, трајању менторства у седмицама/месецима).

5. Праћење и корекције

Праћење и корекције модела интервенције активности досезања од кључног су значаја да се обезбеди њихова делотворност и осетљивост на потребе неангажованих младих особа. Праћење обухвата: (I) прикупљање података и информација о активностима досезања које су реализоване и о напретку појединачних корисника кроз фазе активности досезања (в. такође став 5.4); и (II) анализу резултата постигнутих у имплементацији сваке од фаза модела интервенције досезања. Увиди у врсту података и информација које треба прикупити о имплементацији већ су дати у опису четири фазе модела интервенције досезања из претходних ставова.

Подаци о праћењу (о имплементацији свих активности, од контактирања до пружања услуге и напретка појединаца) треба да се анализирају да би се утврдили трендови, одступања од очекиваних исхода, препреке, недостаци и нежељене последице које су се десиле (Рубрика 2 нуди нека оквирна питања за анализу података).

► Рубрика 2: Оквирна питања за анализу података из праћења активности досезања

Контактирање и ангажовање

- Које су методе контактирања најбоље функционисале (подизање свести, контакт један-на-један, друштвени медији) и за које групе младих особа (пол, старосна група, ниво вештина)?
- Које групе младих су премало или превише заступљене у активностима контактирања?
- Које групе напредују брже/спорије ка активностима ангажовања?
- Да ли су доступни људски и финансијски ресурси довољни да се постигну постављени циљеви?
- Које су активности ангажовања најбоље функционисале (спорт, уметност, разонода) и за које групе младих особа (пол, старосна група, ниво вештина)?
- Које групе младих су премало или превише заступљене у активностима ангажовања?
- Које групе напредују брже/спорије ка пружању услуга?
- Да ли су доступни људски и финансијски ресурси довољни да се постигну постављени циљеви за активности ангажовања?
- Шта корисници сугеришу у вези са активностима ангажовања? Да ли те сугестије могу да се прихвате?

Пружање услуга

- Које услуге се највише/најмање користе?
- Које се групе младих особа (по полу, старосној групи, нивоу вештина) више упућују на сваку услугу?
- Које је просечно трајање сваке услуге која се пружа корисницима?
- Која је стопа одустајања од сваке услуге? Који су најзначајнији разлози за одустајање?
- Које групе младих су недовољно или превише заступљене у пружању услуга?
- Које групе брже/спорије напредују ка Гаранцији за младе?
- Да ли су доступни људски и финансијски ресурси доступни за сваку услугу довољни да се постигну постављени циљеви?
- Које услуге треба проширити/смањити?
- Шта корисници сугеришу у вези са услугама? Да ли те сугестије могу да се прихвате?

Када се утврде недостаци, биће могуће кориговати активности модела досезања у смислу циљних група, канала који се користе, учесталости и трајања активности, садржаја услуга и потреба за ресурсима.

► ДИО 2: Повјеравање интервенције досезања екстерним извођачима (енгл. *outsourcing*)

6. Критеријуми за поверавање активности интервенције досезања партнерским организацијама

Овај део доноси основне критеријуме које треба узети у обзир када се активности досезања поверавају екстерним субјектима – омладинским организацијама цивилног друштва, да би се оне прилагодиле постојећим законима о набавкама и локалним околностима економија Западног Балкана.

Пре поверавања активности досезања екстерним субјектима у оквиру пилотирања Ојачане Гаранције за младе, предлаже се мапирање ресурса да би се идентификовале и процениле услуге, програми, организације и други ресурси који постоје на конкретној локацији.⁶ Ово мапирање ресурса служи за више сврха: (I) омогућава да се интервенције досезања – у мери могућег – надограде на услуге које су већ доступне; (II) помаже у идентификовању фрагментације, недостатака и преклапања у пружању услуга које треба решити у националној стратегији за активности досезања; (III) служи да се идентификују пружаоци услуга и организације које могу бити укључене као партнери у пружању прилагођене подршке младима а нису ангажовани; и (IV) пружа увиде у осмишљавање минималних стандарда за партнерске организације и за пружање услуга досезања.

Критеријуми за поверавање ових активности екстерним субјектима (енгл. *outsourcing*) груписани су у три широке категорије (I) правни услови; (II) оперативни и технички услови; и (III) услови за пружање услуга.

6.1. Правни услови

Поверавање активности досезања екстерним субјектима, у контексту Ојачане Гаранције за младе, која се имплементира у економијама Западног Балкана, треба да испуни све релевантне прописе у области јавних набавки и финансија, услове за регистрацију и друге законе и прописе који штите права појединаца (забрана дискриминације, заштита личних података, права радника).

Да би учествовали у конкурентном процесу надметања са понудама, кандидати морају: (I) бити регистровани (или лиценцирани) од стране надлежног националног органа као организација цивилног друштва/непрофитна организација, као локални омладински центар или као центар за социјални рад/услуге; (II) имати посебан фокус на младе (или мандат да раде са младима и да је то одређено у статуту организације); и (III) да буду усаглашени са принципима доброг управљања финансијама и људским ресурсима (транспарентност и одговорност у управљању буџетом, стратегије развоја људских ресурса у складу са принципима радног права). Сви горенаведени законски услови су обавезни, без изузетка.

6.2. Оперативни услови

Организације које се пријављују треба да испуне неколико оперативних услова у смислу ранијег искуства, квалификација запослених, географске покривености, капацитета и партнерских споразума. Мапирање ресурса игра значајну улогу у формулисању овог дела процедуре пријављивања у постављању минималних

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

критеријума (минимални број година искуства, минимални број квалификованих запослених, општине које се покривају, квантитет и квалитет физичких капацитета). Конкретније:

- **Искуство:** Први услов за организацију која се пријављује јесте да има минимални број година искуства у организовању активности подршке/ангажовања младих (разнонада, спорт, уметност, животне вештине, активности личног развоја) и да је организовала минимални број таквих активности у новијој прошлости (да се искључе спорадично активне организације). Минимално обавезно искуство може се извести за мапирање ресурса (нпр. уколико већина мапираних организација има између три и пет година искуства у активностима ангажовања младих, овај услов може бити изражен као „минимално три године документованог искуства у организовању и пружању активности ангажовања којима су млади циљна група (15–29)“.
- **Квалификовано особље:** Други услов за организације које се пријављују јесте расположивост тима са минималним бројем обучених омладинских радника, радника на активностима досезања или социјалних радника (в. Анекс 2 где се налази узорак квалификација и задужења омладинских радника/радника на активностима досезања). За пријаву треба такође тражити раније искуство у: (I) раду на досезању на улици или у дигиталном свету (или расположивост да се укључи у изградњу капацитета са тим циљем), и (II) реализовање неформалног образовања и менторства у вези са животним вештинама и личним развојем.
- **Географска покривеност:** Организације које се пријављују могу се обавезати да имају конкретно искуство у организовању омладинских активности у одређеним општинама или регионима или спремност да се ангажују у циљним географским подручјима.
- **Капацитети:** Организације које се пријављују треба да покажу расположивост простора погодних за младе, у којима могу организовати активности ангажовања и пружање услуга. Такав простор може припадати јавној институцији и/или да се дели са другима (другим омладинским организацијама, омладински центар, просторије општине). Капацитети треба да понуде просторе за различите активности (социјална интеракција, радионице и, ако је могуће, простор на отвореном за рекреацију) и да су у складу са националним стандардима у области здравља, безбедности и доступности.
- **Мрежа/ аранжмани са партнерима:** Организације које се пријављују треба да имају партнерства или споразуме о сарадњи са другим пружаоцима услуга (нпр. школама, центрима за обуку, центрима за социјални рад, здравственим службама). Ти аранжмани ће бити корисни за (индиректну) идентификацију неангажованих младих особа које треба укључити у активности досезања, као и за упућивање младих корисника на специјализоване услуге ако имају потребе за њима.

6.3. Услов пружања услуга

Услов у овој области треба припремити на основу раније наведених фаза у моделу интервенције досезања.

- **Контактирање:** Опис и учесталост онлајн активности и активности на улици које треба да организује пријављена организација ради контактирања неангажованих младих особа (кампање подизања свести, рад на улици и рад на досезању, партнерства са другим пружаоцима услуга), као и квалификације омладинских радника/радника за активности досезања који имају задатак да управљају фазом контактирања у оквиру активности досезања.
- **Ангажовање:** Опис и учесталост активности са ниским прагом захтевности и захтевних активности, које треба да организује пријављена организација да би ангажовала младе особе (разнонада, спорт, уметности). Број и квалификације омладинских радника/радника на активностима досезања који имају задатак да управљају фазом ангажовања. Локација физичког простора по мери младих, у коме ће се организовати праве активности ангажовања.

- **Индивидуализована подршка:** Опис подршке у самој организацији (индивидуализована процена потреба, план услуга, коучинг у животним вештинама, лични развој, информисање и саветовање о каријери, вештине спремности за посао), које ће пријављена организација понудити младим корисницима; број и квалификације омладинских радника/радника на активностима досезања који имају задатак да управљају пружањем услуга; локација и опис капацитета места где ће се организовати услуге у организацији. Листа партнерских аранжмана и опис услуга које треба да буду доступне кроз упуте (неформално образовање, психолошка помоћ, здравствене услуге). Планиране процедуре за упућивање младих корисника на систем за пружање услуга у оквиру Гаранције за младе; опис менторских активности током учешћа у Гаранцији за младе (ако је предвиђено); број и квалификација омладинских радника/радника на активностима досезања који су задужени за те послове.

6.4 Услови праћења

Постоје две врсте услова за праћење које пријављене организације треба да испуне. Први услов је да се направи инструмент за интерну процену, који може да мери напредак младих корисника кроз разне фазе подршке (од ангажовања са ниским прагом захтевности до пуног ангажовања, од ангажовања до учешћа у индивидуализованим услугама и спремности да се региструје у систему услуга Гаранције за младе). Пошто је циљ досезања да младе НЕЕТ особе постану самосталне и да се ослањају на себе у различитим аспектима (породица, здравље, запошљавање, односи са вршњацима, образовање и обука), процена треба да мери напредак младих особа од првобитне ситуације, која је детектована у одређеној области живота (нпр. ограничена могућност да се комуницира са вршњацима и одраслима, конфронтација), до жељеног исхода (нпр. показују способност да комуницирају са одраслима и вршњацима на начин који није конфронтација).

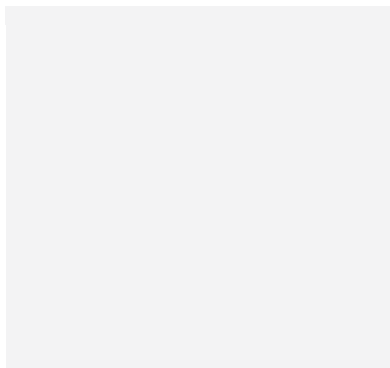
Други услов за праћење везан је за процес и индикаторе исхода које пријављена организација треба да прикупи о свакој од различитих фаза процеса досезања, како је горе описано и сумирано у Рублици 3.

► Рубрика 3: Сажетак индикатора праћења везаних за активности досезања

Контактирање	• Број младих особа до којих се допрло кроз активности „контактирања“ (дисагрегација по врсти активности, као што су кампање у друштвеним медијима, скупови на терену). • Број младих особа које су контактиране кроз различита средства и које су прешле на фазу „ангажовања“.
Ангажовање	• Број младих људи који су се ангажовали на доступним активностима ниског прага захтевности (по старосној групи, полу и врсти активности). • Број младих особа које редовно учествују у активностима ангажовања. • Број младих људи који су напредовали до индивидуализованих услуга подршке (по старосној групи и полу). • Број младих особа регистрованих у систему пружања услуга у Гаранцији за младе (или на други начин ангажованих у запошљавању, континуираном образовању, обуци или приправништву).
Пружање услуга	• Број младих особа које добијају индивидуалну процену потреба (по старосној групи и полу). • Број корисника услуга инклузије (по врсти услуге и трајању, као и по полу и старосној групи). • Број корисника који су упућени код екстерног пружаоца услуге да би добили подршку (по врсти потребне услуге, полу и старосној групи). • Број корисника услуга (интерно и екстерно) који су упућени на систем пружања услуга у оквиру Гаранције за младе.
Упућивање на шему Гаранције за младе	• Број корисника услуга досезања који се региструју у шеми Гаранције за младе (по полу, старосној групи и нивоу образовања). • Број корисника активности досезања регистрованих у шеми Гаранције за младе који добијају менторске услуге (по полу и старости, трајању менторства у седмицама/месецима).

► Анекс 1: Минимални стандарди за пружање услуга за активности досезања до младих

Циљ	Садржај	Методе, инструменти и ресурси	Показатељи за праћење
1. Идентификација и контактирање			
Идентификовати и контактирати неангазоване младе људе са циљем да им се понуде информације о расположивој подршци	• Активности информисања и подизања свести • Контакт један-на-један • Умрежавање са другим пружаоцима услуга	Активности информисања и подизања свести морају користити различита средства комуникације као што су • Штампани и дигитални материјали, • Интернет и друштвени медији, • Отворене линије и бесплатни позиви Контакт један-на-један мора да се одвија у оквиру теренског рада у подручјима где се млади људи окупљају (уживо или онлајн), и то: • Трговачки центри, • Центри у заједници, • Концертне и спортске дворане, • Парохије, омладински центри, • Онлајн платформе као што су ТикТок, Фацебоок, Инстаграм, Х, Вибер Умрежавање са другим пружаоцима услуга, као што су: • Институције за образовање и обуку, • Домови здравља и центри за социјални рад, • Општине,	► Број младих особа до којих се допрло у активностима „контактирања“ (дисагрегирано по врсти активности, као што су кампање у друштвеним медијима, теренски догађаји) ► Број младих особа које су контактиране различитим средствима и које су прешле у фазу „ангажовања“



- Други специјализовани пружаоци услуга (у случајевима болести зависности, насиља у породици, трговине људима, експлоатације)

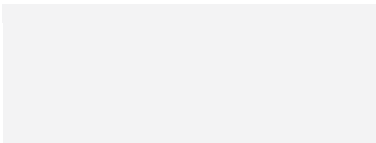
Контакт морају остварити квалификовани радници за активности досезања или омладински радници који су обучени за информисање, саветовање и подршку вршњацима

Кључни услов: мора се водити евиденција активности „контактирања” које се организују и приближног броја младих особа до којих се допрло тим активностима

Напомена: Пошто се сви планови имплементације Гаранције за младе у привредама Западног Балкана ослањају на активности омладинских организација цивилног друштва које планирају и имплементирају различите фазе процеса досезања, фазе идентификовања и контактирања се комбинују.

Циљеви	Садржај	Методе, инструменти и ресурси	Показатељи за праћење
2. Ангажовање			
Понудити младим особама које нису ангажоване прилике за ангажовање са ниским прагом захтевности и захтевније активности у простору који је по мери младих	• Разонода, спортске и уметничке активности • Информисање, савети вршњака, менторство, саветовање, усмеравање	Разонода, спортске и уметничке активности су активности са ниским прагом захтевности за улазак, осмишљене да привуку младе особе и убеде их да учествују у другим дешавањима која се организују да се појача неформално учење, лични развој и сличне вештине Информисање, савети вршњака, менторство, саветовање, усмеравање морају да користе различите технике, као • Коучинг • Технике за промене понашања • Активно слушање • Методе питања са скалом Активности ангажовања морају обављати квалификовани омладински радници или радници за активности досезања који су адекватно обучени за савјетовање и технике за промене понашања Кључни услов: Физички простор у коме се могу организовати активности са ниским прагом захтевности или захтевније активности, у складу са националним условима у области здравља, безбедности и доступности	► Број младих особа које су ангажоване у доступним активностима са ниским прагом захтевности (по старости, полу и врсти активности) ► Број младих који редовно учествују у активностима ангажовања ► Број младих особа које напредују ка индивидуализованим услугама подршке (по старосној групи и полу) ► Број младих особа које се региструју у систему пружања услуга у оквиру Гаранције за младе (или се на други начин укључују у запошљавање, континуирано образовање или обуку или приправништво)

- Смернице о одређивању минималних стандарда за пружање услуге досезања до младих у контексту Гаранције за младе



Формулар за електронску регистрацију у коме се евидентирају и чувају релевантне информације о корисницима

Циљеви	Садржај	Методе, инструменти и ресурси	Показатељи за праћење
3. Индивидуализоване услуге подршке			
Понудити неангажованим младим особама услуге укључивања прилагођене индивидуалним потребама	• Индивидуализована процена потреба • Услуге за подизање мотивације, самопоштовања и самосвести • Обука у кључним вештинама запошљивости (комуникација, тимски рад, управљање временом, критичко размишљање) • Информисање и саветовање о каријери • Упућивање (и пратња) на специјализоване услуге	Услуге које партнерска организација треба да пружи интерно: Индивидуализована процена потреба мора се обављати кроз структурирани упитник којим се идентификују изазови са којима се млади суочавају у различитим димензијама живота (образовање, породица, здравље, запошљавање). То треба да води до плана деловања и планирања пружања услуга. Обука и коучинг у животним вештинама (групне и индивидуалне сесије): управљање емоцијама и бесом, решавање проблема, доношење одлука, постављање циљева, здравље и добробит (укључујући и сексуалност), саморазумевање, социјални идентитет, емпатија, односи, вештине социјализације. Вештине за свет рада (обука или коучинг, један-на-један, у групи): комуникација, тимски рад, вештине спремности за рад. Информисање и саветовање о каријери (индивидуално или у групи, уживо или онлајн) којима се помаже младим људима да доносе свесне одлуке о образовању, обуци или запошљавању. Испробавање послова (опционално): кратки периоди учења организовани у стручној школи или центру за обуку да би се вежбали послови неког радног места са циљем избора занимања. Индивидуализоване услуге морају пружати квалификовани и искусни омладински радници и радници за активности досезања са посебном обуком о садржају сваке услуге. Кључни услов: расположивост инструмента за индивидуалну процену (профилисање), модел плана услуге, опис услуга које треба пружити (циљеви,	► Број младих особа које имају индивидуализовану процену потреба (по старосној групи и полу) ► Број корисника услуга инклузије (по врсти услуге и трајању, као и по полу и старосној групи) ► Број корисника који се упућују на екстерне пружаоце услуга да би од њих добили подршку (по врсти услуге која је потребна, полу и старосној групи) ► Број корисника услуга (интерних и екстерних) који се упућују на систем пружања услуга у

		садржај, процењено трајање, запослени који су распоређени на послове пружања услуга и ниво компетенција) и очекивани резултати. Ово је инструмент за коначну процену спремности појединаца да пређу на систем пружања услуга у оквиру Гаранције за младе. Екстерне услуге Упућивање на (екстерне) услуге мора да обухвата: • Здравствене услуге (код болести, инвалидитета, проблема са менталним здрављем, болести зависности, плодности и контрацепције), • Услуге које пружају центри за социјални рад (становање, сиромаштво, брига за децу или старе, превоз), • Услуге које пружају специјализоване агенције или организације (рехабилитација код болести зависности, услуге за жртве насиља у породици, трговине људима и других облика експлоатације). Механизам упућивања потврђиваће се споразумима партнера. Све информације везане за кориснике и пружене услуге морају се евидентирати и чувати у електронском формату.	оквиру Гаранције за младе
Упућивање на систем пружања услуга у оквиру Гаранције за младе			
Да би се млади корисници активности досезања мотивисали и припремили за интензивнију и на циљеве фокусирану	• Упућивање на процес регистрације у оквиру Гаранције за младе (и пратња у том процесу) • Менторство током учешћа у Гаранцији за младе (опционално)	Процену спремности врши добровољно млада особа и она се састоји од самопроцене и оцене од стране квалификованог омладинског радника или радника за активности досезања. Омладински радници/радници на активностима досезања дају информације о Гаранцији за младе (циљеве, детаље сервиса који се нуде, очекивања по питању индивидуалног ангажовања).	► Број корисника услуге досезања који се региструју у шеми Гаранције за младе (по полу, старосној групи и нивоу образовања)

подршку у
повратку у
образовање/обуку
или улазак на
тржиште рада

Упућивање и пратњу до регистрација у Гаранцији за младе морају радити квалификовани радници на активностима досезања или омладински радници како би помогли младим особама да испуне услове за регистрацију у Гаранцији за младе (онлајн, уживо) и у првом интервјуу у процесу саветовања. Сажетак услуга које су већ пружене младој особи предаје се раднику ангажованом на случају у јавном заводу за запошљавање да би се избегло дуплирање активности.

Менторство током учешћа у Гаранцији за младе (опционално): радник на активностима досезања периодично ступа у контакт са корисником како би понудио савет, охрабрење и *коучинг* да би се потпуно прешли путеви Гаранције за младе.

Упућивање и менторство обављају квалификовани радници на активностима досезања или омладински радници.

Кључни услов: водити евиденцију о упућивањима и менторствима која су обезбеђена.

► Број корисника активности досезања који су регистровани у шеми Гаранције за младе и који добијају услугу менторства (по полу, старости, трајању менторства у седмицама/месецима)

► Анекс 2: Задужења, квалификације и вештине омладинских радника за активности досезања

Омладински радник на активностима досезања идентификује, ангажује и гради однос поверења са младим особама које су одвојене од друштва и тржишта рада и њихових система подршке, а у исто време ради са локалним ресурсима како би уклонио препреке и створио им могућности за лични развој, самосталност и ослањање на себе.

Задужења

- Рад у сарадњи са партнерима из заједнице да би се идентификовали млади људи којима је потребна подршка.
- Обезбеђивање проактивног досезања тамо где се млади окупљају, и онлајн и кроз активности на улици.
- Изградња односа поверења и обезбеђивање менторства идентификованим младим особама које су у ризичним ситуацијама.
- Процена потреба младих да на прави начин планирају и пружају услуге и програме везане за области као што су здравствена заштита, обука, запошљавање и односи.
- Успостављање и вођење активности за разоноду и уметничких активности, пројеката у заједници и за животну средину, активности станара у неком кварту, образовање на отвореном и спортске активности.
- Развијање односа са младима на основу поштовања и поверења, чиме се обезбеђује да они имају безбедно место у коме ће развијати своје идентитете.
- Успостављање граница и оспоравање неприкладног понашања.
- Подршка младим особама у различитим окружењима, укључујући и рад на досезању.
- Менторство, коучинг и подршка појединцима, охрабривање веће укључености у друштво.
- Постављање циљева за напредовање и редовно праћење и ревизија квалитета омладинског рада на локалном нивоу.
- Успостављање и одржавање позитивних и продуктивних односа у раду са партнерима из заједнице, укључујући школске системе, органе за спровођење закона и пружаоце социјалних услуга и услуга запошљавања.
- Рад у партнерству са породицама и другим кључним људима у животу младе особе, те са стручњацима из других организација које су укључене у рад са младим људима, као што су органи за социјално старање, здравствену заштиту, образовање и локалне власти, да би се градила снажна мрежа за подршку.

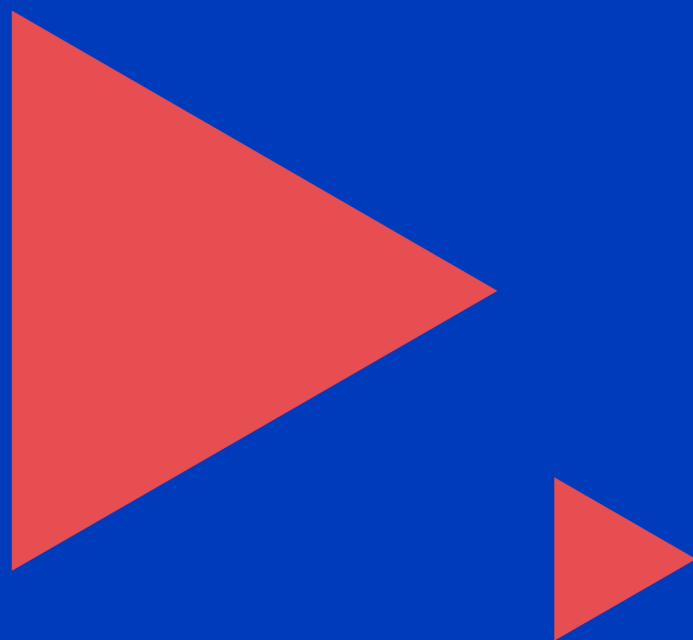
- Обављање административних послова, одржавање делотворних система евиденције и одговарање на упите.
- Обезбеђивање конзистентног документовања програмских активности, индивидуалне подршке и кључних инцидента.

Квалификације

- Универзитетска диплома у области социјалног рада, старања за децу и младе, психологије или других друштвених наука или области везаних за здравство.
- Професионални сертификат или лиценца надлежног регулаторног органа (ако је то примењиво).
- Раније радно искуство у окружењу пружања социјалних услуга.

Вештине

- Снажна посвећеност младима и разумевање фактора који утичу на њихов живот.
- Способност да се обезбеди поуздана подршка младима и да се делује са интегритетом у тренуцима стреса.
- Одличне интерперсоналне вештине, са способношћу да се успоставе и одржавају добри односи са младима.
- Познавање услуга и ресурса у заједници.
- Стрпљење, толеранција и флексибилност.
- Флексибилност радног времена и промена приоритета.
- Формалне вештине комуникације за презентовање и писање извештаја.
- Способност да се са поштовањем, тактом и сензитивношћу односи према бојазнима младих, уз свест о границама које су потребне због поверљивости и границама које постоје у односу између младе особе и омладинског радника.
- Отпорност, лични и професионални интегритет.
- Делотворан рад са тимом, уз показивање пријатељског и позитивног става.
- Интересовање за спорт или извођачке уметности – није нужно, али је од помоћи за ангажовање омладинских група и помоћ у вођењу активности.



ilo.org

International Labour Organization
Mozsár utca 14.
Budapest 1066
HUNGARY

f International Labour Organization
t @ILO
y ILOTV