

**XV ENCUENTROS
ESTATALES
DE SERVICIOS
DE INFORMACIÓN JUVENIL**

30 AÑOS DE INFORMACIÓN AL SERVICIO DE LOS JÓVENES
30 ANYS D'INFORMACIÓ AL SERVEI DELS I LES JOVES
30 URTE INFORMATZEN, GAZTEEN ZERBITZURA
30 ANOS DE INFORMACIÓN AO SERVIZO DA MOCIDADE

**EMPRENDIMIENTO
JUVENIL**

XV

Centro Eurolatinoamericano de Juventud_CEU LAJ
Mollina. Málaga
Del 17 al 20 de junio de 2013







 @injuvespain #redsi

CONCLUSIONES
XV ENCUENTROS ESTATALES
DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN JUVENIL
#redsi

Mollina, 20 de junio de 2013

La Información Juvenil es una de las políticas de juventud más prosperas, fructíferas y longevas de nuestro país, como así lo demuestra el hecho de que hayamos celebrado los **30 años de información al servicio de los jóvenes.**

Las “Primeras Jornadas Nacionales de Información y Asesoramiento Juvenil” organizadas en 1983 en la ciudad de Murcia, en colaboración con el Gobierno Regional de Murcia y la Dirección General de Juventud del entonces Ministerio de Cultura, contaron con representantes internacionales de diversos países tales como el Centro de Información CIDJ de París, el Centro CNIJ – Infor Jeunes de Bruselas y el Centro Informagiovani del Ayuntamiento de Turín, así como una decena de Centros de Información de diversas localidades españolas.

Aquellos encuentros prendieron la mecha de lo que es hoy la Red Estatal de Servicios de Información Juvenil, que cuenta con **más de 3.300 puntos de información juvenil** y más de **2.000 trabajadores**, que durante el año 2011 atendieron **más de un millón y medio de consultas.** Contamos con la red de información juvenil, más potente, en cuanto al número de oficinas, del conjunto de la Unión Europea.

En aquella primera cita surgió la necesidad de la existencia de una Comisión Coordinadora, que hoy en día sigue trabajando y de cuyo esfuerzo han surgido los **XV Encuentros Estatales de Servicios de Información Juvenil** que han tenido lugar del 17 al 20 de junio de 2013.

En esta ocasión, los Encuentros han girado sobre **las nuevas vías de trabajo en los servicios de información juvenil relacionadas con la movilidad internacional y el emprendimiento joven.** A lo largo de 4 días y a través de paneles de expertos y conferencias se ha trabajado a favor del conocimiento de la juventud en España, su movilidad en Europa y las nuevas formas de emprendimiento económico y social.

Los Servicios de Información Juvenil, siguen desempeñando hoy en día un importante papel para los jóvenes que, cada vez más, necesitan conocer todos y cada uno de los recursos a su disposición. **Debemos ayudar y cooperar con ellos en su formación no formal,** debemos poner a su disposición herramientas que les ayuden activarse, a emprender, a trabajar su creatividad, a mejorar su impulso; debemos ayudarles en su transición al empleo, y debemos mejorar la información en materia de movilidad internacional.

Nuestro enfoque en la política de información juvenil es un enfoque centrado en el usuario/a. Esto quiere decir que un servicio de información juvenil adopta como punto de partida las demandas y necesidades de la gente joven. Como éstas abarcan un amplio abanico de asuntos y problemas, los SIJ están organizados sea para responder directamente a un gran número de temas, ya sea para derivar al usuario o usuaria a una organización o servicio que sea competente en el área solicitada.

Por tanto, desde los Servicios de Juventud, debemos fomentar el acceso a la información de los y las jóvenes, así como la capacidad de analizarla y utilizarla por la sociedad de una manera crítica y autónoma.

La relación de los Servicios de Información Juvenil y los jóvenes, muta cada día gracias a Internet y las redes sociales, y por tanto, la información y el asesoramiento juvenil on-line, su calidad y fidelización deben ser puntos clave en el futuro de nuestro trabajo.

El carácter generalista de la información juvenil ,debe superarse ante la actual demanda juvenil nos indicada que servicios especializados de **orientación y asesoramiento** son cada día más demandados entre los jóvenes. Esto implica una “reinención” constante del modelo generar información, de tratarla y difundirla en el mundo de la web social. De igual manera el cambio social, provoca la necesidad cada vez mayor trabajo en red desde todos los servicios que actúan con jóvenes, haciendo incipiente el trabajo interdepartamental, intergubernamental.

Pero ante la “reinención” y el “cambio” no debemos olvidar que los Servicios de Información Juvenil en España se basan en la Carta Europea de Información Juvenil de Eryica, que, como si de un **código deontológico** se tratara, debe impregnar ayer, hoy y mañana el trabajo que se realice desde los servicios de información juvenil.

Por otro lado, no podemos olvidar la importancia en este momento del **certificado de profesionalidad de informador juvenil**, que viene a completar la regulación de una profesión que facilitará la movilidad internacional en el espacio europeo.

Píldoras informativas (conclusiones Talleres)

1.-Los Servicios de Información y Asesoramiento juvenil pueden **facilitar la mediación social**, a través de un sistema de gestión de conflictos, entendido como una filosofía constructiva que fomenta el diálogo, la participación y la convivencia pacífica entre las personas. Consideramos que la mediación, es útil y aplicable en ámbito educativo no formal y en el contexto comunitario, donde se enmarcan los servicios de juventud (SIJ).

Los SIJ y los centros de jóvenes, son **espacios donde se educa y se convive, por lo que es esencial crear entornos relacionales acogedores donde cualquier tipo de violencia sobra.**

Creemos que las habilidades mediadoras y estrategias de gestión constructiva del conflicto, resultan especialmente eficaces a los profesionales que trabajan con los usuarios; porque sacan a los jóvenes del rol pasivo ante los problemas de convivencia y les brindan la posibilidad de participar en la creación y mantenimiento de un clima social positivo.

2.-La información, asesoramiento y orientación laboral es un proceso que va más allá del apoyo en la realización de un CV (acogida, diagnóstico, itinerario, mantenimiento).

En el proceso de orientación y en la búsqueda de empleo es fundamental el trabajo en las redes sociales (reales y virtuales) y el saber manejar la información (no tanto cantidad como calidad). En los SIJ, sin tener porque abarcar un proceso de orientación global, sí pueden **apoyar parte del proceso, sobre todo en la fase de itinerario: o**

Fomento tejido social/relacional, o Mejora de habilidades de búsqueda, o Entrenamiento en manejo óptimo de información.

3.-“El Futuro es Europa, es el mundo”. Los Servicios de Información Juvenil deben apostar decididamente por el nuevo programa de juventud en el contexto europeo, así como impulsar **acciones formativas de los informadores** para con otros colegas del contexto europeo, latinoamericano y mundial.

De igual manera resulta indispensable que los Servicios de Información Juvenil, incorporen herramientas a favor de la movilidad de los jóvenes, tanto en los aspectos de ocio como laborales, para lo que es necesario **mejorar la formación** de los técnicos y el trabajo en red europeo.

4.-El carácter generalista de la Información Juvenil, tan y como hoy en día se trabaja, a veces dificulta que se perciba cual es el papel de los Informadores Juveniles y Técnicos de Juventud en relación al emprendimiento y al emprendedor, la financiación, no obstante se ha atisbado algunos puntos en los que se puede **trabajar desde la educación no formal, que seria: la motivación y el acompañamiento del emprendedor, para “empoderarle” en la adquisición de capacidades e impulsar su talento.**

5.- A la hora de gestionar puntos de información para la creación es necesario hacer un filtrado de la información y recursos de interés para los jóvenes, futuras herramientas de apoyo para su desarrollo creativo y para el desarrollo de proyectos.

Para el emprendimiento cultural es importante desarrollar estrategias globales, más que nunca es necesario trabajar en red y fomentar la cooperación e intercambio internacional. **Se aconseja el desarrollo de plataformas de seguimiento online para el desarrollo de proyectos y asesoramiento**, es más inmediato y no conoce barreras geográficas.

6.- Para que las iniciativas jóvenes puedan aspirar a una continuidad y proyección hay que fomentar el movimiento asociativo, de manera que ellos puedan canalizar de forma independiente y autónoma sus propuestas. Para ellos se propone **“Evitar el entretenimiento y fomentar la participación”**. La consecución de esta frase será posible gracias a una serie de claves para la participación juvenil en los SIJ como: “ganas motivación: conectar con los objetivos, grupo” “compartir entre todos” “implicación: disposición a la asunción de tareas” “transmitir: comunicación a tope” “general ideas y propuestas innovadoras, nuevos proyectos” “empatía: ponerse en el lugar de las otras personas” “intercambio de experiencias: poner en valor lo cotidiano” “sentirnos partícipes, percepción subjetiva, emocional, de formar parte”.

7.- La relación de los SIJ y la Web social, se enmarca en una nueva de hacer e interactuar con los jóvenes que implica la necesidad de **tener una estrategia real de comunicación con los jóvenes**, no basta “estar en las redes”, es necesario “saber para que se esta en ella y cual es nuestro objetivo como Servicio de Información Juvenil”.

8.- **La calidad es el reto definitivo de la información juvenil.** Es necesario que los servicios de información juvenil cuenten **con compromisos de calidad a través del establecimiento de planes o modelos de calidad**, ya sean cartas de servicios o sellos

como el ERQM. Pero además ésta debe adaptarse a los jóvenes a su forma de interactuar en las redes, y al rastro digital que la interacción con nosotros deja en ellas.

Es de interés el uso de las encuestas online gratuitas como formula de medir el cumplimiento de la calidad, así como se apuesta por herramientas mas cualitativas. No obstante no debemos olvidar premisas básicas y menos complejas como que exista un buen ambiente físico, que sea un lugar accesible, que haya una comunicación adecuada, que se cree un clima de fiabilidad, garantía, capacidad de respuesta, competencia, así como de empatía y cortesía para con el usuario. **Todo ello sin olvidar que un plan de calidad no existe sin la participación de los Técnicos, sin el liderazgo y sin los resultados tangibles.**

Servicio de Información Juvenil.
División de Programas
Instituto de la Juventud

