



MAI APROAPE DE TINERI

Suport pentru
lucrătorii de
tineret

Cum creăm
servicii mai accesibile
pentru tineri



MINISTERUL
EDUCAȚIEI, CULTURII
ȘI CERCETĂRII



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development and Cooperation SDC
Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare
Швейцарское управление по развитию и сотрудничеству



Materialul a fost realizat de Fundația Terre des hommes Moldova, în cadrul Fondului comun privind dezvoltarea Centrelor de tineret și consolidarea participării și implicării civice a tinerilor din Republica Moldova al Ministerului Educației, Culturii și Cercetării, Agenției Elvețiene pentru Dezvoltare și Cooperare și Fondului Națiunilor Unite pentru Populație.

Opiniile exprimate în acest Ghid aparțin autorilor și nu reflectă neapărat poziția Fondului Comun sau a organizațiilor donatoare.

Autori: Alexei Buzu, Nonna Mihalcean

Editare și tipar: Casa Editorial-Poligrafică „Bons Offices”

Chișinău, decembrie 2019





Cuprins

INTRODUCERE	2
I. SERVICIILE PENTRU TINERI – CADRUL DE POLITICI	4
1.1. Legea cu privire la tineret	4
1.2. Strategia Națională de Dezvoltare a Sectorului de Tineret 2020	5
1.3. Programul de dezvoltare a Centrelor de tineret pentru anii 2017–2022	5
1.4. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Centrelor de tineret	6
II. ANALIZA ACCESULUI TINERILOR LA SERVICII	7
III. CUM CREĂM UN SERVICIU PRIETENOS TINERILOR?	10
3.1. Analiza	10
3.2. Identificarea	16
3.3. Analiza nevoilor specifice	18
3.4. Determinarea	21
3.5. Prestarea serviciului	25
3.6. Managementul de caz	27
IV. SERVICIUL MOBIL PENTRU TINERI (OUTREACH)	29
ANEXE	33
Anexa 1: Cartarea serviciilor prestate	33
Anexa 2: Elementul de PRESTARE a serviciilor de tineret – elemente definitorii	34
Anexa 3: Evaluarea maturității serviciilor de tineret din perspectivă instituțională	35
Anexa 4: Exemple practice de prestare a serviciilor mobile – pregătirea pentru integrarea profesională	36

INTRODUCERE

Un sondaj realizat de către OECD, în 2017, printre tinerii cu vârsta de 14 – 29 de ani din Republica Moldova¹, arată că doar 25% dintre tineri sunt familiari cu serviciile Centrelor de tineret. Nivelul de cunoștințe despre serviciile de tineret prestate de către Centre variază foarte mult în funcție de reședință, genul, nivelul de venituri și studiile tinerilor (v. figura de mai jos). Nivelul efectiv de acces al tinerilor la serviciile prestate de către Centrele de tineret este și mai mic. Conform aceluiași studiu, doar 16,3% dintre tineri au accesat vreodată serviciile acestor Centre, rata de acces al tinerilor din zonele rurale fiind de doar 10,1%, comparativ cu 20,8% de tineri din mediul urban.

Aceste date ilustrează câteva probleme fundamentale ale serviciilor pentru tineri în Republica Moldova. În primul rând, constatăm că există un nivel destul de scăzut al accesului la servicii pentru tineri. În al doilea rând, observăm că există inegalități semnificative în rândul tinerilor privind accesul la servicii – cei mai vulnerabili tineri au cel mai mic acces.

Adițional, studiul sus-menționat, arată că majoritatea tinerilor – 69,6% – care nu au accesat serviciile Centrelor de tineret, nu au făcut-o deoarece nu au avut nevoie de aceste servicii, adică serviciile prestate nu sunt destul de relevante în raport cu nevoile tinerilor.

Acest Suport practic are drept scop susținerea prestatorilor de servicii pentru tineri din cadrul Centrelor de tineret în demersul acestora de a crea și presta servicii care răspund așteptărilor și nevoilor specifice ale tinerilor, inclusiv tinerilor care reprezintă grupurile vulnerabile.

Suportul a fost realizat de către Fundația Terre des hommes Moldova în cadrul Fondului comun privind dezvoltarea Centrelor de tineret și consolidarea participării și implicării civice a tinerilor din Republica Moldova al Ministerului

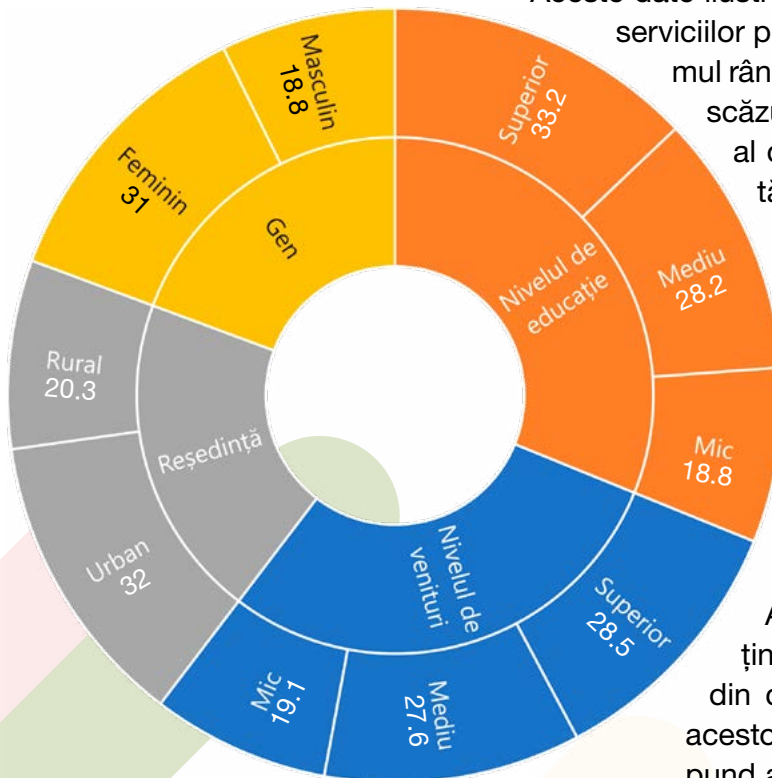


Figura 1: Nivelul de familiarizare a tinerilor cu serviciile de tineret prestate de către Centrele de tineret.

Sursa: OECD

1 OECD, Young Moldova: Problems, Values and Aspirations: Research into the opinions of young people in the Republic of Moldova 2016-17



Educației, Culturii și Cercetării, Agenției Elvețiene pentru Dezvoltare și Cooperare și Fondului Națiunilor Unite pentru Populație.

Astfel, Suportul de față vine cu soluții practice pentru:

- (i) **Crearea serviciilor centrate pe nevoile tinerilor** – acest lucru presupune analiza aprofundată a nevoilor tuturor grupurilor de tineri din comunitate, consultarea tinerilor privind modul cel mai adecvat de prestare a serviciilor, dar și măsurarea și evaluarea permanentă a calității serviciilor prestate.
- (ii) **Dezvoltarea instituțională a serviciilor de tineret** – presupune investiții în personalul, dar și în infrastructura Centrului de tineret. Deoarece acest lucru nu poate fi realizat într-un termen scurt, managerii Centrelor de tineret vor include în Planurile Anuale de Dezvoltare Instituțională Individuală pentru următorii 2–3 ani și activități care să acopere acest segment.
- (iii) **Accesibilizarea serviciilor de tineret prin mobilitate** – presupune analiza celor mai importante piedici privind accesul tinerilor la servicii și identificarea celor mai eficiente metode prin care serviciile Centrului de tineret să ajungă la tinerii cu cel mai mare risc de marginalizare și excludere.

Instrumentele prezentate și descrise în cadrul acestui Suport au fost consultate și parțial testate în cadrul unui atelier de lucru care s-a desfășurat în luna august 2019, cu participarea lucrătorilor de tineret din majoritatea localităților țării. Autorii acestei lucrări apreciază implicarea, comentariile și sugestiile oferite de către participanți în cadrul atelierului. Mai mult, aceștia apreciază devotamentul și determinarea lucrătorilor de tineret față de munca dificilă pe care o realizează zi de zi.



I. SERVICIILE PENTRU TINERI – CADRUL DE POLITICI

Cadrul național de politici cu privire la serviciile de tineret este destul de dezvoltat. Acest capitol oferă o descriere succintă a celor mai importate reglementări și priorități de politică publică cu privire la serviciile de tineret și activitatea Centrelor de tineret.

1.1. Legea cu privire la tineret

Legea prevede introducerea câtorva definiții și concepte de bază:

Centru de tineret – organizație necomercială ce reprezintă un serviciu sau un complex de servicii comunitare adresate tuturor categoriilor de tineri, având misiunea de a le asigura informarea, orientarea, consilierea, educarea și petrecerea timpului liber și contribuind la pregătirea integrării lor sociale și profesionale.

Servicii pentru tineri – ansamblu de măsuri și de activități instituționalizate, realizate pentru a răspunde necesităților tinerilor sau ale familiilor tinere.

De asemenea, Legea prevede că Statul creează și asigură accesul tinerilor la serviciile pentru tineri prin:

- a) adoptarea unui cadru normativ pentru prestarea serviciilor de tineret la nivel central și local;
- b) dezvoltarea infrastructurii serviciilor de tineret, oferind spații și echipament organizațiilor de tineret în limita bugetelor disponibile;
- c) susținerea financiară a structurilor care prestează servicii de tineret, în limita bugetelor disponibile;
- d) dezvoltarea de noi servicii pentru tineri, care să corespundă necesităților actuale ale tinerilor și specificului comunității din care fac parte.

Legea mai reglementează și activitatea Centrelor de tineret (articolul 13). Aceasta prevede că Centrul de tineret se înființează și funcționează ca serviciu de interes public și asigură informarea, orientarea profesională, consilierea, educația, organizarea și petrecerea timpului liber al tinerilor, contribuind la pregătirea integrării lor sociale și profesionale. Fondatorul asigură dezvoltarea și funcționarea Centrelor de tineret, fie în mod autonom, fie prin asociere cu alte autorități, precum și prin colaborare cu organizații necomerciale și cu agenți economici din țară și din străinătate. Centrul de tineret activează în baza unui regulament-cadru,

cu respectarea standardelor de calitate pentru serviciile prestate, aprobate de Ministerul Educației, Culturii și Cercetării.

1.2. Strategia Națională de Dezvoltare a Sectorului de Tineret 2020

Strategia presupune realizarea a doua obiective ambițioase cu referire la accesul tinerilor la servicii de tineret.

Primul obiectiv se referă la asigurarea calității și eficienței serviciilor oferite tinerilor, astfel încât, până la sfârșitul anului 2020, acestea să fie accesibile pentru cel puțin 90% din tineri.

Pentru realizarea acestui obiectiv, Strategia planifică atingerea următoarelor rezultate intermediare:

1. Până la sfârșitul anului 2015 – Ministerul Tineretului și Sportului dispune de un mecanism funcțional de asigurare a calității și eficienței serviciilor prestate tinerilor, inclusiv de cadrul legal.
2. Până la sfârșitul anului 2016 – crearea mediului legal și metodologic de asigurare a calității serviciilor prestate tinerilor de către prestatorii de servicii.
3. Începând cu anul 2015 – condiții asigurate pentru autodezvoltarea prestatorilor de servicii pentru tineri.
4. Începând cu anul 2015 – servicii prietenoase tinerilor consolidate și extinse.

Al doilea obiectiv privind serviciile de tineret se referă la: dezvoltarea serviciilor outreach prin elaborarea cadrului metodologic și formarea continuă a prestatorilor, astfel încât, până la sfârșitul anului 2020, acestea să constituie cel puțin 45% din oferta totală de servicii.

Realizarea acestui obiectiv presupune atingerea următoarelor rezultate intermediare:

1. Începând cu anul 2015 – oportunități de inițiere și de prestare a serviciilor outreach pentru tineri, inclusiv cadrul legal.
2. Până la sfârșitul anului 2017 – servicii outreach acreditate conform standardelor minime de calitate, prestate tinerilor de cel puțin 30% dintre prestatorii de servicii.

1.3. Programul de dezvoltare a Centrelor de tineret pentru anii 2017–2022

Scopul Programului de dezvoltare a Centrelor de tineret constă în consolidarea capacităților instituționale care ar permite dezvoltarea și extinderea teritorială a serviciilor de tineret, astfel încât să fie sporit numărul de tineri beneficiari și atinse următoarele obiective ale Strategiei Naționale de Dezvoltare a Sectorului de Tineret 2020:

1. Sporirea nivelului de activism civic al tinerilor, inclusiv în rândul tinerilor cu oportunități reduse; consolidarea consiliilor locale ale tinerilor.
2. Diversificarea metodelor de acces la informație al tinerilor.
3. Dezvoltarea serviciilor outreach.
4. Intensificarea măsurilor de promovare a modului de viață sănătos în rândul tinerilor.

5. Extinderea serviciilor de educație nonformală.

Programul a fost elaborat în baza a trei componente de bază.

Componenta I: dezvoltarea profesională a resurselor umane din cadrul Centrelor de tineret.

Componenta II: suport pentru dezvoltarea bazei tehnico-materiale a Centrelor de tineret.

Componenta III: suport pentru dezvoltarea Programului raional/municipal de granturi pentru finanțarea prin concurs a inițiativelor/proiectelor de tineret ale organizațiilor de tineret și grupurilor de inițiativă ale tinerilor.

1.4. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Centrelor de tineret

Regulamentul-cadru oferă modele de reglementare a activității Centrelor de tineret și descrie, în special, care sunt serviciile ce pot fi prestate de acestea. Nomenclatorul de servicii presupune următoarele:

- a) Serviciul de informare și documentare a tinerilor
- b) Serviciul de participare a tinerilor
- c) Serviciul de orientare vocațională, formare și integrare profesională a tinerilor
- d) Serviciul de abilitare economică a tinerilor
- e) Serviciul de animare a timpului liber al tinerilor
- f) Serviciul de voluntariat
- g) Serviciul de integrare a tinerilor în situații de risc
- h) Serviciul de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă

Puncte de reflecție

- În ce măsură cadrul de politici publice vă ajută să promovați o viziune strategică cu privire la serviciile de tineret în comunitatea Dvs.?
- Ce elemente din activitatea Centrelor de tineret trebuie reglementate adițional?



II. ANALIZA ACCESULUI TINERILOR LA SERVICII

Dacă ne preocupăm de accesul la servicii al tinerilor, primul lucru pe care trebuie să-l întreprindem este să analizăm și să înțelegem nivelul de acces. Un model util și simplu de aplicat este cadrul de analiză prezentat mai jos. Acest cadru de analiză a accesului² la servicii de tineret se referă la mai multe dimensiuni ale acestui proces.

Dimensiunile de analiză a accesului la servicii sunt descrise mai detaliat în tabelul de mai jos.



2 Adaptat după conceptul de acces al lui Tanahashi

Dimensiunea de acces	Descriere	Elemente definitorii
CAPACITATEA MAXIMĂ DE PRESTARE	Capacitatea maximă a serviciului de tineret este definită ca și capacitatea Centrului de tineret de a oferi, de principiu, servicii de tineret în raport cu mărimea populației generale de tineri.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilitatea de personal în cadrul Centrului de tineret. • Disponibilitatea de cunoștințe și abilități ale personalului. • Disponibilitatea de spațiu. • Disponibilitatea de tehnică și echipament.
ACCESIBILITATEA	Accesibilitatea serviciului de tineret este determinată atât de costurile vizibile și ascunse pe care tinerii trebuie să le suporte pentru a beneficia de serviciu, cât și de distanța geografică a Centrului de tineret. Nu în ultimul rând ne referim și la accesibilitatea tinerilor cu dizabilități la serviciile pentru tineri.	<ul style="list-style-type: none"> • Costurile directe pentru a accesa serviciul. • Costurile ascunse (necesitatea de a procura uniformă, instrumente) pentru a accesa serviciul. • Distanța, accesul la transport. • Timpul și perioada de prestare a serviciului. • Cerințe birocratice pentru a beneficia de serviciu.
ADRESABILITATEA	Capacitatea serviciilor de tineret de a fi atrăgătoare, relevante și solicitate de către tinerii din comunitate/ regiune. Cel mai des se referă la factori subiectivi, non-financiari ai serviciilor și Centrului de tineret.	<ul style="list-style-type: none"> • Percepțiile despre calitatea și relevanța serviciului. • Imaginea lucrătorilor de tineret. • Încrederea pe care o au părinții față de lucrătorii de tineret. • Modul în care Centrul de tineret este perceput ca fiind prietenos tinerilor și reprezintă tinerii. • Atitudinea băieților și a fetelor față de serviciile prestate.
UTILIZAREA	Se definește ca și contactul efectiv dintre Centrul de tineret și beneficiarul tânăr.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivelul de informare a tinerilor despre serviciile prestate de către Centrul de tineret. • Interesul tinerilor de a participa în continuare în cadrul activităților și serviciilor prestate de către Centrul de tineret. • Numărul total de tineri care au utilizat cel puțin o dată unul dintre serviciile Centrului de tineret.
ACOPERIREA EFECTIVĂ	Se definește ca și procentul tinerilor care au beneficiat de serviciile Centrului de tineret și acest lucru a produs anumite schimbări pozitive în viața lor.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivelul de calitate a serviciilor prestate de către Centrul de tineret. • Capacitatea de a planifica și implementa servicii centrate pe nevoile tinerilor. • Capacitatea de a măsura, evalua și ajusta modul de prestare a serviciilor, dar și portofoliul existent de servicii.



Când vom aplica acest instrument pentru a reflecta asupra nivelului de acces la servicii de tineret din zona sau comunitatea noastră, vom ajunge la două concluzii de bază cu referire la accesul tinerilor la servicii:

I. Accesul la servicii pentru tineri trebuie definit din perspectiva adresabilității tinerilor.

O dimensiune foarte importantă a accesibilității serviciilor este modul în care tinerii consideră că serviciile respective sunt relevante în raport cu nevoile lor. Datele prezentate la începutul acestui ghid, arată că majoritatea tinerilor nu apelează la servicii de tineret, deoarece nu le consideră relevante. Deci, un prim obiectiv din perspectiva accesibilității serviciilor este cel de a dezvolta servicii prietenoase tinerilor – servicii care identifică și răspund în cel mai direct mod nevoilor tinerilor.

II. Accesul la servicii este determinat și de alți factori obiectivi cum ar fi distanța tinerilor față de Centrul de tineret.

Și aici observăm că, tinerii care sunt mai departe de centrul raional sau de zona urbană unde este amplasat Centrul de tineret, au beneficiat mai puțin de servicii de tineret. În acest caz, preocuparea noastră trebuie orientată spre metoda de outreach prin intermediul căreia serviciile Centrului de tineret sunt oferite în afara acestuia.

Puncte de reflecție

- Cât de mult autoritățile din comunitate/regiune sunt preocupate de accesul tinerilor la servicii de tineret?
- Cum este definit accesul la servicii al tinerilor de către autorități?
- Care dintre dimensiunile de acces, prezentate în capitol, vi se pare cea mai relevantă?

III. CUM CREĂM UN SERVICIU PRIETENOS TINERILOR?

Cadrul legal existent specifică că serviciile de tineret reprezintă un ansamblu de măsuri și de activități instituționalizate, realizate pentru a răspunde necesităților tinerilor sau ale familiilor tinere. Putem spune că un serviciu prietenos tinerilor este acel serviciu determinat în totalitate de nevoile tinerilor. Acest capitol va oferi soluții conceptuale și practice despre modul în care puteți crea un serviciu pentru tineri centrat pe nevoile acestora.

Când vorbim despre servicii pentru tineri, ne referim la două tipuri de măsuri și intervenții:

1. **Intervenții cu frecvență redusă** – acestea presupun intervențiile pe care le realizăm pentru a ne asigura că serviciul în cauză este conceput pornind de la nevoile specifice ale tinerilor.
2. **Intervenții cu frecvență sporită** – se referă la componenta de prestare a serviciului.

Aceste elemente sunt ilustrate pagina următoare și descrise amănunțit în cadrul acestui capitol.

3.1. Analiza

Introducerea unui serviciu pentru tineri este o decizie strategică pe termen lung. Cum am menționat la începutul acestui articol, prestarea unui serviciu presupune identificarea și lucrul cu unul și același grup de tineri. Esența unui serviciu, comparativ cu cea a unui proiect sau a unei activități pentru tineri, este că acesta are o natură ciclică – unul și același grup de tineri este implicat periodic în cadrul unor activități, care se desfășoară cu o anumită periodicitate.

Orice serviciu de tineret, care va fi prestat într-un mod calitativ, va necesita eforturi substanțiale, resurse umane și resurse financiare. **Cel mai important, inițierea unui serviciu pentru tineri reprezintă un angajament față de tineri, părinții lor și comunitate că serviciile prestate vor fi calitative, centrate pe nevoile tinerilor și vor ajuta tinerii să depășească probleme specifice cu care se confruntă.**

Anume din acest motiv, este foarte important ca, înainte de a introduce un serviciu pentru tineri, trebuie să analizăm și să înțelegem cât mai bine care este contextul nevoilor și problemelor tinerilor, pe de o parte și oferta existentă de servicii similare (care abordează într-o formă sau alta aceste nevoi) prestate în comunitate, pe de altă parte.



Intervenții cu frecvență redusă

Analiza

- Analiza nevoilor tinerilor în raport cu tematica vizată de serviciul de tineret.
- Analiza alternativelor de servicii și oportunități pe care tinerii le au în comunitate.

Identificarea

- Stabilirea profilului tinerilor care ar putea beneficia cel mai mult în urma serviciului prestat.
- Informarea tinerilor despre Centrul de tineret.
- Identificarea și selectarea tinerilor care vor beneficia nemijlocit de serviciul Centrului de tineret.

Analiza nevoilor

- Analiza nevoilor specifice ale tinerilor care urmează să beneficieze de serviciu.
- Consultarea tinerilor.
- Documentarea uniformă a nevoilor.

Determinarea

- Definitivarea curriculei / programului.
- Aprobarea calendarului și orarului de prestare a serviciului.
- Pregătirea materialelor necesare.
- Desemnarea responsabililor.
- Determinarea rezultatelor așteptate.
- Planificarea bugetului.

Intervenții cu frecvență sporită

Prestarea serviciului: activități permanente, previzibile și comprehensive, care dezvoltă cunoștințe, atitudini și abilități practice în rândul tinerilor beneficiari. Acestea pot fi: activități de instruire, activități de mentorat, activități de consiliere individuală, activități practice în comunitate, activități de autoorganizare, activități de la egal la egal, activități de voluntariat, activități sportive, etc.

Managementul de caz: monitorizarea progreselor, documentarea, evaluarea periodică, reajustarea serviciului la modul operațional sau conceptual.

În cadrul acestei etape urmează să:

- înțelegeți care sunt nevoile potențiale ale tinerilor în raport cu potențialul serviciu pe care doriți să-l prestați;
- stabiliți care este oferta existentă de servicii similare în cadrul comunității.

Este sau nu relevant acest serviciu pentru tinerii din comunitate?

Deoarece crearea și instituirea unui serviciu pentru tineri reprezintă o investiție semnificativă din partea Centrului de tineret, este important să ne asigurăm că serviciul respectiv este într-adevăr solicitat de tineri. Deși nu credem că orice serviciu trebuie și poate să se adreseze majorității tinerilor, este important să ne asigurăm, totuși, că acest serviciu, odată creat, ar putea să fie relevant și util pentru cât mai mulți tineri din comunitate.

Un prim pas în procesul de analiză este de a înțelege care sunt nevoile tinerilor în raport cu serviciul pe care intenționați să-l creați. Tabelul de mai jos descrie modul în care serviciile de bază, care ar putea fi prestate în cadrul Centrelor de tineret, ar putea răspunde unor nevoi specifice ale tinerilor.

Serviciul de tineret	Nevoile esențiale ale tinerilor
Serviciul de informare și documentare a tinerilor	<ul style="list-style-type: none">• Identificarea noilor surse de informare.• Dezvoltarea abilităților de lucru cu noile surse de informare.• Dezvoltarea abilităților de selectare și management a informației noi.• Accesul la surse online de informații/ discuții cu experți și consultanți în diverse domenii.• Familiarizarea cu teme noi din diverse domenii, conform intereselor tinerilor.
Serviciul de participare a tinerilor	<ul style="list-style-type: none">• Cunoașterea modalităților de participare.• Dezvoltarea abilităților de expunere a opiniilor proprii în public.• Dezvoltarea abilităților de lider.• Dezvoltarea spiritului de activism civic.• Cunoașterea drepturilor de cetățean.• Participare la activități de importanță comunitară.• Dezvoltarea abilităților de comunicare cu APL-urile.
Serviciul de orientare vocațională	<ul style="list-style-type: none">• Familiarizarea cu lista actualizată a profesiilor de pe piața locală/națională/internațională.• Evaluarea propriilor aptitudini.• Familiarizarea cu specificul categoriilor de profesii de pe piața muncii.• Analiza propriului potențial de afirmare în lista profesiilor.• Cunoașterea listei de instituții de învățământ și posibilitatea de accede la acestea, precum și abordarea lor în pregătirea profesiilor de interes pentru tânăr.• Identificarea unui spectru mai îngust de potențiale profesii.
Formare și integrare profesională a tinerilor	<ul style="list-style-type: none">• Identificarea și evaluarea necesităților și planurilor tânărului.• Identificarea aptitudinilor și intereselor proprii în raport cu lista de profesii solicitate pe piața muncii.• Identificarea listei de instituții care oferă cursuri și pregătirea profesiilor/meseriilor de interes pentru tânăr.



Serviciul de tineret

Nevoile esențiale ale tinerilor

	<ul style="list-style-type: none">• Identificarea locurilor de muncă conform profesiei/meseriei pe care o deține tânărul.• Susținere și consiliere în adaptare la locul de muncă.• Cunoștințe și abilități de aplicare la un loc de muncă.• Cunoștințe privind drepturile angajatului.
Serviciul de abilitare economică a tinerilor	<ul style="list-style-type: none">• Cunoștințe privind specificul legislativ pentru a deschide o formă de activitate economică și managementul acesteia, inclusiv financiar, gestionarea resurselor umane etc.• Abilități în scrierea planului antreprenorial.• Cunoștințe în identificarea partenerilor/co-finanțatorilor/aplicare la granturi.• Suport financiar pentru a lansa ideea de activitate economică.• Consiliere în menținerea și dezvoltarea activității antreprenoriale.
Serviciul de animare a timpului liber al tinerilor	<ul style="list-style-type: none">• Acces la un spațiu prietenos/accesibil/dotat pentru tineri și activități de petrecere a timpului liber.• Dezvoltarea abilităților de planificare a timpului liber.• Socializare și prietenie.• Dezvoltarea abilităților de lider, coordonare cu grupul, activități, planificare, comunicare.
Serviciul de voluntariat	<ul style="list-style-type: none">• De a fi util și recunoscut în comunitate.• Dezvoltarea abilităților de lider și organizatorice.• Dezvoltarea atitudinii empatice și a toleranței.• Socializare și prietenie.• Afirmare și colaborare.• Implicarea în activități de utilitate comunitară.
Serviciul de integrare a tinerilor în situații de risc	<ul style="list-style-type: none">• Cunoașterea și acceptarea de sine.• Socializare și comunicare cu semenii antrenați în activități de importanță comunitară.• Rezolvarea problemelor personale/de familie/comunitare/de grup.• Dezvoltarea unui plan personal de creștere și integrare.
Serviciul de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă	<ul style="list-style-type: none">• Dezvoltarea abilităților de comunicare, managementul timpului/financiar/al conflictelor.• Gestionarea subiectelor tabu din familie sau societate.• Dezvoltarea abilităților de colaborare, lucru în echipă.• Dezvoltarea abilităților de planificare a creșterii personale.• Autoevaluare și acceptarea de sine.

Pentru a valida în ce măsură nevoile specifice ilustrate în tabelul de mai sus sunt relevante, trebuie să consultați tinerii în modul cel mai direct. Acest proces poate fi unul informal și simplu, care s-ar rezuma la organizarea unei serii de ședințe consultative cu diferite grupuri de tineri. Grupurile de tineri ar putea fi divizate după criteriul de vârstă, locul de trai, instituția educațională în care învață.

În cadrul ședințelor de consultare încercați să înțelegeți:

- care este ordinea priorităților/nevoilor tinerilor în raport cu serviciul pe care intenționați să-l creați;

- care este viziunea generală a tinerilor despre cum ar trebuie acest serviciu să fie organizat și prestat;
- ce servicii similare accesează tinerii în momentul de față;
- practici negative care i-a făcut să renunțe sau să nu aibă încredere în servicii de tineret;
- disponibilitatea tinerilor de a beneficia de un anumit serviciu;
- anumite preferințe, mai specifice, ale tinerilor în dependență de vârstă, gen sau alte caracteristici;
- alte nevoi specifice pe care nu le-ați anticipat.

Cu cât mai mulți tineri veți consulta și veți discuta cu ei, cu atât mai bună va fi înțelegerea Dvs. cu privire la cât de relevant ar fi serviciul pe care intenționați să-l creați și cum ar trebuie organizat acesta. Mai mult, acest proces de analiză și consultări vă va permite să înțelegeți care este *cererea generală* în rândul tinerilor față de serviciul respectiv.

Analiza serviciilor similare existente

Dacă ați înțeles care este specificul nevoilor tinerilor și care ar fi cererea potențială față de serviciul de tineret, este necesar să analizați și *oferta potențială* de servicii similare din comunitate. Acest lucru este foarte important pentru a concepe un serviciu care aduce o valoare adăugată și o abordare diferită în comparație cu ceea ce beneficiază tinerii în momentul de față.

În acest sens, este util să analizați potențialele servicii similare din perspectiva a trei prestatori: instituția de învățământ, alte instituții publice (cum ar fi școala de sport, Oficiul Agenției pentru Ocuparea Forței de Muncă) sau/și organizații neguvernamentale. Aceste instituții își pot defini activitatea într-un mod diferit sau o pot percepe diferit decât un serviciu pentru tineri, dar, din perspectiva tinerilor, ele abordează nevoi ale tinerilor similare cu cele descrise în tabelul de mai sus.

Tabelul de mai jos ilustrează forma și abordarea potențială a fiecărui din aceste trei tipuri de prestatori.

Serviciul de tineret	Serviciu oferit în cadrul școlii	Serviciu oferit de către o altă instituție publică	Serviciu oferit de către organizațiile neguvernamentale
Serviciul de informare și documentare a tinerilor	Educația media Activități teoretice și practice/proiecte în timpul orelor de curs. Dezvoltarea abilităților de analiză critică a informației mass-media. Cursul este centrat pe formarea gândirii critice a oricărui consumator.	Biblioteca/ NOVOTECA Informarea tematică colectivă prin seminare, forumuri, sesiuni de informare, webinare, lansări de carte, discuții tematice etc.	Școli de vară, sesiuni de informare, traininguri, concursuri, stagii de practică individuală, implicarea tinerilor în planificarea/organizarea și desfășurarea știrilor/blogurilor, scriere de articole. Formarea abilităților IT în montarea și redactarea știrilor, crearea și întreținerea blogurilor, paginilor online, scrierea articolelor, coordonarea interviului etc.



Serviciul de tineret	Serviciu oferit în cadrul școlii	Serviciu oferit de către o altă instituție publică	Serviciu oferit de către organizațiile neguvernamentale
Serviciul de participare a tinerilor	Consiliul Elevilor Ședințe de lucru ale consilierilor, conferințe, forumuri, traininguri, mese rotunde, consultarea tinerilor și inițiative de interes școlar etc.	Organizarea concursurilor de mini granturi pentru tineri. Consiliul Tinerilor. Consultarea tinerilor în anumite decizii, elaborarea participativă a Strategiei Locale de Tineret.	Programe de liderism pentru tineri. Programe de mobilizare a tinerilor. Dezvoltarea abilităților de colectare de fonduri, comunicare, liderism, organizarea și desfășurarea activităților de interes comunitar. Suport în elaborarea și implementarea inițiativelor tinerilor.
Serviciul de animare a timpului liber a tinerilor	Ore extracurriculare/ Cluburi de interes Dezvoltarea abilităților de comunicare, interrelaționare, spirit concurențial. Sunt organizate activități culturale dedicate zilelor și sărbătorilor naționale, disco, concursuri etc.	Școli specializate (de sport, de arte). Cursuri de lungă durată pentru tineri în funcție de interesele personale (muzică, dans, sport).	Dezvoltă proiecte/programe de implicare a tinerilor în diverse activități: festivaluri, expoziții, șezători, întreceri, maratoane, concursuri, concerte etc.
Serviciul de voluntariat	Consiliul Elevilor Implicarea tinerilor în activități de interes școlar. Dezvoltarea abilităților de lider, a spiritului de activism civic, comunicare cu semenii și adulții, analiza critică a situației și planificarea inițiativelor proprii, mobilizarea semenilor. Implementarea ideilor și inițiativelor de interes comunitar/școlar și promovarea atitudinii de toleranță, empatie și susținere reciprocă.	Activități de interes comunitar, cu implicarea tinerilor. Dezvoltarea competențelor sociale, cu scopul de implementare a proiectelor comunitare, de mobilizare a cetățenilor.	Sunt organizate cursuri, școli de vară, traininguri, mese rotunde, forumuri la tematica voluntariatului, pentru a promova această activitate în comunitate. Sunt oferite stagii de voluntariat naționale/internaționale prin programe de promovare și susținere a activității de voluntariat, burse pentru implicare și mini granturi pentru implementarea inițiativelor de voluntariat.

În dependență de serviciul pe care intenționați să-l creați, încercați să identificați organizațiile și persoanele direct implicate în acest proces. Discuțiile cu persoanele de referință vă vor ajuta să anticipați anumite riscuri și să planificați mai bine modul în care veți presta serviciul tinerilor. În cadrul discuțiilor cu acestea, ar fi bine să clarificați următoarele aspecte:

- cum definesc nevoile tinerilor pe care le abordează în activitatea lor;
- care este metoda lor de lucru;
- care sunt cele mai mari dificultăți;
- ce ar schimba sau îmbunătăți;
- care este opinia lor față de serviciul de tineret pe care doriți să-l creați.

În baza discuțiilor și consultărilor cu tinerii și cu responsabilii implicați în activități similare cu serviciul de tineret, după ce ați analizat atât *cererea*, cât și *oferta* de servicii din comunitate, veți putea defini mai adecvat serviciul pentru tineri pe care intenționați să-l creați. Experiența arată că acesta va fi unul mult mai relevant și aproape de nevoile tinerilor, dacă ați reușit să consultați și să înțelegeți perspectivele tinerilor.

3.2. Identificarea

Dacă ați definit în mod conceptual serviciul de tineret, următoarea etapă este să identificați și să selectați grupul specific de tineri care urmează să beneficieze de acest serviciu. Numărul de beneficiari, perioada în care aceștia vor beneficia de serviciu și caracteristica beneficiarilor va depinde de complexitatea nevoilor tinerilor și tipul serviciului prestat.

În cadrul acestei etape veți:

- defini grupul țintă de tineri care vor fi eligibili pentru a beneficia de serviciul de tineret;
- identifica și selecta tinerii care urmează să beneficieze nemijlocit de serviciu.

Cum definim grupul țintă de tineri?

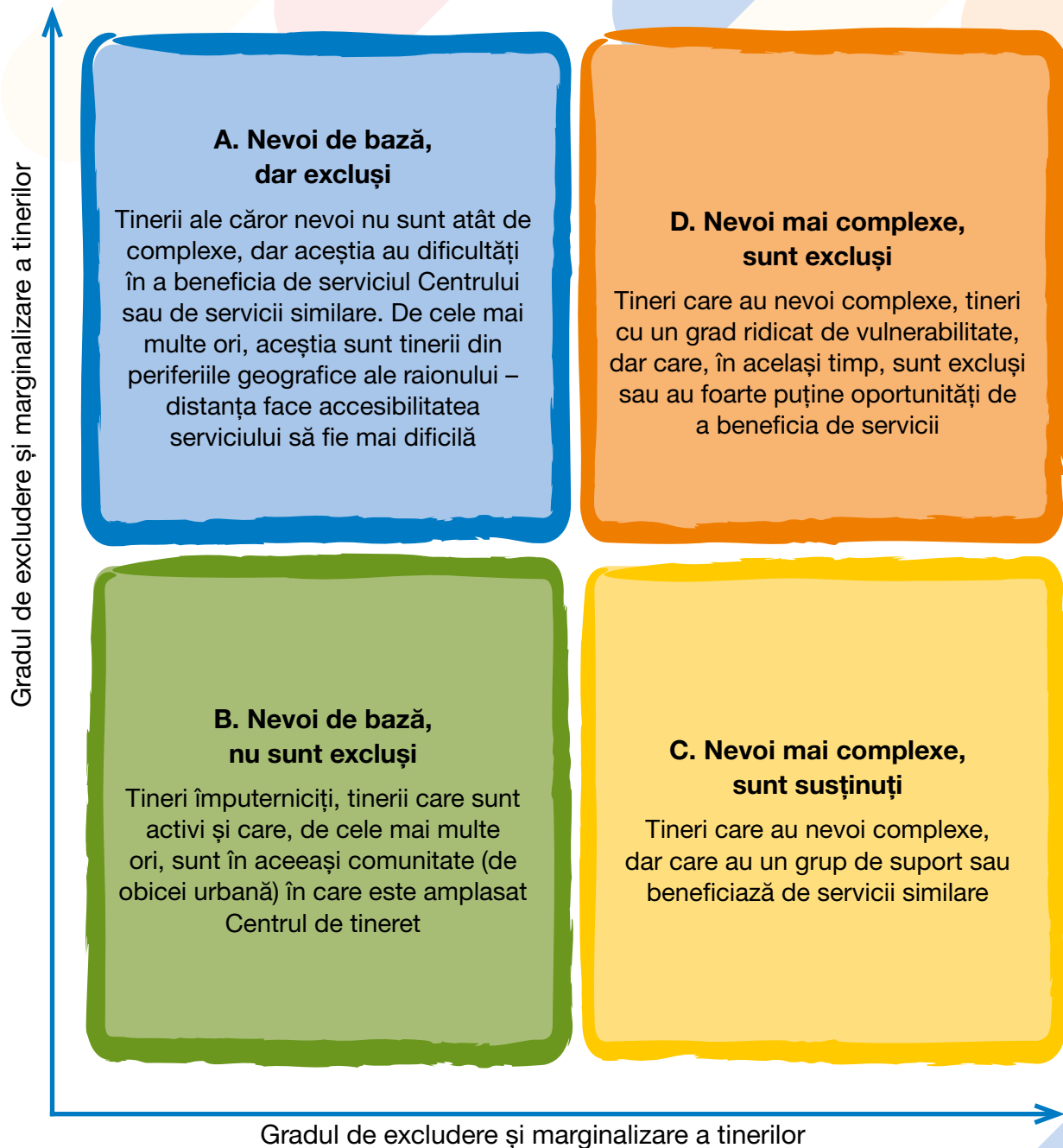
Deși, în principiu, am dori ca toți tinerii din comunitate să beneficieze de servicii de tineret, în realitate acest lucru nu este posibil. Acest fapt este determinat de capacitatea limitată a Centrului de tineret (personal, infrastructură), dar și de resursele limitate ale Administrației Publice Locale. De aceea, înainte de a introduce serviciul în cauză, trebuie să definim foarte clar care este grupul potențial de tineri care ar beneficia cel mai mult de pe urma acestui serviciu.

Un instrument util de identificare a potențialilor beneficiari este prezentat mai jos. Acesta presupune identificarea tinerilor în dependență de complexitatea nevoilor lor și a gradului de marginalizare a acestora.

De obicei, numărul de beneficiari este invers proporțional cu complexitatea serviciului: cu cât serviciul este mai complex, cu atât mai puțini beneficiari va avea acces la serviciul respectiv și invers – cu cât serviciul este mai simplu, cu atât numărul beneficiarilor va fi mai mare. Astfel, nevoia de informare sau de a petrece timpul liber sunt destul de simple, respectiv, în cadrul acestor servicii, numărul de beneficiari poate fi destul de mare. Când ne referim la nevoi de integrare socială sau abilitare economică, însă, gradul de complexitate a acestora este mult mai mare și un serviciu care abordează asemenea nevoi va avea un număr limitat de beneficiari.

Gradul de marginalizare se definește prin capacitatea tinerilor de a beneficia de serviciul în cauză sau de unul similar. Gradul de marginalizare este mai mare când tinerii (sau familiile acestora) întâmpină bariere semnificative de ordin financiar, de accesibilitate, de excludere, de discriminare, etc.

Utilizarea dimensiunii de complexitate a nevoilor și cea a gradului de excludere ne permite să diferențiem între patru categorii de potențiali beneficiari (vezi figura de mai jos).



Din motive de cost – eficiență, dar și din perspectiva echității, este foarte important ca procesul de determinare a potențialilor beneficiari să fie unul argumentat și asumat. În realitate, așa cum arată și cifrele prezentate în introducerea acestui Ghid, majoritatea beneficiarilor serviciilor de tineret sunt cei din cadranul (B).

Selectarea tinerilor în cadrul programului de servicii

Dacă a fost definit profilul general al tinerilor care urmează să beneficieze de serviciul stabilit, urmează să selectați tinerii care vor beneficia de facto de serviciul în cauză. Cum am menționat mai sus, selectarea tinerilor va depinde de complexitatea acestuia. Cu cât serviciul este

mai complex, cu atât mai puțini beneficiari va avea acest serviciu și, invers, cu cât serviciul este mai simplu, cu atât numărul beneficiarilor va fi mai mare.

În general veți putea opta pentru patru forme de selecție a tinerilor:

Primul venit, primul servit – aceasta este modalitatea prin care serviciul va fi oferit unui grup foarte vast de tineri, abordând nevoi mai puțin complexe ale acestora. Acest model presupune informarea largă a tinerilor, cu posibilitatea ca aceștia să acceseze serviciul de îndată ce se află în cadrul Centrului de tineret. Acest model este caracteristic serviciilor de informare și serviciului de organizare a timpului liber.

Aplicare/concurs – acest model presupune un proces oarecum competitiv, prin intermediul căruia tinerii trebuie să-și exprime intenția de a beneficia de serviciul în cauză în baza unui dosar de aplicare. Selecția tinerilor prin modelul de aplicare/concurs se realizează în baza unor criterii clar definite și comunicate tuturor. De obicei, acest model se aplică pentru serviciile de participare și serviciul de voluntariat.

Referire – acest model presupune că tinerii ar putea beneficia de serviciul în cauză în baza unei recomandări sau trimiteri din partea unei părți terțe, cum ar fi școala, asistentul social, altă organizație publică sau nonguvernamentală.

Invitație – în cazul în care constatați că un anumit grup de tineri este subreprezentat în grupul de beneficiari ai serviciilor prestate de către Centrul de tineret, îi puteți invita să devină beneficiari.

3.3. Analiza nevoilor specifice

Serviciile de tineret sunt prestate pentru a aborda anumite nevoi specifice ale tinerilor. Astfel, serviciile de tineret, fără nicio excepție, trebuie centrate pe nevoile tinerilor. În momentul în care grupul specific de tineri care urmează să beneficieze de serviciul din cadrul Centrului de tineret a fost stabilit, urmează să demarați un proces de identificare, analiză și documentare a acestuia.

În cadrul acestei etape veți:

- analiza nevoile specifice ale tinerilor care urmează să beneficieze de serviciul stabilit;
- documenta într-un mod uniform aceste nevoi;
- stabili rezultatele așteptate în urma prestării serviciului;
- consulta tinerii în baza rezultatelor așteptate.

Analiza nevoilor specifice ale tinerilor care urmează să beneficieze de serviciu.

Analiza nevoilor specifice ale beneficiarilor selectați are două obiective:

- (i) înțelegerea nevoilor specifice vă va ajuta să ajustați serviciul în cauză cât mai în concordanță cu nevoile identificate;



- (ii) analiza nevoilor specifice ale beneficiarilor vă va permite să măsurați modul în care aceste nevoi sunt soluționate și dacă tinerii beneficiază în mod direct în baza serviciilor prestate de către Centrul de tineret.

În procesul de analiză a nevoilor, vă recomandăm să vă axați, în primul rând, pe nevoile *strategice* ale tinerilor decât pe nevoile *immediate* ale acestora. Prin nevoi strategice avem în vedere nevoi ale tinerilor legate de capacitatea acestora de a-și valorifica pe deplin potențialul. Prin nevoi imediate ne referim la nevoi pe termen scurt, care pot fi, cel mai probabil, realizate în alt context.

Când vom efectua analiza nevoilor strategice, vom analiza nivelul de dezvoltare a tinerilor din cel puțin trei perspective:

- **Cunoștințe** – presupune evaluarea cunoștințelor de bază ale tinerilor beneficiari în raport cu subiectul/tematica relevantă serviciului în cauză (participare, voluntariat, orientare în carieră).
- **Abilități** – presupune evaluarea abilităților practice: capacitatea tinerilor de a pune în practică acțiuni relevante serviciului în cauză (participare, voluntariat, orientare în carieră).
- **Atitudini** – presupune evaluarea modului de gândire și abordare a tinerilor când aceștia realizează acțiuni specifice serviciului în cauză.

Adițional, în procesul de analiză a nevoilor tinerilor beneficiari, va trebui să țineți cont că unii tineri vor avea nevoi specifice legate de accesibilitate, incluziune, lucru individual, resurse suplimentare. Acestea urmează a fi identificate și analizate minuțios, pentru a vă asigura că tinerii cu nevoi specifice vor putea beneficia pe deplin de serviciile pe care urmează să le prestați.

Documentarea uniformă a nevoilor tinerilor

Cum am menționat mai sus, nu este suficient să analizați nevoile tinerilor, acestea trebuie documentate și codificate într-un mod uniform. Acest lucru este necesar, deoarece, în procesul de prestare a serviciului, veți avea nevoie să măsurați și să înțelegeți care este progresul tinerilor pe cel puțin cele trei dimensiuni: *Cunoștințe, Abilități și Atitudini*.

Metodele de analiză și documentare a nevoilor vor depinde de tematica fiecărui serviciu în parte și complexitatea nevoilor tinerilor. Ca metode de analiză și documentare recomandăm să recurgeți la cele mai simple, cum ar fi un chestionar sau un mini test de evaluare. Dacă complexitatea serviciului este mai ridicată, după efectuarea chestionarului sau a testului, puteți recurge la un interviu/discuție individuală cu fiecare tânăr în parte.

În ceea ce privește codificarea rezultatelor analizei nevoilor, puteți opta fie pentru aprecierea nivelului de dezvoltare a fiecărei componente de *Cunoștințe, Abilități și Atitudini* în baza unui barem de punctaj (de la zero la cinci), fie pentru un set de aprecieri care sunt aplicate în mod uniform (începător, în dezvoltare, dezvoltat, etc.) Oricare ar fi modalitatea de apreciere și codificare, aceasta trebuie să fie clar definită și utilizată într-un mod uniform. La etapa inițială, sugeram să folosiți un model cât mai simplu de utilizat și documentat.

Procesul de documentare va presupune că întreg procesul de participare a tinerilor în programul de servicii va fi documentat (v. mai jos Managementul de caz). De aceea, este important să vă decideți asupra unei modalități universale de documentare a dosarelor individuale sau de grup ale tuturor beneficiarilor. Evaluarea inițială a nevoilor va fi parte a acestui dosar.

Stabilirea rezultatelor așteptate

Documentarea și analiza nevoilor speciale vă va permite să clarificați care sunt rezultatele pe care anticipați să le atingeți în urma prestării serviciului în cauză. Ca și în celelalte cazuri, acestea vor depinde de tipul de serviciu și nivelul de complexitate a nevoilor tinerilor. Oricum, acestea pot fi exprimate prin intermediul perspectivelor de *Cunoștințe*, *Abilități* și *Atitudini*. Tabelul de mai jos oferă un exemplu ilustrativ al rezultatelor pe care le puteți anticipa pentru fiecare serviciu care poate fi prestat în cadrul Centrului de tineret.

Serviciul de tineret	Rezultate anticipate
Serviciul de informare și documentare a tinerilor	Fiecare tânăr care apelează la Centru cu o solicitare de informații primește răspuns și este orientat, dacă este cazul, către surse de informare complementare.
Serviciul de participare a tinerilor	Fiecare tânăr care apelează la Centru este consultat și antrenat în activități prin care își exprimă opinia, participă la viața comunității, își cunoaște și își exercită drepturile de cetățean.
Serviciul de orientare vocațională	Fiecare tânăr care apelează la Centru pentru a fi susținut în orientare vocațională, este consultat și informat despre specificul profesiilor, competențele necesare, abilități, cunoștințe și aptitudini personale și este familiarizat cu lista profesiilor actualizate pe piața muncii.
Formare și integrare profesională a tinerilor	Fiecare tânăr care solicită sprijin pentru pregătire profesională beneficiază de orientare școlară și profesională, de informații despre programe de formare în meserii cerute pe piața muncii și validate conform legii, precum și de sprijin pentru găsirea unui loc de muncă, pentru angajare și adaptare la cerințele postului.
Serviciul de abilitare economică a tinerilor	Fiecare tânăr care apelează la Centru pentru a beneficia de abilitare economică este informat despre oportunități de activitate economică în Moldova, modalitatea de înființare a activității antreprenoriale private, legislație, Codul muncii, scrierea Planului antreprenorial, bugetare, identificarea surselor de co-finanțare. Centru oferă și concursuri de granturi pentru susținerea inițiativelor tinerilor în sfera economică. Este oferit mentorat și consiliere în dezvoltarea activității antreprenoriale.
Serviciul de animare a timpului liber a tinerilor	Fiecare tânăr are acces la servicii de petrecere a timpului liber în cadrul Centrului și/sau în comunitate, dezvoltând-și abilitățile de organizare eficientă a timpului liber în deplin acord cu personalitatea sa și contribuind la dezvoltarea sa fizică, cognitivă, socială și emoțională.
Serviciul de voluntariat	Fiecare tânăr care apelează la Centru este informat referitor la ce reprezintă activitatea de voluntariat, specificul activității în cadrul Centrului, Legea voluntariatului și beneficiile/responsabilitățile acestuia față de program; este implicat în activități și proiecte de voluntariat.
Serviciul de integrare a tinerilor în situații de risc	Fiecare tânăr care apelează la Centru cu o solicitare de sprijin personalizat este ascultat și consiliat de un specialist și, în funcție de problema sa, este orientat în cel mai scurt timp către consultanță specializată fie în cadrul Centrului, fie la alte servicii care îl pot ajuta.
Serviciul de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă	Fiecare tânăr care apelează la Centru este ajutat să își formeze și să își dezvolte deprinderi pentru viața cotidiană, folosirea resurselor comunității, viața în familie și în societate, activitatea individuală și muncă.



Consultarea tinerilor

După ce ați stabilit și ați clarificat care vor fi rezultatele așteptate în urma programului de servicii, acestea trebuie consultate cu tinerii beneficiari. Cum am menționat mai sus, prestarea unui serviciu către tineri presupune un angajament reciproc. Atât tinerii, cât și familiile acestora, trebuie să fie pe deplin informați despre condițiile, modalitățile, cerințele și perioada de prestare a serviciului în cauză.

Toate părțile implicate trebuie să fie conștiente de beneficiile și responsabilitățile pe care le presupune acest serviciu. Acestea vor varia în dependență de serviciu și nivelul de complexitate a nevoilor tinerilor.

Un element foarte important, în special în cazul programelor de servicii pentru o perioadă relativ mai îndelungată (de minim 4–6 luni), îl reprezintă disponibilitatea tinerilor de a participa pe întreaga perioadă de prestare a serviciului. Procesul de consultare a tinerilor vă va ajuta să anticipați asemenea riscuri, dar și să înțelegeți mai bine care ar fi modalitățile de organizare a serviciului, astfel încât acesta să fie cât mai prietenos tinerilor.

3.4. Determinarea

Dacă ați încheiat procesul de selecție a tinerilor, de identificare, analiză și documentare a nevoilor acestora, avem toate premisele pentru a clarifica elementele finale ale modului în care serviciul de tineret va putea fi prestat în mod cât mai corespunzător cu nevoile tinerilor. Etapa de determinare presupune ajustarea conceptului inițial de prestare a serviciului în dependență de nevoile specifice ale tinerilor beneficiari selectați, dar și a posibilităților acestora de a participa la toate activitățile pe care le presupune programul de serviciu.

În cadrul aceste etape veți:

- definitiva curricula;
- aproba calendarul și orarul de prestare a serviciului;
- pregăti materialele necesare;
- desemna responsabilii;
- planifica bugetul.

Definitivarea curriculei

Deoarece serviciile de tineret, în mare parte, presupun dezvoltarea *Cunoștințelor, Abilităților și a Atitudinilor*, acestea vor fi concepute în baza unei curricule – program de activități. Curricula va defini care sunt subiectele ce urmează a fi discutate/abordate în cadrul programului de serviciu. Procesul de evaluare a nevoilor specifice ale tinerilor beneficiari vă va ajuta să ajustați curricula. De exemplu, în cadrul serviciului tinerii vor beneficia de mai multe zile de activități practice legate de o abilitate care s-a dovedit a fi mai puțin dezvoltată decât am anticipat sau s-ar putea să completați curricula cu un subiect nou, deoarece acesta este solicitat de către tineri.

Când vă decideți asupra curriculei, este important să asigurați un mix de abordări exhaustiv, pentru a vă asigura că veți atinge rezultatul anticipat în raport cu dezvoltarea *Cunoștințelor*,

Abilităților și Atitudinilor. Spre exemplu, pentru serviciul de participare, pentru dezvoltarea *Cunoștințelor*, ați putea organiza sesiuni de instruire despre modele de participare și realiza activități de schimb de experiență cu grupuri de tineri care au reușit să implementeze mai multe inițiative comunitare în beneficiul tinerilor. Pentru dezvoltarea *Abilităților*, ați putea opta pentru realizarea unor mici proiecte practice în cadrul școlii sau a comunității care vor presupune elemente de mobilizare a tinerilor, colectare de fonduri, interacțiunea cu APL, etc. Pentru dezvoltarea unor *Atitudini* legate de participare, în special legate de capacitatea de a face față dificultăților și eșecurilor, ați putea opta pentru consiliere individuală sau identificarea mentorilor. Exemplul de mai jos descrie o parte din abordarea serviciilor prietenoase tinerilor în domeniul sănătății sexual-reproductive. Acestea sunt centrate pe abordarea de: *Informare, Consiliere, Servicii medicale și Referire.*

Impactul	Tipul serviciilor oferite			
	Informare	Consiliere	Servicii medicale	Referire
Reducerea incidenței ITS/HIV	Informarea privind riscurile și prevenirea ITS/HIV prin lecții, ore informative, discuții individuale, emisiuni mass-media, distribuirea materialelor.	Consilierea și testarea confidențială și benevolă la HIV și ITS, schema de consiliere „Ajutor”.	Distribuția de prezervative, schimbul seringilor, testare expres, colectarea testelor, tratamentul sindromal ITS (opțional).	Pentru testare la laborator, referire la specialiști, internare pentru tratament în secții specializate referire la servicii sociale etc.
Reducerea nivelului sarcinii nedorite și avortului nesigur	Informarea privind concepția, contracepția, specificul și complicațiile sarcinii la adolescente, responsabilitățile în sarcină.	Consiliere contraceptivă („Ajutor”), pre-avort, post-avort.	Oferirea contraceptivelor, inclusiv contracepția de urgență, teste de sarcină.	La medicul obstetrician ginecolog, asistenți sociali, servicii juridice, secții de ginecologie, centre perinatologice.
Reducerea violenței	Informarea despre tipurile și consecințele violenței, actele legislative și normative.	Consiliere primară a victimei și abuzatorului.	Identificarea semnelor de violență.	Referire la servicii medico-legale, juridice, psihologice, dermatovenerologice, ginecologice.

Modificarea sau ajustarea curriculei va presupune și modificarea și pregătirea materialelor necesare care vor fi utilizate pe parcursul programului de serviciu.

Aprobarea calendarului și a orarului de prestare a serviciului

Consultările cu tinerii și uneori cu familiile acestora trebuie să abordeze tema disponibilității timpului tinerilor. Acest aspect este foarte important, în special pentru programele de servicii cu durată mai mare de trei luni. Calendarul și orarul serviciului trebuie să fie agreat de către tineri atât din perspectiva frecvenței, cât și a duratei.

Când reflectați asupra calendarului și orarului serviciului, trebuie să examinați cum veți proceda în cazul în care unii dintre tinerii beneficiari nu vor participa la anumite activități sau etape ale serviciului. Care vor fi modalitățile de recuperare ale acestora? Care sunt regulile cu privire la frecvență și punctualitate?



Un alt element foarte important, când vă decideți asupra calendarului de activități din cadrul programului de serviciu, este să reflectați asupra posibilităților tinerilor care se află la o distanță mai mare de Centrul de tineret de a se deplasa spre acesta. În acest sens ar fi bine ca orarul activităților să coincidă cu orarul rutelor de transport. De asemenea, este important să țineți cont de faptul că pentru unii tineri participarea la toate activitățile va fi mai dificilă din cauză că aceștia vor avea nevoie de suport personal (în cazul tinerilor cu nevoi speciale de deplasare). Unde va fi posibil, încercați să ajustați aceste aspecte, inclusiv din perspectiva bugetară (să acoperiți costurile de deplasare) sau să asigurați suportul personal de deplasare a tinerilor cu nevoi specifice.

Desemnarea responsabilităților

După ce ați clarificat care este abordarea și pachetul de activități din cadrul programului de serviciu pentru tineret, trebuie să reevaluați și să clarificați responsabilitățile pentru prestarea în totalitate a serviciului la cel mai înalt nivel de calitate.

Deoarece Centrul de tineret are o structură destul de simplă, mai multe roluri, sarcini și responsabilități pentru prestarea serviciului de tineret vor fi realizate de una și aceeași persoană. Indiferent care sunt aranjamentele și structura Centrului, trebuie să țineți cont de faptul că, pentru prestarea unui serviciu de tineret calitativ, trebuie să vă asigurați că cel puțin trei tipuri de responsabilități sunt distribuite membrilor echipei (angajaților și voluntarilor): responsabilități de coordonare a serviciului de tineret, responsabilități de prestare a serviciului și responsabilități administrative legate de serviciul de tineret.

Responsabilități de coordonare

- Elaborarea planurilor/curriculei
- Elaborarea calendarului de prestare a serviciilor
- Elaborarea bugetului
- Colectarea de fonduri
- Elaborarea de proiecte
- Colaborarea cu alte instituții

Responsabilități de prestare

- Evaluarea nevoilor
- Activități de instruire
- Activități de informare
- Activități de consiliere
- Activități de supervizare
- Activități de organizare a unor evenimente publice
- Altele

Responsabilități administrative

- Evidența participanților
- Completarea fișelor de participare
- Completarea dosarelor personale
- Raportarea periodică a rezultatelor
- Raportarea financiară

În dependență de complexitatea serviciului și a numărului de tineri beneficiari, aceste trei tipuri de responsabilități vor fi îmbinate într-un mix optim, în care acestea se vor axa, în mare parte, pe prestarea serviciului. Dacă complexitatea serviciului și numărul de beneficiari crește, atunci va trebui să reechilibrați responsabilitățile, pentru a le include și pe cele de coordonare și administrative, fără de care nu va fi posibil să mențineți un nivel de calitate înalt al serviciului.

Responsabilitățile specifice sunt indicate în fișa de post sau în regulamentul de activitate a Centrului de tineret. Mai jos vă oferim un model simplu de descriere a responsabilităților coordonatorului/coordonatoarei de voluntariat din cadrul Centrului de Sănătate Prietenos Tinerilor.

Psihologul – Educator/coordonator de voluntariat al Centrului de Sănătate Prietenos Tinerilor

1. Activitățile instructiv-metodice:

- a) elaborează planul de activitate în domeniul asistenței sănătății mintale și participării tinerilor ca o parte componentă a planului de activitate a Centrului;
- b) coordonează toate activitățile din domeniul asistenței sănătății mintale realizate de specialiștii și voluntarii Centrului;
- c) realizează evaluarea nivelului de cunoștințe, atitudini și practici al grupului țintă (adolescenți care au un comportament de risc, cei fără îngrijirea părinților, etc.) referitor la propria sănătate și dezvoltare și necesitățile din localitate privind informarea și consilierea adolescenților și tinerilor (analiza datelor statistice și cercetărilor disponibile, realizarea achitărilor, discuțiilor în focus grup, etc.), precum și a studiilor de evaluare a calității serviciilor oferite de Centru;
- d) elaborează și distribuie materiale informaționale și promoționale serviciului de sănătate prietenos tinerilor ce reflectă realizarea obiectivelor propuse ce țin de sănătatea și dezvoltarea tinerilor, cu implicarea activă a tinerilor voluntari;
- e) coordonează schimbul de experiență a activității de voluntariat cu alte instituții și organizații care implică voluntari în activitățile sale;
- f) completează forme de evidență necesare, întocmește și prezintă rapoarte statistice în conformitate cu formularele și termenii stabiliți;
- g) elaborează programe instructiv-metodice ce țin de pregătirea voluntarilor din cadrul Centrului și a activităților din domeniul asistenței sănătății mintale realizate de la egal la egal în domeniul sănătății și dezvoltării adolescenților, cu implicarea voluntarilor Centrului;
- h) realizează selectarea și orientarea voluntarilor Centrului;
- i) coordonează instruirea voluntarilor Centrului;
- j) coordonează cu autorităților de învățământ activitățile din domeniul asistenței sănătății mintale de la egal la egal realizate în instituțiile de învățământ;
- k) participă la organizarea și implementarea activităților de promovare a serviciului de sănătate prietenos tinerilor printre tineri și membrii comunității.

2. Activități de prevenire:

- a) coordonează, realizează și supervizează activitățile de voluntariat în promovarea modului sănătos de viață și prevenirea diferitor probleme de sănătate ale adolescenților și tinerilor, în special ale celor ce au comportamente riscante și fără supravegherea părinților, realizate de la egal la egal (campanii informaționale, ore informativ-educative, măsuri informaționale de masă, activități outreach, gărzi ale voluntarilor în cadrul Centrului, cluburi de interese etc);
- b) coordonează activitatea de informare prin intermediul internetului.

Sursa: Ordinul Ministerului Sănătății privind organizarea activității Centrelor de Sănătate Prietenoase Tinerilor



Planificarea bugetului

În procesul de determinare și ajustare a serviciului, este important să analizați și să înțelegeți care sunt costurile serviciului și care sunt costurile suplimentare care se impun după ajustarea serviciului în baza nevoilor identificate și procesului de consultare a tinerilor. Această abatere de la bugetul inițial trebuie să fie una rezonabilă, să aveți capacitatea să acoperiți aceste costuri suplimentare.

Un element important în planificarea bugetului este estimarea și identificarea costurilor ascunse. Costurile ascunse pot apărea pentru Centru în procesul de prestare a serviciului, de cele mai multe ori când anumite riscuri despre care nu suntem sau nu am fost conștienți se materializează. Mai importate sunt, totuși, costurile ascunse pentru tinerii beneficiari. Acestea ar putea să se refere la: costurile de transport pentru tinerii din localitățile îndepărtate, costuri pentru materiale, echipamente sau alte consumabile, adaptarea rezonabilă a tinerilor cu nevoi speciale³, alte costuri pe care tinerii ar putea să le aibă pentru a putea beneficia de serviciul în cauză.

3.5. Prestarea serviciului

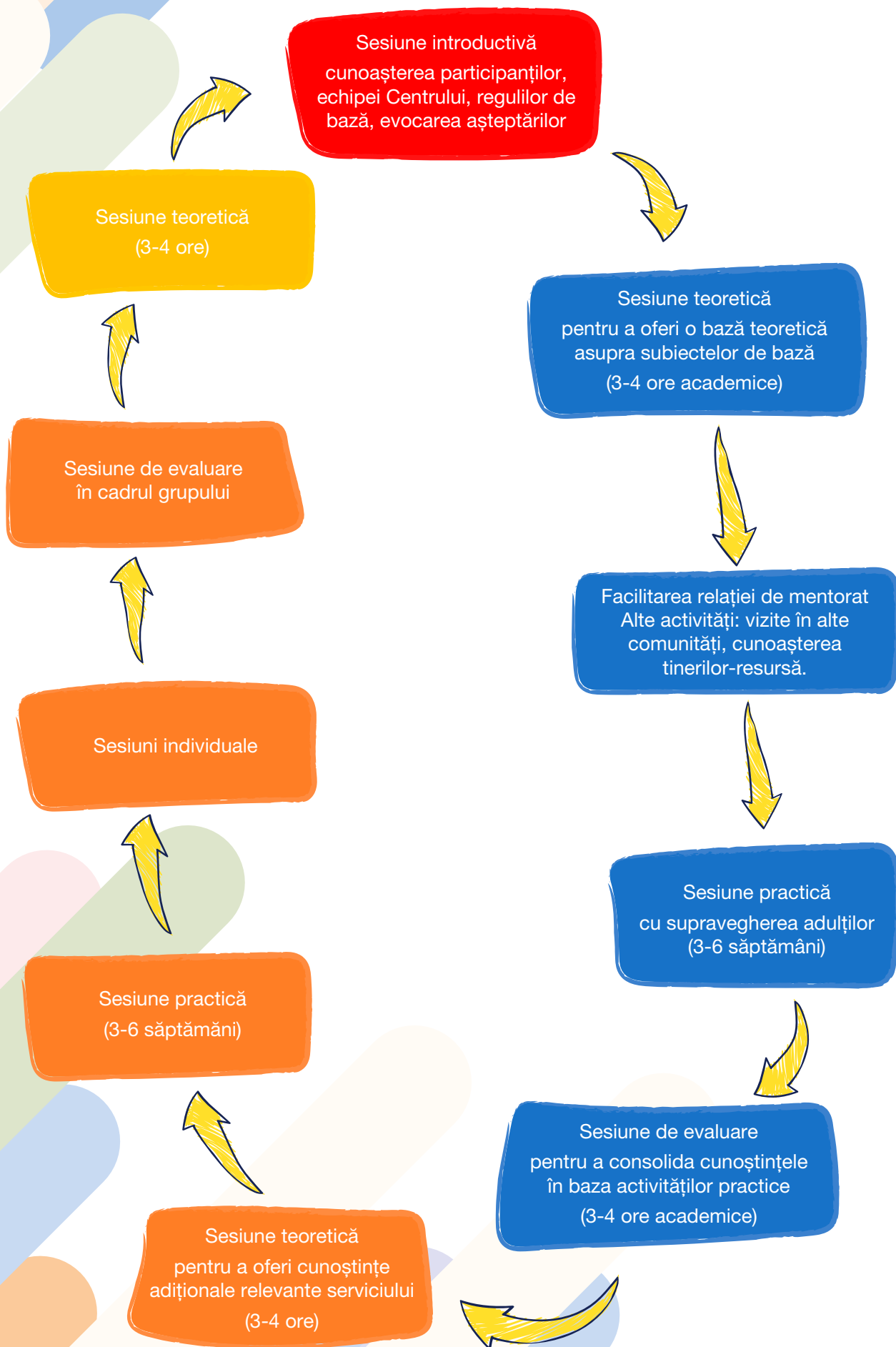
Doar după ce ați realizat toate etapele premergătoare, puteți demara etapa esențială – cea care se referă la prestarea nemijlocită a serviciului în cauză. Aceasta presupune implementarea curriculei ajustate în baza identificării nevoilor tinerilor și consultării acestora. Indiferent de tematica și serviciul abordat, vă sugerăm o abordare modulară, care presupune că întreg calendarul de prestare a serviciului se împarte în module tematice. În dependență de complexitatea serviciului prestat, fiecare modul va presupune o combinație dintre activități de instruire, activități de cunoaștere reciprocă, activități de consiliere individuală, activități de schimb de experiență, activități de cunoaștere a altor tineri de succes, activități practice, activități de evaluare individuale sau în grup.

Componentele fiecărui modul trebuie *dozate* în așa mod încât procesul de dezvoltare a *Cunoștințelor, Abilităților și Atitudinilor* să evolueze într-un mod logic și progresiv. Dificultatea sarcinilor practice trebuie să crească progresiv pe măsură ce tinerii beneficiari sunt pregătiți (au cunoștințele și încrederea necesară) să le realizeze cu succes.

Abordarea modulară presupune, de asemenea, că modulele din cadrul programului de serviciu sunt conectate după o anumită logică. Astfel, realizarea primului modul va pune bazele pentru realizarea modulului doi din cadrul programului și tot așa mai departe.

O ilustrare a procesului de prestare a serviciului este prezentată în figura de mai jos. Fiecare culoare din ciclul de prestare reprezintă un nou modul.

³ adaptare rezonabilă – modificările și ajustările necesare și adecvate, care nu impun un efort disproporționat sau nejustificat atunci când este necesar, pentru a permite persoanelor cu dizabilități să se bucure sau să-și exercite, în condiții de egalitate cu ceilalți, toate drepturile și libertățile fundamentale ale omului (LEGE Nr. 60 din 30.03.2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități).



Un exemplu de structurare a modului de prestare a serviciului de participare este descris în tabelul de mai jos.

Subiecte de învățare	Descriere	Sarcina practică
Identificarea și analiza problemelor comunitare	Tinerii învață despre metodele de colectare și documentare a datelor din comunitate cu privire la problemele ce îi vizează. Adicional, tinerii învață cum să consulte tinerii într-un mod participativ în procesul de identificare a problemelor, consultare a tinerilor.	Tinerii realizează profilul comunitar al tinerilor. Acesta reflectă cele mai relevante probleme cu care se confruntă tinerii și este înaintat reprezentanților APL.
Elaborarea inițiativelor comunitare	Tinerii învață cum să elaboreze un proiect de inițiativă comunitară în baza unei probleme a tinerilor identificată în profilul comunitar. Proiectul de inițiativă comunitară va descrie problema, abordarea generală pentru a soluționa problema în cauză, rezultatele așteptate, planul de acțiuni și bugetul.	Tinerii urmează să elaboreze un proiect de inițiativă comunitară. Acesta trebuie să se conformeze rigorilor minime prezentate în cadrul sesiunii teoretice.
Implementarea inițiativelor comunitare	<p>Tinerii vor învăța cum să colecteze fonduri și cum să le utilizeze într-un mod transparent și eficient.</p> <p>Tinerii vor învăța despre procesul decizional al APL și cum pot să-l influențeze pentru a putea soluționa problemele tinerilor.</p> <p>Tinerii vor învăța despre cele mai eficiente activități de mobilizare a tinerilor, pentru ca aceștia să se implice în realizarea inițiativei comunitare.</p>	<p>Tinerii colectează resurse și contribuții din comunitate și din afara ei.</p> <p>Tinerii colaborează cu APL din comunitate pentru a determina implicarea acestuia în realizarea inițiativei comunitare.</p> <p>Tinerii mobilizează tinerii din comunitate pentru ca aceștia să se implice în realizarea inițiativei comunitare.</p>

3.6. Managementul de caz

Un alt element important în procesul de prestare a serviciilor pentru tineri se referă la managementul de caz. Acesta este un concept preluat din modelul de prestare a serviciilor sociale și presupune că prestatorul serviciului se asigură că beneficiarul serviciului în cauză reușește să participe și să beneficieze pe deplin de toate etapele programului de servicii și realizează toate rezultatele din programul de servicii.

În esență, managementul de caz ne ajută să înțelegem care este efectul serviciului pe care îl prestăm pentru tineri în raport cu rezultatele pe care le așteptăm. În cazul serviciilor de tineret, managementul de caz ne ajută să identificăm, să înțelegem și să gestionăm cele mai importante riscuri de nerealizare sau abordare necorespunzătoare a nevoilor tinerilor.

În acest sens, putem vorbi despre riscuri operaționale legate de activitățile din cadrul serviciului. Un risc operațional în cadrul serviciilor de tineret se referă la frecvența și nivelul de participare efectivă a tinerilor beneficiari la toate activitățile din programul de servicii. Dacă, așa cum recomandăm în acest ghid, adoptăm o abordare modulară, participarea la toate activitățile și etapele din fiecare modul va fi crucială.

O altă categorie de riscuri se referă la modul în care serviciul de tineret nu reușește să producă pe deplin rezultate substanțiale în ceea ce privește *Cunoștințele, Capacitățile și Atitudinile* tinerilor, chiar dacă aceștia au participat la toate etapele programului de servicii.

Un model eficient de management de caz vă va ajuta să identificați aceste riscuri într-un timp util, să le gestionați și, dacă va fi nevoie, să ajustați programul și modalitatea de prestare a serviciului de tineret. Managementul de caz nu poate fi aplicat eficient dacă Centrul de tineret nu a realizat o analiză a nevoilor tinerilor care beneficiază de program și nu a determinat într-un mod clar care sunt rezultatele așteptate în urma prestării serviciului.

În dependență de riscurile care se materializează, va trebui să reflectați și să determinați cât de semnificative sunt acestea, dacă magnitudinea acestor riscuri vă determină să modificați serviciul la nivel operațional sau la nivel conceptual. Modificările operaționale presupun modificări ne semnificative pentru programul de serviciu (spre exemplu zilele sau orele când au loc activitățile), în timp ce schimbările conceptuale presupun schimbări de natură strategică (spre exemplu eliminarea sau introducerea unor noi abordări, tematici sau prelungirea perioadei de prestare a serviciului).

Puncte de reflecție

- Dacă deja sunteți în proces de prestare a unor servicii, cum puteți adapta abordarea prezentată în acest capitol pentru a face serviciul prestat și mai prietenos tinerilor?
- Care etapă vi se pare cea mai dificilă?
- Aveți suficientă pregătire și cunoștințe pentru a realiza toate etapele de creare a serviciului prietenos tinerilor?
- Care ar fi cele mai importante nevoi instituționale ale Centrului de tineret în prestarea serviciilor prietenoase tinerilor?



IV. SERVICIUL MOBIL PENTRU TINERI (OUTREACH)

A doua modalitate prin care putem lărgi accesul tinerilor la servicii este să aducem aceste servicii mai aproape de tineri, în special față de tinerii care locuiesc în comunitățile îndepărtate de Centrul de tineret. Aceasta, în esență, înseamnă că serviciile de tineret sunt prestate în mare parte în afara Centrului.

Metoda de outreach se referă în special la modalitatea de prestare a serviciului și presupune o combinație dintre trei modalități de bază prin care întreg serviciul sau componente ale acestuia sunt prestate. Aceste metode se referă la:

- (i) echipa mobilă
- (ii) prestarea serviciului prin intermediul unui partener local
- (iii) prestarea serviciului prin intermediul tehnologiilor informaționale de comunicare (TIC).

Aceste metode sunt descrise și comparate în tabelul de mai jos:

	Prestarea serviciului prin intermediul echipei mobile	Prestarea serviciului prin intermediul unui partener comunitar	Prestarea serviciului prin intermediul tehnologiilor informaționale de comunicare (TIC)
Concept	Echipa mobilă presupune deplasarea echipei Centrului de tineret care prestează serviciul sau a specialistului în localitățile țintă pentru a presta serviciul de tineret.	Această modalitate presupune prestarea activităților din cadrul programului de serviciu prin intermediul partenerilor locali, aceștia fiind profesori, tineri activi sau specialistul de tineret din localitate.	Această modalitate presupune oferirea serviciului sau a unor componente/activități prin intermediul instrumentelor TIC.
Când se aplică?	Puteți utiliza această modalitate de prestare a serviciului când complexitatea serviciilor și a nevoilor tinerilor este destul de înaltă, iar comunitatea în cauză nu dispune de specialiști corespunzători calificați.	Când complexitatea serviciului și a nevoilor tinerilor nu este atât de mare și/sau pregătirea partenerilor locali este foarte bună. Rolul Centrului de tineret în acest caz este de a oferi suport programatic (oferă metodologia, materiale didactice de suport, elaborează programul de prestare a serviciului și managementul de caz).	Pentru activități sau servicii care nu necesită să fie adaptate foarte des contextului specific al comunităților țintă. Avantajul acestei metode este că, odată creată, poate fi utilizată pentru un număr foarte mare de potențiali beneficiari.

	Prestarea serviciului prin intermediul echipei mobile	Prestarea serviciului prin intermediul unui partener comunitar	Prestarea serviciului prin intermediul tehnologiilor informaționale de comunicare (TIC)
De ce resurse avem nevoie?	Unitate de transport (sau resurse financiare pentru transport) care să permită echipei mobile deplasarea liberă în funcție de necesitățile programului de prestare a serviciului.	Resurse de timp pentru a dezvolta capacitatea în cadrul echipei locale de parteneri. Orice program de outreach prin implicarea partenerilor locali va trebui să fie precedat de un program de instruire temeinic.	Investiții substanțiale pentru a crea produse și servicii TIC, de exemplu cursuri online pe anumite subiecte.
Riscuri	Capacitatea redusă a echipei mobile de a asigura o bună organizare a activităților din cadrul serviciului și realizarea tuturor activităților, inclusiv celor practice, iar tinerii să beneficieze de suportul necesar în timp real.	Riscuri programatice pot apărea atunci când partenerii locali nu vor mai fi motivați să se implice în prestarea serviciului sau vor migra, ori vor opta pentru o altă funcție.	Utilizarea acestei metode presupune lipsa oricărui control și influență asupra modului în care tinerii beneficiază de ea. Utilizarea acestei metode presupune că toți tinerii au acces deplin la tehnologii TIC.

Este important să menționăm că, indiferent de forma sau formele de prestare a serviciului, pașii descriși în capitolul anterior cu privire la crearea unui serviciu prietenos tinerilor trebuie urmați. Faptul că serviciul este prestat prin metode de outreach presupune același angajament pentru servicii de înaltă calitate și centrate pe necesitățile tinerilor.

Metodele de outreach trebuie aplicate doar după ce ați analizat cu atenție care sunt beneficiile și riscurile pe care le implică fiecare modalitate. De cele mai multe ori, metodele de outreach se referă la organizarea unor activități, intervenții sau componente ale serviciului. La modul practic veți opta pentru un mix dintre aceste metode și, cel mai probabil, la organizarea unor activități în cadrul Centrului de tineret.

Deoarece un serviciu calitativ de tineret presupune o abordare modulară – mai multe intervenții realizate pentru a aborda anumite nevoi specifice ale tinerilor – riscul cel mai important pe care trebuie să-l gestionați când utilizați metodele de outreach este oferirea suportului necesar și individualizat pentru tineri. Riscul cel mai mare pe care metodele de outreach îl poartă este cel ce ține de progresul tinerilor între activități.

În acest sens, trebuie să vă preocupați de selectarea și împuternicirea partenerilor locali:

- În primul rând, trebuie să vă asigurați că în localitățile în care utilizați metoda outreach ați identificat parteneri de încredere și vă preocupați de pregătirea și interesul lor de a susține aceste intervenții.
- Sugerăm ca, în procesul de prelansare a serviciului în comunitatea respectivă, să organizați mai multe activități de instruire de bază pentru partenerii identificați, ca să vă asigurați că aceștia pot administra o parte din serviciul prestat. Spre exemplu, în cazul în care prestați un serviciu de voluntariat, trebuie să vă asigurați că



partenerii locali dispun de capacități și cunoștințe minime cu privire la gestionarea unui program de voluntariat pentru tineri.

- Sugerăm că aceștia să aibă un rol foarte important în procesul de identificare, consultare și determinare a serviciului. Acest lucru este important, deoarece anume ei cunosc mai bine situația tinerilor din acea comunitate și anume ei vor fi responsabili să asigure o continuitate a intervențiilor legate de prestarea serviciului.

Împuternicirea partenerilor poate avea loc și în timpul în care demarați programul de serviciu. La începutul ciclului puteți opta pentru mai multe vizite ale echipei mobile, iar, în timp, mai multe activități directe vor fi realizate de către partenerii identificați. Rolul Dvs. se va schimba, în timp, din prestator direct al serviciului în coordonator al acestuia. Exemple practice cu privire la modalitățile de prestare a serviciilor prin metoda outreach sunt prezentate în anexa 4.

Când planificați extinderea serviciilor utilizând metodele de outreach, trebuie să fiți conștienți de următoarele elemente ca precondiții care ar asigura succesul extinderii serviciului:

1. **Parteneri locali motivați și capabili.** Încercați să identificați și să împuterniciți parteneri în comunitățile pe care le abordați. Partenerii locali vor fi cheia succesului în procesul de prestare a serviciilor. Evaluați nivelul de motivație și de pregătire a acestora. Pe întreaga perioadă a ciclului de prestare a serviciului încercați să vă ocupați de ambele.
2. **Evaluați capacitatea proprie de a extinde serviciile.** De cele mai multe ori avem tendința de a extinde serviciile în cât mai multe comunități, fără a evalua în mod corespunzător capacitățile Centrului de tineret de a menține aceste servicii pe termen lung. În momentul în care serviciile de tineret se vor extinde în alte comunități, cu siguranță veți avea mai puțin timp pentru a gestiona serviciile din cadrul Centrului. Orice tentativă de a extinde un serviciu de tineret într-o comunitate nouă reprezintă un angajament față de tineri, părinți și întreaga comunitate cu privire la calitatea și perioada în care acest serviciu va fi prestat. De aceea, încercați să evaluați propria capacitate (Anexa 2) de extindere și menținere a serviciilor în localitățile vizate. Dacă capacitatea instituțională a Centrului este încă redusă, recomandăm ca extinderea serviciilor să fie oarecum temperată (Anexa 1).
3. **Resurse adiționale.** Extinderea și menținerea serviciilor va presupune resurse adiționale. În primul rând, veți avea nevoie de resurse umane suplimentare care vor coordona procesul de outreach. Adițional, veți avea nevoie de transport și alte investiții legate de partenerii locali. Înainte de a demara procesul de extindere prin intermediul metodelor de outreach, încercați să evaluați toate costurile aferente. Analizați dacă bugetul actual al Centrului de tineret poate acoperi aceste costuri sau dacă aveți acces la surse suplimentare. Nu uitați că analiza și planificarea bugetului se va face nu doar pe ciclul inițial de prestare a serviciului, dar pe termen lung.
4. **Gestionarea riscurilor.** Un alt element important de care trebuie să țineți cont este cel legat de managementul de caz. Deoarece prestarea serviciilor de tineret prin metode de outreach implică mai multe riscuri, managementul de caz și măsurarea performanței sunt cu atât mai cruciale. În acest sens, asigurați-vă că o evaluare a rezultatelor are loc suficient de des și calitativ pentru a depista situațiile de risc.

Puncte de reflecție

- Care metodă de outreach vi se pare cea mai adecvată pentru regiunea și comunitatea în care activați?
- Care metodă de outreach poate oferi cele mai mari beneficii în viitor? De ce?
- Care ar fi cel mai reușit mix dintre metodele de outreach pentru a asigura un acces cât mai larg posibil pentru tinerii din regiunea și comunitatea dvs.?



ANEXE

Anexa 1: Cartarea serviciilor prestate

Serviciul de tineret Indicative (a se adapta după specificul comunității)	Nu planificăm introducerea unui astfel de serviciu	Am dori să introducem un serviciu, dar nu avem capacitatea necesară	Planificăm să introducem serviciul în următorii 1-2 ani	Suntem în proces de a introduce acest serviciu în anul curent	Prestăm acest serviciu, dar suntem abia la început	Prestăm acest serviciu cu succes de mai bine de 12 luni	Prestăm acest serviciu și suntem în proces de extindere
Serviciul de informare și documentare a tinerilor							
Serviciul de participare a tinerilor							
Serviciul de orientare vocațională							
Formare și integrare profesională a tinerilor							
Serviciul de abilitare economică a tinerilor							
Serviciul de animare a timpului liber al tinerilor							
Serviciul de voluntariat							
Serviciul de integrare a tinerilor în situații de risc							
Serviciul de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă							

Anexa 2: Elementul de PRESTARE a serviciilor de tineret – elemente defnitorii

Serviciul de tineret	Grupul de tineri	Nevoile centrale ale tinerilor	Rezultate anticipate	Tipuri activități cunoștințe	Tipuri activități atitudini	Tipuri activități abilități practice
Serviciul de informare și documentare a tinerilor						
Serviciul de participare a tinerilor						
Serviciul de orientare vocațională						
Formare și integrare profesională a tinerilor						
Serviciul de abilitare economică a tinerilor						
Serviciul de animare a timpului liber al tinerilor						
Serviciul de voluntariat						
Serviciul de integrare a tinerilor în situații de risc						
Serviciul de dezvoltare a deprinderilor de viață independentă						

Anexa 3: Evaluarea maturității serviciilor de tineret din perspectivă instituțională

Criteriu	Nivel începător 0-1	Nivel de creștere 1-2	Nivel de consolidare 2-3	Nivel de performanță 3-4
Structura serviciului În cadrul Centrului de tineret serviciul este determinat într-un mod specific, clar și previzibil pentru ca tinerii să beneficieze într-un mod eficient de acesta.	Modul de prestare a serviciului nu este clar definit și documentat în cadrul Centrului de tineret. De cele mai multe ori, în procesul de prestare a serviciului, multe etape se omit sau sunt prestate în mod diferit de fiecare dată.	Modul în care este prestat serviciul este mai consistent. Prestarea serviciului se bazează pe memoria instituțională recentă. Reglementarea serviciului în cadrul Centrului de tineret continuă a fi una informală.	Modul de prestare a serviciului este reglementat și înstrucțiuni scrise și aprobate și este unul consistent.	Reglementarea serviciului se efectuează și la nivel strategic (număr de tineri beneficiari, rezultatele ce urmează a fi atinse prin intermediul serviciului). Modul de prestare a serviciului este regândit și îmbunătățit în baza celor mai bune practici interne și externe.
Lucrătorii de tineret Lucrătorii de tineret au capacitățile profesionale și atitudinea pro activă necesare pentru a presta servicii de cea mai bună calitate.	Lucrătorii de tineret responsabilii de prestarea serviciului au participat la cel puțin o instruire cu referire la tematica și esența serviciului prestat.	Lucrătorii de tineret au participat la mai multe instruirii cu privire la tematica specifică relevantă serviciului prestat. Aceștia au avut oportunitatea de a face schimb de experiență cu colegii mai experimentați.	Lucrătorii de tineret dispun de certificare a cunoștințelor și abilităților de bază necesare pentru prestarea calitativă a serviciului. Aceștia au fost obținuți în baza participării la cursuri de formare de lungă durată.	Lucrătorii de tineret sunt generaliști de cunoștințe și experți pentru alți semeni din domeniu. Aceștia organizează instruirii, elaborează ghiduri și îndrumări cu privire la modul calitativ de prestare a serviciului.
Infrastructura serviciului Centrul dispune de infrastructura, tehnologiile și sistemele necesare pentru a presta un serviciu de calitate pentru tineri.	Centrul de tineret nu utilizează infrastructură de bază (mobilier, încăpere relativ prietenoasă) pentru prestarea serviciului.	Centrul de tineret dispune, adițional, de metode, logii și material didactic necesar pentru a presta serviciul pentru tineri.	Centrul de tineret dispune, adițional, de echipament de bază pentru servicii de tineret (echipament IT, echipament sport etc.).	Centrul de tineret dispune, adițional, de echipament, transport și sisteme cu grad de complexitate mai mare.
Măsurarea performanței Eficiența și rezultatele serviciului prestat sunt măsurate și analizate pentru a asigura cel mai înalt nivel de calitate pentru tineri.	Nivelul de evidență și documentare a serviciului este minim și inconsistent.	Există un format unic de evidență a modului în care este prestat serviciul de către Centrul de tineret. Centrul publică raport anual cu privire la modul în care serviciul a fost prestat.	Centrul de tineret dispune de cel puțin un set de 2-3 indicatori cu privire la performanța serviciului. Centrul publică anual raportul de performanță a serviciului prestat.	Performanța serviciului este măsurată în baza unui cadru de rezultate care conține o serie de indicatori de referință, indicatori de tineret, indicatori cu privire la gradul de acces, dar și gradul de calitate a serviciului.



Anexa 4: Exemple practice de prestare a serviciilor mobile – pregătirea pentru integrarea profesională

Prestarea serviciului prin intermediul echipei mobile	Prestarea serviciului prin intermediul unui partener comunitar	Prestarea serviciului prin intermediul tehnologiilor informaționale de comunicare (TIC)	Abordare comprehensivă de outreach
<p>Sesiuni info</p> <p>Echipa multifuncțională organizează o pretestare pentru tinerii din grupul țintă pentru a le evalua nevoile. Se realizează înainte de etapa de pregătire a materialului de curs pentru serviciul de outreach planificat.</p>	<p>Cafeneaua publică</p> <p>În cadrul orelor de dezvoltare personală se desfășoară o discuție cu absolenții despre necesitățile lor privind orientarea profesională și despre profesiile dorite care urmează să fie descoperite personal în timpul activității.</p>	<p>Curs online de scriere a CV-ului, prezentare la interviu</p> <p>Pe pagina oficială a Centrului de tineret, pe rețelele de socializare ale instituției se lansează un chestionar online, pentru a identifica necesitățile tinerilor, temele pentru cursul online sau se realizează un focus grup pe intern cu tinerii din Centrul de tineret privind necesitățile lor la acest subiect. Reieșind din informațiile obținute, se realizează cursul.</p>	<p>Târgul locurilor vacante</p> <p>În ședință comună, actorii care organizează evenimentul, prezintă profilul tinerilor pe care îi au în evidență și identifică spectrul agenților economici din comunitate care sunt în căutare de angajați, pentru a-i invita la eveniment.</p>
<p>Echipa pregătește materialul pentru sesiunea cu beneficiarii, reieșind din necesitățile acestora. Un exemplu ar fi identificarea temei pentru care se realizează cursul, „Autoevaluarea aptitudinilor pentru tipologiile profesionale” sau, „Prezentarea listei de profesii în top căutate în localitatea mea”, ori, „Lista instituțiilor de învățământ din Republica Moldova și de peste hotare și unde găsim date despre ele” etc.</p>	<p>Specialistul Centrului de tineret identifică și abilitază un grup de tineri, împreună cu un profesor din instituție, în desfășurarea tehnicii Cafenelei publice. Aceștia revin după formare și, sub mentoratul specialistului Centrului de tineret, desfășoară un proces de evaluare a necesităților. Ca rezultat, în urma evaluării nevoilor tinerilor, specialistul realizează un top al celor mai solicitate 5–8 profesii de către aceștia și invită reprezentanții ai acestor profesii.</p>	<p>Cursul poate fi în format online direct, cu anunțarea unei ore de start, teme și duratei sesiunii și a lectorului care va ține ora.</p> <p>O altă modalitate ar fi înregistrarea cursului online în avans și postarea ulterioară a acestuia pe paginile Centrului de tineret sau a instituțiilor de învățământ din raza intervenției, pentru a fi accesat de câte ori apare necesitatea beneficiarilor de autoinstruire/informare.</p>	<p>În cadrul echipei se identifică ziua în care va avea loc evenimentul, locația și timpul de desfășurare, pentru a invita agenții economici cointeresați, tinerii și locuitorii comunității.</p>



Prestarea serviciului prin intermediul echipei mobile	<p>Serviciul poate avea loc în timpul orelor de dezvoltare personală, timp de trei și mai multe sesiuni cu unul și același grup țintă, reieșind din rezultatele scontate de către acesta.</p>
Prestarea serviciului prin intermediul unui partener comunitar	<p>Activitatea este preluată și organizată de Consiliul școlar, grupurile de tineri de inițiativă, voluntarii Centrului de tineret, Administrația școlii sau reprezentanții ATOFM sau de același grup instruit de specialistul Centrului de tineret (acesta poate să instruiască periodic alte grupuri de tineri, pentru a-i abilita în tehnica respectivă, precum și în altele).</p>
Prestarea serviciului prin intermediul tehnologiilor informaționale de comunicare (TIC)	<p>Serviciul poate avea drept finalitate certificarea cu anumite diplome/certificate sau se încheie fără certificate. Organizatorii decid, în urma evaluării necesităților tinerilor, durata cursului, conținutul și tematica acestuia.</p>
Abordare comprehensivă de outreach	<p>Astfel de evenimente pot fi organizate periodic, o dată în an sau la jumătate de an, în funcție de necesitate și pot deveni o tradiție pentru localitate.</p>

