

Estándar de competencias profesionales

Atender las necesidades de información y orientación de las personas jóvenes

Familia Profesional	Servicios Socioculturales y a la Comunidad
Nivel	3
Código	ECP1875_3
Estado	BOE
Publicación	RD 1025/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Resolver las demandas informativas de las personas jóvenes de manera integral y personalizada, ayudándolas a identificar las opciones que puedan empoderarlas para fomentar su autonomía y apoyar la ciudadanía activa.

IC1.1 La información compleja o genérica se adapta en opciones específicas personalizadas, fáciles de entender, ajustadas a las demandas realizadas y orientadas a las necesidades de cada persona joven en particular.

IC1.2 Las consultas expresadas por las personas jóvenes se resuelven de manera integral, según sus intereses, de forma presencial o mediante las TRIC y respondiendo a los criterios de la entidad promotora del Servicio.

IC1.3 Las habilidades de alfabetización mediática e informacional se fomentan, entre las personas jóvenes para dotarlas de herramientas y recursos con las que puedan analizar, evaluar y utilizar la información recibida, con la finalidad de transformar la información en conocimiento, así como potenciar su participación social.

IC1.4 Las opciones de respuesta ante una demanda informativa se presentan a las personas jóvenes para que tomen sus propias decisiones, apoyándolas al mismo tiempo que se fomenta su autonomía.

- IC1.5** Las actuaciones para tratar cuestiones complejas, incluyendo aquellos casos en que sea necesario el asesoramiento o la actuación de un profesional especializado, se identifican en el propio SIJ o el contexto territorial más próximo, para poder derivar a las personas jóvenes.
- IC1.6** La resolución de las demandas e identificación de las necesidades de información u orientación, se lleva a cabo con voluntad transformadora para facilitar la igualdad de oportunidades, atendiendo a la diversidad.
- IC1.7** La información, la orientación, el acompañamiento y la tramitación se facilita universal y gratuitamente, evitando cualquier influencia religiosa, política, ideológica y comercial para garantizar su imparcialidad.

EC2 Aplicar habilidades comunicativas y mecanismos de escucha activa, para responder a las demandas explícitas o implícitas de información y orientación, garantizando que las personas jóvenes se sientan capacitadas, escuchadas y seguras.

- IC2.1** Las técnicas para la interacción y el diálogo de apoyo y empoderamiento se utilizan para las relaciones de información y orientación con las personas jóvenes, de forma individual y en grupo, para que las personas jóvenes se sientan escuchadas, perciban un trato individual y respuestas ajustadas a su situación.
- IC2.2** La empatía en la comprensión de las demandas y las experiencias de las personas jóvenes se ponen en práctica en las relaciones personales de ayuda, favoreciendo que los sentimientos y las emociones puedan expresarse de forma libre y con respeto.
- IC2.3** Las relaciones positivas y asertivas con las personas jóvenes se fomentan, utilizando criterios de profesionalidad, en la elaboración de las respuestas de forma que la persona joven reconozca al informador/a como un referente.
- IC2.4** El entorno de atención se configura tanto en un contexto físico como virtual, de forma acogedora, amigable y segura para las personas jóvenes.
- IC2.5** El estilo de comunicación y el lenguaje corporal se utiliza en la relación con las personas jóvenes, colocándolas en una relación de iguales que fomenten los vínculos y favorezca la detección de necesidades no expresadas de forma directa.
- IC2.6** Las situaciones de conflicto se gestionan de forma respetuosa para encontrar compromisos que respondan a las necesidades de todas las partes.
- IC2.7** La comunicación paraverbal en la atención telefónica se cuida teniendo en cuenta, entre otras cosas, la velocidad del habla y la entonación.
- IC2.8** La información transmitida por correo electrónico o telemáticamente se estructura de manera personal, clara y concisa para garantizar la eficacia en la comunicación.

EC3 Respetar el derecho de las personas jóvenes a la intimidad, la confidencialidad y al anonimato para garantizar la accesibilidad sin condiciones al servicio informativo prestado.

IC3.1 Los requisitos de privacidad en los procesos de recogida e intercambio de datos personales se valoran como derecho de las personas jóvenes en las relaciones con las organizaciones.

IC3.2 Los protocolos para el manejo de los datos de carácter personal se ponen en práctica de acuerdo con las disposiciones legales y de organización interna, que deben ser conocidas por el informador/a velando para que se haga un uso ético.

IC3.3 Los sistemas organizativos que controlan el acceso a los dispositivos digitales/ online y cualquier soporte físico que contenga información personal se manejan, garantizando la privacidad y la confidencialidad.

IC3.4 El derecho a la confidencialidad, la protección de la privacidad y el anonimato se garantizan informando y solicitando autorización previa, en los casos que sea necesario el tratamiento de los datos de las personas jóvenes usuarias de los servicios de información.

EC4 Favorecer la accesibilidad a los servicios de información juvenil, velando por la inclusión y la no discriminación para promover la equidad y contribuir a evitar la reproducción de las desigualdades entre las personas jóvenes.

IC4.1 La resolución de las demandas e identificación de las necesidades de información u orientación, se llevan a cabo con voluntad transformadora para facilitar la igualdad de oportunidades, atendiendo a la diversidad (de edad, funcional, de identidad de género, de clase social, de religión y de origen racial o étnico, entre otros).

IC4.2 La accesibilidad de las personas jóvenes se garantiza desde el reconocimiento de la diversidad de orientaciones sexuales, identidad de género y expresión de género.

IC4.3 La igualdad, la equidad, la inclusión se defienden desde los servicios de información juvenil, entendiendo los conceptos y sus implicaciones en las relaciones de información y orientación con las personas jóvenes.

IC4.4 La accesibilidad de las personas jóvenes con discapacidad se garantizan desde el reconocimiento de los derechos y la oferta de apoyos adecuados a cada persona y cada actividad dentro del servicio de información juvenil.

IC4.5 Las condiciones de los grupos de personas jóvenes en riesgo de vulnerabilidad se consideran para ofrecer información y opciones que puedan mejorarlas.

IC4.6 Las interacciones inclusivas e igualitarias con las personas jóvenes se establecen en un marco de comportamiento ético dentro de la organización, sobre la base de criterios y actuaciones que sirvan de referencia en las relaciones entre los miembros del equipo y en los estilos de comunicación.

EC5 Desarrollar acciones de dinamización de la información para las personas jóvenes mediante procedimientos comunicativos colectivos que faciliten que la información llegue a la población diana definida.

IC5.1 Las actividades de dinamización de la información se efectúan a través de diferentes tipos acciones de información colectiva (campañas informativas y de prevención o sensibilización, sesiones informativas, talleres, exposiciones, muestras, entre otras), seleccionando aquellas que respondan a los criterios socioeducativos establecidos.

IC5.2 Las acciones de dinamización de la información colectivas se organizan como herramientas que favorezcan la accesibilidad, mejora de la calidad de vida y la autonomía juvenil, la socialización, prevención de conductas de riesgo y la promoción de los valores democráticos entre las personas jóvenes.

IC5.3 La relevancia de los temas de las acciones de dinamización de la información dirigidas a la juventud se establece a partir de una investigación actualizada y rigurosa basada en estudios e informes y el conocimiento de las necesidades expresadas y/o detectadas de las personas jóvenes del territorio para establecer mensajes claros y oportunos.

IC5.4 Los objetivos de las acciones de la dinamización de la información se determinan a partir del análisis previo y de las capacidades y recursos disponibles por el servicio de información juvenil.

IC5.5 Las acciones de dinamización de la información se establecen con la colaboración de los agentes del territorio y contando con la participación de los jóvenes en su diseño, programación, implantación y evaluación, determinando la actuación dirigida a ellos.

IC5.6 Las características de los espacios de comunicación usados por los jóvenes, los SIJ y los facilitados por las TRIC en las acciones de dinamización de la información se tienen en cuenta en su diseño adaptando el material y contenido de los mensajes a cada medio de comunicación de manera clara, concisa y atractiva para facilitar su comprensión y para captar su atención.

IC5.7 La descentralización de los SIJ y el trabajo en red se promueven mediante las acciones de dinamización colectiva de la información, para favorecer el acercamiento al territorio.

IC5.8 Los datos de alcance y otras estadísticas de logro se miden para analizar y determinar el grado de consecución de los objetivos propuestos y posibles mejoras para posteriores acciones.

EC6 Fomentar la participación de las personas jóvenes en la atención, acciones de dinamización y difusión de la información mediante redes de iguales, para facilitar el mayor alcance.

IC6.1 La selección de los participantes en la red de jóvenes informadores se basa en criterios definidos con anterioridad, que establezca un marco que regule la participación.

- IC6.2** El desarrollo de habilidades comunicativas y organizativas se tiene en cuenta en el diseño de la formación de las personas jóvenes informadoras para garantizar la responsabilidad en el desarrollo del servicio que van a realizar.
- IC6.3** Las estrategias informativas se establecen a través del diálogo con las personas jóvenes informadoras de forma que participen en la elección de los criterios para la selección, elaboración, difusión y valoración de la información que van a ofrecer.
- IC6.4** Los cauces formales de comunicación con las personas jóvenes informadoras se establecen de forma que se pueda atender sus dudas para que perciban el apoyo del informador/a juvenil.
- IC6.5** Los mecanismos de retroalimentación del desempeño de las personas jóvenes informadoras se establecen para evaluar la eficacia de la misma red y realizar así los ajustes necesarios para su funcionamiento.
- IC6.6** El reconocimiento de la labor realizada por las personas jóvenes informadoras se registra mediante certificación de las competencias adquiridas para que puedan incorporarlas a su itinerario formativo.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Medios de comunicación TRIC Plataformas de e-learning Servicio de atención a la orientación/ocio (SAO) Plataformas de distribución de contenidos: Páginas Web Blogs Foro Redes Comunidades y espacios virtuales Sistemas de protección de datos.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable. Carta Europea de Información Juvenil. Bibliografía de consulta. Documentación gráfica. Proyectos y memorias. Protocolos de atención. Encuestas e investigaciones. Bases de datos. Manuales de uso. Guías de recursos informativos. Protocolos de calidad. Agendas divulgativas. Boletines periódicos. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre protección medioambiental.