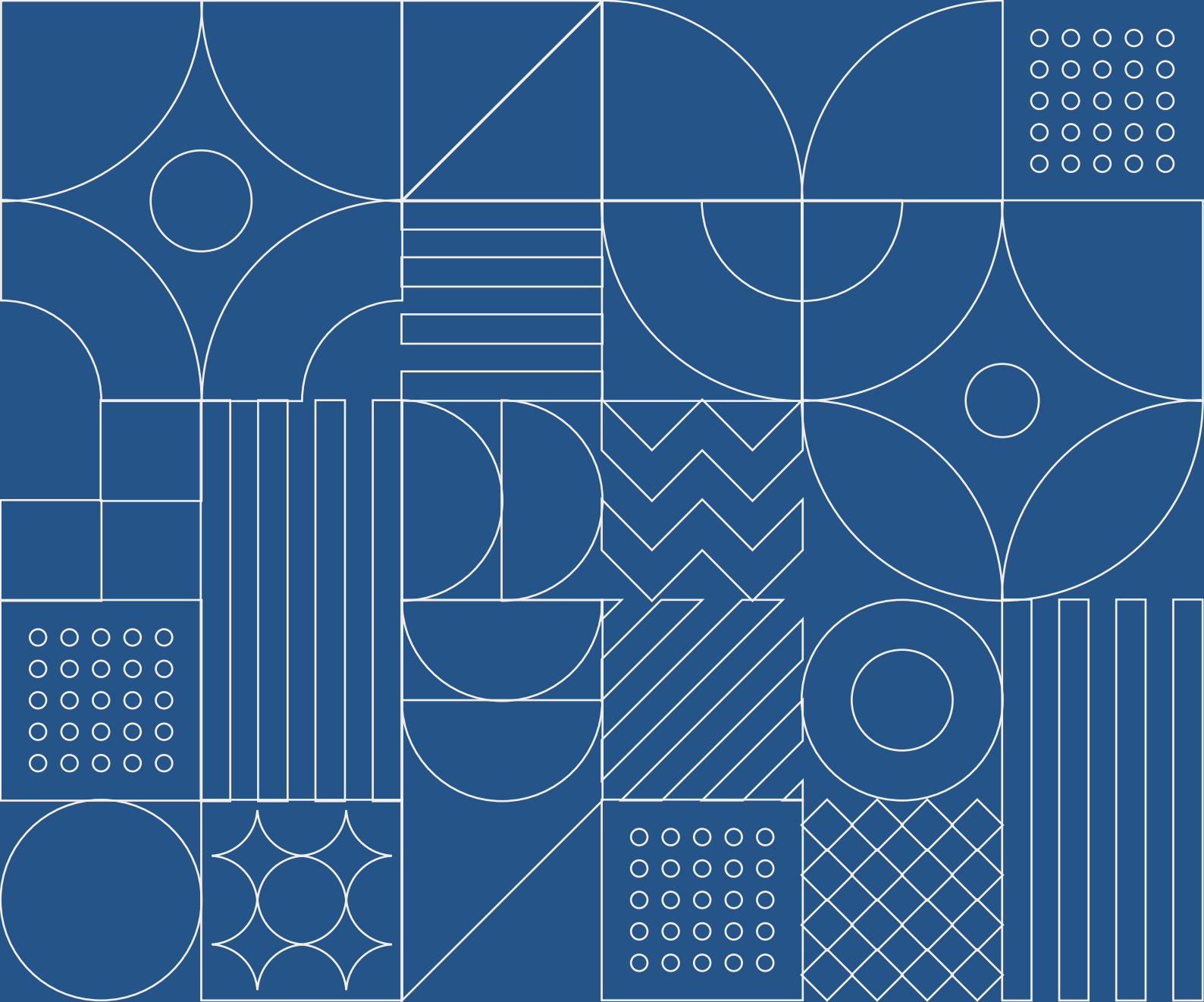




# MANUAL DE ACOGIDA

PARA PROFESIONALES DE LA RED  
DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN  
JUVENIL DE NAVARRA



## MANUAL ELABORADO POR:

**Casado C.,** UPNA - Oficina de Atención Universitaria.

**Huici U.,** Centro de Documentación e Información Juvenil.

**Mendez S.,** Oficina de Información Juvenil de Burlada.

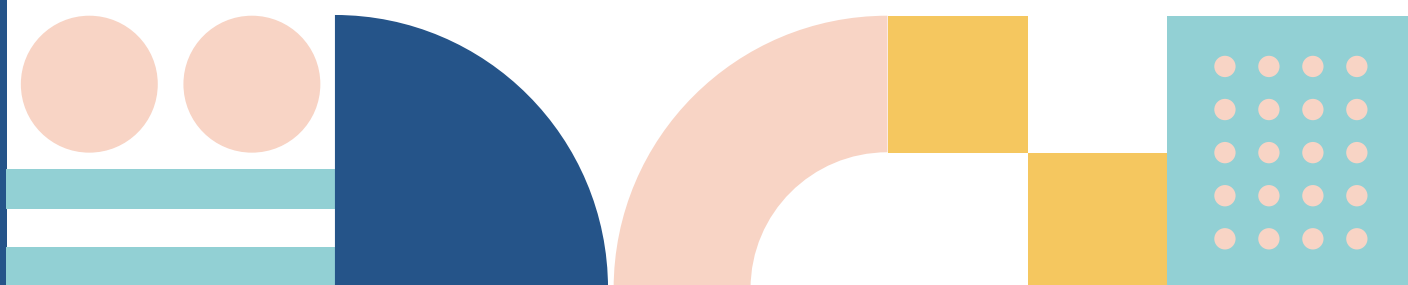
**Parody A.,** Oficina de Información Juvenil de la Casa de la Juventud de Pamplona.

**Redin A.,** Centro de Documentación e Información Juvenil.

*Última actualización: mayo 2023*

# ÍNDICE

1.	¿QUÉ ES LA INFORMACIÓN JUVENIL? .....	2
2.	PRINCIPIOS DE LA INFORMACIÓN JUVENIL: CARTA ERYICA .....	4
3.	¿Y EN NAVARRA? .....	8
4.	AHORA QUE EMPIEZO A TRABAJAR, ¿QUÉ HAGO? .....	15
	4.1. Tareas y Funciones	
	4.2. ¿Y cómo lo hago?	
5.	¿CON QUÉ RECURSOS CUENTO? .....	24
	5.1. Directorio del INJ .....	16
	5.2. Otras páginas de interés .....	21
6.	BIBLIOGRAFÍA .....	28





# 1. .... ¿QUÉ ES LA INFORMACIÓN JUVENIL?

La Información Juvenil abarca **todos los temas de interés para la gente joven**, e incluye: información, asesoramiento, apoyo, orientación, formación, actividades entre iguales, trabajo en red y derivación a servicios especializados, con el fin de implicar y empoderar a la juventud.



Aquí puedes ver un [vídeo de qué es la información juvenil](#).

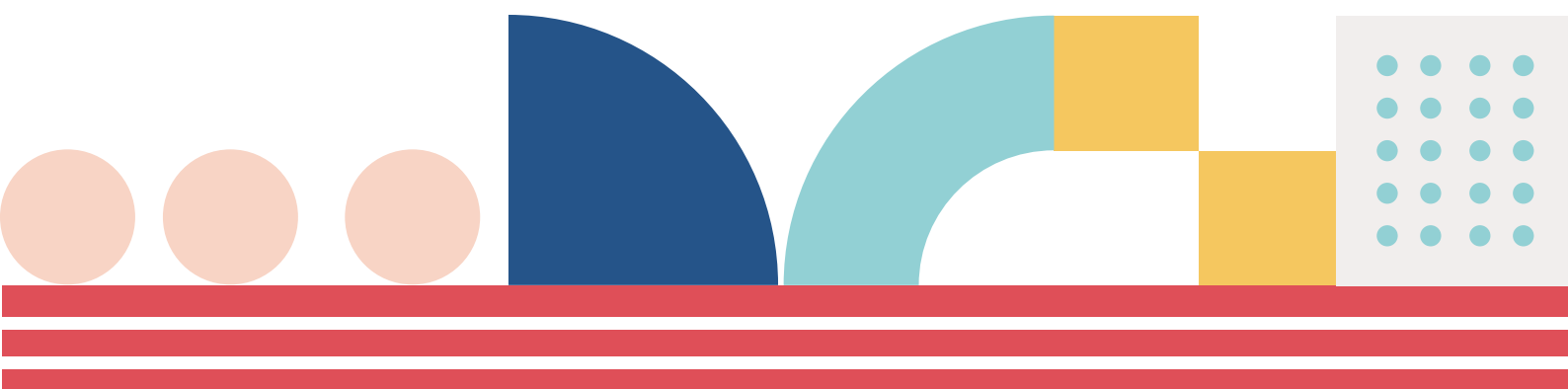
**La información juvenil de carácter general**, tiene por objeto abarcar todos los temas pertinentes para los y las jóvenes. Los ámbitos cubiertos son los siguientes:

- Educación.
- Trabajos y trayectoria profesional.
- Tiempo de ocio, deporte y actividades culturales.
- Legislación relativa a las personas jóvenes.
- Vivienda.
- Temas de salud y bienestar emocional.
- Temas económicos.
- Instalaciones y servicios para jóvenes en el área local.
- Vacaciones y viajes.
- Actividades de voluntariado y oportunidades europeas e internacionales.

Esta lista no es exhaustiva y puede variar de un centro a otro, según los servicios que estén disponibles para las personas jóvenes en esa área. Lo importante es identificar las necesidades de las personas jóvenes en materia de información y proporcionar una visión general de todas ellas.

**Los servicios de información y asesoramiento juvenil** proporcionan información y orientación de calidad a las personas jóvenes y les ayudan a tomar decisiones informadas que guíen sus vidas de manera constructiva. Estos servicios:

- Proporcionan **información independiente, fiable y completa** de manera profesional.
- Dan una **visión general de las opciones y oportunidades** existentes, en función de las necesidades de los y las jóvenes.
- Se basan en **fuentes de información plurales y verificadas** y utilizan una amplia variedad de canales de comunicación **accesibles** a todas las personas jóvenes.
- Ayudan a las personas jóvenes a lidiar con la sobrecarga de información y promueven su **alfabetización mediática e informativa**.
- Garantizan que las personas jóvenes **conozcan sus derechos** y puedan **evaluar de manera crítica la información** a la que acceden.
- **Empoderan a los y las jóvenes** para que tomen sus propias decisiones y se beneficien de las opciones disponibles que mejor les convengan.





# 2. PRINCIPIOS DE LA INFORMACIÓN JUVENIL: CARTA ERYICA



La Agencia Europea de Información y Asesoramiento Juvenil (ERYICA) es una organización europea independiente, compuesta por organismos y redes nacionales y regionales de coordinación de la información juvenil. Trabaja para intensificar la cooperación europea e internacional en el ámbito del trabajo y los servicios de información juvenil.

En 2018 la Asamblea General de ERYICA adoptó una versión actualizada de la Carta Europea de Información Juvenil que se ha convertido en el código deontológico de referencia para los y las profesionales de la información y el asesoramiento juvenil en Europa.

Los principios de esta Carta pretenden ser de aplicación a cualquier labor de información juvenil de carácter generalista.

## Principios de la información juvenil:

### 1. INDEPENDIENTE

- La información ofrecida es completa, proporciona las diferentes opciones disponibles y está basada en fuentes plurales y verificadas.
- La información facilitada es independiente y está exenta de cualquier influencia religiosa, política, ideológica o comercial.
- Las fuentes de financiación de los servicios de información juvenil no deben comprometer la aplicación de ninguno de los principios de esta Carta.





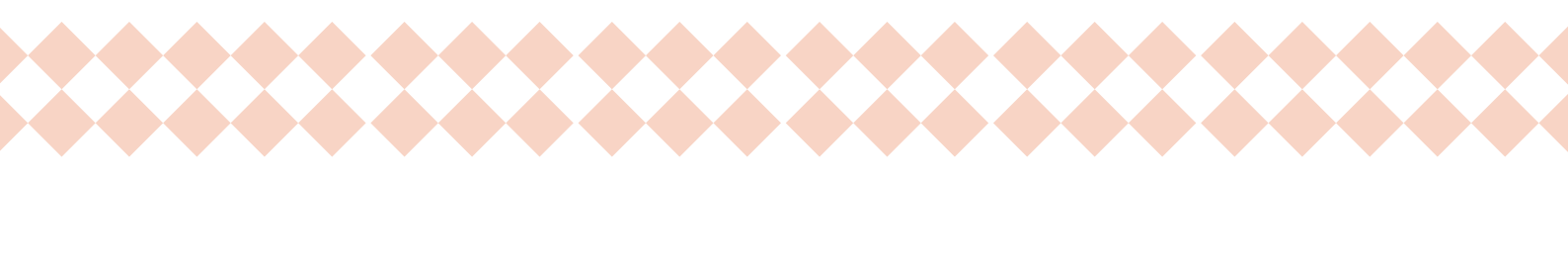
## 2. ACCESIBLE

- Los servicios de información juvenil garantizan la igualdad de acceso.
- Los centros y servicios de información juvenil son de fácil acceso, atractivos y visibles para la gente joven.
- La información juvenil es comprensible para la gente joven.

## 3. INCLUSIVA

- Los servicios de información juvenil están abiertos a toda la población joven sin ningún tipo de discriminación.
- Los servicios de información juvenil son gratuitos para toda la gente joven.
- Los centros y servicios de información juvenil se esfuerzan por llegar a toda la población joven, por medios que sean eficaces y apropiados para diferentes grupos y necesidades.

## 4. BASADA EN LAS NECESIDADES

- Los servicios de información juvenil se basan en las necesidades de la gente joven.
  - La información disponible abarca todos los temas que atañen a la juventud.
  - Cada persona joven es respetada como individuo y la respuesta a cada pregunta se personaliza de forma eficaz y apropiada.
  - Las estructuras de información juvenil están dotadas con los recursos humanos adecuados para garantizar orientación y servicios personalizados.
- 

## 5. EMPODERADORA

- Los servicios de información juvenil empoderan a la gente joven inspirándola a pensar y a actuar por sí misma y fomentando su autonomía.
- Los servicios de información juvenil proporcionan a la juventud competencias en materia de información y medios de comunicación para que actúen de manera segura y responsable.
- Los servicios de información juvenil promueven la ciudadanía activa y la participación.

## 6. PARTICIPATIVA

- La gente joven participa en la producción, difusión y evaluación de la información juvenil en diferentes niveles y de distintas formas.
- Los servicios de información juvenil sirven de plataforma para actividades entre iguales.
- Los servicios de información juvenil animan a la gente joven a dar su opinión para contribuir así a la mejora continua de los servicios.

## 7. ÉTICA

- Los servicios de información juvenil respetan la privacidad, la confidencialidad y el derecho al anonimato de las personas jóvenes, y les proporcionan un entorno seguro.
- Los criterios para seleccionar la información son públicos y comprensibles. El/la autor/a y el propósito de la información son claros y visibles.
- Toda información producida y/o difundida es precisa, completa, actualizada y verificada.





## 8. PROFESIONAL

- Los servicios de información juvenil cuentan con personal cualificado.
- Los/as informadores/as juveniles tienen las competencias necesarias en materia de información y medios de comunicación.
- Los servicios de información juvenil colaboran con otras partes interesadas con el fin de identificar necesidades y sinergias, compartir experiencias y hacer visible la información juvenil.
- Los/as informadores/as juveniles colaboran a nivel local, regional, nacional, europeo e internacional y comparten buenas prácticas y conocimientos.
- Los/as informadores/as juveniles velan para que la gente joven adquiera los conocimientos y competencias necesarias para la utilización de servicios digitales.

## 9. PROACTIVA

- Los servicios de información juvenil son innovadores en la elección de estrategias, métodos y herramientas para llegar a la gente joven.
- Los/as informadores/as juveniles están al día de cualquier novedad y modificación legislativa relevante, y conocen las tendencias que priman entre la población joven.
- Los/as informadores/as juveniles desempeñan un papel proactivo en el uso de nuevos medios de comunicación e información con el fin de garantizar la visibilidad de la información juvenil.



Aquí tienes [la carta Eryica completa.](#)





# 3. ¿Y EN NAVARRA?

En Navarra la normativa que regula la Red de Información Juvenil es el **Decreto Foral 109/2005, de 22 de agosto, por el que se crea y regula la Red de Servicios de Información Juvenil de la Comunidad Foral de Navarra.**

**La Red de Servicios de Información Juvenil de Navarra** es un servicio de asistencia que tiene por objeto proporcionar a los y las jóvenes la orientación necesaria para su integración y participación en la vida social.

La Red está formada por:

- Centro de Documentación e Información Juvenil del Instituto Navarro de la Juventud (INJ).
- Servicios de Información Juvenil:
  - Oficinas de Información Juvenil.
  - Puntos de Información Juvenil.

## RED DE INFORMACIÓN JUVENIL

Centro de documentación  
e Información Juvenil

Servicios de Información  
Juvenil

Comisión Coordinadora

Oficinas de  
Información  
Juvenil

Puntos de  
Información  
Juvenil

### El Centro de Documentación e Información Juvenil:

Depende del INJ. Ubicado en C/ Yanguas y Miranda 27, de Pamplona. Entre sus funciones están:

- Coordinar la Red de Información Juvenil de Navarra.
- Promover cursos de formación y reciclaje, jornadas y encuentros.
- Recibir y distribuir información.
- Cooperar con organismos nacionales, internacionales y de otras regiones para el intercambio de información y programas conjuntos.

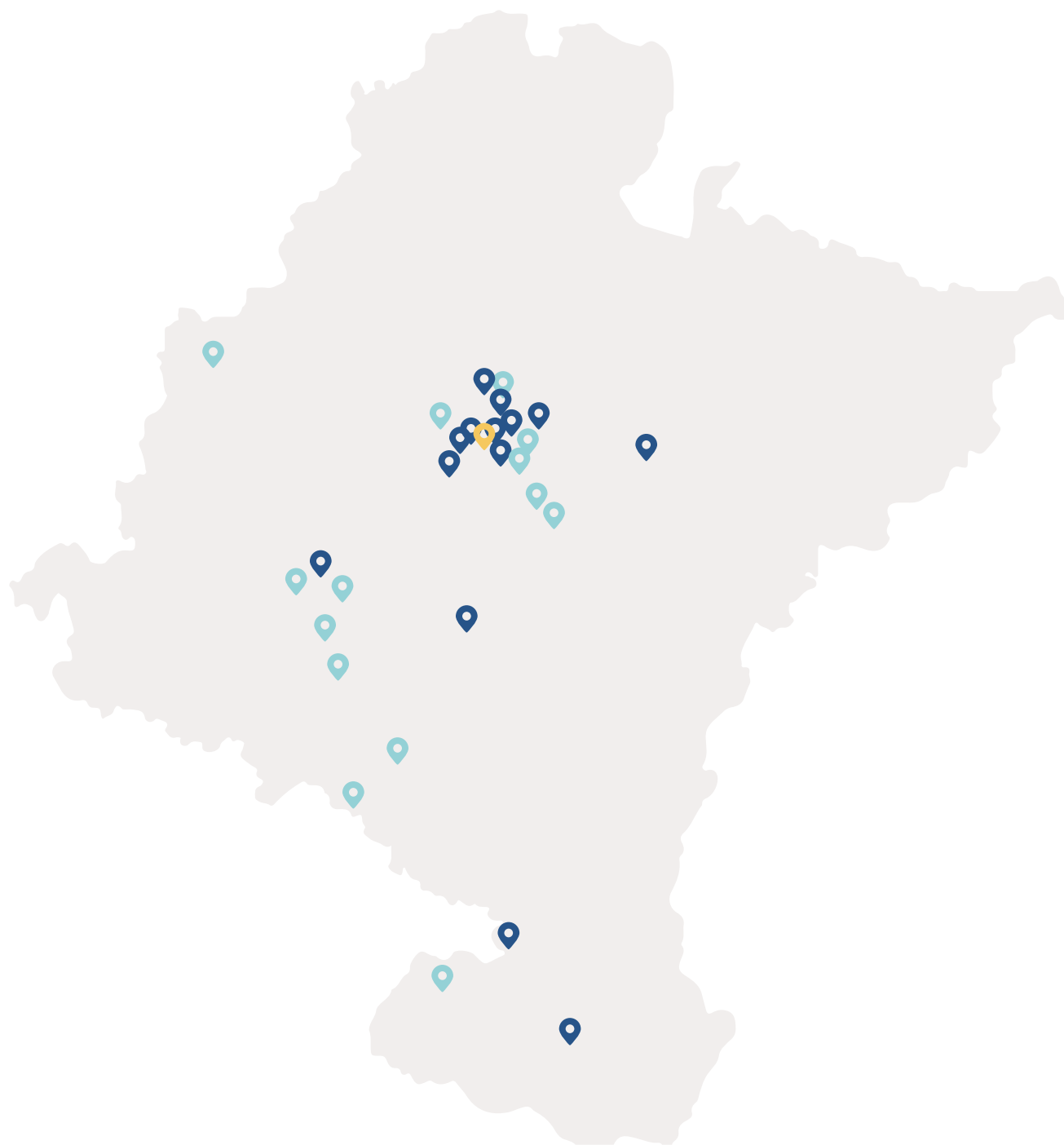
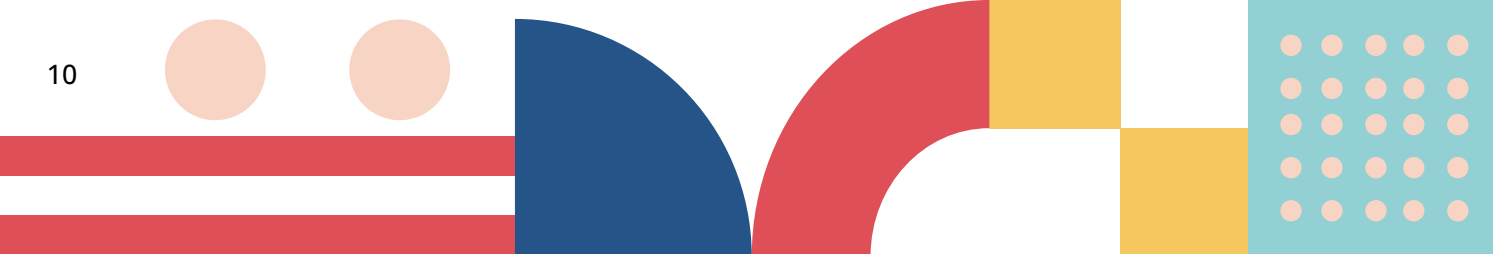
### Las oficinas de información juvenil:

- Son servicios que proporcionan información a las personas jóvenes.
- Deben cumplir los principios de la Carta Eryica.
- Pueden tener asesorías y/o estar especializadas en algún tema en concreto.
- Tienen que tener un horario de atención al público mínimo de 30 horas semanales.
- Pueden estar promovidos por entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro.
- Actualmente hay 15 Oficinas de Información Juvenil.

### Los puntos de información juvenil:

- Son servicios que difunden información a las personas jóvenes.
- Deben cumplir los principios de la Carta Eryica.
- Tienen que tener un horario de atención al público mínimo de 15 horas semanales.
- Pueden estar promovidos por entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro.
- Actualmente hay 14 Puntos de Información Juvenil.





Centro de Documentación e información Juvenil

Oficina de Información Juvenil

Punto de Información Juvenil

## OFICINAS DE INFORMACIÓN JUVENIL:

### LOCALIDAD

Ainzoáin

### UBICACIÓN

Acuartelamiento de Aizoáin

### CONTACTO

948 16 70 94 | ofapet321@et.mde.es

### LOCALIDAD

Aoiz

### UBICACIÓN

Asociación Bilaketa de Aoiz

### CONTACTO

948 33 65 98 | info@bilaketa.com

### LOCALIDAD

Barañáin

### UBICACIÓN

Baragazte- Centro de Recursos Juventud

### CONTACTO

948 38 59 25 | baragazte@baranain.com

### LOCALIDAD

Burlada

### UBICACIÓN

Gazteleku- Centro Juvenil de Burlada

### CONTACTO

948 12 73 51  
gazteleku@burlada.es

### ASESORÍAS

Psicológica y sexológica

### LOCALIDAD

Burlada

### UBICACIÓN

Área de Juventud y Educación  
Ayuntamiento de Burlada

### CONTACTO

948 23 84 00 | Ext 143  
educacion@burlada.es

### LOCALIDAD

Castejón

### UBICACIÓN

Oficina de Información Juvenil del Ayto. de Castejón

### CONTACTO

948 81 40 15  
PIJ@castejon.com

### LOCALIDAD

Estella

### UBICACIÓN

Casa de Juventud 'María Vicuña' de Estella - Lizarra

### CONTACTO

948 55 63 29  
juventud@estella-lizarra.com

### ASESORÍAS

Psicológica

### LOCALIDAD

Huarte

### UBICACIÓN

Ugazte Local Juvenil Huarte

### CONTACTO

948 33 34 31  
Juventud-gazteria@huarte.es

### LOCALIDAD

Tafalla

### UBICACIÓN

Casa de la Juventud La Kolasa

### CONTACTO

948 70 41 77

### ASESORÍAS

Psicológica

### LOCALIDAD

Tafalla

### UBICACIÓN

Ayuntamiento de Tafalla – Área Juventud

### CONTACTO

948 70 18 11 | juventud@tafalla.es

**LOCALIDAD**

Pamplona

**UBICACIÓN**

Fundación Secretariado Gitano -Amale

**CONTACTO**948 38 26 80  
fsgnavarra@gitanos.org**LOCALIDAD**

Pamplona

**UBICACIÓN**

Casa de la Juventud de Pamplona

**CONTACTO**

948 23 35 12 | juventud@pamplona.es

**ASESORÍAS**

- Estudios, salidas profesionales, ocio y TL.
- Jurídica
- Psicológica
- Asociaciones juveniles
- Emprendimiento

**LOCALIDAD**

Pamplona

**UBICACIÓN**

Instituto Navarro de la Juventud

**CONTACTO**

848 42 39 06 | infojuve@navarra.es

**LOCALIDAD**

Tudela

**UBICACIÓN**

Centro Cívico Lestonnac

**CONTACTO**

948 84 81 16 | juventud@tudela.es

**LOCALIDAD**

Pamplona

**UBICACIÓN**

UPNA- Oficina de Atención Universitaria

**CONTACTO**948 16 90 96  
oficina.informacion@unavarra.es**ASESORÍAS**

- Atención a la comunidad universitaria
- Oficina de acogida internacional
- Acción social
- Fundación universidad-sociedad: Empleo y formación continua
- Asociacionismo
- Atención psicológica y sanitaria
- Sección de actividades culturales y deporte
- Actividades de verano
- Movilidad
- Becas

**LOCALIDAD**

Villava

**UBICACIÓN**Gazteleku de Villava-Atarrabiako  
Gaztelekua**CONTACTO**948 35 59 70  
juventud@villava.es**ASESORÍAS**

Formación y empleo

**LOCALIDAD**

Zizur Mayor

**UBICACIÓN**

Local Juvenil Ametxea - Ametxea Gaztetxea

**CONTACTO**948 18 49 68  
gaztetxe@zizurmayor.es

## PUNTOS DE INFORMACIÓN JUVENIL:



### LOCALIDAD

Allo

### UBICACIÓN

SSB Allo

### CONTACTO

948 52 33 39 | alloasc@gmail.com

### LOCALIDAD

Alsasua

### UBICACIÓN

Intxostiapunta gaztegunea

### CONTACTO

948 56 47 85 | gazteria@altsasu.net

### ASESORÍAS

Sexológica

### LOCALIDAD

Ansoáin

### UBICACIÓN

Casa de la Juventud de Ansoáin-Harrobi

### CONTACTO

948142352 | casajuventud@ansoain.es

### LOCALIDAD

Ayegui

### UBICACIÓN

SSB Ayegui

### CONTACTO

948 55 19 31 | animadora@ayegui.org

### LOCALIDAD

Beriáin

### UBICACIÓN

Centro Joven de Beriáin

### CONTACTO

948 36 86 46 | centrojovenberiaain@gmail.com

### LOCALIDAD

Corella

### UBICACIÓN

SSB Corella

### CONTACTO

948 08 00 80 | infojoven@corella.es

### LOCALIDAD

Lerín

### UBICACIÓN

Ayuntamiento de Lerín

### CONTACTO

948 53 02 22 | pijlerin@gmail.com

### LOCALIDAD

Mutilva

### UBICACIÓN

Aranetxea, Casa de la Juventud

### CONTACTO

948 23 75 58 | 689 80 07 32  
aranetxea@aranguren.es

### ASESORÍAS

Psicológica

### LOCALIDAD

Noáin

### UBICACIÓN

Centro joven de Noáin

### CONTACTO

616 94 60 68  
centrojoventenoain@gmail.com

### LOCALIDAD

Orkoien

### UBICACIÓN

Local joven de Orkoien

### CONTACTO

948 32 10 21  
jovenesorkoiengazteak@gmail.com

**LOCALIDAD**

Peralta

**UBICACIÓN**

Polideportivo de Peralta

**CONTACTO**

948 75 34 84

deporteyjuventud@aytoperalta.com

**LOCALIDAD**

Oteiza

**UBICACIÓN**

Biblioteca de Oteiza

**CONTACTO**

948 53 62 03 | 948 54 31 28

biblioteiza@yahoo.es

**LOCALIDAD**

San Adrián

**UBICACIÓN**

Casa de la Juventud de San Adrián

**CONTACTO**

948 93 02 33

juventud@sanadrian.es

**ASESORÍAS**

Psicológica y sexológica

**LOCALIDAD**

Sarriguren

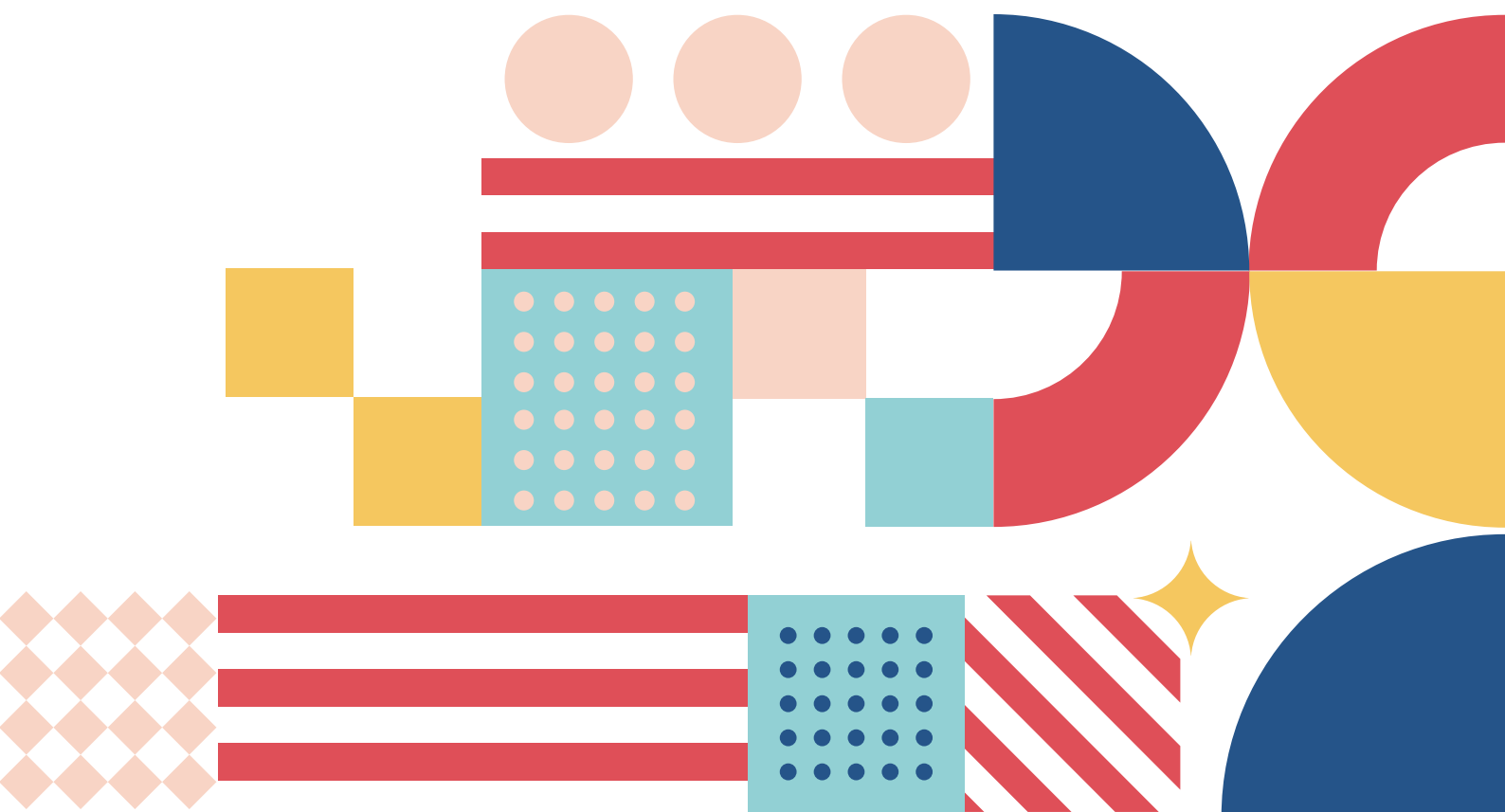
**UBICACIÓN**

Centro de Atención a las Familias (CAF)

**CONTACTO**

948 16 56 51

Programajoven-gazteprograma@egues.es





# 4. AHORA QUE EMPIEZO A TRABAJAR, ¿QUÉ HAGO?

El informador o informadora juvenil realiza una labor de **atención** a la persona joven, quien espera una atención **inmediata**, que le resuelvan con **agilidad** su demanda, y con **calidad**, en el contenido y en la forma; es decir, recibiendo la información y orientación precisa y con un trato humano y profesional adecuado.

Los y las profesionales de la información juvenil tienen como **objetivos**:

- Proporcionar **información fiable, imparcial, precisa y adaptada** a las personas jóvenes.
- Facilitar el acceso a diferentes **fuentes y canales** de información.
- Dar una **visión general** de las opciones disponibles sobre temas relevantes para la juventud.
- Ayudar a las personas jóvenes a **gestionar** la sobrecarga de información de la sociedad actual.
- Garantizar que las personas jóvenes conozcan sus **derechos**, los **servicios** disponibles y **cómo acceder** a los mismos.
- Ayudar a las personas jóvenes a **evaluar** la información disponible y su calidad.
- **Orientar** a las personas jóvenes para que encuentren las mejores opciones disponibles y tomen sus propias decisiones.
- Ofrecer diferentes canales de comunicación y diálogo para apoyar directamente a las personas jóvenes en su búsqueda de información y conocimientos.
- Contribuir a la **alfabetización mediática e informacional** de las personas jóvenes.

## 4.1 TAREAS Y FUNCIONES

Entre las tareas y funciones de las personas que trabajan en la información juvenil destacan:

### **Búsqueda de información:**

- Utilizar la Red de Servicios de Información Juvenil para obtener la información necesaria.
- Buscar las fuentes de información, fiables y contrastadas, del área temática correspondiente al compromiso adquirido con la red.
- Petición de información a entidades u organismos que faciliten la información necesaria y compartirlo con la red.

### **Tratamiento documental de la información:**

- Catalogación y clasificación de la información obtenida.
- Mantenimiento y actualización de bases de datos.
- Dar formato a la información según los soportes documentales usados: carpetas documentales, fichas síntesis, monográficos...
- Mantenimiento y actualización del centro de documentación, biblioteca, hemeroteca o "viajoteca", si se cuenta con estos servicios.

### **Tramitación:**

Algunos de los servicios complementarios que se pueden ofrecer desde el Servicio de Información Juvenil son: tramitación de inscripciones a cursos, a actividades o concursos organizados por otras entidades, a los programas del Instituto de la Juventud (INJUVE), Instituto Navarro de la Juventud (INJ) o de otros organismos de juventud; emisión del carné de alberguista; y aquello que pueda facilitar al/la joven su participación en diferentes eventos.



### Gestión de otros servicios:

El Servicio de Información Juvenil puede ser punto de encuentro de jóvenes para realizar diversas actividades, sesiones informativas, apoyo a iniciativas juveniles, gestión de intercambios, promoción del asociacionismo, etc. Estos servicios suponen una dinamización del propio centro.

### Atención personalizada:

Herramienta mediante la cual se consigue comunicar con la persona joven y permite adaptar la información a sus necesidades.

### Atención presencial:

Debe existir cierta intimidad con la persona atendida; para garantizar que se exprese libremente. Además, se procurará que no existan interferencias (ruido ambiental, llamadas, interrupciones por parte de otras personas...) en la comunicación.

Es importante buscar un código común de comunicación y verificar que nos estamos entendiendo.

En la atención directa se pueden dar dos situaciones:

#### SI SE CONOCE LA RESPUESTA

- Respuesta concreta. Ampliar posteriormente.
- Verificar si la demanda está resuelta.
- Posibilitar el acceso a otros recursos.
- Invitar a la persona a volver.
- Conviene hacer seguimiento si se ha producido derivación.

#### SI NO SE CONOCE LA RESPUESTA

- Manifestar que en ese momento no se dispone de la información que reclama, pero que se puede encontrar.
- Concertar una cita para ofrecer la respuesta en el menor tiempo posible.
- Ofrecer, si es posible, alternativas mientras espera la información.

### Atención telefónica:

Existirá un protocolo de atención donde el/la informador/a juvenil se identificará, procurando que la vocalización sea adecuada y que se escucha con claridad.

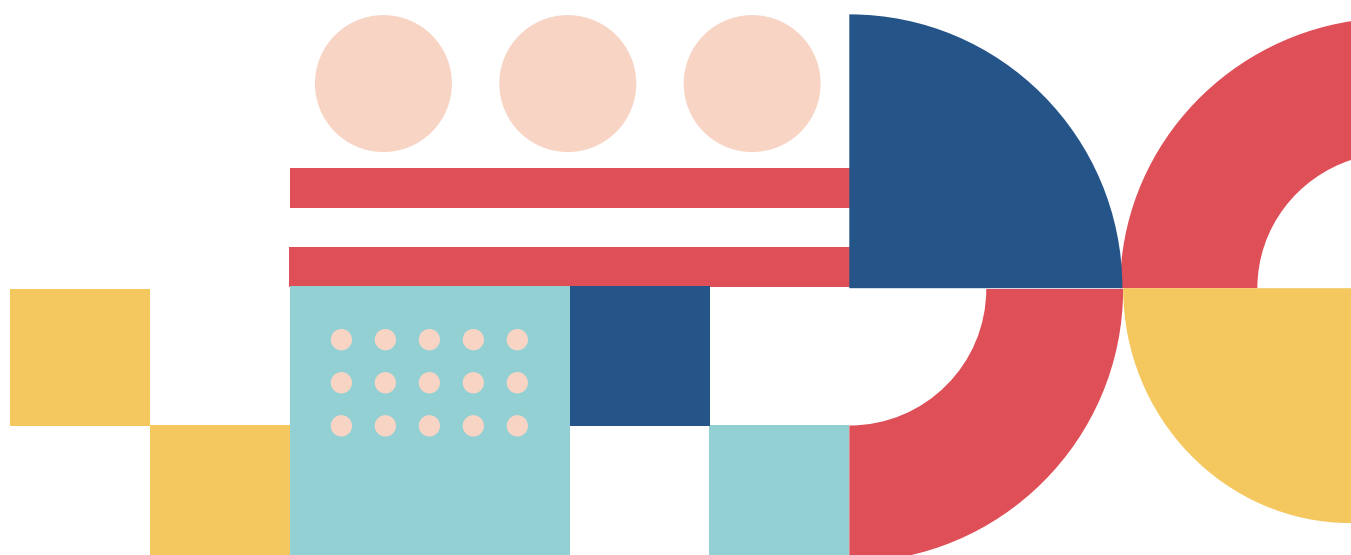
Si hay que buscar la información, y se prevé una espera larga, se pedirá un teléfono de contacto y el nombre de la persona que realiza la demanda para llamar posteriormente.

#### SI SE CONOCE LA RESPUESTA

- Se responderá a la demanda si la respuesta es breve o si el/la usuario/a no puede acudir al servicio.
- Se invitará a acudir al servicio.
- Asegurarse que la consulta ha sido resuelta y que no tiene ninguna otra que realizar.

#### SI NO SE CONOCE LA RESPUESTA

- Comprometerse a buscar la respuesta.
- Acordar la forma en la que quiere recibir la información o cual es la más conveniente en función de la demanda realizada.



### Atención correo electrónico:

Se realizará una redacción cuidada que asegure la comprensión de la información, se diseñará un formato específico de respuesta y se elaborarán contenidos para consultas frecuentes.

A continuación, se destacan algunas propuestas que pueden orientar para realizar esta labor:

- La información deberá ser exacta, actualizada y verificada. La fecha en que se haya elaborado o actualizado se deberá mencionar claramente.
- La información deberá ser comprensible para los y las jóvenes y se presentará en una forma atractiva para ellos/as.
- Cuando las personas jóvenes realicen una pregunta online, quedará claro el plazo en el que recibirán la respuesta.
- El/la autor/a y el propósito de la información juvenil online deberán ser claros y visibles. Si se utiliza el contenido de terceras personas, la fuente deberá indicarse con claridad.
- Los trabajadores y trabajadoras de la información juvenil deberán ser competentes en el uso de herramientas online y tener habilidades para redactar información.





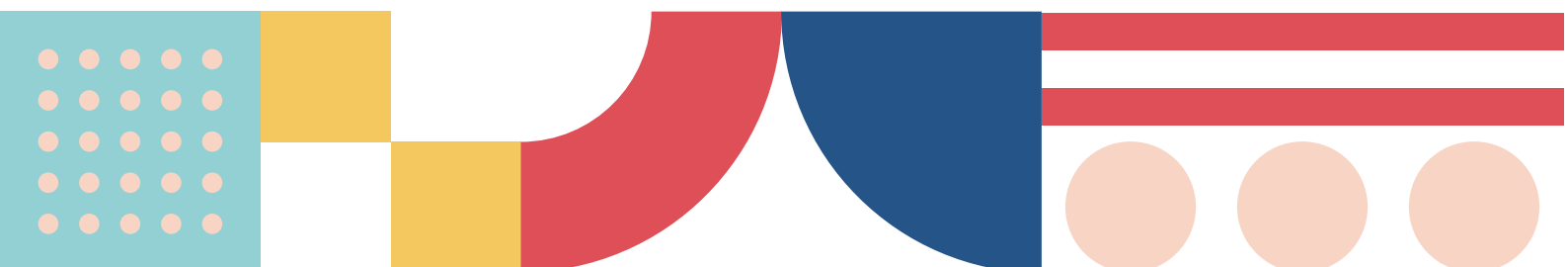
## La Información:

El objetivo principal de cualquier servicio de información juvenil radica en que la información llegue a la población joven por los medios, canales y recursos adecuados.

Una vez se tiene claro qué se quiere comunicar y a quién, solo falta decidir cuál es la manera más idónea de hacérselo llegar.

Aquí se plantean diferentes formas de difundir la información juvenil:

- **Atención personalizada:** implica trato personal y escucha a la persona joven, así como el manejo de todas las fuentes y herramientas disponibles.
- **Autoconsulta en el centro:** supone la organización de espacios, señalización y rotulación; gestión de materiales de exhibición informativa como tableros y carpetas de información; configuración y mantenimiento de ordenadores de consulta en Internet.
- **Elaboración de información:** redacción de documentos según necesidades propias o de la red.
- **Publicaciones:** redacción de información para boletines informativos, revistas, folletos, tanto impresos como digitales, propios o de la red, diseño y maquetación.
- **Prensa:** a través de los medios de comunicación de nuestro entorno.
- **Internet:** actualización de la página web propia, elaboración de información a la carta vía correo electrónico, mantenimiento de redes sociales, etc.



## 4.2

# Y, ¿CÓMO LO HAGO?

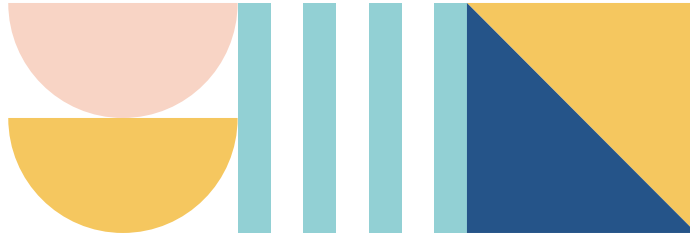
A continuación, se describen las aptitudes, actitudes y habilidades sociales vinculadas al perfil profesional de la información juvenil:

### **Aptitudes:**

- Capacidad para utilizar con eficiencia los recursos informativos existentes: saber optimizar los medios y los tiempos de respuesta.
- Capacidad para dar respuestas rápidas, precisas y objetivas.
- Capacidad empática: receptividad, para entender las necesidades de la persona usuaria y establecer una comunicación adecuada.
- Facilidad o desenvoltura para la comunicación.
- Lenguaje claro y fluido.
- Apertura mental y capacidad para reciclarse.
- Habilidad para la búsqueda de información.
- Capacidad para el cambio y la innovación: flexibilidad, creatividad, improvisación, dinamismo.
- Identificación con el centro: sentirse parte de un equipo.
- Capacidad de interrelación y consenso.
- Participación y corresponsabilidad en el esfuerzo colectivo.
- Capacidad de decisión.
- Capacidad para estimular la participación.
- Polivalencia.

### **Actitudes:**

- Motivación para el puesto.
- Vocación de servicio público, predisposición a prestar eficazmente el servicio.
- Actitud activa y creativa en la búsqueda de soluciones a las necesidades y demandas de las personas usuarias.
- Profesionalidad y objetividad: lo que implica imparcialidad, veracidad, fiabilidad, credibilidad, cumplir compromisos, no levantar falsas expectativas, asunción de responsabilidades.



- Dinamismo, creatividad e iniciativa.
- Informar y orientar: no opinar ni valorar. Evitar juicios de valor.
- Flexibilidad y adaptación a la cultura de la persona usuaria: capacidad para acomodarse a la situación y necesidades percibidas en la interacción con ella.
- Actitud acogedora y receptiva.
- Constancia y paciencia.

### Habilidades Sociales:

- **Escucha activa:** Al escuchar con comprensión y cuidado se adquiere conciencia real de lo que la otra persona está intentando comunicar. De esta manera se consigue que la persona se sienta protagonista en la interacción y aceptada, además de favorecer que la otra parte tome la misma actitud y la comunicación continúe.
- **Hacer preguntas:** Habilidad utilizada para proveerse de información, y así generar dudas e invitar a la reflexión. Se pueden hacer preguntas que ofrezcan información específica que acote la consulta que se está realizando.
- **Resumir:** Así la otra persona ve que se está recibiendo lo que comunica, y que se entiende. Se emplea para mostrar interés y clarificar los mensajes. Se pueden utilizar expresiones como: “si no te he entendido mal...”, “o sea, lo que me estás diciendo es...”.
- **Ayudar a pensar:** Habilidad que facilita en la otra persona el proceso de autorreflexión; ayuda a la toma de decisiones o resolución de conflictos. El proceso de solución de problemas está ligado a la habilidad de pensar y preguntar.

El/la informador/a debe combinar las habilidades ya descritas para que la persona usuaria se haga preguntas, reflexione o recapacite sobre su situación o su comportamiento.



- **Asertividad:** Se trata de la habilidad de expresar los deseos propios de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que se quiere sin atentar contra las demás personas. Ser asertivos/as genera en la otra persona un clima de confianza para expresarse libremente. Es el “yo pienso...” o “yo siento...” sin agredir, sin imponer los criterios propios. Estas conductas deben ir acompañadas de una mirada, expresión facial, postura corporal y volumen de voz acordes con lo que se está diciendo. El objetivo de la asertividad es la comunicación directa, clara y no ofensiva para tener y conseguir el respeto.
- **Empatía:** Identificación mental y afectiva de una persona con el estado de ánimo de la otra. Se trata de ponerse en el lugar de la otra persona e intentar averiguar qué quiere transmitir desde su realidad.



# 5. ¿CON QUÉ RECURSOS CUENTO?

Existen incontables fuentes de información fiables y válidas para realizar el trabajo de informador e informadora juvenil. A continuación, se realiza una propuesta básica:

## 5.1. DIRECTORIO DEL INJ



En la [web del INJ](#) se encuentra ésta y otra información relativa a recursos para la información juvenil

### 1. Red de Información Juvenil:

- Boletín joven.
- ERYICA.
- Corresponsales juveniles.
- Eurodesk.



### 2. Bienestar:

- **Salud:**
  - Portal de Salud joven.
  - Centros de salud sexual y reproductiva (CASSyR).
  - Sexualidad y juventud.
  - Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
  - Ministerio de Sanidad.
- **Salud Mental:**
  - Bienestar emocional.
  - Prevención del suicidio.
- **Orientación y Mediación Familiar:**
  - Servicio de mediación familiar.
  - Servicio de orientación familiar.



### **3. Educación no formal:**

- Escuelas de Tiempo Libre.



### **4. Empleo:**

- Oferta formativa del SNE-NL.
- Servicio de orientación profesional del SNE-NL.
- Red de información y orientación profesional de Navarra.
- Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).
- Garantía juvenil.
- Mapa de Recursos de Empleo Joven.
- Oferta de empleo público.
- Red Navarra de apoyo al emprendimiento.



### **5. Vivienda:**

- DAVID.
- Asesoría jurídica de vivienda, Pamplona.
- EMANZIPA.
- Nasuvinsa.



### **6. Igualdad y diversidad:**

- Ministerio de igualdad.
- INAI- Instituto Navarro para la Igualdad.
- Kattalingorri.
- Harrotu.



### **7. Asociaciones juveniles**



### **8. Cultura, ocio y deporte:**

- Euskarabidea.
- Museos de Navarra-Centros expositivos.
- Navarra Cultura.
- Teatros.
- Bibliotecas Navarra.
- Ministerio Cultura y Deporte.
- Filmoteca.
- Espacios culturales creativos.





## **9. Educación:**

- Acceso a toda la información en educación.
- Itinerario educativo.
- Información sobre becas y ayudas.
- Acceso a la formación profesional.
- Ministerio de Educación y Formación Profesional.



## **10. Transporte:**

- Carné de transporte joven.
- RENFE.
- RIDEON- Bicis eléctricas.
- Villavesa- Transporte Urbano.



## **11. Voluntariado:**

- Navarra + voluntaria.



## **12. Premios, concursos y convocatorias:**

- Premios y concursos.
- Becas y ayudas.
- Cursos, jornadas y congresos.



*Nota: Este directorio está en continuo cambio por lo que se invita a visitarlo frecuentemente.*



## 5.2. OTRAS PÁGINAS DE INTERÉS

Estos son algunos de los lugares de interés para estar al día de las noticias relativas a la información juvenil:



[Eryica](#)



[Instituto de la Juventud de España](#)



[Casa de la Juventud Pamplona](#)



[Instituto Extremeño de la Juventud](#)



[Centro de información y asesoramiento juvenil de Zaragoza](#)



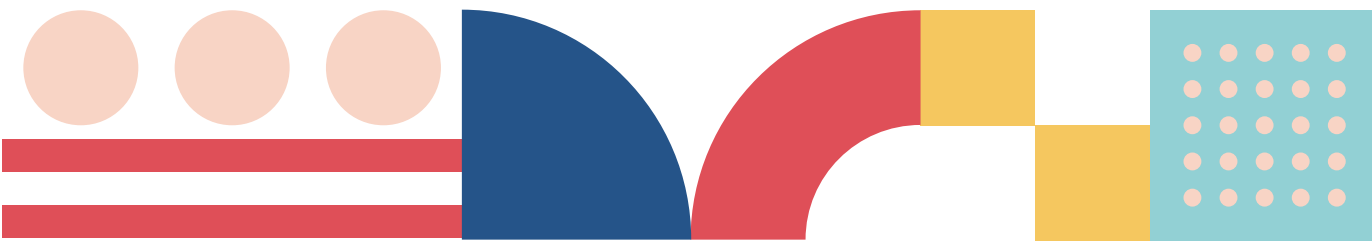
[Instituto Valenciano de la Juventud](#)



[Centro Informa Joven Murcia](#)



[Servicio de Información Juvenil de Euskadi](#)



# 6. BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES:

- *La Información Juvenil. Una apuesta por la calidad y el trabajo en red.* Varios autores. Diputación Barcelona, 2005.
- *Garantizar la calidad de la información y el asesoramiento juvenil.* Varios autores. Eryica, 2019.
- *Guía para la creación de servicios de información juvenil en el exterior.* Varios autores. INJUVE, Año desconocido.
- *Youthinfocomp. Marco de competencia de los informadores juveniles.* Frith A., Reina, E., Simon, I., Sabuni, S. Eryica y Eurodesk, 2021.
- *Futuro de los servicios de información y asesoramiento juvenil.* Karim M. y Widén G. en colaboración con Reina E. y Walker J. Eryica, 2019.
- *Kit básico de la información para la juventud.* Cangelosi A. Council of Europe, 2013.



• Youtube, [¿Qué es la información juvenil?](#)

- *Carta europea de información juvenil.* Eryica, 2018.
- *Decreto Foral 109/2005, de 22 de agosto, por el que se crea y regula la Red de Servicios de Información Juvenil de la Comunidad Foral de Navarra.*
- Base de datos del Centro de Documentación e Información Juvenil del Instituto Navarro de la Juventud.

