Cofinanciado pela União Europeia

"Adaptação do modelo europeu de emprego apoiado para potenciar o acesso de migrantes e refugiados ao mercado de trabalho"

Projeto de parceria de pequena dimensão ERASMUS+ no domínio do ensino e formação profissionais

Contrato n.º: 2022-2-BG01-KA210-VET-000094646

Atividade 2: Resultados intelectuais/Resultado 2 (R2): "Diretrizes de orientação profissional para técnicos de orientação profissional e técnicos de emprego para apoiar a efetivação do processo de inclusão no mercado de trabalho"		
BULGARIAN INCLUSION SUPPORT TEAM	*Autores:*	CONSULTIS CONSULTORIA EMPRESARIAL,UNIPESSOAL,LDA

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Conteúdos

Introdução....4
1. Apoio no processo de candidatura a emprego....5
2. Adaptar as competências às necessidades do empregador....7
3. Apoio à integração no local de trabalho....9
4. Informação importante para o refugiado/migrante....12
5. Validade e confiabilidade das informações do mercado de trabalho....15
6. Casos da vida real....16
6.1. Caso 1: O modelo de emprego apoiado implementado em Sofia, Bulgária....16
6.2. Caso 2: Criação de empregos no grupo HORECA na Bulgária....16
6.3. Caso 3: Abordagem do emprego personalizado em Varna, Bulgária....16
6.4. Caso 4: Emprego apoiado implementado em Plovdiv, na Bulgária....17
6.5. Caso 5: Emprego apoiado na prática em Burgas, na Bulgária....17
6.6. Caso 6: Resolução de conflitos no local de trabalho....17
6.7. Caso 7: Abhi, um beneficiário de emprego apoiado em Portugal....18
6.8. Caso 8: A experiência de Buraq com o emprego apoiado em Portugal....19
6.9. Caso 9: A integração de Marie no mercado de trabalho através do emprego apoiado em Portugal....20
7. Ferramentas práticas no processo de orientação profissional de refugiados e migrantes (especialmente aqueles oriundos da Ucrânia)....21
7.1. Como envolver os beneficiários no processo de orientação profissional?....21
7.1.1. Atividade: O que é interessante em si?....21
7.1.2. Ficha de trabalho: Compreender o seu valor....21
7.1.3. Exercício: Qual é o impacto que tem nos outros?....22
7.1.4. Ficha de trabalho: Aproveitando ao máximo o seu potencial....22
7.1.5. Exercício: Pensar fora da caixa....22
7.1.6. Ficha de trabalho: A minha declaração de autoestima....24
7.1.7. Teste: Como se comporta em situações de stress?....24
7.1.8. Teste: Acredita em si mesmo?....26
7.2. Como melhorar o perfil profissional?....28
7.2.1. Ficha de trabalho: Quem sou eu?....28
7.2.2. Exercício: Valores e motivação no trabalho....29
7.2.3. Ficha de trabalho: O que é importante para si no trabalho?....33
7.2.4. Ficha de trabalho: Perfil baseado em competências....35
7.2.5. Ficha de trabalho: A Anamnese Social....38
7.2.6. Exercício: Ferramenta de Autoavaliação SWOT....43
7.2.7. Atividade: Entrevista de aconselhamento....43
7.2.8. Teste: É um membro da equipa?....44
7.2.9. Teste: Motivação para o sucesso....49
7.2.10. Teste: Gere o seu tempo e planeia o seu trabalho?....51
7.2.11. Teste: Realização de objetivos....52
7.3. Preparação para a procura de emprego/fase pré-emprego....53
7.3.1. Atividade: O meu plano de ação....56
7.3.2. Atividade: Preparação para o processo de candidatura a emprego....57
7.3.3. Atividade: O que procuram os empregadores numa entrevista?....57

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

7.3.4. Ficha de trabalho: Conselhos pré-entrevista 60
7.3.5. Exercício: Simulação de uma entrevista de emprego 61
7.3.6. Atividade: Entrevista de emprego 64
7.3.7. Atividade: Relaxar 66
7.4. Envolvimento dos empregadores 67
7.4.1. Trabalho de preparação para o envolvimento dos empregadores 67
7.4.2. Garantir o envolvimento dos empregadores 68
7.5. Ferramentas para o apoio no local de trabalho e fora do local de trabalho 69
7.5.1. Atividade: Apoio de Tutoria 69
7.5.2. Atividade: Dicas para a retenção de emprego 70
7.5.3. Teste: Como lida com conflitos? 71
Recursos 76

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Introdução

"Carreira" é um termo abrangente que engloba o desenvolvimento profissional e pessoal. Envolve oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento de competências ao longo da vida. Refere-se também ao futuro das pessoas - as competências que desejam desenvolver, os seus objetivos e a sua empregabilidade num mercado de trabalho em constante evolução, que é moldado por mudanças rápidas na tecnologia e na economia. Isso implica a necessidade de aprendizagem contínua e adaptação para manter a relevância e a empregabilidade.

A orientação profissional é essencial na carreira de um indivíduo, proporcionando direção estratégica e facilitando o desenvolvimento de competências. No entanto, a eficácia da orientação profissional pode variar dependendo das circunstâncias individuais, incluindo a formação educacional, a experiência de trabalho e as barreiras sociais ou culturais.

Quando dirigida a refugiados e migrantes, designadamente os da Ucrânia, a orientação profissional oferece uma visão e um propósito mais claros. Ajuda-os a reconhecer as suas qualificações, competências e interesses, a explorar as oportunidades de carreira disponíveis no país onde se encontram, e a definir os seus objetivos profissionais e pessoais, tendo em conta o contexto do mercado de trabalho e as suas necessidades específicas. No entanto, é importante reconhecer e abordar os desafios específicos que estes indivíduos podem enfrentar, como a validação de qualificações estrangeiras, a aprendizagem da língua do país anfitrião e a discriminação no local de trabalho.

A orientação profissional, essencial para a motivação no trabalho e a resiliência face às mudanças, é, assim, benéfica para todos os indivíduos que procuram direção e desenvolvimento na carreira, contribuindo para uma economia baseada no conhecimento e, consequentemente, para a sociedade em geral.

A finalidade deste conjunto de ferramentas é disponibilizar orientações e estratégias atualizadas, com o intuito de assegurar uma orientação profissional eficiente e um processo de emprego apoiado de elevada qualidade, que incorpora necessariamente estratégias variadas.

Como técnico de orientação profissional ou técnico de emprego, deverá possuir informação e conhecimento para fornecer conselhos pertinentes sobre escolhas de carreira, estratégias para a inclusão no mercado de trabalho, apoio no local de trabalho e a retenção do emprego.

Estas ferramentas foram concebidas com o objetivo de reforçar a sua capacidade para desenvolver competências essenciais, tais como a escuta ativa, a comunicação eficaz, a abordagem imparcial e as competências interpessoais.

Além disso, este conjunto de ferramentas visa auxiliar na identificação de oportunidades de carreira que se alinhem com as necessidades dos seus beneficiários, nomeadamente refugiados e migrantes. Fornece também ferramentas práticas para identificar lacunas de competências. Após identificação dessas lacunas, disponibilizam-se orientações sobre como colmatá-las. Este processo tem como objetivo apoiar os beneficiários na candidatura a empregos e na correspondência com percursos profissionais relevantes.

Assim, este conjunto de ferramentas é um recurso valioso para facilitar o desenvolvimento de carreira dos beneficiários e para promover a sua integração no mercado de trabalho.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

1. Apoio no processo de candidatura a emprego

Os refugiados/migrantes, designadamente os provenientes da Ucrânia, deparam-se com vários obstáculos quando procuram emprego nos países que os acolhem, como Portugal ou Bulgária. Entre esses obstáculos estão a língua, a cultura, o reconhecimento de qualificações e o acesso a recursos. Para superar essas dificuldades, os refugiados/migrantes contam com o apoio dos técnicos de orientação profissional e os técnicos de emprego, que lhes oferecem um acompanhamento personalizado de acordo com as suas necessidades específicas. De facto, estes técnicos podem orientá-los num processo de candidatura estruturado, que abrange desde a candidatura, a elaboração de CVs e cartas de apresentação, o preenchimento de formulários, a triagem e as avaliações pré-contratação, a verificação de antecedentes e referências, até às entrevistas e ao processo de contratação. Estes técnicos desempenham um papel crucial no apoio aos refugiados/migrantes na navegação pelas etapas fundamentais do processo de candidatura a emprego:

a) Identificar as competências e os interesses do candidato a emprego

- Ajude o candidato a refletir sobre os seus objetivos profissionais, e como as suas competências, valores e interesses se alinham com as exigências do trabalho.

- Avalie se o candidato necessita de adquirir competências adicionais ou obter mais formação para se tornar mais competitivo no mercado de trabalho.

b) Preparar documentos e rever a presença nas redes sociais

- Auxilie o candidato na criação de uma carta de apresentação que possa ser adaptada para cada oferta de emprego.

- Trabalhe com o candidato na redação/adaptação de cartas de apresentação.

- Aconselhe o candidato a rever as suas contas nas redes sociais (por exemplo, Facebook, LinkedIn, Twitter) para garantir que a imagem que apresenta online é representativa de como quer ser percecionado pelos potenciais empregadores.

c) Aproveitar a rede de contactos à sua volta

- Explique ao candidato a importância do networking na procura de emprego, pois muitas vagas são preenchidas através de referências.

- Os contactos de networking também podem ajudar o candidato a aperfeiçoar os seus documentos antes de os submeter.

d) Pesquisar os tipos de emprego que correspondem aos interesses e competências do candidato.

- Apoie o candidato a focar a sua procura de emprego, identificando potenciais empregadores por área de interesse e/ou localização geográfica.

e) Adaptar os documentos do candidato a cada vaga de emprego e prestar apoio no envio as candidaturas.

- Além de enviar as candidaturas eletronicamente ou por correio, o candidato também pode tentar participar numa feira de emprego.

f) Manter um esquema organizacional e segui-lo.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

- Uma abordagem organizada ajudará o candidato a acompanhar os contactos de networking, os prazos e as informações de seguimento.

- Incentive o candidato a fazer o seguimento após enviar a candidatura.

- Se o empregador informar que dará uma resposta após análise das candidaturas, o candidato deve respeitar essas instruções e aguardar pela informação.

g) Preparar o candidato para as entrevistas.

- Mesmo que o candidato tenha tido sucesso numa entrevista de emprego anterior, este é um tipo diferente de prática de entrevista.

- Algumas entrevistas também podem exigir que o candidato faça uma apresentação.

- Certifique-se de que o candidato tem o vestuário profissional adequado.

h) Aceitar a oferta de emprego.

- Apoie o candidato a elaborar uma lista de prós e contras para decidir se a oferta de emprego é adequada para ele.

i) Aprender a ter sucesso no local de trabalho

- Quando o candidato estiver preparado, informe-o e aconselhe-o sobre o que necessita fazer para manter o emprego e ser um profissional de sucesso.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

2. Adaptar as competências às necessidades do empregador.

Ocorrem desajustes de competências quando os trabalhadores possuem competências inferiores ou superiores às exigidas pelos empregos. É inevitável algum grau de desajuste, dado que o mercado de trabalho envolve decisões complexas por parte dos empregadores e dos trabalhadores e é influenciado por diversos fatores externos, incluindo a disponibilidade de vagas de emprego para refugiados e migrantes. Um desajuste de competências elevado e persistente acarreta custos para os empregadores, para os trabalhadores e para a sociedade em geral.

A correspondência entre as competências dos candidatos (incluindo refugiados e migrantes) e as exigências dos empregos disponíveis não é um processo automático. Existem desequilíbrios entre a oferta e a procura nas diversas economias, que são por vezes inevitáveis. Parte do desajuste de competências observado resulta do percurso escolar e profissional anterior dos indivíduos e da informação frequentemente insuficiente sobre as oportunidades de emprego. Como consequência, coexistem vários tipos de desajustes de competências, incluindo a escassez e o excesso de competências (Tabela 1).

Escassez de competências	A procura por um certo tipo de competência excede a oferta de profissionais com essa competência, considerando salários equilibrados.
Desajuste de qualificação	O nível ou a área de qualificação diferem do que é necessário para desempenhar o trabalho de forma adequada.
Sobre/Sub qualificação/educação	O nível de qualificação/educação é superior/ inferior ao exigido para desempenhar o trabalho de forma adequada.
Lacuna de competências	O tipo ou nível de competências difere do que é necessário para desempenhar o trabalho de forma adequada.
Sobre/Sub competência	O nível de competência é superior/inferior ao exigido para desempenhar o trabalho de forma adequada.

Tabela 1: Formas de desajuste de competências (Fonte: CEDEFOP 2010; OCDE 2011)

Ajustar as qualificações do candidato (refugiados e migrantes) aos requisitos de um emprego é um passo crucial. Os técnicos de emprego e/ou os técnicos de orientação profissional podem auxiliar a relacionar a experiência, competências e conhecimentos do beneficiário com as exigências do empregador das seguintes formas:

- Avaliar se o emprego irá valorizar todas as competências.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

- Analisar como o beneficiário se enquadra na função.
- Personalizar a carta de apresentação e CV para cada emprego.

Os técnicos de emprego e/ou os técnicos de orientação profissional podem auxiliar os candidatos (refugiados e migrantes) a formular respostas a questões como:

- Quais as qualidades e competências que pode oferecer a um empregador?
- Quais as atividades que o motivam?
- Qual o emprego/função que melhor se adequa às suas qualidades, competências e interesses?

Este passo permite aos profissionais trocar ideias com os candidatos e compreender o que os atrai e retém.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

3. Apoio à integração no local de trabalho

Os técnicos de emprego e/ou os técnicos de orientação profissional podem facilitar a adaptação dos trabalhadores refugiados/migrantes ao mercado de trabalho, contactando os potenciais empregadores e negociando as condições necessárias para o desempenho das funções pretendidas. Na maioria dos casos, não serão necessárias adaptações formais, mas algumas medidas podem ser úteis:

- ***Na seleção dos candidatos, considere que eles podem não demonstrar as suas competências numa entrevista de emprego, devido a barreiras sociais ou linguísticas.*** Procure sugerir outros métodos de avaliação, como testes práticos ou simulações de situações reais.
- ***Certifique-se de que, desde o início, são dadas instruções claras e precisas sobre cada tarefa.*** Como técnico de emprego ou orientação profissional, é importante aconselhar o empregador a não presumir que o trabalhador irá deduzir o que deve fazer a partir de indicações imprecisas. Recomende ao empregador que dê preferência a instruções escritas em vez de verbais e que solicite ao trabalhador que confirme se compreendeu as instruções dadas.
- **Incentive a implementação de uma rotina de trabalho organizada.** Pode ajudar na organização das atividades por ordem de prioridade, na criação de um calendário de tarefas diárias, semanais e mensais e na divisão de projetos em etapas menores. Aconselhe o empregador a garantir que o novo trabalhador esteja informado sobre os horários de trabalho, as pausas e os intervalos para refeições.
- ***Explique as expectativas do trabalho.*** Além da descrição do trabalho, os técnicos de emprego e/ou de orientação profissional podem necessitar de esclarecer as normas e os costumes do local de trabalho, como a forma de vestir, de comunicar e de relacionar-se com os colegas e os clientes.
- ***Dê feedback honesto e respeitoso.*** Seja objetivo, coerente e educado. Se a pessoa errar numa tarefa, não a repreenda nem insinue que há um problema - em vez disso, diga-lhe calmamente o que está errado, verifique se ela entendeu e mostre-lhe o que deve fazer de forma diferente. Lembre-se de que os refugiados/migrantes podem ser mais sensíveis à crítica, por isso elogie-os quando fizerem um bom trabalho.
- ***Promova uma avaliação regular do desempenho.*** Os supervisores/superiores devem reunir-se periodicamente com o trabalhador para discutir e analisar o seu trabalho e dar-lhe sugestões de melhoria. É preferível fazer avaliações curtas e frequentes em lugar de avaliações longas e esporádicas e consequentemente mais longas.
- ***Assegure que existe um acompanhamento e um apoio contínuos***. Quando um refugiado/migrante inicia um novo emprego ou assume novas responsabilidades, é importante que receba uma formação adequada e orientada. Esta formação pode ser prestada informalmente no local de trabalho por um gestor, colega ou mentor, ou pode ser mais formal e estruturada.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

- ***Garanta que existe um tutor ou 'parceiro' no local de trabalho*** - um colega simpático e disponível para apoiar, aconselhar e apoiar na integração social e laboral.
- ***Ofereça apoio em situações de stress.*** Os refugiados/migrantes (especialmente os que vêm da Ucrânia) podem ser muito exigentes consigo mesmos e ficarem ansiosos se o seu desempenho não for perfeito. Tranquilize-os explicando que é normal cometer erros e que não existe problema se, por exemplo, chegarem atrasados ocasionalmente por motivos de força maior.
- ***Atenda à necessidade do trabalhador por previsibilidade e rotina.*** Sempre que possível, aconselhe o empregador a informar antecipadamente sobre quaisquer mudanças, permitindo ao trabalhador tempo suficiente para se adaptar e fazer a transição.
- ***Se o trabalhador se comportar de um modo que pareça desrespeitosa ou inadequada à situação, oriente o empregador a fornecer um feedback claro e direto.***

O emprego apoiado oferece um suporte contínuo por parte de um técnico de emprego apoiado, com o objetivo de garantir a manutenção de um emprego duradouro para indivíduos, neste caso refugiados/migrantes, que enfrentaram dificuldades no passado. Um técnico de emprego deve elaborar um plano de acompanhamento para os empregadores, fundamentado numa análise das necessidades individuais e desafios enfrentados pelo empregador na gestão do emprego de trabalhadores refugiados/migrantes. O técnico de emprego apoiado deve prestar assistência, incluindo apoio regular no local de trabalho.

O apoio no local de trabalho deverá incluir, no mínimo, uma monitorização bimensal do local de trabalho de cada beneficiário (refugiado/migrante), com o objetivo de avaliar a estabilidade do emprego. Em circunstâncias especiais, a pedido do trabalhador, poderá ser prestado apoio fora do local de trabalho. Com base nesta avaliação, devem ser coordenados ou prestados serviços específicos necessários para garantir a estabilidade do emprego. Se o apoio fora do local trabalho for considerado adequado, deve incluir, no mínimo, duas reuniões mensais com o beneficiário e contactos com o empregador.

Para os refugiados/migrantes, manter o emprego pode ser tão desafiante quanto encontrá-lo. Os técnicos de emprego e/ou de orientação profissional poderão elaborar uma lista de orientações para auxiliar o novo trabalhador.

A lista pode incluir os seguintes conselhos:

- ***Adapte-se ao novo ambiente de trabalho de forma tranquila***. A integração numa nova equipa pode ser um processo stressante. Tenha paciência e dê tempo a si mesmo para se adaptar.
- ***Mantenha uma atitude positiva e proativa.*** Podem existir momentos em que se sentirá sobrecarregado com a nova função, mas lembre-se de que é normal e faz parte do processo de aprendizagem.
- ***Respeite o seu próprio ritmo de aprendizagem.*** Não espere dominar, imediatamente, todas as tarefas. Lembre-se de que cada novo emprego tem uma curva de aprendizagem e é normal necessitar de algum tempo para se adaptar.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

- ***Faça um esforço consciente para manter o seu emprego***. O mundo do trabalho é competitivo e instável, por isso é importante mostrar o seu valor e a sua contribuição para a empresa.
- ***Não hesite em partilhar as suas ideias e sugestões***. Se tiver ideias que possam beneficiar a empresa, partilhe-as com o seu superior ou empregador. Serão valorizados os trabalhadores que têm iniciativa e pensam nas necessidades da empresa.
- ***Esteja preparado para situações de mudança e imprevistos***. Sempre que possível, antecipe-se a quaisquer alterações e dê a si mesmo tempo para se adaptar e fazer a transição.
- ***Esteja aberto ao feedback.*** Se receber críticas ou sugestões, veja-as como oportunidades de aprendizagem e de crescimento.
- ***Lembre-se de que todos cometem erros, e é normal que, às vezes, se sinta ansioso ou stressado.*** O importante é aprender com essas experiências e continuar a melhorar.

Conselhos úteis

Exemplos de frases encorajadoras que funcionam bem e fazem com que a pessoa possa ser mais apreciada pelos empregadores são:

- ***Promova a cooperação, estabeleça boas relações com os colegas e valorize as suas ideias e opiniões.***
- ***Mantenha-se atualizado na sua área de atuação e aproveite todas as oportunidades de formação e desenvolvimento profissional.***
- ***Demonstre flexibilidade e espírito de equipa, estando disponível para trabalhar horas extra, fins de semana e noites, quando necessário.***
- ***Adote uma postura flexível em situações de conflito e participe ativamente na resolução de problemas no ambiente de trabalho.***
- ***Encare as avaliações ou críticas ao seu trabalho de forma positiva, solicitando sugestões de melhoria. A sua abertura para receber críticas construtivas e a sua capacidade de reagir adequadamente serão valorizadas pelos seus colegas.***

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

4. Informação importante para o refugiado/migrante

Existem regras que definem os direitos dos trabalhadores. Estas regras podem ser encontradas em várias fontes, e algumas delas devem estar incluídas no contrato de trabalho:

- a identificação do empregador e do trabalhador, bem como a sede ou domicílio
- o local de trabalho ou, não havendo um local fixo, a indicação de que o trabalho é prestado em várias localizações
- a categoria do trabalhador ou a descrição geral das funções correspondentes
- a data de celebração do contrato e a do início dos seus efeitos
- a duração previsível do contrato, se este for celebrado a termo
- a duração das férias ou o critério para a sua determinação
- os prazos de aviso prévio a observar pela entidade empregadora e pelo trabalhador para a cessação do contrato
- o valor e a periodicidade da retribuição
- o período normal de trabalho diário e semanal
- o número da apólice de seguro de acidentes de trabalho e a identificação da entidade seguradora
- o instrumento de regulamentação coletiva de trabalho aplicável, caso exista
- a identificação do fundo de compensação de trabalho ou mecanismo equivalente, nos termos da legislação específica.

Os direitos mínimos do trabalhador são definidos na legislação laboral nacional. Qualquer técnico de emprego deverá ter uma lista dos requisitos para o seu país. Um contrato de trabalho pode prever outros direitos, mas estes não podem ser inferiores aos estabelecidos nas normas laborais nacionais. Os trabalhadores podem ter direitos diferentes dependendo do tipo de contrato, sendo que os empregadores devem informar os trabalhadores das condições aplicáveis ao respetivo contrato:

- contrato de trabalho a termo certo
- contrato de trabalho a termo incerto
- contrato de trabalho sem termo
- contrato de trabalho de curta duração
- contrato de trabalho a tempo parcial
- trabalho temporário
- prestação de serviços

A flexibilidade no trabalho permite que os empregadores e os trabalhadores façam acordos sobre as condições de trabalho que lhes convêm. Isto ajuda os trabalhadores a manterem um

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

bom equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e pode apoiar os empregadores a melhorarem a produtividade e a eficiência da empresa.

Existem várias formas de tornar o local de trabalho mais flexível. Por um lado, em alguns casos previsto no Código de Trabalho, os trabalhadores têm o direito de pedir acordos de trabalho flexíveis. Por outro, empregadores e trabalhadores podem negociar para alterar como certas condições se aplicam particularmente no que diz respeito às relações de trabalho.

Uma gestão de desempenho eficaz cria um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo que beneficia tanto os trabalhadores como os empregadores. As melhores empresas estão constantemente a melhorar as suas atividades para se manterem competitivas no seu setor. Para isso, os trabalhadores e os empregadores/gestores devem ter um alto desempenho, isto é:

- Produtividade aumentada
- Trabalhadores envolvidos e empenhados.
- Retenção de bons trabalhadores.

Trabalhadores com desempenho insuficiente podem ter um impacto negativo nos negócios, por exemplo:

- Clientes insatisfeitos
- Produtividade reduzida
- Alta rotatividade de trabalhadores
- Trabalhadores desmotivados e com um desempenho insuficiente

Um desempenho insuficiente ou um mau desempenho ocorre quando um trabalhador não realiza o seu trabalho corretamente ou se comporta de maneira inaceitável no trabalho, poderá inclui:

- Não realizar o trabalho de acordo com o padrão exigido ou não realizar o trabalho de todo
- Não seguir as políticas, regras ou procedimentos do local de trabalho
- Adotar um comportamento inaceitável no trabalho (por exemplo, contar piadas inadequadas ou impróprias)
- Adotar um comportamento disruptivo ou negativo no trabalho (por exemplo, falar constantemente negativamente sobre a empresa)

A melhor maneira de gerir o mau desempenho é garantir que este não ocorra. A comunicação é a chave. As etapas que os empregadores podem seguir para ajudar a prevenir o mau desempenho ou um desempenho insuficiente incluem:

- Incluir expectativas comportamentais e de resultados nas descrições de trabalho
- Abordar quaisquer problemas o mais rápido possível
- Realizar, desde o início, avaliações regulares de desempenho para definir expectativas
- Incentivar os trabalhadores a falarem com um supervisor ou com o empregador se tiverem alguma dúvida ou preocupação.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Se um trabalhador refugiado/migrante tiver um desempenho insuficiente, poderá ser organizada uma reunião para que o trabalhador e o empregador discutam a situação. É uma boa ideia que o empregador informe o trabalhador sobre o motivo da reunião e o questione se pretende levar um acompanhante. Nessa reunião:

- Seja claro sobre quais são as questões ou preocupações de ambas as partes.
- Certifique-se de que ambas as partes discutem e acordem uma solução conjunta, incluindo etapas claras e razoáveis para melhoria.
- Documente a reunião e seu resultado.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

5. Validade e confiabilidade das informações do mercado de trabalho

Os técnicos de emprego e/ou de orientação profissional necessitam de atualizar regularmente as informações sobre o mercado de trabalho, desenvolvendo e partilhando essas atualizações. Existem muitas fontes sólidas e confiáveis, na maioria com financiamento público, que são acessíveis a profissionais que se sentem confiantes em lidar com grandes volumes de dados. Além disso, muitos técnicos de emprego e/ou de orientação profissional desenvolveram os seus próprios recursos de informações sobre o mercado de trabalho para as usar com os seus beneficiários. Para aprimorar esse processo, é importante que os técnicos de emprego e/ou de orientação profissional façam a sua própria pesquisa sobre o mercado de trabalho e colaborem com outros profissionais para ampliarem e aprofundarem a sua compreensão do mercado de trabalho.

Os técnicos de emprego e/ou de orientação profissional são, frequentemente, o primeiro ponto de contacto quando candidatos refugiados/migrantes têm dúvidas sobre as suas futuras opções profissionais. Na maioria das vezes, estão mal preparados e não sabem onde procurar informações básicas ou, se necessário, conselhos e orientações especializados. Os técnicos de emprego e/ou os técnicos de orientação profissional estão na interface entre o mercado de trabalho e os candidatos refugiados/migrantes. Num mundo em rápida mudança, não é surpreendente que os candidatos valorizem particularmente o trabalho de um técnico porque isso lhes dá acesso a especialistas e redes de contacto. Embora estabelecer o contacto entre os candidatos e o mercado de trabalho não seja o único objetivo da orientação profissional, é difícil imaginar qualquer tentativa credível de orientação profissional que esteja completamente divorciada da compreensão das informações do mercado de trabalho.

As ferramentas para apoiar os técnicos de emprego e/ou de orientação profissional na obtenção de informações do mercado de trabalho são variadas e podem incluir:

- **Autoavaliação:** Refletir sobre a posição do prestador de serviços de emprego e/ou de orientação profissional em termos de confiança e conhecimento na utilização prática de informações do mercado de trabalho.
- **Partilha:** Fórum de discussão online sobre questões relativas ao mercado de trabalho.
- **Centro de Recursos:** Biblioteca online para apoiar a aprendizagem e a prática.
- **Ação:** Uma variedade de atividades para colocar a aprendizagem em prática

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

6. Casos da vida real

O emprego apoiado melhorou a qualidade de vida das pessoas que entram no mercado de trabalho da UE como refugiados/migrantes. Ao permitir que se tornem participantes ativos na sociedade, podemos ter um impacto positivo nas suas famílias e nos empregadores que podem beneficiar da contribuição de um refugiado/migrante no local de trabalho. A mais-valia do emprego apoiado é que este permite que o refugiado/migrante entre no mercado de trabalho aberto, concentrando-se nas aptidões e competências individuais e fornecendo vários níveis de apoio individualizado de acordo com as necessidades. O emprego apoiado também é uma metodologia importante para os empregadores, pois permite-lhes analisar especificamente como os processos de trabalho são organizados na empresa e ajuda a criar empregos ou redesenhar os empregos existentes de um modo que facilite o acesso e a participação dos refugiados/migrantes.

6.1. Caso 1: O modelo de emprego apoiado implementado em Sofia, Bulgária.

Valéria é uma migrante ucraniana que trabalha numa loja em Sófia, na Bulgária. O empregador não tinha experiência em contratar migrantes da Ucrânia e iniciou uma experiência algumas horas por semana. O empregador descobriu que Valéria poderia fazer mais do que o esperado. As suas horas de trabalho foram aumentadas e, além disso, Valéria está a realizar mais tarefas desde que começou a trabalhar. O seu trabalho é controlar o stock na loja e no armazém. Um aspeto importante do apoio prestado pelo técnico de emprego apoiado é estimular a cooperação com os colegas.

O serviço de emprego apoiado implementou várias técnicas para apoiar o empregador e a trabalhadora, incluindo o acompanhamento dos progressos e o aconselhamento adicional. O coaching de emprego também é prestado ao empregador, sempre que solicitado.

6.2. Caso 2: Criação de empregos no grupo HORECA na Bulgária

As grandes empresas e as grandes organizações podem desenvolver políticas de emprego para contratar refugiados/migrantes. Na Bulgária, uma das empresas HORECA iniciou um projeto com o objetivo de empregar 100 migrantes da Ucrânia. Essas pessoas desempenharão tarefas nos setores dos transportes, restauração, limpeza e manutenção. A realização desses trabalhos é o resultado de uma reformulação dos processos de trabalho em diferentes departamentos, um modo diferente de organizar o trabalho e a diferenciação dos níveis de funções que têm em consideração as capacidades, possibilidades e limitações de diferentes grupos de trabalhadores.

6.3. Caso 3: Abordagem do emprego personalizado em Varna, Bulgária

O emprego personalizado satisfaz as necessidades do empregador e do trabalhador. Danilo é natural de Odesa, Ucrânia, e trabalha num restaurante em Varna, na Bulgária. O empregador decidiu implementar um período de experimentação de 2 a 3 meses com o objetivo de conhecer melhor Danilo. Foi dedicado algum tempo para explorar as necessidades, capacidades e interesses individuais de Danilo, bem como as complexidades, que são essenciais para

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

estabelecer um emprego bem-sucedido. Esta foi uma abordagem dinâmica em que o candidato a emprego controlava o processo, identificou as preferências as ligações na comunidade. Danilo selecionou colegas para participarem nesta fase para que pudessem partilhar perspetivas positivas e ligações potenciais com o emprego. No final da fase de experimentação, Danilo tomou decisões sobre os objetivos de emprego.

6.4. Caso 4: Emprego apoiado implementado em Plovdiv, na Bulgária

Victor é natural de Kharkiv, na Ucrânia, e foi selecionado para trabalhar numa farmácia em Plovdiv, na Bulgária. O prestador do serviço de emprego apoiado negociou com o empregador um período experimental a tempo parcial por um período de 2 meses. Durante este período, foi realizada uma identificação das competências sociais e laborais e dos interesses de Victor. Trata-se de conhecer muito bem a pessoa. As tarefas que Victor teve de realizar consistiram em desembalar artigos no armazém, colocar preços nos artigos e controlar as quantidades. Essas tarefas adequavam-se muito bem a Victor. No período inicial, um técnico de emprego apoiado manteve contacto com o empregador e com Victor para aconselhamento e apoio. Foram realizadas reuniões mensais com o supervisor e com Victor. O objetivo das reuniões era identificar se e que tipo de suporte natural seria necessário e como deveria ser implementado. As reuniões foram documentadas por escrito. A contratação aconteceu após este período.

6.5. Caso 5: Emprego apoiado na prática em Burgas, na Bulgária

Gleb é natural de Odesa, na Ucrânia, e foi recrutado para trabalhar na administração pública de Burgas, na Bulgária. O presidente da câmara municipal de Burgas iniciou um programa de recrutamento de 100 pessoas desempregadas de longa duração oriundas da Ucrânia. Foi iniciado um programa de formação com duração de um mês, no qual Gleb foi selecionado. O programa incluiu uma semana experimental de trabalho, uma entrevista, trabalho em equipa e tarefas práticas. Para que Gleb pudesse participar do programa, recebeu apoio de um técnico de emprego apoiado antes e durante a formação. Um emprego na administração pública foi encontrado para Gleb, onde poderia realizar as suas tarefas ao seu próprio ritmo. O posto de trabalho de Gleb ficou situado num ambiente tranquilo sem muita distração e a carga de trabalho foi monitorizada por um supervisor. O técnico de emprego apoiado fornece um apoio contínuo, enquanto assim for necessário.

6.6. Caso 6: Resolução de conflitos no local de trabalho

Ruslan é natural de Melitopol, na Ucrânia, e foi recrutado para trabalhar numa empresa de telecomunicações em Sófia, na Bulgária. No seu emprego anterior Ruslan era engenheiro. Devido a uma lesão causada pelo bombardeamento de Melitopol, não pôde continuar no seu antigo emprego, no entanto Ruslan está a ser bem-sucedido no novo emprego. O seu desempenho no trabalho e o seu relacionamento com os outros trabalhadores são satisfatórios, embora pequenos problemas surjam de vez em quando. O técnico de emprego apoiado forneceu apoio a Ruslan, pois confia nele e entende a situação. O técnico forneceu algumas dicas para a gestão do stress e da ansiedade, o que ajuda muito Ruslan a acalmar-se e a ser capaz de pôr em prática a sua enorme capacidade de trabalho. Sem esse apoio, Ruslan não poderia permanecer no emprego.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

6.7. Caso 7: Abhi, um beneficiário de emprego apoiado em Portugal.

Abhi, é um homem de 30 anos, natural da Índia, que se mudou para Portugal em 2019. Antes disso, ele trabalhou na Suíça como ajudante de cozinha e em França como trabalhador da construção civil e num restaurante indiano. Na Índia, recebeu formação e trabalhou em medicina e terapia de massagem ayurvédica tradicional, que aprendeu com o seu pai e avô. Embora não tenha certificados dessas formações, ele tem conhecimentos práticos na área. Em Portugal, trabalhou como massagista freelancer, principalmente para turistas.

Em Portugal, Abhi foi sem-abrigo durante vários meses até ser integrado num centro para pessoas sem-abrigo criado durante a pandemia do Covid-19. Ficou alojado durante a noite e recebia três refeições por dia no centro. Em julho de 2020, contactou uma técnica de emprego apoiado que trabalhava ocasionalmente no centro.

Apesar de não ter conhecimentos da língua portuguesa e falar um inglês muito básico, Abhi era muito organizado e autónomo em termos de burocracia e assuntos administrativos. Já tinha conseguido reunir todos os documentos necessários para poder submeter o seu pedido de legalização, faltando apenas o contrato de trabalho. Mostrou ter muita vontade de trabalhar, demonstrando compromisso, responsabilidade, proatividade e disponibilidade para várias áreas profissionais.

A técnica de emprego apoiado criou um novo CV com Abhi, mais atrativo e fácil de ler. Para isso, a técnica explorou as antigas formações profissionais, atividades profissionais e experiências de Abhi nos diferentes países em que viveu para conhecer a pessoa por trás dos dados básicos formais de cada experiência profissional. Esta informação serviu para identificar os pontos fortes e fracos de Abhi, além de serem informações valiosas sobre as suas competências pessoais, sociais e profissionais. Com base nesta informação, foi criado uma carta de apresentação para adicionar ao CV. A técnica também treinou Abhi para a entrevista através de role-play, dando dicas e conselhos importantes para conduzir uma entrevista bem-sucedida de acordo com os costumes e comportamentos culturais portugueses. Como a técnica também é migrante, vivendo em Portugal há mais de 10 anos, sabe o que é típico e importante na cultura portuguesa; informações que muitas vezes são assumidas como adquiridas, uma vez que é algo intrínseco aos portugueses. Enquanto migrante a técnica sabe como essas pequenas diversidades de comportamento e linguagem podem fazer uma grande diferença, já que as lacunas culturais estão sempre presentes, especialmente num contexto profissional.

Uma vez que Abhi estava interessado e tinha experiência na construção civil, a técnica de emprego apoiado contactou uma empresa com a qual tinha uma relação profissional há vários anos. A técnica falou à empresa sobre o perfil de Abhi, sondando o seu interesse. Foi agendada uma entrevista, e a técnica acompanhou-o para o apoiar com o transporte público e para o ajudar durante a entrevista, uma vez que os entrevistadores não falavam inglês e Abhi não falava português. Abhi foi aceite e começou a trabalhar passados alguns dias. Desta forma, ele conseguiu o seu primeiro emprego oficial em Portugal com um contrato de trabalho, que lhe permitiu iniciar o seu processo de legalização.

A técnica de emprego apoiado forneceu a Abhi uma publicação contendo vocabulário da área da construção civil em português, com os termos e desenhos dos respetivos materiais e ferramentas, para que ele pudesse aprender o vocabulário. A técnica acompanhou Abhi na sua

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

integração na empresa, mantendo um contacto muito regular no primeiro mês e um contacto regular posteriormente.

Abhi é agora mais autónomo do que nunca. Concluiu um curso básico de língua portuguesa, obteve a sua carta de condução e completou a formação para se tornar um motorista de táxi independente. Atualmente, está a planear iniciar a sua própria empresa de lavagem de automóveis. Mantém contacto com a sua técnica de emprego apoiado, principalmente online ou por WhatsApp, para algumas conversas informais ou para pedir conselhos para qualquer situação relacionada com a integração na sociedade portuguesa. Este contacto ainda é importante, pois muitas questões podem surgir quando alguém vive numa sociedade estrangeira. É importante ter um contacto confiável que lhe possa prestar informações sobre os serviços e obrigações do país anfitrião para uma integração bem-sucedida.

6.8. Caso 8: A experiência de Buraq com o emprego apoiado em Portugal.

No final de 2020, a Associação Portuguesa de Emprego Apoiado recebeu um pedido do Alto Comissariado para as Migrações para apoiar o Buraq, um jovem refugiado do Iraque. Buraq deixou o seu país aos 15 anos e viajou durante algum tempo antes de passar cinco anos na Turquia. Ele chegou a Portugal em abril de 2019 e concluiu o programa de acolhimento de refugiados em outubro de 2020. Desde então, tem vivido autonomamente e arrendou um quarto por 200 euros por mês, que paga através do Rendimento Social de Inserção que recebe, no valor de 189 euros. Ele recebeu igualmente apoio alimentar através de uma entidade de apoio social. Além das dificuldades financeiras, Buraq experimentou o isolamento social que aumentou o seu desconforto e dificultou a sua integração na sociedade portuguesa.

O técnico de emprego apoiado começou a trabalhar com Buraq e tentou primeiramente estabelecer uma relação com ele, conhecendo a sua história, percurso profissional e formativo, interesses pessoais e ambições. O técnico incentivou-o a escrever um currículo criativo e deu-lhe dicas para procurar emprego a partir de uma perspetiva de empoderamento, encorajando a autonomia de Buraq. O técnico também abordou aspetos relativos ao bem-estar social, à saúde, à alimentação e à habitação através de uma abordagem holística. O técnico valorizou a sua experiência profissional no Iraque e na Turquia, informação que não estava incluída no currículo que tinha sido preparado anteriormente, e explorou as suas ambições para o futuro, nomeadamente a de obter o seu diploma de ensino secundário e de ingressar no ensino superior.

Em julho de 2023, e após 2 anos e meio de apoio e acompanhamento, Buraq continua em contacto regular com o técnico de emprego apoiado. Ele entrou, novamente, em contacto com o seu técnico para informá-lo que conseguiu completar o ensino secundário. Ele explicou os seus planos para entrar na universidade, ainda em dúvida se escolheria programação ou psicologia. O técnico de emprego apoiado conseguiu um contacto de um programador profissional para que Buraq pudesse conhecer melhor esta profissão. Além disso, Buraq continua com seu processo de aprendizagem, com aulas de inglês previstas para começar em breve.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Desde o início do processo de emprego apoiado, Buraq evoluiu de um jovem sem certificação escolar, com dificuldades financeiras e em isolamento social, mas com sonhos e ambições, para um jovem com experiência profissional numa área do seu interesse, com o ensino secundário concluído, emancipado, consciente de seu potencial e capacidades. Pode agora trilhar o seu caminho com autonomia, pedindo apoio quando necessita e também dando feedback e disponibilizando-se para apoiar os outros sempre que possível. Buraq continua a sonhar e ter ambições porque, além de ir para a universidade, ele pretende escrever e publicar a sua autobiografia para inspirar outras pessoas em situação similar.

6.9. Caso 9: A integração de Marie no mercado de trabalho através do emprego apoiado em Portugal.

Marie, é uma mãe solteira dos Camarões, que chegou a Portugal há três anos. Recebeu apoio de um prestador de serviços de emprego apoiado para encontrar um emprego. Foi recrutada para trabalhar como ajudante de cozinha num restaurante tradicional português. Iniciou um programa de formação de três semanas que incluiu uma semana de competências sociais e duas semanas de formação profissional para equipar a Marie com os conhecimentos, competências e atitudes necessários para desempenhar as suas funções de modo eficaz e eficiente. Marie recebeu apoio durante o programa de formação para ajudá-la a participar eficazmente.

Durante uma semana, ela trabalhou no restaurante, mas não foi possível continuar porque Marie não podia trabalhar aos fins de semana, para cuidar do seu filho. O desafio foi para ambos, Marie e o empregador, que tiveram de ajustar as suas expectativas e rotinas para acomodar as necessidades e preferências de cada um. Por isso, foi proposta uma adaptação do posto de trabalho para Marie com o apoio do técnico de emprego, e o horário de trabalho foi definido de acordo com a sua dinâmica familiar. O empregador foi muito compreensivo com a sua situação vulnerável. Com uma comunicação e cooperação eficazes, eles conseguiram superar o desafio e alcançar um resultado vantajoso para ambos.

De facto, esta adaptação permitiu a Marie trabalhar durante os dias da semana e cuidar do seu filho durante os fins de semana, equilibrando melhor as suas responsabilidades profissionais e familiares. E o empregador pôde reter uma funcionária qualificada e motivada que podia contribuir para o sucesso do restaurante. Atualmente ela está incrivelmente feliz com a sua "nova vida" no restaurante, assim como o empregador, o que significa que a adaptação do posto de trabalho da Marie foi bem-sucedida e benéfica para ambas as partes.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

7. Ferramentas práticas no processo de orientação profissional de refugiados e migrantes (especialmente aqueles oriundos da Ucrânia).

A secção seguinte consiste numa série de atividades, testes e atividades, que podem ajudá-lo como técnico de orientação profissional e/ou técnico de emprego a criar um ambiente melhor para implementar atividades de orientação profissional e empoderamento de acordo com a metodologia do emprego apoiado. Em toda a secção, a palavra "beneficiário" significa um refugiado/migrante que procura a integração no mercado de trabalho aberto.

7.1. Como envolver os beneficiários no processo de orientação profissional?

7.1.1. Atividade: O que é interessante em si?

Pode ser usado:

- Como um quebra-gelo geral para atividades individuais ou em grupo.
- Como um método para melhorar a autoconfiança, a comunicação verbal e o comportamento social.

Instruções:

- Os participantes devem sentar-se em círculo.
- O técnico de orientação profissional apresenta-se formalmente e sugere que uma boa maneira de todos se conhecerem é apresentando-se seguindo a ordem que estão sentados. No entanto, para torná-lo mais interessante, cada pessoa tem que dizer uma coisa interessante sobre si mesma - pode ser qualquer coisa e não necessita de estar relacionada com o emprego.
- O técnico de orientação profissional começa dando um bom exemplo. (Dica: diga ou faça algo engraçado para quebrar a tensão).
- O técnico de orientação profissional convida cada pessoa a falar na sua vez, faz um comentário positivo no final de cada apresentação e no final agradece calorosamente a todos os participantes.

Grupo:

Os participantes agora têm uma ideia melhor de si mesmos; eles vão sentir-se mais confortáveis e mostrarão autoconfiança, boa comunicação verbal e comportamento social apropriado.

7.1.2. Ficha de trabalho: Compreender o seu valor.

Esta ficha de trabalho permite que o beneficiário liste as suas competências transversais. Esta ficha de trabalho vai ajudar o beneficiário a perceber o que significa e como essas competências podem fazer uma diferença positiva.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Ao ponderar sobre as questões, instrua os beneficiários para que pensem sobre alguém que tenha exercido um papel significativo nas suas vidas. Essa pessoa pode ser um membro da família, um amigo, um vizinho, um professor ou um antigo colega de trabalho. É essencial que os beneficiários nutram respeito por essa pessoa e reconheçam que ela contribuiu de maneira positiva para as suas vidas, mesmo que de forma discreta. Solicite aos beneficiários que respondam a todas as perguntas com sinceridade.

7.1.3. Exercício: Qual é o impacto que tem nos outros?

1. Que palavras usaram para o descrever positivamente no passado?
2. Em que situação ou por que razão fizeram essa descrição?
3. Como se sentiu?
4. Em que outra ocasião da sua vida demonstrou ter essas qualidades?
5. De que outros modos poderá utilizar essas qualidades para se beneficiar a si próprio e/ou aos outros à sua volta?
6. Como acha que o uso dessas qualidades faz sentir os outros?
7. Escreva uma frase que explique quais são essas qualidades, como as utilizou no passado e como as poderá utilizar no futuro para fazer uma diferença positiva.

Ficha de exercícios (por favor, imprima as perguntas acima antes de as utilizar!)

Solicite agora ao beneficiário que elabore uma lista das situações relacionadas com trabalho em que poderá fazer uma diferença positiva. Pode repetir este exercício para as várias qualidades. Não necessitam de ter sido enunciados pela mesma pessoa que o beneficiário identificou anteriormente.

No final do exercício, o beneficiário saberá como usar as suas qualidades para o bem, observando o impacto que têm sobre aqueles ao seu redor. O beneficiário pode sentir-se confiante de que está a fazer a diferença na vida de outras pessoas de algum modo.

7.1.4. Ficha de trabalho: Aproveitando ao máximo o seu potencial.

Esta ficha de trabalho permitirá que o beneficiário aprenda mais sobre as suas qualidades pessoais, como outras pessoas o percebem positivamente e como ele as faz sentir.

No entanto, para que o beneficiário se sinta confiante, é essencial que realize um exercício para identificar o que é desafiador e como pode melhorar as aptidões menos desenvolvidas do beneficiário. Se o beneficiário conhecer os seus pontos fortes e fracos, não perderá a confiança quando enfrentar uma situação mais exigente, mas estará pronto para enfrentar desafios e superá-los com sucesso. A confiança do beneficiário refletir-se-á nos outros ao seu redor. Solicite ao beneficiário que responda às questões de forma sincera e completa.

7.1.5. Exercício: Pensar fora da caixa.

Para este exercício, é necessário pedir ao beneficiário que pense metaforicamente, isto é, este exercício requer que o beneficiário use a imaginação em vez de pensar literalmente. A ideia é transferir as suas qualidades para um objeto inanimado. Isto significa pensar lateralmente sobre

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

as suas características. Por exemplo, o beneficiário é alegre, bem-disposto e muito ativo poderá atribuir essas qualidades a um objeto inanimado como uma bola ou um papagaio de papel.

Permita que o beneficiário tenha o tempo necessário para pensar. Se o beneficiário pedir ajuda a alguém, certifique-se que o beneficiário concorda com as características sugeridas, assim como com o objeto inanimado escolhido.

Coloque as seguintes questões, às quais o beneficiário deverá responder honestamente:

1. Se fosse um objeto inanimado, o que seria?
2. Quais são as características que possui em comum com o objeto escolhido?

Agora, *pense* apenas no objeto.

1. Para que é que as pessoas usam geralmente esse objeto?
2. Como é que esse objeto beneficia ou afeta a vida das pessoas?
3. Como é que o objeto é comercializado ou adquirido?
4. Quais são os aspetos negativos do objeto e o que pode correr mal?
5. Como melhoraria o objeto para torná-lo mais útil ou atraente para os seus utilizadores?

Agora, peça ao beneficiário que responda às questões 3 a 7 novamente, pensando que é o objeto escolhido.

Pergunte ao beneficiário*: Algumas das melhorias que fez para si mesmo foram semelhantes às que sugeriu para o objeto?*

Sugestão para o técnico de orientação profissional: Por vezes, pensar em si mesmo como um objeto torna mais fácil examinar quais são os seus pontos mais fracos, e o que pode ser feito para melhorá-los e tornar-se mais atrativo e útil para os outros. Agora, solicite ao beneficiário que faça uma lista de como poderá fazer essas melhorias e tornar-se mais atrativo e contratável.

Como técnico de orientação profissional, poderá solicitar ao beneficiário que considere o seguinte (poderá ajudá-lo com a tarefa acima):

- Desenvolver novas competências.
- Adquirir novos conhecimentos/competências.
- Ganhar mais experiência.
- Refletir sobre o seu comportamento e respetivo efeito nos outros
- Melhorar a sua aparência
- Tornar a vida das pessoas mais fácil.
- O que o distingue dos outros?

O beneficiário tem agora uma lista de coisas que pode fazer para se tornar mais atrativo para os empregadores e, assim, mais contratável! A sua confiança necessita de ser trabalhada quando confrontado com desafios e o beneficiário mostrará como pode encontrar soluções e alternativas para os superar.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

7.1.6. Ficha de trabalho: A minha declaração de autoestima.

Como técnico de emprego e/ou de orientação profissional, poderá discutir a seguinte declaração com o beneficiário. Isto ajudará a construir a autoestima do beneficiário.

Este sou eu!

Não há ninguém como eu em todo o mundo. Algumas pessoas têm características como as minhas, mas ninguém tem a mesma combinação de características que eu tenho. Portanto, tudo o que vem de mim é autenticamente meu porque é só meu e eu escolhi-o.

Estou ciente de toda a minha personalidade: a minha personalidade, incluindo tudo o que a minha mente faz, incluindo todos os pensamentos e ideias; os meus olhos, incluindo todas as imagens que veem; os meus sentimentos, independentemente da sua natureza - raiva, alegria, desapontamento, amor, ilusões, aborrecimento; a minha boca e todas as palavras que saem dela - gentis, educadas ou rudes, decentes ou obscenas; a minha voz - suave ou dura; e todas as minhas ações, independentemente de afetarem outras pessoas ou a mim mesmo.

Estou ciente das minhas ideias sobre o futuro, dos meus sonhos, esperanças e medos.

Aceito as minhas vitórias e sucessos, os meus fracassos e erros.

Ao aceitar tudo o que é meu e me pertence, posso relacionar o conhecimento comigo mesmo de uma forma íntima. Desta forma, posso amar-me e estar em paz com cada parte de mim mesmo. Assim, posso agir de tal forma que todo o meu eu interior possa trabalhar para mim da melhor maneira possível.

Sei que há alguns aspetos em mim que me interessam e outros que não reconheço. Mas desde que tenha sentimentos de amor e amizade por mim, posso olhar com coragem e esperança para soluções para os meus problemas e maneiras de me ajudar a aprender mais sobre mim mesmo.

Independentemente da minha aparência, de onde venho, do que digo, do que faço, do que penso e do que sinto em qualquer momento - sou eu, sou autêntico e mostro qual é a minha posição em qualquer momento.

Se eu entender que a forma como pareço, o que digo, o que faço, o que penso e que algumas partes da minha personalidade são inaceitáveis, posso eliminar essas coisas. Posso eliminar as coisas que são inadequadas, encontrar algo novo e usá-lo para substituir as características eliminadas.

Posso usar meios que me permitam sobreviver, estar perto dos outros, ser produtivo, dar significado e ordem ao mundo de pessoas e coisas que me rodeiam.

Estou ciente de mim mesmo e, assim, posso construir-me.

Estou ciente de mim mesmo e sinto-me particularmente bem comigo.

7.1.7. Teste: Como se comporta em situações de stress?

A gestão do stress refere-se a vários esforços para controlar e reduzir a tensão que ocorre em situações de trabalho stressantes. Existem competências comprovadas que o beneficiário pode utilizar para gerir o stress. Estas podem ajudá-lo a manter-se calmo e eficaz em situações de trabalho com um ritmo intenso ou sobrecarga e a evitar os problemas de saúde derivadas do stress a longo prazo. Gerir o stress envolve fazer mudanças emocionais e físicas. A melhor forma para o beneficiário gerir o stress é aprender a lidar com ele.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Fornecemos agora um teste que avalia o comportamento relacionado com o stress, caracterizado por traços como a impaciência, a agressividade, um sentido de urgência temporal e um desejo de reconhecimento e progressão. Este tipo de comportamento muitas vezes leva a sintomas relacionados com o stress e pode aumentar o risco de problemas de saúde adicionais. As pessoas com este tipo de comportamento têm uma hiperconsciência do tempo e, portanto, caminham, alimentam-se e realizam a maioria das atividades rapidamente. Reagem mais sensivelmente em situações de trabalho de ritmo intenso e são frequentemente propensas a manifestações físicas: tensão facial, fala acelerada, interrupção dos outros, ranger os dentes, etc.

O beneficiário deve responder às afirmações utilizando as letras a) b) c) ou d) cujo significado é:

a) Quase sempre verdadeiro

b) Ocasionalmente verdadeiro

c) Raramente verdadeiro

d) Não é verdadeiro

1. Não gosto de esperar que outras pessoas terminem o seu trabalho antes de começar o meu.
2. Não gosto de esperar em filas.
3. As pessoas dizem-me que fico irritado facilmente.
4. Sempre que possível, tento tornar as atividades competitivas.
5. Tendo a precipitar-me para o trabalho que deve ser feito antes de saber o procedimento que vou usar para o fazer.
6. Mesmo quando estou de férias costumo levar algum trabalho comigo.
7. Quando cometo um erro, é geralmente porque me precipitei para o trabalho antes de o ter planeado totalmente.
8. Sinto-me culpado por tirar tempo livre no trabalho por causa do meu estatuto de refugiado e/ou migrante.
9. As pessoas dizem-me que tenho mau feitio quando se trata de situações competitivas.
10. Tendo a perder a paciência quando estou sob muita pressão no trabalho.
11. Sempre que possível, tento fazer duas ou mais coisas ao mesmo tempo.
12. Tendo a correr contra o relógio.
13. Não tenho paciência para atrasos.
14. Dou por mim a apressar-me quando não é necessário.

Este exercício é um pouco complicado de pontuar. Siga as instruções com atenção:

Urgência temporal

A urgência temporal reflete uma corrida contra o relógio, mesmo quando não existe motivo para ter pressa. É medida pelas seguintes afirmações: 1, 2, 8, 12 e 14. Atribua um ponto por cada resposta A ou B que o beneficiário deu a estas questões. Anote a pontuação total obtida.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Agressividade e hostilidade inadequadas

Esta dimensão reflete um comportamento excessivamente competitivo e frequentes manifestações de hostilidade. É medida pelas afirmações 3, 4, 9 e 10. Atribua um ponto por cada resposta A ou B que o beneficiário deu a estas questões. Anote a pontuação total obtida.

Comportamento polifásico

É a tendência para o beneficiário se envolver em várias atividades ao mesmo tempo e em momentos inoportunos. Como resultado, os indivíduos acabam muitas vezes por desperdiçar tempo em vez de o poupar, o que leva a um desperdício de energia. Este fator é medido pelas afirmações 6 e 11. Cada resposta A ou B vale um ponto. Novamente, anote a pontuação total.

Orientação para objetivos sem planeamento adequado

Refere-se à tendência dos indivíduos se precipitarem para o trabalho sem saberem como alcançar o resultado desejado. Como resultado, é provável que ocorram trabalhos incompletos e erros. Este fator é avaliado pelas afirmações 5 e 7. Cada A ou B vale um ponto; escreva o total.

PONTUAÇÃO TOTAL

Se o beneficiário obteve uma pontuação total de 5 ou mais pontos, significa que ele pode ter alguns dos componentes básicos dos comportamentos listados acima. Se o beneficiário obteve uma pontuação alta, como técnico de orientação profissional deve prestar-lhe orientação para reduzir o nível de stress.

7.1.8. Teste: Acredita em si mesmo?

Poderá acontecer que o beneficiário encontre pessoas com comportamentos agressivos. Existem também beneficiários que são modestos, hesitantes e tímidos - pessoas cujas ações mostram que se subestimam e não acreditam nas suas qualidades. Se quiser descobrir em qual dessas categorias o beneficiário se encaixa, como técnico de orientação profissional, poderá solicitar-lhe que responda às afirmações seguintes com "SIM" ou "NÃO".

	SIM	NÃO
1. O trabalho árduo é mais importante do que o talento.	(a)	(b)
2. As outras pessoas apercebem-se facilmente dos meus problemas.	(a)	(b)
3. Não tenho nenhuma qualidade especial.	(a)	(b)
4. Sinto-me envergonhado de algumas coisas.	(a)	(b)
5. Não me é difícil impressionar outras pessoas.	(a)	(b)
6. Fico zangado quando outras pessoas me criticam.	(a)	(b)
7. Normalmente, dou o meu melhor.	(a)	(b)
8. Não me queixo do mau serviço.	(a)	(b)

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

9. Os outros não me aceitam como sou.	(a)	(b)
10. Normalmente, cometo erros graves.	(a)	(b)
11. Sinto-me entusiasmado com o meu futuro.	(a)	(b)
12. Sinto-me irritado com muitas pessoas que encontro todos os dias.	(a)	(b)
13. É agradável comunicar comigo.	(a)	(b)
14. Não tenho nenhum parente ou amigo próximo com quem eu possa falar.	(a)	(b)
15. Estes são os melhores anos da minha vida.	(a)	(b)
16. Gostaria de poder mudar algumas coisas sobre o meu passado.	(a)	(b)
17. As pessoas lembram-se de mim desde o momento que nos conhecemos.	(a)	(b)
18. Muitas vezes, gostaria de me parecer mais com outras pessoas.	(a)	(b)
19. Faço novos amigos facilmente.	(a)	(b)
20. Os meus amigos raramente contam comigo para apoio emocional.	(a)	(b)

Verifique quais as perguntas que o beneficiário respondeu com “SIM” ou “NÃO”. Preste atenção às respostas “SIM” que estão marcadas com “b”, bem como às respostas “NÃO” que também estão marcadas com “b”. Some todos os "b" e leia as interpretações sobre a autoconfiança do beneficiário.

Interpretação dos resultados

- 15 ou mais "b"s - Autoconfiança extremamente baixa

O beneficiário tem tão pouca fé nas suas próprias capacidades que muitas vezes é dominado por um sentimento de auto-humilhação, o que o impede de realizar o seu verdadeiro potencial e fazer o que realmente deseja.

O beneficiário tende a pensar que as pessoas são críticas em relação a ele, quando é a sua falta de confiança que o faz sentir-se deprimido. Ele pode sair deste círculo vicioso prestando mais atenção a si mesmo e mostrando mais interesse pelas pessoas à sua volta.

10-15 "b"s - Baixa autoconfiança

Embora o beneficiário nem sempre seja inseguro, tem um baixo nível de autoconfiança. Quando as coisas correm mal, culpa-se a si mesmo, o que mostra que não tem uma boa noção do que está

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

realmente a acontecer. Isso explica em parte a sua timidez. Tente encorajar a autoconfiança do beneficiário apoiando-o e não o julgando com demasiada severidade. Ele necessita de se aceitar como é.

5-10 "b"s - Autoconfiança média

A autoconfiança do beneficiário é bastante boa, mas ele ainda tem dúvidas, por isso às vezes pensa que as pessoas estão a gozar com ele, e isso irrita-o. É muitas vezes relutante em partilhar os seus problemas e sentimentos com aqueles à sua volta, temendo que possam mal-entendê-lo ou rir-se dele.

0-5 "b"s - Autoconfiança elevada

A alta independência é típica do beneficiário. Não lhe é difícil demonstrar os seus pontos fortes.

7.2. Como melhorar o perfil profissional?

7.2.1. Ficha de trabalho: Quem sou eu?

A autoconfiança implica que o beneficiário se conheça, reconheça o seu potencial e tenha uma ideia do que pode melhorar. Esta ficha de trabalho tem precisamente como objetivo ajudar o beneficiário a conhecer-se melhor e a identificar os seus pontos fortes, interesses, valores e objetivos profissionais. No final desta ficha de trabalho, o beneficiário terá uma lista abrangente dos seus atributos pessoais num resumo.

Solicite ao beneficiário para responder às questões com sinceridade e de forma completa.

1. Qual a atividade que mais gosta de realizar?
2. Porquê?
3. O que tem de fazer fisicamente e/ou mentalmente para participar nessa atividade? (por exemplo, jogar futebol, pesquisar na internet, etc.)
4. Que competências adquire ao participar nesta atividade? (por exemplo, se é membro de uma sociedade ou clube local, pode trabalhar com sucesso em equipa e ser um bom comunicador).
5. Como é que essas competências podem ser utilizadas noutras atividades? (por exemplo, assistir a um filme requer boa concentração e compreensão, o que seria particularmente útil ao ouvir os problemas das pessoas ou ler documentos factuais).

Agora escreva uma lista com as competências que acabou de identificar, pensando em como estas podem ser transferidas para a vida profissional.

O beneficiário dispõe agora de uma lista de competências que pode considerar como sendo os seus pontos fortes. Poderá usar esta lista ao trabalhar com o beneficiário no seu CV, ao preencher formulários de candidatura a emprego ou mesmo ao promover as suas competências numa entrevista de emprego!

Estas competências transversais são particularmente importantes se o beneficiário as puder transferir de uma situação de lazer para outra relacionada com o trabalho. Pode repetir este exercício com todos os aspetos relacionados com as situações da vida do beneficiário. A ideia é surpreendê-lo com o número de competências transferíveis que o beneficiário tem!

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

O beneficiário pode não ter pensado que essas competências eram valiosas para um empregador, mas são! Tornam-se particularmente úteis para um empregador quando o beneficiário as adapta para a utilização no local de trabalho.

Por exemplo, se o beneficiário não tem experiência de trabalho num escritório, como administrativo, poderá constatar que adquiriu as competências mais relevantes para o efeito em outras áreas da sua vida, por exemplo, arquivando a sua correspondência e outros documentos, solicitando informações pelo telefone, escrevendo cartas de reclamação, e assim por diante.

7.2.2. Exercício: Valores e motivação no trabalho

As seguintes categorias de valores motivam os beneficiários (refugiados e migrantes) em diferentes graus. Este exercício é concebido para ajudar o beneficiário a priorizar os seus valores.

Solicite ao beneficiário que explique o quão importante é cada um dos seguintes valores, desenhando um círculo no número adequado e considerando a seguinte legenda:

Nada importante	*Pouco importante*	*Mais ou menos importante*	*Importante*	*Muito importante*
1	2	3	4	5

1. INDEPENDÊNCIA

1	Trabalhar de forma independente com uma supervisão mínima	1	2	3	4	5
2	Depender principalmente de mim para concluir o trabalho	1	2	3	4	5
3	Trabalhar sozinho a maior parte do tempo	1	2	3	4	5
4	Definir os meus próprios objetivos e agenda	1	2	3	4	5
5	Tomar decisões finais sobre o trabalho que faço	1	2	3	4	5

TOTAL: _____

2. CRIATIVIDADE

1	Usar e desenvolver o meu pensamento criativo	1	2	3	4	5
2	Contribuir com novas ideias para situações de trabalho	1	2	3	4	5
3	Inventar/usar novas técnicas ou novas abordagens para a resolução de problemas	1	2	3	4	5

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

4	Usar soluções originais em vez de depender de procedimentos padrão	1	2	3	4	5
5	Produzir um produto ou resultado único	1	2	3	4	5

TOTAL: _____

3. DESAFIO

1	Resolução de problemas difíceis	1	2	3	4	5
2	Conclusão de tarefas que me desafiam ou que exigem que eu aprenda algo novo	1	2	3	4	5
3	Conclusão de tarefas que outros preferem evitar realizar	1	2	3	4	5
4	Fazer algo que outros dizem que não pode ser feito	1	2	3	4	5
5	Evitar trabalho fácil	1	2	3	4	5

TOTAL: _____

4. DINHEIRO

1	Ter um nível de rendimento que satisfaça as minhas necessidades	1	2	3	4	5
2	Ter segurança financeira	1	2	3	4	5
3	Ter potencial de ganhos ilimitado	1	2	3	4	5
4	Ter um nível elevado de benefícios ou bónus	1	2	3	4	5
5	Ser financeiramente independente	1	2	3	4	5

TOTAL: _____

5. AUTOEXPRESSÃO

1	Ser capaz de expressar as minhas ideias através do meu trabalho	1	2	3	4	5
2	Desenvolver todo o meu potencial	1	2	3	4	5

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

3	Expressar os meus talentos ou competências únicas através do meu trabalho	1	2	3	4	5
4	Ter o emprego que me convém	1	2	3	4	5
5	Ser eu mesmo no trabalho	1	2	3	4	5

TOTAL: _____

6. SERVIÇO AOS OUTROS

1	Ajudar ou servir os outros	1	2	3	4	5
2	Trabalhar para uma organização que beneficia a sociedade	1	2	3	4	5
3	Tornar o mundo um lugar melhor	1	2	3	4	5
4	Ser útil ou necessário	1	2	3	4	5
5	Ajudar aqueles que são menos afortunados do que eu	1	2	3	4	5

TOTAL: _____

7. PODER

1	As coisas acontecem como resultado dos meus esforços	1	2	3	4	5
2	Utilizar as minhas capacidades de liderança para influenciar a direção da empresa onde trabalho	1	2	3	4	5
3	Supervisionar/direcionar o trabalho de outras pessoas	1	2	3	4	5
4	Ser responsável por projetos ou por grande número de pessoas	1	2	3	4	5
5	Influenciar outras pessoas	1	2	3	4	5

TOTAL: _____

8. REALIZAÇÕES

1	A oportunidade de progredir para um cargo mais elevado	1	2	3	4	5
2	Alcançar um alto nível de competência no meu trabalho	1	2	3	4	5

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

3	Apreciar os resultados do meu trabalho	1	2	3	4	5
4	Definir e alcançar objetivos regularmente	1	2	3	4	5
5	Ser capaz de apreender novas informações e competências	1	2	3	4	5

TOTAL: _____

9. RECONHECIMENTO

1	Obter reconhecimento do meu trabalho	1	2	3	4	5
2	Fazer parte de uma organização/empresa conhecida e respeitada	1	2	3	4	5
3	Ser reconhecido e valorizado pelos meus colegas pelo trabalho que desempenho	1	2	3	4	5
4	Ser respeitado pelos meus colegas pelas minhas realizações e contribuições	1	2	3	4	5
5	Ser reconhecido pelo meu trabalho através de promoções/bónus	1	2	3	4	5

TOTAL: _____

10. RELACÕES INTERPESSOAIS

1	Trabalhar com pessoas que me aceitam como sou, independentemente de ser um refugiado/migrante	1	2	3	4	5
2	Conhecer e colaborar com novas pessoas	1	2	3	4	5
3	Constituir novas equipas	1	2	3	4	5
4	Interagir regularmente com uma ampla variedade de pessoas	1	2	3	4	5
5	Trabalhar num ambiente harmonioso, onde cada pessoa é valorizada pela sua personalidade única	1	2	3	4	5

TOTAL: _____

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

11. DIVERSIDADE

1	Trabalhar em diferentes ambientes	1	2	3	4	5
2	Ter uma variedade de responsabilidades	1	2	3	4	5
3	Evitar atividades rotineiras	1	2	3	4	5
4	Ser capaz de mudar de emprego ocasionalmente	1	2	3	4	5
5	Ter um emprego que regularmente me expõe a novas situações, pessoas e ideias	1	2	3	4	5

TOTAL: _____

INSTRUÇÕES DE PONTUAÇÃO

Volte a cada categoria de valores; some a pontuação do beneficiário e divida por 5. Escreva o total para cada categoria no esquema abaixo e compare as pontuações:

Quais são os três valores <u>mais</u> importantes para o beneficiário?

1.
2.
3.

Quais são os três valores <u>menos</u> importantes para o beneficiário?

1.
2.
3.

Estes valores são refletidos na posição atual do beneficiário no mercado de trabalho?

Quais os conflitos ou as discrepâncias que observa entre os valores do beneficiário e o trabalho por ele desenvolvido?

Como pode o beneficiário mudar esta situação com o seu apoio, enquanto técnico de emprego e/ou de orientação profissional?

7.2.3. Ficha de trabalho: O que é importante para si no trabalho?

Poderá utilizar a seguinte lista de verificação, solicitando ao beneficiário que a preencha com o seu apoio.

Esta lista de verificação concentra-se nos valores do beneficiário em relação ao trabalho e identifica o que é importante em termos de inclusão no trabalho. Ser claro sobre os seus valores em relação a um emprego ajudará a decidir se deve candidatar-se ao mesmo. Percorra a lista de verificação abaixo e avalie a importância de cada valor de trabalho com o beneficiário, assinalando a coluna adequada.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Peça ao beneficiário para tentar completar a lista de verificação rapidamente e ser sincero nas suas respostas. Lembre-se que o beneficiário está a escolher o que é mais importante para ele num emprego no momento; os seus valores podem mudar ao longo do tempo e à medida que as circunstâncias se alteram.

Valores de Trabalho	**Muito importante**	**Mais ou menos importante**	**Não é importante**
Rendimento estável com bons benefícios			
Oportunidade de progressão e salário mais elevado			
Variedade de tarefas			
Ter uma rotina de trabalho estabelecida			
Respeito e reconhecimento			
Colegas simpáticos			
Ambiente físico acessível			
Expectativas claramente definidas pelo empregador			
Estar no comando/supervisionar/gerir/ter autoridade			
Persuadir os outros			
Motivar e inspirar os outros			
Ensinar/treinar os outros			
Horários flexíveis; controlo sobre o próprio tempo			
Número de horas de trabalho regulares (poucas horas extras)			
Equipa de trabalho amigável sem barreiras atitudinais			
Oportunidade de usar as minhas próprias ideias/expressão criativa			
Trabalhar em equipa			
Trabalhar por iniciativa propria			
Ser o meu próprio patrão			
A oportunidade de utilizar a minha iniciativa.			
Trabalhar num projeto de cada vez			
Ter tempo e energia disponíveis para atividades externas			
Oportunidade de aprender coisas novas			
Trabalhar por uma causa, servir os outros			
Ter tarefas claramente definidas			
Espírito de competição; oportunidade de sucesso			
Trabalhar sem responsabilidades			
Produzir um produto tangível (concreto, real)			

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Valores de Trabalho	Muito importante	Mais ou menos importante	Não é importante
Ter responsabilidades			
Trabalhar com detalhes, dados, números			
Trabalhar com máquinas, ferramentas			
Trabalhar com pessoas			
Trabalhar com ideias			
Trabalho desafiante			
Segurança no emprego			
Bom salário			
Ver os resultados do meu trabalho			
Oportunidade de usar as minhas competências e conhecimentos			
Trabalhar numa organização com pessoas de elevada integridade			
Produzir trabalho de alta qualidade			

Solicite agora ao beneficiário que reveja a lista de verificação concluída.

Dos itens que o beneficiário classificou como **Muito Importante**, peça-lhe agora para escolher os três valores mais importantes.

Se o beneficiário estiver a considerar candidatar-se a um emprego, peça-lhe que analise se este cumpre os valores de trabalho que identificou. Ocasionalmente, o beneficiário pode decidir aceitar um emprego que não cumpra os seus valores porque o considera como sendo um "trampolim" para a carreira que realmente deseja.

Por favor, peça ao beneficiário para completar o seguinte exercício:

Os valores **mais importantes** para mim são:

1.

2.

3.

7.2.4. Ficha de trabalho: Perfil baseado em competências

Recolher informações sobre o percurso escolar e formativo é uma parte necessária do processo de elaboração do perfil vocacional pelo técnico de emprego e/ou e orientação profissional. A educação e as qualificações formais (educação, formação) dão uma ideia de que áreas de trabalho se deverá concentrar e quais são importantes para incluir no perfil. No entanto, este tipo de informação nem sempre é suficiente para dar uma imagem completa do beneficiário.

Para completar o perfil do beneficiário, também é importante analisar as seguintes informações:

- Capacidades físicas - existem condições físicas que limitam a escolha?

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

- Capacidades cognitivas - a capacidade de aprender, avaliar situações e adaptar o comportamento a diferentes situações.
- Competências pessoais - incluindo competências importantes relacionadas com o mundo do trabalho, como a organização, a confiabilidade, a capacidade para viajar de modo autónomo, capacidade de trabalho em equipa, criatividade, proatividade, etc.
- Competências sociais - competências e capacidades para compreender, interpretar mensagens de outras pessoas e agir sobre elas.
- Competências de linguagem e comunicação - incluindo onde existem necessidades específicas de facilitação para superar problemas de comunicação.

Formulário de Avaliação do Beneficiário	
Procedimentos utilizados	
Desenvolvimento e implementação do processo de avaliação	☐ desenvolvimento e execução de procedimentos internos ☐ execução interna de um procedimento desenvolvido externamente ☐ desenvolvimento e execução de procedimentos externos ☐ prestador externo: .....
Tipo de procedimento	☐ entrevista ☐ métodos orientados para a biografia ☐ autodiagnóstico e autoavaliação ☐ outro: .....
Tipo de teste utilizado	☐ teste de inteligência ☐ teste educativo ☐ teste de desempenho ☐ teste de personalidade ☐ teste de atitudes e interesses Outro: ..... Duração do procedimento: .....
Resultados da avaliação	
Competências relacionadas com a formação e o mundo do trabalho (competências profissionais e metodológicas)	
Competências profissionais identificadas	

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Competências profissionais na área de cálculo, das ciências naturais e técnicas	
Competências profissionais na área das TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação)	
Competências profissionais na área de línguas e comunicação (leitura, escrita)	
Competências profissionais na área de ……..	
Outras competências profissionais	
Idiomas / nível	Idioma 1:…… Nível ……. Idioma 2: …….. Nível ……. Idioma 3: …….. Nível …….
Competências metodológicas	
Métodos de tratamento de informação	
Utilização de técnicas de aprendizagem e trabalho	
Orientação para a resolução de problemas	
Aprendizagem independente	
Outras competências metodológicas	
Competências pessoais	
Criatividade	
Competências de comunicação	
Auto-reflexão e auto-avaliação	
Responsabilidade	
Comportamento orientado para objetivos	
Confiabilidade	
Outras competências pessoais	

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Competências sociais	
Capacidade de aceitar críticas	
Capacidade de lidar com situações de conflito	
Capacidade de cooperar e trabalhar em equipa	
Capacidade de mostrar solidariedade	
Outras capacidades sociais	
Traços de personalidade	
Honestidade	
Flexibilidade	
Ambição	
Paciência	
Resiliência	
Integridade	
Outros traços de personalidade	

7.2.5. Ficha de trabalho: A Anamnese Social

Sugerimos agora a ferramenta de Anamnese Social, que será útil na implementação do processo de criação de perfis dos beneficiários:

Anamnese Social	
Dados recolhidos	
Nome do técnico	
Data da primeira reunião com o beneficiário	
Número de reuniões	
O beneficiário encontra-se: (É possível assinalar mais do que uma opção)	☐ a frequentar uma instituição de ensino ☐ a frequentar uma formação profissional ☐ empregado

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

	☐ desempregado ☐ em licença parental ☐ outra situação: ……..
Enquadramento legal	
Dados pessoais do beneficiário	
Apelido(s) e nome(s) próprio(s)	
Género, como definido pelo beneficiário	☐ masculino ☐ feminino ☐ outro ☐ não responde
Ano de Nascimento	
Estado civil	☐ solteiro ☐ casado ☐ união de facto ☐ divorciado ☐ viúvo
Dimensão da localidade de residência	☐ cidade grande (> 100.000 habitantes) ☐ cidade média (20.000 – 100.000 habitantes) ☐ cidade pequena (< 20.000 habitantes) ☐ área rural
Número de telemóvel	
Endereço de correio eletrónico	
Nacionalidade / idioma nativo	
Residência no país desde (ano)	
Situação da autorização de residência (se aplicável)	
Dados biográficos	
Situação familiar	

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Composição do agregado familiar	☐ mãe e pai ☐ mãe ☐ pai ☐ marido/mulher/companheiro ☐ marido/mulher/companheiro+ filhos(s) ☐ filhos ☐ outro: ……..			
Condição de saúde				
Deficiências físicas (por observação)	☐ sim Quais? …… ☐ não			
Deficiências intelectuais (por observação)	☐ sim Quais? …… ☐ não			
Documentos médicos	☐ sim Quais? …… ☐ não			
Situação social				
Atividades do beneficiário				
Passatempos/participação em organizações, clubes, etc./ Amigos	☐ sim Quais? …… ☐ não			
Formação académica				
Instituição de ensino atualmente ou anteriormente frequentada _____				
Nível de escolaridade	abandono escolar	☐ sim ☐ não	Repetências	☐ não ☐ uma vez

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

				☐ várias vezes
Nível de escolaridade mais elevado	☐ Ainda está a estudar. Nível:…… ☐ Certificado de educação especial ☐ Certificado do Ensino Básico (4º ano) ☐ Certificado do Ensino Básico (6º ano) ☐ Certificado do Ensino Básico (9º ano) ☐ Certificado do Ensino Secundário (12º ano) ☐ Certificado de Licenciatura ☐ Certificado de Mestrado ☐ Certificado de Doutoramento ☐ Outro tipo de certificado Qual? ……			

Formação e emprego					
Formação em contexto de trabalho					
Duração da formação em meses		Data final da formação		Número de formações frequentadas	
Quais as formações frequentadas? …… ……					
Ações de apoio ao emprego					
Participação em ações específicas	☐ sim ☐ não		Nome das ações		
Quem financiou a ação?					
Emprego/trabalho remunerado					
Emprego/trabalho remunerado	☐ sim ☐ não	Qual foi o último emprego e qual é o atual?			
Duração do emprego mais recente (em meses)		data de conclusão (data exata)		número de outros empregos	

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Que outros empregos teve?			
Duração dos outros empregos (em meses):			
Desemprego			
Já esteve desempregado?	☐ sim ☐ não	Quantas vezes esteve desempregado?	
Duração do último desemprego (em meses)			
Duração total de desemprego (em meses)			
Serviço militar/ voluntariado			
Prestou serviço militar/ voluntariado	☐ sim ☐ não	Qual o tipo de serviço prestado?	..... serviço militar ..... voluntariado
Duração do(s) serviço(s) prestado(s) (em meses)			
Licença parental			
Já esteve de licença parental	☐ sim ☐ não		
Acompanhamento			
É necessária uma nova avaliação?	☐ sim ☐ não		
É necessária rotação do emprego?	☐ sim ☐ não		
Não há necessidade de acompanhar o beneficiário (avaliação e possíveis etapas posteriores de gestão do caso/apoio).	☐ pode atuar de forma independente. ☐ foi integrado numa medida Em que medida? …….. ☐ foi colocado em formação. Qual formação? …… ☐ foi empregado Em que emprego? ……..		

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

7.2.6. Exercício: Ferramenta de Autoavaliação SWOT

As pessoas têm mais probabilidade de ter sucesso na vida se aproveitarem ao máximo os seus talentos. Do mesmo modo, terão menos problemas se souberem quais são as suas fraquezas e as gerirem de modo a não interferirem no seu trabalho. Portanto, é importante identificar essas forças e fraquezas e analisar as oportunidades e ameaças que elas apresentam. Uma autoavaliação SWOT é uma ferramenta útil para apoiar o candidato a emprego.

Análise SWOT Pessoal

A análise SWOT (Pontos Fortes, Oportunidades, Pontos Fracos e Ameaças) é uma ferramenta de análise que fornece ao prestador de apoio informações detalhadas sobre o beneficiário, incluindo os seus pontos fortes e fracos, expectativas e autoavaliação. Ajuda a identificar os pontos positivos e negativos do beneficiário, bem como as oportunidades e ameaças do ambiente em que está inserido. O objetivo é desenvolver um plano de ação para melhorar o desempenho e alcançar os objetivos profissionais.

Exemplo:

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
• Crio um ambiente positivo. • Sou rigoroso no meu trabalho. • Presto atenção aos pormenores. • Tenho uma boa memória de longo prazo. • Sou honesto e leal. • Estou ansioso por trabalhar.	• Tenho medo de que as outras pessoas não me entendam. • Tenho medo de lugares lotados. • Às vezes preciso de mais explicação.
OPORTUNIDADES	**AMEAÇAS**
• Terei um salário mensal. • Terei um seguro de saúde. • Aprenderei novas competências no trabalho. • Conhecerei novas pessoas.	• Às vezes, tenho dificuldade em me motivar. • Tenho medo de não me "encaixar" (ser compreendido e aceite). • Acho difícil concentrar-me em algo que não seja do meu interesse.

7.2.7. Atividade: Entrevista de aconselhamento

Os desejos, interesses e expectativas do candidato a emprego são cruciais. O processo, desde a consideração inicial até a cooperação concreta entre um candidato a emprego e um técnico de emprego e/ou de orientação profissional, deve refletir a individualidade do beneficiário e respeitar os seus desejos. Os potenciais candidatos a emprego devem ser encorajados a expressar os seus desejos, interesses, preferências, expectativas e preocupações, e devem sentir-se confortáveis e confiantes para procurar e fornecer tanta informação quanto desejarem.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Entrevista de aconselhamento

1.1. Primeira impressão - esta é uma das ferramentas mais poderosas e, ao mesmo tempo, para muitos prestadores de orientação profissional e empregadores, é "a base".

1. **Verifique os aspetos básicos/apreciação dos beneficiários sobre a sua situação.**
   a) Qual é a sua situação atual?
   b) Por que acha que posso ajudá-lo?
   c) O que espera?
2. **Caracterize a situação/o problema laboral.**
   a) O que aconteceu para o colocar nesta situação?
   b) Quando aconteceu? Quem esteve envolvido?
   c) Sente que pode ter contribuído para a situação?
   d) Qual foi o resultado?
   e) Por que quer resolver a situação?
3. **Explicite as tentativas anteriores de resolver a situação/o problema.**
   a) O que fez até agora para resolver a situação/o problema?
   b) Quais foram os resultados?
   c) Quais são as suas conclusões?
   d) Quais seriam as condições adequadas para resolver o problema?
4. **Criar soluções**
   a) O que espera alcançar?
   b) Quais são as soluções atualmente disponíveis?
   c) Que soluções quer seguir?
   d) Como vai preencher o seu tempo livre?
5. **Planear estratégias para a mudança**
   a) Em que contextos gostaria de trabalhar?
   b) De que tipo de apoio necessita?
   c) Quando e por quanto tempo pretende experimentar o novo comportamento?
   d) Gostaria que alguém o "monitorizasse"?
   e) Quem? Quando?

7.2.8. Teste: É um membro da equipa?

Este teste irá ajudá-lo, enquanto técnico de orientação profissional, a identificar o estilo interpessoal do beneficiário enquanto membro de uma equipa.

É importante salientar ao beneficiário que não existem respostas certas ou erradas.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Peça ao beneficiário para responder ao seguinte conjunto de perguntas:

1. **Durante as reuniões de equipa, normalmente:**

   a) ----forneço dados técnicos ou informações à equipa

   b) ----mantenho a equipa focada na nossa missão ou objetivos

   c) ----asseguro-me de que todos participam na discussão

   d) ----levanto questões sobre os nossos objetivos ou métodos

2. **Em relação ao líder da equipa:**

   a) ----sugiro que o nosso trabalho seja focado

   b) ----tento ajudá-lo a criar um clima de equipa positivo

   c) ----estou preparado para discordar quando necessário

   d) ----dou conselhos com base na minha área de especialização

3. **Sob stress, por vezes:**

   a) ----exagero no uso de humor e outros dispositivos para aliviar a tensão

   b) ----sou demasiado direto na minha comunicação com os outros membros da equipa

   c) ----perco a paciência e tenho a necessidade de envolver todos nas discussões

   d) ----queixo-me a pessoas de fora sobre problemas da equipa

4. **Quando surgem conflitos na equipa, normalmente:**

   a) ----insisto numa discussão honesta das diferenças

   b) ----apresento argumentos pelas quais um lado ou o outro está certo

   c) ----vejo as diferenças como base para uma mudança na equipa

   d) ----tento quebrar a tensão com um comentário de apoio ou humorístico

5. **Os outros membros da equipa tendem a ver-me como:**

   a) ----objetivo

   b) ----flexível

   c) ----encorajador

   d) ----de mente aberta

6. **Às vezes, sou:**

   a) ----demasiado orientado para os resultados

   b) ----demasiado relaxado

   c) ----presunçoso

   d) ----pouco ambicioso

7. **Quando as coisas correm mal na equipa, normalmente:**

   a) ----insisto em dar mais ênfase na escuta, feedback e participação

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

b) ----pressiono para uma discussão franca sobre os nossos problemas

c) ----trabalho arduamente para fornecer mais e melhor informação

d) ---- sugiro que revisitemos a nossa missão básica

8. Uma contribuição arriscada para a equipa da minha parte é:

a) ----desafiar algum aspeto do trabalho da equipa

b) ----impulsionar a equipa para padrões de desempenho mais elevados

c) ----trabalhar fora da minha função ou área de responsabilidade definida

d) ----dar feedback a outros membros da equipa sobre o seu comportamento enquanto membros da equipa

9. Às vezes, os outros membros da equipa veem-me como:

a) ----um perfecionista

b) ----relutante em reavaliar a missão ou objetivos da equipa

c) ----uma pessoa que não leva a sério a realização do trabalho real

d) ----um picuinhas

10. Acredito que a resolução de problemas em equipa requer:

a) ----cooperação de todos os membros da equipa

b) ----boa capacidade de escuta ativa

c) ----disposição para fazer perguntas difíceis

d) ----dados sólidos

11. Quando uma nova equipa é constituída, normalmente:

a) ----tento conhecer os outros membros da equipa

b) ----faço perguntas pertinentes sobre os nossos objetivos e métodos

c) ----procuro saber o que esperam de mim

d) ----procuro clareza sobre a nossa missão básica

12. Às vezes, faço com que outras pessoas se sintam:

a) ----desonestas porque não conseguem ser tão frontais quanto eu

b) ----culpadas porque não correspondem aos meus padrões

c) ----limitadas porque não pensam a longo prazo

d) ----insensíveis porque não se importam com o modo como as pessoas se relacionam umas com as outras

13. Acredito que o papel do líder da equipa é:

a) ----garantir que os problemas de negócio são resolvidos eficientemente

b) ----apoiar a equipa a estabelecer objetivos a longo e curto prazo

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

c) ----criar um clima participativo para a tomada de decisões

d) ----trazer à tona ideias diversas e desafiar suposições

14. Acredito que as decisões da equipa devem ser baseadas:

a) ----na missão e nos objetivos da equipa

b) ----num consenso entre os membros da equipa

c) ----numa avaliação aberta e honesta dos problemas

d) ----no peso das evidências

15. Às vezes:

a) ----considero o clima organizacional da equipa como um fim a alcançar

b) ----faço o papel de advogado do diabo por demasiado tempo

c) ----desvalorizo a importância de processos eficazes na equipa

d) ----sobrevalorizo questões estratégicas e minimizo a realização de tarefas a curto prazo

16. Frequentemente, sou descrito como:

a) ----independente

b) ----dependente

c) ----imaginativo

d) ----participativo

17. Na maior parte do tempo, sou:

a) ----responsável e trabalhador

b) ----comprometido e flexível

c) ----entusiasta e bem-humorado

d) ---- honesto e autêntico

18. Nas minhas interações com outros membros da equipa, às vezes fico irritado porque eles não:

a) ----revêm os objetivos da equipa para verificar o progresso

b) ----reconhecem a importância de trabalhar bem em conjunto

c) ----se opõem a ações da equipa com as quais discordam

d) ----completam as tarefas da equipa em tempo útil

RESULTADOS DO INQUÉRITO SOBRE O TRABALHO EM EQUIPA

Instruções:

1. Por favor, transfira as respostas do inquérito para o quadro abaixo.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

2. Por favor, tenha cuidado ao escrever os números. A ordem das letras muda de pergunta para pergunta. Por exemplo, na pergunta n.º 1, a ordem é a, b, c, d, mas na pergunta n.º 2, a ordem é d, a, b, c.
3. O total dos quatro estilos deverá ser de 180 pontos.

Questão	*Contributivo*	*Trabalhador*	*Comunicador*	*Desafiador*	
1.	A	B	C	D	
2.	D	A	B	C	
3.	C	D	A	B	
4.	B	C	D	A	
5.	A	B	C	D	
6.	D	A	B	C	
7.	C	D	A	B	
8.	B	C	D	A	
9.	A	B	C	D	
10.	D	A	B	C	
11.	C	D	A	B	
12.	B	C	D	A	
13.	A	B	C	D	
14.	D	A	B	C	
15.	C	D	A	B	
16.	B	C	D	A	
17.	A	B	C	D	
18.	D	A	B	C	
TOTAL					

O número mais elevado indica o estilo principal do beneficiário como jogador de equipa. Se as pontuações mais altas forem iguais ou estiverem a menos de três pontos uma da outra,

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

considere ambas como o seu estilo principal. A pontuação mais baixa indica o estilo menos ativo como jogador de equipa.

O estilo principal do beneficiário como jogador de equipa define um conjunto de comportamentos que ele utiliza mais frequentemente como membro de uma equipa. Isso não significa que seja o único estilo que utiliza. Todos nós temos a capacidade de usar qualquer um dos quatro estilos. Simplesmente usamos um estilo - o nosso estilo principal - mais frequentemente.

7.2.9. Teste: Motivação para o sucesso

Fornecemos-lhe o seguinte teste, que o ajudará enquanto técnico de emprego e/ou de orientação profissional a avaliar o nível de motivação do beneficiário (refugiado/migrante) para ter sucesso no mercado de trabalho.

Solicite ao beneficiário que responda a cada afirmação com "SIM" ou "NÃO".

Items	SIM	NÃO
1. Se tiver de escolher entre duas opções, é melhor fazê-lo rapidamente do que adiar a escolha.		
2. Irrito-me facilmente quando vejo que não há hipótese de completar uma tarefa a 100%.		
3. Quando estou a trabalhar, tudo está definido.		
4. Perante um problema, sou muitas vezes um dos últimos a decidir.		
5. Se não tiver trabalho durante dois dias seguidos, perco a paciência.		
6. Há dias em que os meus resultados estão abaixo da média.		
7. Sou mais rigoroso comigo mesmo do que com as outras pessoas.		
8. Sou mais simpático do que os outros.		
9. Se me recuso a realizar uma tarefa desafiante, censuro-me severamente porque sei que poderia tê-la concluído com sucesso.		
10. No decurso do meu trabalho, preciso de pequenas pausas para descansar.		
11. Trabalhar arduamente não é um dos meus pontos fortes.		
12. Os meus resultados no trabalho nem sempre têm a mesma qualidade.		
13. Seria mais atraído por outro trabalho que fosse diferente do meu atual.		
14. Acho a critica mais estimulante do que o elogio.		
15. Sei que os meus colegas me veem como um "fazedor".		
16. Os obstáculos reforçam as minhas decisões.		
17. É fácil questionar a minha autoestima.		
18. Quando trabalho sem inspiração, geralmente é óbvio para os outros.		

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Items	SIM	NÃO
19. Geralmente não dependo de outras pessoas para fazer um trabalho específico.		
20. Às vezes, adio coisas que preciso fazer.		
21. Só devo depender de mim.		
22. Há poucas coisas na vida mais importantes do que o dinheiro.		
23. Quando tenho um trabalho importante para fazer, só penso nisso.		
24. Sou menos ambicioso do que a maioria das pessoas.		
25. No final das minhas férias, normalmente estou feliz por voltar ao trabalho em breve.		
26. Quando estou pronto para trabalhar, faço-o melhor e com maior competência do que os outros.		
27. Acho mais fácil comunicar com pessoas que trabalham arduamente.		
28. Quando não tenho trabalho, sinto-me deprimido.		
29. Tenho trabalhos de responsabilidade mais frequentemente do que os outros.		
30. Quando tenho de tomar decisões, tento fazê-lo da melhor forma possível.		
31. Os meus amigos às vezes pensam que sou preguiçoso.		
32. O meu sucesso depende, até certo ponto, dos meus colegas.		
33. É inútil ir contra os desejos do meu superior.		
34. Às vezes não sei que tipo de trabalho tenho de fazer.		
35. Se houver alguns obstáculos, fico impaciente.		
36. Geralmente não presto atenção às minhas conquistas.		
37. Quando trabalho com outras pessoas, o meu trabalho é mais eficiente do que o delas.		
38. A maioria das tarefas que começo não termino.		
39. Invejo pessoas que não têm trabalho para fazer.		
40. Quando estou convencido de que tenho razão, posso ir ao extremo para o provar		

O beneficiário receberá um ponto por responder 'SIM' às seguintes perguntas: 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41.

O beneficiário receberá um ponto por responder 'NÃO' às seguintes perguntas: 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39.

As respostas às perguntas: 1, 11, 12, 19, 23, 33, 34, 35, 40 não serão consideradas.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Calcule o número total de pontos obtidos pelo beneficiário.

Interpretação dos resultados:

1 - 10 pontos: baixa motivação para o sucesso.

12 - 15 pontos: motivação moderada para o sucesso.

17 - 20 pontos: motivação razoavelmente alta para o sucesso.

21 pontos e acima: motivação extremamente alta para o sucesso.

O teste proposto permite determinar o grau em que os candidatos a emprego estão orientados para o sucesso. Alguns deles querem ter sucesso a todo o custo, enquanto outros querem evitar o fracasso em primeiro lugar. Se a motivação para ter sucesso é baixa, os objetivos estabelecidos não podem ser alcançados, e a orientação é para evitar o fracasso.

Se a motivação para o sucesso for demasiado forte, também pode bloquear a realização de objetivos. Uma pessoa está focada no sucesso, mas ao mesmo tempo tem baixas expectativas de que será capaz de lidar com o sucesso e de o conseguir.

A motivação moderada para o sucesso é apropriada para um desempenho ótimo das tarefas, porque permite às pessoas traçar objetivos realistas e adequados, escolher tarefas de dificuldade moderada e tomar decisões com risco moderado.

7.2.10. Teste: Gere o seu tempo e planeia o seu trabalho?

Este teste é uma medida da gestão do tempo e das atividades de trabalho do beneficiário. Pode pedir-lhe para responder às afirmações abaixo usando a seguinte escala:

Quase nunca	*Às vezes*	*Frequentemente*	*Quase sempre*
0	1	2	3

1	Antes do início de cada dia de trabalho, passo algum tempo a preparar-me, a planear as coisas.	0	1	2	3
2	Delego tarefas a outra pessoa sempre que é possível.	0	1	2	3
3	Estabeleço metas e tarefas com prazos por escrito.	0	1	2	3
4	Tento processar os documentos oficiais de uma só vez.	0	1	2	3
5	Todos os dias faço uma lista das atividades a serem realizadas, por ordem de prioridade. Faço as coisas mais importantes em primeiro lugar.	0	1	2	3
6	Tento manter o meu dia de trabalho livre de chamadas telefónicas, visitantes inesperados e reuniões não agendadas.	0	1	2	3

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

7	Tento dividir a minha carga de trabalho diária de acordo com o horário da minha capacidade de trabalho.	0	1	2	3
8	Existem períodos de tempo na minha agenda para concentrar-me em primeiro lugar às questões urgentes.	0	1	2	3
9	Tento gerir a minha atividade de tal forma que primeiro tento focar-me nas questões mais importantes.	0	1	2	3
10	Digo "não" quando outras pessoas pretendem ocupar o tempo de que necessito para completar tarefas importantes.	0	1	2	3

Deverá somar os pontos para obter os resultados. Aqui está o feedback sobre os resultados:

1. **0-15** - O beneficiário não planeia adequadamente o seu tempo, é controlado por circunstâncias internas, alguns dos seus objetivos são alcançados fazendo listas de prioridades e mantendo-as.
2. **16-20 –** O beneficiário tenta controlar o seu tempo, mas nem sempre é consistente.
3. **21-25**– O beneficiário tem uma boa capacidade de autogestão.
4. **26-30**– O beneficiário é um modelo para aqueles que tentam organizar o seu tempo de forma racional.

Se os resultados do teste não forem satisfatórios, enquanto técnico de orientação profissional, poderá encorajar o beneficiário a continuar com a sua auto-melhoria. Pode dizer-lhe que será mais fácil, mais realista e mais bem-sucedido se não tiver de convencer os outros dos benefícios dos seus procedimentos e abordagens, e que pode começar a trabalhar melhor e com melhores resultados.

7.2.11. Teste: Realização de objetivos

O sucesso do beneficiário depende do cumprimento dos objetivos estabelecidos num emprego. Algumas pessoas são persistentes e fazem muito esforço para alcançar os seus objetivos. Este teste permite-lhe avaliar o grau de persistência na realização de objetivos em circunstâncias desfavoráveis.

Imprima o seguinte teste e peça ao beneficiário que responda às questões, assinalando com um círculo o número que mais se aproxima do grau de dificuldade das situações propostas, como se segue:

Legenda:

Não é difícil	Moderamente difícil	Muito difícil
1	2	3

1. Responder a um empregador que necessita de um trabalho específico	1	2	3

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

2. Responder a um colega que necessita da sua ajuda	1	2	3
3. Responder a pessoas em posições superiores que estão muito ocupadas e insistem em apoio	1	2	3
4. Pedir ajuda a outros colegas para uma tarefa específica	1	2	3
5. Organizar reuniões de equipa para resolver problemas e reorganizar atividades, se necessário	1	2	3
6. Relacionar-me com um colega que está a realizar um mau trabalho	1	2	3
7. Discutir condições de trabalho e salário com colega subordinado	1	2	3
8. Ser rigoroso sobre as tarefas exigidas pelo seu tutor ou supervisor	1	2	3
9. Seguir regras e códigos de conduta	1	2	3
10. Demitir um colega com um mau desempenho	1	2	3
11. Trabalhar com pessoas que subestimam ou são indiferentes às suas ações	1	2	3
12. Discutir a sua promoção ou o salário com o seu superior	1	2	3
13. Defender os seus interesses	1	2	3
14. Concluir com êxito todas as tarefas planeadas	1	2	3
15. Defender as suas opiniões pessoais que diferem das de seus superiores	1	2	3
16. Recusar-se a aceitar uma tarefa sem importância quando há tempo suficiente para concluí-la	1	2	3
17. Completar tarefas menores em detrimento das maiores	1	2	3
18. Resolver situações conflituosas	1	2	3
19. Falar diante de uma audiência	1	2	3

Agora calcule os resultados.

- *Se for **superior a 45 pontos**, significa que o beneficiário tem um baixo grau de persistência na realização dos seus objetivos.*
- *Se for **entre os 35 e os 45 pontos**, significa um grau médio de persistência na realização dos objetivos.*
- *Se for **inferior a 30 pontos** significa um alto grau de persistência na realização de objetivos.*

7.3. Preparação para a procura de emprego/fase pré-emprego

A procura de emprego é uma das etapas mais importantes no processo do emprego apoiado. É aqui que se identificam as oportunidades de trabalho que correspondem aos interesses, competências e necessidades do candidato a emprego (refugiado/migrante). O técnico de emprego apoiado tem um papel fundamental nesta etapa, pois irá contactar os potenciais

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

empregadores, apresentar a metodologia de emprego apoiado e negociar as condições de trabalho.

A procura de emprego deve ser personalizada e individualizada (centrada na pessoa), tendo em conta o perfil e as expectativas do candidato a emprego.

A procura de emprego também deve ser ativa e sistemática, utilizando várias fontes de informação e meios de divulgação.

A procura de emprego é uma etapa desafiadora e exigente, mas também recompensadora e motivadora. Requer persistência, paciência e confiança por parte do candidato a emprego e do técnico de emprego apoiado.

Nesta etapa, é elaborado um plano de ação que define as estratégias e atividades a serem desenvolvidas para a procura de emprego. O plano de ação é desenvolvido conjuntamente pelo técnico de emprego apoiado e pelo candidato a emprego, considerando os seus interesses, competências, disponibilidade e expectativas. O plano de ação deve ser regularmente revisto e atualizado de acordo com os resultados alcançados e as mudanças no contexto. O plano de ação é uma ferramenta valiosa para orientar e monitorizar o processo de procura de emprego e para avaliar o seu impacto e eficácia.

Ao preparar o plano de ação, é importante que o técnico de orientação profissional se recorde que:

- ✓ Todos os envolvidos devem entender exatamente o que vai acontecer.
- ✓ Todos os envolvidos devem estar cientes das suas responsabilidades específicas.
- ✓ O plano deve ser realista em termos de prazos.
- ✓ O plano deve ser revisto regularmente.

1. Ferramentas práticas

Plano de Ação	
Nome do beneficiário:	***Idade:***
Objetivos	
Quais são os objetivos?	1. 2. 3. 4. 5.
1. Primeiro objetivo: Como será alcançado? Como saberá que foi alcançado?	

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

2. Segundo objetivo: Como será alcançado? Como saberá que foi alcançado?	
3. Terceiro objetivo: Como será alcançado? Como saberá que foi alcançado?	
Parceiros de cooperação	
Parceiro 1 reuniões acordos	
Parceiro 2 reuniões acordos	
Parceiro 3 reuniões acordos	
Objetivos e tarefas do plano de ação	

Definição do objetivo 1 (2, 3, ...)			
Tarefas já implementadas:			
Tarefa:	Implementada em:	Implementada por:	Resultado/ comentário:
Tarefa:	Implementada em:	Implementada por:	Resultado/ comentário:
Tarefas em aberto:			
Tarefa:	Pessoas/partes envolvidas:	Responsável:	Compromisso:
Tarefa:	Pessoas/partes envolvidas:	Implementada por:	Compromisso:

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

7.3.1. Atividade: O meu plano de ação

Para alcançar os objetivos finais do beneficiário, enquanto técnico de emprego e/ou de orientação profissional, deverá trabalhar com o beneficiário para definir metas de curto prazo. Isto tornará o processo de mudança menos assustador e mais fácil de gerir.

Pode preencher o seguinte plano de ação em conjunto com o beneficiário para cada um dos objetivos pretendidos.

PLANO DE AÇÃO DO BENEFICIÁRIO

Objetivos

Meta:

Objetivo de longo prazo:

Objetivo de curto prazo 1:

Objetivo de curto prazo 2:

Objetivo de curto prazo 3:

Ações

- Objetivo de curto prazo 1

Passo um:

Passo dois:

Passo três:

- Objetivo de curto prazo 2

Passo um:

Passo dois:

Passo três:

- Objetivo de curto prazo 3

Passo um:

Passo dois:

Passo três:

Progresso

Competências adquiridas:

Qualificações obtidas:

Experiências realizadas:

Efeito na autoconfiança:

Grau de realização da meta:

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Desenvolvimento futuro

Objetivo não alcançado:

Próximo ponto de ação de longo prazo:

O beneficiário teve a coragem de sair da sua zona de conforto e, ao fazê-lo, definiu novos objetivos e procurou alcançá-los de uma forma que considerou benéfica.

Sinta-se à vontade para usar esta atividade quantas vezes achar apropriado. Ao referir-se ao progresso que o beneficiário fez, poderá garantir que este está no caminho certo para alcançar os seus objetivos e tornar a sua vida tão completa e satisfatória quanto possível.

7.3.2. Atividade: Preparação para o processo de candidatura a emprego

Apoie o beneficiário (refugiado/migrante) na preparação dos documentos para uma candidatura a emprego. Como técnico de orientação profissional, sabe como elaborar os documentos mais relevantes, impressivos e detalhados para realçar as competências e pontos fortes do beneficiário, mas não deve fazer o trabalho todo. Certifique-se de que o dossier de candidatura é profissional e atrativo para os empregadores que identificou.

Preparação do dossier de candidatura do beneficiário

O dossier deve ser organizado em conjunto com o beneficiário e deve incluir os seguintes passos:

- ✓ Seleção das experiências profissionais mais relevantes e recentes do beneficiário. De preferência, inclua os trabalhos mais recentes e os antigos mais significativos.
- ✓ Identificação dos objetivos, talentos e competências do beneficiário e que pode demonstrar em contexto de trabalho.
- ✓ Preparação de documentos, tais como CV e uma carta de motivação, certificados de habilitações e/ou de qualificações, experiências profissionais, cartas de recomendação, referências de empregadores anteriores, etc.
- ✓ Inclusão de todos documentos necessários para a candidatura, relativos aos pessoais (CV e carta de motivação), formação académica (certificados de habilitações), experiência profissional (qualificações, referências de empregadores anteriores), dossier (amostras de trabalho, transcrições, obras de arte, e-mails ou cartas de elogio).
- ✓ Preparação de pelo menos duas cópias do dossier de candidatura, pois os entrevistadores podem querer ficar com uma e o beneficiário pode necessitar de uma cópia para outra entrevista.

7.3.3. Atividade: O que procuram os empregadores numa entrevista?

Se o beneficiário chegou à fase da entrevista, significa que superou a concorrência de vários outros candidatos e que o empregador já tem uma ideia bastante clara de que o beneficiário é capaz de ocupar a vaga de trabalho. Enquanto técnico de emprego e/ou de orientação profissional, sabe que o objetivo da entrevista é avaliar os candidatos pré-selecionados em relação às competências exigidas para o trabalho.

Existem duas técnicas principais que podem ajudar o beneficiário a ter sucesso:

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

- **Familiarizar-se com a situação** - o que significa que é importante o beneficiário praticar a candidatura a emprego para que se habitue a preencher formulários de candidatura e a responder a questões profissionais.
- **Ter confiança nas capacidades** - isto significa que é importante que o beneficiário se prepare para as entrevistas de todos os modos possíveis.

Na próxima secção, apresentamos alguns exemplos de como estas técnicas podem ser postas em prática.

Cenário que poderá apresentar enquanto profissional de orientação profissional

Antes da entrevista

Uma boa preparação resulta em sucesso. Uma preparação eficaz significa que o beneficiário transmite confiança, articulação e conhecimento. Mais importante ainda, estar bem preparado irá ajudar o beneficiário a gerir os seus nervos e mostrar ao empregador que realmente quer o emprego.

Pesquisar sobre a empresa e o contexto do trabalho

Esta é uma etapa fundamental na preparação do beneficiário para a entrevista. Um empregador espera que o beneficiário esteja muito interessado no emprego para o qual se candidata, e uma forma de o mostrar é demonstrar que pesquisou sobre a empresa. Houve algum desenvolvimento importante na empresa recentemente? Como é que as mudanças no contexto externo podem afetar a empresa?

Reler a candidatura

Os entrevistadores terão cópia da candidatura, por isso é importante que o beneficiário saiba exatamente o que consta do processo. Pode ser questionado especificamente sobre atividades e realizações que mencionou e é esperado que seja capaz de falar sobre elas com confiança. Reler a candidatura também ajudará o beneficiário a lembrar-se das competências e capacidades chave que quer realçar na entrevista.

Descobrir quem o vai entrevistar

Isto pode ser crucial para a preparação do beneficiário para a entrevista. Será entrevistado por um diretor ou um administrador? Se for o caso, pode esperar uma conversa detalhada sobre as competências específicas para a realização do trabalho. Se for entrevistado por um gestor de recursos humanos ou por uma agência de contratação externa, a entrevista será mais geral e mais baseada em "competências".

Pensar sobre as questões que lhe podem ser colocadas

Prever algumas das questões que serão feitas ao beneficiário é simples. Por exemplo, é provável que surja uma questão sobre igualdade de oportunidades. Preparar respostas é uma das maneiras mais eficazes de aumentar a confiança do beneficiário durante uma entrevista.

Planear algumas questões para colocar no final da entrevista

Se o beneficiário já fez alguma pesquisa sobre a empresa, deverá ter alguma ideia dos projetos e desenvolvimentos em que está envolvida. Também pode considerar algumas questões mais abrangentes, como questionar os entrevistadores do que gostam no seu trabalho na empresa.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Causar uma boa impressão é particularmente importante, por isso, enquanto profissional de orientação profissional, poderá aconselhar sobre o seguinte:

Na entrevista

Chegada ao local da entrevista

Assim que chegar, o beneficiário deve agir como se a entrevista já tivesse começado. Sentar-se direito na área de receção e estar tão atento quanto estaria na sala de entrevista.

Na sala de entrevista

Ser educado, cortês e respeitoso. Agradecer ao entrevistador por recebê-lo. Mostrar-se interessado, atento e entusiasmado. Ser positivo; conseguiu uma entrevista enquanto outros candidatos não conseguiram. Sorrir e olhar para o entrevistador. Ouvir atentamente as perguntas e pensar antes de responder. Perguntar se não entender e começar de novo se cometer um erro. Também é importante terminar a entrevista com confiança. Isso será o último aspeto que um empregador se recordará, pelo que deve tentar ser positivo.

Por exemplo, o beneficiário poderá dizer algo como:

> "Estou realmente impressionado com as informações cedidas sobre a empresa. Este é o tipo de contexto onde eu poderia ser bem-sucedido."

Às questões seguintes o beneficiário poderá responder:

– Por que quer trabalhar nesta empresa?

  - Dar-me-á a oportunidade de fazer um trabalho que me interessa.
  - Devido à boa reputação da empresa.
  - Devido às boas oportunidades de formação.

– O que gostaria de fazer daqui a cinco anos?

  - Gostaria de trabalhar para a empresa, mas gostava igualmente de me promover dentro da empresa.

– Quais são os seus pontos fracos?

  - O beneficiário poderá descrever aspetos do seu último emprego que achou difíceis e o modo como superou essas dificuldades.

– O que faz de si um bom membro da equipa?

  - Boa capacidade de comunicação
  - Flexibilidade
  - Cooperação
  - Adaptabilidade
  - Fale sobre como demonstrou as características referidas em empregos ou atividades anteriores.

– Há quanto tempo está desempregado?

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

- Se o beneficiário estiver desempregado há algum tempo, deverá tentar ser positivo. Poderá descrever a sua procura de emprego, trabalho voluntário, formação ou atividades de lazer em que, entretanto, esteve envolvido.

Relembre sempre o beneficiário para permanecer positivo!

A confiança vem da prática e da preparação. Mesmo que ele não consiga o emprego desta vez, cada entrevista é uma oportunidade de aprender para a próxima.

7.3.4. Ficha de trabalho: Conselhos pré-entrevista

Esta ficha de trabalho disponibiliza orientações e conselhos que auxiliarão o beneficiário a sentir-se mais tranquilo e à vontade durante uma entrevista.

Esclareça o beneficiário sobre a importância crucial da entrevista:

- A entrevista é uma espécie de apresentação de vendas, na qual o beneficiário desempenha simultaneamente os papéis de vendedor e produto. Num curto espaço de tempo, tanto o beneficiário quanto o entrevistador devem determinar se o beneficiário é a pessoa adequada para o cargo e se o cargo é adequado para o beneficiário.
- O beneficiário deve proporcionar ao entrevistador uma visão clara de quem é e o que o motiva, tanto a nível pessoal como profissional. Isto permitirá ao entrevistador avaliar a sua adequação para o cargo.
- É importante relembrar que o entrevistador é um aliado, não um adversário, e a reunião deve assumir a forma de uma conversa bidirecional, em vez de uma sessão de perguntas e respostas.
- É relevante relembrar que o entrevistador está ansioso por preencher a vaga e espera que o beneficiário seja o candidato escolhido.

Dicas práticas para o beneficiário:

- Quando possível, deve fornecer exemplos claros de situações em que esteve envolvido e como as resolveu. Isto ajudará o entrevistador a avaliar o seu desempenho individual ou em equipa, a sua capacidade de apreender a informação e/ou atuar.
- Uma preparação cuidadosa antes da entrevista assegurará que faz justiça a si próprio e que se coloca na melhor posição possível. Mostra ao entrevistador que está a falar a sério sobre o emprego.
- Cumprimente o entrevistador com um sorriso e lembre-se de sorrir ao longo da entrevista.
- Escute com atenção; se não ouvir ou não entender a pergunta, peça para a repetirem. Reserve algum tempo para pensar antes de responder, para não se prejudicar.
- Fale com clareza, energia e convicção.
- Preste particular atenção à linguagem corporal, à projeção da voz (a sua voz deve transmitir confiança) e evite quaisquer maneirismos que possam irritar as pessoas. Acima de tudo, tente ser natural.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

- É prática comum o entrevistador perguntar se tem alguma questão no final da entrevista. Portanto, é importante chegar preparado com pelo menos três ou quatro perguntas.

Exemplos de questões que pode ser colocadas no final da entrevista pelo beneficiário:

  - Existe um período experimental?
  - Quais são as oportunidades de formação disponíveis?
  - Quando poderei saber se fui contratado para o emprego?
  - A empresa oferece algum subsídio de transporte?

No final da sessão, deseje ao beneficiário a melhor das sortes na entrevista!

7.3.5. Exercício: Simulação de uma entrevista de emprego

Instruções para o técnico de orientação profissional organizar uma simulação de entrevista:

Objetivos

- proporcionar ao beneficiário (refugiado/migrante) uma experiência realista de uma entrevista de emprego num formato inovador e eficiente.
- receber feedback imediato e útil que poderá utilizar para melhorar a sua própria técnica de entrevista.
- conhecer e beneficiar da experiência e conhecimento de profissionais de empresas líderes.

Perguntas da entrevista

Poderá usar estas perguntas da entrevista ou quaisquer outras que já tenha usado ou prefira usar pela própria experiência.

- Por que quer trabalhar connosco?
- Que tipo de experiência tem e se adequa à vaga de emprego?
- Quais são as principais responsabilidades do seu trabalho atual?
- Como é que o seu trabalho atual se relaciona com os objetivos corporativos da nossa empresa?
- Qual é o aspeto mais importante do seu trabalho atual?
- Quais foram as suas maiores realizações?
- O que não gostou no seu último trabalho?
- Por quanto tempo gostaria de trabalhar connosco?
- Fale-me de si.
- O que o interessa neste trabalho?
- Qual é o seu principal ponto forte?
- O que pode fazer por nós que mais ninguém pode?
- Pode descrever um problema que teve de resolver?

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

- Prefere trabalhar sozinho ou em equipa?
- Quais são os seus pontos fortes e pontos fracos?
- Como se vê daqui a cinco anos?
- Por que acha que está qualificado para este trabalho?
- Consegue trabalhar sob pressão?
- Por que está a sair do seu trabalho atual?
- Por que devemos contratá-lo?

É essencial que seja o mais crítico e honesto possível, para que os beneficiários tirem o máximo proveito do exercício.

Enquanto técnico de orientação profissional, poderá prestar os seguintes esclarecimentos e orientações sobre estas questões difíceis.

- Por que quer trabalhar connosco?

Uma pesquisa prévia ajudará o beneficiário a decidir sobre os pontos positivos da empresa – o beneficiário poderá responder: "Acredito que a vossa empresa me proporcionará um ambiente de trabalho estável e feliz".

- Que tipo de experiência tem e que se adequa à vaga a preencher?

O beneficiário deverá "vender-se".

Necessita de saber o que é importante para o empregador.

Todas as empresas procuram alguém que possa ter impacto num período de seis meses.

Se o beneficiário não sabe o que o trabalho envolve, poderá perguntar:

  - Que tipo de trabalho é esperado que eu realize?

- Quais são as responsabilidades gerais do seu trabalho atual?

Existem três níveis de resposta para esta questão:

O beneficiário deverá saber qual o lugar que pode ocupar na empresa.

A questão determina o quanto já sabe.

Se o beneficiário não entender o trabalho, será eliminado.

Aconselhe sempre o beneficiário a evitar o uso de jargão.

- Como é que o seu trabalho atual se relaciona com os objetivos corporativos da nossa empresa?

Esta questão serve para avaliar a capacidade do beneficiário de realizar o trabalho como parte de uma equipa.

- Qual é o aspeto mais importante do seu trabalho atual?

Uma resposta errada pode eliminar o beneficiário.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Esta pergunta avalia a gestão do tempo, a priorização e a fuga na realização de determinadas tarefas.

- O que não gostou no seu último trabalho?

A maioria das entrevistas começa com uma apresentação da empresa - isto ajudará o beneficiário a responder à pergunta.

Aconselhe-o a manter as suas respostas curtas e positivas, por exemplo, gosta de tudo no seu trabalho atual.

- Por quanto tempo gostaria de trabalhar connosco?

Explique ao beneficiário que o entrevistador pode estar a pensar em oferecer-lhe um emprego.

O candidato a emprego poderá "devolver a bola ao campo" do entrevistador, respondendo por exemplo, "Gostaria de ficar enquanto estiver a ser útil à empresa. Quanto tempo acha que eu deveria ficar?"

- Onde se vê daqui a cinco anos?

Aconselhe o beneficiário a demonstrar um desejo de ser considerado como um membro da equipa.

- Por que acha que está qualificado para este trabalho?

O beneficiário deve verificar se o entrevistador se está a referir a qualificações profissionais ou académicas.

- Quais foram as suas maiores realizações?

Aconselhe o beneficiário a manter a resposta relacionada sempre com a sua atividade profissional.

As informações no CV do beneficiário ajudarão a responder a esta pergunta.

- Qual é o seu principal ponto forte?

O beneficiário deverá identificar os seus principais fortes com base no seu CV.

Relembre o beneficiário que deve demonstrar confiabilidade, tenacidade, capacidade de resposta à mudança.

- O que o interessa neste trabalho?

Certifique-se de que o beneficiário tem informação suficiente para responder a esta pergunta.

- Por que devemos contratá-lo?

O beneficiário deve dar uma resposta curta e direta, podendo repetir as suas capacidades e competências.

- O que pode fazer por nós que mais ninguém pode?

O beneficiário deverá utilizar a descrição do trabalho a que se está a candidatar-se e compará-la com o que sabe fazer.

- Pode descrever um problema com o qual teve de lidar?

Esta pergunta é projetada para avaliar as competências analíticas.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Sugestão: utilizar um plano de cinco passos para responder à pergunta:

1. Examinar o problema.
2. Avaliar os fatores ocultos.
3. Identificar soluções viáveis.
4. Considerar as consequências e as implicações de custo das soluções.
5. Propor uma solução e solicitar parecer e/ou aprovação.

O beneficiário poderá então dar um exemplo.

- O que fez que demonstre iniciativa?

Esta questão avalia se o beneficiário é um "fazedor" que vai poupar tempo, dinheiro e custos acrescidos.

- Prefere trabalhar sozinho ou em equipa?

Antes de responder, o beneficiário deverá certificar-se de que sabe se terá de trabalhar sozinho.

Aqui estão 6 perguntas que o beneficiário poderá colocar no final da entrevista:

1. Se for contratado, quais seriam as vossas expectativas específicas?
2. Por que motivo o cargo está vago?
3. O que gostaria que um trabalhador trouxesse para esta empresa?
4. Como é um dia típico de trabalho?
5. Quais são as oportunidades de progressão profissional?
6. Quais são as possibilidades de progressão para alguém que desempenha bem o seu trabalho neste cargo?

7.3.6. Atividade: Entrevista de emprego

A entrevista é um momento único de comunicação. É a oportunidade para o refugiado/migrante mostrar ao entrevistador/empregador que é a pessoa certa para preencher uma determinada vaga, para desempenhar um determinado papel. Uma pessoa pode ter um excelente CV, mas o momento da entrevista é crucial, pois é durante a entrevista que ocorre a troca de informações com o entrevistador/empregador, o que pode fazer a diferença entre ser selecionado para um emprego ou não. O principal objetivo de qualquer entrevista é descobrir se o candidato tem as competências e capacidades para desempenhar as funções principais ou essenciais do trabalho.

A entrevista pode ter fases distintas, conforme segue:

1. Receção: O objetivo desta fase é "quebrar o gelo" com o candidato para que ele se sinta mais confortável durante a entrevista.

2. Fase não-diretiva: o candidato fala sobre a sua experiência académica e/ou profissional.

3. Fase temática: o entrevistador concentra-se em algumas perguntas para obter mais informações e pode até definir situações para o candidato resolver.

4. "Fase de espelho": o entrevistador pode confrontar o candidato com inconsistências encontradas no seu discurso ou no seu CV.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

5. Fase de síntese: o entrevistador informa o candidato sobre os próximos passos no processo e explica o trabalho em mais detalhe.

Como prestador de orientação profissional, deve ter presente:

- ✓ Nem todos os refugiados/migrantes conseguem planear, preparar e apresentar-se para uma entrevista.
- ✓ Qualquer questão relevante sobre as capacidades e limitações da pessoa.
- ✓ As necessidades de apoio, orientação e formação do refugiado/migrante.
- ✓ O apoio disponível e o acesso ao mesmo.
- ✓ A necessidade de acordar com o refugiado/migrante a informação que estão dispostos a divulgar.

Portanto, o prestador de orientação profissional deverá preparar o refugiado/migrante para:

- ✓ Chegar atempadamente à entrevista (chegar atrasado a uma entrevista pode significar uma exclusão antecipada).
- ✓ Apresentar-se de modo cuidado e apropriado (escolher as roupas adequadas para o trabalho para o qual se está a candidatar).
- ✓ Quando questionado sobre aspetos da empresa para a qual se está a candidatar, demonstrar que tentou conhecer a empresa através do seu website ou outros meios de comunicação (descobrir antecipadamente alguns dados importantes sobre a empresa, a sua filosofia e sua expansão no mercado), demonstrando assim que a empresa não foi escolhida ao acaso.
- ✓ Saber ouvir o entrevistador sem o interromper ou falar sem ser interpelado. Haverá momentos durante a entrevista em que terá oportunidade de falar; terá a oportunidade de responder a perguntas e esclarecer dúvidas se o entrevistador pedir.
- ✓ Pedir ao entrevistador para descrever um dia de trabalho para esclarecer quaisquer dúvidas (esta atitude demonstra interesse e motivação, bem como ter uma ideia de como será a sua rotina).
- ✓ Evitar falar sobre o salário (este é um fator particularmente importante, mas não deve ser discutido nesta fase).
- ✓ Ser coerente durante a entrevista (evitar falar sobre assuntos com os quais não está familiarizado).
- ✓ Evitar respostas longas, direcionando a conversa para destacar as suas competências e experiência.
- ✓ Manter contacto visual com o entrevistador [evitar uma postura defensiva; ser simpático e prestar muita atenção à linguagem não verbal (gestos, postura, colocação da voz)].

Neste contexto, o técnico de orientação profissional deverá apoiar os refugiados/migrantes a desenvolverem uma lista de possíveis perguntas e respostas. É aconselhável simular uma entrevista e diferentes métodos e técnicas podem ser usados para construir a confiança dos

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

refugiados/migrantes, por exemplo, dramatização, técnicas de entrevista, cartões de memória, gravação, etc.

Algumas perguntas possíveis durante a entrevista são:

- ✓ Por que se candidatou à vaga de emprego? É importante para o entrevistador saber que a empresa não foi escolhida ao acaso, por isso é importante pesquisar a empresa, a sua filosofia de trabalho e o que valoriza nos seus trabalhadores.
- ✓ Nomeie três qualidades que considera ter. Dê exemplos práticos. Por exemplo, se o candidato disser que é uma pessoa organizada, o entrevistador pode pedir um exemplo prático da organização do candidato.
- ✓ Como é para si o chefe ideal? O candidato não deve falar mal do seu empregador anterior. Mesmo que as coisas não tenham corrido como planeado, este é um assunto que não deve ser abordado.
- ✓ Descreva uma situação de sucesso/fracasso. Com este tipo de pergunta, o entrevistador não está interessado em qualidades e defeitos, mas sim no grau em que o candidato reflete sobre a sua prática profissional e assume responsabilidade ou iniciativa. Todos têm pontos fortes e fracos, por isso é importante estar consciente deles e saber usá-los a seu favor.
- ✓ Cometeu algum erro na sua experiência de trabalho anterior? O candidato deve ser honesto e admitir que os erros são comuns a todos os seres humanos. Só quem nunca trabalhou profissionalmente é que nunca cometeu um erro.
- ✓ Questões de disponibilidade. Mais uma vez, a verdade revelar-se-á a atitude mais vantajosa. Dizer que está disponível imediatamente quando não está pode levar a complicações graves.

Como mencionado acima, o processo de apoio também poderá incluir a prestação de apoio fora do local de trabalho, o que pode ser necessário em algumas situações. O tipo de apoio variará de pessoa para pessoa, dependendo das necessidades individuais. Exemplos incluem:

- Apoiar a pessoa a organizar-se.
- Apoiar a monitorizar a situação financeira da pessoa.
- Prestar conselhos sobre transportes.
- Prestar serviços de apoio específicos.
- Apoiar no planeamento de atividades.
- Consultar as autoridades públicas para obter serviços e benefícios.

7.3.7. Atividade: Relaxar

Esta atividade pode ser realizada individualmente ou em grupo. Como sabe, a procura de emprego pode ser bastante stressante para o beneficiário! Por isso, é importante que lhe dê tempo para relaxar, descontrair e aliviar o stress de vez em quando!

O seguinte exercício é projetado para apoiar o beneficiário de vários modos, não só para o relaxamento, mas também para ajudá-lo a sentir-se mais calmo, relaxado, confiante e no

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

controlo ao encontrar empregadores. Para realmente se livrar do stress, o beneficiário poderá experimentar três níveis distintos de relaxamento:

Nível um: Libertar o stress acumulado do corpo.

Em momentos de stress elevado, as pessoas costumam acumular tensão nos ombros e nas costas - o stress também pode refletir-se no rosto através de expressões de preocupação e de tensão. Ao libertar esta tensão, o beneficiário não só se sentirá melhor, como também melhorará a sua postura e expressões faciais, dando-lhe uma linguagem corporal mais positiva ao encontrar outras pessoas.

Nível dois: Acalmar as emoções do beneficiário e libertar emoções negativas.

É importante que o beneficiário esteja emocionalmente calmo, relaxado e tranquilo. Emoções desequilibradas podem fazer com que o beneficiário se sinta stressado e acumule energia negativa que pode afetar o seu comportamento e certamente será percebida por outras pessoas. Durante a procura de emprego, é importante manter o beneficiário motivado e focado numa atitude positiva. Quando ocorrem experiências negativas, é útil aconselhá-lo a tentar libertar-se das emoções negativas associadas e a focar-se na energia positiva associada a experiências agradáveis. Isto fará com que o beneficiário pareça calmo, relaxado e positivo - o que o tornará mais acessível e agradável e também influenciará as respostas e comentários que ele possa fazer.

Nível três: Dissipar pensamentos negativos e manter um estado de espírito equilibrado.

Assim que tenha acalmado as emoções do beneficiário e ele se sinta calmo e relaxado, o beneficiário pode então descer um nível, para o nível dos pensamentos, onde poderá novamente libertar-se de quaisquer pensamentos negativos e inspirar energia mental positiva. Se conseguirem inspirar e focar-se nisto, sentir-se-ão satisfeitos, positivos e motivados para ter sucesso, o que os ajudará a obter melhores resultados.

7.4. Envolvimento dos empregadores

A metodologia de emprego apoiado é também um serviço prestado aos empregadores por profissionais especializados. No caso dos refugiados e/ou migrantes, muitos empregadores hesitam em contratar pessoas de diferentes origens e culturas, por recearem dificuldades na sua integração na empresa. Os serviços de emprego apoiado acompanham os empregadores em todas as fases de recrutamento, seleção e integração, contribuindo para ultrapassar os obstáculos que possam surgir na contratação de refugiados/migrantes. Os empregadores são igualmente beneficiários deste serviço e, por isso, precisam de apoio especializado para otimizar a sua participação.

7.4.1. Trabalho de preparação para o envolvimento dos empregadores

Para envolver os empregadores, os técnicos de emprego apoiado devem realizar as seguintes ações preliminares:

- Estudar a economia e as indústrias locais, e analisar o mercado de trabalho para conhecerem as tendências e projeções locais.
- Identificar empregadores que estão ativos na comunidade e outros que possam participar no processo.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

- Aproveitar redes e parcerias para encontrar potenciais empregadores.
- Estabelecer e comunicar eficazmente as vantagens para os empregadores de oferecerem oportunidades a refugiados/migrantes, tais como:
    - Responsabilidade social - as empresas devem retribuir à comunidade onde se inserem os benefícios que dela recebem.
    - Responder às necessidades futuras de mão de obra e talento.
    - Promover o negócio e o seu setor.
    - Promover a diversidade da força de trabalho.
    - Apoiar o desenvolvimento e a participação dos trabalhadores.
    - Conhecer os jovens e potenciais trabalhadores.
    - Reduzir os custos de recrutamento.
    - Identificar os benefícios do emprego apoiado junto dos empregadores, tais como incentivos fiscais, formação no local de trabalho, etc.

7.4.2. Garantir o envolvimento dos empregadores

Depois de estar devidamente preparado para lidar com os empregadores, o técnico de emprego ou técnico de orientação profissional deve concentrar-se no envolvimento efetivo dos empregadores. Isto envolve pesquisar o mercado de trabalho local e contactar os empregadores que melhor se adequam às competências e interesses do candidato a emprego. O técnico deve usar uma abordagem profissional para promover uma força de trabalho diversificada aos empregadores e assegurar o seu envolvimento em todo o processo de emprego apoiado.

O técnico de emprego deve também identificar vagas e compreender as necessidades do empregador. Isto implica compreender as necessidades do empregador para garantir que ele possa ser um bom empregador de refugiados e/ou migrantes. Implica também identificar as necessidades não satisfeitas e as oportunidades de um empregador para adaptar ou criar empregos que valorizem o seu negócio. Deve ser definida uma estratégia de recrutamento que complemente as políticas existentes ou apoie o desenvolvimento de uma política mais inclusiva e vantajosa para o empregador atrair, recrutar e manter uma força de trabalho diversificada.

Outra tarefa importante é compreender o posto de trabalho. O técnico de emprego ou técnico de orientação profissional deve realizar uma análise do trabalho para compreender todos os aspetos do mesmo, incluindo a cultura e o ambiente do local de trabalho. Isto implica a identificação de potenciais apoios naturais e o seu desenvolvimento.

Todas estas tarefas devem resultar numa correspondência de emprego, o que significa que o empregador obtém o trabalhador adequado, e o candidato a emprego obtém o emprego adequado. Isto pode implicar o desenvolvimento, o desenho ou a adaptação de empregos. Exigirá uma negociação com o empregador para acordar as adaptações razoáveis que são necessárias para que o indivíduo desempenhe as suas funções profissionais. Requer também uma avaliação de risco para abordar questões de igualdade e diversidade, saúde e segurança e proteção. Tanto o empregador como o trabalhador, juntamente com os possíveis apoios sociais, devem estar envolvidos no processo para que as respetivas necessidades sejam atendidas.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Aqui estão algumas dicas para técnicos de emprego ou de orientação profissional em relação ao envolvimento dos empregadores:

- Seja proativo na identificação das oportunidades de emprego.
- Desenvolva uma relação de confiança com o empregador.
- Negocie com os empregadores, procurando soluções vantajosas para ambas as partes.
- Forneça formação sobre emprego apoiado aos empregadores e aos seus trabalhadores.
- Partilhe histórias de sucesso de emprego de refugiados/migrantes.
- Comunique regularmente com os empregadores.
- Preste apoio contínuo aos trabalhadores.

7.5. Ferramentas para o apoio no local de trabalho e fora do local de trabalho

O técnico de emprego e/ou de orientação profissional deve elaborar um plano centrado na pessoa, acordado entre o trabalhador, o empregador e, se for o caso, com o apoio comunitário. Este plano deve ser cuidadosamente avaliado e fundamentado para garantir que se usam os métodos mais naturais de prestação de apoio. Esta abordagem assegura que as pessoas recebam o apoio adequado para se tornarem trabalhadores valorizados, mantendo o seu bem-estar. Os empregadores também devem saber como criar ambientes de trabalho que sejam acolhedores para refugiados e/ou migrantes. O apoio aos trabalhadores e empregadores pode abranger formação sistemática ou estruturada, tal como formação em contexto de trabalho que maximiza o potencial das pessoas para adquirirem competências e autonomia, formação para o uso de transportes, defesa, ajustes de trabalho, adaptações no local de trabalho, apoio para inclusão social no trabalho, resolução permanente de problemas e desenvolvimento contínuo de apoio natural.

7.5.1. Atividade: Apoio de Tutoria

Se, como técnico de emprego ou de orientação profissional, considerar que o apoio de tutoria é necessário no local de trabalho dos beneficiários, deve conhecer algumas das características habituais da tutoria, que podem ser enumeradas da seguinte forma:

- É uma relação que implica reuniões regulares online ou presenciais entre o tutor e o trabalhador, ainda que a frequência e a duração das reuniões possam variar bastante.
- A tutoria é um mecanismo para partilhar experiências entre duas partes - uma via de dois sentidos - com benefícios para ambas as partes.
- É voluntário e informal. O processo não é obrigatório ou altamente regulado.
- É uma relação organizada: os parceiros são criteriosamente selecionados em vez de se encontrarem por acaso.
- Existe um coordenador que assume o papel principal na correspondência entre parceiros e na prestação de outros apoios, formação e serviços.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

- É regido por um acordo expresso - embora o conteúdo deste possa mudar ao longo da relação de tutoria.
- Em alguns casos, pode haver uma grande diferença de idade entre tutores e trabalhadores. Neste caso, pode ser uma abordagem intergeracional onde não há dependência entre experiência, competências e conhecimento.
- Limitado no tempo e confidencial entre as partes.
- Cada parte na relação de tutoria deve concordar com a escolha da outra e ambas devem ter a opção de terminar com a tutoria caso não funcione.
- Deve atender às necessidades do trabalhador, e estas devem ser devidamente identificadas, não simplesmente presumidas.
- É um processo de aprendizagem - além das questões planeadas, tutores e trabalhadores aprendem sobre si mesmos, sobre o outro e sobre as relações.
- Trata-se de partilhar poder, conhecimento, experiência social e profissional, mesmo que as partes geralmente tenham status diferentes.
- A organização do apoio de tutoria deve ser negociada com o empregador e supervisores.

7.5.2. Atividade: Dicas para a retenção de emprego

O primeiro dia

Uma das chaves para um bom primeiro dia é gerir os nervos de forma eficaz. Lembre-se da procura de emprego do beneficiário e de como ele lidou com a pressão de uma entrevista. Coisas simples como levantar-se cedo, comer um bom pequeno-almoço e planear o que vestir devem ajudar o beneficiário a ter o melhor início de dia.

Conhecer os colegas pode ser um dos aspetos mais desafiantes de um novo emprego para um refugiado ou migrante. Podem surgir algumas perguntas embaraçosas sobre o país de origem do novo trabalhador, e algumas pessoas podem tentar evitá-lo completamente.

Não existem respostas fáceis ou orientações que possa dar sobre como lidar com estas situações. No entanto, deve estar preparado para discutir as questões com o beneficiário de forma positiva, como fez na fase da entrevista.

Lidar com a disposição de um ambiente de trabalho pode ser um problema para muitas pessoas, designadamente para alguém com deficiência visual. Se for esse o caso, deve ser possível organizar para que eles se apresentem no local de trabalho antes da data oficial de início para se familiarizarem com o novo ambiente. Se isso não for possível, poderá ser discutida com um responsável da empresa a possibilidade de obter algum tempo e apoio extra para se familiarizarem com a disposição do local de trabalho.

Lembre-se de que ninguém espera que o beneficiário saiba tudo de uma vez e continue a lembrá-lo de que o escolheu para o emprego por causa das suas competências.

A primeira semana

Na primeira semana, o beneficiário irá adaptar-se à rotina de trabalho e conhecer os seus novos colegas. Chegar cedo e mostrar entusiasmo é sempre uma boa ideia.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Conhecer os colegas é a coisa mais importante que o beneficiário fará na primeira semana. O beneficiário deve tentar envolver-se em tantas coisas quanto possível e não ter medo de fazer um gesto simpático ou dois. Por exemplo, o beneficiário poderá levar alguns chocolates ou bolachas para partilhar. Coisas simples como estas contribuem muito para causar uma boa primeira impressão.

E finalmente...

Recorde o beneficiário de que começar um novo emprego é emocionante. Existe sempre um período de "lua de mel" durante o qual é bem recebido e aprende muitas coisas novas. Incentive-o a tentar aproveitá-lo! Se ele se preparar mentalmente para o seu novo emprego, ele terá sucesso.

7.5.3. Teste: Como lida com conflitos?

Todas as pessoas enfrentam situações de conflito. Imagine uma situação em que está a comunicar com outra pessoa, e descobre que as suas opiniões e pontos de vista são diferentes dos da outra pessoa. A mesma situação pode acontecer no local de trabalho, onde o beneficiário poderá estar envolvido. Por isso, poderá utilizar o seguinte teste, que consiste numa série de afirmações.

As afirmações listadas abaixo descrevem todas as possíveis ações nesta situação. Para cada par, peça ao beneficiário para desenhar um círculo numa das duas afirmações "A" e "B" - que melhor descreve o seu comportamento na situação.

É possível que em alguns dos casos, nem 'A' nem 'B' correspondam ao seu comportamento típico. No entanto, peça-lhe para escolher a resposta que prefere.

N	A/B	RESPOSTAS
1.	A	Existem situações em que dou a outros a responsabilidade de resolver os problemas.
	B	Em vez de discutir os aspetos que causam desacordo, concentro-me nos aspetos em que estamos de acordo.
2.	A	Tento encontrar uma solução de compromisso.
	B	Tento considerar todos os interesses de ambas as partes.
3.	A	Costumo manter-me firmemente nos objetivos estabelecidos.
	B	Tento acalmar as emoções da outra parte e manter um tom amigável.
4.	A	Normalmente, mantenho-me firme nos objetivos estabelecidos.
	B	Tento acalmar as emoções da outra parte e manter um tom amigável.
5.	A	Tento encontrar uma solução de compromisso.
	B	Por vezes, sacrifico os meus desejos pelos desejos da outra parte.

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

N	A/B	RESPOSTAS
6.	A	Evito causar problemas.
	B	Tento fazer da minha posição uma posição vencedora.
7.	A	Tento adiar a resolução do problema até ter tempo para pensar no assunto.
	B	Desisto de alguns pontos em benefício de outros.
8.	A	Normalmente, cumpro rigorosamente os objetivos estabelecidos.
	B	Tento sempre expor todos os problemas e interesses.
9.	A	Penso que não vale a pena estar sempre a preocupar-me com as diferenças.
	B	Tento seguir o meu próprio caminho.
10.	A	Mantenho-me fiel aos objetivos estabelecidos.
	B	Tento encontrar uma solução de compromisso.
11.	A	Tento sempre revelar todos os problemas e interesses.
	B	Tento acalmar as emoções da outra parte e manter um tom amigável.
12.	A	Por vezes, evito tomar uma posição que provoque uma contradição.
	B	Concordo com os pontos de vista da outra parte se eles concordarem com alguns dos meus.
13.	A	Sugiro decisões que estejam a meio caminho entre dois extremos.
	B	Exerço pressão para que as coisas sejam feitas.
14.	A	Partilho as minhas ideias com a outra parte e peço-lhe as suas.
	B	Tento mostrar ao outro lado a lógica e o valor da minha posição.
15.	A	Tento acalmar as emoções da outra parte e manter um tom amigável.
	B	Tento fazer o que é necessário para evitar stress desnecessário.
16.	A	Tento não ferir os sentimentos da outra parte.
	B	Tento convencer a outra parte das vantagens da minha posição.
17.	A	Normalmente, cumpro rigorosamente os objetivos estabelecidos.
	B	Tento fazer o que é necessário para evitar stress desnecessário.
18.	A	Deixo que a outra parte mantenha os seus pontos de vista se isso a fizer feliz.
	B	Concordo com os pontos de vista da outra parte se eles concordarem com

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

N	A/B	RESPOSTAS
		alguns dos meus.
19.	A B	Tento sempre expor todos os problemas e interesses. Tento adiar a resolução do problema até ter tempo para refletir sobre ele.
20.	A B	Tento ultrapassar imediatamente as nossas diferenças. Tento encontrar uma combinação justa entre os ganhos e as perdas de ambas as partes.
21.	A B	No início de algumas discussões, tento ter em conta os desejos da outra parte. Estou sempre preparado para discutir o problema diretamente.
22.	A B	Tento encontrar uma posição que esteja no meio dos dois extremos. Defendo os meus desejos.
23.	A B	Muitas vezes, preocupo-me em satisfazer todas as suas necessidades. Há situações em que deixo que outros assumam a responsabilidade pela resolução dos problemas.
24.	A B	Se a posição do outro lado parecer demasiado importante, deixo-o fazer o que quer. Tento encontrar uma solução de compromisso.
25.	A B	Tento mostrar à outra parte a lógica e o valor da minha posição. No início de algumas discussões, tento ter em conta os desejos da outra parte.
26.	A B	Proponho uma escolha entre os dois extremos. Preocupo-me muitas vezes com a satisfação de todos os nossos desejos.
27.	A B	Por vezes, evito tomar uma posição que provoque uma contradição. Deixo que a outra parte mantenha os seus pontos de vista se isso a fizer feliz.
28.	A B	Normalmente, mantenho-me firme nos objetivos estabelecidos. Normalmente, procuro a ajuda da outra pessoa para decidir.
29.	A B	Estou a oferecer uma escolha entre os dois extremos. Penso que não vale a pena estar sempre a preocupar-me com as diferenças.
30.	A B	Tento não ferir os sentimentos dos outros. Partilho sempre o meu problema com a outra parte se o pudermos resolver em

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

N	A/B	RESPOSTAS
		conjunto.

<u>Preencha a tabela abaixo com os resultados obtidos.</u>

Os resultados de cada coluna podem variar de 0 (abordagem muito raramente utilizada para resolver problemas) a 12 (abordagem muito frequentemente utilizada para resolver problemas).

Escreva a pontuação total dos seus beneficiários para cada coluna. Compare os resultados do beneficiário com cada um dos cinco estilos de resolução de problemas e determine qual deles utiliza mais frequentemente.

Lembre-se de que não existem resultados bons ou maus - diferentes situações requerem diferentes abordagens.

RESPOSTAS E RESULTADOS

Por favor, circule as letras que escolheu para cada par de afirmações.

N	Competitivo	Colaborante	Conciliador	Esquivo	Acomodado
1.				**A**	**B**
2.		**B**	**A**		
3.	**A**				**B**
4.			**A**		**B**
5.		**A**		**B**	
6.	**B**			**A**	
7.			**B**	**A**	
8.	**A**	**B**			
9.	**B**			**A**	
10.	**A**		**B**		
11.		**A**			**B**
12.			**B**	**A**	
13.	**B**		**A**		

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

N	Competitivo	Colaborante	Conciliador	Esquivo	Acomodado
14.	B	A			
15.				B	A
16.	B				A
17.	A			B	
18.			B		A
19.		A		B	
20.		A	B		
21.		B			A
22.	B		A		
23.		A		B	
24.			B		A
25.	A				B
26.		B	A		
27.				A	B
28.	A	B			
29.			A	B	
30.		B			A
	TOTAL				

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

Recursos

Recursos em língua búlgara

Илиева, С. (2009). Ценности и трудова мотивация. София, Университетско издателство.
Нелсън, Д. Камбъл Куик, Дж. (2017). Организационно поведение. Науката, реалният свят и ние. София, Изток-Запад.
Паунов, М., Паунова, М., Паунов, А. (2013). Организационно поведение. София, Сиела.
Ригио, Р. (2006). Въведение в индустриалната/организационната психология. Дилок, София.
Фърнъм, Е. (2012). Индивидуалните различия на работното място, София, „Изток-Запад“

Recursos em língua inglesa

British Association for Supported Employment. *About supported employment*. Disponível em https://www.base-uk.org/about-supported-employment

European Union of Supported Employment. (2010), *European Union Supported Employment Toolkit*. Disponível em https://www.euse.org/resources/supported-employment-toolkit

Matching Skills and Labour Market Needs: Building Social Partnerships for Better Skills and Better Jobs, January 2014, Davos-Klosters, Switzerland. Disponível em https://www3.weforum.org/docs/GAC/2014/WEF_GAC_Employment_MatchingSkillsLabourMarket_Report_2014.pdf

Robbins, S., Judge, T. (2013). *Organizational behavior*. (15th ed.). Pearson Education. Inc.
Cooper, C. (2019). Current issues in work and organizational psychology. Routledge.

Sultana, R. G. (2003). *Career guidance policies in 11 acceding and candidate countries*. Turin: European Training Foundation.

Sultana, R.G., & Watts, A.G. (2006). *Career Guidance in Public Employment Services Across Europe*. International Journal for Educational and Vocational Guidance, 6, 29-46. Disponível em https://doi.org/10.1007/s10775-006-0001-5

Watts, A. G., Sultana, R. G., & McCarthy, J. (2009). *The involvement of the European Union in career guidance policy and practice: a brief history*. Disponível em https://doi.org/10.1007/s10775-010-9177-9

Recursos em língua portuguesa

Associação Portuguesa de Emprego Apoiado. (s/d). *Emprego Apoiado*. Disponível em https://empregoapoiado.org/emprego-apoiado/