

PRÁTICAS DE TRABALHO NO APOIO AOS JOVENS QUE PROCURAM EMPREGO, EDUCAÇÃO OU FORMAÇÃO



GARANTIA JOVEM

Título do guia

Práticas de trabalho no apoio aos jovens que procuram emprego, educação ou formação

Coordenação

Instituto de Emprego e Formação Profissional – Garantia Jovem

Autoria

TESE – Associação para o Desenvolvimento

Edição gráfica

Designways Studio

Junho de 2018

Projeto Make the future...today!

Com o apoio financeiro da União Europeia



Esta publicação recebeu apoio financeiro do Programa da UE para o Emprego e a Inovação Social (EaSI) no âmbito do Acordo n. VS/2016/0373. Os autores são os únicos responsáveis pelo conteúdo apresentado. A Comissão Europeia não se responsabiliza pela utilização que pode vir a ser feita das informações contidas nesta publicação.

Parceiros



CARO/A PARCEIRO/A

A Garantia Jovem tem os seus alicerces na rede de parceiros que, a nível local, apoia os jovens a encontrar uma resposta de emprego, educação ou formação.

Este documento ilustra algumas das práticas implementadas por alguns dos parceiros da rede e tem como objetivo apoiar o trabalho das organizações desde a sinalização até à integração dos jovens em resposta.

Este guia não esgota todas as práticas existentes ou possíveis. Os recursos e informação apresentados podem ser adaptados a cada organização e a cada rede local, tendo em conta as suas características e dinâmicas.

AGRADECEMOS ÀS ORGANIZAÇÕES QUE DISPONIBILIZARAM O SEU TEMPO*

- **Agrupamento de Escolas da Apelação**
- **Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto**
- **Casa Nossa Senhora do Rosário Figueira da Foz**
- **Cooptécnica Gustave Eiffel, Cooperativa de Ensino e Formação Técnico Profissional, CRL**
- **Junta de Freguesia de Belém**
- **Serviço de Emprego da Amadora**
- **Serviço de Emprego de Basto**
- **Serviço de Emprego da Figueira da Foz**
- **Serviço de Emprego de Loures**
- **Serviço de Formação Profissional da Amadora**

* Entrevistas realizadas no mês de Maio de 2018 junto de alguns dos parceiros com maior utilização da plataforma Garantia Jovem

ÍNDICE

- 8 | UM TRABALHO EM REDE...**
- 14 | DA SINALIZAÇÃO...**
- 17 | ...AO ATENDIMENTO**
- 22 | ATÉ À INTEGRAÇÃO EM RESPOSTA...**
- 24 | ...ATRAVÉS DA PLATAFORMA**

LISTA DE SIGLAS

CLAS | Conselho Local de Ação Social

CLDS | Contratos Locais de Desenvolvimento Social

CPCJ | Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

GJ | Garantia Jovem

IEFP | Instituto de Emprego e Formação Profissional

NEET | Not in employment, education or training (jovens que não estão em emprego, educação ou formação)

NLI | Núcleo Local de Inserção

RLIS | Redes Locais de Intervenção Social

RSI | Rendimento Social de Inserção

UM TRABALHO EM REDE _

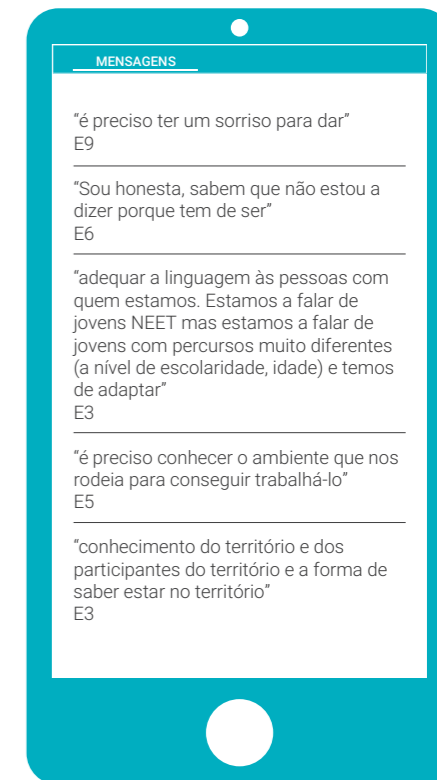
QUAL O PERFIL DOS TÉCNICOS/AS DA REDE LOCAL?

Competências pessoais e sociais

- Empatia
- Competências de comunicação
- Capacidade de resolução de problemas
- Honestidade
- Motivação e identificação com a missão da organização
- Assertividade
- Escuta ativa
- Espírito de equipa
- Capacidade de adequar a linguagem ao perfil
- Resiliência
- Sensibilidade para os problemas
- Boa disposição
- Flexibilidade

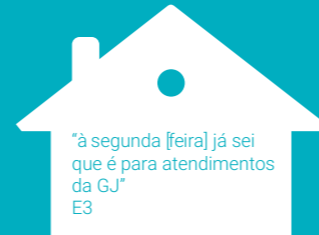
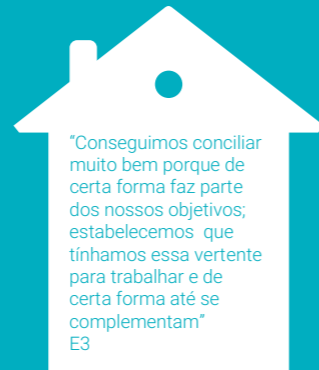
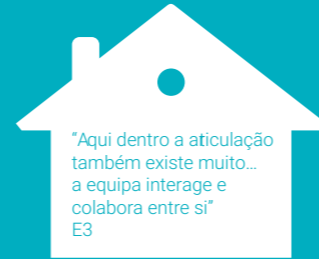
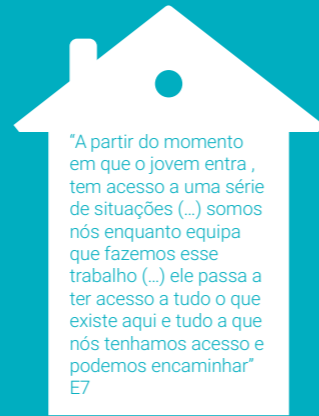
Competências técnicas

- Conhecimento aprofundado das respostas, recursos, técnicos/as e dinâmicas entre parceiros ao nível local
- Ter conhecimento sobre as dinâmicas do mercado de trabalho local



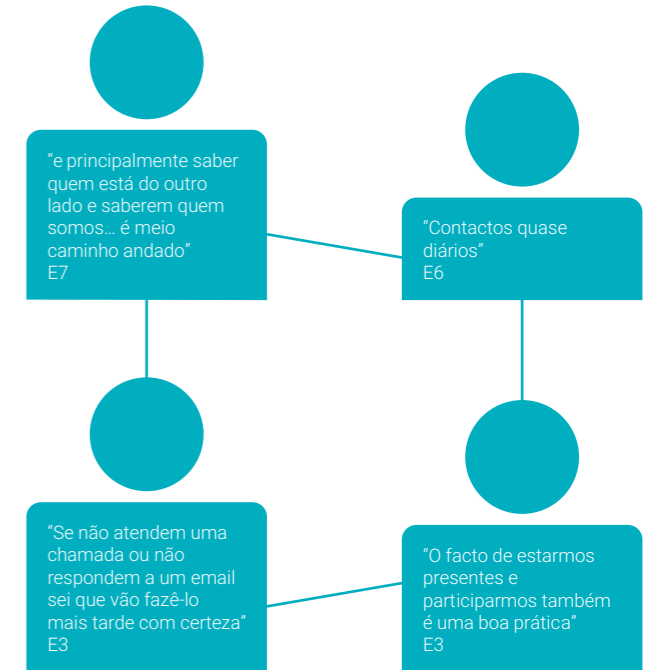
COMO ENQUADRAR O TRABALHO DA GJ NO ÂMBITO DA SUA ORGANIZAÇÃO?

- Conhecer o seu papel enquanto parceiro da rede GJ
- Designar uma ou mais pessoas na entidade para fazer a gestão da plataforma, articulação com os interlocutores GJ do IEFP e a coordenação nacional da GJ
- Promover o trabalho em equipa dentro da própria entidade para apoiar os jovens à procura de emprego, educação ou formação
- Envolver toda a estrutura da organização, desde os responsáveis até aos/às técnicos/as para uma articulação efetiva do trabalho relacionado com a GJ
- Integrar as tarefas da GJ nas restantes tarefas inerentes à função que desempenha de forma a alinhar os objetivos da organização com a missão da GJ
- Marcar um período no calendário da semana para os assuntos da GJ, nomeadamente para atendimentos



COMO POTENCIAR UMA ARTICULAÇÃO EFICAZ NO ÂMBITO DOS PARCEIROS LOCAIS GJ?

- Conhecer as entidades parceiras e os técnicos/as com os quais vamos interagir diretamente
- Saber quem contactar dentro de cada organização para cada assunto
- Respeitar os modos de funcionamento das várias entidades
- Demonstrar disponibilidade para responder às solicitações
- Promover contactos regulares
- Procurar o contributo de parceiros para melhorar processos e procedimentos
- Recorrer a reuniões presenciais para explicação da iniciativa GJ, clarificação de papéis e operacionalização
- Divulgar as respostas/iniciativas das entidades parceiras
- Acompanhar as situações encaminhadas
- Promover a informalidade nos contactos



TOOL BOX

Garantia Jovem (2018). **Interlocutores Garantia Jovem: Contactos**. Disponível em www.garantiajovem.pt/documentacao (acesso através da área privada).

TOOL BOX

Garantia Jovem (2018). **Parceiros Garantia Jovem: Contactos**. Disponível em www.garantiajovem.pt/documentacao (acesso através da área privada).
Schiffbauer, L. (2017, Julho, 10). **Engaging and Managing Stakeholders**. Disponível em www.youtube.pt.
Department of health and human services (2018). **Stakeholder engagement and participation framework and toolkit**. Disponível em <https://dhhs.vic.gov.au/file/6686>

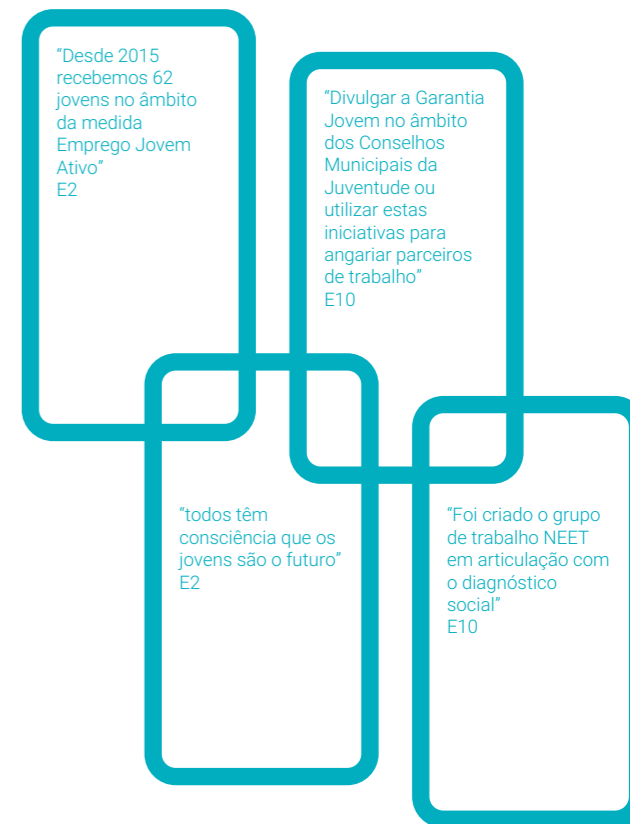
QUE CARACTERÍSTICAS TORNAM A SUA REDE EFICAZ?

- Existência de um objetivo comum entre todos os parceiros e ligação deste objetivo à missão da GJ
- Existência de uma missão e objetivo comum enraizado na entidade e não em cada técnico /a
- Todos os parceiros conhecerem o seu papel
- Entidades que mostram confiança nos técnicos/as para exercerem o seu trabalho de forma eficaz, minimizando as barreiras hierárquicas
- Reconhecimento de parcerias como respostas complementares e não sobrepostas
- Existência de organizações na rede GJ próximas dos jovens em situação NEET, que os sinalizam e encaminham para outros parceiros



COMO POTENCIAR SINERGIAS ENTRE POLÍTICAS E OUTRAS RESPOSTAS LOCAIS NO ÂMBITO DO TRABALHO DESENVOLVIDO NA GJ?

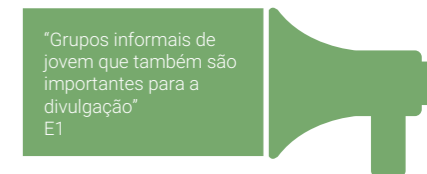
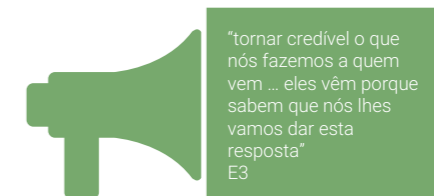
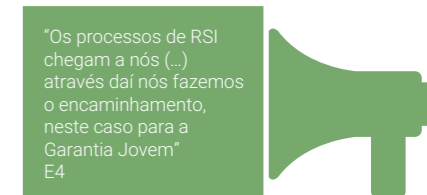
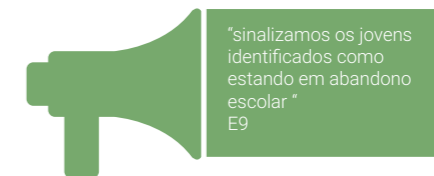
- Incentivar as entidades públicas e privadas a serem promotoras de medidas de apoio a jovens à procura de emprego, formação ou educação
- Potenciar sinergias entre outras redes locais (ex. CLAS, NLI, Comissões Sociais de Freguesia; CPCJ; CLDS; RLIS) e a GJ
- Divulgar a GJ em iniciativas públicas e privadas dirigidas à empregabilidade e/ou aos jovens (ex. feiras de emprego, ações de sensibilização)
- Fomentar a proximidade das entidades públicas ao tecido empresarial local com vista à promoção da empregabilidade jovem através de reuniões; divulgação de ações formativas ou outras iniciativas
- Desafiar os parceiros públicos e privados à criação de grupos de trabalho sobre o tema da empregabilidade jovem



DA SINALIZAÇÃO _

COMO CHEGAR AOS JOVENS?

- Incentivar as entidades públicas e privadas a serem promotoras de medidas de apoio a jovens à procura de emprego, formação ou educação
- Contactar associações locais que trabalham com jovens para apoiarem a sinalização de jovens (ex. desportivas, culturais, recreativas)
- Sinalizar os jovens que estão em situação de abandono escolar e que preenchem os critérios definidos pela GJ para serem registados na plataforma
- Sinalizar jovens através de atendimentos de outras respostas de apoio
- Conhecer e contactar com os grupos formais (ex. escuteiros; grupos religiosos) e informais de jovens para apoiar na sinalização
- Utilizar os próprios jovens como meios de comunicação para chegar a outros jovens
- Construir passo a passo a credibilidade/confiança dos jovens na organização
- Divulgar as respostas e iniciativas dirigidas aos jovens no universo online



TOOL BOX

Garantia Jovem (2018, Fevereiro 20). **Como chegar aos jovens? Dicas e canais de comunicação (Webinar)**. Disponível em www.youtube.pt.
KPMG (2017). **Meet the millennials**. Disponível em <https://home.kpmg.com/content>.
International Labour Organization (2017). **Policy brief on outreach strategies for young NEETs**. Disponível em www.ilo.org.

COMO FAZER O REGISTO DO JOVEM NA PLATAFORMA?

- Explicar ao jovem as respostas às quais vai ter acesso, as vantagens do registo e os procedimentos recorrendo à informação constante na plataforma
- Parceiros entram na plataforma com as suas credenciais para registar jovens e fazem o registo com o jovem, apoiando-o no preenchimento dos campos e na escolha do parceiro de encaminhamento
- Gerir as expectativas do jovem em relação à integração em resposta
- Acompanhar o pedido após o registo, indo à plataforma e/ou mantendo contacto com o jovem ou com a entidade para onde o pedido foi encaminhado



_ AO
ATENDIMENTO

ONDE DECORRE O ATENDIMENTO?

- Atendimento individual, personalizado e, sempre que possível, em gabinete de trabalho ou de atendimento
- Sala de espera agradável e com vários materiais de divulgação à disposição dos jovens

ONDE DECORRE O ATENDIMENTO?

- Recolher dados pessoais, experiência profissional e formação
- Explorar expectativas profissionais e/ou formativas
- Explorar interesses e preferências
- Aferir disponibilidade de horários
- Explorar saídas profissionais/probabilidades de empregabilidade associadas às várias formações
- Explorar outras áreas da vida do jovem que podem colocar constrangimentos ou trazer vantagens para a integração do jovem (ex. rede de transportes no seu local de residência)
- Estabelecer um próximo passo a seguir a este 1º atendimento
- Esclarecer dúvidas e questões
- Disponibilizar os contactos necessários para o jovem poder voltar a contactar

"Este espaço tem todas as condições para fazer atendimento"
E3

"Aviso o rececionista que vão chegar jovens sem convocatória assim ele já sabe"
E10

"Fazemos a inscrição e vamos ao longo da inscrição conversando: dados pessoais experiência profissional, formações profissionais, áreas que gostava de trabalhar, situação face ao emprego, disponibilidade de horários"
E2

"Saber quais são as suas áreas de interesse, que habilitações tem para fazer o melhor encaminhamento, esse é o ponto fundamental"
E6

"por exemplo, se uma pessoa não tem transportes não se pode encaminhar para certos sítios"
E5

"Levam sempre o meu email, disponibilizo-me para qualquer dúvida, assim têm o poder de controlar o que vai acontecer a seguir"
E8

QUE OUTRO TIPO DE APOIO DISPONIBILIZA?

- Apoiar o jovem em técnicas de procura ativa de emprego (elaboração de currículo, cartas de motivação, preparação para entrevistas, candidaturas espontâneas)
- Apoiar no preenchimento de documentação
- Ter um computador acessível para os jovens com acesso a internet para consultar todos os recursos informáticos
- Disponibilizar recursos úteis (ex. sites; guias)
- Apoiar os jovens noutras áreas além da promoção da empregabilidade através de encaminhamento para outras entidades (ex. Programa Português para Todos; Banco alimentar)

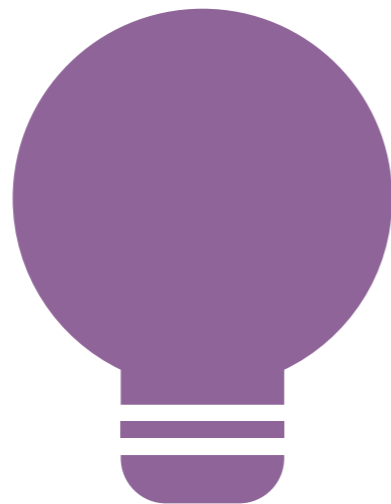
"às vezes quando as pessoas não sabem ler e escrever, apoio no preenchimento de documentos"
E6

"Ainda há jovens que não têm acesso a internet"
E7

"Entrego-lhe o guia para a procura de emprego do IEFP"
E6

QUE PRÁTICAS/ESTRATÉGIAS UTILIZA PARA MOTIVAR OS JOVENS?

- Adaptar os atendimentos a cada situação
- Ter um discurso honesto
- Mostrar-se verdadeiramente interessado pela situação do jovem
- Valorizar o que os jovens têm a dizer
- Estar disponível
- Rapidez na resposta
- Conversa informal
- Utilizar um discurso objetivo e focar a componente prática das medidas
- Mostrar flexibilidade (ex. horários, faltas)
- Estar disponível para apoiar noutras questões (mesmo que não estejam diretamente ligadas ao emprego/educação/formação)
- Ter em atenção as preferências geográficas do jovem na entidade/resposta a escolher para o encaminhamento



"Conversa informal e muito próxima para poderem falar abertamente"
E2

"Não podemos desvalorizar... tudo aquilo que eles trazem é importante"
E3

"Não é uma relação de igual mas é uma relação onde eu me interesso efetivamente pelo futuro deles"
E6

"eles têm o meu contacto direto e sabem que me podem contactar"
E8

- Reforçar que o jovem tem um papel ativo no seu processo de mudança
- Colocar questões que façam os jovens perspectivar o futuro (ex. "como te vês daqui 5 anos?")
- Reforço positivo (ex. devolver ao jovem o percurso que já fez; as competências desenvolvidas; os passos que já deu)
- Apoiar na gestão de expectativas dos jovens
- Mostrar recursos em formato de vídeo
- Utilizar testemunhos reais, exemplos práticos e figuras de referência
- Divulgar as respostas formativas focando nas suas vantagens e mais-valias
- Analisar ofertas de emprego com os jovens para terem conhecimento dos requisitos e condições



"evitar discursos teóricos muito longo"
E8



"às vezes é preciso trabalhar outras questões... às vezes é preciso fazer um trabalho antes (...) e tenta-se fazer (...) é importante saberem onde se dirigir, onde podem ir procurar questões específicas"
E3



"dar uma devolução do que já conseguem fazer, das suas capacidades, competências ou até o facto de já terem chegado até aqui"
E7

TOOL BOX

Garantia Jovem (2018, Fevereiro 27). **Como motivar os jovens: Exemplos práticos (webinar)**. Disponível em www.youtube.pt.
 Projeto Orienta.te (2012). **Manual de apoio à construção de projetos de vida**. Disponível em www.programaescolhas.pt/recursos/escolhas.
 Beja, I.; Cidraís, A.; Soares, M. C. & Fialho, J. (2015). **Manual para a intervenção de motivação/sensibilização de jovens NEET**. Disponível em www.serga.pt.
 Agência Nacional para a Qualificação, IP (2009). **Manual de exploração vocacional**. Disponível em www.oei.es/pdf2/manual_exploracao.
 Optimal lifestyle (2014, Abril, 14). **Active listening: How to be a great listener**. Disponível em www.youtube.pt.

TOOL BOX

European Union (2015). **Unleashing young people's creativity and innovation: European good practices projects**. Disponível em www.ec.europa.eu/assets.
 d'Agostino, M.; Butt-Pošnik, J.; Butt-Pošnik, M.; Chaumette, P.; Enn, Ü.; Hornig, H.; Kriauciunas, N. (2008). **Coaching guide**. Disponível em www.salto-youth.net/downloads.
 Predict CSD Consulting; Schultz Development; Aurel Vlaicu University; Millennium Center Association; Dacorom Council for Voluntary Service ; Asociacion Cultural Integra; Fundacja Centrum Aktywnosci Tworzezej; Organization for Promotion of European Issues ; EURO – NET (2017). **The Career Box - Interactive career guidance guide**. Disponível em www.salto-youth.net/tools/toolbox/tool.

ATÉ À INTEGRAÇÃO

QUE PRÁTICAS MAIS CONTRIBUEM PARA A INTEGRAÇÃO EM RESPOSTA?

- Conhecer bem os interesses e expectativas dos jovens
- Promover uma tomada de decisão informada pelo jovem, dando a conhecer as respostas possíveis; esclarecendo as suas dúvidas e incentivando a que o jovem reflita e explore as opções
- Apoiar o jovem na identificação dos passos necessários para atingir um determinado objetivo
- Promover um envolvimento ativo do jovem em todo o processo
- Manter regularidade e rapidez no contacto
- Efetuar encaminhamentos de acordo com o perfil e interesses dos jovens
- Divulgar as medidas do IEFP junto das entidades empregadoras locais públicas e privadas
- Articular com parceiros para aumentar o leque de respostas possíveis

"É um fato à medida para esse jovem, esse é o sucesso"
E6

"O que é mais eficaz é a tomada de decisão informada"
E3

"Incentivá-los a refletir sobre as coisas, parar um bocadinho e então sim implementar um plano de ação"
E7

"devem ir para uma formação porque se sentem motivadas, numa área em que gostariam de trabalhar e numa área em que gostariam de desenvolver as suas capacidades"
E5

TOOL BOX

Garantia Jovem (2018, Março 6). **À conversa com jovens: uma hora de perguntas & respostas (webinar)**. Disponível em www.youtube.pt.
The Coaching Tools Company (s.d.). **21 questions to goal setting**. Disponível em www.thecoachingtoolscompany.com.
University of California (2016). **How to write smart goals**. Disponível em www.ucop.edu.
Respostas Garantia Jovem. Disponível em www.garantiajovem.pt/as-tuas-saidas.

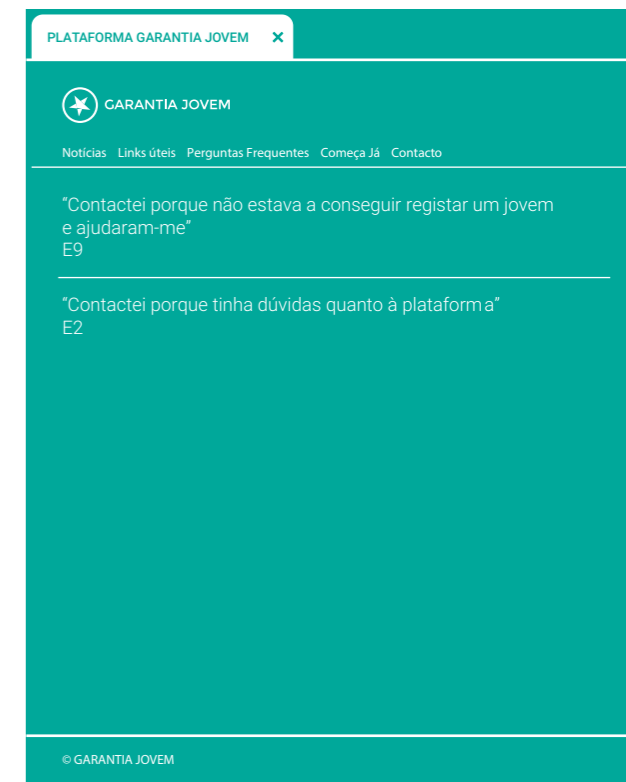
— ATRAVÉS DA PLATAFORMA

QUANDO UTILIZAR A PLATAFORMA?

- Utilizar a plataforma sempre que necessário, mediante o número de pedidos recebidos e encaminhados
- Utilizar para sinalizar, registar contactos, encaminhar e fechar pedidos
- Utilizar os recursos existentes (vídeos, apresentações)
- Ver o histórico dos pedidos

QUEM CONTACTAR SE TIVER DÚVIDAS OU SUGESTÕES?

- Interlocutor/a da GJ (técnico/a do IEFP da unidade orgânica local correspondente)
- Coordenação nacional da GJ





GARANTIA JOVEM

