

NO. 001

DOOLKOC

PROGRAMA GAMIFICADO
PARA VOLUNTARIADO

WORK
PLAY
GROW

PARA ORGANIZAÇÕES DE
JUVENTUDE



Editado por: Raluca Ferchiu

Autores: Diana Laura Ciubotaru, Raluca Ferchiu, Joana Teixeira, Mariana Silva, Judit Arribas Muñoz, Celia Ramos Polo, Adrianna Madej, Michal Olszowy, Anna Tatys

Direitos de autor e publicação:

Fundacja Instytut Aktywizacji i Rozwoju Społecznego
Probostwo 34, Lublin 20-089, Polónia
biuro@iairs.pl
www.iairs.pl

Project No. 2022-1-RO01-KA220-YOU-000088546

A publicação é editada no âmbito do projeto “Work, Play, Grow! Gamificação de programas de voluntariado e estágios para jovens”



**Funded by
the European Union**

O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui uma aprovação do seu conteúdo, que reflete apenas as opiniões dos autores, e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito das informações nela contidas.

ÍNDICE DE CONTEÚDOS

SOBRE O PROJETO

002 DESCRIÇÃO DO PROJETO

004 OS PARCEIROS

DEFINIÇÃO DE CONCEITOS

009 DEFINIÇÃO DE VOLUNTARIADO NAS
ONG & PERFIL DO VOLUNTÁRIO

022 METODOLOGIA DE EDUCAÇÃO
ENTRE PARES

029 COMPETÊNCIAS PARA
VOLUNTÁRIOS

036 DESENVOLVIMENTO PESSOAL

1

2





3

ÍNDICE DE

CONTEÚDOS

PROGRAMA GAMIFICADO PARA
VOLUNTARIADO NAS ONG

GAMIFICAÇÃO COMO
FERRAMENTA DE EDUCAÇÃO NÃO
FORMAL NA CONCEÇÃO DE
ATIVIDADES DE VOLUNTARIADO → 039

PROCESSO DE SELEÇÃO,
FORMAÇÃO E MOTIVAÇÃO DOS
VOLUNTÁRIOS NO DOMÍNIO
SOCIAL E EDUCATIVO → 047

CONCEÇÃO E GESTÃO DE
ATIVIDADES DE VOLUNTARIADO -
CAPACITAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS → 055

RESULTADOS, IMPACTO E
PROMOÇÃO DAS ATIVIDADES DE
VOLUNTARIADO EM COMUNIDADES
LOCAIS, NACIONAIS E EUROPEIAS. → 061

4

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA → 069

1

SOBRE O PROJETO



DESCRIÇÃO DO PROJETO

SOBRE O PROJETO

O principal objetivo deste projeto é desenvolver as competências profissionais de jovens e trabalhadores jovens para uma melhor inserção no mercado de trabalho, através de programas inovadores de voluntariado e estágio, utilizando a gamificação e ferramentas digitais como novas metodologias na educação não formal.

Objetivos específicos:

O1. Aumentar as competências profissionais e o nível de empregabilidade de 40 jovens e 40 animadores de juventude, provenientes de 4 países, através de programas de voluntariado e estágio gamificados digitalmente, durante 6 meses de atividades contínuas em 4 comunidades locais.

Este objetivo será alcançado através de 2 programas piloto – um de voluntariado e outro de estágio – implementados nos 4 países parceiros ao longo de 1 ano. Nestes programas-piloto, 40 jovens participarão em 6 meses de atividades interativas em benefício das comunidades locais, enquanto 40 trabalhadores jovens terão a oportunidade de vivenciar o que envolve o trabalho social, o desenvolvimento pessoal e a educação social, participando ativamente em atividades concretas associadas à experiência das 4 organizações parceiras.

O2. Aumentar a capacidade de 4 organizações para oferecer programas de voluntariado e estágios estruturados, motivadores e de longa duração, utilizando ferramentas digitais e gamificação como metodologia de educação não formal no novo contexto digital e moderno.

Este objetivo será alcançado através de 2 pacotes de trabalho, nos quais os parceiros desenvolverão a metodologia para os programas de voluntariado e estágio, integrando a gamificação para motivar jovens e trabalhadores juvenis a participar em diversas atividades.

O3. Aumentar a capacidade das ONG europeias de juventude para envolver um número crescente de jovens em programas de voluntariado e estágio, ajudando-os a desenvolver competências profissionais em áreas como o trabalho social, a educação não formal, a educação social e o desenvolvimento pessoal, através de uma nova metodologia completa de seleção, integração, motivação e avaliação do trabalho com jovens, de forma inovadora e digital.

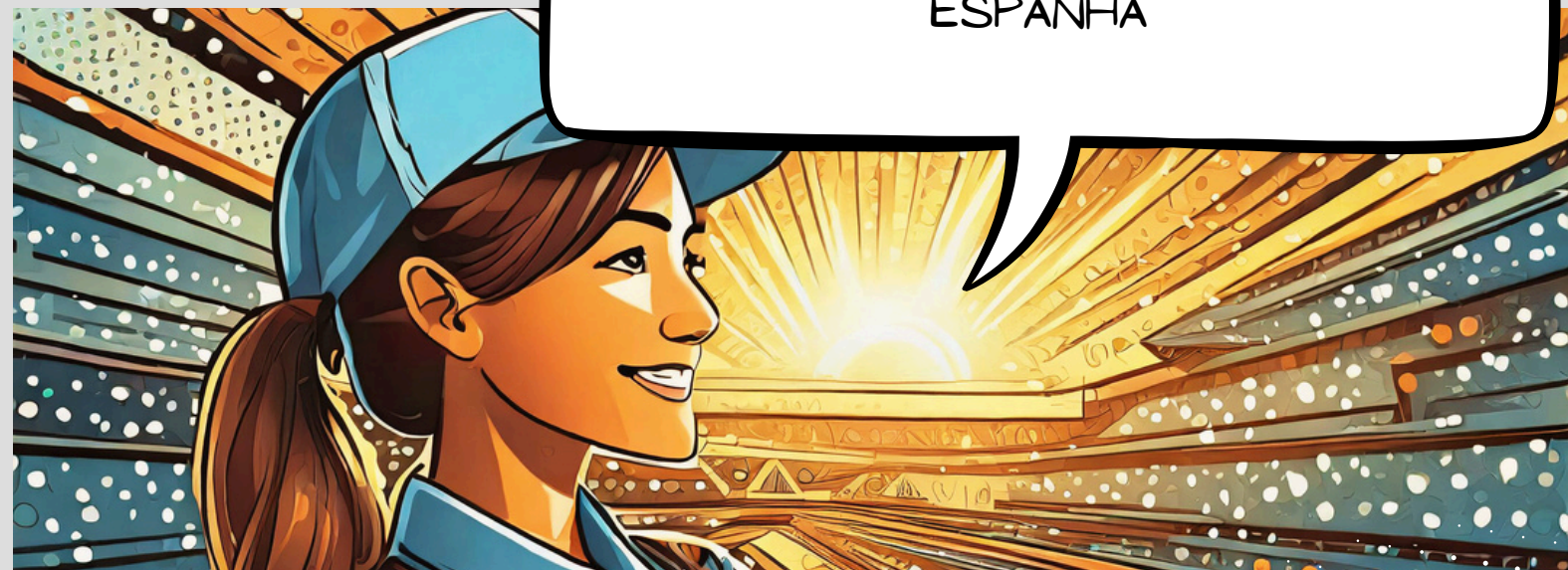


GAMMA INSTITUTE
ROMÊNIA

O objetivo do **Instituto de Investigação e Estudo da Consciência Quântica - Instituto Gamma**, é promover, desenvolver, investigar e iniciar atividades no campo da psicologia, psicoterapia e saúde mental. O Gamma destina-se a formandos, crianças e especialistas internacionais, oferecendo programas de formação, workshops, serviços psicológicos, aconselhamento e cooperação internacional. Essas missões são realizadas através dos 3 departamentos do Instituto Gamma:

1. **Formação Gamma:** Oferece formação a especialistas em psicologia, psicoterapia e desenvolvimento pessoal, assim como educação não formal para adultos. O seu objetivo é criar uma comunidade de especialistas em psicoterapia que promovam mudanças significativas nas suas áreas de atuação, ao mais alto nível.
2. **Gamma Clinic Psychology:** Proporciona serviços de psicologia clínica e psicoterapia (individual, casal e família), adotando uma abordagem sistémica. O seu objetivo é promover mudanças em todo o sistema familiar, focando na saúde física, mental, emocional e relacional.
3. **Gamma Projects & Research:** Desenvolve metodologias inovadoras em psicoterapia e desenvolvimento pessoal, fundamentadas nas teorias da consciência quântica. O seu objetivo é elaborar toolkits sobre diferentes tópicos nos campos da psicologia, psicoterapia, juventude, educação de adultos, desenvolvimento pessoal e formação de especialistas.

FUNDACIÓN ASPAYM CASTILLA Y LEÓN ESPAÑA



A **Fundação ASPAYM Castilla y León** iniciou a sua atividade em 2004, doze anos após a criação da ASPAYM na região. Os seus principais objetivos são promover a autonomia, a igualdade de direitos e oportunidades, e melhorar a qualidade de vida das pessoas com deficiências físicas, promovendo a sua integração plena na sociedade. Além disso, a ASPAYM Castilla y León ambiciona ser uma referência na área, oferecendo aos seus beneficiários as ferramentas necessárias para atingir essas metas. Este propósito é alcançado através da qualidade dos seus programas e atividades, da investigação e da aplicação eficaz das novas tecnologias. A organização, incluindo o seu departamento juvenil, possui sedes em várias cidades de Castilla y León, com especial enfoque nas zonas rurais. As localidades abrangidas incluem Ávila, Burgos, Camponaraya (León), Cubillos del Sil (León), León, Matapozuelos (Valladolid), Palencia, Paredes de Nava (Palencia), Segovia, Valladolid e Villadiego (Burgos).

O departamento de juventude da ASPAYM Castilla y León centra-se na realização de atividades para jovens. Este departamento é um membro ativo do Conselho Regional da Juventude de Castela e Leão e faz também parte do Conselho Permanente da Juventude da Província de Valladolid, onde a ASPAYM integra a direção. Além disso, está incluído na rede de pontos de informação juvenil da província de Valladolid.

O departamento desenvolve uma vasta gama de atividades, que abrangem sensibilização, educação não formal, emprego e lazer. Um dos exemplos mais destacados é o acampamento inclusivo, que conta com mais de 25 anos de experiência e múltiplos prémios, bem como o projeto de sensibilização "Ponte en mis zapatos", que visa promover a normalização da deficiência em escolas, centros comunitários e organizações juvenis.



IAIRS - FUNDACJA INSTYTUT AKTYWIZACJI
I ROZWOJU SPOŁECZNEGO
POLÓNIA

Instituto de Animação e Desenvolvimento Social (Fundacja Instytut Aktywizacji i Rozwoju Społecznego) é uma ONG de Lublin, em atividade desde 2012, com sede no centro da cidade. Através das ações que promove, apoia atividades voltadas para o desenvolvimento harmonioso de grupos e indivíduos, baseando-se em valores cívicos e pró-sociais.

O Instituto procura identificar os desafios que surgem com as mudanças e necessidades da sociedade, respondendo a eles por meio de métodos de educação não formal. O objetivo é formar as competências necessárias para que os indivíduos possam participar ativa e responsabilmente na realização do seu potencial, tanto no âmbito pessoal quanto profissional.

Os principais valores do Instituto incluem amizade, empatia, sensibilidade, coragem, honra, compreensão, honestidade, cuidado com o outro, lealdade, respeito, ecologia, patriotismo e tolerância.

Em 2023, em parceria com a Fundação TRACH (Fundacja Animatorów i Twórców Kultury), o IAiRS criou um espaço aberto para jovens chamado “Prusa2”. Este espaço serve como ponto de encontro para a juventude local, onde os jovens podem criar e organizar diversos eventos, integrando-se com os seus pares nas atividades.


ROSTO SOLIDÁRIO PORTUGAL



A **Rosto Solidário** foi criada em 2007 pela Congregação Passionista em Santa Maria da Feira e por um grupo de leigos da comunidade local. Esta iniciativa baseia-se numa longa experiência de apoio a famílias em situação de vulnerabilidade social e na experiência dos Missionários Passionistas nas Missões de Angola, especialmente na província do Uíge. A Rosto Solidário é uma associação de desenvolvimento sem fins lucrativos, reconhecida desde 2008 como ONGD (Organização Não Governamental para o Desenvolvimento) pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros e beneficiando do estatuto de pessoa coletiva de utilidade pública.

Os objetivos da associação estão alinhados com a Declaração Universal dos Direitos Humanos, a Carta das ONG Europeias, a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A Rosto Solidário também segue a Declaração de Incheon "Educação 2013: rumo a uma educação de qualidade inclusiva e equitativa e à aprendizagem ao longo da vida para todos".

A associação trabalha em prol do desenvolvimento promovendo a equidade, os direitos humanos e a igualdade de oportunidades. Realiza projetos concretos centrados na educação e na cultura das comunidades, valorizando a participação e a integração através do voluntariado, da solidariedade, do trabalho em rede e da parceria.



2 DEFINIÇÃO DE CONCEITOS

2.1

DEFINIÇÃO DE VOLUNTARIADO NAS ONG & PERFIL DO VOLUNTÁRIO



O QUE É O VOLUNTARIADO?

"O termo "voluntariado" refere-se a um sector de atividade cujas organizações não têm como objetivo principal a obtenção de lucros, mas sim promover a inclusão social, a advocacia e a educação cívica." (Rego, 2010b).

Milhões de pessoas em todo o mundo enfrentam desafios variados, como catástrofes climáticas, doenças, pobreza, entre outros problemas que representam grandes obstáculos à paz e à prosperidade. Nesse contexto, o voluntariado tem assumido um papel crucial ao longo da história.

Voluntariado é o ato de oferecer trabalho gratuito em benefício da comunidade ou para apoiar uma organização sem fins lucrativos. Envolve a doação de tempo e energia para uma causa maior, sem qualquer expectativa de recompensa financeira.

O voluntariado é essencial porque permite que as pessoas ajudem os outros de forma altruísta. Ao tomar a iniciativa de apoiar a sua comunidade e colaborar com causas filantrópicas, os indivíduos contribuem para o bem-estar geral da sociedade, fortalecendo os laços comunitários e promovendo relações duradouras. Além disso, as organizações sem fins lucrativos beneficiam do compromisso dos voluntários dedicados, o que lhes permite atingir os seus objetivos e tornar o mundo um lugar melhor e mais seguro.

Tipos de voluntariado

O voluntariado pode assumir várias formas, permitindo que qualquer pessoa se envolva. Uma das grandes vantagens do voluntariado é a diversidade de opções disponíveis, o que possibilita a cada indivíduo contribuir de acordo com os seus interesses e competências.

Para os coordenadores de voluntariado, é crucial compreender os diferentes tipos de voluntariado, de modo a identificar o perfil dos voluntários mais adequados para cada organização. Existem cinco principais categorias de voluntariado:

- Ambiental
- Animal
- Social
- Cuidados de saúde
- Desporto e Lazer

As razões para se fazer voluntariado:

- Permite às pessoas agirem e fazerem a diferença nas suas comunidades, pois, ao darem o seu tempo, competências e recursos, os voluntários contribuem para moldar o mundo à sua volta.
- Promove a coesão social, reunindo pessoas de diferentes origens, crenças e experiências. Promove um sentimento de pertença e de comunidade, ultrapassando clivagens e criando ligações entre indivíduos e grupos.
- Desempenha um papel crucial na luta contra a desigualdade e a injustiça social, amplificando as vozes das comunidades marginalizadas, defendendo a mudança de políticas e prestando apoio aos necessitados.
- Contribui para a construção de comunidades resilientes, capazes de superar as adversidades e de dar a volta por cima dos desafios. Através dos seus esforços coletivos, os voluntários reforçam as redes sociais, promovem a cooperação e melhoram a preparação e a resposta da comunidade.
- Promove a participação cívica, incentivando os indivíduos a participarem ativamente no processo democrático e a contribuírem para o bem comum. Instila um sentido de responsabilidade cívica e incentiva os indivíduos a moldarem ativamente as suas comunidades e a sociedade.
- Ultrapassa fronteiras e promove a solidariedade e a cooperação a nível mundial. Os voluntários participam em ações humanitárias internacionais, apoiam iniciativas de desenvolvimento global e constroem pontes entre culturas e nações.



Na Roménia, o voluntariado começou a ganhar visibilidade durante a era comunista, através de associações e fundações que atuavam em prol da comunidade. O período comunista na Roménia foi marcado por restrições aos direitos humanos e um controlo rigoroso do espaço cívico. Uma organização que merece destaque nesse contexto histórico é a Cruz Vermelha, que esteve ativa localmente desde 1876.

A **Organização Nacional dos Escuteiros Romenos** é outro exemplo de uma instituição com uma longa história de voluntariado, remontando a 1914. Após a queda do regime comunista, o espaço cívico na Roménia foi revitalizado, juntamente com a chegada de fatores externos que impulsionaram a promoção de organizações e atividades de voluntariado.

O voluntariado na Roménia foi revitalizado após 1989, com a chegada dos primeiros voluntários internacionais através de organizações como o **Peace Corps** e o **Voluntary Service Overseas**. Posteriormente, organizações internacionais de renome, como a **World Vision** e a **Habitat for Humanity**, estabeleceram sucursais no país, trazendo consigo experiência e conhecimentos valiosos na gestão de voluntários.

Atualmente, a Roménia está numa trajetória de crescimento acentuado no que diz respeito ao desenvolvimento do ambiente associativo e do voluntariado em geral. Há apenas 20-25 anos, o voluntariado em grande escala era quase inimaginável, dado que a infraestrutura necessária ainda estava numa fase inicial. No entanto, com a diversificação das prioridades da sociedade civil e a adoção de tendências internacionais, o espaço cívico romeno expandiu-se em múltiplas direções.

Um relatório de estudo da União Europeia sobre a imagem global do voluntariado na Roménia, enquanto Estado-Membro, enumera os principais sectores de atividade em que os cidadãos romenos se oferecem como voluntários, a saber domínio religioso - 6%, serviços sociais para grupos desfavorecidos (idosos, pobres, deficientes) - 3%, ambiente, ecologia e direitos dos animais - 3%, educação, música e cultura - 2%, atividades desportivas e recreativas - 2%, sindicatos - 2%, política - 2%, acções comunitárias (combate à pobreza, desemprego, desigualdade) - 1%, direitos humanos e países em desenvolvimento - 1%, associações profissionais - 1%, juventude - 1%, organizações de mulheres - 1%, saúde - 1%.

A Lei do Voluntariado, publicada no DIÁRIO OFICIAL n.º 469 de 26 de junho de 2014, e alterada pela LEI n.º 175 de 7 de outubro de 2016, estipula vários aspetos que devem ser respeitados para que a atividade de voluntariado seja benéfica.

De acordo com os regulamentos, é obrigatório celebrar um contrato de voluntariado, contrato esse da responsabilidade da organização de acolhimento e que deve ser assinado antes do início da atividade.

A lei estabelece igualmente a idade mínima para a celebração de um contrato de voluntariado: o voluntário com quem o contrato é celebrado é uma pessoa singular, romena ou estrangeira, com capacidade para trabalhar, nomeadamente a partir dos 16 anos ou dos 15 anos com autorização dos pais.

A lei estipula igualmente alguns direitos e obrigações mínimos para ambas as partes, a seguir enumerados:

a. Os direitos do voluntário são:

- realizar a atividade de voluntariado de acordo com a sua capacidade e disponibilidade;
- solicitar à organização de acolhimento a emissão de um certificado de voluntário acompanhado do relatório de atividades;
- o direito à confidencialidade e à proteção dos dados pessoais;
- o direito ao tempo livre correspondente à atividade de voluntariado.

b. Os deveres do voluntário são:

- exercer uma atividade de interesse público, sem remuneração;
- a obrigação de realizar ações complementares aos objetivos gerais do voluntariado - melhoria da qualidade de vida e redução da pobreza, desenvolvimento sustentável, saúde, prevenção e gestão de catástrofes, inclusão social e combate à exclusão social e à discriminação;
- cumprir as tarefas especificadas na ficha de voluntário e respeitar as instruções estipuladas na ficha de proteção do voluntário;
- manter a confidencialidade da informação a que teve acesso durante a atividade de voluntariado, durante a vigência do contrato de voluntariado e por um período de 2 anos após a sua cessação;
- comunicar a indisponibilidade temporária para o desempenho da atividade de voluntariado em que se encontra envolvido.

A partir de 2000, o Dia Internacional dos Voluntários passou a ser celebrado na Roménia a 5 de dezembro. Em 2001, a Pro Vobis (então um centro local de voluntariado em Cluj-Napoca) organizou a primeira Gala do país para atribuir prémios de envolvimento comunitário, um evento dedicado a reconhecer os voluntários e aqueles que apoiam o movimento voluntário na Roménia (organizações, patrocinadores, financiadores, meios de comunicação social, etc.).

As atividades de voluntariado no Instituto Gamma iniciaram em 2016, com a participação de estudantes e psicólogos nas atividades psicoeducativas em grupo, voltadas para a comunidade. Desde então, o grupo de voluntários cresceu significativamente. Atualmente, qualquer pessoa interessada em se envolver nas atividades desenvolvidas pelo Instituto pode fazê-lo, independentemente da sua área de especialização ou experiência profissional.



Atualmente, o voluntariado no Instituto Gamma concentra-se nas seguintes atividades:

- Voluntariado no departamento de Formação Gamma: Envolvimento na organização de conferências nacionais, como o WPS - Systemic Practitioners Weekend e o Inspire - Gamma Institute's Days.voluntariado em diferentes atividades com jovens e adultos, em Gamma Projects & Research, nos projetos KA2. Os voluntários ajudam na documentação, mas sobretudo ajudam os facilitadores a realizar diferentes atividades de grupo e workshops.
- Voluntariado em projetos KA1, ajudando os formadores e facilitadores em formações e intercâmbios de jovens em termos de organização, logística e preparação das atividades.
- Voluntariado em atividades gráficas, promocionais e de marketing - os jovens, com talento para a promoção e o design gráfico, participam no desenvolvimento de diferentes materiais criativos e ajudam a promover os serviços de saúde mental e de desenvolvimento pessoal na comunidade local e não só.

Os voluntários têm a opção de escolher as suas atividades, sendo coordenados pela equipa do Instituto. Os voluntários têm um contrato de voluntariado com o Instituto Gamma, que pode ser feito a longo prazo (para os voluntários que se dedicam às atividades sempre que os projetos e conferências exigem a sua contribuição) ou a curto prazo/contratos baseados em projetos (para uma atividade muito específica, apenas no período de tempo exigido por essa atividade ou projeto).

O grupo de voluntários Gamma é constituído por 2 tipos de voluntários:

- jovens, provenientes do ensino secundário (especialmente do ensino artístico, estudantes de psicologia, TIC, relações públicas) ou jovens que participaram em sessões de terapia e que, após o fim do processo terapêutico, quiseram permanecer no Gamma para transmitir a informação e o desenvolvimento que receberam
- psicólogos em formação na Escola de Formação Sistémica, que queiram participar em atividades psicoeducativas e oferecer serviços gratuitos, sobre o tema da psicologia, psicoterapia e desenvolvimento pessoal.



Segundo Medina (2016), o voluntariado é a expressão prática da solidariedade e da participação social dos cidadãos. Nos últimos anos, verificou-se um aumento da atividade voluntária, adquirindo um peso importante no setor da ação social. Paralelamente, tem-se verificado uma diversificação dos perfis dos voluntários, em resultado das alterações demográficas, económicas e sociais da sociedade.

O voluntariado em Espanha começou a ser reconhecido como tal a partir da aprovação da Lei 191/1964, de 24 de dezembro de 1964, sobre as Associações (em vigor até 26 de maio de 2002), quando o Estado introduziu os serviços de assistência social na administração. Na Constituição Espanhola de 1978, especificamente no artigo 9.2, especifica-se que “Compete aos poderes públicos promover as condições de liberdade e igualdade reais e efectivas do indivíduo e dos grupos em que se integram; remover os obstáculos que impedem ou dificultam a sua plenitude e facilitar a participação de todos os cidadãos na vida política, económica, cultural e social”. Embora este não seja exatamente um artigo relacionado com o voluntariado, estabelece a base sobre a qual se sustentam muitas das organizações envolvidas no voluntariado.

Com o Estado democrático, a evolução das entidades que trabalham com o voluntariado diminuiu, mas isso foi mudando com o passar dos anos, pelo que se pode dizer que nos anos 80 se estabeleceu o Estado Social e já nos anos 90 o voluntariado aumentou, quebrando assim a sua essência assistencialista e caritativa (um facto curioso é Barcelona em 1992, em que houve um aumento do voluntariado, com 102.000 pessoas inscritas e cerca de 35.000 voluntários a participarem nos Jogos Olímpicos e 15.000 nos Jogos Paralímpicos).

Finalmente, em 1996, foi promulgada em Espanha a Lei Geral do Voluntariado Social.

Desde 2015, Espanha tem uma nova Lei do Voluntariado, a Lei 45/2015, de 14 de outubro. Esta lei significou um enorme passo em frente na regulação, proteção e reconhecimento da Ação Voluntária. Exemplo disso é a incorporação de um estatuto do voluntário concebido por e para as organizações de voluntariado e, por e para os voluntários.

Na referida Lei, são consideradas áreas de atuação do voluntariado, entre outras, as seguintes

- O voluntariado social, que se desenvolve através da intervenção junto das pessoas e da realidade social, com o objetivo de alcançar uma melhor qualidade de vida e uma maior coesão e justiça sociais.

- O voluntariado internacional para a cooperação para o desenvolvimento, ligado tanto à educação para o desenvolvimento, enquanto parte do processo educativo e transformador, como à defesa do desenvolvimento, em termos de ação humanitária e de solidariedade internacional.
- O voluntariado ambiental, que visa reduzir o impacto negativo do ser humano no ambiente e valorizar o património natural existente, as espécies animais e vegetais, os ecossistemas e os recursos naturais.
- O voluntariado cultural, que promove e defende o direito de acesso à cultura e, em particular, a integração cultural de todas as pessoas, a promoção e a proteção da identidade cultural, a defesa e a salvaguarda do património cultural e a participação na vida cultural da comunidade.
- O voluntariado desportivo, que contribui para a coesão cidadã e social, combinando os valores do voluntariado com os inerentes ao desporto.
- O voluntariado educativo, que, enquanto ação de solidariedade planeada e integrada no sistema educativo e na comunidade, melhora as possibilidades de realização de atividades extracurriculares e complementares, contribuindo, nomeadamente, para compensar as desigualdades que possam existir entre alunos devido a diferenças sociais, pessoais ou económicas.
- Voluntariado social e de saúde, que combina a promoção da saúde, a prevenção de doenças, os cuidados de saúde, a reabilitação e a assistência social dirigida à sociedade em geral ou a grupos vulneráveis.
- Voluntariado de lazer e tempo livre, que forma e sensibiliza para os princípios e valores da ação voluntária através do desenvolvimento de atividades no âmbito da educação não formal, que promovam o desenvolvimento e crescimento pessoal e grupal de forma integral.
- O voluntariado comunitário, que favorece a melhoria da comunidade e promove a participação com maior poder de decisão e iniciativa para resolver problemas e exigir uma melhor qualidade de vida nos espaços de convivência mais próximos de onde os voluntários trabalham.
- Voluntariado de proteção civil, que colabora regularmente na gestão de emergências, nas ações determinadas pelo Sistema Nacional de Proteção Civil.

ASPAYM Castilla y León constrói comunidade graças ao envolvimento e à participação ativa dos seus voluntários, expressão máxima da crença numa sociedade inclusiva, que olha para o presente e para o futuro com entusiasmo, paixão e alegria para melhorar a qualidade de vida das pessoas com deficiência que representa.



O voluntariado torna possível a ação da ASPAYM CyL, sendo a sua marca, o seu meio de continuidade e desenvolvimento e a base ideológica da sua entidade.

Para tal, é fundamental dispor de processos de incorporação, formação, promoção e participação de voluntários que respondam às necessidades de uma gestão adequada. As atividades de voluntariado promovidas pela organização estão relacionadas com colaborações específicas, desenvolvimento de oficinas no centro residencial, voluntariado no campo de férias, acompanhamento de sócios e utentes, entre outras.

Colabora também com empresas e fundações, ajudando-as a desenvolver o seu voluntariado corporativo e a reforçar as suas estratégias de RSE (Responsabilidade Social Empresarial), contribuindo com a sua experiência e conhecimento no terceiro sector.



A lei polaca sobre atividades de utilidade pública e voluntariado define voluntário como "uma pessoa que, de forma voluntária e sem receber pagamento, presta serviços a alguém". Esses serviços podem ser prestados a ONGs, instituições públicas, unidades ligadas à administração pública (exceto atividades comerciais), e entidades de saúde.

Segundo a definição do Centro de Voluntariado, o voluntariado é “uma atividade consciente e voluntária, realizada em benefício de outros, para além dos laços familiares, de amizade ou companheirismo”. Qualquer pessoa pode ser voluntária, desde que o faça de forma voluntária e sem remuneração, prestando serviços a uma organização, instituição ou a indivíduos, independentemente de vínculos pessoais.

Qualquer pessoa pode participar em atividades de voluntariado, independentemente da sua idade, já que a lei não impõe restrições etárias. No entanto, para menores de 13 a 18 anos, é necessário o consentimento escrito dos pais ou tutores legais. Segundo o Código Civil, as pessoas com menos de 13 anos não têm capacidade jurídica, pelo que, nestes casos, o acordo de voluntariado deverá ser celebrado pelo seu tutor legal.

Adicionalmente, se uma atividade voluntária exigir qualificações específicas ou o cumprimento de certos requisitos legais, o voluntário deve possuir as habilitações necessárias, tal como previsto na legislação.

Um voluntário da Fundação Instituto de Animação e Desenvolvimento Social é uma pessoa com idade compreendida entre os 13 e os 30 anos, motivada e disposta a atuar em benefício dos outros (crianças, jovens e idosos). Trata-se de pessoas ligadas à cidade de Lublin - residentes, estudantes de escolas secundárias, universidades e residentes das zonas rurais circundantes.



Um voluntário é alguém empático, amigável, curioso sobre o mundo e aberto a novos desafios, disposto a sair da sua zona de conforto. Tem, ou procura desenvolver, competências em áreas como: comunicação interpessoal, trabalho em equipa, organização e planeamento de iniciativas locais, criatividade e compreensão das necessidades da comunidade. Além disso, adquire competências para projetos internacionais, como conhecimento do multiculturalismo, línguas estrangeiras, adaptabilidade e competências interpessoais.

No Espaço Jovem, cada voluntário pode explorar as suas paixões e interesses através de workshops temáticos e encontros com grupos de jovens. Estas atividades incluem, por exemplo, encontros de jogos de tabuleiro, que promovem a integração da comunidade local, workshops de fotografia e de artesanato.

Queremos incentivar os jovens a assumirem a responsabilidade pelo seu espaço. Por isso, eles têm um papel ativo na definição do ambiente e das atividades que aqui acontecem. Os voluntários desempenham um papel central em muitas das atividades organizadas, como exposições fotográficas, workshops criados por jovens para jovens, e eventos para a comunidade, como o Dia de São Nicolau. São também responsáveis por vários projetos locais, e apoiamos-os na candidatura a financiamentos para concretizar essas iniciativas.

Além disso, cada voluntário tem a oportunidade de desenvolver as suas competências participando em atividades internacionais, como intercâmbios juvenis organizados pelos nossos parceiros no estrangeiro ou por jovens da nossa organização em Lublin.



Em Portugal, o voluntariado é definido no **Decreto-Lei** n.º 71/98, artigo 2.º, como “um conjunto de ações de interesse social e comunitário, realizadas de forma voluntária e sem fins lucrativos por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras intervenções, ao serviço de indivíduos, famílias e da comunidade, desenvolvidos por entidades públicas ou privadas.”

A lei exclui do seu âmbito os atos que, embora desinteressados, sejam esporádicos e isolados, ou motivados por laços familiares, de amizade ou de boa vizinhança (Decreto-Lei n.º 71/98, p. 5695).

Assim, o voluntário pode ser definido como o indivíduo que, por sua livre vontade e de forma espontânea e responsável, oferece as suas capacidades e o seu tempo livre para apoiar serviços ou ações dentro de uma organização promotora, seja pública ou privada (Luísa, 2021).

O compromisso de voluntariado é estabelecido através de um acordo, garantindo ao voluntário tanto direitos como deveres.

Relativamente aos direitos e de acordo com o artigo 7º do Decreto-Lei 71/98, o voluntário deve:

1. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, com vista à melhoria do seu trabalho voluntário;
2. Possuir um cartão de identificação de voluntário;
3. Estar abrangido pelo regime voluntário de segurança social, caso não esteja abrangido por um regime obrigatório de segurança social;
4. Realizar o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
5. Faltar justificadamente, se for trabalhador, quando convocado pela entidade promotora, nomeadamente para o cumprimento de missões urgentes, em situações de emergência, calamidade pública ou similares;
6. Receber indemnizações, subsídios e pensões, bem como outras prestações legalmente definidas, em caso de acidente ou doença contraída no âmbito do trabalho voluntário;
7. Estabelecer com a entidade colaboradora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que irá realizar;
8. Ser ouvido na preparação das decisões da entidade promotora que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
9. Beneficiar, enquanto voluntário, de um regime especial de utilização de transportes públicos, nas condições estabelecidas na legislação aplicável;

10. Ser reembolsado das importâncias despendidas durante o exercício de uma atividade programada pela entidade promotora, desde que inadiáveis e devidamente justificadas, dentro dos limites eventualmente estabelecidos pela mesma entidade.

a. As faltas justificadas previstas na alínea e) contam, para todos os efeitos, como tempo de serviço efetivo e não podem implicar a perda de quaisquer direitos ou regalias.

b. O estatuto de voluntário é compatível com o de associado, de membro dos órgãos sociais e de beneficiário da organização promotora através da qual se voluntaria. (p.5695)

Os deveres do voluntário (art. 8.º: Decreto-Lei 71/98) são os seguintes:

1. Observar os princípios éticos que regem a atividade que exerce, nomeadamente o respeito pela vida privada de todos os que dela beneficiam;
2. Observar as normas que regem o funcionamento da entidade para a qual colabora e do respetivo programa ou projetos;
3. Atuar de forma diligente, imparcial e solidária;
4. Participar em ações de formação que visem o correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
5. Zelar pela correta utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios colocados à sua disposição;
6. Colaborar com os profissionais da entidade promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
7. Não assumir o papel de representante da entidade promotora sem o seu conhecimento e autorização prévia;
8. Assegurar a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a organização promotora;
9. Utilizar corretamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.

O voluntariado teve origem em Portugal e noutras nações europeias como consequência do impacto dos princípios cristãos, que se centravam em ações de caridade na sociedade e tinham uma abordagem essencialmente assistencialista e vertical (Luísa, 2021). No entanto, a noção de voluntariado evoluiu e foi-se dissociando cada vez mais do conceito assistencialista. Segundo Ramos (2007), hoje em dia, o voluntariado é uma ação que procura construir um processo evolutivo e educativo, de compreensão da raiz dos problemas e de resolução dos mesmos.

O voluntariado transforma mais do que apoia e essa é uma das razões pelas quais o voluntariado está na gênese do Rosto Solidário. Em 2009, 2015, 2017 e 2019, a Rosto Solidário foi distinguida com o prémio Concelho Solidário, na categoria de voluntariado, no âmbito do I, IV, V e VI Mosaico Social promovido pela Câmara Municipal de Santa Maria da Feira, em parceria com a ADRITEM - Associação de Desenvolvimento Regional Integrado das Terras de Sta. Maria



Na Rosto Solidário, o voluntariado assenta num princípio fundamental de compromisso com uma cidadania ativa e responsável. Procura-se fomentar o voluntariado através de uma participação ativa ao serviço da resolução de questões sociais e ambientais, promovendo as condições para que o voluntário se torne mais consciente de que faz parte de uma realidade global. O voluntário deve passar por um processo de aprendizagem para se tornar mais crítico em relação aos problemas e preocupações locais e globais. Esta experiência é concebida como uma redescoberta permanente da vocação cívica, profissional, pessoal, familiar e comunitária.

Neste sentido, podem ser criados grupos específicos na Rosto Solidário com o objetivo de fomentar a participação ativa e, a partir daí, motivar os seus membros para o compromisso com atividades de voluntariado. É o caso da “Comunidade XXI”, um grupo de jovens do RS que se reúne para discutir temas de interesse e realizar ações que despertem os seus interesses pessoais.

Dessa forma, o voluntariado aparece no Rosto Solidário de diferentes formas:

- Há o voluntariado a tempo inteiro e por um período de tempo previamente definido, como é o caso do Corpo Europeu de Solidariedade, e o voluntariado enviado no âmbito da Cooperação para o Desenvolvimento, nomeadamente para os países africanos de língua oficial portuguesa, por períodos superiores a algumas semanas.
- Existe ainda o voluntariado permanente em atividades e serviços regulares, onde se cria um compromisso consistente e previsível, por exemplo semanal ou mensal, e que pode ser mantido durante vários anos.
- Existe ainda o voluntariado por projeto, que envolve um compromisso de tempo limitado, enquadrado num projeto ou causa específica.
- Por fim, existe o voluntariado ocasional, em que as pessoas se mobilizam para tarefas específicas e pontuais, como a angariação de fundos.

2.2 METODOLOGIA DE EDUCAÇÃO ENTRE PARES



O QUE É EDUCAÇÃO ENTRE PARES?

Definição de Educação entre Pares

O termo inglês “peer” refere-se a “uma pessoa que está em pé de igualdade com outra; alguém pertencente ao mesmo grupo social, especialmente com base em idade, grau ou status”. Nos tempos modernos, o termo passou a significar companheiro, igual, semelhante, co-igual ou equivalente, de acordo com o dicionário de sinónimos (Oxford Thesaurus).

Recentemente, o termo é utilizado no contexto da educação e formação e é agora visto como uma estratégia eficaz de mudança comportamental, que se baseia em várias teorias comportamentais bem conhecidas – Teoria da Aprendizagem Social, Teoria da Ação Racional, Teoria da Difusão da Inovação e Teoria da Educação Participativa.

- “*As pessoas servem como modelos de comportamento humano, e algumas pessoas (outras pessoas significativas) são capazes de provocar mudanças comportamentais em certos indivíduos*” (Teoria da Aprendizagem Social - Bandura, 1986).
- “*Um dos elementos influentes para a mudança comportamental é a percepção de um indivíduo sobre normas ou crenças sociais sobre o que as pessoas, que são importantes para o indivíduo, fazem ou pensam sobre um comportamento específico*” (Teoria da Ação Racional - Fishbein e Ajzen, 1975).

- “Certos indivíduos (líderes de opinião) de uma dada população **atuam como agentes de mudança comportamental** ao disseminar informações e influenciar as normas do grupo na sua comunidade” (Teoria da Difusão da Inovação - Rogers, 1983).
- “A Teoria da Educação Participativa também tem sido importante no desenvolvimento da educação entre pares: resultados através da **plena participação das pessoas afetadas por um problema ou situação comum**” (Freire, 1970).

Aplicação da Educação entre Pares

A educação entre pares é frequentemente utilizada para promover mudanças a nível individual, tentando modificar o conhecimento, atitudes, crenças ou comportamentos de uma pessoa. A educação entre pares geralmente envolve o uso dos membros de um determinado grupo para promover mudanças entre outros membros do mesmo grupo. No entanto, a educação entre pares também pode provocar mudanças a nível de grupo ou social, modificando normas e estimulando a ação coletiva que leva a alterações em programas e políticas.

Muitos defensores da educação entre pares afirmam que este processo horizontal de pares (iguais) a dialogar entre si e a determinar um curso de ação é fundamental para o impacto da educação entre pares na mudança comportamental.

Educação entre Pares e Juventude

Na maioria das sociedades, os jovens frequentemente enfrentam dificuldades em obter informações claras e corretas sobre questões que os afetam. Embora as informações possam estar disponíveis, muitas vezes são apresentadas de forma autoritária, crítica ou não adaptadas aos valores, pontos de vista e estilos de vida dos jovens.

Uma forma eficaz de abordar essas questões é a educação entre pares, que se caracteriza por um diálogo entre iguais. Este método envolve membros de um grupo que educam outros do mesmo grupo. Por exemplo, os jovens partilham informações entre si, com alguns atuando como facilitadores de discussões. Geralmente, isso ocorre em encontros informais, onde, com o apoio de um educador entre pares (que pode ter idade ou contexto social semelhante), discutem e aprendem juntos sobre um tema específico.

A educação entre pares tem sucesso porque é participativa e incentiva os jovens a se envolverem em discussões e atividades. As pessoas tendem a aprender mais ao fazer do que apenas ao receber informações passivamente, o que os capacita a agir. Exemplos de atividades participativas utilizadas na educação entre pares incluem jogos, competições de arte e dramatizações. Essas atividades ajudam os jovens a ver as questões sob novas perspectivas, sem serem impostas opiniões ou ações.

EDUCAÇÃO ENTRE PARES NO INSTITUTO GAMMA

A educação entre pares no Instituto Gamma baseia-se no processo de educação entre pares dos psicoterapeutas, que se chama **intervisão**. Este processo centra-se no intercâmbio de boas práticas e em discussões profissionais relacionadas com as tarefas que cada um deles desempenha na organização.



Nesta reunião, o mentor ou supervisor não está presente, permitindo que os voluntários elaborem um relatório sobre os tópicos discutidos. A intervisão (educação entre pares) no desenvolvimento pessoal tem diferentes propósitos, adaptando-se às necessidades dos estagiários naquele momento, e pode contribuir para vários aspectos:

- **Desenvolvimento profissional:** As discussões e debates sobre as diversas atividades em que os voluntários estão envolvidos promovem o crescimento profissional. Nesse contexto, os alunos da Escola de Formação Sistémica em Psicoterapia participam ativamente, discutindo como aprimorar as suas atividades de grupo no âmbito do voluntariado.
- **Desenvolvimento pessoal e construção da identidade terapêutica:** Este é um aspecto crucial, uma vez que, em psicoterapia, o eu do terapeuta é um instrumento de intervenção. Assim, os voluntários têm a oportunidade de expressar as suas emoções, processar diferentes eventos da sua vida e discutir os gatilhos que emergem nas suas atividades, bem como estratégias para gerir emoções intensas quando estas surgem.
- **Formação de equipas:** Este é um elemento fundamental, uma vez que a equipa atua como um grupo de apoio que melhora as atividades. O Instituto Gamma, ao contrário da prática comum, incorpora a formação de equipas em todas as suas atividades. Em vez de operarmos num ambiente competitivo, procuramos manter a conexão entre nós, construindo uma comunidade que beneficie a todos.
- **Desenvolvimento de competências e crescimento organizacional:** Este é um processo contínuo. Durante as reuniões, e também fora delas, os voluntários realizam sessões de brainstorming, criando novas atividades que podem ser implementadas no programa de voluntariado.

Através de todas estas atividades, os voluntários aprendem de forma interativa e fortalecem as conexões entre si, não apenas em relação ao mentor ou supervisor.



EDUCAÇÃO ENTRE PARES NA ASPAYM CYL

As técnicas de **facilitação** são métodos e abordagens ativas que incentivam e promovem a participação das pessoas, encorajando-as a se apropriarem dos processos e a contribuir com as suas experiências.

As competências necessárias para trabalhar num plano de facilitação incluem a gestão do tempo, escuta ativa, capacidade de formular perguntas, imparcialidade, adaptabilidade e habilidades de comunicação. É essencial que cada indivíduo compreenda a dinâmica da conversa.

Os métodos que utilizaremos para incentivar a aprendizagem consistem em focar o grupo, manter um registo dos resultados do trabalho, recolher opiniões e alcançar um consenso.

As etapas da facilitação baseiam-se em quatro pontos-chave:

1. **Sessão de abertura:** É fundamental iniciar a sessão definindo os objetivos, as perguntas, os tópicos e as regras que guiarão o trabalho de forma bem-sucedida.
2. **Brainstorming:** Esta etapa é crucial na resolução de conflitos, permitindo a discussão de opções de resolução e a criação de estratégias que promovam a coexistência.
3. **Intervenção do facilitador:** O facilitador ajudará a direcionar os debates ou problemas, intervindo para favorecer a escolha mais adequada em benefício de todos.
4. **Geração de um plano de soluções:** Com base nas discussões, será elaborado um plano que determine o que fazer, como fazer e quais os resultados esperados da ação.

Na nossa organização, um aspecto muito importante é a adaptação e a diversidade dos nossos grupos. Valorizamos a diversidade do nosso grupo, pois ela enriquece os projetos, proporcionando uma perspectiva única em relação aos nossos parceiros. Por isso, incluímos sempre uma fase adicional nas técnicas de facilitação em que avaliamos se o projeto em que participamos é acessível. Em outra fase, analisamos as adaptações necessárias para facilitar o acesso dos nossos utilizadores ao projeto.

As adaptações podem variar conforme o tipo de deficiência, sendo fundamental que nos deixemos guiar por orientações que visem o objetivo final.



EDUCAÇÃO ENTRE PARES NA IAIRS

Todos os projetos para jovens foram desenvolvidos no âmbito do espaço criativo aberto da Fundação Instituto de Animação e Desenvolvimento Social. A nossa organização é um ambiente dedicado a fomentar as paixões, passatempos, interesses e competências dos jovens, promovendo discussões em grupo, resolução colaborativa de problemas e orientação, geralmente através de métodos de educação não formal.

Um elemento-chave é o envolvimento ativo dos participantes no processo de aprendizagem, na troca de ideias e no desenvolvimento de competências. Fisicamente, entre 2013 e 2023, este espaço funcionou no nosso escritório na ul. Probostwo 34, atualmente Prusa 2 — um espaço criativo dedicado aos jovens. Desde 2023, o espaço para jovens tem operado na rede de Espaços Jovens da cidade de Lublin, como parte da Capital Europeia da Juventude 2023.

Para além de proporcionar relaxamento, descanso e diversão, este espaço permite aos jovens conversarem com os seus pares que estão a implementar os seus próprios projetos, bem como com os nossos funcionários, que os inspiram a tomar iniciativas e a participar em diversos cursos de formação que abordam os problemas atuais da comunidade local. Isso contribui para a construção de uma comunidade, a troca de experiências e o aumento da participação ativa no processo de aprendizagem e desenvolvimento.

O espaço está aberto pelo menos cinco dias por semana. Todas as semanas, atualizamos um calendário de eventos nas redes sociais, informando sobre a disponibilidade do espaço e as oportunidades para os jovens. Cada jovem pode reservar gratuitamente uma sala de workshop para as suas reuniões, o que incentiva ainda mais a tomada de iniciativas por parte dos jovens de Lublin.

Além disso, os nossos jovens e animadores de juventude participam em intercâmbios internacionais e cursos de formação organizados pelas nossas organizações parceiras, onde têm a oportunidade de trocar competências, conhecimentos e boas práticas com colegas de toda a Europa.

EDUCAÇÃO ENTRE PARES NA ROSTO SOLIDÁRIO

O manual de formação “É de Gênero?” diz-nos que as pessoas aprendem quando adquirem novos conhecimentos, quando ajustam as suas práticas e ações, ou quando mudam os seus sentimentos ou atitudes em relação a determinadas dimensões da realidade.



No entanto, a aprendizagem ocorre de forma mais significativa e duradoura quando os três aspectos — saber, fazer e ser — estão coerentemente articulados e se reforçam mutuamente. É nesse contexto que se produzem verdadeiras mudanças nos indivíduos. Esta transformação acontece através da introdução de novas informações, mas, sobretudo, através do encontro com novas situações que "provocam" o confronto entre diversos saberes, práticas e pontos de vista, tanto entre pares como internamente.

Na Rosto Solidário, adotamos uma abordagem integrada da aprendizagem, tendo como eixo central a experiência. Isso significa que a experiência, seja ela real ou simulada em contexto de formação, serve como ponto de partida para a aprendizagem, pois mobilizamos constantemente o que somos durante os nossos processos de aprendizagem. Além disso, a experiência é também o objetivo da aprendizagem, uma vez que esta é concebida para ser útil e prática, com aplicação imediata em contextos e circunstâncias futuras.

Propõe-se, então, uma estrutura cíclica da aprendizagem, conforme apresentada por David Kolb em 1984:



Adapted from David Kolb's Experiential Learning Cycle (1984)

A **experiência** refere-se à vivência de um evento específico da vida ou a uma atividade formativa.

Relato e reflexão envolvem lembrar e relatar o que aconteceu ao longo da experiência (reações, pensamentos, sentimentos, interações, escolhas...) e refletir sobre ela para encontrar respostas às perguntas: o que aconteceu? Como me sinto? O que me levou a fazer (ou não fazer) isso? O que esta experiência implica para mim? Este processo requer uma atitude reflexiva.

Generalização é a fase em que se analisa crítica e sistematicamente a experiência, buscando padrões e conclusões, comparando-os com modelos e teorias gerais, e confrontando-os com o "mundo real".

Aplicação diz respeito a determinar como aplicar as conclusões alcançadas durante a generalização a novas situações reais, problemas ou desafios. Esta fase consolida o processo de aprendizagem e fornece novas experiências pessoais, que podem ser utilizadas para iniciar futuros ciclos de aprendizagem.

A aprendizagem experiencial pode começar em qualquer ponto do ciclo, mas, para criar mudanças a longo prazo, é necessário que as pessoas passem por todo o processo. O processo de aprendizagem experiencial, fundamentado em uma consciência crítica da própria experiência, é uma das formas mais consistentes e sustentáveis de transformar conhecimentos, práticas e atitudes.

Nesse sentido, o contexto de formação deve permitir que todos os participantes se envolvam livremente em atividades adequadas às suas qualidades e motivações, sentindo-se ativamente integrados e responsáveis pelo processo de aprendizagem. Para isso, este contexto deve ser centrado nos participantes, respondendo às suas necessidades e expectativas individuais e coletivas, expressas por meio de suas contribuições, sempre apelando ao seu potencial reflexivo, crítico e criativo (Rosto Solidário NGOD, 2016).

2.3 COMPETÊNCIAS PARA VOLUNTÁRIOS

COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS

Além de contribuir para a sua comunidade, a experiência de voluntariado é uma excelente forma de se destacar perante os empregadores. Ela demonstra a sua disposição para ajudar os outros, evidenciando habilidades de trabalho em equipa e compaixão. Muitas das competências que desenvolve como voluntário são também relevantes para a sua carreira.

As competências para o voluntariado referem-se às habilidades que possui para ajudar efetivamente os outros e apoiar uma causa. Os voluntários devem ser capazes de colaborar bem com os outros e ter uma sólida ética de trabalho. Como voluntário, realiza trabalho não remunerado, o que exige que possua as competências necessárias para se manter motivado e focado nas suas tarefas ou projetos. Muitas das habilidades adquiridas durante o voluntariado podem ser aplicadas no ambiente de trabalho.

Aqui estão alguns exemplos de competências que os voluntários devem possuir:

- Empenho
- Comunicação
- Compaixão
- Liderança
- Forte ética de trabalho
- Trabalho em equipa
- Gestão do tempo



No programa de voluntariado do Instituto Gamma, os conhecimentos específicos, habilidades, competências e atitudes são definidos de acordo com o departamento em que os voluntários estão envolvidos. Além das particularidades de cada departamento, todos os funcionários, estagiários e voluntários devem possuir, pelo menos, um nível mínimo das seguintes características:

- **Conhecimentos básicos sobre o cargo/área** - psicologia, desenvolvimento pessoal e/ou psicoterapia para os voluntários envolvidos em projetos e atividades de base psicológica; e competências básicas para atividades específicas, para os restantes.
- **Competências interpessoais** - comunicação, trabalho em equipa, espírito de comunidade.
- **Competências digitais** básicas e **conhecimentos de inglês** (pelo menos um nível mínimo de leitura). Para os voluntários que participam apenas em atividades nacionais, os conhecimentos de inglês não são necessários.
- **Criatividade**, pensamento fora da caixa.
- **Mente aberta**, iniciativa, vontade de inspirar os outros para a mudança e a evolução.

Em cada departamento específico, as competências e aptidões seguintes são exigidas como nível mínimo/médio e devem ser desenvolvidas durante o programa de voluntariado:

1. Psicologia Clínica Gamma (assistentes de workshops):

- Conhecimentos básicos sobre a estrutura dos workshops de desenvolvimento pessoal (a maioria dos voluntários são primeiro participantes em diferentes atividades de grupo).
- Elevado nível de motivação para contribuir para as atividades e para o objetivo do Instituto.
- Disponibilidade (tempo e disponibilidade emocional) para participar em diferentes atividades, como workshops, conferências, escrever artigos e promover serviços de saúde mental.

2. Gamma Training (organização de conferências):

- motivação para participar e contribuir para uma conferência de elevada qualidade
- capacidade de resolução de problemas e de adaptação a situações novas e imprevisíveis
- disponibilidade para a conferência (especialmente na semana anterior, durante toda a conferência e após a mesma, para o debriefing e a avaliação do impacto)
- atenção aos pormenores, capacidade de comunicação com os participantes e dinamismo

3. Projetos Gamma e Investigação (atividades em KA1 e KA2, também em projetos locais):

- competências de comunicação, tanto na língua materna como em inglês
- competências digitais
- criatividade e pensamento inovador
- elevado nível de adaptabilidade e maior capacidade de resolução de problemas



As competências que vamos adquirir baseiam-se no crescimento pessoal, que tentamos melhorar individualmente, promovendo os pontos fortes e melhorando os pontos fracos. É também necessário trabalhar a inteligência emocional, pelo que compreender e regular as próprias emoções e as dos outros é muito importante para o crescimento e desen-

-volvimento emocional.

Em relação a este aspeto, outro ponto a destacar é a parte da comunicação, uma vez que comunicar de forma eficaz favorece a compreensão e o desenvolvimento da pessoa, uma vez que esta aprende a comunicar com outras pessoas de diferentes culturas e comunidades.

A iniciativa e o empreendedorismo baseiam-se na responsabilidade e no esforço para levar a cabo o projeto em que se está envolvido, pelo que é essencial que exista um compromisso social relacionado com a responsabilidade, como o indivíduo se sente em relação ao resto da sociedade. Por esta razão, é fundamental que haja trabalho de equipa, onde se trabalha em conjunto para atingir um objetivo. Para isso, é necessário ter um plano de resolução de conflitos em que se reconheçam e descrevam os elementos que fazem parte de um problema e qual a solução ou plano de ação que vão levar a cabo para resolver o conflito que surgiu. Isto promoverá a cidadania, a inclusão e a diversidade, o que ajudará a criar atenção e oportunidades para a diversidade.

Por outro lado, a realização de um projeto baseado na inovação, utilizando a criatividade e a curiosidade, ajuda a criar uma aprendizagem mais funcional, uma vez que esta experiência pode ser posta em prática na sua vida pessoal.

Durante o processo de voluntariado, cada um deles será avaliado e receberá formação adequada às competências avaliadas pelo programa RECONOCE. ASPAYM CyL é o coordenador do Programa de Voluntariado Juvenil da Junta de Castilla y León. É essencial que estejam sempre munidos de um seguro, devem também apresentar o certificado de delitos sexuais, porque podem participar em actividades como o acampamento ASPAYM. O voluntariado é uma expressão de solidariedade, que implica um compromisso com as necessidades existentes e com os objectivos colectivos. O objetivo dos voluntários é não deixar ninguém para trás, indo ao encontro das pessoas, mesmo daquelas que são marginalizadas ou difíceis de alcançar, para que a sua voz e os seus conhecimentos sejam incluídos nas acções colectivas.

Alguns dos requisitos que os voluntários devem ter:

- Ter um carácter altruísta e solidário.
- Ser voluntário sem compensação financeira.
- O voluntariado é desenvolvido através de organizações.

Existem 4 eixos fundamentais para garantir que os voluntários alcancem os seus objetivos:**Eixo 1 - Informação e sensibilização:**

- Aumentar o grau de sensibilidade.
- Aumentar a concentração dos responsáveis.
- Desenvolver canais de participação.

Eixo 2 - Diagnóstico e aconselhamento:

- Garantir um espaço específico para a atividade e participação.

Eixo 3 - Promoção, incorporação e processo de participação:

- Alinhar a oferta e a procura de posições com os voluntários.

Eixo 4 - Formação para a ação e motivação:

- Sensibilizar os responsáveis.
- Desenvolver canais de participação não formal.
- Promover ações destinadas a facilitar o acesso à formação.

Os valores dos voluntários devem ser:

- Solidariedade.
- Justiça.
- Participação.
- Compromisso.
- Motivação.



Os voluntários da IAiRS estão principalmente envolvidos na implementação de iniciativas locais para a comunidade ou de projetos internacionais no âmbito do programa Erasmus+. Por isso, devem ter uma variedade de competências para contribuir eficazmente para estas atividades:

Competências gerais:

- Comunicação interpessoal: Capacidade de comunicar eficazmente com diversos grupos etários, culturas e comunidades.
- Empatia: Capacidade de compreender e ter empatia com as necessidades dos outros, especialmente no contexto das diferenças culturais.
- Equipa e colaboração: Capacidade de trabalhar eficazmente em equipa, partilhar responsabilidades e apoiar objetivos comuns.

Competências relacionadas com a implementação de iniciativas locais:

- Organização e planeamento: Capacidade para planear e organizar eficazmente eventos, festivais e workshops.
- Criatividade: Engenho para criar atrações e programas, especialmente para crianças e adolescentes.
- Competências pedagógicas: Capacidade de transmitir conhecimentos de uma forma adaptada a diferentes grupos etários.
- Compreensão das necessidades locais: Capacidade de identificar e compreender as necessidades da comunidade local, a fim de adaptar as atividades às necessidades reais.

Competências relacionadas com projetos internacionais (Erasmus+):

- Conhecimento do multiculturalismo: Compreensão e respeito pelas diferenças culturais, capacidade de cooperar num ambiente internacional.
- Conhecimentos linguísticos: Conhecimentos básicos de línguas, especialmente nas línguas utilizadas no projeto (por exemplo, inglês no contexto do Erasmus+).
- Adaptabilidade: Capacidade de adaptação a novas situações, ambientes e pessoas, típica dos projetos internacionais.
- Competências interpessoais: Capacidade de estabelecer relações com pessoas com experiências e contextos culturais diversos.

A Rosto Solidário procura desenvolver e capacitar as pessoas nestas oito competências de diferentes formas, consoante o seu perfil, tanto pessoal como profissional, e o tipo de serviço, como mostrado no gráfico seguinte:

Habilidades e competências		Empatia e solidariedade	Adaptabilidade e flexibilidade	Trabalho em equipa	Planeamento e Organização	Relações interpessoais	Tolerância à pressão	Comunicação em inglês	Habilidades técnicas
Serviço voluntário	Tempo integral - CES	x	x	x	x	x	x	x	
	Tempo integral	x	x	x	x	x	x		
	Permanente	x	x	x		x			
	Baseado em projeto	x	x	x		x			
		x	x	x		x			
Estágios	Nível curricular IV	x	x	x		x			x
	Nível curricular V ou superior	x	x	x	x	x		x	x
	Profissional	x	x	x	x	x	x	x	x

2.4

DESENVOLVIMENTO PESSOAL

INDICADORES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

O desenvolvimento pessoal é um conceito fundamental que abrange o processo vitalício de autoaperfeiçoamento, autoconsciência e crescimento pessoal.

Indicadores-chave de desempenho (KPIs) para medir o desenvolvimento pessoal de um voluntário referem-se a um conjunto de dimensões como:

- progresso na aquisição de habilidades,
- horas de aprendizagem investidas,
- eficácia da integração de feedback,
- crescimento em networking,
- manutenção do equilíbrio entre vida pessoal e profissional,
- resiliência para enfrentar desafios, indicadores de saúde e bem-estar,
- impacto da liderança,
- melhorias nas habilidades de comunicação...

Monitorar estes aspetos fornecerá uma visão abrangente do crescimento de um voluntário. Escolher KPIs para desenvolvimento pessoal não é uma abordagem única. **Os KPIs devem ser relevantes, significativos e realistas para a situação, objetivos, pontos fortes e lacunas de cada voluntário. Devem também refletir a visão e a missão do voluntário, valores e princípios essenciais e essa pessoa quer contribuir e fazer a diferença.**

Ao mesmo tempo, estas metas devem ser objetivos SMART: realisticamente fáceis de atingir, incluir talentos e habilidades naturais, bem como as capacidades e conhecimentos que o voluntário precisa de melhorar ou adquirir. Finalmente, considerar os desafios e barreiras que podem surgir e aprender a acolher o feedback e as sugestões fornecidas.

S = Específico

M = Mensurável

A = Atingível/ou Acordado

R = Realista

T = Oportuno – permitindo tempo suficiente para a realização

Aqui estão alguns exemplos de KPIs relevantes a considerar no contexto do voluntariado:

- Assertividade
- Competências de negociação
- Liderança
- Dar e receber críticas construtivas
- Organização do tempo e das tarefas de forma eficaz
- Aprender estratégias fundamentais para a resolução de problemas
- Desenvolver competências de planeamento (identificar prioridades, definir objetivos exequíveis e encontrar soluções práticas)
- Adquirir competências relevantes para a gestão de projetos
- Familiarizar-se com conceitos como indicadores de desempenho
- Explorar uma variedade de atividades para aperfeiçoar o pensamento criativo
- Reconhecer a importância da criatividade na resolução de problemas e na conclusão de tarefas
- Aprender a utilizar a criatividade para gerar ideias inovadoras sempre que necessário.



3

PROGRAMA
GAMIFICADO PARA
VOLUNTARIADO
NAS ONG

3.1

GAMIFICAÇÃO COMO FERRAMENTA DE EDUCAÇÃO NÃO FORMAL NA CONCEÇÃO DE ATIVIDADES DE VOLUNTARIADO



INTRODUÇÃO

Para compreender o conceito de gamificação, é fundamental explorar as suas raízes, começando pela definição de um jogo. Num jogo, os jogadores estão envolvidos num conflito, regido por regras que lhes permitem visualizar e alcançar resultados específicos. Uma definição mais abrangente também considera o lado emocional, baseando-se na ideia de que, ao aprender, os jogadores se divertem.

A origem da gamificação está ligada ao mundo empresarial, surgindo quando as recompensas começaram a ser utilizadas como estratégia para atrair e fidelizar clientes. Nos anos 80, à medida que a indústria dos videojogos se consolidava, novos mecanismos e formas de jogar começaram a emergir, especialmente no âmbito do marketing, que passou a adotar dinâmicas inspiradas nos jogos.

Contudo, foi apenas em 2003 que Nick Peeling, um designer de videojogos e software empresarial, utilizou pela primeira vez o termo "gamificação" para descrever a aplicação de jogos como metodologia de aprendizagem. Este conceito ganhou destaque em 2010, com a sua divulgação em congressos e conferências, enfatizando a importância da diversão e da transferência das emoções vividas durante a experiência do jogo para o mundo real. É relevante mencionar que a gamificação começou a ser aplicada na educação graças ao trabalho do Professor Malone e de outros autores como James Paul Gee e Peter Smith.

É importante ressaltar que a gamificação é uma metodologia complexa, composta por diversos elementos e técnicas, que tem sido objeto de estudo por muitos investigadores.

A gamificação não se resume a jogar na sala de aula, nem é apenas um jogo; consiste na aplicação de designs e técnicas de jogos em contextos não relacionados com jogos, com o objetivo de desenvolver competências nos participantes. Através da gamificação, procura-se envolver os participantes, promovendo tanto a competição como a cooperação entre pares, e aumentando a sua motivação. Em suma, visa despertar o interesse dos indivíduos, encorajando-os a tomar ações que contribuam para um objetivo coletivo.

Em termos da teoria da gamificação, esta analisa o processo de aprendizagem e integra elementos do comportamento. Por um lado, o behaviorismo é a filosofia da ciência comportamental, que estuda o comportamento humano e afirma que os estímulos geram respostas. Dependendo das consequências dessas respostas, o comportamento pode ser modificado; em outras palavras, ao fornecer um reforço positivo como consequência, incentivamos a repetição da ação ou do comportamento. Esta teoria sustenta que o processo de aprendizagem é único para cada aluno e situação específica, enquanto o conhecimento é construído.

Por outro lado, a gamificação como teoria de aprendizagem utiliza um sistema de avaliação baseado na comunidade e no reforço, algo que partilha com o behaviorismo, uma vez que a aprendizagem ocorre quando o estímulo é reforçado. Além disso, a gamificação é capaz de lidar com percursos de aprendizagem diversificados, enfatizando pequenas conquistas em vez de se concentrar nas ligações entre elas. Assim, podem ser construídos vários caminhos para o objetivo principal, baseando-se nos objetivos, competências e outras características dos participantes.

É importante destacar que a gamificação também considera a dimensão visual do processo de aprendizagem, especialmente a visualização do progresso e do percurso escolhido. Como podemos ver, a gamificação adota uma perspetiva individual para monitorizar o progresso dos aprendentes e oferecer o melhor percurso de aprendizagem para cada um, dependendo das suas necessidades e capacidades. Adicionalmente, avalia o desempenho e considera o feedback, uma vez que pretende gerir diferentes alunos num grupo com um único sistema.

Um dos pontos a ter em conta ao gamificar é a avaliação das diferentes técnicas a utilizar, uma vez que, dependendo da experiência de jogo, podemos desenvolver várias competências nos participantes, tais como:

- Trabalho em equipa
- Competência digital
- Gestão de conflitos
- Competências de comunicação
- Liderança
- Aprender a aprender
- Tomada de decisões
- Negociação
- Gestão do tempo
- Resolução de problemas
- Inteligência emocional

AUTORES



O termo gamificação foi promovido por Nick Peeling, um programador informático que identificou a oportunidade de utilizar diferentes dinâmicas de jogo para transmitir conhecimento, tornando a sua aquisição mais fácil e divertida com jogos que ele desenvolveu.

Após a promoção desta metodologia, muitos autores adaptaram-na às suas próprias perspectivas. A gamificação baseia-se no uso de elementos de design de videogames em contextos que não são jogos, mas que ajudam a gerar aprendizagem e a torná-la muito mais divertida, atrativa e motivadora, de acordo com Deterding.

Zichermann, por outro lado, acredita que as mecânicas e abordagens dos jogos podem ajudar os estudantes a envolverem-se em todas as dinâmicas propostas. Este processo ajuda a envolver os participantes e, ao utilizar designs e técnicas semelhantes aos jogos para desenvolver competências e comportamentos, estimula a competição, mas também a camaradagem, segundo Kapp.

Muitos autores concordam que a gamificação é uma forma de motivar os participantes, despertando a paixão e o entusiasmo, conseguindo assim que se envolvam e contribuam com todo o seu potencial e competências para alcançar um objetivo.

Segundo Werbach, as dinâmicas são conceitos, estruturas e componentes. Estas dinâmicas são acompanhadas por uma narrativa, emoções, restrições e uma progressão. Por outro lado, temos as mecânicas, onde o jogo ocorre, como desafios, recompensas, feedback e competitividade. E, por fim, temos os componentes, onde observamos as conquistas e os pontos obtidos.



A gamificação é uma técnica de aprendizagem que transfere as mecânicas dos jogos para o campo educativo-profissional, seja para absorver melhor o conhecimento, melhorar alguma competência ou gerar uma experiência positiva.

O objetivo da gamificação baseia-se em aumentar a motivação, melhorar a atenção e a concentração, promover a autonomia, incentivar a aprendizagem significativa, o trabalho em equipa e desenvolver competências mais específicas.

Algumas das técnicas podem incluir:

- Acumulação de pontos;
- Escalonamento de níveis;
- Atribuição de prémios;
- Ofertas;
- Ranking (neste caso, para classificar utilizadores);
- Desafios;
- Missões ou tarefas.

Em relação à escala mencionada acima, os fatores fundamentais que devemos ter em mente para compreender o comportamento dos jogadores são: emoções, narrativa, consciência do progresso, diversão, restrições de tempo, status, altruísmo e autoexpressão. Por isso, quando pensamos em gamificação ou jogos, um dos conceitos que surge naturalmente é o de role-playing (jogo de interpretação de papéis).

Outro ponto a ter em conta é a estética, pois não só o aspeto visual ou sonoro é importante, mas também as perceções dos jogadores são fundamentais para que a experiência de jogo seja completa. Devemos considerar: sensações, fantasia, o jogo como uma simulação do mundo imaginário, a narrativa, o desafio, a comunidade que se cria favorecendo o ambiente social, a descoberta como exploração do ambiente desconhecido, a expressão de autodescoberta e criatividade e, finalmente, o jogo como passatempo.

Portanto, um dos componentes que vamos observar ao longo da gamificação são os diferentes perfis:

- **Killers:** focam-se em ganhar, subir de nível e competir.
- **Achievers:** focam-se em completar níveis e alcançar objetivos.
- **Socializers:** focam-se em socializar e desenvolver laços com amigos e contactos.
- **Explorers:** focam-se em explorar, investigar e descobrir coisas.

Ao desenvolver um jogo, devemos ter em consideração, além dos avatares, os pontos que recolhem, rankings, distintivos, recompensas, equipamentos, trocas e níveis.

Para que esta metodologia seja bem-sucedida, devemos assegurar que o ambiente é ideal para facilitar a integração desta abordagem. Num centro educativo, podemos determinar que esta metodologia pode ser ótima desde que esteja estruturada; devemos também estar cientes do tempo e espaço que vamos utilizar, verificando assim se a metodologia está a ser eficaz ou, pelo contrário, a gerar algum tipo de conflito.

Uma das vantagens da gamificação é a imediaticidade do feedback, pois através de testes podemos ver se os alunos os passaram ou se têm dificuldades, o que favorece a aprendizagem e trabalha a ideia de aprendizagem comportamental. Também favorece a automação, permitindo que não haja aspetos com que se preocupar, oferecendo assim mais liberdade para desenvolver a atividade. A possibilidade de cada aluno poder superar-se.

Todo o processo de aprendizagem deve basear-se em quatro pontos fundamentais:

- Determinar objetivos.
- Procurar ferramentas.
- Conceção.
- Avaliação.

Quando pensamos nas ferramentas de gamificação, percebemos que há uma infinidade de tipos, incluindo jogos de tabuleiro, jogos ao vivo, videojogos, ferramentas digitais, storytelling e teatro, entre outros. Estas ferramentas também ajudam a organizar informações, tarefas ou tempo, a criar mapas conceptuais, a organizar debates e até a socializar.

Aqui estão algumas das ferramentas que podemos utilizar para melhorar o processo de gamificação:

- **Jogos de tabuleiro:** A Gamificação do Emprego, cubos de histórias.
- **Jogos ao vivo:** Gymkanas, jogos imersivos, escape rooms.
- **Videojogos.**
- **Ferramentas digitais:** Miro, Duolingo, redes sociais, Kahoot.
- **Storytelling.**
- **Teatro.**

Também existem apps ou jogos online, tais como:

1. **Plickers:** Uma app com realidade aumentada, onde o professor apresenta questões com respostas simples. Os alunos usam cartões para responder, que contêm códigos que o professor captura com o telemóvel para que a app possa identificar as respostas corretas.
2. **Super Teachers Tools:** Atividades variadas para realizar na sala de aula, com formatos semelhantes a programas de televisão.
3. **Classdojo:** Distintivos para incentivar comportamentos positivos e reforçar boas atitudes.
4. **Miro:** Um quadro branco online que permite colaboração visual com várias opções.
5. **Padlet:** Criação de paredes colaborativas onde várias pessoas podem trabalhar simultaneamente e organizar conteúdos conforme as necessidades.
6. **Bubbl.us:** Permite criar mapas conceptuais.
7. **Voki:** Ferramenta para criar personagens animados que podem ser usados como meio de comunicação.



DESIGN

No que diz respeito à concepção de atividades para fazer uso adequado da gamificação (como no caso deste projeto, em que desenvolvemos um programa de estágio gamificado e também um programa de voluntariado gamificado), é extremamente importante que a concepção acima mencionada seja feita de acordo com os valores de cada organização e as competências que queremos trabalhar e/ou ajudar os voluntários a desenvolver. Por exemplo, a ASPAYM CyL, trabalha com pessoas com deficiência e, por isso, as atividades que realiza devem ser adaptadas a cada pessoa e a cada voluntário, bem como monitorizar, apoiar e acompanhar cada voluntário em cada passo que dá.

Na concepção, deve ser tida em conta a aprendizagem dos conhecimentos que serão trabalhados pelos voluntários nas diferentes atividades que são propostas e realizadas, com base nos valores e competências acima mencionados que cada organização ou entidade deseja promover. Especificamente, a ASPAYM CyL, fomenta a autonomia para que os voluntários desenvolvam as aptidões e competências adequadas aos objetivos a atingir, de acordo com o seu nível de qualificação e as suas funções.

Assim, tendo em consideração o conhecimento, os valores e as competências mencionadas acima, é possível listar os objetivos educativos que será os objetivos do jogo.

Com base nos conhecimentos, valores e competências/aptidões acima mencionados, temos de estabelecer os objetivos educacionais que, mais tarde, se tornarão objetivos do jogo.

Depois de sabermos o que queremos trabalhar com os voluntários, o passo seguinte é escolher uma narrativa, ou seja, o fio condutor que irá ligar todas as atividades que irão alimentar esta gamificação. Para que a narrativa seja apelativa para os voluntários e, desta forma, os envolva ainda mais, é preciso escolher o tema (por exemplo, agentes secretos, super-heróis, seres mitológicos, etc.) e desenhar essa história que orienta todo o processo de ensino-aprendizagem.

Com base nessa narrativa e conhecendo os objetivos definidos, chega o momento de planear o ciclo de atividades (que inclui a conceção de missões e desafios), bem como o sistema de recompensas, etc.

Por último, mas não menos importante, temos de conceber os elementos estéticos da gamificação: avatares, cenários, distintivos, etc.

3.2

PROCESSO DE SELEÇÃO, FORMAÇÃO E MOTIVAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS NO DOMÍNIO SOCIAL E EDUCATIVO

PROCESSO DE SELEÇÃO

O Processo de Gestão de Voluntários - 8 passos



I. PLANEAMENTO DAS NECESSIDADES E DO PROGRAMA - *Fazer as perguntas certas*

Conhecer as necessidades de cada organização é a base para criar um programa de voluntariado, pois, ao compreender o que é necessário, a entidade consegue definir um perfil específico de voluntários para cobrir as áreas em que estes poderão atuar.

Por conseguinte, um programa de voluntariado bem concebido é o resultado de um processo de maturação, e muitas decisões devem ser tomadas antes de integrar os voluntários. Para começar, aqui estão algumas questões pertinentes a serem abordadas:

A organização tem uma visão holística do que o voluntariado representa?

A organização de acolhimento está preparada para receber voluntários?

Existe um ambiente e espaço adequados para os voluntários?

Os voluntários serão valorizados e acolhidos?

Quem será responsável pela gestão diária dos voluntários?

Como serão atendidas as necessidades dos voluntários?

A organização possui um documento ou diretrizes de política de voluntariado?

A organização tem uma descrição de funções clara e atualizada e um perfil de voluntários adequados?

Existe um plano adequado de apoio e supervisão dos voluntários?

II. ELABORAÇÃO DE FUNÇÕES & PERFIS – Satisfazer as Necessidades: O que Oferecer (Função) e O que Pedir (Perfil)

Um programa de gestão de voluntariado eficiente começa pela identificação das necessidades (como mencionado anteriormente) e pela definição das funções dos voluntários, de modo a que estas funções satisfaçam as necessidades tanto da organização quanto dos voluntários. Desenvolver funções gratificantes é de extrema importância, pois permite criar tarefas que acrescentem valor para os voluntários. Envolver a equipa da entidade na definição das funções dos voluntários é o primeiro passo para o sucesso do programa. Em vez de "inventar" funções, a equipa identifica claramente as necessidades operacionais reais e as tarefas que podem ser desempenhadas pelos voluntários.

A função do voluntário deve incluir:

- **Título:** o nome da função.
- **Propósito:** o resultado que se espera alcançar com a função.
- **Atividades sugeridas:** o que deve ser feito para atingir o propósito.
- **Indicadores:** critérios para medir como os resultados são alcançados.
- **Requisitos:** habilidades, atitudes, conhecimentos desejados e/ou requisitos de conduta ou vestuário, incluindo possíveis exigências legais como documentos de registo ou proteção infantil.
- **Prazo:** número estimado de horas e/ou período de compromisso e horários.
- **Local e ambiente de trabalho:** localização do trabalho e descrição das pessoas com quem se trabalha, onde se trabalha e quem são os outros possíveis colaboradores no mesmo ambiente.
- **Supervisão:** membros da equipa responsáveis pela monitorização, resolução de problemas e supervisão.
- **Benefícios:** formação, seguro, estacionamento, reembolsos, eventos, entre outros.

Também é importante que os candidatos estejam cientes dos benefícios intangíveis que a ação voluntária pode proporcionar, tais como:

- Participação em diálogos múltiplos sobre os Direitos Humanos.
- Contribuição para um mundo mais solidário, justo e pacífico.
- Aprendizagem sobre o tipo de voluntariado em que estão envolvidos.
- Desenvolvimento de qualidades humanas e profissionais, como habilidades de comunicação, organização e trabalho em equipa.
- Reconhecimento, amizades, diversão, entre outros.
- Crescimento pessoal.

Certas aptidões são relevantes para definir o perfil dos voluntários em organizações que trabalham para a mudança social, tais como: criatividade, pluralismo, capacidade para colaborar com outras entidades, abertura ao diálogo e interesse em gerar ideias e promover ações.

III. RECRUTAMENTO - *diálogo entre emissor e recetor, canais de feedback*

O processo de divulgação e seleção marca o início da relação entre a organização e os voluntários. O objetivo é encontrar pessoas adequadas, garantindo um bom equilíbrio entre as expectativas da organização anfitriã, os papéis disponíveis e as motivações e interesses dos voluntários. Quanto mais se souber sobre as motivações e interesses dos potenciais voluntários, mais eficaz será a publicidade e recrutamento.

Convocatória de voluntários

Uma ferramenta essencial no recrutamento de voluntários é a "convocatória de voluntários", uma descrição breve, mas clara, sobre o que a posição de voluntariado e a organização anfitriã oferecem aos potenciais candidatos. Uma vez preparada a convocatória, o coordenador de voluntários deve assegurar que o processo de recrutamento e seleção seja baseado nas competências, experiência e qualificações dos candidatos para a posição, e, claro, evitando qualquer discriminação.

Métodos/canais de recrutamento

Para alcançar um recrutamento eficaz, é necessário uma comunicação clara e uma mensagem bem elaborada (como será divulgada, a quem será direcionada, se será verbal ou escrita, etc.). Dependendo do conteúdo da mensagem e dos canais utilizados, deverão ser empregadas diferentes campanhas ou programas de recrutamento.

IV. SELEÇÃO - *entrevista, métodos de seleção, perguntas de triagem*

A entrevista com os candidatos é crucial, pois permite alinhar as necessidades da organização com as motivações dos voluntários, criando as bases para um ambiente de trabalho agradável.

Objetivos da entrevista com o candidato:

- Avaliar a capacidade e a disposição do candidato para integrar-se de forma produtiva numa função na organização.
- Compreender melhor o candidato, com o objetivo de integrá-lo numa situação que seja gratificante tanto para o voluntário quanto para a organização.
- Identificar o histórico e a experiência dos candidatos, recrutando-os para uma posição que estimule o seu compromisso com a organização.

Seleção

O princípio fundamental da seleção de voluntários baseia-se em alinhar as expectativas e necessidades da organização com as expectativas, interesses, motivações e capacidades do voluntário. Os voluntários não devem ser colocados em funções para as quais não tenham interesse, habilidades, tempo ou motivação adequados. A seleção de voluntários deve visar alcançar uma situação vantajosa para ambas as partes envolvidas.

Na triagem, o coordenador de voluntários e a equipa da organização devem estar atentos às diferentes motivações para o voluntariado, especialmente às problemáticas, a fim de evitar conflitos na gestão dos voluntários no terreno. Existem diversas razões para se voluntariar.

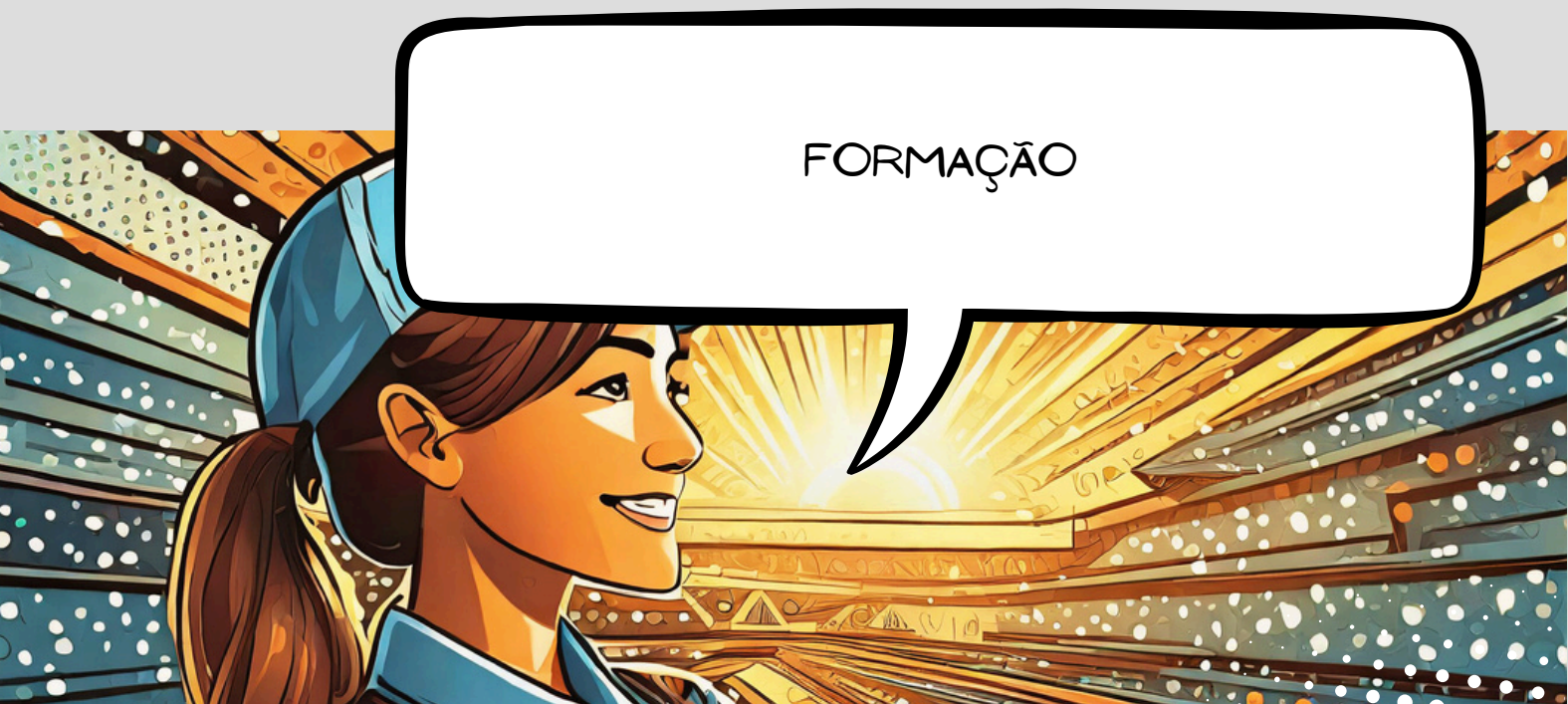
Método de Seleção

Os critérios de seleção devem ser desenvolvidos para cada posição de voluntariado. A seleção baseia-se em vários instrumentos, que podem incluir formulários de candidatura, verificações, entrevistas, observação dos voluntários durante a orientação/formação, observação durante o período de experiência, ou visitas e oportunidades durante a supervisão formal ou informal, ou na avaliação.

Perguntas de Triagem

Existem quatro grupos de perguntas que podem ser usadas para triagem de voluntários, para revelar a motivação, habilidades, interesses e personalidade dos candidatos:

- Motivações
- Valores pessoais
- Atividades de lazer e interesses
- Habilidades e experiências
- Personalidade e atitude



V - PREPARAÇÃO & FORMAÇÃO - *tipos de preparação, o kit de informações para voluntários*

Os voluntários devem ser preparados para um desempenho adequado e eficaz das suas funções. O voluntariado exige um compromisso com a organização e uma responsabilidade para com os seus beneficiários, pelo que a preparação é um fator crucial para a integração e adaptação dos voluntários.

Os elementos e etapas que podem fazer parte do processo de preparação dos voluntários para um projeto de desenvolvimento incluem:

- **Orientação:** Preparar os voluntários para estabelecer uma relação clara com a organização.
- **Formação:** Desenvolver ou mobilizar as capacidades e competências necessárias para o desempenho adequado do trabalho voluntário na organização.
- **Coaching:** Ensinar e renovar competências através de sessões formais ou apoio individualizado.



MOTIVAÇÃO

VI - MOTIVAÇÃO & SUPERVISÃO - *Porquê e Como*

A motivação é um aspeto essencial ao trabalhar com voluntários, pois eles podem ter uma motivação diferente para desempenhar sua performance na organização. Os fatores motivacionais são:

- Realização ou realização, a oportunidade de fazer coisas interessantes.
- Reconhecimento de um trabalho bem feito.
- Interesse pelo próprio trabalho, tarefas estimulantes que permitam o desenvolvimento.
- Maior responsabilidade.

Um voluntário motivado é aquele que quer fazer o trabalho que precisa ser feito dentro do espírito e das diretrizes da organização. Dependendo da fonte de cada motivação, aqui estão algumas dicas:

Realização: Voluntários motivados por realizações aceitam desafios e são orientados a resultados, assumem riscos e são inovadores.

Afiliação: Voluntários motivados pela afiliação medem o sucesso com base em relacionamentos, como trabalhar com uma grande variedade de pessoas.

Poder: Voluntários motivados pelo poder prosperam na oportunidade de fazer a diferença na vida de outras pessoas.

Aconselhamento: resolução de problemas ou melhoria de comportamentos através do voluntário, apoiando a pessoa a reconhecer o problema e a assumir a responsabilidade pela sua resolução ou melhoria.

Mentoring: processo de integração do voluntário através de um método que simultaneamente faz com que o voluntário se sinta bem-vindo/pertença e melhora os seus conhecimentos/competências através do estabelecimento de relações formais com voluntários mais experientes.

Kit de informação para voluntários

Um Kit de Informação para Voluntários pode ser uma ferramenta útil para que os voluntários possam garantir que lhes são fornecidas todas as informações necessárias para se candidatarem a programas de desenvolvimento.

Um kit de informações pode incluir:

- Detalhes sobre a organização, como a sua missão, objetivo, história e o programa em que o voluntariado está envolvido.
- Organograma de gestão da organização e linhas de comunicação.
- Os tipos de cargos de voluntariado disponíveis.
- A natureza do trabalho voluntário.
- A quantidade de tempo que o trabalho exigirá.
- No caso do voluntariado internacional, informações sobre a organização de acolhimento que gere o projeto local (incluindo os dados do supervisor que assiste a qualquer problema do voluntariado no país de acolhimento).
- Informações sobre o dinheiro que é dado à organização, o transporte, a alimentação, o alojamento e a formação, e qual o montante. Além disso, quanto do dinheiro pago pelo voluntário (se for caso disso) a organização investe nas comunidades locais e nos projetos com os quais a pessoa colabora.
- Informação sobre todo o tipo de ajudas públicas ou privadas para as despesas dos voluntários.
- Conjunto de direitos e deveres que correspondem a ambas as partes em relação ao regulamento atual.
- Causas e formas que podem levar a uma desvinculação da organização.
- Formulário de candidatura.
- Experiência e competências exigidas.
- Informações sobre as formações obrigatórias e o tempo que estas ocupam, tanto antes do início do posto de trabalho como durante o seu decurso.
- Instruções sobre como, quando, onde e a quem devem ser apresentadas as candidaturas, incluindo nome(s) e contactos.
- Pode ser interessante facilitar os contactos de outros voluntários que tenham tido uma experiência semelhante nesse projeto, comunidade, região, etc.

Supervisão

Gerir pessoas com sucesso implica garantir que elas querem e podem fazer o trabalho que precisa de ser feito. À medida que os voluntários adquirem conhecimentos e experiência durante a implementação de um programa, podem passar de um nível de controlo mais abrangente para um nível de controlo mais relaxado. Isso significa que estão a fazer o seu trabalho corretamente e conseguem ganhar mais confiança e autorreflexão.

Para realizar uma supervisão eficaz do voluntariado, duas condições devem estar reunidas:

- a) os voluntários sentem que o seu trabalho é valorizado porque têm a atenção constante do seu supervisor.
- b) todos os voluntários participam na tomada de decisões e nas atividades com o mesmo estatuto.

AVALIAÇÃO - *a regularidade, os benefícios e quem avalia*

A avaliação das experiências de voluntariado fornece um feedback importante aos coordenadores de voluntariado, à organização, aos administradores, aos gestores e aos voluntários individuais sobre os programas e processos de voluntariado.

As avaliações devem ser realizadas de forma consistente, de preferência numa base anual ou semestral, consoante a duração do envolvimento dos voluntários e a duração do programa de voluntariado.

A avaliação da experiência de voluntariado traz os seguintes benefícios:

- Recolhe regularmente informações sobre o desempenho dos voluntários (tarefas delegadas, resultados e desenvolvimento dos voluntários e execução do projeto).
- Avalia em que medida os objetivos estabelecidos para o desenvolvimento dos voluntários foram alcançados e o que deve ser melhorado.
- Avalia se as medidas tomadas foram adequadas e eficazes para os voluntários ou não. Se se verificar que algo simplesmente não funciona, a ação deve ser redefinida.
- Ajuda a avaliar a estrutura e o impacto da organização. O modo de funcionamento da organização é eficiente e eficaz?
- A avaliação regular, em diferentes fases da cooperação entre o voluntário e a organização, dá ao coordenador de voluntários uma visão global e, conseqüentemente, mais controlo sobre todo o processo.
- Avalia o efeito das atividades da organização, define recomendações e tem impacto em ações futuras.

Além disso, a avaliação deve ocorrer sob diferentes perspectivas: os voluntários, os beneficiários ou membros da comunidade a quem o voluntário está a servir, a equipa ou o coordenador do voluntariado, os outros voluntários.

Finalmente, no final de cada ciclo de voluntariado, a organização volta ao Planeamento de Necessidades e Programas, para continuar a ajustar e melhorar tanto a oferta como o apelo aos voluntários.

3.3

CONCEÇÃO E GESTÃO DE ATIVIDADES DE VOLUNTARIADO - CAPACITAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS

CONCEÇÃO DAS ATIVIDADES

Ao planejar atividades de aprendizagem, é preciso ter em mente que as atividades devem proporcionar experiências que permitam aos participantes envolverem-se, praticarem e obterem feedback sobre resultados específicos. Eis as dimensões básicas da concepção de atividades:

TÍTULO

Qual a importância do título numa atividade? O título é a porta de entrada para o conteúdo e o primeiro dispositivo para atrair os leitores. Se o título não for atrativo, se for demasiado longo ou se der uma impressão errada sobre o conteúdo, os participantes não se sentirão interessados.

Optar por títulos curtos, pois o título não precisa dizer tudo, mas, em vez disso, despertar alguma curiosidade sobre o que vai acontecer. Além disso, o título deve ser sugestivo, atraente, positivo, envolvente, criativo, cativante. Aqui estão alguns exemplos de bons títulos: “*O que é e o que não é*”, “*Quem é quem*”, “*Até agora, tudo bem*”.

CONTEXTO

Funciona como uma introdução ou visão global dos objetivos da atividade, dando informações breves que ajudarão a entender o contexto e a pertinência da atividade. Por exemplo: *a atividade pertence a um conjunto de outras atividades que são sugeridas para serem desenvolvidas em sequência* ou *a atividade é aconselhada a ser desenvolvida num intervalo de tempo específico (como acolhimento, formação ou conclusão de um processo)*

OBJETIVOS

Os objetivos são os passos específicos que nos levam a alcançar uma meta. Devem ser declarações claras e mensuráveis que expliquem como cada objetivo será atingido. Para cada atividade, deve haver entre 1 a 3 objetivos específicos. Cada objetivo deve iniciar-se com um verbo, seguido de uma breve descrição da tarefa específica que um participante pode esperar realizar ao participar nas atividades. Comece cada objetivo com verbos mensuráveis, como: Descrever, Explicar, Identificar, Discutir, Comparar, Definir, Diferenciar, Listar, entre outros. Eis um exemplo: *Aprender sobre os sinais de ansiedade e ser capaz de argumentar sobre a realidade da ansiedade no dia a dia.*

NÚMERO DE PARTICIPANTES

É muito importante definir a atividade em termos de participantes, pois as atividades podem ser individuais, a pares, em pequenos grupos ou em grupo grande. Além da atividade em si, essas informações são vitais para os recursos (número de facilitadores, espaço físico, material e equipamento). Além disso, a mesma atividade pode apresentar diferentes combinações quanto ao envolvimento dos participantes, como mostrado a seguir: *comece com uma perspectiva individual e depois forme pequenos grupos; comece com um grupo grande e depois faça a transição para trabalho a pares.*

TIPO

Há muitas possibilidades para os tipos de atividades: role-play, simulações, jogos (físicos, jogos de tabuleiro, online), mesas redondas, discussões, etc.; e os facilitadores podem e devem ser tão criativos quanto possível. A descrição passo a passo da atividade é fundamental para sua replicabilidade (veja “**Procedimento**” abaixo).

TEMPO

O tempo alocado para a atividade deve permitir o cumprimento completo das dimensões mencionadas, de forma tão razoável quanto possível: os objetivos, o número de participantes, o espaço e os materiais disponíveis, bem como a atividade em si. Ao preparar a atividade, é importante fazer as adaptações necessárias para que ela se ajuste adequadamente aos participantes e a todas as condições envolvidas (espaço e materiais). Uma dessas adaptações pode ser alterar a duração da atividade, como, por exemplo, decidir dividir a sessão em dois momentos, se necessário. Durante a realização da atividade, é fundamental observar cuidadosamente cada etapa e os seus requisitos de tempo, assegurando-se de que não se perde o controlo do tempo ao longo da atividade.

ESPAÇO

Desde a pandemia, as atividades online tornaram-se tão viáveis quanto as presenciais, desde que sejam ponderadas e equilibradas. Para ambas, é fundamental garantir que os participantes possam comparecer e participar de forma integral. Por exemplo, as sessões online requerem equipamentos e conhecimentos específicos. Por outro lado, as sessões presenciais devem proporcionar conforto, adaptabilidade, silêncio e privacidade.

PROCEDIMENTO ou Desenvolvimento

A atividade deve ser descrita da forma mais detalhada possível. Por exemplo, é importante apresentar a atividade passo a passo, utilizando uma linguagem clara e frases curtas para facilitar a leitura e a compreensão. Além disso, se for necessária alguma leitura pertinente e prévia pelo facilitador antes da implementação das atividades, esta deve ser mencionada neste ponto.

MATERIAL

Todas as atividades exigirão algum material específico, e a melhor opção, depois da criatividade, é utilizar material sustentável ou reutilizável, de acordo com o número de participantes e os objetivos. Além disso, os equipamentos eletrônicos devem ser preparados com antecedência, assegurando também que exista um plano B caso as tecnologias falhem.

DEBRIEFING

Ainda antes do fim da atividade (certifique-se de que haja tempo para isso também), há o Debriefing, ou seja, quando o facilitador abre caminho para conclusões e encerramento do tópico, bem como indicações para os próximos passos.

ACOMPANHAMENTO

Após a atividade, pode haver espaço para a sua continuidade: uma espécie de "trabalho de casa" para que os participantes continuem a investir; uma revisão posterior para que o facilitador avalie a melhoria pessoal alcançada; ou até mesmo a repetição do tópico mais adiante no processo, utilizando uma abordagem diferente para reforçar seu potencial.

SUGESTÕES

Cada facilitador pode realizar adaptações interessantes para uma atividade, levando em consideração o grupo e o contexto. Portanto, o template da atividade deve incluir espaços em branco para registrar esses novos detalhes ou comentários relacionados ao desenvolvimento da atividade, permitindo futuras reflexões e análises.

BIBLIOGRAFIA

Como mencionado anteriormente, pode haver algumas referências teóricas pertinentes à atividade como fontes e/ou leituras recomendadas. Essas informações devem ser incluídas no template da atividade.

ANEXOS

Alguns materiais podem ser apresentados como anexos ao modelo (imprimíveis, links) devem ser adicionados ao modelo de atividade, para que o facilitador tenha todas as informações necessárias em mãos.



GESTÃO DE ATIVIDADES

A NARRATIVA

O programa piloto gamificado deste projeto, "Work, Play, Grow", apresenta uma narrativa: uma história que acompanha o Programa de Voluntariado dentro de uma ONG e que serve como enquadramento simbólico para todo o processo.

O autor Marcus Jenal nos fala sobre a importância das narrativas para os seres humanos e as comunidades. A atribuição de significado a situações e observações como parte da construção de sentido cotidiana é central para a vida humana, o que torna as narrativas fundamentais:

Comunidades inteiras, bem como pessoas individuais, estão envolvidas numa busca por significado em "suas vidas", o que dará significado a ações específicas.
(Czarniawska, B.; citado por Jemal, M.)

Exemplos podem ser encontrados com histórias emblemáticas que servem como mapas narrativos ou 'guias de conduta'. Histórias de contos de fadas, por exemplo, são mais do que apenas *felizes para sempre*. Cada conto retrata lições morais reais por meio de personagens e virtudes mostradas nas histórias. Eles não apenas cativam a imaginação de mentes jovens, mas também aumentam a sua criatividade e habilidades de raciocínio.

Outro autor escreve:

... narrativas lidam com a política do significado, ou seja, como os significados são selecionados, legitimados, codificados e institucionalizados no nível organizacional.
(Patriotta, G.; citado por Jemal, M.)

É exatamente isso que os contos de fadas, como exemplos de narrativas mágicas, realizam quando contados às crianças.

As narrativas também podem ser vistas como uma forma central de transferência e armazenamento de conhecimento nas comunidades humanas.

Primeiro, é importante diferenciar narrativas de rotinas. Enquanto as rotinas se referem a mecanismos que podem ser repetidos, estas podem ser escritas e ensinadas por meio de formações em sala de aula, como ocorre num Programa de Voluntariado. Adicionar uma narrativa a esses momentos de rotina, nos momentos apropriados e numa sequência adequada, acrescenta magia, como mencionado anteriormente, mas também proporciona uma sensação de movimento e progresso, facilitando a experiência e a aprendizagem.

narrativas exibem organizações que são encenadas por meio do discurso e caracterizadas por processos contínuos de transformação e formação social.
(Patriotta, G.; citado por Jemal, M.)

GESTÃO DE ATIVIDADES

O programa gamificado do projeto WPG está dividido em etapas que percorrem toda a experiência do voluntário dentro de uma ONG. Essas etapas atendem aos horários e objetivos específicos do programa, durante os quais as atividades serão desenvolvidas. Acreditamos que essa sequência pode ser aplicada a qualquer programa de voluntariado no que diz respeito à gestão das atividades e à sua duração.

RECEÇÃO

É o período em que o voluntário se junta à ONG, conhece a equipa e começa a familiarizar-se com o trabalho realizado. As atividades programadas para este período devem incluir: a introdução ao programa, momentos de quebra-gelo e a apresentação da ONG.

ADAPTAÇÃO

Gradualmente, o voluntário é atribuído a atividades e tarefas simples dentro das rotinas diárias da ONG, com o objetivo de auxiliar tanto na integração pessoal como na aprendizagem sobre o âmbito de atuação da organização. Este também é o momento em que o voluntário pode refletir sobre as suas competências transversais e as motivações que o levaram a participar num programa de voluntariado.

AUTONOMIA

Esta etapa inicia-se aproximadamente a meio do programa, em que o voluntário deve demonstrar autonomia e iniciativa, envolvendo-se em tarefas mais complexas e propondo-se a realizá-las. Nesta fase, o voluntário estará a aprimorar as suas hard skills, aplicáveis ao contexto de ação e trabalho da ONG.

PROJETO PESSOAL

Chega o momento do desafio final: o projeto pessoal do voluntário, desenvolvido dentro do contexto da ONG, com o apoio da equipa, com base nas aprendizagens adquiridas até então e orientado para objetivos bem definidos, respeitando um orçamento estipulado.

ETAPA FINAL

O último mês é dedicado ao encerramento do processo, bem como à avaliação e feedback ao voluntário por parte dos seus pares, do coordenador do programa e da equipa da ONG.

AO LONGO DO PROGRAMA

Como mencionado anteriormente neste manual, o acompanhamento e a avaliação da estadia e do desempenho do voluntário devem ser realizados regularmente, seja de forma individual ou em grupo. A avaliação final, no final do programa, deve incluir todas essas informações.

3.4

RESULTADOS, IMPACTO E PROMOÇÃO DAS ATIVIDADES DE VOLUNTARIADO EM COMUNIDADES LOCAIS, NACIONAIS E EUROPEIAS.

PROMOÇÃO DAS ATIVIDADES

A promoção das atividades das ONG é fundamental para aumentar a sensibilização em relação à missão e aos objetivos da organização, além de atrair novos voluntários e doadores. Uma promoção eficaz possibilita um maior alcance das atividades e fortalece a marca da organização.

As ferramentas mais importantes para **promover as atividades das ONGs** incluem:

- Redes sociais: Plataformas como Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn permitem uma comunicação rápida e abrangente com potenciais voluntários.
- Site: Um site atualizado e atrativo, que contenha informações sobre projetos atuais, oportunidades de voluntariado e formas de apoiar a organização.
- Boletins informativos: Atualizações regulares sobre as atividades, sucessos e necessidades da organização.
- Mídia tradicional: Imprensa, rádio e televisão – capazes de atingir um público mais amplo que não está necessariamente presente nas redes sociais.

Estratégias de promoção

- Histórias de sucesso: Apresentação de exemplos reais que demonstram como as atividades da organização impactaram a comunidade.

- Colaboração com influenciadores: envolver indivíduos com grande alcance nas mídias sociais para promover as atividades da organização.
- Eventos e ações sociais: Organização de eventos que atraíam a atenção da mídia e da comunidade local.

Promoção local, nacional e internacional:

- Escala local: Colaborar com a mídia local, organizar eventos e campanhas direcionadas a comunidades locais. Exemplo: "FareShare" no Reino Unido organiza eventos locais relacionados à redistribuição de alimentos, envolvendo lojas e comunidades locais.
- Escala nacional: Campanhas nacionais de mídia, colaboração com estações de TV e rádio nacionais e jornais nacionais. Exemplo: "Røde Kors" (Cruz Vermelha Norueguesa) realiza campanhas nacionais de doação de sangue, apoiadas por campanhas de mídia em grandes veículos noruegueses.
- Escala internacional: Colaborar com organizações internacionais, participar em campanhas e eventos globais. Exemplo: "Save the Children" trabalha com a mídia e organizações internacionais para destacar crises humanitárias globais e arrecadar fundos para ajudar crianças em todo o mundo.

Exemplos de Boas Práticas:

- UNICEF: Publica regularmente histórias de crianças que ajudou, tanto no seu site como nas redes sociais, atraindo novos doadores e voluntários.
- Greenpeace: Utiliza campanhas nas redes sociais com o envolvimento de celebridades para chamar a atenção para os seus projetos, como a proteção do meio marinho.
- Médicos Sem Fronteiras: Envolve a mídia local para promover as suas iniciativas, organizando dias de portas abertas e workshops para famílias e crianças, aumentando assim o envolvimento da comunidade local.



PLANEANDO CAMPANHAS SOCIAIS

Todas as campanhas sociais devem ter um objetivo claramente definido, como aumentar a sensibilização para uma questão, angariar fundos ou recrutar novos voluntários. Este objetivo deve ser mensurável e alcançável, permitindo uma avaliação posterior da eficácia da campanha.

Compreender quem é o público da campanha é crucial para o seu sucesso. É importante considerar fatores como a idade, o sexo, os interesses e os meios de comunicação que utilizam. Por exemplo, uma campanha dirigida aos jovens terá conteúdos e canais de comunicação diferentes de uma campanha destinada aos idosos.

A mensagem da campanha deve ser simples, compreensível e emocional. A utilização de histórias que comovam e envolvam a audiência é benéfica. Além disso, a mensagem deve ser adaptada ao público-alvo: os jovens podem reagir melhor a conteúdos dinâmicos e visuais nas redes sociais, enquanto o público mais velho pode preferir formas de comunicação mais tradicionais.

Os canais de comunicação devem ser adequados ao público-alvo. Estes podem incluir redes sociais, sites, boletins informativos, meios de comunicação tradicionais e eventos. É importante utilizar uma mistura de diferentes canais para alcançar um público mais amplo.

Após a conclusão da campanha, é essencial monitorizar os seus resultados e realizar uma avaliação. A análise dos resultados permite tirar conclusões e planear melhor as ações futuras. Os indicadores-chave de desempenho (KPI) podem incluir o número de novos voluntários, o montante de fundos angariados e o alcance da campanha nas redes sociais, entre outros.

Exemplos de Boas Práticas

Oxfam: A campanha "Make Trade Fair" focou-se no aumento da consciencialização sobre práticas comerciais injustas. A Oxfam usou conteúdo dinâmico de mídia social, colaboração com celebridades e organização de eventos para atrair atenção global.

Amnistia Internacional: A campanha "Write for Rights" apela a pessoas em todo o mundo para escreverem cartas em defesa dos direitos humanos. Utiliza histórias emocionais de vítimas e ferramentas online fáceis de compartilhar para mobilizar uma comunidade global a agir.

Cruz Vermelha: A campanha "Missing Maps" convida voluntários a ajudar a criar mapas de áreas afetadas por desastres. Esta campanha envolve pessoas globalmente em eventos de mapeamento, tanto online quanto offline.



O IMPACTO DA PROMOÇÃO NA MOTIVAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS

A promoção regular das atividades dos voluntários nas redes sociais e no site pode afetar significativamente a sua motivação. Reconhecer publicamente o seu trabalho demonstra que os seus esforços são apreciados. É fundamental agradecer aos voluntários pelas suas contribuições e mostrar como o seu trabalho ajuda a cumprir a missão da organização.

Informar os voluntários sobre os efeitos reais do seu trabalho (por exemplo, o número de pessoas ajudadas) aumenta o seu sentido de valor e a satisfação com a atividade. Relatórios regulares e boletins informativos que destacam sucessos e dados específicos podem ajudar os voluntários a compreender como o seu trabalho se traduz em mudanças reais.

A promoção de atividades de voluntariado fomenta a construção de uma comunidade e um sentimento de pertença à organização, o que, por sua vez, aumenta o seu envolvimento e lealdade. A organização de reuniões, workshops e eventos de integração ajuda os voluntários a estabelecer relações e a sentir-se parte de uma comunidade mais alargada.

Exemplos de Boas Práticas

Habitat for Humanity: Organiza reuniões e formações regulares para os voluntários, onde são apresentadas as realizações e os planos futuros da organização. Isto ajuda os voluntários a sentirem-se parte de um objetivo maior. Além disso, publica regularmente histórias de voluntários no seu site e nas redes sociais.

Médicos Sem Fronteiras (Médecins Sans Frontières): Publica regularmente entrevistas e artigos sobre voluntários no seu site e nas redes sociais, reforçando o seu sentido de valor e motivando-os a continuar o seu trabalho. Os MSF também organizam reuniões de integração onde os voluntários podem partilhar as suas experiências e ideias.



IMPACTO NA CREDIBILIDADE DAS AÇÕES NA COMUNIDADE

Informar regularmente a comunidade sobre as atividades da organização e os seus resultados gera confiança e credibilidade. A transparência é fundamental nas relações com a comunidade local, pelo que as organizações devem publicar relatórios anuais, demonstrações financeiras e atualizações sobre os projetos em curso.

A colaboração com outras organizações e instituições locais fortalece a posição da ONG na comunidade e aumenta a credibilidade das suas ações. As parcerias podem incluir projetos conjuntos, partilha de recursos e apoio logístico.

A divulgação de testemunhos e histórias de pessoas que beneficiaram da ajuda da organização é uma ferramenta eficaz para construir credibilidade. Histórias reais de beneficiários evidenciam como as atividades da ONG impactam a vida das pessoas e reforçam a confiança da comunidade.

Envolver a comunidade local nos processos de tomada de decisão da organização, como o planeamento de projetos ou a avaliação de necessidades, aumenta o seu envolvimento e confiança. A realização de reuniões e consultas abertas permite que a comunidade se sinta corresponsável pelas ações da ONG.

Exemplos de boas práticas:

- Habitat for Humanity: Publica relatórios anuais detalhados que descrevem os projetos de construção, o número de casas erguidas e as histórias das famílias que delas beneficiaram. A fundação também organiza dias abertos, onde a comunidade local pode observar os resultados do trabalho dos voluntários.
- Médicos Sem Fronteiras (Médecins Sans Frontières): Informa regularmente sobre as suas ações em zonas de conflito e desastres naturais, publicando relatórios detalhados e histórias de pacientes que ajudaram. A organização também envolve parceiros locais para garantir a sustentabilidade das suas intervenções.
- Save the Children: Publica histórias de crianças que ajudaram no seu site e nas redes sociais, atraindo novos doadores e voluntários. A organização também envolve as comunidades locais em projetos de educação e saúde, aumentando o seu envolvimento e confiança.



TRANSPARÊNCIA EM RELAÇÃO AOS DOADORES


Relatórios regulares de resultados de atividades e finanças são cruciais para manter a confiança dos doadores. Demonstrações financeiras transparentes mostram que a organização opera honestamente e usa recursos de forma eficiente. As organizações devem criar relatórios detalhados documentando o progresso, as conquistas e os desafios do projeto.

A **documentação precisa de projetos**, incluindo descrições detalhadas de atividades, listas de beneficiários e resultados, ajuda os doadores a avaliar a eficácia dos projetos financiados. A documentação deve estar disponível para stakeholders internos e externos.

Comunicação contínua com os doadores, informando-os sobre o progresso e os desafios, e consultas contínuas fortalecem relacionamentos e aumentam a confiança. Reuniões regulares, workshops e visitas de campo permitem que os doadores entendam melhor as atividades da organização.

Exemplos de Boas Práticas

- **UNICEF:** Publica regularmente relatórios financeiros e substantivos que estão disponíveis para todos no seu site. Os doadores podem acompanhar de perto a utilização dos fundos. A UNICEF também organiza reuniões para doadores, onde são discutidos os resultados e os planos futuros.



4 BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- Anca, P. (2015, November 13). *Istoria voluntariatului în lume și în România*. Epale.ec.europa.eu. <https://epale.ec.europa.eu/ro/blog/istoria-voluntariatului-lume-si-romania>
- Assembleia da República (1998). Lei n° 71/98 de 3 de novembro. Diário da República, Série I-A, n°254 de 3 de novembro de 1998, 5694-5696. <https://data.dre.pt/eli/lei/71/1998/11/03/p/dre/pt/html>
- Borrás, O. (2015). *Fundamentos de la gamificación*. Universidad Politécnica de Madrid. Available on: https://oa.upm.es/35517/1/fundamentos%20de%20la%20gamificacion_v1_1.pdf
- Coaliția pentru Voluntariat. (2022a). Legea Voluntariatului. Available on: <https://voluntariat.ro/volunteers/articles/rights-and-responsibilities/legea-voluntariatului>
- Coaliția pentru Voluntariat. (2022b, February). Contractul de voluntariat. Available on: <https://voluntariat.ro/volunteers/articles/rights-and-responsibilities/contract>
- Contreras, R. & Eguía, J.L. (2016). *Gamificación en aulas Universitarias*. Bellaterra: Institut de la Comunicació, Universitat Autònoma de Barcelona. Available on: <https://core.ac.uk/download/pdf/78545392.pdf>
- EVOLVET – Manual for European Volunteer Coordinators Vocation Education and Training (2015-2017) Erasmus + project 2015-1-ES01-KA202-015929
- Human, N. (2024) - *A guide to volunteerism: roles, significance and impact*, Available on: <https://donorbox.org/nonprofit-blog/guide-to-volunteerism>
- Jenal, M. - Five reasons why using narrative is important for understanding social change. Available on: <https://www.jenal.org/five-reasons-why-using-narrative-is-important-for-understanding-social-change/>
- Lucchini, P., Pascual, P. & Rivera, P. (2019). *Pedagogías emergentes en la sociedad digital*. Universidad de Barcelona, Liber Libro. Available on: https://www.researchgate.net/publication/333088860_Pedagogias_emergentes_en_la_sociedad_digital_Vol_1
- Luísa, C. (2021). Voluntariado e mudança social: Uma relação diacrónica na Ilha de São Tomé e Príncipe.
- Martins, E. (2013). A Pedagogia social/ Educação social nos meandros da comunidade e da escola. Educare. Ano XV – n° 1 - II Série. Available on: https://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/2654/1/Educare%20educere_Ernesto_Martins.pdf
- Medina, E. (2016). El voluntariado en España: situación actual, tendencias y retos. *La Razón Histórica, Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas*, n°33. Available on: <https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2019/03/voluntariadoenespaaartculo.pdf>

- Nações Unidas, (s/d) “Peer Education – Module 1”. Retrieved October 3rd, 2023, from [www.unodc.org/pdf/Module 1 “Peer Education”](http://www.unodc.org/pdf/Module%201%20Peer%20Education.pdf)
- Olvera-Lobo, M. D. & Gutiérrez-Artacho, J. (2016). *Gamificación para la adquisición de competencias en la educación superior: el caso de la Traducción e Interpretación*. Available on: https://www.researchgate.net/publication/321747523_Gamificacion_para_la_adquisicion_de_competencias_en_la_educacion_superior_el_caso_de_la_Traduccion_e_Interpretacion
- Ortiz-Colón, A. M., Jordán, J. & Agredal, M. (2018). Gamificación en educación: una panorámica sobre el estado de la cuestión. *Educação e Pesquisa*, vol. 44. Available on: <https://www.scielo.br/j/ep/a/5JC89F5LfbgvtH5DJQQ9HZS/?format=pdf&lang=es>
- Plataforma del Voluntariado de España. (2009). *Resumen de la evolución del voluntariado en España*. Available on: <https://plataformavoluntariado.org/resumen-de-la-evolucion-del-voluntariado-en-espana/>
- Pista Mágica, Projeto VOAHR - “Capacitação em Gestão de Voluntariado para Municípios”; Março de 2020
- Ramos, M. (coord.). (2007). *O Voluntariado – Manual de Apoio ao Formando*. Fundação Eugénio de Almeida. https://www.fea.pt/images/qts/298/Manual_O_Voluntariado.pdf
- Rego, Raquel (2010b), “A profissionalização do terceiro sector: o caso do associativismo”, em J. Freire e P. P. de Almeida (orgs.), *Trabalho Moderno, Tecnologia e Organizações*, Porto, Edições Afrontamento, pp. 153-178
- Rosto Solidário, NGOD (2015) “*MANUAL DE FORMAÇÃO “É de Género?” IGUALDADE DE GÉNERO, DIVERSIDADE e CIDADANIA GLOBAL*”. Retrieved August 16, 2023
- Sánchez-Pacheco, C. L., García, E. S. & Ajila, I. A. (2020). Enfoque pedagógico: la gamificación desde una perspectiva comparativa con las teorías del aprendizaje. *593 Digital Publisher CEIT*, vol. 5, N.º. 4. Available on: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898155>
- Secretariatul Național al Guvernului. (2022). Ghid privind optimizarea parteneriatului dintre autoritățile administrației publice și mediul asociativ pentru voluntariat. Available on: Sgg.gov.ro. <https://sgg.gov.ro/1/wp-content/uploads/2020/07/DRAFT-FINAL-GHID.pdf>
- The Indeed Editorial Team - *Skills for volunteering: Definition and Examples*, Available on: <https://www.indeed.com/career-advice/resumes-cover-letters/skills-for-volunteering>



WOW!

*Work, Play, Grow! Gamification of volunteering and
internship programs for youth*

<https://workplaygrow.eplusproject.eu>

Project No. 2022-1-RO01-KA220-YOU-000088546

**WORK
PLAY
GROW** 

2022-1-RO01-KA220-YOU-000088546



1234567890