



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Future Skills for Volunteering

FutVol

Modelo de Competências

Projeto 2017-1-FI01-KA204-034696

Aviso Legal

Os autores deste documento adotaram todas as medidas disponíveis para que o seu conteúdo seja preciso, consistente e lícito. No entanto, nem o consórcio do projeto nem os parceiros individuais que implícita ou explicitamente participam na criação e publicação deste documento possuem qualquer tipo de responsabilidade que possa ocorrer devido ao uso de seu conteúdo.

Esta publicação foi produzida com a assistência do Programa ERASMUS +. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade do consórcio FutVol e não pode, de forma alguma, ser considerado como refletindo as opiniões do Programa ERASMUS +.





COMPETÊNCIAS FUTURAS PARA O VOLUNTARIADO - MODELO DE COMPETÊNCIAS

Para serem capazes de gerir futuros desafios, os voluntários e as suas organizações precisam de competências específicas. Este modelo inclui informações sobre que competências são necessárias para garantir o sucesso do voluntariado agora e no futuro. **Nós nomeamos-las aqui como competências futuras.**

O projeto Erasmus + Future Skills for Volunteering (FutVol) investigou a questão das competências futuras ao comparar estudos e trabalhos de 10 países europeus, e conseguiu identificar 14 competências diferentes que são consideradas vitais no futuro voluntariado em toda a Europa. Para permitir que estas estejam relacionadas com um contexto europeu mais vasto, são descritas no que diz respeito ao quadro europeu de competências essenciais no domínio da aprendizagem ao longo da vida.

Com base nisto, esta diretriz adota uma abordagem que permite que os voluntários demonstrem essas competências para o seu supervisor e passem por um processo de validação informal, a fim de obter a certificação de que demonstraram competências futuras em voluntariado. Esta diretriz pode, por outro lado, ser tomada como uma diretriz de quais competências as organizações devem ajudar seus voluntários a adquirir, ex. através da formação, para dar aos voluntários satisfação sobre o seu trabalho e às organizações uma vantagem estratégica.

O relatório tem duas partes. **A primeira inclui descrições das competências individuais:** uma breve descrição da competência e critérios para o que significa para o voluntário ter essa competência. Há dicas para supervisores e gerentes voluntários sobre como avaliar as competências de modo a que o processo seja justo e os resultados reflitam as competências reais do voluntário. **A segunda parte tem duas abordagens para documentar os resultados da validação:** um certificado de competências que pode ser assinado pela organização



voluntária e um modelo para organizações que desejam criar “open badges” para voluntários.

PARTE 1.

Competências Futuras

Através de pesquisas e de um workshop sobre competências futuras, as 14 competências descritas abaixo foram identificadas como essenciais em toda a Europa para o futuro voluntariado. Elas podem ser vistas como uma diretriz para as organizações, ou como um ponto de partida para os voluntários demonstrarem suas competências e serem validados.

Validação significa um processo através do qual um indivíduo pode demonstrar capacidades e competências adquiridas através de atividades como o voluntariado, e suas competências são então avaliadas pelos seus colegas de maneira mais informal ou por ex. e instituição de ensino de uma maneira mais formal. De acordo com a Orientação Europeia para a Validação da Aprendizagem Informal e Não-Formal do CEDEFOP (file:///C:/Users/fieldsma/Downloads/3073_en.pdf), isto é feito em quatro fases:

- 1) identificação (o indivíduo, como voluntário, identifica o que pode fazer);
- 2) documentação (mostrando as suas competências por escrito, através de portfólios, vídeos, atividades no trabalho etc.);
- 3) Avaliação (através de auto-avaliação e avaliação de profissionais e pares);
- 4) Certificação.

Neste modelo, há dicas para os supervisores voluntários de como perguntar aos voluntários sobre o que eles podem fazer e mostrá-lo. Cada competência é descrita pelo seu resultado (o que significa ter essa competência) para ajudar os supervisores a avaliá-los, e dois métodos de certificação.

No nosso modelo, um voluntário torna-se um Voluntário Experiente do Futuro mostrando pelo menos 4 das 14 competências ou um Campeão Voluntário do Futuro demonstrando pelo menos 8. As ferramentas de validação podem ser copiadas por qualquer organização voluntária para usar na sua atividade. No entanto, deve mencionar que estas ferramentas



foram desenvolvidas pelo projeto Erasmus + Future Skills for Volunteering (Nº2017-1-FI01-KA204-034696).

As 14 competências identificadas são inicialmente preparadas como uma lista, relacionando-as com as competências-chave europeias para a aprendizagem ao longo da vida¹, e em seguida, individualmente, com recomendações sobre como documentá-las.

1. **Resolução de conflitos** - refere-se à comunicação na língua materna e em línguas estrangeiras, aprender a aprender, competências sociais e cívicas e iniciativa e empreendedorismo;
2. **Respeito** - refere-se à comunicação na língua materna e em línguas estrangeiras, aprender a aprender, competências sociais e cívicas e consciência cultural e expressão;
3. **Comunicação ativa e passiva** - refere-se à comunicação na língua materna e em línguas estrangeiras;
4. **Pensamento crítico** - refere-se à competência matemática e competências básicas em ciência e tecnologia, aprender a aprender, competências sociais e cívicas e consciência cultural e expressão;
5. **Empatia e altruísmo** - refere-se à comunicação na língua materna e em línguas estrangeiras, aprender a aprender, competências sociais e cívicas e consciência cultural e expressão;
6. **Compreensão intercultural** - refere-se à comunicação na língua materna e em línguas estrangeiras, aprender a aprender, competências sociais e cívicas e consciência cultural e expressão,
7. **Competência digital** - refere-se à comunicação na língua materna e em línguas estrangeiras e competência digital;

¹ As principais competências europeias para a aprendizagem ao longo da vida incluem: 1. Comunicação na língua materna; 2. Comunicação em línguas estrangeiras; 3. Competência matemática e competências básicas em ciência e tecnologia; 4. Competência digital; 5. Aprender a aprender; 6. Competências sociais e cívicas; 7. Senso de iniciativa e empreendedorismo; 8. Sensibilização e expressão cultural (Comunidades Europeias 2007: COMPETÊNCIAS CHAVE PARA A APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA Quadro Europeu de Referência)



8. **Adaptabilidade** - refere-se a aprender a aprender, competências sociais e cívicas e iniciativa e empreendedorismo;
9. **Trabalho de equipa** - refere-se à comunicação na língua materna e em línguas estrangeiras, aprender a aprender, competências sociais e cívicas e iniciativa e empreendedorismo;
10. **Avaliação e reconhecimento das próprias competências** - refere-se a aprender a aprender;
11. **Gestão de tempo** - refere-se a competências sociais e cívicas e iniciativa e empreendedorismo;
12. **Resolução de problemas** - refere-se a aprender a aprender, competências sociais e cívicas e consciência cultural e expressão;
13. **Tomada de iniciativa** - refere-se a competências sociais e cívicas e iniciativa e empreendedorismo;
14. **Competências de organização** - refere-se à comunicação na língua materna e em línguas estrangeiras, aprender a aprender, competências sociais e cívicas e iniciativa e empreendedorismo.

A avaliação destas competências e aptidões pode incluir situações autênticas. O ponto principal é que o voluntário possa usar a competência para avançar as suas tarefas, ou seja, fazer as coisas. Também podem fornecer portfólios ou reflexões. Nesta diretriz, fornecemos o método STAR (tarefa de situação, resultado da ação) como um ponto de partida em que o voluntário descreve uma situação em que usou uma competência ou aptidão em particular e o resultado. Este método é amplamente utilizado no trabalho social. O voluntário e o supervisor podem fazer outro arranjo para o voluntário demonstrar as competências, desde que correspondam aos critérios estabelecidos para cada competência.

Abaixo, pode encontrar um exemplo de um voluntário descrevendo a sua aptidão para a empatia juntamente com as notas de avaliação do supervisor. Pode encontrar a tabela STAR como documento separado.



QUESTÃO	Fale-me de um momento em que tenha entendido mal as necessidades de um utilizador. O que foi, como foi resolvido e como isso o fez sentir?	
Situação (delinear a situação em que se encontrava)	Como voluntário Gestor de Projeto de um serviço comunitário, um cliente aproximou-se de mim, pois estava claramente irritado com alguma coisa. Ele imediatamente começou a reclamar sobre o que ele via como limitante sobre o serviço. Senti-me aborrecido porque o serviço oferecia provisões e ajuda gratuitas, mas ele estava a reclamar e a dizer o que mais eu deveria fazer para ajudá-lo. Eu não deixei que ele percebesse o meu aborrecimento e fiz uma piada para desarmar a intensidade da conversa. No entanto, ele não se riu e, em vez disso, continuou na mesma linha e estava a tornar-se muito difícil. Então, eu discordei dele e enquanto me tentava afastar, percebi que ele estava a ficar cada vez mais infeliz. Ele disse-me então que achava que eu queria ajudá-lo. Esse comentário apanhou-me de surpresa e afetou-me, porque é claro que eu queria ajudar. Por isso estou aqui.	Classificação: Satisfatório, Insatisfatório, Incompleto / Em Andamento



<p>Tarefa (descreva o que precisava de fazer)</p>	<p>Eu precisava de o ouvir atentamente e deixar de lado qualquer ofensa pessoal que recebi da sua atitude e maneiras. Eu precisava de ser profissional, maduro e não julgar. Por isso, convidei-o a sentar-se para que pudéssemos conversar, o que ele fez, e escutei de novo quando ele me contou sobre suas preocupações. Eu usei a "competência / técnica de espelhamento" repetindo para ele o que ele estava a dizer-me. Isto teve o efeito de garantir que eu o entendesse completamente e que ele se sentisse como se tivesse sido ouvido. Eu sinto que consegui isso, pois ele estava agora menos agitado e eu criei empatia com a sua história e me senti compelido a ajudá-lo com o seu problema.</p>	<p>Satisfatório: O voluntário refletiu a situação em que se encontravam. Elemudou a abordagem e respondeu aos sentimentos e necessidades do cliente, demonstrando empatia. Depois disso, ele demonstrou altruísmo, fazendo de tudo para realizar as mudanças e ações necessárias para ajudar o cliente. O resultado final foi a decisão de rever o serviço caso outros clientes estivessem a passar por dificuldades semelhantes.</p>
<p>Ação (explique o que fez, como fez e por quê)</p>	<p>Ele falou comigo sobre a sua solidão e que muitas vezes é mal interpretado. A questão subjacente de seu pesar é estar em dívida severa. Ficou claro que ele valorizava o serviço, mas ele estava a achar difícil ter um profissional para encaminhá-lo ao serviço de apoio. Como resultado da conversa, falei com o outro Gerente de Projeto e combinamos uma extensão de 12 semanas para aceder ao serviço. Isso também lhe dará tempo suficiente para identificar um grupo profissional para reencaminhá-lo de volta ao serviço. Também lhe oferecemos detalhes do serviço de consultoria de dívida, pois esse é</p>	



	um recurso disponível para ele na nossa organização. Por fim, decidi abordar essa questão na reunião de um gerente de projeto para analisar o serviço caso outros clientes enfrentem dificuldades semelhantes.	
Resultado (descreva o resultado de suas ações usando exemplos específicos)	Ele ficou muito feliz com o acesso prolongado ao serviço. Ele também disse que sente que este serviço realmente se preocupa com as pessoas e com a sua comunidade. Ele recusou o conselho da dívida já que ele tem um trabalhador, mas senti-me muito feliz por ter sido capaz de ouvir as suas queixas e ajudá-lo.	

Na secção 2, apresentamos as ferramentas de certificação para validação: um modelo de certificado de competências ou modelos para “open badges” digitais. A ideia é que um voluntário que exiba pelo menos 4 dessas competências ou aptidões possa receber a certificação de “voluntário qualificado futuro”, e para 8 competências possa ser premiado com a certificação “campeão voluntário futuro”.

1 - RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

- **Descrição da competência:**

O voluntário é capaz de administrar e prevenir uma situação de conflito, sendo uma força de resolução e não um elemento de aumento de tensões.

- **Diretriz de avaliação:**



O voluntário é capaz de reconhecer os elementos e atores que impactam negativamente uma situação de conflito e é capaz de justificar consciente e racionalmente a sua posição e decisão para a resolução do conflito.

Os voluntários podem comprovar as suas competências de resolução de conflitos descrevendo-as usando a tabela STAR ou demonstrando empatia e respeito na comunicação primeiro e, em seguida, sendo capazes de raciocinar e justificar as suas ações como uma “terceira pessoa acima das partes” para ter mais objetiva (e menos subjetiva) perspectiva do assunto. Assim, é fundamental usar uma “fórmula de mediação” no diálogo usando sentenças orientadas positivamente como mencionado acima (“Sim, eu entendo o que quer dizer, mas eu gostaria de acrescentar...”) e ser orientado para os resultados: encontrar um solução justa, de maneira eficiente.

O supervisor pode usar os exemplos abaixo como ponto de partida.

QUESTÃO: Classifique com um X as seguintes respostas para a situação numa escala que varia de discordo totalmente (-) a concordo totalmente (++)		Classificação: Satisfatório, Insatisfatório, Incompleto
Situação (delineie a situação em que estava)	<p>É chamado para ajudar e dar a sua opinião durante uma reunião entre 8 membros na sua ONG sobre o tema da construção de uma nova infraestrutura na Tanzânia (que terá que hospedar os voluntários a partir do próximo ano). O representante para os voluntários exige que os fundos para a infraestrutura sejam aumentados para permitir aos voluntários uma melhor estadia e evitar o risco de tensões entre eles, o que seria mais provável, segundo o representante, se a infraestrutura fosse feita de acordo com os planos e fundos atuais.</p> <p>Uma discussão acalorada começa entre os 8 que se dividem em dois grupos principais, um a favor de aumentar os fundos e o outro contra porque alegam que os fundos não são suficientes.</p>	



	<p>A. Decide ficar do lado do representante dos voluntários que parece ser uma pessoa honesta e que realmente se importa com o bem-estar dos voluntários. Escreva o que diria na secção relevante.</p> <p>-- - -\+ + ++</p> <p>B. Decide interromper a discussão com uma desculpa para acalmar os ânimos, arriscando ser atacado e possivelmente expulso da reunião. Escreva o que diria na secção relevante.</p> <p>-- - -\+ + ++</p> <p>C. Decide sair da sala para evitar envolver-se na discussão. Escreva o que diria na secção relevante.</p> <p>-- - -\+ + ++</p>	
<p>Tarefa (descreva o que precisava de fazer)</p>	<p><i>O que eu fiz foi...</i></p>	<p>Satisfatório:</p> <p>O voluntário é capaz de reconhecer os elementos e os atores que afetam uma situação de conflito, negativamente e e, é capaz de justificar racionalmente a sua posição e decisão para resolver o conflito</p>
<p>Resultado (descreva o resultado de suas ações usando exemplos específicos)</p>	<p><i>O resultado que eu esperava ao avaliar e comentar na secção relativa a opção A é...</i></p> <p><i>O resultado que eu esperava ao avaliar e comentar na secção relativa a opção B é ...</i></p> <p><i>O resultado que eu esperava ao avaliar e comentar na secção relativa a opção C é...</i></p>	



2 - RESPEITO NA COMUNICAÇÃO

- **Descrição da competência :**

O voluntário é capaz de se comportar respeitosamente num conjunto diversificado de cenários e fazer julgamentos de forma empática.

- **Guia de avaliação: :**

O voluntário é capaz de avaliar a presença/falta de empatia numa situação e é capaz de transformar um texto não-empático num texto empático.

Os voluntários podem comprovar as suas aptidões com base na empatia e respeito, descrevendo-os usando a tabela STAR ou por outros meios, por ex. participar numa discussão com outras partes sem o uso de forma negativa, por ex. "Não, eu não penso assim" ou "não, eu não concordo consigo", mas usando uma perspetiva positiva e de valor acrescentado, como "Sim, entendo, eu entendo o quer dizer, mas eu gostaria de acrescentar ..." demonstrando a aptidão para se identificar (empatia) e ter diferentes pontos de vista sobre um tópico.

3 - COMUNICAÇÃO ATIVA E PASSIVA

- **Descrição da competência:**

O voluntário é capaz de usar comunicação ativa (escrita, fala) e passiva (leitura e escuta) nas suas tarefas. A gestão de várias tarefas, usando simultaneamente a comunicação ativa e passiva.

Deve-se levar em conta que a comunicação ativa e passiva refere-se não apenas à comunicação verbal, mas também à comunicação não verbal, como o comportamento dos indivíduos. Ou seja, temos uma comunicação ativa que envolve conversação e comunicação passiva que envolve a escuta ativa e o comportamento dos indivíduos.



- **Guia de avaliação :**

Os voluntários podem dar provas de competências de comunicação descrevendo uma situação em que eles as usaram através da tabela STAR, agindo em “discurso público”, abordando completamente o tópico alvo, mantendo o tempo, fornecendo valor acrescentado para a discussão, tanto ativa quanto passivamente, ou por outros meios. Também podem dar exemplos de comunicação on-line.

4 - PENSAMENTO CRÍTICO

- **Descrição da competência:**

O voluntário é capaz de pensar com clareza e racionalidade, compreender a conexão lógica entre ideias e de ter pensamentos e raciocínios reflexivos e independentes.

Contexto: Pensamento crítico significa ser um aprendiz ativo, em vez de um recetor passivo de informações. É ser claro, racional, lógico e ter um pensamento independente através da análise, avaliação e reconstrução da forma como pensamos. Significa também pensar de forma autorregulada e autocorretiva. O pensamento crítico envolve comunicação consciente, resolução de problemas e uma liberdade de preconceito ou tendência egocêntrica. Pode-se aplicar o pensamento crítico a qualquer tipo de assunto, problema ou situação. Um voluntário com competências de pensamento crítico é capaz de ter consciência de seus próprios pensamentos, entender os pensamentos dos outros, ver as diferenças e reconhecer o ambiente.

- **Guia de avaliação :**

O voluntário consegue demonstrar competências críticas usando a tabela STAR ou por outros meios que ele/ela concorde com o supervisor.

O supervisor deve examinar os seguintes aspetos:

Reconhecer o problema: Em termos de competências de pensamento crítico, os voluntários devem ser capazes de tomar medidas ou tomar decisões que levem à resolução do problema que enfrentam no trabalho. Se tiverem mais de uma situação para resolver, eles devem classificá-los em ordem de importância, resolvendo o problema mais importante primeiro.



Observação Focada: Para melhorar as competências de pensamento crítico, os voluntários devem-se tornar mais sintonizados com seu ambiente, recebendo informações sobre o que está a acontecer ao seu redor da maneira mais eficaz ouvindo o que os outros estão a dizer e compilando informações pessoalmente.

Definição de objetivos: A definição de objetivos é outra competência importante que permite que os voluntários solucionem problemas de maneira eficaz. A definição de objetivos faz com objetivos se concretizem.

Encontrar recursos: Pensar criticamente significa estar armado com informações precisas, porque a qualidade de suas soluções e decisões é tão boa quanto a informação que usa para chegar às soluções. Os voluntários são capazes de encontrar os recursos certos?

5 - EMPATIA E ALTRUÍSMO

- Descrição da competência:

O voluntário é capaz de entender a dor, dificuldades e oposições de outras pessoas e tem a disposição e motivação para oferecer ajuda. Também precisa de entender que sua própria resposta emocional pode ter um impacto positivo ou negativo nos outros.

Empatia é a capacidade psicológica de sentir o que outra pessoa sentiria se estivesse na mesma situação. Consiste em tentar entender sentimentos e emoções, tentando experimentar de maneira objetiva e racional o que outro indivíduo sente. Está intimamente ligada ao altruísmo - amor e preocupação pelos outros - e à capacidade de ajudar. Quando um voluntário consegue sentir a dor ou sofrer outro colocando-se no seu lugar, ele encontra a vontade de ajudar e agir com base em princípios morais.

- Guia de avaliação :

Um supervisor que procure avaliar quando esse conjunto de competências foi alcançado vai estar atento às aptidões necessárias:

- Um ouvinte atento e empático.
- Uma identificação psicológica com os sentimentos, pensamentos ou atitudes dos outros.
- Capacidade de refletir sobre sua própria prática (e teoria).



- A capacidade de demonstrar uma preocupação genuína pelos outros, ainda que os seus antecedentes, cultura e estilo de vida possam ser diferentes.
- Capacidade para altruísmo. Uma referência bíblica sobre altruísmo “Na humildade, conta outros mais significativos que cada um de vós. Que cada um de vós não olhe apenas para os seus próprios interesses, mas também para os interesses dos outros.” (Filipenses 2: 3-41 ESV).
- Capacidade de demonstrar competências interpessoais.
- Capacidade de tomar uma decisão sobre o que acontece a seguir.

6 - COMPREENSÃO INTERCULTURAL

- Descrição da competência:

O voluntário é capaz de comunicar de maneira efetiva e apropriada com pessoas de outras culturas e entender as diferenças culturais.

- Guia de avaliação:

O voluntário consegue demonstrar competências interculturais, seja descrevendo uma situação usando a tabela STAR ou por outros meios acordados com o supervisor.

Dicas para o supervisor: A maneira mais adequada de avaliar essa competência é observar o voluntário ou relacionar a sua experiência a situações da vida real: ambientes culturais reais e interações com pessoas de diferentes origens culturais. Então, um voluntário demonstrará pelo menos algumas destas aptidões:

- Capacidade de comunicação (ouvir e falar numa língua estrangeira)
- Aceitação de diferentes opiniões e perspetivas sobre os temas discutidos durante o voluntariado
- Assumir com responsabilidade e aceitar os outros para assumir responsabilidade
- Assumir o controlo sobre seus os instintos/emoções primárias (comportamento respeitoso é interação social)
- Mostrar interesse noutras culturas



- Evitar conflitos físicos
- Gestão eficaz de conflitos

7 - COMPETÊNCIA DIGITAL

- **Descrição da competência:**

O voluntário tem a capacidade de usar as novas tecnologias de uma forma capaz no trabalho voluntário.

- **Guia de avaliação :**

O voluntário consegue demonstrar as suas competências digitais usando a tabela STAR, fazendo o teste descrito abaixo e mostrando-o ao seu supervisor (concorde com um conjunto 2 ou 3 tarefas da lista a seguir que o voluntário precise de demonstrar) ou por outros meios acordados com o supervisor (como mostrar e-mails ou outros meios).

O supervisor deve observar as seguintes competências:

- Uso de meios de comunicação: telemóvel, uso de VOIP (por exemplo, Skype, Messenger ou chat), envio e recebimento de mensagem de voz, SMS, e-mail, mensagens de texto.
- Recrutamento de voluntários usando ferramentas on-line
- Capacidade de usar pesquisa e comunicação on-line.

O ideal é que a avaliação ocorra de maneira que o voluntário responda via e-mail, Skype ou Messenger.

Comunicação:

- Que meios de comunicação eles usam: mensagem de voz, SMS, Skype, e-mail, chat, mensageiro (outro)
- Por favor, indique-nos os seus endereços: (por exemplo, Skype: panti.roza:
Messenger: panti.roza)



- Que páginas de media social usa: Facebook: Twitter: Netlog (outro)
- Caso seja um utilizador ativo do Facebook, por favor, encontre e goste da página “Future3skills” ou da página de sua própria organização.
- Compartilha regularmente arquivos, páginas, fotos e vídeos com outras pessoas? Se sim, o quê?
- Aproveita os serviços on-line: administração oficial, serviços bancários, compras?
- Pode ou usa meios de trabalho em equipa? (por exemplo, trabalhando em documentos compartilhados criados por outras pessoas?)
- Está ciente do facto de que se espera que siga certas regras de comunicação ao usar meios digitais? (Comentários, proteção de informações pessoais ((NETIQUETTE))

Competências de recuperação de informação

Questões:

- Que tipo de navegador usa? Usa diferentes navegadores para encontrar uma certa informação? Usa filtros?
- Está ciente de que nem todos os conteúdos da Internet são confiáveis? Compara diferentes tipos de fontes para julgar a confiabilidade das informações encontradas dessa maneira?
- Sabe que o uso de palavras-chave adequadas é extremamente importante ao tentar encontrar informações? É aconselhável tentar palavras diferentes.
- Pode salvar ou armazenar arquivos e conteúdos e reabri-los? (por exemplo, copiar textos, salvá-los, copiar links de páginas, salvar e armazenar fotos, vídeos)
- Agrupa informações em pastas e arquivos para que possam ser facilmente encontrados novamente?
- Faz cópias de segurança sobre as informações salvas?



Teste:

- Por favor, procure pelas expressões "trabalho voluntário", "voluntariado" na sua língua materna.
- Copie o link considera o mais adequado para o Messenger.
- Procure uma foto / imagem sobre o trabalho dos voluntários e envie-a numa mensagem.

Criação de conteúdo:

- Criação de conteúdos digitais: texto, gráfico, fotos, arquivos de voz com a ajuda de meios digitais.
- Construção de conteúdos e formatação.
- Referência a materiais sob defesa legal.

Teste:

- Faça ou descarregue uma foto / imagem e escreva algumas linhas sobre por que a escolheu.
- Escolha uma passagem de uma obra literária ou poema e faça ou encontre uma imagem correspondente como espécie de ilustração.

8 - ADAPTABILIDADE: :

- **Descrição da competência:**

O voluntário é capaz de adquirir rapidamente novos conhecimentos e novas competências, ex. observar os outros e aplicar imediatamente o que aprende na prática. O voluntário é



capaz de se adaptar às mudanças nas exigências ambientais e agir rapidamente quando necessário.

Ou seja, a adaptabilidade é a capacidade do voluntário de se adaptar de acordo com as necessidades, situações e circunstâncias que ele enfrenta nas várias circunstâncias que ele pode encontrar no voluntariado.

- **Guia de avaliação :**

O voluntário consegue demonstrar aptidões de adaptabilidade descrevendo uma situação usando a tabela STAR, preenchendo o questionário descrito abaixo ou por outros meios acordados com o supervisor.

O questionário de estilos de aprendizagem preferidos desenvolvido por A. Mumford e P. Honey baseia-se no modelo de aprendizagem através da experiência de D. A. Kolb, segundo a qual a eficiência do processo de educação está intimamente relacionada às preferências pessoais. Baseia-se no pressuposto de que cada um de nós aprende de uma maneira diferente, e a consciência de seu próprio estilo de aprendizagem pode maximizar o impacto da experiência que é voluntária no desenvolvimento pessoal e profissional. Uma versão do questionário pode ser encontrada aqui:

<http://www.bunbury.wa.gov.au/pdf/environment/u472/Appendix%2019%20U472%20Community%20Facilitator%20Kolb%20Questionnaire%20Final.pdf>

9 - TRABALHO DE EQUIPA:

- **Descrição da competência:**

O voluntário é capaz de reconhecer papéis num grupo, consegue escolher papéis que sejam apropriados para eles mesmos e comunicar efetivamente com os outros.

O trabalho em equipa também pode ser descrito como a capacidade do voluntário em interagir com um grupo de pessoas e de se envolver com ele no trabalho sobre um tópico. O trabalho em equipa também possibilita a troca de conhecimentos e agilidade no alcance de metas e objetivos compartilhados, pois otimiza o tempo de cada pessoa envolvida e



também contribui para o conhecimento e relacionamento de todos os envolvidos, além da aquisição e desenvolvimento de novos conhecimentos e tarefas.

- **Guia de avaliação :**

O voluntário consegue demonstrar competências de trabalho em equipa, seja descrevendo uma situação usando a tabela STAR, fazendo o teste descrito abaixo e discutindo os resultados com o supervisor ou por outros meios acordados com o supervisor.

O teste em questão é o teste de funções da equipa de Meredith Belbin - é um teste que define as predisposições e preferências naturais de um indivíduo para a implementação de tarefas específicas ao envolver-se no trabalho em equipa.

<https://www.123test.com/team-roles-test/>

10 - AVALIAÇÃO E RECONHECIMENTO DAS PRÓPRIAS COMPETÊNCIAS :

- **Descrição da competência :**

O voluntário é capaz de reconhecer suas próprias preferências, competências, atitudes. Ele confia em si mesmo e reconhece o seu potencial.

Note que, embora reconheçam as suas competências, os voluntários também conseguem reconhecer as suas limitações, agindo de acordo com essa autoavaliação.

- **Guia de avaliação:**

O voluntário consegue demonstrar esta competência usando a tabela STAR abaixo, fazendo um dos testes descritos abaixo ou por outros meios acordados com o supervisor (por exemplo, como um caso em que um voluntário recebeu feedback e como agiu sobre ele poderia ser um bom caso).

Existem vários questionários on-line para testar o "tipo de voluntário" de um indivíduo. A maioria deles é relativamente despreocupada e não deve ser levada a sério, mas pode ser



um bom ponto de partida para a avaliação. Recomendamos o questionário "Que tipo de voluntário eu sou?" desenvolvido pelo Centro Holandês de Desenvolvimento Social MOVISIE da Holanda e usado com o consentimento dos autores. Na sua base, existem 4 tipos de voluntários: empreendedor, estimulador, prestador de serviços e controlador. Os pontos fortes e fracos de cada um deles são descritos para que a necessidade possa ser melhor compreendida envolvendo várias pessoas num tipo específico de tarefa. (Fonte: Centro dos Países Baixos para o Desenvolvimento Social Movisie / Utrecht). Como alternativa, pode encontrar vários testes digitando "Que tipo de voluntário é?" num motor de busca.

11 - GESTÃO DE TEMPO :

- **Descrição da competência:**

O voluntário é capaz de planejar ações e os recursos necessários para implementá-los. Ele consegue definir prioridades e horários. É capaz de selecionar e especificar os métodos de trabalho.

Os voluntários precisam de saber como gerir o tempo disponível para eles com grande eficácia, estabelecendo prioridades, planeando e organizando as suas agendas, e delegando o que pode ser delegado. Tudo começa com uma boa auto-gestão e disciplina: saber como definir o que é realmente importante, que tarefas consomem tempo, como realizar uma tarefa à vez e definir a sequência correta de tarefas a serem executadas. Se o voluntário é capaz de fazê-lo, está numa boa posição.

Contexto: Ter boas competências organizacionais é fazer o melhor uso do tempo. Ser organizado reduz a quantidade de tempo que os voluntários precisam para descobrir informações importantes. Por exemplo, se os voluntários verificarem os e-mails a cada cinco minutos, eles poderão criar uma programação de e-mail duas vezes por dia para lidar com a caixa de entrada de maneira mais eficiente. Esta competência também inclui delegação e priorização.

- **Guia de avaliação:**



O voluntário consegue demonstrar competências de gestão de tempo usando a tabela STAR ou por outros meios acordados com o supervisor. Por exemplo, ele pode usar uma cesta de tarefas - consiste em analisar um conjunto de documentos e preparar e apresentar as suas bases para o plano de ação. Outra maneira seria manter e exibir um calendário para que os voluntários não percam compromissos e possam agendar o seu trabalho em torno de suas reuniões e outras obrigações.

12 - RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS:

- **Descrição da competência:**

O voluntário é capaz de dar feedback e aceitá-lo. Consegue olhar para um problema de diferentes perspectivas. Tenta entender os argumentos do outro lado, a fim de ser capaz de dar argumentos contrários para alcançar o objetivo ou compromisso.

O voluntário deve enfrentar problemas para lidar com as diferentes situações problemáticas, a fim de alcançar um resultado satisfatório para ambas as partes, da maneira mais simples e eficaz possível.

Contexto: Os voluntários são sempre confrontados com problemas e precisam de saber como lidar com eles, e vê-los como um desafio que pode ser superado. Muitos dos problemas que enfrentamos no trabalho podem ser abordados com as cinco principais competências de vida, incluindo motivação, autoconfiança, autogestão, trabalho em equipa e competências de comunicação. A necessidade de comunicação, a troca de ideias e o acordo sobre os elementos do problema são os primeiros passos para o reconhecimento conjunto, controle e monitorização do problema na organização. O problema deve ser compartilhado na organização e todos os membros precisam concordar com um plano de ação, gestão de recursos e coordenação. O progresso em direção a uma solução deve ser monitorizado, as diferentes opções avaliadas, se necessário reformuladas, e decidir em colaboração como proceder com feedback positivo e negativo. A colaboração é essencial. As competências cognitivas são necessárias para entender o problema e analisar tarefas e requisitos específicos.

- **Guia de avaliação:**



O voluntário deve demonstrar as suas competências na resolução de problemas, descrevendo uma situação usando a tabela STAR abaixo ou por outros meios acordados com seu supervisor.

Uma maneira de demonstrar esta competência pode ser um jogo em que a tarefa consiste em apresentar justificativas sobre um assunto fictício (por exemplo, o que deve levar para a Lua ou para o deserto?)

13 - TOMADA DE INICIATIVA

- **Descrição da competência :**

O voluntário é capaz de trabalhar sem lhe ser dito o que fazer. Consegue mostrar competências de autogestão, resiliência e determinação. As pessoas que demonstram iniciativa demonstram que podem pensar por si e agir quando necessário.

Contexto: A capacidade de tomar iniciativa vem junto com a criatividade. O mais importante para os voluntários é ser pro ativo e ter mais iniciativa no trabalho para fazer as coisas de maneira diferente, usando abordagens inovadoras. Eles devem constantemente procurar por novas soluções e ideias, abordagens e iniciativas mais eficazes. Ter novas ideias adequadas à missão da organização exige partilhá-las com outras pessoas.

Para tomar iniciativa, os voluntários devem saber como as coisas funcionam e como podem melhorá-las. Para este propósito, os voluntários precisam observar tudo o que acontece ao seu redor, tanto quanto puderem. Ser curioso, fazer perguntas e analisar cada situação dará origem a novas ideias e formas de contribuir para o crescimento da organização cada vez mais.

- **Guia de avaliação:**

O voluntário consegue demonstrar esta aptidão descrevendo uma situação em que precisou tomar iniciativa usando a tabela STAR abaixo ou por outros meios acordados com o supervisor.



Dicas para o supervisor: Dê exemplos de como os voluntários lidaram com um projeto durante um período de tempo e possam discutir como abordaram o planejamento e a implementação da tarefa. Ele / ela pode dar um exemplo onde ele / ela fez algo que não foi requerido, mas ele / ela fez isto porque ele / ela acreditou que isto deveria ser feito?

Entrevista, fazendo as seguintes perguntas:

- O que os voluntários fizeram no trabalho que mostra iniciativa?
- O que os voluntários fizeram sobre seu desenvolvimento profissional nos últimos três anos?
- Os voluntários podem contar algo sobre um projeto recente em que trabalharam, que foi divertido e desafiador?

Na entrevista, os voluntários têm que demonstrar uma assertividade apropriada e dar exemplos de quando iniciaram um projeto / ideia / processo.

14 - COMPETÊNCIAS DE ORGANIZAÇÃO

- **Descrição da competência:**

O voluntário é capaz de se autogerir. Competências organizacionais fortes são demonstradas pelo tempo de planejamento e carga de trabalho de forma eficaz. Também consegue exibir a capacidade de organizar as tarefas de outras pessoas.

Uma característica dos indivíduos organizados é que eles demonstram a capacidade de agir em situações que são necessárias para serem capazes de agir por conta própria, não exigindo ordens diretas para fazê-lo.

Contexto: Desde a gestão do tempo até a priorização de tarefas que estão a ser organizadas, ajudará os voluntários a melhorar sua empregabilidade e também a sua vida. Um voluntário organizado saberá o que ele / ela precisa fazer e quando, fazer listas, ter um calendário ou



diário e escrever todos os compromissos nele, fazer listas do que é necessário todos os dias e dar a si mesmo tempo para executar cada tarefa.

- **Guia de avaliação :**

O voluntário consegue demonstrar esta competência descrevendo uma situação em que precisou usar as competências organizacionais usando a tabela STAR abaixo ou por outros meios acordados com o supervisor.

Dicas para o supervisor :

O planeamento é importante para que os voluntários planeiam as suas tarefas com antecedência para levar as tarefas a resultados frutíferos. Peça exemplos.

O agendamento é necessário para alocar um período de tempo para tarefas específicas e, em seguida, alocar tarefas para determinadas pessoas. Peça exemplos de instâncias, por exemplo, onde o voluntário usou organizadores e datas agendadas para tarefas específicas.

Coordenar outros voluntários é outra competência organizacional importante, pedir um exemplo de atribuição de tarefas, etc.



PARTE 2

CERTIFICAÇÃO

Quando um voluntário tem as suas competências e aptidões validadas, ele precisa de certificação. Isso irá ajudá-lo a mostrar aos outros que eles têm competências para o futuro. Pode ajudá-los nos seus estudos, a encontrar um emprego ou a prosseguir no seu voluntariado.

Apresentamos duas maneiras de certificar as competências futuras do voluntário.

1. Modelo do certificado de competências

O primeiro método de certificação é um certificado de competências futuras, que pode ser usado como tal para que todas as competências sejam visíveis e as relevantes estejam marcadas ou selecionando apenas as que o voluntário demonstrou.

Pode copiar e aplicar o modelo na sua organização, mas lembre-se de dizer que este conceito de competências foi desenvolvido pelo projeto Erasmus Skills for Volunteering Erasmus + (2017-1-FI01-KA204-034696).

Modelo: Anexo 1

Certificado de Competências Futuras no Voluntariado



N.N. (insira aqui o nome) adquiriu e mostrou as seguintes competências e aptidões futuras na sua atividade de voluntariado na nossa organização.

Nome da organização:

O voluntário é capaz de realizar sua tarefa de voluntariado de:

Resolução de conflitos

gerir e prevenir uma situação de conflito, sendo uma força de resolução e não um elemento de aumento das tensões.

Respeito na comunicação

comportar-se de forma adequada e julgar empaticamente.

Comunicação ativa e passiva

usar comunicação ativa (escrita, fala) e passiva (leitura, escuta) para gerir várias tarefas.

Pensamento crítico

pensar com clareza e racionalidade, compreender a conexão lógica entre as ideias e envolver-se num pensamento e raciocínio reflexivos e independentes.

Empatia e altruísmo

tentar entender a dificuldade de outra pessoa e ter disposição e motivação para a ajudar, e os efeitos de suas próprias reações emocionais.

Compreensão intercultural

comunicar de forma eficaz e adequada com pessoas de outras culturas e entender as diferenças culturais.

Competência digital

o uso confiante e crítico da tecnologia da informação e comunicação

Adaptabilidade

adquirir rapidamente novos conhecimentos e novas competências, adaptando-se às exigências ambientais em mudança e tomando medidas rápidas quando necessário.

Trabalho em equipa

reconhecer cada função num grupo, escolher funções que são apropriadas para si comunicar efetivamente com os outros. Avaliação e reconhecimento das suas próprias

competências



reconhecer as suas próprias preferências, competências, atitudes e confiar em si mesmo, reconhecendo o seu potencial.

Gestão de tempo

planear e priorizar ações e os recursos necessários para implementá-los no cronograma.

Resolução de problemas

olhar para um problema de diferentes perspetivas e fornecer argumentos e agir para alcançar uma meta ou compromisso.

Tomada de iniciativa

trabalhar sem lhe ser dito o que fazer e demonstrar competências de autogestão, resiliência e determinação.

Competências de organização

autogestão, organização de tarefas de outras pessoas e planeamento efetivo da carga de trabalho nas suas atividades.

Data, Local ___/___20___, _____

Assinatura:

Nome e posição na organização

O conceito de competências futuras e os métodos de validação foram desenvolvidos pelo projeto Skills for Volunteering Erasmus + (2017-1-FI01-KA204-034696).



2. Modelos de “open badges”

O segundo método são os “open badges”, que são distintivos digitais que pode atribuir aos voluntários por competências, conquistas ou atitudes. Precisa de usar uma plataforma de distintivo para emitir um distintivo, e há muitas disponíveis, algumas são até gratuitas.

Os “open badges” são ricos em informações. Isso significa que eles contêm meta-dados sobre as competências, os critérios e o emissor.

Nós construímos modelos para dois distintivos: o Voluntário Experiente do Futuro para o qual o voluntário precisa exibir 4 das 14 competências, e o Voluntário Campeão do Futuro para o qual o voluntário mostra 8 competências. Existem duas maneiras de abordar o distintivo: um voluntário demonstra as competências para o supervisor, que emite um distintivo e eles podem adicionar evidências das suas competências, ou o voluntário envia um formulário para um distintivo exibindo as situações em que eles aplicaram as competências usando a tabela STAR (esta pode ser anexada) ou por outros meios. Assim, os distintivos também podem servir como portfólios.

Pode utilizar livremente as descrições dos distintivos, mas lembre-se de mencionar que o conceito de competências futuras foi desenvolvido pelo projeto Erasmus Skills for Volunteering Erasmus + (2017-1-FI01-KA204-034696).

Modelo para o distintivo de Voluntário Experiente do Futuro:

Voluntário Experiente do Futuro

O portador deste distintivo é capaz de exibir competências (competências, conhecimentos e atitudes) que mostram que ele / ela pode lidar com desafios futuros no voluntariado ao nível básico.

Critérios de atribuição:

Para obter este distintivo, o titular demonstrou competências relevantes em pelo menos quatro das seguintes competências através de exemplos e reflexões num portfólio on-line



ou num ambiente autêntico avaliado por um coordenador voluntário competente e / ou educador de adultos.

Resolução de conflitos: gerir e prevenir uma situação de conflito, sendo uma força de resolução e não um elemento de aumento das tensões.

Respeito na comunicação: comportar-se de forma adequada e julgar empaticamente.

Comunicação ativa e passiva: usar comunicação ativa (escrita, fala) e passiva (leitura, escuta) para gerir várias tarefas.

Pensamento crítico: pensar com clareza e racionalidade, compreender a conexão lógica entre as ideias e envolver-se num pensamento e raciocínio reflexivos e independentes.

Empatia e altruísmo: tentar entender a dificuldade de outra pessoa e ter disposição e motivação para a ajudar, e os efeitos de suas próprias reações emocionais.

Compreensão intercultural: comunicar de forma eficaz e adequada com pessoas de outras culturas e entender as diferenças culturais.

Competência digital: o uso confiante e crítico da tecnologia da informação e comunicação.

Adaptabilidade: adquirir rapidamente novos conhecimentos e novas competências, adaptando-se às exigências ambientais em mudança e tomando medidas rápidas quando necessário.

Trabalho de equipa: reconhecer cada função num grupo, escolher funções que são apropriados para si comunicar efetivamente com os outros.

Avaliação e reconhecimento das suas próprias competências: reconhecer as suas próprias preferências, competências, atitudes e confiar em si mesmo, reconhecendo o seu potencial.



Gestão de tempo: planear e priorizar ações e os recursos necessários para implementá-los no cronograma.

Resolução de problemas: olhar para um problema de diferentes perspetivas e fornecer argumentos e agir para alcançar uma meta ou compromisso.

Tomada de iniciativa: trabalhar sem lhe ser dito o que fazer e demonstrar competências de autogestão, resiliência e determinação.

Competências de organização: autogestão, organização de tarefas de outras pessoas e planeamento efetivo da carga de trabalho nas suas atividades.

Este conceito de competências futuras foi desenvolvido pelo projeto Erasmus Skills for Volunteering Erasmus +(2017-1-FI01-KA204-034696)

Modelo para o distintivo de Voluntário Campeão do Futuro:

Voluntário Campeão do Futuro

O portador deste distintivo é capaz de demonstrar competências (competências, conhecimentos e atitudes) que mostram que ele / ela pode lidar com desafios futuros no voluntariado a um nível avançado.

Critérios de atribuição:

Para ganhar este distintivo, o titular mostrou competências relevantes em pelo menos oito das seguintes competências através de exemplos e reflexões num portfólio on-line ou num ambiente autêntico avaliado por um coordenador voluntário competente e / ou educador de adultos.

Resolução de conflitos: gerir e prevenir uma situação de conflito, sendo uma força de resolução e não um elemento de aumento das tensões. .

Respeito na comunicação: comportar-se de forma adequada e julgar empaticamente.



Comunicação ativa e passiva: usar comunicação ativa (escrita, fala) e passiva (leitura, escuta) para gerir várias tarefas.

Pensamento crítico: pensar com clareza e racionalidade, compreender a conexão lógica entre as ideias e envolver-se num pensamento e raciocínio reflexivos e independentes.

Empatia e altruísmo: tentar entender a dificuldade de outra pessoa e ter disposição e motivação para a ajudar, e os efeitos de suas próprias reações emocionais.

Compreensão intercultural: comunicar de forma eficaz e adequada com pessoas de outras culturas e entender as diferenças culturais.

Competência digital: o uso confiante e crítico da tecnologia da informação e comunicação.

Adaptabilidade: adquirir rapidamente novos conhecimentos e novas competências, adaptando-se às exigências ambientais em mudança e tomando medidas rápidas quando necessário.

Trabalho de equipa: reconhecer cada função num grupo, escolher funções que são apropriados para si comunicar efetivamente com os outros.

Avaliação e reconhecimento das suas próprias competências: reconhecer as suas próprias preferências, competências, atitudes e confiar em si mesmo, reconhecendo o seu potencial.

Gestão de tempo: planear e priorizar ações e os recursos necessários para implementá-los no cronograma.

Resolução de problemas: olhar para um problema de diferentes perspetivas e fornecer argumentos e agir para alcançar uma meta ou compromisso.



Tomada de iniciativa: trabalhar sem lhe ser dito o que fazer e demonstrar competências de autogestão, resiliência e determinação.

Competências de organização: autogestão, organização de tarefas de outras pessoas e planeamento efetivo da carga de trabalho nas suas atividades.

Este conceito de competências futuras foi desenvolvido pelo projeto Erasmus Skills for Volunteering Erasmus +(2017-1-FI01-KA204-034696)

3. Outros meios de comunicação

A sua organização pode ter outros meios de certificação para voluntários. Estas ferramentas podem ser adaptadas às existentes, mas lembre-se de mencionar que o conceito de competências futuras foi desenvolvido pelo projeto Erasmus Skills for Volunteering Erasmus+ (2017-1-FI01-KA204-034696).