

# Modelo de aprendizagem de Pares

Projeto Future skills for the third sector

(FUTUR3)

Projeto número: 2015-1-FI01-KA202-008959

## **“DESENHANDO AS FUTURAS COMPETÊNCIAS NO VOLUNTARIADO”**

O modelo de Aprendizagem de Pares baseia-se no conceito de “*Design Thinking*”. Este modelo permite identificar as necessidades e competências, promove o espírito de iniciativa e a resolução de problemas no alcance ou desenvolvimento de uma determinada tarefa/atividade com sucesso.

Poderá ser usado como uma ferramenta de planificação individual ou como uma ferramenta que promotora do envolvimento coletivo dos voluntários nas organizações, potenciando a colaboração e trazendo soluções para alguns problemas institucionais.

Esta é uma técnica, particularmente poderosa na orientação de equipas para futuras áreas de necessidade de descoberta, permitirá identificar as áreas a serem intervencionadas, promove a descoberta e a consciencialização das competências e procura trazer soluções para as necessidades identificadas.

## Objetivo

---

A identificação de competências ajuda na criação de soluções de desafios que as organizações enfrentam diariamente. Permite gerar ideias que tenham um impacto positivo nos outros (por exemplo: nos voluntários).

A utilização do modelo de Aprendizagem de Pares permite o desenvolvimento da capacidade de transformar as dificuldades em novas oportunidades. Durante a implementação do modelo as pessoas são cruciais em todo este processo e são apresentadas uma série de etapas que podem ajudá-lo/a a criar soluções inovadoras.

### Objetivo do Modelo de Aprendizagem de Pares

O modelo de Aprendizagem de Pares baseia-se no conceito “*Design Thinking*” este modelo pretende:

- Promover a responsabilidade no desenvolvimento de tarefas, permitindo encontrar soluções para os problemas;
- Impulsionar a iniciativa: a tomada de decisão e a resolução de problemas;
- Promover a monitorização das tarefas até que se chegue a uma conclusão satisfatória;
- Promover soluções positivas para as necessidades identificadas;
- Promover a colaboração e a participação ativa de todos os envolvidos.

### Objetivo do documento

- Explicar a metodologia de Aprendizagem de Pares e suas ferramentas;
- Focar o desenvolvimento profissional para atender às necessidades futuras;
- Apresentar exemplos da fase de teste do Modelo de Aprendizagem de Pares.

### Grupo – alvo do Modelo de Aprendizagem de Pares?

O grupo – alvo do modelo do Modelo de Aprendizagem de Pares são pessoas com tarefas de Gestão e Coordenação de voluntários.

### O que é o modelo “*Design Thinking*”?

O modelo “*Design Thinking*” ... “*é processo estruturado na abordagem de novas ideias e/ou soluções que tenham um impacto positivo nas práticas quotidianas*”.- Ponto de intersecção entre pessoas, mercado e negócios e tecnologia. É uma técnica centrada no ser humano que ajuda a entender melhor os outros (neste caso os voluntários), faz com que as pessoas

PROJECT No: 2015-1-FI01-KA202-008959  
PROJECT NAME: Future Skills for the Third Sector  
PROJECT ACRONYM: FUTUR3

se sintam mais envolvidos num ambiente em transformação e favorece mudanças efetivas impulsionadas pelas pessoas de uma organização.

O modelo de Aprendizagem de Pares baseia-se no conceito do modelo “*Design Thinking*” comporta novas e relevantes soluções que criam um impacto positivo – caracteriza-se por ter uma abordagem estruturada no desenvolvimento de novas ideias. Este modelo enfatiza a capacidade de intuição, a capacidade de interpretação do que está a ser observado, bem como a capacidade inovadora para o desenvolvimento / criação de ideias.

Caracteriza-se por ser um processo cíclico, e que possibilita repensar as estratégias de atuação e voltar às fases anteriores.

A figura 1 representa as 5 fases do modelo:



Figura.1 Fases do modelo “*Design Thinking*”

### 1. Definição do desafio

Ponto de partida: identificar um problema e/ou um desafio – o objetivo é desencadear o *pensamento crítico* e criar curiosidade (estar alinhado com os objetivos que gostaria de alcançar).

### 2. Descoberta

Tomada de consciência do desafio e/ou necessidade. Começamos com a compreensão das necessidades (por exemplo: o terceiro setor precisa de novas competências, quais?). Fazer a descrição dos desafios e/ou necessidades tendo em conta as prioridades.

### 3. Interpretação

Eu aprendi alguma coisa! Aprendi algo no meu passo anterior e a definir a direção. Este é o seu ponto de vista.

### 4. Criação de Ideias

Vejo uma oportunidade. Nesta etapa, você gera e aperfeiçoa ideias e existem várias técnicas de brainstorming que podem ser usadas.

### 5. Criação de um protótipo

Nesta etapa já temos uma ideia. Como faço para desenvolvê-la? Faça um protótipo e teste as decisões. Crie representações reais de possíveis soluções.

## Antes de Começar

---

### Documentos / Materiais

Antes de começar sugerimos a leitura de alguns materiais que se encontram em anexo a este documento de forma a tirar melhor partido da sua experiência. Com a preparação adequada terá uma boa compreensão dos seus desafios e estará mais aberto a novas oportunidades ficando inspirado para o desenvolvimento de novas ideias.

Algumas dicas e documentos que podem ser utilizados:

- O documento “*workshop Cenários* ” (anexo 1) criado durante a primeira reunião transnacional, com o propósito gerar discussão sobre: qual será o futuro do terceiro setor em 2025 tendo em conta quatro cenários.  
O primeiro cenário foca o desenvolvimento **Técnico / Digitalização** (as pessoas querem participar mais online, e novas formas de comunicação e formação de comunidades se tornam evidentes); o segundo cenário incide nas **Crescentes Desigualdades** (referem-se, por exemplo, ao bem-estar e à migração, o terceiro setor é obrigado a assumir mais responsabilidade pela prestação de serviços); o terceiro cenário foca as **Comunidades “perdidas”** (as comunidades são menos estáveis do que antes tornando as pessoas mais nómadas) e quarto cenário refere-se ao **Status Quo** (as organizações do terceiro setor continuarão como antes, mas precisarão aprender a adaptar-se às mudanças).
- O relatório “*Competências Futuras dos Coordenadores/ Gestores de trabalho Voluntário*” (Anexo 2 – Sumário). O relatório é o resultado de um estudo que decorreu entre Outubro de 2015 e Agosto 2016, desenvolvido pelos parceiros dos vários países Europeus no projeto e que permitiu mapear as futuras competências dos Coordenadores/ Gestores de trabalho voluntário em 10 Países (Bulgária, Finlândia, Hungria, Itália, Letónia, Polónia, Portugal, Roménia, Turquia e Reino Unido).

PROJECT No: 2015-1-FI01-KA202-008959  
PROJECT NAME: Future Skills for the Third Sector  
PROJECT ACRONYM: FUTUR3

- Na elaboração da sua pesquisa também poderá utilizar o questionário (anexo 3) que serviu de base na elaboração do relatório.

## A Formação

Qual a duração da formação? A formação deverá ser de 8 horas, pode ser dividida, por exemplo: em 2 sessões de 3 horas e 1 sessão de 2 horas ou 4 sessões de 2 horas. Em cada sessão é importante que os grupos tenham entre 60 a 90 minutos para trabalharem em grupo, discutirem e refletirem sobre os temas abordados.

Número de participantes nos grupos. Sugerimos que a formação decorra em pequenos grupos 5-8 pessoas. Os grupos pequenos promovem a participação de todos os envolvidos; os elementos do grupo sentem-se mais confortáveis na partilha de experiências e o ambiente torna-se mais descontraído e informal.

Pré Requisitos. Sugerimos a preparação de um cronograma que contenha as diferentes fases do modelo e os materiais / documentos a utilizar. No entanto, o cronograma deverá ser bastante flexível porque as sessões devem ser centradas no sujeito para promoverem a exploração e desenvolvimento do modelo com base na mudança.

Reserve pelo menos 30 minutos da sessão para promover dinâmicas de grupo que promovam a interação grupal ou para fazer uma síntese dos conhecimentos abordados nas sessões anteriores e fazer a “ponte” entre a sessão seguinte (lembre-se não estamos à procura de respostas certas, procuramos apenas inspiração para a sessão).

Envolve as pessoas partilhando as suas experiências de voluntariado. Pode usar os documentos/ materiais de preparação mencionados anteriormente ou pode partilhar a sua própria história ou métodos utilizados na sua organização.

Anote os comentários, constrangimentos, as tensões, as necessidades e as surpresas que são partilhadas pelos elementos do grupo num quadro e promova as descobertas que podem influenciar e melhorar o trabalho ou organização com a qual está trabalhando. Transforme ideias em possíveis soluções e isso irá ajudá-lo quando você formar a questão de condução (definir o objetivo).

Feedback. O feedback dos participantes das sessões é bastante importante e permite estruturar e/ou melhorar o desempenho profissional. Peça aos participantes que preencham o questionário que foi desenvolvido para ser utilizado no modelo aprendizagem de Pares (anexo 4).

## O Começo

---

### Definição do desafio – questões orientadoras

Definir o desafio é um ponto de partida da formação. Questões orientadoras como: olhe à sua volta e indique o que que deve ser melhorado na sua organização? ou que problema específico gostaria de ver resolvido? ajudam a dar seguimento às restantes fases.

Quanto refletimos sobre o ponto de partida este pode surgir como sonho (desejo de uma reestruturação da organização) ou como uma reclamação e/ou queixa (relativo à política da organização) por exemplo. Nesta primeira fase as questões deverão ser amplas o suficiente para permitir possibilidades inesperadas mas também direcionadas o suficiente de forma a focar o objetivo. O enquadramento é fundamental para a reformulação de questões e começar por questionar “Como podemos...” (Figura 2).

Sonhos/Coisas/Desejos (eu gostava de...) →

→ Como podemos

Queixas /Reclamações (Coisas que podem ser melhoradas) →

→ Como podemos

Fig.2 Desafio

Por exemplo:

1. Como podemos criar um ambiente atraente que ajude os voluntários a colaborar mais e de forma eficientemente numa cidade?

Neste caso, a organização demonstra a necessidade de reestruturar a sua organização devido aos baixos níveis de colaboração nas atividades desenvolvidas na cidade. O objetivo é a recolha de novas soluções que possam ajudar as organizações promotoras de voluntariado a terem uma participação mais efetiva no trabalho com as pessoas e adaptar as suas prioridades ao meio ambiente.

2. Como podemos ajudar os nossos voluntários a médio e longo prazo (5-10 anos), tendo por base as nossas capacidades e conhecimentos? (cenário X)

PROJECT No: 2015-1-FI01-KA202-008959  
PROJECT NAME: Future Skills for the Third Sector  
PROJECT ACRONYM: FUTUR3

Neste caso, podemos perguntar se as organizações estão preparadas para os desafios futuros e deixá-los decidir sobre a abordagem a utilizar a médio-longo prazo (5-10 anos). Este exercício vai ajudar a organização a repensar na sua política interna e desenvolver recursos que permitam o envolvimento profissional dos seus elementos.

### Descoberta: entender o desafio

O desafio já está definido e servirá de orientação para o processo de aprendizagem de pares. O segundo passo incidirá na descodificação do desafio, a descoberta constrói uma base sólida na definição de ideias (Figura 3).

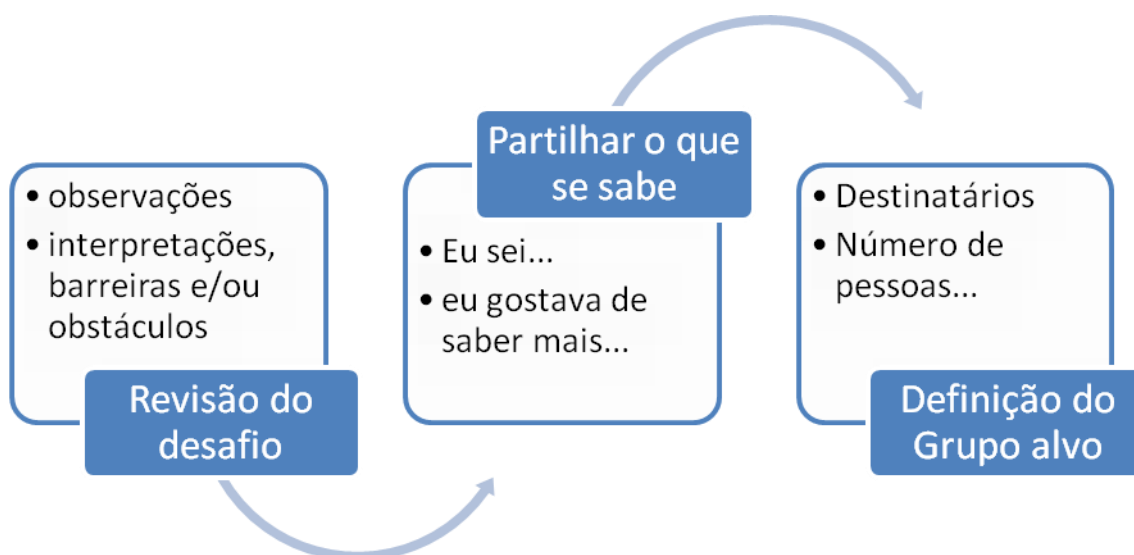


Figura.3 Descoberta

**Revisão do Desafio:** Reveja a lista de critérios e restrições do desafio proposto. Analise e discuta com a sua equipa, liste e questione e se necessário acrescente e /ou retire algum critério. Pergunte a si próprio: por que é que as pessoas podem precisar, querer ou envolver-se com o desafio?

**Partilhe o que sabe:** Anote o que sabe sobre o desafio; o que observou, algumas citações; faça algumas interpretações.

**Defina o que não sabe:** Anote e partilhe o que não sabe sobre o desafio. Coloque estas perguntas em uma área diferente.

**Defina o grupo-alvo:** Considere um amplo espectro que será conectado com o seu desafio. Pense na relação que essas pessoas têm com seu tema. Quem são os que apoiam/ os que



PROJECT No: 2015-1-FI01-KA202-008959  
PROJECT NAME: Future Skills for the Third Sector  
PROJECT ACRONYM: FUTUR3

se identificam? Quem são os mais céticos? De quem é que mais precisa? Crie uma visão daqueles que considera serem seu público principal, ao contrário de contatos mais periféricos ou distantes.

O que aprendeu nesta fase dar-lhe-á uma visão geral e permitirá ver o desafio de uma nova perspectiva e são catalisadores para novas idéias e atividades inspiradoras.

O seguinte modelo # 1 *Compreender o desafio* pode ajudá-lo-á no seu trabalho. Este modelo (caracteriza-se por ser um documentos “aberto”) pode ser preenchido sempre que surgirem novas questões e em fases posteriores.

Tenha em mente que nem todos os “insights” contêm informação inteiramente nova. Muitas vezes poderá sentir que as informações encontradas referem-se a algo que já sabia sobre um determinado tema, mas o exercício “*Compreender o desafio*” pode dar-lhe novas perspectivas. Às vezes, novas ideias irão levá-lo numa direção diferente do que antecipou inicialmente.

Revisão do desafio	Partilha do que sabe
Pensamentos, constrangimentos e barreiras:	O que eu já sei:
Grupo – alvo	O que quero saber mais:
Definição do Grupo:	
Grupo Estratégico:	
Grupo Alargado:	

*Modelo #1 Compreender o Desafio*

**Exemplo:** Trabalho em grupo “De que forma as novas tecnologias podem promover o envolvimento de mais voluntários para atingir os objetivos da minha organização? ”

Revisão do desafio (constrangimentos, barreiras): não existe a partilha; barreiras de comunicação entre a associação de voluntariado e a partilha de boas práticas, valores, objetivos, recursos humanos, conhecimento, metodologias.

Partilhar o que sabe: objetivos institucionais; existem várias organizações com objetivos similares; existem várias plataformas informáticas para que permitem a recolha de fundos e de informação; Existem pessoas que gostariam de fazer voluntariado, mas que necessitam de orientação e de apoio; a europa está a viver uma crise com os refugiados.

PROJECT No: 2015-1-FI01-KA202-008959  
 PROJECT NAME: Future Skills for the Third Sector  
 PROJECT ACRONYM: FUTUR3

Grupo alvo (definição do grupo): Potenciais voluntários (estudantes, jovens, adultos); gestores do terceiro sector: profissionais com competências técnicas específicas.

Eu gostaria de saber mais sobre as outras organizações similares nos diferentes países; sobre oportunidades de formação; sobre gestão de equipas; sobre novas tecnologias e recolha de fundos; sobre as competências para gerir pessoas em situação de crise,

O resultado é um retrato completo das necessidades dos voluntários que são significativas, mas não são diretamente acionáveis.

Esta simples exploração permite ao grupo passar de observações concretas sobre uma necessidade em particular e revelar motivos e suposições mais abstratos que muitas vezes revelam realizações sobre situações particulares.

### Interpretação: Definição da direção

Definir a direção é uma expressão concisa do que aprendeu com passos anteriores. Pergunte a si mesmo "Por que queremos fazer isso?"; Por que as pessoas podem precisar, querer ou envolver-se com este assunto? Isso irá ajudá-lo a reformular seu ponto de vista. (Figura 4)

#### Por que queremos fazer isto?

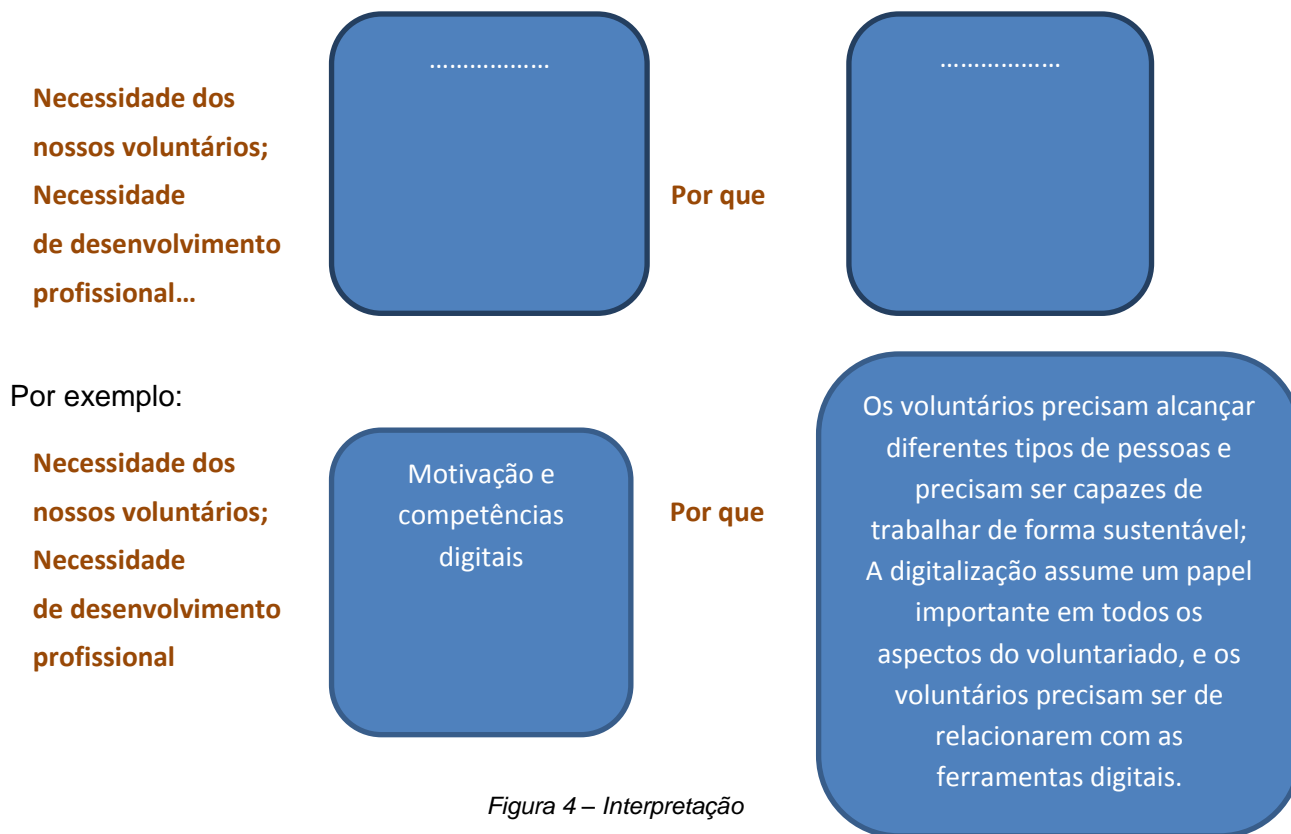


Figura 4 – Interpretação

## Criação de Ideias

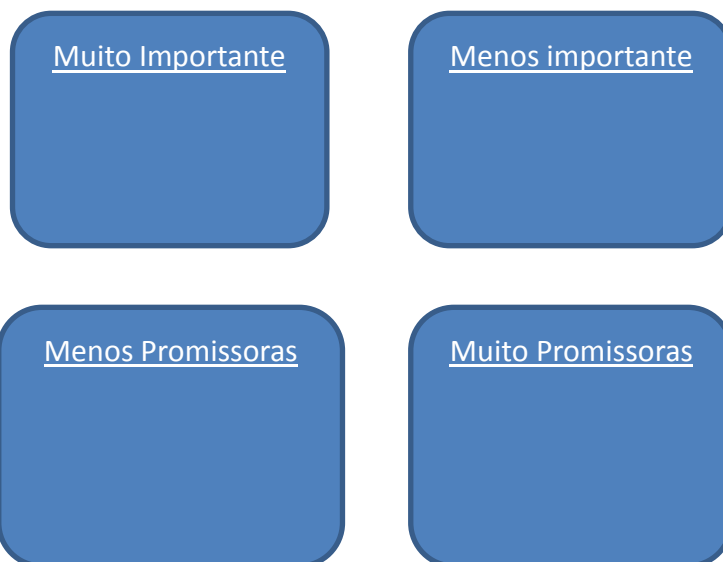
Nesta fase o objetivo é gerar muitas ideias e a técnica brainstorming incentiva a pensar de forma expansiva e sem restrições. Não há más ideias neste momento, mesmo que uma ideia não pareça realista, ela pode despertar uma ótima ideia noutra pessoa.

Algumas regras a ter em conta durante a atividade brainstorming:

- Evitar dizer “Não” utilizar “Sim, e...”;
- Evitar interromper a pessoa que está a expressar a sua ideia;
- Lembre-se: todas as ideias são boas;
- Ser positivo;
- Focar na quantidade e não tanto na qualidade;
- Trabalhar na construção de novas ideias tendo por base a ideia inicial.

Quando terminar a atividade de brainstorming, continue com a seleção de ideias: as que deseja trabalhar ou as que acredita serem as mais promissoras. Utilize o modelo Seleção de ideias promissoras (Modelo2):

### Seleção de ideias promissoras



*Modelo 2: Seleção de ideias promissoras*

PROJECT No: 2015-1-FI01-KA202-008959  
PROJECT NAME: Future Skills for the Third Sector  
PROJECT ACRONYM: FUTUR3

1. Por exemplo, um grupo que trabalha a questão: “Como podemos criar um ambiente atraente que ajude os voluntários a colaborar mais e de forma eficientemente numa cidade?” As ideias devem ser agrupadas da seguinte forma:



Um voluntário, ao longo do seu percurso, pode querer participar numa experiência de *Shadowing*; durante a atividade pode observar e desenvolver algumas atividades interessantes por exemplo team-building e no final, como reconhecimento da sua experiência o certificado pode trazer valor adicional.

## Criação de um Protótipo

Nesta fase já tem uma ideia e um protótipo permite partilhar e discutir da sua ideia com outras pessoas e testá-la no ambiente de trabalho. Escolha o formulário que melhor se adapta à sua ideia, pode criar:

- Um storyboard;
- PPT;
- Um diagrama;
- Um folheto;
- ...

PROJECT No: 2015-1-FI01-KA202-008959  
PROJECT NAME: Future Skills for the Third Sector  
PROJECT ACRONYM: FUTUR3



Tenha presente as perguntas que surgem enquanto está a construir o protótipo. Reveja e responda que forma gostava de transmitir a sua ideia. Durante a apresentação poderá fazer as alterações necessárias para que a mensagem passe de forma eficiente.

## Atividades de Follow-up

Após o desenvolvimento das atividades do modelo de aprendizagem de pares de que forma podemos manter os níveis de entusiasmo dos participantes? Seguidamente apresentamos algumas dicas de *follow – up* da atividade.

### Mantendo uma “promessa”

De forma a manter os participantes comprometidos e produzir mudanças futuras, lembre-se de que ao implementarem o protótipo as mudanças surgirão e que estas mudanças trazem efeitos positivos não só para a organização mas também para todos os envolvidos.

Reserve alguns minutos da sessão final para reflexão sobre o processo de aprendizagem de pares ou peça aos participantes que o façam após a sessão. Sugerimos que os participantes registem os passos seguintes, poderá utilizar o seguinte modelo:

De forma a produzir uma mudança positiva no contexto xxxx  
(trabalho, voluntariado...), devo:

PROJECT No: 2015-1-FI01-KA202-008959  
PROJECT NAME: Future Skills for the Third Sector  
PROJECT ACRONYM: FUTUR3

Por exemplo: num grupo em que a questão orientadora era: *“Como podemos criar um ambiente atraente que ajude os voluntários a colaborar mais e de forma eficientemente numa cidade?”*

As promessas apresentadas podem ser:

- Contactar o Município e agendar uma reunião;
- Contactar outras associações com o intuito de partilhar voluntários;
- Prometo criar uma página no Facebook para os voluntários da cidade.

Também é importante manter a ligação com o grupo para que a partilha possa acontecer e que todos possam observar as mudanças. Sugerimos que mantenha o contacto através de encontros presenciais (preferencialmente 2 meses após o término das sessões) ou via skype.

Para observar as mudanças ocorridas, durante a sessão de follow – up, poderá sugerir aos participantes que reflitam sobre as seguintes questões:

1. O que fiz para manter a promessa?
2. O que aconteceu?
3. Tive alguma mudança? Qual?
4. Como verifica essa mudança?
5. O que alterava e/ou melhorava?
6. O que não funcionou?
7. O que necessita de mais investigação?
8. A mudança foi positiva ou negativa? Porquê?
9. O que tenciona fazer a seguir?

Poderá discutir estas questões com o grupo e comparar as respostas, considerando o seguinte:

- Priorizar o feedback dos participantes: o que consideram ser o mais importante para alcançar o sucesso?
- Tirar notas do que é necessário ver respondido.
- Fazer mudanças tendo em conta o feedback dos participantes.
- Enfatizar o que foi bem acolhido.

Seguidamente poderá desenvolver um novo protótipo,

## Durante as sessões/ o que aprendi sobre os participantes

As sessões de grupo permitem dar uma visão geral do que é o desafio. Mas se deseja compreender mais profundamente determinados temas, é bom ajustar tarefas (entre trabalho de grupo e trabalho individual) e algumas tarefas devem ser realizadas em casa. Alguns participantes consideram as tarefas individuais menos intimidantes do que as de grupo e poderá ser uma boa alternativa para deixa-los mais confortáveis.

Pedir aos participantes para documentarem/registarem as suas tarefas diárias, esta estratégia poderá a compreender o modelo mental que está a ser usado enquanto trabalham com os voluntários. Esta estratégia também pode ajudar os participantes a priorizarem as suas escolhas.

Pedir aos participantes para gravar suas próprias experiências permite aprender com eles orientar os participantes a capturar e partilhar seus pensamentos, decisões e emoções.

Criar um documento visual

Desenhe num quadro, numa parede ou num espaço que seja visível a todos, ou crie um documento *online* e partilhe o acesso com todos os participantes da equipa. Anote tarefas, ideias, reuniões e atividades terminadas. Um documento sólido permitirá que os participantes releiam o documento e revejam durante as sessões, sempre que necessário volte a esta lista quando os participantes tiverem mais perguntas, em fases posteriores e sempre tomarem decisões sobre o caminho a seguirem. Na primeira tentativa de desafio poderá não começar responder a todas as questões imediatamente... fazer um inventário/ lista das questões pode ajudar a rever as questões em fases posteriores.

Revisão com o grupo: verificar os materiais em conjunto com o grupo e pedir-lhes que leiam os materiais/ documentos e que reflitam sobre todos os detalhes.

## Referências:

Introducing project-Based Learning in your Classroom – School Education gateway-Teacher Academy;

W. G. Nickles, J. M. McHugh, S. M. McHugh, Understanding Business, Tenth Edition, McGraw-Hill Irwin, new York 2012, p. 221.



## Cenários Workshop (Anexo1)

### Workshop “Cenários futuros”

Durante a primeira reunião transnacional os participantes participaram no “*Workshop Cenários Futuros*”, com o propósito discutirem sobre: qual será o futuro do terceiro setor em 2025 tendo em conta quatro cenários.

O 1º cenário foca o desenvolvimento **Técnico / Digitalização** (as pessoas querem participar mais online, e novas formas de comunicação e formação de comunidades se tornam evidentes); o 2º cenário incide nas **Crescentes Desigualdades** (referem-se, por exemplo, ao bem-estar e à migração, o terceiro setor é obrigado a assumir mais responsabilidade pela prestação de serviços); o 3º cenário foca as **Comunidades “perdidas”** (as comunidades são menos estáveis do que antes tornando as pessoas mais nómadas) e 4º cenário refere-se ao **Status Quo** (as organizações do terceiro setor continuarão como antes, mas precisarão aprender a adaptar-se às mudanças).

Cada grupo ficou responsável por um dos cenários, discutiu e identificou as competências necessárias.

#### 1º Cenário- Técnico / Digitalização

A nossa organização está na vanguarda do Terceiro Setor. Tanto quanto possível, usamos a tecnologia para resolver problemas e completar as nossas tarefas diárias. Quando eu tenho tempo gosto encontrar soluções para problemas que nos deparamos, ou encontrar outros caminhos para desenvolver de forma mais eficiente determinada tarefa.

Todas as pessoas utilizam o seu próprio tablet e trabalham em rede. Tudo é feito *online*, é um escritório “verde” optamos por usar os documentos de forma digital em vez do papel, tudo está em “*The Cloud*”. O nosso escritório é relativamente pequeno para o número de pessoas que o usam – temos apenas algumas mesas e um par de salas de reuniões, uma das quais funciona como um conjunto de TI quando temos visitantes que precisam trabalhar ou ligar-se com colegas em outro lugar através Skype, etc.

Temos uma série de robôs o “Stan” e “Oli”. O “Stan” funciona em termos de “*Office Gofer*”, está programado para: comprar bilhetes; verificar horários; informar-nos dos alertas e/ou notificações e servir bebidas e snacks nas nossas instalações. O Oli está programado para executar tarefas de limpeza: limpa derramamentos e migalhas dos nossos lanches; limpa os

espaços, só tem uma desvantagem necessita de utilizar o elevador para aceder aos diferentes pisos, caso contrário as nossas secretárias estariam sempre impecáveis.

Nós recrutamos e apoiamos nossos voluntários de forma *online*, eles nem precisam vir ao nosso escritório, tudo é feito à distância. Eles gostam de trabalhar em casa, e podem facilmente ser voluntários enquanto cuidam de suas famílias, por exemplo. Mas alguns dizem que era melhor quando os voluntários se reuniram para realizar tarefas em conjunto. Será que existe alguma aplicação para isso?

Sempre que os voluntários atingem os objetivos ou cumparam as suas tarefas são recompensados com “distintivos/crachás/open badges” que podem partilhar com os outros voluntários e usar para validar as suas competências. Atrevo-me a dizer que existe uma certa “rivalidade” entre os voluntários para angariarem “distintivos/crachás/open badges” e depois publicam nas redes sociais.

## 2º - Cenário – Crescentes Desigualdades

Nos últimos anos temos tido contacto com um grande número de imigrantes, naturalmente sentimos o efeito disso. É mais difícil trabalhar com pessoas que se encontram em situação de desemprego e que muitas vezes não recebem qualquer tipo de benefícios, a prioridade é procurarem soluções para si. Isso significa que mais pessoas estão voltando à sua terra natal e muitas vezes recorrem aos seus meios de subsistência, como por exemplo: o cultivo de terras.

As pessoas estão mais dependentes do apoio de outras pessoas e as Paróquias contribuem em muito para suprimir algumas carências através de ajuda nos bancos alimentares; distribuição de refeições gratuitas; aconselhamento/apoio financeiro; alojamento... Enquanto isso, os mais ricos - simplesmente não sabem como a outra metade vive, e somente as explicações não são suficientes para mudar a realidade. Algumas pessoas simplesmente não querem ouvir,

A sociedade é cada vez mais instável e uma nova classe social está emergindo – precariedade, como alguns chamam. Estamos em constante perigo e há cada vez mais pessoas com empregos precários, sem trabalho permanente e que não recebem qualquer tipo de apoio / benefício. Não tem qualquer tipo de segurança, nada é permanente, o que leva a que os níveis de ansiedade aumentem. Temos de fomentar a ajuda governamental e estimular a cooperação entre as organizações de forma a trabalharmos num plano social comum.

Enquanto trabalhadores do terceiro setor o nosso público-alvo é delicado, mesmo nós somos dependentes da sociedade para sermos capazes de ajudar os outros e até mesmo para a nossa sobrevivência. Queremos ter uma sociedade em que não existe “eles” e “nós”, queremos trabalhar para o bem comum. O nosso papel passa por motivar as pessoas a encontrarem a sua paixão, queremos que façam atividades de que gostem sem estarem constantemente com receio. Precisamos de ter estabilidade a longo prazo para nos concentrarmos e apoiarmos os vários grupos sociais.

Precisamos que os voluntários trabalhem no nível da base e precisamos ser capazes de direcioná-los e encorajá-los. Talvez os bancos do tempo sejam o caminho a seguir.

### **3º - Cenário – Comunidades Perdidas**

Bem, estamos a trabalhar o nosso projeto aqui, o projeto é bastante abrangente e inclui vários elementos, respondemos às necessidades locais e estamos orgulhosos da contribuição que damos à comunidade local.

O problema é que nossos voluntários não se comprometem por muito tempo. Eles vêm e ajudam com entusiasmo e depois vão viajar ou cuidar dos netos. E temos de começar tudo de novo, formar novos voluntários, que nos ajudem um pouco e depois saem... alguns voltam e ficamos muito felizes por recebe-los novamente.

Há um grupo que trabalha na outra cidade, não sei bem o que fazem mas acho que as atividades são similares, acho que ajudam as pessoas mais pobres na sociedade. Aparentemente dispõem de um local no qual as pessoas pedem ajuda, seria interessante fazer algo do género aqui.

Nós precisamos de mais voluntários com conhecimentos técnicos: por exemplo um gestor de voluntários ou um coordenador que possa fazer o trabalho de recrutamento e de motivação dos voluntários; ou uma pessoa que faça a gestão da nossa base de dados; alguém com conhecimento do terceiro setor pode ajudar na pesquisa dos diferentes recursos; uma pessoa para gerir os nossos recursos financeiros não apenas na área de finanças, mas alguém que possa atrair outras fontes de financiamento adicional.

### **4º - Cenário - Status Quo**

Bem...nós continuamos aqui. Ainda sonhando com o futuro melhor para o terceiro sector...Muito do nosso trabalho é feito agora *online* mas muitos dos meus colegas não

gostam. Era mais fácil antes – escrever num pedaço de papel, arquivá-lo e esquecê-lo... e quando mudasse de escritório deixava fora...

Nós continuamos aqui... estamos aqui há anos. Os voluntários vêm e vão. Novos funcionários chegam com contratos temporários, alguns ficam uns meses e depois saem para um trabalho melhor ou para outro lugar... Não pode julga-los.

Às vezes os nossos clientes encontram-se em baixo e não há ninguém para ajudá-los até chegarem novos voluntários ou novos membros de Staff. Fazemos o nosso melhor, mas nem sempre é suficiente. As pessoas parecem esperar mais nos dias de hoje.

É difícil para as organizações não-governamentais (ONGs), estão sempre procurando o próximo fluxo de financiamento. Se não tivessem que pagar impostos isso permitiria que as ONGs direcionassem esse valor para outras situações, por exemplo: aumentar salários, assim os elementos de staff sentir-se-iam mais valorizados.

Nunca há tempo suficiente para formar os elementos staff, as organizações querem empregar pessoas qualificadas, mas como podemos validar as experiências/ aprendizagens informais? Isso pode significar que alguns candidatos com experiência não certificada possam ser muitas vezes esquecidos.

As ONG`s desejam sempre providenciar serviços eficientes e de qualidade, mas nem sempre é possível. Estão sempre tendo que se adaptar a um ambiente regulatório em que a mudança é constante e existe muita burocracia.

Tudo se resume à necessidade de precisarmos sempre mais recursos numa economia que tem vindo sempre a “encolher”. *Se o dia tivesse mais horas!; Seria bom ter mais alguém para fazer trabalho administrativo - há tanta burocracia nos dias de hoje!; É muito stressante. Não há tempo para parar e pensar. Sem tempo para a criatividade. Se houvesse mais horas no dia...são alguns dos comentários que se vão escutando ao longo do dia...*

## **Competências identificadas nos cenários**

As competências que foram identificadas pelos grupos foram:

- As competências tecnológicas que compreendem competências técnicas, tais como: gestão de bases de dados; trabalho em rede; media social; gestão de plataformas online; trabalho à distância;
- As competências interpessoais: auto - reflexão (conhecimento pessoal); competências; auto - estima; comunicação e interação com outras pessoas; competências interculturais; Sensibilidade multicultural; gestão de pessoas;

PROJECT No: 2015-1-FI01-KA202-008959  
 PROJECT NAME: Future Skills for the Third Sector  
 PROJECT ACRONYM: FUTUR3

- Capacidade de adaptação - flexibilidade para se adaptar às necessidades do momento: ser flexível e adaptar-se a novas situações na busca de novas soluções;
- Competências organizacionais e de planeamento: planear projetos, eventos e programas; estabelecer objetivos e necessidades e avaliar as opções: captação de recursos; conhecimento das fontes de financiamento; gestão de projetos;
- Pensamento crítico - lidar com pessoas com diferentes pontos de vista ou ideias diferentes e investigam todas as possibilidades: Negociação e Diplomacia;
- Competências ao nível da pesquisa (como recolher / pesquisar informação relevante para as atividades no terceiro setor)

Na tabela abaixo (tabela 1) estão identificadas algumas competências em cada cenário:

<b>1º Cenário - Técnico / Digitalização</b>	<b>2º Cenário – Crescentes desigualdades</b>	<b>3º Cenário – Comunidades perdidas</b>	<b>4º Cenário – Status Quo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Competências técnicas;</li> <li>✓ Auto-reflexão (conhecimento pessoal e competências);</li> <li>✓ Flexível, adaptável a novas situações;</li> <li>✓ Disposição para mudança (sair da zona e conforto);</li> <li>✓ Competências interculturais;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Negociação; Diplomacia;</li> <li>✓ sensibilidade multicultural;</li> <li>✓ auto-defesa;</li> <li>✓ Coragem;</li> <li>✓ Competências práticas;</li> <li>✓ Competências informáticas;</li> <li>✓ Fundraising;</li> <li>✓ Networking;</li> <li>✓ Competências organizacionais;</li> <li>✓ Auto-estima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestão de bases de dados;</li> <li>✓ Networking;</li> <li>✓ Conhecimento sobre o terceiro sector;</li> <li>✓ Competências informáticas: internet, média social;</li> <li>✓ competências interpessoais</li> <li>✓ conhecimentos ao nível da “captação” de fundos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Competências de gestão de equipas e de voluntários;</li> <li>✓ Gestão de projeto;</li> <li>✓ Criatividade Comunicação e interação;</li> </ul>

Tabela 1 – Competências em cada cenário

## Resumo Relatório (Anexo 2)

### DA DIGITALIZAÇÃO ÀS COMPETÊNCIAS PESSOAIS – PERCEPÇÕES DOS COORDENADORES/ GESTORES DE VOLUNTARIADO EUROPEU SOBRE AS NECESSIDADES DE COMPETÊNCIAS FUTURAS

#### Resumo

O projeto Future Skills for the Third Sector (FUTUR3) Erasmus +, possibilitou mapear as futuras competências dos Coordenadores/ Gestores de trabalho voluntário em 10 Países (Bulgária, Finlândia, Hungria, Itália, Letónia, Polónia, Portugal, Roménia, Turquia e Reino Unido). Aqui, poderá encontrar uma visão geral dos resultados<sup>1</sup>.

O projeto permitiu ainda a recolha de boas práticas<sup>2</sup> e a descoberta de bons exemplos ao nível da formação para Coordenadores/ Gestores de voluntários.

#### Diferentes Cenários

O nosso trabalho baseou-se no modelo de quatro cenários, que foram desenvolvidos/ criados a partir da experiência dos diferentes Parceiros envolvidos no projeto e de um workshop realizado na Finlândia para profissionais de diferentes organizações. O nosso modelo prevê os seguintes cenários:

1. **Status Quo** - As organizações do Terceiro Setor continuarão como antes, mas precisarão aprender a adaptar-se às mudanças. Necessidades de competências: ao nível da gestão geral e de gestão de projetos para obtenção de financiamento, entre outros.
2. **Comunidades perdidas** - As comunidades são menos estáveis do que antes tornando as pessoas mais nómadas, causando uma crescente necessidade de gerir voluntários por pequenos períodos de tempo, etc. Necessidades de competências: competências informáticas (bancos de dados), visão /estratégica, networking e comunicação interpessoal.
3. **Crescentes Desigualdades** - Estas referem-se, por exemplo, ao bem-estar e à migração, e o Terceiro Setor é obrigado a assumir mais responsabilidade pela

<sup>1</sup> O relatório completo inclui informação sobre os 10 países e pode se encontrado aqui:

[http://www.futur3skills.eu/futur3skills/images/pdf/FUTUR3\\_THE\\_BENCHMARKING\\_REPORT\\_part1.pdf](http://www.futur3skills.eu/futur3skills/images/pdf/FUTUR3_THE_BENCHMARKING_REPORT_part1.pdf)

<sup>2</sup> O relatório sobre boas práticas pode ser encontrado aqui:

[http://www.futur3skills.eu/futur3skills/images/pdf/FUTUR3\\_BENCHMARKING\\_BEST\\_PRACTICES.pdf](http://www.futur3skills.eu/futur3skills/images/pdf/FUTUR3_BENCHMARKING_BEST_PRACTICES.pdf)

PROJECT No: 2015-1-FI01-KA202-008959  
PROJECT NAME: Future Skills for the Third Sector  
PROJECT ACRONYM: FUTUR3

prestação de serviços. Necessidades de competências: multiculturalismo e compreensão da diversidade, competências interpessoais e negociação.

4. **Técnico / digitalização** - As pessoas querem participar mais online, e novas formas de comunicação e formação de comunidades se tornam evidentes. Necessidades de competências: técnicas, de adaptabilidade, interpessoais e interculturais.

Os especialistas entrevistados em cada país, e que contribuíram para o desenvolvimento deste relatório apontam o cenário tecnológico como sendo o mais provável e urgente num futuro próximo. Ao apresentar o modelo aos profissionais em diferentes países (10), também é evidente que todos os cenários moldarão o futuro do terceiro setor Europeu.

Os 485 Coordenadores/ Gestores de voluntários que participaram no inquérito consideraram que o trabalho em equipa, a comunicação, a superação de estereótipos e uma abordagem que não julgue as pessoas são importantes necessidades de competências, o que reflete ainda mais a ideia de que todos os cenários serão realizados até certo ponto no futuro. Embora muitos operem sob a noção de que o cenário de **Status Quo** prevalecerá.

### Conclusões

Fizemos várias observações a partir do material, principalmente sobre as diferenças na forma como o terceiro setor é definido, bem como necessidades de competências.

- 1) Existem diferentes definições legais do setor e as soluções jurídicas que asseguraram as organizações sem fins lucrativos na atividade pública e empresarial. No entanto, a importância do setor como empregador encontra-se em crescimento em todos os países.
- 2) Cada país tem uma maneira diferente de abordar a ideia da profissionalização do setor das ONGs. Observamos claras diferenças na oferta educacional direcionada diretamente à força de trabalho no setor. A falta de profissionalização resulta frequentemente numa participação mais fraca do setor não-governamental na definição das estratégias locais e numa pequena importância política.
- 3) Necessidades de formação e qualificações que parecem necessárias para que os Coordenadores/ Gestores de voluntários se concentrem nas competências universais relacionadas com a gestão do trabalho dos voluntários. Como a área principal das atividades educativas preferidas os inquiridos especificam o

PROJECT No: 2015-1-FI01-KA202-008959  
PROJECT NAME: Future Skills for the Third Sector  
PROJECT ACRONYM: FUTUR3

**fortalecimento do empenho voluntário e a gestão profissional do trabalho em equipa.** Pode-se dizer que os profissionais do setor de ONG trabalham de acordo com o cenário de **Status Quo** e esperam o apoio para seu trabalho em conformidade.

- 4) Necessidades de competências importantes no contexto das competências futuras no setor estão relacionadas com a **cooperação internacional** e a **formação de atitudes de abertura a outras culturas**. Pode-se supor que estas necessidades surgem da crescente diversidade cultural na Europa. Existe também uma procura crescente de **formação em cooperação internacional e voluntariado**.
- 5) Podemos tirar conclusões sobre a direção futura do desenvolvimento do setor no **cenário tecnológico**. Podemos esperar:
  - novos tipos de participação no sector, por exemplo: através de redes sociais e grupos informais na Internet; o voluntariado online ganhará terreno.
  - a crescente importância das formas modernas de comunicação, publicidade e métodos de gestão da organização não governamental.
  - o cenário de desenvolvimento tecnológico parece inevitável e requer uma aquisição de competências para lidar e criar comunicação online.

Considerando os resultados deste estudo, propomos as seguintes ações para ajudar o terceiro sector europeu a gerir as futuras necessidades de competências:

1. **Avanço na Era digital:** Os elementos de Staff que trabalham no terceiro setor bem como os voluntários, necessitam de competências em TIC e acederem a infraestruturas que lhes permitam comunicar a partir de locais remotos através de tecnologias móveis.
2. **As pessoas vêm em primeiro lugar.** Tanto agora como no futuro, habilidades de comunicação, trabalho em equipa e capacitação de indivíduos e grupos estão no centro do trabalho dos Coordenadores/ Gestores de voluntários. Com a digitalização, os formulários podem mudar, mas as habilidades precisam estar no lugar.
3. **A migração é uma oportunidade para o terceiro setor.** Competências interculturais e superação de estereótipos são e continuam a ser vitais para o trabalho com voluntários. O terceiro sector desempenha um papel importante na integração, por isso este é um desafio ao nível de competências.



PROJECT No: 2015-1-FI01-KA202-008959  
PROJECT NAME: Future Skills for the Third Sector  
PROJECT ACRONYM: FUTUR3

4. **Construir sobre a diversidade.** Por diversidade, não nos referimos somente à migração, mas à capacidade de trabalhar com diferentes faixas etárias, religiões, minorias e assim por diante. Isso requer habilidades/ competências de superação de estereótipos, sensibilidade e comunicação.
5. **Colaboração na formação.** Recomendamos a colaboração entre organizações da sociedade civil, instituições educacionais, sindicatos e organizações profissionais no estabelecimento de formas concretas para melhorar as capacidades profissionais da força de trabalho do terceiro setor.

O relatório completo está disponível no nosso site:

<http://www.futur3skills.eu/futur3skills/index.php/results>

Na mesma página pode também encontrar o relatório sobre boas práticas.

## Questionário (Anexo 3)

### Questionário

1. País:
2. Idade:
3. Sexo:
4. Qual o perfil da organização na qual exerce funções? Das seguintes opções, selecione a que melhor se adequa:
  - Desportiva, turismo, recreativa, tempos livres
  - Serviços sociais, emergência e salvamento
  - Cultura e artes
  - Educação e pesquisa
  - Empresarial e profissional
  - Desenvolvimento local, formação e emprego
  - Saúde
  - Ambiente
  - Outros
5. Qual o seu nível de qualificações? Das seguintes opções, selecione a mais indicada:
  - Ensino Básico
  - Ensino Secundário
  - Ensino Superior
6. Área de ensino (questão aberta: descreva a sua área de educação, campo de especialização, etc.)

PROJECT No: 2015-1-FI01-KA202-008959  
PROJECT NAME: Future Skills for the Third Sector  
PROJECT ACRONYM: FUTUR3

7. Quais as razões que o/a levaram a trabalhar com voluntários?
- Tenho experiência no trabalho com voluntários
  - O trabalho desenvolvido está relacionado com a minha experiência educacional
  - Por decisão pessoal
  - Esta responsabilidade surgiu por acaso
  - Esta responsabilidade foi-me atribuída pelo meu superior
  - Não existe mais ninguém que queira desenvolver este trabalho
  - Outras causas? Quais?
8. Há quanto tempo trabalho com voluntários?
- Menos de um ano
  - 1-2 anos
  - 2-3 anos
  - Mais de 3 anos
9. Quais as tarefas que desempenhada no trabalho com os voluntários? Das seguintes opções, selecione a que melhor se adequa:
- a) Informação sobre o voluntariado (incentivar o trabalho do voluntario; fornecer informações; promoção do voluntariado internamente na organização e fora da organização)
  - b) Coordenação do trabalho voluntário – gestão (definição de atividades e tarefas; definição das responsabilidades dos voluntários; dar suporte aos voluntários; controlo de atividades e gestão de tarefas)
  - c) Administração (gestão da documentação do trabalho dos voluntários; assinatura de contratos; recolha e análise das avaliação de desempenho dos voluntários, outras)
10. Que competências deverá possuir um **Coordenador** do trabalho Voluntário?

Competências	Muito importante	Importante	Nada importante	Não sabe
Coordenação e Gestão de Equipa				
Gestão de conflitos				

PROJECT No: 2015-1-FI01-KA202-008959  
 PROJECT NAME: Future Skills for the Third Sector  
 PROJECT ACRONYM: FUTUR3

Planeamento das atividades				
Execução das tarefas				
Capacidade de liderança				
<b>Administração e Informação</b>				
Criatividade ao nível da promoção do trabalho dos voluntários				
Gestão de tempo				
Conhecimento específico ao nível da Leis que regulam a atividade dos voluntários				
Habilidade ao nível da pesquisa e recolha de informação acerca das necessidades				

11. Frequentou alguma formação que o/a tivesse ajudado a desenvolver as suas competências na promoção do trabalho dos voluntários?

- Sim (por favor, descreva os conteúdos abordados na formação)
- Não

12. Quais as competências relacionadas com a **gestão dos voluntários** que considera importante no desenvolvimento do seu trabalho futuro?

<b>Competências</b>	<b>Muito importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Nada importante</b>	<b>Não sabe</b>
Comunicação				

PROJECT No: 2015-1-FI01-KA202-008959  
 PROJECT NAME: Future Skills for the Third Sector  
 PROJECT ACRONYM: FUTUR3

Trabalho de equipa				
Gestão de projeto				
Administração				
Conhecimento da legislação local e apoio político				
fundraising: Local e nacional				
Relações públicas: contacto com os media, com outras instituições, campanhas, entre outros				
Captação de grupos vulneráveis				
Compromisso para o voluntariado				
Participação local				
Experiência de trabalho em diferentes sectores e reforço das ligações com outras agências				
Cooperação com outras organizações				
Trabalhar num ambiente multicultural				

PROJECT No: 2015-1-FI01-KA202-008959  
PROJECT NAME: Future Skills for the Third Sector  
PROJECT ACRONYM: FUTUR3

Cooperação internacional				
Trabalho em rede e "lobbying"				
abordagem flexível e não-julgamento de pessoas de outra cultura				
Empatia				
Redes sociais				
Conhecimento informático				
Posicionamento na web				
Campanhas nas redes sociais				

13. Existe algum tipo de formação gostaria de participar?

## Questionário (Annex 4)

**Quais as atividades que desenvolve no âmbito do trabalho voluntariado?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Na sua opinião quais são as competências necessárias aos voluntários?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Qual a sua opinião sobre o modelo de Aprendizagem de Pares?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Considera que o modelo de Aprendizagem de Pares permite refletir sobre as necessidades futuras na área do voluntariado ou nas necessidades da sua organização?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Na sua opinião qual foi a fase que despertou maior interesse?**

.....  
.....  
.....  
.....