



Volpris.EU

*Prisons
Managing
Volunteers in EU*

Gestor de voluntariado em Meio Prisional - Perfil de competências - 2021



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

Der Senator für
Justiz und Verfassung

Freie
Hansestadt
Bremen

Verein
Bremische
Straffälligenbetreuung



DGRSP

aproximar



European Volunteer Centre



Número do projeto 2019-1-DE02-KA204-006497

Parceiros

Bremen Ministry of Justice and Constitution (Alemanha) –*Coordenador*

Verein Bremische Straffälligenbetreuung (Alemanha)

Center for Promoting Lifelong Learning - CPIP (Roménia)

Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (Portugal)

Aproximar Cooperativa de Solidariedade Social - CRL (Portugal)

Penitenciarul București Jilava (Roménia)

Centre Europeen du Volontariat (Bélgica)

Volunteer Centre in Lublin (Polónia)

Autores

Maria TOIA – investigadora @ CPIP

Anca POPESCU – investigadora @ CPIP

Daiana HUBER – coordenadora do departamento @ CPIP

Department “Corrections Advancement, Urban Security & Rule of Law”

Center for Promoting Lifelong Learning CPIP

Data de publicação

2021

Número do projeto 2019-1-DE02-KA204-006497

Este projeto foi financiado com o apoio da Comissão Europeia, no âmbito do Programa E+. Esta publicação reflete apenas os pontos de vista do autor e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer utilização que possa ser feita das informações aí contidas.

1. Introdução

Este documento é elaborado no âmbito do projeto VolPris. Faz parte de um complexo empenho da parceria para promover o voluntariado no sistema de justiça criminal, com uma abordagem profissionalizada.

Todos os parceiros do projeto estão diretamente empenhados no apoio ao Sistema de Justiça Criminal.

A parceira VolPris está a promover ativamente a cooperação entre as comunidades locais e os estabelecimentos prisionais, através de uma abordagem multidisciplinar. E uma das principais formas de o conseguir é o VOLUNTARIADO. Reconhecemos e aplaudimos os esforços do staff de todos os estabelecimentos prisionais, enquanto preparam a reintegração desde o primeiro dia da sentença.

No nosso projeto, neste documento e em todos os outros recursos produzidos pela parceira VOLPRIS, o nosso ponto de vista é que uma prisão precisa ser uma “prisão de aprendizagem” onde são criados contextos de aprendizagem para o desenvolvimento de todos os envolvidos. É o caso também do processo de voluntariado:

- *Os voluntários devem estar cientes de que as configurações do Estabelecimento Prisional são um ambiente especial, exigindo um entendimento específico.*
- *O staff prisional deve reconhecer que os serviços de voluntariado são muito importantes e precisam de ser geridos como tal, os voluntários externos não conhecem “as atividades diárias habituais”, a prática de intervenção*

“O principal objetivo do VolPris é investir na qualificação da gestão do voluntariado no SJC para influenciar a eficácia diária da atividade dos voluntários. Os voluntários trazem para o Estabelecimento Prisional /SJC algo que o staff pago não pode trazer: o lado comunitário da sentença de um indivíduo em um momento decisivo da sua vida. O sistema reconhece que o apoio ao voluntariado é uma “ferramenta de trabalho” fundamental para a inclusão, tendo um impacto efetivo na mudança comportamental dos infratores e na reintegração social. Apesar deste reconhecimento transnacional do valor do apoio dos voluntários aos (ex) ofensores e aos seus filhos e famílias, o trabalho do voluntariado continua a enfrentar a falta de recursos, de formação e de reconhecimento.”

Esta é uma das declarações de abertura feitas pela parceria Volpris e uma realidade que procuramos abordar. O VOLPRIS é uma parceria de três anos, financiada pelo Programa Erasmus+, cujo principal objetivo é investir na qualificação da gestão do voluntariado em contextos prisionais, apoiar o voluntariado eficaz e construir habilidades e competências neste domínio crucial. O projeto está a ser implementado na Alemanha, na Bélgica, na Polónia, em Portugal e na Roménia. Decorre desde setembro de 2019 até o final de agosto de 2022.

Os principais objetivos do VOLPRIS:

1. Explorar as oportunidades de aprendizagem mútua entre o CJS e as OPV, criando quadros de intercâmbio que facilitarão a comparabilidade entre as diferentes práticas prisionais da UE em matéria de voluntariado.
2. Identificar indicadores-chave de desempenho entre as Administrações Prisionais Nacionais e as organizações de voluntariado em ambientes seguros, nomeadamente através do desenvolvimento de um perfil de competência do gestor de programas de voluntariado em contextos prisionais.
3. Desenvolver um currículo de formação e um programa de apoio ao desenvolvimento de um perfil de gestor de voluntariado no SJC e desenvolver um guia europeu de formação de Gestores de Voluntariados.
4. Estabelecer normas mínimas europeias comuns para formar voluntários que trabalhem em contexto prisional e avaliar a qualidade das organizações e/ou dos programas de voluntariado.
5. Promover uma formação colaborativa para aproveitar da escala e da criatividade para garantir uma mensagem de base comum e reduzir os custos de realização.

2. Voluntariado em Contexto

Os parceiros do VolPris, sob a coordenação da Aproximar de Portugal, elaboraram uma extensa investigação sobre o voluntariado em contexto prisional, analisando as práticas, as necessidades e as perceções relevantes existentes. Também o parceiro belga, o Centre European du Volontariat, elaborou um mapa muito detalhado do ecossistema de voluntariado em contexto prisional. Ambos os documentos estão disponíveis no site da VolPris e são leituras essenciais para quem procura compreender esta perspetiva única. Nos parágrafos seguintes, estamos a fazer apenas uma visão geral rápida para recordar o aspeto multifacetado e o facto de o staff prisional que retoma este papel poder ter todo o tipo de formação e nível de educação. É por isso que há necessidade de um instrumento flexível que permita a adaptação e a personalização.

Utilizada em referência à prática metódica de trabalhar com e através dos voluntários para cumprir os objetivos de uma atividade em contexto prisional, a Gestão de Voluntários é um processo complexo e abrangente que pode ser entendido como o envolvimento, a coordenação e a liderança dos voluntários.

Dada a diversidade da atividade voluntária, os voluntários não se restringem a um campo ou a uma prática específico, mas podem ser encontrados em todas as esferas

da vida comunitária (incluindo, mas não se limitando, a organizações culturais e artísticas, serviços prisionais, centros recreativos, partidos políticos, instalações de recreação, espaços públicos, serviços de emergência e grupos de apoio), em todos os níveis de funções de política e advocacia e em diversas organizações que exigem uma combinação de staff voluntário e remunerado. A prisão é um dos ambientes mais cativantes e desafiantes para se voluntariar. É gratificante para todos os envolvidos.

As atividades dos voluntários dependem do contexto prisional ao qual dedicam o seu tempo, mas podem incluir a realização de tarefas administrativas ou estratégicas, trabalhar um a um com um recluso, fornecer liderança na sala de reuniões ou apoiar nas tarefas relacionadas com os serviços diretos prestados pela organização.

Tal como os próprios voluntários, os indivíduos que se dedicam à gestão do staff de voluntariado provêm de diversas origens profissionais e socioeconómicas e podem não possuir uma qualificação formal ou profissional para desempenhar as funções específicas de liderança. Além disso, podem ser contratados pela organização diretamente, subcontratados ou até mesmo voluntários. O papel da gestão de voluntários pode ser desempenhado a tempo inteiro ou a tempo parcial, ou como uma responsabilidade adicional para a função primária, dependendo das necessidades e dos requisitos da organização.

O trabalho dos gestores de voluntariado pode ser realizado a diferentes níveis (local, regional, nacional e/ou internacional), as suas responsabilidades dependem das necessidades previamente estabelecidas e os seus títulos de trabalho podem variar (sendo o de Coordenador de Voluntariado o mais utilizado, Gestor de Voluntários, Gestor de Recursos Voluntários, Diretor de Envolvimento Comunitário, Coordenador de Ajuda Comunitária, Gestor de Projetos, etc. Para efeitos deste documento de formação, será utilizado o título de Gestor de Voluntariado/Gestor de Voluntários para se referir a qualquer pessoa responsável pelo envolvimento, coordenação e liderança do staff voluntário.

A fundação e a estrutura para uma gestão eficaz dos voluntários está, no entanto, profundamente enraizada num conjunto de características comuns e competências fundamentais, apesar do vasto leque de atividades, responsabilidades e títulos de trabalho que se podem encontrar na prática. No essencial com um papel de liderança, o perfil do gestor de voluntários partilha elementos importantes com outras disciplinas de gestão de pessoas (como a Gestão de Recursos Humanos, Desenvolvimento Comunitário, Gestão de Projetos e Desenvolvimento Económico), mas também abrange um conjunto de capacidades adicionais necessárias para lidar com um grande número de tarefas, mantendo ao mesmo tempo um equilíbrio entre estratégia organizacional, detalhes sistemáticos e metodológicos, relações sociais e entusiasmo dos serviços.

A diversidade do serviço e da prática voluntárias no século XXI traz complexidades e desafios que também podem ser observados na gestão do staff voluntário. Os profissionais que se assumem este tipo de cargo de liderança devem poder mobilizar e sustentar um recurso humano exclusivamente precioso e vital, uma capacidade construída através de perfis de competências formais. Para que tais perfis sejam acessíveis e fáceis de entender, nomes familiares e funcionais podem ser atribuídos ao leque de competências necessárias. A diversidade no vocabulário permite que os gestores de voluntários descrevam as suas funções de forma mais eficiente, ao mesmo tempo que encorajam novas formas de abordar tais funções através de perspetivas multidisciplinares. Além disso, ao relacionar os profissionais com outras profissões com que partilham competências e práticas, os gestores de voluntários são indiretamente orientados para reavaliar o impacto do seu papel nos indivíduos, nas organizações e num ambiente comunitário mais vasto.

3. A abordagem multidisciplinar na gestão de voluntários

Os voluntários são um recurso humano único para promover a missão e visão de uma organização na justiça criminal em contexto prisional. O voluntariado é também um recurso valioso para manter a ligação entre a prisão e a comunidade local, para apoiar o processo de reintegração e para fornecer, por vezes, um caminho de vida. Uma liderança qualificada e competente garante que os resultados e o impacto sejam alcançados e que o envolvimento dos voluntários seja sustentado. É por isso que o VolPris investe no desenvolvimento de uma via de aprendizagem profissional para qualquer profissional prisional que assuma este papel.

Gerir voluntários num contexto prisional, no contexto atual, é tão desafiante e complexo, como ser voluntário. É um bom equilíbrio entre paixão pelo serviço prestado, amor pelos seres humanos e relações humanas, olho para o detalhe operacional e mentalidade para a compreensão estratégica da organização.

O papel dos gestores dos voluntários é essencial para mobilizar e sustentar este precioso recurso que a comunidade local investe no contexto prisional: os seus voluntários.

Como anteriormente explicado, a parceria detém uma grande quantidade de expertos no campo prático do trabalho em contexto prisional, tanto como staff interno, quanto iniciativas da sociedade civil externa. Também cada parceiro implementou uma investigação alargada de campo nacional, analisando o que era preciso para ser um

gestor de voluntariado. Os dados definiram um retrato complexo, quase de um super-herói, mas também realista e prático. O gestor de voluntariado deve ser:

- Estratega de desenvolvimento; Analisar e Delegar Tarefas de Trabalho; Apresentar para os grupos metas e definição de objetivos
- Embaixador do voluntariado; Desenvolver e Divulgar Comunicações Escritas; Partilhar Histórias para Ilustrar um Ponto; Transmitir o entusiasmo pelo voluntariado
- Cultivador de relações, redes e conexões; Utilizar competências interpessoais para construir relacionamentos; Compreender as Necessidades da Comunidade
- Gestor de talentos, identificando os recursos dos voluntários e proporcionando o contexto correto; Facilitar atividades de formação; Rastreo e Colocação de Voluntários; Compreender princípios e estratégias de recrutamento
- Gestor de dados; Analisar Dados e Fazer Recomendações; Manutenção de Registos
- Líder inspirador; Garantir um Ambiente Cooperativo Justo e Inclusivo; Resolver conflitos; Motivar os outros

O desafio que a parceria VolPris aceitou é o de transformar esta lista de desejos de um retrato ideal, num instrumento de desenvolvimento prático que:

- Coloca na Agenda Pública Europeia uma nova narrativa para descrever a realidade de um Gestor de Voluntariado em contexto prisional.
- Inicia um novo processo de reflexão sobre o impacto da gestão dos voluntários em contextos prisionais, impacto que reflete sobre os próprios voluntários, o ambiente prisional, a comunidade local. Esta pode ser uma ação de primeira linha contra inúmeros preconceitos e prejuízos em torno do voluntariado, do Estabelecimento Prisional e da combinação dos dois.
- Inspira profissionais que gerem voluntários para ter uma nova perspetiva de aprendizagem ao longo da vida, de autodesenvolvimento, de desenvolvimento profissional e de conexão com outros profissionais semelhantes.

A abordagem escolhida pela parceria VolPris para refletir esta realidade complexa consiste em:

1. Envolver praticantes e investigadores do campo num processo de coprodução para identificar contextos e necessidades
2. Desenvolver um perfil de competências e um instrumento de autoavaliação adjacente para refletir e posicionar o nível de um profissional num determinado momento

3. Recomendar um caminho de aprendizagem ao longo da vida para os profissionais, misturando estudos autoguiados, oportunidades de aprendizagem mistas e instrumentos digitais, apoiados por uma comunidade de praticantes do contexto europeu.

4. Competências, Perfis, Quadros, demonstrando-os e refletindo sobre eles

O que são as Competências?

A competência é a capacidade de um indivíduo aplicar habilidades, aptidões e conhecimentos com um propósito específico, a fim de cumprir com o sucesso e os requisitos em um contexto e numa tarefa e trabalho definido. Essas capacidades fundamentais e conjuntos de habilidades são frequentemente associados a um desempenho bem-sucedido, são vantajosas e procuradas em uma ampla gama de domínios de atividades, responsabilidades e especializações, sem estar restritos a um campo, a uma função ou ao cargo intitulado. Dada a sua adaptabilidade, as competências fundamentais têm sido utilizadas para criar funções e quadros de emprego utilizados em numerosas organizações. Não é de estranhar que as competências fundamentais bem definidas estabelecidas para determinadas funções incentivem um grande desempenho entre o staff e a gestão, uma vez que oferecem orientações claras, estruturas e expectativas formais tanto para os empregadores como para os trabalhadores, e permitem uma sistematizar os materiais de formação definidos.

Quais são os benefícios de utilizar as Competências?

Os papéis e as descrições de emprego definidas tendo em conta das competências essenciais, consideram as mudanças e os desafios como oportunidades de aprendizagem, fornecendo resultados que auxiliam no crescimento dos indivíduos em um contexto específico. Além disso, atender às necessidades de aprendizagem e estimular a busca de recursos e orientações para fomentar o desenvolvimento, permite a articulação de conhecimentos, habilidades e experiências que podem diferir entre os indivíduos, sem reduzir o progresso individual ou a falta dele a uma abordagem generalizada. As competências podem ser usadas para criar prioridades e planos de ação, monitorar o progresso e o desenvolvimento, mas também para avaliar os atributos, pontos fortes e fracos de uma pessoa e nutrir a busca de metas com perseverança e otimismo estruturado.

A eficácia das abordagens baseadas em competências é mais evidente no alto desempenho organizacional alcançado pela revisão ativa de potencial, progresso e desenvolvimento dos indivíduos. Além disso, a consistência entre as práticas organizacionais, as estratégias de avaliação de desempenho justas e transparentes e a análise aprofundada das necessidades de formação que são trazidas para abordagens baseadas em competências permitem o desenvolvimento bem-sucedido de expectativas bem definidas e diretrizes comportamentais, processos padronizados, e autoconsciência individual implícita.

O que são um Quadro, um Perfil e um Mapa de Competência?

O quadro de Competências é a estrutura na qual um perfil de competência deve ser construído, delineando e definindo claramente cada competência de interesse. Essa estrutura enfatiza os requisitos das funções principais e fornece a base de um plano de desenvolvimento abrangente e uma estratégia de avaliação de desempenho. As estruturas de competência são uma ferramenta útil para apoiar estratégias de talentos e orientação prática em uma variedade de áreas ligadas à gestão de recursos humanos, especialmente se seu desenvolvimento refletir com precisão as necessidades da organização e função, bem como o ethos e os valores essenciais da organização. Apesar de sua estrutura ser centrada no contexto, ela pode ser aplicada de maneira diferente em toda a organização, desde que seja usada como um ponto de referência na definição de expectativas compartilhadas de conhecimento, habilidades e desempenho.

Um Perfil de Competência é um documento detalhado que usa a estrutura de competências como ponto de partida para estipular claramente o que o indivíduo deve ser capaz para realizar com sucesso a sua função. Pode incluir uma variedade de habilidades secundárias, conhecimentos de suporte e habilidades necessárias para executar de forma abrangente cada competência. Em suma, o perfil enfatiza os requisitos-chave, organizando-os em categorias principais que constroem todo o papel, a função ou a ocupação. Esses requisitos são definidos em termos de desempenho, descrevendo o que o indivíduo deve ser capaz de fazer para cumprir suas funções. Essas informações costumam ser resumidas em um gráfico de uma página, conhecido como Mapa de Competências, que pode ser usado como uma estrutura para desenvolver formações futuras e avaliações de desempenho.

Como se demonstram as Competências?

Ao focar na demonstração prática dos resultados desejados pelo aluno, a aprendizagem baseada em competências é um processo participativo que apresenta resultados de conhecimento essenciais e os demonstra por meio de uma variedade de métodos, incluindo, mas não se limitando, cartas de referência, reflexões pessoais,

amostras de produtos e certificados. O processo contínuo de crescimento, de desenvolvimento e de aprendizagem é destacado ao longo do tempo, e os resultados podem ser usados para a reflexão sobre o próprio processo de aprendizagem, bem como para a demonstração da competência adquirida.

Porquê refletir sobre as Competências?

Observou-se que as questões baseadas em competências são integradas com sucesso durante os processos de recrutamento. As perguntas relacionadas a contextos e competências específicos ajudam os empregadores a compreender como o indivíduo que estão entrevistando reagiria em uma situação particular e se eles são capazes de estruturar sua resposta para destacar uma habilidade necessária em um contexto específico. As perguntas baseadas em cenários podem ser estruturadas de maneiras diferentes, permitindo que os entrevistadores façam partes da pergunta e encorajem os indivíduos a estruturar suas respostas de forma mais clara (por exemplo, a primeira pergunta pode estar relacionada ao fato de o indivíduo ter alguma habilidade de resolução de conflitos, seguida por uma pergunta solicitando um exemplo de um tempo específico que o indivíduo teve para usar essas habilidades).

Os módulos construídos com o propósito de estruturar uma abordagem de Competência Pronta para a Carreira foram desenvolvidos para ajudar os indivíduos em suas autorreflexões, permitindo-lhes considerar cuidadosamente suas próprias habilidades, identificar seus pontos fortes e fracos e articular de forma coerente as principais habilidades, atitudes e conhecimentos que os tornam adequados para uma posição ou organização.

5.0 perfil

COMPETÊNCIAS FUNDAMENTAIS		
Unidade de competência 1. Promover o voluntariado em contexto prisional		
Elementos da competência:		
1.1 Princípios de voluntariado (regras, legislação, direitos dos voluntários etc.)		
1.2 Promover o voluntariado em contexto prisional		
1.3 Promover o voluntariado fora do contexto prisional		
1.4 Reconhecer e valorizar a intervenção dos voluntários		
Descritores da competência		
Ela/ele tem conhecimento sobre:	Ela/ele pode:	Ela/ele demonstra atitude para:
<ul style="list-style-type: none"> - regras, legislação e direitos dos voluntários - evidência factual que demonstra como o Estabelecimento Prisional e os cidadãos reclusos beneficiam do voluntariado - métodos e ferramentas para organizar atividades promoção do voluntariado dentro e fora do Estabelecimento Prisional - instrumentos e procedimentos aplicáveis à avaliação e validação das competências dos voluntários 	<ul style="list-style-type: none"> - identificar, quantificar e comunicar o contributo que os voluntários dão aos estabelecimentos prisionais, de forma a adquirir o apoio ativo a todos os níveis dentro do Estabelecimento Prisional - identificar barreiras ao voluntariado no Sistema de Justiça Criminal e cooperar com pessoas relevantes para ultrapassar ou reduzir tais barreiras 	<ul style="list-style-type: none"> - promover o voluntariado com potenciais voluntários - destacar os benefícios do voluntariado - clarificar os quadros jurídicos existentes que regulam o envolvimento dos voluntários em contexto prisional -advogar pelo apoio ao voluntariado
Critérios de avaliação	Indicadores de avaliação	
As atividades de voluntariado são promovidas adequadamente dentro do Estabelecimento Prisional pelo gestor de voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> - As oportunidades de voluntariado são corretamente identificadas - As relações de cooperação entre profissionais e voluntários são promovidas - São identificadas ferramentas e formas de promover o voluntariado a potenciais voluntários, incluindo os meios de comunicação e <i>stakeholders</i> que estejam disponíveis e adequadas a serem utilizados para a promoção - Voluntários/colaboradores/colegas/<i>stakeholders</i> estão envolvidos no processo de promoção e recrutamento 	

Unidade de competência 2. Gestão de voluntários em contexto prisional

Elementos de competência:

- 2.1 Gerir/ supervisionar o processo de recrutamento de voluntários/organizações promotoras de voluntariado
- 2.2. Gerir/supervisionar a formação inicial e a formação contínua dos voluntários
- 2.3. Co-desenvolver/gerir a conceção de programas de voluntariado, o planeamento e implementação das atividades, monitorizando de forma regular de acordo com os requisitos mínimos da gestão de programas de voluntariado no SJC
- 2.4 Gerir as atividades de monitorização e de avaliação dos voluntários
- 2.5 Desenvolver e manter parcerias que trabalhem para apoiar o voluntariado
- 2.6 Promover e desenvolver interações profissionais produtivas entre voluntários e todos os atores no contexto prisional

Descritores da competência

Ela/ele tem conhecimento sobre:

- os papéis que os voluntários podem desempenhar no Estabelecimento Prisional
- descrições para os/as voluntários que não substituem o trabalho remunerado
- como preparar as especificidades do papel do voluntário que identificam claramente um conjunto específico de competências, experiência e qualidades pessoais
- formular contratos/acordos de voluntariado
- como preparar materiais de informação e de orientação para os voluntários
- metodologias de formação (desenvolvimento e implementação)
- ferramentas de monitorização e avaliação de atividades de voluntariado

Ela/ele pode:

- identificar onde os voluntários podem precisar de apoio adicional (como apoio de mentoria) e disponibilizá-lo
- ter uma visão geral de toda a atividade voluntária no Estabelecimento Prisional com base em informações recolhidas de forma regular
- garantir que todos os recursos necessários são disponibilizados tal como planeado, comunicando com os voluntários e atores relevantes no Estabelecimento Prisional
- gerir o processo de monitorização e de avaliação da atividade, a fim de fornecer contributos para efeitos de reporte e como parte do processo de avaliação geral do Estabelecimento Prisional

Ela/ele demonstra atitude para:

- estimular e apoiar os voluntários a assumir a responsabilidade pela sua atividade e sugerir formas de trabalho adequadas de acordo com as suas necessidades, capacidades e potencial
- criar um ambiente de apoio no qual as dificuldades são vistas como oportunidades de aprendizagem e melhoria
- garantir que todos os voluntários recebem materiais de orientação que regem as suas atividades de voluntariado
- manter todos informados sobre o funcionamento das atividades de voluntariado no Estabelecimento Prisional

<ul style="list-style-type: none"> - processos de recrutamento de voluntários em conformidade com os quadros legais e as políticas internas do Estabelecimento Prisional - todas as aprovações necessárias da Direção do Estabelecimento Prisional para as atividades/parcerias propostas pelos voluntários - regras e regulamentos aplicáveis para envolver os voluntários em ambiente prisional 	<ul style="list-style-type: none"> - usar os resultados de avaliação para melhorar o desempenho dos voluntários dentro do Estabelecimento Prisional - garantir que todos os profissionais do Estabelecimento Prisional sabem da presença dos voluntários, aceitam a sua presença e reconhecem a sua contribuição - identificar parceiros que possam apoiar as atividades que os voluntários realizam no Estabelecimento Prisional - envolver os voluntários na identificação de potenciais parceiros - incentivar os voluntários a propor atividades que envolvam outros <i>stakeholders</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - garantir o acesso dos voluntários a todos os dados recolhidos durante o processo de avaliação - facilitar o diálogo entre voluntários e os <i>stakeholders</i>/beneficiários - promover a identificação das necessidades de voluntariado - promover o respeito pela diversidade
<p>Critérios de avaliação</p> <p>O recrutamento, a formação, a avaliação de voluntários e o planeamento das atividades de voluntariado são administrados de forma adequada pelo gestor de voluntários no contexto prisional.</p>	<p>Indicadores de avaliação</p> <ul style="list-style-type: none"> - As descrições dos papéis dos voluntários são definidas de uma forma aberta a voluntários com diversas necessidades, experiências, capacidades e preferências - As dimensões de aprendizagem e desenvolvimento do voluntariado são identificadas ao definir as descrições das funções dos voluntários - São definidos critérios justos, claros e transparentes para avaliar a adequação de potenciais voluntários - A estrutura, cronograma, os métodos e conteúdos para a formação dos voluntários são concebidos de forma adequada - As características dos ambientes de intervenção necessários para permitir a execução das atividades dos voluntários são corretamente identificadas 	

	<ul style="list-style-type: none"> - É devidamente argumentada a necessidade de espaço adequado e de recursos necessários para permitir as atividades dos voluntários - É facilitada uma cadeia de apoio de comunicação entre os voluntários e os profissionais do Estabelecimento Prisional - As tarefas dos voluntários são coordenadas de acordo com as regras e os regulamentos aplicáveis no Estabelecimento Prisional 	
<p>Unidade de competência 3. Gestão e promoção da saúde e da segurança para as atividades de voluntariado em contextos de detenção</p>		
<p>Elementos da competência:</p> <p>3.1 Identificar e referir às partes responsáveis os riscos para a saúde e para a segurança dos voluntários dentro do Estabelecimento Prisional</p> <p>3.2. Promover a sensibilização para a saúde pública, medidas de prevenção e para o impacto de doenças, distúrbios e da pandemia nas atividades de voluntariado em contexto prisional</p> <p>3.3 Promover a consciencialização para a saúde mental em contexto prisional (incluindo o impacto do isolamento ou das restrições ligadas à pandemia)</p>		
<p>Descritores da competência</p>		
<p>Ela/ele tem conhecimento sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - regras legais e organizativas relativas aos riscos para a saúde e para a segurança dos voluntários - necessidade de proteção de grupos vulneráveis (mulheres grávidas, voluntários mais velhos, pessoas com condições de risco pré-existent) - problemas de saúde mental no Estabelecimento Prisional e como reconhecê-los - o impacto das medidas de isolamento na saúde mental 	<p>Ela/ele pode:</p> <ul style="list-style-type: none"> - desenvolver procedimentos e ferramentas e usá-los constantemente para identificar e referir os riscos para a saúde e para a segurança dos voluntários - instruir voluntários sobre potenciais ameaças digitais, físicas ou emocionais e sobre a medida preventiva aplicável no Estabelecimento Prisional - prestar cuidados e apoio adequados aos problemas de saúde mental no Estabelecimento Prisional (voluntários, reclusos, funcionários prisionais) 	<p>Ela/ele demonstra atitude para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - promover alterações e medidas de segurança adicionais se e quando necessário - promover medidas preventivas de doenças infecciosas (distanciamento social/físico, limpeza regular das mãos, utilização de higienizadores manuais, uso de equipamento de proteção individual, rastreio verbal e protocolos de verificação de temperatura) - incentivar o reforço de práticas de higiene saudável

<p>Crêterios de avalia�o</p> <p>Os riscos para a saúde e a segurança são devidamente identificados e promovidos pelo gestor de voluntariado em contexto prisional</p>	<p>Indicadores de avalia�o</p> <ul style="list-style-type: none"> - As regras e os regulamentos aplicáveis para os riscos para a saúde e para a segurança dos voluntários são devidamente identificadas - Gere adequadamente as tarefas diárias dos voluntários considerando os riscos para a saúde e para a segurança - � promovido um ambiente de intera�o seguro e saudável para os voluntários 	
<p>Unidade de competência 4. Estratégias e políticas de voluntariado em contexto prisional</p>		
<p>Elementos da competência:</p> <p>4.1 Desenvolver ou implementar (de acordo com o contexto) a estratégia de voluntariado do Estabelecimento Prisional</p> <p>4.2 Desenvolver planos operacionais e de implementa�o para a atividade de voluntariado do Estabelecimento Prisional</p> <p>4.3 Desenvolver ou ajustar a política de voluntariado (regras e regulamentos para o envolvimento de voluntários)</p>		
<p style="text-align: center;">Descritores da competência</p>		
<p>Ela/ele tem conhecimento sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - legisla�o específica do voluntariado para os contextos prisionais - políticas e programas nacionais/regionais/locais relativos ao voluntariado - como desenvolver objetivos específicos, mensuráveis e com calendariza�o concreta - métodos e ferramentas adequados que conduzirão � realiza�o de objetivos de voluntariado - como definir indicadores concretos para medir o contributo dos voluntários para os objetivos estratégicos do Estabelecimento Prisional 	<p>Ela/ele pode:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gerir em justaposi�o, regulamentos prisionais e padrões de voluntariado - relacionar as recomenda�es e regulamentos de voluntariado em contexto prisional com as práticas internacionais, europeias e nacionais - ter em considera�o as necessidades e as tendências identificadas na comunidade local no que diz respeito aos Estabelecimentos Prisionais em planos estratégicos próprios para envolver e atrair voluntários - identificar objetivos de equipa consistentes com o plano estratégico, tendo em conta aspetos 	<p>Ela/ele demonstra atitude para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - adaptar a prática atual de acordo com as políticas e programas nacionais/regionais/locais relativos ao voluntariado - assegurar a coerência da abordagem para o voluntariado dentro da estratégia geral de desenvolvimento do Estabelecimento Prisional - ajustar as atividades/processos de voluntariado com base em conhecimentos, necessidades e constrangimentos de políticas e

	específicos do contexto prisional e das necessidades sinalizadas pelos voluntários -compreender como e se as políticas e os programas gerais de voluntariado têm impacto nas suas tarefas nos estabelecimentos prisionais	programas prisionais com enfoque na avaliação do risco - prestar constantemente apoio a todas as partes envolvidas, a fim de garantir o cumprimento das leis e dos regulamentos existentes
Critérios de avaliação As estratégias e as políticas de voluntariado do Estabelecimento Prisional são adequadamente desenvolvidas, implementadas e adaptadas pelo gestor de voluntariado em meio prisional	Indicadores de avaliação - As leis e regulamentos que podem afetar a interação do Estabelecimento Prisional com os voluntários a diversos níveis são devidamente identificadas - as implicações dessas regras e regulamentos para a prisão são corretamente descritas - A política de voluntariado do Estabelecimento Prisional é adaptada de acordo com as regras e com os regulamentos existentes para a atividade de voluntariado	
COMPETÊNCIAS TRANSVERSAIS		
Unidade de competência 5. Literacia digital (<i>Digital Readiness</i>)¹		
Elementos da competência: 5.1. Estimular os voluntários a adquirir competências digitais 5.2. Criar consciência nos voluntários para responder à nova era digital 5.3. Melhorar a comunicação digital e a informação entre os gestores de voluntariado do SJC, voluntários e outros <i>stakeholders</i> chave 5.4. Promover o papel dos voluntários na orientação dos reclusos para a utilização de serviços digitais		
Descritores da competência		
Ela/ele tem conhecimento sobre: - fluxos de trabalho digitalizados que são ativados por softwares e tecnologia	Ela/ele pode:	Ela/ele demonstra atitude para:

¹ O tradutor optou por traduzir por “literacia digital” uma vez que segundo a Comissão Europeia, a literacia digital é definida como: “as habilidades necessárias para alcançar a competência digital, sustentadas por competências básicas em TIC e no uso de computadores, com o objetivo de recuperar, avaliar, armazenar, produzir, apresentar e trocar informação, e de comunicar e participar em redes colaborativas via Internet.”

<p>-cultura, processo e tecnologia como principais componentes da disponibilidade digital -métodos e instrumentos para avaliar as necessidades dos voluntários no desenvolvimento das competências digitais -modelos e ferramentas para avaliar a capacidade digital do Estabelecimento Prisional -Operação com canais de comunicação digitais e de informação dentro do Estabelecimento Prisional</p>	<p>-gerir dados, informação e conteúdos digitais relacionados com as atividades de voluntariado do Estabelecimento Prisional -utilizar ferramentas e tecnologias digitais para processos de voluntariado, e para a co-construção e a cocriação de recursos e conhecimentos -avaliar as necessidades e identificar, avaliar, selecionar e utilizar ferramentas digitais e possíveis respostas tecnológicas para as resolver -ajustar e personalizar os ambientes digitais para as necessidades específicas dos programas e das atividades de voluntariado em contexto prisional</p>	<p>- compreender onde é que a competência digital dos voluntários necessita de ser melhorada ou atualizada - apoiar os voluntários no desenvolvimento das suas competências digitais - procurar oportunidades de autodesenvolvimento e de manter-se atualizado com a evolução digital - capacitar os voluntários para a promoção de serviços digitais aos reclusos</p>
<p>Critérios de avaliação A literacia digital é constantemente promovida pelo gestor de voluntariado prisional, ajudando os voluntários a adquirir competências digitais, a estabelecer meios de comunicação digitais e a melhorar a utilização dos serviços digitais do Estabelecimento Prisional</p>	<p>Indicadores de avaliação -São implementadas estratégias adequadas para apoiar os voluntários na aquisição de competências digitais -A comunicação e a informação através dos meios digitais são adequadamente promovidas a nível prisional -Os serviços digitais e os recursos do Estabelecimento Prisional são sistematicamente utilizados e promovidos -Os voluntários estão capacitados para se aperceberem da necessidade de responder à era digital</p>	
<p>Unidade de competência 6. Comunicação</p>		
<p>Elementos da competência: 6.1. Comunicações estratégicas 6.2. Relações com os meios de comunicação 6.3. Comunicação social e monitorização 6.4. Conteúdo de comunicações escritas</p>		

Descritores da competência		
<p>Ela/ele tem conhecimento sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - canais de comunicação relevantes para o contexto situacional - como identificar, preparar e apoiar porta-vozes operacionais para entrevistas mediáticas, quando apropriado - como lidar com entrevistas mediáticas com confiança, articulação e profissionalmente - plataformas de comunicação social e as suas audiências para guiar a produção das comunicações - diretrizes e princípios das redes sociais da organização - panorama mediático a nível nacional, regional e local - técnicas de escrita narrativa e de conteúdo 	<p>Ela/ele pode:</p> <ul style="list-style-type: none"> - produzir e articular mensagens claras e concisas em entrevistas, materiais e produtos de comunicações - inserir e implementar estratégias de comunicação - identificar e coordenar o potencial das comunicações e dos recursos no país para maximizar o impacto das comunicações - reunir e desenvolver conteúdo e materiais relevantes e convincentes direcionados para o público dos media - coordenar a recolha e o desenvolvimento de conteúdos que são adaptados e direcionados para diferentes públicos através das plataformas das redes sociais - plano e guia narrativa editorial de conteúdo para plataformas de redes sociais - reúne e desenvolve materiais escritos oportunos a partir do campo que são guiados pela estratégia editorial, e direcionados para diferentes públicos e canais de comunicação 	<p>Ela/ele demonstra atitude para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gerir informação sensível de forma discreta e profissional - desenvolver, gerir a implementação, monitorização e adaptação das estratégias de comunicação num ambiente complexo e em rápida mudança - responder aos pedidos dos meios de comunicação de forma apropriada e oportuna - informar os colegas da comunicação e das operações das questões relativas à comunicação social - garantir que a informação seja ética, validada e aprovada conforme necessário
<p>Critérios de avaliação</p> <p>Transmite e partilha, de forma eficaz, informações e ideias com os outros, escutando atentamente, clarificando a compreensão e tendo em conta diferentes pontos de vista.</p>	<p>Indicadores de avaliação</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ajusta o estilo de comunicação, o conteúdo e o tom para atender ao público -Processa e filtra informações diversas de forma adequada -Divulga informação de forma adequada e oportuna -Procura e incentiva a comunicação bidirecional 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Partilha informações relevantes com os outros -Utiliza canais de comunicação, ferramentas e opções de forma eficaz 	
<p>Unidade de competência 7. Trabalho em equipa</p>		
<p>Elementos da competência:</p> <p>7.1. Fomenta o espírito de equipa desenvolvendo uma compreensão partilhada, responsável e entusiasmo pelas atividades da equipa</p> <p>7.2. Demonstra cuidado e preocupação pelos outros membros da equipa, oferecendo apoio de forma proativa</p> <p>7.3. Interage em colaboração com os outros procurando compreender e utilizar da melhor forma as diversas ideias, estilos de trabalho, competências e contextos dos membros da equipa</p> <p>7.4. Incentiva e demonstra apreço pelas contribuições dos outros membros da equipa</p> <p>7.5. Coordena e orienta as tarefas dos outros fornecendo uma direção clara e um <i>feedback</i></p>		
<p>Descritores da competência</p>		
<p>Ela/ele tem conhecimento sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - como manter e/ou aumentar a autoestima dos outros em todas as comunicações com os membros da equipa - reconhecer e gerir os estilos sociais individuais dos membros da equipa - comportamento de aprendizagem da equipa e eficácia da equipa - processos e desenvolvimento da equipa - papéis organizativos dos outros membros da equipa - objetivos, estratégias e políticas organizacionais 	<p>Ela/ele pode:</p> <ul style="list-style-type: none"> - funciona bem em equipas compostas por membro da própria unidade ou disciplina - pode partilhar todas as informações relevantes e passar informações adicionais que podem ser importantes para os outros membros da equipa - permanecer flexível e trabalhar com uma grande variedade de pessoas diferentes em distintas tarefas - apoiar e contribuir para os esforços de outros membros da equipa - ser invocada para tecer contributos de valor para a equipa 	<p>Ela/ele demonstra atitude para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - apoiar as equias que fornecem informações e contribuições consideradas importantes por si mesmas - fornecer informações aos membros da equipa quando solicitado ou à medida que a necessidade surge - criar um espírito de equipa falando positivamente dos outros - incentivar outros membros da equipa a participar e ajudar, quando for apropriado
<p>Critérios de avaliação</p>	<p>Indicadores de avaliação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Constrói relações baseadas na confiança dentro e fora da organização e com outros stakeholders 	

<p>Trabalha eficazmente com os colegas e apoia os colegas, fomentando um ambiente positivo e colaborativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cria consenso com os outros para atingir objetivos comuns - Demonstra sempre respeito e consideração pelos outros - Solicita as opiniões dos outros, valorizando as suas ideias e conhecimentos - Trabalha proactivamente com os outros para identificar soluções para os problemas. 	
<p>Unidade de competência 8. Resolução de conflitos</p>		
<p>Elementos de competência:</p> <p>8.1. Reconhece o potencial dos conflitos, confrontos e divergências.</p> <p>8.2. Resolve conflitos, confrontos e divergências de forma construtiva.</p> <p>8.3. Aborda as queixas formais e informais e resolve-as para a satisfação mútua.</p> <p>8.4. Resolve problemas e conflitos com funcionários, clientes e <i>stakeholders</i>.</p> <p>8.5. Assume a responsabilidade pelas próprias ações e pelas consequências das ações empreendidas e das decisões tomadas</p> <p>8.6. Mantém relações de trabalho positivas e produtivas apesar de situações e personalidades diferentes/conflituosas.</p>		
<p>Descritores da competência</p>		
<p>Ela/ele tem conhecimento sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - características do conflito e de como se manifesta em contextos interprofissionais e organizacionais - aspetos psicofisiológicos e comportamentais do conflito - considerações transculturais na abordagem do conflito -teorias motivacionais básicas -teorias básicas de dinâmicas de poder individual e organizacional, ou seja, o desequilíbrio de poder e o impacto nas partes 	<p>Ela/ele pode:</p> <ul style="list-style-type: none"> -avaliar e gerir o conflito interpessoal no domínio profissional - facilitar a compreensão e prevenir conflitos -compreender a utilização de perguntas abertas e fechadas -demonstrar e identificar diferentes cursos de ação e analisar as consequências de cada -identificar os elementos de um acordo sustentável 	<p>Ela/ele demonstra atitude para:</p> <ul style="list-style-type: none"> -respeitar todas as partes participantes -responsabilidade profissional - “contornar” os seus enviesamentos (objetividade) -ser tolerante com diferentes pessoas e perspetivas -importância da honestidade (credibilidade pessoal a longo prazo e confiança) -não usar a autodefesa como uma tática na negociação

<p>- estilos de personalidade e de gestão de conflitos, pontos fortes e desafios -diferenças entre as funções, as responsabilidades, o processo e os resultados esperados da mediação, da arbitragem e da negociação</p>		<p>-detenção da confiança (confidencialidade) -não personalizar o processo</p>
<p>CrITÉRIOS de avaliação Compreender a dinâmica da negociação humana entre grupos de interesses contraditórios e a forma de alcançar um acordo mútuo</p>	<p>Indicadores de avaliação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demonstrar as seguintes competências colaborativas de resolução de problemas: escuta ativa; formular e expressar os resultados desejados, identificar interesses subjacentes, desenvolver e analisar opções - Demonstrar conhecimento da ética da resolução colaborativa de conflitos, incluindo: neutralidade, confidencialidade, objetividade, respeito pelas diferenças, honestidade 	
<p>Unidade de competência 9. Resiliência</p>		
<p>Elementos da competência:</p> <ul style="list-style-type: none"> 9.1 Pensamento crítico 9.2 Auto consciencialização 9.3 Adaptabilidade 9.4 Aprendizagem reflexiva 9.5 Colaboração 		
<p>Descritores da competência</p>		
<p>Ela/ele tem conhecimento sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - estratégias necessárias para determinar que aprendizagem é necessária para avançar 	<p>Ela/ele pode:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aceitar alterações nas situações profissionais e continuar a trabalhar a um alto nível de desempenho 	<p>Ela/ele demonstra atitude para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - confiança e capacidade durante a realização de uma tarefa, quer exija trabalho em equipa ou atenção individual

<ul style="list-style-type: none"> -como identificar potenciais barreiras à auto consciencialização - soluções alternativas para a adaptabilidade, incluindo o uso eficaz da tecnologia -como identificar os recursos atuais e avaliar as lacunas nos recursos necessários - como propor opções e estratégias alternativas usando a análise e a avaliação -ferramentas eficazes para fomentar a comunicação e o trabalho em equipa 	<ul style="list-style-type: none"> - tomar decisões racionais, mesmo quando confrontado com complicações ou dificuldades - permanecer focado durante determinadas tarefas, particularmente aquelas que podem ser consideradas desinteressantes - trabalhar de forma autónoma sem a necessidade de orientação ou de dependência dos outros para completar uma tarefa - adaptar-se facilmente a novas situações -reconhecer quando a mudança é necessária e tomar as ações adequadas -priorizar objetivos de grupo, ao mesmo tempo que reconhece interesses individuais 	<ul style="list-style-type: none"> - olhar para as dificuldades com esperança - promover um maior nível de persistência durante tarefas ou circunstâncias desafiantes - vontade de trabalhar intensamente e de oferecer esforços adicionais quando necessário - perseverar com vários esforços, a fim de alcançar o sucesso na carreira - aceitar críticas e melhorar sobre elas, a fim de criar um resultado positivo
<p>Critérios de avaliação</p> <p>Desenvolvimento persistente e aplicação de conhecimentos, competências e recursos que ajudam efetivamente a pessoa a adaptar-se à mudança e a superar as adversidades</p>	<p>Indicadores de avaliação</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utilização propositada do raciocínio para identificar pontos fortes e fracos de abordagens alternativas em situações adversas 2. Adaptação bem-sucedida a diversas condições e circunstâncias positivas e negativas 3. Compreensão clara das qualidades, das características, dos pontos fortes e fracos de cada um, e como esses impactam a si mesmo e aos outros 4. Integração da aprendizagem anterior e atual a novas situações 5. Trabalhar com os outros para atingir um objetivo 	

6. Leitura adicional

O que significa “perfil de competências”?

[What Are Competency Profiles? \(thecompetencygroup.com\)](https://www.thecompetencygroup.com)

[Competency Ice-Berg Model - Meaning and its Components \(managementstudyguide.com\)](https://www.managementstudyguide.com)

[What is a Competency Model? Its Examples and Benefits \(valamis.com\)](https://www.valamis.com)

Porque são usados os perfis de competências?

[Competency profiling \(consultseven.com\)](https://www.consultseven.com)

[Competency Management at its Most Competent \(ddiworld.com\)](https://www.ddiworld.com)

Como construir um perfil de competências

[How to Build a Competency Profile \(atmanco.com\)](https://www.atmanco.com)

Perfil de competências dos gestores de voluntários

[Competencies wheel – Volunteering NZ \(volunteeringnz.org.nz\)](https://www.volunteeringnz.org.nz)

[Competencies for managers of volunteers – Volunteering NZ \(volunteeringnz.org.nz\)](https://www.volunteeringnz.org.nz)

[Volunteer Management Competencies: Overview \(maine.edu\)](https://www.maine.edu)

Conceitos de voluntariado e ecossistemas

[Towards a typology of volunteering as unpaid work final.docx \(bris.ac.uk\)](https://www.bris.ac.uk)

[An evaluation of the impact of volunteerism within the Prison Education Project \(cpp.edu\)](https://www.cpp.edu)

Envolvimento da comunidade no contexto prisional

[Citizens Inside: a guide to creating active participation in prisons.pdf \(prisonerseducation.org.uk\)](#)

[Building voluntary and community sector involvement in offender management \(publishing.service.gov.uk\)](#)

[Volunteering and achieving change in the criminal justice system.pdf \(prisonreformtrust.org.uk\)](#)

Aprendizagem ao longo da vida em contexto prisional

[Prison Education in Erasmus+ 2014-2019 Analysis \(epea.org\)](#)

[The right competencies to improve prison education | EPALE \(europa.eu\)](#)

[An autoethnographic account of a volunteer educator in the American prison system \(asu.edu\)](#)

[Higher Education in Prison | Critical Education \(ubc.ca\)](#)

[European Prison Observatory - Interesting initiatives.pdf \(ub.edu\)](#)

Voluntariado em contexto prisional

[European Recommendations - Volunteering in Prison – \(europaforum-kriminalpolitik.org\)](#)

[Volunteering in the Criminal Justice System - Design and Delivery \(aproximar.pt\)](#)

[The role and value of volunteers in the criminal justice system \(aproximar.pt\)](#)

[Our work in prisons | How we can help | Samaritans](#)

[Can You Volunteer in A Prison? - Prison Insight](#)

[Volunteering | Department of Justice and Community Safety \(Australia\)](#)

Formação para ser voluntário

[Volunteer Training Program - 7 Key Elements | VolunteerHub](#)

Diretrizes morais/éticas para o voluntariado em contexto prisional

[European code of ethics for prison staff - speech \(prisonstudies.org\)](#)

[Competency and qualities framework for the prison service \(justice.gov.uk\)](#)

Como gerir voluntários

[The complete volunteer management handbook \(dsc.org.uk\)](#)

[Volunteer management beyond prescribed best practice: a case study of Portuguese non-profits | Emerald Insight](#)

[Effective Volunteer Engagement for Sustainability and Growth - ProQuest](#)

[Volunteer Management 101: 5 Keys to Total Volunteer Success - Top Nonprofits](#)

Volpris.EU

Volpris.Eu – Prisons Managing in EU

Project Number 2019-1-DE02-KA204-006497

project has been funded with support from the European Commission, under the E+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.