

OS ITINERÁRIOS EDUCATIVOS DO VOLUNTARIADO

LUIS A. ARANGUREN GONZALO

CADERNO
VOLUNTARIADO

01

DESAFIO EDUCATIVO



banco de voluntariado
FUNDAÇÃO EUGÊNIO DE ALMEIDA

OS ITINERÁRIOS EDUCATIVOS DO VOLUNTARIADO

LUIS A. ARANGUREN GONZALO

Coordenador da colecção *A Fuego Lento*
da Plataforma do Voluntariado de Espanha





APRESENTAÇÃO

A Fundação Eugénio de Almeida acredita no Voluntariado enquanto valor e prática exemplar de uma cidadania activa, livre, responsável e solidária.

O Voluntariado é o resultado de uma opção pessoal de mudar a realidade social a partir do encontro com o outro. Nessa medida, a acção voluntária não se restringe ao campo social – onde a sua presença continua a ser indispensável –, mas alarga-se também à cultura, ao ambiente, à educação, à justiça, e a todas as outras dimensões da vivência humana.

Por outro lado, o Voluntariado é também uma escolha individual de desenvolvimento pessoal através da abertura a novas experiências e aprendizagens.

O Voluntariado tem vindo a assumir novas formas para responder às questões que continuamente emergem do tecido social, económico e político, de que são exemplo o voluntariado empresarial, o voluntariado de competências ou o voluntariado de proximidade.

Eno entanto, os valores identitários do Voluntariado permanecem imutáveis, quaisquer que sejam as circunstâncias de tempo ou lugar. Falamos da solidariedade, da generosidade, da partilha, do compromisso responsável, da acção construtiva, da gratuidade, do espírito de serviço.

A convergência da ética e da *praxis* do Voluntariado com a cultura institucional e a missão da Fundação Eugénio de Almeida fez com que esta o escolhesse como uma das suas áreas preferenciais de trabalho. É assim que, desde 2001, a Fundação desenvolve um projecto com vista à valorização e qualificação do Voluntariado e à criação de condições para o seu exercício efectivo.

Trata-se de um projecto amplo, transversal e continuado, orientado pela investigação-acção e para o desenvolvimento de novos modelos de actuação, com uma forte aposta na formação de voluntários e quadros das organizações.

Neste contexto, o voluntário é, ele próprio, o centro e o objecto de uma linha de acção integrada que passa pela motivação, pela formação geral e especializada, pelo enquadramento e acompanhamento no terreno, em suma, pela oferta de um itinerário formativo que permita ao voluntário crescer como pessoa e servir a comunidade.

O carácter diferenciador deste projecto da Fundação assenta na produção e sistematização de conhecimento enquanto factor estruturante da qualificação da acção voluntária. Destaca-se, como marco desta estratégia, a *Officebox do Voluntariado*, que disponibiliza uma metodologia e um conjunto de instrumentos operativos pioneiros em Portugal na gestão e animação de Voluntariado de Proximidade.

O Banco de Voluntariado da Fundação Eugénio de Almeida tem sido outro instrumento importante na implementação do projecto, funcionando como mediador activo entre voluntários e organizações, e animando uma rede onde a informação, o conhecimento e as oportunidades criam sinergias com impactos positivos na comunidade.

Paralelamente, a Fundação tem desenvolvido um conjunto de projectos de voluntariado em parceria com diversas instituições públicas e privadas.

O âmbito destas parcerias alarga-se também a outros níveis de colaboração aquém e além-fronteiras, disso mesmo dando bom exemplo a presente publicação.

Face à escassez de publicações sobre o Voluntariado em Portugal, quer do ponto de vista conceptual quer do ponto de vista prático, a Fundação considerou imperativo disponibilizar informação sistematizada sobre este tema. Nesse sentido, e com o apoio da Plataforma do Voluntariado de Espanha, apresenta um conjunto de

cadernos seleccionados a partir da colecção *A Fuego Lento*, da autoria de reputados especialistas espanhóis e editada por aquela Plataforma.

Estes cadernos, agora traduzidos e adaptados para Português, abordam um leque diversificado de temas e vão conhecer uma divulgação alargada, a partir da região de Évora para todo o país. A Fundação espera assim dar mais um contributo para a formação e qualificação dos diversos agentes envolvidos na prática do Voluntariado.

Estar na vanguarda da promoção de um Voluntariado qualificado é, para a Fundação Eugénio de Almeida, uma opção estratégica movida por uma forte convicção institucional: a de que só um Voluntariado qualificado pode tornar um compromisso individual num movimento colectivo com verdadeiro poder de transformação social.



COLECÇÃO «A FUEGO LENTO»

PARTINDO das diferentes entidades e plataformas nacionais* de voluntariado, temos vindo a reflectir em fóruns, Escolas de Outono e comissões de formação acerca da necessária actualização das nossas entidades sobre tudo o que tenha a ver com a formação de voluntários. A partir da nossa experiência e do diálogo em curso, vamos descobrindo a necessidade de nos ajustarmos a novas e imaginativas formas de conceber e pôr em prática este trabalho de formação. A nossa inquietação prende-se com a urgência em apostar nos processos educativos de longo alcance, que vão além da formação entendida como a mera transmissão de conteúdos ou de capacidades com vista a «preparar» os voluntários. Estamos convencidos de que os processos sob a forma de itinerário educativo respondem de uma forma mais integrada às necessidades tanto do voluntariado actual como da própria acção voluntária. Quando falamos de itinerário, não nos limitamos a um método de trabalho formativo, mas referimo-nos a uma vasta constelação de preocupações e ocupações quotidianas relativas a:

- _ Questões relacionadas com os processos de formação dos voluntários;
- _ Questões relacionadas com a acção voluntária;
- _ Questões relacionadas com a organização do voluntariado;
- _ Questões relacionadas com a criação de redes com terceiros.

*Nota do Editor: Referência às plataformas espanholas de voluntariado.

Gostaríamos de dar resposta a todas estas inquietações nestes cadernos, sabendo que os estilos educativos marcam e modelam as formas organizativas, os modelos de actuação e os tipos de coordenação com terceiros. Tudo isto requer grandes doses de paciência, flexibilidade e sentido de tempo educativo: um tempo que é *contracultural*, porque aposta necessariamente no *fogo lento*, e não no microondas dos cursos e *workshops* caracterizados pela pressa ou pela eficácia. Daí surge o título da nossa colecção *A Fuego Lento*, expressão de um compromisso educativo conjunto a longo prazo.

Nesta colecção pretendemos responder a três tipos de desafios com que nos deparamos actualmente.

- 1_ *Desafios educativos*, dado tratar-se de processos educativos que vão além dos espaços e tempos formativos tradicionais e que requerem visões do mundo e concretizações que devem conter uma clara perspectiva educativa.
- 2_ *Desafios organizativos*, dado que uma determinada forma de centrar os processos educativos no voluntariado constitui um modo concreto de entender a organização sociovoluntária, na qual todos somos afectados pelas linhas de actuação destes itinerários educativos, onde não só falamos de voluntários, mas também de animadores de voluntariado, de redes de animadores, de referências de grupo, etc.
- 3_ *Desafios transformadores*, dado que o voluntariado não é um gestor social, mas sim um transformador do ambiente que nos rodeia e um agente dinamizador que trabalha para obter condições de vida dignas para os mais desfavorecidos.

COLECÇÃO A FUEGO LENTO		
	TÍTULO	AUTOR
DESAFIO EDUCATIVO	1_ Os itinerários educativos do voluntariado	Luis Aranguren
	2_ Acompanhamento na acção. A figura do animador ou animadora de voluntariado	Jully Rodríguez
	3_ Motivação da pessoa voluntária	Miguel Ángel Díaz
DESAFIO ORGANIZATIVO	4_ A referência de grupo do voluntariado	José Luis Pérez Álvarez
	5_ Os desafios de uma acção voluntária integral	Alejandro Romero
	6_ Coordenação e redes de organizações de solidariedade	Enrique Arnanz Villalta
DESAFIO TRANSFORMADOR	7_ Presença pública do voluntariado	Sebastián Mora Rosado
	8_ Sociedade da informação e voluntariado	Carmen Laviña
	9_ Metodologias de análise da realidade global e local	Fernando de La Riva

A estrutura de cada um dos 9 cadernos da colecção é praticamente idêntica, consistindo em quatro secções diferentes:

- A. Conteúdo teórico do tema
- B. Propostas didácticas
- C. Vocabulário básico
- D. Bibliografia comentada

Os cadernos *A Fuego Lento* foram concebidos para serem trabalhados, mais do que lidos, para serem discutidos em grupo, mais do que «engolidos» individualmente, e para potenciarem, em última instância, o crescimento pessoal e colectivo do voluntariado e o reforço da qualidade da acção voluntária das nossas entidades e plataformas.

Luis A. Aranguren Gonzalo
Coordenador da Colecção *A Fuego Lento*, da Plataforma do Voluntariado de Espanha





ÍNDICE

15	INTRODUÇÃO
19	I. CONTEÚDO TEÓRICO
21	1. Os primeiros passos de um novo voluntariado
23	2. Os relevos educativos
29	3. O itinerário do voluntariado como proposta de fundo
29	3.1. Atenção às palavras
32	3.2. De que falamos aqui
33	3.3. Ponto de partida
34	3.4. Horizonte de chegada
35	3.5. Opções de fundo
39	4. Momentos do itinerário
43	5. Avaliação
44	6. Como «apanhar boleia» deste itinerário
49	7. Os novos actores na formação dos voluntários
53	II. PROPOSTAS DIDÁCTICAS
55	1. A formação a partir da exploração
57	2. Dar um rosto ao discurso
61	3. Visualizemos o nosso itinerário
63	4. Traçar planos
67	5. Por um tempo educativo
71	III. UM VOCABULÁRIO PARA NOS ENTENDEREMOS MELHOR
75	IV. BIBLIOGRAFIA COMENTADA



*A Jully Rodríguez e Alejandro Romero, insulares e universais,
com o agradecimento por serem bússolas na sombra de tantas travessias:
umas em curso e outras ainda inéditas.*



INTRODUÇÃO

TEMOS, há alguns anos, vindo a trabalhar na comissão de formação da Plataforma do Voluntariado de Espanha (PVE) para tentar criar um ponto de encontro onde possamos reflectir a luz da nossa própria acção formativa desenvolvida nas diferentes entidades a que pertencemos. Mais do que planejar, organizar e avaliar acções de formação comuns (a Escola de Outono da Plataforma, por exemplo), procuramos pensar e criar juntos, inventar juntos, propor juntos. Um dos assuntos que abordamos insistentemente tem a ver com os nossos estilos formativos ou, melhor dizendo, com o que entendemos ser a prática da chamada «formação dos voluntários». No contexto desta reflexão, e no âmbito de uma série de reuniões da equipa de formação, fomos chegando a um conjunto de pontos que constituem a base do presente caderno formativo.

A nossa reflexão girou em torno da possibilidade de criar, a partir das nossas entidades, itinerários educativos do, e para o, voluntariado. Sem entrar para já em muitos pormenores, lembro algumas das questões que estiveram na mesa do diálogo.

1 Nenhum itinerário formativo é neutro e, portanto, os seus objectivos devem ser previamente determinados pela organização através de um processo deliberado, mas não deixado à escolha do último a chegar à entidade.

2 Os voluntários devem ter algum tipo de participação na deliberação destes objectivos. No entanto, deve fazer-se uma distinção entre aquilo que é o aprofundamento da democracia interna das organizações que permita uma participação gradual do voluntariado e aquilo que é o processo formativo propriamente dito, cujos objectivos devem ser especificados claramente pelos responsáveis da formação nas diferentes entidades.

3 Convém distinguir diferentes tipos de objectivos de formação: objectivos de carácter instrumental, que ajudam o voluntário a desempenhar correctamente o seu trabalho e a dominar a sua esfera de acção. Neste sentido, tudo o que contribua para incentivar a formação específica em função das pessoas e/ou grupos com quem se trabalha é sempre necessário. Estamos cientes de que muitas organizações se ficam por aqui, ou seja, limitam-se a pôr em prática estes objectivos instrumentais. Por conseguinte, é importante ter consciência de que a formação pode ajudar cada voluntário a crescer como pessoa, na sua evolução de vida, o que nos leva a concluir que muitos dos actos educativos que realizamos entre os voluntários vão dar frutos não só em termos do trabalho a desempenhar, mas também da vida e da pessoa de cada voluntário, superando a mera ligação à nossa entidade.

4 É importante que o itinerário do voluntariado seja criado com base numa perspectiva abrangente. Falamos de um itinerário que vai além da formação formal (entendida como a realização de cursos, workshops, jornadas, formação básica, específica ou permanente). Assim, falamos de itinerário educativo, que é mais do que «formativo», e de objectivos educativos, onde tomamos em consideração não só o trabalho, mas também a pessoa. Neste sentido, podemos afirmar que grande parte da relação que se estabelece entre a organização e o voluntário é uma relação educativa – de crescimento mútuo –, mantendo espaços específicos destinados à formação formal, à qual são atribuídos um tempo e um espaço próprios.

5 O itinerário educativo do voluntariado é uma realidade muito mais vasta do que um programa de formação convencional. Ou seja, por se tratar de uma actividade e de uma dimensão que percorrem transversalmente todos os programas, projectos e serviços pertencentes a cada organização, entendemos que o peso deste processo educativo não deve pender exclusivamente sobre os responsáveis pelos programas de formação e/ou voluntariado. Compete aos responsáveis pelos próprios programas e serviços onde colaboram os voluntários (infância, emprego, imigrantes, sem-abrigo, toxicodependentes, mulheres, apoio domiciliário, serviços de acolhimento, etc.) co-protagonizar a responsabilidade de levar avante este itinerário educativo. Por conseguinte, os objectivos deste itinerário devem ter em conta as implicações de todo este processo para os responsáveis de outros programas.

6 *A responsabilidade mais imediata no que toca aos voluntários consiste em assumir o papel de animador do voluntariado. Animador não é só o responsável pelo programa de voluntariado ou de formação, é também qualquer responsável de outro programa que mantenha uma relação directa – e, portanto, educativa – com os voluntários. Acrescem ainda os mecanismos pelos quais se designa ou se propõe a pessoa que irá animar o voluntariado de cada programa ou projecto.*

Além disso, não esquecemos o que próprio Código Ético de organizações de voluntariado* determina em relação aos deveres das organizações perante os voluntários, passando do habitual dever de «formar os voluntários» para uma nova formulação sobre a qual convidamos cada entidade a reflectir aprofundadamente:

CRIAR e oferecer itinerários educativos para a formação dos voluntários, tendo em conta o seu processo de amadurecimento e crescimento pessoal. Neste sentido, as organizações devem estabelecer espaços de formação permanentes, diversificados de acordo com as necessidades, os conteúdos, os âmbitos de actuação, etc., adaptados à complexidade da realidade, aos novos métodos de intervenção, à dinâmica das organizações e aos novos desafios levantados pela realidade sociopolítica⁽¹⁾.

* Nota do Editor: O Código Ético das Organizações de Voluntariado foi elaborado e subscrito formalmente por todas as entidades membros da Plataforma do Voluntariado de Espanha, em 2000. Este código pretende ser um instrumento de reflexão e formação para a acção, onde se estabelecem a definição e fins das organizações de voluntariado, bem como os princípios que orientam o relacionamento destas organizações com os destinatários da acção voluntária, voluntários, organizações congéneres, organismos públicos, organismos privados e a com a sociedade em geral.

(1) PLATAFORMA PARA LA PROMOCION DEL VOLUNTARIADO EN ESPAÑA, *Código ético de las organizaciones de voluntariado*, Madrid, 2000, 7.

Partindo das considerações acima referidas, procurei estruturar este caderno de modo a servir como orientação nesta difícil travessia do voluntariado em que nos encontramos. Para este efeito, baseei-me ainda noutras reflexões formuladas em textos anteriores⁽²⁾.

Contudo, o principal contributo provém, talvez, dos diálogos, debates e reflexões que mantenho *in loco* com um vasto conjunto de responsáveis de formação e de voluntariado das diferentes organizações pertencentes à Plataforma.

Uma última nota. Levanta-se aqui a questão de criar «itinerários educativos», no plural, porque não existe um itinerário único que sirva de farol e guia para os restantes e porque o mesmo itinerário afecta diferentes intervenientes (voluntários, contratados e quadros directivos). Ocasionalmente, para não distorcer o sentido do texto, adoptaremos a forma «itinerário», no singular. O que importa, na verdade, é que em nenhum caso se poderá encontrar aqui «a» receita para um modelo acabado, mas sim apenas o incentivo para que também cada um de vós, nas vossas entidades, organismos coordenadores e plataformas, imagine futuros possíveis neste difícil e apaixonante desafio educativo que temos o privilégio de assumir.

(2) ARANGUREN GONZALO, L. A., *Cartografía del voluntariado*, PPC, Madrid, 2000.

I.

CONTEÚDO TEÓRICO

1_ OS PRIMEIROS PASSOS DE UM NOVO VOLUNTARIADO

SEM DÚVIDA, um dos maiores obstáculos com que nos deparamos nas organizações de voluntariado é a dificuldade em encontrarmos voluntários realmente dedicados, empenhados em todos os aspectos da acção, que saibam realmente o que têm de fazer e que não se «colem» literalmente aos responsáveis pelos projectos. Em qualquer jornada onde se trabalhe esta questão da «formação» dos voluntários, a primeira palavra dos participantes no evento é geralmente de queixa: pelas motivações que não saem da esfera do pessoal, pelo pouco tempo que dedicam ao voluntariado, pela escassa bagagem de compromisso pessoal que trazem consigo, etc. Em resumo, encontramos um conjunto de voluntários que não é aquele com que sonhamos, do qual gostaríamos, com o qual possamos sentir-nos realmente seguros.

O voluntário que chegava há uns anos às nossas organizações vinha com uma bagagem recheada de experiências, motivações, aptidões e atitudes que aligeiravam a densidade das actividades de formação. Assim, em síntese, poderíamos afirmar que, nesta bagagem, o voluntário trazia:

- _ Uma clara *referência de sentido*. O seu compromisso voluntário não era mais do que a exteriorização de uma opção de vida a favor do desenvolvimento de valores humanizadores, ainda que a partir de ideias religiosas ou humanistas, mas, em todo o caso, nucleares e centralizadores das restantes dimensões da vida quotidiana.
- _ Suficiente *experiência na acção*. Tratava-se de pessoas profundamente envolvidas na acção social, no compromisso, no altruísmo a favor dos outros. Em alguns casos, a acção chegava a ser sinónimo de activismo ou de hiperocupação exagerada.
- _ Um horizonte de *transformação social*, acompanhado pela cultura sociológica da mudança, da necessidade de procura de uma sociedade diferente, de propostas de globalização alternativas. Com base nesta referência de sentido, a pessoa queria ser voluntária porque não gosta deste mundo e deseja mudá-lo.

Sem dúvida, este tipo de voluntário existe e persiste nas nossas organizações. Não é uma peça de museu, mas não goza da vantagem numérica de outros tempos. Além disso, não se trata tanto de discutir os aspectos bons ou maus deste modelo, mas sim de verificar simplesmente que este modelo não está em ascensão na montra do

voluntariado. Talvez porque o voluntariado se tenha transformado em montra excessiva, talvez porque o nosso substrato cultural actual não favoreça trajectórias pessoais tão clarividentes como as de outras épocas. O facto é que, neste momento, encontramos-nos noutra espaço e noutra tempo onde surgem pessoas voluntárias que se aproximam das nossas organizações com a bagagem carregada de:

- _ Uma instável *variedade de pertenças*, aliada à ausência de referências de sentido. Não é raro encontrar um voluntário que desenvolva as suas acções de voluntariado em simultâneo na Cáritas e na Federação de Mulheres Progressistas, por exemplo. O voluntariado surge, sem querer, como uma porta aberta onde cada um tenta procurar e construir o seu lugar no mundo, explícita ou implicitamente, consciente ou inconscientemente. É possível observar o nomadismo dos nossos dias no ir e vir dos voluntários de umas organizações para as outras, um ir e vir acentuado pela pressa e pela pouca estabilidade dos compromissos assumidos.
- _ Uma imaturidade na acção que se traduz na fácil *acomodação à vontade* ou à autocomplacência. De facto, deparamo-nos com um voluntariado de perfil fraco, no sentido em que assume um compromisso minimalista, que não prevê espaço para o esforço pessoal, que coloca entraves ao trabalho de equipa, que não se interessa pelo horizonte de mudança social, que se sente mais afectado pela semente com que contribui do que com o celeiro que está a construir.
- _ Um horizonte maioritário que busca a *realização pessoal* no seu sentido mais amplo, que conta com o favorecimento da cultura sociológica direccionada para a construção de uma nova forma de ser sujeito num mundo em mudança e numa época em que a pessoa está excluída do critério de medida das grandes forças que nos governam, a começar pela globalização económica.

ESTA nova realidade não é melhor nem pior do que a anterior; é diferente. É a ela que devemos referir-nos quando pensamos em chave formativa. Além de neste novo cenário não se aplicarem receitas antigas, no campo da formação torna-se perigosa a fixação em formas que podem ter sido válidas noutra tempo mas que, actualmente, não garantem nem a boa qualidade da acção voluntária nem, acima de tudo, a estabilidade e a permanência dos voluntários.

2_ OS RELEVOS EDUCATIVOS⁽³⁾

FREQUENTEMENTE, ao abordar a questão da formação dos voluntários, o discurso desliza para a classificação em diferentes modelos formativos, como se estes se excluíssem entre si. No meu entender, devemos abordar este assunto com base nos distintos e, porventura, complementares relevos que podem ser postos em prática no trabalho educativo com os voluntários.

RELEVO PARA OS CONTEÚDOS

Num primeiro caso, podemos dar relevo aos *conteúdos* que serão transmitidos aos voluntários. É importante que os voluntários saibam o que significa ser voluntário, como se entende o voluntariado na nossa entidade, quais são os princípios da acção social, que tipo de análise da realidade apresentamos. Trata-se da aquisição, pelo voluntário, de uma série de conhecimentos que lhe foram transmitidos no âmbito daquilo a que, de uma forma coloquial, se denomina espaço de *formação básica ou inicial*. Esta formação ocorre fundamentalmente em sessões formativas nas quais algumas pessoas qualificadas ministram formação a alguns voluntários, destinatários dessa formação. A palavra-chave aqui em relevo é a *identificação* do voluntário com a sua entidade, com a pessoa do voluntário e com a realidade social em que vai trabalhar.

A aplicação deste modelo gira em torno da figura do formador e do programa de conteúdos que vai sendo ministrado ao longo de um calendário que se cumpre com maior ou menor rigor. No início do curso é projectado um conjunto de temas com os conteúdos a apresentar, com os professores que irão ministrá-los e com as metodologias que se pretende seguir. Neste esquema, a experiência de vida dos voluntários, a bagagem que trazem e que os conduz à acção voluntária conta, mas na verdade conta pouco.

As consequências de dar prioridade a este relevo são as seguintes:

- _ O voluntário habitua-se à passividade. Frequenta cursos onde tira apontamentos e, no melhor dos casos, participa através das dinâmicas que lhe são propostas.
- _ Dificilmente se desenvolve uma consciência crítica activa, mesmo parecendo o contrário.

(3) Este título deve-se, em boa parte, à reflexão e ao trabalho do meu colega e amigo Paco Aperador.

- _ Promove-se uma estrutura mental em que o voluntário interioriza a superioridade e autoridade do formador e, por conseguinte, a sua própria inferioridade, o que, mais tarde, pode manifestar-se ao nível do trabalho quotidiano no projecto ou no âmbito social e político.

RELEVO PARA AS TÉCNICAS

Em segundo lugar, podemos dar relevo à necessidade de obter resultados práticos, pois o que realmente importa é que a acção voluntária seja exercida com qualidade e, para isso, há que estar preparado para responder correctamente às diferentes situações levantadas por um doente terminal, por um toxicodependente em plena ressaca, por uma pessoa sem-abrigo que leva bebidas para o centro de acolhimento, por uma prostituta que é seguida para todo o lado pelo proxeneta, ou por um imigrante que chega com a roupa que traz no corpo. Sem dúvida, a acção voluntária deve alimentar-se de capacidades associadas à boa relação de ajuda, com competências sociais, com a interiorização do sentido educativo na acção social. Neste caso, é dado relevo à chamada *formação específica*, o que de novo nos remete para sessões de formação onde peritos especializados em cada um dos grupos com que se trabalha ministram o «seu» curso específico. O mais importante aqui é *capacitar* o voluntário, torná-lo capaz de lidar com recursos técnicos adequados à problemática com que se vai deparar.

As aplicações concretas deste relevo formativo implicam a elaboração de uma lista de temas a desenvolver através de *workshops* onde profissionais habilitados nos ajudem a manter actualizados os nossos conhecimentos. A aprendizagem transforma-se na aquisição de aptidões e técnicas que contribuam para uma melhor qualidade do nosso trabalho.

As consequências decorrentes de colocar o relevo nesta área são, entre outras, as seguintes:

- _ Trata-se de uma aprendizagem que, em grande parte, se fixa nos resultados e no cumprimento dos objectivos pré-estabelecidos. Os indicadores falam-nos de «actuações correctas» e «actuações incorrectas». O resultado é mais importante do que o processo.
- _ Não promove a participação, a tomada de decisões autónoma nem a consciência crítica. Antes pelo contrário, fomenta a atitude passiva e a autoconsciência de que cada um parte absolutamente do zero.

- _ Baseia-se com frequência numa metodologia extremamente individualizada que não deixa margem para a actividade cooperativa, incentivando, pelo contrário, o isolamento de cada voluntário.
- _ Tem um efeito domesticador, centrado na tarefa, e afasta-se das componentes de cooperação e de mudança social associadas à acção voluntária. Com base nestes elementos-chave, o que interessa a cada um é «fazer bem o seu trabalho», e isso é quanto basta.
- _ Impede de ver a globalidade de uma acção social realmente integradora. Embora importante, a formação «para» trabalhar com um grupo concreto (reclusos, toxicodependentes, imigrantes, crianças em risco, etc.), corre o risco de perder a perspectiva da rede de vínculos que, no âmbito das pessoas, dos espaços onde se desenvolvem as relações interpessoais e, por último, da esfera das estruturas sociais e económicas, promovem e empurram para a dualização e para a exclusão social.

RELEVO PARA O PROCESSO EDUCATIVO

Contudo, no trabalho educativo com os voluntários, podemos dar relevo ao desenvolvimento, com e a partir deles, de *processos pessoais e colectivos* que facilitam o crescimento tanto pessoal como colectivo, bem como, do mesmo modo, centrar-nos na necessária transformação social. Face à nova realidade do voluntariado, não basta dar formação em conteúdos e competências sociais, mas sim impulsionar um processo de crescimento e transformação do voluntário e do seu meio envolvente, de modo a recuperar o valor do processo educativo como um âmbito de trabalho mais vasto do que o espaço da formação formal. O processo educativo interessa-se pela formação básica ou específica, mas não descarta o acompanhamento personalizado nem o valor educativo da acção. O ponto fulcral deste relevo assenta no esforço de *integração* de momentos e elementos diferentes, embora complementares: integrar, simultaneamente, formação formal e informal, formação individual e colectiva, de voluntários e de contratados.

Pode parecer que esta opção de processo centrado na integralidade se assemelha a uma «manta de retalhos», que caminha sem destino, sem um rumo determinado. Nada disso. Dar relevo a este processo é marcar uma *intencionalidade educativa*: não estamos a entreter os voluntários; partimos dos seus centros de interesse, não

para nos fixarmos neles, nem para os inundarmos em abordagens e estratégias de trabalho que não são adaptadas para eles, mas para procurarmos acompanhá-los num percurso formativo adaptado à situação específica do voluntariado actual, sem descuidar os aspectos técnicos e de mudança social, embora contando com a realidade que se nos apresenta.

Se dermos relevo a este processo, isso implica que, de alguma forma, ninguém educa ninguém (o que não deve traduzir-se por «aqui vale tudo»). Não partimos de uma figura de formador ou educador que sabe tudo e que deposita os seus conhecimentos nos voluntários, visto que, no próprio processo educativo, formadores e formandos vivem a mesma experiência educativa. Encontramo-nos, pois, perante um processo de carácter permanente, em que cada um (incluindo o formador ou animador do voluntariado) vai descobrindo, elaborando, reinventando e adquirindo os novos conhecimentos, competências, experiências e diálogos que se atravessam no caminho.

As consequências decorrentes de colocar o relevo no processo educativo são as seguintes:

- _ Reforça os valores comunitários e cooperativos que nos permitem descobrir juntos as linguagens, os sinais e os desafios colocados pela realidade.
- _ Reforça as potencialidades de cada indivíduo, sobretudo as imprevistas e as descontroladas.
- _ Pode transmitir a ideia de um estilo formativo pouco regulado, onde não há certezas sobre o que deve ser feito em determinado momento. Neste processo não entra nenhum tipo de fórmula.
- _ Fortalece a auto-estima do voluntário.
- _ A formação é entendida como um permanente ir e vir entre os espaços e momentos informais e os momentos e espaços formais. São espaços e momentos que devem confluir numa nova lógica de convivência integradora.
- _ Reforça o crescimento pessoal e colectivo no que se refere à transformação social.

- _ Potencia uma perspectiva de acção integradora, na qual o voluntário não se detém num grupo-alvo concreto, integrando-se num processo de mudança social onde lida com as mesmas bases de trabalho, em termos de eixos fundamentais, quer se trate de toxicodependentes, imigrantes ou prostitutas. Com as especificidades próprias de cada grupo, a lógica do processo educativo contribui com a necessária visão global da intervenção social, mais além do projecto concreto e do selo da própria entidade.

Em resumo, podemos distinguir estes três relevos através do seguinte esquema:

NO TRABALHO EDUCATIVO COM OS VOLUNTÁRIOS PODEMOS			
DAR RELEVO:	COM O HORIZONTE DE:	COMO OBJECTIVO:	O QUE CONSIDERO MAIS IMPORTANTE É:
Aos CONTEÚDOS	Transmitir conhecimentos. IDENTIFICAÇÃO	Que o voluntário SAIBA	_ Elaborar uma lista de temas. _ Importa transmitir informação. _ A partir de onde devem escutar.
Aos RESULTADOS PRÁTICOS	Modificar os seus comportamentos, aptidões e competências. CAPACITAÇÃO	Que o voluntário SAIBA FAZER Que seja competente	_ O que deve o voluntário saber fazer _ Grande importância dada às técnicas
Aos PROCESSOS PESSOAIS E COLECTIVOS	Facilitar o crescimento pessoal e colectivo e a transformação social. INTEGRAÇÃO	Que o voluntário PENSE E MUDE A SUA REALIDADE	_ Como podemos unificar crescimento e transformação. _ Como integramos conhecimentos, informações e técnicas no âmbito do processo do voluntário no seu grupo.

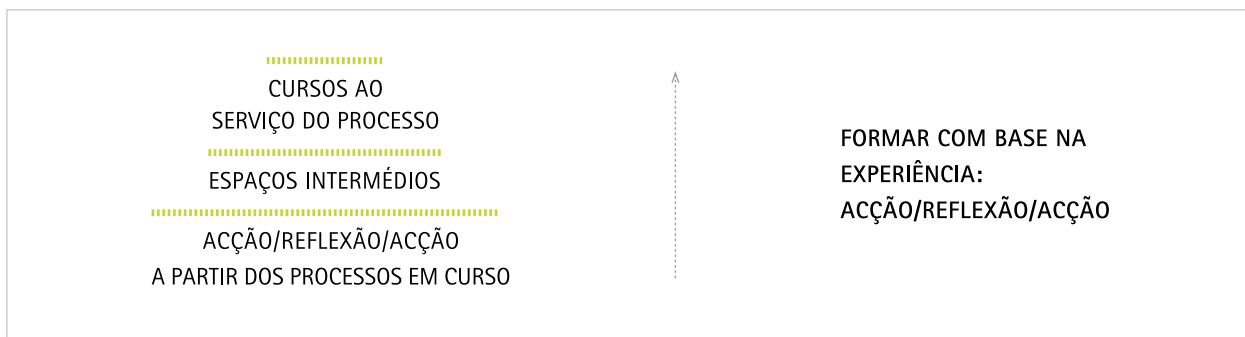
Se tivéssemos que descrever graficamente estes relevos, poderíamos agrupar estes três estilos de trabalho educativo em dois grandes triângulos. No primeiro, o vértice situar-se-ia na parte inferior, estendendo-se para baixo, de forma descendente, de menor para maior envolvimento e participação.

O seu aspecto seria o seguinte:



Trata-se de um esquema descendente, onde tudo gira em torno da dinâmica de cursos programados em determinado momento e cujo calendário é rigorosamente cumprido. Tal pode ocorrer quando o relevo educativo recai tanto sobre os conteúdos com os quais o voluntário deve identificar-se, como nas técnicas com que terá de se familiarizar. A partir daqui, os processos são mais intencionais do que reais, tornando-se tangenciais à estrutura formativa que foi criada.

Quando o relevo recai sobre os processos educativos, a visão desse espaço apresenta-se da seguinte forma:



Na base deste trabalho encontra-se o mesmo processo ou os diversos processos educativos que entram em jogo tanto por parte dos voluntários como dos dinamizadores e animadores do evento formativo. Os espaços intermédios onde se enquadra preferencialmente a rede ou as redes de animadores do voluntariado medem o pulsar do processo em curso, integrando, no seu desenvolvimento, as diferentes etapas formativas, tanto informais (fundamentalmente o acompanhamento personalizado ou em grupo), como formais (desenvolvidas através de cursos, jornadas, *workshops* ou acções de formação para voluntários).

3_ O ITINERÁRIO DO VOLUNTARIADO COMO PROPOSTA DE FUNDO

TUDO o que foi dito até agora em relação à pertinência dos processos educativos entre os voluntários irá sendo aqui especificado numa proposta concreta, nomeadamente na colocação em prática de um itinerário educativo para o voluntariado, que, como já assinalámos no início do caderno, se decompõe em itinerários educativos no plural, porque o que aqui se insinua no singular deve ser matizado no plural pela diversidade de sujeitos (individuais e colectivos) envolvidos nesta proposta.

3.1_ ATENÇÃO ÀS PALAVRAS

Talvez devamos esforçar-nos por falar todos a mesma língua e atribuir a cada palavra o seu devido valor. Para isso, nada melhor do que começar esta secção debruçando-nos à «janela sobre a palavra» do escritor uruguaio Eduardo Galeano:

MAGDA Lemonnier recorta palavras dos diários, palavras de todos os tamanhos, e guarda-as em caixas. Na caixa vermelha guarda as palavras de fúria. Na caixa verde, as palavras de amor. Na caixa azul, as neutras. Na caixa amarela, as de tristeza. E na caixa transparente guarda as palavras que têm magia.

Às vezes, abre as caixas e despeja-as sobre a mesa para que as palavras se misturem como quiserem. Então, as palavras contam-lhe o que acontece e anunciam-lhe o que irá acontecer.

Pois bem, na nossa aposta por um itinerário educativo devemos prestar muita atenção às palavras, porque podemos deparar-nos com muitas surpresas. Em muitos casos, tendemos a simplificar ou reduzir o significado das palavras, chegando a situações como as que a seguir se descrevem:

- _ Chama-se *processo* à sequenciação e programação de cursos formativos que se realizam ano após ano.
- _ Chama-se *acolhimento* dos voluntários à abertura de um escritório com horário fixo onde alguém recebe os novos voluntários, os «registra», os convida a preencher uns formulários e os informa sobre o modo como podem desenvolver a sua acção voluntária.
- _ Chama-se *acompanhamento* ao trabalho de «seguimento» que é dedicado ao voluntário (basicamente o «novo» voluntário) e que nos permite saber se vem ou não vem, se está ou não está.
- _ Chama-se *reconhecimento* do voluntário à aplicação de medidas tais como a criação de prémios para os voluntários.
- _ Chama-se *acção voluntária* à tarefa desempenhada, às duas ou às seis horas em que se acompanha a pessoa doente, se dá apoio escolar, se colabora no centro para pessoas sem-abrigo ou no andar para reclusos de terceiro nível.
- _ Chama-se *participação dos voluntários* ao facto de existir uma comissão de voluntários para a preparação de um encontro ou um convívio ou, por outra ordem de ideias, ao «decreto» que impõe aos voluntários a gestão dos programas de acção das organizações, fundamentalmente porque são pessoas voluntárias, à margem das suas capacidades e nível de preparação.
- _ Chama-se *animador do voluntariado* à pessoa capaz de criar uma dinâmica de grupo a partir de qualquer factor da realidade, com o qual se garante um bom funcionamento das reuniões e encontros com os voluntários.
- _ Chama-se *coordenador* do voluntariado ao gestor administrativo que controla o trabalho bem feito ou por fazer dos voluntários e se certifica de que «tudo está no seu lugar», como compete a uma boa empresa.

_ Chama-se *sensibilização* ao esforço por chegar a um lema que provoque impacto, uma fotografia que comova, uma campanha que seja realmente original e que chegue aos cidadãos, porque nós já estamos sensibilizados.

E assim poderíamos continuar com tantas palavras que usamos, tecemos e reconvertemos até conseguirmos perder o seu significado mais genuíno. Isso passa-se connosco?

EXPERIMENTEMOS *uma técnica simples: de um lado, coloquemos os conceitos de que falámos anteriormente: sensibilização, processo, acolhimento, etc. Do outro, colocamos as definições aqui apresentadas ou outras por vocês inventadas, de acordo com o sentido simplista que determinámos previamente. Na equipa de animadores podemos fazer o exercício de associar conceitos a definições. Depois deste trabalho, podemos comentar até que ponto estamos a falar de um exagero ou, talvez, em que medida pode configurar a nossa realidade.*

A formação desperta unanimidades pouco recomendáveis. Todos concordamos que formar é importante e transmitimos, naturalmente, as linhas básicas da nossa formação. Como salienta Alejandro Romero: «Esta unanimidade não deve esconder que, por detrás do vocábulo «formação», é possível encontrar conceitos, formas e estilos de execução muito diferentes – por vezes opostos – que respondem a lógicas, projectos e interesses bem distintos (...) Os processos de formação constituem, em si mesmos, processos de carácter ideológico, pelo que não podem ser desligados do horizonte de sentido em que se enquadre o desenvolvimento da acção. Por conseguinte, o lugar da formação nas associações de voluntariado, as suas formas, as suas lógicas, a sua funcionalidade... estarão em conformidade com o projecto político, com as metas e com a missão que se assumam implícita ou explicitamente»⁽⁴⁾.

A FORMAÇÃO *dos voluntários de uma organização traduz visões do mundo, valores, opções institucionais e prioridades mais relevantes que ultrapassam, de forma real e concreta, o discurso e as abordagens teóricas ou ideais. Importa, portanto, desvendar o que se esconde por detrás de cada palavra com que articulamos a nossa linguagem formativa.*

(4) ROMERO, A., *De los planes a los itinerarios educativos: cómo situar la formación en el nuevo contexto de la acción voluntaria*, em DOCUMENTACION SOCIAL 122 (2001, 148).

3.2_ DE QUE FALAMOS AQUI

Falamos de itinerário educativo em termos de *prática dinâmica*, que se manifesta na experiência e que, por sua vez, suscita a acção reflectida e o pensamento vivido. Apenas a acção e a reflexão sobre o mundo podem gerar partículas de transformação imensas.

Falamos de itinerário educativo na medida em que afecta *sujeitos itinerantes*, que se sabem inacabados (porque só o sentido do inacabado torna a pessoa educável), exploradores de novas possibilidades, pessoas que se adaptam ao meio, transformando-o.

Falamos de itinerário educativo que possibilita processos de *elaboração pessoal e colectiva da experiência* implicados na acção social. Não se pretende uma formação de «alta velocidade». A elaboração de experiências, a interiorização dos acontecimentos, a reflexão sobre a acção requer um tempo de cocção lento, por vezes ingrato e tortuoso.

Falamos de itinerário educativo como um caminho onde cada voluntário sabe estar unido a uma acção colectiva e num *quefazer* que é muito mais do que o simples «fazer»⁽⁵⁾; a acção voluntária, enquadrada num itinerário educativo, propicia não só a transformação social efectiva, como também a necessária transformação pessoal sob a forma de crescimento e de progressiva assimilação dos valores que humanizam e despertam o melhor de cada um.

Falamos de um itinerário educativo que gera abordagens e práticas que implicam uma *acção colectiva globalizada* e integradora a favor dos mais fracos e que proporcionam espaços de encontro dos próprios afectados pelo submundo da exclusão social. A imaginação criadora deve apontar para visões globais e integrais da realidade, mais do que repetições de processos de aprendizagem estagnados numa visão sectorial dessa mesma realidade.

Falamos de um itinerário educativo que se enquadra no horizonte de enraizamento na *possibilidade real*. O acto educativo também consiste em tentar descobrir as potencialidades de cada pessoa. O bom educador vislumbra sempre possibilidades novas e emergentes num «quefazer» que, em parte, nos forma enquanto pessoas.

Falamos de um itinerário educativo que, embora dirigido ao voluntariado, afecta *igualmente as pessoas contratadas*, as equipas de acção social que desenvolvem programas e serviços e todas as organizações sociovoluntárias,

(5) «Mais do que um «fazer», a acção voluntária é um «quefazer», uma tarefa que tem a especial particularidade de aqueles que a fazem estarem a fazerem-se a si mesmo quando a realizam», DOMINGO MORATALLA, A., *Ética y voluntariado*, PPC, Madrid, 1997, 46.

na medida em que este itinerário requer uma maior presença de pessoas livres para este compromisso, o estabelecimento de novas prioridades e a opção de entrar em processos de longo alcance.

Encontramo-nos perante a possibilidade de tornar viável uma prática educativa que põe a pedagogia à frente das didácticas e entende a pedagogia como «a promoção da aprendizagem através de todos os recursos postos em jogo no acto educativo»⁽⁶⁾. A aprendizagem rege-se pela abertura de novos caminhos, porque aprender – de acordo com Freire – é sempre «construir e reconstruir para mudar»⁽⁷⁾, tornando necessária uma atitude favorável ao risco e à novidade.

Nenhum itinerário educativo é neutro. Ou, por outras palavras: todos os itinerários encerram uma intenção que se revela com maior ou menor nitidez. Neste caso, considero que o voluntariado social precisa de se dotar de um itinerário global, com um acentuado carácter educativo, já que partimos do princípio de que as pessoas voluntárias, a partir da sua acção, se introduzem num processo de aprendizagem que iremos explicitar e ao qual daremos um nome.

O termo *itinerário* deriva do latim *iter*, que significa «caminho». Contudo, não descreve apenas uma trajectória, fazendo também referência à direcção tomada e aos locais, obstáculos, paragens e recônditos que se encontram nesse caminho. No nosso caso, trata-se de um caminho educativo que percorremos com as pessoas voluntárias. É no seio de cada organização sociovoluntária que se devem demarcar as linhas básicas deste processo educativo. Embora contando com a participação dos voluntários, considero, neste caso, que quem deve ter ideias claras a este respeito são os responsáveis pela formação e pelo acompanhamento dos voluntários. Aquilo que caracteriza cada itinerário é o seu ponto de partida, o seu ponto de chegada e as opções de fundo antropológicas, pedagógicas e políticas que o acompanham⁽⁸⁾. Vamos por partes.

3.3_ PONTO DE PARTIDA

O nosso ponto de partida é a *pessoa do voluntário*, na sua situação de vida, com as suas motivações iniciais, a sua escassa ou abundante experiência anterior, os seus medos e temores, os seus idealismos e os seus anseios, com a sua ignorância e a sua sabedoria. Não são as tarefas, as urgências, os projectos e tudo o que fica por fazer que marcam a acção voluntária. Com demasiada frequência, e em nome de causas muito dignas, passámos por cima da pessoa do voluntário e da sua situação, tratando-a mais como um prolongamento do trabalho a desempenhar,

(6) GUTIERREZ, F., *Ecopedagogía y ciudadanía planetaria*, ILPEC, Costa Rica, 1996, 36.

(7) Cf. FREIRE, P., *Pedagogía de la autonomía*, Siglo XXI, Madrid, 1998, 68.

(8) O desenvolvimento narrativo deste itinerário e os instrumentos metodológicos para a sua adaptação às diferentes organizações de voluntariado foram por nós elaborados na publicação *Somos andando*, Cáritas Española, Madrid, 1999.

ou seja, como um meio através do qual conseguimos atingir os nossos nobres objectivos, e não como uma realidade valiosa em si mesma, detentora de uma eminente dignidade, a de ser pessoa.

O ponto de partida do itinerário do voluntariado deve ser a pessoa, na sua dupla acepção de *cidadã* e de *itinerante*. Como pessoa, assiste ao voluntário o direito de participar nos assuntos que o afectam pelo simples facto de ser uma pessoa que vive em sociedade com outros e na medida em que sente o sofrimento e a injustiça de que padecem outras pessoas e outros povos. Ao mesmo tempo, falamos de pessoa na sua condição de itinerante, de ser inacabado – como insiste Freire –, verdadeiramente susceptível de crescer de forma dinâmica, ou seja, de ir dando um pouco mais de si em atitudes, em capacidades, em disposição. *Crescer é activar a capacidade de mudar e transformar condutas, comportamentos, motivações e modos de actuação.*

3.4_ HORIZONTE DE CHEGADA

Neste itinerário não podemos falar de ponto de chegada. O nosso imaginário não é uma corrida de obstáculos, mas sim um caminho que, por si só, é uma transição de vida para quem o pisa. Não existe uma chegada concebida como a perpétua ligação do voluntário à organização. Ou seja, o voluntariado representa uma opção de entrega, trabalho e colaboração que não se manifesta a tempo inteiro nem para toda a vida. Isto é importante. Outra coisa será o que o voluntariado adiciona e muda na vida de cada um, incentivando a tomar decisões profissionais, familiares, económicas ou relacionais que vão no sentido de impulsionar uma cultura da solidariedade crítica e criativa. Os estudos sociológicos demonstram que o ciclo de vida do associado a uma entidade de voluntariado obedece à seguinte sequência cronológica: após uma grande dedicação no período da primeira e da segunda juventude, verifica-se uma forte diminuição da participação na organização nos últimos anos de cursos universitários, primeiros empregos, novas realidades familiares, deslocações por motivos profissionais, etc. Com o fim da vida profissional observa-se um novo aumento da participação dos voluntários nas suas organizações.

Assim, sendo realistas, não podemos falar de um único ponto de chegada para uma realidade tão diversa, tão pouco homogénea e, em alguns casos, tão dispersa. Talvez possamos vislumbrar um horizonte de chegada. Um horizonte que se desenrola na esfera da pessoa, dos ambientes e das estruturas. Em primeiro lugar, o horizonte pessoal estabelece-se na possibilidade de o voluntário ir integrando a sua acção voluntária no seu projecto de vida, de modo a não cultivarmos a dissociação existencial, mas sim o oposto: por outras palavras, devemos ocupar-nos mais do compromisso pessoal com e na sociedade do que do «voluntariado», como se este fosse o

único caminho de acção comprometida. O voluntariado não é nenhum absoluto. Na pessoa importa, acima de tudo, o seu projecto de vida, para o qual direcciona os seus esforços, esperanças e opções mais importantes. Neste sentido, o período de voluntariado (quer seja de duas horas semanais, dois ou vinte anos) é um período em que a pessoa descobre, estima e verifica um conjunto de valores humanizadores que têm a ver com a consideração da realidade absoluta da pessoa, o vigor da solidariedade, a necessidade de consumir de forma responsável e controlada, o sentido do encontro entre seres humanos, etc. Seria perigoso associar o voluntariado a um certo «papel» bonacheirão que a pessoa desempenha durante umas horas e que nada tem a ver com o resto das coisas e da vida. Deste modo, o nosso horizonte educativo instaura um processo educativo que reclama portas e janelas abertas, flexíveis e dinâmicas; procura relações que interroguem, que questionem, que, longe de se congelarem na estrutura que as sustenta, sirvam para modelar esse processo e adaptá-lo a cada circunstância.

Nas redes relacionais e ambientais, o horizonte de chegada traduz-se na descoberta e potenciação das *redes de solidariedade*, quer entre os próprios voluntários, entre as diferentes organizações, entre os grupos com quem se trabalha, nos bairros, locais e projectos em que se encontram. Isto significa, por exemplo, que quem exerce o seu trabalho voluntário entre toxicodependentes de um bairro compreenda que a sua acção deve estar vinculada a um processo mais integrante de trabalho no território, com outros agentes, outras organizações, sem se agarrar ao pequeno mundo do projecto propriamente dito. Assim, de um modo mais geral, o horizonte de chegada situa-se nos passos que, a nível individual e colectivo, os voluntários vão dando a favor de uma *sociedade inclusiva e justa*, mantendo a consciência da lentidão da mudança e da dificuldade dos processos.

3.5_ OPÇÕES DE FUNDO

O ponto de partida e o horizonte de chegada constituem duas referências importantes do itinerário. A sua trajectória será a adequada se conseguirmos determinar um conjunto de opções de fundo que funcionem como guia e fio condutor. Importa, pois, conceber uma série de opções fundamentais e dotadas de sentido acerca do voluntariado e da própria organização, as quais descreveremos adiante.

Assim, os aspectos, as opções de fundo que devem ser tornados visíveis neste itinerário são os seguintes:

- *A atenção à pessoa.* A atenção à pessoa deve ser colocada acima dos trabalhos a desempenhar. Falar em termos de cuidado pessoal não significa uma rendição ideológica à cultura emotiva

pós-moderna, mas sim uma exigência de humanidade. Este cuidado implica fé nas possibilidades de cada um, a certeza de que cada pessoa pode crescer e atingir limites insuspeitos e que é capaz de cultivar a sua veia solidária com novos contributos. Este princípio implica a adopção de mecanismos pedagógicos e estruturais que tenham em conta esta atenção o mais personalizada possível. Sentimos – com Freire – que «o nosso é um trabalho que se realiza com pessoas, jovens ou adultas, mas com pessoas em permanente processo de busca. Pessoas que estão a formar-se, a mudar, a crescer, a reorientar-se, ...»⁽⁹⁾

— *A prioridade da acção.* A acção constitui a referência para a verificação e validação do voluntariado, mais do que as palavras, as intenções e a boa vontade. Isto significa que os elementos formativos, tanto formais como informais, devem estar directamente ligados à acção dos voluntários. Será na acção concreta, e não numa reunião, que os voluntários se irão submeter à prova de validade dos seus contributos. Todavia, tal significa que as organizações sociovoluntárias terão de alargar o conceito de acção, o que, para mim, representa:

- a. O *desempenho do trabalho* concreto com o qual o voluntário se comprometeu (por exemplo, a responsabilidade de desempenhar tarefas de apoio escolar num projecto com adolescentes num bairro problemático);
- b. O *significado* que essa acção representa na vida e no crescimento pessoal do voluntário (não foram poucos os casos em que a acção voluntária despertou nas pessoas voluntárias diversas iniciativas de carácter profissional, familiar ou relacional);
- c. Por último, a acção está interligada ao nível de *transformação social que produz* (no nosso exemplo da aula de apoio escolar, deve descobrir-se em que medida esta acção, que não é apenas deste voluntário, mas sim de um projecto colectivo, induziu pequenas transformações entre os adolescentes «condenados» ao insucesso escolar e possibilitou novas medidas de intervenção a nível das famílias, dos centros educativos, etc.).

Por conseguinte, a tarefa concreta, os significados pessoais e as transformações sociais são indissociáveis quando se fala de acção voluntária.

— *A relação* como elemento constituinte do «quefazer» do voluntariado. É importante descobrir que grande parte da nossa capacidade de transformação da realidade passa pela criação de redes

(9) FREIRE, P., *Pedagogia de la autonomía*, Siglo XXI, Madrid, 1998, 137.

e vínculos humanos. «Na maioria dos casos não consideramos o trabalho voluntário como um modo de cultivar relações duradouras com as pessoas que ajudamos. Tratamos estas pessoas como clientes casuais, estranhos que entram e saem das nossas vidas com extrema rapidez»⁽¹⁰⁾. O encontro transforma mais do que imaginamos, mas, para isso é necessário educar acerca do significado das acções e aprofundar a carga transformadora gerada pelo encontro entre pessoas.

- _ *A não neutralidade perante a realidade social.* Os processos educativos têm como horizonte de trabalho a transformação social, questão que nunca está de costas viradas para o crescimento pessoal de cada um. A análise e o conhecimento afectivo e efectivo da realidade social é parte inevitável do «quefazer» educativo do voluntariado social.
- _ *A referência de grupo.* Estamos a traçar um itinerário educativo tão personalizado quanto possível, mas que não perde a necessária referência de grupo. O grupo de voluntários, a equipa de acção de técnicos e voluntários, cria um sentido de pertença que não se estabelece apenas para a acção, mas que constitui um elemento educativo por si só.
- _ *O território* como a concretização do local onde se dará vida à acção solidária em termos de recriação do tecido social, participativo e próximo nas cidades e nos bairros, no intuito de reconfigurar espaços habitacionais e referências de compromisso comunitário e comum.
- _ *A opção institucional* implicada nestes processos. De nada serve o apoio teórico de uma organização sociovoluntária a um itinerário do voluntariado se, ao mesmo tempo, não aplicar meios, disponibilizar pessoas para acompanhar estes processos nem estabelecer visões a longo prazo no mundo do voluntariado. Com demasiada frequência se tem uma ideia bastante clara dos projectos a longo prazo com os grupos afectados pela exclusão social, enquanto que, com o voluntariado, se trabalha com uma mentalidade de «depressa, depressa» e, neste frenesim, a formação formal constitui o melhor catalisador que garante – em teoria – o trabalho bem feito. Contudo, considero que o voluntariado merece um tratamento de atenção, não de favor, mas sim um tratamento personalizado e justo. Por outro lado, e dadas as características do itinerário que aqui se propõe, cada organização pode estabelecer as suas prioridades, destacando um ou outro momento deste processo, já que não se trata de um itinerário linear onde os momentos ocorrem de forma sequencial.

(10) WUTHNOW, R., *Actos de compasión*, Alianza, Madrid, 1996, 375

— O *tempo educativo*. Sabemos bem que tudo o que aqui descrevemos requer tempo, paciência e humildade. Chegamos onde conseguirmos chegar. Isto significa que devemos trabalhar de acordo com o critério do pouco a pouco, de menos para mais, sem nunca esquecer grandes doses de flexibilidade. Num tempo onde todos fixamos os olhos no microondas, o conceito de «tempo educativo» corresponde ao do forno de lenha, onde os alimentos apenas adquirem sabor se forem cozinhados em lume brando.

No entanto, tempo educativo significa mais do que avançar devagar. Implica também a imersão numa dinâmica dialógica que exige uma adaptação razoável entre o tempo próprio e o tempo das outras pessoas. A pluralidade também fala em tempos diversos. Este simples facto escapa-nos frequentemente no desejo de julgar os outros pelo nosso critério temporal unilateral. Como afirma acertadamente Daniel Innerarity: «considerado com base na própria temporalidade, o outro é geralmente um ser inoportuno, que nos escapa ou que retém a nossa velocidade particular, alguém que tende, de forma negativa, a adiantar ou atrasar»⁽¹¹⁾. O tempo educativo constitui, pois, um apelo ao respeito para com o outro, entendido como diferente de mim, a quem cabe encontrar o que eu encontrei e viver o que eu vivi em seu devido momento, num lugar e num tempo que não posso predeterminar. Assim, a paciência, o sentido de ritmo, o acompanhamento, a espera, a proximidade e a distância formam um rasto de pontos inevitáveis de encontro temporal. Já no livro bíblico de Eclesiastes se escreve, com linguagem sábia, um texto que ultrapassou as exclusivas referências religiosas para fazer eco do que constitui toda uma experiência de vida.

Para tudo há um tempo, para cada coisa há um momento debaixo dos céus:

Tempo para nascer, e tempo para morrer;

Tempo para plantar, e tempo para arrancar o que foi plantado;

Tempo para matar, e tempo para sarar;

Tempo para demolir, e tempo para construir;

Tempo para chorar, e tempo para rir;

Tempo para gemer, e tempo de dançar;

Tempo para atirar pedras, e tempo para ajuntá-las;

(11) INNERARITY, D., *Ética de la hospitalidad*, Península, Barcelona, 2001, 161.

*Tempo para dar abraços, e tempo para afastar-se;
Tempo para procurar, e tempo para perder;
Tempo para guardar, e tempo para esbanjar;
Tempo para rasgar, e tempo para costurar;
Tempo de calar, e tempo para falar;
Tempo para amar, e tempo para odiar;
Tempo para a guerra, e tempo para a paz. (Ecl, 3, 1-8)*

E, SEM DÚVIDA, o tempo educativo projecta-se entre nós como o mais propício para semear, mais do que para colher, o que implica grandes doses de paciência impaciente, como dizia Freire, paciência que sabe esperar, assim como inquietação para não permanecer sempre no mesmo lugar.

Para este empreendimento, mais do que técnicos da técnica formativa, são precisos artistas que saboreiem a arte educativa e apurem os sentidos e o pensamento em função deste tipo de conhecimento que se desenvolve sem as muletas do costume, embora o domínio de determinados conhecimentos específicos seja sempre útil, não devendo nunca ser desprezado.

4_ MOMENTOS DO ITINERÁRIO ⁽¹²⁾

FALAMOS de um itinerário que se desenvolve em forma de espiral, onde não há um primeiro momento seguido de um segundo, e assim sucessivamente. Todos os momentos estão interligados. Trata-se de um itinerário que se desenvolve num campo de jogos amplo e diversificado, pelo que é possível saltar de um momento para o outro. É importante, por exemplo, acolher o voluntário e criar um espaço de acolhimento para a pessoa que se oferece para colaborar numa entidade de voluntariado. Porém, esse momento pode ser implementado após a adopção de um dispositivo de acompanhamento aos voluntários na sua acção, ou vice-versa. Em qualquer dos casos, este processo é dirigido por dois eixos que alimentam o seu desenvolvimento:

(12) Referimos, resumidamente, alguns aspectos de cada momento, incentivando o leitor a continuar este trabalho nos restantes cadernos da presente colocação, onde se abordam individualmente alguns destes momentos.

- a. A *sensibilização*, enquanto colocação do «chip», marca de qualidade do voluntário, ou seja, a adopção de uma permanente atitude de escuta, atenção, análise e olhar para uma realidade de sofrimento e injustiça que exige respostas renovadas e partilhadas. Consequentemente, a sensibilização está ligada à possibilidade de nos abirmos à realidade social, olhá-la de frente, dar-lhe um nome e deixar-se afectar cordialmente por ela, na esperança de que o nosso contributo, com toda a sua modéstia, lance sementes de transformação social. Assim, a sensibilização não é aquilo que exigimos aos voluntários, mas sim aquilo que os voluntários devem identificar e descobrir nos mais «velhos no local», nos veteranos que impulsionam os projectos de acção concretos.
- b. O *acompanhamento*, enquanto eixo pedagógico que põe o «como estás?» à frente do «que fizeste hoje?». A pessoa é acompanhada na íntegra, na medida em que se deixa acompanhar. E este acompanhamento é feito onde se desenvolve a acção voluntária: na rua, na oficina, no abrigo, no centro de acolhimento, no bar. Mais do que uma sobrecarga acrescida, o acompanhamento implica uma forma de estar e de ser com os voluntários em tantos momentos que, por si, já são partilhados com eles. De acordo com os vários momentos da acção desenvolvida pelo voluntário, o acompanhante deverá melhorar as suas capacidades para prestar o melhor acompanhamento no difícil jogo de proximidade/distância que todo este processo implica.

A partir destes dois eixos, resta-nos apenas descrever resumidamente os momentos do itinerário educativo:

— *Convocatória*. Mais do que «captar» voluntários, a organização sociovoluntária deve definir a sua capacidade e estilo de convocatória. Mais do que um «fazer», o voluntariado é um «quefazer», uma forma de se construir e crescer como pessoa, ao mesmo tempo que se constrói um novo tipo de sociedade. Assim, devemos falar de convocatória em termos de convite cordial e amável para entrar num processo de acção e reflexão que vai para além da integração num projecto de trabalho concreto. É inquestionável a urgência das organizações em «ter» voluntários para os «seus» projectos. De facto, verificam-se divergências significativas entre os responsáveis por projectos concretos e aqueles que se encarregam do acolhimento inicial aos novos voluntários. Enquanto que, para os primeiros, é mais importante captar voluntários com um determinado perfil, aos segundos «basta» o voluntário com o seu perfil, que nem sempre corresponde ao ideal (conforme já referido no início do presente caderno). Entre ter de captar para o urgente e convocar para um «quefazer» personalizador, cada entidade deverá fazer os ajustes necessários

na convicção de que a convocatória não começa nem acaba na minha entidade, mas sim de que se trata de um convite nosso e que, possivelmente, o melhor do saber fazer deste novo voluntário será disponibilizado noutra entidade. Mas isso não importa, visto procurarmos pessoas críticas e transformadoras da realidade e não defensores de uma instituição.

— *Acolhimento.* Mais do que um registo de entrada, o acolhimento transforma-se numa esfera de encontro, de diálogo e de primeiro acompanhamento com vista a uma boa orientação do novo voluntário, que se oferece e que chega com as mais variadas motivações. Este é acolhido incondicionalmente no intuito de o ajudar a descobrir em que projecto e em que tipo de acção pode dar mais de si, é acolhido incondicionalmente para lhe dizer que, nesse momento, talvez a acção voluntária não seja o melhor caminho para essa pessoa (recordemos os muitos casos de voluntários que chegam com graves transtornos de saúde mental, sendo que, nesse momento, o voluntariado não é a melhor opção). Por conseguinte, devemos distinguir entre o acolhimento incondicional da pessoa e a integração do voluntário na acção, a qual estará sempre condicionada pelo compromisso inicial do mesmo com a organização e vice-versa. Acolher não é abrir a porta ao «vale tudo» no voluntariado, mas dar valor à escuta, à atenção personalizada e à amabilidade, mesmo quando se trata de indicar ou sugerir que, de momento, o voluntariado não é a melhor opção para essa pessoa. Compete a cada organização pensar e decidir quais os critérios para construir esse compromisso mínimo do voluntário.

— *Integração na acção.* Mais do que no «trabalho» concreto, o voluntário deve ser integrado na acção geral da entidade, na sua perspectiva da realidade. Há que vinculá-lo a um processo de acção/reflexão permanente e gradual. O voluntário deve ser integrado numa dinâmica de trabalho em equipa onde juntos fazemos e juntos decidimos. A acção não se reduz ao trabalho e, por isso, a própria acção deve ser compreendida numa dinâmica abrangente, que inclui tanto a exploração do terreno a pisar, como a relação pessoal com os beneficiários da acção, como a execução do trabalho solicitado, como a abertura do projecto em que estamos envolvidos a outros espaços, outras redes, outras dimensões. O alargamento da acção a várias actividades não nos faz perder de vista a sua intensidade em termos de reflexão sobre aquilo que vamos construindo juntos, pelo que estamos constantemente a avaliar se a nossa acção implica a absolutização de um projecto ou de uma sigla, ou se conduz realmente a um serviço a favor dos mais desfavorecidos e à transformação social.

- _ *Espaços formativos formais.* Na minha opinião, o primeiro momento de formação básica ou inicial do novo voluntário deve seguir-se a um breve período de experiência na acção, durante o qual o voluntário pode explorar a realidade em que irá trabalhar, assim como a sua própria realidade de fragilidade, medos, carências e possibilidades. Em qualquer dos casos, um itinerário educativo como o que aqui apresentamos afecta necessariamente os esquemas, conteúdos e metodologias dos espaços formativos tradicionais: formação básica e formação específica. Não se trata, de modo algum, de os anular, mas sim de os recriar através de uma dinâmica verdadeiramente indutiva e participativa.
- _ *Presença pública.* Mais do que em medidas de remediação, o itinerário educativo aposta numa presença pública do voluntariado, na medida em que não só procura ser um agente corrector dos desvarios de um sistema económico e político injusto, mas também um agente catalisador de novas realidades mais justas e solidárias. Assim, não é de estranhar que os voluntários se manifestem a favor do perdão da dívida externa aos países do Sul, e seria muito interessante se os voluntários que trabalham com imigrantes se pronunciassem em relação à lei da imigração ou que aqueles que trabalham com crianças afirmassem, de plena voz, o que pensam sobre os maus-tratos infantis. Ou seja, o voluntariado deve encontrar a sua vertente mobilizadora e provocadora numa sociedade caracterizada pela indiferença e pela segurança em termos de defesa contra aquilo que é estranho.

Para levar avante todo este processo educativo, é fundamental descobrir a figura do *animador do voluntariado*, enquanto agente que acompanha e dinamiza este processo em conjunto com outros animadores/colegas com os quais forma uma rede de animadores da entidade, do projecto, ou mesmo do território ou da temática comum para onde convergem interesses e necessidades de diferentes entidades com características idênticas. Uma rede que se transforma no observatório permanente tanto do voluntariado com que contamos, como do processo educativo que adoptámos. Uma rede que nos permitirá adaptar e concretizar, à nossa escala humana, os passos e momentos de um itinerário educativo ambicioso e, ao mesmo tempo, de proximidade.

5_ AVALIAÇÃO

TODOS os processos dão origem a resultados que, de uma forma ou de outra, podem ser verificados. No caso dos processos educativos e, em especial, do itinerário do voluntariado, calculo – de acordo com Francisco Gutiérrez – que possamos falar de produtos de carácter pedagógico quando se trata do resultado permanente do processo, de tal forma que «processo e produtos estão intimamente relacionados»⁽¹³⁾. Mais ainda: o dinamismo, a flexibilidade, a tolerância e a harmonia do processo constituem os primeiros produtos que iremos encontrar através de um itinerário educativo como o que aqui apresentamos.

Do ponto de vista pedagógico, os produtos devem ser:

- _ *Tangíveis*: que possam ser sentidos e fisicamente tocados pelos participantes. Não se trata de produtos teóricos para acumular conhecimentos, mas sim valores, relações, sentimentos e visões do mundo que a pessoa vai assimilando, na medida em que os interioriza sem falsas culpas e com consciência de ganho.
- _ *Inter-relacionados*: a dinâmica do processo gera novas visões da realidade, comportamentos e opções que não estão desligados uns dos outros. Pelo contrário, a experiência de compaixão por aquele que sofre deve aproximar o voluntário do meio pessoal e familiar em que se insere, permitindo, simultaneamente, uma melhor compreensão do sofrimento provocado por dinâmicas estruturais injustas e uma maior participação noutros grupos sociais e/ou políticos.
- _ *Permanentes*: mais uma vez, não falamos de um produto final, mas sim de um produto que se manifesta na própria experiência do processo. É, pois, um resultado gradual cujos frutos vão surgindo pouco a pouco. Todos os dias há resultados: hoje apercebo-me que está a mudar a motivação inicial centrada nos meus problemas ou carências; noutro momento descubro o valor revolucionário e transformador do encontro com um doente terminal; noutro dia tomo consciência da dimensão política e reivindicativa do voluntariado graças a uma mobilização a favor das pessoas sem-abrigo.

(13) GUTIERREZ, F., *Ecopedagogía y ciudadanía planetaria*, op. cit., 46.

— *Participativos*. Os resultados não podem ser fruto da imposição de um líder nem da exigência de um conselho de administração. A lógica do processo educativo conta, desde o início, com o diálogo entre o voluntário e a sua situação, entre o voluntário e a organização, entre o voluntário e os colegas voluntários e/ou contratados. A participação não é só a capacidade de manifestar opiniões numa reunião, mas também a possibilidade de ser o co-protagonista do processo educativo em questão.

Estes critérios funcionam igualmente como um entrave às nossas pressas, visto contarem com *indicadores* adequados para avaliar correctamente o processo educativo que iremos levar a cabo. Talvez estejamos muito inclinados para indicadores exclusivamente quantitativos, que medem a realidade através dos números: o número de voluntários envolvidos, o número de cursos de formação realizados, o número de reuniões de equipa, o número de folhetos distribuídos. Pessoalmente, concordo com Ernesto Sábató quando afirma que a vida é um rascunho, pelo que, embora sendo importante ter os números em conta, corremos o risco de passar ao lado do que é realmente importante: o crescimento pessoal e comunitário, a construção de uma cidadania responsável e comprometida com a realidade ou a sensibilização para a realidade de injustiça que rege o nosso mundo. Nestes processos, o esboço, a tentativa, o rascunho, adquirem uma relevância fundamental.

6_ COMO «APANHAR BOLEIA» DESTE ITINERÁRIO

SIM, ISTO do itinerário tem uma música apelativa, mas como é que esta encaixa na letra do nosso quotidiano, tão diversificado e multiforme? Ora, assim: de modo diverso e acolhendo cordialmente a pluralidade que somos. Embora fácil de dizer, isto revela-se extremamente difícil, sobretudo para nós, que fomos educados com base num modelo educativo que evita linearmente os obstáculos através de disciplinas aprovadas, esperando que, no fim, nos atribuam o merecido prémio. No fundo, todos os que nos alimentamos do pensamento ocidental não só somos herdeiros deste modelo linear, como também o reproduzimos sem querer, mesmo que o adornemos com um discurso alternativo. Gráficamente, traduzimos este modelo da seguinte maneira:



A partir deste esquema, podemos ter um magnífico discurso de itinerário e de processo educativo, embora trabalhando com base num elemento-chave absolutamente linear, onde se começa pela convocatória ou captação dos voluntários e no qual o itinerário vai sendo implementado sucessivamente como se de uma licenciatura se tratasse. A partir deste elemento-chave assistimos a um processo, sim, mas cumulativo, no qual se vão sucedendo diferentes etapas, dificilmente ligadas entre si, e no qual à etapa 1 se segue necessariamente a etapa 2 e assim sucessivamente.

*Nota do Editor: O termo convocatória, referido neste esquema, corresponde à etapa de captação de voluntários.

Partindo desta ideia, «preparamos» os voluntários para um trabalho bem feito, sim, mas um trabalho que coloca em segundo plano o próprio processo de crescimento do voluntário em questão, e no qual se pressupõe que, no fim da viagem, este encontrará as ferramentas necessárias para enfrentar esta travessia. Trata-se de um processo com um fim definido, que tem em vista resultados após a conclusão de cada uma das etapas. Este modelo de itinerário requer uma boa organização, onde tudo esteja perfeitamente planeado, sem sobrepor as etapas nem misturar ou passar por cima dos conteúdos.

Existe outra forma de ver as coisas, mais arriscada pela sua raridade mas, sem dúvida, mais apelativa e próxima da realidade dos voluntários com que contamos. Trata-se do modelo de itinerário em forma de *espiral*, onde todos os momentos estão interligados, onde o acolhimento funciona como uma primeira forma de acompanhar e onde o acompanhamento é um primeiro momento de acolhimento; onde a formação formal bebe da experiência na acção e a presença pública informa e modela as motivações iniciais. Neste modelo não se prepara «para» o voluntariado perfeito, mas mergulha-se cada um, desde o princípio, num modo de ser e de agir com outros. Um voluntário entra na organização através da convocatória organizada, da participação numa palestra informativa ou a partir do encontro com outros numa manifestação contra a situação dos imigrantes sem documentos. Pode ser um voluntário inexperiente ou uma pessoa que volta a envolver-se após anos de militâncias e de compromissos noutros terrenos. O esquema que dá forma a este modelo pode ter a seguinte configuração:

MODELO DE ITINERÁRIO (ESPIRAL)



A sensibilização, que lembra que o voluntariado existe em função dos outros, e o acompanhamento personalizado, que nos recorda que o voluntariado é um modo de crescermos como pessoas, são os eixos que constituem um processo no qual se entrecruzam intencionalmente diferentes momentos e espaços.

A imagem mais sugestiva que reflecte as características dinâmicas deste itinerário é mostrada nesta imagem:



FORMAÇÃO PERMANENTE - ACOMPANHAMENTO - COORDENAÇÃO - ORGANIZAÇÃO - CONVOCATÓRIA - FORMAÇÃO INICIAL - ACOLHIMENTO - FORMAÇÃO ESPECÍFICA - EXPERIÊNCIA - FORMAÇÃO PERMANENTE

Este desenho chama-nos a atenção para alguns elementos mais específicos do itinerário proposto:

- _ É um itinerário dinâmico, que se assemelha a uma dança em que todos participamos.
- _ É um itinerário que integra cadências e ritmos diferentes. Nele há lugar para jovens e menos jovens, qualificados e não qualificados, crentes e não crentes, voluntários e animadores do voluntariado.
- _ É um itinerário que defende a acção colectiva e a instituição de um âmbito educativo comunitário na acção partilhada.
- _ É um itinerário que não está fechado nem se auto-encerra no seu próprio esquema. Antes pelo contrário, mantendo-se fiel ao próprio fundamento do processo, permanece aberto à nova realidade que temos de enfrentar no dia a dia.

POSSIVELMENTE, *este desenho desperta sensações, pensamentos e reflexões que podem ser objecto de comentário no grupo de animadores do voluntariado. Façam-no.*

7_ OS NOVOS ACTORES NA FORMAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS

A FORMAÇÃO dos voluntários é um direito do voluntário e um dever que a organização assume com o voluntário – lei do voluntariado, artigo 7.º, alínea e) e artigo 8.º, alínea e)*. Nos últimos anos, tanto a iniciativa privada como as administrações públicas (de âmbito local, autónomo ou estatal) se associaram ao trabalho de formação no mundo do voluntariado. Esta associação é variada, sendo possível interpretá-la de formas muito distintas, consoante a experiência em questão e a respectiva incidência. Existem contributos que invadem a esfera das organizações, enquanto outros respeitam o ritmo destas últimas; existem aproximações a partir de mundos completamente afastados da acção voluntária e outras que partem da experiência de ter passado pela mesma. Em geral, observa-se um certo tom de intromissão nos trabalhos próprios do mundo das organizações do voluntariado.

Tal deve-se, na minha opinião, a um gradual protagonismo da administração pública no seu todo, apoiado pelos diferentes planos de voluntariado estatais e que, em alguns casos, determinou a atribuição da solução formativa do voluntariado às autarquias ou comunidades autónomas, ou mesmo a empresas de serviços. Não devemos esquecer-nos que uma das linhas de actuação defendidas desde o segundo plano estatal do voluntariado vai no sentido da *empresarialização* das organizações não governamentais, com o consequente impacto que esta mudança deverá ter a todos os níveis formativos de cada entidade.

Do meu ponto de vista, devemos afirmar claramente os nossos critérios de relação no âmbito da formação para o voluntariado, tanto com as empresas de iniciativa privada como com a administração pública.

**Nota do Editor:* Os artigos e alíneas indicados são relativos à lei espanhola de voluntariado. Na lei portuguesa a mesma referência à formação enquanto direito e dever dos voluntários encontra-se no diploma que estabelece as bases do enquadramento jurídico do voluntariado – Lei n.º 71/98, artigo 7º, n.º 1, alínea a) e artigo 8º, alínea d).

CRITÉRIOS COM A INICIATIVA PRIVADA

- _ Não satanizar o privado. Pode haver iniciativas de formação que nascem de empresas de serviços constituídas por pessoas relacionadas com o mundo das ONG, entretanto transformadas em cooperativas e que oferecem às organizações os seus serviços em diversas áreas: desde questões relacionadas com o planeamento estratégico e a organização estrutural de uma entidade (cuja formação será preferencialmente dirigida aos responsáveis pela tomada de decisões na entidade), passando por ferramentas de trabalho destinadas a criar uma cultura de equipa entre voluntários e contratados.
- _ Associar esta prestação de serviços às necessidades de formação detectadas na, e a partir da, organização.
- _ Diferenciar a prestação de serviços de determinadas empresas que ajudam a dar apoio formativo aos nossos itinerários educativos daquilo que é a proposta de formação em termos exclusivamente empresariais, onde a gestão e o planeamento de carácter empresarial/economicista se traduzem no «não dá mais» do novo comércio solidário.
- _ Sempre que uma empresa (fundação, entidade bancária, etc.) patrocine um evento formativo (curso, jornadas, escola), deve ficar bem claro que a escolha dos conteúdos, oradores ou directores de curso é da competência das organizações que levam a cabo a referida actividade de formação. Quem patrocina não deve propor – e muito menos impor – conteúdos nem pessoas.

CRITÉRIOS COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

- _ Não satanizar as administrações públicas. Tal supõe que, sempre que sejamos convidados a dialogar sobre estes temas, devemos demonstrar um espírito construtivo, sabendo que, enquanto entidades, não somos o prolongamento da administração nem estamos subordinados a ela.
- _ Recusar qualquer imposição feita por qualquer administração pública caso esta torne público um determinado plano ou programa de formação para o voluntariado que seja de *cumprimento obrigatório* para os voluntários de todas as organizações abrangidas pelo território em questão.

- _ Iniciar experiências de co-organização de eventos formativos, desde que estejam ao serviço das organizações.
- _ Caso a administração pública patrocine um evento formativo, o critério em relação aos conteúdos e oradores é da competência das organizações.

II.

PROPOSTAS DIDÁTICAS

1_ A FORMAÇÃO A PARTIR DA EXPLORAÇÃO

a) Objectivos

- _ Descobrir as atitudes básicas associadas à elaboração de um itinerário educativo.
- _ Favorecer a busca em comum.
- _ Apelar à reflexão sobre a experiência vivida.

b) Desenvolvimento

- _ Propomos a leitura da seguinte fábula, intitulada «O Explorador»:

«O explorador tinha chegado junto dos seus, que estavam ansiosos por saber tudo acerca do Amazonas. Mas, como podia ele expressar com palavras a sensação que lhe inundara o coração ao contemplar flores de espantosa beleza e escutar os sons nocturnos da selva?

Como comunicar o que sentira interiormente ao dar-se conta do perigo das feras e ao conduzir a canoa pelas águas incertas do rio?

Disse-lhes: «ide e descobri-o vós mesmos. Nada pode substituir o risco e a experiência pessoal». Mas, para os orientar, fez-lhes um mapa do Amazonas.

Eles pegaram no mapa e colocaram-no no Município. E fizeram cópias para cada um deles. Aquele que possuía uma cópia considerava-se perito sobre a Amazónia, pois, não conheciam cada curva e recurva do rio, a largura e a profundidade, o local dos desfiladeiros e das cascatas?

O explorador arrependeu-se para sempre de ter elaborado aquele mapa. Teria sido preferível não o ter feito».

- _ Uma pessoa lê a fábula em voz alta.
- _ Durante alguns minutos, cada um «rumina» em silêncio aquilo que leu e ouviu.
- _ Cada um escolhe uma palavra ou uma frase curta com a qual identifica a etapa em que se encontra no que se refere ao processo educativo do voluntariado da sua entidade.
- _ Poderão ser abordados os seguintes tipos de questões:
 - a.** São necessários mapas para nos posicionarmos naquilo que é um itinerário educativo do voluntariado?
 - b.** Em que momento passa um mapa a ser uma receita?
 - c.** Como se traduz na nossa prática diária isso do «ide e descobri-o vós mesmos»?
 - d.** Controlar esta questão dos itinerários torna-nos peritos? Quais são as vantagens e desvantagens dos peritos?
 - e.** Já passámos por situações em que lamentámos e afirmámos: «Teria sido preferível não o ter feito (o mapa)»? ?

2_ DAR UM ROSTO AO DISCURSO

a) Objectivos

- _ Assegurar a criação de itinerários educativos «com os pés assentes no chão».
- _ Explicar as nossas contradições enquanto animadores e enquanto organizações.
- _ Valorizar os pequenos passos, mesmo que não avancemos à velocidade que desejamos.

b) Desenvolvimento

- _ Ao ouvirmos a canção de J. M. Serrat *Detrás está la gente* (do trabalho intitulado *Bienaventurados*), datada do início dos anos 90, devemos situá-la num contexto histórico em que a recente queda do Muro de Berlim (1989) deita por terra muitos dos grandiosos discursos e palavras da modernidade iluminada por uma nova era. Com o declínio dessas palavras grandiosas, abriu-se o caminho para a pós-modernidade que, na sua visão mais antrope-pessimista, alimenta o relativismo enquanto ética e a renúncia às grandes causas.

DETRÁS ESTÁ LA GENTE

*Detrás de los héroes y de los titanes
detrás de las gestas de la Humanidad
y de las medallas de los generales
detrás de la estatua de la libertad.*

*Detrás de los himnos y de las banderas
detrás de la hoguera y de la Inquisición.
Detrás de las cifras y de los rascacielos
detrás de los anuncios de neón.*

*Detrás está la gente con sus pequeños temas
con sus pequeños problemas y sus pequeños amores.
Con sus pequeños sueldos, sus pequeñas campañas
sus pequeñas hazañas y sus pequeños errores.*

*Detrás del Quijote y de Corín Tellado
detrás de Miss Universo y de El Escorial.
Detrás de Hiroshima y del Vaticano
detrás de la víctima y de criminal.*

*Detrás de la Mafia y de la policía
detrás del Mesías y de Wall Street.
Detrás del Columbia y de la heroína
detrás de Goliat y de David.*

*Cada uno a su manera
cada quien con sus modos
detrás estamos todos, usted, yo y el de enfrente.
Detrás de cada fecha, detrás de cada cosa
con su espina y su rosa
detrás está la gente.*

J.M. SERRAT

- _ Depois de ouvir a canção, podemos comentar em grupo as palavras ou frases que mais nos tenham impressionado.
- _ Podemos encarar esta canção como uma crítica aos pós-modernos que travaram o nosso percurso de trabalho pela justiça e a igualdade, e entre os quais podemos encontrar uma boa parte dos actuais voluntários que acorrem às nossas organizações. Também podemos adoptar uma postura mais auto-crítica em relação à nossa organização e a nós próprios. Este último ponto de vista pode ser mais frutífero.
- _ Propomos um jogo simples. Desenhemos duas colunas numa folha ou num quadro. Numa escrevemos «Detrás de...» e na outra «está...».

DETRÁS DE...	ESTÁ...
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-

- _ O que escrevemos em cada coluna? Façamos um exercício de humilde auto-crítica. Por um lado, a canção fala-nos de grandes palavras, lendas, mitos e referências quase universais: Wall Street, Dom Quixote, o Vaticano, a Estátua da Liberdade, o palácio do Escorial, os hinos e as bandeiras, etc. Todas elas são palavras belas, cheias de significado, sedentas de ideais que caminham num ou noutro sentido, mas que apontam para um novo estado de coisas. O problema é que, muitas vezes, por detrás de cada palavra grandiosa e bela, desconhecemos o rosto concreto de quem a suporta, a sofre ou a trabalha. Como insinua Brecht em alguns dos seus geniais versos: «Filipe de Espanha chorou, quando a Armada se afundou. Não chorou mais ninguém?».

_ Nas nossas organizações também temos palavras grandiosas que falam de gratuidade, solidariedade, etc. Temos um discurso que, por vezes, dificulta a criação de tempo e de um espaço educativo reais. Confrontemos o nosso discurso com o preço que às vezes temos de pagar. Confrontemos as nossas palavras com as nossas realidades. Não tenhamos medo de chamar «pequenas» aos nossos fragmentos de actuação, porque essa é a nossa verdade real.

_ Façamos uma tentativa. *Detrás...* da organização, do fundador, dos estatutos, dos projectos, da direcção, dos convénios, dos «pobres», dos «doentes», etc., *está...*(?)

_ Depois de fazer este exercício:

- a. Quais são as nossas maiores contradições enquanto organização?
- b. Ao construirmos o nosso itinerário educativo temos mais em conta as nossas palavras/ideais ou as nossas pequenas realidades?; ou em que proporção?

3_ VISUALIZEMOS O NOSSO ITINERÁRIO

a) Objectivos

- _ Reflectir sobre a construção do nosso itinerário do voluntariado.
- _ Visualizar a estrutura dos nossos processos educativos e determinar a que é que damos relevo e qual o modelo predominante.

b) Desenvolvimento

- _ Trata-se de um trabalho simples e, sobretudo, aberto. Ou seja, permite reflectir de forma muito livre sobre o modo como vocês vêem o trabalho quotidiano no vosso território e sobre a distribuição de forças e relações que aí se geram.
- _ Contamos com um papel em branco, uma folha. Nela vamos construir o nosso mapa. Com quê?
- _ Temos um conjunto de «recortes». São palavras que exprimem dimensões, momentos e segmentos que têm a ver com a chamada «formação para o voluntariado», conceitos que abordamos com frequência. Verão que alguns «recortes» estão em branco, caso queiram acrescentar algum conceito. Do mesmo modo, não terão de utilizar necessariamente todos «recortes» que vos são propostos.
- _ O trabalho consiste em recortá-los e colá-los, estabelecendo entre eles o mesmo tipo de relação observada na vossa realidade concreta.
- _ É só isso? Sim, e já é muito. No entanto, é preciso «dar os toques finais», ou seja, inter-relacionar estas palavras: estabelecer hierarquias, ordenar as palavras sob a forma de árvore, de rede de relações, etc.
- _ Se este trabalho for feito entre pessoas da mesma organização, podem começar por fazê-lo individualmente para depois comparar os diferentes trabalhos. Se for feito entre pessoas de diferentes entidades, podem começar pelos membros da mesma organização para depois abrir o diálogo entre todos.

IMPORTANTE: *Trata-se de reflectir a vossa realidade, não o vosso organograma. Estamos entendidos?*

FOLHA EM BRANCO PARA COLAR AS PALAVRAS (A folha também pode ser disposta na horizontal)

PROCESSO	ACOMPANHAMENTO
ANIMADOR	ACOLHIMENTO DOS VOLUNTÁRIOS
SENSIBILIZAÇÃO	CONVOCATÓRIA
FORMAÇÃO BÁSICA	FORMAÇÃO ESPECÍFICA
REDE DE ANIMADORES	

Após o trabalho individual, podemos apresentar o nosso mapa:

- _ Em que é que concordámos ou não.
- _ A que é que atribuímos os relevos educativos.
- _ Que relações estabelecemos entre os diferentes momentos ou dimensões do itinerário.
- _ Que novas palavras acrescentámos.
- _ Como devemos reorientar o nosso trabalho educativo com os voluntários. Estamos no bom caminho?

4_ TRAÇAR PLANOS

a) Objectivos

- _ Distinguir os elementos-chave de um programa de formação para o voluntariado.
- _ Rever os nossos planos de formação.
- _ Reflectir sobre a participação na formação tanto a nível das empresas privadas como das administrações públicas.

b) Desenvolvimento

- _ Apresentamos o resumo de um plano de formação promovido por uma empresa de serviços que se ocupa de questões relativas à formação e gestão do voluntariado.

PROGRAMA DE FORMAÇÃO

MESES	MÓDULOS E CONTEÚDOS
DEZ./MARÇO	TEORIA DO SECTOR VOLUNTÁRIO: UM DISCURSO PARA O VOLUNTÁRIO _ A colaboração social _ Voluntariado e solidariedade _ Do privado ao público _ A eficácia no voluntariado _ Tendências sociológicas do voluntariado actual.

MESES	MÓDULOS E CONTEÚDOS
DEZ./MARÇO	INTRODUÇÃO À PROFISSIONALIZAÇÃO: VOLUNTEER MANAGEMENT _ O administrador de voluntariado enquanto coordenador e gestor _ Profissionalismo na administração de voluntariado _ Análise de funções e plano curricular na gestão _ Ética profissional na administração de serviços de voluntariado _ Programa de certificado AVA em administração de voluntariado: áreas funcionais e relação de aptidões.
	FUNDAMENTOS DE DINAMIZAÇÃO _ Papel directivo e liderança _ Motivação e comunicação _ Desenvolver o papel dos voluntários na organização _ Estabelecer um clima organizacional que reforce a motivação, o reconhecimento e a permanência
	ANIMAÇÃO PARA O VOLUNTARIADO: MARKETING SOLIDÁRIO _ A animação para o voluntariado: abordagem baseada no marketing _ Antes da captação de voluntários: analisar, redesenhar, liderar _ Iniciar a captação de voluntários _ Técnicas de captação de voluntários _ Reuniões e processo de grupo _ Avaliação de grupo/Auto-avaliação _ Publicidade

MESES	MÓDULOS E CONTEÚDOS
JAN./ABRIL	ORIENTAÇÃO E FORMAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS: A CRIAÇÃO DE CURSOS _ Orientação de voluntários _ Formação e captação de voluntários: chaves de eficácia _ Pragmática e estratégia da formação participativa de voluntários _ Táticas disponíveis para empreender as acções formativas _ Avaliação da formação
	GESTÃO DA DINAMIZAÇÃO _ Supervisão de voluntários para reforçar a sua actuação e permanência _ Gestão de tempo _ Gestão de qualidade _ Gestão de conflitos _ Resolução de problemas _ Avaliação do trabalho voluntário
	GESTÃO DE CONFLITOS, DIREITO, VOLUNTARIEDADE E VIDA PROFISSIONAL _ O Direito como instrumento de resolução de conflitos _ A regularização jurídica do voluntariado em Espanha _ A relação entre vida profissional e voluntariado _ Propostas de trabalho: auto-regulação, tribunais arbitrais, participação normativa _ Estrutura e funcionamento institucional em território autónomo

MESES	MÓDULOS E CONTEÚDOS
JAN./ABRIL	GESTÃO SEM FINS LUCRATIVOS: CONTROLO DE RECURSOS ECONÓMICOS EM ONG E SERVIÇOS SOCIAIS _ Obrigações formais legais _ Acesso aos recursos públicos de voluntariado na Comunidade Autónoma _ O orçamento por programas _ O controlo dos recursos económicos: registos contabilísticos e plano geral de contabilidade
FEV./ MAIO	PATROCÍNIO DO VOLUNTARIADO: CAPTAÇÃO E GESTÃO _ Patrocínio e plano de financiamento _ Empresas e patrocínio _ Procura e gestão de patrocínio _ A dimensão comunicativa do patrocínio MODELOS DE INTERVENÇÃO PÚBLICA NO SECTOR DO VOLUNTARIADO _ Gestão integral aplicada ao voluntariado

Após a leitura deste documento, podemos discutir as seguintes questões:

- _ Que relevos encontramos neste programa de formação? Conteúdos para identificação? Competências para capacitação? Processos educativos para crescer como pessoa e transformar a realidade?
- _ Que elementos positivos e negativos encontramos no termo «gestão» do voluntariado?
- _ Que implicações teria para a nossa entidade centrar a formação dos voluntários no pressuposto da gestão empresarial?
- _ Que tipo de convénios e acordos estabelecemos tanto com as empresas privadas como com a administração pública em matéria de formação de voluntários? Estamos satisfeitos? Em que sentido deveríamos progredir?

5_ POR UM TEMPO EDUCATIVO

a) Objectivos

- _ Valorizar a importância do tempo educativo nos processos formativos com os voluntários.
- _ Analisar as nossas inquietações, desajustes e improvisações nos processos de aprendizagem entre os voluntários.
- _ Assumir a chave educativa como elemento contracultural no contexto da sociedade da instantaneidade.

b) Desenvolvimento

- _ Apresentamos o cartoon de *El Roto**:



SE NÃO DERES FRUTO NOS PRÓXIMOS DIAS,
ARRANCO-TE E PLANTO UM TRANSGÉNICO!

*Nota do Editor: Andrés Rábago García, mais conhecido como *El Roto*, é um prestigiado cartoonista espanhol.

- _ Concedemos alguns minutos para que, quem quiser, descreva as primeiras impressões acerca da imagem a da leitura deste cartoon.
- _ Podemos desenvolver o nosso trabalho em três partes distintas:

A_ SE NÃO DERES FRUTO NOS PRÓXIMOS DIAS...

Vivemos num tempo em que resta pouco espaço para o pouco a pouco, para a paciência, para a capacidade de espera. Como é que isso se traduz nos tempos educativos com os voluntários?

CERTAMENTE, podemos deparar-nos com uma realidade de pessoas voluntárias que dificilmente aderem a uma dinâmica de compromisso activo e participativo, especialmente no início do seu voluntariado. Por outro lado, esperam que mostremos resultados, sejamos eficazes, respondamos aos pedidos.

- _ Será que, entre nós, também vivemos:
 - O tempo de resultados a curto prazo?
 - O tempo dos subsídios?
 - O tempo do animador?
 - O tempo marcado pelas urgências sociais?
- _ Que fruto deve ser dado em pouco tempo? Temos experiência em dar aos voluntários frutos excessivamente prematuros? E frutos excessivamente maduros, já sem aproveitamento?
- _ Onde reside a chave do tempo educativo em que não tenhamos de nos arrepender dos muito prematuros ou dos muito maduros?

B_ ... ARRANCO-TE...

ARRANCAR implica a ideia de abortar algo em curso; quem arranca interrompe uma realidade em crescimento, que avança ao seu ritmo. No nosso caso, quem arranca fá-lo porque considera que esse ritmo é demasiado lento.

_ Indicar outros sinónimos de «arrancar» na interrupção de processos educativos do voluntariado

C_ ... E PLANTO UM TRANSGÉNICO!

Para além das considerações técnico-científicas, um transgénico é uma realidade artificial, adulterada, que satisfaz a curto prazo, pelo que não tem a qualidade do produto natural.

Na nossa realidade de processos educativos com o voluntariado, identifiquemos pois os «transgénicos» que nascem de processos adulterados:

- _ Servos dos contratados?
- _ Mão-de-obra barata?
- _ Activistas sem pensamento?
- _ ...

D_ ATRIBUAMOS OUTRO FIM À HISTÓRIA

A realidade não é de todo como se escreve e desenha neste cartoon. Também temos experiência em viver outra dimensão do tempo na formação para o voluntariado. Cabe-nos partilhá-la.

- _ Se tivéssemos de descrever numa frase aquilo que, para nós, representa e pressupõe o tempo na chave educativa, poderíamos resumi-lo da seguinte forma:

PARA NÓS, O TEMPO EDUCATIVO É...

E PRESSUPÕE:

III.

UM VOCABULÁRIO
PARA NOS ENTENDERMOS
MELHOR

- _ **Educação:** Utilizamos este termo na sua dupla acepção latina de educare, que significa estar ao lado de, acompanhar o outro, e também no sentido de educere ou, por outras palavras, ajudar o outro a exteriorizar o melhor de si mesmo. Trata-se de agirmos como «parteiros» e «parteiras», de ajudar a dar à luz no contexto de pessoas voluntárias que não têm de saber tudo nem de se comprometer com tudo desde o início.
- _ **Itinerário:** *Iter* significa caminho, um caminho com princípio e fim. Contudo, é acima de tudo um caminho que faz referência às diferentes paragens, recônditos e miradouros que fazem dele uma experiência de sentido e um diálogo entre caminhantes. É este o caminho percorrido pelo itinerário educativo do voluntariado.
- _ **Acompanhamento:** Entrecruzamento de tempos e de espaços que marcam uma determinada evolução e no qual se dá o nascimento de algo novo. No nosso caso, um voluntariado que integre os valores que descobre na sua acção solidária e um voluntariado que trabalha pela obtenção de uma sociedade inclusiva e justa.
- _ **Processo:** Exercício educativo fundamental que consiste basicamente em tratar o outro com consideração, dando-lhe tempo e atenção, acreditar que tem valor e que se encontra no bom caminho. O acompanhamento procura o crescimento mútuo e uma acção transformadora e produtiva.
- _ **Momentos:** Quando falamos de «momentos», não nos referimos a diferentes etapas do caminho que se sucedem no tempo, mas sim a etapas que funcionam e se entrecruzam como dimensões e acontecimentos protagonizados pela pessoa voluntária no seu percurso na organização.
- _ **Espiral:** Falamos de um modelo de itinerário em espiral, ou seja, cujos diferentes momentos não avançam num único sentido, de forma sucessiva, mas sim entrecruzando-se e enriquecendo-se a partir da metodologia acção/reflexão/acção. Tal significa que a espiralidade parte da referência da experiência na acção e não da reflexão teórica ou da programação académica.
- _ **Formação formal:** É a formação que acentua os conteúdos ou as competências educativas, de tal modo que o seu espaço se situa numa sala de aula, com um quadro ou um retroprojector onde uma pessoa forma e outras aprendem. Tudo isto no contexto de um programa formativo que tem um calendário fixo e um horário programado.
- _ **Formação não formal:** É o espaço educativo que «sai» do âmbito formal e que tem no acompanhamento personalizado e na relação interpessoal o seu melhor conteúdo e estratégia educativa.

IV.

BIBLIOGRAFIA COMENTADA

ANDDER-EGG, E., *Educación y prospectiva*, Magisterio del Río de la Plata, Buenos Aires, 1998.

- _ Este autor, bem conhecido pelas suas reflexões e propostas sobre a metodologia da intervenção social, aborda nesta obra a necessidade de trabalhar no terreno educativo com uma perspectiva de antecipação e de prospectiva de futuro. Num tempo em que tantas certezas passadas caíram por terra, resta-nos esboçar possíveis futuros ousados e atrevidos: «Não se pode prever o futuro: podem inventar-se futuros».

ARANGUREN GONZALO, L.A. (coord.), *Somos andando*, Cáritas Española, Madrid, 1999.

- _ Obra de carácter pedagógico e didáctico que apresenta pistas de trabalho para os animadores do voluntariado que levam a sério a criação do itinerário educativo do voluntariado. Está dividida em duas partes: a primeira, de carácter narrativo, procura que os leitores e as pessoas activas na área se envolvam de forma indutiva e experiencial na dinâmica do itinerário proposto. A segunda parte – caixa de ferramentas – contém várias dinâmicas para complementar a execução deste processo.

ARANGUREN GONZALO, L.A., *Cartografía del voluntariado*, PPC, Madrid, 2000.

- _ Selecção de «mapas de navegação» para apoiar a orientação na complexa travessia do voluntariado. Trata-se de reflexões de carácter sociológico, ético e pedagógico que servem de pano de fundo para fundamentar, entre outras coisas, o itinerário educativo do voluntariado.

FREIRE, P., *Política y educación*, Siglo XXI, Madrid, 1996.

- _ A obra de Freire adquire um valor inestimável neste momento em que se procura experimentar um trabalho educativo verdadeiramente educativo e transformador. Nesta pequena obra, são especialmente sugestivos para o voluntariado os capítulos dedicados à formação ao longo da vida e à formação ligada à participação comunitária.

MONOGRAFIAS DE REVISTAS

Nos últimos meses, foram publicados em várias revistas especializadas diferentes trabalhos sobre o voluntariado nos quais o tema da formação é abordado de alguma forma. Entre estas revistas, destacamos as seguintes:

- ÉXODO 54 (2000), *Cambio de siglo-cambio de signo: el voluntariado*
- MISIÓN JOVEN, 288-289 (2001), *Geografía del voluntariado*
- DOCUMENTACIÓN SOCIAL 122 (2001), 2001: *Repensar el voluntariado*
- CRÍTICA 885 (2001)

FICHA TÉCNICA

Título Original

Los Itinerarios Educativos del Voluntariado
2ª edición
Colección A Fuego Lento

Autor

Luis A. Aranguren Gonzalo

Edição Original

Plataforma del Voluntariado de España

Edição Portuguesa

Fundação Eugénio de Almeida

© Desta Edição

Fundação Eugénio de Almeida

Tradução

SintraWeb, Informática e Serviços, Lda

Design Gráfico

MindImage Design, Lda

Impressão

PERES-SOCTIP - Indústrias Gráficas S A

Tiragem

1000 exemplares

ISBN

978-972-8854-35-5

Depósito Legal

305176/10

Janeiro 2010



Fuentes, 10 - 1.ª Izda., 28013 Madrid
Telef: +34 91 541 14 66 | Fax: +34 91 541 14 21
info@plataformavoluntariado.org
www.plataformavoluntariado.org



Pátio de São Miguel, Apartado 2001, 7001-901 Évora
Telef: +351 266 748 300 | Fax: +351 266 748 349
geral@fea.pt
www.fundacaoeugeniodealmeida.pt



01

OS ITINERÁRIOS EDUCATIVOS DO VOLUNTARIADO

É importante conceber os processos educativos com os voluntários com base numa perspectiva abrangente. Falamos de um itinerário que vai além da formação formal (entendida como a realização de acções de formação, cursos ou *workshops*). Assim, falamos de itinerário educativo e de objectivos educativos, onde tomamos em consideração não só o trabalho, mas também a pessoa. Por conseguinte, uma grande parte da relação que se estabelece entre a organização e o voluntário é uma relação educativa marcada pelo crescimento mútuo. Um crescimento que promove um serviço eficiente aos mais desfavorecidos.