COPPer
European Volunteering in Probation



Manual do Voluntário

Formação europeia para voluntários na área da probation

Cofinanciado pela União Europeia

CEP Confederation of European Probation

aproximar

DGRSP Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais

Reclassering Nederland

An tSeirbhís Phromhaidh The Probation Service

UCC University College Cork, Ireland Coláiste na hOllscoile Corcaigh

European Strategies Consulting

Autores
Melinda Lewis
Marco Brok

Data de Publicação
14/08/2025

Número do acordo: 2022-1-NL01-KA220-ADU-000089938
Cofinanciado pela União Europeia. No entanto, as perspetivas e opiniões expressas são da exclusiva responsabilidade do(s) autor(es) e não refletem necessariamente as da União Europeia ou da Comissão Europeia. Nem a União Europeia nem a Comissão Europeia podem ser responsabilizadas pelas mesmas.

Cofinanciado pela União Europeia

Índice

Introdução 4

1. O projeto CoPPer 4

O que é o projeto CoPPer? 4

Formação para voluntários na área da probation 4

Visão sobre o voluntariado 4

2. Quadro de competências para voluntários na área de probation 5

Grupo 1 Atitude e qualidades: como é que o voluntário se deve posicionar? 5

Grupo 2 Conhecimentos: o que é que o voluntário deve saber? 6

Grupo 3 Competências: como deve o voluntário atuar? 7

m que consiste esta formação europeia para voluntários? 8

Módulo 1: Conhecimento da área profissional (e-learning) 8

Módulo 2: Competências relacionais 8

Módulo 3: Competências de comunicação 9

Módulo 4: Observar e Interpretar 9

Módulo 5: Resolução de problemas 9

Cofinanciado pela União Europeia

Introdução

O presente manual destina-se aos voluntários que irão participar na formação europeia para voluntários na área da *probation* ou que estejam interessados na mesma. O manual fornece um contexto para a formação.

- O capítulo 1 descreve o projeto CoPPer. Um dos resultados deste projeto é a formação europeia dos voluntários na área da *probation*.
- O Capítulo 2 aborda o Quadro de Competências. O quadro de competências consiste num conjunto de conhecimentos e aptidões, combinados com qualidades e atitudes que um voluntário que trabalha com clientes em *probation* deve apresentar.
- O Capítulo 3 aborda o conteúdo da formação. Apresenta uma visão geral dos cinco módulos, os seus objetivos e os temas abordados.

1. O projeto CoPPer

O que é o projeto CoPPer?

"O projeto CoPPer (Cooperação para a promoção de um programa europeu de voluntariado na área da *probation*) dá resposta à Agenda Estratégica da UE para 2019-2024, promovendo a participação ativa dos cidadãos e da sociedade civil como apoiantes na reinserção social dos ofensores e assegurando que todos desempenhamos o nosso papel enquanto pilares essenciais de uma cultura europeia comum do Estado de direito e da democracia" (CEP, 2023).

O projeto CoPPer decorre de 2022 a 2025 e reúne organizações europeias, incluindo da área da *probation*, sociedade civil, universidades e setores de voluntariado, para criar uma rede transnacional centrada na partilha de conhecimentos e experiências ao nível local para explorar, em conjunto, formas de aumentar o envolvimento e valorizar o papel que os voluntários e a comunidade desempenham nos percursos de reabilitação dos ofensores.

Formação para voluntários na área da probation

Um dos resultados da iniciativa CoPPer é o desenvolvimento de uma formação europeia para voluntários na área da *probation*. Para esta formação, o voluntariado é considerado como complementar e promotor do envolvimento comunitário na reinserção social de pessoas em cumprimento de penas e medidas na comunidade, deixando o papel da gestão de risco para os técnicos de *probation*.

Visão sobre o voluntariado

Nas diferentes práticas europeias no âmbito da *probation*, o trabalho é realizado de diferentes formas. Existem dois aspetos que são essenciais no processo de reinserção de pessoas em cumprimento de penas e medidas na comunidade: a gestão de risco e o envolvimento comunitário/a inserção comunitária comunitário. Ambos os aspetos estão inter-relacionados e ocorrem na prática. Por vezes, a ênfase é dada mais a um, outras vezes é dada mais ao outro.

Cofinanciado pela União Europeia

- Gestão de risco – a abordagem do técnico de *probation* baseia-se numa metodologia e em métodos que estão de acordo com os fatores de risco. O objetivo é a reaprendizagem e a interiorização das normas sociais, combinadas com a gestão do seu cumprimento das obrigações judiciais.

- Envolvimento comunitário/inserção comunitária – a abordagem do técnico de *probation* consiste em estabelecer uma ponte entre o sistema de justiça criminal e a comunidade. O objetivo é recuperar o acesso aos vínculos e instituições sociais e adquirir uma posição social aceite pela comunidade.

O envolvimento de voluntários pode reforçar particularmente o aspeto do envolvimento comunitário/inserção comunitária. A reinserção é um processo que para além de envolver o cliente e os serviços de reinserção social, envolve também a comunidade.

Para esta formação, o voluntariado na área da *probation* é particularmente concebido como um complemento ao aspeto de desenvolvimento comunitário na reinserção, deixando o papel da gestão de riscos para os técnicos de *probation*.

2. Quadro de competências para voluntários na área de probation

O quadro de competências consiste num conjunto de conhecimentos e aptidões, combinados com qualidades e atitudes que um voluntário deve ter. Este quadro constitui a base da conduta esperada que permite aos voluntários realizar o trabalho voluntário a um determinado nível na área da *probation*.

Existem diferenças nas práticas de reinserção a nível europeu, no que diz respeito à abordagem da organização da *probation*, às funções e tarefas dos voluntários, e à forma como os voluntários e a *probation* cooperam. Apesar das diferenças, podem ser identificadas diversas competências comuns relativamente aos voluntários no âmbito da *probation*.

O Quadro de Competências que se segue, é composto por três grupos que se dividem em onze competências. Para cada competência, serão mencionados os principais pontos de interesse.

Grupo 1 Atitude e qualidades: como é que o voluntário se deve posicionar?

Durante o processo de recrutamento e seleção de voluntários, é importante ter em conta as competências mencionadas neste grupo. Durante o processo, o Serviço de *Probation* deve avaliar até que podem ponto estas competências estão presentes no potencial voluntário.

A competências deste grupo são atitudes e qualidades que não são adquiridas. Já fazem parte do caráter e da personalidade da pessoa. Por conseguinte, estas competências não fazem parte do programa de formação. Contudo, é claro que se pode observar durante a formação se estas atitudes e qualidades estão presentes. Assim, o Serviço de Probation pode considerar a utilização do programa de formação como parte do processo de seleção.

Cofinanciado pela União Europeia

As competências são:

1.1 Fiabilidade

- O voluntário age de acordo com crenças, normas e valores geralmente aceites. Pontos de interesse: ética, normas de conduta, relações de poder, atuar de forma coerente (fazer o que se diz e dizer o que se faz).
- Respeita as políticas e os procedimentos da organização. Pontos de interesse: segurança, confidencialidade, privacidade, incidentes, integridade.

1.2 Colaboração

- O voluntário contribui para um resultado acordado.
  Pontos de interesse: consulta sobre tarefas, transmissão de informações.
- Mantém boas relações no trabalho.
  Temas-chave: coordenação, atenção ao bem-estar dos outros, coliderança.
- Supervisiona o seu próprio trabalho.
  Pontos de interesse: trabalho sistemático, gestão de tempo.

1.3 Competências de reflexão

- O voluntário avalia o seu próprio comportamento e perspetiva.
  Pontos de interesse: aprender a fazer, aprender com as próprias experiências, adaptação.
- É responsável pelos seus próprios atos.
  Pontos de interesse: receber e dar feedback, ajustar o comportamento depois de receber feedback.

1.4 Estabilidade emocional

- O voluntário age com segurança e calma.
  Pontos de interesse: lidar com contratempos e desilusões.

Grupo 2 Conhecimentos: o que é que o voluntário deve saber?

Para ser voluntário no domínio da *Probation*, o voluntário deve conhecer algumas noções básicas sobre o domínio profissional e o corpo de conhecimentos em que se baseia o trabalho de reinserção.

Mais importante ainda, os voluntários precisam de ter conhecimentos sobre o seu papel: expectativas e responsabilidades, a posição do voluntário na organização e a relação com o cliente e com o técnico de reinserção. O programa de formação aborda as competências neste domínio através de vários módulos curtos e de aprendizagem online e de webinars.

As competências são:

2.1 Conhecimento da área profissional

- O voluntário conhece a área da *probation*.
  Pontos de interesse: tarefas essenciais, objetivos, missão, visão.
- Conhece o sistema de justiça criminal.
  Pontos de interesse: principais parceiros de cooperação, lugar da *probation* no sistema judicial.
- Tem conhecimentos sobre o processo de justiça criminal.

Cofinanciado pela União Europeia

Pontos de interesse: procedimentos do Direito Penal.

2.2 Conhecimento de teorias e metodologias

- O voluntário está familiarizado com os princípios básicos do trabalho na área da *probation*.
  Pontos de interesse: princípios de criminologia, mudança de comportamento, avaliação de risco.
- Conhece os clientes da área da *probation* e os seus problemas.
  Pontos de interesse: problemas e questões comuns, grupos-alvo.

2.3 Conhecimento do papel do voluntário

- O voluntário sabe o que é esperado.
  Pontos de interesse: tarefas, o que fazer e o que não fazer, modelagem pró-social.
- O voluntário conhece o seu lugar no serviço.
  Pontos de interesse: responsabilidade, colaboração com o técnico de *probation*.

Grupo 3 Competências: como deve o voluntário atuar?

Os voluntários na área da *probation* necessitam de um conjunto de competências para estabelecerem uma ligação com o cliente (competências de comunicação e relacionais) e para identificarem e abordarem os problemas de forma eficaz (competências relacionais e de observação).
O programa de formação aborda estas competências neste grupo numa formação presencial. A maioria destas competências necessita de uma abordagem prática, com muitas oportunidades para exercitar as competências em interação com os voluntários.

As competências são:

3.1 Competências relacionais

- O voluntário entra numa relação com os outros.
  Pontos de interesse: atitudes fundamentais, empatia, não julgamento, autonomia, reciprocidade. A aliança de trabalho; direção, confiança, vínculo, atrito.

3.2 Competências de comunicação

- O voluntário possui competências de conversação capazes de transmitir empatia e apoiar o diálogo.
  Pontos de interesse: competências de conversação, comunicação verbal e não-verbal, escuta ativa, síntese, perguntas abertas e fechadas.
- Possui competências de escrita e digitais.[1]
  Áreas de interesse: elaboração de relatórios, trabalho com um computador.

3.3 Observação

- O voluntário identifica os problemas.
  Pontos de interesse: interpretação, objetividade, subjetividade, enviesamento pessoais, emoções e falsas crenças.

[1] O programa de formação não aborda a escrita e as competências digitais. Durante o processo de recrutamento e seleção, deve avaliar-se se o potencial voluntário possui suficientemente estas competências.

Cofinanciado pela União Europeia

3.4 Capacidade de resolução de problemas

- O voluntário reconhece os problemas e tem as competências necessárias para os resolver.
  Pontos de interesse: áreas da vida, clientes no seu contexto, o reflexo de reparação, abordagens eficazes, questionamento orientado para a solução.

m que consiste esta formação europeia para voluntários?

A *formação europeia para voluntários em probation* consiste em cinco módulos. O módulo 1 é em e-learning, os voluntários acompanham a partir de casa em qualquer dispositivo digital.
Os módulos 2-5 são uma formação presencial, que levará aproximadamente 6-7 horas.

Módulo 1: Conhecimento da área profissional (e-learning)

Objetivo principal: aumentar o conhecimento da área profissional de *probation*.

Princípios básicos do trabalho na *probation*
Os tópicos abordados são:

- A evolução do comportamento delinquente
- Reduzir o comportamento delinquente
- Infracções mais comuns, grupos-alvo

O Sistema de Justiça Criminal
Os temas abordados são:

- Sistema de Justiça Criminal, principais procedimentos.

A área de *probation*
Os tópicos abordados são:

- A organização dos Serviços de Reinserção Social/Probation
- Principais funções e tarefas: Assessoria técnica aos tribunais e Execução de decisões judiciais
- Parceiros profissionais da *probation*

Funções e tarefas
Os tópicos abordados são:

- Funções e tarefas do técnico da *probation*
- Funções e tarefas do voluntário
- Como é que o técnico da *probation* e o voluntário trabalham em conjunto
- Direitos e responsabilidades dos voluntários

Módulo 2: Competências relacionais

Este módulo foca-se em equipar o voluntário para criar relação com o cliente de *probation*.

Objetivo principal: sensibilizar para a importância da relação e compreender os aspetos mais importantes da relação e da atitude.

Os temas abordados são:

- Aspetos da aliança de trabalho: Confiança, Vínculo, Direção e Objetivos, Atrito

Cofinanciado pela União Europeia

- Atitudes fundamentais: Empatia, Não julgamento, Autonomia.

Módulo 3: Competências de comunicação

Este módulo também se foca em equipar o voluntário para criar relação com o cliente de *probation*.

Objetivo principal: os voluntários têm uma melhor compreensão das competências necessárias para uma comunicação eficaz.

Os tópicos abordados são:
- Comunicação verbal e não verbal
- Escuta ativa
- Perguntas abertas e fechadas
- *I-message* / Mensagens "eu"

Módulo 4: Observar e Interpretar

Este módulo foca-se em equipar o voluntário para apoiar o cliente de *probation*.

Objetivo principal: sensibilizar para os preconceitos. Os voluntários sabem a diferença entre factos e preconceitos.

Os tópicos abordados são:
- Subjetividade
- Objetividade

Módulo 5: Resolução de problemas

Este módulo foca-se em equipar o voluntário para apoiar e ativar o cliente de *probation*.

Objetivo principal: praticar competências de comunicação com foco na resolução de problemas. Os voluntários analisam as necessidades dos clientes e têm uma atitude orientada para a solução.

Os tópicos abordados são:
- Necessidades do cliente: fatores pessoais e sociais

Boa sorte com a formação!

Cofinanciado pela União Europeia

2022-1-NL01-KA220-ADU-000089938

CoPPer

European Volunteering in Probation

Cofinanciado pela União Europeia