



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

# Projeto VOYCE



Output 4 - Guia para  
“mentores de caminhos para o surgimento de aprendizagens”

 [Portugal]





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

## Projeto VOYCE

# Guia para "mentores de caminhos para o surgimento de aprendizagens" (Julho de 2018)

Este guia foi criado pela Fundacion Docete Omnes em cooperação com a Era Ewaluacji (Polónia), Fundacion Cibervoluntarios (Espanha), CEMEA, CEMEA Centre (França), Clube Intercultural Europeu (Portugal), CESV e CPIA 3 (Itália).

**Autor: José Luis Dessy**

#### Isenção de responsabilidade

O apoio da Comissão Europeia para a produção desta publicação não constitui uma concordância em relação aos conteúdos, que reflete apenas as opiniões dos autores, pelo que a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito das informações aqui contidas.

Os recursos do projeto contidos neste documento estão disponíveis ao público sob licença de Creative Commons [Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

## Índice

Introdução .....	4
Conteúdos.....	4
Objetivos gerais .....	4
Projeto VOYCE .....	5
1 - Fase introdutória: acolher os voluntários de forma a que estes se sintam à vontade .....	7
Preâmbulo .....	7
1a Responder às expectativas: boas-vindas e orientação.....	7
1aa O que é ser um voluntário? O que é o voluntariado? .....	8
1ab A União Europeia .....	8
1ac Porque é que acolhemos voluntários? Os nossos objetivos como organização/tutores/mentores.....	9
1b Aspectos básicos do quotidiano .....	9
1c Contexto histórico, político, social e cultural.....	9
1d Coesão de grupo.....	10
1e Conversa individual .....	10
1f Incluir sessões de formação linguística no programa .....	11
1g Seguro, protocolos e gestão de crises .....	11
Exercícios, métodos, sugestões, diretrizes.....	12
2 - Aprender a aprender .....	13
2a FASE I: identificar as competências iniciais, necessidades de formação e necessidades detectadas....	15
2b FASE 2: Elaboração do plano de formação.....	16
2c FASE III: Ações formativas.....	17
2d FASE IV: Cronograma e referências para o voluntário .....	18
2e FASE V: Processo de avaliação e validação.....	19
2f Preparar o fim do voluntariado e o pós-voluntariado .....	19
Exercícios, métodos, sugestões, diretrizes.....	19
3. Gestão de conflitos individuais e em grupo .....	21
Exercícios, métodos, sugestões, diretrizes.....	21
ANEXOS - exercícios, métodos, sugestões, diretrizes... ..	22
Annex 1 - Ice –breaker activities .....	22
Annex 2 - Definitions .....	24
Annex 3 - Tips for creating group dynamics .....	25
Annex 4 - Games to promote the group cohesion .....	26

Annex 5 - Example of an informal talk and its phases.....	28
Annex 6 - Tips for linguistic immersion .....	30
Annex 7 - The autobiographical narrative .....	31
Annex 8 - The self-assessment questionnaire.....	33
Annex 9 - Techniques to work the Motivation.....	38
Annex 10 - Techniques to work the Flexibility and creativity .....	40
Annex 11 - Methods to promote Commitment .....	41
Annex 12 - Techniques to Communicate effectively.....	43
Annex 13 - Techniques to Promote personal development.....	45
Annex 14 - Techniques to work the initiative.....	47
Annex 15 - How to convert competence into knowledge, skills, and abilities? .....	49
Annex 16 - Example of organizational chart.....	50
Annex 17 - Techniques to make volunteers know the city .....	51
Annex 18 - Example of training needs.....	53
Annex 19 - Evaluation techniques .....	54
Annex 20 - To express myself/ my needs:.....	56

## Introdução

O documento que se segue foi criado como um guia para orientar os gestores e mentores de organizações que acolhem jovens voluntários. É um guia, porque contém uma lista de informações especificamente relacionadas com percursos para o surgimento de aprendizagem durante os serviços de voluntariado dos jovens voluntários com o intuito de validar essas competências credenciadas durante o processo.

A metodologia utilizada no guia inclui sessões online e presenciais com os voluntários e cobre todos os aspectos, desde a recepção de voluntários até à validação final de competências, passando por percursos de formação individuais para cada voluntário.

Como existem diferentes e boas orientações para a gestão de voluntários, este guia irá ignorar estes conceitos gerais já conhecidos.

Não se destina a oferecer uma fórmula que deve ser seguida passo a passo; este guia procura promover reflexões, ideias e conteúdos que possam ser usados e adaptados a cada realidade. Existe uma ampla gama de organizações que trabalham com voluntários de diferentes tamanhos, tipos e recursos, por isso, neste guia, fornecemos ferramentas que podem ser adaptadas para criar a fórmula mais adequada à sua organização e às suas necessidades.

O Projeto VOYCE (ver o parágrafo seguinte) também inclui o desenvolvimento de um manual e uma ferramenta online para validar as experiências dos voluntários. Este guia e a validação de ferramentas foram desenvolvidas utilizando técnicas criativas e com a participação de um pequeno grupo de pessoas, de diferentes países e perfis: voluntários, responsáveis pelo voluntariado, especialistas em competências, pesquisadores, etc.

O objetivo final do projeto é a criação de um modelo simples para a validação de competências adquiridas pelos jovens através da ação voluntária. Além disso, uma das saídas incluídas neste processo é este guia, que pretende ser um recurso de formação para gestores e pessoas responsáveis por aprimorar as competências dos seus voluntários.

Alguns conteúdos e objetivos do guia são:

## Conteúdos

- Apresentar o contexto histórico, social, cultural e geográfico em que o trabalho é realizado voluntariamente em cada cidade, região e país;
- Fornecer ferramentas e recursos para a aprendizagem e comunicação intercultural que permite que os voluntários melhorarem as suas competências, conhecimentos e atitudes;
- Ajudar os voluntários a planear e desenvolver os seus objetivos de aprendizagem;
- Proporcionar um espaço para encontros e intercâmbios entre voluntários.

## Objetivos gerais

- A melhor integração e formação de voluntários para maximizar a experiência e obter melhores resultados entre os utilizadores com quem os voluntários trabalham;
- Para desenvolver um percurso formativo que pode ser atrativo para aumentar o número de futuros voluntários;
- A geração de uma rede transnacional de organizações que atuam no campo do voluntariado e que favorecem o reconhecimento e a validação de competências e capacidades adquiridas por meio da ação voluntária;
- Para promover e informar os empresários sobre as competências adquiridas através do voluntariado.

Este guia foi dividido em duas partes. A primeira parte é sobre o acolhimento e a segunda parte é sobre os percursos formativos para voluntários.

## Projeto VOYCE

Este guia é um dos principais resultados do VOYCE, um projeto co-financiado pela Comissão Europeia, através do programa Erasmus+, ação KA2 parcerias estratégicas no domínio da juventude. O projeto começou em outubro de 2016 e termina em setembro de 2018.

O projeto é implementado por uma **parceria de** 8 organizações, cobrindo 5 Estados-Membros.

- Itália: CESV - Centro de Serviço de Voluntariado: (requerente); CPIA 3 ce Roma - uma escola pública para a formação permanente de adultos;
- França: CEMEA Centre e CEMEA National: 2 organizações com uma longa experiência em educação não-formal e informal de jovens através de atividades criativas;
- Espanha: Fundacion Docete Omnes - uma escola de formação profissional para pessoas desfavorecidas; Cibervoluntarios - uma associação de voluntários especializados em instrumentos de TIC;
- Polónia: Era Ewaluacji - empresa especializada em estudos sobre educação formal, não-formal e informal;
- Portugal: Clube Intercultural Europeu e Instituto Príncipe Real (IPR) - organizações que implementam serviços e formações para jovens em situações de risco e desfavorecidos.

O VOYCE trata a questão da validação das competências alcançadas por jovens voluntários.

Os objetivos do projeto pretendem:

- Criar ferramentas práticas e inovadoras a serem usadas para validar as competências de jovens voluntários;
- Promover a utilização de tais ferramentas entre as organizações que lidam com jovens voluntários e entre as instituições públicas;
- Conectar os jovens voluntários, que adquiriram novas competências, com empresas interessadas em contratá-los.

**Os grupos-alvo** do projeto são:

- Jovens europeus que fazem voluntariado e estão interessados em validar as suas competências; será dada particular atenção aos jovens desfavorecidos e sobretudo aos requerentes de asilo, refugiados e imigrantes;
- Organizações de acolhimento de voluntários que terão um papel fundamental na avaliação e validação das competências;
- Instituições públicas encarregues do planeamento e da implementação de políticas educacionais;
- Empresas de recrutamento de jovens.

Os **resultados** esperados são:

- 1) Criação de ferramentas inovadoras para a validação de competências adquiridas através de atividades voluntárias;
- 2) A promoção de uma ligação entre jovens voluntários e o mercado de trabalho;
- 3) Formação de jovens trabalhadores sobre o uso das ferramentas desenvolvidas;
- 4) Divulgação de ferramentas e experiências do projeto entre todas as partes potencialmente interessadas: instituições públicas, empresas, terceiro setor, voluntários.

São esperadas **cinco diferentes produções intelectuais**:

- O1 Pesquisa sobre a validação das competências adquiridas no trabalho voluntário;
- O2 Manual de validação de competências;
- O3 Plataforma interativa para a validação de competências online;
- O4 Guia para "Mentores de caminhos para o surgimento de aprendizagens"
- O5 Módulo de formação "competências em ação: re-investimento de competências dos voluntários nas suas vidas".

Foram dirigidos dois cursos **de formação transnacional** a um grupo de 25 jovens trabalhadores de todos os países participantes. Cada curso terá a duração de 5 dias.

- Curso de formação C1 na validação da aprendizagem;
- Curso de formação C2 na emergência e re-investimento de competências.

Por fim, o projeto organizará 5 ações de multiplicação de eventos para a divulgação de realizações e resultados. Haverá nomeadamente 2 eventos transnacionais e 3 nacionais. Os eventos irão envolver um público composto por jovens, organizações voluntárias, instituições, etc.



# 1 - Fase introdutória: acolher os voluntários de forma a que estes se sintam à vontade

## Preâmbulo

A fase introdutória está relacionada com o acolhimento de voluntários, para os integrar na atividade da organização e no contexto local onde estes desenvolverão a sua ação voluntária. Esta primeira interação com o voluntário é muito importante e pode determinar o sucesso do voluntariado. Fazer com que o voluntário se sinta à vontade, explicar e delimitar precisamente os principais conceitos e atividades, pode evitar equívocos que levam à deserção do voluntário e à falha da sua experiência.

Quando um voluntário chega pela primeira vez à nossa organização, precisa de adquirir muitas informações. Por isso, dividimos este primeiro ponto em diferentes aspectos e informações que o nosso voluntário pode precisar durante o seu tempo conosco, desde responder às expectativas até às questões administrativas.

A inclusão de voluntários é um processo dinâmico em que as duas partes (organizações-voluntários) precisam de saber o que podem dar e o que receber. Isto não se consegue com uma seleção "académica", onde os interesses da organização normalmente prevalecem, nem com inclusão imediata, onde prevalecem os interesses do voluntariado.

Esta fase é baseada em três eixos: **informação, orientação e motivação.**

## 1a Responder às expectativas: boas-vindas e orientação

**Este é o ponto mais importante desta primeira fase de recepção de voluntários.** Durante estas sessões, trabalharemos com o voluntário para responder às suas expectativas, motivações, dúvidas e receios; e também para definir alguns objetivos comuns, definir e esclarecer conceitos.

Se conseguirmos corresponder às expectativas dos voluntários com as tarefas atribuídas durante o período de voluntariado, "garantiremos" o sucesso do processo.

Preparar um espaço de trabalho físico onde podem trabalhar (por exemplo, uma mesa e um computador) e preparar um portfólio para cada voluntário com todos os documentos que podem precisar (formulários, guias, acordos confidenciais, lista de contactos de pessoas-chave da organização, protocolos, mapas, informações sobre transportes públicos, etc.).

Não se esqueça de fornecer aos voluntários um calendário de reuniões para o acompanhamento da experiência. Faça-os saber que terão certamente momentos para conversar e discutir (individualmente e em grupos) sobre a sua atividade.

Na medida do possível, utilizar uma metodologia que permita a participação ativa de voluntários. Será propício que as sessões tenham como base os interesses e a realidade dos participantes. Para isso, é necessário conhecer o grupo e as suas expectativas antes de preparar as formações. Existem várias técnicas para ter sucesso na primeira sessão, mas a fim de melhor integrar e evitar futuros inconvenientes, vamos concentrar-nos em sessões de grupo e conversas individuais.

Como uma primeira sessão (quando possível) recomendamos uma sessão de grupo onde os principais objectivos são dar a **conhecer** toda a gente e começar a **construir algumas** relações interpessoais, **para apresentar a organização e as** pessoas que serão referências para os voluntários, para **definir alguns objetivos e conceitos** e, claro, **para introduzir o processo de validação.**

**NOTA: O primeiro passo é conhecerem-se!** Peça aos voluntários sénior para participarem na sessão e fazerem alguns jogos introdutórios ou de descontração no início da sessão (ver anexo 1).



## 1aa O que é ser um voluntário? O que é o voluntariado?

O primeiro conceito que devemos esclarecer com o voluntário é: **o que é ser um voluntário? O que é o voluntariado?** O conceito de voluntariado deve ser claro desde o início, e embora não haja nenhuma concepção única, é importante que pelo menos reflita sobre o assunto e perceba que existem conceitos básicos ligados ao que se entende por voluntariado.

Durante esta sessão de grupo, devemos introduzir aos voluntários alguns conceitos importantes como a solidariedade, a cidadania ativa, o respeito, a integração, a diversidade intercultural, o trabalho em equipa, a motivação, a migração e os refugiados e/ou qualquer outro aspecto que pode estar relacionado a cada organização específica (algumas definições no anexo 2).

## 1ab A União Europeia

O voluntariado é um aspecto fundamental da política europeia em matéria de educação. Este aspecto deve ser adequadamente contextualizado no lugar que ocupa dentro de um plano de ação mais amplo dirigido para os jovens. Mesmo que o projeto voluntário não tenha nenhuma relação com a UE, devemos enfatizar os enormes esforços feitos pela UE no que toca à juventude e às oito competências-chaves identificadas pela UE. Neste bloco temático, os conteúdos seriam abordados com sessões de informação ao nível base sobre a UE: o que é a UE, membros, instituições, tomada de decisões e oportunidades para os jovens provenientes da UE, como o programa Erasmus+... Uma boa referência para trabalhar com este conteúdo pode ser encontrada no site da União Europeia:

- <https://eurodesk.eu/>

- [https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy\\_en](https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy_en)

Espanha:

- [https://ec.europa.eu/spain/services/contact-points-in-spain/eurodesk\\_es](https://ec.europa.eu/spain/services/contact-points-in-spain/eurodesk_es)

- [https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy\\_es](https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy_es)

Itália:

- <http://www.eurodesk.it/>

- [https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy\\_it](https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy_it)

Polónia:

- <http://www.eurodesk.pl/>

Portugal:

- <https://juventude.pt/agencia/eurodesk>

França:

- <https://www.euroguidance-france.org/partir-ue-trav/partir-ue-trav-eurodesk/eurodesk/>

- [https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy\\_fr](https://ec.europa.eu/youth/policy/youth-strategy_fr)

Não é uma questão de aprofundar o assunto, mas de, pelo menos, oferecer algumas luzes sobre o que é a União Europeia, que políticas e programas são destinados a jovens como eles.

Este tipo de conteúdo admite facilmente atividades de natureza lúdica, tais como, jogos de trivial, quiz ou perguntas e respostas. Esquemas também podem ajudar a explicar questões como quais as principais instituições da UE, bem como mapas... Como o conteúdo é menos atrativo e mais teórico, quanto mais

visual e dinâmico for, melhor. Poderia ser introduzida uma atividade de reflexão sobre a ideia de Europa, através de uma representação visual dramatizada em frente ao debate clássico que requer um certo nível de proficiência linguística.

## 1ac Porque é que acolhemos voluntários? Os nossos objetivos como organização/tutores/mentores...

Outra questão crucial diz respeito à questão: por que razão acolhemos voluntários? Os nossos objetivos como organização/tutores/mentores...

Esta questão diz-nos respeito como organizações, tutores, mentores. Muitas vezes não estamos conscientes dos nossos propósitos no fundo sobre como trabalhar com voluntários, o que é a visão que sustenta a nossa proposta; o facto é que mesmo que não seja claro para nós, o nosso propósito surgirá no relacionamento com os voluntários, também de forma implícita e oculta. Por esta razão é crucial estar a fundo ciente dos nossos propósitos e visões, como organizações, tutores e operadores, e partilhá-los com os voluntários...

Precisamos de identificar as pessoas de referência envolvidas no processo, para que durante esta reunião, possamos apresentá-las aos voluntários, assim como as informações sobre a organograma (ver anexo 16).

## 1b Aspectos básicos do quotidiano

Quando recebemos voluntários de outros sítios, devemos fazê-los sentirem-se em casa. Para isso, é fundamental que os voluntários dominem os aspectos principais que podem afetar o seu quotidiano, como: registo, sistema de saúde, procedimentos bancários, obrigações, cartão de desconto, etc.

Devemos fazer a diferença entre voluntários locais, voluntários nacionais de outras partes do mesmo país e região e voluntários estrangeiros (cada grupo precisará de informações diferentes) para fornecer a cada voluntário tantas informações quantas sejam necessárias.

No entanto, recomendamos sempre não dividir o grupo em diferentes tipos de voluntários de acordo com a sua origem, embora possam precisar de informações diferentes, é recomendado deixá-los interagir entre si e até, deixar voluntários locais guiar outros voluntários para favorecer o intercâmbio intercultural.

Como ideia principal, no seu primeiro ou segundo dia na organização, podemos organizar um passeio pela organização para mostrar aos voluntários onde estão o posto de saúde mais próximo, o banco, os supermercados, o município, a polícia ou outros pontos interessantes da área, incluindo algumas atrações turísticas que podem visitar, mais tarde, com calma (ver o ponto 1c).

Se houver qualquer tipo de requisito administrativo, poderemos ter todos os formulários de inscrição ou fazer a inscrição com antecedência para facilitar aos voluntários todos os procedimentos formais, para que sejam resolvidos o mais rápido possível. Tanto quanto estamos preparados, neste sentido, a confiança que ganharemos com os nossos voluntários.

Lembre-se! **Os recursos humanos são o primeiro e o melhor investimento de qualquer organização**, por isso, há que prestar atenção.

IDEIA: Faça os voluntários interagirem com as pessoas do local onde o voluntariado é desenvolvido (ver o anexo 17).

## 1c Contexto histórico, político, social e cultural

A ideia é apresentar a história, estado político-administrativo, tradições, etc. do lugar onde estamos localizados, e a história da associação. O principal objetivo desta atividade é fazer com que o voluntário se torne um de nós e se identifique mais com as raízes da instituição. É uma sessão muito valorizada.

Esta é provavelmente uma das sessões mais interessantes. Portanto, não é difícil captar a atenção dos voluntários. Jogos de perguntas e respostas funcionam bem para o contexto histórico, político, social e cultural. Recomendamos que faça esta sessão quando visitarmos o centro pela primeira vez e também durante uma visita à área em redor do centro (veja um exemplo de um jogo de perguntas e respostas no anexo 1).

*Se houver voluntários estrangeiros, apresente as sessões sempre na língua anfitriã da forma mais clara possível.*

**Nota:** Outro objetivo é aprofundar as diferenças culturais para evitar desentendimentos ou situações desagradáveis.

## 1d Coesão de grupo

O voluntariado ocorre, na maioria dos casos, num grupo e graças a um grupo. Por esta razão, uma boa cooperação e um bom relacionamento entre os membros do grupo são a base para o sucesso destas experiências.

Ao dizermos "coesão de grupo", referimo-nos a:

- partilhar visões;
- partilhar metas;
- capacidade de dar espaço para individualidades e diferenças, enquanto se prossegue um objetivo comum.

Existem muitas formas de promover a coesão de grupo; pode ver algumas sugestões sobre como criar dinâmicas de grupo no anexo 3, e alguns jogos ou técnicas para promover a coesão de grupo no anexo 4. De qualquer forma, momentos informais podem também ser muito úteis para este objetivo.

## 1e Conversa individual

Uma entrevista informal ajuda-nos, a nós e ao voluntário, a estabelecer uma rota de atividades e de formação de acordo com o seu histórico e expectativas futuras. Além disso, obviamente, no caso de recebermos apenas um voluntário também falaremos sobre os mesmos temas da sessão de grupo anterior.

Para que serve a entrevista? Permite-nos mover em três eixos: Informação - Motivação - Orientação. Também reúne outros aspectos importantes: ser capaz de se adaptar às características de cada organização; ser acessível e utilizável para qualquer pessoa, independentemente da sua especialidade ou competências profissionais, aderindo aos padrões mínimos e tendo a formação adequada.

Além disso, **como cada pessoa é única, devemos dedicar tempo para cada voluntário individualmente.** Até a tarefa de ser feito pode ser semelhante, os objetivos pessoais podem ser diferentes e devemos adequar a experiência tanto quanto possível para ambos os aspectos (cumprir as tarefas confiadas e necessidades intelectuais dos voluntários).

Como saberemos quais são os interesses dos voluntários se não perguntarmos? Podemos frustrá-los ao confiar tarefas para além das suas possibilidades ou formação.

No entanto, muitas pessoas, interpretando mal estas abordagens, conduzem conversas informais que não são planeadas. Isto leva a uma entrevista não estruturada, onde qualquer assunto é válido, não se retira nenhuma conclusão, ou, se é obtida, não se baseia em dados reais, mas sim em impressões e ideias preconcebidas, sem validade.

Recomendamos, devido às características deste processo, uma abordagem semi-estruturada, na qual os componentes principais da conversa são planeados, mas não padronizados, permitindo ao entrevistador e ao potencial voluntário, uma certa flexibilidade na abordagem de questões. Em suma, não deve ser um diálogo improvisado ou um inquérito fechado. O processo de receção e orientação tem cinco aspectos fundamentais que nos permitirão uma inclusão efetiva:

- Informar os voluntários sobre a organização, programas, atividades e tarefas a serem desenvolvidas;
- Permite informar-nos sobre as competências, atitudes, motivações e interesses do voluntário;
- Permite-nos decidir mutuamente e consensualmente na sua inclusão a tarefa mais adequada (e até mesmo a sua não inclusão ou adiamento da decisão);
- Determinar se a personalidade do voluntário se adaptará às pessoas com quem este irá trabalhar e para as tarefas que irá realizar;
- É o primeiro passo para identificar as necessidades de desenvolvimento/formação.

Como o objetivo principal é orientar as tarefas que melhor se adequam às características do voluntário e as suas expectativas e objetivos futuros, o entrevistador deve conhecer, em detalhe, as posições disponíveis, as tarefas que podem ser executadas e, especialmente, o perfil do voluntário que melhor se adaptaria a essas posições. Quanto menos soubermos sobre os programas e as posições disponíveis, menos qualificados estaremos para examinar as características do potencial voluntário e orientá-lo para a atividade mais adequada.

Lembre-se! Nós cuidamos dos voluntários e da organização, desde que prestemos atenção aos sentimentos dos voluntários, estes não se tornarão um problema para a instituição, mas sim uma ajuda. **Se nos preocupamos com os nossos voluntários, estes preocupar-se-ão connosco** (veja algumas sugestões no anexo 5).

## 1f Incluir sessões de formação linguística no programa

O conhecimento da língua local torna-se uma questão fundamental quando estamos a lidar com voluntários internacionais ou com voluntários que não falam a língua materna. Nestes casos, o nível de conhecimento da língua é o principal desafio que a equipa de formação tem de enfrentar, principalmente quando existem diferentes níveis dentro do grupo. Embora a maioria dos voluntários fale ou consiga entender inglês, não é raro encontrar uma ou duas pessoas que não falem o idioma do anfitrião ou inglês. Se quiser que tenham formação tão útil quanto possível para o desenvolvimento do voluntariado, a equipa de formação terá de se certificar de que eles entendem o conteúdo que é trabalhado durante as diferentes fases.

*Por isso, o apoio linguístico e o desenvolvimento de competências de comunicação são fundamentais para organizar um voluntariado de qualidade.*

*No entanto, a formação linguística ou imersão durante o voluntariado deve ser tratada numa secção transversal de modo que, em cada uma das atividades, comecem a enfrentar o desafio da linguagem. Por isso, embora muitas vezes tenhamos de traduzir o que é dito, é muito importante que comecem a ouvir o idioma do anfitrião.*

*É importante treiná-los, mas às vezes não temos os recursos certos para o fazer, portanto, outra opção é encontrar cursos de idiomas fora da nossa organização (veja alguns recursos e sugestões úteis no anexo 6).*

## 1g Seguro, protocolos e gestão de crises

Existem muitas organizações diferentes que recebem voluntários para cooperar com estas, e cada uma difere da outra no grupo-alvo em que a sua atividade é focada. No entanto, é comum que cada organização tenha um protocolo de ação, que os voluntários devem conhecer. Assim teremos de organizar uma sessão especificamente para treinar os voluntários nestes protocolos, por exemplo, sobre como participar numa atividade, como cuidar de um migrante, o que fazer em caso de emergência, etc.

Além disso, existem medidas de segurança e planos de evacuação que os voluntários devem conhecer obrigatoriamente.

Embora cada organização possa ter diferentes protocolos, há um ponto comum que deve ser incluído nesta sessão, a assistência do próprio voluntário: **que tipo de apoio tenho?** É importante lembrar a

necessidade de ler as informações sobre as condições do seguro e do sistema local de saúde, o que abrange e o que não abrange. Não se trata de "controlar" a vida deles.

Temos de fornecer orientação sobre:

- O que fazer em caso de doenças comuns: centros de saúde, procedimentos, reembolso de despesas
- O que fazer em caso de acidente: telefones de emergência, procedimentos...
- Sugestões para a gestão de crises:
  - Seguro;
  - Números de telefone e contactos;
  - Tutor;
  - Pessoas a contactar em caso de emergência;
  - Estruturas de apoio.

Os aspetos relacionados com a segurança e o bem-estar dos voluntários devem ser muito claros desde o início, devemos fornecer um manual com as informações, e, é importante que seja bem compreendido. Certifique-se de que o horário da sessão e o tamanho do grupo assim o permitem. As dúvidas podem ser resolvidas entre todos os participantes e, lembre-se de facilitar sempre momentos e/ou espaços de atenção individualizados.

É provável que precisaremos de planear sessões extras sobre este assunto durante o voluntariado para atualizar as informações sobre protocolos de ação e medidas de segurança.

## Exercícios, métodos, sugestões, diretrizes

<b>Dê as boas-vindas e faça com que os voluntários se sintam à vontade; Fase introdutória.</b>		
<b>Exercícios/Diretrizes</b>	<b>Duração:</b>	<b>Número do anexo</b>
Jogos para quebrar o gelo	20 minutos	Anexo 1
Definições	-	Anexo 2
Gráfico organizacional (exemplo)	-	Anexo 16
Gincanas, desafio de fotos e jogos de pistas	2 a 4 horas	Anexo 17
Como criar um grupo dinâmico	-	Anexo 3
Técnicas para promover a coesão de grupo	1 hora	Anexo 4
Conversa individual	-	Anexo 5
Recursos linguísticos	-	Anexo 6

## 2 - Aprender a aprender

O voluntariado é essencialmente uma experiência de aprendizagem não-formal (e informal também) que visa proporcionar conhecimentos, competências e novas atitudes para a pessoa que participa, e que resulta na aquisição e desenvolvimento de competências.

Para maximizar a experiência, os participantes devem estar cientes do processo de aprendizagem em que estão inseridos.

O objetivo é simplificar e visualizar as competências iniciais do voluntário, aquelas em que vamos trabalhar e empoderar os voluntários. A compilação do questionário criado pelo VOYCE (saída O2 do projeto - ver anexo 8) irá permitir-nos realizar essa avaliação inicial. Esta ferramenta permite uma auto-avaliação e a avaliação no que diz respeito a aspectos de competências chave relevantes ao voluntariado. Entre as competências que são particularmente relevantes no voluntariado, encontramos, por exemplo:

### Capacidade de comunicar eficazmente

Ao formar a equipa de voluntários, embora pareçam básicas, devemos transmitir ideias claras e concisas que podem ser colocadas em prática ao fazerem voluntariado. Comunicar significa apresentar informações de maneira clara, adaptadas à situação específica e ao público-alvo.

Consiste em expressar conceitos e ideias de forma eficaz e de modo a chegar ao público. Conteúdo que deve ser transmitido:

- A importância de expressar ideias, conceitos e informações de forma clara e concisa para que a mensagem chegue o menos distorcida quanto possível.
- Repita as ideias-chave de forma diferente para que a substância da questão seja clara.
- Ser capaz de adaptar a mensagem oral a quem é dirigida, dirigir-nos a menores não é o mesmo que nos dirigir-mos a estudantes universitários.
- Praticar a escuta ativa, procurando respostas na linguagem não-verbal do público para melhorar a eficácia da comunicação.

### Habilidade em trabalhar em equipa

Os voluntários não trabalharão sozinhos, irão compartilhar o seu trabalho com outras pessoas e também com o pessoal contratado, por isso têm de saber como trabalhar em equipa. Isto implica a capacidade de colaborar e cooperar com os outros, fazer parte de um grupo e trabalhar em conjunto para alcançar o objetivo. Também pressupõe a capacidade de partilhar recursos e informações e realizar tarefas priorizando um objetivo comum contra interesses individuais.

Conteúdo que deve ser transmitido:

- Oportunidades e pontos fracos do trabalho em equipa.
- Sinergias criadas entre os membros de uma equipa.
- Liderança
- Resolução de conflitos.

### Flexibilidade e criatividade

É a capacidade de se adaptar aos diferentes contextos e situações em que a ação de conscientização pode ser apresentada, bem como os diferentes grupos de intervenientes. Além disso, é a capacidade de responder positivamente a situações ou mudanças inesperadas, mantendo o desenvolvimento de tarefas, responsabilidades e o alcance de objetivos.

Isto requer igualmente uma certa capacidade de improvisação e criatividade. Os voluntários também precisam de ser criativos ao lidar com situações inesperadas. É necessário que a formação forneça competências para poderem enfrentar essas situações de forma positiva. Destacar a importância de saber como orientar os grupos, como focar a sua atenção, como conquistar os mais incontroláveis, etc. Conteúdo que deve ser transmitido:

- Informações sobre situações inesperadas.
- Como enfrentar comentários comprometidos.
- Exemplos reais de perguntas desconfortáveis.

Iniciativa, dinamismo e energia.

Precisamos de voluntários com iniciativa e impulso que possam realizar atividades sem medo ou constrangimento, agindo de forma decisiva. Ter iniciativa significa saber antecipar situações com uma visão proativa.

Esta é uma competência a priori, apresentada como inata, de modo a que uma pessoa tenha iniciativa, ou não. Na prática, é mais associada a situações concretas, onde a pessoa se sente segura e suficientemente corajosa para agir. Algumas fórmulas podem ser estabelecidas para melhorar este aspecto, especialmente estando ciente da situação e dependendo da experiência.

Conteúdo que deve ser transmitido:

- A importância do risco para obter melhores resultados.
- Incentivar a participação ativa do voluntário.
- Valor da iniciativa.

Conhecimento e uso de conceitos adequados

O uso adequado de conceitos e o seu conhecimento é essencial. Os conceitos e as suas definições tornam-se importantes ao formar voluntários sobre o uso destes mais tarde nas suas atividades.

Aqui estão incluídos conteúdos conceituais, ou seja, todos os conteúdos que têm a ver com o conceito de voluntariado e com os valores da organização. Conteúdo que deve ser transmitido:

- Voluntariado.
- Sensibilização.
- Mudança social.
- Direitos humanos.
- Diversidade cultural.
- Igualdade de oportunidades.

Motivação

Pode ser definido como uma força que impulsiona as pessoas a fazerem algo para obterem um resultado. É um motivo que incentiva a agir, mover e empenhar, o que destaca as necessidades que se destinam a ser realizadas através de ação voluntária.

Então, o primeiro passo é conhecer os objetivos de aprendizagem. Como temos planeado o questionário de auto-avaliação (saída projeto O2 do VOYCE - ver anexo 8) durante o primeiro mês da atividade, este será o início do nosso processo de aprendizagem. Por esse motivo, e devido ao questionário de auto-avaliação ter de ser revisto por outro voluntário (se possível), recomendamos o uso de uma metodologia de questionários "entre pares" para atender ao objetivo de aprendizagem do voluntário. Por favor, determine como ajustar objetivos de aprendizagem no anexo 16.

#### Críe um portfolio

Durante esta fase, iremos adotar um portfolio dos voluntários onde, cronologicamente, uniremos todos os documentos relevantes para criar um itinerário de aprendizagem e com a ideia de colecionar todos os dados relevantes para a validação final das competências (a auto-avaliação, incluindo todas as experiências, documentos de diferentes atividades e o questionário entre pares).

#### Prepare um itinerário para o voluntário

Nesta secção, cada fase que um itinerário requer, deverá ser amplamente desenvolvida, destacando dentro de cada um, os elementos mais relevantes para formar os voluntários e introduzir ferramentas e recursos úteis para o desenvolvimento de cada fase.

Começa a 1ª Fase, a identificação de competências iniciais e precisa da análise onde é identificada em conjunto com os voluntários, que são as competências e necessidades de formação detetadas. Na 2ª Fase, a escolha de objetivos de formação destina-se tanto para a organização como para os próprios



voluntários. Na 3ª Fase, é apresentada uma proposta de ferramentas relacionadas com as competências e as técnicas mais comuns e recursos na formação são descritos. Na 4ª Fase, o calendário do itinerário formativo é abordado, e é designada uma pessoa responsável pela formação. Por fim, na 5ª Fase, é especificado o processo de avaliação e validação.

Características de um itinerário formativo:

- Dinâmico e flexível, ou seja, que permite mudanças na formação de ações que se adaptam às necessidades de voluntários, tanto no grupo como no indivíduo;
- Participativa, onde os voluntários participam ativamente na sua preparação e sugerem as necessidades de formação a serem trabalhadas;
- Realista e eficaz, um ajuste às necessidades de formação e recursos disponíveis da organização.
- Integral, conectado com o processo de planeamento estratégico e objetivos operacionais da organização;
- Eficiente e motivador, para responder às necessidades dos voluntários;
- Devidamente comunicado, eficaz, motivador e com notificação suficiente;
- Aprovado pela organização e pelas pessoas responsáveis pelo equipamento;
- Avaliáveis, tanto os resultados como os impactos sobre os diferentes níveis da organização.

***Precisamos de fazer um cronograma, mas de forma flexível. Por favor, veja o ponto 2ad como um exemplo.***

Com base nos recursos disponíveis para formar voluntários, a capacidade da organização de abordar os itinerários de diferentes formas pode ser determinada das seguintes formas:

- Itinerários de grupo: os voluntários serão identificados como um grupo e as ações serão realizadas em conjunto. Isto permitirá investir menos tempo, mas também oferecer menos especificidade para o itinerário de formação, para que potencialidades pessoais possam ser evitadas;
- Itinerários individualizados para cada voluntário, através do qual iremos obter um grau de ação muito detalhado e totalmente adaptado às necessidades e potencialidades de cada um. Este exigirá muitos mais recursos, especialmente humanos e temporários;
- Itinerários mistos, no qual a partir de um plano global, podemos completar com alguns elementos individuais que incidem sobre um voluntário. Ou seja, em geral, teremos um plano global para todos, mas em particular, para uma pessoa voluntária, marcaremos alguns aspectos específicos.

## **2a FASE I: identificar as competências iniciais, necessidades de formação e necessidades detectadas**

Em primeiro lugar, **identificaremos** as competências iniciais dos voluntários a fim de selecionar o melhor percurso de formação e o nível inicial de responsabilidades e tarefas dentro da organização.

O primeiro questionário VOYCE (ver anexo 8) será enviado nesta fase, agora que o voluntário está introduzido na organização, conhece o seu/sua tutor/a e já trabalhou em grupos e refletiu sobre as necessidades de formação. Preencher o questionário VOYCE é uma excelente forma de aprofundar a conscientização do voluntário sobre quais são as competências identificadas como existentes ou ausentes, e dar-lhe uma ideia mais ampla sobre que outras competências podem ser adquiridas através da sua atividade de voluntariado.

Para preencher o questionário VOYCE nesta fase inicial, defina o ponto de partida de cada voluntário, podendo ser usado pelo tutor para planear um percurso de estratégia possível para o desenvolvimento, e não de "falta" de competências, o que pode ser muito útil para a avaliação do voluntário em relação ao progresso.

Em segundo lugar, identificaremos quais as formações que precisam de ser expressas pelos voluntários que recebem a formação. Isto permitirá traçar um itinerário formativo que se adaptará às motivações e expectativas das pessoas de acordo com o seu comprometimento e grau de responsabilidade.

Devemos estar conscientes de que cada pessoa voluntária vive uma realidade diferente e que quanto mais conhecimento prévio tivermos sobre essa realidade, melhor poderemos delinear a ação.

Existem várias técnicas que permitem recolher as necessidades de formação de modo a que seja a própria organização, com base nos seus recursos e especialmente no seu tempo, e que irá determinar quais as técnicas para usar em cada caso:

A- Entrevistas personalizadas: conduzidas diretamente com o voluntário, onde o feedback é incentivado, o que nos permite recolher impressões mais específicas, além de responder a outras questões de interesse. Haverão perguntas abertas que serão canalizadas à medida que a conversa progride e conforme as respostas do voluntário. Pode aproveitar esta entrevista para acompanhar o processo pelo qual a pessoa está a passar. Algumas perguntas iniciais podem ser:

- a. Acha que precisa de formação?
- b. Como gostaria de receber esta formação?
- c. O que espera da formação?
- d. Quais são os aspectos do seu voluntariado que precisa de promover mais?

B- Questionários individuais onde a pessoa é questionada diretamente sobre as suas necessidades. As informações recolhidas aqui serão mais padronizadas e, portanto, mais fáceis de generalizar. Perguntas fechadas podem ser combinadas com perguntas abertas que permitem que as pessoas se expressem abertamente.

C- Grupos de foco onde os voluntários se reúnem de uma forma que determina entre todos quais são as suas necessidades, o que querem aprender, como e quando. Embora esta técnica exija um grande esforço de tempo por parte da organização, os seus resultados terão um impacto maior, pois responderão a aspectos identificados democraticamente pelo grupo, promovendo também a coesão e o protagonista no processo.

Em terceiro lugar, identificaremos **as necessidades detectadas**: serão aquelas que a pessoa responsável pelo processo de formação identifica e que enriquecem a deteção das necessidades sentidas. Estes são aspectos que a organização pode identificar mais facilmente externamente devido à experiência e ao conhecimento (ver exemplo no anexo 18).

Algumas ferramentas úteis são o assunto individual (anexo 3); a narrativa autobiográfica (ver anexo 7) e o uso do questionário da validação do manual de competências "entre pares" (ver anexo 8).

## 2b FASE 2: Elaboração do plano de formação

Depois de realizar uma análise de competências, devemos priorizar quais dessas necessidades procuraremos cobrir com o voluntariado e itinerário formativo, estabelecendo os objetivos. Devemos atribuir tarefas adequadas considerando as competências do voluntário, as suas necessidades de formação e as suas expectativas e motivações. Ainda, depois disso, devemos verificar a sua aplicação e incluir as necessidades detetadas.

Os objetivos são os resultados que são esperados para serem alcançados depois de executar uma ação, o que nos permite medir o quanto e como modificamos o estado das coisas depois de um certo tempo.

Ao considerar os objetivos do itinerário formativo, deve ser considerado o impacto que a formação terá em dois níveis diferentes:

**Objetivos para a organização:** são aqueles que terão um impacto direto e positivo na organização e responderão à estratégia do mesmo. Estes objetivos vão visualizar as mudanças que serão obtidas a nível global ou específico dentro da organização após a realização da formação para os voluntários. O

impacto pode afetar o campo ou departamento de gerência de voluntários e/ou a situação de toda a organização.

**Objetivos a alcançar com os voluntários:** são essas alterações que visam alcançar os voluntários, ou seja, qual será o impacto da formação nessas pessoas. Os objetivos que serão definidos aqui para os voluntários, estarão relacionados com as necessidades sentidas e as necessidades identificadas na fase anterior. Existem três tipos de objetivos:

- Objetivos sociais referentes ao que a vida do grupo pode oferecer ao voluntário, como os relacionamentos interpessoais e as sinergias podem ajudar no desenvolvimento individual. Promover decisões participativas, reflexões em grupo, atenção às necessidades individuais dos membros... podem ser ações que promovem objetivos sociais.
- Objetivos de desenvolvimento pessoal relacionados com a auto-reflexão, realização, aceitação de responsabilidade ou desenvolvimento pessoal. Este aspecto está intimamente relacionado com as características dos voluntários e o seu ponto de partida. Dependendo do que é este ponto, os objetivos definidos serão diferentes.
- Objetivos referentes às competências que os voluntários devem aprender na formação para desenvolverem as suas tarefas específicas são também objetivos completamente individuais, pois, por exemplo, se uma pessoa tem experiência com menores, os mesmos objetivos não serão estabelecidos como com outra pessoa que nunca tenha trabalhado com eles. Além disso, obviamente, dependerá de cada tipo de organização, dependendo do trabalho a ser feito pelo voluntário.

## 2c FASE III: Ações formativas.

Existem infinitas possibilidades que podem ser usadas para realizar um percurso formativo, desde dinâmicas de grupo a técnicas concretas, através de workshops de formação estruturados ou processos de acompanhamento. Dependendo da disponibilidade e dos recursos disponíveis para a organização, será mais conveniente realizar uma ação ou outra, de forma criativa para se adaptar a diferentes contextos e necessidades.

### **METODOLOGIA**

Aqui existem diferentes metodologias que podem ser usadas. Para cada metodologia devemos apresentar uma descrição geral e identificar as competências que podem ser trabalhadas através destas.

- 1ª Metodologia: Workshops de formação: Os workshops de formação padronizados são o recurso mais comum para a formação. De facto, quando se pensa em formação, a primeira coisa que vem à mente é a realização de um workshop mais ou menos estruturado.
- 2ª Metodologia: Aprender por ação: Esta ferramenta é útil desde que seja usada com cuidado e com acompanhamento adequado. Trata-se de progressão, acompanhada por outro tipo de técnicas e recursos de formação, permitir que a pessoa inicie as suas capacidades e aprenda através da prática.
- 3ª Metodologia: Ações de contacto com a realidade: Organize visitas às áreas de intervenção da organização, como a ação da vizinhança, ou atividades com os beneficiários; podemos ver o grande impacto destas visitas nas atitudes dos voluntários.
- 4ª Metodologia: Momentos de reflexão individual/em grupo: Espaços que devem ser promovidos pela pessoa responsável pela formação, criando momentos propícios para trabalhar o grupo ou o desenvolvimento pessoal dos voluntários. Usar qualquer recurso, tais como fotografias, músicas ou textos.
  - Organizar encontros entre voluntários para permitir que partilhem a sua experiência;
  - Ajudar os voluntários a refletirem sobre o que estão a aprender = benefícios;
  - Certifique-se de que os voluntários propõem novas ideias; criar espaço para a expressão e ouvir as suas propostas.

- 5ª Metodologia: formação externa. Muitas organizações pequenas não têm recursos (especialmente em relação ao tempo) para fornecer formações por conta própria. Procurar oportunidades de formação externa são a melhor (e às vezes a única) opção.

## Recursos

Pode ser feita uma descrição dos recursos gerais, e algumas referências concretas podem ser oferecidas para trabalhar com o voluntariado. Alguns exemplos:

- Dinâmicas de grupo: Ver anexo 3 e anexo 4
- Motivação: Ver anexo 9
- Flexibilidade e criatividade Ver anexo 10
- Metodologias para promover o compromisso: Ver anexo 11
- Metodologias para uma comunicação eficaz: Ver anexo 12
- Metodologias para promover o desenvolvimento pessoal: Ver anexo 13
- Metodologias para trabalhar a iniciativa: Ver anexo 14

## 2d FASE IV: Cronograma e referências para o voluntário

Foram incluídas praticamente todas as fases do itinerário. Até agora, as competências e conteúdos devem ser definidos (o quê?), as necessidades (porquê?), os objetivos (para quê?), as metodologias e os recursos (como?) que vamos usar. Agora vamos definir quando será desenvolvida cada fase.

Em paralelo, determinaremos quem executará cada uma das partes do itinerário. As opções são múltiplas e variadas. Recomenda-se a criação de uma equipa de formação multidisciplinar que incentive a divisão de tarefas e carga de trabalho. Se isso não for possível, o responsável pela formação será aquele que tiver o contacto mais direto com o grupo de voluntários para garantir a adaptação às suas necessidades.

A criatividade é muito útil neste campo e também a capacidade de se adaptar a qualquer situação, uma vez que os processos de voluntariado são muito variáveis e influenciados por múltiplos fatores externos.

O cronograma seguinte é um mero exemplo. Deve ser adaptado às necessidades específicas de cada organização.

Fases	Meses												Horas estimadas	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1a Boas-vindas e orientação	■													10 horas
1b Aspectos básicos do quotidiano	■													4 horas
1c Contexto histórico, político, social e cultural	■													4 horas
1d Coesão de Grupo	■	■												6 horas
1e Conversa individual	■													2 horas
1f Formação linguística	■	■	■											Variante
1g Seguro, protocolos e gestão de crises	■													4 horas
2a Identificação das		■												3 horas



<b>Exercícios/Diretrizes</b>	<b>Duração</b>	<b>Apêndice</b>
Necessidades detectadas (exemplo)	-	Anexo 18
Conversa individual	-	Anexo 3
Narrativa autobiográfica	2 horas	Anexo 7
Questionário "entre pares" para a validação de competências	1 hora	Anexo 8
Dinâmicas de grupo	1 hora	Anexos 3 e 4
Metodologias de Motivação	1 hora	Anexo 9
Metodologias de Flexibilidade e Criatividade	1 hora	Anexo 10
Metodologias para promover o compromisso	1 hora	Anexo 11
Metodologias para uma comunicação eficaz:	1 hora	Anexo 12
Metodologias para promover o desenvolvimento pessoal:	1 hora	Anexo 13
Metodologias para trabalhar a iniciativa	1 hora	Anexo 14
Como converter competências em conhecimento/competências/capacidades	-	Anexo 15
Técnicas de avaliação	2 horas	Anexo 19

### 3. Gestão de conflitos individuais e em grupo

Esta secção visa fornecer algumas ferramentas, sugestões e conselhos para alguns conflitos que podem surgir durante o processo. É evidente que não podemos cobrir tudo, por isso, a primeira sugestão é ser flexível e criativo com as soluções.

1. - Podemos detectar durante a primeira fase de acolhimento que o voluntário e a organização não foram feitos um para o outro.

Quando temos de recomendar a não-inclusão do voluntário, apresentaremos abertamente as nossas razões. Devemos evitar dizer ao voluntário que não é apropriado por si próprio. Deve ser dito que o voluntário não tem a necessária formação ou experiência, desde que estes dados sejam verdadeiros. Nestes casos, devemos usar um toque "requintado" que vamos adquirindo com a prática.

Devemos lembrar que o nosso objetivo como organização é alcançar o bem-estar dos utilizadores, que o programa funcione e, por vezes, as motivações ou experiências dos voluntários estão no sentido oposto. Os utilizadores ou atividades da organização estão em primeiro lugar. Sabemos que esta abordagem é difícil, mas em alguns casos esta decisão precisa ser tomada.

No entanto, se um voluntário não se encaixa na nossa organização não significa que não se encaixa noutra, por isso, precisamos de ter um conhecimento mais amplo possível das organizações da região, para que o voluntário possa ser integrado e satisfazer as suas necessidades. Neste aspecto, as plataformas de voluntariado locais têm um papel importante a desempenhar. Se não existirem, podem ser propostas reuniões periódicas entre as organizações para lidar com estas questões. Não nos devemos esquecer que, mesmo que uma pessoa não se encaixe na organização, isso não significa que nunca possa fazê-lo; nestes casos, devemos propor-nos a tentar novamente após um período.

2. - Quando os conflitos surgem entre voluntários ou entre o voluntário e o mentor, é preciso organizar uma fase corretiva, algumas etapas no processo de acompanhamento pedagógico parecem inevitáveis:

- Dar as boas-vindas ao voluntário/grupo (de forma a que todos se sintam confortáveis);
- Explicar os objetivos da reunião;
- Criar um espaço para as pessoas se expressarem;
- Identificação do problema;
- Encontrar uma solução em conjunto;
- Reformular.

Dependendo das necessidades, os métodos são obviamente diferentes. Um pouco pode ser feito individualmente, assim como publicamente. Dependendo do que é expresso; pode ser sensível falar em grupo, e, é por isso que às vezes é importante criar primeiro uma verdadeira dinâmica de grupo. No entanto, por outro lado, expressar-se no grupo, ter atenção aos outros, manter e estimular uma verdadeira confiança. Alguns exercícios/recursos preventivos podem ser realizados durante os tutoriais periódicos para a deteção precoce de conflitos (anexo 20).

#### Exercícios, métodos, sugestões, diretrizes...

<b>Aprender a aprender</b>		
<b>Exercícios/Diretrizes</b>	<b>Duração</b>	<b>Apêndice</b>
Exercícios	-	Anexo 20



## ANEXOS - exercícios, métodos, sugestões, diretrizes...

### Annex 1 - Ice -breaker activities

1.-

<b>Title</b>	<b>The trip</b>
<b>Description of the exercise</b>	Participants imagine going on a trip to a destination chosen by the facilitator. Everybody thinks about an object that he or she would bring with them. The name of the object has to start with the same letter of their names. In a circle, the first participant introduces himself/herself (name, profession etc) and tells which object he/she chose. The second participant repeats the name and the object of the previous one and then he/she can start with his/her presentation. The activity continues, and everyone has to repeat names and objects of the participants that already introduced themselves.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ice-breaking</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>7- 30</b>
<b>Age range</b>	<b>All</b>
<b>Complexity</b>	<b>1</b>
<b>Time</b>	<b>10 minutes</b>
<b>Objectives</b>	This game aims at becoming familiar with names and knowing some basic information about the others participants
<b>Materials</b>	Nothing
<b>Preparation</b>	Nothing
<b>Instructions</b>	Give simple instructions.
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end the facilitator thanks, everyone.
<b>Tips, considerations and safety</b>	The exercise requires reflection and a physical component. Make sure that there is enough space for participants to move around and that the room is disposed of in a way that prevents volunteers to hurt them.

2.-

<b>Title</b>	<b>The chairs game</b>
<b>Description of the exercise</b>	Participants are asked to sit down in a circle, while one of them has to stand up in the middle. He/she gives a statement (in this case about motivations, expectations, personal information etc) and orders participants that agree with this statement to stand up and change their position. While these volunteers are moving around, the person that was standing in the middle has to find a free chair where to sit. When all the chairs are taken, the last person that can't find a free seat has to stand up in the middle and give a new statement. The game continues in this way.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ice-breaking</b></li> <li>• <b>Motivation and expectations</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>Up to 30</b>
<b>Age range</b>	<b>All</b>
<b>Complexity</b>	<b>1</b>
<b>Time</b>	<b>10 minutes</b>
<b>Objectives</b>	This game aims at sharing some of the motivations and expectations of volunteers. It can also help in knowing each other's background.
<b>Materials</b>	Chairs for all the participants except one.
<b>Preparation</b>	Nothing
<b>Instructions</b>	Give simple instructions.

<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end the facilitator thanks, everyone.
<b>Considerations, tips, and safety</b>	The exercise is mainly intellectual; however, it does not require any special memorization skills since the strategy to link the name of a person with an object can facilitate memorisation.

3.-

<b>Title</b>	<b>Q&amp;A</b>
<b>Description of the exercise</b>	Participants are divided into groups; then the facilitator starts asking questions to the groups about the political, historical, cultural and social context of the association. The group that answers more rapidly and correctly receives a point. At the end of the game, the group that has scored more receives a reward (candies, chocolate, some typical small product...).
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Know the context of work</b></li> <li>• <b>Cultural understanding</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>All</b>
<b>Age range</b>	<b>All</b>
<b>Complexity</b>	<b>2</b>
<b>Time</b>	<b>30 minutes</b>
<b>Objectives</b>	This game aims at developing participants' knowledge about the association and the surrounding context.
<b>Materials</b>	Questions, board/screen/poster to mark the points of each group, small objects for reward.
<b>Preparation</b>	<b>Write down some questions about relevant elements.</b>
<b>Instructions</b>	<b>Give simple instructions.</b> Once the groups have answered the question, the facilitator may provide some further information about the same topic so to enrich participants' knowledge.
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end, the facilitator thanks everyone and asks if participants have some more questions about the association. If he/she cannot answer immediately, it would be better to collect the questions and dedicate another session to reply to them.
<b>Tips, considerations and safety</b>	The exercise is mainly intellectual. Make sure that the questions concern relevant elements and aspects of the association and its context. If there are participants from abroad, try to use a simple and understandable language, so that everyone can understand and be part of the game.

## Annex 2 - Definitions

Concept	Deinition	Source
<b>Solidarity</b>	Unity or agreement of feeling or action, especially among individuals with a common interest; mutual support within a group.	Oxford Living Dictionary. Available at <a href="https://en.oxforddictionaries.com/definition/solidarity">https://en.oxforddictionaries.com/definition/solidarity</a>
<b>Active citizenship</b>	Commitment to the welfare of the community in a democratic society. It can include being involved and playing an active role at school, in the working environment, volunteering in an association, etc. with the conviction that everybody can make the difference in his/her community. Active citizenship implies also increasing individual and collective knowledge and developing skills.	European Economic and Social Committee, Active citizenship: for better European society. Available at <a href="https://www.eesc.europa.eu/resources/docs/eesc-2011-35-en.pdf">https://www.eesc.europa.eu/resources/docs/eesc-2011-35-en.pdf</a> , pp. 4-7
<b>Respect</b>	- The fact of accepting the importance of someone's right or custom or of deeming something important, and therefore, refrain from actions that could change or harm them or cause offence. - Obeying a law or a rule.	Cambridge dictionary. Available at <a href="https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/respect">https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/respect</a>
<b>Integration</b>	A process of interpenetration and fusion in which persons and groups acquire the memories, sentiments, and attitude of other persons and groups and, by sharing their experience and history, are incorporated with them in common cultural life.	<i>Park, Robert E.; Burgess, Ernest (1969) [1921]. Introduction to the Science of Sociology. Chicago, IL: University of Chicago Press. p. 735.</i>
<b>Intercultural diversity</b>	- The presence of cultural differences in the world, a society or an institution. - In a group or in an organisation, the inclusion of diverse people.	Dictionary.com. Available at <a href="http://www.dictionary.com/browse/cultural-diversity">http://www.dictionary.com/browse/cultural-diversity</a>
<b>Teamwork</b>	The process of working collaboratively with a group of people to achieve a goal, by using individual skills, providing constructive feedbacks and resolving possible conflicts.	Business dictionary. Available at <a href="http://www.businessdictionary.com/definition/teamwork.html">http://www.businessdictionary.com/definition/teamwork.html</a>
<b>Motivation</b>	- Reason(s) for acting or behaving in a particular way. - Desire or willingness to do something, enthusiasm.	Oxford living dictionaries. Available at <a href="https://en.oxforddictionaries.com/definition/motivation">https://en.oxforddictionaries.com/definition/motivation</a>
<b>Migration</b>	Movement of people, leaving a place to reach another with the intention of settling down. In the case people are moving within the borders of their country, it is called internal migration.	
<b>Refugee</b>	People that are not in his/her country and who cannot return there because of the fear to be prosecuted for reasons of race, religion, nationality, membership of a social group or political opinion.	" <a href="http://www.unhcr.org/protection/PROTECTION/3b66c2aa10.pdf">http://www.unhcr.org/protection/PROTECTION/3b66c2aa10.pdf</a> ", Geneva, Switzerland: Office of the United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), Communications and Public Information Service, 1967

## Annex 3 - Tips for creating group dynamics

Knowing how to carry out a group dynamic, although it may seem like a simple task, requires its preparation and coordination. As mentioned, groups of people are unpredictable and you have to be well prepared for any outcome that may arise. To create and plan a dynamic, there are many web pages and information on the network from which to draw the main ideas and find inspiration for the dynamics. However, this information will have to be adapted, specified and modified so that it responds to the needs of the volunteers and to the objectives that they want to achieve with the dynamics.

We present here some factors that must be taken into account that can influence the development of the dynamics:

1. Place: the place where a dynamic is carried out can influence its development. It is not the same that people are comfortable, with good temperatures and comfortable, that people are uncomfortable or hot. Also, the dynamics may require a special space; for example, if it is about working on personal development, a quiet space will be necessary. Assess the suitability of the space and its characteristics.

2. Moment: Equally important is to take into account the moment of performing a dynamic. The result will be different if the dynamics become a specific day exclusively for it if it is done after finishing an activity.

It is necessary to look for specific moments where to carry out the dynamics and where people can dedicate the necessary time, without haste and with tranquillity.

3. A person who performs the dynamics: The same dynamic can have totally different results in the same group depending on who is the person in charge of coordinating it. That is why the role of the referring person is the key, his profile, as we have seen, is important and also his motivation to do the dynamics and the desire that he puts to him.

4. Dynamics: Of course, whatever the session itself, it also influences the result. It is not the same to sit at a table to talk, to do some dynamic exercise, to use objects, music, coloured papers, a PowerPoint or any other resource that makes the session interesting and attractive.

These and other factors are aspects that we have to take into account and plan when we are planning the training actions since they can be decisive for the result we obtain.

## Annex 4 - Games to promote the group cohesion

1.-

Title	Increasing complexity....
<b>Description of the exercise</b>	The group in a circle, the facilitator, passes the ball to someone and put his hand behind the back (signalling you are done) when everybody has received and passed the ball the last one pass it back to the facilitator. The group has thus a network of relationships and each person has passed the ball to someone and received it from someone else. At this point, the facilitators pass a different ball in the reverse sense. After two or three rounds the group starts playing with both balls, one in a sense and the other in reverse. After a while the facilitator introduces other objects in the circle: a pen to be passed to the left, a scarf to be put on the shoulders of the right fellow, a piece of paper on the floor to be shifted to the left, and you can invent something more. Each object create a wave of complexity that is absorbed by the group, when the rhythm is at the top the facilitator starts excluding the objects one by one, when they reach him/ her , finally there will be only the two balls, then one then is finished.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Attention to others</b></li> <li>• <b>Trust in oneself</b></li> <li>• <b>Create the group</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>8 +</b>
<b>Age range</b>	<b>12 +</b>
<b>Complexity</b>	<b>2</b>
<b>Time</b>	<b>From 10 to 20 minutes</b>
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise helps the group to find a rhythm and trust the other, it is very physical, but it creates an atmosphere that helps to get involved in the job to do without tension</li> </ul>
<b>Materials</b>	Two balls (important) of different shape or colour + different objects (5/6)
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Make a space for the group, prepare all the objects near you</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p><b>Give simple instructions</b>, one by one, without preparing for the next steps. Introduce movements and objects only when the previous task is understood, and the rhythm is gained.</p> <p><b>Share purposes and methods of the exercise</b></p> <p>The facilitator briefly explains that the exercise will prepare the group to act together easily, and explains that given the particular methodology we are using, some conditions are necessary:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- no judgment - we will create a space free of judgments;</li> <li>- avoid talking during the action;</li> <li>- disconnect between mobile phones.</li> </ul>
<b>Debriefing and evaluation</b>	<p>At the end the facilitator thanks everyone; it will be possible to exchange short comments, reflecting on:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• how did we feel during the exercise</li> <li>• there has been an evolution regarding ability/ rhythm;</li> <li>• what we have noticed regarding differences and similarities;</li> <li>• what emotions we experienced;</li> <li>• reflections on skills and on the importance of being aware of them;</li> <li>• etc.</li> </ul>
<b>Tips, considerations and safety</b>	The exercise is mainly physical, but it gives the participant ideas about the capacity to communicate and to be aware of the process going on between others. The facilitator can emphasize what does it mean to prevent an occurrence, how can we act to develop a strategy for problem-solving.
<b>Author and references</b>	<b>Claudio Tosi</b> <b>FIT Cemea</b>

2.-

<b>Title</b>	<b>Challenge</b>
<b>Description of the exercise</b>	Propose a challenge to the team, such as trying to make a human tower by giving them a certain time. Afterwards, conduct a reflection on the roles that each person has assumed, who exercised the leadership, what difficulties or facilities they found.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Group building</b></li> <li>• <b>Team work</b></li> <li>• <b>Self-reflection</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>Any</b>
<b>Age range</b>	<b>Any</b>
<b>Complexity</b>	<b>2</b>
<b>Time</b>	<b>10-20 minutes</b> (depending on the complexity of the task)
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise imposes to the volunteers to work as a team to reach a certain result.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Depending on the challenge
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prepare challenges for the groups</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Give simple instructions. Share purposes and methods of the exercise.</b> Explain that the main purpose of the game is not to complete the task but to work as a group and understand its dynamics.
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end the facilitator thanks everyone; he/she asks participants questions about their roles, the leader and their difficulties.
<b>Considerations, tips, and safety</b>	The exercise is mainly intellectual, but some challenges may require physical interaction. For these tasks make sure that security is guaranteed.

3.-

<b>Title</b>	<b>The bottle</b>
<b>Description of the exercise</b>	Place a bottle in the centre of a circle made by participants. The aim is to put a stick into the bottle, but participants can only move it with the help of strings that are fixed to the stick. Therefore they have to coordinate their movements to stretch more or less from each end. After achieving the objective, a reflection is made.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Group building</b></li> <li>• <b>Teamwork</b></li> <li>• <b>Self-reflection</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>3-8</b>
<b>Age range</b>	<b>Any</b>
<b>Complexity</b>	<b>1</b>
<b>Time</b>	<b>10-20 minutes</b> (depending on the number of groups)
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise enables volunteers to collaborate and reflect on the necessity to adjust one's actions to those of others</li> </ul>
<b>Materials</b>	Wooden stick 50cm long that fits the neck of the bottle strings 1mt long, empty bottle
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Attach the strings to the stick and prepare all materials (more material can be prepared if we want more groups to play at the same time).</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Give simple instructions. Share purposes and methods of the exercise.</b> Explain that the main purpose of the game is not to complete the task but to work as a group and understand its dynamics.
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end the facilitator thanks everyone; he/she asks participants to reflect about how their actions helped or damaged the work of others, how they adjusted them to fit, how these strategies can be applied in a working context.
<b>Considerations, tips, and safety</b>	The exercise is mainly physical, but it also needs a mental reflection. Make sure that the stick is not sharp and that the strings are fixed properly.

## Annex 5 - Example of an informal talk and its phases

### 1. Establishment of a good relationship.

The first role of the interviewer is to welcome the new volunteer cordially. An affectionate greeting, a firm handshake and a proper presentation will help establish a good relationship. Volunteer potential should see us as a friend and not as an adversary. We must create a climate of mutual trust in which the two parties relax tensions and approach their positions without misgivings.

If we do not succeed, the interview will necessarily be mediocre. When there is tension, confidence does not emerge.

We can help the volunteer to feel comfortable through a brief talk on general topics. Propose an appropriate topic is the best way to direct the volunteer to a spontaneous start. If we have a pre-enrollment application form, we should study volunteer's data to find a topic about he or she can expect to speak freely and perhaps even with enthusiasm. Now, we must be careful so that the issue is not controversial and is not part of those that will be discussed in the interview. The topics can be hobbies, place of origin...

The normal duration of this phase is usually two to five minutes, but this will depend on the nerves and discomfort of the voluntary. If it is an extroverted and trusting person, this phase can be very brief; if the volunteer is shy, it should be extended until he gains confidence.

### 2. Set the interview steps.

To move from the previous phase to this, the interviewer should use comments such as "let me tell you about what our conversation is going to be like." Then we will briefly explain the objectives of the interview and a brief outline of it. "Our goal is to decide based on the information we can obtain, which would be the most suitable place for you in our organization." "In the next half hour, I will ask you some questions about your hobbies, your training, etc. Later on, I will explain to you what objectives our organization has, what activities you can do and what tasks you can collaborate. If you have any questions, do not worry, as you will have occasion to ask me about all the aspects that interest you, then, if you do not mind and already know us better, we can decide what will be the next steps to take and what decision we should take, from time to time as I speak I will take notes."

This resource is useful for two reasons: first because it can help the potential volunteer to relax by knowing what will happen next; second, because it allows the interviewer to control the interview by exposing the path, he is going to cover. In summary, we must focus mainly on:

- What the volunteer has done or does. This includes work and non-work experience, extracurricular activities, hobbies and interests in which you may have performed tasks of your interest.
- What the potential volunteer has learned or is learning. This includes both formal and professional education and training courses in which you do something that you can apply in the activities to be carried out.
- Know and analyze their motivations and interests.
- Changes that may occur in his/her life in the near future and how this experience can help them in their proximate future.

### 3. Describe the organization and the activity offer.

We must give the potential volunteer information about the main characteristics of the organization, objectives, goals, programs, activities, as well as the role that volunteers represent, responsibilities, time commitment, training and especially the description of the tasks that can be done and the requirements he/she may need. In this phase we must achieve:

- To provide the most relevant information.
- Guarantee the volunteer that will have all the necessary help.
- Guarantee the volunteer that will have adequate means to carry out the tasks.



- Guarantee the volunteer that will be perfectly trained and that the development of his/her skills will be strengthened in order to perform the entrusted work properly.
- As a member of the organization the volunteer can access positions of responsibility to make suggestions, and participate in the decision making of the organization.

4. Answer the questions and allow the volunteer to receive new information.

In this phase, the volunteer will take control of the talk. We can start like this: "I've already told you how we work, but I am sure you have many doubts and issues to resolve, now is the time to raise them." The volunteer will comment on aspects that have not been clarified previously; we must be clear and sincere in giving the answers, avoiding the monosyllables, but without giving such long answers that we monopolize the conversation.

If we are not clear, even in approaches that can be conflicting, we will be giving an image of the organization that can influence their subsequent decisions.

5. Decision making. **The key.**

When we see that the volunteer does not need more information or that the questions are redundant, we will move on to this phase; without a doubt, the key to the whole process, since the consequences of the decision taken will influence both the volunteer and the organization.

Throughout this phase we must guide the volunteer to where they can best develop their potential, taking into account:

- His/her wishes and motivations.
- The available positions.
- His/her competences, skills and attitudes.

What happens if a volunteer or a tutor discovers that his/her expectations are not going to be fulfilled, or the volunteers are not prepared or truly motivated to be part of the organization? Please see the point 4 of this guide.

## Annex 6 - Tips for linguistic immersion

- *Everyone, starting with the trainers, should speak slowly and clearly, trying to use the host country language as best as possible. It is convenient to do this warning also to volunteers who believe that talking very fast is talking right. It is worth noticing the same for when English is used.*
- *Organize conversation groups about different topics proposed by the volunteers themselves (political and social issues related to Europe and its national realities or Europe in the world could also be proposed, to give a European context to their voluntary service). Do not forget to invite national volunteers.*
- *Present the sessions always in the host language in the clearest way possible and, if necessary, translate.*
- *Include linguistic training sessions in the program if necessary.*
- *Prepare an activity in which volunteers have to interact with the people of the local environment.*
- *Provide volunteers with less language support from their colleagues when it comes to an understanding and participating in the activities.*
- *Organize group activities in which it is easy for a foreign volunteer with a good level of the host language to help other volunteers who speak the same mother tongue.*
- *It is very advisable to use English and/or the native language in written materials given to volunteers (in presentations, texts on paper or even in the same flipcharts). For example, in capital letters on host language and below the translation in English.*
- *Another very good practice is, where possible that written materials may be accompanied by an image or visual element that facilitates understanding regardless of the spoken language (for example, this is very important for volunteers who do not master host languages or English).*

*Tools for learning: Virtual learning platforms, didactic resources, certification of linguistic knowledge, linguistic exchanges, etc.*

*Linguistic animation i.e. several short games that facilitate the discovering and the use of a new language*

*In Italy:*

- [http://didateca.progettotrio.it/moodle/mod/trioschedacat/search.php?dictionary=Areetemati che&id=%2Fma\\_006%2Fa\\_040](http://didateca.progettotrio.it/moodle/mod/trioschedacat/search.php?dictionary=Areetemati che&id=%2Fma_006%2Fa_040)

*In Spain:*

- <https://www.lengalia.com/es/aprender-espanol-gratis/cursos.html>
- [www.auladiez.com/gratis.html](http://www.auladiez.com/gratis.html)
- [www.aulafacil.com/cursos/t3269/idiomas/espanol/espanol](http://www.aulafacil.com/cursos/t3269/idiomas/espanol/espanol)
- [www.cervantes.es/Lenguayenseñanza/Portales](http://www.cervantes.es/Lenguayenseñanza/Portales)

*Poland:*

- <https://e-polish.eu/kursy-jezyka-polskiego-online>
- <http://polskikrokpokroku.pl/webinaria>
- <http://www.lexis.edu.pl/kursyjezykapolskiegoonline.htm>

## Annex 7 - The autobiographical narrative

Title	The time I learned....
<b>Description of the exercise</b>	It is an exercise conducted through autobiographical methods, to reflect, in a personal way, on the theme of key competencies, and to promote awareness of the importance of these skills in one's life.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Key skills</b></li> <li>• <b>Emergence of skills</b></li> <li>• <b>Autobiographical methods</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	6 +
<b>Age range</b>	14 +
<b>Complexity</b>	2
<b>Time</b>	From 1 h. and 30min to 2 h.
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reflect on the importance of key competencies in our life</b></li> <li>• <b>Encourage the emergence of awareness of these experiences</b></li> <li>• <b>Make known the autobiographical methodologies as an educational tool</b></li> </ul>
<b>Materials</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>The didactic sheets of the exercise</b></li> </ul>
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Print a copy of the cards for each participant</b></li> <li>• <b>Prepare a room by arranging the chairs in a circle</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p><b>Ice-breaking</b></p> <p>It will be useful to make an autobiographical ice-breaking game: the participants are standing in the room free of chairs; in pairs, the participants exchange brief memories of their lives, letting these memories emerge spontaneously (memories of 2 or 3 minutes maximum); when the two participants have finished telling, thanking each other, the couple breaks up, and the participants look for other companions with whom to exchange the memories; the exercise will last about 20 minutes.</p> <p><b>Share purposes and methods of the exercise</b></p> <p>The facilitator briefly explains what we are going to do and why, and explains that given the particular methodology we are using, some conditions are necessary:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- experientialness - the course we do is not theoretical, but we propose to everyone to get involved personally;</li> <li>- confidentiality - given that we will share personal experiences, we propose that these experiences are not disseminated to third parties, unless the author authorizes it;</li> <li>- no judgment - we will create a space free of judgments;</li> <li>- avoid talking during the writing phases;</li> <li>- disconnect mobile phones (except in exceptional cases) and avoid chatting, checking the internet, etc.</li> </ul> <p>The facilitator will explain that these last two conditions are necessary and important not only to avoid disturbing the other classmates, but above all to allow ourselves to concentrate on our inner world, and this is only possible if we reduce external stimuli.</p> <p><b>Stages of the exercise</b></p> <p><b>1 - To bring out learning experiences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>The facilitator explains the first exercise; then distributes the card n. 1 and gives time to write (about 30 min):</b></li> </ul> <p><i>Try to list learning experiences related to the eight key skills. They can be:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aspects related to your professional or private life;</li> <li>- individual episodes where you have learned things related to these skills;</li> <li>- people you learned from;</li> <li>- phases of your life where you have had the opportunity to learn;</li> <li>- moments when you found out to be able to do things you did not know how to do it</li> </ul> <p>...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Non-Disturbing music can help participants to write.</b></li> </ul> <p><b>2 - First sharing of memories</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>A moment of sharing follows, in which the facilitator proposes to everyone to read one of the memories listed for each competency; the memories should be read as they are, even if they are in synthetic form, without further explanation; the facilitator will kindly invite everyone to follow this sharing rule.</b></li> <li>• <b>Memories will be read following the eight skills; that is, everyone will first read the memories related to the first competence, one</b></li> </ul>

	<p>participant following the other, following the circle, without pauses; then we will share in the same way those of the second competence, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At the end the facilitator thanks everyone, and without any comment, we move on to the next phase.</li> </ul> <p><b>3 - Explore a learning experience related to key skills.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The facilitator explains the second exercise; then distributes the card n. 2 and from 'a time to write (about 30 min):</li> </ul> <p><i>Choose from one to three of the experiences you have listed in the previous exercise, and let's talk about it: how did it begin? What happened? What was its outcome?</i></p> <p>....</p> <p><i>Moreover, after you have narrated each experience, let's try to reflect on it, asking yourself:</i></p> <p><i>What have I learned from this experience?</i></p> <p><i>Why is this learning still important for me?</i></p> <p><i>How can it be important for others as well?</i></p> <p><b>4 - Second sharing of the scriptures</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A moment of sharing follows, in which the facilitator proposes to everyone to read the recollections narrated; the memories should be read as they are, without further explanation; the facilitator will kindly invite everyone to follow this sharing rule.</li> <li>• In the case of a large group (from 14 up), it might be useful to split into two groups to share.</li> </ul>
<p><b>Debriefing and evaluation</b></p>	<p>At the end the facilitator thanks everyone; it will be possible to exchange short comments, reflecting on:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• what struck us about this exercise;</li> <li>• what we have noticed regarding differences and similarities;</li> <li>• what emotions we experienced;</li> <li>• reflections on skills and on the importance of being aware of them;</li> <li>• etc.</li> </ul>
<p><b>Tips, considerations and safety</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• It is important to remember that in moments of sharing the memories should be read - as much as possible - as they are, without further explanation; the facilitator will kindly invite everyone to follow this sharing rule.</li> <li>• Participants who are not used to writing may find an initial difficulty; the facilitator will invite them to try, without judging themselves.</li> </ul> <p>In case of participants from different countries, it is important that everyone can write in his or her mother tongue. If necessary, sharing will take place in an exchange language (e.g. English), making brief summaries.</p>
<p><b>Author and references</b></p>	<p><b>Andrea Ciantar;</b>  <b>Bibliography: L. Formenti, I. Gamelli, Quella volta che ho imparato, Raffaello Cortina, Milano 1998.</b></p>

## Annex 8 - The self-assessment questionnaire

Use the self-assessment questionnaire (output O2 of VOYCE project) individually or in pairs

How to fill in this questionnaire:

Column A) lists the 8 key-competences for lifelong learning of the EU;

Column B) contains some sub-competences corresponding to each key-competence;

Column C) lists 3 behaviors corresponding to each sub-competence.

Column D) "frequency of behavior" should be filled in by declaring how often each behavior is performed by you. There is a scale of 6 frequency levels among which you have to choose. Possible answers are:

- Not applicable (behaviour not applicable to you / to your volunteering experience);
- Never (absent behaviour);
- Very Rare (behaviour implemented very rarely);
- Sometimes (behaviour implemented only from time to time);
- Often (behaviour implemented frequently);
- Very often (very frequent and almost spontaneous behaviour);
- Always (behaviour always implemented, with no exceptions);
- Non relevant/not applicable (the item is not applicable in your volunteering experience).

Column E) "Acquirement of competencies": taking into account the answers to column D) please declare which sub-competencies you feel you have acquired by choosing one of the following options:

- Acquired;
- Not acquired;
- In progress (not acquired yet, but I feel I am improving).

In Column F) "Argumentation/Remarks" you can freely write considerations that help you to deepen what you have stated in D) and E) and to explain your strengths / weaknesses related to each competence.

A) Key competences	B) Sub-competences	C) Competences in action / behaviors	D) Frequency of behaviour	E) Aquirement of competencies	F) Argumentations / remarks
Communication in the mother tongue	Interpersonal communication	I adapt my language to the characteristics and specificities of my interlocutors.			
		I can catch the attention of my interlocutor			
		I understand and define the need of my interlocutor			
		..... <sup>1</sup>			
	Public speaking and dissemination ability	I write for the organization where I volunteer project proposals, activity reports, etc.			
		I prepare the texts for the organization's online communication tools: website, social networks, newsletters, etc.			
		I rise to speak in public to express my point of view			
...					
Communication in foreign languages	Capacity of intercultural mediation in the following	I perform interpretations for foreigners taking in consideration their cultural background			
		I provide to foreigners practical information on local legislation and services			

<sup>1</sup> For each sub-competence it is possible to add up to 2 other related behaviors

	languages ... (specify)	I accompany foreigners to local services and facilitate mutual understanding between them and the staff of those services			
		...			
	Public speaking and dissemination ability in the following languages ... (specify)	I am able to take part in trans-national meetings and activities using a foreign language			
		I am able to create texts of emails or leaflets in a foreign language			
		I rise to speak in public to express my point of view in a foreign language			
		...			
	Technical use of the following foreign languages ... (specify)	I am able to correctly understand and fill in European documents (Europass, Youthpass, application forms, etc)			
		I can write the minutes of a meeting			
		I correctly understand and use the technical language of the specific sector I work in			
		....			
Mathematical competence and basic competences in science and technology	Management of accounting related activities	I manage the petty cash book of the organization where I volunteer			
		I prepare the expenses sheets of projects			
		I prepare the annual account and balance sheet of the organization where I volunteer			
		...			
	Scientific and technical competences related to volunteering	I analyse information before making up a decision			
		I know where I can find information about cultural/social specifics of groups I'm working with			
		I can critically reflect on a process I'm involved in			
		....			
Digital competences	Advances use of ICT instruments/ tools	I perform calculations and data processing using spreadsheets or database software			
		I use graphic and video editing software to create dissemination and documentation materials of the organization where I volunteer			
		I manage and update the website and/or social networks of the organization where I volunteer			
		...			
Learning to learn	Propensity to change / flexibility	I am able to respond easily to changes and new situations			
		I produce original ideas and help introducing innovations in the organization where I volunteer			
		If necessary, I modify my behaviour in order to achieve the expected results and seize new opportunities			
		...			
	Propensity to learn new things	I know how to identify my significant needs for learning			
		I know how to look for training opportunities that may be useful to improve my knowledge			
		When there is a topic I don't know I do some researches in libraries or on the internet			

		...			
	Learning by experience	I use any volunteering or work experience as a learning opportunity			
		I try to learn from the others, including peers and tutors			
		I reflect and learn from both success and failure (my own and other people's)			
		...			
Social and civic competences	Active citizenship	I actively take part in groups and associations working in social, cultural, environmental field			
		I participate to collective decision, listening to others' point of view			
		I try to motivate other people to act and commit themselves to improve things			
		...			
	Relationship skills	I develop relationships based on dialogue and active listening			
		I easily empathize with people of different cultural backgrounds, age, educational level, social conditions			
		I establish positive relationships with the disadvantaged people I work with in the organization where I volunteer			
		...			
	Intercultural capacity	I can communicate without knowing the specific language			
		I am aware of some stereotypes (including my own)			
		I can interpret some cultural codes (gesture, vocabulary, behaviour, etc.)			
		...			
	Self confidence / optimism	I am aware of the faculties I can rely on			
		I react constructively to daily unpredictable events			
		I find out how to deal with problematic situations without discouraging myself			
		...			
	Sense of responsibility / reliability	I keep to my commitments			
		If the situation requires it, I do an extraordinary effort to achieve the result			
		I manage situations and information that require reliability and confidentiality			
		...			
	Team working	I contribute to creating an atmosphere of cooperation within the group where I do my activities			
		I am able to be part of a team and accomplish assigned tasks			
		I try not to enforce my point of view and mediate between different members of my team			
		...			
Negotiation ability	I facilitate constructive and participatory discussion				



		When there is a conflict, I seek and propose shared solutions and positive compromises			
		When discussing, I try to find an agreement between the different points of view			
		....			
	Critical thinking	I'm always looking for explanation which is not obvious			
		I try to examine issues in depth and consider different points of view			
		I am open to listening without prejudice opinions that are different from mine			
		...			
	Security management	I avoid behaviors that put myself and the people I work with at risk			
		If in the organization where I volunteer I see a situation that seems risky to me, I'll point it out to the rest of the staff			
		I propose solutions in order to reduce/avoid possible risks			
		...			
Sense of initiative and entrepreneurship	Ability to meet objectives	I correctly interpret the instructions I receive for an activity			
		If I want to achieve a result I reflect on the means to achieve it			
		When I do an activity I'm determined to make it work			
		...			
	Initiative and autonomy	If there is something to do, I will intervene without waiting for someone to ask me			
		I decide to deal with the problems I encounter and try to find solutions			
		I like to be the one that proposes ideas, proposals and solutions			
		...			
	Decision making	I make sure I have all the information needed before making a decision			
		I take the responsibility of deciding in order to achieve the best result			
		When others are undecided I can convince them of the goodness of my proposal			
		...			
	Leadership	I'm good at motivating people who work with me			
		When I'm working with my peers I try to set an example for them			
		I express proposals that can arouse consensus and collaboration			
		...			
	Problem solving	When I meet a problem, I'm focused on identifying its essential aspects			
		I usually find practical and effective solutions			
		I know how to organize myself to solve a problem			
		...			

	Planning ability	I relate the activities to be done with the available resources (time, instrumentation, collaboration, expenses, etc...)		
		When I have a goal to achieve, I set up a program of activities to be carried out and monitor the progress		
		I can arrange my time so as not to neglect any activity		
		...		
Cultural awareness and expression	Good knowledge of artistic and cultural languages and use of such languages in the field of volunteering	I learned to know and appreciate new expressive languages (music, theater, visual arts and entertainment)		
		I use cultural and artistic languages during my volunteer activity (music, theater, visual arts and entertainment)		
		I learned new things from meeting with other cultures		
		...		

**- From the knowledge, tools or competencies related to volunteering, are there areas in which you would like to improve? If yes, explain what?**

**- What type of training do you consider most appropriate in your case? (More than one answer can be marked)**

- Face-to-face training workshops (indicate availability): \_\_\_\_\_
  Online training  
 Individualized training by the person responsible for volunteering
  Contact with reality  
 Practical training to face real situations
  Others (specify): \_\_\_\_\_

**- What methodologies would you consider most appropriate?**

- Practical
  Theoretical
  Mixed
  Others (specify): \_\_\_\_\_

## Annex 9 - Techniques to work the Motivation

1.-

Title	What is your motivation?
<b>Description of the exercise</b>	<p>In the training group, a series of questions are presented to volunteers. They all concern their motivations to perform a voluntary action. Some of these questions can be:</p> <p>What motivates you to be a volunteer of awareness before that of another area?            Have your motivations changed since the first contact you had with the organization?            How do you identify the motivations of other volunteers?            Do you think your motivations are being met or will they be fulfilled? Why?</p> <p>To answer them, you can spread the questions on posters around the room and offer time for the volunteers to reflect on the answer. Also, to speed up the process you can previously send the questions, so that volunteers can prepare the answers beforehand. After some time is given for reflection, the answers are shared and commented in the group. You can also collect the answers and assess the predominant motivations in the group or extract a joint motivation.</p>
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Motivation</b></li> <li>• <b>Self-reflection</b></li> <li>• <b>Create the group</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>6+</b>
<b>Age range</b>	<b>18 +</b>
<b>Complexity</b>	<b>2</b>
<b>Time</b>	<b>From 10 to 20 minutes + 20 minutes or more for reflection</b>
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise helps volunteers to reflect on their motivations to perform the voluntary action, how it has changed since the first contact with the organisation, which are their expectations etc.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Posters to spread around the room, tape if posters are hanged on the walls, marking pen, papers and pens.
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Option 1: write the questions on the posters, hang or place them around the room</b></li> <li>• <b>Option 2: send questions to volunteers so that they can find answers before the activity takes place</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p><b>Give simple instructions</b>, provide examples of possible answers. <b>Share purposes and methods of the exercise:</b> the facilitator briefly explains that the purpose of the activity is to reflect on their motivation with the aid of questions. It also recommends that during the activity it is important to concentrate on the questions and avoid talking to others.</p>
<b>Debriefing and evaluation</b>	<p>At the end the facilitator thanks everyone; will make sure nobody feels judged and that there are no right/wrong answers. In a small group, it is possible to ask everybody to share their answers. On the contrary, with a big group, it would be better to collect the answers and assess the predominant motivations in the group or extract a joint motivation. In both cases, the facilitator should make a brief final summary of the main points that come out.</p>
<b>Tips, considerations and safety</b>	<p>The exercise is mainly intellectual. It gives participants the possibility to take some time and reflect on their own. Although, also the debriefing part is fundamental to share answers and to deepen the knowledge of others.</p>

2.-

<b>Title</b>	<b>Choose yourself!</b>
<b>Description of the exercise</b>	The activity is very similar to the previous one. However, if it seems too difficult for volunteers to provide a personal answer to the questions, it is possible to hang some post-it on the wall of the room and write on them different answers. They can range from the most common to the most unusual. Each person is given a different sticker colour, pictures or some other elements that represent themselves. By shifts, each participant will place their identification element close to the reason(s) that they deem closer to their opinion. Afterwards, volunteers explain their choices and their priorities.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Motivation</b></li> <li>• <b>Self-reflection</b></li> <li>• <b>Create the group</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>6+ up to 25</b>
<b>Age range</b>	<b>16 +</b>
<b>Complexity</b>	<b>1</b>
<b>Time</b>	<b>From 10 to 20 minutes + 20 minutes or more for reflection</b>
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise helps volunteers to reflect on their motivations to perform the voluntary action, how it has changed since the first contact with the organisation, which are their expectations etc.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Posters to spread around the room, tape if posters are hanged on the walls, marking pen, post-it, papers and pens.
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Write the questions on the posters hang or place them around the room. Write possible answers on the post-it and place them on the wall close to the respective questions.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p><b>Give simple instructions.</b></p> <p><b>Share purposes and methods of the exercise</b></p> <p>See activity above.</p>
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end of the activity the facilitator thanks everybody and sums up which are the most chosen reasons for volunteers.
<b>Tips, considerations and safety</b>	See activity above.

## Annex 10 - Techniques to work the Flexibility and creativity

1.-

Title	Session
<b>Description of the exercise</b>	Simulate an awareness session. When one volunteer gives the talk, the rest of the group plays an active role, for example, they ask questions, make comments etc., so that the person is interrupted all the time.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Flexibility</b></li> <li>• <b>Creativity</b></li> <li>• <b>Problem-solving</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>6+</b>
<b>Age range</b>	<b>18 +</b>
<b>Complexity</b>	<b>2</b>
<b>Time</b>	<b>From 10 to 20 minutes</b>
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise prepares volunteers to react in any circumstance.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Room disposition
<b>Preparation</b>	• <b>Ask some volunteers to think about something they could say during the talk.</b>
<b>Instructions</b>	<p><b>Give simple instructions. Share purposes and methods of the exercise</b></p> <p>The facilitator briefly explains that the purpose of the activity is to be ready to tackle critical situations. He/she has to motivate other volunteers to interrupt and ask questions to the one who is talking.</p>
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end the facilitator thanks everyone; he/she asks the one who has spoken which difficulties he/she encountered and how he/she overcame them. The other participants as well can reflect and share their suggestions and opinions about the methods that the person used to deal with interferences.
<b>Tips, considerations and safety</b>	The exercise is mainly intellectual. Especially in the first rounds, it would be better than the ones who hold the talk are not the shyest volunteers since they may not feel at ease in that position. Respect willingness of participants.

2.-

Title	American debate
<b>Description of the exercise</b>	The American debate is a technique where an affirmation is expressed, and people physically move to one side or another of the room depending on their degree of agreement. After making the affirmation and letting people move, the reasons are debated. To promote flexibility people is asked to defend the opposite point of view.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Flexibility</b></li> <li>• <b>Creativity</b></li> <li>• <b>Reflection</b></li> <li>• <b>Communication</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>6+</b>
<b>Age range</b>	<b>16 +</b>
<b>Complexity</b>	<b>2</b>
<b>Time</b>	<b>About 30 minutes</b>
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise prepares volunteers to understand different points of view and learn to put themselves in someone else' shoes.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Room disposition
<b>Preparation</b>	• <b>Prepare some statements that may be controversial and trigger a debate.</b>
<b>Instructions</b>	<p><b>Give simple instructions. Share purposes and methods of the exercise</b></p> <p>The facilitator briefly explains that the purpose of the activity is to reflect upon their beliefs and to try to understand those of others.</p>
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end the facilitator thanks everyone; he/she conducts a final reflection on the existence of different points of view and the impossibility to find absolute truth. Also, he/she may ask volunteers how they felt in defending an opposite position.
<b>Considerations, tips, and safety</b>	Topics of discussion should be selected avoiding issues that may hurt someone. Safety should not be a problem; however, it is better to ask participants not to run.

## Annex 11 - Methods to promote Commitment

1.-

Title	Mailbox of doubts
<b>Description of the exercise</b>	To avoid the formal explanations that we usually do about the organization, you can put a question box where volunteers have the freedom to consult any aspect of the organization, even if it is controversial. Answering these honest questions will encourage volunteers to understand and learn the idiosyncrasy of the organization.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promote commitment</b></li> <li>• <b>Engagement</b></li> <li>• <b>Curiosity</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	Any
<b>Age range</b>	<b>18+</b>
<b>Complexity</b>	<b>1</b>
<b>Time</b>	<b>20-30 minutes</b>
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The exercise encourages a volunteer to find out more about the organisation in which they are volunteering to increase their commitment and identification with its values.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Question box, papers and pens.
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prepare a question box and give to each participant some papers and pens.</b></li> <li>• <b>The facilitator should collect information on all the possible aspects.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p><b>Give simple instructions. Share purposes and methods of the exercise</b></p> <p>The facilitator should make sure that participants may write any question concerning the organisation, even controversial ones.</p>
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end the facilitator thanks everyone; he/she answers the questions (or asks other members to do it).
<b>Considerations, tips, and safety</b>	The exercise is mainly intellectual. The facilitator should take into account that some questions may be critical towards the organisation. Therefore be ready to answer them.

2.-

Title	What is my commitment?
<b>Description of the exercise</b>	To assess the voluntary commitment, an object –representing the organisation - can be placed in the centre of the room and each person stands at the distance that they consider could represent their commitment. The rest of the group offers their opinion and comments on the aspects that enhance or impede the commitment.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Commitment</b></li> <li>• <b>Self-reflection</b></li> <li>• <b>Group building</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>Any</b>
<b>Age range</b>	<b>16+</b>
<b>Complexity</b>	<b>1</b>
<b>Time</b>	<b>20 minutes</b> (depends on the size of the group)
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise encourages volunteers to reflect upon their commitment and how much they identify with the organisation.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Room disposition, object to be placed in the middle.
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Put an object in the middle of the room</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<p><b>Give simple instructions. Share purposes and methods of the exercise</b></p> <p>The facilitator moderates the discussion.</p>
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end the facilitator thanks everyone; he/she sums up briefly the reasons why participants felt more or less close to the organisation.
<b>Considerations, tips and safety</b>	The exercise is mainly intellectual. This exercise could be useful for the organisation as well to understand what the main factors that impede volunteers' engagement are.

3.-

<b>Title</b>	<b>Travel the world</b>
<b>Description of the exercise</b>	Simulate a kind of trip around the world, where the elements of each culture or each group of action will be shown, aspects that for us are unacceptable, but that in other cultures are assumed and are positive. With this dynamic, the realities and cultures of other people are shown, promoting commitment and respect towards them.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Commitment</b></li> <li>• <b>Intercultural understanding</b></li> <li>• <b>Self-reflection</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>3-10</b>
<b>Age range</b>	<b>16+</b>
<b>Complexity</b>	<b>1</b>
<b>Time</b>	<b>30 minutes</b>
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise encourages reflection upon cultural differences and cultural acceptance.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Map of the world.
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ask participants to chose a continent, or a subcontinent or a State and research about cultural habits that may look weird for us.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Share purposes and methods of the exercise.</b> In particular, the facilitator should state that the purpose is not to judge but to understand other cultures. The facilitator guides the activity.
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end the facilitator thanks everyone; he/she states once again the purpose of the game and provides examples of cultural differences that came out during the activity. It makes clear that habits in each country are different and that the same actions could have different meanings in different cultures.
<b>Tips, considerations and safety</b>	The exercise is mainly intellectual. The facilitator should make sure that he/she or some of the participants are well prepared to share what they know about other cultures. The facilitator should also assure that the discussion remains focused on the topic.

## Annex 12 - Techniques to Communicate effectively

1.-

Title	Inspirational speeches
<b>Description of the exercise</b>	Through short videos where people appear speaking in public, different speeches can be exemplified. After watching the videos, you can comment and analyze as a group, as well as specify what the verbal and non-verbal behaviour of the people that appear, to identify what are the elements that must be taken into account when we communicate is.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Effective communication</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>Any</b>
<b>Age range</b>	<b>16+</b>
<b>Complexity</b>	<b>2</b>
<b>Time</b>	<b>30-45 minutes</b>
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise helps participants to reflect on important factors that influence communication.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Videos, projector (or something where to display videos)
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Chose videos.</b></li> <li>• <b>Prepare a list of questions to address to participants during the reflection.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Share purposes and methods of the exercise.</b> Help the group to find an answer if they are in difficulty.
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end the facilitator sums up the main answers and restates what the elements we have to take into account if we want to communicate effectively are.
<b>Considerations, tips, and safety</b>	The exercise is mainly theoretical. Videos should be chosen according to the easiness to recognize communicative behaviours of the speakers.

2.-

Title	An essay
<b>Description of the exercise</b>	Another more direct way to work on this competence is for volunteers to make an "essay" of awareness before their colleagues and then receive constructive contributions. It is recommended to record the performance and shows it, so that the person can better understand his/her style, assess difficulties and try to improve.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Effective communication</b></li> <li>• <b>Self-reflection</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>Any</b>
<b>Age range</b>	<b>25+</b>
<b>Complexity</b>	<b>3</b>
<b>Time</b>	<b>About 30 min</b>
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise enables volunteers to understand which their behaviour in communication is and receive suggestions for improvements from peers.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Camera/telephone or a device to record the performance, screen/tv/projector to visualize the results
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prepare the devices</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Give simple instructions. Share purposes and methods of the exercise.</b> Give to participants instructions about how to develop the essay, provide examples. Make sure that participants do not feel judged by others.
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end the facilitator thanks everyone; he/she sums up the main features that come up from discussions and reminds important elements of communication.
<b>Considerations, tips and safety</b>	The exercise is mainly intellectual. Participants should feel at ease in sharing their essays before others. The facilitator has to conduct the discussion.



3.-

<b>Title</b>	<b>I do not see you</b>
<b>Description of the exercise</b>	Two people stand back to back and start a discussion on a topic they do not agree. After a few minutes, they turn and continue the conversation face to face. At the end, a joint reflection is carried out.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Effective communication</b></li> <li>• <b>Reflection</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>Any</b>
<b>Age range</b>	<b>18+</b>
<b>Complexity</b>	<b>2</b>
<b>Time</b>	<b>5 minutes per couple</b>
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise helps participants to understand the importance of non-verbal communication.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Nothing
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Think about topics on which people may disagree, so to propose them to trigger the discussion</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Give simple instruction. Share purposes and methods of the exercise.</b>
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end the facilitator thanks everybody and asks both to the couple that was discussing and to other participants to comment upon the differences they noticed in the conversation when the two people changed position. After that all the couple have tried this experience, the facilitator points out the main elements that were noticed by participants.
<b>Tips, considerations and safety</b>	The exercise is mainly theoretical. The facilitator can both ask participants to choose a topic of discussion or have some topics already in mind so to save some time. Make sure that topics do not hurt some of the participants.

## Annex 13 - Techniques to Promote personal development

1.-

<b>Title</b>	<b>The tree</b>
<b>Description of the exercise</b>	Volunteers have to draw a tree. Close to the roots, they have to write aspects of their past, in the part of the trunk they have to write the aspects of their present and in the part of the branches their projection towards the future. To guide the reflections, you can submit questions or ask them to delve into a specific topic, e.g. aspects of their personality, personal projects etc. This depends on which priorities you want to focus during the training.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personal development</b></li> <li>• <b>Self-reflection</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>Any</b>
<b>Age range</b>	<b>18+</b>
<b>Complexity</b>	<b>2</b>
<b>Time</b>	<b>20 minutes to draw + 20 minutes reflection</b>
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise helps participants to reflect upon themselves, their values, their attitudes and their progress.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Papers, pens and pencils
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Think about specific topics of personal development on which you want to focus</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Give simple instruction. Share purposes and methods of the exercise.</b>
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end the facilitator thanks everybody and asks everybody to comment upon what he or she have drowned. The facilitator concludes the exercise with a general summary of the most common aspects mentioned by participants.
<b>Considerations, tips, and safety</b>	The exercise is mainly intellectual. Ask the participant to be the most sincere as possible; however, do not force anybody to share personal elements they are not willing to.

2.-

<b>Title</b>	<b>Projecting</b>
<b>Description of the exercise</b>	Participants draw a graph that represents three dimensions: the personal, the social and the environment. For each one, the volunteers carry out an analysis of what their current situation is. Then, they imagine how their lives will be in ten years, and finally, they find actions that can allow for progress towards those objectives. It is a work of personal reflection, very laborious, but it allows volunteers to acquire personal introspection and positive results.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personal development</b></li> <li>• <b>Self-reflection</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>Any</b>
<b>Age range</b>	<b>18+</b>
<b>Complexity</b>	<b>3</b>
<b>Time</b>	<b>20/30 minutes to think + 20 minutes reflection</b>
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The exercise helps participants to reflect upon themselves, their current situation and future objectives and also provides them with strategies that they found themselves.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Papers, pens and pencils
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nothing</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Give simple instruction. Share purposes and methods of the exercise.</b> Allow participants to move around and to find a quiet place where they can reflect. Ask them to avoid conversations.
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end the facilitator thanks everybody and asks if someone is willing to share some of his/her reflections.

**Considerations, tips, and safety** The exercise is mainly intellectual. Ask participants to be the most sincere they can; however, do not force anybody to share personal elements they are not willing to.

## Annex 14 - Techniques to work the initiative

1.-

Title	Production line
<b>Description of the exercise</b>	Make a simulation of a production chain where the charges are rotated. A team of people covers the executive positions, and a person has the command position. The production chain is launched under the orders of this first person, who organises the rest as he deems appropriate. During the simulation, stressful elements are introduced (for example "there is a fire in the factory") so that the person will necessarily have to take the initiative and act. The positions are changed and all the people pass through the command post, thus encouraging decision-making under pressure. A final reflection is made.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Initiative</b></li> <li>• <b>Problem-solving</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>5-8</b>
<b>Age range</b>	<b>18+</b>
<b>Complexity</b>	<b>3</b>
<b>Time</b>	<b>10 minutes for each group</b>
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise makes participants understand the importance of taking the initiative and decisions. Also dealing with stress is another important feature of the game.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Depending on the tasks that the group has to carry out.
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Think about possible tasks that could be performed in the production line.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Give simple instruction. Share purposes and methods of the exercise.</b>
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end the facilitator thanks everybody and asks the group which difficulties they encountered, which of the two positions they preferred, how they reacted to the stressful situation etc.
<b>Considerations, tips and safety</b>	The exercise can include physical activities. Make sure that the material and the room are adequate for the game.

2.-

Title	Listing
<b>Description of the exercise</b>	Volunteers are asked to make a list of things that they want to do, listing them from the most difficult to the easiest one. Participants are also encouraged to establish deadlines to accomplish those tasks. As objectives get simpler, the person becomes motivated and overcomes difficulties more easily.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Initiative</b></li> <li>• <b>Taking action</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>Individual</b>
<b>Age range</b>	<b>18+</b>
<b>Complexity</b>	<b>3</b>
<b>Time</b>	<b>20-30 minutes</b>
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise helps participants to reflect on their objectives and the difficulties they may encounter when trying to achieve them.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Papers, pens and pencils.
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nothing</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Give simple instruction. Share purposes and methods of the exercise.</b> Make possible for participants to move around and find a place that they deem adequate for their reflections. Conversations should be avoided during that activity.
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end, the facilitator asks if some participant is willing to share what he/she wrote. Sharing these objectives could be beneficial to motivate participants and could help them to respect the deadlines they fixed.

**Considerations, tips and safety** The exercise is mainly intellectual. Ask participants to be the most sincere they can; however, do not force anybody to share personal elements they are not willing to.

## Annex 15 - How to convert competence into knowledge, skills, and abilities?

One way to write learning outcomes for competency is by breaking down the expected learning into knowledge, skills, and abilities.

Below are definitions and examples of knowledge, skills, and abilities. Rather than seeing these three dimensions of learning as separate, it is best to think of them as integrated into a complex performance.

This perspective allows us to view the process of learning as the acquisition of knowledge, the application of knowledge into skills, and then the integration of skills with attitudes, values, and dispositions into abilities or competencies.

**1. Knowledge:** discipline-specific content including concepts, theories and foundation information. Involve low-demand thinking skills.

Example: Communicate

- Identify language, nouns, verbs, punctuation, vocabulary.
- Explain sentence structure, grammar, mechanics.
- Pronounce words correctly.
- Explain active listening.

**2. Skills:** the application of theory, hands-on practical tasks. Repeated practice & repetition create permanent connections in the brain that allow us to do things automatically. Involve mid-demand thinking skills.

Example: Communicate

- Write words into sentences with correct placement, punctuation, spelling, grammar  
speak fluently using correct grammar, pronunciation, sequencing.

**3. Abilities:** more than discrete skills, abilities are the integration of cognitive, psychomotor, and affective domains of learning.

- Includes Daniel Goleman's concept of Emotional Intelligence (EQ- what some instructors and employers define as "a positive attitude" and "common sense")
- Expected by employers, educators and workplace trainers, but often not explicitly & clearly stated as expected learning outcomes.
- Involve complex high-demand thinking skills.
- Reflection and assessment are very important (assessment by self, peer, as well as the mentor).

Attitudes and values: a personal perspective, influenced by society, peers, families, educators, employers. These are different for each learner based on motivations, goals, and self-concept.

Dispositions: "states of mind" formed from attitudes and values.

Judgments: critical thinking and decision-making abilities that involve using high-demand mental processes (analysis, evaluation, synthesis).

Example: Communicate

- adapt to different audiences
- apply effective feedback techniques
- respect differences
- work as part of a team
- select appropriate communication media

Source: <http://www.rrc.ca/LearningOutcomeSupport/modules.asp?module=1&type=0&page=3>

## Annex 16 - Example of organizational chart

<b>name</b>	<b>role</b>	<b>when to contact her/hin</b>	<b>contacts</b>
Maria Rossi	president	She is the legal representative of the organization. You will be in contact with her to sign the volunteer contract. You can also speak to her for any general remark/suggestion concerning the organization and your volunteering experience.	m.rossi@cesv.org +39 328 274648
Giulio Neri	tutor	He is your direct and dayly contact in the organization. You will meet him at least twice a week. Please speak to him for any operational matter connected to your volunteer work.	g.neri@cesv.org +39 328 274649
Maria Gialli	supervisor	She is the responsible for monitoring your volunteering experience and you will meet her for on a monthly basis. You can contact her if you have a problem and you think your tutor can not solve it	m.gialli@cesv.org +39 328 274647
Francesca Bianchi	security manager	Contact her if you think there may be some risk in your activity. She will also be the concat person in case of emergency and if you need clarifications on the insurance we provided you.	f.bianchi@cesv.org +39 328 274646
Maria Blu	communication and dissemination manager	She is responsible for all communication and dissemination matters. If you have proposals and suggestions about the project website, newsletter, magazine, ask your tutor if he thinks it is a good idea. Then contact her.	m.verdi@cesv.org +39 328 274645

## Annex 17 - Techniques to make volunteers know the city

1.-

Title	The Gymkhana
<b>Description of the exercise</b>	Divide participants into different groups. Provide participants with a map of the place where the volunteering activities take place. Indicate on the map places that participants may need to know for their stay, such as a bank, cash machine, post office, health centre, municipality, supermarket, pharmacy etc. They will have to reach all these places, and for each of them, they will answer some questions (e.g. opening hours, requirements to access a specific service, typical customs of the hosting country etc.). Once all the groups have completed the tour, answers are shared and corrected.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Know the context of work</b></li> <li>• <b>Know the culture</b></li> <li>• <b>Group building</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>5-8 people in each group</b>
<b>Age range</b>	<b>18+</b>
<b>Complexity</b>	<b>2</b>
<b>Time</b>	<b>1 hour</b>
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise helps participants to familiarise with the environment and the city where they are staying.</li> <li>• It provides them with helpful, practical information.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Map of the city or of the neighbourhood.
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Print out the maps.</b></li> <li>• <b>Prepare the questions.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Give simple instruction. Share purposes and methods of the exercise.</b>
<b>Debriefing and evaluation</b>	The correction of the answers could also be a good occasion to give some more information to volunteers about the city, the services etc. Some minutes must also be dedicated to participants' questions about practical issues that have not been tackled during the game.
<b>Considerations, tips and safety</b>	<p>The exercise includes light physical activity; however, the gymkhana should be taken as an easy walk around the city.</p> <p>In each group there will be a local volunteer, so to make sure that the others will not get lost. He/she can also try to answer practical information that the foreigner volunteers may have concerning practical matters.</p> <p>Make sure that questions of the game can be answered with the information that participants collect during their tour.</p> <p>In case the facilities are located far away from the place where the volunteering activities take place, it is advisable to take participants to the city centre and perform this activity there.</p> <p>To avoid that all the groups follow the same path, the order in which the points of interests have to be reached can change from one group to the other.</p>



2.-

<b>Title</b>	<b>Photo challenge</b>
<b>Description of the exercise</b>	During the previous game, or during another walk outside, participants are asked to take pictures of buildings, monuments, etc. that they find on their path. They should take a bigger image showing the whole place, and another one of a small particular. Afterwards, all these images of the particulars are shown to everybody and each group makes the other participants guess where that picture was taken. When volunteers guess the location, a bigger picture of this place is shown.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Know the context of work</b></li> <li>• <b>Know the culture</b></li> <li>• <b>Group building</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>5-8 people in each group</b>
<b>Age range</b>	<b>18+</b>
<b>Complexity</b>	<b>2</b>
<b>Time</b>	<b>1 hour</b>
<b>Objectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• This exercise helps participants familiarising with the environment and the city where they are staying.</li> <li>• It provides them with information about the city.</li> </ul>
<b>Materials</b>	Map of the city, cell phones (participants can use their own), computers or another device to collect all the pictures, screen to show the pictures.
<b>Preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Print out the maps.</b></li> </ul>
<b>Instructions</b>	<b>Give simple instruction. Share purposes and methods of the exercise.</b> When collecting pictures, the facilitator can ask participants to send them by message/email or to download them on a computer.
<b>Debriefing and evaluation</b>	When the right location has been guessed, people from the group can say something about the place (e.g. when the monument was built, the name of a river, which was the original function of a building etc.). Also, the facilitator or local volunteers can intervene in this phase in order to explain something they may know about these places.
<b>Considerations, tips and safety</b>	The exercise includes light physical activity; however, the tour should be an easy walk around the city. As in the previous game, in each group there will be a local volunteer, so to make sure that the others will not get lost and help them in guessing the places where the photos have been taken. Make sure that in each group there is at least a person with a mobile phone that can be used to take a picture.

## Annex 18 - Example of training needs

Training needs				
Competence profile	Training needs expressed	Training needs to be detected	Possible trainings	Accomplishment (after the training)
Effective communication	"I have experience speaking in public, but in other fields."	Need to learn to communicate with users with intellectual disabilities	Awareness techniques course	
Teamwork	"I want to be comfortable with the rest of the team."	How to take advantage of the synergies of the rest of the volunteers	Exercises of teamwork	
Compromise		How to work in a transversal way	Workshop on the mission, vision and objectives of the entity	
Flexibility and creativity	"If I am asked about something, I will not know what to answer."	Improvisation capacity	Theatre workshops	
Knowledge of appropriate concepts	"I have never worked with minors."	Techniques to interact with minors	Training on protocols of action with minors	
Motivation	"I am afraid about my capacities to develop the work."	Techniques of motivation and involvement with the entity	mentoring sessions by an employee of the organization	
Personal development		Needs to develop in a professional work environment	Evaluate the evolution before proposing any training	
Capacity of representation		Image according to the objectives of the project		
...				

## Annex 19 - Evaluation techniques

1.-

<b>Title</b>	Diana
<b>Description of the exercise</b>	A target is drawn on cardboard divided into colours and the aspects to be evaluated are decided. The first aspect is chosen, and each volunteer puts a dart or thumbtack in the part of the target that he/she considers, taking into account that the more centric the brand, the greater the degree of satisfaction. Repeat with all the criteria to be assessed.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evaluation and validation</b></li> <li>• <b>Self-reflection</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>6+</b>
<b>Age range</b>	<b>18+</b>
<b>Complexity</b>	<b>2</b>
<b>Time</b>	<b>10 minutes for each criterion</b>
<b>Objectives</b>	This exercise increases volunteers' self-reflection in the assessment of their new achievements.
<b>Materials</b>	Cardboard, darts/ thumbtack
<b>Preparation</b>	Prepare the cardboard and think about elements that can be evaluated.
<b>Instructions</b>	Give simple instructions. Share purposes and methods of the exercise.
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end of the activity the facilitator thanks, everybody. After all the participants have completed the activity, the facilitator triggers a discussion about the results for each target and, if necessary, he/she helps volunteers in finding out which corrective actions can be taken.
<b>Tips, considerations and safety</b>	The game is mainly intellectual, but it requires participants to move as well. Make sure that the used darts or thumbtacks are handled properly by participants. Set the target in a position that can be easily reached by everybody.

2.-

<b>Title</b>	<b>Hats</b>
<b>Description of the exercise</b>	<p>Hats are distributed among the volunteers together with the definition of what each colour means. An aspect to be evaluated is selected, and the evaluation starts based on the criteria of the corresponding colour. Volunteers can only make contributions from the perspective that marks the colour of the hat. Here below there is a list of possible definitions of each colour.</p> <p>White: Objective contributions, references to quantifiable truths, offering data without making an assessment.</p> <p>Blue: the objectives that were raised at the beginning are remembered, moderated, and the ideas contributed so far are collected.</p> <p>Black: Special attention or emphasis on the negative aspects, inconveniences and possible failures.</p> <p>Green: A new, creative point of view is proposed, maybe utopian, but different. An open mind to all possibilities.</p> <p>Red: The first intuition and what is felt at that moment is manifested. It has a high emotional component.</p> <p>Yellow: The situation is analyzed with dynamic and realistic optimism. The situation is clear, and it is exposed positively.</p>
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evaluation and validation</b></li> <li>• <b>Self-reflection</b></li> <li>• <b>Understanding of others</b></li> </ul>

<b>Group size</b>	<b>5-25</b>
<b>Age range</b>	<b>20+</b>
<b>Complexity</b>	<b>2</b>
<b>Time</b>	<b>10 minutes for each criterion</b>
<b>Objectives</b>	This exercise aims at encouraging volunteers in assessing particular elements from a specific perspective.
<b>Materials</b>	Hats in different colours or colours papers or coloured balloons
<b>Preparation</b>	Think about elements that can be discussed. Prepare a definition for each colour.
<b>Instructions</b>	Give simple instructions. Share purposes and methods of the exercise. Change the hats of the participants so that they are forced to reflect from different perspectives.
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end of the activity the facilitator thanks everybody and starts a short discussion, examples of questions can be: <ul style="list-style-type: none"> <li>- What are the main difficulties that you faced in reflecting on another perspective?</li> <li>- Which perspective is more close to your point of view?</li> <li>- What is the perspective that you prefer and that you deem to be the more appropriate in the assessment procedure?</li> </ul>
<b>Considerations, tips and safety</b>	The game is mainly intellectual and requires a deep reflection.

3.-

<b>Title</b>	<b>Pyramid</b>
<b>Description of the exercise</b>	Post-its are distributed among all the volunteers, and they are asked to write down the things that should be improved in the training process. Once written, the papers are placed in a box. The papers are taken out one by one and the aspects to be improved are discussed. Then the papers are placed in a drawn pyramid, so that, if the problem is serious, it is placed in the upper part and, if it is slight, in the base of the pyramid.
<b>Theme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evaluation and validation</b></li> <li>• <b>Reflection</b></li> </ul>
<b>Group size</b>	<b>All sizes</b>
<b>Age range</b>	<b>All ages</b>
<b>Complexity</b>	<b>2</b>
<b>Time</b>	<b>20 minutes</b>
<b>Objectives</b>	The purpose of the exercise is to give space for participants to evaluate the training process, so those critical elements are examined.
<b>Materials</b>	Post-its, pens/pencils, box, poster where it is possible to draw a pyramid.
<b>Preparation</b>	Draw the pyramid.
<b>Instructions</b>	Give simple instructions. Share purposes and methods of the exercise.
<b>Debriefing and evaluation</b>	At the end of the activity the facilitator thanks everybody and sums up the most shared problems that participants encountered. The facilitator also asks volunteers how these criticisms could be improved and they try to find common solutions.
<b>Tips, considerations and safety</b>	The game is mainly intellectual. Make sure that participants do not feel judged. This exercise could be used as starting point for reflections inside the association to improve the training process.

## Annex 20 - To express myself/ my needs:

- "What's up?": every day/someday, have a space of few minutes during which each person can talk (or not) about anything inside the group
- "I take, I leave": small groups, each person think about 1 thing they liked or they would like to keep, and 1 thing they did not like or don't want to keep
- "The word": everyone expresses 1 word that defines how he/she feels. Then, everyone comes back on his/her word explaining why he/she chooses it
- "Small group/Big group": the mediator express different topics on which each small group (3 to 5 persons) talks about (what they think, how they feel, what do they need, etc.). 1 person per group will then relate what has been said in the small group to the whole group (without naming who say what).
- "The pot": each person writes on a paper (regarding topics that has been previously defined) and put it in the pot (without names). Once all papers are in the pot, one is chosen, and we collectively talk about it. Once over, we take the second one, and so on.
- "The target": draw a big target with different topic around it. According to the topic, people can indicate on the target where they feel they are (close to the middle = feel good, far from the middle = feel not good). Once everyone indicates his/her position, we can collectively talk about each topic.
- Moving into space: different spaces are located in a place: very good/good / more or less / not so good. According to each topic mentioned by the mediator, people position themselves where they feel. Once everyone selected a space, we can collectively talk about it.
- "Speaking wall": hang different paper on the wall with the beginning of a sentence, for instance, "I like.../ I do not like.../ I need to train on..." etc. Give a pen to everyone. People are free to go where they want to express themselves on each paper. We can do the same with a post-it.

### To stimulate ideas and to find a solution:

- "Brainstorming": first, define a theme. Then write all words that people are thinking about the theme of a big sheet in small groups. Eventually, organise all these words in subthemes.
- "Mind map": following a brainstorming, it is a good tool to organise ideas and create a link between them, to understand the system. Then it is easier to solve it.
- What I do not want / what I want / what I propose
- "5 why": starting from a clear and objective problem (only facts). Asking why to this situation and the answer becomes the new problem. Find the new solution, and so on.
- "Problem's tree/solution's tree": starting from the main problem, link all the direct causes that led to the problem, like the branch of a tree. Once you cannot go further to a higher cause, translate all problems and sub problems into a solution and find a way to resolve it.

### To express my feelings:

- "Feeling tree" many characters are drawn under/on/above the tree in different position. The/Each participant(s) take sometimes to choose a character that illustrates his feeling at this moment and can then explain his/he feelings starting from the character.

### To deepen a topic:

- Mutual interview: 3 persons, 10 minutes/person. 1 explain a situation, the others are listening and ask questions after this. If a specific topic is chosen from the mediator, people in each group can express their own experience regarding the topic.

### To analyse a situation:

- Each person thinks individually and writes a difficulty (situation, conflict, etc.) he/she is living. In small groups, the person expresses the situation until the critical point without saying how the person reacted or solved the problem. The small group have some minutes to ask questions

about the understanding of the situation. Once it is clear for everyone (without knowing the end of the story), everyone can talk and express how he or she would do themselves in this kind of situation. The person who expressed the situation should be quiet during this discussion to not influence others and can find a solution thanks to each person advising.

- "Forum theatre": a group of actors illustrate a situation/a conflict. After explaining the rules of the "forum theatre" to the audience, they play it again. This time, anyone from the audience can stop the piece (clapping in his/her hand), to take the role of an actor on stage, showing how he/she would react in this situation. We can do it again and again until we find 1 or more solutions to the situation.