



CATÓLICA

FACULDADE DE EDUCAÇÃO
E PSICOLOGIA

PORTO

VOLUNTARIADO COMO
OPORTUNIDADE DE
DESENVOLVIMENTO PESSOAL,
SOCIAL E CÍVICO: UM ESTUDO COM
ESTUDANTES DO ENSINO SUPERIOR
DA UCP

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa
para obtenção do grau de mestre em Psicologia

- Especialização em Educação e Desenvolvimento Humano-

Mariana Faria Gonçalves Rossi

Porto, julho de 2023



CATÓLICA

FACULDADE DE EDUCAÇÃO
E PSICOLOGIA

PORTO

VOLUNTARIADO COMO OPORTUNIDADE DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL, SOCIAL E CÍVICO: UM ESTUDO COM ESTUDANTES DO ENSINO SUPERIOR DA UCP

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa
para obtenção do grau de mestre em Psicologia

- Especialização em Educação e Desenvolvimento Humano -

Mariana Faria Gonçalves Rossi

Trabalho efetuado sob a orientação de

Professora Doutora Diana Soares

Porto, julho de 2023

Agradecimentos

À Prof.^a Doutora Diana Soares, pela orientação no decorrer deste ano. Pelas palavras de incentivo, pela confiança e pela generosidade.

À equipa do CLIL, em particular aos investigadores com quem trabalhei diretamente, por toda a ajuda e acessibilidade.

À Prof.^a Doutora Ana Martins, por ter sido incansável nos últimos meses. Pelos momentos de partilha de conhecimentos e pela constante disponibilidade.

A todos os Professores da Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa, pelo ensino de excelência, rigor e apoio ao longo do meu percurso académico. Em especial, à Prof.^a Doutora Lurdes Veríssimo, pela disponibilidade e suporte ao longo do mestrado e pelos momentos de reflexão muito importantes no meu percurso.

À Mariana, a minha companheira de viagem desde o primeiro dia. Por tudo o que partilharmos, por aprendermos e crescermos juntas e por torcermos sempre uma pela outra. Percorrer este caminho contigo, tornou tudo mais fácil.

À Ângela e ao Nandes, por todas as conversas que colecionamos, pelas gargalhadas e pela cumplicidade. Por todos os momentos que vivemos juntos ao longo destes 5 anos, que fizeram deste percurso mais especial.

À CASO e ao GAS'África, por terem tornado o meu caminho na universidade mais bonito. Por me terem permitido cruzar com tantas pessoas especiais que muito me ensinaram. Por me abrirem a porta para o mundo único do voluntariado, o mundo onde eu onde aprendi a ser+ e onde quero continuar a pertencer.

Aos meus pais, por todas as oportunidades que me dão. Por me incentivarem a arriscar e a encarar os desafios. Por terem sido a base de todo este percurso e que o continuem a ser nos próximos destinos.

À minha família, por ser pilar e porto seguro. Por estarem sempre dispostos a apoiar-me e por me darem as ferramentas para ser cada dia melhor.

Aos meus amigos, que foram acompanhando esta minha jornada, por estarem presentes e por festejarem comigo as minhas conquistas.

Resumo

O percurso dos estudantes no Ensino Superior (ES) é um lugar de aprendizagem e formação académica de qualidade e excelência que deve ser acompanhado por uma formação pessoal, social e cívica. Um estudante universitário está exposto a novos desafios e stress, importantes para o seu desenvolvimento. As exigências do ES revelam-se positivas ao nível do desenvolvimento psicossocial, emocional, de autonomia, identidade e integral.

Partindo deste enquadramento, este estudo visou analisar as perceções dos estudantes voluntários da Universidade Católica Portuguesa sobre a sua experiência de voluntariado e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e cívicas.

Segundo uma metodologia mista, foram auscultados 98 estudantes-voluntários através da aplicação, online, de um questionário, adaptado para este efeito. Este incluiu 3 secções: “Caracterização do Voluntário e da Experiência de Voluntariado” e “Desenvolvimento De Competências Pessoais, Sociais e Cívicas”. Esta última inclui o Questionário de Atitudes e Competências Cívicas (CASQ - Civic Attitudes and Skills Questionnaire).

Os dados quantitativos foram analisados por meio do software IBM SPSS (versão 28), para realização de análises descritivas e inferenciais; os dados qualitativos foram analisados por meio do software MAXQDA, para realização da análise temática.

Considerando os dados, o impacto da participação em atividades de voluntariado é percebido pelos participantes como muito relevante em termos do seu desenvolvimento global. Tanto os dados qualitativos como quantitativos salientaram as competências interpessoais e de resolução de problemas e o empoderamento pessoal como as mais evidenciadas pelos estudantes.

Os resultados reforçam a importância de proporcionar estas experiências de voluntariado no contexto do Ensino Superior, de forma a promover currículos alargados e formar estudantes para além dos objetivos académicos.

Palavras-Chave: Voluntariado; Ensino Superior; Competências pessoais; Competências sociais; Competências cívicas;

Abstract

The journey of students in Higher Education (HE) is a place of high-quality academic learning and formation that should be accompanied by personal, social, and civic education. A university student is exposed to new challenges and stress, which are important for their development. The demands of HE reveal positive outcomes in terms of psychosocial, emotional, autonomy, identity, and holistic development.

Based on this framework, this study aimed to analyze the perceptions of volunteer students from the Universidade Católica Portuguesa regarding their volunteering experience and the development of personal, social, and civic skills. Using a mixed methodology, 98 volunteer students were surveyed through an online questionnaire adapted for this purpose. It included three sections: "Volunteer and Volunteering Experience Characterization" and "Development of Personal, Social, and Civic Skills." The latter section included the Civic Attitudes and Skills Questionnaire (CASQ).

Quantitative data were analyzed using IBM SPSS software (version 28) for descriptive and inferential analyses, while qualitative data were analyzed using MAXQDA software for thematic analysis.

Considering the data, the impact of participating in volunteering activities is perceived by participants as highly relevant to their overall development. Both qualitative and quantitative data emphasized interpersonal skills, problem-solving skills, and personal empowerment as the most highlighted by the students.

The results reinforce the importance of providing these volunteering experiences in the context of Higher Education to promote comprehensive curricula and to educate students beyond academic objectives.

Keywords: Volunteering; Higher Education; Personal Skills; Social Skills; Civic Skills.

ÍNDICE

Introdução.....	11
1. Enquadramento Teórico	13
1.1. O Voluntariado no Ensino Superior: do conceito às práticas	13
1.2. O Voluntariado e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e cívicas ..	15
2. Método	18
2.1. Objetivo Geral e Específicos/ Questões de Investigação	19
2.2. Participantes.....	20
2.3. Instrumentos	23
2.4. Procedimento de Recolha de Dados	24
2.5. Procedimento de Tratamento e Análise de Dados.....	25
3. Apresentação de Resultados.....	27
4. Discussão dos Resultados	42
5. Conclusão.....	46
6. Referências Bibliográficas.....	48

Lista de Tabelas e Figuras

Tabela 1.: Análise Estatística das Questões de Investigação

Tabela 2.: Estatística Descritiva – Dimensões CASQ

Tabela 3.: Sistema de Categorias – Dimensões CASQ

Tabela 4.: Estatística Descritiva – Dimensões do Modelo LSCE

Tabela 5.: Sistema de Categorias e Subcategorias – Dimensões Modelo LSCE

Tabela 6.: Resultados do Teste de Correlação de Spearman

Tabela 7.: Sistema de Categorias – Outros Códigos

Figura 1.: Distribuição dos participantes pelas Unidades Académicas

Figura 2.: Distribuição dos participantes pelo ano de frequência do ciclo de estudos

Figura 3.: Distribuição dos participantes pela área de voluntariado

Figura 4.: Perceção dos Alunos sobre o Desenvolvimento de Competências – Dados Quantitativos

Figura 5.: Perceção dos Alunos sobre o Desenvolvimento de Competências – Dados Qualitativos

Lista de Siglas e Acrónimos

CASO – Católica Solidária

CASQ - Civic Attitudes and Skills Questionnaire

CE – Comissão Europeia

CEV - Centro Europeu do Voluntariado

CLIL – Católica Learning Innovation Lab

ES – Ensino Superior

INE - Instituto Nacional de Estatística

LSCE - *The Life Skills and Citizenship Education*

PDE - Plano de Desenvolvimento Estratégico

SPSS - Statistical Product and Service Solutions

UCP – Universidade Católica Portuguesa

UE – União Europeia

UNICEF - United Nations Children's Fund

Lista de Anexos

Anexo A. Email enviado aos estudantes

Anexo B. Questionário De Competências Pessoais, Sociais E Cívicas No Voluntariado - Parte
Introdutória

Anexo C. Sistema Geral de Categorias

Introdução

A adaptação acadêmica, desenvolvimento e sucesso acadêmico dos estudantes no Ensino Superior tem estado presente, de forma sistematizada, nas discussões científicas e políticas, tanto num âmbito nacional como internacional.

Estas questões ganham, atualmente, novos contornos, ao se perspetivar o estudante num contexto cada vez mais paradoxal e complexo no qual se espera que seja capaz de lidar com diversas tensões, seja a nível pessoal, social, cívico e político (Billings & Terkla, 2014). Daqui decorre a urgência de se desenvolverem políticas e práticas educativas renovadas para promover as competências exigidas pelas sociedades atuais (Dias & Soares, 2018; Colomer et al., 2020), com um enfoque no desenvolvimento psicossocial dos estudantes, na qualidade da sua formação académica (Almeida & Casanova, 2019).

Em 2017, a Comissão Europeia (CE) lançou uma agenda para as todas as instituições de ensino, reforçando a melhoria das competências para o século XXI nos seus estudantes, sendo as competências cívicas entendidas como competências-chave. Desenvolver a autonomia dos alunos, a responsabilidade pela sua própria aprendizagem, a criatividade e as suas competências interculturais e cívicas integra a missão do Ensino Superior, continuamente pelas várias instituições. Incentivar as instituições de ensino superior a desenvolverem o talento e o potencial de todos os estudantes e dotá-los de forma mais adequada dos conhecimentos, aptidões e competências de que necessitam para atuar na sociedade como cidadãos ativos e responsáveis e para participar no mercado de trabalho e na aprendizagem ao longo da vida (CE, 2017).

Assim, o percurso dos estudantes no Ensino Superior (ES) integra não só uma formação académica de qualidade e excelência, mas também a sua formação pessoal, social e cívica (Almeida & Santos, 2002), tornando-se premente a necessidade de criar oportunidades efetivas, integradas no contexto académico, que potenciem esta formação holística e integral dos estudantes (Pfund et al. 2020; Lane et al. 2019). Com efeito, a literatura tem apontando a relevância do voluntariado como oportunidade significativa de desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais, possibilitando o crescimento pessoal do voluntário e o “ensaio” de diversos papéis profissionais. As instituições de ensino superior têm o dever de fomentar nos alunos comportamentos éticos, responsáveis e sustentáveis, através de programas académicos que apostem cada vez mais em métodos de educação que aprimorem a responsabilidade social. Isso pode ser feito por meio de atividades voluntárias que permitem também aos estudantes desenvolver competências pessoais (Galvão et al. 2019).

A experiência de voluntariado aumenta o capital humano dos estudantes, permitindo-lhes adquirir valiosas competências para a vida e experimentar o desenvolvimento pessoal (Haski-Leventhal et al., 2020).

Deste ponto decorre o principal objetivo desta dissertação, procurando identificar como pode o Ensino Superior melhor potenciar o desenvolvimento desse perfil alargado de competências nos seus estudantes. Para tal, parte-se da análise da experiência de voluntariado no ES enquanto oportunidade efetiva para o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e cívicas, tendo como referência o projeto CASO – Católica Solidária em curso na UCP desde 2003. Tendo por base este contexto, o presente estudo centra-se nas experiências de voluntariado por parte de estudantes voluntários na Católica Solidária (CASO) e na forma como estas experiências contribuíram para o desenvolvimento das suas competências pessoais, sociais e cívicas. Este estudo integra-se, ainda, num projeto mais abrangente, em desenvolvimento no *Católica Learning Innovation Lab* (CLIL), o laboratório de Inovação Pedagógica da UCP. Neste projeto transversal, além dos estudantes voluntários, estão a ser auscultados, também, *alumni* de diferentes gerações (desde há 20 anos) com um percurso de voluntariado na CASO.

Esta dissertação de mestrado encontra-se organizada nos seguintes pontos: 1. Enquadramento Teórico; 2. Método; 3. Apresentação dos Resultados; 4. Discussão dos Resultados; 5. Conclusão e 6. Referências Bibliográficas.

1. Enquadramento Teórico

1.1. O Voluntariado no Ensino Superior: do conceito às práticas

O voluntariado é uma área de participação social que nos últimos anos sofreu uma forte expansão e face à qual, gradualmente, se tem vindo a dar mais importância (Martins et al., 2019).

Muitas são as definições e conceções sobre o que é o voluntariado, que dependem da realidade de cada país e dos seus normativos legais, bem como dos contextos organizacionais, culturais e políticos de cada um (Licandro, 2023; Romão et al. 2012). Ao nível do Centro Europeu do Voluntariado (CEV), o voluntariado surge definido como uma atividade que ocorre em diversos contextos e que agrega atividades formais e informais. O CEV identifica ainda alguns princípios nucleares do voluntariado: ser livremente escolhido, altruísta – para o benefício de outros, não remunerado, orientado por valores – solidariedade, direitos humanos, construção da paz, etc. e ser aberto a todos – inclusivo (CEV, 2010). No âmbito da legislação portuguesa, descrito no Diário da República Portuguesa – Lei n.º 71/98 o “voluntariado é um conjunto de ações de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade” (p. 5694).

De acordo com o Instituto Nacional de Estatística, em 2018, 695 mil pessoas com 15 ou mais anos participaram em atividades voluntárias sem remuneração, o que equivale a uma taxa de 7,8%. Este valor é, por comparação com a média da União Europeia (19,3%), significativamente inferior, sendo Portugal um dos países da União Europeia com menor taxa de voluntariado (INE, 2018).

Independentemente da definição associada ao voluntariado, é unânime que o voluntariado tem efeitos positivos nos voluntários e nos contextos em que estes intervêm. Segundo o relatório anual do programa de voluntários das Nações Unidas de 2022 (UNV, 2022), os voluntários da ONU apoiaram 55 parceiros da ONU em 166 países e territórios, contribuindo para o desenvolvimento, paz e segurança e os direitos humanos desses locais. O voluntariado beneficia tanto a sociedade em geral quanto o voluntário individual, fortalecendo a confiança, a solidariedade e a reciprocidade entre os cidadãos e criando propositalmente oportunidades de participação (Noordegraaf, 2016). Também Santos e Bonito (2010) sublinham a importância do voluntariado, pelo seu contributo no estímulo da participação cívica, e da sensibilização para a importância de se viver numa sociedade inclusiva e responsável.

O voluntariado tem sido ainda, considerado face ao seu papel contra a exclusão social. Os autores acrescentam ainda que o voluntariado juvenil tem um efeito estimulador para o crescimento pessoal e humano, proporcionado por espaços não formais de educação (Serapioni et al., 2013).

A participação dos jovens em projetos de voluntariado poderá constituir-se como um contexto protetor no desenvolvimento dos jovens (Gomes, 2021), estando intimamente relacionado o bem-estar percebido, menor stress psicológico, maior satisfação com a vida e diminuição de sintomas de depressão (Lining & Jackson, 2018).

Assim, e de forma geral, o voluntariado, fomenta a coesão e inclusão social, e o desenvolvimento da solidariedade (CE, 2017).

O voluntariado tem ganhado cada vez mais importância no contexto do Ensino Superior, uma vez que, estas experiências podem desempenhar uma função importante nos projetos de vida dos estudantes, permitindo o desenvolvimento de recursos psicológicos que lhes irão proporcionar uma maior adaptação e possibilidade de sucesso futuro nos diversos domínios das suas vidas (Martins et al., 2019).

Neste sentido, o envolvimento dos jovens no voluntariado é uma das prioridades das Estratégias da União Europeia (EU) para a Juventude, de forma a promover a participação ativa na sociedade, envolvendo os jovens em “experiências positivas” e melhorar a sua empregabilidade através do desenvolvimento de competências (CE, 2018). O mercado de trabalho, para o qual os estudantes do ensino superior se estão a preparar atualmente, favorece cada vez mais aqueles que são capazes de lidar com o inesperado, trabalham de forma independente e em grupo, são sociáveis, responsáveis e capazes de tomar iniciativas. Aqueles que possuem essas competências são frequentemente preferidos aos que possuem apenas competências técnicas (Khasanzyanova, 2017).

Focadas nesta preparação para o mercado de trabalho, já existem universidades que integram atividades de voluntariado nos programas curriculares, nos horas de trabalho e *outputs* de avaliação incluídos (Khasanzyanova, 2017).

Como tal, as instituições do ensino superior devem esforçar-se deliberadamente para articular o ensino e a aprendizagem numa maior proximidade com a comunidade, para permitir que os alunos desenvolvam um maior sentido de responsabilidade social e os ajudem a tornarem-se cidadãos mais informados e ativos na sociedade (Bartkowiak-Theron & Anderson, 2014; Lozano et al., 2017). Metodologias pedagógicas como aprendizagem-serviço ou Aprendizagem baseada em Projetos potenciam esta interligação, sendo também salientado, na

literatura, a práticas de práticas de voluntariado e responsabilidade social (Bhagwan, 2020; Raykov & Taylor, 2021).

1.2. O Voluntariado e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e cívicas

Apesar da imprecisão terminológica inerente ao conceito de competência, a maioria dos autores entende a competência como plural (no que diz respeito aos elementos que a constituem), pluridimensional, complexa, um saber em uso, mobilizável e transferível, de natureza combinatória (Sá & Paixão, 2013; Dias, 2010).

Pode-se, deste modo, dizer que a competência corresponde a um conjunto de conhecimentos, habilidades, qualidades, motivações, traços, autoconceitos, valores, atitudes, experiências e capacidades, integrados e adaptados a um determinado contexto (Edwards-Schachter et al, 2015). A competência é uma construção do indivíduo, não estando restrita aos recursos que este possui. O profissional reconhecido como competente não é aquele que possui conhecimentos, mas sim aquele que os sabe mobilizar, que sabe agir, integrando saberes diversos e (Le Boterf, 2003).

Este estudo pretende focar-se nas competências pessoais, sociais e cívicas, que promovem essencialmente a interação interpessoal, mas também potenciam o próprio desempenho do indivíduo (Khasanzyanova, 2017). Estas competências, intituladas como *soft skills*, caracterizam-se como competências não técnicas, que envolvem competências interpessoais e intrapessoais facilitadoras do desempenho em contextos particulares e que requerem o saber lidar com os outros e gerir as suas emoções de uma forma consistente em locais de trabalho e organizações particulares (Hurrell et al., 2013; Marin-Zapata, 2022).

Na literatura é possível encontrar diversos modelos teóricos em redor desta temática, tentando sistematizar e tipificar as diversas competências transversais/*soft skills* (Marin-Zapata, 2022). Um destes modelos é o proposto pela UNICEF e o World Bank Group (2019). Neste quadro de competências para vida e educação para a cidadania (“*12 Life Skills Of The Life Skills And Citizenship Education Framework*” - LSCE), surgem como as doze competências de vida (UNICEF e parceiros, 2017):

- i. *criatividade* (a capacidade de gerar ideias que são simultaneamente novas e úteis)
- ii. *pensamento crítico* (a capacidade de pensar intencionalmente)
- iii. *resolução de problemas* (a capacidade de pensar em etapas que levam a um determinado objetivo desejado)

- iv. *cooperação* (participar com sucesso com outras pessoas em atividades e tarefas compartilhadas)
- v. *negociação* (interagir com respeito para chegar a um consenso, quando existem interesses percebidos como divergentes entre ambas as partes)
- vi. *tomada de decisão* (o processo de fazer escolhas entre cursos de ação concorrentes)
- vii. *autorregulação* (regular e controlar emoções, sentimentos, pensamentos, impulsos e comportamentos, cumprindo objetivos em diversas situações)
- viii. *resiliência* (pensamento consistente de ação com sucesso em situações de mudança)
- ix. *comunicação* (partilha de significado pela troca de informações e compreensão comum, verbal ou não verbal)
- x. *respeito pela diversidade* (reconhecer a diferença do outro sem condescendência ou passividade, suportando-se na filosofia moral da singularidade do eu)
- xi. *empatia* (compreender e experienciar os sentimentos dos outros, sem envolvimento de juízo moral)
- xii. *participação* (aplicar os direitos humanos para respeitar a diferença)

Além dos diversos modelos teóricos existentes, onde se insere o anteriormente descrito, existe uma variedade de instrumentos que analisam estas competências, como é o caso do Questionário de Atitudes e Competências Cívicas (CASQ - Civic Attitudes and Skills Questionnaire) (Moely et al., 2002). Este questionário parte de um modelo que considera 6 fatores específicos: a participação cívica, as competências interpessoais e de resolução de problemas, a consciência política, a liderança, as atitudes pró-justiça social e as atitudes pró-diversidade. Um estudo com recurso a este questionário, com estudantes do Equador, mostrou como o trabalho voluntário teve um impacto positivo em cada uma das seis dimensões propostas pelo CASQ (Diaz et al., 2019). Ainda outro estudo com a utilização do CASQ, relatou mudanças nas atitudes cívicas de estudantes de diversos cursos numa experiência de aprendizagem em serviço (Moeley et al., 2002).

A experiência de voluntariado tem vindo a ser enfatizada como contexto de desenvolvimento do indivíduos, por ser fonte de capacitação e de desenvolvimento de competências transversais (Rego, Zózimo & Correia, 2017).

Num estudo realizado por Noordegraaf (2016), que pretendia compreender quais os ganhos dos alunos do ensino superior com experiências de voluntários, a autora conclui que os ganhos mais repetidamente referidos pelos alunos foram “divertir-se” e “sentir-se feliz”. Além destes, autoconfiança e sentimento de responsabilidade, desenvolvimento pessoal e desenvolvimento da imaginação foram outros dos ganhos expressos por voluntários experientes. Por outro lado,

o voluntariado contribui para ajudar os jovens a desenvolver as suas redes sociais e permitelhes trabalhar com grupos de pares mais diversos e superar estereótipos negativos dos adultos sobre o seu papel e contribuição na sociedade (Newton et al., 2011). Neste sentido, fornece a oportunidade de conhecer novas pessoas, ampliar o seu círculo de amigos, promover ideias pessoais, aumentar a autoestima e fortalecer o seu espírito cívico (Zainea et al., 2019). No que concerne às competências cívicas, o voluntariado oferece aos indivíduos a oportunidade de aprenderem novos conhecimentos e competências (Santos et al., 2011), fomentando a sua identidade cívica e potenciando competências sociais (Bekkers, 2005). Através das experiências de voluntariado, os jovens adquirem capacidades de liderança, autoconfiança e competências de resolução de conflitos (Kilgo et al., 2015).

Partindo deste enquadramento, este estudo tem como referência um serviço de voluntariado prestado pela Universidade Católica Portuguesa, a CASO – Católica Solidária. A CASO, é o núcleo de voluntariado universitário, fundado em 2002. Este promove diversas iniciativas de voluntariado que podem assumir uma periodicidade regular e/ou pontual. Estas iniciativas podem ser integradas em sete áreas de missão SER+:

- i. Ambiente: voluntariado em atividades que promovem a defesa do ambiente;
- ii. Abrigo: voluntariado destinado a apoiar pessoas em situações de vulnerabilidade;
- iii. Especial: voluntariado destinado a pessoas com deficiência;
- iv. Exemplo: voluntariado destinado a crianças/adolescentes (contexto educativo);
- v. Profissional: voluntariado que permite aplicar na prática os conhecimentos obtidos na formação académica;
- vi. Sabedoria: voluntariado destinado a pessoas idosas em situação de isolamento social;
- vii. Vida: voluntariado destinado a pessoas hospitalizadas.

A missão da CASO passa por promover a solidariedade e estruturar o voluntariado, contribuindo para a formação integral da Pessoa na comunidade académica e cultivar a solidariedade na comunidade envolvente à universidade, acrescentando valor a organizações e iniciativas que sejam reconhecidas como de interesse social da Universidade (UCP, s.d).

Considerando o plano de desenvolvimento estratégico (PDE) da Universidade Católica Portuguesa, este destaca ser necessário desenhar currículos flexíveis, que permitam escolhas disciplinares alargadas e percursos académicos diferenciados e que promovam a capacitação dos estudantes para a resolução de problemas que exigem respostas multidisciplinares. Mais ainda, a universidade tem como foco de atuação formar num sólido quadro de valores, bem como proporcionar oportunidades de desenvolvimento da criatividade e da inteligência

emocional dos estudantes, de forma curricular ou extracurricular, onde se inserem as oportunidades de voluntariado (PDE, 2021-2025). A CASO insere-se neste plano, contribuindo em especial para dois objetivos: currículos académicos mais alargados e promoção de competências de resolução de problemas.

O estudo proposto irá permitir compreender o papel da CASO e das oportunidades de voluntariado que oferece, na promoção de competências pessoais, sociais e cívicas dos estudantes, tendo por referência o enquadramento conceptual proposto, nomeadamente pelo Modelo *The Life Skills and Citizenship Education* (LSCE) e as várias competências previstas pelo CASQ.

2. Método

Tendo por base o objetivo do presente estudo, optou-se pela utilização de uma metodologia mista, combinando dados qualitativos e quantitativos, decorrentes da aplicação de um questionário com perguntas abertas e fechadas.

A escolha por esta metodologia prende-se principalmente pelo facto de conseguirmos obter uma maior compreensão dos resultados. Os dados qualitativos podem ajudar a explorar significados, perspetivas e contextos, enquanto os dados quantitativos fornecem informações numéricas e estatísticas. Além disso, a abordagem mista permite a triangulação dos dados, ou seja, a convergência e confirmação de resultados por meio de diferentes métodos. Torna possível cruzar dados que decorrem dos discursos diretos dos participantes com dados orientados pelas questões fechadas do questionário (Creswell, 2013; Leavy, 2022; Santos et al, 2017). Tendo em conta que este estudo pretende conhecer e compreender as perceções dos estudantes voluntários da UCP sobre as experiências de voluntariado ao nível das suas competências pessoais, sociais e cívicas, entendeu-se que um estudo de natureza mista poderia contribuir para uma análise mais aprofundada destas perceções.

Como referido, enquanto técnica de recolha de dados, optou-se pela aplicação de um questionário, construído no âmbito desta investigação. As respostas às questões abertas foram alvo de análise temática, enquanto as respostas quantitativas foram analisadas estatisticamente. De referir, por fim, que este estudo assume um carácter exploratório, entendendo-se por exploratória uma pesquisa preparatória acerca de um tema que poderá ser visto sob nova perspetiva, e ainda ser utilizado como base para pesquisas posteriores (Casarin, 2012).

2.1. Objetivo Geral e Específicos/ Questões de Investigação

O objetivo geral do estudo é analisar a relação entre a experiência de voluntariado regular e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e cívicas na perspectiva de estudantes voluntários da UCP. A experiência de voluntário regular é entendida como a participação em atividades de voluntariado, no mínimo, uma vez por semana durante, pelo menos, um ano letivo.

No que respeita às competências pessoais, sociais e cívicas, foram considerados dois modelos conceptuais apresentados na literatura:

1. Modelo de Competências e Atitudes Cívicas, que decorrem do “*Civic Attitudes and Skills Questionnaire*” – CASQ (Moely et al., 2002) e que integra as seguintes competências: i) participação cívica; ii) competências interpessoais e de resolução de problemas; iii) consciência política; iv) liderança; v) atitudes pró-justiça social e vi) atitudes pró-diversidade.
2. Modelo “*12 Life Skills Of The Life Skills And Citizenship Education Framework (LSCE)*” (UNICEF/World Bank, 2019) que engloba 4 macro-competências: i) cidadania ativa; ii) aprendizagem; iii) empregabilidade e iv) empoderamento pessoal.

Partindo deste objetivo geral e tendo por referência as dimensões previstas nas variáveis em estudo, definiram-se os seguintes objetivos específicos:

1. Analisar a relação percebida entre a experiência de voluntariado regular e a participação cívica, as competências interpessoais e de resolução de problemas, a consciência política, a liderança, as atitudes pró-justiça social e as atitudes pró-diversidade dos estudantes voluntários, (dimensões contempladas no CASQ - Civic Attitudes and Skills Questionnaire de Moeley et al., 2002).

2. Analisar a relação percebida entre a experiência de voluntariado regular e a cidadania ativa, a aprendizagem, a empregabilidade e o empoderamento pessoal dos estudantes voluntários, competências para a vida propostas pela UNICEF/ World Bank (2019).

Do objetivo geral deste estudo decorre a seguinte questão geral de investigação: “*Qual a perceção dos estudantes voluntários da UCP sobre a experiência de voluntariado regular e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e cívicas?*”. Esta, por sua vez, integra as seguintes, mais específicas:

1. Qual a percepção dos estudantes voluntários da UCP sobre a experiência de voluntariado regular e o desenvolvimento da participação cívica, das competências interpessoais e de resolução de problemas, da consciência política, da liderança, das atitudes pró-justiça social e das atitudes pró-diversidade?
2. Qual a percepção dos estudantes voluntários da UCP sobre a experiência de voluntariado regular e o desenvolvimento de competências de cidadania ativa, de aprendizagem, de empregabilidade e do empoderamento pessoal?

2.2. Participantes

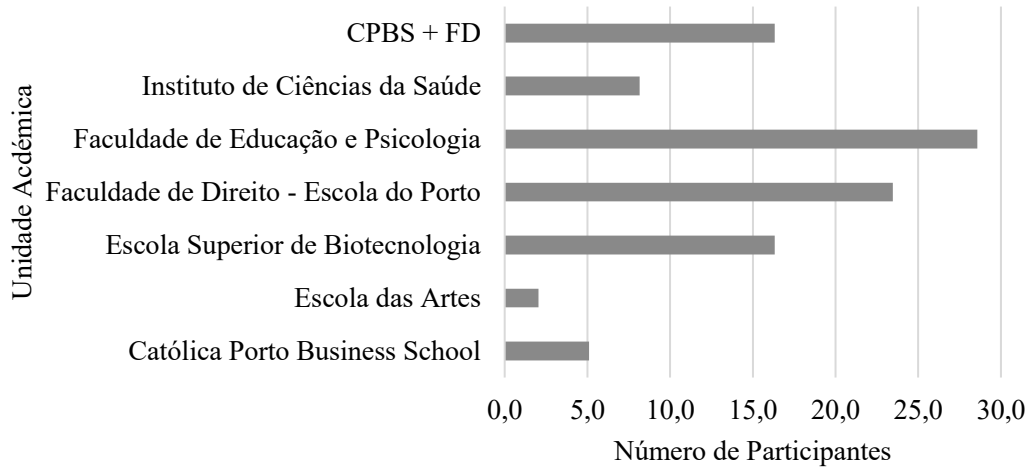
Este estudo considerou como população-alvo todos os estudantes da UCP que cumprissem os seguintes critérios de inclusão: ser estudante do ensino superior a frequentar a Universidade Católica Portuguesa no ano letivo 2022/2023 e ter realizado uma experiência de voluntariado regular na CASO nos últimos 4 anos letivos (desde 2018/2019, inclusivamente). Da aplicação destes dois critérios resulta N de 508 estudantes (população). Todos estes estudantes foram convidados a participar no estudo, sendo que 98 acolheram positivamente o convite (n=98). Assim, a amostra considera todos aqueles a quem foi enviado o questionário e que acederam participar no estudo, sendo, por isso, uma amostra por conveniência (Freitag, 2018).

Destes 98, a maioria são do género feminino (91,8%; n=90), 6,1% (n=6) são do género masculino e 2% (n=2) seleccionaram a opção “outro”. As idades variam entre os 19 e os 41 anos, sendo a média de 21,34 (DP=3,27).

No que concerne às unidades académicas frequentadas pelos participantes, há um maior número de participantes a frequentar a Faculdade de Educação e Psicologia (28,6%; n=28) e a Faculdade de Direito - Escola do Porto (23,5%; n=23). As restantes encontram-se distribuídas conforme indicado no gráfico seguinte (figura 1).

Figura 1

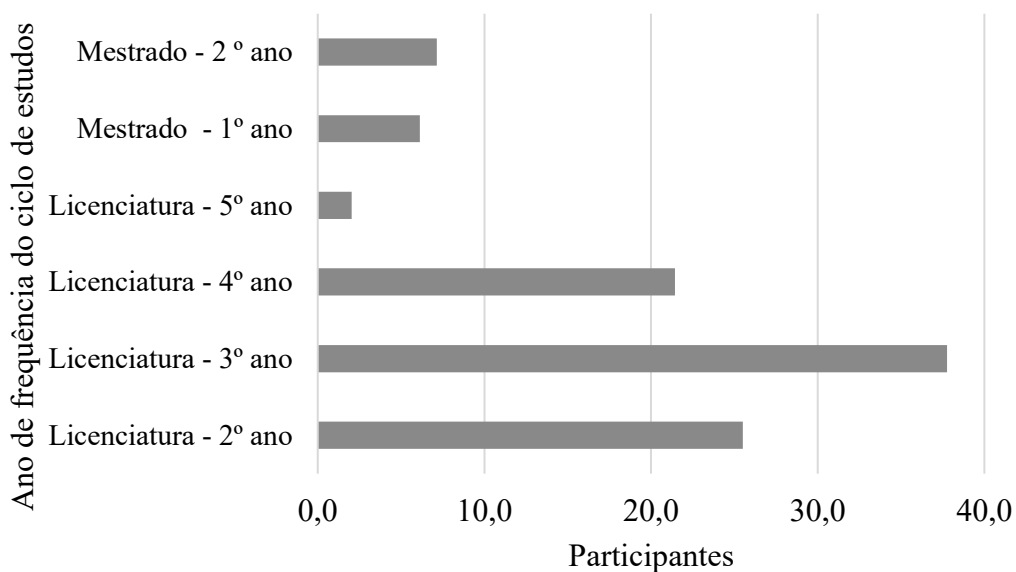
Distribuição dos participantes pelas Unidades Académicas



Os participantes encontram-se maioritariamente no 1º ciclo de estudos – licenciatura (86,7%; n=85), havendo também correspondentes ao 2º ciclo de estudos – mestrado (13,3%; n=13). No que diz respeito ao ano de frequência de cada ciclo de estudos, os participantes distribuem-se como ilustrado no gráfico seguinte (figura 2), sendo que o maior número de estudantes se encontra no terceiro ano da licenciatura (37,8%; n=37).

Figura 2

Distribuição dos participantes pelo ano de frequência do ciclo de estudos

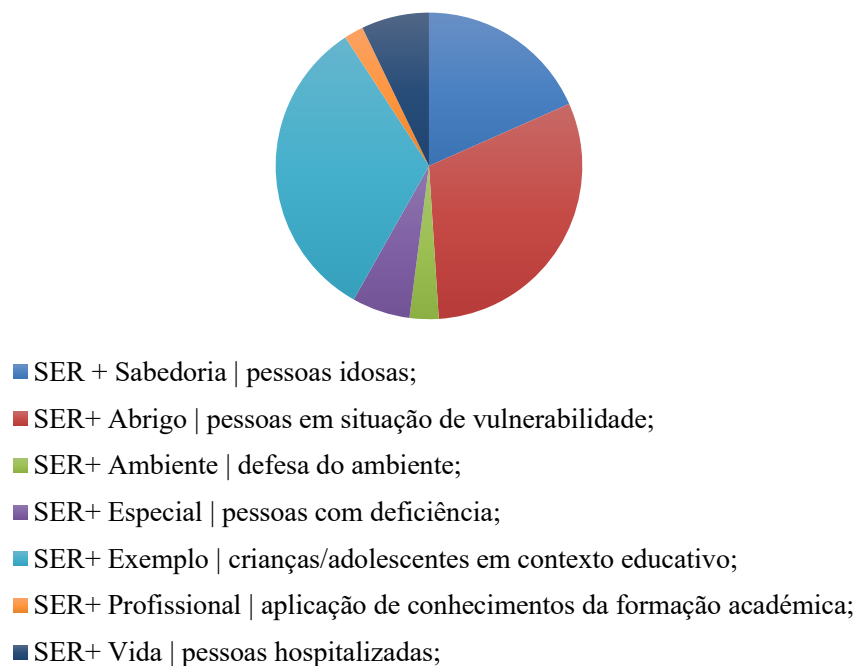


Atendendo ao último ano letivo de participação na CASO, grande parte dos participantes realizaram a sua última experiência de voluntariado na CASO nos anos letivos de 2021/2022 (37,8%; n=37) e 2022/2023 (27,6%; n=27). O número de anos letivos de participação na CASO distribuiu-se entre 1 e 4 anos, sendo a média de 1,53 (DP=0,82). A maioria dos estudantes participantes do estudo estiveram ligados à CASO durante 1 ano letivo (62,9%; n= 61).

Relativamente às áreas nas quais os estudantes realizam voluntariado, 63,3% dos voluntários realizara as suas experiências com crianças/adolescentes em contexto educativo, na área SER+ Exemplo (32,7%; n=32) e na área SER+ Abrigo com pessoas em situação de vulnerabilidade (30,6%; n=30). Os restantes voluntários dividem-se pelas restantes áreas conforme indica o gráfico circular (figura 3).

Figura 3

Distribuição dos participantes pelas áreas de voluntariado



Destes participantes, 14,2% realizou voluntariado em mais do que uma área e 3,1% em mais do que duas áreas.

2.3. Instrumentos

Como referido anteriormente, foi desenvolvido um Questionário especialmente desenhado para os objetivos do estudo: “Questionário De Competências Pessoais, Sociais E Cívicas No Voluntariado” (anexo A). Este apresenta uma estrutura organizada em três secções.

A primeira secção “Caracterização do Voluntário e da Experiência de Voluntariado” diz respeito às variáveis de natureza sociodemográfica (idade, género, unidade académica, ciclo de estudos e ano de frequência do ciclo de estudos) e variáveis associadas à prática de voluntariado (número anos letivos de participação na CASO, último ano letivo de participação na CASO e em que área(s) realizou voluntariado). Nesta secção, e de forma intencional, incluíram-se duas questões de resposta “aberta” para que os estudantes pudessem, livremente, caracterizar e descrever a sua experiência de voluntariado: “Como descreveria a sua experiência de voluntariado na CASO?” e “Que impactos tem/teve, em si e na sua vida, a experiência de voluntariado na CASO?”.

A segunda parte “Desenvolvimento De Competências Pessoais, Sociais e Cívicas” incluiu os dois modelos teóricos de competências apresentados anteriormente. O primeiro, baseado no modelo “*12 Life Skills Of The Life Skills And Citizenship Education Framework*” (UNICEF/World Bank, 2019), com a apresentação e descrição das doze competências. Para cada uma delas, foi pedido aos participantes que avaliassem até que ponto as tinham desenvolvido, no decurso da experiência de voluntariado, tendo por base uma escala tipo Likert de cinco pontos, em que um corresponde a “discordo totalmente” e cinco a “concordo totalmente”.

O segundo modelo teórico remeteu para a proposta de Moely, et al. (2002), tendo por referência o seu Questionário de Competências e Atitudes cívicas (Civic Attitudes and Skills Questionnaire - CASQ). Como explicaram os autores, o CASQ foi desenvolvido para ser aplicado em estudos que procuram examinar a relação entre o envolvimento cívico e o desenvolvimento de atitudes e competências cívicas em jovens (Moely et al., 2002). O instrumento, na sua primeira versão, contemplava 84 itens. Porém, após vários estudos de validação, integra, na sua versão final, 45 itens divididos em 6 fatores:

1. Participação Cívica (oito itens que questionam se os alunos planeiam envolver-se em ações cívicas futuras, como voluntariado, ser um membro ativo da comunidade ou ajudar a limpar o meio ambiente)

2. Competências Interpessoais e de Resolução de Problemas (doze itens que questionam as habilidades dos alunos para trabalhar com outras pessoas e resolver conflitos com as mesmas);

3. Consciência Política (seis itens que questionam os alunos sobre os eventos atuais enfrentados pela sua comunidade, nação e mundo);

4. Liderança (cinco itens que questionam a identificação dos alunos como líderes);

5. Atitudes de Pró-Justiça Social (oito itens que questionam as atitudes dos alunos em relação à pobreza);

6. Atitudes Pró-Diversidade (cinco itens que questionam as atitudes dos alunos em relação a pessoas de diferentes origens).

O CASQ utiliza uma escala de resposta baseada em Likert (1 – discordo totalmente a 5- concordo totalmente), onde os participantes indicam o grau de concordância com cada afirmação apresentada. Para uma definição mais clara de cada um dos fatores foi considerado um estudo posterior de Díaz et al. (2019).

No âmbito da adaptação do CASQ e posterior integração no “Questionário De Competências Pessoais, Sociais E Cívicas No Voluntariado” desenvolvido para este estudo, foram consideradas as seguintes etapas: i) tradução e retro tradução por especialista em língua inglesa; ii) consulta de especialistas para validação das competências e respetivas definições; e iii) reflexão-falada do instrumento (do conteúdo, forma e instruções) por estudantes de Ensino Superior não elegíveis para o estudo. De referir, ainda, que estes dois passos de validação teórica foram aplicados para todo o instrumento de recolha de dados.

Por fim, está em curso o processo de análise psicométrica e de validação deste instrumento para a população portuguesa, pela equipa de investigação do CLIL, apontando as análises exploratórias para bons índices de ajustamento, seguindo a estrutura prevista nos modelos teóricos de origem “*12 Life Skills Of The Life Skills And Citizenship Education Framework*” (UNICEF/ World Bank, 2019) e no CASQ (secção 2).

2.4. Procedimento de Recolha de Dados

Como referido, este estudo integra num projeto mais abrangente, relativo aos "20 anos da CASO", em curso no CLIL, que visa analisar as perceções de diferentes gerações de voluntários CASO quanto às experiências de voluntariado desenvolvidas.

Neste âmbito, o contacto com os participantes foi estabelecido através da equipa responsável pela CASO, salvaguardando todos os princípios éticos e deontológicos previstos por parte da Comissão de Ética: Tecnologia, Ciências Sociais e Humanidades.

Neste estudo os dados foram recolhidos virtualmente, através de um convite via email, a todos os estudantes elegíveis para o estudo para que participassem com o preenchimento do questionário. A recolha de dados decorreu no período de março a abril de 2023, após a informatização do questionário no “Microsoft Forms”. Toda a recolha virtual aconteceu de forma a facilitar o contacto com os participantes e a promover um maior número de respostas.

No convite endereçado pela CASO procedeu-se a uma breve contextualização e apresentação dos objetivos do estudo, assegurando a confidencialidade e anonimato dos dados recolhidos. Assegurou-se a participação voluntária e a possibilidade de renunciar à submissão dos resultados. O questionário foi disponibilizado através de um link.

Foram, assim, respeitados os princípios éticos da investigação, nomeadamente a confidencialidade, o anonimato dos questionários administrados e o esclarecimento do carácter voluntário da participação.

2.5. Procedimento de Tratamento e Análise de Dados

Considerando o carácter misto do presente projeto, a análise atendeu à natureza dos dados recolhidos: quantitativos e qualitativos.

Os dados quantitativos foram analisados com recurso ao software IBM SPSS (versão 28) e integram análises estatísticas descritivas e inferenciais. A estatística descritiva permitiu obter um conjunto de medidas de tendência central e de dispersão, de forma a ser possível descrever sucintamente um conjunto de dados (Martins, 2011). Neste caso, as medidas descritivas, como as médias e desvios-padrão, fornecem uma visão geral das perceções dos estudantes em relação ao desenvolvimento dessas competências.

Tendo por base as questões de investigação, também foram realizadas análises estatísticas inferenciais, tais como análises de associação entre variáveis. O teste Kolmogorov-Smirnov foi utilizado para verificar a normalidade da distribuição das variáveis referentes às competências pessoais, sociais e cívicas (CASQ e Modelo LSCE). Por ausência de normalidade da amostra, e com o objetivo de analisarmos a relação entre as diferentes dimensões do CASQ e as do modelo LSCE, recorreu-se ao teste de correlação de Spearman. Notando-se que na análise destas correlações foram considerados os seguintes critérios propostos por Cohen

(1988): (a) valores < 0.30 indicam correlações fracas; (b) valores entre 0.30-0.49 indicam correlações moderadas; e (c) valores ≥ 0.50 indicam correlações fortes.

A tabela seguinte sintetiza os procedimentos de análise de dados referentes a cada questão de investigação (tabela 1).

Tabela 1

Análise Estatística das Questões de Investigação

QI	Procedimentos de Análise de Dados
Geral: Qual a perceção dos estudantes voluntários da UCP sobre a experiência de voluntariado regular e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e cívicas?	Estatística Descritiva: média, desvio-padrão, mínimo e máximo. Estatística Inferencial: Associações entre competências dos dois modelos (Correlação Não Paramétrica de Spearman) Análise temática
Qual a perceção dos estudantes voluntários da UCP sobre a experiência de voluntariado regular e o desenvolvimento da participação cívica, das competências interpessoais e de resolução de problemas, da consciência política, da liderança, das atitudes pró-justiça social e das atitudes pró-diversidade?	Estatística Descritiva: média, desvio-padrão, mínimo e máximo. Análise temática
Qual a perceção dos estudantes voluntários da UCP sobre a experiência de voluntariado regular e o desenvolvimento de competências de cidadania ativa, de aprendizagem, de empregabilidade e do empoderamento pessoal?	Estatística Descritiva: média, desvio-padrão, mínimo e máximo. Análise temática

Por sua vez, os dados qualitativos foram analisados com recurso ao software MAXQDA 2022 (VERBI Software, 2021).

Foi conduzida uma análise temática das “questões abertas” integradas no questionário, de forma a encontrar respostas para as questões de investigação específicas. Segundo Braun & Clarke (2006), a análise temática envolve a identificação, análise e interpretação dos temas ou padrões presentes nos dados qualitativos. O objetivo é obter uma compreensão profunda e rica dos significados subjacentes aos dados recolhidos. Esta abordagem de análise oferece uma estrutura sistemática para analisar dados qualitativos e permite uma compreensão aprofundada das experiências, perspectivas e significados dos participantes (Braun & Clarke, 2006).

A análise temática do presente estudo teve por base as seis dimensões do CASQ (participação cívica; competências interpessoais e de resolução de problemas; consciência política; liderança; atitudes pró-justiça social; e atitudes pró-diversidade) e as quatro do modelo LSCE (cidadania ativa; aprendizagem; empregabilidade e empoderamento pessoal) – matriz previamente definida para melhor facilitar a triangulação dos dados quantitativos e qualitativos. Ainda assim, foram criadas outras categorias no surgimento de novos temas. Combinou-se, assim, uma abordagem indutiva (focada nos dados) e dedutiva (orientada teoricamente), tal como sugerido por Fereday e Muir-Cochrane (2006).

Para a contabilização dos excertos codificados foi considerada como unidade de análise a frase completa, entre pontos finais. Cada categoria é apresentada considerando exemplos significativos dos respetivos excertos, contabilizando-se o total de excertos codificados (frequência). Na secção dos anexos é possível encontrar o sistema integral de categorias e alguns exemplos dos excertos codificados em cada uma delas. (cf. anexo 3).

3. Apresentação de Resultados

A apresentação dos resultados do presente estudo está organizada tendo por base cada uma das questões de investigação delineadas, iniciando-se pelas específicas e culminando na geral.

Qual a perceção dos estudantes voluntários da UCP sobre a experiência de voluntariado regular e o desenvolvimento da participação cívica, das competências interpessoais e de resolução de problemas, da consciência política, da liderança, das atitudes pró-justiça social e das atitudes pró-diversidade?

Os dados quantitativos parecem revelar que os estudantes consideram as competências interpessoais e de resolução de problemas as que mais desenvolveram na sua experiência de voluntariado (*Média* = 4,43; *DP*= 0,39). Importante salientar que as restantes competências foram, também elas muito valorizadas, apresentando todas elas média superiores a 3 na escala

de Likert de 1 a 5, conforme a tabela seguinte (tabela 2). Corrobora com esta percepção o facto de os valores mínimos obtidos nesta amostra serem iguais ou superiores a 2, valor acima do teoricamente esperado (1).

Tabela 2

Estatística Descritiva – Dimensões CASQ

	(n = 98)	Valor	Valor
	Média (DP)	Mínimo	Máximo
Competências Interpessoais e de Resolução de Problemas	4,43 (0,39)	3,33	5,00
Participação Cívica	4,21 (0,55)	2,75	5,00
Consciência Política	4,01 (0,62)	2,00	5,00
Liderança	3,54 (0,37)	2,60	5,00
Atitudes Pró-Justiça Social	3,07 (0,37)	2,00	5,00
Atitudes Pró-Diversidade	3,01 (0,44)	2,00	5,00

Com base na análise quantitativa realizada, é possível responder à questão de pesquisa, uma vez que os resultados indicam que os estudantes voluntários percebem ter desenvolvido as várias competências propostas pelo CASQ, embora em diferentes dimensões.

Por outro lado, ao nível dados qualitativos e tendo por base as categorias que emergem das dimensões do Modelo CASQ (Moely et al., 2002), verifica-se, como se pode constatar na tabela 3, que as “competências interpessoais e de resolução de problemas” (15 excertos) e “atitudes pró-diversidade” (10 excertos) assumem maior relevo, face às categorias “participação cívica” (6 excertos), a “consciência política” (6 excertos) e as “atitudes pró-justiça social” (6 excertos). De referir que a categoria “liderança” não apresenta qualquer referência nos discursos dos participantes.

Com efeito, os participantes reportam que a experiência de voluntariado na CASO “*permitiu aprimorar a minha capacidade de organização e gestão de tempo, soft skills, comunicação, interação social, capacidade de viver em sociedade, trabalho em equipa, entre outras capacidades transversais*” (P20), colocando em destaque as competências interpessoais e de resolução de problemas.

Tabela 3*Sistema de Categorias – Dimensões CASQ*

Categoria	Frequência	Exemplo de Excertos
Competências Interpessoais e de Resolução de Problemas	15	<i>“Aumentou a minha responsabilidade, a minha empatia e as minhas relações interpessoais.” (P73);</i> <i>“aprender a ter paciência, resolver conflitos e gerir melhor o tempo” (P33);</i>
Atitudes Pró-Diversidade	10	<i>“Aprendemos a viver, lidar e trabalhar com pessoas com um estilo de vida muito diferente do nosso e a saber apropriar aquilo que somos, ao outro, e aquilo que desejamos ser.” (P15);</i> <i>“Vi diferentes realidades e questões familiares complicadas muito diferente do que é a minha realidade e isso fez me ter a mente aberta para vários tipos de situações.” (P50).</i>
Atitudes Pró-Justiça Social	6	<i>“(…) o que mais me tem feito refletir é a pobreza que se está a viver neste país, o facto de as famílias que procuram apoio alimentar serem cada vez mais e de estatutos sociais mais elevados.” (P4);</i> <i>“A minha maior revolta era vê-los estarem a ser tratados da mesma forma tendo condições tão diferentes.” (P81).</i>
Participação Cívica	6	<i>“(…) sinto que as crianças precisam mesmo de mim e posso ter um papel significativo na educação delas.” (P28);</i> <i>“(…) tenho a oportunidade de contactar com várias pessoas sabendo que a minha ação terá um impacto para a melhoria das suas vidas.” (P44).</i>

Categoria	Frequência	Exemplo de Excertos
Consciência Política	6	<p><i>“(...) proporcionou momentos que certamente não irei esquecer e que me ajudaram a formar-me enquanto cidadão com direitos e deveres para com a minha comunidade.” (P39);</i></p> <p><i>“(...) ajudou-me muito a entender outras realidades e a perceber o mundo de maneira diferente.” (P76).</i></p>
Liderança	0	

Ambos os dados quantitativos e qualitativos apresentados parecem indicar que as “competências interpessoais e de resolução de problemas” foram aquelas mais desenvolvidas através da experiência de voluntariado. Essa percepção é consistente tanto na análise quantitativa, onde essas competências foram valorizadas com as maiores pontuações médias (*Média* = 4,43; DP= 0,39), quanto na análise qualitativa, onde receberam um número significativo de referências (15 excertos) e onde os estudantes afirmam “*Aumentou a minha responsabilidade, a minha empatia e as minhas relações interpessoais.*” (P73).

De destacar também as “atitudes pró-diversidade” que, no que diz respeito à análise quantitativa, atingiram uma pontuação inferior (*Média* = 3,01; DP= 0,44) face às restantes dimensões, mas mostraram ter relevância para os estudantes no seu discurso direto (10 excertos): “*Ganhei mais tolerância, tornei-me mais atenta.*” (P57).

Atendendo aos dados qualitativos, apenas uma dimensão do CASQ (Moely et al. 2002) não foi valorizada pelos estudantes – a “liderança” (0 excertos). Este resultado não é condizente com os provenientes da análise quantitativa, onde a “liderança”, ainda que não com a pontuação mais elevada (*Média* = 3,54; DP= 0,37), foi considerada positivamente pelos estudantes.

A análise cruzada dos dados quantitativos e qualitativos, parece indicar que os estudantes voluntários consideram que a experiência de voluntariado regular contribui para o desenvolvimento da participação cívica, das competências interpessoais e de resolução de problemas, da consciência política, da liderança, das atitudes pró-justiça social e das atitudes pró-diversidade.

Qual a percepção dos estudantes voluntários da UCP sobre a experiência de voluntariado regular e o desenvolvimento da cidadania ativa, da aprendizagem, da empregabilidade e do empoderamento pessoal?

Os resultados da análise quantitativa (estatística descritiva), expostos na tabela 4, salientam a “cidadania ativa” como a mais pontuada pelos participantes (*Média* = 4,61; DP= 0,76), e a “aprendizagem” como a menos relevante (*Média* = 4,09; DP= 0,80). Ainda assim, todas as médias das respostas encontram-se acima de 4, considerando a escala de Likert de 1 a 5, o que revela uma valorização geral das competências propostas pelo modelo LSCE da UNICEF/ World Bank (2019), enquanto competências percecionadas pelos estudantes como desenvolvidas na experiência de voluntariado.

Tabela 4*Estatística Descritiva – Dimensões do Modelo LSCE*

	(n = 98)		
	<i>Média (DP)</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Cidadania Ativa	4,61 (0,76)	1,00	5,00
Empoderamento Pessoal	4,42 (0,83)	1,00	5,00
Empregabilidade	4,19 (0,83)	1,00	5,00
Aprendizagem	4,09 (0,80)	1,00	5,00

No seguimento desta análise, as questões abertas do questionário permitiram considerar as percepções dos estudantes face a estas dimensões. No que toca à análise qualitativa foram geradas categorias de acordo com as dimensões propostas pelo modelo LSCE (UNICEF/World Bank, 2019): “empoderamento pessoal” (48 excertos), “cidadania ativa” (25 excertos), “aprendizagem” (25 excertos) e “empregabilidade” (14 excertos).

Destas categorias surgiram subcategorias, que correspondem a competências propostas pelo modelo teórico, associadas a cada categoria de primeira geração. Tanto as categorias de primeira geração como as subcategorias estarão descritas na tabela 5.

Tabela 5*Sistema de Categorias e Subcategorias – Dimensões Modelo LSCE*

Categorias	Subcategorias	Frequência	Exemplos de Excertos
<u>Empoderamento Pessoal</u>		48	<i>“Teve um impacto muito importante no meu crescimento enquanto pessoa.” (P23)</i>
	Comunicação	11	<i>“Melhor comunicação, quer em trabalho de equipa, quer em como comunicar com o outro (...).” (P15)</i>
	Resiliência	4	<i>“Houve sem dúvida vários desafios porém, sempre ultrapassados graças ao apoio dos responsáveis.” (P68)</i>
	Autorregulação	3	<i>“Tenho me tornado mais paciente, mais atenta ao próximo e a pensar duas vezes antes de agir.” (P22)</i>
<u>Cidadania Ativa</u>		25	
	Empatia	15	<i>“(…) me tornou mais empática com os outros e com as situações que vivenciam, bem como mais consciente das diferentes realidades.” (P59)</i>
	Participação	6	<i>“(…) para além de sentir que a minha história/vivenças foi capaz de ser útil para alguém, o voluntariado fez-me ser melhor, tentar sempre ajudar e ter prazer em que assim o seja.” (P36)</i>

Categorias	Subcategorias	Frequência	Exemplos de Excertos
	Respeito pela Diversidade	4	<i>“Permitiu-me conhecer realidades diferentes da minha e perceber que, no fundo somos todos iguais e merecemos ter a oportunidade de conduzirmos a nossa vida como entendermos.” (P95)</i>
<u>Aprendizagem</u>		25	<i>“(…) um processo de aprendizagem constante.” (P25)</i>
	Resolução de Problemas	3	<i>“Uma maneira de experienciar diferentes situações e a aprender como as resolver.” (P96)</i>
	Criatividade	2	<i>“(…) ajudou a desenvolver habilidades que irão ser importantes para o futuro, como por exemplo, (...) e a criatividade.” (P57)</i>
	Pensamento Crítico	1	<i>“(…) trabalhar com idosos faz-nos questionar vários aspetos.” (P83)</i>
<u>Empregabilidade</u>		14	<i>“(…) uma experiência que revejo como necessária para uma formação mais completa e real, no mundo profissional.” (P15)</i>
	Cooperação	5	<i>“Aumentou a minha capacidade de trabalhar em equipa.” (P9)</i>
	Tomada de Decisão	2	<i>“Este voluntariado me ajudou a decidir a área da psicologia que queria seguir.” (P19)</i>
	Negociação	1	<i>“aprender a ter paciência, resolver conflitos (...)” (P33)</i>

Numa visão ampla, podemos considerar que as quatro dimensões propostas pelo modelo LSCE são percebidas pelos estudantes voluntários como competências que a experiência de voluntariado ajudou a desenvolver.

De destacar o “empoderamento pessoal” largamente mencionado pelos estudantes (48 excertos), principalmente porque consideram ter havido uma melhoria nas suas competências de “comunicação” (11 excertos), concretamente: *“aumentou a minha capacidade de comunicação, com vários públicos-alvo.”* (P9). No que toca à “cidadania ativa”, os estudantes valorizam o desenvolvimento da “empatia” (15 excertos) através do voluntariado: *“Para além de me ter desenvolvido uma série de competências sociais, acima de tudo deu-me sensibilidade e empatia por todos aqueles que sofrem e estão mesmo à nossa frente e por vezes nem damos conta.”* (P70).

Relativamente às aprendizagens, vários estudantes afirmam ter adquiridos novos conhecimentos, ainda que nem sempre os descrevam. Em todo o caso, consideram a existência de “aprendizagem” associada à experiência de voluntariado - *“Aprendi sobre as pequenas maneiras de como podemos fazer a diferença na vida das pessoas”* (P62).

Por último, a “empregabilidade” foi menos mencionada (14 excertos), no entanto, houve estudantes que realçaram a importância do voluntariado para o exercício da profissão futura, por exemplo, *“(…) ganhei muitas competências sociais e também essenciais para a minha futura formação como psicóloga.”* (P84).

Desta forma, foi possível verificar que, na perspetiva dos estudantes voluntários, a experiência de voluntariado regular promove a cidadania ativa, a aprendizagem, a empregabilidade e o empoderamento pessoal, uma vez que os resultados provenientes de ambas as análises revelam desenvolvimento ao nível destas dimensões.

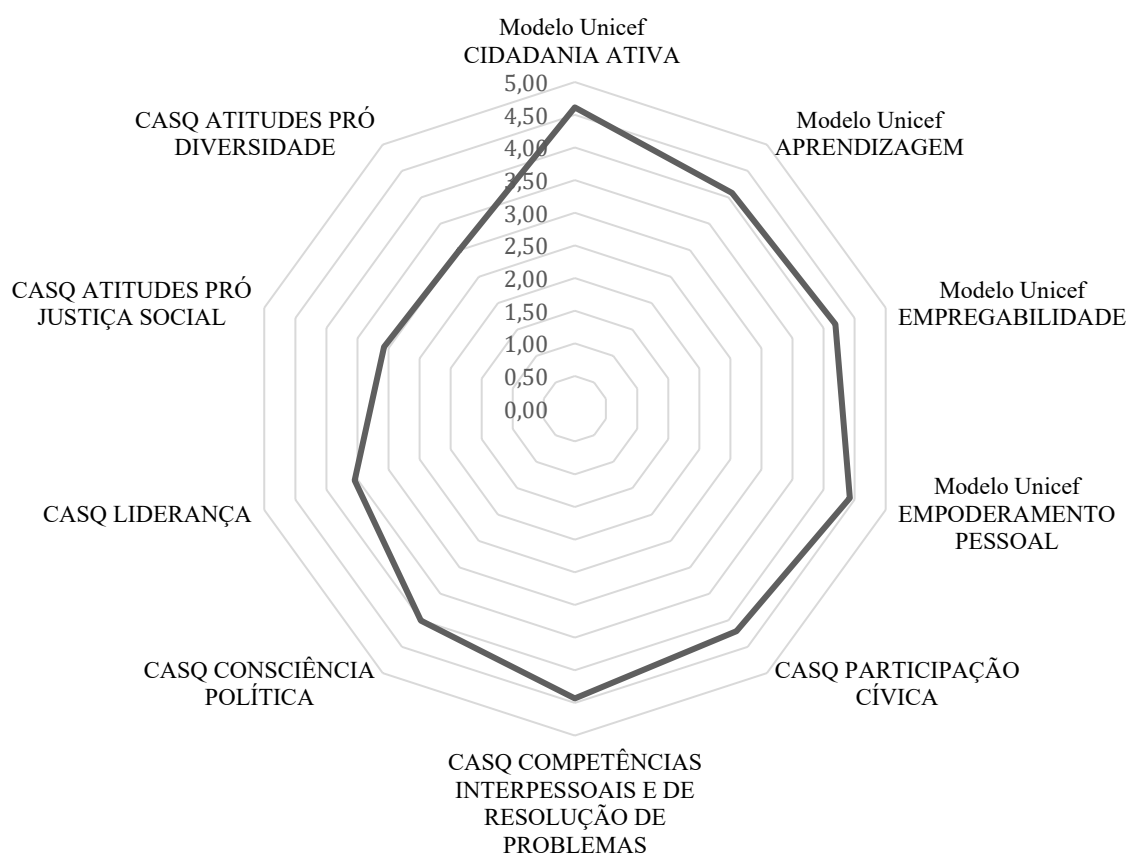
Para concluir a apresentação dos resultados, revisita-se a questão geral de investigação: *Qual a perceção dos estudantes voluntários da UCP sobre a experiência de voluntariado regular e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e cívicas?* As questões específicas anteriores já contribuem para a resposta desta, ainda assim é possível acrescentar novos resultados.

Estes dados são fruto da análise estatística descritiva das competências dos dois modelos teóricos (LSCE Framework e CASQ) e do teste de correlação entre as variáveis de ambos. Pretendeu-se compreender se há relação percebida pelos estudantes entre as várias dimensões e o seu desenvolvimento numa experiência de voluntariado.

Recuperando resultados anteriores, tanto as competências propostas pelo CASQ, como as do modelo LSCE foram, em diferentes níveis, consideradas pelos participantes como competências desenvolvidas com a experiência de voluntariado, como descrito nas figuras seguintes (figuras 4 e 5).

Figura 4

Percepção dos Alunos sobre o Desenvolvimento de Competências – Dados Quantitativos

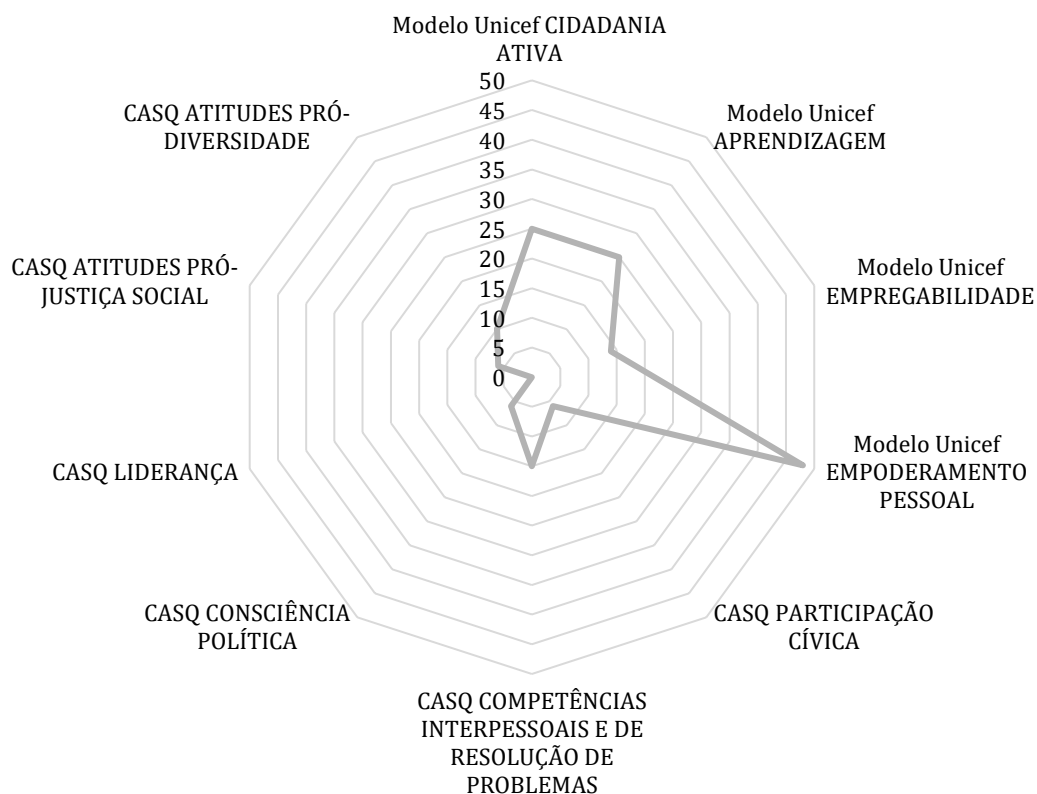


O gráfico representado na figura 4 revela uma certa homogeneidade de pontuações no que corresponde às dimensões do modelo da UNICEF, havendo maior diversidade de pontuação nas dimensões do CASQ. Este e o gráfico seguinte dão-nos indicação que, na

generalidade, as dimensões do modelo da UNICEF são mais valorizadas pelos estudantes do que as do CASQ.

Figura 5

Percepção dos Alunos sobre o Desenvolvimento de Competências – Dados Qualitativos



Ao observar o gráfico ilustrado na figura 5 é possível visualizar o destaque do “empoderamento pessoal” em comparação com as restantes dimensões na percepção dos estudantes. Este gráfico revela-se mais irregular na sua forma, o que sugere que, quando questionados livremente sobre o impacto da experiência de voluntariado, os voluntários consideram com maior facilidade o “empoderamento pessoal”, a “cidadania ativa” e a “aprendizagem face às restantes”. Importante ressaltar que, pese embora se apresente uma tentativa de “mapa” de competências conjugando dados qualitativos e quantitativos, estes não

podem ser comparados de forma direta, dado que estamos a considerar escalas de resposta e dados de natureza diferentes.

Os gráficos anteriores traduzem a distribuição das variáveis do CASQ e do Modelo LSCE para comparação de ambas as análises quantitativa e qualitativa. O primeiro gráfico (figura 4) guia-se pela escala de Likert com valores de 1 a 5, já o segundo gráfico (figura 5) tem a escala construída a partir das frequências das categorias.

Para aprofundar a análise e considerando apenas os dados quantitativos, procedeu-se a uma análise de correlação entre as dimensões do CASQ e as do modelo LSCE. Os dados resultantes desta correlação encontram-se descritos na tabela seguinte (tabela 6).

Através da correlação de Spearman realizada, concluiu-se que existe um valor de correlação positiva forte entre ambos os modelos (valores ≥ 0.50 indicam correlações fortes). Concretamente, os resultados indicam que o fator “Empoderamento Pessoal” (LSCE Framework) aumenta, quando o fator “Competências Interpessoais e de Resolução Problemas” (CASQ) também aumenta e vice-versa. Tais dados parecem indicar uma tendência para os participantes que consideram ter desenvolvido “competências interpessoais e de resolução de problemas”, também considerem o aumento do seu “empoderamento pessoal”.

Num olhar mais aprofundado dos dados qualitativos, além destas competências previamente identificadas através da matriz teórica do estudo, surgiram novas categorias mencionadas pelos estudantes como fruto da experiência de voluntariado. Estas categorias geradas face a estes novos temas serão identificadas na tabela 7.

Tabela 6*Resultados do Teste de Correlação de Spearman*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Aprendizagem - LSCE	-	,636**	,590**	,472**	,296**	,461**	,264**	,331**	0,100	0,061
2. Empregabilidade - LSCE		-	,651**	,618**	,259*	,420**	0,178	,390**	0,031	-0,002
3. Empoderamento Pessoal - LSCE			-	,658**	,266**	,511**	,373**	,408**	0,156	0,012
4. Cidadania Ativa - LSCE				-	,203*	,424**	0,182	,313**	0,003	-0,106
5. Participação Cívica - CASQ					-	,642**	,487**	,439**	0,074	0,056
6. Competências Interpessoais e de Resolução de Problemas - CASQ						-	,581**	,427**	,201*	0,185
7. Consciência Política - CASQ							-	,206*	0,154	0,077
8. Liderança – CASQ								-	0,065	0,063
9. Atitudes Pró-Justiça Social - CASQ									-	,410**
10. Atitudes Pró-Diversidade - CASQ										-

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Tabela 7*Sistema de Categorias – Outros Códigos*

Categorias	Frequência	Exemplos de Excertos
Consciência Social	36	<i>“Sinto que devido ao facto de conseguir estar em contacto com outras realidades, distintas da minha, me tornou (...) mais consciente das diferentes realidades.” (P59)</i>
Gratidão	17	<i>“Vontade de continuar a fazer voluntariado, pelo sentimento de gratidão que fica.” (P58)</i>
Sentimento de Realização	17	<i>“Voluntariado tem sempre um grande impacto em mim, sempre me realizou muito ajudar o outro e trazer a diferença na vida do outro.” (P84)</i>
Aspetos Negativos	15	<i>“Não havia grande espaço para fazermos atividades com os utentes pela falta de abertura dos auxiliares que lá estavam e pelas limitações dos próprios utentes.” (P81)</i>
Novas Experiências	11	<i>“Proporcionou novas experiências.” (P75)</i>
Responsabilidade	11	<i>“Senti o aumento da minha responsabilidade (...).” (P42)</i>
Organização	11	<i>“Permitiu aprimorar a minha capacidade de organização (...).” (P20)</i>
Criação de Laços	9	<i>“Criei laços com os miúdos (...).” (P28)</i>
Autoconhecimento	8	<i>“Fez-me aprender também sobre mim e sobre a forma como mostro emoções.” (P12)</i>
Contacto com Experiência Real	5	<i>“A minha experiência foi muito enriquecedora, possibilitando que eu percebesse a realidade do que é o ambiente escolar, bem como todas as questões que a este estão associadas (...).” (P45)</i>
Solidariedade	5	<i>“Uma experiência enriquecedora, que nos incute um espírito de missão e solidariedade para com o próximo.” (P36)</i>
Altruísmo	3	<i>“(...) desenvolvi continuamente o meu sentido de solidariedade e altruísmo.” (P20)</i>

Categorias	Frequência	Exemplos de Excertos
Autonomia	3	<i>“(...) adquirir competências relacionais, sentido de responsabilidade, autonomia.” (P16)</i>
Curiosidade	1	<i>“Cultivou ainda mais a minha curiosidade para experimentar novas coisas (...).” (P11)</i>

Nestes resultados, é de destacar a “consciência social”, a mais frequentemente referida pelos estudantes (36 excertos), quando se trata do impacto que a experiência de voluntariado teve neles, isto é, *“Teve bastante impacto no sentido em que pude experimentar contextos novos de extrema vulnerabilidade como sem abrigos ou pessoas com grande grau de deficiência.”* (P21).

“Sentimentos de gratidão” (17 excertos) e de “realização” (17 excertos) também foram realçados pelos participantes após a experiência de voluntariado, classificando a experiência como gratificante e frisando a “missão cumprida”: *“Fazer voluntariado na CASO foi extremamente gratificante.”* (P70) e *“Trouxe-me um sentimento de missão cumprida, uma vez que tive influência na vida de alguém, tendo ajudado a pessoa a ultrapassar as dificuldades por que estava a passar.”* (P2).

Notam-se, ainda, as competências pessoais consideradas pelos estudantes como desenvolvidas com a prática do voluntariado, tais como, a “responsabilidade” (11 excertos), a “organização” (11 excertos), o “autoconhecimento” (8 excertos), o “altruísmo” (3 excertos) e a “autonomia” (3 excertos) e. Ao nível das competências sociais, evidenciam-se a “criação de laços” (9 excertos) e a “solidariedade” (5 excertos).

4. Discussão dos Resultados

A partir da perceção dos participantes sobre a sua experiência de voluntariado regular, este estudo teve como objetivo analisar a relação entre essa mesma experiência e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e cívicas.

É interessante começar por destacar a homogeneidade da amostra em termos de género, com participantes maioritariamente do género feminino. Esta amostra combina com a realidade portuguesa onde, segundo o INE (2018), a percentagem de mulheres que praticam voluntariado (57,3%) é superior à dos homens (42,7%). Não só em Portugal, observa-se uma tendência geral das mulheres se envolverem mais em voluntariado (Ortiz, 2018). Ainda assim, o facto de não ter havido variabilidade da amostra a este nível pode ser considerada uma limitação do estudo, uma vez que afeta a representatividade dos resultados, podendo introduzir viés de género e restringir a generalização das conclusões para além da amostra específica. Diferenças entre géneros (experiências, atitudes e comportamentos) podem ter influência nos resultados e levar a conclusões que não se aplicam igualmente a ambos os sexos.

No geral, considerando o objetivo geral do estudo, constatou-se que o significado percecionado pelos jovens se aproxima do que é apontado pela literatura. O voluntariado

oferece aos indivíduos a oportunidade de adquirirem valiosas competências para a vida e experimentam o desenvolvimento pessoal., fomentando a sua identidade cívica e potenciando competências sociais (Haski-Leventhal et al., 2020).

No que concerne às competências provenientes do CASQ (participação cívica, competências interpessoais e de resolução de problemas, consciência política, liderança, atitudes pró-justiça social e atitudes pró-diversidade), é possível observar que os estudantes perceberam um desenvolvimento significativo das “competências interpessoais e de resolução de problemas” durante sua experiência de voluntariado. Os indivíduos, através da participação em atividades de voluntariado, podem reforçar as suas competências, bem como adquirir novas, especialmente competências interpessoais, através da interação com outros voluntários, com a comunidade e a equipa da organização do voluntariado (Booth et al., 2009).

As “atitudes pró-diversidade” foram as menos pontuadas pelos participantes no que diz respeito aos dados quantitativos. Ainda assim, foram mencionadas pelos estudantes quando questionados sobre o impacto da experiência de voluntariado em cada um. Esta variação pode dever-se à interpretação dos estudantes dos itens do CASQ, uma vez que estamos a analisar perceções pessoais. O conceito de diversidade pode ser entendido de diferentes formas e apresenta diferentes focos na literatura. Podemos referir-nos à diversidade como variação de identidades social e cultural entre pessoas que convivem no mesmo sistema (Pereira & Anashiro, 2010). As “atitudes pró-diversidade” reconhecem, valorizam e promovem a inclusão de diferentes grupos sociais, culturais, étnicos, raciais, religiosos, de gênero, orientações sexuais, habilidades, idades e outras características diversas, incluindo elementos tais como, a valorização da diversidade (Cox, 1994). Considerando este último elemento, os participantes demonstraram valorizar “as novas realidades” com que contactaram durante a experiência de voluntariado.

Stukas et al. (2016) afirmam que o voluntariado é um exemplo relevante de “participação cívica”, o que coincide com a perceção dos estudantes voluntários da UCP que acreditam que com o voluntariado podem impactar e “ter um papel” em outras vidas. Por conseguinte, podemos também considerar a “consciência política”, fundamental para uma “participação cívica” informada e ativa, como uma dimensão que demonstrou igualmente ser valorizada pelos participantes do estudo.

Relativamente às “atitudes pró-justiça social”, estas referem-se à promoção da justiça social e à eliminação das desigualdades e injustiças sociais. Essas atitudes envolvem uma consciência crítica das disparidades sociais e uma motivação para agir em prol de mudanças que promovam a igualdade de oportunidades, a inclusão e a equidade (Bianca et al., 2019). Ao

realizarem a sua experiência de voluntariado em contextos vulneráveis, e lembrando que 30% dos participantes realizam voluntariado com pessoas em situação de vulnerabilidade, surge o contacto com disparidades sociais e situações de exclusão social, que foram notadas pelos participantes quando convidados a descrever a sua experiência de voluntariado. Esta atenção e destaque dos estudantes contribui para justificar o desenvolvimento de “atitudes pró-justiça social” no seguimento da prática de voluntariado.

Por outro lado, é importante destacar que a dimensão da “liderança” não foi valorizada pelos estudantes na análise qualitativa, ao contrário do que foi observado na análise quantitativa. Essa discrepância pode indicar que, embora os estudantes tenham percebido algum desenvolvimento na competência de “liderança”, não a consideraram como uma das dimensões mais relevantes ou impactantes da sua experiência de voluntariado. De acordo com o estudo de Ribeiro e Bento (2011), que obteve resultados significativos nas práticas de liderança quanto ao sexo e à idade, verificou-se que é o sexo masculino o que mais frequentemente tem práticas de liderança em atividades voluntárias no ensino superior e que os estudantes com idade igual ou superior a 28 anos exercem mais frequentemente comportamentos de liderança (Bento & Ribeiro, 2009). Uma vez que a nossa amostra é composta maioritariamente pelo género feminino e a média de idades ronda os 21 anos, pode ser justificação para a perceção diminuída dos participantes no que corresponde ao desenvolvimento desta competência. Ainda assim, a literatura indica que práticas de voluntariado durante o ensino superior melhoram substancialmente a capacidade de liderança dos estudantes (Kilgo et al., 2015).

No que diz respeito às dimensões propostas pelo LSCE Framework – “cidadania ativa”, “aprendizagem”, “empregabilidade” e “empoderamento pessoal”, os resultados também apontam para um desenvolvimento das mesmas através da experiência de voluntariado dos estudantes da UCP.

Serapioni et al. (2013) apontam o voluntariado como uma grande expressão de cidadania, algo corroborado pelos resultados deste estudo. Nesta grande dimensão, é de sublinhar a “empatia”, competência muito destacada pelos estudantes como tendo sido desenvolvida no voluntariado. Há evidências emergentes de que o voluntariado pode apoiar o desenvolvimento de empatia, tais como, segundo Barker et al. (2022), o voluntariado representa uma potencial intervenção no mundo real para prevenir o declínio da empatia em estudantes. Na verdade, os estudantes voluntários da UCP contribuem para estas evidências, uma vez que consideraram a “empatia” como uma competência desenvolvida.

As experiências voluntárias podem promover o processo de “aprendizagem” (Dempsey-Brench & Shantz, 2021). Além disso, o voluntariado constitui uma oportunidade de

“aprendizagem” para o indivíduo, ao congregar um grupo marcado por diferentes contextos de vida e permitir-lhes trabalhar com outras pessoas cuja experiência e conhecimento diferem da sua (Johnson, 2015), desenvolvendo competências identificadas pelos estudantes da UCP como a “resolução de problemas”, o “pensamento crítico” e a “criatividade”.

Por sua vez, são vários os autores que concluíram que as atividades de voluntariado contribuíam de forma positiva no futuro dos estudantes recém-licenciados, uma vez que o voluntariado pode resultar em níveis mais altos de “empregabilidade” (Haski-Leventhal et al., 2020; Santos et al., 2011). No caso, os dados resultantes do presente estudo coincidem com os descritos na literatura, já que vários estudantes voluntários consideraram a sua experiência voluntária um contributo para a sua prática profissional futura.

Os estudantes também demonstraram considerar ter havido um “empoderamento pessoal” como consequência das suas experiências de voluntariado, o que é reflexo da literatura já existente. No estudo realizado por Amorim et al. (2019) com 108 estudantes universitários voluntários, concluíram que o trabalho voluntário lhes trouxe benefícios pessoais, em especial 94 alunos (87%) referiam obter um crescimento pessoal com esta atividade. Os estudantes reconheceram que ao praticar voluntariado estavam a ajudar o outro, mas também a si mesmos, adquirindo conhecimento de outras realidades, crescimento pessoal, novas experiências e bem-estar psicológico (Amorim et al., 2019).

O estudo também sugeriu que os estudantes que percecionam ter desenvolvido o seu “empoderamento pessoal” também percecionam o desenvolvimento de “competências interpessoais e de resolução de problemas”. De acordo com o Modelo LSCE (UNICEF/ World Bank, 2019), o “empoderamento pessoal” inclui competências como a criatividade, a empatia, a tomada de decisão, a participação, a resiliência e autogestão. Estas competências, inserindo-se igualmente no conceito macro de “competências interpessoais e de resolução de problemas”, confirmam a associação que surtiu da perceção dos participantes.

Com isto, os estudantes voluntários da UCP parecem confirmar as questões de investigação, no sentido em que a experiência de voluntariado promove competências pessoais, sociais e cívicas. Além das mais evidenciadas através dos modelos teóricos, como o “empoderamento pessoal”, as “competências interpessoais e de resolução de problemas” e a “participação cívica”, também é de notar o destaque para outras competências como a “consciência social”, a “organização”, a “responsabilidade” e o “autoconhecimento”. Desta forma, o presente estudo também considera o voluntariado como um terreno propício ao desenvolvimento de competências (Rego, Zózimo & Correia, 2017), entre as quais se incluem recursos pessoais (ex: autoconhecimento), recursos interpessoais (ex: sentido de

responsabilidade, capacidade de organização, etc.) e comportamentos orientados por valores (solidariedade, compreensão, etc.) (Giancaspro & Manuti, 2021).

Em suma, esta investigação reforça a importância do voluntariado nos estudantes do ensino superior, como promotor do desenvolvimento pessoal, social e cívico.

5. Conclusão

Esta investigação teve como principal objetivo analisar as percepções dos estudantes sobre a experiência de voluntariado regular na CASO ao nível do seu desenvolvimento de competências pessoais, sociais e cívicas. Perante o estudo apresentado conclui-se que o voluntariado, neste caso concreto através da CASO, parece proporcionar aos voluntários diversos benefícios, contribuindo para o desenvolvimento pessoal, social e cívico.

Este estudo parece importante no sentido em que as instituições de ensino superior deverão contribuir para currículos académicos mais alargados e para a promoção de competências de resolução de problemas, uma vez que as oportunidades de voluntariado fornecem experiências únicas de aprendizagem para os alunos (King, McClatchey, & Channer, 2022). O estudo reforça ainda o valor de oferecer uma experiência de voluntariado aos alunos, dados seus significados pessoais presentes.

Os dois referenciais (CASQ + UNICEF / World Bank LSCE) considerados neste estudo mostraram-se relevantes na apreensão dos significados percebidos da participação no voluntariado. Os estudantes voluntários percebem a sua participação na CASO como significativa em termos de desenvolvimento pessoal (empoderamento pessoal), social (competências interpessoais e de resolução de problemas) e cívico (participação cívica).

Os estudantes, aproximando-se do mundo real através da CASO, estão a servir a comunidade, mas também a beneficiar dessa relação solidária. É fundamental dar continuidade a esse tipo de iniciativa, entrelaçar a prática de envolvimento comunitário com o ensino, aprendizagem e investigação e promover o desenvolvimento dos estudantes para além do nível académico.

No âmbito das limitações desta investigação, faz sentido evidenciar a amostra de participantes que, devido ao seu número reduzido de participantes face à população e também à sua disparidade no que toca ao género dos mesmos, torna questionável a generalização dos resultados do estudo para uma população maior (Merriam, 2002). Neste sentido, a maioria dos estudantes voluntários neste estudo identificaram-se como mulheres, o que pode ter impactado o desenvolvimento de competências, mas não foi um tópico especificamente explorado nesta investigação. Emerge daqui também a sugestão para pesquisas futuras com uma população mais

diversificada em relação ao género. Além disso, devido à pandemia COVID-19, algumas atividades de voluntariado da CASO sofreram alterações, o que pode ter impacto na percepção dos estudantes que praticaram voluntariado nos anos letivos 2020/2021 e 2021/2022.

Acrescentar ainda o facto de a recolha de dados ter sido realizada por meio de questionários online. São reconhecidas as desvantagens dos questionários online, na medida em que a ausência do investigador no momento do seu preenchimento pode impedir o esclarecimento de dúvidas que possam surgir, não havendo também garantia de quem responde efetivamente ao questionário, bem como podem surgir limites à veracidade, no sentido da desejabilidade social, se os participantes responderem de acordo com os interesses de quem investiga (Pereira & Patrício, 2013).

Enquanto futuros desenvolvimentos deste estudo, seria relevante explorar as experiências vividas por alunos voluntários, considerando variáveis adicionais, como experiência voluntária anterior, área de voluntariado, o envolvimento na experiência, os tipos de investimento emocional e as motivações dos participantes.

Ainda poderá ser interessante investigar as competências de liderança associadas aos voluntários que se assumem como parte da equipa de responsáveis da CASO e que são desafiados a liderar e gerir um determinado grupo de voluntários. Segundo a literatura, estudos sobre gestão de voluntariado assumem valores mais significativos no que toca ao desenvolvimento da liderança (Lopes-Jr, 2019).

Outro tópico importante seria também complementar o estudo com outras técnicas de recolha de dados, como por exemplo, fazer entrevistas ou *focus group* a estudantes como desenvolvimento futuro. Aliás, o ideal seria realizar ainda um estudo mais experimental, para avaliar o impacto real e não só o percebido dos estudantes voluntários.

No futuro, é igualmente relevante avaliar o impacto do voluntariado na comunidade que dele beneficiou, compreender qual o papel da universidade e dos seus estudantes voluntários na comunidade. Por outro lado, comparar os resultados deste estudo com dados de iniciativas de voluntariado noutras instituições de ensino superior (em Portugal e internacionalmente), também seria benéfico.

O presente estudo contribui para as considerações sobre o voluntariado enquanto promotor do desenvolvimento pessoal, social e cívico dos estudantes do ensino superior, que percecionam com relevância as suas experiências de voluntariado, como enfatizado por um dos estudantes voluntários *“No fim destas experiência sinto me uma pessoa realizada, satisfeita, pois acredito ter contribuído na vida de outra pessoa, tal como contribuíram na minha e fizeram a diferença por mais pequena ou simples que tenha sido a ação ou o gesto.”*.

6. Referências Bibliográficas

- Almeida, L. S., & Castro, R. V. D. (2016). Ser Estudante no Ensino Superior: O caso dos estudantes do 1º ano.
- Amorim, F. M., Real, A. P. B., Duarte, G. A. R., Mesquita, J. T., Cota, B. C. L., & Miranda, L. F. J. R. (2019). Voluntariado: uma avaliação da motivação entre acadêmicos de medicina e da experiência no projeto “cuidando da sua saúde em Ponto dos Volantes, Jequitinhonha, MG”. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 43(1), 490-497. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5271v43suplemento1-20190174>
- Barker, M.-E., Crowfoot, G., & King, J. (2022). Empathy development and volunteering for undergraduate healthcare students: A scoping review. *Nurse Education Today*, 116, 105441. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2022.105441>
- Bartkowiak-Theron, I. & Anderson, K. (2014) Introduction: Knowledge in Action-First Steps to Systematising Community Engagement. In I. Bartkowiak-Théron & K. Anderson (Eds.) *Knowledge in Action: University Community Engagement in Australia*. Cambridge Scholars Publishing: UK.
- Bhagwan, R. (2020). Student volunteer experiences as a way to advance teaching and learning: A call for community service. *The Independent Journal of Teaching and Learning*, 15(2), 8-23.
- Bianca, M. D., Robinson, P. J., & Coiro, M. J. (2019). Personal and Educational Differences in College Students’ Attitudes Toward Social Justice. *Jesuit Higher Education: A Journal*, 8(2), 49–58.
- Booth, J. E., Park, K. W., & Glomb, T. M. (2009). Employer-supported volunteering benefits: Gift exchange among employers, employees, and volunteer organizations. *Human Resource Management*, 48(2), 227–249. Doi: 10.1002/hrm.20277.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006) *Using thematic analysis in psychology*, *Qualitative Research in Psychology*, 3:2, 77-101, DOI: 10.1191/1478088706qp063oa.
- Cnaan, R. A., Smith, K. A., Holmes, K., Haski-Leventhal, D., Handy, F. and Brudney, J. L. (2010) Motivations and Benefits of Student Volunteering: Comparing Regular, Occasional, and Non-Volunteers in Five Countries. Retirado de: https://repository.upenn.edu/spp_papers/153
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, NJ, Erlbaum.
- Colomer, J., Serra, T., Cañabate, D., & Bubnys, R. (2020). *Reflective learning in higher education: Active methodologies for transformative practices*. *Sustainability*, 12(9), 3827.

- Comissão Europeia [CE]. (2018). *Envolver, ligar e capacitar os jovens: uma nova Estratégia da UE para a Juventude*. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões.
- Creswell, J., Clark, V., Gutmann, M., & Hanson, W. (2003). Advanced Mixed Methods Research Designs. In A. Tashakkori, & C. Teddlie (Eds.), *Handbook of Mixed Methods in Social and Behavioral Research* (pp. 209-240). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2015). *Pesquisa de Métodos Mistos: Série Métodos de Pesquisa*. Penso Editora.
- Dempsey-Brench, K., & Shantz, A. (2021). When give-back turns to blowback: Employee responses to learning from skills-based volunteering. *International Journal Of Human Resource Management*. <https://doi.org/10.1080/09585192.2021.1996434>
- Dias, I. S. (2010). Competências em Educação: conceito e significado pedagógico. *Psicologia Escolar e Educacional*, 14, 73-78.
- Dias, D., & Soares, D. (2018). Civic learning outcomes: a step towards an inclusive higher education. *International Journal of Inclusive Education*, 22(4), 360-374.
- Díaz, K., Ramia, N., Bramwell, D., & Costales, F. (2019). Civic attitudes and skills development through service-learning in Ecuador. *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*, 23(3), 124-144.
- Fereday, J., & Muir-Cochrane, E. (2006). Demonstrating rigor using thematic analysis: A hybrid approach of inductive and deductive coding and theme development. *International journal of qualitative methods*, 5(1), 80-92.
- Freitag, R. M. K. (2018). Amostras sociolinguísticas: probabilísticas ou por conveniência?. *Revista de estudos da linguagem*, 26(2), 667-686.
- Galvão, A., Mendes, L., Marques, C., & Mascarenhas, C. (2019). Factors influencing students' corporate social responsibility orientation in higher education. *Journal of cleaner production*, 215, 290-304.
- Gaspar, T. & Matos, M. (2015). Para mim é fácil - Escala de avaliação de competências pessoais e sociais. *Psicologia, Saúde e Doenças*, 16(2), 199-211
- Giancaspro, M. L., & Manuti, A. (2021). Learning to be employable through volunteering: a qualitative study on the development of employability capital of young people. *Frontiers in Psychology*, 12, 574232.
- Gomes, D. F. (2021). *O Papel do Voluntariado Jovem nas Motivações e Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais* (Doctoral dissertation, Instituto Politécnico de Viseu, Escola Superior de Educação de Viseu).

- Haski-Leventhal, D., Paull, M., Young, S., MacCallum, J., Holmes, K., Omari, M., ... & Alony, I. (2020). The multidimensional benefits of university student volunteering: Psychological contract, expectations, and outcomes. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 49(1), 113-133.
- Heitor, F., & Veiga, S. (2012). Voluntariado no ensino superior: oportunidades para a mudança no desenvolvimento psicológico. Atas do II Congresso Nacional da RESAPES-AP, Portugal, Instituto Superior de Contabilidade e de Administração do Porto, 348-360.
- Hurrell, S. A., Scholarios, D., & Thompson, P. (2013). More than a ‘humpty dumpty’ term: Strengthening the conceptualizável of soft skills. *Economic & Industrial Democracy*, 34(1), 161–182. Doi: 10.1177/0143831X12444934
- Hoskins, B. & Liu, L. (2019). *Measuring life skills in the context of Life Skills and Citizenship Education the Middle East and North Africa*. United Nations Children’s Fund (UNICEF) and the World Bank.
- INE (2018). Em 2018, 695 mil pessoas com 15 ou mais anos participaram em atividades voluntárias sem remuneração. Lisboa: INE. Disponível em: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=379956338&DESTAQUESmodo=2
- INE (2013). Inquérito ao trabalho voluntário. Lisboa: INE. Disponível em: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=157410423&DESTAQUESmodo=2
- Johnson, K. (2015). Kathleen Mears Memorial Lecture: I Can Do That - Skill Building through Volunteering. *Neurodiagnostic Journal*, 55(1), 3–11. Doi: 10.1080/21646821.2015.1012427.
- Kilgo, C. A., Sheets, J. K. E., & Pascarella, E. T. (2015). The link between high-impact practices and student learning: Some longitudinal evidence. *Higher Education*, 69, 509-525.
- King, S., McClatchey, I. S., & Channer, B. (2022). Volunteering in the Camp Setting as a Learning Tool: Graduate Students Share their Experiences. *InSight: A Journal of Scholarly Teaching*, 17, 47–64. <https://doi.org/10.46504/17202203k>
- Khasanzyanova, A. (2017). *How volunteering helps students to develop soft skills*. *International Review Of Education*, 63(3), 363-379. Doi: 10.1007/s11159-017-9645-2.
- Lane, M., Moore, A., Hooper, L., Menzies, V., Cooper, B., Shaw, N., & Rueckert, C. (2019). Dimensions of student success: a framework for defining and evaluating support for

- learning in higher education. *Higher Education Research & Development*, 38(5), 954-968.
- Leavy, P. (2022). *Research design: Quantitative, qualitative, mixed methods, arts-based, and community-based participatory research approaches*. Guilford Publications.
- Le Boterf, G. (2003). *Desenvolvendo a competência dos profissionais* (3ª Ed.) (P. Reuillard, trad.). Porto Alegre: Artmed.
- Le Boterf, G. (2005). *Construir as competências individuais e colectivas*. Lisboa: Edições ASA.
- Lei 71/98, de 3 de novembro. Base do enquadramento jurídico do voluntariado. Disponível em: <https://dre.pt/application/conteudo/223016>
- Leitão, L.M. and Paixão, M.P (2011) Consulta Psicológica Vocacional para Jovens Adultos e Adultos. In M.C. Taveira & J. T. Silva (Eds.), *Psicologia Vocacional: Perspectivas para a Intervenção* (2ªEd.), pp. 59-91, Imprensa da Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Licandro, O. (2023). Voluntariado corporativo: definición y relación con la Responsabilidad Social Empresarial. *Retos: Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, 13(25).
- Linning, M., & Jackson, G. (2018). Volunteering, health and wellbeing: What does the evidence tell us? Retrieved from <https://www.volunteerscotland.net/for-organisations/research-and-evaluation/publications/volunteering-health-wellbeing/>
- Lopes-Jr., D., Filho, A. B. M., & Milani Filho, M. A. F. (2019). Leadership and Management Teaching in a University Volunteering Projects Center. *Revista Científica Hermes*, 24, 186–202. <https://doi.org/10.21710/rch.v24i0.456>
- Lozano, R., Merrill, M., Sammalisto, K., Ceulemans, K. & Lozano, F. (2017). Connecting competences and pedagogical approaches for sustainable development in higher education: A literature review and framework proposal. *Sustainability* 9(10) pp.1889.
- Martins, C. (2011). *Manual de análise de dados quantitativos com recurso ao IBM SPSS: Saber, decidir, fazer, interpretar e redigir*. Braga: Psiquilibrios Edições.
- Marin-Zapata, S. I., Román-Calderón, J. P., Robledo-Ardila, C., & Jaramillo-Serna, M. A. (2022). Soft skills, do we know what we are talking about?. *Review of Managerial Science*, 16(4), 969-1000.
- Martins, C., Marques, M. G., Estêvão, D., Arco, J., Madeira, E., Rafael, M. G., Ribeiro, C., & Andrade, R. (2019). A importância do voluntariado no contexto universitário: a experiência do Grupo de Voluntariado UAlg V. *CNaPPES 2018*, 42.

- Menezes, I. (1998). Desenvolvimento psicológico na formação pessoal e social. (Tese de doutoramento). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- Moely, B. E., McFarland, M., Miron, D., Mercer, S., & Ilustre, V. (2002). Changes in college students' attitudes and intentions for civic involvement as a function of service-learning experiences. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 9(1).
- Moely, B. E., Mercer, S. H., Ilustre, V., Miron, D., & McFarland, M. (2002). Psychometric properties and correlates of the Civic Attitudes and Skills Questionnaire (CASQ): A measure of students' attitudes related to service-learning. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 8(2), 15-26.
- Newton, B., Oakley, J., & Pollard, E. (2011). *Volunteering: supporting transitions* (pp.1- 74). London: National Young Volunteers Service.
- Noordegraaf, M, A. (2016). Volunteering: Is it a waste of time or best experience ever? The Sport Journal, 1-17. Disponível em <http://thesportjournal.org/article/volunteering-is-it-a-waste-of-time-or-best-experience-ever/>
- Ortiz, A. (2018). Universidade e voluntariado: o papel do gênero nas crenças dos estudantes. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 35, 299-308.
- Pereira, J. & Hanashiro, D. (2010). Ser ou não Ser Favorável às Práticas de Diversidade? Eis a Questão. *RAC: Revista de Administração Contemporânea*, 14(4), 670–683.
- Pereira, A., & Patrício, T. (2013). *SPSS guia prático de utilização: Análise de dados para Ciências Sociais e Psicologia* (8.ª ed). Lisboa: Sílabo.
- Pfund, G. N., Bono, T. J., & Hill, P. L. (2020). A higher goal during higher education: The power of purpose in life during university. *Translational Issues in Psychological Science*, 6(2), 97.
- Puglieri, A. P. S., Souza, M. A. S., & Melo, L. L. (2018). Da doação à autorreflexão: vivências de voluntários de uma brinquedoteca para crianças com câncer. *Esc Anna Nery*, 22(1). DOI: 10.1590/2177-9465-EAN-2017-0258
- Raykov, M., & Taylor, A. (2021). Seeing the “big picture”: Exploring the impact of the duration of community service volunteer work and learning on university students. *Malta Review of Educational Research*, 15(2), 241-268.
- Rego, R., Zózimo, J., & João Correia, M. (2017). Voluntariado Em Portugal. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 83, 75–97. Doi: 10.7458/SPP2017836498.
- Ribeiro, M. I., & Bento, A. (2011). A aquisição de competências de liderança no ensino secundário e a sua transferibilidade para o ensino superior: o caso da região Alto Trás-

- os-Montes, Portugal. In *I Congresso Internacional da RIACES (Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior)*. Universidade do Algarve.
- Sá, P., & Paixão, F. (2013). Contributos para a clarificação do conceito de competência numa perspetiva integrada e sistémica. *Revista Portuguesa de Educação*, 26(1), 87-114.
- Santos, D., Erdmann, A. L., Meirelles, S., Lanzoni, M., Cunha, D., & Ross, R. (2017). Integração entre dados quantitativos e qualitativos em uma pesquisa de métodos mistos. *Texto & Contexto-Enfermagem*, 26.
- Santos, P., & Bonito, A. (2010). Interagir com o mundo do trabalho – o ensino colaborativo e o voluntariado. [Apresentação em Congresso]. Congresso Ibérico Ensino Superior em Mudança: Tensões e Possibilidades, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Schachter, M., Granero, A., Barrioluengo, M., Pineda, H., & Amara, N. (2015). Disentangling competences: Interrelationships on creativity, innovation and entrepreneurship. *Thinking Skills & Creativity*, 16, 27–39. Doi: 10.1016/j.tsc.2014.11.006.
- Serapioni, M., Ferreira, S., & Lima, T. M. (Ed.) (2013). *Voluntariado em Portugal: contextos, atores e práticas*. Évora: Fundação Eugénio de Almeida.
- Spencer, L., & Spencer, S. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance* (pp. 9-12). New York: John Wiley & Sons.
- Stukas, A. A., Snyder, M., & Clary, E. G. (2016). Understanding and encouraging volunteerism and community involvement. *The Journal of Social Psychology*, 156(3), 243-255. doi: 10.1080/00224545.2016.1153328~
- UCP - Universidade Católica Portuguesa. (s.d.). UDIP – CASO (Católica Solidária). Recuperado de <https://www.udip.porto.ucp.pt/caso/?msite=2>
- UNICEF and partners (2017). *Reimagining Life Skills and Citizenship Education in the Middle East and North Africa: A Four-Dimensional and Systems Approach to 21st Century Skills*. Conceptual and Programmatic Framework
- United Nations Volunteers [UNV]. (2022). *UNV Annual Report 2022*. <https://www.unv.org/Annual-report/Annual-Report-2022>
- Universidade Católica Portuguesa [UCP]. (2020). *Os valor dos valores: a criar presente no future*. Plano de Desenvolvimento Estratégico 2021-2025.
- VERBI Software. (2021). *MAXQDA 2022* [computer software]. Berlin, Germany: VERBI Software. Available from <https://www.maxqda.com/>
- Zainea, L. N., Toma, S.-G., & Tohänean, D. (2019). Volunteering, A Skills Incubator for Future Organizations. *Ovidius University Annals, Series Economic Sciences*, 19(2), 205–211

ANEXOS

Anexo A. Email enviado aos estudantes

Caro(a) estudante da Universidade Católica Portuguesa,

Queridos voluntários,

No âmbito da comemoração dos 20 anos da CASO – Católica Solidária, da Universidade Católica Portuguesa, gostaríamos muito de o/a convidar a **participar no estudo em curso relativo aos efeitos percebidos da experiência de voluntariado**. Neste aniversário tão especial, queremos fazer um balanço do trabalho em desenvolvimento pela CASO, para compreendermos a relevância deste serviço para as várias gerações de voluntários estudantes e alumni. Assim, enquanto estudante e voluntário da CASO, gostaríamos de a/o auscultar acerca dos impactos que tem e /ou teve em si a experiência de voluntariado associada à CASO.

Apelamos a sua participação neste projeto de investigação, através do preenchimento de um breve questionário, dividido em duas partes:

- i) Caracterização do/a Voluntário/a e da experiência de voluntariado e
- ii) Desenvolvimento de competências pessoais, sociais e cívicas.

Estimamos que o seu preenchimento demore cerca de 8 minutos.

Informamos que os dados recolhidos serão anonimizados e confidenciais, respeitando os princípios éticos e deontológicos de investigação.

A sua participação é voluntária e carece do seu consentimento informado.

Mais informamos que este estudo está a ser desenvolvido em parceria com o CLIL | Católica Learning Innovation Lab, o Laboratório de Inovação Pedagógica da UCP. Os dados recolhidos serão incluídos no Projeto de Dissertação de Mariana Rossi, estudante do Mestrado em Psicologia da Educação e do Desenvolvimento Humano, da Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa, sob orientação da Prof.^ª Dr.^ª Diana Soares.

Para qualquer dúvida ou esclarecimento adicional, poderá contactar a equipa de investigação.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração!

Carmo Themudo

Para participar clique, por favor, na imagem.



Anexo B. Questionário De Competências Pessoais, Sociais E Cívicas No Voluntariado - parte introdutória¹



QUESTIONÁRIO DE COMPETÊNCIAS PESSOAIS, SOCIAIS E CÍVICAS NO VOLUNTARIADO

O presente questionário tem por objetivo identificar os impactos percebidos da experiência de **voluntariado CASO**, considerando o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e cívicas dos voluntários. Este estará dividido em duas partes: i) Caracterização do/a Voluntário/a e da experiência de voluntariado e ii) Desenvolvimento de competências pessoais, sociais e cívicas.

Este estudo enquadra-se na comemoração dos 20 anos da CASO – Católica Solidária, estando a ser desenvolvido em parceria com o CLIL | Católica Learning Innovation Lab. Os dados recolhidos serão incluídos no Projeto de Dissertação de Mariana Rossi, estudante do Mestrado em Psicologia da Educação e do Desenvolvimento Humano, da Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa, sob orientação da Prof.^a Dr.^a Diana Soares.

Mais se informa que os dados recolhidos serão **anonimizados e confidenciais**, respeitando os princípios éticos e deontológicos de investigação. A participação é voluntária e carece do consentimento informado de todos os/as participantes.

Apelamos à sua participação, estimando que o preenchimento deste questionário demore cerca de 8 minutos.

Para qualquer dúvida ou esclarecimento adicional, poderá contactar a equipa de investigação: Mariana Rossi (s-mfrossi@ucp.pt), Diana Soares (dsoares@ucp.pt) ou Carmo Themudo (cthemudo@ucp.pt).

anonimato das minhas respostas, declaro que: *

- Aceito participar
- Não aceito participar

¹ Para acesso à versão integral do questionário, contactar os autores.

Anexo C. Sistema Geral de Categorias

Categoria	Subcategoria	Frequência	Exemplos de Excertos
Altruísmo		3	<p><i>“Tudo isto ao mesmo tempo que desenvolvi continuamente o meu sentido de solidariedade e altruísmo.” (P20)</i></p> <p><i>“Fazer parte de um grupo que perde o seu tempo para dá-lo a quem mais precisa e aparecendo sempre com um sorriso na cara foi maravilhoso.” (P70)</i></p> <p><i>“A través do voluntariado, consegui ser mais e fazer mais pelo próximo e valeu cada hora.” (P73)</i></p>
Aprendizagem		25	<p><i>“Teve impacto porque fez com que melhorasse a Responsabilidade, o Comprometimento, fez me crescer e aprender.” (P90)</i></p> <p><i>“Também me permitiu aprender novas maneiras de ensinar de uma maneira mais simples, matérias que parecem muito complexas.” (P85)</i></p> <p><i>“Permitiu me estar em contacto com contexto que de outra forma seria difícil e obter conhecimentos e crescer enquanto ser humano.” (P59)</i></p> <p><i>“Fez me aprender também sobre mim e sobre a forma como mostro emoções.” (P12)</i></p> <p><i>“Esta experiência teve um impacto muito positiva na minha vida, sinto que tanto eu como os idosos e até mesmo os funcionários da instituição ajudamos nos e aprendemos mutuamente.” (P43)</i></p>

Categoria	Subcategoria	Frequência	Exemplos de Excertos
	Resolução de Problemas	3	<p><i>“Uma maneira de experienciar diferentes situações e a aprender como as resolver.” (P96)</i></p> <p><i>“Não podemos esperar pelos outros, temos de ser nós a tratar e resolver os assuntos” (P26)</i></p>
	Criatividade	2	<p><i>“Além disso, também me ajudou a desenvolver habilidades que irão ser importantes para o futuro, como por exemplo, discursar em público e a criatividade.” (P57)</i></p> <p><i>“Oportunidade de crescimento pessoal e de desafiar-me em pensar em formas criativas de ter impacto dos nossos amigos especiais” (P86)</i></p>
	Pensamento Crítico	1	<p><i>“Teve um impacto positivo, trabalhar com idosos faz-nos questionar vários aspetos.” (P83)</i></p>
Aspetos Negativos		15	<p><i>“Não o volto a fazer.” (P27)</i></p> <p><i>“Não havia grande espaço para fazermos atividades com os utentes pela falta de abertura dos auxiliares que lá estavam e pelas limitações dos próprios utentes.” (P81)</i></p> <p><i>“Bastante pobre.” (P26)</i></p>
Atitudes Pró-Diversidade		10	<p><i>“Vi diferentes realidades e questões familiares complicadas muito diferente do que é a minha realidade e isso fez me ter a mente aberta para vários tipos de situações.” (P50)</i></p> <p><i>“Sempre gostei de trabalhar e interagir com os idosos, por mais desafiador que possa vir a ser, pois consegui me tornar uma pessoas mais enriquecida através das diferentes mentalidades, idades, perspetivas e histórias de vida completamente diferentes.” (P43)</i></p>

Categoria	Subcategoria	Frequência	Exemplos de Excertos
			<i>“Quer a empatia, disponibilidade para com o outro, o saber ouvir, saber compreender, explorar as crenças e questões do outro mesmo que não faça sentido para nós ou pareça não fazer.” (P15)</i>
Atitudes Pró-Justiça Social		6	<i>“Mais sociável e consciente dos problemas sociais, maior empatia.” (P3)</i>
			<i>“Aqueles utentes estão completamente excluídos pela sociedade, pelo que não se vêem na rua, escola, supermercado ou no quotidiano de qualquer um de nós.” (P81)</i>
			<i>“Acho que o que mais me tem feito refletir é a pobreza que se está a viver neste país, o facto de as famílias que procuram apoio alimentar serem cada vez mais e de estatutos sociais mais elevados.” (P4)</i>
Autoconhecimento		8	<i>“Sinto que me desafiei a novos níveis e que tive a oportunidade de sair da minha zona de conforto.” (P54)</i>
			<i>“processo de autoconhecimento e de me colocar à prova de modo a desempenhar capacidades que desconheci ter” (P91)</i>
			<i>“Fez me aprender também sobre mim e sobre a forma como mostro emoções.” (P42)</i>
Autonomia		3	<i>“Conheci pessoas novas, adquiri competências relacionais, sentido de responsabilidade, autonomia.” (P16)</i>
			<i>“Aprendi a crescer e a ser independente.” (P26)</i>

Categoria	Subcategoria	Frequência	Exemplos de Excertos
Cidadania Ativa	Empatia	25	<i>“A nível pessoal fez me crescer, ser mais independente e empática.”</i> (P17)
		15	<i>“Uma maior capacidade de empatia, sensibilização e comunicação.”</i> (P77)
	Participação		<i>“Sinto que devido ao facto de conseguir estar em contacto com outras realidades, distintas da minha, me tornou mais empática com os outros e com as situações que vivenciam, bem como mais consciente das diferentes realidades.”</i> (P59)
		6	<i>“Tive a oportunidade de ajudar pessoas em situações de vulnerabilidade, nomeadamente pessoas sem abrigo.”</i> (P39)
Competências Interpessoais e de Resolução de Problemas	Respeito pela Diversidade	4	<i>“Saber lidar com as diferentes gerações e dar-mo-nos a conhecer umas com as outros.”</i> (P43)
		15	<i>“Permitiu-me conhecer realidades diferentes da minha e perceber que, no fundo somos todos iguais e merecemos ter a oportunidade de conduzirmos a nossa vida como entendermos.”</i> (P95)
			<i>“Melhor gestão de tempo, melhoria da comunicação interpessoal.”</i> (P56)

Categoria	Subcategoria	Frequência	Exemplos de Excertos
			<p><i>“Mais sociável e consciente dos problemas sociais, maior empatia.” (P3)</i></p> <p><i>“Ganhei soft skills” (P5)</i></p>
Consciência Política		6	<p><i>“Tanto numa área como noutra (abrigo e educação) mudou a minha forma de ver as coisas e mexeu comigo.” (P71)</i></p> <p><i>“Isto deu-me uma nova perspetiva de olhar para as coisas.” (P97)</i></p>
Consciência Social		36	<p><i>“Eu sempre fiz e continuo a fazer voluntariado e o facto de ter feito voluntariado na FAP no bairro ajudou-me muito a entender outras realidades e a perceber o mundo de maneira diferente.” (P76)</i></p> <p><i>“Esta experiência pôs-me a pensar mais além e olhar com mais cuidado para os que me rodeiam.” (P28)</i></p> <p><i>“E através da CASO eu consegui ter esse contacto com o mundo exterior e com outras realidades.” (P84)</i></p>
Contacto com a Experiência Real		5	<p><i>“Foi muito enriquecedor e ajudou muito no meu crescimento pessoal, como também, ajudou a ver na prática, muitas questões que fui abordando na licenciatura em psicologia.” (P55)</i></p> <p><i>“Enriquecedora, um experiência que revejo como necessária para uma formação mais completa e real, no mundo profissional.” (P15)</i></p>
Criação de Laços		9	<p><i>“Criei laços com os miúdos que me fazem querer sempre voltar.” (P28)</i></p> <p><i>“Criação de boas amizades, novos conhecimentos, novas experiências e principalmente de boas memórias e histórias que levo para a vida.” (P14)</i></p>

Categoria	Subcategoria	Frequência	Exemplos de Excertos
Curiosidade		1	<i>“Cultivou ainda mais a minha curiosidade para experimentar novas coisas e aprender sobre diferentes tópicos.” (P11)</i>
Empoderamento Pessoal		48	<i>“Uma experiência que me ajudou a crescer e a ganhar novas competências.” (P10)</i> <i>“Teve um impacto muito grande de desenvolvimento pessoal.” (P7)</i>
	Autorregulação	3	<i>“Ajudou-me a tornar-me mais empática e a relativizar problemas na minha vida pessoal.” (P39)</i>
	Comunicação	11	<i>“Melhor gestão de tempo, melhoria da comunicação interpessoal.” (P56)</i> <i>“Ajudou-me a ser mais organizada, comunicativa e empática.” (P2)</i>
	Resiliência	4	<i>“Foi uma experiência muito enriquecedora, onde aprendi a ter mais responsabilidade, compromisso e espírito de sacrifício.” (P13)</i>
Empregabilidade		14	<i>“Muito enriquecedora, ganhei muitas competências sociais e também essenciais para a minha futura formação como psicóloga.” (P84)</i> <i>“Maior conhecimento pessoal, saber mais sobre os meus gostos e limites (para a profissão futura).” (P35)</i>
	Cooperação	5	<i>“Melhor comunicação, quer em trabalho de equipa, quer em como comunicar com o outro (pessoa que estamos a apoiar, por exemplo).” (P15)</i>
	Negociação	1	<i>“Aprender a ter paciência, resolver conflitos e gerir melhor o tempo.” (P33)</i>

Categoria	Subcategoria	Frequência	Exemplos de Excertos
	Tomada de Decisão	2	<i>“Este voluntariado me ajudou a decidir a área da psicologia que queria seguir.” (P19)</i>
Gratidão		17	<i>“Gratificante, prática e espetacular.” (P33)</i> <i>“Fazer voluntariado na CASO foi extremamente gratificante.” (P70)</i>
Novas Experiências		11	<i>“Uma maneira de experienciar diferentes situações e a aprender como as resolver.” (P96)</i> <i>“Experimentar contextos a que sozinha não chegaria tão facilmente.” (P21)</i>
Organização		11	<i>“Permite-me ser mais organizada, estar focada no meu objetivo com o voluntariado e melhorar a comunicação.” (P67)</i> <i>“Aprimorei a minha comunicação e contribuiu também para a minha capacidade organizacional.” (P73)</i>
Participação Cívica		6	<i>“Processo de voluntariado passou a fazer parte da minha vida, não como uma obrigação, mas como uma hora adicional semanal.” (P41)</i> <i>“Me ajudou a tornar um pouco mais proativa e sair da minha zona de conforto, além de perceber que gostava de fazer voluntariado.” (P92)</i>
Responsabilidade		11	<i>“Senti o aumento da minha responsabilidade e como podemos fazer a diferença na vida de alguém positivamente e o impacto que podemos ter!” (P42)</i> <i>“Conheci pessoas novas, adquiri competências relacionais, sentido de responsabilidade, autonomia.” (P16)</i>

Categoria	Subcategoria	Frequência	Exemplos de Excertos
Sentimento de Realização		17	<p><i>“Trouxe-me um sentimento de missão cumprida, uma vez que tive influência na vida de alguém, tendo ajudado a pessoa a ultrapassar as dificuldades por que estava a passar.” (P2)</i></p> <p><i>“Mostrou me que a sensação que adquirimos depois de ter cumprido um trabalho, como o que realizamos no voluntariado, em que nos sentimos úteis e sentimos que estamos a ajudar é muito gratificante.” (P11)</i></p>
Solidariedade		5	<p><i>“Reparei que basta um pequeno gesto para ajudar qualquer pessoa.” (P64)</i></p> <p><i>“Tudo isto ao mesmo tempo que desenvolvi continuamente o meu sentido de solidariedade e altruísmo.” (P20)</i></p>