

Dissertação de Mestrado

**UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA**



**Voluntariado: “Mais que dar é também receber” -
Um estudo qualitativo sobre reciprocidade no contexto do
voluntariado**

Ana Cristina da Silva Jorge

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

**Área de Especialização em Psicologia Clínica e da Saúde - Núcleo de Psicologia Clínica
Sistémica**

2020

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**Voluntariado: “Mais que dar é também receber” -
Um estudo qualitativo sobre reciprocidade no contexto do
voluntariado**

Ana Cristina da Silva Jorge

Dissertação orientada pela Professora/Investigadora Doutora Maria Picão Minas

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

Área de Especialização em Psicologia Clínica e da Saúde/Núcleo de Psicologia Clínica
Sistémica

2020

Agradecimentos

Este ano letivo foi uma verdadeira aventura cheia de desafios e também conquistas. Estarei eternamente grata a todas as pessoas que me acompanharam nesta jornada.

Em primeiro lugar, agradeço à professora Maria Minas por toda a disponibilidade e orientação. Foi incansável e uma ajuda imprescindível na realização deste trabalho.

A todos os que aceitaram participar nesta dissertação e disponibilizaram do seu valioso tempo para que eu os entrevistasse.

A todos os meus amigos que estiveram presentes e me motivaram quando mais precisava.

Aos meus pais pela paciência e pelo apoio, sem eles não seria quem sou nem teria chegado onde cheguei.

Resumo

Nesta investigação, procurou-se explorar o impacto percebido do voluntariado e dos processos de reciprocidade, a nível individual, nos voluntários envolvidos em projetos sociais de diferentes tipologias. Para tal, foram realizadas 14 entrevistas semiestruturadas a voluntários no distrito de Lisboa. Relativamente aos participantes, 11 eram do sexo feminino e 3 do sexo masculino, tendo entre 20 a 58 anos de idade.

A análise de dados baseou-se numa metodologia qualitativa, tendo-se recorrido ao método de análise temática, com recurso ao software N-VIVO 12. A análise temática combinou o método indutivo e dedutivo e a abordagem essencialista.

Os resultados obtidos permitiram compreender melhor as motivações para a prática do voluntariado, destacando-se o interesse e gosto na atividade, a necessidade de ajudar os outros, o sentido de dever, o desejo de ocupar os tempos livres e a procura de novas experiências. Esta investigação reforça ainda o papel positivo do voluntariado no bem-estar dos participantes, bem como no desenvolvimento de competências pessoais e interpessoais. No que diz respeito ao fenómeno da reciprocidade, foi possível perceber que esta aparece, transversalmente, em todas as tipologias de programas, apesar de se revelar de diferentes formas e com diferente intensidade.

Palavras-chave: voluntariado, reciprocidade, programas sociais, programas de assistência, programas de co-construção, programas de promoção.

Abstract

In this investigation, we sought to explore the perceived impact of volunteering and reciprocity processes, on an individual level, in those involved in social projects of different types. With this purpose, 14 semi-structured interviews were conducted with volunteers in the district of Lisbon, Portugal. Regarding the participants, 11 were female and 3 male and they varied between 20 and 58 years old.

Data analysis was based on a qualitative methodology, more specifically, the method of thematic analysis, using the N-VIVO 12 software. The thematic analysis combined both the inductive and deductive method and the essentialist approach.

The results obtained allow a better understanding of the motivations for the practice of volunteering, highlighting the interest and taste in the activity, the need to help others, the sense of duty, the desire to occupy free time and the search for new experiences. This research also reinforces the positive role of volunteering in the well-being of participants, as well as in the development of personal and interpersonal skills. Regarding the phenomenon of reciprocity, it was possible to perceive that it appears across all types of programs, despite being revealed in different ways and with different intensity.

Keywords: volunteering, reciprocity, social projects, safety-net programs, co-construction programs, promotion programs.

Índice

Introdução	8
Enquadramento Teórico	8
Metodologia	13
Objetivos	13
Participantes	14
Procedimentos	16
Instrumentos de Recolha	17
Apresentação dos resultados	17
O Início da Prática do Voluntariado	18
Classificação dos Programas de Voluntariado de Acordo com Modelo Teórico “Dinâmicas da reciprocidade no desenvolvimento de indivíduos, famílias, comunidades e programas” (Minas et al., 2018).....	22
Caracterização da Experiência de Voluntariado.....	23
Momentos Marcantes	30
Caracterização das Relações Estabelecidas no Contexto do Voluntariado	34
Caracterização da Relação Entre Voluntário e Beneficiários.....	35
Caracterização da Relação Entre Voluntário e Colaboradores	38
Caracterização da Relação Entre Voluntários	40
A Reciprocidade no Contexto do Voluntariado	42
Competências dos Voluntários	44
Impacto Percebido da Participação no Projeto de Voluntariado	48
Discussão	54
Conclusão.....	58
Contributos Científicos e Práticos	59
Limitações	60
Sugestões Para Investigações Futuras	60
Referências Bibliográficas	61
Anexos	64
Anexo I	65

Anexo II	67
Anexo III	69
Anexo IV	71
Anexo V	73

Introdução

Este projeto de investigação é um estudo qualitativo e exploratório, que surge no seguimento do projeto de doutoramento da Professora Doutora Maria Minas intitulado "Dinâmicas da reciprocidade no desenvolvimento de indivíduos, famílias, comunidades e programas", e procura compreender a experiência de voluntários em programas de diferentes tipologias, explorando cognições e emoções. Mais concretamente, são investigados os processos de reciprocidade no voluntariado em programas com diferentes tipologias, tendo em conta a natureza e as características desses mesmos programas, bem como as interações estabelecidas nesse contexto.

Como tal, esta investigação resultará num conhecimento mais profundo sobre a vivência do voluntariado, as motivações envolvidas, os seus pontos positivos e negativos, bem como desafios encontrados, sendo assim uma investigação importante para a otimização da prática do voluntariado em Portugal. Adicionalmente, esta investigação proporciona mais informação relativamente ao conceito da reciprocidade e à sua importância no contexto do voluntariado.

Esta investigação assentou em valores e princípios como a confidencialidade, a ética, o respeito e a colaboração.

No que diz respeito à estrutura desta dissertação, será apresentado um enquadramento teórico assente nos estudos que existem atualmente sobre o voluntariado e a reciprocidade. Segue-se o capítulo da metodologia, onde são descritos os objetivos da investigação, a amostra recolhida e os procedimentos realizados durante todo o processo. Posteriormente são descritos os resultados, seguidos pela discussão dos mesmos, terminando com uma conclusão onde são mencionadas as limitações e contributos desta investigação.

Enquadramento Teórico

Sendo o voluntariado um conceito na base deste trabalho de investigação, é pertinente começar por operacionalizar este termo. Manatschal e Freitag (2014) categorizam o voluntariado de acordo com dois tipos: o informal e o formal. O voluntariado formal envolve atividades ou trabalho não remunerado realizado no âmbito de associações ou organizações. Por sua vez, o voluntariado informal envolve atividades ou trabalho não remunerado que o indivíduo realiza sem estar inserido numa associação/organização. Pode tratar-se, por exemplo, de favores que o indivíduo faz, como por exemplo, tomar conta dos

filhos de um amigo/familiar ou levar as compras a casa de um vizinho. A presente dissertação irá focar-se no voluntariado formal.

O voluntariado é uma prática relativamente comum em Portugal. Em 2018 a taxa portuguesa de voluntariado foi de 7,8%, uma vez que, 695 mil pessoas com 15 ou mais anos realizaram voluntariado formal e/ou informal (Instituto Nacional de Estatística, 2019). Abordando as características sociodemográficas mais comuns nos voluntários portugueses, existiam mais pessoas do sexo feminino a realizar voluntariado e mais pessoas com o nível de escolaridade do ensino superior (INE, 2019). Ao nível das faixas etárias mais presentes no voluntariado, em primeiro lugar estão os jovens, dos 15 aos 24 anos (11.3%), em segundo lugar os adultos, dos 25 aos 44 anos (8.6%), em terceiro lugar os adultos, dos 45 aos 64 anos (8.3%) e, por fim, estão os idosos com mais de 65 anos, que compõem 4.6% dos voluntários (INE, 2019). Quanto aos setores com mais voluntários, em primeiro lugar estão os serviços sociais (39.8%), em segundo lugar entidades religiosas (17.3%) e em terceiro lugar entidades ligadas à cultura, comunicação e atividades de recreio (16.5%) (INE, 2019).

Considerando um estudo em que se abordaram 118 jovens suíços que realizavam voluntariado, descobriu-se que a maioria dos voluntários já conhecia outros voluntários antes de se juntar à associação ou organização e a participação no voluntariado aumenta a probabilidade de vir a participar noutros projetos de voluntariado no futuro (Rehberg, 2005).

Passando agora a falar do conceito da reciprocidade, esta é definida como uma troca mútua de benefícios, ou seja, é o “ato de dar benefícios em troca de receber benefícios” (Molm & Cook, 1995) e define-se por seis propriedades: 1) a informalidade; 2) a abertura; 3) um equilíbrio no poder; 4) um sentido de identificação; 5) *flow of influence*, que remete para o estilo de interação entre os envolvidos na troca, ou seja, se a relação é vertical (relação unilateral), horizontal (relação bilateral baseada na colaboração e aprendizagem mútua) ou diagonal (na qual há uma diferença ao nível do poder e condições, sendo quem está numa posição de mais poder partilha os seus recursos e encoraja a participação com quem está numa posição de menor poder) ; e, por fim, 6) Congruência (Minas et al., 2018).

Diferentes autores identificam diferentes tipos de reciprocidade de acordo com diversos critérios. Molm et al. (2007) definem dois tipos de reciprocidade: a reciprocidade direta, na qual um sujeito devolve o benefício que recebeu diretamente ao dador desse mesmo benefício; e a reciprocidade indireta, em que um sujeito recebe um benefício e, em troca, oferece um outro benefício a um terceiro elemento que, por sua vez, retribui com um outro benefício ao primeiro dador formando-se assim um círculo. Simplificando, num cenário hipotético de reciprocidade indireta, o indivíduo 1 oferecia um benefício ao

indivíduo 2, o indivíduo 2 oferecia um benefício ao indivíduo 3 e, por fim, o indivíduo 3 oferecia um benefício ao indivíduo 1.

Para além destes dois tipos de reciprocidade, Molm et al. (2007), divide a reciprocidade em duas categorias, consoante as características do benefício que é trocado, sendo estas a reciprocidade instrumental ou utilitária e a reciprocidade simbólica ou comunicativa. A reciprocidade instrumental diz respeito a trocas de bens, serviços ou resultados sociais. Enquanto que, a reciprocidade simbólica remete para trocas de informação e sentimentos que possibilitam prever intenções e potenciais benefícios de uma determinada interação. A reciprocidade simbólica é o potenciador da criação e desenvolvimento de laços afetivos.

Já Manatschal e Freitag (2014) fazem a distinção entre reciprocidade altruísta e reciprocidade estratégica. Na reciprocidade altruísta os indivíduos estão motivados a ajudar ou outros e a contribuir para a sociedade por já terem recebido auxílio, encontrando na reciprocidade uma forma de retribuírem o que foi feito por eles no passado. Em oposição, na reciprocidade estratégica, procura-se ajudar os outros por ser uma forma de receber ajuda no futuro. Conjugando estes dois tipos de reciprocidade com os tipos de voluntariado formal e informal, sabe-se que indivíduos na categoria de reciprocidade estratégica são mais prováveis de realizarem voluntariado formal, enquanto que os indivíduos na categoria de reciprocidade altruísta apresentam uma maior tendência para praticar voluntariado informal (Manatschal & Freitag, 2014).

Nesta dissertação, o foco é no voluntariado formal e utilizarei o modelo de Minas et al. (2018) como base para classificar os projetos de voluntariado em que os participantes se inseriam. Segundo este modelo, os programas sociais e educacionais dividem-se em quatro tipologias: 1) programas de assistência; 2) programas de promoção; 3) programas de co-construção; e 4) programas de transformação social. Os programas de assistência têm como principal objetivo assegurar a sobrevivência e as necessidades mais imediatas dos beneficiários, para tal fornecem segurança e recursos básicos, como o apoio psicológico, emocional, instrumental e financeiro. Os programas de promoção procuram estimular as capacidades dos beneficiários através da educação formal e informal, para que estes desenvolvam os próprios recursos. Os programas de co-construção assentam numa relação de parceria, na qual os sujeitos são incentivados a participar ativamente, em conjunto com os profissionais, com vista a criar atividades e iniciativas, ou seja, há um grande incentivo a que os beneficiários não sejam apenas recetores do programa, contribuindo também para a dinâmica dos projetos. Os programas de transformação social são programas de ativismo

que têm como principal objetivo alterar estruturas sociais e promover a justiça social, como tal, têm uma perspectiva coletiva. Quanto à formalidade e tipo de relação, os programas de assistência são os mais formais e impessoais, tendo como base relações unidirecionais; os programas de promoção e co-construção são pouco formais e têm como base relações diagonais, no caso dos programas de co-construção podem ter também relações horizontais; os programas de transformação social são informais e baseiam-se em relações horizontais.

Uma das grandes questões que surge recorrentemente na literatura sobre o voluntariado prende-se com a questão das motivações, o que leva as pessoas a praticarem voluntariado? Diferentes autores criaram diferentes modelos e listas de motivações, mas existe consenso de que há um misto de motivações altruístas e egocêntricas.

Azevedo (2007) criou um modelo que classifica as motivações para o voluntariado de acordo com duas dimensões: o foco e o fim da ação, podendo estes ser no eu ou no outro. Se tanto o foco como o fim da ação forem no eu, a motivação é “eu faço bem a mim mesmo”, neste caso o sujeito está motivado pelos possíveis ganhos que pode retirar do voluntariado, nomeadamente experiência profissional, estabelecimento de laços, satisfação, realização pessoal e uma maior sensação de utilidade. Se, por outro lado, o foco for no eu e o fim da ação for o outro, a motivação é “eu faço bem ao outro”, neste caso o sujeito pode sentir que é o seu dever ser voluntário e caso não seja solidário e altruísta pode-se sentir culpado. Se o foco for no outro e o fim da ação for o eu, a motivação é “fazer bem ao outro faz-me bem”, neste caso o sujeito pode querer ajudar porque se sente mais enriquecido e satisfeito quando o faz e pode, inclusive, haver uma conotação religiosa. Por fim, se o foco e o fim da ação forem ambos no outro, a motivação é “fazer bem ao outro faz bem ao outro”, estes sujeitos, geralmente, têm fortes ideais e um grande sentido de união ou de pertença a um grupo, procuram transformar o mundo e querem contribuir para causas humanitárias. Beú e Pilati (2010) reforça o papel dos valores pessoais na motivação para a prática do voluntariado, sendo que indivíduos cujos comportamentos são, habitualmente, altruístas e solidários têm uma maior probabilidade de procurarem praticar voluntariado, bem como sujeitos preocupados com o bem-estar dos outros e que têm um grande sentimento de dever e de responsabilidade para com a sociedade e o bem comum.

Outras investigações identificaram a coesão social da comunidade como um fator motivacional, tendo-se observado que nos bairros onde existe uma elevada coesão social há mais pessoas a praticarem voluntariado informal, possivelmente porque essa coesão leva a trocas sociais e ao desenvolvimento de um espírito de companheirismo que promove o envolvimento na comunidade e a participação ativa (Pearce & Kristjansson, 2019). Também

o clima de reciprocidade no contexto do voluntariado aumenta a probabilidade de o voluntário continuar envolvido e motivado, levando a que este assuma um compromisso (Zollo et al., 2017).

No que diz respeito ao perfil de personalidade tipicamente encontrado nos voluntários, Dorner e Rózsa (2019) realizaram um estudo em que procuraram identificar os traços de personalidade mais comuns nos voluntários e, para tal, basearam-se no modelo da psicologia da personalidade dos “Big Five”, criado em 1961, por Ernest Tupes e Raymond Christal. Os resultados indicaram que a extroversão, a amabilidade e a abertura para a experiência são os traços mais comuns nos sujeitos que praticam voluntariado. Segundo os autores, o voluntariado é uma atividade social que permite preencher a necessidade que os sujeitos extrovertidos sentem ao nível do contacto social. O voluntariado é ainda uma atividade que proporciona novas experiências e um contacto com novas pessoas, novas culturas e costumes e novas formas de pensar e ver o mundo, sendo isto gratificante para sujeitos com o traço de personalidade de abertura para a experiência. Já os sujeitos com o traço de personalidade da amabilidade apresentam uma maior tendência em procurar atividades, profissionais ou de lazer, que tenham como fim ajudar os outros. Os autores concluíram ainda que os voluntários são tipicamente mais cooperativos, educados, dinâmicos, dominantes e abertos a novas culturas e experiências.

No caso dos voluntários idosos que aproveitam a reforma para se envolverem no voluntariado, acrescem-se novas motivações para além das acima descritas. Figueiredo e Carlos (2005), identificou o voluntariado como uma estratégia adaptativa que permite aos idosos passar pelo processo de envelhecimento de forma mais positiva, sendo uma oportunidade para manterem a autonomia e realizarem atividades satisfatórias. É também uma forma de continuar a trabalhar e a sentirem-se úteis e valorizados em sociedade ao mesmo tempo que mantêm o contacto social (Figueiredo & Carlos, 2005).

O voluntariado não só é uma forma de melhorar o mundo, que contribui para o bem da sociedade, como pode ter múltiplos efeitos positivos nos indivíduos que disponibilizam o seu tempo e energia para esta atividade. Diversos estudos relatam o efeito do voluntariado no aumento do bem-estar reportado pelos voluntários. Um estudo português com estudantes universitários encontrou uma relação positiva entre a realização de voluntariado e os níveis de bem-estar emocional ao longo de um ano letivo (Figueira et al., 2013). No entanto, este efeito apenas se mantém no período em que o sujeito está ativamente a realizar o voluntariado, um ano depois de terminarem a atividade voluntária, os níveis de bem-estar dos ex-voluntários regressam aos valores base (Magnani & Zhu, 2018). Estes autores,

indicaram ainda que este aumento no bem-estar percebido resulta da socialização que é feita no contexto do voluntariado, da satisfação que os sujeitos obtêm por fazerem parte de uma comunidade local e do aumento na satisfação para com o bairro.

A experiência no voluntariado é maioritariamente descrita como tendo efeitos positivos nos voluntários, nomeadamente o desenvolvimento de um sentimento de pertença, um aumento na responsabilidade e na satisfação para com atividades de lazer. Contudo é necessário considerar que, por vezes, também é uma atividade que consome mais tempo e energia do que os participantes estão preparados para doar, o que pode resultar em experiências stressantes, um aumento da frustração, *burnout* e redução da satisfação para com a atividade (Talbot, 2015). Se, pelo contrário, as atividades de voluntariado não forem suficientemente estimulantes, o voluntário pode perder a motivação e o sentimento de compromisso (Talbot, 2015). É, assim, necessário um equilíbrio na carga de trabalho que é distribuída pelos voluntários, de forma a que não haja sujeitos demasiado sobrecarregados e outros pouco estimulados.

Choi e Kim (2011) também reportaram o impacto negativo do voluntariado em casos em que as atividades exigem grandes responsabilidades e altos níveis de compromisso, o que pode causar stress para o voluntário. Contudo, voluntários com mais de 55 anos que realizam 10 horas ou menos de trabalho voluntário por mês reportam um maior bem-estar psicológico, o que pode ser explicado pela contribuição do voluntariado para os sentimentos de autoeficácia e para a autossatisfação, uma vez que o indivíduo sente-se bem com as suas ações e sente que está a cumprir a sua responsabilidade social (Choi & Kim, 2011).

Ainda a propósito do impacto do voluntariado em indivíduos idosos, Lum e Lightfoot (2004) realizaram um estudo longitudinal e concluíram que sujeitos com mais de 70 anos reportavam melhor saúde física e mental devido à participação em atividades de voluntariado. Registou-se ainda uma menor probabilidade de morrerem ou serem institucionalizados num prazo de 7 anos após terminarem o voluntariado, um atraso no declínio da saúde e dos níveis de funcionamento, bem como dos níveis de depressão.

Metodologia

Objetivos

Esta investigação teve como objetivo geral explorar os processos de reciprocidade e o impacto percebido do voluntariado, a nível individual, nos voluntários envolvidos em projetos sociais com diferentes tipologias (Programas de assistência, co-construção e

promoção), sendo estas tipologias as propostas no modelo teórico “Dinâmicas da reciprocidade no desenvolvimento de indivíduos, famílias, comunidades e programas” (Minas et al., 2018).

Para esta investigação foram identificados os seguintes objetivos específicos:

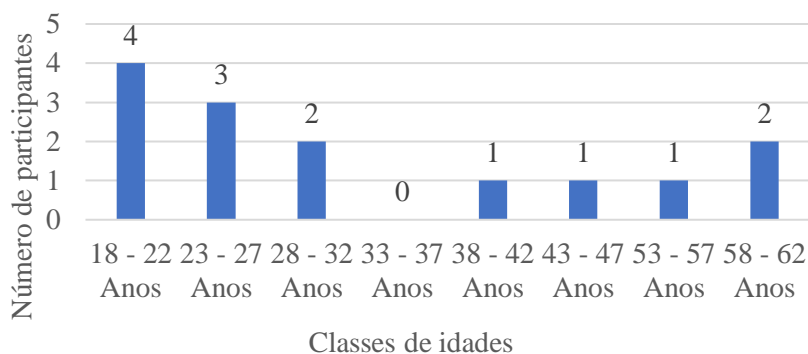
- a) Explorar as motivações para a prática de voluntariado;
- b) Caracterizar os programas sociais em que os voluntários participam, segundo a tipologia de programas proposta pelo modelo teórico “Dinâmicas da reciprocidade no desenvolvimento de indivíduos, famílias, comunidades e programas” (Minas et al., 2018);
- c) Conhecer a perspetiva dos voluntários sobre a experiência que tiveram nos programas de voluntariado;
- d) Caracterizar as relações estabelecidas no contexto do voluntariado.

Participantes

Foram definidos como critérios de inclusão na amostra: 1) ser maior de 18 anos; 2) ter nacionalidade portuguesa; 3) estar a praticar voluntariado formal; 4) a prática do voluntariado estar relacionada com a área humanitária; 5) a atividade de voluntariado envolver um contacto direto entre o voluntário e os beneficiários do programa; 6) estar a praticar voluntariado na zona metropolitana de Lisboa; e 7) a experiência de voluntariado durar, no mínimo, há um mês.

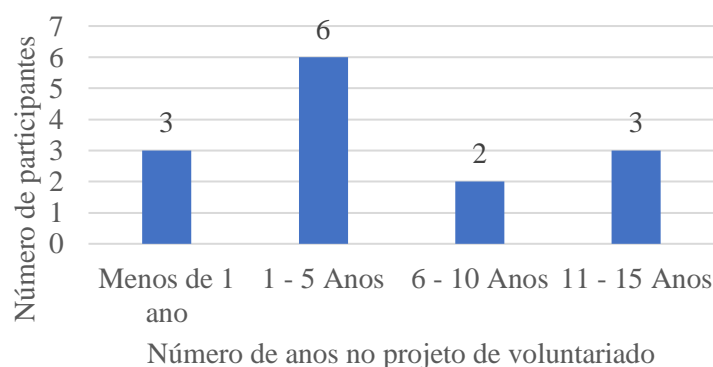
Os métodos de amostragem adotados foram a amostragem por conveniência e o método bola de neve. Como tal, o recrutamento destes participantes foi feito, numa primeira fase, através do contacto, via e-mail (ver anexo I), com associações de voluntariado. Numa segunda fase e com o propósito de aumentar a amostra, foi publicado um apelo nas redes sociais (ver anexo II). Pediu-se ainda aos participantes que indicassem colegas voluntários que pudessem ter interesse em participar no estudo.

Posto isto, a amostra foi constituída por 13 participantes de nacionalidade portuguesa e 1 participante de nacionalidade luso-brasileira envolvidos em programas de voluntariado há pelo menos um mês. Destes 14 participantes, 11 eram do sexo feminino e 3 do sexo masculino. Relativamente à idade dos participantes, estes tinham entre 20 a 58 anos e a média de idades situou-se nos 33 anos. A distribuição das idades por classes pode ser observada na figura 1.

Figura 1*Distribuição da Amostra por Idades*

Relativamente aos programas em que os participantes estavam envolvidos, 1 participante estava envolvido num programa que trabalhava com crianças, em contexto hospitalar; 1 participante era voluntário com idosos em contexto de lar e centro de dia; 1 participante estava envolvido numa associação de apoio a pessoas portadoras de deficiência ou com necessidades especiais; 1 participante realizava voluntariado em grupos de partilha com pessoas LGBT (Lésbicas, Gays, Bissexuais e Transexuais), 2 participantes praticavam terapia comunitária integrativa como voluntários e os restantes 8 participantes eram voluntários em associações de apoio a pessoas em situação de sem-abrigo, sendo que um destes participantes estava, simultaneamente, a realizar voluntariado com idosos e numa associação de apoio a grávidas em situação de vulnerabilidade.

Na figura 2, pode-se consultar a distribuição da amostra relativamente ao número de anos que o participante se encontrava a realizar voluntariado no programa em que estava inserido à data da entrevista.

Figura 2*Distribuição da Amostra de Acordo com a Duração da Prática do Voluntariado*

Todos estes participantes já tinham experiências de voluntariado prévias ao trabalho voluntário na associação em que estavam inseridos no momento da entrevista. Oito participantes tinham previamente realizado voluntariado em 1 a 2 associações; 3 participantes tinham estado envolvidos em 3 a 4 associações; 3 participantes tinham estado envolvidos em 5 a 6 associações.

Procedimentos

Com vista a garantir que os princípios éticos e de respeito pelos participantes estavam assegurados no processo metodológico desenhado para esta investigação, foi submetido um Requerimento de Aprovação de Projeto de Investigação (RAPI) à Comissão Especializada de Deontologia do Conselho Científico da Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa, tendo o mesmo sido aprovado com parecer favorável.

Foram realizadas 14 entrevistas individuais semiestruturadas. Cada entrevista durou entre trinta minutos a uma hora. Das 14 entrevistas, 9 foram presenciais e decorreram em diversas localizações, nomeadamente em bibliotecas públicas, nos gabinetes da Faculdade de Psicologia da Universidade Lisboa e no próprio local do voluntariado e 5 entrevistas foram não presenciais, devido ao surto do COVID-19 que exigiu isolamento social, e, portanto, foram realizadas por chamada telefónica (3 entrevistas) e por videoconferência (2 entrevistas). As entrevistas foram gravadas em formato áudio com um telemóvel.

A participação na entrevista foi voluntária, não tendo sido distribuído nenhum tipo de recompensa, quer seja monetária ou outra. Foi pedida a autorização para a gravação áudio das entrevistas a todos os participantes, através de um formulário de consentimento informado escrito (ver anexo III), tendo sido garantida a confidencialidade. Após a conclusão das entrevistas, procedeu-se à transcrição das mesmas, sendo que todos os nomes e dados que pudessem permitir a identificação dos participantes foram transformados, com o intuito de garantir a confidencialidade dos mesmos. Ainda de forma a garantir a confidencialidade dos participantes, optou-se por não utilizar os nomes das associações, fazendo-se apenas menção ao tipo de voluntariado e público-alvo do mesmo. De seguida, todas as gravações originais foram eliminadas.

A partir das transcrições iniciou-se o tratamento dos dados com base no método da análise temática, com recurso ao *software* N-VIVO 12. Este método foi selecionado por ser um método qualitativo e flexível, que permite uma análise rica e detalhada, mas fácil de aprender. A análise temática combinou o método indutivo e dedutivo, uma vez que se baseou em questões de investigação e existiu uma revisão de literatura prévia, da qual se

extraíram códigos iniciais e, simultaneamente, utilizaram-se as transcrições das entrevistas para guiar a análise e criar novos códigos que não tivessem sido contemplados pela revisão de literatura. Durante toda a análise, procurou-se organizar estes códigos em hierarquia, no entanto alguns códigos ficavam, temporariamente, soltos. Foi seguida uma abordagem semântica, identificando assim temas explícitos e evidentes. Perante a escolha entre uma abordagem essencialista e construcionista, optou-se pela abordagem essencialista, sendo que esta teoriza diretamente sobre motivações, experiências e significados em oposição a teorizar sobre contextos socioculturais e condições estruturais (Braun & Clarke, 2006). Assim, a concretização da análise começou pela classificação dos casos, de seguida passou-se à codificação dos dados caso a caso, tendo-se construindo tabelas com as codificações e, posteriormente, foi desenhado um mapa da análise resumindo todas as categorias de códigos (ver anexo IV).

Instrumentos de Recolha

As entrevistas semiestruturadas foram adotadas como instrumentos de recolha (o guião pode ser consultado no anexo V). Optou-se por um formato semiestruturado, com vista a explorar questões e objetivos específicos previamente definidos e, simultaneamente, pretendia-se que houvesse flexibilidade para adicionar questões, ao longo da entrevista, caso se considerasse necessário.

O guião da entrevista assentou em 7 blocos temáticos: um primeiro bloco focado na introdução e contextualização da entrevista; um segundo bloco, com 5 questões para a caracterização da amostra e recolha de informação sociodemográfica; um terceiro bloco, com 4 questões, com vista a explorar a experiência do participante no programa de voluntariado; um quarto bloco, com 4 questões focadas em compreender melhor a forma como o participante descreve e percebe as relações que estabelece no contexto do voluntariado; um quinto bloco, com 2 questões, no qual se procurou ter acesso ao significado que os participantes atribuem à reciprocidade e ao impacto percebido da mesma; um sexto bloco, com 6 questões relacionadas com o impacto percebido do voluntariado; e por fim, um sétimo bloco para a finalização da entrevista.

Apresentação dos resultados

De seguida, são descritos os resultados derivados da análise de dados, sendo que cada secção corresponde a um tema identificado nas entrevistas e, por sua vez, esse tema aglomera as codificações realizadas.

Foram identificados 8 temas principais, sendo estes a forma de iniciação da prática do voluntariado, as motivações dos participantes para a prática do voluntariado, a caracterização da experiência de voluntariado, os momentos marcantes, a caracterização das relações estabelecidas no contexto de voluntariado, a reciprocidade no contexto de voluntariado, as competências dos voluntários e, por fim, o impacto percebido do voluntariado nos participantes. Um esquema que resume estes temas e respectivos subtemas pode ser encontrado no anexo IV.

Cada tema contém um quadro com a lista de códigos e o número de participantes que referiu cada um desses códigos. Alguns dos temas têm, adicionalmente, uma coluna da tabela para o número total de referências. Posteriormente, os códigos mais relevantes são ilustrados com citações dos entrevistados, encontrando-se os códigos destacados a itálico. Tanto nos quadros como no corpo do texto, os códigos são apresentados por ordem decrescente, ou seja, primeiro surgem os códigos referidos por mais participantes. No corpo do texto, seguido da identificação da categoria, será registado, entre parênteses, o número de participantes que mencionou essa categoria. Nos casos em que, para além do número de participantes, também é mencionado o número total de referências, será colocado a seguir ao nome da categoria e entre parênteses “n=” e o número de participantes virgula “ref.=” e o número total de referências. Assim sendo se, por exemplo, um código for mencionado um total de 6 vezes por 5 participantes aparecerá a seguir ao nome do código a seguinte fórmula (n=5, ref.=6).

De forma a contextualizar as citações estas terão, no fim das mesmas, um conjunto de siglas e números identificando o código de participante (por exemplo, P1), o sexo do participante (F para feminino e M para masculino), a idade do participante e, por fim, uma sigla identificando a tipologia do programa a que o participante pertence (PA no caso de ser um programa de assistência, PP para programa de promoção e PC para programa de co-construção).

O Início da Prática do Voluntariado

Na entrevista procurou-se compreender como é que os participantes começaram a praticar voluntariado e quais as motivações dos mesmos para a prática do voluntariado.

No quadro 1 pode-se observar as formas como os participantes iniciaram a prática do voluntariado.

Quadro 1

Iniciação da Prática do Voluntariado

Iniciação da prática do voluntariado	Número de participantes
Experiência gradual	4
Por convite	3
Pesquisa por iniciativa própria	1
Atividades religiosas	1

A *experiência gradual* foi mencionada por 4 participantes e refere-se às experiências no voluntariado que começaram de forma pontual e sem um compromisso assumido, sendo que, mais tarde, se transformaram em algo que os voluntários pretenderam dar continuidade:

Começou por ser, lá está, no contexto de grupo de jovens, comecei pela festa de Natal (...) E a partir do momento em que eu começo a preparar essa festa pronto não faz sentido se não for na continuidade de estar com essas pessoas já diariamente e então ok pronto se eu vou abraçar isto vou fazer como deve de ser. (P1,F,30,PA)

Houve 3 participantes que começaram a realizar voluntariado *por convite* de alguém, 2 por convite da família: “Fui por causa da minha (família), que faz parte da volta (...) na altura estavam com alguma falta de pessoal e eu comecei a ir pronto como convidada e depois fiquei pronto.” (P3,F,23,PA) e 1 participante foi convidado para um novo projeto, pela associação em que já tinha realizado voluntariado: “Depois eu saí da linha, saí da linha de apoio à vítima, saí da linha LGBT. Ahum... E um mês depois fui convidada para moderar, um mês ou dois, para moderar o grupo.” (P12,F,26,PC). A *pesquisa por iniciativa própria* foi referida por 1 participante e está relacionada com uma procura ativa de associações para realizar voluntariado: “Eu faço parte de vários grupos de voluntariado na internet e, portanto, estes foram todos através da internet.” (P4,F,58,PP/PA). Por fim, um participante começou a praticar voluntariado a partir de *atividades religiosas*, como o grupo de jovens e a catequese: “Isto [referindo-se às ações de voluntariado] está muito relacionado com a minha formação religiosa e no contexto do grupo de jovens ou no contexto da catequese.” (P1,F,30,PA).

No quadro 2 estão listadas as motivações referidas pelos participantes para a prática do voluntariado.

Quadro 2

Motivações Para a Prática do Voluntariado

Motivações para a prática do voluntariado	Número de participantes
Ajudar os outros	7
Gosto	6
Interesse	5
Busca de um propósito	4
Ocupação do tempo disponível	3
Busca de novas experiências	3
Identificação	2
Chamamento	1

Ajudar os outros foi uma categoria referida por 7 participantes. Nesta codificação está incluída não só a vontade de fazer diferença na vida das pessoas ajudando-as:

É assim a minha principal motivação é conseguir chegar a toda a gente, porque eu... Acho que é de mim, eu tenho sempre pena de toda a gente e acho que toda a gente precisa de ajuda (...) fazer com que eu consiga ajudar alguém e que a pessoa fique feliz por algo que eu fiz, acho que é essa a minha principal motivação sim.
(P9,F,20,PA)

Bem como o sentido de cidadania “(...) o que me fez querer fazer o voluntariado, é ser uma cidadã ativa, é querer mudar algo nem que seja uma refeição por dia, nunca se sabe.” (P11,F,24,PP); e o sentido de prestar serviço ou cumprir um dever:

Sinto mesmo a necessidade do serviço, de estar na sociedade uma forma mais ativa... (...) É o achar que devemos servir pronto e que devemos estar mais ativamente na sociedade e no próximo e deixar isto um bocadinho melhor do que encontrámos (...) (P2,F,55,PA)

O *gosto* foi referido por 6 participantes, seja gosto pelo voluntariado de uma forma geral: “Eu gosto de voluntariado e gosto de me entreter.” (P10,F,19,PP); gosto pela população que beneficia do voluntariado: “Eu gosto, particularmente, muito de lidar com idosos.” (P4,F,58,PP); gosto pelo trabalho em contacto direto com pessoas: “(...) gostar de trabalhar também, de trabalhar no campo (...) eu preciso mesmo é de trabalhar com

peças.” (P12,F26,PC); ou gosto pelas tarefas e pelo papel dos voluntários na associação “(...) gostei do trabalho que era feito.” (P5,M,29,PA).

O *interesse* foi nomeado por 5 participantes, tanto a nível de um interesse mais específico por aprender mais sobre determinado contexto e/ou população: “Também queria fazer [voluntariado] com velhotes, porque é uma faixa etária com a qual ainda não tinha muito contacto então gostava de ter mais contacto e estou a gostar.” (P10,F,19,PP), como de forma mais lata: “Eu fiz parte da primeira turma da terapia comunitária integrativa em Portugal (...) e, entretanto, interessou-me de alguma maneira.” (P14,M,45,PC).

A *busca de um propósito* foi referida por 4 participantes e refere-se à necessidade que os participantes sentiram de complementar as atividades em que estavam inseridos (ex: estudo, trabalho) com o voluntariado, encontrando assim um propósito: “Sentia que precisava de fazer mais qualquer coisa além de só estudar, de só estar a estudar.” (P6,M,21,PA).

A *ocupação do tempo disponível* foi referida por 3 participantes que, devido a alterações nas atividades extracurriculares, à pré-reforma ou a outras alterações na vida profissional, passaram a ter mais disponibilidade para se dedicarem ao voluntariado: “Portanto, toda a vida gostei muito, mas não tinha tempo, não é? E então quando fiquei na pré-reforma, tinha o ordenado na mesma e, portanto, tinha tempo disponível e vontade de realmente fazer diferença na vida de alguém e ajudar.” (P4,F,58,PP/PA).

A *busca de novas experiências e contextos* foi mencionada por 3 participantes e prende-se com o desejo dos voluntários de ganharem experiência em diferentes contextos e/ou experimentarem novas vivências: “Todos os anos eu tento explorar uma coisa nova sim tanto que de todos estes projetos que já falei foram todos em anos diferentes, nunca foi sempre no mesmo ano. (...) que é para experimentar coisas diferentes.” (P9,F,20,PA).

A *identificação* com a associação foi mencionada por 2 participantes e refere-se à identificação que os participantes sentiram com a missão e valores da associação: “Identifiquei-me com o projeto e gostei do trabalho que era feito.” (P5,M,29,PA).

O *chamamento* foi mencionado por 1 participante: “(...) também faço estas coisas muito por vocação, não é por... Não consigo dizer uma coisa em particular, às vezes está-se lá e parece-me um chamamento a continuar alguma coisa.” (P1,F,30,PA).

A última motivação abordada foi a procura por *desenvolver competências, tendo sido* mencionada por um participante: “Querida trabalhar as minhas competências ao nível interpessoal.” (P12,F,26,PC).

Classificação dos Programas de Voluntariado de Acordo com Modelo Teórico “Dinâmicas da reciprocidade no desenvolvimento de indivíduos, famílias, comunidades e programas” (Minas et al., 2018)

Um dos objetivos deste trabalho de investigação era a classificação dos programas de voluntariado em que os participantes estavam inseridos, com base no modelo teórico “Dinâmicas da reciprocidade no desenvolvimento de indivíduos, famílias, comunidades e programas” (Minas et al., 2018). Para tal, procurou-se compreender quais os objetivos do programa de voluntariado e qual o papel que os voluntários desempenhavam no mesmo. Alguns programas de voluntariado contemplados na amostra desta investigação eram compostos por vários grupos de voluntários que atuavam em diferentes vertentes e desempenhavam papéis diferentes, tendo em conta esta complexidade nem todos os programas se enquadravam em, apenas, uma tipologia (por exemplo, alguns programas combinavam a tipologia de assistência com promoção). Tendo isto em conta, optou-se por classificar o programa de acordo com a área em que o voluntário entrevistado estava envolvido, ou seja, se o voluntário entrevistado não participasse nas atividades assentes na tipologia de promoção, o programa era classificado apenas como programa de assistência.

Os programas de apoio a pessoas em situação de sem-abrigo foram classificados como programas de assistência, uma vez que, procuram garantir bens essenciais aos seus beneficiários e satisfazer necessidades imediatas, proporcionando apoio emocional e financeiro (Minas et al., 2018).

Os programas que se dedicavam ao trabalho com grávidas em situação de vulnerabilidade; com crianças; com idosos e com pessoas portadoras de deficiência ou necessidades especiais foram classificados como programas de promoção, sendo que se focam no desenvolvimento de competências e recursos dos beneficiários, promovendo as capacidades e a autonomia dos mesmos (Minas et al., 2018).

Por fim, o programa com pessoas LGBT e a Terapia Comunitária Integrativa foram considerados como pertencentes à tipologia de co-construção, pois estes são projetos que promovem a participação ativa de todos os participantes na escolha e realização das atividades, estabelecendo-se relações assentes na partilha mútua e promovendo-se um sentimento de pertença (Minas et al., 2018).

Resumindo, 7 dos programas correspondiam a programas de assistência, 4 a programas de promoção e 3 a programas de co-construção.

Caracterização da Experiência de Voluntariado

Com o intuito de compreender melhor a experiência dos participantes no voluntariado, foi-lhes questionado quais os pontos positivos e negativos que encontravam durante a prática do voluntariado, quais os desafios e dificuldades que sentiram e ainda sentimentos e emoções que descrevem a forma como se sentiam durante o voluntariado. No quadro 3, pode-se observar o esquema dos códigos resultantes da análise a estas questões.

Quadro 3

Experiência no Voluntariado

Experiência no voluntariado		Número de referências	Número de participantes
Aspetos positivos	Bom ambiente	8	5
	Relações criadas	3	2
	Ajustável à rotina	2	2
	Inovação	1	1
	Proximidade geográfica	1	1
	Qualidade da equipa técnica	1	1
	Recetividade	1	1
	Relaxante	1	1
Aspetos negativos	Falta de contextualização	2	1
	Recusa de auxílio	1	1
	Falta de abertura face ao projeto	1	1
	Falta de recursos na associação	1	1
	Luto	1	1
Desafios	Gestão das expetativas	10	5
	Gestão das emoções	7	3
	Adaptação aos imprevistos	3	3
	Estabelecimento de limites	3	3
	Satisfação de todos os beneficiários	3	1
	Preocupações financeiras	2	2
	Gestão de preconceitos	1	1

	Gestão do tempo	1	1
	Alegria	10	8
	Felicidade	6	5
	Medo	6	3
Sentimentos e emoções	Conforto	3	3
	Tristeza	3	2
	Orgulho	2	2
	Ambivalência	1	1
	Raiva	1	1

Começando pelos pontos positivos, o *bom ambiente* foi referido oito vezes por 5 participantes: “E é um ambiente simples e há um bom ambiente de trabalho entre as funcionárias, o que é bastante bom!” (P10,F,19,PP). As *relações criadas* foram mencionadas três vezes por 2 participantes, que salientavam o quão prazeroso era trabalhar em contacto com as pessoas e a facilidade com que se sentiram integrados no local de voluntariado: “Gostei do facto de ser um trabalho em relação e em relação com pessoas muito particulares.” (P5,M,29,PA). O ser *ajustável à rotina* foi mencionado duas vezes por 2 participantes, que realçaram o quão fácil é despende algumas horas por semana para a prática do voluntariado: “Honestamente, é uma coisa que a pessoa consegue regularizar muito bem com o restante horário ou com os restantes afazeres que tenha.” (P6,M,21,PA). A *inovação* foi referida uma vez a propósito de uma participante que considerava que o projeto de voluntariado em que estava inserida era algo novo no país e, como tal, exigia mais esforço e energia por parte dos envolvidos:

O facto de estar a começar, mas tudo está a começar e tudo está a recomeçar e, portanto, em Portugal, acho que é um ponto positivo ainda ter tanto para andar e quem entrar agora é algo que vai ser vantajoso para todos nós, obviamente, que é necessário um pouco mais energia, um pouco mais de esforço agora e ao mesmo tempo é interessante para todos. (P14,M,45,PC)

A *proximidade geográfica* foi mencionada uma vez, por uma participante que realçou como positivo o viver perto do local onde realizava voluntariado, o que facilitava a gestão do tempo:

E descobri que tenho um centro a dois minutos de casa, portanto, consegui aliar com os meus horários, uma vez por semana consigo fazer alguma coisa útil, minimamente útil, ser proativa na sociedade e mesmo assim conciliar com aquilo que eu consigo. (P8,F,20,PA)

A *qualidade da equipa técnica* foi abordada por 1 participante que destacou o prazer de estar a realizar voluntariado ao lado de funcionários profissionais e empenhados: Vejo que há pessoas com uma grande dedicação que conhecem os utentes como ninguém, que têm um grande sentido de humor no meio disto tudo e vejo que são pessoas muito dedicadas. (...) Pessoas que estão lá há vinte anos, há quinze anos, já há muito tempo continuam com o mesmo entusiasmo, com a mesma dedicação e eu acho isso extraordinário, para além de terem uma formação académica mais elevada ou menos elevada. (P7,F,58,PP)

A *recetividade* foi mencionada por 1 participante que considerava como positivo o facto de a associação não ter uma conotação religiosa, sendo assim mais inclusivo: Para já temos uma coisa que eu acho que é positiva, que é o facto de não termos uma conotação religiosa, não estamos ligados a nenhuma igreja, a nenhuma religião. E acho que só por isso faz com que seja um bocadinho... Um ambiente um bocadinho mais *open minded* se calhar, do que muitas das outras organizações (...) (P5,M,29,PA)

Por último, o ser *relaxante* foi referido uma vez, por um participante que considerava o seu tempo no voluntariado como um momento de relaxamento no seu dia, em que se focava no que tinha a fazer sem pensar nas restantes preocupações:

Naquelas duas horas, duas horas e meia, três horas que estou lá tipo fico focada naquilo e eu sou uma pessoa que sofre um bocado com ansiedade e tudo o mais e ali tipo, apesar de termos que fazer aquilo e temos que abrir as portas e estamos com pouco tempo, tipo ajuda-me a acalmar e a entrar numa realidade tipo diferente

da minha e tipo a parar o que está à volta. A faculdade, não tenho tempo para pensar nisso, não penso nem nos meus amigos nem nada e isso é muito bom. (P8,F,20,PA)

A nível dos aspetos negativos, a *falta de contextualização* foi mencionada duas vezes por 1 participante e remete para a necessidade que os participantes sentiram de receber mais informações sobre os beneficiários com quem lidavam:

Senti um bocadinho falta de que me falassem de cada pessoa que está lá na sala.

Eu só sabia os nomes, mais nada e pronto sabia de olhar para eles mais ou menos o estado em termos de autonomia em que estavam, mas não sabia exatamente que problema é que eles tinham tido, se era de nascença, se foi acidente (...)

(P7,F,58,PP)

A *recusa de auxílio* foi mencionada uma vez e remete para as situações em que os potenciais beneficiários não quiseram usufruir dos serviços e apoios que os voluntários oferecem: “Muito poucos, mas há pais que não gostam de nos receber, porque sentem que estamos a invadir um bocadinho o espaço deles e os miúdos mais velhos geralmente não gostam de histórias, mas temos que respeitar.” (P11,F,24,PP). A *falta de abertura face ao projeto* foi referida uma vez e está relacionada com a natureza do projeto de voluntariado em questão, que por ser algo que ainda é uma novidade em Portugal nem sempre é muito bem recebido pelas pessoas:

Outra coisa que às vezes é muito difícil é ter que vencer aquela primeira barreira de “Ah mas as pessoas não querem isso, as pessoas não gostam de falar em grupo, ninguém vai falar sobre a sua vida em grupo. Isso é coisa para brasileiros, brasileiros é que são mais abertos, gostam mais, nós é que somos muito fechados, isso não vai dar certo, sabe isso não vai para a frente aqui”, mas faz parte.

(P13,F,40,PC)

A *falta de recursos na associação* foi referida por 1 participante que alertou para o impacto dessa limitação: “Mas infelizmente é a realidade se calhar de muitas instituições, porque são problemas que lhes transcendem e no fundo é o eterno problema do dinheiro.” (P7,F,58,PP). O *luto* foi referido uma vez, por uma participante que lembrou que ao

trabalhar com idosos existe um risco de ter beneficiários a falecer e torna-se desafiante ultrapassar essas perdas:

Antes desta minha velhota tinha outra que faleceu (...), neste tipo de voluntariado com idosos, nós corremos sempre esse risco, não é? (...) Tive lá quatro anos com ela todas as semanas, ela dava-me prendas de natal, nos anos e eu dava a ela e... Como se fosse uma avó ou uma tia, uma assim. E, portanto, quando ela morreu fiquei... Até tive uns meses sem conseguir voltar a outra pessoa (...) Parecia que estava a substituí-la (...) E pronto é a parte negativa é termos que ultrapassar esse luto, que já basta quando tem que ser de família, não é? (P4,F,58,PP/PA)

Relativamente aos desafios e dificuldades no contexto do voluntariado, a *gestão de expectativas* foi mencionada dez vezes por 5 participantes e remete para a dificuldade que, por vezes, os participantes sentiram em conciliar as expectativas que tinham de ajudar com a realidade do que realmente são capazes de alcançar e que os próprios beneficiários aceitam: “Vamos para ali cheios de ideias de que vamos conversar e mudar-lhes a vida e tentar ajudar e tudo e eles não querem ser ajudados muitas vezes.” (P4,F,58,PP/PA). A *gestão das emoções* foi abordada sete vezes por 3 participantes: “É muito difícil tu não te deixares afetar, não te deixares pronto levar pelas tuas emoções, é mesmo complicado e eu falo mesmo no dia vinte e quatro, foi muito difícil. Foi muito difícil, eu cheguei a casa chorava, chorava...” (P9,F,20,PA). A *adaptação aos imprevistos* foi apontada três vezes por 3 participantes, referindo-se à capacidade que os voluntários necessitam para saber reagir rápido a qualquer situação inesperada: “Nós temos que ir sempre preparados para qualquer desafio, nós nunca sabemos o que é que vamos encontrar por trás daquela porta então acho que é algo que está sempre presente, seja positivo ou negativo. Há desafios que são superpositivos.” (P11,F,24,PP). O *estabelecimento de limites* foi mencionado três vezes por 3 participantes e remetia para o desafio que os voluntários sentiam a nível de manter o profissionalismo com os beneficiários:

Porque começam a perguntar como é que eu estou, se estou bem ou, por exemplo, quando elas agradecem imenso a minha presença... Opá... Eu sinto-me assim um bocadinho desconfortável, porque eu estou a fazer aquilo não é para isso. Eu acredito que para elas seja também importante agradecer, mas eu digo-lhes sempre isto apesar

de ser voluntário, é um trabalho, eu estou aqui para vocês e o grupo é feito por vocês e se ele funciona bem é graças a vocês, não é graças a mim. (...) Mas eu não quero ser vista como alguém a necessitar de apoio ali, porque não, não é essa a minha função lá. Portanto, eu ponho sempre também uma barreira, discretamente, não é!? Ligeiramente, não de forma abrupta. (P12,F,26,PC)

A dificuldade de *satisfazer todos os beneficiários* foi mencionada três vezes por 1 participante e remete para as situações em que se torna complicado salvaguardar os interesses e necessidades de todos os beneficiários do grupo: “Não é que estava a ser em vão, mas que não estava a agradar todas, porque isto também é difícil num grupo, não é!? E corresponder às expectativas de todas...” (P12,F,26,PC). As *preocupações financeiras* foram mencionadas duas vezes por 2 participantes: “Na prática, como voluntários, como é que fazemos a divisão do nosso próprio tempo, é uma atividade não remunerada (...)” (P14,M,45,PC). A *gestão de preconceitos* foi abordada uma vez e refere-se à capacidade de que o voluntário deve ter para pôr de parte alguns dos preconceitos que tem e manter uma abertura:

(...) todos e todas nós acabamos por ter preconceitos inatos e mesmo atitudes ou comportamentos discriminatórios que nós nem nos apercebemos, porque vivemos nesta estrutura e eu acho que alertava também para essa necessidade de um trabalho mais ao nível pessoal, de informação, desconstrução... Não com a população alvo, porque não são as pessoas que beneficiam do trabalho voluntário que têm de estar a ensinar, mas sim da equipa, sei lá... Informar-se, ver mais documentários também para sensibilizar, portanto, eu acho que também exige essa desconstrução (...) (P12,F,26,PC)

O último desafio referido foi a *gestão de tempo*, tendo sido mencionado uma vez: “Mais desafios? Talvez teres tempo também.” (P9,F,20,PA).

Procurou-se ainda perceber quais os sentimentos e emoções que os participantes associam à experiência do voluntariado, tendo sido mencionada a *alegria*, dez vezes por 8 participantes:

E eu tenho alegria de estar com você, eu me divirto, né!? Estando aqui, ouvindo as histórias e contando as minhas histórias e na roda a gente também usa muito humor, muitas músicas e ilustra muito com, não é!? Assim anedotas e com ditados populares, não é!? Então assim a gente sempre dá boas gargalhadas (...)
(P13,F,40,PC)

A *felicidade*, referida 6 vezes por 5 participantes: “Felicidade, sem dúvida alguma! [Risos]. Gosto imenso de estar com os velhotes!” (P10,F,19,PP); o *medo*, mencionado seis vezes por 3 participantes:

Lá está, as pessoas que não estão dispostas a receber ajuda, de não conseguires ajudar como queres. (...) Ok as minhas palavras são... Ajudam e eu estar ali ajuda, mas tenho um medo de não conseguir ajudar tanto. (...) Em qualquer situação do voluntariado, há sempre aquele medo inicial de tu também não sabes para o que é que estás pronta. (P9,F,20,PA)

O *conforto*, referido por três vezes por 3 participantes: “E a sensação de conforto que às vezes também é dado, não só pelo ambiente que temos entre nós voluntários, mas também pela relação que se define com os beneficiários.” (P6,M,21,PA); a *tristeza*, abordada três vezes por dois participantes: “E tudo o resto, as tristezas que eu vou sentindo quando acabam por aceder a mim mesmo só pelo facto de alguém estar a partilhar a sua [tristeza] (...)” (P14,M,45,PC); o *orgulho*, referido duas vezes por dois participantes: “Como terapeuta comunitário [pausa] é um enorme privilégio poder facultar um sistema que está muito bem... Que está muito bem criado, é uma estrutura muito interessante, muito bem estruturada a nível psiquiátrico e psicológico.” (P14,M,45,PC); a *ambivalência*, mencionada uma vez, que envolvia duas emoções de polos opostos, a alegria e a tristeza:

“Com as pessoas em situação de sem-abrigo... Ahum... Eu diria talvez fragilidade, porque é um misto entre ficar contente de chegar e encontrar a pessoa e estar um bocadinho triste.”

(P3,F,23,PA); e a *raiva*, referida uma vez: “Não falei em raiva, mas posso falar também das raivas que sinto pelo facto de alguém estar a partilhar a sua [raiva] (...)” (P14,M,45,PC).

No quadro 4, pode-se observar que a alegria e o medo são as emoções que os voluntários em programas de assistência mais referem. Os participantes nos programas de promoção apenas mencionaram emoções e sentimentos positivos (alegria e felicidade). Também nos programas de co-construção parece haver um maior foco no sentimento alegria, contudo foi a única tipologia em que os participantes não mencionaram a felicidade e a única tipologia em que se abordou o orgulho e a raiva.

Quadro 4

Percentagem do Total de Referências a Cada Emoção Consoante a Tipologia do Programa de Voluntariado

	Programas de assistência	Programas de promoção	Programas de co-construção
Alegria	25,15%	17,31%	30,59%
Ambivalência	9,51%	0%	0%
Conforto	9,20%	0%	3,65%
Felicidade	5,21%	82,69%	0%
Medo	41,41%	0%	17,12%
Orgulho	0%	0%	14,58%
Raiva	0%	0%	16,96%
Tristeza	9,51%	0%	17,12%

Momentos Marcantes

Os participantes foram questionados relativamente a momentos que tivessem considerado importantes ou marcantes durante a sua experiência no voluntariado e, posteriormente, durante a fase de análise dos dados, esses momentos foram classificados como positivos ou negativos (como se pode ver no quadro 5), sendo que, foram classificados como positivos os momentos com conotação positiva, por exemplo, de alegria e satisfação, já os momentos classificados como negativos foram momentos que de alguma forma causaram desconforto, tristeza ou vergonha. No entanto, os momentos negativos não foram

necessariamente vistos como inteiramente negativos pelos participantes, uma vez que, proporcionaram aprendizagens e reflexões.

Quadro 5

Momentos Marcantes no Voluntariado

Momentos marcantes		Número de participantes
Negativos	Confrontação com as dificuldades dos beneficiários	4
	Falta de recursos na associação	1
	Luto	1
	Reflexão	1
Positivos	Sucesso no processo de ajuda	8
	Valorização	5
	Momentos de felicidade e descontração	4
	Primeiro dia de voluntariado	2
	Deixar uma marca	1

Começando pelos momentos marcantes classificados como negativos, a *confrontação com as dificuldades dos beneficiários* (4), tal como o nome indica, esta categoria inclui os momentos em que os participantes referiram terem-se apercebido das dificuldades e da dureza da realidade enfrentada pelos beneficiários:

Acho que nunca me apercebi da facilidade que é passar para o lado de lá pronto e ouvir alguém novo, com a mesma profissão que eu, que trabalhou no sítio em que eu estava a estagiar, eu ainda nem sequer estava a trabalhar e que estava a viver na rua, fiquei... Fiquei um bocado triste nesse dia pronto. (P3,F,23,PA)

A *falta de recursos na associação* (1) reflete um momento em que a associação necessitava de bens para distribuir pelos beneficiários:

E, se calhar, o momento mais marcante foi quando nós demos conta que não havia comida e agora? As pessoas vêm cá amanhã e a gente não recebeu nada e tu começas a pensar... Eu cheguei ao ponto de pensar vamos fazer alguma coisa, vamos... Nós somos muitos, cada voluntário faz um tacho de qualquer coisa e damos, porque

foi.... Aquilo... A [nome da associação] depende muito do que sobra dos restaurantes e o que sobra, portanto, num dia podes apanhar um dia ótimo e noutra dia não ter nada. (P9,F,20,PA)

O *luto* (1) foi mencionado por um participante que teve de lidar com a morte de um dos beneficiários com quem fazia voluntariado:

Então memorável, eu diria que foi com a velhota que eu lhe falei, porque... Ela tinha uma ligação muito forte comigo, muito forte. (...) Passada uma semana, a sobrinha deixa de me telefonar, eu tento ligar, ela não me atende, venho a descobrir que a senhora está num lar, para mim foi um balde de água gelada, não é? (...) Resultado, passado uma semana a senhora morre pronto e eu fiquei sempre com um remorso enorme que não tinha que ser assim (...) (P4,F,58,PP/PA)

Por fim, a *reflexão* (1) que se prende com um momento que despoletou uma reflexão, na voluntária, sobre a forma como reagia às inconveniências da vida:

Aguentaram aquilo, resignaram-se, aceitaram e agradeceram e eu acho isto extraordinário! (...) Despoletou em mim até um bocado de vergonha, por sentir que em muitos casos onde as coisas não me saíram como eu queria ou como eu estaria à espera, a pessoa tem muita mais dificuldade de aceitar e às vezes isso além de ser mau, de ser um sentimento que nos consome e que nos puxa para baixo, eu acho que o não aceitação dessa situação e o não aprender com essa situação faz-nos se calhar não evoluir ou travar um bocadinho a evolução. (P7,F,58,PP)

Passando aos momentos positivos, que foram mais vezes mencionados (vinte vezes em comparação com as sete vezes que foram abordados momentos negativos), o *sucesso no processo de ajuda* (8) remete para as situações em que os voluntários conseguiram observar os efeitos positivos da sua dedicação:

Conheci também um caso de um rapaz com trinta e tal anos que falava pouquíssimo com os voluntários e era extremamente difícil de interagir com ele, não por agressividade ou arrogância da parte dele, mas só mesmo porque ele era uma pessoa

muito fechada e eu fui tentando, tentando, tentando, tentando até que passadas não sei quantas semanas de eu tentar, ele lá começou a abrir um bocadinho o jogo e a falar da vida dele e assim. Lá está são experiências que acabam por marcar um bocadinho essas. (P5,M,29,PA)

A *valorização* (5) remete para os momentos em que os voluntários foram confrontados com situações que os levaram a valorizar mais o que tinham:

Também me lembro que eu tenho um senhor de cinquenta e nove anos, que já está numa cadeira de rodas, ele teve um acidente e epá nesse dia foi marcante vê-lo numa cadeira de rodas e sentir-me com sorte tipo de conseguir andar. O conseguir andar nós normalmente não valorizamos. (P10,F,19,PP)

Os momentos de felicidade e descontração (4):

Numa fase em que o processo estava com muita esperança e a responsável da nossa equipa fazia anos e eles têm uma relação muito íntima (...) Fomos ter com ele, perguntar se ele não se importava se naquele dia se levássemos para lá um bolo e até levámos assim um champanhe, mas sem álcool, era só para festejar! E pronto fizemos assim uma festinha lá onde ele dorme, todos juntos e pronto na casa dele, uma casa sem teto e foi muito alegre!” (P1,F,30,PA)

O primeiro dia de voluntariado (2):

Aquele que eu guardo com mais carinho foi mesmo a primeira história que eu li, lembro-me super bem. (...) Eu nunca tinha visto uma criança hospitalizada tão feliz e ela já nos conhecia, porque já estava lá há mais ou menos dois meses, já tinha ouvido imensas histórias. Para mim estava a ser a primeira e ela correspondeu super bem, adorou as histórias, pediu mais, era muito, muito querida e acho que foi um momento que me fez sentir que eu estava mesmo no sítio certo e acho que vai ser aquele momento que eu vou guardar sempre com muito carinho. Já tive imensas

histórias ótimas, que guardo todas com muito amor, mas acho que a primeira vai ser sempre aquela que eu vou guardar no meu coração. (P11,F,24,PP)

O último momento positivo abordado foi o *deixar uma marca* (1) remete para o momento em que uma participante sentiu que o seu papel no voluntariado estava, de alguma forma, a ficar marcado na história e a impulsionar o início de mais iniciativas semelhantes em Portugal:

Um momento muito importante, muito especial foi eu conhecer o presidente Marcelo [risos] Rebelo de Sousa, é foi muito interessante! (...) Ele sempre muito recetivo com as pessoas, as pessoas estavam tirando fotos com ele e eu estava ali pá eu vim aqui só para olhar para a cara dele? Não, tenho que falar para ele que a terapia comunitária integrativa chegou a Portugal então eu fui lá e tirei essa foto com ele e na hora que eu estava tirando a foto falei “Presidente, trouxe aqui do Brasil essa metodologia terapia comunitária integrativa” e ele “Isso é muito importante!” (...) Foi muito especial trazer essa notícia assim para um político, não é!? (...) (P13,F,40,PC)

Caracterização das Relações Estabelecidas no Contexto do Voluntariado

Procurou-se compreender a natureza e características das relações estabelecidas durante a prática do voluntariado consoante a tipologia dos programas. Com este propósito foram definidos três tipos de relações: 1) Relação entre o voluntário e os beneficiários; 2) Relação entre o voluntário e a equipa técnica da associação (funcionários remunerados); e, por fim, 3) Relação entre os vários voluntários da associação. No entanto, é necessário ter em conta que a amostra recolhida contou com participantes de associações bastante diferentes entre si, sendo que, alguns destes voluntários não tinham contacto com outros voluntários (nomeadamente a participante 7, que praticava voluntariado na associação de apoio a pessoas portadoras de deficiência ou com necessidades especiais; a Participante 10, que realizava voluntariado com idosos em contexto de lar e centro de dia; e a participante 12, que realizava voluntariado em grupos de partilha com pessoas LGBT, ou seja, houve 11 participantes a falar da relação com outros voluntários. Havia ainda projetos sem equipa técnica, como foi o caso dos participantes 6, 8 e 9 que se encontravam numa associação de apoio a pessoas em situação de sem-abrigo, portanto, houve um total de 11 participantes a

falar da relação com a equipa técnica. Posteriormente, cada um dos atributos ou características utilizadas para descrever as várias relações desenvolvidas no contexto do voluntariado foram agrupados em 3 categorias de acordo com a sua conotação: características negativas, neutras e positivas.

Caracterização da Relação Entre Voluntário e Beneficiários

As características utilizadas para descrever a relação entre voluntários e beneficiários podem ser consultadas no quadro 6.

Quadro 6

Caracterização da Relação Entre Voluntário e Beneficiários

Caracterização da relação entre voluntário e beneficiários	Número de participantes
Proximidade	9
Gratidão	7
Amizade	6
Simpatia	5
Horizontalidade	4
Afetos	3
Família	3
Compaixão	3
Cuidado	3
Preocupação	3
Respeito	3
Amor	2
Carinhosa	2
Cordial	2
Disponibilidade	2
Escuta ativa	2
Recetividade	2
Confiança	2
Duradora	2
Serviço	2

Características positivas

	Empoderamento	1
	Boa relação	1
	Comunicação	1
	Informalidade	1
	Educada	1
	Empatia	1
	Entreajuda	1
	Humildade	1
	Responsabilidade	1
	Vizinhança	1
Características negativas	Distante	4
	Ingratidão	4
	Brevidade do contacto	2
	Desinteresse	2
	Comunicação unidirecional	1
	Discórdia	1
	Desconfiança	1
	Profissionalismo	2
Características neutras		

Começando pelas características positivas, os participantes referiram a *proximidade* (9):

Com os bebés acaba por ser engraçado, porque nós vemo-los crescer, não é? (...)

Todas as semanas são os mesmos bebés, as mesmas mães, portanto, acabamos por já os conhecer, já sabemos um que chora muito, outro que só quer a mãe, o outro que é muito bem disposto... (P4,F,58,PP/PA)

A *gratidão* (7): “Quando eu me venho embora ela passa um quarto de hora “Ah obrigada por este bocadinho! Soube-me tão bem! Fez-me tão bem!” (P4,F,58,PP/PA); a *amizade* (6): “Tenho pessoas sem-abrigo que são minhas amigas, que eu considero como amigos, que são meus amigos, com quem vou ter às vezes mesmo fora da volta e fora da... Da obrigação do voluntariado...” (P2,F,55,PA); a *simpatia* (5): “Os velhotes também são bastante simpáticos, bastante queridos.” (P10,F,19,PP); a *horizontalidade* da relação (4): “(...) igualdade, porque apesar de estar num papel e um numa situação não deixamos de ser

iguais entre nós, apesar de serem eles beneficiários e nós voluntários.” (P6,M,21,PA); os *afetos* (3): “É nunca falha, é o beijinho e o abraço pronto.” (P3,F,23,PA); a semelhança à relação que os voluntários têm com a *família* (3): “ (...) para mim foi uma pessoa [referindo-se a uma beneficiária] muito importante da minha vida, portanto, passou a ser tão importante como família minha.” (P4,F,58,PP/PA); a *compaixão* (3): “E compaixão pelo ser humano, pelo próximo, por aquele que está mais perto de mim (...)” (P14,M,45,PC); o *cuidado* (3): “É uma postura assim de um cuidado com elas assim de me importar com a vida delas (...)” (P13,F,40,PC); a *preocupação* (3): “Preocupo-me com ela, será que está doente coisas assim.” (P4,F,58,PP/PA); o *respeito* (3): “(...) e de grande respeito, não só deles comigo mas de mim com eles.” (P6,M,21,PA); o *amor* (2); a natureza *carinhosa* da relação (2): “Ao ponto de as pessoas pensarem que eu fosse sair e quase lamentaram a possível saída, terem bastante carinho (...)” (P6,M,21,PA); a natureza *cordial* da relação (2): “As pessoas não estão a falar muito connosco, é um contacto cordial.” (P8,F,20,PA); a *disponibilidade* (2):

Talvez disponibilidade, mais da parte deles do que da nossa (...) Eles estão na rua, nós vamos ter com eles e eles dez vezes que estão piores do que nós e a maior parte das vezes, muito raras as situações em que acontece o contrário, estão muito bem dispostos por nos receber, agradecem, agradecem imenso, são super simpáticos e perguntam-nos se está tudo bem. (P3,F,23,PA)

A *escuta ativa* (2): “(...) o fundamental é estar disponível de coração, a ouvir o que a pessoa tem a dizer (...)” (P1,F,30,PA); a *recetividade* (2): “Há crianças que assim que nós chegamos ficam super contentes e há um sorriso de orelha a orelha (...)” (P11,F,24,PP); a *confiança* (2): “E é a partir da relação de confiança que se cria no nível global.” (P1,F,30,PA); a natureza *duradoura* da relação (2): “Porque, lá está, já são não sei quantos anos a conviver com estas pessoas, com estas pessoas e com estes voluntários também.” (P5,M,29,PA); o *serviço* (2): “O serviço, no sentido em que nós estamos lá a fazer aquilo para eles.” (P8,F,20,PA).

Quanto às características negativas da relação entre voluntários e beneficiários, a relação foi descrita como *distante* (4), o que remete para a natureza desapegada da relação: Tanto que há uns, como lhe digo, que se sentam à mesa e nem abrem a boca, nós tentamos falar e eles quase que nos mandam... E acabam de comer e vão-se a correr embora, só vão ali mesmo para comer uma refeiçãozinha. (P4,F,58,PP/PA)

Foi mencionada a *ingratidão* (4), que advém das situações em que os voluntários sentem que não são devidamente valorizados: “Os pontos negativos é também percebermos um pouco que, às vezes, neste tipo de experiências nós lidamos com pessoas ingratas e eu fico tipo as pessoas não têm... Supostamente não têm nada e depois ainda vêm exigir mais e mais e mais.” (P8,F,20,PA); a *brevidade do contacto* (2), referindo-se ao pouco tempo que os voluntários estão em contacto com os beneficiários: “(...) porque nós temos um contacto não muito duradouro, é duradouro no tempo, mas não naquele dia em que vamos, naquelas duas horas em que nós vamos nós estamos para aí cinco minutos com aquela pessoa (...)” (P8,F,20,PA); o *desinteresse* (2) refere-se à falta de interesse, por parte dos beneficiários, perante o serviço que a associação oferece:

Elas dizem logo, nós estamos a entrar, dizemos olá, nós somos da [nome da associação] e eles dizem logo que não querem histórias, porque não são bebés. Depois depende, há também aqueles que são muito agarrados às tecnologias e que não... No fundo não querem as histórias, porque querem estar no tablet. (P11,F,24,PP)

Relativamente às características neutras apenas foi mencionado o *profissionalismo* (2): “Eu acho que tenho uma relação mais pessoal com os colaboradores e as colaboradoras, enquanto que lá está com os beneficiários e as beneficiárias, no meu caso são as beneficiárias, acaba por ser uma relação mais profissional.” (P12,F,26,PC).

Caracterização da Relação Entre Voluntário e Colaboradores

Passando às características utilizadas para descrever a relação entre voluntários e colaboradores, que podem ser consultadas no quadro 7.

Quadro 7

Caracterização da Relação Entre Voluntário e Colaboradores

Caracterização da relação entre voluntário e colaboradores	Número de participantes
Cooperação	6
Proximidade	4
Respeito	4
Simpatia	3

	Boa relação	2
	Comunicação	2
	Descontraída	2
	Horizontalidade	2
	Cuidado	2
	Amizade	1
	Carinhosa	1
	Compreensão	1
	Confiança	1
	Empatia	1
	Escuta ativa	1
	Harmonia	1
Características negativas	Distante	3
Características neutras	Exigente	1
	Pragmática	1

Começando pelas características positivas foi abordada a *cooperação* (6): “Porque uma coisa é tu seres obrigado entre aspas a fazeres uma coisa, outra coisa é tu fazeres essa mesma coisa por iniciativa própria, portanto, acho que existe um espírito de cooperação muito grande aqui sim.” (P5,M,29,PA); a *proximidade* (4): “Eu acho que tenho uma relação mais pessoal com os colaboradores e as colaboradoras (...)” (P12,F,26,PC); o *respeito* (4): “Sinto que há um respeito pelo meu tempo, da parte dos colaboradores e colaboradoras. Respeito pelos meus recursos, pelo meu tempo, pela minha vida pessoal.” (P12,F,26,PC); a *simpatia* (3): “Elas [educadoras de infância] são sempre muito, muito queridas. E as enfermeiras igual, às vezes, pode estar uma ou outra cansada, mas nunca são mal-educadas, nem nada disso, são sempre supersimpáticas.” (P11,F,24,PP); a *boa relação* (2): “E, portanto, o que eu tenho muito boa relação é mais com a técnica e com a psicóloga que está comigo sempre à quarta-feira, que eu já acompanho há seis anos (...)” (P4,F,58,PP/PA); a *comunicação* (2): “(...) também acho que são pessoas com quem posso falar e dar opinião.” (P1,F,30,PA); a natureza *descontraída* da relação (2): “É uma relação o mais descontraída possível aquela que eu tenho com os colaboradores, que são os meus colegas no fundo, não é?” (P5,M,29,PA); a *horizontalidade* (2): “Os colaboradores é de igual para igual a relação que eu tenho com eles.” (P5,M,29,PA); o *cuidado* (2): “Então também sinto que os

colaboradores da instituição também têm cuidado com a experiência que eu tenho (...)" (P1,F,30,PA).

No que diz respeito às características negativas, apenas foi mencionado o atributo *distante* (3): "Ahum com os colaboradores da instituição... Pronto é uma relação se calhar... Pronto menos íntima do que a que eu tenho com a equipa [de voluntários]." (P1,F,30,PA).

Caracterização da Relação Entre Voluntários

Os atributos utilizados para descrever as relações dos participantes com os colegas voluntários pode ser consultada no quadro 8.

Quadro 8

Caracterização da Relação Entre Voluntários

Caracterização da relação entre voluntários		Número de participantes
Características positivas	Amizade	9
	Cooperação	9
	Familiaridade	5
	Respeito	5
	Boa relação	4
	Proximidade	4
	Bom ambiente	3
	Companheirismo	3
	Descontração	3
	Identificação	3
	Horizontalidade	2
	Confiança	1
	Empatia	1
Características negativas	Discórdia	2
	Distante	2
	Falta de comunicação	1
Características neutras	Heterogeneidade	5
	Postura séria	1
	Restrita ao contexto do voluntariado	1

As características positivas abordadas foram as seguintes: a *amizade* (9): “Com os outros voluntários, são aqueles que fazem parte também da minha equipa, é uma... É uma relação que passa a ser de amizade, passa a ser uma relação de amizade, de cumplicidade.”

(P2,F,55,PA); a *cooperação* (9):

Com os outros terapeutas, é um trabalho muito colaborativo, aquilo que fazemos é suportar-nos (...) pode haver uma identificação tal com uma inquietação, um tema colocado na partilha que pode, de alguma forma, influenciar quem está naquele momento naquele papel. Então o terapeuta ou o co-terapeuta retiram-se e passam a palavra ao colega, só por isso já é uma enorme rede de segurança. (P14,M,45,PC)

A *familiaridade* (5), que remete para a semelhança que os participantes identificam entre as relações com família e as relações no contexto do voluntariado: “(...) nós também organizamos jantares de voluntários e acaba... Aquilo parece quase uma família, acaba por ser... (...) fazemos jantares, já fomos a bares e acaba por haver mesmo aquela ligação.”

(P9,F,20,PA); o *respeito* (5): “(...) é muito importante para nós o respeito para com os outros, tanto com os terapeutas como com o público (...)” (P13,F,40,PC); a *boa relação* (4): “Na parte dos voluntários, com aqueles de longa data que ainda permanecem desde o tempo que entrei, a relação foi sempre boa, sempre boa (...)” (P6,M,21,PA); a *proximidade* (4):

(...) há pessoas que eu conheço naquele dia, naquela hora e quando saio de lá parece que já trabalhamos juntos naquilo há imenso tempo, temos sempre histórias para partilhar, estamos sempre super bem-dispostos, é muito giro! Por acaso sinto-me muito bem integrada. (P11,F,24,PP)

O *bom ambiente* (3): “(...) estamos sempre muito animados, damo-nos todos muito bem (...)” (P11,F,24,PP); o *companheirismo* (3): “Então, eu acho que acima de tudo o importante é haver entreadajuda, companheirismo, espírito de equipa e vontade de ajudar e isso é coisa que na [nome da associação] existe muito.” (P9,F,20,PA); a *descontração* (3):

A nossa vida é repleta de formalidade e acho que os voluntários o que querem quando vêm fazer voluntariado é uma coisa um bocadinho mais descontraída, onde possam relaxar e descontraír, desligar um bocado do stress do dia-a-dia, do trabalho, etc. (...) sim é uma relação também ela muito descontraída. (P5,M,29,PA)

A *identificação* (3):

Entre voluntários talvez de identificação, faz sentido isto? (...) identificação no sentido daquilo que eu te disse há pouco, de serem pessoas que... Com... Pronto, pelo menos têm algum ideal de vida que as aproxima, que é esta questão do voluntariado e sim, um bocadinho por aí.” (P5,M,29,PA)

Por último, a *horizontalidade* (2): “(...) porque lá está somos todos voluntários, não existe aqui nenhuma hierarquia (...)” (P5,M,29,PA).

Os participantes identificaram 3 características de conotação negativa, destacando-se a *discórdia* (2): “Porque nós damos-nos todos lindamente, mas discordamos muitas vezes...” (P3,F,23,PA); e a natureza *distante* da relação (2): “É tipo de colaboração, mas não há muita conversa, apesar de haver muita simpatia e de quanto mais tarde fica, por exemplo, quando se começa a chegar às oito, nove, dez, que já começa a deixar de aparecer pessoas para ir levantar a comida, já se fala um pouco mais e troca-se algumas ideias e tudo o mais.” (P8,F,20,PA).

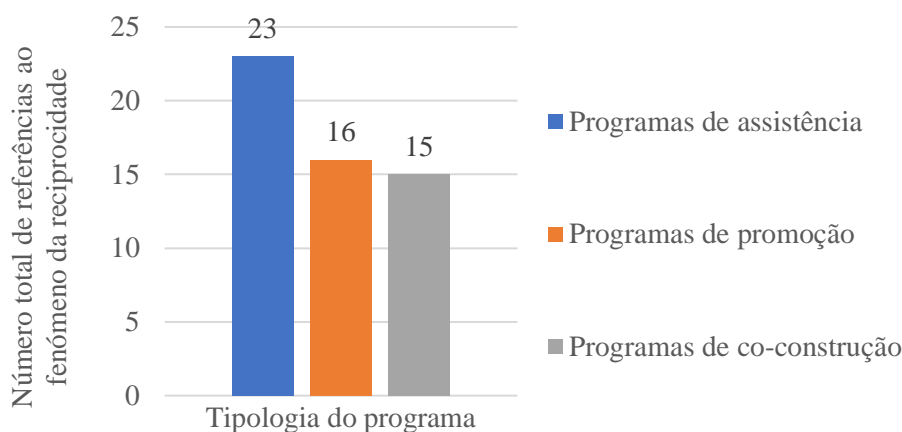
Por fim, foram mencionadas 3 características neutras, sendo a *heterogeneidade* (5) a mais mencionada: “Apesar de sermos... De estarmos na mesma casa e com as regras em comum, nem todos... Nem todos... Ahum... Estão ali um bocado da mesma forma, portanto, têm visões diferentes, formas diferentes, identifico-me mais com uns, menos com outros (...)” (P2,F,55,PA).

A Reciprocidade no Contexto do Voluntariado

O fenómeno da reciprocidade foi mencionado cinquenta e quatro vezes por todos os participantes ao longo das 14 entrevistas. Todos os participantes, independentemente da tipologia do programa, reconhecem existir ganhos mútuos que advêm do voluntariado (ver figura 3): “Eu acho que nós estamos muito para dar e receber sim. Até porque tu estás sempre a aprender com os outros. Isto é como em todo o lado e no voluntariado acontece muito, estás sempre a aprender com os outros e sempre que tu precisas de alguma coisa tens sempre alguém que ajuda.” (P9,F,20,PA).

Figura 3

Referências ao Fenômeno da Reciprocidade de acordo com a Tipologia do Programa



Os participantes foram ainda questionados quanto ao papel relacional que consideravam mais predominante em cada tipo de relação (com beneficiários, com colaboradores e entre voluntários), ou seja, se sentiam que davam mais, recebiam mais ou havia um certo equilíbrio nas trocas, que remeteria para a reciprocidade na relação (consultar quadro 9).

Quadro 9

Referências aos Vários Papéis Relacionais Consoante a Tipologia do Programa
programa

Papel relacional	Tipologia do programa		
	Programas de assistência	Programas de promoção	Programas de co-construção
Dar	7	1	0
Dar mais aos beneficiários	5	1	0
Dar mais aos colaboradores	0	0	0
Dar mais aos outros voluntários	2	0	0
Equilibrado	11	3	6
Equilibrado com os beneficiários	4	1	3
Equilibrado com os colaboradores	3	1	2

Equilibrado com os outros voluntários	4	1	1
Receber	0	4	1
Receber mais dos beneficiários	0	2	0
Receber mais dos colaboradores	0	2	1
Receber mais dos outros voluntários	0	0	0

Nenhum dos participantes dos programas de assistência considera *receber mais* em qualquer dos tipos de relações estabelecidas no voluntariado. Contudo há 11 referências à natureza *equilibrada* das relações em comparação a 7 referências a um *papel maioritariamente de dador*, sendo que 5 referências desse papel *maioritariamente de dador* são a nível da relação *com os beneficiários* e 2 referências são a nível da relação *com outros voluntários*.

Já os participantes em programas de promoção descrevem mais frequentemente que assumem um *papel de receber* (3) ou que a relação é *equilibrada* (3), tendo havido apenas uma referência que indicava que o participante assumia *maioritariamente um papel de dador* e era na relação *com os beneficiários*:

Com os bebés já não sinto tanto que seja assim, portanto, o que eu sinto eu dou, dou, ajudo, dou muito carinho e amor e miminho aos bebés. Não recebo deles... O que é que eu recebo? Um sorriso para nós vale ouro, não é? (P4,F,58,PP/PA)

Em oposição aos programas anteriormente referidos, os participantes dos programas de co-construção descrevem todas as relações como *equilibradas* (6): “Eu vou, dou e recebo, na justa medida (...) Portanto, às vezes recebo mais, outras vezes recebo menos e sinto que fui dar e por isso vou-me sentido de uma forma balanceada neste dar e receber.” (P14,M,45,PC).

Competências dos Voluntários

Os voluntários foram questionados relativamente às características pessoais e competências que consideravam úteis para a prática do voluntariado e de que forma pensavam ser uma mais valia para o projeto e para os beneficiários. Estas respostas foram,

posteriormente, organizadas em 3 categorias: competências interpessoais, sendo estas as competências que influenciam a forma como nos relacionamos com outras pessoas (Goleman, 2014); competências pessoais, que englobam as competências que influenciam a forma como um indivíduo se autogere, incluindo assim as competências de autoconsciência, autorregulação e a motivação (Goleman, 2014); e as competências profissionais, que incluem competências e conhecimentos técnicos úteis para a realização de determinada função (Perrenoud, 2004).

No quadro 10 pode-se consultar as subcategorias emergentes.

Quadro 10

Competências dos Voluntários

Competências dos voluntários		Número de participantes	Número de referências
Competências interpessoais	Desenvolver os outros	12	24
	Disponibilidade	10	17
	Empatia	6	8
	Respeito	6	7
	Escuta ativa	4	5
	Amor	4	4
	Carinho	3	4
	Compreensão	2	3
	Comunicação	2	2
	Paciência	2	2
	Simpatia	2	2
	Liderança	1	1
	Altruísmo	1	1
	Potenciar a diversidade	1	1
Competências pessoais	Empenho	6	18
	Compromisso	5	8
	Adaptabilidade	3	4

Autodomínio	2	3
Assertividade	1	1
Criatividade	1	1
Proatividade	1	1
Genuinidade	1	1
Novas perspetivas	1	1
Competências profissionais	3	5

As competências interpessoais referidas foram as seguintes: a capacidade de *desenvolver os outros* (n=12, ref.=24), o que envolve estar atento às necessidades de desenvolvimento dos sujeitos e revelar preocupação e interesse por essas mesmas necessidades: “E pronto para tentar ajudá-los e para tentar que, quando eles não estão a perceber as coisas, tentar que percebam, tentar explicar as coisas, tentar fazer com que sejam eles a fazer as coisas, apesar de eu explicar primeiro.” (P10,F,19,PP); a *disponibilidade* (n=10, ref.=17):

(...) mas já só poder comunicar com elas, dar um pouco de alegria num dia que possa ser um pouco mais negro já só por isso vale bastante a pena ali estar. (...) Para os ouvir, para eles poderem falar de algum problema ou algo do género enfim dar o tempo... Dar do meu tempo o que for necessário para uma coisa e para outra (...)
(P6,M,21,PA)

A *empatia* (n=6, ref.=8): “Ah a empatia também, pôr-me no lugar do outro (...)” (P10,F,19,PP); o *respeito* (n=6, ref.=7): “(...) para qualquer pessoa que vá fazer voluntariado, eu acho, isso é uma coisa muito importante, você saber respeitar a ordem da casa, entendeu?” (P13,F,40,PC); a *escuta ativa* (n=4, ref.=5):

Desproveres-te do teu próprio ego e, pronto, e tentar estar ali o mais presente possível para aquela pessoa, é seres o mais... O menos arrogante possível, o menos orgulhoso possível, de modo a pores-te o mais possível de igual para igual com aquela pessoa, para que ela realmente possa sentir que tu a consideras uma igual, porque elas sem dúvida gostariam de ser tratadas de uma maneira muito agradável pela sociedade e...

E é mesmo importante para elas sentirem isso, sentirem que tu estás ali com elas, a lidar com elas como uma pessoa normal que elas são. (P5,M,29,PA)

O *amor* (n=4, ref.=4); o *carinho* (n=3, ref.=4): “A amabilidade necessária para estar ali a tratar as pessoas de igual para igual, creio que também seja outra coisa importante.” (P6,M,21,PA); a *compreensão* (n=2, ref.=3): “Tento sempre perceber a perspetiva da pessoa, pelo menos eu tento fazer isso pelo menos na área LGBT.” (P12,F,26,PC); a *comunicação* (n=2, ref.=2): “A comunicação, sem dúvida alguma, porque é muito importante estar disponível para comunicar com os idosos.” (P10,F,19,PP); a *paciência* (n=2, ref.=2): “Eu sou muito muito paciente então eu gosto dos desafios, bons ou maus, eu tenho muita paciência.” (P11,F,24,PP); a *simpatia* (n=2, ref.=2): “(...) também o facto de gostar de conversar e ser simpática, eles gostam muito da conversa isso é muito importante.” (P10,F,19,PP).

No que toca às competências pessoais foi mencionado o *empenho* (n=6, ref.=18): “Acho que sou uma pessoa muito interessada, estou sempre há procura de histórias novas, sinto que vou ficar pobre a qualquer momento de tantos livros que já comprei [risos].” (P11,F,24,PP); o *compromisso* (n=5, ref.=8):

Vou sempre, só falto assim mesmo em casos em que não dá de forma nenhuma, em que tenho alguma coisa para entregar para a escola, alguma coisa inadiável, porque tirando isso não sei pronto não faz sentido, comprometi-me e estou presente pronto é isso. (P3,F,23,PA)

A *adaptabilidade* (n=3, ref.=4):

Eu creio que a facilidade com que me adapto a qualquer situação, creio que seja uma mais-valia dada a quantidade de coisas que vão acontecendo, porque a pessoa diz pode acontecer aquilo, pode acontecer aquilo, pode acontecer aquilo e às vezes tudo isso é num único turno ou até num espaço de meia hora, se tanto. (P6,M,21,PA)

O *autodomínio* (n=2, ref.=3): “Sou muito tranquila, eu não gosto de confusões então sinto que transmito alguma paz, especialmente em contexto hospitalar é preciso alguma paz.” (P11,F,24,PP).

A nível das *competências profissionais* (n=3, ref.=5), alguns participantes referiram a sua experiência académica e profissional:

(...) eu ao mesmo tempo também vou fazendo uma espécie de psicoeducação com elas, com a informação que eu tenho porque já estive no apoio à vítima, tenho imensas formações nessa área. Pronto e também leio antes dos temas, leio coisas sobre os temas (...) (P12,F,26,PC)

Alguns participantes mencionaram outros conhecimentos, como o domínio da tecnologia: “Ok, sim tenho competências a nível informático e isso permitiu-nos poder avançar com algumas... Com alguma criação de eventos, com alguma divulgação, isso permitiu-nos fazer algo mais pela... Neste mundo tecnológico que vivemos agora.” (P14,M,45,PC).

Impacto Percebido da Participação no Projeto de Voluntariado

Um outro objetivo desta investigação foi compreender qual o impacto percebido da participação no voluntariado (ver quadro 11), como tal, foi pedido aos participantes que identificassem ganhos derivados da prática do voluntariado e mudanças que tenham sentido nas suas vidas. Algumas das competências que os participantes tinham mencionado anteriormente como úteis para a prática do voluntariado, voltaram a ser mencionadas, sendo que os participantes identificavam um desenvolvimento das mesmas.

O impacto percebido do voluntariado foi dividido em competências interpessoais e pessoais que foram estimuladas e desenvolvidas. Acrescentou-se ainda a categoria de influência do voluntariado nas relações pessoais e outros benefícios, que incluía todas as categorias que não se inseriam nas competências interpessoais ou pessoais.

Quadro 11

Impacto Percebido da Participação no Projeto de Voluntariado

Impacto percebido do voluntariado		Número de participantes	Número de referências
	Sensibilidade face ao outro	10	12
	Respeito	6	9
Desenvolvimento de competências interpessoais	Estabelecer laços	5	5
	Humildade	5	6
	Comunicação	4	6
	Disponibilidade	3	5
	Empatia	2	3

	Compaixão	2	2
	Compreensão	2	3
	Altruísmo	2	2
	Solidariedade	1	1
	Liderança	1	1
	Humanismo	1	1
Desenvolvimento de competências pessoais	Adaptabilidade	7	8
	Compromisso	4	4
	Autodomínio	4	4
	Autoconfiança	3	3
	Autoestima	2	2
	Motivação	2	3
	Empoderamento	1	2
	Otimismo	1	1
Outros benefícios	Bem-estar	13	24
	Gratificação	13	43
	Novas perceções da realidade	13	20
	Novas aprendizagens	12	29
	Crescimento pessoal	11	27
	Valorização	10	23
	Aumento da consciência de problemas sociais	9	18
	Realização pessoal	7	11
	Amor	5	5
	Ânimo	4	6
	Experiência	4	8
	Aceitação e pertença	3	5
	Reflexão pessoal	2	8
	Hábitos saudáveis	1	1
Novas oportunidades	1	1	
Influência do voluntariado nas relações pessoais	8	10	

Começando pelas competências interpessoais que os participantes sentiram que desenvolveram durante o voluntariado, foi abordada a *sensibilidade face ao outro* (n=10, ref.=12): “Sim... Sim, eu acho que te ajuda a estar mais atenta às necessidades das pessoas, a ouvir, até comesas a conhecer melhor as pessoas.” (P1,F,30,PA); o *respeito* (n=6, ref.=9): “(...) aprenderes a respeitar os outros... A respeitar os outros foi uma coisa que eu aprendi muito. Foi também o respeitar a opinião dos outros (...)” (P9,F,20,PA); a capacidade de *estabelecer laços* (n=5, ref.=5): “Por outro lado, as relações que se vão criando, como em qualquer outras atividades, que sejam feitas um pouco de forma altruísta, nós vamos criando uns vínculos muito interessantes entre nós, também porque... Estamos juntos todas as semanas praticamente.” (P14,M,45,PC); a *humildade* (n=5, ref.=6):

Pessoas com quem aprendi que não somos mais que ninguém e que a linha que nos separa de estarmos bem da vida do momento em que, se calhar, podemos cair para o outro lado é muito... É muito fina e não... E nunca devemos achar que estamos no auge e que nunca vamos ali estar. (...) E pronto e é a humildade que se ganha também, do estarmos com aquele que tem menos, a forma que para estarmos com essas pessoas não podemos ser arrogantes, temos que estar lado a lado, temos que estar, se ele está deitado eu tenho que me abaixar para chegar a ele, não é ele que chega a mim. Habitamo-nos a viver numa outra humildade, numa outra forma de estar que... De não querer muito, mas eu já sou um bocado assim também, eu já sou um bocado assim, mas isto ajudou-me mais. (P2,F,55,PA)

A *comunicação* (n=4, ref.=6): “A comunicação, sem dúvida alguma. Especialmente, pronto com idosos e com grupos menos dinâmicos.” (P10,F,19,PP); a *disponibilidade* (n=3, ref.=5):

Faz-me pensar três vezes sobre... Sobre as coisas do dia-a-dia e sobre a nossa vida, como disse à bocado. Acho que a pessoa relativiza as coisas e enriquece como pessoa e depois até se fica com mais disponibilidade, porque realmente como a pessoa não está fechada em certas coisas ou isto é que é importante, isto é que é, quando a pessoa tenta abrir-se mais à realidade que a envolve fica mais recetiva, fica mais... Mais

disponível, tem mais capacidade de resposta, está mais... Sei lá está mais de braços abertos digamos. (P7,F,58,PP)

A *empatia* (n=2, ref.=3) e a *compaixão* (n=2, ref.=2):

Não digo só empatia para com as outras pessoas, mas no sentido mesmo de compaixão. Porque a empatia é só tu reconheceres o sofrimento da outra pessoa, compaixão é tentares fazer alguma coisa por isso. E eu acho que sim, eu acho que tem despertado muito quer a empatia, quer a compaixão o facto de eu ter essa experiência na minha vida. (P5,M,29,PA)

A *compreensão* (n=2, ref.=3): “(...) Ou ser mais compreensível.” (P6,M,21,PA) e o *altruísmo* (n=2, ref.=2): “Acho que posso dizer altruísmo... Tornei-me uma pessoa mais recetiva a todos os tipos de casos, acho que, atualmente, já consigo lidar mais com alguns cenários.” (P11,F,24,PP).

Em termos das competências pessoais desenvolvidas, foi abordada a *adaptabilidade* (n=7, ref.=8): “(...) a criatividade, estou a trabalhar adaptar-me a situação bastante diferentes, como é essa senhora que não sabe ler.” (P10,F,19,PP); o *compromisso* (4): “Acho que me ajudou muito a crescer como pessoa, a comprometer-me mais.” (P3,F,23,PA); o *autodomínio* (n=4, ref.=4): “Eu sou muito coraçãozinho mole e está-me a ajudar tipo a conseguir manter uma postura, (...) Conseguir segurar um pouco os sentimentos, que para mim era uma coisa difícil.” (P8,F,20,PA); a *autoconfiança* (n=3, ref.=3): “É um trabalho interessante de autoestima e de confiança.” (P14,M,45,PC); a *autoestima* (n=2, ref.=2):

E a autoestima, né!? Fica... Por isso é que o resgate da autoestima é um dos objetivos da terapia comunitária, porque aí você... Bom, na primeira pessoa, quando eu estou ali eu sinto que as pessoas estão gostando do que eu estou oferecendo, estão gostando das minhas experiências, estão gostando das minhas inquietações e eu também estou gostando dela então sente-se a reciprocidade no afeto, é muito importante. (P13,F,40,PC)

A *motivação* (n=2, ref.=3): “Eu acho que ver os efeitos positivos que o meu trabalho voluntário está a ter, que o grupo está a ter, eu acho que acaba também por me aumentar a motivação para continuar a fazer o voluntariado.” (P12,F,26,PC); e o *empoderamento* (n=1,

ref.=2): “Eu sinto-me também empoderada, porque ao ver que o meu trabalho também está a ter um efeito positivo eu também me sinto bem com aquilo que eu estou a fazer, portanto, eu acho que também é uma troca.” (P12,F,26,PC).

Outros benefícios referidos foram o *bem-estar* (n=13, ref.=24): “Sentimos que estamos a fazer alguma coisa para melhorar a vida de alguém, que eu acho que é o objetivo do voluntariado. E a nossa também, porque sentimo-nos bem por estarmos a fazer bem, não é?” (P4,F,58,PP/PA); *gratificação* (n=13, ref.=43): “Tu sentes que recebes a partir do momento em que tu recebes um obrigada ou um abraço ou uma troca de olhares em que tu ficas ok, ajudei.” (P9,F,20,PA); aquisição de *novas percepções da realidade* (n=13, ref.=20): “Eu acho que acabamos por perceber melhor as realidades que existem e que não tínhamos muita noção.” (P4,F,58,PP/PA); *novas aprendizagens* (n=12, ref.=29): “(...) e estou a trabalhar as minhas soft skills que de outra forma, por exemplo, teria de fazer ou um workshop ou qualquer coisa assim, portanto, eu também estou a receber alguma coisa.” (P8,F,20,PA); *crescimento pessoal* (n=11, ref.=27): “Diria que é um espaço de crescimento e de desenvolvimento pessoal, sinto que poderá ser algo muito vantajoso para continuar os meus próprios processos terapêuticos e de crescimento e sinto sobretudo que é uma enorme rede à qual eu posso recorrer caso esteja em alguns países onde a terapia comunitária está presente.” (P14,M,45,PC); *valorização* (n=10, ref.=23):

O facto de estar com pessoas sem-abrigo, por exemplo, aprendeu-me... Aprendi a dar mais valor a tudo aquilo que tenho. Por exemplo, antes de fazer a rua, eu olhava para a minha cama como um objeto normal, que se... Que está num quarto, não é? É uma coisa banalíssima, quase todos os quartos têm uma cama, nada de extraordinário e desde que faço volta aprendi a olhar para essas coisas com muito mais valor (...) (P2,F,55,PA)

O aumento da consciência de problemas sociais (n=9, ref.=18):

(...) começas a olhar a cidade de maneira diferente e às vezes nós estamos a ser... Quando vamos passear focamos muito no horizonte e na paisagem e estamos sempre de cabeça levantada, depois de fazer isto muitas vezes quando se passa pela cidade é quando se passa pelos sítios que nós costumamos ir, já é muito fácil estarmos

sempre a olhar para o chão para vermos quem lá está sentado e acho que isto é um bocado um reflexo de ao longo do tempo a direção do teu olhar muda. (P1,F,30,PA)

A *realização pessoal* (n=7, ref.=11): “Sinto-me realizada, por mais que eu ache que elas têm muitas coisas para serem ajudadas, para serem trabalhadas, eu sinto que aquele grupo está a ter algum efeito positivo, o projeto.” (P12,F,26,PC); *amor* (n=5, ref.=5): “Eu me sinto amada, eu me sinto amando e amada.” (P13,F,40,PC); *ânimo* (n=4, ref.=6): “Sinto que o meu dia, mesmo que seja muito cansativo, mesmo saindo do trabalho super cansada, quando eu chego lá esse cansaço desaparece e nós saímos de lá de coração cheio.” (P11,F,24,PP); *experiência* (n=4, ref.=8): “Também, lá está, estou a ganhar ao ver coisas na prática que nós damos no curso.” (P10,F,19,PP); uma sensação de *aceitação e pertença* (n=3, ref.=5): “(...) acaba por ser a comunidade e eu sentia, sentia-me em casa, sentia que pertencia, o sentido de pertença é tipo uma variável importantíssima no bem-estar das pessoas.” (P12,F,26,PC); *reflexão pessoal* (n=2, ref.=8):

Sei que me pôs em causa a mim como mãe, porque nós pensamos sempre que damos o melhor aos nossos filhos e é evidente que uma mãe tenta sempre dar o melhor que pode aos filhos, mas fez-me equacionar o meu papel como mãe, fez-me estar mais atenta e fez-me agradecer. (...) porque isto mexe logo com o facto de ser mãe, porque uma pessoa imagina logo se fosse comigo. (P7,F,58,PP)

Ao nível da *influência*, direta ou indireta, *do voluntariado nas relações pessoais* (n=8, ref.=10), alguns participantes identificaram um impacto mais profundo, reconhecendo que as competências e aprendizagens resultantes do voluntariado são transpostas para outras relações e áreas da vida:

(...) eu levo para a minha vida pessoal, desde o meu relacionamento com o meu companheiro até com a minha mãe, com os meus amigos é assim, é a mesma coisa, o respeito, a humildade, é saber que você também está a aprender com o outro, não é só eu que tenho a ensinar, não é!? (P13,F,40,PC)

Outros participantes mencionaram o facto de o voluntariado se tornar um tema de conversa recorrente que pode, inclusive, despoletar debates:

Gerou muitas discussões na minha casa [risos], os meus pais pronto... (...) E os meus pais também já estão a crescer um bocadinho com isto também através da

minha experiência. Ahum... E mesmo até a nível de Faculdade, no meu estágio, eu partilho muito com a minha orientadora também (...). (P11,F,24,PP)

Discussão

Quanto à forma como as pessoas começam a praticar voluntariado, destacam-se principalmente duas situações: 1) os participantes começarem por participar de forma isolada numa iniciativa de voluntariado e acabarem por gostar e se comprometerem a participar regularmente e 2) por conviverem com pessoas que praticam voluntariado e as convidam a se juntarem. Desta forma, torna-se claro que para promover a prática do voluntariado é importante divulgar os projetos e facilitar o acesso aos mesmos, nomeadamente através de dias abertos em que as pessoas possam visitar e experimentar fazer voluntariado. O contacto com outros voluntários e a divulgação de experiências pessoais também poderá incentivar a participação no voluntariado, este fenómeno pode ser explicado pelo facto de relações coesas promoverem trocas sociais e companheirismo o que, por sua vez, pode incentivar a participação comunitária e o voluntariado (Pearce & Kristjansson, 2019).

A propósito das motivações que levaram os participantes a se tornarem voluntários, estas parecem recair essencialmente radicar em motivos altruístas, como a vontade de ajudar os outros e contribuir para um mundo melhor. Em simultâneo, é uma atividade que os participantes apreciam e lhes oferece um propósito de vida e a ocupação de tempos livres. Notando-se assim um misto entre motivações focadas no outro e focadas no próprio, o que vai de encontro a conclusões de estudos realizados no passado (Azevedo, 2007).

Os participantes encontram no voluntariado uma forma de ter novas experiências e conhecer pessoas e ressalvam a importância de haver um bom ambiente de trabalho. Esta procura pela novidade e por novas experiências, pessoas e culturas já tinha sido identificada na literatura, nomeadamente por Rehberg (2005).

Os voluntários demonstraram mais dificuldade a identificar pontos negativos na sua experiência no voluntariado, cada ponto negativo foi referido por apenas um participante, no entanto, destaca-se a falta de contextualização, uma vez que foi referido duas vezes pelo mesmo participante, realçando-se assim a sua importância. Esta falta de contextualização remetia para a necessidade que os participantes sentiam de ter mais informações à medida que eram integrados no local de voluntariado. Outros pontos negativos prendiam-se com os beneficiários não aceitarem o auxílio dos voluntários; com a

falta de abertura face ao projeto, no caso de um dos programas de co-construção, uma vez que era um projeto importado do Brasil e a comunidade considerava que não se aplicaria à população portuguesa; com a falta de recursos na associação e com o processo de luto de um beneficiário.

A propósito dos desafios sentidos abordou-se bastante a questão da gestão de expectativas. De forma geral, muitos dos participantes sentiram que iam com expectativas demasiado elevadas quanto ao que podiam contribuir, o que exigiu um trabalho de gestão da frustração e adaptação à realidade de acordo com as possibilidades.

Outros desafios que sobressaem são a gestão de emoções - sendo que alguns dos contextos de voluntariado são emocionalmente desgastantes, bem como a adaptação aos imprevistos e o estabelecimento de limites para com os beneficiários do programa. Estes desafios não são novidade, Talbot (2015) também identificou a frustração e o desgaste emocional como possíveis consequências do voluntariado, tendo inclusive concluído que estes dois fatores podem originar *burnout* e reduzir a satisfação com o trabalho voluntário, demonstrando-se assim a importância das competências de gestão de tempo e de gestão de emoções nos voluntariados, bem como a importância do papel das organizações e associações de voluntariado na gestão dos recursos humanos, tendo como base abordagens focadas nos indivíduos que se voluntariam. Costa e Faria (2009) apontam para a importância da gestão emocional e da expressão emocional para a satisfação para com o voluntariado, reforçando assim que para que a experiência no voluntariado seja mais positiva e satisfatória, os participantes devem desenvolver uma boa capacidade de lidar com a emoção e de expressarem.

A respeito dos sentimentos e emoções que os participantes associam à sua experiência no voluntariado, a alegria e o medo são as emoções mais referidas por voluntários em programas de assistência. Os participantes nos programas de promoção apenas mencionaram emoções e sentimentos positivos (alegria e felicidade). Também nos programas de co-construção parece haver um maior foco no sentimento alegria, no entanto, foi a única tipologia em que os participantes não mencionaram a felicidade e a única tipologia em que se abordou o orgulho e a raiva, sendo a tipologia em que o leque de sentimentos foi mais diversificado. Contudo, é necessário ter em conta que a amostra de participantes de programas de co-construção é extremamente reduzida e, como tal, seria necessário entrevistar mais participantes desta tipologia de forma a compreender se emoções como o orgulho e a raiva permanência relevantes. De forma geral, encontra-se uma conotação positiva nas três tipologias analisadas, no entanto, os participantes também

reconhecem que há momentos mais duros, do ponto de vista emocional, que despertam emoções e sentimentos menos agradáveis.

Passando agora aos momentos considerados marcantes, os participantes aparentam dar maior ênfase aos eventos com conotação positiva, especialmente os momentos em que observam as consequências positivas do trabalho voluntário que estão a fazer. A nível dos momentos negativos, destaca-se a confrontação com as dificuldades dos beneficiários, que se reflete na forma como os voluntários são afetados pela confrontação com realidades difíceis às quais não estavam habituados.

Quanto à forma como os participantes percebem e caracterizam as relações estabelecidas no ambiente de voluntariado e começando pelas relações entre estes e os beneficiários do programa, a maioria das características destacadas têm uma conotação positiva (30 características), sendo assim a relação maioritariamente positiva e agradável. É ainda de destacar que houve muito poucas características negativas a serem identificadas (7) e ainda menos a características neutras (1).

Resumidamente, os voluntários consideram ter uma relação próxima e amigável com os beneficiários dos programas, sendo esta relação caracterizada por gratidão e simpatia. No entanto, existe uma parte dos voluntários que descreve exatamente o oposto, referindo que a relação é distante e, por vezes, deparam-se com beneficiários ingratos que não apreciam o trabalho que estes fazem. Não é claro as razões na base desta diferença, é possível que seja por diferenças individuais ou talvez pelas características do público-alvo com que os diferentes voluntários trabalham.

Tal como no caso das relações entre voluntário e beneficiários, também a relação entre voluntários e colaboradores é maioritariamente descrita com características de conotação positiva (13 características), sendo as características negativas (3) e neutras (3) muito menos presentes.

Denota-se que a cooperação é a característica mais saliente, sendo que é uma relação de trabalho conjunto com vista a um mesmo objetivo. No entanto, os participantes dividem-se entre aqueles que consideram a relação próxima e aqueles que consideram a relação distante, dependendo do funcionamento da organização, uma vez que, alguns voluntários têm maior contacto com os colaboradores. O respeito e a simpatia também foram atributos associados a estas relações.

A relação entre voluntários é essencialmente descrita como uma relação de amizade ou de família, refletindo uma grande proximidade entre estes e mais uma vez surge o conceito de cooperação e respeito. Podendo-se assim perceber que o voluntariado funciona

como um estimulador para a criação de laços e ajuda os participantes a conhecer novas pessoas e a aproximarem-se das mesmas. Múltiplos participantes mencionaram também que existe uma grande heterogeneidade nas equipas de voluntariado, salientando a complementaridade que existe entre estes e também a questão de nem sempre concordarem.

Ao contrário do esperado, não se identifica uma grande discrepância ao nível da reciprocidade entre tipologias de programas. Todos os participantes identificaram ganhos mútuos no voluntariado. Analisando em maior detalhe o papel relacional que os voluntários desempenham, nenhum dos participantes dos programas de assistência considera *receber mais* em qualquer dos tipos de relações estabelecidas no voluntariado, o que é coerente com o facto dos programas de assistência serem orientados para a satisfação das necessidades básicas dos beneficiários e seguirem um formato mais impessoal e assente numa hierarquia. Contudo há 11 referências à natureza *equilibrada* das relações em comparação a 7 referências a um *papel maioritariamente de dador*, sendo que 5 referências desse papel *maioritariamente de dador* são a nível da relação *com os beneficiários* e 2 referências são a nível da relação *com outros voluntários*. Um número tão elevado de referências a uma dinâmica equilibrada nas relações é inesperado neste tipo de programa, dado as características do mesmo já referidas.

Já os participantes em programas de promoção descrevem mais frequentemente que assumem um *papel de receber* ou que a relação é *equilibrada*, tendo havido apenas uma referência que indicava que o participante assumia maioritariamente um papel de dador e era na relação com os beneficiários. Isto pode-se explicar pelo facto de os programas de promoção envolverem relações menos formais, em que o voluntário atua como mentor e ajuda o beneficiário a desenvolver competências e autonomia o que, por sua vez, também permite que o voluntário retire mais aprendizagens e competências desse contacto mais próximo.

No caso dos programas de co-construção, todos os participantes consideram a relação como equilibrada a nível do dar e receber, o que vai de encontro ao esperado para este tipo de programa, dada a sua natureza informal e bidirecional, assente na horizontalidade nas relações.

A propósito dos contributos concretos que os participantes consideram oferecer, há um foco claro nas competências interpessoais e pessoais, sendo as competências profissionais consideradas menos relevantes.

Ao nível das competências interpessoais, é dado destaque à atenção às necessidades dos beneficiários, à disponibilidade, à empatia e ao respeito. Já ao nível das competências

personais o foco principal é no empenho e no compromisso. Passando agora ao impacto percebido do voluntariado, todos os participantes identificaram um desenvolvimento de competências, tanto pessoais como interpessoais, em si próprios como resultado da participação no voluntariado. Quase todos os participantes consideraram ter adquirido uma maior sensibilidade face aos outros e às suas necessidades. Alguns participantes mencionaram ter ganho mais respeito e humildade. Surge mais uma vez a questão dos laços desenvolvidos, vários voluntários referem como o voluntariado lhes permitiu conhecer novas pessoas e fazer amigos. Vários participantes fazem alusão ao contributo do voluntariado para a adaptabilidade e a capacidade de assumir compromissos, bem como para o autodomínio.

Resumindo, os participantes enfatizaram bastante todo o crescimento e desenvolvimento pessoal que ocorre a partir das experiências do voluntariado. Denota-se também que um tema bastante recorrente foi a forma como os participantes adquiriram novas perspetivas sobre o mundo e os problemas que existem, o que os levou a identificarem um maior sentimento de gratidão e valorização para com a vida e com as oportunidades e bens que têm. Este efeito do voluntariado na gratidão e valorização sentido pelos voluntários, já tinha sido identificado por Lough e Oppenheim (2017). O bem-estar também foi um fator de impacto, tendo sido identificado por 13 dos 14 participantes, o que vai de encontro aos resultados de outros estudos (Figueira et al., 2013; Magnani & Zhu, 2018).

Conclusão

Esta investigação possibilitou uma maior compreensão relativamente às motivações para a prática do voluntariado e ao impacto percebido do mesmo. Apesar dos participantes se terem iniciado no voluntariado de diferentes formas (ora por convite, ora por procurarem ativamente, ora por terem participado numa iniciativa pontual e acabarem por continuar) e terem diferentes motivações (interesse ou gosto, necessidade de fazer a diferença e ajudar, necessidade de cumprir um dever, uma procura de novas experiências ou atividades para ocupar o tempo livre, etc.), a grande maioria concorda que há um grande bem-estar que advém da prática do voluntariado, assim como um crescimento e desenvolvimento pessoal que impacta também a forma como os participantes olham para o mundo que os rodeia e a forma como estão em relação com as pessoas.

O fenómeno da reciprocidade também parece ser algo transversal a todas as tipologias de programas, apesar de se revelar de diferentes formas e com diferente

intensidade e frequência, todos os participantes identificaram momentos em que houve uma troca mútua e em que experienciaram ganhos ao estarem a ajudar os outros.

De forma geral, a experiência no voluntariado é caracterizada como maioritariamente positiva, assim como as relações estabelecidas nesse contexto, no entanto, também reconhecem que, por vezes, surgem problemas a nível da comunicação entre voluntários.

Contributos Científicos e Práticos

Esta dissertação proporciona informação pertinente para as organizações e associações que procurem voluntários. Tendo-se tornado clara a importância de promover o voluntariado e a participação ativa através de um investimento na divulgação dos projetos recorrendo à passagem de testemunhos de voluntários, bem como através da facilitação do acesso ao voluntariado, nomeadamente através de dias abertos.

Este trabalho vem ainda realçar a importância de investir na formação e no desenvolvimento dos voluntários, tanto a nível pessoal como a nível de competências técnicas. Estratégias como atividades de *team building* para os grupos de voluntários podem ser uma mais-valia, uma vez que permitem trabalhar a resolução de conflitos, problemas de comunicação e promover um ambiente positivo, agradável e de cooperação. Outras estratégias a implementar são, por exemplo, formações destinadas a trabalhar diversas competências, nomeadamente o estabelecimento de limites, a gestão de tempo e a gestão emocional (p.e. preparar os voluntários para lidar com a frustração e com situações como o luto).

A presente dissertação oferece uma visão global do impacto do voluntariado segundo a perspectiva dos próprios voluntários, tendo estes identificado o voluntariado como um contribuidor para o bem-estar, para o crescimento pessoal, para a realização pessoal e para o desenvolvimento de diversas competências. A nível das competências interpessoais, alguns dos ganhos foram uma maior sensibilidade face ao outro, mais respeito, criação de laços e novas relações de amizade, mais humildade e um desenvolvimento na capacidade de comunicação. A propósito das competências pessoais, os voluntários registam um desenvolvimento na capacidade de adaptação a diversas situações, um maior sentido de compromisso e um desenvolvimento das capacidades de autodomínio e autoconfiança. O voluntariado surge ainda como uma experiência que permite aos voluntários terem contacto com novas realidades, o que permite adquirir novas aprendizagens, ganhar uma maior

consciência dos problemas sociais atuais o que, por sua vez, culmina num maior sentido de valorização e gratificação para com a vida.

Considerando que o presente estudo reforça a literatura já existente a nível da reciprocidade, demonstrando que este é um fenómeno bastante presente na prática do voluntariado, independentemente da tipologia do programa, e considerando o impacto do voluntariado acima descrito, prevê-se que as organizações e associações possam promover a prática do voluntariado como uma oportunidade não só de contribuir positivamente e ativamente para a sociedade, mas também como uma oportunidade de desenvolver competências e ter experiências novas e enriquecedoras.

Limitações

No que diz respeito às limitações desta investigação, aponta-se para o reduzido número de participantes de programas de co-construção em comparação com os participantes de programas de assistência ou promoção, bem como a inexistência de participantes de programas de transformação social. Apesar de todo o esforço e contactos efetuados, foram encontradas poucas associações que cumprissem os critérios de seleção e se enquadrassem nas tipologias de co-construção e transformação social, o que poderá dever-se ao facto desse tipo de programas serem relativamente recentes e pouco comuns em Portugal.

Sugestões Para Investigações Futuras

No futuro, seria interessante obter uma amostra mais completa, incluindo mais participantes das diferentes tipologias de programas, bem como entrevistar os beneficiários dos programas, de forma a recolher uma outra perspetiva sobre a importância e o impacto do voluntariado. Adicionalmente, também se poderia realizar uma investigação mais centrada na satisfação dos participantes com as relações com técnicos e colegas voluntários e todos os desafios que estas englobam.

Referências Bibliográficas

- Beú, N.B. & Pilati, R. (2010). *Motivações para o voluntariado empresarial: Desenvolvimento de um instrumento de medida* [Dissertação de mestrado não publicada]. Universidade de Brasília.
- Choi, N. G., & Kim, J. (2011). The effect of time volunteering and charitable donations in later life on psychological wellbeing. *Ageing and society*, 31(4), 590-610.
<https://doi.org/10.1017/S0144686X10001224>
- Costa, M., & Faria, L. (2009). Inteligência emocional e satisfação profissional de enfermeiros e voluntários. In Silva, B.D., Almeida, L., Lozano, A.B. & Uzquiano, M.P. (Eds.), *Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia*. Universidade do Minho: Centro de Investigação em educação.
- Dorner, L., & Rózsa, S. (2019, July). Personality profile and life satisfaction of volunteers and non-volunteers - Are there differences?
https://www.researchgate.net/publication/334259876_Personality_profile_and_life_satisfaction_of_volunteers_and_non-volunteers_-Are_there_differences
- Figueira, C.P., Pinto, A.M. & Lima, L.P. (2013). *Bem-estar nos estudantes do ensino superior: Papel das exigências e dos recursos percebidos no contexto académico e das atividades de voluntariado* [Dissertação de doutoramento não publicada]. Universidade de Lisboa.
- Figueiredo, N.C. & Carlos, S.A. (2005). *Interfaces do trabalho voluntário na aposentadoria* [Dissertação de mestrado não publicada]. Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- Goleman, D. (2014). *Trabalhar com inteligência emocional*. Temas e debates – Círculo de leitores.

- Instituto Nacional de Estatística. (2019). Inquérito ao trabalho voluntário - 2018
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=379956338&DESTAQUESmodo=2
- Lum, T. Y., & Lightfoot, E. (2005). The effects of volunteering on the physical and mental health of older people. *Research on aging*, 27(1), 31-55.
<https://doi.org/10.1177/0164027504271349>
- Magnani, E., & Zhu, R. (2018). Does kindness lead to happiness? Voluntary activities and subjective well-being. *Journal of behavioral and experimental economics*, 77, 20-28. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2018.09.009>
- Manatschal, A., & Freitag, M. (2014). Reciprocity and volunteering. *Rationality and society*, 26(2), 208-235. <https://doi.org/10.1177/1043463114523715>
- Minas, M.P., Ribeiro, M.T., & Anglin, J.P. (2018). *Dinâmicas da reciprocidade no desenvolvimento de indivíduos, famílias, comunidades e programas* [Dissertação de doutoramento, Universidade de Lisboa e Universidade de Coimbra]. Repositório da Universidade de Lisboa.
- Molm, L.D. & Cook, K.S. (1995). Social Exchange and Exchange Networks. In K.S. Cook, G.A. Fine & J.S. House (Eds.), *Sociological Perspectives on Social Psychology* (pp. 209-235). Boston: Allyn and Bacon.
- Molm, L. D., Schaefer, D. R., & Collett, J. L. (2007). The value of reciprocity. *Social Psychology Quarterly*, 70(2), 199-217.
<https://doi.org/10.1177/019027250707000208>
- Pearce, S., & Kristjansson, E. (2019). Physical and Social Perceptions of the Neighbourhood and Youth Volunteerism: Canada's Capital Region. *Canadian Journal of Nonprofit*

& *Social Economy Research*, 10(1), 41-60.

<https://doi.org/10.22230/cjnser.2019v10n1a291>

Perrenoud, P. (2004). *Diez nuevas competencias para enseñar: invitación al viaje* [10 novas competências para ensinar: convite à viagem]. Barcelona, Spain: Graó.

Rehberg, W. (2005). Altruistic individualists: Motivations for international volunteering among young adults in Switzerland. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 16(2), 109-122. <https://doi.org/10.1007/s11266-005-5693-5>

Talbot, A. (2015). The negative impacts of volunteering: A qualitative case study of one UK Scout group. *Voluntary Sector Review*, 6(2), 209-220. <https://doi.org/10.1332/204080515X14362581760660>

Zollo, L., Faldetta, G., Pellegrini, M. M., & Ciappei, C. (2017). Reciprocity and gift-giving logic in NPOs. *Journal of Managerial Psychology*, 32(7), 513-526. <https://doi.org/10.1332/204080515X14362581760660>

Anexos

Anexo I
E-mail Para as Instituições

Boa tarde,

Venho por este meio requerer permissão para a realização da minha investigação no âmbito do Mestrado em Psicologia Clínica Sistémica, com voluntários que estejam de momento a realizar voluntariado no vosso projeto.

Começo assim por me apresentar: chamo-me Ana Jorge e encontro-me a frequentar o 5º ano do Mestrado Integrado em Psicologia, mais especificamente no Núcleo de Psicologia Clínica Sistémica, na Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa, sob orientação da Professora Doutora Maria Minas.

A minha investigação tem como principal objetivo compreender, de forma mais profunda, o fenómeno da reciprocidade no contexto do voluntariado. Procuo perceber as implicações desta prática para os voluntários e espero compreender se a reciprocidade deve ser um fator tido em consideração neste contexto.

Deste modo, gostaria de realizar entrevistas individuais, com uma duração de quarenta minutos a uma hora, com voluntários, de nacionalidade portuguesa, que estejam atualmente a realizar voluntariado na vossa associação. Para tal, pedia a vossa colaboração! Apenas necessito que facilitem o contacto entre mim e os voluntários, se fosse possível marcar uma pequena reunião de 10 minutos com os voluntários para eu explicar o projeto e recrutar participantes seria ótimo!

Agradeço desde já a atenção dispensada,

Com os melhores cumprimentos,

Ana Jorge

Anexo II
Publicação nas Redes Sociais

Boa tarde!

Sou aluna da faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa e procuro voluntários para uma entrevista, que dura entre 40min. a 1h, para a minha dissertação no âmbito do Mestrado Integrado em Psicologia Clínica Sistémica, orientada pela Professora Doutora Maria Minas, cujo tema é o voluntariado. A entrevista será gravada em formato áudio, mas será garantida a confidencialidade.

Requisitos:

- Estar a realizar voluntariado no distrito de Lisboa atualmente;
- O projeto de voluntariado em que participa tem de ser com pessoas (não pode ser associações de apoio a animais nem de causas ambientais);
- Ser maior de 18 anos.

O local e data da entrevista não é fixo, estou flexível a deslocar-me para onde vos for mais conveniente desde que seja por Lisboa.

Estou disponível para esclarecer qualquer dúvida.

Se tiverem interesse em colaborar na minha investigação é só enviarem mensagem privada.

Desde já obrigada pela atenção!

Anexo III
Consentimento Informado



Consentimento informado

Este estudo realiza-se no âmbito do projeto de dissertação da aluna Ana Jorge, que se encontra a frequentar o Mestrado Integrado em *Psicologia* Clínica Sistémica na Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa, sob a orientação da Professora Doutora Maria Minas.

Este estudo tem como principal objetivo compreender os processos de reciprocidade no exercício de voluntariado.

A participação neste estudo envolve uma entrevista com uma duração de quarenta minutos a uma hora, que será gravada em formato áudio para garantir uma melhor recolha de informação. Este mesmo registo áudio terá um nome código de forma a assegurar a sua confidencialidade e, posteriormente, será eliminado.

A sua participação neste estudo não lhe trará nenhum risco ou desconforto e é totalmente voluntária, podendo desistir a qualquer altura ou recusar-se a responder sem que existam consequências para si.

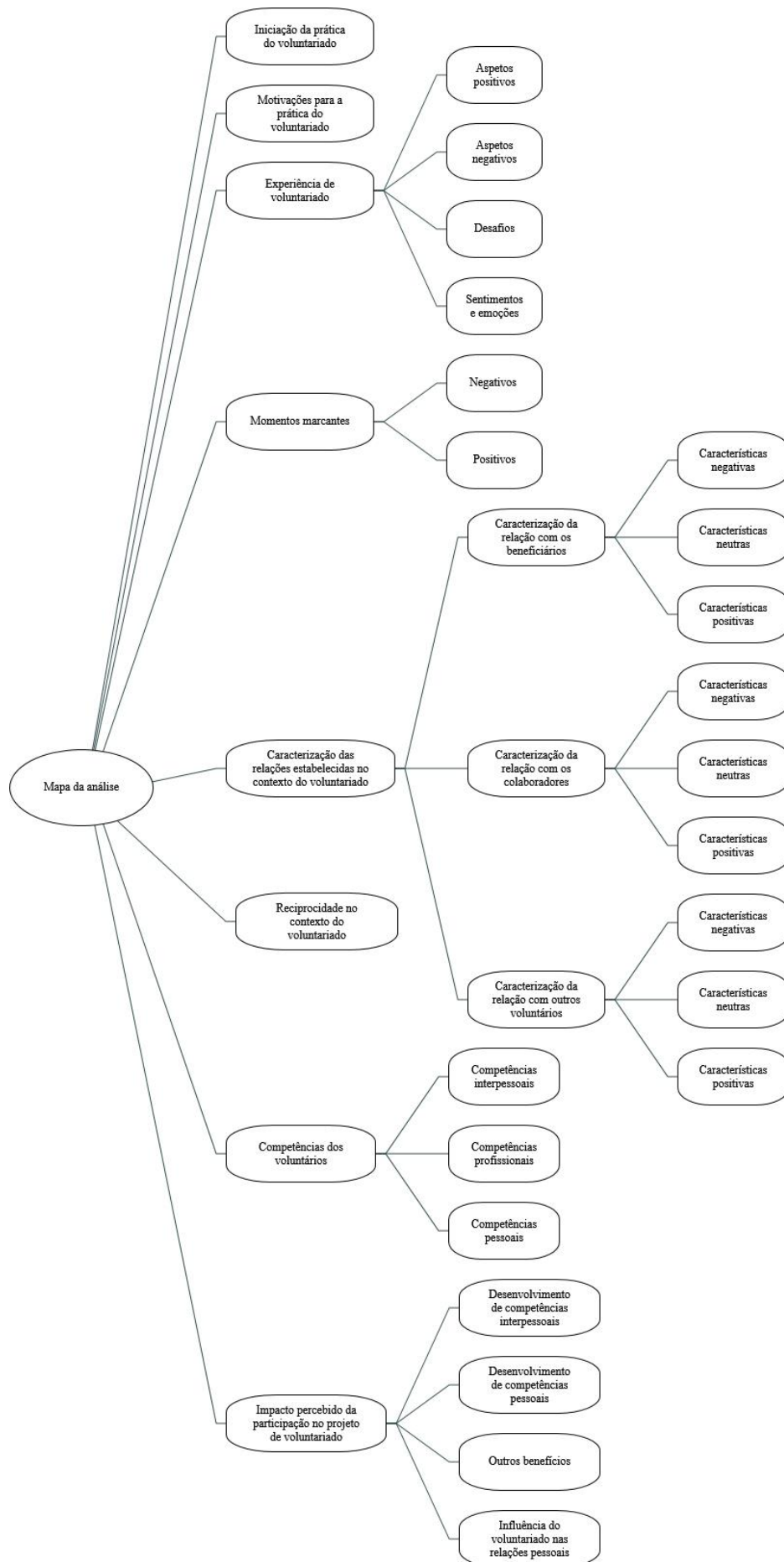
Se leu e concorda com os termos e condições acima expostos e pretende fazer parte do estudo pedimos que assine o presente documento.

Assinatura: _____

Data: ____/____/____

Desde já agradeço a sua preciosa colaboração neste estudo! Se tiver alguma dúvida, sugestão ou pretender receber os resultados deste estudo poderá entrar em contacto com a investigadora responsável: Ana Jorge (ana.cristina.jorge@campus.ul.pt).

Anexo IV
Mapa da Análise



Anexo V
Guião da Entrevista Semiestruturada

Bloco temático	Temas específicos	Objetivos	Questões-Chave
Introdução		<ul style="list-style-type: none"> - Contextualizar o/a participante, explicando o âmbito da investigação; - Abordar a questão da confidencialidade; - Esclarecer dúvidas 	
Caracterização da amostra	<p>Dados sociodemográficos</p> <p>Experiência em voluntariado</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar a amostra de participantes; - Recolher informação sociodemográfica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Qual a sua idade? - Qual a associação em que está a praticar voluntariado? - Há quanto tempo participa neste projeto? - Participou noutros projetos de voluntariado? - Se sim, quantos? E qual a área?
A experiência no projeto	<p>Motivações</p> <p>Perceção do projeto e da associação</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Compreender as motivações para a prática do voluntariado; - Explorar a perceção do participante relativamente ao projeto e à associação em que está inserido. 	<ul style="list-style-type: none"> - O que o/a fez querer participar neste projeto? - Imagine que está a falar com alguém interessado em participar no projeto, como o descreveria? - Quais os pontos positivos e negativos de participar neste projeto? - Gostaria que pensasse num momento memorável que tenha ocorrido durante a sua participação no projeto? Conseguiria descrevê-lo e explicar o porquê de ter sido tão marcante?

Relações no voluntariado	Relações no voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> - Descrição e caracterização das relações em contexto de voluntariado; - Perceção do voluntário relativamente às relações no contexto de voluntariado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Como caracteriza as relações que estabeleceu no projeto? Entre si e outros colaboradores, entre si e outros voluntários e entre si e os usuários do projeto? - Diga 3 palavras que descrevem/resumem essas relações. - Em qual/quais relação(ões) sente que assume, maioritariamente, o papel de dar algo? E qual/quais as que assume mais um papel de receber algo? - Pode dar-me alguns exemplos do que sente que recebeu e deu em cada uma dessas relações?
Conceito de reciprocidade	<ul style="list-style-type: none"> Reciprocidade Impacto percebido 	<ul style="list-style-type: none"> - Significado de reciprocidade; - Impacto percebido da reciprocidade. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gostaria que pensasse num momento em que sentiu que recebeu algo depois de ter dado algo (podem ser coisas materiais ou não), pode-me descrever esse momento explicando como se sentiu? - O que mudou depois desse momento?
Impacto percebido do voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> Impacto percebido do voluntariado Autoperceções 	<ul style="list-style-type: none"> - Explorar ganhos, contribuições e diferenças ocorridas devido ao voluntariado; - Compreender o impacto percebido do projeto nas autoperceções dos participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> - De que forma pensa estar a contribuir para este projeto? - O que sente que ganhou com este projeto? - O que aprendeu ao participar neste projeto? - O que mudou em si desde que começou a participar neste projeto? - Sente que a sua participação neste projeto mudou a forma como age noutros contextos (familiar, de amizade, etc)? De que forma? -Gostaria que me dissesse alguns adjetivos e emoções que descrevam a forma como se sente ao participar neste projeto?
Finalização		<ul style="list-style-type: none"> -Esclarecer dúvidas; -Agradecer a colaboração. 	