



**Universidade do Estado do Rio de Janeiro**

Centro de Educação e Humanidades

Instituto de Psicologia

Evlyn Rodrigues Oliveira

**Permanência e desistência de indivíduos no voluntariado: variáveis  
disposicionais e organizacionais**

Rio de Janeiro

2022

Evlyn Rodrigues Oliveira

**Permanência e desistência de indivíduos no voluntariado: variáveis disposicionais e organizacionais**

Tese apresentada, como requisito parcial para a obtenção do título de Doutora, ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dra. Eliane Mary de Oliveira Falcone

Rio de Janeiro  
2022

CATALOGAÇÃO NA FONTE  
UERJ / REDE SIRIUS / BIBLIOTECA CEH/A

O48 Oliveira, Evlyn Rodrigues.  
Permanência e desistência de indivíduos no voluntariado: variáveis  
disposicionais e organizacionais / Evlyn Rodrigues Oliveira. – 2022.  
181 f.

Orientadora: Eliane Mary de Oliveira Falcone.  
Tese (Doutorado) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro.  
Instituto de Psicologia.

1. Trabalho voluntário – Teses. 2. Voluntariado – Teses. 3. Motivação –  
Teses. I. Falcone, Eliane Mary de Oliveira. II. Universidade do Estado do Rio de  
Janeiro. Faculdade de Instituto de Psicologia. III. Título.

bs

CDU 316.6

Autorizo, apenas para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta  
dissertação, desde que citada a fonte.

---

Assinatura

---

Data

Evlyn Rodrigues Oliveira

**Permanência e desistência de indivíduos no voluntariado: variáveis disposicionais e organizacionais**

Tese apresentada, como requisito parcial para obtenção do título de Doutor, ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Aprovada em 25 de março de 2022.

Banca Examinadora:

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Eliane Mary de Oliveira Falcone (Orientadora)  
Instituto de Psicologia - UERJ

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Angela Josefina Donato Oliva  
Instituto de Psicologia – UERJ

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Lucia Emmanoel Novaes Malagris  
Instituto de Psicologia – UFRJ

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Stèphanie Krieger  
Universidade Estácio de Sá - UNESA

---

Prof.<sup>o</sup> Dr.<sup>a</sup> Vanessa Dordron de Pinho  
Instituto de Psicologia – UERJ

Rio de Janeiro

2022

## **DEDICATÓRIA**

A todos os conhecidos e anônimos que fazem do mundo um lugar melhor.

## AGRADECIMENTOS

A Deus por tudo. Nas minhas alegrias, tenho muito a agradecer e nas minhas dificuldades a Ele recorro e encontro a força com as respostas que preciso.

Aos meus amados pais, Nelson e Verônica, por serem verdadeiros anjos na minha vida e exemplificarem lindamente o altruísmo incondicional comigo. Como luzes que iluminam os meus dias, vocês me permitiram incontáveis sonhos e a realização deles sempre com a certeza de que as suas mãos me apoiam, ajudam, fortalecem e encorajam.

Ao meu esposo Vittorio, minha fortaleza diária de paz, amor, zelo, aconchego e companheirismo. Obrigada por tanto me ajudar ao longo do doutorado e por ser esse parceiro incrível de vida.

À minha querida orientadora Eliane Falcone, por todos os ensinamentos, incentivos e inspirações ao longo dos anos. A caminhada ao seu lado foi uma grande honra e a convivência, um presente muito especial e generoso.

À UERJ, minha afetuosa e transformadora segunda casa, por ser um divisor de águas na minha história. Os seus muros cinzas trouxeram as mais belas cores de oportunidades para a minha jornada como pessoa e profissional.

Ao PPGPS e a todos que dele fazem parte. Durante a graduação estive assistindo as aulas como ouvinte. Após formada, me alegro por dizer que o meu Mestrado e Doutorado foram em um Programa que luta pela Ciência e se preocupa em expandir as suas produções para a sociedade.

Ao Grupo de Pesquisa, que poderia se chamar “empatia na prática”, por todas as quartas reunidas e trocas amigas que fizemos sem horários marcados. Monique Plácido, Juliana D’Augustin, Stèphanie Krieger e Vanessa Dordron, vocês são à prova de que a jornada acadêmica fica muito mais rica, alegre e leve quando vem acompanhada da amizade.

À Prof<sup>a</sup> Angela Donato por me permitir valiosas oportunidades ao longo dos anos e por todo apoio afetuoso de sempre.

À Deborah Souza, minha grande amiga que a UERJ apresentou e está sempre ao meu lado com a sua sensibilidade e bondade.

Aos membros da banca por contribuírem de maneira valiosa com essa Tese e com o meu desenvolvimento acadêmico.

À CAPES pela bolsa concedida a mim e a tantos pesquisadores brasileiros que se dedicam ao máximo para que a Ciência seja um meio pelo qual a sociedade possa melhorar.

Aos voluntários e ex-voluntários que, gentilmente, compartilharam as suas experiências e tornaram essa pesquisa possível. Ela não se concretizaria se eu não encontrasse pessoas como vocês que fazem a diferença para tantos e, igualmente, fizeram para mim. Certamente, levarei os seus depoimentos, acompanhados de sorrisos ou lágrimas de emoção, para além das páginas dessa tese.

"Os rios não bebem sua própria água; As árvores não comem seus próprios frutos; O sol não brilha para si mesmo; e as flores não espalham sua fragrância para si. Viver para os outros é uma regra da natureza. A vida é boa quando você está feliz, mas a vida é muito melhor quando os outros estão felizes por sua causa".  
Papa Francisco

## RESUMO

Oliveira, Evlyn Rodrigues. Permanência e desistência de indivíduos no voluntariado: variáveis disposicionais e organizacionais. 181 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social) – Instituto de Psicologia, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2022.

Diante da diversidade de dificuldades existentes, milhares de indivíduos auxiliam aos que requerem algum tipo de ajuda material ou imaterial por meio da doação do seu tempo e energia em um trabalho voluntário. O voluntariado é compreendido como um comportamento pró-social, que não envolve recompensas financeiras e materiais para sua realização. Apesar da relevância do seu papel social e dos efeitos positivos hauridos pelos próprios voluntários, ainda há lacunas quanto aos fatores que interferem em sua execução duradoura. Sendo assim, a presente tese realizou, por meio de dois estudos, uma investigação acerca de fatores disposicionais e organizacionais que influenciam positiva ou negativamente na continuidade como voluntário. Participaram do estudo qualitativo 40 sujeitos, de ambos os sexos, a partir de 18 anos. Destes, 20 estavam realizando algum trabalho voluntário por, no mínimo, seis meses, enquanto 20 eram ex-voluntários. Os dados brutos das entrevistas foram transcritos e passaram pela análise de conteúdo, que resultou em 15 categorias de fatores contribuintes para a continuidade e 13 para o encerramento. Já no estudo quantitativo, a amostra foi composta por 110 sujeitos, de ambos os sexos, a partir de 18 anos, sendo 55 voluntários (Grupo 1) e 55 ex-voluntários (Grupo 2). Os participantes responderam a Escala Multidimensional de Reatividade Interpessoal, fatores Amabilidade e Neuroticismo do Inventário dos Cinco Grandes Fatores de Personalidade, Escala de Bem-Estar Subjetivo e Escala de Resiliência. Os dados obtidos foram analisados estatisticamente no *Software R*. A comparação entre os grupos revelou que os voluntários atuais apresentaram níveis significativamente maiores em tomada de perspectiva do outro, afeto positivo, satisfação com a vida e resiliência, ao passo que os ex-voluntários foram superiores em angústia pessoal, neuroticismo e afeto negativo. Espera-se que a identificação de fatores que interferem na permanência ou desistência de um trabalho voluntário possa contribuir para a elaboração de propostas de intervenção direcionadas aos voluntários e instituições a fim de que haja uma redução da taxa de abandono.

Palavras-chave: trabalho voluntário; voluntariado; motivação; permanência; desistência.



## ABSTRACT

Oliveira, Evlyn Rodrigues. Permanence and abandonment of individuals in volunteering: dispositional and organizational variables. 181 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social) – Instituto de Psicologia, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2022.

In the face of diversity of existing difficulties, thousands of individuals help those who require some kind of material or immaterial help by donating their time and energy in volunteer work. Volunteering is understood as a prosocial behavior that does not involve financial and material rewards for its accomplishment. Despite the relevance of their social role and the positive effects enjoyed by the volunteers themselves, there are still gaps in relation to the factors that interfere with a long-term engagement. Therefore, the present thesis performed, through two studies, an investigation about dispositional and organizational factors that positively or negatively influence the continuity as a volunteer. Forty individuals of both sexes, aged 18 and over, participated in the qualitative study. Of these, 20 were doing some kind of volunteer work for at least six months, while 20 were ex-volunteers. The raw data from the interviews were transcribed and underwent content analysis, which resulted in 15 categories of motivational factors for continuity and 13 for closure. In the quantitative study, the sample consisted of 110 subjects, of both genders, from 18 years of age, 55 volunteers (Group 1) and 55 ex-volunteers (Group 2). Participants answered the Multidimensional Interpersonal Reactivity Scale, Agreeableness and Neuroticism factors from the Big Five Personality Factors Inventory, Subjective Well-Being Scale, and Resilience Scale. The data obtained were statistically analyzed using the R Software. The comparison between the groups revealed that the current volunteers had significantly higher levels of perspective taking on the other, positive affect, life satisfaction and resilience, while the former volunteers were superior in personal distress, neuroticism, and negative affect. It is expected that the identification of factors that interfere with the permanence or giving up of volunteer work can contribute to the development of intervention proposals aimed at volunteers and institutions so that there is a reduction in the dropout rate.

Keywords: volunteer work; volunteering; motivation; permanence; giving up.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Fatores para a permanência .....	42
Tabela 2 – Fatores para a desistência .....	75
Tabela 3 – Dados sociodemográficos da amostra geral .....	100
Tabela 4 – Dados sociodemográficos do Grupo de voluntários (Grupo 1).....	101
Tabela 5 – Dados sociodemográficos do Grupo de ex-voluntários (Grupo 2).....	101
Tabela 6 – Medidas de estatística descritiva dos dados – Tomada de Perspectiva do Outro .....	107
Tabela 7 – Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Tomada de Perspectiva do Outro	108
Tabela 8 – Teste Robusto: t de Yuen para grupos independentes – Tomada de Perspectiva do Outro.....	109
Tabela 9 – Medidas de estatística descritiva dos dados – Consideração Empática.....	109
Tabela 10 – Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Consideração Empática .....	111
Tabela 11 – Teste Robusto: t de Yuen para grupos independentes – Consideração Empática .....	111
Tabela 12 – Medidas de estatística descritiva dos dados – Angústia Pessoal .....	112
Tabela 13 – Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Angústia Pessoal.....	113
Tabela 14 – Teste t de Welch para grupos independentes – Angústia Pessoal .....	113
Tabela 15 – Medidas de estatística descritiva dos dados – Amabilidade.....	114
Tabela 16 – Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Amabilidade .....	115
Tabela 17 – Teste Robusto: t de Yuen para grupos independentes – Amabilidade ....	115
Tabela 18 – Medidas de estatística descritiva dos dados – Neuroticismo.....	116
Tabela 19 – Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Neuroticismo .....	117
Tabela 20 – Teste Robusto: t de Yuen para grupos independentes – Neuroticismo ....	117
Tabela 21 – Medidas de estatística descritiva dos dados – Afeto Positivo .....	118
Tabela 22 – Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Afeto Positivo.....	119
Tabela 23 – Teste t de Welch para grupos independentes com variâncias diferentes – Afeto Positivo .....	119
Tabela 24 – Medidas de estatística descritiva dos dados – Afeto Negativo.....	120
Tabela 25 – Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Afeto Negativo .....	121
Tabela 26 – Teste Robusto: t de Yuen para grupos independentes – Afeto Negativo .	122
Tabela 27 – Medidas de estatística descritiva dos dados – Satisfação com a Vida.....	122

Tabela 28 – Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Satisfação com a Vida .....	124
Tabela 29 – Teste Robusto: t de Yuen para grupos independentes – Satisfação com a Vida .....	124
Tabela 30 – Medidas de estatística descritiva dos dados – Resiliência.....	125
Tabela 31 – Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Resiliência .....	126
Tabela 32 – Teste t de Welch para grupos independentes – Resiliência.....	126
Tabela 33 – Síntese dos resultados da avaliação entre grupos .....	127

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Boxplot – Distribuição dos dados – Tomada de Perspectiva do Outro (TP)	107
Figura 2 – Gráficos de probabilidades normal (Q-Q plot) – Tomada de Perspectiva do Outro .....	108
Figura 3 – Boxplot – Distribuição dos dados – Consideração Empática (CE)	110
Figura 4 – Gráficos de probabilidades normal (Q-Q plot) – Consideração Empática	110
Figura 5 – Boxplot – Distribuição dos dados – Angústia Pessoal	112
Figura 6 – Gráficos de probabilidades normal (Q-Q plot) – Angústia Pessoal	112
Figura 7 – Boxplot – Distribuição dos dados – Amabilidade (AM)	114
Figura 8 – Gráficos de probabilidades normal (Q-Q plot) – Amabilidade	114
Figura 9 – Boxplot – Distribuição dos dados – Neuroticismo (NE)	116
Figura 10 – Gráficos de probabilidades normal (Q-Q plot) – Neuroticismo	117
Figura 11 – Boxplot – Distribuição dos dados – Afeto Positivo	118
Figura 12 – Gráficos de probabilidades normal (Q-Q plot) – Afeto Positivo	119
Figura 13 – Boxplot – Distribuição dos dados – Afeto Negativo (AN)	120
Figura 14 – Gráficos de probabilidades normal (Q-Q plot) – Afeto Negativo	121
Figura 15 – Boxplot – Distribuição dos dados – Satisfação com a Vida (SV)	123
Figura 16 – Gráficos de probabilidades normal (Q-Q plot) – Satisfação com a Vida	123
Figura 17 – Boxplot – Distribuição dos dados – Resiliência (ER)	125
Figura 18 – Gráficos de probabilidades normal (Q-Q plot) – Resiliência	126

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- AM – Fator Amabilidade
- AN – Fator Afeto Negativo
- APA – American Psychological Association
- BES – Bem-Estar Subjetivo
- CAF – Charities Aid Foundation
- CE – Fator Consideração Empática
- COEP – Comitê de Ética em Pesquisa
- EBES – Escala de Bem-Estar Subjetivo
- EMRI – Escala Multidimensional de Reatividade Interpessoal
- ER – Escala de Resiliência
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- IBOPE – Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística
- IGFP-5 – Inventário dos Cinco Grandes Fatores de Personalidade
- NE – Fator Neuroticismo
- ONG – Organização Não-Governamental
- ONU – Organização das Nações Unidas
- SV – Fator Satisfação com a Vida
- TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
- TP – Fator Tomada de Perspectiva do Outro
- UERJ – Universidade do Estado do Rio de Janeiro

## SUMÁRIO

	<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	13
1.	<b>VOLUNTARIADO</b> .....	16
2.	<b>VARIÁVEIS DISPOSICIONAIS</b> .....	23
3.	<b>VARIÁVEIS ORGANIZACIONAIS</b> .....	31
4.	<b>JUSTIFICATIVA</b> .....	35
5.	<b>OBJETIVOS E HIPÓTESES</b> .....	37
6.	<b>ESTUDO QUALITATIVO</b> .....	39
6.1	<b>Método</b> .....	39
6.2	<b>Resultados e discussão: permanência</b> .....	41
6.3	<b>Resultados e discussão: desistência</b> .....	75
7.	<b>ESTUDO QUANTITATIVO</b> .....	100
7.1	<b>Método</b> .....	100
7.2	<b>Resultados</b> .....	107
7.2.1	Tomada de perspectiva do outro .....	107
7.2.2	Consideração empática.....	109
7.2.3	Angústia pessoal .....	111
7.2.4	Amabilidade .....	114
7.2.5	Neuroticismo .....	116
7.2.6	Afeto positivo.....	118
7.2.7	Afeto negativo.....	120
7.2.8	Satisfação com a vida.....	122
7.2.9	Resiliência.....	124
7.3	<b>Discussão dos resultados</b> .....	128
8.	<b>DISCUSSÃO GERAL</b> .....	132
	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	138
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	141
	<b>APÊNDICE A-</b> Termo de Consentimento Livre e Esclarecido .....	169
	<b>APÊNDICE B-</b> Ficha do participante.....	170
	<b>APÊNDICE C-</b> Roteiro de entrevista semiestruturada.....	171
	<b>ANEXO A</b> – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa .....	172
	<b>ANEXO B-</b> Escala Multidimensional de Reatividade Interpessoal .....	175
	<b>ANEXO C-</b> Escala de Bem-Estar Subjetivo .....	177
	<b>ANEXO D-</b> Inventário dos Cinco Grandes Fatores de Personalidade.....	179
	<b>ANEXO E-</b> Escala de Resiliência.....	180

## APRESENTAÇÃO

A temática central da tese é oriunda da minha trajetória pessoal e acadêmica. Desde a infância estive inserida em contextos que permitiram o encontro da dor de alguns com a tentativa de alívio por parte de outros, bem como da falta de algo importante com a junção de esforços para reduzi-la. Visitas a abrigos, comunidades e participações em campanhas solidárias faziam parte do meu cotidiano. Inicialmente, como observadora que acompanhava os voluntários, e, posteriormente, como mais uma voluntária pertencente aos grupos.

Se por um lado, o contato com as dificuldades sociais provocava emoções, como a tristeza, por outro, no mesmo cenário havia a experiência de emoções positivas, como a alegria e esperança por perceber que a solidariedade se fazia presente onde a justiça social não alcançava. A curiosidade pelas motivações e efeitos relacionados a comportamentos de ajuda não ficaram restritos ao passado na vivência infanto-juvenil. A busca por conhecer melhor o que brilhava aos olhos, motivou uma trajetória acadêmica, cujos temas de interesse abarcavam as relações interpessoais e, principalmente, as variáveis que contribuem para uma sociedade mais cooperativa e feliz.

No segundo semestre da graduação em Psicologia na Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), comecei a participar como aluna de iniciação científica no grupo coordenado pela professora Eliane Falcone. Dentre as pesquisas desenvolvidas, o construto da empatia obtinha um lugar de destaque. As leituras, discussões e realização de pesquisas me permitiram o contato com evidências científicas de que a habilidade empática está associada a diversos efeitos positivos, tanto pessoais como sociais (Burlinson, 1985; Feshbach, 1997; Preston & Waal, 2002). Em contraste, suas deficiências se relacionam a prejuízos (Davis, 1983) e psicopatologias (Baron-Cohen, 2011; Beck et al, 2017; Oliveira et al., 2020).

Na monografia, que findava o ciclo de graduanda, desenvolvi uma pesquisa empírica que avaliou os níveis de empatia e bem-estar subjetivo em indivíduos voluntários e não-voluntários. Os resultados revelaram níveis significativamente superiores de empatia e bem-estar subjetivo naqueles que realizavam algum trabalho voluntário. Tais resultados estavam condizentes com a literatura, mas por se tratar de um estudo correlacional, não era possível atribuir causalidade. Embora a empatia e o

bem-estar subjetivo estivessem relacionados, não era viável afirmar se a prática de um trabalho voluntário aumentava os níveis de empatia e bem-estar, se pessoas mais empáticas e que experimentam mais bem-estar tendem a ser voluntárias, ou se ambas as hipóteses são verdadeiras (Oliveira, 2015).

A fim de investigar os efeitos do voluntariado para o próprio voluntário, na dissertação do mestrado, realizei um estudo que avaliou o impacto do voluntariado nos níveis de empatia, autoestima e bem-estar daquele que o pratica. Nele, todos os participantes preencheram os instrumentos de avaliação e foram divididos em dois grupos: experimental e controle. O primeiro foi composto por pessoas que realizaram um trabalho voluntário, ao passo que o segundo não participou de nenhum trabalho voluntário. Após três meses, todos responderam novamente os instrumentos e os dados foram analisados estatisticamente. Os resultados demonstraram um aumento significativo de empatia, autoestima e bem-estar subjetivo no grupo experimental após a realização do voluntariado. Já o grupo controle não apresentou diferenças estatísticas significativas. Essa pesquisa revelou que os benefícios da ajuda não ficam restritos a quem recebe, pois também se expandem para quem fornece (Oliveira, 2018).

Durante a execução da pesquisa de mestrado, foram possíveis conversas com voluntários e dirigentes de instituições. Apesar da diversidade de instituições e atividades, uma problemática se manifestou nos relatos daqueles que vivenciam o cotidiano do voluntariado: a dificuldade para a permanência de voluntários em seus compromissos assumidos. Diante da explanação frequente desse fator, fui questionada sobre quais iniciativas poderiam ser desenvolvidas para aumentar a permanência de voluntários nas atividades e instituições. A pesquisa realizada anteriormente não se propunha a investigação de tais fatores, haja vista que objetivava uma avaliação dos efeitos do voluntariado para o voluntário e não as variáveis que interferiam em sua permanência. Entretanto, compartilho da convicção de que uma pesquisadora pode contribuir com a sociedade se estiver atenta às questões que emergem no decorrer de uma pesquisa. Sendo assim, me comprometi com os membros das instituições visitadas a investigar essa questão em uma pesquisa futura, o que veio a ocorrer durante o doutorado.

A partir das demandas do campo e dados da literatura que apontam para uma elevada rotatividade em trabalhos voluntários (Ageu, 2015; Aydinli et al., 2016; Fundação Itaú Social, 2014; Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE], 2018; Jiménez et al., 2009; León, 2008; Livi et al., 2019), a presente tese tem por



objetivo avaliar os fatores que contribuem para permanência e desistência de adeptos do voluntariado. Para tal, serão realizados dois estudos, sendo um qualitativo e outro quantitativo. Espera-se que os resultados obtidos auxiliem nessa lacuna e forneçam dados complementares sobre o voluntariado no Brasil.

## 1. VOLUNTARIADO

*Vivemos numa sociedade de consumidores de acontecimentos em vez de produtores. O voluntário tem a possibilidade de passar do sofá para a vida, onde intervém e produz acontecimentos.*

*Carlos Costa*

A competição faz parte da natureza humana e sua manifestação pode ocorrer de forma saudável e funcional ou desadaptativa, acarretando sofrimentos e prejuízos. Os noticiários exibem diariamente reportagens que ressaltam os seres humanos como autores de negligências, violências e até mesmo atrocidades para com outras pessoas. No entanto, assim como uma parte não se resume ao todo, e maior visibilidade não significa exclusividade, os seres humanos também são capazes de realizar comportamentos de cooperação, inclusive, envolvendo um custo pessoal.

O anúncio de uma tragédia natural ou provocada é um frequente estopim para uma movimentação massiva em prol do auxílio às vítimas. Através de doações ou com a utilização de suas próprias habilidades, pessoas atuam em cenários nos quais não são obrigadas, mas, voluntariamente, tomam a decisão de sair de uma postura passiva frente aos infortúnios alheios e assumem um papel ativo de ajuda. No estado do Rio de Janeiro, durante a estação do verão, principalmente nas regiões serranas, são recorrentes fortes e duradouras chuvas que levam famílias a perderem seus pertences. Face à divulgação de uma nova inundação, as doações de roupas, alimentos e produtos de higiene se avolumam, além das pessoas que se dirigem para os locais atingidos a fim de ajudarem nas buscas aos desaparecidos.

Os ataques promovidos pela *Al Qaeda* contra os Estados Unidos da América (EUA), no dia 11 de setembro de 2001; o incêndio devastador na boate Kiss, no ano de 2013, na cidade de Santa Maria; o rompimento de uma barragem em Brumadinho, Minas Gerais, no ano de 2019; e as chuvas com deslizamentos na cidade de Petrópolis em 2022 além das mortes, tiveram outro elemento em comum, a cooperação de pessoas que ofertaram recursos materiais e imateriais àqueles que de ajuda necessitavam. Esse movimento frequente de solidariedade em contextos adversos ao longo da história

humana revela uma propensão ao oferecimento da ajuda em prol de pessoas que vivenciam vicissitudes de variadas ordens (Krznaric, 2015; Ricard, 2015; Waal, 2010).

Mais recentemente, no início do ano de 2020, diversos países precisaram parar drasticamente as suas atividades cotidianas em razão da pandemia de COVID-19, que brevemente ocasionou a morte de milhares de pessoas ao redor do mundo, desempregos e grande impacto na saúde mental. Frente à medida preventiva de distanciamento social, os comportamentos de ajuda ganharam notoriedade por se expressarem com o uso benéfico da criatividade. Pessoas disponibilizaram aulas gratuitas na internet, prestavam serviços profissionais à distância, faziam compras para idosos que compunham o grupo de risco e doavam cestas básicas para famílias que trancados no ambiente doméstico tinham a companhia da fome e a falta do salário habitual. O movimento de colaboração se manifestou em diferentes países com as especificidades de cada cultura. Presencialmente ou por meios virtuais, individualmente ou participando de grupos, os voluntários exerceram um importante papel nas necessidades potencializadas e emergidas (Bertogg & Koss, 2021; Carlsen et al., 2021; Oliva et al., 2020).

Apesar de tragédias noticiadas em meios de comunicação, tradicionalmente, mobilizarem um engajamento coletivo (Goleman, 2019), as dificuldades sociais duradouras também requerem iniciativas solidárias, que buscam minimizar os danos decorrentes de políticas públicas insuficientes ou fornecer um suporte social com a doação de seu tempo. Atos de ajuda que promovem consequências sociais positivas estão inseridas no *cluster* de comportamentos pró-sociais (Batson et al., 2003) por preencherem três critérios: decisão voluntária, benefício a outras pessoas e ausência de cobrança pela ajuda prestada (Branco, 1983).

Doações de quantias financeiras a transeuntes durante trajetos rotineiros, socorro a pessoas acidentadas e o engajamento em um trabalho voluntário são exemplos de comportamentos pró-sociais. Embora os três exemplos se enquadrem na classificação de comportamentos pró-sociais, o voluntariado apresenta algumas especificidades, tais como, uma avaliação criteriosa, o planejamento para a execução e a continuidade (Davis et al., 1999; Pilati & Hees, 2011; Wilson, 2000).

A decisão por tornar-se um trabalhador voluntário demanda avaliações acerca da atividade, local e periodicidade, que, como consequência, requerem um planejamento sobre como o almejado será alcançado. Diferentemente de uma situação emergencial na qual uma decisão por ajudar ou não é feita de forma rápida e a realização é imediata

(Davis et al., 1999), o voluntariado abrange maior tempo para efetivar a decisão e a sua realização é mais duradoura, além de envolver outras exigências e peculiaridades.

O voluntariado é compreendido como uma atividade regular de ajuda a terceiros, cuja execução é planejada, livre e não fornece nenhuma recompensa financeira ou material a quem realiza (Omoto & Snyder, 1995; Organização das Nações Unidas [ONU], 2016; Oliveira, 2018; Penner, 2002). O auxílio pode ser direcionado a diferentes públicos e ocorrer em circunstâncias diversas. Como resultante, cada país incorpora distintas definições, tradições e classificações (Comissão Europeia, 2011).

No Brasil, as classificações abarcam, prioritariamente, a causa, o lugar e as atividades desenvolvidas. Diante do ensejo por tornar-se um voluntário, pessoas optam pelo engajamento em causas animais, ambientais, políticas, e mais comumente, sociais. Ademais, há especificidades no que tange à causa escolhida, como por exemplo, o tipo de público que vivencia situações de vulnerabilidade social.

O voluntariado pode ser formal, quando associado a uma organização, ou informal, sem qualquer vinculação organizacional. Os voluntários formais podem desenvolver atividades em suas sedes (ex. Casa Ronald McDonald's); se reunirem em postos de trabalho para atuarem com pessoas que não estão no mesmo espaço físico (ex. Centro de Valorização da Vida [CVV]); se dirigirem a outros locais (ex. Projeto Amigos); ou até mesmo expandirem o seu alcance a outros países (ex. Organização Não Governamental [ONG] Fraternidade sem Fronteiras). Já no voluntariado informal, não há vínculos com uma determinada organização. Sozinho ou na companhia de outras pessoas, o voluntário desenvolve as suas atividades, que podem estar relacionadas à carreira profissional (ex. profissionais da área da saúde que atendem gratuitamente em seus locais de trabalho) ou sem qualquer relação com o ofício trabalhista (ex. distribuição de alimentos).

A classificação das atividades se distingue entre voluntariado dirigente e não-dirigente (Delicado, 2001). No voluntariado dirigente, são desempenhadas atividades de gestão, havendo maior poder de decisão acerca das diretrizes da organização. Já no voluntariado não-dirigente, o foco está na execução das atividades com as quais o voluntário se comprometeu, há maior contato com o público-alvo e precisa ocorrer o cumprimento das normas elaboradas e fiscalizadas pelos dirigentes.

Apesar das categorizações vigentes, o voluntariado passou por sucessivas modificações ao longo dos anos. O reconhecimento oficial do início da prática no Brasil é datado em 1532 com a fundação da Santa Casa de Misericórdia na cidade de Santos,

localizada no estado de São Paulo (Souza, 2007). Inicialmente, havia uma associação marcante entre voluntariado e religiosidade, sendo figuras religiosas as principais referências na criação e manutenção de ações em prol de pessoas com enfermidades e privadas de recursos materiais. Ações caritativas pontuais ou regulares dentro de instituições religiosas encontravam estímulos em preceitos cristãos, como “amar ao próximo como a ti mesmo e fazer ao outro o que gostaria que te fizessem”. Embora as motivações religiosas permaneçam como um dos principais fatores que levam à decisão por realizar um trabalho voluntário (Viegas et al., 2019), com o decorrer dos anos, outros ideais passaram a nortear o início da prática, como, por exemplo, a noção de justiça social.

Na década de 1950, surgiram os primeiros movimentos sociais, sindicatos e organizações não-governamentais (ONGs). A força da coletividade exaltava a luta pela obtenção de novos direitos sociais e o reassseguramento dos direitos já obtidos. Posteriormente, na década de 70, diante da “crise do Estado” ocorrida em diversos países, houve um aumento de organizações com fins sociais, que se propunham a suprir carências deixadas pelo Estado no bem-estar social (Canellas, 2017).

Em 1985, o dia 5 de dezembro foi instituído pela Organização das Nações Unidas (ONU) como o Dia Internacional do Voluntariado. Mediante o reconhecimento por parte dessa organização de grande referência, países refletiram a valorização do mesmo a partir de medidas simbólicas, como a instituição no Brasil do Dia Nacional do Voluntariado (28 de agosto). Definições como essas permitiram a introdução do tema na agenda de discussões e de preocupações por parte de políticos e cidadãos (Sobolh & Widman, 2011).

Com o advento da nova Constituição no ano de 1988, os movimentos sociais ressaltavam a necessidade de as pessoas lutarem por direitos dos quais não dependiam, mas que eram importantes para outros membros da sociedade. Nesse período, a noção de assistencialismo perdeu o protagonismo para a cooperação e cidadania, onde os esforços não ficavam circunscritos aos objetivos individuais, mas sim coletivos (Silva, 2007). Em consonância, em 1985, a canção “*we are the world*”, composta por Michael Jackson e Lionel Richie, se tornou um sucesso mundial contendo estrofes exaltando a união e sendo a responsável por uma arrecadação financeira destinada a famílias em vulnerabilidade social no continente africano. No Brasil, o ideal de cidadania, esteve presente em diversas campanhas, sendo uma das mais conhecidas a “Ação da cidadania

contra a miséria e pela vida”, fundada pelo sociólogo Herbert de Souza (Betinho), que expunha a desigualdade social e estimulava a sociedade para ações voluntárias.

O crescente interesse pelo voluntariado no Brasil atingiu o seu apogeu na década de 90 com iniciativas políticas, jurídicas, artísticas e sociais. Em 1997, ocorreu a criação do “Programa Voluntários”, que se propunha à promoção e fortalecimento do voluntariado no país. A partir dele, houve a implantação dos Centros de Referência do Voluntariado e organização de Seminários Regionais de Promoção do Voluntariado. Essas medidas ensejaram treinamentos de voluntários, elaboração de base de dados e maior aproximação entre instituições e candidatos ao voluntariado (Landim & Scalon, 2000). No ano de 1998, foi lançado o filme “*Patch Adams: o amor é contagioso*”, que inspirou a realização de um dos trabalhos voluntários mais populares, o voluntariado hospitalar. No mesmo ano, houve a sanção da Lei do Voluntariado, número 9.608, que regulamentou a prática e inseriu novas exigências, como, por exemplo, a assinatura de um termo no qual o voluntário declara a espontaneidade na realização da prática e a ciência da ausência de quaisquer recompensas financeiras (Brasil, 1998). A adoção de critérios formais, além de corroborar para maior valorização do tema, contribuiu para a inserção da prática voluntária em políticas públicas, como o Programa Nacional de Humanização, que, posteriormente, foi expandido para a Política Nacional de Humanização no Brasil.

Entre o final da década de 90 e o início dos anos 2000, mudanças políticas e sociais passaram a exigir que as organizações sociais saíssem da informalidade e atendessem a novos critérios, principalmente, no que concerne ao planejamento e acompanhamento de recursos. As novas configurações da prática intentavam benefícios mútuos, ou seja, tanto para as organizações como para os seus colaboradores (Silva et al., 2020). Como resultante, ocorreu um aperfeiçoamento da gestão administrativa e financeira das organizações que aderiram, ao passo que outras precisaram encerrar as suas atividades por não conseguirem se adequar às novas regras. Se outrora bastava “fazer o bem”, diante das novas medidas também era preciso haver transparência e eficiência (Santos & Barbosa, 2004).

A partir dos anos 2000, novas pesquisas sobre o voluntariado passaram a ser desenvolvidas internacional e nacionalmente. O ano de 2001 foi proclamado pela ONU como o Ano Internacional do Voluntariado. Em 2009, a *Charities Aid Foundation* (CAF) desenvolveu o índice de “caridade mundial”, onde um dos critérios investigados é a quantidade de voluntários no país. Além dessas medidas visarem o aumento da

motivação de diferentes países para ações solidárias, contribuíram para a ampliação de pesquisas sobre o tema ao redor do mundo.

No Brasil, as pesquisas sociodemográficas desenvolvidas revelaram dificuldades, como a oscilação no número de voluntários ativos e a diminuição de voluntários formais. No ano de 2011, aproximadamente, 18% da população brasileira realizava algum trabalho voluntário (Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística [IBOPE], 2012). Em 2014, 16,4 milhões de pessoas declararam participar, o que equivalia a 11% da população e representava uma queda quando comparado com o ano de 2011 (Fundação Itaú Social, 2014). Em 2016, o número reduziu drasticamente para 6,5 milhões, correspondendo a 3,9% dos brasileiros (IBGE, 2016). Esse declínio estava condizente com a pesquisa promovida pela *Charities Aid Foundation* (2015), na qual pela primeira vez o Brasil não figurava entre os 100 países mais solidários do mundo, desde que o índice foi elaborado em 2009. O relatório indicou que os brasileiros reduziram a quantidade de doações e o tempo oferecido às causas sociais.

No ano de 2017, houve um aumento de voluntários no Brasil para 7,4 milhões de pessoas, sendo o percentual de 4,4% brasileiros (IBGE, 2017). Já em 2018 ocorreu um novo decréscimo para 7,2 milhões de voluntários, ou seja, 4,3% dos brasileiros estavam desempenhando algum trabalho voluntário durante o ano de 2018 (IBGE, 2018). Prosseguindo em queda, os dados oficiais mais recentes revelaram que o número de voluntários em 2019 chegou a 6,9 milhões, o que equivale a 300 mil voluntários a menos do que no ano de 2018 (IBGE, 2019).

Na pesquisa realizada pela Fundação Itaú Social (2014), 28% dos brasileiros declararam já terem participado de trabalhos voluntários, e desses, apenas 11% relataram permanecer na prática. Em congruência, um estudo desenvolvido por Cavalcante (2005) com 13 ONGs da cidade de Natal, localizada no estado do Rio Grande do Norte, indicou que aproximadamente 60% dos voluntários permanecem nas organizações por até dois anos, sendo esse um período curto frente às necessidades organizacionais. Esses dados refletem um dos principais problemas enfrentados pelas organizações voluntárias: a alta rotatividade de voluntários (León, 2008). Sobre a diferença entre voluntários contínuos e temporários, Penner (2002) elucida que as pesquisas sobre o tema têm sido focadas nas motivações para o início da atividade e os efeitos produzidos a partir dela, porém os aspectos que influenciam na prática duradoura ainda precisam ser descortinados.

Os lugares nos quais voluntários desempenham as suas atividades também têm sido investigados. De acordo com o IBGE (2016, 2017, 2018, 2019), há um predomínio do voluntariado formal, dentro de organizações, em detrimento da modalidade informal. Todavia, as pesquisas revelaram um aumento, com o decorrer dos anos, de participantes que se enquadram no voluntariado informal. O percentual de voluntários que optou por auxiliar outras pessoas sem se vincular a alguma instituição em 2016 era de 8,4%, tendo subido para 9% em 2017 e atingido o seu índice mais alto em 2018 com 9,8%.

Conforme os dados ressaltam, apesar da notoriedade que o voluntariado conquistou ao longo das décadas, há uma redução no número de voluntários atuantes e de pessoas que optam por se vincular a uma organização para realizar um trabalho voluntário. Esse cenário pode comprometer a manutenção de organizações que precisam de voluntários para continuarem auxiliando a sociedade. De acordo com os modelos propostos por Omoto e Snyder (1995) e Penner (2002) os motivos que interferem na permanência de um voluntário em uma organização abarcam variáveis disposicionais, centradas em aspectos pessoais do voluntário, como traços de personalidade e habilidades, e variáveis organizacionais, pautadas na relação voluntário-organização.

Uma vez que a escolha por permanecer ou interromper o voluntariado abrange variáveis disposicionais e organizacionais, são necessários estudos que se proponham a investigar tais fatores que interferem positiva ou negativamente na permanência de voluntários dentro de uma organização. A identificação desses fatores poderia viabilizar a elaboração de estratégias que contribuíssem para o aumento das variáveis desejadas e diminuição dos entraves para um voluntariado duradouro.



## 2. VARIÁVEIS DISPOSICIONAIS

*Podemos ser violentos, insensíveis, cruéis, egoístas, indiferentes, mas só quem pode salvar a vida de um ser humano é outro ser humano.*

*Médicos Sem Fronteiras*

O estudo das variáveis disposicionais envolvidas na prática do voluntariado tem sido pautado em dois pontos: motivações que levam as pessoas a se engajarem em um trabalho voluntário e os efeitos produzidos, tanto para a sociedade como para os próprios voluntários. A motivação influencia diretamente na tomada de decisão e na manutenção do trabalho voluntário (Pilati & Hees, 2011; Viegas et al., 2019). Trata-se de uma iniciativa livre e ativa por buscar oportunidades de ajuda, uma análise acerca da escolha da atividade e ponderações sobre a frequência com a qual irá dedicar-se ao trabalho voluntário (Snyder & Omoto, 2008). Ainda que a realização do voluntariado possa ter múltiplas motivações, a empatia e determinados traços de personalidade são frequentemente associados ao voluntariado (Penner, 2002).

A empatia é caracterizada pela compreensão acurada dos pensamentos e sentimentos de outras pessoas, acompanhada por uma sensibilidade emocional e comportamentos que permitem que o alvo da empatia se sinta validado (Falcone et al., 2008). Para que haja a experiência empática, é necessário que três componentes estejam presentes: cognitivo, afetivo e comportamental. O primeiro, denominado como tomada de perspectiva, reflete o entendimento dos pensamentos, necessidades e emoções de outra pessoa (Davis, 1983). O segundo engloba sentimentos oriundos do interesse genuíno pelo bem-estar do outro. Por último, o componente comportamental é a expressão verbal e não verbal que possibilita a percepção de compreensão por parte do alvo da empatia (Falcone et al., 2008). Embora a diferença de contextos e as características pessoais possam contribuir para que um dos componentes esteja mais ativo do que os outros (Feshbach & Feshbach, 2009), a ausência de um destes descaracterizaria a experiência empática (Falcone et al., 2008; Falcone, 2012).

Essa habilidade está associada à redução de conflitos (Davis, 1983), satisfação conjugal (Fonseca & Carvalho, 2016), resiliência (Ceconello & Koller, 2000), emoções positivas (Morelli et al., 2017; Oliveira, 2018), perdão interpessoal (Pinho,

2016; Pinho & Falcone, 2015; Pinho et al., 2016) e manejo da raiva (Falcone et al., 2009). Pessoas com níveis mais elevados de empatia costumam possuir maior número de amizades íntimas (Kardos et al., 2017), apresentam maior proximidade e qualidade em suas amizades (Portt et al., 2020) são mais procuradas em contextos que demandam confiança e envolvem emoções negativas (Morelli et al., 2017), contribuem para a redução de problemas emocionais em pessoas próximas (Burlison, 1985) e tendem a realizar comportamentos pró-sociais (Davis, 1983b; Oliveira, 2018). Tais benefícios da empatia fazem com que ela seja reconhecida como força potencial no funcionamento interpessoal (Oliveira, 2022; Portt et al., 2020).

Indivíduos com níveis mais altos de empatia tendem a se envolver em atos de ajuda com a finalidade de reduzir o sofrimento experienciado por outras pessoas (Davis, 1983b; Davis et al., 1999; Davis et al., 2003). Buscando explicar a motivação para o comportamento de ajuda a outros, sem recompensas e com um custo pessoal, Batson (1991, 1997) propôs a hipótese empatia-altruísmo na qual sugere que o altruísmo seria uma resposta comportamental da experiência empática. Portanto, o indivíduo colocaria em foco pessoas em dificuldade emocional, se sentiria motivado a oferecer ajuda e as ajudaria, genuinamente, sem avaliar possíveis ganhos (Batson & Coke, 1981).

A hipótese empatia-altruísmo é sustentada por evidências neurobiológicas. As relações entre o funcionamento cerebral e a empatia puderam ser melhor investigadas a partir de 1990, quando ocorreu a descoberta dos neurônios-espelho. Uma equipe de neurocientistas realizava experimentos com macacos, cujos cérebros haviam recebido a implantação de eletrodos. Eles observaram que uma região do córtex pré-motor era ativada quando um macaco pegava um objeto. Em seguida, quando um macaco via outro macaco ou ser humano pegar o objeto, a mesma área era ativada, como se o macaco houvesse pegado (Gallese et al., 1996; Rizzolatti & Craighero, 2004; Rizzolatti et al., 1996).

Experimentos subsequentes com macacos e seres humanos, utilizando mapeamento cerebral por ressonância magnética, reproduziram os mesmos resultados. Os neurônios-espelho possibilitam a compreensão dos estados mentais dos outros não pelo raciocínio conceitual, mas pela simulação direta (Rizzolatti, 2005). Isso proporciona o que Goleman (2019) descreveu como uma ponte entre os cérebros de duas ou mais pessoas, que permite ressoarmos com as experiências alheias, assim como as outras pessoas são capazes de ressoar com as nossas. Logo, se presenciar pessoas em contextos positivos impacta positivamente o observador (Fredrickson, 2009; Oliveira,

2018; Snyder & Lopez, 2009), por outro lado, o sofrimento de outras pessoas provoca desconforto e possível ocorrência de reações distintas, como, aproximação ou distanciamento (Krznaric, 2015; Goleman, 2019; Waal, 2010). Nesse dilema, a tomada de perspectiva possui um papel regulador frente à decisão por ajudar ou não (Falcone, 2012).

Diante da presença de uma pessoa em sofrimento, o observador pode apresentar, inicialmente, um maior compartilhamento emocional, sendo tal mecanismo automático. Com a utilização dos processos cognitivos, como a distinção entre o *eu* e o *outro*, há a moderação da experiência emocional levando-a a um nível adequado, o que possibilita a sua expressão por meio de um comportamento de ajuda (Falcone, 2012). Entretanto, se houver uma superposição completa entre o *eu* e o *outro*, o observador pode experimentar tamanho desconforto, que tenderá a buscar alívio para si mesmo, esquivando-se daquele que, efetivamente, está precisando de ajuda. Esse estado é nomeado por Waal (2010) como angústia pessoal e por Batson et al. (1992) como mal-estar pessoal. Caso isto ocorra, é importante redirecionar a atenção ao outro que sofre em vez de focar em si mesmo, assim aumentando a probabilidade de um comportamento de ajuda (Ricard, 2015). Dessa forma, a tomada de perspectiva atua como um elemento moderador do contágio emocional, podendo impedir a ativação da angústia pessoal, contribuir para a regulação emocional, favorecer a empatia, e ensejar o comportamento de ajuda (Falcone, 2012).

Em um estudo que avaliou as relações entre os componentes da empatia e os cinco traços de personalidade, conhecidos como *Big Five*, o Fator Neuroticismo predispe os componentes emocionais da empatia e a angústia pessoal (Falcone, 2014). Tais resultados são coerentes com as características deste traço de personalidade, uma vez que revela sensibilidade elevada, tensão, preocupação, pouco controle dos impulsos e tendência a experimentar emoções negativas (Hutz & Nunes, 2001; Nunes et al., 2018). Essas características predispõem à angústia pessoal (Eisenberg & Eggum, 2009). Do mesmo modo, uma vez que tendem a se manter autofocados e ansiosos, em razão de suas preocupações, indivíduos com o traço de neuroticismo apresentam dificuldades para tomar a perspectiva dos outros ou de serem flexíveis, o que compromete a experiência empática e o oferecimento de comportamento de ajuda efetivo (Falcone, 2014).

Em contraste, a amabilidade é o traço de personalidade que melhor prediz a empatia (Falcone, 2014). Esse traço apresenta como características uma tendência ao

cuidado de outras pessoas e maior afetividade, portanto pessoas com traço de elevada amabilidade são mais empáticas, sensíveis aos estados emocionais dos outros e cooperativas (Andrade, 2008; Falcone, 2014; Nunes et al., 2018). Davis (1983b) verificou que indivíduos com maiores níveis de preocupação empática relataram valores mais altos de doações ao programa *Telethon*, que foi criado em 1966, nos Estados Unidos, para auxiliar no tratamento de crianças e adolescentes com distrofia muscular. O autor destaca que a probabilidade de assistir programas como este é maior entre aqueles com níveis mais elevados de empatia e sugere que nestes há uma maior tendência para a exposição a alvos demandantes de ajuda.

Em concordância, Smith (1992) encontrou em participantes que pontuaram maiores níveis de empatia um maior desejo de participar de experiências que pudessem produzir compaixão, apoiando a noção de que a empatia influencia na disposição de um indivíduo para entrar em situações que podem desencadear a experiência empática. Partindo deste princípio, Davis et al. (1999) levantam a hipótese de que as pessoas mais empáticas tendem a optar por entrar em situações ativadoras da empatia devido às respostas emocionais prováveis de ocorrerem em tais situações, como, por exemplo, a experimentar bem-estar ao ajudar.

Embora as motivações empáticas sejam as mais frequentemente encontradas, outras também se fazem presentes na tomada de decisão por tornar-se um voluntário. São exemplos de motivações autocentradas: a busca por satisfação pessoal (Oliveira, 2018), inserção da prática no currículo profissional (Silva & Feitosa, 2002; Viegas et al., 2019) e crescimento pessoal ao vivenciar novas situações (Oliveira, 2018).

Viegas et al. (2019), a partir de entrevistas com voluntários, verificaram que apesar de nem todas as motivações envolvidas na escolha da realização do trabalho voluntário serem focadas em outras pessoas, com o passar do tempo, parece haver uma mudança na motivação para a permanência. Em outras palavras, os motivos para iniciar não necessariamente são os mesmos que levam a continuar. Os pensamentos relatados pelos voluntários indicaram o desejo de aliviar sofrimento, promover auxílio e contribuir para o bem-estar de outras pessoas, bem como os pontos positivos citados estavam relacionados à contribuição oferecida aos outros, que desencadeavam a experiência de satisfação pessoal. As autoras sugerem que o fato das crenças e pontos positivos encontrados durante a realização de um trabalho voluntário serem focados no outro e não em si, favorece a mudança na motivação e, conseqüentemente, na manutenção do trabalho voluntário.

Se por um lado, níveis elevados de empatia favorecem o engajamento em um trabalho voluntário, por outro, a realização da prática também é capaz de proporcionar o aumento da habilidade empática (Krznaric, 2015; Oliveira, 2018; Viegas et al., 2019; Snyder & Lopez, 2009). Em um experimento no qual as pessoas tiveram os seus níveis de empatia mensurados antes de realizar um trabalho voluntário e depois de realizarem por três meses, os resultados revelaram um aumento no nível de empatia após o período de atuação na atividade voluntária (Oliveira, 2018). Ademais, os voluntários do grupo experimental descreveram mudanças em suas perspectivas que ultrapassavam o contexto do voluntariado, passando a compreender melhor as diferenças, avaliar as suas dificuldades com menor intensidade emocional desagradável e valorizar as oportunidades existentes. Além da alteração cognitiva reportada, os participantes perceberam um aumento da sensibilidade e do esforço para melhorias em outros papéis sociais, tais como, na condição de filhos, cônjuges e amigos. Em congruência, voluntários entrevistados por Freire-Filho (2016) e Viegas et al. (2019) relataram que após o início da atividade voluntária se tornaram mais sensíveis e úteis às necessidades das outras pessoas. Sendo assim, a literatura aponta o trabalho voluntário como uma atividade regular que contribui para o desenvolvimento dos componentes cognitivo, afetivo e comportamental da empatia.

Apesar de algumas pessoas apresentarem maior predisposição à empatia, essa habilidade pode ser desenvolvida e aprimorada por meio de um treinamento específico (Falcone, 1999), pelo processo natural de modelação (Bandura, 1979) e pelas diversas experiências interpessoais (Hoffman, 1982; Krznaric, 2015; Oliveira, 2018; Oliveira, 2022). Além disso, as condições emocionais e contextuais interferem para uma maior ou menor empatia. Diante da experiência de emoções desagradáveis como a raiva, preocupação ou tristeza, há menor propensão à consideração empática e comportamentos de ajuda (Goleman, 2019), ao passo que emoções positivas favorecem maior flexibilidade cognitiva, criatividade, resiliência e ações voltadas para o auxílio a outras pessoas (Achor, 2012; Estrada et al., 1997; Fredrickson, 2009, 2015). Portanto, se a máxima popular assevera que “o bem é contagioso”, as pesquisas endossam que o bem-estar pode ser um meio pelo qual os indivíduos ficam mais predispostos a contribuir para o bem-estar dos demais.

A noção de bem-estar é apresentada na literatura a partir de diferentes nomenclaturas e definições. Ainda que não haja um consenso, o termo bem-estar subjetivo (BES) tem sido utilizado com maior frequência por englobar a compreensão

de que há singularidades na avaliação de bem-estar, ou seja, em condições similares algumas pessoas podem avaliar que estão experimentando bem-estar, enquanto outras não. Ademais, a subjetividade corrobora com as evidências científicas de que as propriedades objetivas, como dinheiro, beleza e poder podem influenciar o BES, mas não são necessárias a ele nem garantias dele (Cloninger, 2004; Csikszentmihalyi, 1999; Diener & Seligman, 2004; Powell, 2012). Inclusive, pessoas com poder aquisitivo acima da média costumam ser mais tensas e não destinam tempo a atividades prazerosas com regularidade, que poderiam proporcionar o aumento do bem-estar (Kahneman *et al.*, 2006).

Dada a sua complexidade, o construto de BES é reconhecido como uma estrutura tripartite por possuir três dimensões: satisfação com a vida, afetos positivos e afetos negativos (Albuquerque & Tróccoli, 2004; Krieger, 2016; Martinez & Garcia, 1994; Pacico & Bastianello, 2014). A dimensão da satisfação com a vida é o componente cognitivo e concerne ao julgamento que o indivíduo faz de sua vida, refletindo o quão distante ou próximo ele se percebe de suas aspirações. Já o componente afetivo é dividido em afetos positivos e afetos negativos. O afeto positivo é um estado de contentamento e prazer experimentado em um dado momento, enquanto o afeto negativo corresponde a um estado de desprazer que inclui sentimentos desagradáveis como ansiedade e irritação (Albuquerque & Tróccoli, 2004).

Ao avaliar o BES, além da subjetividade ser levada em consideração, há a necessidade de uma avaliação global que envolva várias áreas da vida e o entendimento de que para a experiência de BES há um predomínio de afetos positivos sob os negativos e não a ausência dos últimos. Dentre os fatores que interferem no BES destacam-se: predisposições genéticas (Fernandes, 2021; Snyder & Lopez, 2009), traços de personalidade (Nunes *et al.*, 2009) e relacionamentos interpessoais (Achor, 2012; Goleman, 2019; Snyder & Lopez, 2009).

As relações e atividades com outras pessoas envolvem uma mútua influência, pois afetamos os outros e somos afetados por eles. Na prática do voluntariado, pessoas se doam a fim de propiciar algo de positivo a uma ou mais pessoas, contudo o agente da ajuda também se torna alvo de efeitos no bem-estar. A antiga máxima popular de que “fazer o bem faz bem” já foi testada e confirmada empiricamente no momento do auxílio e após a sua execução.

Pesquisas que investigaram os marcadores neurobiológicos envolvidos em comportamentos de ajuda revelaram uma associação com substratos neurais

contribuintes para o bem-estar (Moll et al., 2006). Estudos que avaliaram, especificamente, as relações entre voluntariado e variáveis positivas apontaram que a prática está associada a emoções positivas (Oliveira, 2018), gratidão (Oliveira, 2018; Rodrigues, 2010), satisfação pessoal (Viegas et al., 2019) e aumento da autoestima (Monteiro et al., 2012; Oliveira, 2018). Em consonância, entrevistas com voluntários ressaltam que os efeitos positivos desse comportamento regular de ajuda não ficam circunscritos ao momento da atividade (Sobolh & Widman, 2011). Logo, assim como o bem-estar favorece o engajamento em ações pró-sociais (Achor, 2012; Fredrickson, 2015), as ações pró-sociais também contribuem para o bem-estar (Oliveira, 2018; Snyder & Lopez, 2009).

Os efeitos neurobiológicos relacionados à satisfação ao ajudar foram investigados por Moll et al. (2006) em um experimento no qual descobriram que ajudar ou pensar em ajudar, anonimamente, alguém em necessidade, ativa no cérebro o mesmo sistema de gratificação mesolímbico que é ativado quando uma pessoa é beneficiada com uma recompensa monetária. O ato de doar e as consequências fisiológicas também foram avaliados por Miller et al. (2015), que encontraram um aumento do tônus vagal, sendo este um indicador do funcionamento do sistema nervoso parassimpático. Os autores sugeriram que além de proporcionar bem-estar, os comportamentos pró-sociais podem auxiliar na proteção e intervenção contra quadros prejudiciais à saúde. Em conformidade, o engajamento em um trabalho voluntário é prescrito pela ONU (2003) como uma das ações que auxiliam a saúde física e emocional ao longo do processo de envelhecimento.

O voluntariado, que corresponde a um comportamento regular de doação do tempo em atividades voltadas a outras pessoas, tem sido relacionado à experiência de emoções positivas, aumento da satisfação com a vida e redução de afetos negativos (Oliveira, 2018). Esses achados apontam para a contribuição do trabalho voluntário para o bem-estar em seus três fatores.

A realização de comportamentos que proporcionam consequências desejadas é reforçada positivamente (Post, 2005; Skinner, 1974). Uma vez que o voluntariado enseja bem-estar, favorece o desenvolvimento da habilidade empática e atua como fator protetor à saúde, logo era esperado que os voluntários se mantivessem na prática. Entretanto, os dados divergem dessa expectativa por apontarem uma elevada rotatividade e declínio no número de adeptos.

Diante da comparação entre permanentes e desistentes de atividades diversas que contemplam dificuldades, a resiliência tem aparecido como um construto que contribui para o enfrentamento, recuperação e superação de adversidades (Bonanno, 2012). Apesar da diversidade de definições, a resiliência necessariamente envolve a exposição a um ou mais eventos adversos e uma adaptação positiva a eles (Luthar et al., 2000).

A concepção vigente é a de que a resiliência constitui um processo interativo, que abrange fatores externos (ex. suporte social) e internos (ex. forças pessoais), possibilitando a adaptabilidade necessária para um bom funcionamento (Pinho, 2016). Apesar da escassez de estudos que associem trabalhos voluntários à resiliência, na problemática de desistência dos compromissos assumidos, a resiliência parece ser um construto a ser melhor investigado, tendo em vista que ela possibilita um ajustamento funcional mediante a cenários desfavoráveis, nos quais outros poderiam desistir.

A literatura tem explorado as influências das variáveis disposicionais para o início de um trabalho voluntário e os efeitos do trabalho voluntário para essas variáveis. Por conseguinte, pesquisas que se proponham a avaliar como os aspectos disposicionais influenciam na manutenção do trabalho voluntário, poderiam contribuir para a lacuna acerca das características pessoais que auxiliam ou dificultam a permanência nesse comportamento pró-social.



### 3. VARIÁVEIS ORGANIZACIONAIS

*A gente espera do mundo e o mundo espera de nós,*

*Lenine*

Na temática do voluntariado, as variáveis organizacionais compreendem um escopo de fatores que podem influenciar na tomada de decisão por se tornar um voluntário em uma determinada organização, permanecer ou se desligar dela. Enquanto as variáveis disposicionais refletem características próprias dos indivíduos, as variáveis organizacionais existem na relação voluntário-organização, como, por exemplo, o comprometimento organizacional, as relações interpessoais que são estabelecidas no ambiente e a gestão de atividades.

Quando o voluntário experimenta satisfação com a organização, com os membros e as atividades desenvolvidas, há variáveis organizacionais favoráveis e reforçadoras, o que contribui para a sua permanência. No entanto, diante da insatisfação com esses fatores, tais variáveis são desfavoráveis e podem acarretar a desvinculação.

Em um estudo realizado por Nogueira-Martins, Bersusa e Siqueira (2010) com voluntários em hospitais, foram identificados os seguintes fatores indesejados: mudança frequente de coordenadores, reações negativas de assalariados, demandas por atividades nas quais os voluntários não se sentem aptos e sobrecarga de trabalho. A presença dessas variáveis no cotidiano de voluntários pode desestimulá-los e levá-los a deserção, o que gera um aumento do número de atividades a serem realizadas por outros voluntários, por necessidade, e não pela própria vontade.

Por perceber a necessidade real e/ou pela dificuldade em verbalizar o desejo por recusar o pedido para mais uma atividade, o voluntário pode acumular mais compromissos do que deseja, comprometendo a sua motivação para a permanência na instituição. O excesso de demandas é um fator que predispõe à fadiga, afetos negativos, insatisfação e até mesmo a quadros clínicos, como, por exemplo, o *burnout*. Dessa forma, estudos têm sido desenvolvidos a fim de explorar as variáveis no cotidiano do voluntariado que podem levar ao *burnout* e o abandono posterior das atividades (Fuertes & Jiménez, 2000; López-Cabanas & Chacón, 1997).

Outro fator que favorece a desmotivação para permanência é a falta de reconhecimento dos serviços prestados e dos esforços requeridos (Viegas et al., 2019).

Embora o voluntariado pressuponha a livre decisão em realizar comportamentos de ajuda, quando os voluntários percebem que não há por parte dos dirigentes ou parceiros de trabalho o reconhecimento do seu papel, o desejo de colaborar sofre interferências negativas. As expectativas de reconhecimento são maiores entre voluntários mais antigos (Schlesinger et al., 2015) que também acabam apresentando mais motivações autocentradas para a permanência, como o ensejo por continuar experimentando emoções positivas (Buscemi & Celdrán, 2014). Apesar das expectativas maiores por parte dos mais antigos, as organizações precisam de um cuidado com todos na abordagem verbal utilizada e por meio de estratégias coletivas que ressaltem o valor dos diferentes voluntários para o alcance de resultados individuais e coletivos.

Em um levantamento realizado pelo *Singapore National Volunteer Centre* (2002) foram identificadas como causas da interrupção do trabalho voluntário: excesso de responsabilidade (18%), exaustão (18%), falta de realização (17%) e falta de valorização (16%). Apesar de Dávila et al. (2005) concluírem, a partir de um estudo longitudinal, que a maioria dos voluntários abandona as atividades em decorrência de problemáticas pessoais como falta de tempo, incompatibilidade de horários e responsabilidades familiares, muitos fatores poderiam ser reversíveis a partir de medidas lideradas pela gestão. São exemplos de problemáticas organizacionais, que requerem atenção por parte de dirigentes, discordâncias ideológicas, insatisfação com a atividade demandada e conflitos interpessoais.

Os projetos coletivos costumam envolver divergências e conflitos, todavia alguns são superáveis enquanto outros podem incidir no encerramento de atividades em comum. A falta de comprometimento por parte de outros voluntários e as críticas em demasia foram considerados pontos negativos no exercício do voluntariado (Viegas et al., 2019) e causas possíveis para a desistência (Dávila et al., 2005).

A religiosidade tem sido apontada como uma das motivações frequentes para o início do voluntariado por permitir o exercício de valores espirituais e/ou religiosos (Amorim & Amatuzzi, 2011; Viegas et al., 2019; Piccoli & Godoi, 2012), contudo também tem sido citada como um dos motivos que levam à desistência (Ageu, 2015; Lemos, 2016). Se decepcionar com outros voluntários que comungam da mesma religião, perceber uma contradição entre as ações incentivadas e as condutas adotadas, e passar por situações que abalem a fé comprometem a motivação para permanecer na organização. Apesar desse fator ser recorrente na literatura, há um predomínio de estudos que abordam a religiosidade em organizações religiosas e não a

influência dessa variável em organizações laicas, o que indica um campo a ser explorado.

Se por um lado algumas variáveis organizacionais se relacionam ao abandono do trabalho voluntário, por outro, diferentes fatores são protetores e motivadores para a permanência. Em um estudo desenvolvido por Oliveira (2018), no qual os participantes do grupo experimental realizaram um trabalho voluntário por três meses, todos os participantes responderam que pretendiam permanecer na organização, pois além estarem satisfeitos com o trabalho voluntário, igualmente, estavam com a organização.

Omoto e Snyder (1995) e Penner e Finkelstein (1998) identificaram em suas pesquisas o elemento em comum de que os voluntários permaneciam mais tempo na instituição se estivessem mais satisfeitos com o tratamento recebido e com o desenvolvimento de suas atividades. Isso foi reiterado por León (2014), cuja análise de regressão revelou que a satisfação com a atividade voluntária é um preditor significativo do número de horas investido no voluntariado, bem como a satisfação com a organização prediz a motivação para permanecer como voluntário no futuro. Devido às demandas urgentes ou número reduzido de voluntários, as atividades desempenhadas podem não corresponder as preferências de voluntários, porém a alocação de voluntários em tarefas mais alinhadas com os desejos pode contribuir para maior satisfação, engajamento e permanência.

Tendo em vista que a satisfação é preditora do comprometimento organizacional (Bateman & Strasser, 1984), é necessário identificar quais medidas podem ser tomadas para que o voluntário se sinta bem ao pertencer à organização, porquanto o comportamento de ajuda pode ocorrer em várias organizações ou mesmo de forma independente. A satisfação com a organização tende a aumentar quando os voluntários percebem que a organização respeita as preferências do voluntário e elabora estratégias que contribuam para a execução das tarefas, como, por exemplo, oferecendo treinamentos para questões que ultrapassam os conhecimentos dos voluntários (León, 2014).

Na pesquisa de Buscemi e Celdrán (2014), quando comparadas as motivações para o início do voluntariado e para a permanência, foi observado um aumento considerável nas motivações autocentradas em detrimento das motivações heterocentradas. Os autores apontam que a satisfação consigo e os sentimentos resultantes ao ajudar parecem influenciar mais na decisão por continuar do que a possibilidade de auxiliar a terceiros.

Nesse sentido, Aydinli et al. (2015) propuseram que ao abordar comportamentos pró-sociais duradouros não haja uma visão dicotômica, mas sim integradora, na qual são exploradas as motivações extrínsecas e intrínsecas e a forma como elas se afetam. Haja vista que a permanência em um trabalho voluntário inclui motivações voltadas para si e para os outros (Buscemi & Celdrán, 2014; Oliveira, 2018), para a redução da rotatividade, absenteísmo e eliminação de atividades por falta de voluntários, dirigentes e não-dirigentes não podem ater-se apenas ao público-alvo, sendo necessário também um cuidado para com os próprios fornecedores da ajuda. A identificação dos fatores reforçadores ou desestimulantes em uma organização é o primeiro passo para que reajustes necessários e melhorias possam ser feitos.

#### 4. JUSTIFICATIVA

*Se percebemos que a vida realmente tem um sentido, percebemos também que somos úteis uns aos outros. Ser um ser humano é trabalhar por algo além de si mesmo.*

*Viktor Frankl*

Apesar das evidências sobre os benefícios do voluntariado para os próprios voluntários, bem como a relevância do seu papel social perante dificuldades materiais e imateriais, existem inúmeras lacunas quanto aos fatores que interferem em uma realização duradoura. Mediante um predomínio de estudos acerca das motivações para tornar-se um voluntário e as consequências pessoais e sociais da prática, é reconhecido que o início pode ocorrer por motivos autocentrados e centrados no outro, e os efeitos são positivos para a sociedade e para os fornecedores da ajuda. No entanto, os achados se contrastam com uma das principais problemáticas vivenciadas por aqueles que estão envolvidos com o voluntariado: a desistência de voluntários. Isso enfatiza a necessidade de identificar o que contribui para permanência ou desistência de um trabalho voluntário e de uma organização social.

Os estudos encontrados são, em maioria, internacionais, revelando uma defasagem do tema no cenário nacional, que poderia contribuir para um possível viés cultural, carecendo de dados que envolvam as problemáticas vivenciadas pelos voluntários brasileiros. A realização de estudos com voluntários brasileiros e instrumentos validados para o nosso cenário poderia contribuir para maior conhecimento dos aspectos que envolvem o cotidiano do voluntariado no Brasil.

Uma vez que variáveis disposicionais e organizacionais atravessam a prática, a investigação de ambas auxiliaria no entendimento de como as características pessoais dos voluntários e o funcionamento das organizações englobam facilitadores e obstáculos para a continuidade desse comportamento pró-social. Para isso, um método que incluísse uma avaliação quantitativa e qualitativa seria mais indicado.

O desenvolvimento de pesquisas com voluntários de uma determinada organização tem sido mais recorrente e produziu dados relevantes sobre o voluntariado. Todavia, a participação de voluntários de diferentes organizações, ou seja, que contemplam finalidades e atividades diversificadas, poderia reduzir os vieses de apenas

uma organização estudada, além de fornecer dados que refletissem de forma mais aproximada a multiplicidade de organizações.

Por fim, os estudos voltados para a avaliação dos fatores relacionados ao voluntariado contínuo possuem, comumente, uma amostra composta apenas por voluntários atuais. Os resultados poderiam ser enriquecidos se também houvesse a participação de ex-voluntários, que deixaram de realizar as atividades com as quais haviam se comprometido.

Sendo assim, esta pesquisa visa contribuir para as lacunas atuais quanto às variáveis relacionadas à prática voluntária, que influenciam positiva ou negativamente para um engajamento longínquo. A identificação de tais variáveis viabilizaria futuras intervenções que se propusessem a minimizar as problemáticas encontradas e ampliar o que favorece a motivação para a permanência de voluntários.

## 5. OBJETIVOS E HIPÓTESES

*Você nunca sabe que resultados virão da sua ação, mas se você não fizer nada, não existirão resultados.*

*Mahatma Gandhi*

O objetivo da presente pesquisa consistiu na avaliação dos fatores disposicionais e organizacionais que contribuem para a permanência ou desistência do voluntariado formal duradouro. Para o alcance deste objetivo geral, foram realizados, com voluntários e ex-voluntários, dois estudos, sendo um qualitativo e outro quantitativo.

Os objetivos específicos do estudo qualitativo incluíram: a) identificar as motivações para o início do voluntariado; b) investigar as motivações para a permanência de voluntários atuais; c) investigar as motivações para a desistência de ex-voluntários; d) conhecer os pontos positivos envolvidos na prática; e) conhecer os obstáculos envolvidos na prática; f) identificar os pontos positivos das organizações; g) identificar os pontos negativos das organizações; h) encontrar sugestões de melhorias por parte de voluntários e ex-voluntários.

Tendo por base a literatura acerca do tema, as hipóteses para o estudo qualitativo são: a) as motivações para o início das atividades dos voluntários atuais e ex-voluntários serão autocentradas e heterocentradas; b) as motivações para a permanência dos voluntários atuais serão autocentradas e heterocentradas; c) as motivações para a desistência incluirão aspectos diretamente relacionados à prática e/ou organização, mas também circunstâncias independentes do contexto do voluntariado; d) os pontos positivos serão autocentrados e heterocentrados; e) os obstáculos irão abranger variáveis disposicionais e organizacionais; f) os pontos positivos das organizações serão autocentrados e heterocentrados; g) os pontos negativos das organizações serão autocentrados e heterocentrados; h) as sugestões de melhorias apresentadas abarcarão atividades, diretrizes e relações interpessoais.

Já o estudo quantitativo, contém os seguintes objetivos específicos: a) avaliar empatia, angústia pessoal, traços de personalidade (amabilidade e neuroticismo), bem-estar subjetivo e resiliência em voluntários atuais; b) avaliar empatia, angústia pessoal, traços de personalidade (amabilidade e neuroticismo), bem-estar subjetivo e resiliência

em ex-voluntários; c) comparar empatia, angústia pessoal, traços de personalidade (amabilidade e neuroticismo), bem-estar subjetivo e resiliência de voluntários e ex-voluntários; d) analisar os resultados obtidos com base na literatura sobre o tema. A partir de estudos anteriores, as hipóteses são: a) os voluntários atuais apresentarão níveis mais elevados de empatia, amabilidade, bem-estar e resiliência; e b) os ex-voluntários vão apresentar níveis mais elevados de angústia pessoal e neuroticismo.



## 6. ESTUDO QUALITATIVO

*Quem caminha sozinho pode até chegar mais rápido, mas  
aquele que vai acompanhado, com certeza, vai mais longe.*

*Clarice Lispector*

### 6.1 Método

O presente estudo adotou o método qualitativo que visa a compreensão de significados dos fenômenos humanos por meio da perspectiva de participantes que compartilham e aprofundam as suas experiências (Turato, 2013; Sampieri et al., 2013). É indicado, especialmente, para estudos que envolvem relações entre indivíduos, instituições e movimentos sociais, bem como crenças, valores e sentidos (Minayo, 2007). Dentre os elementos que caracterizam a abordagem qualitativa destacam-se: o estudo do significado da vida das pessoas em condições reais; representações de opiniões pessoais; abrangência de condições contextuais em que as pessoas vivem; contribuições com revelações sobre conceitos que podem ajudar a explicar o comportamento humano social e o esforço pelo uso de múltiplas fontes de evidências (Yin, 2016).

Existem diferentes técnicas de organização e análise dos dados na pesquisa qualitativa, sendo a Análise de Conteúdo uma das mais utilizadas. Nela, ocorre “uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação, e, em seguida, por reagrupamentos segundo o gênero (analogia), com os critérios previamente definidos” (Bardin, 2016, p. 147). De modo geral, o método qualitativo pressupõe como etapas: a compilação da base de dados, decomposição de dados, recomposição, interpretação e conclusão (Yin, 2016).

De acordo com Bardin (2016), a Análise de Conteúdo sintetiza os diferentes processos em torno de três polos cronológicos: pré-análise; exploração do material; e tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Na pré-análise, o pesquisador organiza as ideias iniciais e planeja um esquema para tornar tais ideias operacionais. A exploração do material abrange operações de codificação, decomposição e enumeração a partir das regras formuladas anteriormente. Por fim, o tratamento dos resultados

obtidos acompanhados de inferências e interpretações tornam os dados brutos em dados significativos (Bardin, 2016). Tais procedimentos sistemáticos foram seguidos nessa pesquisa.

## **Participantes**

Participaram deste estudo 40 sujeitos, de ambos os sexos, a partir de 18 anos e até 73 anos. Destes, 20 eram voluntários atuais, que estavam realizando um trabalho voluntário em uma organização, há, no mínimo, seis meses, ao passo que 20 eram ex-voluntários de alguma organização, que realizaram um trabalho voluntário, por, no mínimo, seis meses.

A amostra geral foi composta por 80% de mulheres e 20% homens. A média de idade foi de 38,06 anos. Dentre os participantes, 82,5% possuíam nível superior completo, 12,5% nível superior incompleto e 5% ensino médio completo. Os solteiros compuseram 40% da amostra; 52,5% eram casados; 5% divorciados e 2,5% viúvos. Quanto à religião, 12,5% dos participantes eram católicos, 7,5% eram evangélicos, 65% espíritas, 12,5% não tinham religião e 2,5% possuíam outra religião.

## **Material**

O material utilizado neste estudo incluiu: a) Termo de Consentimento Livre e Esclarecido; b) Ficha do participante; e c) entrevista semiestruturada

a) Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE): Cada participante recebeu uma via do TCLE (Apêndice A). De forma clara e objetiva, o documento expunha a possibilidade de contribuição do estudo para o aumento de conhecimentos relacionados ao voluntariado e a ausência de obrigatoriedade, despesa e pagamento pela participação.

b) Ficha do participante (Apêndice B): continha perguntas relativas à idade, sexo, escolaridade, religião, estado civil, número de filhos e escolaridade. Também havia um campo no qual cada participante assinalou se pertencia ao grupo de voluntários ou ex-voluntários.

c) Entrevista semiestruturada (Apêndice C): o roteiro foi construído, colaborativamente, com a orientadora, conforme a literatura acerca do tema e os objetivos da pesquisa. As perguntas abrangeram as experiências no trabalho voluntário e nas organizações escolhidas, tendo como foco a identificação de variáveis positivas e negativas que contribuem, respectivamente, para a continuidade ou desistência do voluntariado. Os voluntários responderam a sete perguntas e os ex-voluntários a oito. Essa diferença no

número de questões ocorreu devido à inserção da pergunta direcionada aos motivos para a desistência da atividade voluntária.

### **Procedimentos**

O projeto, inicialmente, foi encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa (COEP) da UERJ, através da Plataforma Brasil. Após a sua aprovação, mediante o parecer nº 3.002.657 (Anexo A), ocorreu o recrutamento dos participantes, por meio de redes sociais digitais. Na concordância em participar do estudo, foram agendadas as entrevistas individuais, por telefone. Todos receberam as explicações sobre as diferentes etapas da pesquisa e assinaram o TCLE. As respostas dos participantes foram gravadas digitalmente com um *smartphone*, visando a fidelidade máxima do discurso de cada participante. Posteriormente, todas as entrevistas foram ouvidas e transcritas na íntegra para um arquivo digital. Não houve a determinação de duração das entrevistas, o que permitiu maior comodidade e flexibilidade a cada participante. A revisão das transcrições foi realizada duas vezes por meio da comparação entre os áudios originais e os textos contidos no *Word* com a finalidade de eliminar possíveis erros nas transcrições.

### **Análise dos dados**

Os dados brutos transcritos passaram por uma pré-análise, etapa que consistiu na impregnação do discurso, na qual os dados foram relidos até a obtenção da clareza das principais informações de cada resposta. Em seguida, foi realizada a análise, ou seja, fragmentação do texto em unidades, seleção de partes semelhantes de conteúdo e agrupamento das unidades em categorias explícitas de análise textual (Bardin, 2016). Os dados categorizados foram apresentados à orientadora para uma supervisão e discussão dos resultados, sendo esta etapa denominada e indicada por Turato (2013) como validação externa.

## **6.2 Resultados e discussão: permanência**

A análise de conteúdo realizada por meio de 40 entrevistas resultou em 15 categorias de fatores que contribuem para a permanência do trabalho voluntário e 13

para a desistência. Na maioria dos relatos identificou-se uma combinação entre diferentes motivos disposicionais e organizacionais, tanto para a permanência como para a desistência do trabalho voluntário. As tabelas 1 e 2 apresentam as categorias emergidas, respectivas porcentagens de participantes que as mencionaram e trechos das entrevistas que as ilustram.

**Tabela 1 - Fatores para a permanência**

<b>Categorias para a permanência</b>	<b>Percentual de participantes</b>	<b>Trechos das entrevistas</b>
Pró-social	92,5% (N=37)	“O que temos que pensar ao fazer um trabalho voluntário é que vamos ajudar outras pessoas, ajudar ao próximo, o mundo está caótico e triste. Não somos capazes de salvar o mundo, mas se cada um fizer a sua parte, podemos construir um mundo melhor. O principal é pensar no próximo, tentar ajudar o próximo” (ex-voluntária 02).
Bem-estar ao ajudar	75% (N=30)	“Quando você faz um trabalho voluntário, o que você recebe é muito diferente do dinheiro, mesmo que o dinheiro seja muito importante e necessário. É uma satisfação, uma gratidão ao ver o outro sendo bem acolhido e se sentindo bem. São coisas assim que preenchem o nosso coração. . . Deu para sentir um pouco esse espírito da Madre Teresa. Todas essas pessoas que fizeram um trabalho grandioso pensando no outro, sabe? Hoje eu consigo entender o que levou essas pessoas a fazerem algo tão grandioso assim: é esse bem-estar, que te nutre, que te dá forças, que te dá um desejo de continuar esse trabalho. Contagia a gente” (voluntária 13).
Mudanças virtuosas	70% (N=28)	“A gente se torna mais grato, passa a reclamar menos da vida. É justamente isso: tirar o foco um pouquinho de você mesmo. Você passa a trabalhar um pouquinho mais o seu lado altruísta e deixa seu lado egoísta. É a minha razão de viver, o meu equilíbrio. Eu tenho o meu trabalho material que me dá as condições financeiras, mas o suporte mesmo é essa parte do trabalho voluntário, que dá um gás para continuar a vida . . . A gente se torna mais humano, passa a respeitar mais todas as pessoas, seja em termo de sexo, cor, raça, qualquer coisa. A gente se torna mais humano e tem mais sensibilidade” (Voluntária 11).
Senso de Pertencimento	70% (N=28)	“Sabe o que eu acho que faz os voluntários ficarem? Criar laços. É um ponto de vista, não é nada científico ou uma pesquisa, é só uma impressão. . . Tudo bem que é uma causa legal e que chama as pessoas por ser com crianças,

mas acho que o cuidado com o voluntário faz criar ali um laço ou uma coisa social . . . Sempre fazemos uma coisa diferente e isso ajuda muito, faz com que as pessoas se sintam queridas naquele ambiente e que não queiram sair. . . Uma coisa que aprendi lá, para a vida mesmo, porque eu não trabalhava com voluntariado e não tinha nenhuma experiência com essas coisas, mas aprendi essa questão de valorizar as pessoas. Quando a pessoa se sente parte do time, valorizada, reconhecida, ela tem a tendência de continuar fazendo (voluntária 12).

Reconhecimento pessoal e funcional	62,5% (N=25)	“Confesso que fiquei mais na visita dos asilos, porque o que mais me faz sentir bem é ver que estou fazendo a diferença no lugar. Isso me motiva, porque se parecer que não estou fazendo a diferença, que poderia ficar em casa e ninguém ia notar, eu perco o meu interesse. O que me mantém mesmo é ir a lugares que sempre sou vista como importante e consigo perceber que estou fazendo a diferença para alguém, mesmo que seja só uma pessoa” (voluntária 3).
Satisfação com a atividade	52,5% (N=21)	“Eu me dei conta de como é liberador poder ler, ter acesso à cultura, ao conhecimento e quanto eu compartilhando e vivendo aquilo que eu gostava de fazer com alguém aumentava para mim. Era uma dose dupla ou tripla de descobertas muito enriquecedoras. . . Quando entro para ler uma manhã por semana, às vezes estou diante de coisas horrorosas, mas entro numa bolha de amor dentro da leitura. É uma coisa. Todos os dois, a criança e eu, somos transportados para um novo ritmo, um novo mundo . . . eu diria para as pessoas o que a minha vó me disse: fazer algo que eu goste, que tenha para dar. Se fosse necessário, eu ia preencher o imposto de renda para as pessoas, mas não é o que eu gostaria, não ia aguentar fazer isso. Eu sou uma leitora voraz, então ler é uma coisa maravilhosa. Aquilo que a gente gosta, a gente pode dar. É um presente que você está se dando” (voluntária 14).
Organização da instituição	45% (N=18)	“É uma instituição que funciona com todas as dificuldades e funciona muito bem . . . Não são poucos voluntários, são em torno de 140, se não me engano agora. Deve ser bem trabalhoso montar uma grade com 140 voluntários distribuídos ao longo da semana e todos os dias. Existe esse cuidado com a organização do trabalho e uma cobrança de responsabilidade . . . é um trabalho organizado, sabemos o que podemos ou não fazer, somos orientados . . . tudo isso ajuda muito o nosso envolvimento com o trabalho. A gente está recebendo um

retorno por parte da coordenação do que está acontecendo; existem reuniões quase mensais, onde nos encontramos, trazemos informações, trocamos ideias, são trazidas pessoas profissionais para conversarem com a gente . . . É um trabalho muito sério, bem montado e bem desenvolvido. Imagino que isso seja um fator, ou alguns fatores, que ajudam a manter.” (voluntária 16).

Convivência com pessoas inspiradoras	42,5% (N=17)	“Temos pessoas muito boas, histórias muito boas, temos voluntários que entraram no projeto e evoluíram muito . . . Eu tive uma voluntária no Hemorio que dei uma atividade e não conhecia ela, era muita gente. Ela se abriu comigo: ela era nova no projeto, era a primeira atividade dela no projeto e era a primeira vez que ela voltava ao Hemorio depois que o filho dela faleceu de leucemia ali. Ela estava ali, no Hemorio, no dia do aniversário do filho dela que faleceu! Ele estaria fazendo 17 anos. A mulher me quebrou: eu não sabia se chorava, se dava um abraço nela, fiquei sem reação. Que mulher é essa? Ela está de pé, pronta para entrar em uma pediatria, onde o filho dela ficou internando durante meses até falecer. Quando ele descobriu, já estava muito avançado. Ela estava ali, disse que queria fazer algo para a morte do filho não ficar em vão, queria ajudar as pessoas . . . São histórias que passam pela gente e não tem como eu sair dali, não tem. Eu não me vejo mais sem fazer um trabalho voluntário” (voluntária 06).
Melhoras emocionais	42,5% (N=17)	“Comecei cursos preparatórios com uma rotina de estudos bem pesada. Só que eu fui tornando ela mais pesada do que deveria ser. Eu fazia faculdade no campus do interior, durante a semana, acabava não ficando junto da minha família, e eu acabei, nessa determinação de buscar essa preparação, entrando em depressão. Eu deixei de sair muitas vezes com os amigos, de buscar interação social . . . estava muito pra baixo na forma como estava enxergando as coisas e surgiu essa oportunidade de ser voluntário. . . impactou muito a minha vida. Eu enxerguei depois que eu precisava estar em contato, ser útil, de ter um objetivo de contribuir para a sociedade. . . Eu estava muito deprimido e isso me ajudou muito” (voluntário 18).
Gratidão	32,5% (N=12)	“Eu sempre fui usuária de locais que foram criados por trabalho voluntário. Eu não tinha plano de saúde e fui a muitos médicos e dentistas que atendiam por caridade. Sempre tive vontade de retribuir e fazer trabalho voluntário por gratidão pelo trabalho voluntário de outras pessoas que me ajudaram” (ex-voluntária 06).

Organização pessoal	32,5% (N=13)	“Às vezes você deixar sua casa ou ter algo como uma festa, no início pesa um pouco. Mas depois de um tempo, você consegue já ir encaixando esses compromissos para depois do horário. Hoje, se tenho uma festa, primeiro vou para o compromisso e depois vou para a festa. As únicas faltas que a gente tem é quando temos alguma viagem programada. A gente acaba encaixando toda a nossa rotina de forma que não prejudique o trabalho voluntário. Para mim, é bem natural e bem tranquilo já” (voluntária 13).
Conexão com a espiritualidade/religiosidade	27,5% (N=11)	“Eu fazia muitas perguntas, como: como eu posso estar próxima de Deus e me conectar com Deus? Deus está dentro de nós e, quando nos conectamos uns com os outros, a gente sente mais forte isso. Quando a gente percebe que pode dar uma mão ou uma ajuda, a gente sente Deus tão forte dentro da gente!” (ex-voluntária 16).
Aceitação dos próprios limites e autocuidado	27,5% (N=11)	“Tem determinadas situações que você tem que se afastar momentaneamente para recarregar as energias, seja por um conflito ou por uma sobrecarga que você teve. Não se remenda só o novo, se veste o velho. Para resolver uma situação é preciso sair do furacão. De repente, você tem que sair mesmo do trabalho. Já aconteceu comigo de ver que um trabalho estava me fazendo mais mal do que bem. Você dá um tempo, consegue analisar com mais critério, ver que não é para você e ir para outra coisa ou outro setor . . . É difícil definir isso de uma maneira sintética, mas acho que é saber a hora de parar e o amor próprio, amar o outro como a si mesmo, não amar mais o outro. É igual eu me amo. Se eu não me amo, como vou fazer um trabalho voluntário que envolve afetividade? (voluntário 19).
Benefícios profissionais	15% (N=6)	“Um dos motivos grandes é para o profissional porque você pode aumentar o seu <i>networking</i> . Um motivo legal é que conta muito ponto no seu currículo, as empresas olham bem essa questão do voluntariado” (ex-voluntária 17).
Flexibilidade e capacidade para lidar com desafios	12,5% (N=5)	“Eu não tenho a ilusão de que vou entrar numa instituição voluntária e só vou encontrar pessoas perfeitas, as pessoas são como eu, elas têm qualidades, defeitos, discordâncias e problemas. Nunca deixei isso me tirar do rumo. Se estiver numa instituição e uma pessoa não gosta de mim, não vou deixar a instituição por causa disso. Sei separar o real do ideal” (voluntário 01).

---

A prática do voluntariado é influenciada por uma diversidade de fatores positivos e negativos, que culminam na decisão por iniciar ou não, bem como de permanecer ou encerrar as atividades desenvolvidas. Diante do engajamento duradouro, é comum que mais de um motivo, relacionados a objetivos e necessidades pessoais, exerçam um importante papel nas decisões envolvidas (Penner, 2002). Igualmente, as relações que se estabelecem com a organização e seus membros podem estar alinhadas ou em conflito com as expectativas do voluntário, favorecendo a continuidade ou a interrupção de sua atuação no local escolhido. Nesse estudo, os participantes revelaram diferentes fatores disposicionais e organizacionais agrupados em 15 categorias para permanência.

A categoria “pró-social” reflete a continuidade do trabalho voluntário como uma oportunidade de contribuir positivamente para outras pessoas, proporcionando auxílio e bem-estar. A intenção de ser um instrumento pelo qual a ajuda genuína chega a outras pessoas tem sido identificada como uma das principais motivações para o início e permanência como um voluntário (Oliveira, 2018; Penner, 2002; Piccoli & Godoi, 2012). Também denominada como motivação altruísta (Ferreira et al., 2008; McCurley & Lynch, 1998; Mascarenhas et al., 2013; Souza & Costa, 2013; Viegas et al., 2019), o foco da ajuda está em quem recebe e não naquele que a oferece, conforme o relato a seguir:

Acho que é isso: você olhar para a pessoa e ver que pode ser uma vertente de transformação na vida daquela pessoa, mesmo que você não seja uma supermulher ou que a sua vida não seja a melhor vida. Você pode fazer algo, mesmo que pequeno, que pode ser um fator de transformação para aquela pessoa naquele momento. As pessoas acham que quem é voluntário quer ser super-homem ou supermulher ou quer mudar o mundo. Eu não quero mudar o mundo, mas se você conseguir fazer pelo seu irmão, já é uma coisa grandiosa. Uma coisa pequena pode ser grande para alguém (voluntária 07).

Dedicar um tempo, com regularidade, para fazer algo por outras pessoas, sem interesses pessoais, pode ser objeto de incredulidade para aqueles que supunham, obrigatoriamente, o envolvimento de algum interesse pessoal (Mansbridge, 1990). Entretanto, a motivação genuína para ajudar conhecidos e desconhecidos é um fator relevante para o engajamento no voluntariado: “As pessoas nunca têm tempo, nunca



querem fazer nada, estão sempre cansadas . . . eu sempre tive na minha cabeça que algum tempinho a gente tinha que parar e fazer alguma coisa pelo outro” (ex-voluntária 14).

A teoria da empatia-altruísmo, na qual uma pessoa reconhece as necessidades de outrem e as auxilia, é corroborada pelo presente estudo quando este é o motivo mais citado pelos participantes para continuar em um trabalho voluntário, assim como em outros estudos sobre a temática (Oliveira, 2018; Viegas et al., 2019). Este pode ser o aspecto motivacional principal para o início da prática ou se fortalecer ao longo da sua realização (Viegas et al., 2019).

O próximo relato ilustra a compaixão experimentada por uma voluntária ao se deparar com pessoas cujas necessidades básicas não eram atendidas. Essa constatação a motivou na organização de campanhas com fins específicos e, posteriormente, a participar de outros trabalhos sociais:

É difícil dizer uma motivação específica, mas isso foi o que sempre me levou. Por exemplo, as campanhas de casaco para o frio, eu pensava: meu Deus, sentir frio é muito ruim, o que eu posso fazer? Caramba, como é injusto essas pessoas morando na rua. A gente ia e fazia campanha de casaco para quem morava na rua. Acho que essa foi a motivação de todos, eu sentia uma grande injustiça e tristeza por essas diferenças e queria ajudar (voluntária 20).

Algumas pessoas apresentam maior propensão ao oferecimento de ajuda, de forma geral, enquanto outras são mais influenciadas por contextos específicos. A tendência a se preocupar com os demais permitiu que alguns voluntários encontrassem no voluntariado um meio para concretizar o desejo de contribuir positivamente com a sociedade: “Eu sentia a necessidade de fazer um pouco mais pelo próximo, ajudar a vida de alguém” (voluntária 08).

O senso de urgência por mudanças em problemas sociais e a percepção de que a única alternativa viável para a resolução é por meio da relação direta entre indivíduos ressalta a importância do trabalho voluntário para muitos indivíduos (Cunha, 2010). Embora outros motivos possam estar presentes na decisão por manter-se como um voluntário, o intento por colaborar com outras pessoas se configura um importante fator descrito na literatura e reforçado nesse estudo: “Acho que a gente tem que fazer alguma

coisa para a sociedade. . . Sempre fiz voluntariado, acho importante fazer, fazer algo pelos outros” (voluntário 10).

A segunda categoria mais citada pelos participantes, denominada de “bem-estar ao ajudar”, representa a experiência do bem-estar como um dos fatores que os levavam a permanecer no trabalho voluntário. A satisfação experimentada por indivíduos enquanto planejam, realizam ou se recordam de comportamentos pró-sociais, é apontada na literatura como uma das principais consequências para os seus executores (Landin & Scalon, 2000; Oliveira, 2018; Snyder & Lopez, 2009; Viegas et al, 2019).

Apesar da diversidade de expressões utilizadas para descreverem como se sentem ou mesmo da dificuldade para elencarem termos que aproximem a descrição dos estados vivenciados por eles, o construto de bem-estar representa a satisfação descrita pela maioria dos entrevistados. Por incluir emoções positivas, ausência relativa de emoções negativas e satisfação com a própria vida (Albuquerque & Tróccoli, 2004), a experiência de bem-estar foi exemplificada nos depoimentos a seguir:

É uma satisfação no sentido de plenitude, é uma sensação tão boa que experimentamos quando saímos do próprio eu e das próprias necessidades. É uma sensação de plenitude, que não encontro palavras, de quando você sai do seu eu, procura suprir as próprias necessidades, olha para o outro e faz pelo outro (ex-voluntária 03).

Trazer alegria para o cotidiano das pessoas traz uma felicidade e uma recompensa. Faz bem para a gente também. A gente acha que está indo ajudar, mas faz mais bem para a gente. Às vezes você está num dia muito ruim, mas você vai lá e lê uma história e faz o dia valer à pena. Melhora o seu dia. . . faz bem para o astral, o humor do seu dia e dá uma motivação para você sair da cama (voluntária 12).

Quando a gente faz alguma coisa por alguém, mesmo pequena, parece que volta. Você está fazendo algo a mais na vida, está ajudando alguém. Essa é a melhor sensação que tem, porque você esquece sua vida e seus problemas . . . a sensação que o trabalho te dá é maravilhosa (ex-voluntária 05).

Obter consequências emocionais positivas com a realização de comportamentos pró-sociais aumenta a probabilidade desses se repetirem. Diante de obstáculos para a sua realização e a superação dos mesmos, os voluntários podem se sentir melhores ao

sair da atividade e são reforçados positivamente à permanência, o que pode ser constatado nas três declarações abaixo:

O que estou fazendo aqui? Às vezes me pergunto isso. Aí vou em uma atividade, passo de três a quatro horas com uma criança, e aquela criança tem a capacidade incrível de melhorar o meu mês. Aquela, para mim, é a resposta de ainda estar aqui (voluntária 06).

Tem dias que eu acordo meio cansado, mas aí vou, porque é um compromisso, e sempre que vou embora penso: ainda bem que eu vim! É uma recompensa cada dia que a gente vai lá (voluntário 17).

Vai chegando o dia do trabalho, você tira forças e vai e volta muito melhor. O trabalho é muito mais para a gente do que para eles . . . Emoção é o que eu falei para você: uma alegria, se sentir útil, se sentir bem, se sentir em paz (voluntária 11).

A busca pelo bem-estar tem sido identificada como um dos motivos pelo quais as pessoas buscam tornar-se voluntários (Oliveira, 2018). Isso é compreensível, uma vez que os voluntários mencionaram a satisfação obtida com a prática e sugeriram que outras pessoas também a realizassem. Igualmente, a experiência de bem-estar pode influenciar na continuidade em direção ao voluntariado de longo-prazo.

A terceira categoria mais mencionada pelos participantes foi nomeada como “mudanças virtuosas” e abrange o desenvolvimento de características pessoais virtuosas que os voluntários passaram a identificar à medida que realizavam as suas atividades. Esta categoria representa benéficas alterações cognitivas, emocionais, comportamentais e interpessoais observadas por si mesmos e/ou descritas por pessoas próximas.

A doação do tempo, de forma regular, para dedicar-se a outras pessoas pode ser uma experiência transformadora. Embora alguns indivíduos possuam maior propensão para a se disponibilizarem a deixar os seus interesses pessoais e focar nas necessidades de outras pessoas, a ação contínua do voluntariado pode contribuir para a manutenção dessa predisposição ou para uma redução do egocentrismo (Krznaric, 2015; Ricard, 2015; Snyder & Lopez, 2009). Nos trechos a seguir, é possível observar que o exercício de direcionar o olhar para os outros, favorece uma reestruturação cognitiva acerca da própria vida, problemas e potencialidades:

Acho que o principal ponto positivo foi, na minha experiência, que era o que eu mais precisava, foi sair do foco do eu. Ao invés de pensar apenas na individualidade, pensar no coletivo. Essa contribuição junto de um grupo, por um objetivo maior. Acho que, quando você está focado muito em você, você perde muitas oportunidades de fazer coisas boas, pensar por outros ângulos e pensar a vida de uma forma diferente (ex-voluntário 18).

Você se sente preenchido, vê seus problemas de outra forma, pequenos, porque na verdade eles nem eram aquilo tudo. Você começa a se tirar do centro do universo e vê que pode fazer mais na sua vida, pode ter uma sensação indescritível do que é fazer algo por alguém (ex-voluntária 05).

Mediante as mudanças cognitivas, os sentimentos e comportamentos também podem ser alterados em contextos que ultrapassam o voluntariado. Consequentemente, o desenvolvimento de habilidades, como a empatia, e virtudes, como gratidão e paciência, foram incorporados no escopo de mudanças identificadas e descritas pelos entrevistados:

Quando você está em um trabalho voluntário e é envolvido em um problema alheio, a sua vida fica mais fácil e simples de ser vivida. A sua preocupação com você mesmo diminui muito, aquele ego que te exige atenção e que te coloca no centro, você fica uma pessoa leve, mais fácil, compreensiva (ex-voluntário 07).

Outra coisa positiva é que às vezes estamos tão fechados no nosso problema, que pensamos que o nosso problema é o maior do mundo, e quando nesses atendimentos eu tive contato com situações difíceis de outras pessoas, com problemas muito maiores que os meus, percebi que é sempre possível ajudar. Por mais problemas ou dificuldades que a gente passe, é sempre possível ajudar, colaborar e dar um pouco de si, olhar para o outro com um olhar de compaixão, de empatia, de quem pode fazer algo pela outra pessoa (ex-voluntária 03).

Acho que todo mundo deveria passar por essa experiência por um tempo da vida. Ela faz ver a vida de um modo completamente diferente. A gente reclama muito menos e agradece muito mais. A gente aprende a enxergar pequenos

detalhes da vida. Enquanto falo com você, está chovendo e estou achando o máximo olhar para a chuva. Eu não fazia isso antes e estou adorando ficar aqui olhando a chuva, nada demais. A gente aprende a dar valor a coisas pequenas, porque a gente vê quem está em situação horrorosa dando valor. Todo mundo tem que fazer, enriquece muito a vida (voluntária 06).

Em alguns casos, o conjunto de mudanças pode ser percebido pelas pessoas com quem se relacionam. Após o treinamento de empatia desenvolvido por Falcone (1999), os participantes mencionaram *feedbacks* positivos por parte do ciclo de convivência. O mesmo ocorreu com alguns voluntários que citaram melhorias nas suas interações fora do trabalho voluntário: “Foi muito importante para mim e todo mundo percebeu essa mudança de humor, nas ruas e nas redes sociais” (ex-voluntária 12).

O aumento da empatia, reportado pelos participantes, repercutiu no aumento da frequência de comportamentos pró-sociais e melhorias nas interações sociais. O mesmo foi identificado por Viegas et al. (2019), cujos participantes revelaram que após a experiência no trabalho voluntário obtiveram maior disposição para ajudar em diversas situações, contribuindo para o atendimento das necessidades de pessoas próximas e desconhecidas. Ademais, o esforço para compreender outras pessoas em diferentes contextos favorece uma abordagem dialógica menos conflituosa:

Me fez crescer muito com relação de estar no lugar do outro, de entender melhor o outro. Hoje em dia, a pessoa pode estar estressada, você não sabe como é a vida do outro, como é estar do outro lado. Me fez enxergar e entender melhor a outra pessoa, que está estressada, mas por quê? Me ajudou muito a entender o outro lado da história, a ver o outro com empatia (ex-voluntária 11).

O grupo experimental, que passou a realizar um trabalho voluntário durante a pesquisa desenvolvida por Oliveira (2018), obteve um aumento significativo no fator flexibilidade interpessoal do Inventário de Empatia elaborado por Falcone et al. (2008). Tal fator representa a capacidade para compreender pensamentos e comportamentos divergentes ou provocadores de frustração. Esse dado é congruente com o relato dos participantes da presente pesquisa.

O voluntariado pode ser um meio para a convivência com ambientes, hábitos e crenças distintas. Por conseguinte, parece contribuir para um maior entendimento da

diversidade brasileira, redução de preconceitos e maior crítica social. Nesse sentido, uma das participantes reportou que passou a se incomodar com problemas antigos, mas perceptíveis para ela somente após a atividade voluntária com cegos:

Às vezes a gente não enxerga o que acontece à nossa volta. Depois que comecei a participar dessas instituições, reparei que as calçadas não são perfeitas para os cadeirantes, que o acesso a lugares é difícil. Cadê a rampa de acesso para o cadeirante? (ex-voluntária 15)

Metaforicamente, calçar os sapatos do outro, mesmo que em locais e dias programados, pode proporcionar uma dimensão maior do que os voluntários esperavam e alterar a forma como eles se relacionam com aspectos do cotidiano. Uma das entrevistadas representou a experiência do trabalho voluntário a partir da metáfora da bolha:

Me fez crescer muito e me fez enxergar certos valores na vida que, quando a gente não está envolvida em algum trabalho voluntário assim, talvez não conseguisse enxergar. A vida, às vezes, parece muito dura, tantos problemas que passamos na nossa sociedade, que a gente vê por aí. Ou às vezes a nossa vida é muito boa. Eu, por exemplo, que tenho uma família com recursos financeiros, podia me fechar em uma bolha, isso seria muito prejudicial para mim. Quando a gente faz um trabalho voluntário, a gente rompe com essa bolha, a gente começa a enxergar a vida como ela é. Essa troca de carinho faz a gente enxergar o lado bom da vida, esse é o lado positivo (voluntária 20).

A categoria “senso de pertencimento” consiste na relevância dos vínculos afetivos para a continuação do trabalho na organização escolhida. O senso de pertencimento tem sido apontado em diversos estudos como um dos fatores mais determinantes para a satisfação com o voluntariado (Gemelli et al., 2016). O conceito de Senso de Pertencimento é definido por Hagerty (1992) como a experiência de envolvimento pessoal em um sistema ou ambiente, de forma que as pessoas se sintam como parte desse grupo. Os voluntários que apresentam o senso de pertencimento são atendidos nas necessidades de afiliação, satisfação social e valorização (Choi & Chou, 2010).

A necessidade de pertença é uma das necessidades básicas psicológicas (Deci & Ryan, 2000; Reeve, 2006), sendo considerada uma das mais significativas (McCurley & Lynch, 1998; Choi & Chou, 2010). Quando satisfeita, proporciona bases seguras, desenvolvimento saudável, satisfação, melhor desempenho, maior resistência ao estresse e respostas emocionais positivas (Reeve, 2006), ao passo que a falta de atendimento dessa necessidade pode refletir em *déficits*, sofrimento e psicopatologias (Wainer, 2016; Young, Klosko, & Weishaar, 2008).

De acordo com Deci e Ryan (2008), o atendimento ou não da necessidade de pertencimento influencia nos estados emocionais do indivíduo e nas motivações para determinados comportamentos. Isso foi reiterado nessa pesquisa devido ao elevado número de menções aos fatores que desencadeiam o senso de pertencimento, tais como valores semelhantes e amizades: “A estrutura eu adoro, mas os valores que permeiam as pessoas e que fazem que as pessoas venham é o que eu mais acho positivo” (voluntário 02).

A identificação com as causas defendidas pela organização costuma ser um dos atributos que leva uma pessoa a escolher iniciar em uma organização em detrimento de outras: “Lá encontrei pessoas movidas pelo mesmo ideal que eu. . . isso é muito bom” (voluntário 01). Além disso, a semelhança de crenças, valores e prioridades exerce uma positiva influência na filiação e continuação: “Gostava muito de participar e de estar engajada, tinha um orgulho muito grande de estar naquela equipe. Era um lugar especial e um grupo de voluntários especiais” (ex-voluntária 12). As afinidades observadas entre os membros da organização podem proporcionar a criação de vínculos circunscritos ao ambiente do trabalho voluntário ou que se expandem para outros contextos. Os trechos a seguir, mencionam as amizades como um dos principais motivos para a assiduidade:

A gente está com uma equipe bem bacana. Todo sábado a gente vai com a intenção do auxílio, mas também com a intenção de rever as pessoas que fazem parte daquele grupo (voluntária 13).

São as relações afetivas, as amizades que a gente constrói e as pessoas que a gente conhece. Depende da experiência de cada um, mas a Casa começou a virar como uma segunda família. Eu e a minha noiva temos um monte de amigos de lá também. As relações que a gente estabelece lá, os vínculos que a gente acaba criando são todos vínculos afetivos (voluntário 19).

A amizade com os voluntários era de outro nível. Valia à pena fazer amizades com os voluntários, porque você sabia que eram pessoas boas, que tinham algo de bom para trazer para a sua vida. Eu sempre dizia isso para os meus amigos da ONG. Ter alguém doando o tempo dela para uma coisa que, em tese, não tem nada em troca, a pessoa tem algo para te ensinar, é algo bom para você (ex-voluntária 05).

A forma como cada uma das motivações determina a continuidade pode passar por alterações, de modo que o principal motivo para continuar pode se tornar secundário frente ao impacto crescente de outra motivação. Uma das voluntárias relatou que no início a motivação pró-social era a principal, contudo o senso de pertencimento passou a ocupar um lugar de destaque nos motivos que faziam com que ela permanecesse:

O que me fez permanecer é o contato e o vínculo que tenho com as pessoas. Parece estranho quando falo do vínculo, porque é algo que me motiva, já faz parte da minha rotina. Todo final de semana, tenho um almoço com os voluntários, sempre tenho algo para fazer com eles. Isso é algo que gosto. Nunca gostei de ficar sem nada para fazer, sempre gostei de estar rodeada por pessoas, de estar conhecendo gente nova. Lá sempre conheço gente nova. Esse é um dos pontos. Com o tempo, ele ficou um pouco mais importante do que a ajuda (voluntária 03).

À medida que o voluntariado é um caminho viável para conhecer pessoas e criar laços, é natural que alguns indivíduos iniciem a prática com essa finalidade (Clary et al., 1998; Mascarenhas et al., 2013), com expectativas autocentradas (Choi & Chou, 2010; Christauskas et al., 2012; McCurley & Lynch, 1998) ou vivenciando dificuldades em suas próprias vidas. Diante dessa diversidade de motivações e dos efeitos benéficos do sentimento de pertença, é importante que haja por parte dos coordenadores e voluntários mais antigos um acolhimento inicial, que apresente para aqueles que chegam à possibilidade de construírem relações satisfatórias com aquele grupo e um esforço contínuo para que isso, de fato, ocorra:

Essa foi a primeira casa espírita que fui à minha vida e fiquei lá. Encontrei pessoas que são grandes amigos meus hoje em dia, encontrei o meu noivo lá!



[risos] O diretor de lá eu considero como meu segundo pai. Lá é a minha segunda família (voluntário 19).

Independente das expectativas iniciais, os vínculos podem se estabelecer e proporcionar um apoio social para o próprio voluntário em situações que ultrapassam o contexto do trabalho voluntário. Um dos voluntários compartilhou um episódio pessoal, onde encontrou no grupo o suporte que desejava e precisava: “Querendo ou não, os voluntários se ajudam. Quando cheguei com a questão da minha avó, conversei com uma voluntária, ela já tinha passado por isso. Conversei com outros voluntários e todo mundo foi se apoiando” (voluntário 02).

Nos relacionamentos interpessoais, os indivíduos recebem ajuda para realizar tarefas, apoio emocional e companheirismo em atividades compartilhadas (Cernev & Hentschke, 2013). Sentir-se querido e valorizado contrasta com a visão de ser, meramente, mais um membro da organização, o que desmotivaria a continuidade.

A categoria “reconhecimento pessoal e funcional” é caracterizada pela constatação de que o voluntário está fazendo a diferença. Ao receber demonstrações verbais ou não-verbais da sua importância como pessoa ou da relevância de sua atuação, pode haver o fortalecimento do desejo de continuar com o trabalho desenvolvido.

O voluntariado está associado a percepção de utilidade, maior autoeficácia e autoestima (Oliveira, 2018). Estudos apontam que a satisfação pessoal é uma das motivações mais frequentemente relatadas por voluntários para continuarem com suas atividades (Cnaan & Goldberg-Glen, 1991; Jiménez et al., 2008; Viegas et al., 2018), sendo maior, principalmente, em idosos que preteridos em outros contextos, encontram no voluntariado a oportunidade de utilizarem as suas habilidades e experiências (Nogueira-Martins et al., 2010; ONU, 2003; Shmotkin et al., 2003; Warburton et al., 2011).

A observação dos resultados dos seus esforços e o reconhecimento por parte do público-alvo exercem uma notável influência na satisfação pessoal e funcional, contribuindo para a continuidade. Essa afirmativa pode ser observada no trecho abaixo:

O agradecimento das famílias é uma coisa que não tem preço. . . o hospital nos dá muita liberdade, o diretor participa, os médicos e as enfermeiras nos agradecem e participam no Natal, no Dia das Crianças. Eles são sempre agradecidos, que é um dos maiores prazeres que podemos ter, que eles

entenderam que o trabalho voluntário melhorou muito a recuperação das crianças nos tratamentos. Eles sempre dizem isso, em todas as instituições que fiquei. É muito importante para a cura e a melhora das crianças (voluntária 15).

Em outras situações as manifestações de reconhecimento podem não vir acompanhadas de palavras, mas, igualmente, proporcionam a compreensão de que a sua atuação é significativa para aqueles com quem os voluntários interagem. Para ilustrar, são transcritas partes das entrevistas de dois voluntários que encontraram nos sinais não- verbais o retrato dos benefícios que suas atividades lúdicas traziam para as crianças:

Quando estão de olhos abertos, mostro os livros com figuras e cores, a atenção vai para aquela imagem e para as páginas e associam provavelmente com a minha voz. Quando estão de olhos fechados ou intubados, eu leio poesia e vejo nos aparelhos como o batimento cardíaco se acalma, sinto a respiração e vejo como aquela criança está ali comigo naquela leitura, naquele momento . . . a certeza de que ali existe uma troca, uma coisa imprevisível, mas que existe, é um contato que não pode ser perdido, é um encontro que eu sempre busco no voluntariado (voluntária 14).

Eu me sinto satisfeito quando consigo enxergar nas outras pessoas a mudança. Eu fico feliz com isso, é o que me motiva. Se eu consigo tirar um sorriso de uma criança que não se relacionava com ninguém da casa, e hoje ela vem falar comigo, é muito gratificante (voluntário 02).

Embora a apreciação da presença seja a forma mais explícita da importância do voluntário, a lamentação da ausência também permite que o reconhecimento ocorra. Os trechos a seguir exemplificam esse modo de demonstração do reconhecimento:

Parando para pensar agora, o que me motiva a ir todo mês, é que eles choram por estarem se sentindo sozinhos, que eles não têm família, que nós somos a família deles, aquilo me toca muito, eu me sinto a família deles, como eles me falam. Isso me faz querer ir todo domingo. Quando a gente não consegue ir, por um motivo ou outro, eles perguntam por mim, por que eu não fui. Eu nunca

tinha parado para pensar nisso, mas talvez essa seja uma das motivações para que eu vá todo domingo (voluntária 20).

Você sente que aquilo que faz lá tem um retorno que às vezes não é muito imediato ou perceptível, mas às vezes a gente escuta uns relatos das mães dizendo: puxa, na semana passada não tinha ninguém aqui e o fulaninho ficou tão chateado que a tia do livro não veio. Então, tem esse retorno que é muito bacana e a gente percebe que é importante (voluntária 16)

Os relatos anteriormente descritos se assemelham àqueles obtidos por Oliveira e Oliveira (2008) que ao entrevistarem voluntários-palhaços nos hospitais identificaram que as visitas eram aguardadas com expectativas pelas crianças, responsáveis e profissionais da saúde, que experimentavam maior humanização no clima hospitalar com a chegada dos voluntários. Apesar de alguns voluntários reconhecerem a importância dos seus trabalhos, determinadas situações os surpreendem com o nível de significância que o seu comportamento voluntário proporcionou a outras pessoas. A seguir, os relatos de três voluntários descrevem as manifestações espontâneas de reconhecimento que endossou a continuidade:

O que me faz permanecer é acreditar que o que faço traz resultado, que não seja uma chamada ação inócua, que só tenha aquela ação estética, por exemplo, e que não traz resultado na vida das pessoas. Quando fui alfabetizador de adultos, por exemplo, no último dia, uma senhora, que na época tinha quase 70 anos levou uma cartinha para mim. Isso compensou o esforço que demanda o trabalho voluntário, que infelizmente demanda. Enquanto vejo resultados práticos no trabalho e me vejo em condições de executar, eu faço (voluntário 01).

Eu consegui, por meio do treinamento que recebi, acalmar a pessoa, fazer com que ela se sentisse melhor. Muitas vezes a pessoa que ligava desesperada, desligava sorrindo, mais aliviada, agradecendo a ajuda. Isso não tem preço. . . nesse caso específico de ter tido naquele momento o êxito de evitar que uma pessoa tirasse a própria vida (ex-voluntária 03).

Fizemos um cartaz e andávamos pela rua, falando: trocamos flores por abraços. . . O que me surpreendeu muito foi uma senhora, que parecia até estar feliz, passou e as crianças foram entregar uma rosa perguntando se podiam trocar o abraço dela por uma rosa. Ela disse que sim e todos se juntaram ao redor daquela

senhora e deram um abraço. Ela começou a chorar e disse: vocês não tem noção de como eu precisava desse abraço hoje! isso me chocou muito. Um abraço mudaria a vida de alguém ou daria um dia melhor para ela (voluntária 08).

Nas atividades desenvolvidas em grupo, os *feedbacks* positivos podem auxiliar na qualidade da participação e na motivação do voluntário. Ao receber comentários positivos sobre si ou sobre a importância do trabalho desenvolvido, o voluntário tem a oportunidade de manter o bom desempenho social, além de aumentar a percepção de reconhecimento, o que contribui para a sua continuidade.

A categoria “satisfação com a atividade” indica o contentamento com as atividades desenvolvidas como um dos fatores que interferem positivamente no engajamento. Diante da diversidade de organizações, atividades e públicos, escolher algo que seja satisfatório para o voluntário pode contribuir para a atração e permanência no voluntariado (Naylor, 1967).

As preferências individuais na tomada de decisão por se voluntariar podem se mostrar desde a escolha pela causa que deseja abraçar até a função que vai executar. Alguns voluntários conhecem uma organização e se candidatam diante do convite para uma ação prazerosa: “Como eu gosto de dar aula, embarquei de dar aula para adolescentes e gostei” (ex-voluntária 19). Outros já apresentam maior interesse por determinadas questões sociais e grupos, optando por trabalhar com esses em organizações que atuam com diferentes demandas: “Sempre tive a preocupação de olhar para o outro, normalmente pessoas de poder aquisitivo mais baixo, em processo de rua, sempre me chamaram atenção” (voluntária 11). Há aqueles que escolhem trabalhar com um público que permita a satisfação de suas necessidades pessoais: “Tem uma questão de uma afinidade minha com o trabalho, de brincar com as crianças e cuidar dos bebês. Eu tenho o sonho de ser mãe” (voluntária 20). Ainda, existem voluntários que buscam uma organização alinhada com as suas preferências e recursos a oferecer:

Tudo se encaixava em mim, tudo que eu queria. Sempre trabalhei com atividade física, trabalhar com atleta de alto rendimento, fazer um trabalho voluntário com pessoas que não poderiam me pagar e auxiliar elas a atingirem seus objetivos. . . eu trabalhava com o que eu amo (ex-voluntária 14).

Estudos empíricos sugerem que o atendimento das expectativas iniciais com as atividades proporciona maior satisfação do voluntário, o que viria a contribuir para um engajamento duradouro (Clary et al., 1998; Gemelli et al., 2016; Gidron, 1983; Jiménez et al., 2009; Omoto & Snyder, 1995). Em consonância, uma das voluntárias entrevistadas demonstrou que na experiência dela a identificação com a atividade proporcionou a motivação inicial e a satisfação ao longo da execução:

Me interessou muito pelo fato de ser um trabalho voluntário ligado à cultura, à literatura e por ser trabalhado com crianças, que são coisas que me interessam. Eu acho que funciona bem quando você tem prazer também com o trabalho que vai ser executado (voluntária 16).

À medida que os interesses podem ser manter ou serem alterados com o passar do tempo, o período de teste diante de uma oportunidade apresentada pode ser válido. Todavia, avaliar se as atividades estão sendo satisfatórias ou se há a necessidade de mudanças diminui as chances de evasão da organização por se sentir insatisfeito com as tarefas desenvolvidas:

Não adianta a gente sugerir vai trabalhar nisso, vai trabalhar naquilo, porque cada um se identifica com uma coisa diferente. A gente tem no mundo um leque de trabalho voluntário e cada um tem que olhar o que vai te fazer bem (voluntária 09).

A preocupação com a satisfação do voluntário também é um fator a ser observado ou interrogado pelos membros da organização. O cuidado para que os voluntários não se sintam pressionados a uma atividade e acabem se retirando é um investimento para a manutenção da satisfação dos voluntários e, conseqüentemente, no aumento da probabilidade de permanência:

Você tem que fazer em uma causa que você se identifica. Por exemplo, eu fiz uma vez um trabalho voluntário perto da minha casa, que é com moradores de rua. Eu só fui uma vez, mas não me senti bem, não me identifiquei com aquela causa. Que bom que existe, acho importante, mas não era a minha causa. É uma questão de identificação pessoal mesmo, de gosto. Você tem que se identificar por uma causa. Eu me identifico mais com crianças e coisas de educação do que

com essas pessoas em situação de rua. A causa é uma coisa que atrai e que me fazia ficar lá. Eu gosto de criança e é uma causa justa. A área da saúde, eu sou dessa área, é uma coisa que também me toca e me interessa. O fato de ser da área da saúde é importante . . . você tem que fazer porque tem vontade. Acho que o importante é isso: escolher algo que você se identifique. Se falasse que eu teria que fazer trabalho voluntário em uma causa que não me identifico, eu não gostaria, não teria prazer. Tem que ser uma causa que você se identifique, que não seja uma obrigação (voluntária 12).

Diante da exposição dos entrevistados e dados da literatura, a preocupação com a satisfação do voluntário não é benéfica apenas para o próprio, mas também para os demais membros da organização e o público-alvo. Apesar de inferências poderem estar corretas em algumas situações, como, por exemplo, a crença de que um voluntário deseja participar em atividades relacionadas ao seu trabalho formal, o oposto pode ocorrer ou os desejos podem ser modificados com o decorrer do tempo. A autopercepção do voluntário quanto à satisfação ou desejo de mudança, bem como a observação e o questionamento aos voluntários acerca das preferências, por parte da organização, são meios importantes para viabilizar um dos fatores que contribuem para a permanência.

A categoria “organização da instituição” abrange uma positiva transmissão de informações, boa estrutura física e funcional da organização, além de uma liderança efetiva quanto ao gerenciamento das atividades e voluntários. Esses fatores são positivos para diferentes tipos de organizações, porém se tornam cruciais para aquelas que se encontram em crescimento ou já possuem muitos membros. Na ausência de atendimento desses fatores, emerge a possibilidade de prejuízos a variáveis satisfatórias aos voluntários, como o senso de pertencimento.

A chegada a uma organização pode vir acompanhada de muitas dúvidas, que poderiam ser sanadas pela via formal, em um treinamento específico, ou informalmente, por meio de instruções passadas pelos dirigentes durante as atividades: “uma coisa muito boa que lá tem é exatamente a forma como ela conduz com disciplina a capacitação. Não é porque a gente é voluntário que fica perdido, é bem-organizado” (voluntário 17). Os voluntários entrevistados ressaltaram os benefícios de um treinamento inicial e os seus efeitos para o engajamento:

Quando a gente entra passa por um mês de treinamento. Nesse mês, você acompanha um voluntário mais antigo e as bases do trabalho estão lançadas. Além desse treinamento, na época que eu entrei, tinham duas reuniões que explicavam como era o trabalho e como funcionava (voluntária 16).

Eu acho que o principal é a organização de uma estrutura muito grande e muito boa. Antes de começar o trabalho voluntário, tem uma reunião de um sábado inteiro, de nove da manhã até cinco da tarde com atividades. Na semana seguinte, de novo a mesma coisa no sábado. Depois, se você não desistir, porque eles contam essas regras e que é difícil, você tem dez semanas de treinamento. É uma reunião por semana de quatro horas, como vai ser o seu plantão. O treinamento é um ensaio de atender outro voluntário e os outros comentam, além de conhecer os preceitos e a metodologia. Você não entra lá despreparado, você vai treinando e depois das dez semanas, você se sente mais confortável para atender as pessoas. Depois dessas semanas, se você achar que está apto para continuar, você escolhe um plantão para dar. Nos dois primeiros plantões, algum voluntário mais experiente te acompanha dentro da salinha enquanto você atende. Ele não fala nada enquanto você está atendendo. Quando você desliga o telefone, ele pergunta como você se sentiu e se precisa de ajuda. Nos dois primeiros plantões você tem a ajuda de alguém mais experiente que sabe o que você está passando. Toda essa estrutura e organização é muito bom (ex-voluntária 02).

Com o decorrer das atividades, os voluntários passam a conhecer melhor as responsabilidades e possibilidades. Contudo, a veiculação de informações recentes e os *feedbacks* acerca do trabalho em desenvolvimento continuam sendo apreciados pelos voluntários e necessários para o bom andamento das atividades, como ilustram os relatos a seguir:

A gente está recebendo um retorno por parte da coordenação do que está acontecendo. Existem reuniões quase mensais, um ou outro mês não ocorre, onde nos encontramos, trazemos informações, trocamos ideias, são trazidas pessoas profissionais para conversarem com a gente . . . é um trabalho muito

sério, bem montado e bem desenvolvido. Imagino que isso seja um fator, ou alguns fatores, que ajudam a manter essa assiduidade (voluntária 16).

Para a manutenção dos fatores positivos que corroboram com a organização, os dirigentes ocupam um lugar de destaque, uma vez que esses são responsáveis pela criação de normas, gerenciamento do cumprimento delas, transmissão de informações aos novos voluntários, fornecimento de atualizações, além do atendimento das necessidades do público-alvo e dos voluntários. Essas atividades podem ser centralizadas em um coordenador ou divididas entre membros da coordenação, que mediam as informações entre dirigentes e não-dirigentes:

Com relação aos dirigentes, acho eles bem receptivos com as nossas opiniões quando acontece alguma coisa, nem sempre acontece, que foge ou dá algum tipo de problema. Para os dirigentes, é continuar ouvindo quem está com a mão na massa (voluntária 11).

Independente da centralização ou descentralização, os dirigentes ocupam um lugar de grande responsabilidade, pois as suas ações irão impactar aos demais membros. Na existência de influências benéficas, há por parte dos voluntários uma satisfação organizacional, como ilustram os seguintes relatos:

Nós temos uma gestora muito especial, como líder, como gestora... Para começar, o comprometimento que ela exige, que ela já avisa logo de cara que não é bagunça. O fato de estar ali não é fazer o que você quer na hora que você quer, é tudo muito organizado. São uns 160 voluntários, ela conhece todos, o nome de todos, o que todos fazem, onde cada um está alocado. Eu tenho certeza que dei muita sorte em relação a isso. Posso estar enganada, mas acho que não é a regra. Ela tinha muita preocupação em promover eventos de integração da equipe, então todo mundo ia à festa de final de ano. Acho isso importante. A maneira como ela geria isso é fundamental para o funcionamento daquela equipe . . . eu diria: obrigada! Eu brinco com ela que ela aprendeu com o Che Guevara: há que endurecer sem perder a ternura. Ela sabe ser dura quando precisa, sabe ser exigente quando precisa, mas é uma pessoa de carinho e ternura infinita com



todos nós e com as crianças. Ela conhece todas as crianças . . . A maneira como ela administra aquilo é ótima (ex-voluntária 12).

Não sou puxa-saco, mas ela é uma pessoa que eu admiro muito. Fico impressionada como ela consegue manter tantas pessoas. Às vezes voluntários, por mais de dez anos! Tudo bem que é uma causa legal e que chama as pessoas, por ser com crianças, mas acho que o cuidado com o voluntário faz se criar ali um laço ou uma coisa especial. Por exemplo, ela faz uma reunião geral e social com todos os voluntários toda vez por mês. Como tem muita gente aposentada, pode se sentir sozinha. Como tem essa reunião geral para discutir coisas internas e dar satisfação do dinheiro arrecadado, às vezes também tem um convidado, tem um lanche. Essa hora é a hora que as pessoas conversam, conhecem outros voluntários, tem uma coisa mais social. Isso acaba formando laços. Todo programa tem uma surpresa, como uma foto do calendário. Depois que passei para a coordenação, comecei a trabalhar na surpresa e dava um trabalho danado. Teve um ano que ela quis mandar e-mail para os familiares dos voluntários para que eles escrevessem uma carta para os voluntários. É um cuidado, sabe? A gente ligou para parentes dos voluntários para fazer a surpresa. Juntamos os bilhetes dos amigos e familiares. Todo final de ano tem uma surpresa. Teve um ano que fizemos biscoitos. Sempre fazemos uma coisa diferente e isso ajuda muito, faz com que as pessoas se sintam queridas naquele ambiente e que não queiram sair (voluntária 12).

Os depoimentos dos participantes retratam a importância de uma boa liderança, que incorpora elementos técnicos para o bom andamento da organização, mas também uma preocupação empática com os voluntários: “Se tivesse uma pessoa como ela em cada hospital, os hospitais funcionariam de uma forma muito mais humana e organizada, com certeza” (voluntário 17). Ainda que o foco organizacional esteja no auxílio necessário para o público-alvo, a liderança efetiva, descrita pelos voluntários, inclui comportamentos que demonstram o valor que os voluntários possuem, não sendo vistos apenas como números, mas sim como pessoas valorosas, individualmente e para o grupo.

A categoria “convivência com pessoas inspiradoras” concerne ao impacto que as experiências interpessoais proporcionam na motivação para continuar e em reflexões

que ultrapassam os muros do local de trabalho. Comumente, o voluntariado vai ao encontro de pessoas que apresentam vicissitudes materiais ou imateriais, o que poderia levar a suposições de que esses contextos são marcados por sentimentos como tristeza, raiva ou medo. Embora eles possam estar presentes, a convivência com o público-alvo e com os outros voluntários parece oferecer aos voluntários exemplos positivos de resiliência, empatia e até mesmo bom-humor, fazendo com que o voluntário se sinta melhor ao sair do que quando chegou e obtenha aprendizados a serem utilizados em diferentes situações:

Quando eu vou para a ONG, às vezes, eu estou triste ou abatida com alguma coisa que aconteceu e que eu não gostaria que tivesse acontecido, mas, ao mesmo tempo, eu olho para a história de vida daquelas pessoas, que tem gente ali com histórias de vida fortíssimas. Trabalhamos com gente de baixa renda, e são situações que envolvem questões familiares na vida dessas pessoas ou até alguma questão delas dentro do esporte mesmo. Às vezes, ela vinha trilhando uma carreira brilhante e ela foi interrompida por uma lesão ou uma queda errada, ela tem que recomeçar. Essa visão, para mim, é muito importante. Quando eu penso ‘ai Jesus’, eu não me permito mais de dois dias, porque eu posso olhar histórias de vida muito próximas a mim que aquilo ali é o mínimo. O maior benefício para mim é estar o tempo todo em convivência com essas pessoas, entender quanta superação na vida a gente precisa (ex-voluntária 14).

A inspiração relatada pelos participantes advém de diferentes meios. O público-alvo direto figura entre os principais exemplos da utilização de recursos pessoais para o enfrentamento das dificuldades:

Conhecer pessoas que estão há 30 ou 40 anos na cama e enclausuradas, em um lugar que foi construído para segregar, você vê pessoas que te recebem sorrindo e fazem piada com a própria vida . . . As pessoas ficam muito impactadas positivamente com o bom humor dos pacientes, dos internos, com o estado de espírito deles. Ninguém é amargo, é todo mundo leve. Você percebe que, óbvio, tem muita dificuldade ali, mas eles são muito mais bem-humorados do que a gente no dia a dia (voluntário 19).

É como se você saísse do seu entorno, como se ampliasse a visão de fraternidade mesmo. Você ir para outro lugar, para o outro lado do mundo, e sentir que têm pessoas que necessitam. Foi uma troca. É um lugar que eu vi uma pobreza muito grande, de muitas necessidades, mas o que trago deles? alegria, eles são muito alegres e te fazem festa em todos os lugares. É uma troca: você leva uma visão diferente, conhecimento que lá eles ainda não têm, leva o auxílio e eles retribuem com o amor que eles têm. Às vezes a gente acaba se perdendo um pouco num mundo tão capitalista, as pessoas pensam muito nos bens materiais e esquecem esse lado dos sentimentos (voluntária 13).

De forma semelhante, os voluntários podem exercer entre si uma influência positiva a partir de suas interações: “Um ponto positivo é a força de vontade: eu nunca vi tanta força de vontade, tanta determinação, eles têm um coração absurdo. Eles tratam as crianças como uma família mesmo” (voluntária 08). Indivíduos que persistem no voluntariado, apesar das dificuldades, atuam como modelos que podem suscitar abordagens para manejo dos obstáculos e maior perseverança na prática.

A categoria “melhoras emocionais” revela efeitos positivos do voluntariado para a vida pessoal do voluntário, sendo alguns esperados, como, por exemplo, redução da solidão e outros de maior complexidade como melhorias nos quadros psicopatológicos. Os dois trechos a seguir apresentam as relações entre o trabalho voluntário e a carreira profissional. No primeiro, a opção pela atividade ocorreu a fim de diminuir os possíveis danos da profissão escolhida, ao passo que o segundo demonstra que o tipo de trabalho voluntário escolhido tinha por intento satisfazer uma realização que a carreira profissional não permitia:

Eu sou advogada e trabalho muito com o problema dos outros e eu não queria deixar me endurecer pela frieza da profissão em si . . . não me concentrar só em problemas, acreditar que não há só desgraça. Eu quis entrar no voluntariado para ter uma fuga do que seria a minha realidade, a frieza da profissão, os problemas que eu trabalho no cotidiano (voluntária 08).

Eu sempre quis estar em um hospital ajudando pessoas. Aquilo foi um divisor de águas na minha vida. Comecei a fazer o projeto voluntário e vi que podia recomeçar . . . Vi muitas crianças deitadas na maca esperando a morte chegar,

porque não tinha cura, não tinha jeito. Eu vi que eu tinha jeito e ainda podia fazer algo por mim. Foi aí que virou a chave, abandonei a faculdade de farmácia e comecei a ir para a outra área . . . hoje estou bem melhor, tranquila, e não me arrependo, nem por um segundo, de ter largado uma faculdade perto de formar (voluntária 06).

Uma vez que o voluntário opta por fazer parte de uma organização, as atividades proporcionam um contato com outros indivíduos. Esse fator pode ser interessante para aqueles que gostariam de uma ampliação do ciclo social: “Eu sempre fui uma pessoa muito solitária e isolada. Esses contatos eram muito privilegiados.” (voluntária 14). Ademais, o convívio atrelado a outras mudanças na rotina pode fornecer recursos para o enfrentamento de dificuldades pessoais:

Tinha meus amigos que eu podia conversar, tinha bordado, tinha o coral, tinha o meu cavaquinho, essas coisas todas que preencheram a minha existência. Coincidiu com o ninho vazio e com o processo de aposentadoria. Foi uma mudança de vida (ex-voluntária 12).

Como meu ex-marido era alcoólatra, pensei em entrar nesse trabalho e aprender a lidar com a situação de dependência do meu marido, na época. Entrei e acabei gostando tanto que fiquei lá como voluntária esses anos todos. Esse trabalho me ensinou a lidar com a dependência e me mostrou que eu estava me tornando uma codependente, vivendo em função do dependente. Isso me ajudou até a me separar, porque me libertei daquela situação . . . esse trabalho salvou a minha vida! Preencheu meu coração de paz e tranquilidade. Na verdade, quem é muito ajudada sou eu. Aquelas pessoas ali me ajudam muito, porque você começa a ver um sentido maior na vida, que não seja só o nosso próprio umbigo (voluntária 09).

Eu sentia um vazio, algo faltando. Quando comecei a fazer o trabalho voluntário foi como um preenchimento. Não sei explicar bem, mas é um preenchimento desse vazio, você preenche fazendo alguma coisa, você se sente útil . . . fazer alguma coisa por alguém e aquilo, no fim, é o que vai te ajudar. Dá um sentido à vida (ex-voluntária 05).

Diante da diversidade de variáveis existentes no voluntariado que permitem que o voluntário também se beneficie emocionalmente ao ajudar, a prática parece ser um campo, em potencial, para ser utilizado com possíveis finalidades terapêuticas, por oferecer recursos benéficos ao voluntário (Oliveira, 2018). Uma das voluntárias entrevistadas dissertou acerca de tratamentos psicológicos prévios frustrantes, que a levaram a buscar uma atividade que poderia ajudá-la com uma fobia específica, medo da morte e crenças negativas sobre si:

Eu procurei um trabalho voluntário, inicialmente, para me ajudar . . . Eu procurei o trabalho voluntário para acabar com alguns traumas. Não teve terapia no mundo que conseguisse acabar com esse meu trauma de sangue. Eu tentava muito e não conseguia. Essa questão de insegurança de perder as pessoas e tudo. Resolvi fazer o trabalho voluntário dentro do hospital com crianças com câncer . . . não acabou, mas aprendi a conviver com isso. Por exemplo, as crianças estão lá no hospital com acesso no pescoço, na cabeça, no pé, o sangue volta do acesso, então, eu aprendi . . . não quer dizer que eu não vá passar mal nunca mais, mas melhorei bastante com isso. Outra coisa, eu tive que lidar com situações que, eu sou um ser humano e me apego às pessoas, crianças que eu adorava morreram. Então, foram situações muito difíceis que, de certa forma, foram me preparando. . . tinha época que a depressão me empurrava tão para baixo que eu me sentia inútil, um zero à esquerda na vida, então me fazia bem ver que eu estava sendo útil para alguém no trabalho voluntário. Não foi só para cuidar desses tipos de trauma, mas também para me sentir útil mesmo. Durante as depressões que eu tive, durante a infância e a adolescência, eu era tão jogada para baixo, agora estar ali com as crianças me faz me sentir útil (voluntária 05).

A categoria “gratidão” representa o reconhecimento de algo positivo na própria vida e o desejo de retribuição por meio de outras pessoas. Esse construto é considerado “ao mesmo tempo, uma virtude e uma emoção positiva, sendo amplamente permeada por outras virtudes e permeando da mesma forma outras virtudes e emoções” (Léon & Machado, 2020, p. 145). Sua presença está associada à prevenção de transtornos mentais (Wood et al., 2008), redução de sintomas psicológicos (Lambert et al., 2012), benefícios à saúde física e mental (Emmons, 2020), ampliação da perspectiva (Emmons,

2007), além de ser reconhecida como uma das variáveis motivacionais para a realização de comportamentos pró-sociais (Oliveira, 2018; Tsang, 2006).

Os participantes reportaram essa motivação para permanecerem em seus trabalhos com base em diferentes fontes de gratidão. Os auxílios ofertados por outras pessoas no passado ensejaram a retribuição a desconhecidos que carecem de algum tipo de ajuda no presente: “Quando eu era criança, a gente passou por várias necessidades e eu recebi muita ajuda. É uma forma de agradecer a todas as pessoas que um dia me ajudaram” (voluntária 13).

A identificação de graças nas próprias vidas pode despertar o desejo por colaborar com aqueles que não vivenciam o mesmo: “Temos muito. Tenho saúde, meus filhos também, a família toda bem . . . ceder um pouco do tempo da gente para quem não tem as mesmas possibilidades que a gente” (voluntário 17). Logo, é possível notar que a gratidão pode ser em relação a pessoas ou mesmo a condições favoráveis das quais usufruem:

Acho que tenho muitas coisas boas na minha vida, tenho uma vida muito bacana: tenho emprego, saúde, família, minha casinha, amigos bacanas. Claro, tenho meus momentos de angústia e tristeza, mas, em geral, acho que tenho uma vida muito bacana. Tem tanta gente com tantas dificuldades e a minha vida é tão bacana. Eu tenho a necessidade de retribuir um pouquinho de tudo aquilo de bom que eu sempre tive (voluntária 09).

A categoria “organização pessoal” destaca a necessidade de um bom planejamento para a manutenção do voluntariado de forma duradoura. Como diferentes atividades que requerem um tempo regular, um trabalho voluntário demanda uma rotina na qual ele possa ser cumprido apesar dos demais compromissos: “Não é quando eu puder e o trabalho se encaixar na minha vida. É eu encaixar a minha vida naquele projeto e realmente me determinar” (voluntária 08).

Com o entusiasmo inicial, alguns voluntários podem se comprometer com muitas atividades, acarretando uma dificuldade para a manutenção dos compromissos assumidos. Dentre as recomendações dos participantes para a organização do tempo, duas obtiveram maior destaque: aumento gradual das atividades e aviso a outras pessoas acerca do horário reservado.

Iniciar com pequenas atividades, e, posteriormente, ampliar, se assim desejar e puder, permite que o voluntário incorpore o trabalho voluntário na sua rotina de forma mais prudente: “A gente pensa em ações grandes ou gigantescas, mas se você começar com coisas pequenas no dia a dia, já vai fazer diferença para você e você vai querer chegar às coisas maiores e pode conseguir chegar a fazer coisas grandes” (voluntária 07). Na adaptação inicial, os voluntários podem sentir a necessidade de ajustes até encontrarem maior facilidade para encaixarem o trabalho voluntário nas suas vidas. Dessa forma, o aumento gradual mediante uma rotina equilibrada, diminui as chances de uma desistência precoce por sobrecarga: “Se exige algo de você além do que você está acostumado na sua rotina, procure ir se programando. Se é isso mesmo que você quer, vá se esforçando. No início, vai mudando um hábito ou outro” (ex-voluntária 16).

Apesar do desejo por comparecer nos dias e horários agendados, alguns entraves podem surgir, como, por exemplo, convites para festividades ou mesmo solicitações de favores por parte de pessoas próximas. Comunicar o compromisso assumido e buscar meios para conciliar com outras demandas sem que a falta ao trabalho voluntário seja a única opção, foram recursos adotados por alguns entrevistados que conseguiram manter a constância no voluntariado sem abdicar de outras atividades: “Eu sou a tia-avó da vez quando precisa. A avó, a sogra da vez, sou meio que voluntária de todo mundo, mas eles já sabem do meu compromisso na segunda-feira de manhã” (voluntária 15).

A categoria “conexão com a espiritualidade/religiosidade” revela que o fato dos voluntários se sentirem mais próximos dos seus valores espirituais estimula a continuidade no trabalho voluntário. Princípios religiosos ou espirituais costumam incluir o auxílio a outras pessoas como meios de conexão com Deus, espíritos benevolentes ou mesmo com a sua essência que transcenderia à matéria. Por conseguinte, diversas instituições religiosas possuem trabalhos com finalidades sociais e os seus adeptos buscam engajar-se em atividades que proporcionam algum tipo de ajuda a outras pessoas, dentro ou fora de alguma instituição religiosa. Indivíduos que possuem uma conexão espiritual, sem que haja o envolvimento com alguma religião específica, também encontram meios de colaborar com causas relacionadas aos seus valores. Diante do exposto, é compreensível que a conexão com a espiritualidade/religiosidade tenha figurado como uma das motivações para iniciar e permanecer no voluntariado (Freire-Filho, 2016; Mencken & Fitz, 2013; Pereira, 2019; Piccoli & Godoi, 2012).

Os participantes desse estudo revelaram alguns fatores protetores que a espiritualidade e religiosidade fornecem para uma prática voluntária duradoura, como,

por exemplo, a proximidade com Deus, a prática de valores significativos e a resiliência frente ao sofrimento humano. O relato de uma das voluntárias abrange a sua busca constante para sentir-se conectada com Deus e o alcance desse objetivo quando iniciou um trabalho voluntário:

A gente sente Deus tão forte dentro da gente . . . Outro ponto positivo foi conseguir me conectar de uma forma tão sensível e, ao mesmo tempo, tão forte com o meu mentor espiritual. Tive uma conexão tão forte com ele, digamos um *wi-fi* e antes parecia tão distante. Quanto mais eu trabalhava com as pessoas, mais sentia ele perto de mim e mais me sentia próxima de Deus (ex-voluntária 16).

O sacrifício temporário de si mesmo em prol de outras pessoas foi exemplificado por grandes nomes da história, como Jesus, Madre Tereza de Calcutá, Martin Luther King e Francisco Cândido Xavier. Independente das crenças sobre a transcendência, o ato de ajudar outras pessoas, ainda que demande custos pessoais, tem sido estimulado no contexto espiritual e religioso. Os trechos seguintes representam o voluntariado como um meio no qual o valor altruísta pode ser posto em prática, proporcionando a satisfação de agir conforme os princípios valorizados:

Olha, eu estudo o Kardecismo. É mais ou menos o mesmo tempo que tenho de estudo na religião com o tempo que tenho de voluntariado. Tem 5 anos já. Acho que o lado religioso, não só do espiritismo, mas do espiritualismo em geral, gera, não pela imposição da fé ou do dogma, uma vontade na nossa cabeça, de agir de uma forma que não gire em torno do nosso umbigo (voluntária 08).

Acredito que por motivos religiosos também. Sou cristã bem religiosa. Com o tempo, comecei a refletir mais sobre os dogmas dentro da Igreja e sobre o que as pessoas passam dentro da Igreja. Às vezes, as pessoas passavam horas dentro da igreja, e eu também, como se aquilo fosse legal e como se fosse alguma coisa. Aquilo não estava sendo alguma coisa para mim. Comecei a buscar alguns lugares com esse tipo de trabalho que ajuda outras pessoas (voluntária 03).



Apesar dos efeitos benéficos diante do exercício dos valores pessoais, os contextos podem aproximar os voluntários do sofrimento humano. Nesse sentido, a conexão com a espiritualidade/religiosidade também oferece recursos protetores, como, por exemplo, crenças acerca das vulnerabilidades humanas, a esperança pautada em um sentido maior do que as garantias humanas e o ato da oração como um meio de intercedência frente à impotência material. Os depoimentos abaixo ilustram, respectivamente, cada um desses efeitos protetores no voluntariado:

Descobri que a espiritualidade, somente através dela, você consegue entender algumas situações. A espiritualidade também me protegeu e foi por ela que consegui passar por determinadas situações (ex-voluntária 03).

A casa espírita que escolhi tem o estudo do Evangelho e do espiritismo que nos traz paz e responde meus questionamentos sobre o sentido da vida: o que estou fazendo nesse mundo, de onde vim, para onde vou. Isso me faz permanecer ali. Como já falei, preenche meu coração, minha cabeça e meu sentido da vida, porque acho que a vida não pode ser só isso (voluntária 09).

Se acontecer de fazer a passagem, às vezes é bom. A gente tinha um menino que era a nossa paixão, eu era apaixonada por ele, ele tinha um problema de intestino curto e ficou três anos no hospital, mas não conseguia. No final, ele estava tão magrinho e abatido, estava de um jeito que não tinha mais vida ali. Nessa hora, temos que fazer como um parente nosso: orar e querer o melhor para ele, às vezes aquele corpo não é o melhor (ex-voluntária 13).

A categoria “aceitação dos próprios limites e autocuidado” reflete a importância de reconhecer-se como um ser humano com limitações, dificuldades e desejos. Tradicionalmente, o foco do voluntariado é o público-alvo, ou seja, aqueles que carecem de algo que os voluntários buscam suprir em algum nível. No entanto, a falta de autocuidado tem sido associada ao estresse e depressão em pessoas que pessoal ou profissionalmente dedicam grande parte do tempo no cuidado de terceiros (Ayala et al., 2018; Ribeiro et al., 2019; Shapiro et al., 2007).

Uma vez que o voluntário está motivado para cuidar de outras pessoas, é preciso que a sua rotina venha acompanhada de reflexões sobre possíveis limites ultrapassados

com consequências prejudiciais ao agente que oferece a ajuda. Um estudo desenvolvido por Ayala et al. (2018) apontou que a relação entre o estresse e o envolvimento no autocuidado representam 64,7% da variação na qualidade de vida, sendo o autocuidado, portanto, uma variável moderadora do estresse. As práticas de autocuidado envolvem atividades, feitas pelo próprio indivíduo em seu benefício, que contribuem para a longevidade da vida, melhoras na saúde e aumento do bem-estar (World Health Organization [WHO], 2014).

Questionar sobre a satisfação com a frequência, instituição, atividade, dificuldades e emoções pode culminar na identificação de ajustes necessários, de modo que a prática permaneça saudável e agradável ao voluntário. Os comportamentos de autocuidado são abrangentes e podem envolver o encerramento de um trabalho voluntário, a pausa temporária, a substituição de uma atividade por outra, o exercício da assertividade e o atendimento de necessidades pessoais: “Depois da monografia, eu não estava conseguindo conciliar, então agora eu não organizo mais, eu só vou mesmo para as ações. Nas ações, o trabalho é mais livre, aí eu consigo” (voluntária 03). Identificar a necessidade de mudança e realizá-la não é positivo apenas para o voluntário, mas também para a instituição, pois a satisfação aumenta a probabilidade de permanência: “A minha superação de obstáculo, acho que foi tentar de novo no momento oportuno com autoconhecimento. Você tem que saber seu limite de parar, seu limite de voltar, saber respeitar a sua vida pessoal” (voluntária 08).

Cabe salientar que as mudanças requeridas não necessariamente implicam em mudanças externas. Diante de algumas dificuldades, o voluntário pode reconhecer que as situações em si talvez não mudem, sendo a forma de se relacionar com elas o objeto de mudança, como um dos participantes retratou:

Às vezes você termina sem saber se realmente aquela pessoa vai encerrar o ciclo, como ela diz que vai fazer, e você fica na expectativa de ‘será que ajudei’ ou ‘será que não ajudei?’ Esse era um grande obstáculo, ficar pensando naquela pessoa depois do atendimento. A forma de lidar com isso foi me conscientizar que isso foge ao meu controle. Essa é uma das coisas que aprendemos nesse trabalho: temos que respeitar a vontade das pessoas e não nos envolver como no início às vezes a gente acaba se envolvendo (ex-voluntário 20).

A categoria “benefícios profissionais” retrata as vantagens profissionais advindas do voluntariado. Nas últimas décadas, em processos seletivos, há uma crescente valorização dos candidatos que inserem em seus currículos a realização de um trabalho voluntário (Deloitte, 2016), o que tem motivado a procura para o início da prática por parte de algumas pessoas que almejam esse destaque positivo: “Não posso ser hipócrita e dizer que colocar isso no currículo não é uma coisa muito boa ou falar que não foi um fator que me incentivou a fazer o trabalho, é uma experiência muito agregadora no currículo” (ex-voluntária 10).

Apesar da valorização de um trabalho voluntário descrito no currículo profissional poder levar ao voluntariado, outros benefícios profissionais são encontrados, como, por exemplo, o *networking*, as experiências obtidas e o desenvolvimento de habilidades, que são valorizadas no mercado profissional:

Hoje estou como líder, mas eu entrei como jovem estudante e tive a oportunidade de aprender a falar com as outras pessoas, a me posicionar melhor, enfim, a me colocar (voluntário 02).

Isso me fez expandir demais a minha visão, até mesmo sobre a minha própria profissão. Quando você atende gratuitamente, você pega casos bem cabeludos e que eu nunca imaginaria que fosse pegar. Eu aprendi muito lá, foi aonde me tornei psicóloga, ali eu realmente me tornei psicóloga. Peguei vários casos difíceis na época, mas tinha a supervisão, que realmente era maravilhosa, aprendia muito (ex-voluntária 06).

Apesar do crescimento pelo interesse profissional no voluntariado, os estudos sobre essa relação ainda são escassos, haja vista que o foco tem sido nas motivações pró-sociais (Gemelli et al., 2016). A compreensão da perspectiva de candidatos, empregados e empregadores, com as devidas peculiaridades, ainda requer mais pesquisas sobre tais motivações e como elas podem variar ao longo do tempo.

Por último, a categoria “flexibilidade e capacidade para lidar com desafios” representa a identificação de características pessoais que contribuem para a superação de desafios e permanência em atividades de longo-prazo, como o voluntariado: “Cada pancada que eu tomo, vou ficando mais forte. É aquele clichê: o que não mata, faz mais forte. É verdade. Eu pude ver o quanto isso me ajudou em várias situações (voluntária

05). A utilização de recursos cognitivos, emocionais e comportamentais parece favorecer a continuidade em contextos nos quais outros desistem:

Às vezes a gente acha que não vai conseguir seguir em frente por ter que lidar com essa parte do sentimento, ter que segurar um pouco a emoção diante de um quadro mais forte, mas, por incrível que pareça, isso te renova e te deixa mais forte, pelo menos no meu caso. Eu vejo essa dificuldade nas situações e, por um momento, fico triste, mas a todo momento busco outras vitórias. É uma luta que vai ser sempre do sentimento de continuar bem, porque existem outras histórias para acontecer (voluntária 07).

Estudos desenvolvidos pela abordagem da Psicologia Positiva extraem características pessoais que favorecem o enfrentamento de desafios e maior obtenção de satisfação nas atividades (Achor, 2017; Peterson & Seligman, 2004; Rashid & Seligman, 2019; Seligman, 2019; Snyder & Lopez, 2009). A força-tarefa de pesquisadores, coordenada por Martin Seligman e imbuída de fornecer dados sobre as forças pessoais, culminou na elaboração de uma lista com 24 forças: criatividade, curiosidade, senso crítico, amor ao aprendizado, perspectiva, bravura, perseverança, honestidade, entusiasmo, amor, bondade, inteligência social, trabalho em equipe, imparcialidade, liderança, perdão, humildade, prudência, autocontrole, apreciação da beleza e da excelência, gratidão, esperança, espiritualidade e humor (Peterson & Seligman, 2004).

Embora algumas pessoas utilizem mais forças do que as outras, o estudo sobre o tema não propõe uma preocupação quantitativa, na qual as pessoas busquem utilizar o maior número de forças. Reconhecer os seus recursos pessoais e aplicá-los no cotidiano seria benéfico para a resolução de problemas existentes, motivação para o cumprimento de atividades e prevenção de insatisfação com a própria vida (Peterson & Seligman, 2004).

Diante do exposto, além da identificação das variáveis que contribuem positivamente para a continuidade do voluntariado, o presente estudo revelou que os fatores disposicionais e organizacionais que contribuem para um voluntariado duradouro apresentam relações entre si. As características pessoais positivas podem ser reforçadas pela organização, favorecendo a satisfação dos voluntários e, consequentemente, o desejo de continuar como membro. Por outro lado, as variáveis

organizacionais positivas podem ensejar a satisfação organizacional e favorecer o desenvolvimento de variáveis disposicionais, que ampliam os recursos para a permanência.

### 6.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO: DESISTÊNCIA

**Tabela 2**

*Fatores para desistência*

<b>Categorias para a desistência</b>	<b>Percentual de participantes</b>	<b>Trechos das entrevistas</b>
Conflitos interpessoais	45% (N=18)	“Em um dos [trabalhos] que eu fiz, acabei me afastando e vim para cá porque teve um problema de ego . . . Eu comecei a ver que não era o lugar para isso. Ali é o lugar para se despir disso. A minha ideia de voluntariado é que o foco tem que ser sempre na criança e na família, mais nada. Qualquer outra coisa para mim é supérflua: a vaidade, mostrar que manda não tem cabimento em um trabalho voluntário. O trabalho voluntário não se faz se o grupo não estiver unido. Não ganhamos nada para estar ali, somos todos voluntários e iguais. Claro que tem que ter um chefe e alguém que coordene, mas nós todos temos os mesmos valores de trabalho. Existe, porque trabalhamos com todo tipo de gente, mas essa é a parte mais difícil que já vivi. Não aqui, aqui é um grupo totalmente diferente, mas já vivi, achei horrível, atrapalha o trabalho, dá mais problemas” (voluntária 15).
Inflexibilidade da instituição	42,5% (N=17)	“Os organizadores dizem que sempre fizeram assim e sempre vão fazer, mas as pessoas mudam, as necessidades das pessoas mudam, o mundo muda, então você tem que mudar e sair daquela mesmice. Porque há vinte anos foi feito assim, não quer dizer que funciona. De repente ia funcionar muito mais rápido ou ajudar muito mais pessoas (ex-voluntária 09).
Falta de comprometimento de outros voluntários	37,5% (N=15)	“Se você escolheu o trabalho, tenha comprometimento. Ter comprometimento não significa se escravizar, significa que você se comprometeu e tem o dever de ir na hora que você se comprometeu. Muitas vezes o trabalho depende do voluntário ir ou não. Uma pessoa pode ficar sem comer, porque o voluntário faltou” (voluntário 19).

Sobrecarga de atividades e cobranças	30% (N=12)	“Os obstáculos desse trabalho voluntário foram as muitas exigências. A gente se adequa às exigências dessas reuniões, têm uma mensal, uma bimestral, cursos... Eu não vivo só disso” (ex-voluntário 07).
Escassez de tempo	27,5% (N=11)	“Eu ia fazer um curso pela manhã e eu trabalho, então ia ficar com o dia todo comprometido. Não tinha mais como disponibilizar esse tempo que eu disponibilizava antes para realizar o trabalho voluntário. Eu saí com muita dor no coração” (ex-voluntária 11).
Desonestidade com os voluntários	20% (N=8)	“A outra questão é a da desonestidade, da má-fé, que algumas pessoas fazem uso das instituições . . . Eu presenciei coisas que não eram corretas ou honestas” (ex-voluntária 16).
Expectativas irrealistas	17,5% (N=7)	“Não tenham a síndrome da santidade. Geralmente a pessoa chega a movimentos religiosos empolgada, achando que vai salvar o mundo, se metendo em mil trabalhos e não conseguindo fazer nenhum. Se culpam porque não conseguem fazer os trabalhos, não têm tempo e a vida piora . . . as pessoas, em geral, têm a mania do bezerro de ouro, de mitificar as pessoas. As pessoas chegam com grandes referências de quem fala em público ou de quem dirige os trabalhos. Muitas vezes você acha que a doutrina é a pessoa, mas são as ideias. Quando você se apega à pessoa, as chances de se decepcionar são muito grandes, porque as pessoas são humanas e elas falham, por mais qualidades que elas tenham. Onde tem ser humano, tem problema” (voluntário 19).
Sofrimento frente ao sofrimento de outras pessoas	17,5% (N=7)	“Sou uma pessoa com pouca tolerância para ver sangue e sofrimento, é muito difícil ver uma criança doente. Ou às vezes ver o sofrimento da família. Para mim, ver o sofrimento dos outros é um obstáculo muito grande. Tinham dias que eu falava: “nossa, não quero”. Tinham vezes que a criança pedia para ficar perto para algum procedimento como tirar sangue e eu já não gosto de tirar sangue. Eu queria ficar perto da criança, mas também não queria estar ali. Acho que eu tinha uma dificuldade pelo tipo do trabalho, pelo fato de ser dentro do hospital e para mim é difícil lidar com algumas coisas que envolviam doença. Para mim, era o obstáculo maior . . . acontece direto da pessoa chegar na nossa sala chorando porque viu alguma cena. É duro, não é fácil... Outra coisa difícil é quando a criança morre. Isso, para mim, é muito difícil. Lidar com a mãe depois também é

difícil, você quer chorar, mas não pode, porque tem que dizer alguma coisa para a família. Essa situação também é bem difícil de lidar” (voluntária 12).

Distância	15% (N=6)	“Eu poderia dizer que é exercício físico, mas não é [risos]. Tem que ser perto de casa, próxima, acessível” (voluntária 14).
Burocracias governamentais	15% (N=6)	Hoje em dia, quem quer fazer trabalho realmente voluntário, como descrevi para você, sem apoios políticos, sem vinculações religiosas, os recursos e a entrada são muito difíceis. . . é um trabalho de convencimento sempre atual e que não tem uma efetividade em curto prazo, mas é o único jeito, porque a outra maneira seria receber uma chancela externa, como o apoio de políticos ou de igrejas. Mas eu não faço trabalhos voluntários com apoio de partidos políticos ou de instituições religiosas. Se você escolhe o caminho mais difícil, tem que estar preparado para andar mais devagar” (voluntário 01).
Falta de confiança da instituição com o voluntário	15% (N=6)	“Eu conheço alguns lugares que não dão muitas oportunidades aos jovens ou, quando dão, são oportunidades sem muita importância como, por exemplo, tomar conta da porta ou pendurar um cartaz. Não que não seja importante, mas às vezes o jovem anseia por fazer um pouco mais. Conheço alguns lugares que não depositam confiança nos mais jovens e o jovem acaba deixando o trabalho. Essa é a minha sugestão para os dirigentes: que ouçam os jovens, as ideias que eles trazem, eles têm muitas boas ideias para melhorar o trabalho” (voluntária 20).
Desorganização da instituição	5% (N=2)	“Quando acontece esse tipo de ingerência e desorganização, a gente meio que perde o eixo: não sabe o que buscar, quem buscar, o que vai fazer. Acaba já sendo um ponto que já dá vontade de desistir, porque você não encontra ajuda” (ex-voluntária 16).
Riscos à integridade física	5% (N=2)	“A gente teve que parar por causa do tráfico. Teve um dia que a gente foi, eles pararam o carro, mandaram a gente descer com fuzil. . . você pode correr risco de vida, então várias coisas podem te atrapalhar” (ex-voluntária 17).

---

Nesse estudo, foram identificadas 13 categorias pautadas nos fatores que contribuem para a desistência dos voluntários. Assim como ocorreu com as motivações para a permanência, os fatores disposicionais e organizacionais se relacionaram, de modo que as dificuldades pessoais corroboraram para a insatisfação com o trabalho voluntário e as insatisfações com as organizações refletiram em consequências emocionais negativas aos voluntários.

A categoria mais citada pelos entrevistados foi denominada como “conflitos interpessoais”. Esta resulta de divergências entre voluntários sobre questões pessoais ou vinculadas ao voluntariado, podendo ocasionar embates explícitos, distanciamento entre os membros, e a saída do trabalho voluntário:

Passava por momentos que eu percebia que as pessoas como um todo, outros trabalhadores, acabavam ficando em conflito, em situações divergentes. Eu tentei, eu me esforcei para me manter nos trabalhos sem deixar isso prejudicar de alguma forma, mas foi crescente . . . chegava a um ponto que eu me via sem poder continuar o trabalho voluntário. Até mesmo pelo convívio com as pessoas e as circunstâncias, ficava muito difícil. Por mais que eu tentasse e me esforçasse, continuasse aquilo mesmo me anulando e causando um mal-estar em mim, eu vi que, se era para ser dessa forma, não tinha condição. No final, me desligava da instituição, porque era o melhor a ser feito naquele momento. Ainda chegava a tentar levar alguma reivindicação para ver se algo poderia mudar ou melhorar, tendo alguma esperança, mas quando isso não acontecia, não tinha como continuar (ex-voluntária 16).

Dentre os assuntos que culminaram em conflitos, foram citados: autoritarismo, posições ideológicas diferentes, utilização do trabalho voluntário para o *marketing* pessoal e “panelinhas”. O autoritarismo foi citado por voluntários que encontraram dificuldades para se comunicar com pessoas que utilizavam uma comunicação agressiva, inflexível e que determinavam o cumprimento de ações com pouca abertura para o diálogo:

Era uma pessoa que tinha uma posição de liderança, até pelo tempo dela na instituição . . . Era uma pessoa que eu tinha muita dificuldade de lidar. Poucas vezes na vida tive tanta dificuldade de lidar com alguém que tivesse que me



espelhar. Outras pessoas do grupo reclamavam do convívio com essa pessoa . . . mas eu não consegui digerir bem a relação com ela. Ela me desanimou pelo jeito de tratar as coisas e até mesmo de falar comigo (ex-voluntária 03).

Apesar do autoritarismo parecer se manifestar com maior facilidade entre os voluntários dirigentes, que são encarregados de coordenar as atividades, isso também pode ocorrer entre os voluntários não-dirigentes: “A maior parte das pessoas era legal, mas tinham certas pessoas que se achavam acima da organização, se sentiam donas e queriam mandar” (ex-voluntária 06). Com a finalidade de redução do autoritarismo, a comunicação requer maior atenção por parte dos membros nas diversas relações da organização, independente da função que exercem e dos assuntos abordados. Uma das entrevistadas ressaltou o autoritarismo e sugeriu o diálogo como um meio de melhorar o que é necessário e manter uma relação amistosa entre os trabalhadores:

Conversar, dialogar com os trabalhadores e dar o *feedback*, acho isso muito importante, mas é coisa que não tem, geralmente. Seria importante se fazer reuniões ou individuais ou coletivas, de vez em quando, para dizer o que teve de bom, para estimular, e para dizer o que tem para corrigir. Um *feedback* sensível, gentil, com amor para as coisas poderem melhorar. Muitas vezes a pessoa erra não porque quer errar, mas porque não sabe o que deve fazer, acha que está fazendo o certo com a boa vontade, mas sabemos que a boa vontade não é tudo. Precisamos ter o conhecimento. Então, é levar esse conhecimento para os grupos de trabalhadores (ex-voluntária 16).

As posições ideológicas divergentes também culminaram em alguns conflitos narrados pelos voluntários. Algumas estavam relacionadas ao trabalho em si, enquanto outras eram referentes a perspectivas que ultrapassavam o contexto do voluntariado. Independentemente do assunto, a forma como as diferenças são abordadas pode resultar em danos às atividades desenvolvidas, como descreveu uma das voluntárias:

Às vezes a pessoa deixa o trabalho voluntário porque não concordou com alguém. As pessoas sempre são diferentes, sempre vão discordar em alguma medida. Acho importante a gente manter a humildade e ter suposição para ouvir o que o outro tem para dizer e chegar a um acordo sem brigas, ainda mais em um

país tão polarizado como temos hoje, isso gera muitas brigas e as pessoas se afastam do trabalho voluntário. A última coisa deveria ser se afastar do trabalho voluntário. A gente tem que se entender sempre com o outro em prol da melhoria do trabalho (voluntária 20).

Indivíduos que exercem funções de liderança possuem maior visibilidade de suas opiniões e comportamentos, podendo atuar como modelos, intencionalmente ou não, para os demais membros. Dessa forma, é esperado por parte desses que um líder se comunique e aja com respeito, ética e atualizado com as demandas sociais, além de se mostrar receptivo às sugestões de outras pessoas:

É muito importante para o dirigente essa empatia, porque tudo que ele faz ganha uma proporção muito maior, tudo que ele fala e suas atitudes têm que pensar muito bem como vai falar e acolher. A primeira coisa é a empatia, saber se colocar no lugar do outro. A segunda coisa é ser um cara muito antenado com o que está acontecendo. Por vezes isso é um problema em movimentos religiosos, onde os dirigentes são mais velhos. Se ele não for um cara antenado, corre o risco de derrapar bonito, porque são pessoas de outras gerações. Da última geração para a nossa, o recorde foi absurdo. Existem coisas que a geração antiga não consegue entender, porque eles foram moldados de outra forma, com valores muito diferentes dos nossos. Se comparar uma geração de 100 anos atrás com uma de 200 anos, mudaram menos do que a nossa. Sempre muda, mas as antigas mudavam menos. Precisa ser um cara antenado, precisa ser capaz de falar de homossexualidade sem preconceito, precisar ser capaz de falar de racismo, não só não chamar o outro por um termo pejorativo, mas combater aspectos do racismo estrutural. Como vou falar isso para um cara que não está antenado, que toma decisões coletivas? Tem que ser um cara antenado, tem que ler o jornal, estar por dentro das coisas que estão acontecendo, das discussões sociais, da política, embora ele não vá levar partidarismo para a casa, ele tem que saber o que está acontecendo. Empático, antenado, e tem que ser democrático também (voluntário 19).

A utilização do voluntariado como um meio para promover um *marketing* pessoal também foi citado como um dos motivos que desestimulavam outros

trabalhadores, que colocavam o trabalho voluntário acima de suas vantagens pessoais: “O fato de que você começa a perceber que para muita gente é um *marketing* pessoal, você vê ela como legal e boa pessoa, mas é só *marketing*. Quando acontecem essas coisas, vou desanimando” (voluntária 03). Essas vantagens podem ser obtidas na organização, em detrimento de outros voluntários, ou se apresentarem fora da organização, como revelam os respectivos trechos:

É bom o voluntário não contar com reconhecimento ou tapinha nas costas. Tem gente que faz para ser reconhecido, ganhar uma medalha. O trabalho voluntário não é substituto para carência, não é afago no ego, você presta porque tem tempo e porque quer. O voluntário tem que se acostumar com ser anônimo, não esperar gratidão, reconhecimento, retribuição, nem nada nesse sentido . . . tem que tirar essa pretensão de que, só porque estou no trabalho voluntário sou superior ao outro. Independente do trabalho que fizer, o trabalho voluntário é um trabalho humano, de gente para gente, que ninguém é superior a ninguém (voluntário 01). O ser humano começa a alimentar certas coisas, como o ego, e se perde. As pessoas vão se afastando do motivo principal . . . essa é a podridão do ser humano. Você tem um propósito x, mas deixa o ego te corromper de um jeito que age de forma contrária . . . tem voluntário que faz muita questão de foto e isso não é o principal, é uma consequência, uma lembrança. Estamos começando a descobrir que têm pessoas no projeto que estão usando isso como moeda de troca: eu vou, mas quero foto. Mas não é para isso o projeto! . . . já vi voluntário entrando na ONG, tirar uma foto, postar no *Facebook* e desaparecer completamente . . . vejo com maus olhos uma pessoa que usa uma situação dessa para chegar numa rede social para sair de bonzinho ou super-herói, mas que não queria estar ali. A gente viu isso muito. Eu diria para as pessoas irem de coração, não se preocuparem com o que vão dizer. As melhores pessoas que temos na ONG são aquelas que não estão nem aí se aparecem ou não nas fotos, do que vão falar, as pessoas se divertem o tempo todo com as crianças (voluntária 05).

Por último, o fenômeno de formação das “panelinhas” com base em afinidades pessoais tem fornecido tratamentos distintos entre os voluntários e privilégios para alguns em detrimento de outros, assim contribuindo para conflitos. Essas relações estreitas e íntimas possuem como base a defesa daqueles que pensam de forma

semelhante, podendo utilizar estratégias nocivas, como barganha, repreensão ou boatos para que obtenham o que desejam (Pereira, 2004; Silva, 2004). Apesar da influência que podem exercer, muitos não se reconhecem como membros das panelinhas, visto que esse termo está associado a questões negativas (Silva, 2004).

As panelinhas podem se originar entre os dirigentes, não-dirigentes ou ainda entre membros não-dirigentes com os dirigentes. De acordo com Pereira (2004), tais grupos costumam provocar divisões, divergências, críticas aos que deles não fazem parte, ambiente hostil, enfraquecimento da organização ou mesmo o fracasso total. Diferentemente da cooperação grupal, desejável em uma organização, as panelinhas visam os interesses desse pequeno grupo, principalmente no que tange ao poder vigente e tomada de decisões:

Quando as pessoas que estão hierarquicamente acima de você formam grupos de afinidade e aquelas regras que falei no início servem para uns, mas para outros não . . . Essa parcialidade acaba causando conflito entre as pessoas. Nós todos somos humanos e temos defeitos. Acabava tendo, muitas vezes, rivalidade, competições, inveja, enquanto deveríamos estar todos juntos ali com um objetivo. Essa parcialidade, essa panelinha, essa coisa de divisão e preferências também foi um obstáculo muito sério que provocou a minha saída . . . A gente percebe, como eu falei, que a pessoa que é para estar ali vendo, fazendo algo para melhorar e para consolidar o objetivo da instituição, e a pessoa acaba tendo um papel parcial e tendo preferências, dando certas formas do outro poder tudo e outros não poderem nada, não serem tão ouvidos ou compreendidos. Isso vai te desestimulando (ex-voluntária 16).

Como resultante, no predomínio de panelinhas, o senso de pertencimento dos voluntários fica comprometido, assim como a motivação para continuar na organização: “É muito legal quando você está dentro da panelinha, mas quando não está, não é legal. Isso acontece bastante. Pessoas que não se sentem tão recebidas, não formam amizades, são mais tímidas, vira uma dificuldade e a pessoa não fica” (voluntária 03). A formação de grupos por afinidades é um processo natural, entretanto as organizações precisam prevenir que tais preferências pessoais exerçam um papel de parcialidade frente às questões cotidianas, pois para que elas se mantenham e cresçam é indispensável a cooperação grupal em prol de objetivos coletivos. Em conformidade, uma das

voluntárias sugeriu melhorias no que tange a essa problemática: “Abrir possibilidade de trabalho para mais pessoas, para que não fosse um grupo tão fechadinho” (voluntária 09). Tal abertura não é circunscrita ao ato de engajamento na organização, mas sim para que os voluntários se sintam efetiva e ativamente parte dela. Para isso, uma das sugestões apontadas por Domeneghetti (2001) consiste no revezamento de convites e oportunidades entre todos os membros da organização.

Tendo em vista os relatos de voluntários que abandonaram as suas atividades devido a conflitos interpessoais, observação de pessoas que saíram pelo mesmo motivo, bem como o fato deste ter sido o motivo mais citado para a desistência de um trabalho voluntário, essa problemática requer prevenção por parte dos dirigentes e não-dirigentes além de intervenções nos conflitos instaurados. As opiniões divergentes são inerentes às relações grupais (Domeneghetti, 2001), todavia a resolução de conflitos de forma saudável, aberta e construtiva pode auxiliar no fortalecimento do grupo, mudanças proveitosas e manutenção do voluntariado.

A “inflexibilidade da instituição” foi a segunda categoria mais citada pelos entrevistados. Ela abrange a forma como as diretrizes são elaboradas e/ou cumpridas, com pouca ou nenhuma abertura para mudanças:

Pelas instituições geralmente criarem as próprias regras, e as pessoas sempre seguirem o que está no papel, sem que o novo que chega possa dar uma sugestão para melhorar ou para dar uma ideia que ninguém teve e pode ser tão boa . . . essas pessoas que estão na gerência não estão dispostas a ouvir. Uma questão foi essa falta de ouvir o outro . . . na maioria, são muito resistentes às mudanças e essa resistência traz o engessamento e a inflexibilidade que não combinam quando falamos de ser humano, da amplitude e da diversidade que traz o ser humano. É um obstáculo muito grande que eu vivi, que foi decorrente disso . . . Muitas vezes a pessoa chega, expõe a situação e parece que ela nem ouviu, nada foi feito, parece que nem fez diferença o que ela falou. Ouvir mais, olhar mais, que o dirigente possa fazer isso (ex-voluntária 16).

As regras são reconhecidas como essenciais para a continuidade de um trabalho que envolve muitas pessoas. Entretanto, os participantes que mencionaram essa categoria enfatizaram a forma rígida como ocorre a aplicação das regras, como, por

exemplo, o encerramento do vínculo da instituição com o voluntário quando este não pode comparecer nas atividades:

Você se compromete com um plantão de quatro horas por semana num dia e horário fixo. Isso é um problema, porque às vezes você pode ter alguma coisa e, se não arrumar alguém que te substitua, você não pode deixar de ir, senão é imediatamente excluído . . . Pode ser difícil de encontrar alguém para substituir em caso de emergência. Essa foi a maior dificuldade, para todos os voluntários de lá e que nada justifica a sua falta, nem o atestado médico. Esse é um grande complicador. Da mesma maneira que um atestado serve para um trabalho, deveria servir para o voluntariado. É lógico que tem que ter regras, senão vira bagunça e não se tem o ajudar . . . A única coisa que senti foi isso: a falta de maleabilidade, porque todo mundo tem seu dia de dor de barriga [risos]. Ninguém está livre disso. É muito complicado, quando acontece uma emergência, dificilmente um colega poderá estar lá. Aí você é eliminado quando teve uma emergência e não pode ir. Isso é muito chato, as pessoas querem ajudar. O problema é que eles perdem muitos voluntários por causa da rigidez nesse tipo de regra, perdem muita gente boa por não ter flexibilização. Poderia ter muito mais voluntários se houvesse uma flexibilização . . . algumas pessoas gostariam de continuar e, por isso, vão embora . . . Essa falta de flexibilização fez com que eu saísse e vou ter que pensar bem mais para voltar e me estruturar totalmente. Outras pessoas também passam por isso, por motivos diferentes. É uma pena, porque é um trabalho muito bonito, que dá muitos resultados . . . Tem sempre muita gente entrando. O problema é que acaba tendo uma rotatividade grande e só ficam os aposentados (ex-voluntária 04).

Embora haja a necessidade da assiduidade para que os outros voluntários não fiquem sobrecarregados ou as atividades deixem de ocorrer, a exigência de uma carga horária elevada que precisa ser cumprida rigorosamente, compromete a continuidade de voluntários que conciliam o trabalho voluntário com outros compromissos, como o trabalho remunerado e estudos. Uma das voluntárias entrevistadas precisou abandonar o voluntariado em uma organização por não conseguir atender as exigências que não puderam ser flexibilizadas:

Acho que essas regras eram muito rígidas. Em um ano só podemos faltar duas reuniões mensais e as bimestrais só podemos faltar uma. Se faltarmos mais, somos automaticamente excluídos. Era uma tensão constante de ter que ir e não poder faltar. Eu entendo que tem que ser assim, senão vira zona, mas era uma porcentagem pesada. Para a minha rotina, era pesado . . . Eu acho que é muito importante ter a questão de obrigatoriedade e de assiduidade, de ter um mínimo que você tem que comparecer. Para muitas pessoas que estavam lá, muitas eram aposentadas, então não era pesado ter aquela rotina ou aqueles compromissos. Mas para os mais jovens, alguém que está trabalhando, é difícil . . . Temos que tentar chegar a um equilíbrio. É importante cobrar presença, senão as pessoas acham que é voluntário e não precisam ir porque não estão sendo pagas. Acho que tem que ter, mas tem que reformular se eles querem mais voluntários e pessoas mais jovens, mais dispostas, que possam ficar por mais tempo . . . Eu tinha várias ideias, que talvez as pessoas mais antigas não tivessem. Os jovens podem trazer muitos benefícios, mas para ter eles é preciso entender suas rotinas, tentar se adequar um pouco mais (ex-voluntária 02).

Diante do conflito entre as regras estabelecidas e o clamor por mudanças, reuniões nas quais ambos os lados pudessem abordar o assunto são válidas, bem como períodos de testes com posteriores avaliações. Nesse sentido, a descentralização nas tomadas de decisões pode suscitar maior abertura ao diálogo e aos ajustes necessários para a manutenção do trabalho e da organização:

Essa é outra crítica institucional que tenho às casas espíritas, muitas têm presidentes, acho que tem que ser colegiado. A chance de um coletivo errar é muito menor do que a de um indivíduo errar. Quando é só um indivíduo, ele fica muito sobrecarregado . . . Saber delegar, fazer uma gestão democrática que ele não seja um centro decisório, tem que ser um número ímpar para desempatar (voluntário 19).

Cabe ressaltar que a criação de um coletivo responsável pelo gerenciamento de atividades e voluntários não é suficiente, caso esse se configure uma “panelinha”, na qual somente as suas preferências são atendidas e o diálogo fique limitado àqueles com os quais há convergência de opiniões. Portanto, a descentralização pode ser um caminho

promissor desde que acompanhado pela flexibilidade e adaptação ao contexto atual: “Mudanças são difíceis. Eu aprendi isso, toda mudança é difícil e requer muito tempo. Depende de ficar muito naquela tecla até as pessoas perceberem que aquela mudança é necessária. As pessoas são muito reticentes à mudança” (ex-voluntária 09).

A terceira categoria mais citada foi denominada como “falta de comprometimento de outros voluntários”. Ela concerne ao incômodo ou até mesmo prejuízos que os voluntários experimentam quando atuam com pessoas que parecem não possuir o mesmo nível de seriedade no exercício das atividades:

Se você escolheu o trabalho, tenha comprometimento. Ter comprometimento não significa se escravizar, significa que você se comprometeu e tem o dever de ir nas horas que você se comprometeu. Muitas vezes o trabalho depende do voluntário ir ou não. Uma pessoa pode ficar sem comer, porque o voluntário faltou. Só que o comprometimento não quer dizer que não possa reincidir o contrato, ele tem o direito de não querer mais, não importa o motivo, mas se se comprometeu, faz (voluntário 19).

Diante da exposição de fatores que refletiriam uma falta de comprometimento, os voluntários destacaram, principalmente, as faltas e os atrasos. Para eles, a seriedade com a qual alguns voluntários lidam com as atividades são inferiores a outros compromissos remunerados, como ilustra a fala de uma voluntária:

Acho que a dificuldade que vejo na maioria das pessoas é de seguir regras: ter um horário para cumprir, ter regras para seguir. As pessoas acham que, por ser voluntária, você pode fazer como bem entender, chegar a hora que você quiser, sair na hora que você quiser. Isso é como se fosse um trabalho: existem turnos, existe um colega de trabalho que precisa ser respeitado. Acho que isso é uma coisa importante . . . eles acham que pelo fato de ser voluntário, podem largar: não me adaptei. Não se adaptou porque achou que podia chegar e sair na hora que queria. Não, aqui você assumiu e as regras são essas (voluntária 18).

O fato de alguns voluntários não cumprirem o que haviam se comprometido onera a instituição, os demais voluntários e o público-alvo: “Isso também cria um problema no trabalho, muita gente se decepciona ou larga e isso sobrecarrega quem



fica” (voluntário 01). Se por um lado os voluntários se sentem prejudicados por aqueles que atribuem ao voluntariado um comprometimento menor devido à falta de remuneração, por outro, os voluntários sugerem que ao se engajar em uma atividade, o novo voluntário busque se comprometer conforme a sua disponibilidade de carga horária atual e lide com a assiduidade de modo semelhante aos compromissos profissionais:

Quando eu era voluntária, eu tinha aquele horário como se eu estivesse no meu consultório. Toda quinta-feira eu ia lá de tal a tal hora e estava disponível para os atletas. Quando a pessoa se voluntaria ela precisa ter como um trabalho normal, estar enrolada ou sem horário não existe. Para o voluntário, é isto, o comprometimento” (ex-voluntária 14).

Os relatos apresentados nesse estudo corroboraram os achados de Oliveira e Costa (2016) e Trigueiro (2010) acerca dos efeitos positivos ou negativos que o nível de comprometimento dos voluntários acarreta na satisfação, qualidade do trabalho e coesão do grupo. Logo, a falta de atendimento às necessidades do voluntariado, como pontualidade, assiduidade e responsabilidade, prejudicam não apenas o andamento das atividades ao longo do dia, mas também a motivação de voluntários comprometidos que ficaram sobrecarregados e permanecerão assim, caso não haja uma melhora no comprometimento dos demais voluntários.

A categoria “sobrecarga de atividades e cobranças” representa o estresse e desgaste desencadeados por três fatores: número excessivo de afazeres solicitados pela organização; cobrança exaustiva por parte de outros membros; e dificuldade para respeitar as próprias necessidades. Quanto ao primeiro fator, a periodicidade de reuniões foi um dos pontos ressaltados por voluntários e ex-voluntários: “Eu ficava um pouco incomodado com o excesso de reuniões e algumas delas eu achava desnecessárias” (ex-voluntário 20). Embora os participantes tenham reconhecido e elogiado a realização de reuniões com a finalidade de ajustes necessários, fornecimento de *feedbacks* e oportunidade de socialização, a frequência elevada com as quais elas ocorriam foi citada como desmotivadora, ou até mesmo, impeditiva para a continuidade do trabalho voluntário, quando havia a obrigatoriedade da participação:

Outra coisa que foi muito desafiadora para mim foi a quantidade de reuniões, porque a gente nunca para de treinar, mas é difícil conciliar com outras atividades que eu já tenho . . . A questão das reuniões acabou sendo um problema para mim. Acho que ao invés de serem uma vez por mês, poderiam ser em períodos anuais. Por exemplo, no mês de janeiro serão quatro sábados ou domingos para fazer o treinamento. Todo sábado de manhã parece pouco, mas não é. Aquilo me atrapalhava toda, mas eu ia, porque não pode faltar duas vezes seguidas ou é autoexclusão, mas se você não acompanhar esse ritmo todo acaba saindo. Podia mexer um pouco na frequência ou ter mais de uma opção, uma alternativa, talvez fosse melhor. De dois em dois meses tem outra reunião. Então, tinham semanas que havia a reunião mensal e a bimestral. Essas reuniões me impactaram bastante e eu vi que não estava dando para fazer as coisas bem-feitas (ex-voluntária 01).

A cobrança exaustiva por parte de outros membros emergiu como fonte de estresse e insatisfação. Diferentemente do fator anterior, essa não ocorre por uma decisão dos dirigentes, mas sim por parte dos não-dirigentes em atividades cotidianas:

O ruim é que, às vezes, é um estresse muito grande. Agora a gente está passando por um problema, essa questão das fotos, que eu borro as fotos. Mas tive um problema no maxilar e fiquei uma semana com dor e sem comer direito. Aí não peguei as fotos para borrar e os voluntários começaram a reclamar. Eu fiquei muito aborrecida, porque passei três anos da minha vida borrando fotos das pessoas, 300 ou 400 fotos (voluntária 05).

Tais cobranças e exigências podem ficar circunscritas aos pares ou se expandirem aos dirigentes. Uma das coordenadoras de atividades revelou que esses comportamentos dos voluntários fazem com que ela reavalie o esforço e apoio do grupo:

Vou te falar que, às vezes, estar na posição de fundadora de um projeto social, de coordenadora, de pessoa que está resolvendo problema por 90% do tempo, isso cansa. Às vezes penso o que estou fazendo ali. Estou perdendo o meu tempo livre, faço as coisas sem ganhar nada, de graça, na verdade, gasto uma boa parte

do meu salário e, no final das contas, é voluntário reclamando e gente insatisfeita . . . Apesar de ter sempre um infeliz que reclama, sempre vai ter um espírito de porco, desculpa a expressão, pra falar besteira e criticar; apesar dessas pessoas negativas, que são poucas, graças a Deus, temos pessoas muito boas (voluntária 06).

Por último, a dificuldade para respeitar as próprias necessidades, alinhada à falta de assertividade, tem ocasionado a sobrecarga de compromissos. Por conseguinte, os voluntários podem se sentir cansados e prejudicados em outras áreas da sua vida, como, por exemplo, na relação com a família e no desenvolvimento profissional: “Até hoje me vejo cheia de compromissos, aí preciso dar uma pausa e dizer não para algumas coisas, mas quando vejo, já estou cheia de compromissos de novo. Ainda estou aprendendo com isso, vendo meus limites” (voluntária 20). Relatos como esse exemplificam um limiar saudável para o altruísmo, que se ultrapassado pode deixar de proporcionar bem-estar e passar a desencadear sofrimento e prejuízos (Krieger, 2020; Viegas, 2020).

Nesse sentido, as instruções fornecidas por companhias aéreas para que em casos de emergência os passageiros coloquem, primeiramente, as máscaras em si para só depois auxiliarem outras pessoas se aplicam à necessidade de autocuidado no contexto do voluntariado (Atallah et al., 2016). Ultrapassar os próprios limites no voluntariado seria uma forma de tentar colocar a máscara no outro antes de colocar em si mesmo, o que pode levar ao fator de sobrecarga de atividades, sendo esse um dos motivos pelos quais algumas pessoas desistem do voluntariado.

Visando a redução dessa problemática, alguns entrevistados compartilharam as estratégias que foram efetivas para a redução da sobrecarga de atividades: redução da frequência, melhor organização, e descentralização. Por um lado, a redução da frequência pode ser compreendida como uma redução do engajamento, entretanto, essa pode ser uma forma de viabilizar a continuidade: “Às vezes a gente passa por momentos difíceis na nossa vida que tendemos a desanimar . . . Quando está difícil, diminuo a frequência, mas não deixo de ir” (voluntária 20). Uma organização pode ser funcional em um determinado momento, mas requerer alguns ajustes para a continuidade: “Eu me organizo mais. Esse ano, consegui organizar melhor meus horários para não ficar tão sobrecarregado. Acho que isso é o principal: conseguir organizar direitinho” (voluntário 10). Já a descentralização é um recurso que pode ser adotado pelo voluntário ao

distribuir os afazeres com outros membros da organização, diminuindo o excesso e dando a oportunidade para que outros possam colaborar:

Com o tempo, como o projeto foi crescendo, nós fomos convidando alguns dos voluntários que se destacavam para serem os líderes. Os líderes são as pessoas responsáveis pelo grupo de conduzir aquela atividade naquele dia . . . A gente tenta administrar com esse time que nos ajuda. Fazemos reunião por *whatsapp*, videoconferência, para tentar alinhar tudo e deixar tudo certinho, para que esses líderes nos representando sejam capazes de passar informações do projeto e conduzir as atividades. Estamos aqui para dar o suporte para eles, porque não tem como a gente estar em todas as atividades (voluntária 06).

A categoria “escassez do tempo” foi reportada por voluntários que precisaram sair do voluntariado para se dedicarem mais a outras atividades, como acadêmicas e profissionais. Este foi o principal motivo encontrado por Amorim et al. (2020), Costa (2020), Kirsch (2020) para a não realização de um trabalho voluntário em pessoas que desejavam realizar. Limitados por um breve período ou de forma duradoura, indivíduos deixam de ingressar ou precisam se abster do voluntariado por causa da restrição de tempo:

Estou fazendo uma faculdade que me dá um prazer muito grande, mas compromete a questão do horário. Foi só por causa disso. Fico com pena, mas pretendo voltar um dia. Pelo menos nesse primeiro momento que estou fazendo matérias todos os dias da semana, não consigo. Eu tentei ver no começo se conseguia fazer menos matérias, mas, no primeiro semestre, todas as disciplinas são escolhidas pela universidade, fiquei com todos os dias ocupados (ex-voluntária 12).

A categoria “desonestidade com os voluntários” abrange a desmotivação com o trabalho voluntário e/ou organização escolhida a partir da constatação de que os voluntários estão sendo utilizados para finalidades divergentes das quais tinham expectativas genuínas de colaborar: “O que me motivou a sair foi essa falta de expectativa, mudança e de abraçar a causa. Me senti como se tivesse sido usada. Não era o propósito que eu procurava” (voluntária 08). Arrecadação financeira pessoal

indevida, comportamento abusivo com voluntários e mentiras foram reportados pelos participantes como os principais motivos que fizeram com que eles se sentissem incomodados, decepcionados e irritados com os indivíduos que agiam de forma distinta da qual demonstravam no início:

Eu entrei com o coração aberto para fazer parte, mas presenciei coisas que não eram corretas ou honestas, não eram éticas. Isso atrapalhou muito e, por este motivo mesmo, foi o que mais me desmotivou, esse uso das instituições. É claro que são algumas pessoas, não são todas . . . A impressão é que não há esse olhar sincero para o outro, a pessoa não ouve. Você percebe, muitas vezes, que há desonestidade, uso indevido de algumas instituições. Tudo isso vai fazendo com que você perca a esperança e decida ir parando (ex-voluntária 16).

A desonestidade advinda da organização foi citada, majoritariamente, por envolver ganhos financeiros para os dirigentes e não para as causas defendidas pela organização. Em outras palavras, indivíduos doavam valores financeiros, de forma regular ou pontual para ajudar grupos em vulnerabilidade, mas parte da quantia era destinada a dirigentes que faziam uso pessoal, sem que os doadores soubessem:

Muitas pessoas que dirigem instituições começam a perceber que há possibilidade de tirar um ganho. Nas instituições a gente também percebe pessoas que estão lá não com o pensamento de que querem fazer aquilo pelo bem do próximo, querem ajudar o próximo, querem fazer o bem na vida das pessoas. Não! Elas dizem estar com esse objetivo para poder utilizar a instituição e a boa-fé dos trabalhadores voluntários, que são pessoas que estão ali trabalhando sem retorno financeiro e estão ali exclusivamente para que a instituição cresça, ganhe mais subsídios, por doações. A instituição vai ganhando tipos de ajuda financeira e, se tiver uma pessoa que não é honesta nessa gerência, ela vai levar para o outro lado, para o lado de que vai se beneficiar pessoalmente. Uma pessoa desonesta que se coloca em uma posição em que ela pode tirar muitas vantagens, ela usa disso. Quando as pessoas percebem, acabam sendo desestimuladas e saem, mas nem todos percebem. Normalmente são pessoas que falam muito bem, muito bem articuladas e simpáticas, então nem todos percebem. A pessoa consegue, de uma forma, saber

dos bastidores e aí é como se quebrasse um cristal. Todo o trabalho que você estava fazendo ali, ajudando ao outro, você começa a se perceber como uma peça de xadrez que está sendo movimentada para aquela pessoa ganhar. Isso é desonestidade. Não são todas as instituições, graças a Deus, mas existem (ex-voluntária 16).

A constatação da desonestidade também pode ser oriunda do público-alvo, que inventa ou aumenta dificuldades para obter vantagens: “Tem família que é maldosa, que vê que você quer ajudar e começa a pedir isso e aquilo. . . Você está ali de boa vontade e acaba sendo feito de palhaço” (voluntária 05). Uma das ex-voluntárias entrevistadas declarou que uma das suas maiores dificuldades no trabalho voluntário consistiu no número de trotes que recebia enquanto se dispunha a oferecer suporte emocional por telefone:

Isso era uma coisa que me incomodava muito. Não é qualquer trote, são os sexuais, que as pessoas ligam para ficar se masturbando no telefone. Você começa a conversar, até então está tudo bem, e o assunto começa a ficar meio esquisito. Mas você não sabe se a pessoa quer contar uma coisa íntima dela, porque às vezes acontece, um assunto delicado que não tenha liberdade para falar com outras pessoas. Você dá margem para a pessoa se abrir até que percebe que o cara está se masturbando. Umas coisas muito ruins. Você está lá no sábado de manhã, gastando o seu tempo de descanso, para um cara se masturbar com você! É uma coisa bem desagradável e acontecia muito. Eu tentava não me incomodar com isso, eu não me ofendia pessoalmente, sabia que não era comigo. Mas era frustrante, você estava tentando fazer uma coisa boa para os outros e tem gente de sacanagem. Isso desestimulava (ex-voluntária 02).

Alguns participantes ressaltaram que também consideram desonestidade com os voluntários quando são oferecidas vagas para o voluntariado, havendo verbas para a contratação de pessoas que poderiam realizar o serviço de forma remunerada. Eles enfatizaram que a prática voluntária não é um problema, mas sim os contextos nos quais não são oferecidos pagamentos a profissionais com a intenção de obter benefícios pessoais em eventos pontuais ou atividades duradouras:

Tem que pagar o funcionário para trabalhar, capacitado, tudo direitinho. O voluntariado cabe em alguns casos, outros não, como este que estou falando. Principalmente onde tem dinheiro envolvido e as pessoas estão sendo feitas de idiotas, alguém está fazendo o mesmo, mas está ganhando . . . Tem que ver direitinho se você é voluntário ou otário . . . Trabalhei por um mês, quando percebi que esse era o tipo de trabalho, cá fora. Esse tipo de coisa é relevante e tem que ser colocada. Não podem fazer os outros de otários e os outros não podem se deixar fazer de otários. Quando entrei no meio, eu era muito crua, não sabia de nada e dei várias cabeçadas até entrar no prumo. Hoje vejo algumas besteiras que fiz até aprender, mas errar é humano, permanecer no erro é burrice (ex-voluntária 15).

Nessa pesquisa, todos os participantes que declararam terem lidado com a desonestidade, igualmente, expressaram o impacto emocional negativo dessa constatação. Contudo, houve uma diferença comportamental entre aqueles que se decepcionaram com a organização ou com o público-alvo. Todos os voluntários que reconheceram uma finalidade escusa por parte de dirigentes de uma organização saíram da organização, porém aqueles que lidaram com desonestidade por parte de algumas pessoas que recebiam a ajuda, optaram por continuar.

Diante dos motivos expostos, a decepção com alguns indivíduos que se utilizam da organização para serem beneficiados parece contrastar com a compreensão de que muitos indivíduos que compõe o público-alvo precisam da ajuda e são honestos. No entanto, diante da identificação de que os dirigentes de uma organização estão sendo desonestos, parece surgir o sentimento de desesperança quanto às mudanças na organização e a diminuição do sentimento de utilidade para alguém que efetivamente precisa, o que levaria aos voluntários a abandonarem a organização.

A categoria “expectativas irrealistas” retrata a forma como algumas crenças prévias sobre o voluntariado podem contribuir para desmotivação e desistência, quando a situação ideal contrasta, em demasia, com a real. As expectativas irrealistas podem abranger a execução das atividades, o público-alvo, a convivência com os pares, e a si mesmo como um voluntário:

Quando você entra, tudo é lindo, mas depois não é bem assim . . . Quando comecei, era tudo perfeito, depois quando voltei sem essa excitação toda, não dava tanta motivação, não é perfeito como eu achava. Mas ainda assim é legal, é bom. Eu tenho uma dificuldade de continuar, tenho que ver isso na terapia [risos], porque eu quero que seja perfeito, mas as coisas não são perfeitas (voluntária 03).

Diante das expectativas conflitantes com o contexto atual, os voluntários podem modificar o que é possível, conviver com o que não é passível de mudança ou desistir do trabalho voluntário. Caso a insatisfação se dê em função da ausência de identificação com a atividade desenvolvida, o voluntário pode dedicar-se a outras com as quais tenha maior afinidade: “Assim que começou o trabalho eu percebi que a leitura para as crianças não era exatamente aquilo que eu idealizava” (voluntária 16).

Semelhantemente, se o voluntário encontra dificuldades para interagir com uma ou mais pessoas, conforme a categoria “conflitos interpessoais” ilustra, uma mudança de atividade ou grupo dentro da organização pode diminuir o desconforto. Contudo, a viabilidade de mudanças não é ilimitada, de modo que em alguns contextos, para poder permanecer, o voluntário prioriza os motivos que o fazem desejar o trabalho voluntário em detrimento daqueles que o desestimulam: “O principal é aprender a trabalhar a frustração, porque ela sempre acontece. O voluntário tem essa dificuldade e é preciso trabalhar isso, porque, senão, vira uma pessoa amargurada e péssima para ser voluntário” (voluntário 01).

Dada à imperfeição humana, os trabalhos que envolvem pessoas, igualmente, serão imperfeitos e falíveis. Isso é pertinente para os desafios encontrados pelos voluntários, que resultam em frustrações, mas também para crenças irrealistas sobre si. Uma das voluntárias descreveu que, ao longo dos anos, percebeu que a superestimativa dos próprios feitos e a subestimativa das ações das outras pessoas poderia interferir negativamente no trabalho voluntário, configurando uma necessidade de alerta para os voluntários iniciantes ou mais antigos: “As pessoas começam bem emocionadas, achando que vão salvar o mundo, então é importante explicar como acontecem as coisas, que aquilo que você está fazendo é importante, mas que você não está sendo mais importante que os outros” (voluntária 03).

Por outro lado, alguns voluntários podem exigir de si além dos seus limites, experimentando frustrações: “Estou aprendendo a lidar com isso ainda e eu fico em uma



ansiedade, porque queria fazer tudo e não consigo. Isso me causa muita ansiedade, não poder assumir um compromisso me gera muita ansiedade” (voluntária 20). Em síntese, crenças irrealistas sobre si ou sobre os outros são prejudiciais ao exercício e satisfação com o voluntariado.

A categoria “sofrimento frente ao sofrimento de outras pessoas” concerne ao estado emocional desagradável no qual o voluntário possui dificuldades para lidar e pode levar ao encerramento do trabalho voluntário. Os indivíduos são programados biologicamente para serem afetados emocionalmente quando expostos ao sofrimento de outros (De Waal, 2009). Apesar de esse ser um fator que motiva ao comportamento de ajuda, se os níveis emocionais não forem regulados adequadamente, o observador pode encontrar dificuldades para concretizar o auxílio (Falcone, 2012).

Alguns indivíduos são mais propensos ao estado de angústia pessoal, em geral, enquanto outros são mais propensos a essa desregulação emocional em contextos específicos. Os primeiros costumam experimentar um sofrimento em contextos, onde há o sofrimento alheio em suas múltiplas formas: “Eu me envolvo muito com os problemas das pessoas, como se fossem meus. Eu sinto aquilo como se fosse meu. Essa é a pior parte para mim” (ex-voluntária 05).

Outros não costumam sofrer um impacto emocional limitante para ajuda, mas se sentem desconfortáveis em determinadas situações: “Eu tenho muita dificuldade de lidar com deficiência mental. É uma dificuldade minha. Visitei, mas parei, não dava para mim. Sei que têm inúmeras outras pessoas que conseguem, mas eu parei” (voluntário 19). Diante da especificidade da dificuldade, a mudança de atividade pode ser uma opção para a continuidade no voluntariado: “Eu tinha dificuldade de lidar com crianças pequenas com aparência prejudicada. Eu tinha dificuldade para lidar com aquilo, confesso. . . Eu falei com ela e ela não me colocou mais. Ela entendeu perfeitamente” (ex-voluntária 12). Assim como é importante que o voluntário verbalize as suas dificuldades, é necessário que os coordenadores respeitem as limitações e preferências dos voluntários, oferecendo uma atividade com a qual haja menor sofrimento para os voluntários.

No entanto, se houver por parte dos voluntários o desejo de permanecer com as atividades apesar do desconforto, pode ocorrer o fenômeno da habituação. Esse é caracterizado pela diminuição do nível de sofrimento frente à exposição recorrente ao estímulo aversivo (Caballo, 2018): Eu tomei um choque, uma criança morrer é muito chocante. Depois dela, 90% das crianças com fibrose cística, faleceram. No início,

pensei em desistir por isso, depois fui aprendendo a lidar com isso, que aconteceria (ex-voluntária 13). Ademais, o intento de passar pelo processo da habituação tem sido um dos fatores que podem motivar uma pessoa a permanecer, intencionalmente, em um trabalho voluntário que desperte ansiedade, como foi citado por voluntários na categoria “melhoras emocionais”.

O sofrimento experimentado em um trabalho voluntário pode ser motivador para a desistência do voluntariado, permanência com mal-estar, indicativo para a relevância da mudança de atividade, ou um meio para que a exposição recorrente diminua os níveis emocionais incapacitantes. Portanto, o sofrimento em si não é um impeditivo para a realização de um trabalho voluntário, mas cabe aos voluntários uma avaliação acerca das suas limitações e recursos, e um auxílio dos dirigentes e não-dirigentes na decisão por continuar, mudar ou encerrar o trabalho voluntário.

A categoria “distância” destaca o impacto que esta pode ter para a decisão de diminuir a frequência ou encerrar os compromissos assumidos: “Foi o local, que era longe. Por isso que fiquei pouco tempo e não dava para continuar, além do gasto com transporte” (ex-voluntária 15). A distância geográfica e o tempo dispensado até o local foram citados por Wymer e Starnes (2001) como um dos motivos para começar um trabalho voluntário. Assim, a proximidade pode ser um fator que motiva o início, ao passo que a distância prejudica a continuidade.

A categoria “burocracias governamentais” representa as limitações para a execução de um trabalho voluntário, que podem ocasionar o encerramento. Essas dificuldades afetam, principalmente, os dirigentes que ficam responsáveis por atender as necessidades burocráticas para o início e continuidade das atividades:

A gente quer promover a oficina de xadrez, mas não consegue por causa da burocracia estatal, então isso tudo limita muito a atividade voluntária. Eu fico frustrado com as dificuldades exteriores, porque o trabalho do voluntário deveria ser incentivado e não ter tantos obstáculos colocados para ele (voluntário 01).

Os voluntários não-dirigentes também constatarem limitações para o desenvolvimento das atividades. Alguns podem pressupor que isso se deve à organização, mas o diálogo com os dirigentes possibilita uma maior compreensão sobre os requisitos para os aprimoramentos desejados:

Às vezes não é culpa da instituição, mas de órgãos acima. O que vejo ali, de quem coordena instituições, não tenho o que dizer. A gente sempre foi muito bem recebida por todos os diretores de todas as instituições, mas o que a gente vê não é problema de lá, mas de quem está acima, do governo federal, estadual e municipal (voluntária 06).

Apesar da relevância que o voluntariado oferece para a sociedade, os relatos apresentados destacam que a organização e execução de trabalhos voluntários são acompanhadas por obstáculos burocráticos que podem culminar na desistência:

Você tentar conseguir resolver e não tem como resolver. Têm situações em que você fica impossibilitada, não consegue resolver aquilo, te frustra. N coisas propiciam isso: você não pode mexer com certas autoridades, não pode fazer certas coisas porque uma coisa depende da outra. Não é uma peça que funciona sozinha, você depende de outras pessoas, outras estruturas. Isso frustra. Você tenta resolver e não consegue porque há barreiras que não te deixam resolver (ex-voluntária 09).

Com o decorrer das décadas, o voluntariado no Brasil passou a ser estimulado no que tange à criação de organizações e engajamento de indivíduos em um trabalho voluntário. Todavia, os voluntários entrevistados ressaltaram a necessidade de novos debates sobre o tema, que englobassem demandas contemporâneas, e pudessem levar a flexibilizações que permitissem a manutenção do voluntariado ético, ampliando os seus efeitos sociais positivos para mais indivíduos.

A categoria “falta de confiança da instituição com o voluntário” elucida sobre a desmotivação que os voluntários experimentam quando acreditam que a organização não apresenta confiança nos seus comportamentos e recursos pessoais. Comumente, comportamentos de controle e pouca autonomia oferecida pela organização contribuem para essa percepção:

Os organizadores têm que dar mais autonomia a esses voluntários, porque as pessoas têm potencial grande, mas não conseguem colocar em prática por conta de limitação . . . Dar mais autonomia ao voluntário, claro que com organização, mas não deixar tão tolhido e fechado. Quando você escolhe voluntários para

trabalhar com crianças, você não escolhe outra criança, são adultos com vontades. Acho que o trabalho poderia fluir melhor (ex-voluntária 09).

A necessidade de autonomia é caracterizada pelo desejo de poder reger o próprio comportamento, oportunizando a independência nas suas escolhas, e sendo concretizada quando as preferências e vontades gerenciam o processo de tomada de decisões (Cernev & Hentschke, 2013). Diante da privação de autonomia, o voluntário pode ter a sua satisfação reduzida, o que implicaria na redução do nível de motivação para continuar. Em contrapartida, a confiança do grupo e o apoio por parte dos dirigentes contribuem para o sucesso das iniciativas do voluntário (Domeneghetti, 2001).

A falta de confiança e autonomia pode ser influenciada por diversos aspectos, como, por exemplo, formação profissional, tempo de integração na organização, personalidade, preferências etc. Nesta pesquisa, a variável idade foi mencionada por voluntário, que presenciaram a desistência de jovens, que se sentiam excluídos devido à idade ou vivenciaram essa dificuldade para obterem confiança por parte dos dirigentes ou membros do grupo:

Eu conheço alguns lugares que não dão muitas oportunidades aos jovens ou, quando dão, são oportunidades sem muita importância como, por exemplo, tomar conta da porta ou pendurar um cartaz. Não que não seja importante, mas às vezes o jovem anseia por fazer um pouco mais. Conheço alguns lugares que não depositam confiança nos mais jovens e o jovem acaba deixando o trabalho. A gente tem uma luta muito grande para manter essa porta aberta para os mais jovens, e lá conseguimos. Então, essa é a minha sugestão para os dirigentes: que ouçam os jovens, as ideias que eles trazem, eles têm muitas boas ideias para melhorar o trabalho (voluntária 20).

Com a finalidade de reduzir a percepção de desconfiança e o sentimento de inutilidade, as organizações poderiam dar mais oportunidades para aqueles que se dedicam ao voluntariado. Caso haja algum receio quanto a uma das variáveis citadas, o aumento gradual no número de tarefas e nos níveis de dificuldades poderia ocorrer com base nos resultados apresentados frente às oportunidades oferecidas anteriormente.

A categoria “desorganização da instituição” retrata a forma deficitária como as regras e informações são repassadas aos membros, bem como as atividades são prejudicadas pela falta de organização e planejamento. Isso pode ser percebido após um

tempo como voluntário ou no início quando o candidato ao voluntariado encontra dificuldades para obter informações e participar: “Já andei pesquisando outros lugares, mas me deparo com pessoas confusas, desperdício de tempo, de qualificação, de possibilidades” (voluntária 14). Com isso, a organização pode perder voluntários em potencial ou efetivos. Em contraste, a categoria de permanência intitulada como “organização da instituição” foi mencionada como um dos fatores que levavam os voluntários a ingressarem e permanecerem em uma organização.

Por último, a categoria “riscos à integridade física” revela que a atividade desempenhada ou a localização do trabalho voluntário podem fazer com que os voluntários se sintam vulneráveis e, em prol da segurança, encerrem o compromisso: “Sair de lá nesse horário era bastante complicado, mesmo quando estava tendo aula. O entorno é muito difícil, a passarela do metrô não tem segurança” (ex-voluntária 03). Uma vez que o voluntariado está, majoritariamente, associado a grupos e regiões de maior vulnerabilidade, esse parece ser um desafio que faz com que voluntários procurem estratégias de proteção, como, por exemplo, chegar e sair em grupo, ou prefiram a troca de organização para uma que apresente menos riscos.

Em suma, assim como ocorreu com os fatores para a permanência, as categorias para a desistência apresentaram uma relação entre as variáveis disposicionais e organizacionais. Dessa forma, foi possível avaliar que algumas dificuldades pessoais dos voluntários foram aumentadas pelo gerenciamento da organização, assim como o funcionamento da organização influenciou negativamente nos efeitos que o trabalho voluntário teve para os voluntários.

## 7. ESTUDO QUANTITATIVO

*Se pudermos compreender as dificuldades e sofrimentos pelos quais as pessoas passam, se pudermos conhecer os cinzéis que vão desenhando os comportamentos e atitudes, seremos capazes de acolher toda e qualquer pessoa em nosso coração.*

*Monja Coen*

### 7.1 Método

#### Participantes

Participaram deste estudo 110 sujeitos, de ambos os sexos, a partir de 18 anos e até 60 anos com o ensino médio completo. Destes, 55 são voluntários (Grupo 1), por no mínimo seis meses, enquanto 55 são ex-voluntários (Grupo 2). As tabelas 3, 4 e 5 detalham, respectivamente, os dados sociodemográficos da amostra geral, do grupo composto por voluntários e do grupo de ex-voluntários.

**Tabela 3**

*Dados sociodemográficos da amostra geral*

Variáveis	Categorias	N	Frequência (%)	
Sexo	Homem	24	22%	
	Mulher	86	78%	
Escolaridade	Superior completo	94	86%	
	Superior incompleto	10	9%	
	Ensino médio completo	6	5%	
Estado Civil	Solteiro	46	42%	
	Casado	51	46%	
	Divorciado	11	10%	
	Viúvo	2	2%	
Filhos	0	66	60%	
	1	13	12%	
	2	27	25%	
	3	3	3%	
	4	1	1%	
Religião	Católica	19	17%	
	Evangélica	17	15%	
	Espírita	43	39%	
	Outras	9	8%	
	Não possui	22	20%	
Idade	<b>Média</b> 41,01	<b>Desvio-padrão</b> 13,62	<b>Mínimo</b> 20	<b>Máximo</b> 74

**Tabela 4***Dados sociodemográficos do grupo de voluntários (Grupo 1)*

VARIÁVEIS	CATEGORIAS	N	FREQUÊNCIA (%)	
Sexo	Homem	10	18%	
	Mulher	45	82%	
Escolaridade	Superior completo	44	80%	
	Superior incompleto	6	11%	
	Ensino médio completo	5	9%	
Estado civil	Solteiro	19	34%	
	Casado	27	49%	
	Divorciado	7	13%	
	Viúvo	2	4%	
Filhos	0	28	51%	
	1	8	15%	
	2	15	27%	
	3	3	5%	
	4	1	2%	
Religião	Católica	8	14%	
	Evangélica	10	18%	
	Espírita	29	53%	
	Outras	2	4%	
	Não possui	6	11%	
Idade	<b>Média</b>	<b>Desvio-padrão</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
	45,08	14,36	20	74

**Tabela 5***Dados sociodemográficos do grupo de ex-voluntários (Grupo 2)*

Variáveis	Categorias	N	Frequência (%)	
Sexo	Homem	14	25%	
	Mulher	41	75%	
Escolaridade	Superior completo	50	91%	
	Superior incompleto	4	7%	
	Ensino médio completo	1	2%	
Estado Civil	Solteiro	27	49%	
	Casado	24	44%	
	Divorciado	4	7%	
	Viúvo	0	0%	
Filhos	0	38	69%	
	1	5	9%	
	2	12	22%	
	3	0	0%	
	4	0	0%	
Religião	Católica	11	20%	
	Evangélica	7	13%	
	Espírita	14	25%	
	Outras	7	13%	
	Não possui	16	29%	
Idade	<b>Média</b>	<b>Desvio-padrão</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
	36,22	11	22	64

**Material**

O material utilizado neste estudo foi composto por: a) Termo de Consentimento Livre e Esclarecido; b) Ficha do participante; c) Escala Multidimensional de Reatividade Interpessoal; d) Fatores Amabilidade e Neuroticismo do Inventário dos Cinco Grandes Fatores de Personalidade; e) Escala de Bem-Estar Subjetivo; f) Escala Resiliência

a) Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE; Apêndice A): Cada participante recebeu uma via do TCLE. O documento visava esclarecer aos participantes sobre o estudo, ausência de despesas e pagamentos pela participação.

b) Ficha do participante (Apêndice B): as perguntas relativas à idade, gênero, profissão, religião e escolaridade permitiram a avaliação sociodemográfica dos participantes da pesquisa. Também havia um campo no qual cada participante assinalou se pertencia ao grupo de voluntários ou ex-voluntários.

c) Escala Multidimensional de Reatividade Interpessoal- EMRI (Anexo B): Essa medida foi desenvolvida por Davis (1983) e validada no Brasil por Koller et al. (2001). A versão brasileira possui respostas numeradas de 1 (não me descreve bem) a 5 pontos (descreve-me muito bem) e 21 itens distribuídos em três subescalas: Consideração Empática (CE), Tomada de Perspectiva do Outro (TP); e Angústia Pessoal. A CE ( $\alpha=0,67$ ) abrange os componentes afetivos da empatia e reflete a preocupação genuína para com outras pessoas. A TP ( $\alpha=0,63$ ) representa os componentes cognitivos da empatia e indica a tendência para adotar o ponto de vista do outro, antecipando seus comportamentos e reações; por último, a Angústia Pessoal ( $\alpha = 0,54$ ) caracteriza a tendência para experimentar ansiedade e preocupação auto orientadas ao perceber os outros em aflição.

d) Escala de Bem-Estar Subjetivo- EBES (Anexo C): construída e validada por Albuquerque e Tróccoli (2004), avalia o bem-estar subjetivo através de 62 itens distribuídos em três fatores: Afeto positivo, Afeto negativo (AN), e Satisfação com a Vida (SV). O fator Afeto Positivo ( $\alpha=0,95$ ) engloba emoções características de prazer ativo, como alegria, vigor, entusiasmo e segurança. Diferentemente, o AN ( $\alpha=0,95$ ) corresponde a um estado desprazível transitório, que inclui emoções desagradáveis, como tristeza, tédio e impaciência. Por fim, a dimensão SV ( $\alpha=0,90$ ) é um julgamento cognitivo a respeito da própria vida, tendo como itens “avalio a minha vida de forma positiva”, “minha vida é sem graça” e “minhas condições de vida são muito boas”. Os fatores afetivos são respondidos com base em uma escala de cinco pontos, que varia de



1 – “nem um pouco” – a 5 – “extremamente”, enquanto a subescala varia de 1 – “discordo plenamente” – a 5 – “concordo plenamente”.

e) Inventário dos Cinco Grandes Fatores de Personalidade- IGFP-5 (Anexo D): é uma medida de autorrelato, composta por 44 itens, designada a avaliar dimensões da personalidade baseada no modelo dos Cinco Grandes Fatores de Personalidade. Os itens são respondidos a partir de uma escala Likert que varia de 1 a 5 pontos (“discordo plenamente” a “concordo plenamente”). Neste estudo, foram utilizados dois fatores do instrumento: Amabilidade (AM) e Neuroticismo (NE) por estarem mais associados a comportamentos pró-sociais. A AM ( $\alpha=0,69$ ) expressa uma orientação para os outros, favorecendo altruísmo, confiança e modéstia. Já o NE ( $\alpha=0,75$ ) engloba um padrão de preocupação, impulsividade e sensibilidade elevada. A utilização do IGFP-5 é indicada para o contexto de pesquisa e avaliação psicológica (Andrade, 2008).

f) Escala de Resiliência- ER (Anexo E): construída por Wagnild e Young (1993), foi adaptada e validada para a população brasileira por Pesce et al. (2005), cuja versão contém 25 itens, avaliação unifatorial e confiabilidade interna de  $\alpha = 0,80$ . As respostas estão distribuídas entre sete itens, que variam de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”. Os itens avaliam a perseverança, serenidade, sentido de vida, autoconfiança e solidão existencial, características do fenômeno da resiliência. A perseverança compreende o ato de persistir apesar da adversidade. A serenidade denota uma perspectiva equilibrada da vida e das experiências, estando aberto para aceitar o que vier. O sentido de vida refere-se ao reconhecimento de que há razão pela qual viver. A autoconfiança diz respeito à confiança em si mesmo, acreditando em suas forças e capacidades pessoais e reconhecimento de experiências bem-sucedidas do passado. Por fim, a solidão existencial reflete a compreensão de que cada pessoa é única e que algumas experiências podem ser compartilhadas, mas outras devem ser enfrentadas sozinho (Wagnild, 2009).

## **Procedimentos**

Após a aprovação do Projeto de Pesquisa pelo Comitê de Ética, através da Plataforma Brasil (número do parecer: 3.002.657; Anexo A), foram recrutados, por anúncios em redes sociais, 110 sujeitos, sendo 55 atuais voluntários e 55 ex-voluntários. Todos receberam as explicações sobre as diferentes etapas da pesquisa e assinaram o TCLE. Em seguida, os participantes preencheram a Ficha do Participante e os instrumentos da pesquisa, digitalmente, por meio do *Google Forms*.

## Análise dos dados

Os dados obtidos foram organizados em uma planilha do Excel, e, posteriormente, transferidos para o *software R* (R Core Team, 2017), no qual os dados foram analisados estatisticamente a fim de avaliar as possíveis diferenças estatísticas entre os dois grupos (voluntários e ex-voluntários) nas variáveis estudadas (empatia, personalidade, bem-estar e resiliência). De forma complementar, para as informações sociodemográficas coletadas foram calculadas as médias, desvios padrões e frequências para a descrição da amostra.

Para avaliar as diferenças entre os dois grupos, a recomendação apresentada por Dancey e Reidy (2019) foi seguida no que tange à comparação de diferenças entre grupos independentes por meio do teste t. De acordo com Dancey e Reidy (2019) e Cohen (2013), as principais premissas do teste t são:

1. Distribuição Normal: é assumido que as populações estão normalmente distribuídas. Fatores que podem afetar tal premissa são amostras muito pequenas e a presença de valores extremos/*outliers*;
2. Homocedasticidade: É afirmado que todas as populações envolvidas possuem a mesma variância. Um fator que impacta tal premissa é a comparação entre grupos com amostras de tamanhos diferentes, o que não ocorreu no presente estudo. Entretanto, apesar de não obtermos grupos com tamanhos distintos, foram observados grupos heterocedásticos, o que violaria esta premissa. Em casos como esses, a recomendação consiste na utilização do teste t corrigido para variâncias desiguais, denominado como teste de *Welch* (Derrick, Toher, & White, 2016; Grissom, 2000).

Visando identificar se todas as premissas foram cumpridas, conforme o teste requeria, foram realizados os seguintes procedimentos estatísticos:

- a) Identificação de *Outliers* por meio de gráficos *boxplot* para cada grupo em cada uma das variáveis analisadas. Após a análise visual, foram levantados possíveis *outliers* a serem investigados e confirmados por meio do teste estatístico *Extreme Studentized Deviate (ESD)*, recomendado por Rosner (1983) para a identificação de um ou mais *outliers*.
- b) Análise da normalidade da distribuição dos dados em duas etapas, sendo a primeira, mediante a geração do Gráfico Q-Q que fornece uma exibição gráfica de como as propriedades (tendência central, dispersão e assimetria) são semelhantes ou diferentes de uma distribuição normal (Wilk & Gnanadesikan, 1968), enquanto a

segunda consistiu na utilização do teste de normalidade de Shapiro-Wilk (Shapiro & Wilk, 1965).

- c) Verificação da homogeneidade entre os dois grupos por meio do teste de Levene (Levene, 1960).
- d) Cálculo do tamanho do efeito para cada resultado em complemento às estatísticas calculadas pelo teste t (Erceg-Hurn & Mirosevich, 2008; Sullivan & Feinn, 2012).

Diante da necessidade de reportar as estimativas dos tamanhos dos efeitos, não ficando restrito apenas a apresentação da significância dos testes estatísticos (Erceg-Hurn & Mirosevich, 2008), foram calculadas as estimativas dos tamanhos dos efeitos para todos os fatores que revelaram diferenças significativas. O tamanho do efeito fornece informações sobre a magnitude do efeito e permite determinar se ele é de importância prática (Erceg-Hurn & Mirosevich, 2008). Sullivan e Feinn (2012) consideram o tamanho do efeito como o principal achado de um estudo quantitativo e justificam que o p valor pode informar se um efeito existe, mas não revelará o tamanho do efeito. Dessa forma, ao relatar e interpretar os resultados dos estudos, foram reportados a significância estatística (p valor) e o significado substancial (tamanho do efeito).

Os tamanhos dos efeitos também foram classificados, tendo em vista a recomendação das classificações para resultados totalmente novos e que não podem ser comparados com outros achados na literatura (Cohen, 1988). Devido à natureza do estudo realizado ser inovador ao comparar voluntários e ex-voluntários, não foram encontradas referências de tamanhos de efeitos para comparação. Sendo assim, no presente estudo, foram utilizados como referência os critérios recomendados por Cohen (1988) para os valores da medida de tamanho de efeito (d), sendo 0,2 (pequeno), 0,5 (médio) e 0,8 (grande).

De acordo com os resultados obtidos após a análise das premissas do teste t, foram utilizados testes adicionais. Uma das técnicas tradicionalmente utilizadas para tratar casos como esse é aplicar transformações na base de dados, utilizando a raiz quadrada ou o logaritmo. Entretanto, Erceg-Hurn e Mirosevich (2008) recomendam o uso de métodos robustos modernos em vez de realizar análises paramétricas clássicas em dados transformados, buscando evitar riscos como a impossibilidade de restaurar a normalidade e homoscedasticidade; não lidar com *outliers*; redução do poder estatístico; e dificuldade para a interpretação dos dados. Diante de tais recomendações, neste estudo

foi utilizado um teste adicional denominado de *teste t de Yuen*, no qual há a remoção de 20% de médias aparadas, ou seja, 20% das maiores e menores observações a fim de minimizar o efeito de valores extremos e capturar melhor a tendência central (Yuen, 1974).

Wilcox e Tian (2011) propuseram uma medida explicativa do tamanho do efeito para a mensuração do tamanho do efeito dos *testes de Yuen*. Tal medida pode ser classificada nas seguintes faixas de valores de  $\xi = 0,10, 0,35$  e  $0,50$  que correspondem, respectivamente, a tamanhos de efeitos pequenos, médios e grandes. Por fim, para a análise dos resultados foram utilizadas as funções padrões do *software R* (Lawrence, 2016) para o *teste de Welch*, e o pacote do *software R* “WRS2” (Mair et al., 2017) para os testes robustos de Yuen.

Adicionalmente, os pacotes Reshape2 (Wickham, 2007), Readr (Wickham & Hester, 2020) e Vtable (Huntington-Klein, 2021) foram utilizados para o tratamento e preparação dos dados. No que tange à visualização dos dados, foram gerados gráficos a partir da utilização dos pacotes Ggpubr (Kassambara, 2020) e Ggplot2 (Wickham, 2020). Por fim, os pacotes EnvStats (Millard, 2013), Effsize (Torchiano, 2020) e Car (Fox & Weisberg, 2019) permitiram as análises das premissas e do tamanho de efeito, sendo todos os referidos pacotes implementados no *software R*.

## 7.2 Resultados

### 7.2.1 Tomada de Perspectiva do Outro:

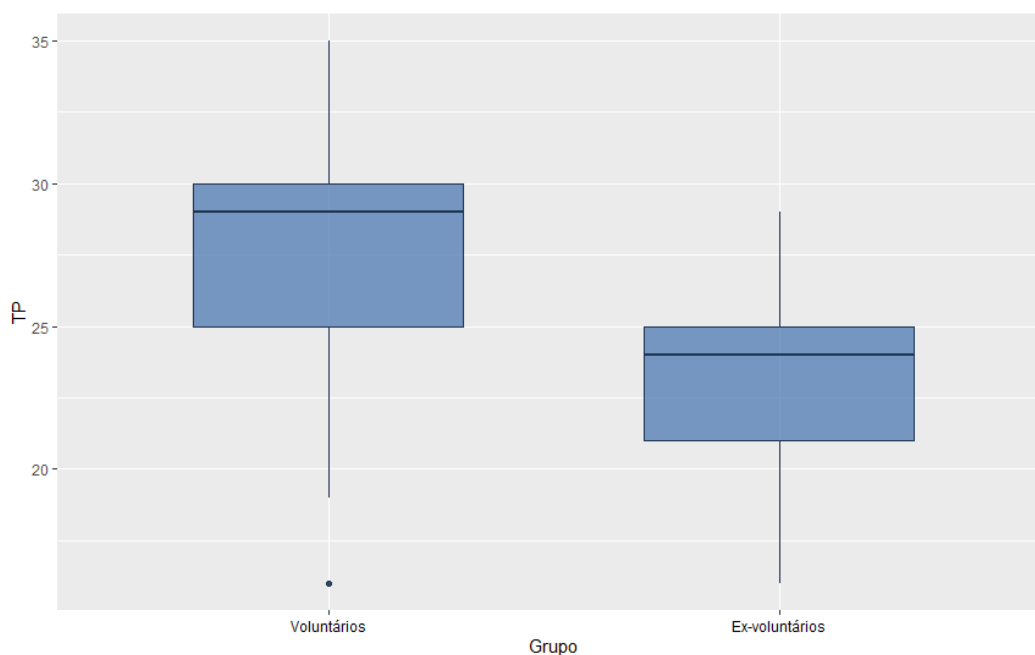
**Tabela 6** - Medidas de estatística descritiva dos dados - Tomada de Perspectiva do Outro

Variável	N	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média Aparada (20%)	Min	Max	Assimetria	Curtose
<b>Voluntários</b>	55	27,44	4,43	29	28,09	16	35	-0,75	0,29
<b>Ex-voluntários</b>	55	23,00	2,84	24	23,24	16	29	-0,30	-0,04

A seguir é possível visualizar o *Boxplot* dos dados:

**Figura 1**

*Boxplot – Distribuição dos dados – Tomada de Perspectiva do Outro (TP)*



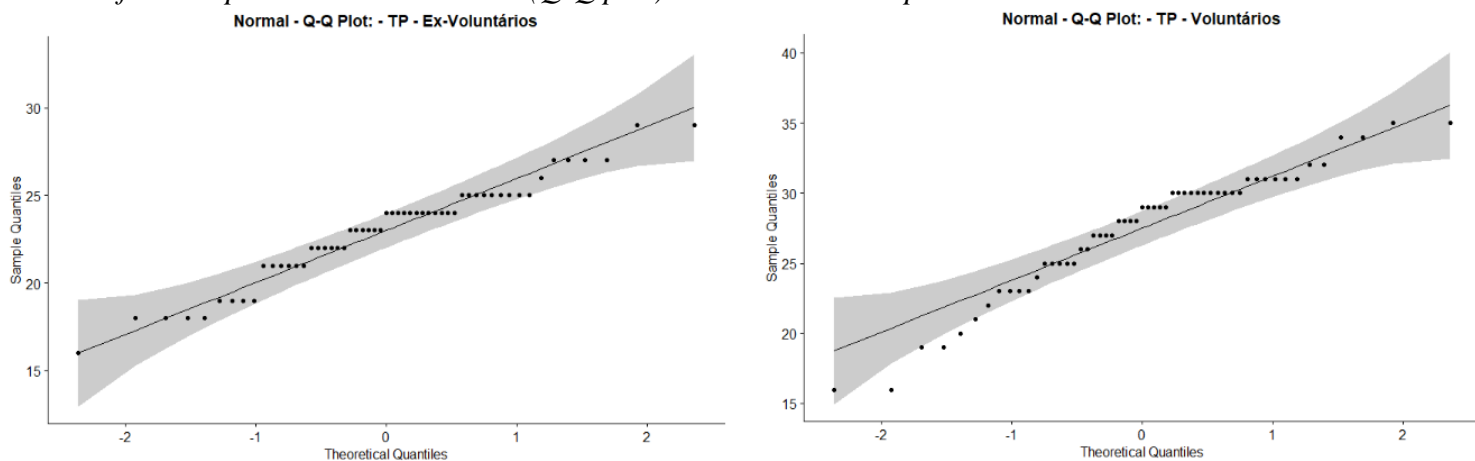
A partir da visualização do *Boxplot*, houve a suspeita de possíveis *outliers* nos grupos. Para confirmar ou refutar esta hipótese, foram realizados testes de Rosner.

1. Voluntários: foi calculado para o valor extremo 16, referente ao participante de nº 25, a estatística  $R = 2,58$ , que foi menor que o valor crítico  $\Lambda = 3,17$ . Este resultado revela que não há indícios para rejeitar a hipótese de não existirem *outliers*, portanto, não foram identificados *outliers*.

2. Ex-voluntários – Como é possível verificar no *Boxplot*, não foram identificados possíveis *outliers* na base de dados.

**Figura 2**

Gráficos de probabilidades normal (Q-Q plot) – Tomada de Perspectiva do Outro



**Tabela 7**

Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Tomada de Perspectiva do Outro

Tomada de Perspectiva do Outro	Estatística (W)	p-valor
Voluntários	0,94	0,009
Ex-voluntários	0,96	0,08

O teste de Shapiro-Wilk para o grupo de voluntários apresentou p-valor  $< 0,05$ . Isto indica que é possível rejeitar a hipótese de normalidade da distribuição dos dados.

Premissas de Homogeneidade da Variância:

Conforme avaliado pelo teste de homogeneidade de variâncias de Levene (p-valor  $< 0,05$ ), foi possível rejeitar a hipótese de homogeneidade de variâncias da variável Tomada de Perspectiva do Outro entre os Grupos Voluntários e Ex-voluntários.

Resultados do Teste de Hipótese – Diferenças no Fator Tomada de Perspectiva do Outro:

**Tabela 8 - Teste Robusto: *t* de Yuen para grupos independentes – Tomada de Perspectiva do Outro**

<b>Média Aparada (20%) Voluntários</b>	<b>Média Aparada (20%) Ex-voluntários</b>	<b>Parâmetro (DF)</b>	<b>Estatística (t)</b>	<b>P valor</b>	<b>Tamanho do Efeito</b>
28,09	23,24	51,86	6,74	<0,001	0,71

A diferença entre as médias aparadas (20%) dos voluntários e ex-voluntários foi de 4,85. O intervalo de confiança (95%) para a diferença entre as médias está entre 3,40 e 6,29. A diferença foi estatisticamente significativa,  $T_y(51,86) = 6,74$ , p-valor <0,001 e  $\xi = 0,71$  (efeito grande).

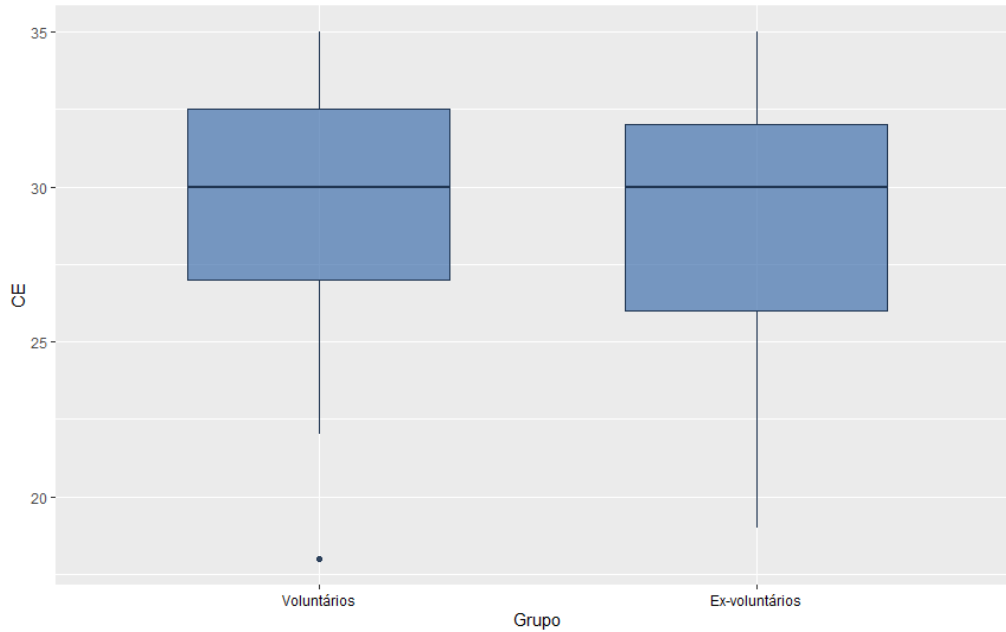
### 7.2.2 Consideração Empática:

**Tabela 9 - Medidas de estatística descritiva dos dados – Consideração Empática**

<b>Variável</b>	<b>N</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Mediana</b>	<b>Média Aparada (20%)</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Assimetria</b>	<b>Curtose</b>
Voluntários	55	29,46	4,09	30	30,00	18	35	-0,91	0,60
Ex- voluntários	55	28,98	4,21	30	29,42	19	35	-0,54	-0,49

A seguir é possível visualizar o *Boxplot* dos dados:

**Figura 3 - Boxplot – Distribuição dos dados – Consideração Empática (CE)**

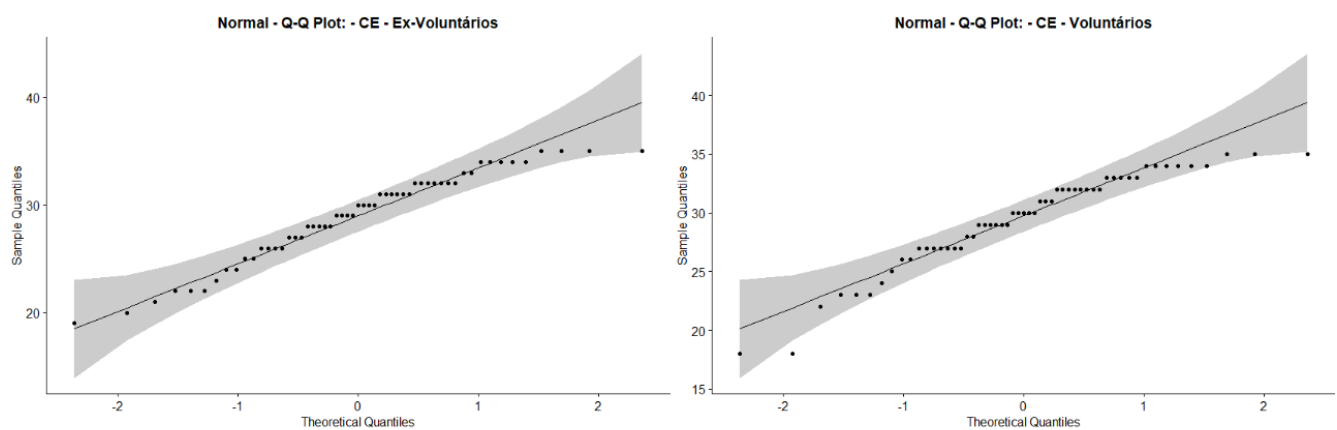


A partir da visualização do *Boxplot*, houve a suspeita de possíveis *outliers* nos grupos. Para confirmar ou refutar esta hipótese, foram realizados testes de Rosner.

1. Voluntários: foi calculado para o valor extremo 18, referente ao participante de nº 25, a estatística  $R = 2,80$ , que foi menor que o valor crítico  $\Lambda = 3,17$ . Este resultado revela que não há indícios para rejeitar a hipótese de não existirem *outliers*, portanto, não foram identificados *outliers*.
2. Ex-voluntários – Como é possível verificar no *Boxplot*, não foram identificados possíveis *outliers* na base de dados.

**Figura 4**

Gráficos de probabilidades normal (*Q-Q plot*) – Consideração Empática





**Tabela 10***Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Consideração Empática*

<b>Consideração Empática</b>	<b>Estatística (W)</b>	<b>p-valor</b>
Voluntários	0,92	0,002
Ex-voluntários	0,95	0,026

O teste de Shapiro-Wilk para todos os grupos da variável estudada apresentou p-valor  $<0,05$ . Isto indica que é possível rejeitar a hipótese de normalidade da distribuição dos dados.

Premissas de Homogeneidade da Variância:

Conforme avaliado pelo teste de homogeneidade de variâncias de Levene (p-valor  $>0,05$ ). Isto indica que não é possível rejeitar a hipótese de homogeneidade de variâncias da variável Consideração Empática entre os Grupos Voluntários e Ex-voluntários.

Resultados Consideração Empática:

**Tabela 11***Teste Robusto: t de Yuen para grupos independentes – Consideração Empática*

<b>Média Aparada (20%) Voluntários</b>	<b>Média Aparada (20%) Ex-voluntários</b>	<b>Parâmetro (DF)</b>	<b>Estatística (t)</b>	<b>p- valor</b>	<b>Tamanho do Efeito</b>
30	29,42	63,98	0,72	0,47	0,1

A diferença entre as médias aparadas (20%) dos voluntários e ex-voluntários foi de 0,58. O intervalo de confiança (95%) para a diferença entre as médias está entre -1,01 e 2,16. A diferença não foi estatisticamente significativa,  $T_y(63,98) = 0,72$ , p-valor = 0,47, e tamanho de efeito  $\xi=0,1$ .

### **7.2.3 ANGÚSTIA PESSOAL:**

**Tabela 12**

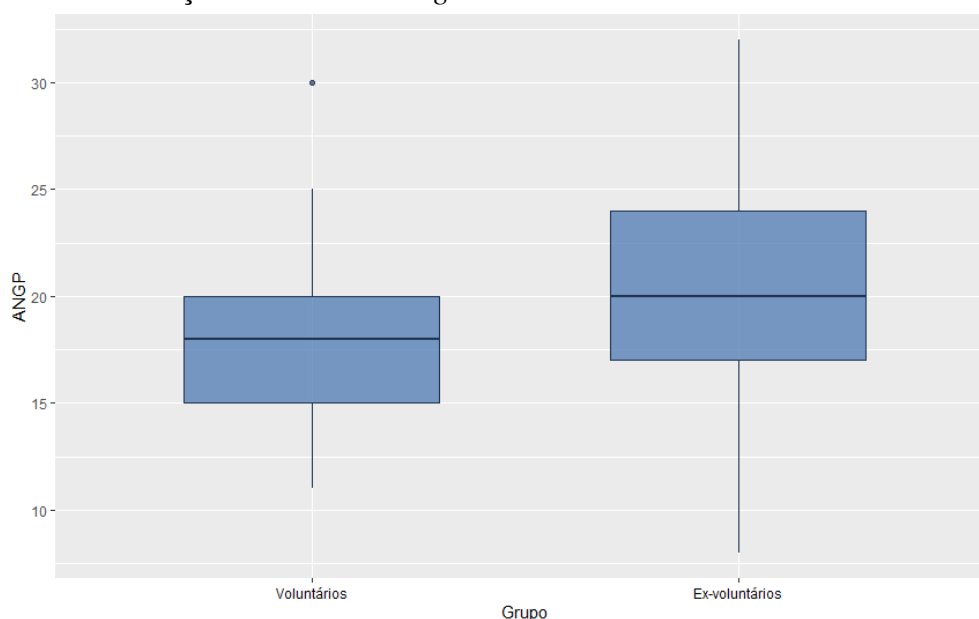
Medidas de estatística descritiva dos dados – Angústia Pessoal

Variável	N	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média Aparada (20%)	Min	Max	Assimetria	Curtose
Voluntários	55	17,87	4,10	18	17,67	11	30	0,49	0,16
Ex-voluntários	55	20,36	5,50	20	20,15	8	32	0,18	-0,45

A seguir é possível visualizar o *Boxplot* dos dados:

**Figura 5**

*Boxplot* – Distribuição dos dados – Angústia Pessoal

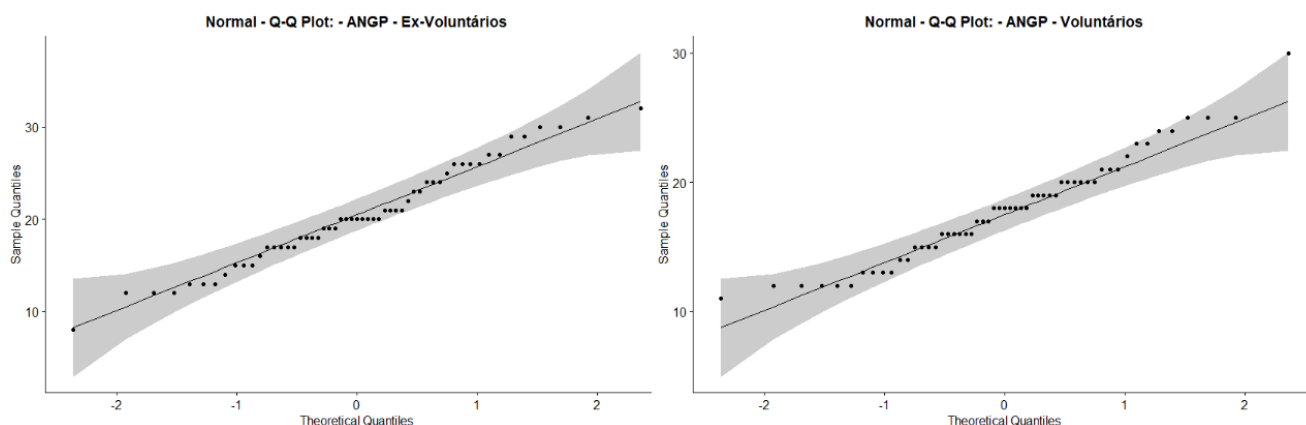


A partir da visualização do *Boxplot*, houve a suspeita de possíveis *outliers* nos grupos. Para confirmar ou refutar esta hipótese, foram realizados testes de Rosner.

1. Voluntários: foi calculado para o valor extremo 30, referente ao participante de nº 1, a estatística  $R = 2,95$ , que foi menor que o valor crítico  $\Lambda = 3,17$ . Este resultado revela que não há indícios para rejeitar a hipótese de não existirem *outliers*, portanto, não foram identificados *outliers*.
2. Ex-voluntários – Como é possível verificar no *Boxplot*, não foram identificados possíveis *outliers* na base de dados.

**Figura 6**

Gráficos de probabilidades normal (*Q-Q plot*) – Angústia Pessoal

**Tabela 13**

Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Angústia Pessoal

Angústia Pessoal	Estatística (W)	p-valor
Voluntários	0,96	0,12
Ex-voluntários	0,97	0,46

O teste de Shapiro-Wilk para todos os grupos da variável estudada apresentou p-valor  $>0,05$ . Isto indica que não é possível rejeitar a hipótese de normalidade da distribuição dos dados.

Premissas de Homogeneidade da Variância:

Conforme avaliado pelo teste de homogeneidade de variâncias de Levene (p-valor  $>0,05$ ). Isto indica que não é possível rejeitar a hipótese de homogeneidade de variâncias da variável Angústia Pessoal entre os Grupos Voluntários e Ex-voluntários.

Resultados Angústia Pessoal:

**Tabela 14**

Teste t de Welch para grupos independentes – Angústia Pessoal

Média – Voluntários	Média Ex-voluntários	Parâmetro (DF)	Estatística (t)	p- valor	Tamanho do Efeito
17,87	20,36	99,84	-2,69	$<0,01$	-0,51

A diferença entre as médias apuradas (20%) dos voluntários e ex-voluntários foi de -2,48. O intervalo de confiança (95%) para a diferença entre as médias está entre -4,33 e -0,65. A diferença foi estatisticamente significativa,  $t(99,84) = -2,69$ , p-valor  $<0,01$  e tamanho do efeito  $d = -0,51$  (efeito médio).

### 7.2.4 Amabilidade:

**Tabela 15**

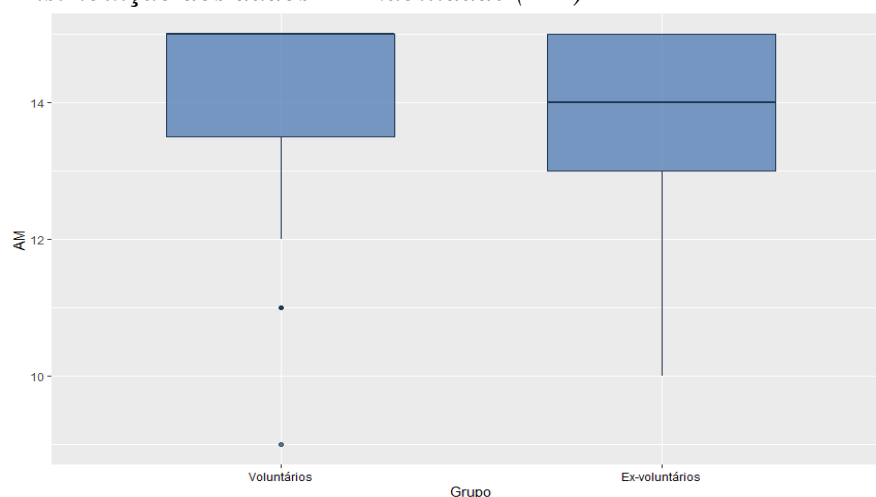
*Medidas de estatística descritiva dos dados – Amabilidade*

Grupo	N	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média Aparada (20%)	Min	Max	Assimetria	Curtose
Voluntários	55	14,02	1,45	15	14,52	9	15	-1,56	1,87
Ex-voluntários	55	13,69	1,48	14	14,06	10	15	-0,91	-0,15

A seguir é possível visualizar o *Boxplot* dos dados:

**Figura 7**

*Boxplot – Distribuição dos dados – Amabilidade (AM)*

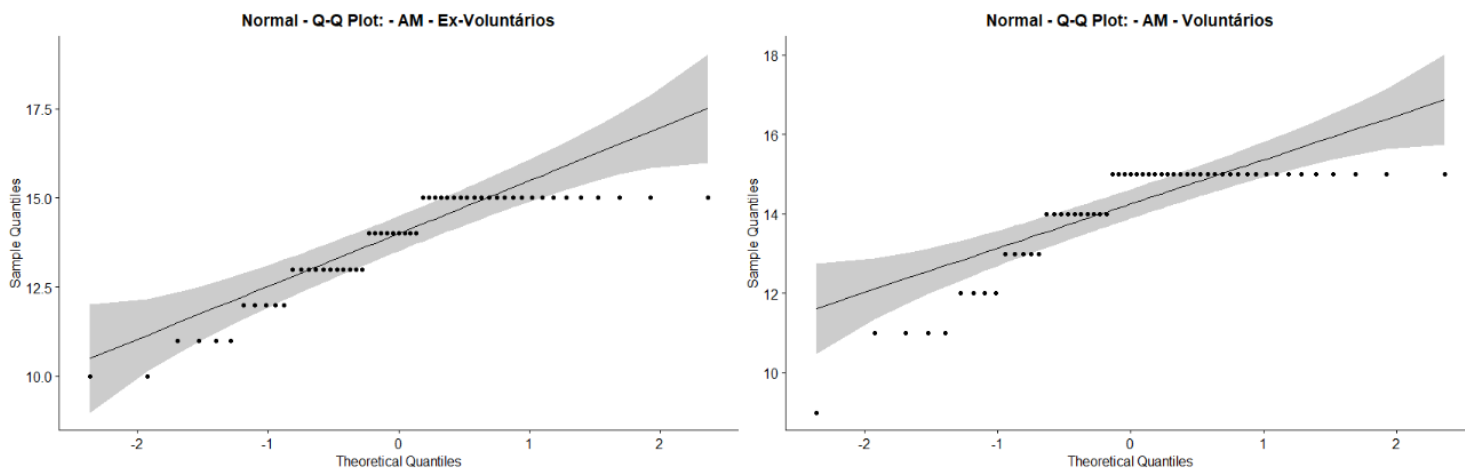


A partir da visualização do *Boxplot*, houve a suspeita de possíveis *outliers* nos grupos. Para confirmar ou refutar esta hipótese, foram realizados testes de Rosner.

1. Voluntários: foi calculada para o valor extremo 9, referente ao participante de nº 13, a estatística  $R = 3,47$ , que foi menor que o valor crítico  $\Lambda = 3,17$ . Este resultado revela que é possível rejeitar a hipótese de não existirem *outliers*, ou seja, foi identificado um *outlier*.
2. Ex-voluntários – Como é possível verificar no *Boxplot*, não foram identificados possível *outliers* na base de dados.

**Figura 8**

*Gráficos de probabilidades normal (Q-Q plot) – Amabilidade*

**Tabela 16**

Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Amabilidade

Amabilidade	Estatística (W)	p-valor
Voluntários	0,72	<0,001
Ex-voluntários	0,82	<0,001

O teste de Shapiro-Wilk para todos os grupos da variável estudada apresentou p-valor <0,05. Este resultado aponta é possível rejeitar a hipótese de normalidade da distribuição dos dados.

Premissas de Homogeneidade da Variância:

Conforme avaliado pelo teste de homogeneidade de variâncias de Levene (p-valor >0,05), o que indica que é possível rejeitar a hipótese de homogeneidade de variâncias da variável Amabilidade entre os Grupos Voluntários e Ex-voluntários.

### Resultados Amabilidade:

**Tabela 17**

Teste Robusto: *t* de Yuen para grupos independentes – Amabilidade

Média Aparada (20%) Voluntários	Média Aparada (20%) Ex-voluntários	Parâmetro (DF)	Estatística (t)	p-valor	Tamanho do Efeito
14,52	14,07	63,67	1,60	0,11	0,23

A diferença entre as médias aparadas (20%) dos voluntários e ex-voluntários foi de 0,45. O intervalo de confiança (95%) para a diferença entre as médias está entre -

0,11 e 1,02. A diferença encontrada não foi estatisticamente significativa,  $T_y(63,67) = 1,60$ ,  $p\text{-valor} = 0,11$  e tamanho do efeito  $\xi = 0,23$  (efeito pequeno).

### 7.2.5 Neuroticismo:

**Tabela 18**

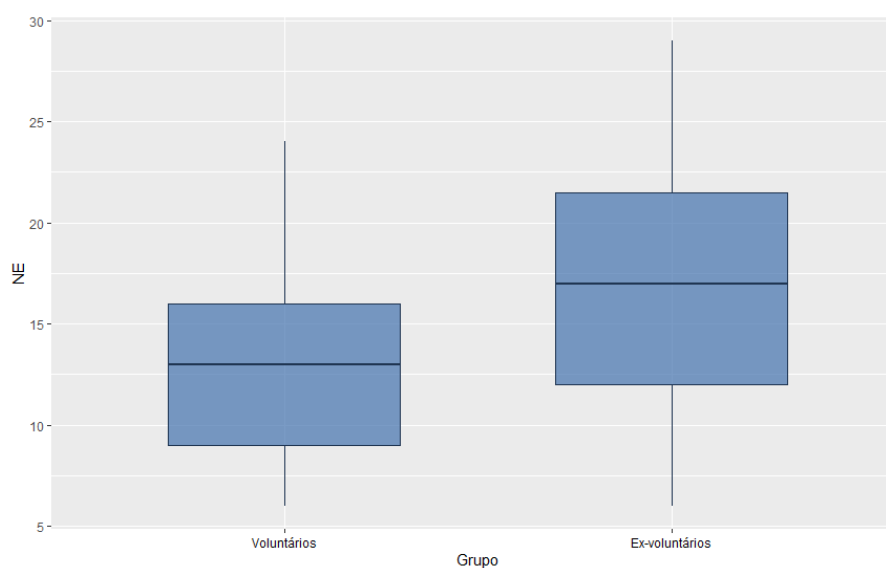
*Medidas de estatística descritiva dos dados – Neuroticismo:*

Variável	N	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média Aparada (20%)	Min	Max	Assimetria	Curtose
Voluntários	55	13,27	4,93	13	12,79	6	24	0,41	-0,78
Ex-voluntários	55	16,75	5,84	17	16,79	6	29	0,03	-0,83

A seguir é possível visualizar o *Boxplot* dos dados:

**Figura 9**

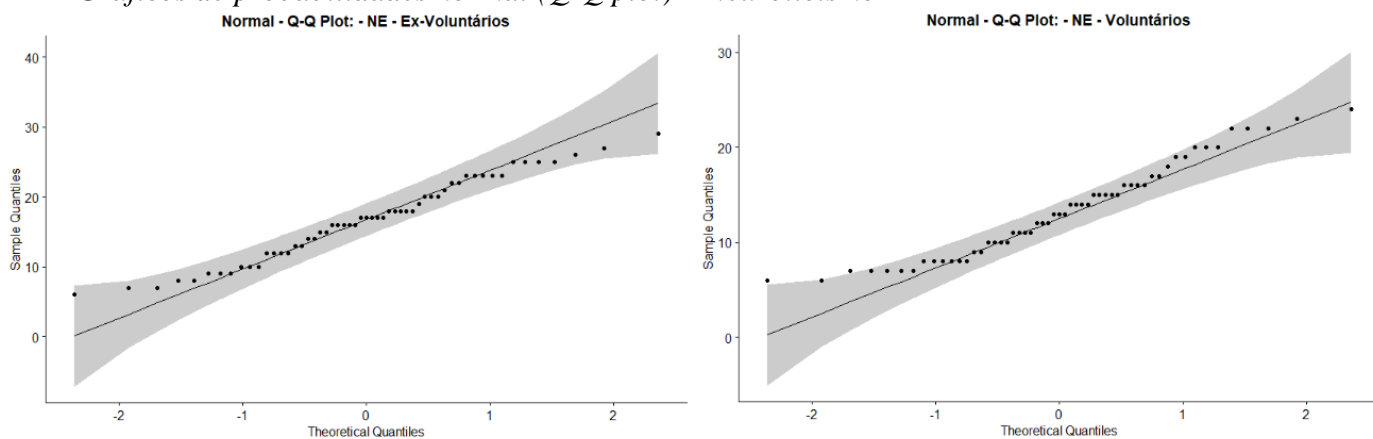
*Boxplot – Distribuição dos dados – Neuroticismo (NE)*



Como é possível verificar no *Boxplot*, não foram identificados *outliers* na base de dados.

**Figura 10**

Gráficos de probabilidades normal (Q-Q plot) – Neuroticismo

**Tabela 19**

Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Neuroticismo

Neuroticismo	Estatística (W)	p-valor
Voluntários	0,95	<0,05
Ex-voluntários	0,97	<0,27

O teste de Shapiro-Wilk para o grupo de voluntários apresentou p-valor < 0,05. Isto indica que é possível rejeitar a hipótese de normalidade da distribuição dos dados.

Premissas de Homogeneidade da Variância:

Conforme avaliado pelo teste de homogeneidade de variâncias de Levene (p-valor >0,05). Isto indica que não é possível rejeitar a hipótese de homogeneidade de variâncias da variável Neuroticismo entre os Grupos Voluntários e Ex-voluntários.

Resultados Neuroticismo:

**Tabela 20**

Teste Robusto: *t* de Yuen para grupos independentes – Neuroticismo

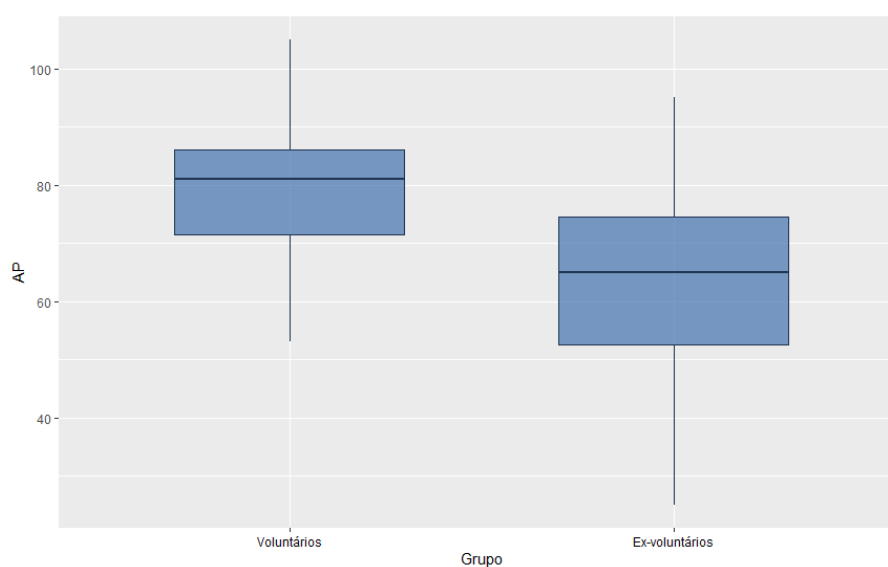
Média Aparada (20%) Voluntários	Média Aparada (20%) Ex-voluntários	Parâmetro (DF)	Estatística (t)	p-valor	Tamanho do Efeito
12,79	16,79	61,97	3,20	<0,01	0,43

A diferença entre as médias aparadas (20%) dos voluntários e ex-voluntários foi de 4,0. O intervalo de confiança (95%) para a diferença entre as médias está entre -6,50 e -1,50. A diferença foi estatisticamente significativa,  $T_y(61,97) = 3,2$ , p-valor <0,01 e  $\xi = 0,43$  (efeito médio).

7.2.6 Afeto Positivo:**Tabela 21***Medidas de estatística descritiva dos dados – Afeto Positivo*

Grupo	N	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média Aparada (20%)	Mínimo	Máximo	Assimetria	Curtose
Voluntários	55	79,18	11,06	81	79,91	53	105	-0,16	0,31
Ex-voluntários	55	64,16	14,75	65	64,73	25	95	-0,30	-0,16

A seguir é possível visualizar o *Boxplot* dos dados:

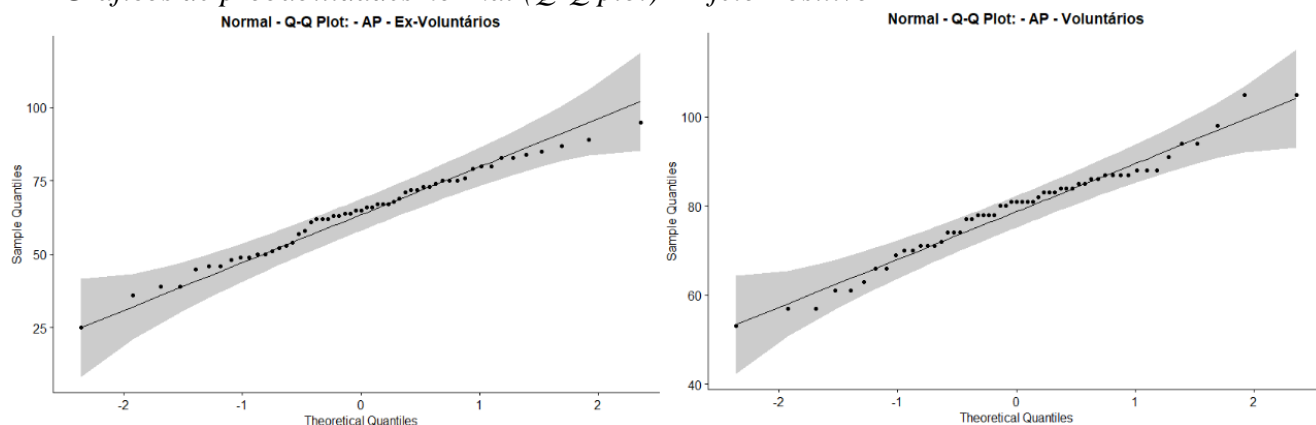
**Figura 11***Boxplot – Distribuição dos dados – Afeto Positivo*

Como é possível verificar no *Boxplot*, não foram identificados possível *outliers* na base de dados.



**Figura 12**

Gráficos de probabilidades normal (Q-Q plot) – Afeto Positivo

**Tabela 22**

Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Afeto Positivo

	Afeto Positivo	Estatística (W)	p-valor
Voluntários		0,97	0,32
Ex-voluntários		0,98	0,80

O teste de Shapiro-Wilk para todos os grupos da variável estudada apresentou p-valor  $>0,05$ . Isto indica que não é possível rejeitar a hipótese de normalidade da distribuição dos dados.

Premissas de Homogeneidade da Variância:

Conforme avaliado pelo teste de homogeneidade de variâncias de Levene (p-valor  $<0,05$ ), o que indica que é possível rejeitar a hipótese de homogeneidade de variâncias da variável Afeto Positivo entre os Grupos Voluntários e Ex-voluntários.

Resultados Afeto Positivo:

**Tabela 23**

Teste t de Welch para grupos independentes com variâncias diferentes – Afeto Positivo

Média Voluntários	Média Ex-voluntários	Parâmetro (DF)	Estatística (t)	p- valor	Tamanho do Efeito
79,18	64,16	100,15	6,04	$<0,001$	1,15

A diferença entre as médias dos voluntários e ex-voluntários foi de 15,02. O intervalo de confiança (95%) para a diferença entre as médias está entre 10,08 e 19,94. A

diferença foi estatisticamente significativa,  $t(45,01) = 4,48$ ,  $p$ -valor  $<0,001$  e tamanho do efeito  $d = 1,15$  (efeito grande).

### 7.2.7 Afeto Negativo:

**Tabela 24**

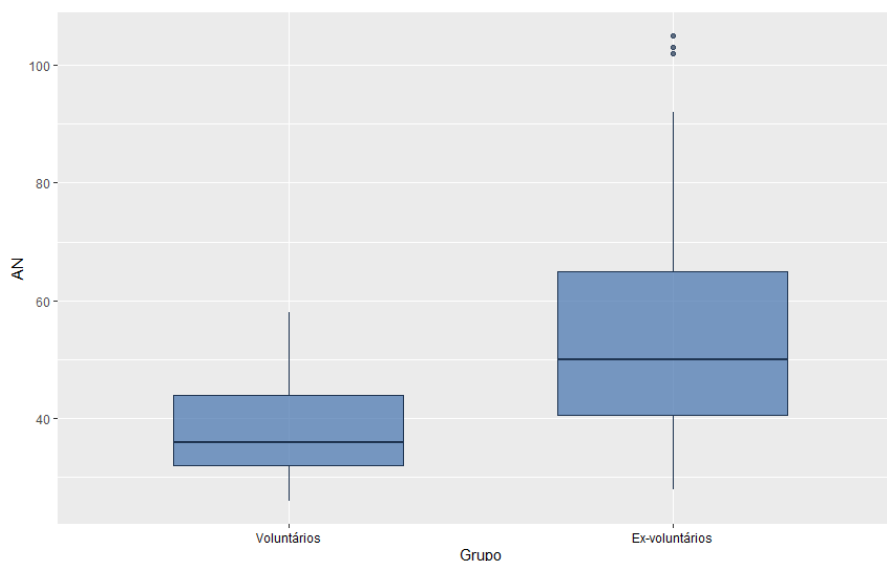
*Medidas de estatística descritiva dos dados – Afeto Negativo*

Grupo	N	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média Aparada (20%)	Min	Max	Assimetria	Curtose
Voluntários	55	38,84	9,09	36	37,30	26	58	0,66	-0,69
Ex-voluntários	55	55,86	20,23	50	51,76	28	105	0,91	-0,02

A seguir é possível visualizar o *Boxplot* dos dados:

**Figura 13**

*Boxplot – Distribuição dos dados – Afeto Negativo (AN)*



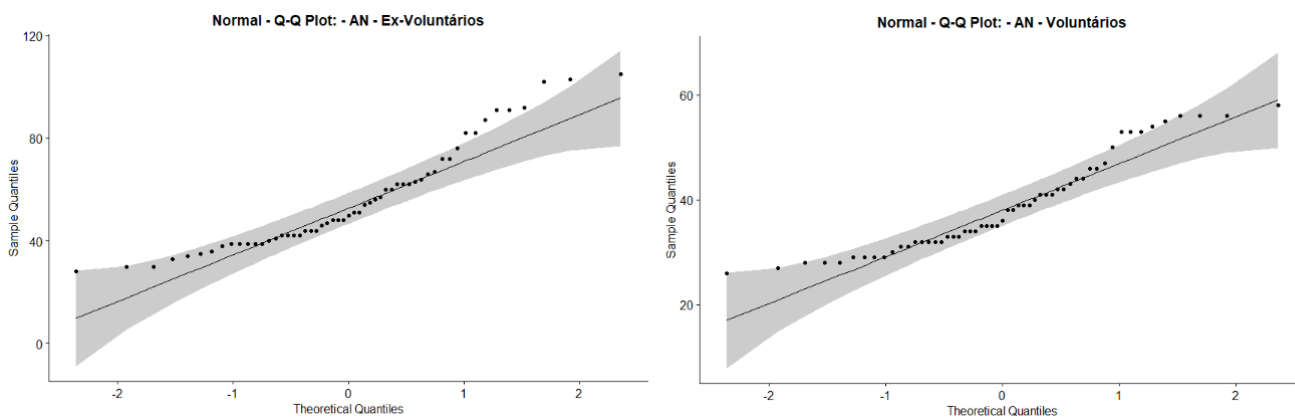
A partir da visualização do *Boxplot*, houve a suspeita de possíveis *outliers* nos grupos. Para confirmar ou refutar esta hipótese, foram realizados testes de Rosner.

1. Voluntários – Como é possível verificar no *Boxplot*, não foram identificados possível *outliers* na base de dados.
2. Ex-voluntários – Depois: foi calculado para o valor extremo 105, referente ao participante de n° 50, a estatística  $R = 2,43$ , que foi menor que o valor crítico

Lambda=3,17. Este resultado revela que não há indícios para rejeitar a hipótese de não existirem *outliers*, portanto, não foram identificados *outliers*.

**Figura 14**

*Gráficos de probabilidades normal (Q-Q plot) – Afeto Negativo*



**Tabela 25**

*Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Afeto Negativo*

Afeto Negativo	Estatística (W)	p-valor
Voluntários	0,91	<0,001
Ex-voluntários	0,90	<0,001

O teste de Shapiro-Wilk para todos os grupos da variável estudada apresentou p-valor <0,05. Isto indica que é possível rejeitar a hipótese de normalidade da distribuição dos dados.

Premissas de Homogeneidade da Variância:

Conforme avaliado pelo teste de homogeneidade de variâncias de Levene (p-valor <0,001), o que indica que é possível rejeitar a hipótese de homogeneidade de variâncias da variável Afeto Negativo entre os Grupos Voluntários e Ex-voluntários.

Resultados Afeto Negativo:

**Tabela 26**

*Teste Robusto: t de Yuen para grupos independentes – Afeto Negativo*

<b>Média Aparada (20%) Voluntários</b>	<b>Média Aparada (20%) Ex-voluntários</b>	<b>Parâmetro (DF)</b>	<b>Estatística (t)</b>	<b>p- valor</b>	<b>Tamanho do Efeito</b>
47,30	51,75	45,01	4,48	<0,001	0,7

A diferença entre as médias aparadas (20%) dos voluntários e ex-voluntários foi de -14,45. O intervalo de confiança (95%) para a diferença entre as médias está entre -20,95 e -7,96. A diferença foi estatisticamente significativa,  $T_y(45,01) = 4,48$ , p-valor <0,001 e  $\xi = 0,7$  (efeito grande).

#### 7.2.8 Satisfação Com A Vida:

**Tabela 27**

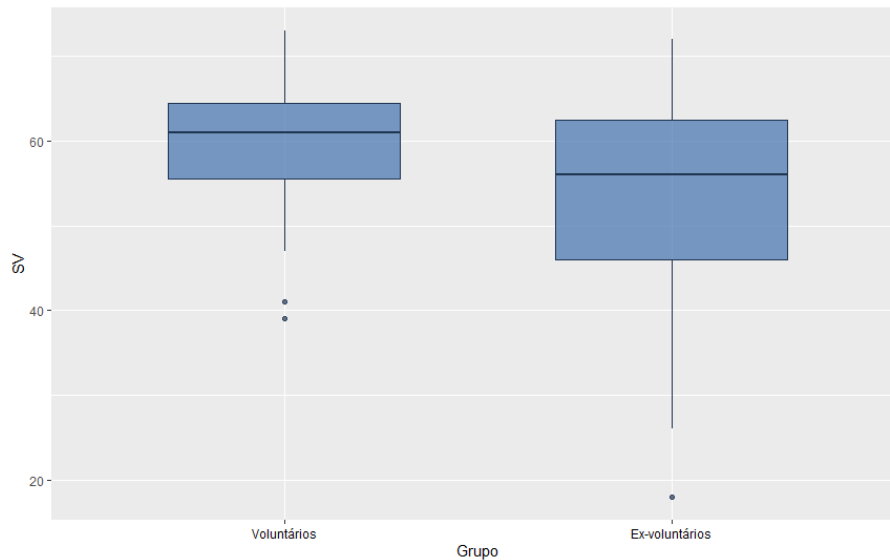
*Medidas de estatística descritiva dos dados – Satisfação com a Vida*

<b>Variável</b>	<b>N</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Mediana</b>	<b>Média Aparada (20%)</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Assimetria</b>	<b>Curtose</b>
Voluntários	55	59,69	7,00	61	60,18	39	73	-0,69	0,83
Ex- voluntários	55	52,86	12,66	56	54,39	18	72	-0,72	0,08

A seguir é possível visualizar o *Boxplot* dos dados:

**Figura 15**

*Boxplot – Distribuição dos dados – Satisfação com a Vida (SV)*

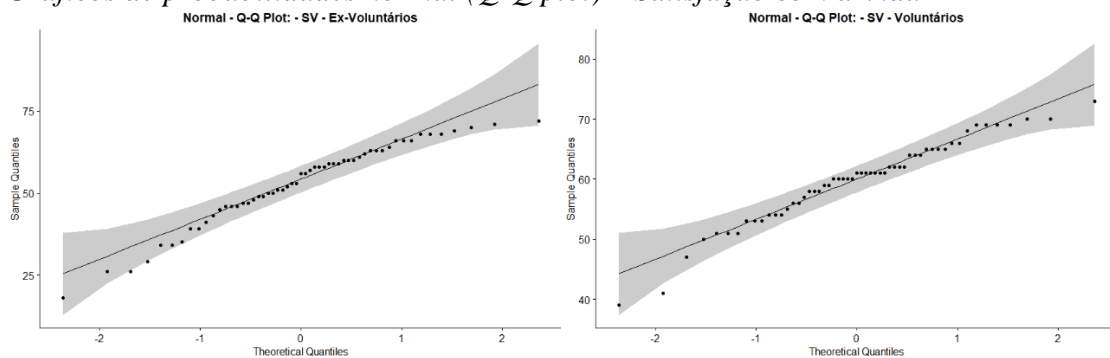


A partir da visualização do *Boxplot*, houve a suspeita de possíveis *outliers* nos grupos. Para confirmar ou refutar esta hipótese, foram realizados testes de Rosner.

1. Voluntários: foi calculado para o valor extremo 39, referente ao participante de nº 7, a estatística  $R = 2,96$ , que foi menor que o valor crítico  $\Lambda = 3,17$ . Este resultado revela que não há indícios para rejeitar a hipótese de não existirem *outliers*, portanto, não foram identificados *outliers*.
2. Ex-voluntários: foi calculado para o valor extremo 18, referente ao participante de nº 29, a estatística  $R = 2,75$ , que foi menor que o valor crítico  $\Lambda = 3,17$ . Este resultado revela que não há indícios para rejeitar a hipótese de não existirem *outliers*, portanto, não foram identificados *outliers*.

**Figura 16**

*Gráficos de probabilidades normal (Q-Q plot) – Satisfação com a Vida*



**Tabela 28***Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Satisfação com a Vida*

<b>Satisfação com a Vida</b>	<b>Estatística (W)</b>	<b>p-valor</b>
Voluntários	0,96	0,07
Ex-voluntários	0,95	0,02

O teste de Shapiro-Wilk para o grupo de ex-voluntários apresentou p-valor <0,05. Isto indica que é possível rejeitar a hipótese de normalidade da distribuição dos dados.

Premissas de Homogeneidade da Variância:

Conforme avaliado pelo teste de homogeneidade de variâncias de Levene (p-valor <0,05), o que indica que é possível rejeitar a hipótese de homogeneidade de variâncias da variável Satisfação com a Vida entre os Grupos Voluntários e Ex-voluntários.

Resultados Satisfação com a Vida

**Tabela 29***Teste Robusto: t de Yuen para grupos independentes – Satisfação com a Vida*

<b>Média Aparada (20%) Voluntários</b>	<b>Média Aparada (20%) Ex-voluntários</b>	<b>Parâmetro (DF)</b>	<b>Estatística (t)</b>	<b>p- valor</b>	<b>Tamanho do Efeito</b>
60,18	54,39	51,25	3,02	<0,01	0,43

A diferença entre as médias aparadas (20%) dos voluntários e ex-voluntários foi de 5,79. O intervalo de confiança (95%) para a diferença entre as médias está entre 1,94 e 9,62. A diferença foi estatisticamente significativa,  $T_y(51,25) = 3,02$ , p-valor <0,01 e  $\xi = 0,43$  (efeito médio).

### 7.2.9 Resiliência:

**Tabela 30**

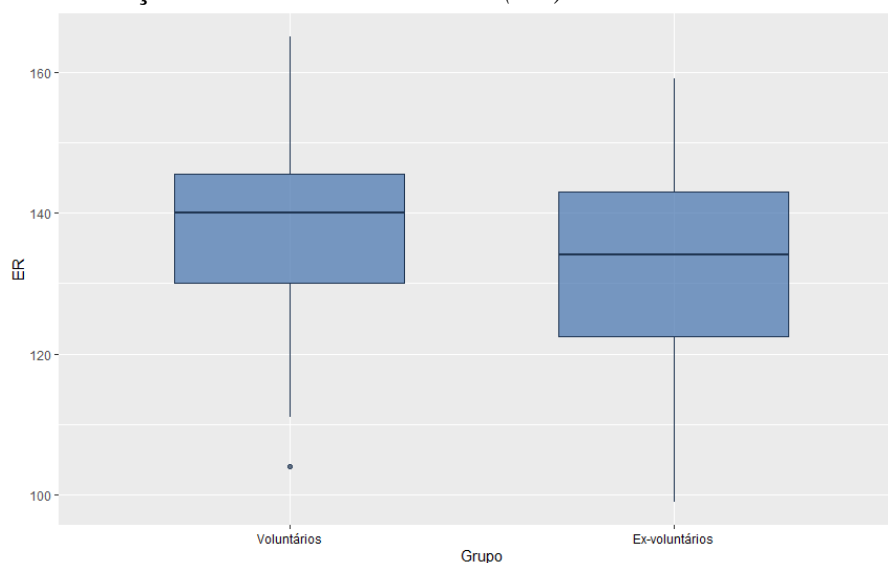
Medidas de estatística descritiva dos dados – Resiliência:

Variável	N	Média	Desvio Padrão	Mediana	Média Aparada (20%)	Min	Max	Assimetria	Curtose
Voluntários	55	138,33	12,77	140	138,45	104	165	-0,26	0,13
Ex-voluntários	55	131,35	14,73	134	133,09	99	159	-0,44	-0,61

A seguir é possível visualizar o *Boxplot* dos dados:

**Figura 17**

*Boxplot* – Distribuição dos dados – Resiliência (ER):

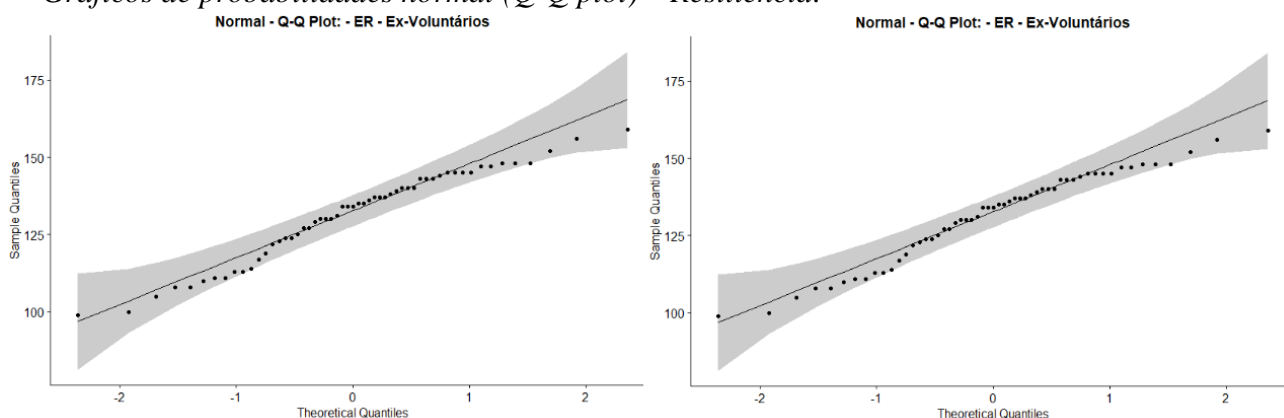


A partir da visualização do *Boxplot*, houve a suspeita de possíveis *outliers* nos grupos. Para confirmar ou refutar esta hipótese, foram realizados testes de Rosner.

1. Voluntários: foi calculado para o valor extremo 104, referente ao participante de n° 7, a estatística  $R=2,69$ , que foi menor que o valor crítico  $\Lambda=3,17$ . Este resultado revela que não há indícios para rejeitar a hipótese de não existirem *outliers*, portanto, não foram identificados *outliers*.
2. Ex-voluntários – Como é possível verificar no *Boxplot*, não foram identificados possível *outliers* na base de dados.

**Figura 18**

Gráficos de probabilidades normal (Q-Q plot) – Resiliência:

**Tabela 31**

Teste de normalidade – Shapiro-Wilk – Resiliência:

Resiliência	Estatística (W)	p-valor
Voluntários	0,98	0,69
Ex-voluntários	0,96	0,08

O teste de Shapiro-Wilk para todos os grupos da variável estudada apresentou p-valor  $>0,05$ . Isto indica que não é possível rejeitar a hipótese de normalidade da distribuição dos dados.

Premissas de Homogeneidade da Variância:

Conforme avaliado pelo teste de homogeneidade de variâncias de Levene (p-valor  $>0,05$ ). Isto indica que não é possível rejeitar a hipótese de homogeneidade de variâncias da variável Resiliência entre os Grupos Voluntários e Ex-voluntários.

### Resultados Resiliência:

**Tabela 32**

Teste t de Welch para grupos independentes – Resiliência

Média Voluntários	Média Ex-voluntários	Parâmetro (DF)	Estatística (t)	p-valor	Tamanho do Efeito
138,33	131,35	105,87	2,65	$<0,01$	0,51

A diferença entre as médias dos voluntários e ex-voluntários foi de 6,98. O intervalo de confiança (95%) para a diferença entre as médias está entre 1,77 e 12,19. A



diferença foi estatisticamente significativa,  $t(105,87) = 2,65$ ,  $p$ -valor  $<0,01$  e tamanho do efeito  $d = 0,51$  (efeito médio).

Para facilitar a visualização e síntese dos resultados, a tabela 33 apresenta a comparação entre grupos em todos os fatores:

**Tabela 33**

*Resultado da avaliação entre grupos (voluntários e ex-voluntários):*

Fatores	Média Voluntários	Média Ex-Voluntários	Significância - p-valor	Tamanho do Efeito	Teste
<b>Tomada de Perspectiva do Outro</b>	27,44	23	$<0,001^{***}$	0,71 (efeito grande)	Paramétrico –Teste t de Yuen – Grupos Independentes
<b>Consideração Empática</b>	29,46	29,98	0,47	-	Paramétrico –Teste t de Yuen – Grupos Independentes
<b>Angústia pessoal</b>	17,87	20,36	$<0,01^{**}$	0,51 (efeito médio)	Paramétrico –Teste t de Welch– Grupos Independentes
<b>Amabilidade</b>	14,02	13,69	0,11	-	Paramétrico –Teste t de Yuen – Grupos Independentes
<b>Neuroticismo</b>	13,27	16,75	$<0,01^{**}$	0,43 (efeito médio)	Paramétrico –Teste t de Yuen – Grupos Independentes
<b>Afeto Positivo</b>	79,18	64,16	$<0,001^{***}$	1,15 (efeito grande)	Paramétrico –Teste t de Welch– Grupos Independentes
<b>Afeto Negativo</b>	38,84	55,86	$<0,001^{***}$	0,7 (efeito grande)	Paramétrico –Teste t de Yuen – Grupos Independentes
<b>Satisfação com a Vida</b>	59,69	52,86	$<0,01^{**}$	0,43 (efeito médio)	Paramétrico –Teste t de Yuen – Grupos Independentes
<b>Resiliência</b>	138,33	131,35	$<0,01^{**}$	0,51 (efeito médio)	Paramétrico –Teste t de Welch– Grupos Independentes

\* $p < 0,05$     \*\* $p < 0,01$     \*\*\* $p < 0,001$

### 7.3 Discussão Dos Resultados:

Este estudo avaliou as possíveis diferenças estatisticamente significativas entre voluntários e ex-voluntários nas variáveis de empatia, personalidade, bem-estar e resiliência. A hipótese de que a média dos grupos se diferenciaria foi confirmada em sete dos nove fatores mensurados: Tomada de Perspectiva do Outro, Angústia Pessoal, Neuroticismo, Afeto Positivo, Afeto Negativo, Satisfação com a Vida e Resiliência.

A empatia foi avaliada por meio de três fatores da EMRI: Tomada de Perspectiva do Outro, Consideração Empática e Angústia Pessoal. Destes, apenas o fator Consideração Empática não apresentou nenhuma diferença significativa entre o grupo de voluntários e o grupo de ex-voluntários. No que tange à Tomada de Perspectiva do Outro, os voluntários revelaram níveis estatisticamente significativos maiores do que os ex-voluntários. A tendência para colocar-se no lugar de outras pessoas, buscando compreender os seus pensamentos e sentimentos, está associada a realização de comportamentos pró-sociais (Waal, 2010). Ademais, a tomada de perspectiva pressupõe maior clareza na diferenciação entre si e o outro, o que auxilia na regulação do estado emocional enquanto ocorre o oferecimento da ajuda (Falcone, 2012). Dessa forma, um nível maior de tomada de perspectiva parece contribuir para um engajamento duradouro no voluntariado.

Os grupos apresentaram diferenças significativas nos níveis de Angústia Pessoal. Esse estado de elevada ativação e desregulação emocional frente ao sofrimento de outros indivíduos está associado à esquiva do comportamento de ajuda (Batson et al., 1992; Waal, 2010; Zahn-Waxler & Van Hulle, 2011). Uma vez que o voluntariado costuma ocorrer em contextos nos quais pessoas encontram dificuldades de variadas ordens, alguns indivíduos podem se sentir desafiados no manejo das próprias emoções para oferecer um comportamento de ajuda efetivo. Portanto, era esperado que os ex-voluntários reportassem níveis de Angústia Pessoal mais elevados, visto que a dificuldade para interagir em situações que envolvem sofrimento é um dos fatores que podem levar à desistência do trabalho voluntário (Zanata & Meneses, 2006).

Para que ocorra a realização de um trabalho voluntário por um longo período é demandado um manejo funcional das próprias emoções e uma avaliação cognitiva adequada para que a ajuda continue a ser oferecida, sem consequências emocionais danosas e desmotivadoras para aqueles que auxiliam. O fato de os voluntários indicarem níveis maiores de Tomada de Perspectiva do Outro do que o grupo de ex-voluntários

corroborar com os níveis inferiores de Angústia Pessoal dos voluntários, pois a tomada de perspectiva parece atuar na regulação da angústia pessoal.

Os grupos não se diferenciaram significativamente no fator Consideração Empática. Esse resultado pode apontar que a preocupação com as outras pessoas, dimensão afetiva da empatia, tem menor influência na continuidade do que a dimensão cognitiva (tomada de perspectiva) e a forma como os indivíduos costumam manejar as emoções diante do sofrimento de outros, vivenciando a angústia pessoal ou executando comportamentos direcionados ao outro que padece.

O bem-estar dos participantes foi avaliado a partir de três fatores da EBES: Afeto Positivo, Afeto Negativo e Satisfação com a Vida. Em todos os fatores foram identificadas diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos. No fator Afeto Positivo, os voluntários apresentaram níveis maiores do que os ex-voluntários, o que indica um predomínio de emoções positivas por parte dos primeiros. Este dado está condizente com estudos anteriores que revelaram níveis superiores de emoções positivas em voluntários quando comparados com pessoas que não realizavam algum trabalho voluntário (Mundaca & Gutiérrez, 2014; Oliveira, 2015; Oliveira, 2018).

O fator Afeto Negativo apontou que os níveis de ex-voluntários foram maiores do que o grupo composto por voluntários. Dessa forma, os ex-voluntários experimentavam mais emoções desagradáveis do que os indivíduos atuantes no voluntariado. A avaliação da dimensão emocional do bem-estar foi consistentemente mais satisfatória para voluntários do que ex-voluntários, visto que eles revelaram mais emoções positivas e menos emoções negativas.

No que tange à Satisfação com a Vida, dimensão cognitiva do bem-estar, a média dos voluntários foi maior do que a de ex-voluntários. Isso reforça a relação entre voluntariado e bem-estar, pois aqueles que ainda o praticam apresentaram melhores níveis nas dimensões afetiva e cognitiva. Tais resultados se assemelham a outras pesquisas que compararam indivíduos voluntários e não-voluntários, tendo encontrado maior bem-estar entre os primeiros (Bukov et al., 2002; Hunter & Linn, 1981; Mundaca & Gutiérrez, 2014; Oliveira, 2015; Oliveira, 2018; Wu et al., 2005).

O traço de personalidade Amabilidade não apresentou diferença estatisticamente significativa entre os grupos. Uma hipótese para esse dado seria o fato de a comparação ter sido realizada entre dois grupos que já se disponibilizaram a doar parte do seu tempo e energia em prol de outras pessoas, o que demanda um custo pessoal para beneficiar a terceiros. Essa tendência a se importar com os outros e ajudá-los é uma característica

desse traço de personalidade (Andrade, 2008; Falcone, 2014; Nunes & Hutz, 2007). Estudos que avaliaram os níveis de amabilidade entre voluntários e pessoas que não realizaram um trabalho voluntário demonstraram que os indivíduos engajados no voluntariado possuíam maiores níveis de amabilidade (Branquinho, 2013; Dörner & Rozsa, 2018). Logo, essa variável parece influenciar mais na tomada de decisão para iniciar um trabalho voluntário do que para manter-se nele.

No que concerne ao fator Neuroticismo, o grupo de ex-voluntários apresentou níveis estatísticos significativos maiores do que o grupo de voluntários. Esse traço de personalidade é caracterizado pela tendência a preocupar-se, experimentar emoções negativas intensas e autocentrar-se (Andrade, 2008; Hutz & Nunes, 2001). Haja vista que o grupo de ex-voluntários pontuou maiores níveis de Neuroticismo e revelou maiores níveis de Angústia Pessoal, o resultado demonstra certa consistência por ambas as variáveis estarem associadas a *déficits* na regulação emocional. A permanência em uma atividade que o agente da ajuda, voluntariamente, se direciona para contextos de vulnerabilidade, pode ser mais desafiadora para aqueles cujo traço de neuroticismo é mais evidente e o estado de angústia pessoal é ativado com maior frequência, tornando-os mais suscetíveis à desistência.

O último fator avaliado foi a Resiliência, que apresentou diferenças estatísticas significativas entre os grupos, sendo a média dos voluntários superior à de ex-voluntários. A resiliência tem sido identificada como um dos fatores que colaboram para a perseverança diante de adversidades (Bonanno, 2012). Indivíduos resilientes tendem a permanecer por mais tempo em contextos que pessoas menos resilientes tendem a sucumbir. No exercício do voluntariado, dificuldades de variadas ordens podem surgir e a resiliência parece ser um fator protetor para a continuidade, sendo necessárias mais investigações.

Ainda que nenhum dos fatores avaliados nessa pesquisa possa ser considerado determinante para a continuidade ou desistência do voluntariado, a diferenciação entre as médias dos dois grupos na maioria dos fatores sugere que algumas variáveis parecem afetar ou serem afetadas pela decisão de continuar no voluntariado. Dada a natureza correlacional do estudo, não é possível atribuir a causalidade entre o trabalho voluntário e os fatores avaliados. Entretanto, os dados da literatura acerca do tema apontam uma influência bidirecional entre o voluntariado e os construtos de empatia e bem-estar. Indivíduos mais empáticos tendem a oferecer mais ajuda do que pessoas com menores níveis de empatia (Davis, 1983b; Davis et al., 2003; Davis et al., 1999), bem como o

engajamento em comportamentos pró-sociais favorece o aumento da habilidade empática (Oliveira, 2018; Kzmaric, 2015). De forma semelhante, maiores níveis de bem-estar ensejam o engajamento em comportamentos de ajuda (Feingold, 1983; Isen & Levin, 1972; Williams & Shiaw, 1999), enquanto a realização de comportamentos de ajuda contribuem para o aumento do bem-estar (Curry et al., 2018; Oliveira, 2018).

Quanto aos traços de personalidade, estudos anteriores exaltam a relação entre a amabilidade e empatia, assim como ambas influenciam positivamente na execução de comportamentos pró-sociais (Andrade, 2008; Falcone, 2014; Miguel et al, 2018; Nunes & Hutz, 2007; Silva et al., 2007). Em contraste, o neuroticismo tem sido apontado como um fator que dificulta a realização de comportamentos pró-sociais efetivos, por favorecer o autofoco em detrimento da atenção direcionada aos outros que requerem ajuda em contextos desfavoráveis. Na pesquisa desenvolvida por Falcone (2014) o Neuroticismo mostrou-se preditivo da Angústia Pessoal, sugerindo que a elevada ativação emocional, as preocupações disfuncionais e o baixo controle dos impulsos característicos de indivíduos com altos níveis de neuroticismo torna-os mais suscetíveis a essa reação considerada não empática. Os achados do presente estudo, cujos ex-voluntários revelaram *scores* mais elevados de Neuroticismo e Angústia pessoal reforçam os resultados da literatura sobre o tema. Contudo, os efeitos do voluntariado em traços de personalidade ainda precisam ser explorados mais acuradamente.

Por fim, apesar de voluntários contínuos pontuarem maior Resiliência do que ex-voluntários não é possível afirmar nesse estudo correlacional se a resiliência contribuiu para a continuidade, se a prática do trabalho voluntário aumentou a resiliência dos voluntários ou se ambas as hipóteses ocorreram com os participantes. Pesquisas que investiguem as relações entre voluntariado e resiliência são escassas, em contraposição com as investigações sobre o voluntariado, empatia, bem-estar e traços de personalidade. No entanto, os efeitos de todas as variáveis para uma prática voluntária duradoura requerem estudos futuros.

## 8. DISCUSSÃO GERAL

*Pare de pensar apenas 'Eu, Eu, Eu'. O egoísmo faz mal para a alma. Não é para parecer bonzinho para todo mundo. É simplesmente porque o excesso de Eu, o dia todo, é muito abafado, muito miserável e você acaba desumanizando o mundo lá fora e pensa no mundo inteiro como uma ameaça ou como se todos lá fora tivessem um desejo de te prejudicar ou fazer mal*

*Matthieu Ricard*

Esta tese teve como objetivo principal a investigação de fatores disposicionais e organizacionais que contribuem para a permanência ou desistência do voluntariado. Para tal, foram realizados dois estudos, sendo o primeiro com o método qualitativo e o segundo quantitativo.

No primeiro estudo, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com voluntários e ex-voluntários a fim de identificar as variáveis que afetam positiva ou negativamente na motivação de um trabalho voluntário. A partir das respostas dadas pelos participantes, foram identificadas 15 categorias que favorecem à continuidade e 13 que a desmotivam. Os motivos mais citados para a permanência como voluntário foram, respectivamente: pró-social, bem-estar ao ajudar, mudanças virtuosas, senso de pertencimento, reconhecimento pessoal e funcional, satisfação com a atividade, organização da instituição, convivência com pessoas inspiradoras, melhoras emocionais, gratidão, organização pessoal, conexão com a espiritualidade/religiosidade, aceitação dos próprios limites e autocuidado, benefícios profissionais, e flexibilidade e capacidade para lidar com desafios.

Já os respectivos fatores mais frequentemente mencionados como contribuintes para a desistência foram: conflitos interpessoais, inflexibilidade da instituição, falta de comprometimento de outros voluntários, sobrecarga de atividades e cobranças, escassez de tempo, desonestidade com os voluntários, expectativas irrealistas, sofrimento frente ao sofrimento de outras pessoas, distância, burocracias governamentais, falta de confiança da instituição com o voluntário, desorganização da instituição, e riscos à integridade física. Como era esperado, tanto os motivos para permanência como para a desistência abrangeram variáveis disposicionais e organizacionais, se assemelhando aos achados de estudos anteriores (Andrade, 2010; Penner, 2002; Penner & Finkelstein, 1998; Omoto & Snyder, 1995; Piccoli & Godoi, 2012; Viegas et al., 2019).

Na análise das entrevistas foi possível observar que a decisão por manter ou encerrar o trabalho voluntário se deu, majoritariamente, de forma multifatorial, ou seja, a maioria dos participantes relatou que mais de um fator contribuía para a sua decisão. As narrativas abrangeram aspectos positivos e negativos das experiências como voluntários, havendo um predomínio dos primeiros na decisão por continuar e preponderância das variáveis negativas ao desistir. No entanto, cabe ressaltar que a deliberação parece não corresponder a uma análise estritamente quantitativa, pois alguns motivos foram citados como definitivos para a desistência ainda que a balança decisional resultasse no desejo de continuar, como, por exemplo, a escassez do tempo e o risco à integridade física. Tais categorias foram mencionadas por alguns participantes como impeditivas para a permanência, mesmo com a experiência do voluntariado sendo predominantemente satisfatória e desejável.

De forma geral, os resultados do estudo qualitativo revelaram que um trabalho voluntário, frequentemente, é permeado por variáveis agradáveis e desagradáveis e a forma como o voluntário lida com elas pode influenciar no agravamento ou diminuição dos entraves. Os aspectos disposicionais exercem um papel importante na resolutividade ou resiliência frente às adversidades. Isso pôde ser observado nas categorias conexão com a espiritualidade/religiosidade, organização pessoal, aceitação dos próprios limites e autocuidado, e flexibilidade e capacidade para lidar com desafios. Em contraste, as categorias expectativas irrealistas e sofrimento frente ao sofrimento de outras pessoas apontam características pessoais que dificultam a vivência do voluntariado.

As categorias pró-social e mudanças virtuosas apontaram o efeito que um direcionamento ao outro pode ter na decisão por continuar no trabalho voluntário. Uma vez que a realização de comportamentos de ajuda pode aumentar a empatia do agente que oferece a ajuda (Krznaric, 2015; Oliveira, 2018; Snyder & Lopez, 2009), a repetição de tais comportamentos parecem reforçar a continuidade dos mesmos, e, consequentemente, fortalecer o engajamento do voluntário. Semelhantemente, as categorias de bem-estar ao ajudar e melhoras emocionais destacam o impacto positivo para o voluntário no exercício de suas atividades, o que reforça a realização do voluntariado.

Cabe ressaltar que a hipótese de um *continuum* do altruísmo parece ter se mostrado nesse estudo. Esta hipótese argumenta que comportamentos altruístas proporcionam bem-estar àqueles que os realizam, mas que o excesso de ações direcionadas ao outro, devido a distorções cognitivas, levando a um constante desgaste

físico e emocional, pode afetar a experiência de bem-estar (Krieger, 2020; Krieger & Falcone, 2017; Viegas, 2020). O aparecimento da categoria aceitação dos próprios limites e autocuidado como auxiliadora na manutenção do trabalho voluntário e o surgimento da categoria sobrecarga de atividades como influenciadora para a descontinuidade retratam a necessidade de que o comportamento altruísta regular venha acompanhado do atendimento das necessidades do voluntário e não apenas do alvo da ajuda. Caso contrário, o voluntário pode ter o seu bem-estar ao ajudar reduzido e passar a vivenciar um quadro de estresse que afetaria, de forma negativa, a sua permanência.

As relações interpessoais inerentes ao voluntariado apresentaram um notável papel na motivação dos voluntários. As categorias senso de pertencimento, reconhecimento pessoal e funcional, e convivência com pessoas inspiradoras ressaltaram o efeito positivo das relações com o público-alvo e com outros voluntários. Em contraste, as categorias conflitos interpessoais, falta de comprometimento de outros voluntários, desonestidade com os voluntários, e falta de confiança da instituição com o voluntário destacaram o impacto negativo que as relações podem proporcionar ao voluntário, contribuindo para a sua desmotivação ou até mesmo ruptura com o compromisso assumido.

A forma como a organização é gerida e as atividades são conduzidas se mostrou relevante na avaliação de fatores que interferem na continuidade. As categorias satisfação com a atividade e organização da instituição emergiram como favorecedoras para uma realização duradoura, ao passo que as categorias desorganização da instituição, inflexibilidade da instituição, burocracias governamentais e desorganização da instituição interferem negativamente.

As categorias gratidão e benefícios profissionais, comumente, são apontadas como motivacionais para o início do voluntariado (Oliveira, 2018; Viegas et al., 2019). Entretanto, nessa pesquisa foi possível identificar que elas também são motivadoras para a permanência no exercício do voluntariado, não apenas para a tomada de decisão inicial.

Em suma, os resultados do estudo qualitativo atenderam ao objetivo proposto de revelar fatores disposicionais e organizacionais que contribuem positiva ou negativamente para o voluntariado. A fim de aprofundar as investigações das relações entre o voluntariado de longo-prazo e as variáveis disposicionais foi desenvolvido o segundo estudo.



O estudo quantitativo avaliou a possibilidade de existirem diferenças estatisticamente significativas entre voluntários e ex-voluntários nos construtos de empatia, personalidade, bem-estar e resiliência. Os resultados confirmaram a hipótese de que os dois grupos se diferenciariam nessas variáveis disposicionais.

Os voluntários apresentaram maiores níveis estatísticos de Tomada de Perspectiva do Outro, Afeto Positivo, Satisfação com a Vida e Resiliência, enquanto os ex-voluntários tiveram níveis estatísticos superiores de Angústia Pessoal, Neuroticismo e Afeto Negativo. Esses resultados estão condizentes com pesquisas anteriores que associaram o voluntariado a variáveis positivas, de modo bidirecional, ou seja, sendo consequentes do voluntariado (Oliveira, 2018) ou fortalecendo a continuidade nessa prática (Penner, 2002).

Dado o desenvolvimento de um estudo qualitativo e outro quantitativo, foi possível observar a associação entre ambos, bem como a complementaridade entre os resultados. Os voluntários pontuaram no estudo quantitativo uma maior média significativa em Tomada de Perspectiva do Outro, dimensão cognitiva da empatia. No estudo qualitativo, os voluntários reportaram a capacidade para entender outras pessoas experimentando um interesse genuíno em ajudar na categoria de motivação pró-social e mudanças virtuosas, sendo ambas influências para a continuidade do trabalho voluntário.

A Angústia Pessoal, considerada uma manifestação não-empática por envolver o foco em si e não naquele que efetivamente sofre (Waal, 2010), se mostrou predominante em ex-voluntários, quando estes foram comparados com voluntários. Em outras palavras, os ex-voluntários experimentam maior estado de angústia e tensão quando lidam com outras pessoas em infortúnios. O mesmo ocorreu com a média superior de ex-voluntários no Neuroticismo, traço de personalidade relacionado à desregulação emocional. A categoria sofrimento frente ao sofrimento de outras pessoas, contida no estudo qualitativo, representa o estado emocional intenso e desagradável vivenciado por alguns indivíduos quando se deparam com a dor física e/ou emocional de terceiros. Uma vez que tal estado pode levar à desistência de comportamentos de ajuda (Waal, 2010), era esperado que os indivíduos que deixaram de realizar algum trabalho voluntário reportassem uma maior média no fator Angústia Pessoal, o que foi confirmado.

O bem-estar subjetivo, composto pela dimensão emocional (afeto positivo e negativo) e cognitiva (satisfação com a vida), foi mensurado no estudo quantitativo.

Nele, os voluntários apresentaram uma maior média em Afeto Positivo e Satisfação com a Vida, ao passo que os ex-voluntários tiveram uma média superior em Afeto Negativo. Esses resultados condizem com outras pesquisas, cujos voluntários pontuaram maior bem-estar do que indivíduos não-voluntários (Mundaca & Gutiérrez, 2014; Oliveira, 2015), e indivíduos que não realizavam um trabalho voluntário obtiveram um aumento significativo de bem-estar após o início da prática (Oliveira, 2018).

No estudo qualitativo, emergiram categorias relacionadas ao bem-estar subjetivo: bem-estar ao ajudar, mudanças virtuosas, senso de pertencimento, reconhecimento pessoal e funcional, satisfação com a atividade, convivência com pessoas inspiradoras, melhoras emocionais, gratidão e conexão com a espiritualidade/religiosidade. A associação de tais variáveis ao bem-estar é descrita na literatura a partir de estudos qualitativos e quantitativos (Emmons, 2020; Machado et al., 2021; Rashid & Seligman, 2019; Reppold, Diaz, & Serafini, 2021; Saad, Masiero, & Battistella, 2001; Seligman, 2011; Seligman, 2019b; Snyder & Lopez, 2009). Haja vista que os voluntários realizam uma atividade que pode oferecer o contato ou desenvolvimento de variáveis contribuintes para o bem-estar, seus níveis mais satisfatórios nos fatores que avaliaram o bem-estar subjetivo no estudo quantitativo estão congruentes. Ademais, o impacto positivo de comportamentos pró-sociais na saúde e bem-estar apontado na literatura (Miller et al., 2015; Moll et al., 2006; Oliveira, 2018; Ricard, 2015) coaduna com o resultado de maior bem-estar entre os voluntários atuais.

O maior nível de Resiliência dos voluntários endossa a hipótese de que esse construto poderia contribuir para a continuidade do voluntariado por estar relacionado a um enfrentamento saudável e funcional de adversidades. As categorias do estudo qualitativo intituladas como aceitação dos próprios limites e autocuidado, e flexibilidade e capacidade para lidar com desafios convergem para essa hipótese, pois a resiliência inclui aceitação, flexibilidade, adaptabilidade e resolutividade como parte do processo (Bonanno, 2004; Damo & Farsen, 2020; Kalisch et al., 2017). Os indivíduos mais resilientes buscam solucionar problemas, flexibilizar crenças e aceitar o que transcende ao seu controle, afetando positivamente a si mesmo e as suas relações. Dentre os motivos que ensejam à desistência do trabalho voluntário, a categoria de conflitos interpessoais foi a mais citada. O fato de a resiliência estar associada a maior flexibilidade e perdão (Pinho & Falcone, 2017) a predispõe como um fator protetor em

ambientes que demandam a convivência com outras pessoas, como ocorre no voluntariado.

A resiliência também tem sido relacionada à espiritualidade, principalmente, no que tange à aceitação e adaptação em contextos de adversidades (Chequini, 2007; Soratto et al., 2016). A identificação da categoria conexão com a espiritualidade/religiosidade, no estudo qualitativo, como um dos aspectos que favorecem à continuidade reforça essa associação. Alguns voluntários narraram a importância de crenças espirituais/religiosas para o enfrentamento de situações que poderiam levá-los à desistência por não conseguirem lidar com o sofrimento de outras pessoas, tal como ocorreu com os participantes que reportaram a categoria sofrimento frente ao sofrimento do outro como dificuldade ou motivo para o encerramento das atividades. Dessa forma, a resiliência parece ser um fator que auxilia na realização de práticas duradouras que podem desencadear forte ativação emocional.

Em suma, a continuidade ou desistência do voluntariado é influenciada por diferentes variáveis disposicionais e organizacionais, bem como influencia os seus atores. Em consonância a pesquisas anteriores, nesses dois estudos o voluntariado se relacionou a variáveis positivas para os voluntários, que de modo reforçador favorecem a permanência. Por outro lado, a falta de atendimento das necessidades emocionais dos voluntários colabora para a desmotivação e possível deserção. Sendo assim, é indicado que haja por parte das instituições um cuidado com os fornecedores da ajuda, e não apenas com aqueles que a recebem. Frente às expectativas e necessidades emocionais inerentes à condição humana, o descuido organizacional com os seus trabalhadores poderá contribuir para a perda de voluntários ou até mesmo acarretá-la. De igual modo, o autocuidado dos voluntários é imperioso para que os efeitos positivos sejam maiores do que os entraves oriundos da experiência no voluntariado.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

*O que fazemos para nós mesmos morre conosco. O que fazemos pelos outros e pelo mundo permanece e é imortal.*

*Albert Pine*

A presente tese realizou uma avaliação dos fatores disposicionais e organizacionais que contribuem para a continuidade ou desistência do voluntariado. O primeiro estudo forneceu categorias elaboradas a partir das entrevistas com voluntários e ex-voluntários, que descreveram as suas experiências em um ou mais trabalhos voluntários. O segundo estudo apresentou uma comparação entre voluntários e ex-voluntários nas variáveis de empatia, personalidade, bem-estar e resiliência.

A escolha por compor a amostra de ambos os estudos com voluntários e ex-voluntários foi decorrente dessa lacuna na literatura, visto que a maioria dos trabalhos desenvolvidos têm buscado compreender o fenômeno do voluntariado de longo-prazo a partir de dados qualitativos e quantitativos apenas com voluntários atuais. Diante de pesquisas que revelam números elevados de indivíduos que deixaram de realizar algum trabalho voluntário e a diminuição da busca por essa prática nos últimos anos, é necessário o acesso àqueles que foram voluntários e deixaram de ser. Se é relevante a compreensão dos motivos que fazem os voluntários permanecerem em suas atividades, igualmente, é preciso que os motivos que levam a pessoas abandonarem o trabalho voluntário sejam descortinados.

A temática da rotatividade no voluntariado ainda é pouco estudada. As pesquisas sobre essa prática estão centradas, principalmente, nos benefícios à sociedade, motivações para o início e efeitos de sua realização para o voluntário. Sendo assim, esta tese objetivou ofertar uma contribuição para essa lacuna na literatura.

Conforme pesquisas anteriores, os resultados dos estudos desenvolvidos associaram variáveis psicossociais positivas aos adeptos do voluntariado. No estudo qualitativo, as categorias emergidas indicaram melhorias cognitivas, emocionais, comportamentais e interpessoais com a prática do voluntariado, enquanto no estudo quantitativo os voluntários apresentaram maiores níveis estatisticamente significativos de variáveis relacionadas ao bem-estar, qualidade de vida e relacionamentos interpessoais saudáveis.

Alguns aspectos metodológicos do estudo quantitativo requerem cautela na interpretação dos resultados. Os testes estatísticos utilizados para a comparação de médias entre os grupos foram correlacionais, ou seja, não permitem a atribuição de causalidade. Apesar disso, a interpretação dos dados com base na literatura acerca do tema sugere uma relação bidirecional. Em outras palavras, empatia, traços de personalidade, bem-estar e resiliência auxiliam na realização de comportamentos pró-sociais, bem como tais variáveis podem ser desenvolvidas ou reforçadas em experiências de ajuda, como o voluntariado.

Há que se destacar o fato de que a comparação entre grupos ocorreu entre pessoas que realizavam o trabalho voluntário e indivíduos que já executaram, mas deixaram de participar. Dessa forma, a diferença significativa entre os grupos nos sete fatores de nove avaliados sugere que os efeitos positivos do voluntariado para os próprios voluntários podem ser reduzidos quando a atuação não mais ocorre. Contudo, dentre as limitações desse estudo encontram-se a impossibilidade de atribuir causalidade e a falta do acompanhamento do efeito do tempo para os construtos avaliados. Portanto, é indicado o desenvolvimento de estudos experimentais, preferencialmente, com *follow-up* após o término do trabalho voluntário.

A amostra composta por voluntários com diferentes anos de experiência no voluntariado também é reconhecida como uma limitação do estudo. Pesquisas que comparassem voluntários com diferentes tempos de experiência em um trabalho voluntário seriam agregadoras, bem como estudos que se propusessem a comparar ex-voluntários com distintos períodos de encerramento das atividades para avaliar o efeito do tempo nas variáveis investigadas.

De modo intencional, os dois estudos dessa tese foram compostos por voluntários e ex-voluntários de diferentes tipos de atividades voluntárias a fim de proporcionar maior abrangência sobre o tema e reduzir os possíveis vieses oriundos da investigação em somente uma atividade ou organização. Pesquisas futuras que se propusessem a investigar as peculiaridades de determinados trabalhos e organizações poderiam oferecer dados valiosos no que tange à motivação inicial, efeitos da prática para o voluntário, pontos positivos e dificuldades no exercício do voluntariado.

Espera-se que essa tese possa auxiliar na elaboração de programas de treinamento que visem reduzir os obstáculos do voluntariado e ampliar os seus aspectos mantenedores em diferentes organizações. O cuidado com o voluntário é tão importante como a atenção ofertada ao público-alvo. Sem eles, as atividades são encerradas e as

organizações fecham as suas portas. Ao mesmo tempo, o autocuidado dos voluntários é uma forma de zelo com o instrumento pelo qual a ajuda se torna viável. Se os voluntários cuidarem de si, das organizações e do público-alvo, enquanto as organizações cuidam delas, dos voluntários e do público-alvo, o cenário poderá ser mais satisfatório, benéfico e multiplicador.

**REFERÊNCIAS**

- Achor, S. (2012). *O jeito Harvard de ser feliz*. São Paulo: Saraiva.
- Ageu, J. D. (2015). *Motivações de permanência no trabalho voluntário: Um estudo na Fundação Cidade Viva*. (Dissertação de mestrado), Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa. Recuperado de <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/7951>
- Albuquerque, A. S., & Tróccoli, B. (2004) Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(2), 153-164. doi: 10.1590/S010237722004000200008.
- Amorim, F. M., Real, A. P. B., Duarte, G. A. R., Mesquita, J. T., Cota, B. C. L., & Miranda, L. F. J. R. D. (2020). Voluntariado: uma Avaliação da Motivação entre Acadêmicos de Medicina e da Experiência no Projeto “Cuidando da Sua Saúde em Ponto dos Volantes, Jequitinhonha, MG”. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 43, 490-497. doi: 10.1590/1981-5271v43suplemento1-20190174
- Amorim, H. K.; Amatuzzi, M. M. (2011). Vivência comunitária católica e crescimento pessoal. *Psico*, 42(3), 393-400. Recuperado de <http://tede.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br:8080/jspui/bitstream/tede/247/1/Henri%20Karam%20Amorim.pdf>
- Andrade, C. S. S. (2010). *Permanência dos voluntários: o caso do acolhimento residencial* (Dissertação de Mestrado), Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa. Recuperado de <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/3964/1/trabalho%20final.pdf>
- Andrade, J. M. (2008). *Evidências de validade do Inventário dos Cinco Grandes Fatores de Personalidade para o Brasil* (Tese de doutorado), Universidade de Brasília, Brasília. Recuperado de <https://repositorio.unb.br/handle/10482/1751>
- Atallah, F., McCalla, S., Karakash, S., & Minkoff, H. (2016). Please put on your own oxygen mask before assisting others: a call to arms to battle burnout. *American*

*Journal of Obstetrics and Gynecology*, 215(6),1-5.  
doi:10.1016/j.ajog.2016.08.029

Ayala, E. E., Winseman, J. S., Johnsen, R. D., & Mason, H. R. (2018). US medical students who engage in self-care report less stress and higher quality of life. *BMC medical education*, 18(1), 1-9. doi: 10.1186/s12909-018-1296-x

Aydinli, A., Bender, M., Chasiotis, A., van de Vijver, F. J., Cemalcilar, Z., Chong, A., & Yue, X. (2016). A cross-cultural study of explicit and implicit motivation for long-term volunteering. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 45(2), 375-396. doi: 10.1177/0899764015583314

Bandura, A. (1979). *Modificação do Comportamento*. Rio de Janeiro: Interamericana.

Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

Baron-Cohen, S. (2011). *The science of evil: On empathy and the origins of cruelty*. New York: Basic Books.

Bateman, T., & Strasser, S. (1984). A longitudinal análisis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 27, 95-112. doi: 10.2307/255959

Batson, C. D. (1991). *The altruism question: Toward a social-psychological answer*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum.

Batson, C. D. (1997). Self-other merging and the empathy - altruism hypothesis: reply do Neuberg et al. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73, 517-522. doi: 10.1037/0022-3514.73.3.517

Batson, C. D., Fultz, J., & Schoenrade, P. A. (1992). Las reacciones emocionales de los adultos ante el malestar ajeno. In N. Eisenberb (Eds.), *La empatía y su desarrollo* (pp. 181-204). Bilbao: Desclée de Brouwer.



- Batson, C. D., Van Lange, P. A. M., Ahmad, N., & Lishner, D. L. (2003). Altruism and helping behavior. In M. Hogg & J. Cooper (Eds.), *The SAGE handbook of social psychology* (pp. 279-295). London, England: SAGE.
- Batson, C. D., & Coke, J. S. (1981). Empathy: A source of altruistic motivation for helping? In J. P. Rushton & R. M. Sorrentino (Eds.), *Altruism and helping behavior: Social, personality, and developmental perspectives* (pp. 167-187). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Beck, A. T.; Davis, D. D.; Freeman, A. (2017). *Terapia cognitiva dos transtornos da personalidade*. Porto Alegre: Artmed.
- Bertogg, A., & Koos, S. (2021). Socio-economic position and local solidarity in times of crisis. The COVID-19 pandemic and the emergence of informal helping arrangements in Germany. *Research in Social Stratification and Mobility*, 74, 100612. doi: 10.1016/j.rssm.2021.100612
- Bonanno, G. A. (2012). Uses and abuses of the resilience construct: Loss, trauma, and health-related adversities. *Social Science & Medicine*, 74(5), 753-756. doi: 10.1016/j.socscimed.2011.11.022
- Branco, A. M. C. U. A. (1983). Comportamento pró-social: análise conceitual e variáveis correlatas. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 35(2), 153-169. Recuperado de <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/abp/article/view/18925>
- BRASIL. *Lei do Voluntariado*, nº 9.608. (1998). Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília. Retirado de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19608compilado.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%209.608%2C%20DE%2018,volunt%C3%A1rio%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A2ncias.&text=Par%C3%A1grafo%20%C3%BAnico.,Art](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19608compilado.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%209.608%2C%20DE%2018,volunt%C3%A1rio%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A2ncias.&text=Par%C3%A1grafo%20%C3%BAnico.,Art)

- Branquinho, S. M. M. (2013). Voluntariado sénior: seu impacto na qualidade de vida e características de personalidade subjacentes. Retirado de <https://repositorio.cespu.pt/handle/20.500.11816/307>
- BRASIL. Lei do Voluntariado, nº 9.608. (1998). Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília. Recuperado de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9608compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9608compilado.htm)
- Burleson, B. R. (1985). The production of comforting messages: social cognitive foundations. *Journal of Language and Social Psychology*, 4, 253-273. doi: 10.1177/0261927X8543006
- Buscemi, V., & Celdrán, M. (2014). Motivaciones de inicio y permanencia en el voluntariado en el ámbito de la oncología. *Aloma: Revista de Psicología, Ciències de l'Educació i de l'Esport*, 32(1). 85-90. Recuperado de <http://revistaaloma.net/index.php/aloma/article/view/211/139>
- Caballo, V.E. (2018). Manual de técnicas de terapia e modificação do comportamento. São Paulo: Santos.
- Canellas, L. P. S. (2017). *Motivação e reconhecimento do trabalho voluntário* (Monografia de conclusão de MBA em gestão empresarial). Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro. Recuperado de <https://www15.fgv.br/network/tcchandler.axd?TCCID=6959>
- Carlsen, H. A. B., Toubøl, J., & Brincker, B. (2021). On solidarity and volunteering during the COVID-19 crisis in Denmark: The impact of social networks and social media groups on the distribution of support. *European Societies*, 23(sup 1), 122-140. <https://doi.org/10.1080/14616696.2020.1818270>
- Carneiro, A. M. (2004). Análise qualitativa da sociabilidade online a partir de grandes volumes de texto com NUD\*IST. Anais do II Seminário Internacional de Pesquisa e Estudo. São Paulo: Sociedade de Estudos e Pesquisas qualitativos. <https://arquivo.sepq.org.br/II-SIPEQ/Anais/pdf/poster3/04.pdf>

- Cavalcante, C. E. (2005). *Desenho do trabalho e comprometimento organizacional: Um estudo em voluntários da cidade de Natal/RN*, (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal. Recuperado de [https://www.inesul.edu.br/site/documentos/desenho\\_comprometimento\\_natal\\_RN.pdf](https://www.inesul.edu.br/site/documentos/desenho_comprometimento_natal_RN.pdf)
- Cecconello, A. M., & Koller, S. H. (2000). Competência social e empatia: Um estudo sobre resiliência com crianças em situação de pobreza. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 5(1), 71-93. doi:10.1590/S1413-294X2000000100005
- Cernev, F. K., & Hentschke, L. (2013). A teoria da autodeterminação e as influências das necessidades psicológicas básicas na motivação dos professores de música. *Revista da ABEM*, 20(29), 88-102. Retirado de <http://www.abemeducacaomusical.com.br/revistas/revistaABEM/index.php/revistaabem/article/view/93/78>
- Chacón, F., Vecina, M. L., & Davila, M. C. (2007). The three-stage model of volunteers' duration of service. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 35(5), 627-642. doi: 10.2224/sbp.2007.35.5.627
- Chequini, M. C. M. (2007). A relevância da espiritualidade no processo de resiliência. *Psicologia Revista*, 16(1/2), 93-117. Recuperado de <https://revistas.pucsp.br/index.php/psicorevista/article/view/18059/13419>
- Choi, N. G.; Chou, R. J. (2010). Time and Money volunteering among older adults: the relationship between past and current volunteering and correlates of change and stability. *Ageing & Society*, 30(3). doi: <https://doi.org/10.1017/S0144686X0999064X>
- Clary, E. G., Ridge, R. D., Stukas, A. A., Snyder, M., Copeland, J., Haugen, J. & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516-1530. doi: 10.1037/0022-3514.74.6.1516

- Cloninger, C. R. (2004). *Feeling good: the science of well-being*. New York: Oxford University Press.
- Cohen, B. H. (2013). *Explaining Psychological Statistics* (4th Edition). New York: Wiley.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Comissão Europeia (2011). Comunicação sobre as Políticas da UE e o Voluntariado: Reconhecer e Promover as Atividades de Voluntariado Transfronteiras na UE. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões. Recuperado de: [http://app.parlamento.pt/webutils/docs/doc.pdf?path=6148523063446f764c324679626d56304c334e706447567a4c31684a5355786c5a793944543030764d544a445545564451793942636e463161585a765132397461584e7a59573876556d56735958544473334a7062334d765357357059326c6864476c3259584d6c4d6a424664584a766347567059584d76554746795a574e6c636955794d454e50545638794d444578587a55324f4335775a47593d&fich=Parecer+COM\\_2011\\_568.pdf&Inline=true](http://app.parlamento.pt/webutils/docs/doc.pdf?path=6148523063446f764c324679626d56304c334e706447567a4c31684a5355786c5a793944543030764d544a445545564451793942636e463161585a765132397461584e7a59573876556d56735958544473334a7062334d765357357059326c6864476c3259584d6c4d6a424664584a766347567059584d76554746795a574e6c636955794d454e50545638794d444578587a55324f4335775a47593d&fich=Parecer+COM_2011_568.pdf&Inline=true)
- Christauskas, Č., Petrauskienė, R., & Marcinkevičiūtė, L. (2012). Theoretical and practical aspects of volunteer organisation members (volunteers) motivation. *Inžinerinė ekonomika*, 23(5), 517-524. doi: <https://doi.org/10.5755/j01.ee.23.5.3132>
- Costa, T. R. C. (2020). *Motivações para a prática de voluntariado: caso dos estudantes do ensino secundário e do ensino superior* (Dissertação de Mestrado), Universidade do Minho.
- Cunha, M. P. (2010). *Os andaimes do novo voluntariado*. São Paulo: Cortez Editora.

- Curry, O. S., Rowland, L. A., Van Lissa, C. J., Zlotowitz, S., McAlaney, J., & Whitehouse, H. (2018). Happy to help? A systematic review and meta-analysis of the effects of performing acts of kindness on the well-being of the actor. *Journal of Experimental Social Psychology*, 76, 320-329. doi: 10.1016/j.jesp.2018.02.014
- Csikszentmihalyi, M. (1999). If we are so rich, why aren't we happy?. *American psychologist*, 54(10), 821-827. doi: 10.1037/0003066X.54.10.821
- Damo, L. P., & Farsen, T. C. (2020). Resiliência: o enfrentamento positivo de situações adversas. In N. Silva, & L. P. Damo, *Vidas que mudaram: contribuições da psicologia positiva para situações de isolamento e de distanciamento social* (pp. 84-90). Santa Catarina: Editora UFSC.
- Dancey, C. P. & Reidy, J. (2019) *Estatística sem matemática para psicologia*. 7. ed. Porto Alegre, Editora Penso
- Dávila, M.C., Vecina, M.L., & Chacón, F. (2005). Análisis de las tasas de abandono en una muestra de voluntarios y causas más frecuentes. In J. Romay, & R. García (Eds.). *Psicología Social y Problemas Sociales* (pp. 205-212). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 113-126. doi:10.1037/0022-3514.44.1.113
- Davis, M. H. (1983b). Empathic concern and the muscular dystrophy telethon: Empathy as a multidimensional construct. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 9(2), 223-229. doi: 10.1177/0146167283092005
- Davis, M. H., Mitchell, K. V., Hall, J. A., Lothert, J., Snapp, T., & Meyer, M. (1999). Empathy, expectations, and situational preferences: personality influences on the

decision to participate in volunteer helping behaviors. *Journal of Personality*, 67(3), 469-503. doi: 10.1111/1467-6494.00062

Davis, M. H., Hall, J. A., & Meyer, M. (2003). The first year: Influences on the satisfaction, involvement, and persistence of new community volunteers. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(2), 248-260. doi: 10.1177/0146167202239050

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological inquiry*, 11(4), 227-268. doi: 10.1207/S15327965PLI1104\_01

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Facilitating optimal motivation and psychological well-being across life's domains. *Canadian psychology/Psychologie canadienne*, 49(1), 14-23. doi: 10.1037/0708-5591.49.1.14

Delicado, A. (2001). Caracterização do Voluntariado Social em Portugal: Análise de alguns dados quantitativos. *Revista Cidade Solidária*, 7, 21-28. Retirado de <http://dspace.lis.ulsiada.pt/handle/11067/4167>

Deloitte. (2016). *Deloitte Volunteer Impact Research: Measuring important aspects of corporate community engagement*. Retirado de <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/about-deloitte/articles/citizenship-deloitte-volunteer-impact-research.html>

Derrick, B., Toher, D. & White, P., (2016) Why Welch's test is Type I error robust. *The Quantitative Methods for Psychology – Volume 12, Number 1*

Diener, E., & Seligman, M. E. (2004). Beyond money: Toward an economy of well-being. *Psychological science in the public interest*, 5(1), 1-31. doi: 10.1111/j.0963-7214.2004.00501001.x

Domeneghetti, A. M. (2001). *Voluntariado: gestão do trabalho voluntário em organizações sem fins lucrativos*. São Paulo: Editora Esfera.

- Dorner, L., & Rózsa, S. (2018). Personality profile and life satisfaction of volunteers and non-volunteers- Are there differences? *Erdélyi Pszichológiai Szemle, 19*(2), 3–30. Retirado de [https://www.researchgate.net/profile/Sandor-Rozsa/publication/334259876\\_Personality\\_profile\\_and\\_life\\_satisfaction\\_of\\_volunteers\\_and\\_non-volunteers\\_-Are\\_there\\_differences/links/5d2d7710a6fdcc2462e30e71/Personality-profile-and-life-satisfaction-of-volunteers-and-non-volunteers-Are-there-differences.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Sandor-Rozsa/publication/334259876_Personality_profile_and_life_satisfaction_of_volunteers_and_non-volunteers_-Are_there_differences/links/5d2d7710a6fdcc2462e30e71/Personality-profile-and-life-satisfaction-of-volunteers-and-non-volunteers-Are-there-differences.pdf)
- Eisenberg, N., & Eggum, N. D. (2009). Empathic responding: sympathy and personal distress. In J. Decety & W. Ickes (Eds.), *The social neuroscience of empathy* (pp. 7183). Massachusetts: A Bradford Book.
- Emmons, R. A. (2020). *Agradeça e seja feliz*. Rio de Janeiro: BestSeller.
- Emmons, R. A. (2007). Gratitude, subjective well-being and the brain. In R. J. Larsen & M. Eid (Eds.), *The Science of subjective well-being* (pp. 469-492). New York: Guilford Press.
- Erceg-Hurn, D. M., & Mirosevich, V. M. (2008). Modern robust statistical methods: an easy way to maximize the accuracy and power of your research. *American Psychologist, 63*(7), 591-601. doi: 10.1037/0003-066X.63.7.591
- Estrada, C. A., Isen, A. M., & Young, M. J. (1997). Positive affect facilitates integration of information and decreases anchoring in reasoning among physicians. *Organizational behavior and human decision processes, 72*(1), 117-135. doi: 10.1006/obhd.1997.2734
- Falcone, E. M. O. (1999). A avaliação de um programa de treinamento da empatia com universitários. *Revista brasileira de terapia comportamental e cognitiva, 1*(1), 23-32. Recuperado de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1517-55451999000100003](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-55451999000100003)

- Falcone, E. M. O. (2012). O papel da tomada de perspectiva na experiência da empatia. In E. M. O. Falcone, A. D. Oliva & C. Figueiredo (Eds.), *Produções em terapia cognitivo-comportamental* (pp. 61-69). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Falcone, E. M. O. (2014). *As relações entre a empatia e os cinco grandes traços de personalidade* (Relatório final de Pesquisa de Pós-Doutorado não publicado). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, RS, Brasil.
- Falcone, E. M. O., Ferreira, M. C., Luz, R. C. M., Fernandes, C. S., Faria, C. A., D'Augustin, J. F., Sardinha, A., & Pinho, V. D. (2008). Inventário de Empatia (IE): desenvolvimento e validação de uma medida brasileira. *Revista Avaliação Psicológica*, 7, 321-334. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5115891>
- Falcone, E. M. O., Bussab, V S. R., & Ferreira, M. C. (2009). A evolução e as relações entre os estilos de vinculação, a empatia e a raiva. Resumo. *Anais do II Seminário Internacional de Habilidades Sociais*, p. 96. Recuperado de [http://newpsi.bvs-psi.org.br/eventos/ANAIS\\_II-SIHS2009.pdf](http://newpsi.bvs-psi.org.br/eventos/ANAIS_II-SIHS2009.pdf)
- Feingold, A. (1983). Happiness, unselfishness, and popularity. *The Journal of Psychology*, 115, 3–5. doi: 10.1080/00223980.1983.9923590
- Fernandes, E. S. (2021). *Bem-estar subjetivo e personalidade: um estudo com irmãos gêmeos*. Dissertação de Mestrado. Universidade de São Paulo, São Paulo. Doi: 10.11606/D.47.2021.tde-13092021-153444
- Ferreira, M. R., Proença, T., & Proença, J. F. (2008). As motivações no trabalho voluntário. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 7(3),43-53. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=388539113005>
- Feshbach, N. D. (1997). Empathy: the formative years – implications for clinical practice. In A. C. Bohart & L. S. Greenberg (Eds.), *Empathy reconsidered: new directions in psychotherapy* (pp. 33-59). Washington DC: APA.



- Feshbach, N. D., & Feshbach, S. (2009). Empathy and education. In J. Decety & W. Ickes (Eds.), *The social neuroscience of empathy* (pp. 85-98). Massachusetts: A Bradford Book.
- Fonseca, R. C. T., & Carvalho, A. L. N. (2016). O papel da empatia e da comunicação assertiva na satisfação conjugal em casamentos de longa duração. *Polêmica*, 16(2), 40-58. doi: 10.12957/polemica.2016.22901
- Fox, J. & Weisberg, S. (2019). *An R Companion to Applied Regression* (3ª Ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Freire-Filho, S. S. (2016). *O trabalho voluntário como mediação na educação espíritaum estudo no polo de divulgação Espírita Bezerra de Menezes* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Ceará, Fortaleza. Recuperado de <http://repositorio.ufc.br/handle/riufc/20821>
- Fredrickson, B. L. (2009). Positividade: descubra a força das emoções positivas, supere a negatividade e viva plenamente. Rio de Janeiro: Editora Rocco LTDA.
- Fredrickson, B. L. (2015). *Amor 2.0: a ciência a favor dos relacionamentos*. São Paulo: Companhia Editora Nacional.
- Fuertes, F. C., & Jiménez, M. L. V. (2000). Motivation and burnout in volunteerism. *Psychology in Spain*, 4(1), 75-81. Recuperado de <http://www.psychologyinspain.com/content/reprints/2000/7.pdf>
- Fundação Itaú Social. (2014). Estudo revela que a cada dez brasileiros, três já atuaram como voluntário. Recuperado de: <https://itausocial.org.br/pt-br/acontece/noticias/estudo-revela-que-cada-dezbrasileiros-tres-ja-atuaram-como-voluntarios>
- Gallese, V., Fadiga, L., Fogassi, L., & Rizzolatti, G. (1996). Action recognition in the premotor cortex. *Brain*, 119(2), 593-609. doi: 10.1093/brain/119.2.593

- Gemelli, C. E., Bitencourt, C., & Santos, A. C. (2016). Motivadores do Trabalho Voluntário: uma Proposta de Modelo Conceitual. *Revista ESPACIOS*, 37(32), 07-07. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a16v37n32/16373207.html>
- Gidron, B. (1983). Sources of job satisfaction among service volunteers. *Journal of Voluntary Action Research*, 12(1), 20-35. doi: 10.1177/089976408301200105
- Goleman, D. (2019). *Inteligência social: a ciência revolucionária das relações humanas*. Rio de Janeiro: Objetiva.
- Grissom, R. J. (2000). *Heterogeneity of Variance in Clinical Data*. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Volume 68(Nº1), 155-165.
- Hagerty, B. M. (1992). Sense of Belonging: a vital mental health concept. *Archives of Psychiatric Nursing*, 6(3), 172-177. doi: 10.1016/0883-9417(92)90028-h
- Hoffman, M. L (1982). Development of prosocial motivation: Empathy and guilt. In N. Eisenberg (Ed.), *The development of prosocial behavior* (pp.281-313). New York: Academic Press.
- Hunter, K. 1., & Linn, M. W. (1980-81). Psychosocial differences between elderly volunteers and nonvolunteers. *International journal of Aging and Human Development*, 12, 205-213. doi: 10.2190/0H6V-QPPP-7JK4-LR38
- Huntington-Klein, N. (2021). *Vtable: Variable Table for Variable Documentation*. R package version 1.3.3. Recuperado de <https://CRAN.R-project.org/package=vtable>
- Hutz, C. S., & Nunes, C. H. S. S. (2001). *Escala Fatorial de Neuroticismo (EFN): manual técnico*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2019). Pessoas de 14 anos ou mais de idade que realizaram trabalho voluntário. Recuperado de: <https://sidra.ibge.gov.br/tabela/7088#resultado>.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2018). País tem 7,2 milhões de pessoas que fazem trabalho voluntário. Recuperado de: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/24268-pais-tem-7-2-milhoes-de-pessoas-que-fazem-trabalho-voluntario>.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2017). Voluntariado aumentou em 840 mil pessoas em 2017. Recuperado de: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20913-voluntariado-aumentou-em-840-mil-pessoas-em-2017>

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2016). Cerca de 6,5 milhões de pessoas fazem trabalho voluntário no país. Recuperado de: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20618-cerca-de-6-5-milhoes-de-pessoas-fazem-trabalho-voluntario-no-pais>

IBOPE. (2012). No Brasil, apenas 18% da população pratica o trabalho voluntário. Recuperado de: <https://www.ibopeinteligencia.com/noticias-e-pesquisas/no-brasil-apenas-18-da-populacao-pratica-o-trabalho-voluntario/>

Isen, A. M., & Levin, P. F. (1972). Effect of feeling good on helping: Cookies and kindness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 21(3), 384–388. <https://doi.org/10.1037/h0032317>

Nunes, C. H. S. S., Zanon, C., & Hutz, C. S. (2018). Avaliação da personalidade a partir de teorias fatoriais de personalidade. In C. S. Hutz, D. R. Bandeira., & C. M. Trentini (Eds.), *Avaliação psicológica da inteligência e da personalidade* (pp. 217-232). Porto Alegre: Artmed.

- Jiménez, M. L. V., Fuertes, F. C., & Abad, M. J. S. (2009). Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothema*, *21*(1), 112-117. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72711818018.pdf>
- Kahneman, D., Krueger, A. B., Schkade, D., Schwarz, N., & Stone, A. A. (2006). Would you be happier if you were richer? A focusing illusion. *Science*, *312*(5782), 1908-1910. doi: 10.1126/science.1129688
- Kalisch, R., Baker, D. G., Basten, U., Boks, M. P., Bonanno, G. A., Brummelman, E., ... Kleim, B. (2017). The resilience framework as a strategy to combat stress-related disorders. *Nature Human Behaviour*, *1*(11), 784-790. doi: 10.1038/s41562-017-0200-8
- Kardos, P., Leidner, B., Pléh, C., Soltész, P., & Unoka, Z. (2017). Empathic people have more friends: Empathic abilities predict social network size and position in social network predicts empathic efforts. *Social Networks*, *50*, 1-5. doi: 10.1016/j.socnet.2017.01.004
- Kassambara, A. (2020). *Ggpubr: 'ggplot2' Based Publication Ready Plots*. R package version 0.4.0. Recuperado de <https://CRAN.R-project.org/package=ggpubr>
- Kirsch, A. L. C. (2020). *A influência do voluntariado no desenvolvimento de competências pessoais e profissionais nos indivíduos* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Algarve. Recuperado de <https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/15387/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20Mestrado%20Anusca%20Kirsch.pdf>
- Koller, S.H., Carmino, C. & Ribeiro, J. (2001). Adaptação e validação interna de duas escalas de empatia para uso no Brasil. *Estudos de Psicologia*, *18*, 43-53. doi: 10.1590/S0103-166X2001000300004.
- Krieger, S. (2020). *O impacto do altruísmo sobre o bem-estar subjetivo* (Tese de Doutorado não publicada). Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

- Krieger, S. (2016). *Explorando as relações entre altruísmo, bem-estar subjetivo e esquemas iniciais desadaptativos* (Dissertação de Mestrado não publicada). Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- Krieger, S., & Falcone, E. M. D. O. (2017). A Influência das distorções cognitivas no comportamento altruísta. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, 13(2), 76-83. doi: 10.5935/1808-5687.20170012
- Krznicaric, R. (2015). *O poder da empatia: A arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Lambert, N. M., Fincham, F. D., & Stillman, T. F. (2012). Gratitude and depressive symptoms: The role of positive reframing and positive emotion. *Cognition & emotion*, 26(4), 615-633. doi: 10.1080/02699931.2011.595393
- Landim, L., & Scalon, M. C. (2000). *Doações e Trabalho Voluntário no Brasil*. Rio de Janeiro: Sete Letras.
- Lawrence, M. A. (2016). *EZ: Easy Analysis and Visualization of Factorial Experiments*. R package version 4. Retrieved from: <https://CRAN.R-project.org/package=eZ>
- Lemos, S. L. L. (2016). *Motivação para expectativa, entrada, permanência e saída: Um estudo longitudinal no voluntariado da Fundação Cidade Viva* (Dissertação de Mestrado), Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa. Recuperado de <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/8609>
- León, M. C. D. (2008). Abandono del voluntariado: Tasas de abandono y causas más frecuentes. *Comunicación e ciudadanía*, 5, 1-12. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40587/1/Abandonodelvoluntariado.pdf>
- León, M. C. D. (2014). Voluntariado de mayores: relación entre la satisfacción y el nivel de implicación en la actividad. *Actas del XI Congreso Español de*

*Sociología, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología Universidad Complutense de Madrid 10-12 de julio de 2013* (pp. 866-872). Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/40588/>

Levene, H. (1960). Robust tests for equality of variances. In I. Olkin, S. G. Ghurye, W. Hoeffding, W. G. Madow & H. B. Mann (Orgs.), *Contributions to probability na statistics* (pp. 278-292). California: Stanford University Press.

Livi, S., De Cristofaro, V., Theodorou, A., Rullo, M., Piccioli, V., & Pozzi, M. (2019). When motivation is not enough: Effects of prosociality and organizational socialization in volunteers' intention to continue volunteering. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 30(3), 249-261. doi: 10.1002/casp.2446

López-Cabanas, M. Y Chacón, F. (1997). *Intervención Psicosocial y Servicios Sociales. Un enfoque participativo*. Madrid: Ed. Síntesis Psicología.

Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: a critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71, 543-562. doi: 10.1111/1467-8624.00164

Machado, L., Pina, I., Barros, L. P., Mameri-Trés, L. M. A. (2021). Psiquiatria positiva. In A. P. L. Carvalho, B. Lafer, & F. B. Schuch (Eds.), *Psiquiatria do Estilo de Vida: Guia prático baseado em evidências*. São Paulo: Manole.

Mair, P., Schoenbrodt, F., & Wilcox, R. R. (2017). *WRS2: Wilcox robust estimation and testing. R package version (Version 0.9-2)*. Retrieved from <http://cran.rproject.org/package=WRS2>

Martinez, M. & Garcia, M. (1994). La autopercepción de la salud y el bienestar psicológico como indicador de calidad de vida percibida en la vejez. *Revista de Psicología de la Salud*, 6(1), 55-74. Recuperado de <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/97417>

- Mascarenhas, A. O.; Zambaldi, F.; Varela, C. A. (2013). Motivação em programas de voluntariado empresarial: um estudo de caso. *Revista Organizações em Contexto*, 9(17), 229-246. doi: 10.15603/1982-8756/roc.v9n17p229-246
- McCurley, S.; Lynch, R. (1998). *Essencial volunteer management*. 2. ed. Londres: The Directory of Social Change.
- Mencken, F. C., & Fitz, B. (2013). Image of God and community volunteering among religious adherents in the United States. *Review of religious research*, 55(3), 491- 508. doi: 10.1007/s13644-013-0115-4
- Miguel, F. K., Hashimoto, E. S., Gonçalves, E. R. D. S., Oliveira, G. T. D., & Wiltenburg, T. D. (2018). Estudos de validade do questionário online de empatia. *Trends in Psychology*, 26, 2203-2216. doi: 10.9788/TP2018.4-18Pt
- Millard, S.P. (2013). *EnvStats: An R Package for Environmental Statistics*. New York: Springer.
- Miller, J. G., Kahle, S., & Hastings, P. D. (2015). Roots and benefits of costly giving: children who are more altruistic have greater autonomic flexibility and less family wealth. *Psychological Science*, 26(7), 1038-1045. doi: 10.1177/0956797615578476
- Minayo, M. C. S. (2007). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 10a ed. São Paulo: Hucitec.
- Moll, J., Krueger, F., Zahn, R., Pardini, M., Oliveira-Souza, R., & Grafman, J. (2006). Human fronto-mesolimbic networks guide decisions about charitable donation. *PNAS*, 103(42), 15623-15628. doi: 10.1073/pnas.0604475103
- Monteiro, S., Gonçalves, E., & Pereira, A. (2012). Estudo das motivações para o voluntariado numa amostra de voluntários hospitalares em contexto oncológico: Relação com bem-estar psicológico e qualidade de vida. *Psychology, Community & Health*, 1(2), 201-211. doi: 10.5964/pch.v1i2.31

- Morelli, S. A., Ong, D. C., Makati, R., Jackson, M. O., & Zaki, J. (2017). Empathy and well-being correlate with centrality in different social networks. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, *114*(37), 9843-9847. doi: 10.1073/pnas.1702155114
- Mundaca, L. F., & Gutiérrez, M. Z. (2014). Bienestar psicológico: adultos mayores activos a través del voluntariado. *Ciencia y enfermería*, *20*(1), 123-130. doi: 10.4067/S0717-95532014000100011
- Naylor, H. H. (1967). *Volunteers Today: Finding, Training, and Working with Them*. New York, NY: Association Press.
- Nogueira-Martins, M. C. F., Bersusa, A. A. S., & Siqueira, S. R. (2010). Humanização e voluntariado: estudo qualitativo em hospitais públicos. *Revista de Saúde Pública*, *44*(5), 942-949. doi: 10.1590/S0034-89102010005000032
- Nunes, C. H. S. D. S., & Hutz, C. S. (2007). Construção e validação da escala fatorial de socialização no modelo dos cinco grandes fatores de personalidade. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, *20*, 20-25. doi: 10.1590/S0102-79722007000100004
- Nunes, C. H. S., Hutz, C. S., & Giacomoni, C. H. (2009). Associação entre bem estar subjetivo e personalidade no modelo dos cinco grandes fatores. *Avaliação Psicológica*, *8*(1), 99-108. Recuperado de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-04712009000100009](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712009000100009)
- Oliva, A. D., Oliveira, E. R., Falcone, E. M. O., Pinho, V. D., Gonçalves, A. Souza, K. M. R., . . . Santos, O. (2020). Empatia e cooperação frente à COVID-19. Recuperado de [http://www.psicologia.uerj.br/pdf/5\\_empatia\\_e\\_cooperacao\\_frente\\_a\\_covid-19.pdf](http://www.psicologia.uerj.br/pdf/5_empatia_e_cooperacao_frente_a_covid-19.pdf)



- Oliveira, E. R. (2015). *Avaliação da empatia e do bem-estar subjetivo em indivíduos voluntários e não voluntários* (Monografia de conclusão de curso de graduação não publicada). Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- Oliveira, E. R. (2018). *Impacto do trabalho voluntário nos níveis de empatia, autoestima e bem-estar subjetivo* (Dissertação de Mestrado). Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil.
- Oliveira, E. R. (2022). Empatia: desfazendo nós e tecendo laços. In A. T. Pereira; L. C. Leopoldino. & M. L. Peluso (Eds.) *Informar para prevenir: Encontro de Combate e Prevenção ao Suicídio* (pp. 31-39). Curitiba: Editora CRV.
- Oliveira, E. R.; Krieger, S; Viegas, M. P.; D'Augustin, J. F. & Falcone, E. M. O. (2020). Déficits de empatia em indivíduos com transtorno de personalidade. In M. R. Carvalho; E. M. O. Falcone; Malagris, L. E. N. & A. D. Oliva (Eds.) *Produções em terapia cognitivo-comportamental* (pp. xxxxx). Minas Gerais: Editora Artesã.
- Oliveira, L. D., & Costa, F. P. C. (2016). Motivação, satisfação e comprometimento: Um estudo sobre o trabalho voluntário em megaeventos esportivos. *Revista Economia & Gestão*, 16(42), 89-115. doi: 10.5752/P.1984-6606.2016v16n42p89
- Omoto, A. M., & Snyder, M. (1993). AIDS Volunteers and their motivations: theoretical issues and practical concerns. *Nonprofit Management & Leadership*, 4(2), 157–7016. doi: 10.1002/nml.4130040204
- Omoto, A. M., & Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of personality and social psychology*, 68(4), 671-686. doi:10.1037/00223514.68.4.671
- Organização das Nações Unidas. (2016). O trabalho voluntário e a ONU. Recuperado de <https://nacoesunidas.org/vagas/voluntariado/>

- Organização das Nações Unidas. (2003). Plano de Ação Internacional para o Envelhecimento-2002. Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos. Recuperado de <http://pfdc.pgr.mpf.mp.br/atuacao-e-conteudos-deapoio/publicacoes/pessoa-idosa/plano-acao-internacional-envelhecimento>
- Pacico, J. C., & Bastianello, M. R. (2014). As origens da psicologia positiva e os primeiros estudos brasileiros. In C. S. Hutz (Ed.), *Avaliação em Psicologia Positiva* (pp.13-21). Porto Alegre: Artmed.
- Penner, L. A. (2002). Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: an interactionist perspective. *Journal of Social Issues*, 58(3), 447-467. doi: 10.1111/1540-4560.00270
- Penner, L. A., & Finkelstein, M. A. (1998). Dispositional and structural determinants of volunteerism. *Journal of personality and social psychology*, 74(2), 525. doi: 10.1037/0022-3514.74.2.525
- Pereira, L. M. L. (2019). Espiritualidade em prol das práticas cidadãs: um estudo sobre voluntários informais no Estado da Paraíba (Dissertação de Mestrado), Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal da Bahia. Recuperado de [https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/18918/1/LayseMariaLeitePereira\\_Dissert.pdf](https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/18918/1/LayseMariaLeitePereira_Dissert.pdf)
- Pereira, F. I. (2004). A questão do poder no ambiente da gestão universitária: uma investigação empírica. In: IV Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul, Florianópolis, p. 1-15. <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/35678/Francisco%20Isidro%20Pereira%20-%20A%20quest%C3%A3o%20de%20poder.pdf?sequence=4>
- Peterson, C., & Seligman, M. E. P. (2004). *Character strengths and virtues: a handbook and classification*. Washington: American Psychological Association.

- Pesce, R. P., Assis, S. G., Avanci, J. Q., Santos, N. C., Malaquias, J. V., & Carvalhaes, R. (2005). Adaptação transcultural, confiabilidade e validade da escala de resiliência. *Cadernos de Saúde Pública*, *21*(2), 436-448. doi: 10.1590/S0102-311X2005000200010
- Piccoli, P., & Godoi, C. K. (2012). Motivação para o Trabalho Voluntário Contínuo: Um estudo etnográfico no Núcleo Espírita Nosso Lar. *Revista Organização e Sociedade*, *19*(62), 399-415. doi: 10.1590/S1984-92302012000300002
- Pilati, R., & Hees, M. A. G. (2011). Evidências de validade de uma versão brasileira do Inventário de Funções do Voluntariado - IFV. *Psico-USF*, *16*(3), 275-284. doi: 10.1590/S1413-82712011000300004
- Pinho, V. D. (2016). *Experiências de perdão interpessoal e fatores facilitadores de sua ocorrência* (Tese de Doutorado não publicada). Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Pinho, V. D., & Falcone, E. M. O. (2015). Intervenciones para la promoción del perdón y la inserción de la empatía: revisión de la literatura. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, *24*(2), 111-120. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2819/281946783003.pdf>
- Pinho, V. D., Falcone, E. M. O., & Sardinha, A. (2016). O papel preditivo da habilidade empática sobre o perdão interpessoal. *Temas em Psicologia*, *24*(4), 1507-1518. doi: 10.9788/TP2016.4-17
- Pinho, V. D. D., & Falcone, E. M. O. (2017). Relações entre empatia, resiliência e perdão interpessoal. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, *13*(2), 138-146. doi: 10.5935/1808-5687.20170019
- Portt, E., Person, S., Person, B., Rawana, E., & Brownlee, K. (2020). Empathy and positive aspects of adolescent peer relationships: A scoping review. *Journal of Child and Family Studies*, 1-18. Doi: 10.1007/s10826-020-01753-x

- Post, S. G. (2005). Altruism, happiness, and health: it's good to be good. *International Journal of Behavioral Medicine*, 12(2), 66-77. doi: 10.1207/s15327558ijbm1202\_4
- Powell, A. (2012, February 2). Decoding keys to a healthy life. *Harvard Gazette*. Recuperado de <https://news.harvard.edu/gazette/story/2012/02/decoding-keys-to-a-healthy-life/>
- Preston, S. D. & de Waal, F. B. M. (2002). Empathy: its ultimate and proximate bases. *Behavioral and Brain Sciences*, 25, 1-72. doi: 10.1017/S0140525X02000018
- Rashid, T., & Seligman, M. (2019). *Psicoterapia positiva: manual do terapeuta*. Porto Alegre: Artmed Editora.
- Reeve, J. (2006). *Motivação e emoção*. Rio de Janeiro: Editora LTC.
- Reppold, C. T., Diaz, G. B., & Serafini, A. J. (2021). Fatores associados ao comportamento resiliente. In K. S. Oliveira, T. C. Nakano, & K. P. Paludo, *Resiliência: Teoria, avaliação e prática em psicologia*. São Paulo: Hogrefe.
- Ribeiro, E. R., Raieski, B. S., & Machado, V. K. (2019). Saúde e autocuidado ante a situações de estresse durante a formação acadêmica. *Revista Contexto & Saúde*, 19(37), 87-97. doi: 10.21527/2176-7114.2019.37.87-97
- Ricard, M. (2015). *A revolução do altruísmo*. São Paulo: Palas Athena.
- Rizzolatti, G. (2005). The mirror neuron system and its function in humans. *Anatomy and embryology*, 210(5-6), 419-421. doi: 10.1007/s00429-005-0039-z
- Rizzolatti, G., & Craighero, L. (2004). The mirror-neuron system. *Annu. Rev. Neurosci.*, 27, 169-192. doi: 10.1146/annurev.neuro.27.070203.144230
- Rizzolatti, G., Fadiga, L., Gallese, V., & Fogassi, L. (1996). Premotor cortex and the recognition of motor actions. *Cognitive brain research*, 3(2), 131-141. doi: 10.1016/0926-6410(95)00038-0

- Rodrigues, S. Y. C. (2010). *Forças de carácter em jovens voluntários do projecto solsal* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Lisboa, Portugal. Recuperado de <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/2646>
- Rosner, B. (1983). Percentage Points for a Generalized ESD Many-Outlier Procedure. *Technometrics*, 25(2), 165-172. doi: 10.2307/1268549
- Saad, M., Masiero, D., & Battistella, L. R. (2001). Espiritualidade baseada em evidências. *Acta Fisiátrica*, 8(3), 107-112. doi: 10.5935/0104-7795.20010003
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. B. (2013). *Metodologia de pesquisa*. Porto Alegre: Penso.
- Santos, A. G. G. A., & Barbosa, J. D. (2004). Organizações da sociedade civil de Aracaju: em busca de um modelo de gestão. *XXVIII encontro anual da associação nacional de pós-graduação em administração. Anais... São Paulo: ANPAD*.
- Schlesinger, T., Egli, B., & Nagel, S. (2013). 'Continue or terminate?' Determinants of long-term volunteering in sports clubs. *European sport management quarterly*, 13(1), 32-53. doi: 10.1080/16184742.2012.744766
- Seligman, M. E. P. (2019a). *Aprenda a ser otimista: como mudar sua mente e sua vida*. Rio de Janeiro: Editora Objetiva.
- Seligman, M. E. P. (2019b). *Felicidade autêntica: use a psicologia positiva para alcançar todo o seu potencial*. 2a ed. Rio de Janeiro: Editora Objetiva.
- Shapiro, S. L., Brown, K. W., & Biegel, G. M. (2007). Teaching self-care to caregivers: Effects of mindfulness-based stress reduction on the mental health of therapists in training. *Training and Education in Professional Psychology*, 1(2), 105–115. doi: 10.1037/1931-3918.1.2.105

- Shapiro, S. S., & Wilk, M. B. (1965). An analysis of variance test for normality (complete samples). *Biometrika*, 52(3/4), 591-611. doi:10.1093/biomet/52.3-4.591
- Skinner, B. F. (1974). *Sobre o Behaviorismo*. São Paulo: Cultrix-EDUSP.
- Silva, M. L. S., Santana, R. H., Almeida, J. A. J., & Silva, F. F. (2020). Motivação para o trabalho voluntário: estudo de caso na Fundação Alice figueira. *Caderno Profissional de Administração da UNIMEP*, 9(2), 1-24. Recuperado de <https://www.cadtecmpa.com.br/ojs/index.php/httpwwwcadtecmpacombrojsindexphp/article/view/238/175>
- Silva, M. I. (2007). *A centralidade da categoria trabalho e o trabalho docente voluntário na UFSC* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina. Recuperado de <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/90797>
- Silva, J. O., & Feitosa, S. (2002). Ação social voluntária: motivação e evasão. *Cadernos CEDOPE Instituto Humanitas Unisinos*, 13(19), 1-60.
- Singapore National Volunteer Centre. (2002). *Survey on volunteerism in Singapore*. Recuperado de <https://cityofgood.sg/wp-content/uploads/2020/10/Survey-on-Volunteerism-2002.pdf>
- Smith, K. D. (1992). Trait sympathy and perceived control as predictors of entering sympathy-arousing situations. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18(2), 207-216. doi: 10.1177/0146167292182012
- Snyder, M., & Omoto, A. M. (2008). Volunteerism: Social issues perspectives and social policy implications. *Social Issues and Policy Review*, 2(1), 1-36. doi: 10.1111/j.1751-2409.2008.00009.x
- Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (2009). *Psicologia Positiva: Uma abordagem científica e prática das qualidades humanas*. São Paulo: Artmed.

- Sobolh, T., & Widman, S. (2011). *Voluntariado, a possibilidade da esperança: cenário do trabalho voluntario no Brasil*. São Paulo: Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein
- Soratto, M. T., da Silva, D. M., Zugno, P. I., & Daniel, R. (2016). Espiritualidade e resiliência em pacientes oncológicos. *Saúde e Pesquisa*, 9(1), 53-63. Doi: 10.17765/2176-9206.2016v9n1p53-63
- Souza, L. M. (2007). *Trabalho voluntário, saúde e qualidade de vida em idosos* (Dissertação de mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Recuperado de <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/10264>
- Souza, L. F.; & Costa, H. G. (2013). Motivação para o voluntariado: Uma análise de sua evolução na literatura. IX Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Rio de Janeiro/RJ. Recuperado de [https://www.inovarse.org/artigos-por-edicoes/IX-CNEG-2013/T13\\_0621\\_3794.pdf](https://www.inovarse.org/artigos-por-edicoes/IX-CNEG-2013/T13_0621_3794.pdf)
- Sullivan, G. M., & Feinn, R. (2012). Using Effect Size—or Why the *P* Value Is Not Enough. *Journal of Graduate Medical Education*, 4(3), 279–282. doi: 10.4300/JGME-D-12-00156.1
- Torchiano M. (2020). *Effsize: Efficient Effect Size Computation*. R package version 0.8.1. doi: 10.5281/zenodo.1480624
- Trigueiro, R. P. C. (2010). Percepção das relações entre trabalho remunerado e trabalho voluntário: Um estudo com voluntários da pastoral da criança (Dissertação de mestrado), Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal. Recuperado de [https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/12150/1/PercepcoesRelacoesTrabalho\\_Trigueiro\\_2010.pdf](https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/12150/1/PercepcoesRelacoesTrabalho_Trigueiro_2010.pdf)
- Tsang, J. A. (2006). Gratitude and prosocial behaviour: An experimental test of gratitude. *Cognition & emotion*, 20(1), 138-148. doi: 10.1080/02699930500172341

- Turato, E. R. (2003). *Tratado da metodologia da Pesquisa Clínico-qualitativa*. Petrópolis: Vozes.
- Viegas, M. P. (2020). *Evidências de validade da Escala de Altruísmo Disposicional para Adultos- EADA* (Tese de Doutorado não publicada). Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- Viegas, M. P., Oliveira, E. R., & Falcone, E. M. D. O. (2019). Fatores motivacionais, cognitivos, emocionais e efeitos relacionados ao voluntariado. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, 15(1), 66-74. doi: 10.5935/1808-5687.20190010.
- Waal, F. (2010). *A era da empatia: Lições da natureza para uma sociedade mais gentil*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Wagnild, G. (2009). A review of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 17 (2), 105-113. doi: 10.1891/1061-3749.17.2.105
- Wagnild, G. M., & Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-178. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7850498>
- Wainer, R. (2016). O desenvolvimento da personalidade e suas tarefas evolutivas. In R. Wainer, K. Paim, R. Erdos, R., & R. Andriola, R. (Eds.). *Terapia cognitiva focada em esquemas* (pp. 15-26). Porto Alegre: Artmed.
- Wickham, H. (2007). Reshaping Data with the reshape Package. *Journal of Statistical Software*, 21(12), 1-20. Doi: 10.18637/jss.v021.i12
- Wickham, H. (2016). *Ggplot2: Elegant Graphics for Data Analysis*. New York: Springer.
- Wickham, H. & Hester, J. (2020). *Readr: Read Rectangular Text Data*. R package version 1.4.0. Recuperado de <https://CRAN.R-project.org/package=readr>



- Wilcox, R. R., & Tian, T. S. (2011). Measuring effect size: a robust heteroscedastic approach for two or more groups. *Journal of Applied Statistics*, 38(7), 1359-1368. doi: 10.1080/02664763.2010.498507
- Wilk, M. B., & Gnanadesikan, R. (1968). Probability plotting methods for the analysis of data. *Biometrika*, 55(1), 1-17. doi:10.1093/biomet/55.1.1
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215-240. doi: 10.1146/annurev.soc.26.1.215
- Williams, S., & Shiaw, W. T. (1999). Mood and organizational citizenship behavior: The effects of positive affect on employee organizational citizenship behavior intentions. *The Journal of Psychology*, 133, 656-668. Doi: 10.1080/00223989909599771
- Wood, A. M., Maltby, J., Gillett, R., Linley, P. A., & Joseph, S. (2008). The role of gratitude in the development of social support, stress, and depression: Two longitudinal studies. *Journal of Research in personality*, 42(4), 854-871. doi: 10.1016/j.jrp.2007.11.003
- World Health Organization. (2013). Self care for health: A handbook for community health workers & volunteers, New Delhi: World Health Organization, Regional Office for South-East Asia. Recuperado de <http://apps.who.int/iris/handle/10665/205887>
- Wymer Jr, W. W., & Starnes, B. J. (2001). Conceptual foundations and practical guidelines for recruiting volunteers to serve in local nonprofit organizations: Part I. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 9(1-2), 63-96. doi: 10.1300/J054v09n01\_05
- Yin, R. K. (2016). *Pesquisa qualitativa do início ao fim*. Porto Alegre: Penso Editora.
- Yuen, K. K. (1974). The two-sample trimmed t for unequal population variances. *Biometrika*, 61(1), 165-170. doi: 10.2307/2334299

- Young, J. E., Klosko, J. S., & Weishaar, M. E. (2008). *Terapia do esquema: guia de técnicas cognitivo-comportamentais inovadoras*. Porto Alegre: Artmed.
- Zahn-Waxler, C., & Van Hulle, C. (2011). Empathy, guilt, and depression. In: Oakley, A. Knafo, G. Madhavan & D. S. Wilson (Eds.) *Pathological altruism* (pp. 321-344). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Zanatta, D., & Meneses, M. P. R. (2006). O trabalhador voluntário e seus sentimentos ante a doença e o sofrimento. *Aletheia*, (23), 113-121. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=115013460012>

**APÊNDICE A-** Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Pesquisa: *Variáveis disposicionais e organizacionais envolvidas na prática do voluntariado*

Pesquisadora: Evlyn Rodrigues (UERJ)      Orientadora: Eliane Falcone (UERJ)

Essa pesquisa pretende investigar as variáveis disposicionais e organizacionais relacionadas ao voluntariado. Ao participar da mesma, você estará contribuindo para o conhecimento das motivações e efeitos dessa prática, o que propiciará a elaboração de futuras intervenções que visam proporcionar bem-estar.

Se desejar colaborar com esse estudo, você deverá assinar este termo de consentimento, preencher uma ficha solicitando dados sócios demográficos, responder aos questionários que se encontram em anexo, e consentir com a gravação da entrevista em áudio. Isso é necessário para que as suas respostas sejam acessadas posteriormente e analisadas através de métodos científicos reconhecidos. O tempo provável para responder aos materiais será de, aproximadamente, 20 minutos. Todas as informações coletadas são estritamente confidenciais. Os dados obtidos serão para uso exclusivo da pesquisa e apenas os resultados gerais poderão ser publicados em periódicos científicos e apresentados em eventos científicos.

Você tem toda a liberdade para não querer participar da pesquisa ou mesmo para mudar de ideia, caso tenha concordado em participar. A participação nessa pesquisa não envolve nenhum tipo de risco, despesa, pagamento ou benefício direto, porém os resultados desse estudo científico servirão para aumentar o entendimento acerca de temas que apresentam uma relevância social.

Se sentir necessidade de solicitar maiores esclarecimentos sobre a pesquisa ou se tiver interesse em ser informado sobre os resultados da mesma, poderá entrar em contato com a pesquisadora, pelo telefone: (21) 982130931, pelo e-mail: oliveira.er@live.com ou pessoalmente no Instituto de Psicologia da UERJ, localizado na Rua São Francisco Xavier, 524, 10º andar, sala 10.025, Bl. E. Caso você tenha dificuldade de entrar em contato com a pesquisadora responsável, comunique o fato à Comissão de Ética em Pesquisa da UERJ, à Rua São Francisco Xavier 524, BL. E 3º andar. SI 3018 - Maracanã - Rio de Janeiro, e-mail: etica@uerj.br - Telefone: (21) 23342180.

Tendo em vista as afirmações acima apresentadas, eu, de forma livre e esclarecida, aceito participar dessa pesquisa.

---

Nome Completo

---

Local e data

---

Assinatura

---

Evlyn Rodrigues - Pesquisadora Responsável

**APÊNDICE B-** Ficha do participante**NOME:** \_\_\_\_\_**Data:** \_\_\_\_\_**E-MAIL E/OU TELEFONE PARA CONTATO:**

\_\_\_\_\_

**IDADE:** \_\_\_\_\_ **SEXO:** Masculino ( ) Feminino ( )**POSSUI RELIGIÃO?** ( ) Não ( ) Sim Qual? \_\_\_\_\_**ESTADO CIVIL:**

Solteiro ( ) casado ( ) divorciado/separado ( ) viúvo ( )

**FILHOS:** Sim ( ) Não ( ) Quantos? \_\_\_\_\_**ESCOLARIDADE:**

Ensino Médio Completo ( ) Ensino Superior Incompleto ( ) Ensino Superior Completo ( )

**PROFISSÃO/OCUPAÇÃO:**

\_\_\_\_\_

**Marque o grupo no qual você está inserido:**

( ) Voluntários Há quanto tempo você realiza o trabalho voluntário? \_\_\_\_\_

( ) Ex-voluntários Por quanto tempo você realizou o trabalho voluntário? \_\_\_\_\_

**Qual foi a sua instituição escolhida e com quais atividades você se envolveu?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**APÊNDICE C- Roteiro de entrevista semiestruturada****Para voluntários atuais:**

- 1) Quais motivos te levaram a iniciar um trabalho voluntário?
- 2) Conte um pouco sobre as suas atividades desenvolvidas e instituição escolhida.
- 3) O que te faz permanecer nesse trabalho?
- 4) Quais são os principais obstáculos em seu trabalho? Como você se sente diante deles e lida com eles?
- 5) Quais são os pontos positivos da instituição escolhida, que te fazem permanecer nela?
- 6) Quais sugestões você daria aos voluntários e dirigentes da instituição escolhida?
- 7) Você indicaria a realização de um trabalho voluntário para alguém? Qual mensagem você deixaria para uma pessoa que está em dúvida sobre realizar ou não um trabalho voluntário?

**Para ex-voluntários:**

- 1) Quais motivos te levaram a iniciar um trabalho voluntário?
- 2) Conte um pouco sobre as suas atividades desenvolvidas e instituição escolhida.
- 3) Quais foram os pontos positivos dessa experiência como um voluntário?
- 4) Quais foram os principais obstáculos em seu trabalho? Como você se sentiu diante deles e lidou com eles?
- 5) Por quais motivos você deixou de realizar o seu trabalho voluntário?
- 6) Quais eram os pontos positivos da instituição escolhida?
- 7) Quais sugestões você daria aos voluntários e dirigentes da instituição escolhida?
- 8) Você indicaria a realização de um trabalho voluntário para alguém? Qual mensagem você deixaria para uma pessoa que está em dúvida sobre realizar ou não um trabalho voluntário?

## ANEXO A – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa

UERJ - UNIVERSIDADE DO  
ESTADO DO RIO DE JANEIRO;

## PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

## DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** Variáveis disposicionais e organizacionais envolvidas na prática do voluntariado

**Pesquisador:** Evlyn Rodrigues Oliveira

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 00233718.3.0000.5282

**Instituição Proponente:** Instituto de Psicologia

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

## DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 3.002.657

**Apresentação do Projeto:**

O voluntariado é caracterizado pelo auxílio a outras pessoas, de forma programada e voluntária, na ausência de quaisquer recompensas financeiras, sendo compreendido como um comportamento pró-social. As dificuldades sociais enfrentadas ao redor do mundo exaltam a importância de iniciativas solidárias que possam contribuir para uma sociedade mais justa e igualitária. Para o desenvolvimento da presente pesquisa, serão realizados dois estudos: um estudo qualitativo e um estudo quantitativo. Participarão do estudo qualitativo 40 sujeitos, de ambos os sexos, a partir de 18 anos e até 60 anos com o ensino médio completo. Destes, 15 estarão realizando algum trabalho voluntário de longo prazo, enquanto 15 serão ex-voluntários. Estes serão entrevistados, individualmente, pela pesquisadora e os dados obtidos passarão pela análise de conteúdo. Já no que tange ao estudo quantitativo, participarão 80 sujeitos, de ambos os sexos, a partir de 18 anos e até 60 anos com o ensino médio completo. Destes, 40 realizam algum trabalho voluntário contínuo (Grupo 1), enquanto 40 são ex-voluntários (Grupo 2). Todos responderão ao Inventário de Empatia, fator Angústia Pessoal, Inventário dos Cinco Grandes Fatores de Personalidade, Escala de Resiliência e Escala de Bem-Estar Subjetivo. Os dados obtidos serão organizados em uma planilha do Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) e analisados estatisticamente através do teste Anova, que irá avaliar se há diferenças significativas entre os grupos nas variáveis estudadas.

**Endereço:** Rua São Francisco Xavier 524, BL E 3ºand. SI 3018  
**Bairro:** Maracanã **CEP:** 20.559-900  
**UF:** RJ **Município:** RIO DE JANEIRO  
**Telefone:** (21)2334-2180 **Fax:** (21)2334-2180 **E-mail:** etica@uerj.br

Continuação do Parecer: 3.002.657

**Objetivo da Pesquisa:**

Avaliar as variáveis disposicionais e organizacionais envolvidas na prática do voluntariado.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

A autora aponta que os resultados desse estudo científico servirão para a identificação de variáveis que contribuem para a permanência ou desistência na prática do voluntariado. Conhecer fatores envolvidos no voluntariado viabilizaria a elaboração de propostas de intervenção direcionadas aos voluntários e instituições. Estas objetivariam a redução da taxa de abandono das atividades voluntárias, que fornecem recursos materiais e imateriais ao público-alvo e que demandam de colaboradores para que as atividades não sejam prejudicadas ou eliminadas.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

A pesquisa está bem fundamentada, apresenta relevância social e acadêmica.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Foram descritos todos os termos de apresentação obrigatória.

**Recomendações:**

Conforme a Resolução 510/16 art. 1º toda pesquisa envolvendo seres humanos apresenta risco em gradações variadas, sendo assim, a pesquisa em tela apresenta risco mínimo, os quais não tem potencial acarretar riscos maiores do que os existentes na vida cotidiana, na forma definida nesta Resolução. Recomenda-se informar no projeto e no TCLE tal esclarecimento.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Ante o exposto, a COEP deliberou pela aprovação do projeto, visto que não há implicações éticas.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

Faz-se necessário apresentar Relatório Anual - previsto para novembro de 2019. A COEP deverá ser informada de fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo, devendo o pesquisador apresentar justificativa, caso o projeto venha a ser interrompido e/ou os resultados não sejam publicados.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1194446.pdf	26/08/2018 18:14:18		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura	Projeto.docx	26/08/2018 18:12:30	Evlyn Rodrigues Oliveira	Aceito

Endereço: Rua São Francisco Xavier 524, BL E 3ºand. SI 3018  
 Bairro: Maracanã CEP: 20.550-900  
 UF: RJ Município: RIO DE JANEIRO  
 Telefone: (21)2334-2180 Fax: (21)2334-2180 E-mail: etica@uerj.br

Continuação do Parecer: 3.002.857

Investigador	Projeto.docx	26/08/2018 18:12:30	Evlyn Rodrigues Oliveira	Aceito
Outros	IGFP5.docx	26/08/2018 18:09:30	Evlyn Rodrigues Oliveira	Aceito
Outros	EscaladeResiliencia.doc	26/08/2018 18:08:36	Evlyn Rodrigues Oliveira	Aceito
Outros	EBES.docx	26/08/2018 18:07:04	Evlyn Rodrigues Oliveira	Aceito
Outros	EMRI.docx	26/08/2018 18:06:20	Evlyn Rodrigues Oliveira	Aceito
Outros	IE.docx	26/08/2018 18:05:34	Evlyn Rodrigues Oliveira	Aceito
Outros	FichadoParticipante.docx	26/08/2018 18:04:21	Evlyn Rodrigues Oliveira	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.docx	26/08/2018 18:03:26	Evlyn Rodrigues Oliveira	Aceito
Folha de Rosto	Termoassinado.pdf	22/08/2018 22:53:23	Evlyn Rodrigues Oliveira	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

RIO DE JANEIRO, 06 de Novembro de 2018

Assinado por:

Patricia Fernandes Campos de Moraes  
(Coordenador(a))

Endereço: Rua São Francisco Xavier 524, BL E 3ªand. SI 3018

Bairro: Maracanã

CEP: 20.559-900

UF: RJ

Município: RIO DE JANEIRO

Telefone: (21)2334-2180

Fax: (21)2334-2180

E-mail: etica@uerj.br



**ANEXO B-** Escala Multidimensional de Reatividade Interpessoal**Koller, Camino e Ribeiro (2001)**

As seguintes afirmações questionam seus sentimentos e pensamentos em uma variedade de situações. Para cada item, indique quanto seu pensamento ou sentimento é descrito pela afirmação escolhendo sua posição na escala abaixo (“não me descreve bem” a “descreve-me muito bem”). Quando você tiver decidido sua resposta circule o número apropriado ao lado da afirmação. Leia cada item com muito cuidado antes de responder. Responda o mais honestamente possível.

	<b>Não me descreve bem</b>				<b>Descreve-me muito bem</b>
<b>1.</b> Eu frequentemente tenho sentimentos de ternura e preocupação por pessoas menos afortunadas do que eu.	1	2	3	4	5
<b>2.</b> Às vezes, tenho dificuldade de ver as coisas do ponto de vista dos outros.	1	2	3	4	5
<b>3.</b> Às vezes, eu não lamento muito por outras pessoas que estão tendo problemas.	1	2	3	4	5
<b>4.</b> Em situações de emergência, eu me sinto ansioso e desconfortável.	1	2	3	4	5
<b>5.</b> Eu tento considerar os argumentos de todas as pessoas em uma discussão antes de tomar uma decisão.	1	2	3	4	5
<b>6.</b> Quando eu vejo alguém sendo logrado, eu sinto vontade de protegê-lo.	1	2	3	4	5
<b>7.</b> Às vezes, eu me sinto desconfortável quando estou no meio de uma situação muito emotiva.	1	2	3	4	5
<b>8.</b> Às vezes, eu tento entender melhor meus amigos, imaginando como as coisas são vistas da perspectiva deles.	1	2	3	4	5
<b>9.</b> Quando eu vejo alguém se ferir, eu tendo a permanecer calmo.	1	2	3	4	5
<b>10.</b> As desgraças e os problemas dos outros em geral não me perturbam muito.	1	2	3	4	5
<b>11.</b> Se eu tenho certeza de que estou correto sobre alguma coisa, eu não desperdiço muito tempo ouvindo os argumentos das outras pessoas.	1	2	3	4	5
<b>12.</b> Estar em uma situação emocional tensa assusta-me.	1	2	3	4	5
<b>13.</b> Quando eu vejo alguém sendo injustiçado, eu às vezes não sinto muita pena dele.	1	2	3	4	5

<b>14.</b> Geralmente eu sou muito efetivo para lidar com emergências.	1	2	3	4	5
<b>15.</b> Frequentemente eu fico emocionado com coisas que eu vejo acontecer.	1	2	3	4	5
<b>16.</b> Eu acredito que existem dois lados para cada questão e tento olhar para ambos.	1	2	3	4	5
<b>17.</b> Eu descreveria a mim mesmo como uma pessoa de coração mole.	1	2	3	4	5
<b>18.</b> Eu tendo a perder o controle durante emergências.	1	2	3	4	5
<b>19.</b> Quando eu estou incomodado com alguém, geralmente eu tento me colocar em seu lugar por um momento.	1	2	3	4	5
<b>20.</b> Quando eu vejo alguém que tem grande necessidade de ajuda em uma emergência, eu fico desesperado.	1	2	3	4	5
<b>21.</b> Antes de criticar alguém, eu tento imaginar como eu me sentiria, se eu estivesse em seu lugar.	1	2	3	4	5

## ANEXO C- Escala de Bem-Estar Subjetivo

### EBES

Albuquerque, & Tróccoli, 2004

Gostaria de saber como você tem se sentido ultimamente. Esta escala consiste de algumas palavras que descrevem diferentes sentimentos e emoções. Não há respostas certas ou erradas. O importante é que você seja o mais sincero possível. Leia cada item e depois escreva o número que expressa sua resposta no espaço ao lado da palavra, de acordo com a seguinte escala:

1	2	3	4	5
Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente

Ultimamente tenho me sentido...

1) aflito _____	17) transtornado _____	33) abatido _____
2) alarmado _____	18) animado _____	34) amedrontado _____
3) amável _____	19) determinado _____	35) aborrecido _____
4) ativo _____	20) chateado _____	36) agressivo _____
5) angustiado _____	21) decidido _____	37) estimulado _____
6) agradável _____	22) seguro _____	38) incomodado _____
7) alegre _____	23) assustado _____	39) bem _____
8) apreensivo _____	24) dinâmico _____	40) nervoso _____
9) preocupado _____	25) engajado _____	41) empolgado _____
10) disposto _____	26) produtivo _____	42) vigoroso _____
11) contente _____	27) impaciente _____	43) inspirado _____
12) irritado _____	28) receoso _____	44) tenso _____
13) deprimido _____	29) entusiasmado _____	45) triste _____
14) interessado _____	30) desanimado _____	46) agitado _____
15) entediado _____	31) ansioso _____	47) envergonhado _____
16) atento _____	32) indeciso _____	

Agora você encontrará algumas frases que podem identificar opiniões que você tem sobre a sua própria vida. Por favor, para cada afirmação, marque com um X o número que expressa o mais fielmente possível sua **opinião** sobre sua vida atual. Não existe resposta certa ou errada, o que importa é a sua sinceridade.

1 Discordo Plenamente	2 Discordo	3 Não sei	4 Concordo	5 Concordo Plenamente
-----------------------------	---------------	--------------	---------------	-----------------------------

48. Estou satisfeito com minha vida	1	2	3	4	5
49. Tenho aproveitado as oportunidades da vida	1	2	3	4	5
50. Avalio minha vida de forma positiva	1	2	3	4	5
51. Sob quase todos os aspectos minha vida está longe do meu ideal de vida	1	2	3	4	5
52. Mudaria meu passado se eu pudesse	1	2	3	4	5
53. Tenho conseguido tudo o que esperava da vida	1	2	3	4	5
54. A minha vida está de acordo com o que desejo para mim	1	2	3	4	5
55. Gosto da minha vida	1	2	3	4	5
56. Minha vida está ruim	1	2	3	4	5
57. Estou insatisfeito com minha vida	1	2	3	4	5
58. Minha vida poderia estar melhor	1	2	3	4	5
59. Tenho mais momentos de tristeza do que de alegria na minha vida	1	2	3	4	5
60. Minha vida é "sem graça"	1	2	3	4	5
61. Minhas condições de vida são muito boas	1	2	3	4	5
62. Considero-me uma pessoa feliz	1	2	3	4	5

**ANEXO D-** Inventário dos Cinco Grandes Fatores de Personalidade**(Andrade, 2008)**

A seguir encontram-se algumas características que podem ou não lhe dizer respeito. Por favor, escolha um dos números na escala abaixo que melhor expresse sua opinião em relação a você mesmo e anote no espaço ao lado de cada afirmação. Vale ressaltar que não existem respostas certas ou erradas. Utilize a seguinte escala de resposta:

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo em parte	Nem concordo nem discordo	Concordo em parte	Concordo totalmente

**Eu me vejo como alguém que...**

- \_\_\_ 1. Gosta de cooperar com os outros
- \_\_\_ 2. É prestativo e ajuda os outros
- \_\_\_ 3. É amável, tem consideração pelos outros
- \_\_\_ 4. É temperamental, muda de humor facilmente
- \_\_\_ 5. É emocionalmente estável, não se altera facilmente
- \_\_\_ 6. É relaxado, controla bem o estresse
- \_\_\_ 7. Mantém-se calmo nas situações tensas
- \_\_\_ 8. Fica tenso com frequência
- \_\_\_ 9. Fica nervoso facilmente

## ANEXO E- Escala de Resiliência

*Pesce et al. (2005)*

Marque o quanto você concorda ou discorda com as seguintes afirmações:

	DISCORDO			NEM CONCORDO NEM DISCORDO	CONCORDO		
	Totalmente	Muito	Pouco		Pouco	Muito	Totalmente
1. Quando eu faço planos, eu levo eles até o fim.	1	2	3	4	5	6	7
2. Eu costumo lidar com os problemas de uma forma ou de outra	1	2	3	4	5	6	7
3. Eu sou capaz de depender de mim mais do que qualquer outra pessoa.	1	2	3	4	5	6	7
4. Manter interesse nas coisas é importante para mim.	1	2	3	4	5	6	7
5. Eu posso estar por minha conta se eu precisar.	1	2	3	4	5	6	7
6. Eu sinto orgulho de ter realizado coisas em minha vida.	1	2	3	4	5	6	7
7. Eu costumo aceitar as coisas sem muita preocupação.	1	2	3	4	5	6	7
8. Eu sou amigo de mim mesmo.	1	2	3	4	5	6	7
9. Eu sinto que posso lidar com várias coisas ao mesmo tempo.	1	2	3	4	5	6	7
10. Eu sou determinado	1	2	3	4	5	6	7
11. Eu raramente penso sobre o objetivo das coisas.	1	2	3	4	5	6	7
12. Eu faço as coisas um dia de cada vez.	1	2	3	4	5	6	7
13. Eu posso enfrentar tempos difíceis porque já experimentei dificuldades antes.	1	2	3	4	5	6	7
14. Eu sou disciplinado.	1	2	3	4	5	6	7
15. Eu mantenho interesse nas coisas.	1	2	3	4	5	6	7
16. Eu normalmente posso achar motivo para rir.	1	2	3	4	5	6	7
17. Minha crença em mim mesmo me leva a atravessar tempos difíceis.	1	2	3	4	5	6	7
18. Em uma emergência, eu sou uma pessoa em quem as pessoas podem contar.	1	2	3	4	5	6	7
19. Eu posso geralmente olhar uma situação de diversas maneiras.	1	2	3	4	5	6	7
20. Às vezes eu me obrigo a fazer coisas querendo ou não.	1	2	3	4	5	6	7
21. Minha vida tem sentido.	1	2	3	4	5	6	7
22. Eu não insisto em coisas as quais eu não posso fazer nada sobre elas.	1	2	3	4	5	6	7

<b>23.</b> Quando eu estou numa situação difícil, eu normalmente acho uma saída.	1	2	3	4	5	6	7
<b>24.</b> Eu tenho energia suficiente para fazer o que eu tenho que fazer.	1	2	3	4	5	6	7
<b>25.</b> Tudo bem se há pessoas que não gostam de mim.	1	2	3	4	5	6	7