



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Faculdade de Ciências Sociais e Humanas

Turismo de Voluntariado: a perspectiva do Voluntariado no Turismo

**Dois Estudos de Caso: a “Aventura
Solidária” da AMI e a Global Volunteers**

Patrícia Alexandra Basílio Campaniço

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre na especialidade
Empreendedorismo e Serviço Social
(2º Ciclo de Estudos)

Orientador: Prof. Doutor Alcides A. Monteiro

Covilhã, Outubro de 2010





Resumo

A presente dissertação debruça-se sobre o fenómeno do Turismo de Voluntariado que recentemente chegou a Portugal, promovido por uma instituição portuguesa reconhecida internacionalmente, a Assistência Médica Internacional, pioneira na aplicação de projectos desta natureza em Portugal, e por uma organização norte-americana, cuja actividade centra-se na criação e gestão de programas deste tipo por todo o Mundo, a Global Volunteers, que iniciou uma parceria com a Câmara Municipal de Beja, com o objectivo de estabelecer um programa nessa localidade.

Esta investigação contempla dois estudos de caso, o projecto “Aventura Solidária” da Assistência Médica Internacional e o programa em Beja da Global Volunteers, tomando como objecto de estudo a vivência da experiência na componente do Voluntariado, através de testemunhos em primeira mão de turistas voluntários de ambos os casos. Procura explorar as experiências do turista voluntário, nas suas motivações e expectativas, e na subsequente narrativa da interacção entre este e a comunidade anfitriã, e como esta vivência se manifesta no processo de desenvolvimento do *self*.

Palavras-chave: Turismo de Voluntariado; Voluntariado; Motivações; Expectativas; Interaccionismo Simbólico; *Self*; Interacção Social; Assistência Médica Internacional (AMI); Global Volunteers





Abstract

The present dissertation focuses on the phenomenon of Volunteer Tourism, which recently arrived in Portugal, promoted by a Portuguese institution recognized internationally, the Assistência Médica Internacional, a pioneer in the implementation of such projects in Portugal, and by a U.S. organization, whose business focuses on creating and managing such programs throughout the world, Global Volunteers, who initiated a partnership with the Municipality of Beja, in order to establish a program at that location.

This research includes two case studies, the "Aventura Solidária" Assistência Médica Internacional program and the Global Volunteers program in Beja, taking as case study the travel experience in the Volunteer component, through firsthand accounts of volunteer tourists in both cases. It seeks to explore the experiences of volunteer tourists, their motivations and expectations, and the subsequent narrative of the interaction between them and the host community, and how this experience is manifested in the process of self development.

Keywords: Volunteer Tourism, Volunteering, Motivations, Expectations, Symbolic Interactionism, Self, Social Interaction, Assistência Médica Internacional (AMI), Global Volunteers





Agradecimentos

Ao chegar ao fim de mais uma etapa, é importante, olhar para trás e reconhecer a importância de todos e cada um na minha vida, quer académica, quer pessoal. O facto é que, bastava ser, só uma pessoa, um gesto, um olhar ou um sorriso ☺, a ter passado pelo meu percurso naquele dia específico, aquela hora exacta, para que eu seja aquilo que sou hoje.

Para a concretização desta Dissertação, usufruí da boa vontade e ajuda sempre pronta de muitas pessoas, sem as quais, esta não se teria concluída e obtido os resultados conseguidos e por isso, desde já, os meus agradecimentos e gratidão.

Ao meu Orientador, o Prof. Dr. Alcides Monteiro, agradeço toda a disponibilidade que sempre teve para comigo, criando um bom ambiente de trabalho, estimulando meu espírito crítico.

Às instituições, a Assistência Médica Internacional, a *Global Volunteers* e a Câmara Municipal de Beja, que me acolheram e orientaram durante a realização do trabalho de campo. E, em especial, aos turistas voluntários, pela sua disponibilidade, espírito aberto e entrega.

À minha família, que me deu todo apoio possível e impossível, dentro as suas possibilidades. Por me terem dado a educação que tenho, os valores que me regem, o carinho e ser base do meu ser.

Ao meu “unido”, o Diogo, por ser a pessoa que é, meigo, humilde, honesto e única, cujo o apoio foi fundamental no meu percurso e motivação.

A todos os meus amigos, em especial, a “Angie”, pelo o seu apoio, ternura, amizade e disponibilidade.

Agradeço a todos em geral e a cada um em particular, por cada apoio, cada abraço, cada sorriso, cada discussão, cada lágrima, cada.... O meu muito OBRIGADA!!





Índice

Introdução	1
Capítulo 1 - Turismo de Voluntariado: Perspectivas do Voluntariado no Turismo	3
1.1. Turismo: a procura de experiências, prazer e desenvolvimento pessoal	3
1.1.1. Turismo: um conceito social holístico	4
1.1.2. Turismo de Massas e Turismo Alternativo	5
1.2. Voluntariado: a expressão da solidariedade social	7
1.2.1. Voluntariado: um conceito alterado, ajustado e autónomo	7
1.2.2. Voluntariado Social: o seu papel na sociedade actual	9
Capítulo 2 - Turismo de Voluntariado: a forma de turismo alternativo	11
2.1. Turismo de Voluntariado: em busca de um quadro conceptual definido	11
2.2. Turismo de Voluntariado: o binómio imprevisível entre Turismo e Voluntariado	15
Capítulo 3 - Perspectivas do Turista Voluntário: a motivação e a transformação do <i>self</i>	17
3.1. Motivação: a força mobilizadora e orientadora da acção	17
3.1.1. Motivação: um conceito determinante por natureza	18
3.1.2. Motivação e Voluntariado: Teorias da Motivação relacionadas com o Voluntariado	19
3.1.3. Motivação e Voluntariado: o que motiva os voluntários	22
3.2. A Expectativa: a possibilidade real e o factor orientador de comportamentos	25
3.3. Experiência do Turismo de Voluntariado: a interacção social e a transformação do <i>Self</i>	26
Capítulo 4 - A Metodologia de Investigação: a estratégia de decisão e acção do trabalho de Pesquisa	31
4.1. O Modelo de Investigação: o Estudo de Caso	31
4.2. O Processo de Recolha de Informação: as Técnicas de recolha de dados	34
4.3. Processo analítico e de tratamento dos dados	35
Capítulo 5 - Estudos de Caso: A Missão “Aventura Solidária” da AMI e a Global Volunteers em Beja	37
5.1. Nota introdutória	37
5.2. A Missão “Aventura Solidária” da AMI	37
5.2.1. A Assistência Médica Internacional e a Missão “Aventura Solidária”	37
5.2.2. Caracterização sócio-demográfica dos Aventureiros Solidários	40



5.2.3. Perfil motivacional dos Aventureiros Solidários	44
5.2.4. As Expectativas: o que esperam os Aventureiros Solidários	49
5.2.5. A experiência na Missão “Aventura Solidária”: a interacção com a comunidade local e os outros voluntários e o seu reflexo no <i>self</i>	56
5.3. A Global Volunteers	69
5.3.1. A Global Volunteers e as Férias Voluntárias em Portugal (Beja)	69
5.3.2. Caracterização sócio-demográfica dos <i>Global Volunteers</i>	71
5.3.3. Perfil motivacional dos <i>Global Volunteers</i>	74
5.3.4. As Expectativas: o que esperam os <i>Global Volunteers</i>	79
5.3.5. A experiência no Programa da <i>Global Volunteers</i> : a interacção com a comunidade local e os outros voluntários e so seu reflexo no <i>self</i>	84
Capítulo 6 - Perspectivas do Turismo de Voluntariado: análise global do Estudo de Caso	93
Considerações Finais	99
Bibliografia	103



Índice de Figuras e Imagens

Figura 1 - Definição de Turismo de Voluntariado de Stephen Wearing	13
Figura 2 - Tipos de Turismo e o Turismo de Voluntariado	13
Figura 3 - Pirâmide das Necessidades de Maslow	19
Imagem 1 - Fotografia da Missão “Aventura Solidária” na Guiné-Bissau: 20 a 29 de Novembro de 2009	39
Imagem 2 - 5º Grupo da Global Volunteers em Beja: 03 a 13 de Março de 2009	70





Índice de Tabelas

Tabela 1 - Motivações para o Voluntariado	23
Tabela 2 - Caracterização sócio-demográfica dos Aventureiros Solidários	42
Tabela 3 - Caracterização sócio-demográfica dos <i>global volunteers</i>	71





Lista de Acrónimos

AMI - Assistência Médica Internacional

ERG - *Existence Relatedness Growth*

GRP - *Gibbon Rehabilitation Project*

GV - Global Volunteers

IAVE - *International Association for Volunteer Effort*

ISU - Instituto de Solidariedade Universitária

OECD - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OMT - Organização Mundial de Turismo

ONG - Organização Não Governamental

ONU - Organização das Nações Unidas

YCI - *Youth Challenge International*





Lista de Anexos¹

Anexo 1 - Lei Nº 71/98, de 3 de Novembro

Anexo 2 - Guia de Consentimento

Anexo 3 - Guião de Entrevista: AMI e GV

Anexo 4 - Transcrições: AMI e GV

Anexo 5 - Sinopses: AMI e GV

Anexo 6 - Sinopse Geral dos Estudos de Caso

¹ Ver CD de Anexos





Introdução

A presente dissertação, apresentada no âmbito do Mestrado de 2º Ciclo de Estudos em Empreendedorismo e Serviço Social, tem como temática o Turismo de Voluntariado, na perspectiva do Voluntariado, procurando indutir sobre as suas motivações, as suas expectativas e o reflexo dos impactos da experiência e da interações no próprio turista voluntário.

O Turismo de Voluntariado é uma nova forma de turismo alternativo, onde os turistas voluntários vivenciam uma experiência turística que contribui para o seu desenvolvimento pessoal, e para o desenvolvimento da comunidade anfitriã. Esta forma de turismo tem as suas raízes no Voluntariado, o que implica que os indivíduos participem em actividades altruísticas durante a sua experiência turística (Callanan e Thomas, 2005: 184).

Esta dissertação explora as experiências do turista voluntário, e a subsequente narrativa da interacção entre este e a comunidade anfitriã, e na forma como se manifesta no processo de desenvolvimento do *self*.

Na procura de respostas, a escolha para objecto de análise recaiu sobre dois programas de Turismo de Voluntariado, de duas organizações promotoras, a Assistência Médica Internacional (AMI) e a Global Volunteers, seguindo uma linha de raciocínio que vai ao encontro com a metodologia de investigação qualitativa de Estudo de Caso. A opção pelo método do Estudo de Caso permitiu uma análise ampla e detalhada sobre o fenómeno, no contexto destes dois casos de programas de Turismo de Voluntariado, a operar em Portugal.

Estes contributos procuram também compreender a extensão e natureza do Turismo de Voluntariado, formulando questões fundamentais que enriqueçam o conhecimento científico sobre a prática deste tipo de turismo, cujo quadro conceptual é ainda pouco desenvolvido, incidindo o nosso foco de análise na perspectiva do voluntariado. Esta escolha justifica-se pela lacuna identificada no conhecimento científico sobre a questão do Turismo de Voluntariado, enquanto actividade de trabalho voluntário, procurando partir do voluntário, e não do turista.

A presente dissertação é organizada em seis capítulos, onde se procura expor os argumentos e dimensões do fenómeno do Turismo de Voluntariado, e a análise detalhada dos estudos de caso, focando na experiência do turista voluntário, considerando assuntos do *self*, motivações e impactos do Turismo de Voluntariado.

O Capítulo 1 procura introduzir a questão do Turismo de Voluntariado a partir da discussão dos dois termos que o constituem, Turismo e Voluntariado, tentando definir uma base interpretativa que procure compreender a relação entre eles, de onde emergiu o fenómeno em estudo.

Com o objectivo de conhecer o fenómeno do Turismo de Voluntariado, o Capítulo 2 examina as contribuições da comunidade científica para o estudo deste fenómeno, dando relevo à evolução do conceito e da sua prática, abordando os contornos do contexto de onde surgiu.



Partindo da perspectiva do turista voluntário, o Capítulo 3 pretende estabelecer para um quadro teórico de referência sobre as motivações, as expectativas e as transformações do *self* através da interação social em contexto de programas de Turismo de Voluntariado. Centra-se nas configurações da experiência do turista voluntário, abordando os contributos científicos que ilustram os distintos cenários que reflectem todo este processo. Primeiramente, optando por um retrato mais global dos conceitos, nas suas características fundamentais, e depois desconstruindo o conceito até à sua vertente mais específica ao fenómeno em causa.

O Capítulo 4 procura enquadrar a metodologia utilizada na presente dissertação, esclarecendo o leitor relativamente à opção metodológica do Estudo de Caso, e do método Indutivo, e introduzindo-o no processo de recolha de informação, através da entrevista semidirectiva, e do processo de análise de conteúdos.

O Capítulo 5 é inteiramente dedicado a uma análise detalhada dos estudos de caso de dois programas de Turismo de Voluntariado, a “Aventura Solidária” da AMI e a Global Volunteers. Primeiramente, para um retrato mais global de cada programa, efectuou-se um enquadramento institucional, bem como, a caracterização sócio-demográfica dos turistas voluntários entrevistados. De seguida, através dum processo indutivo, analisou-se os discursos veiculados pelos entrevistados dos dois estudos de caso, procurando linhas orientadoras que formulassem um quadro hipotético às questões relativas à motivação, expectativa e impacto no desenvolvimento do *self* no turista voluntário, decorrido durante a experiência de Turismo de Voluntariado.

Por fim, o Capítulo 6 pretende ser um espaço de problematização, procurando formular hipóteses analíticas pertinentes para a compreensão da experiência do turista voluntário nos programas de Turismo de Voluntariado, pretendendo também fazer uma aproximação dos dois programas de Turismo de Voluntariado em estudo.

Nesta investigação procurou-se abordar a essência do voluntariado em programas de Turismo de Voluntariado, uma vez que esta constitui um repto em aberto para a comunidade científica que busca uma orientação conceptual e um conhecimento mais aprofundado sobre esta temática.



Capítulo 1

Turismo de Voluntariado: Perspectivas do Voluntariado no Turismo

«Traveling is a way to discovering new things about our selves and learn to see ourselves more clearly. Volunteering abroad is a way to spend time within another culture to become part of new community, to experience life in a different perspective.»²

(Wearing, 2001: 1 e 2)

É esta filosofia que procura definir a essência do Turismo de Voluntariado. Uma nova forma de lazer em que os turistas voluntários procuram envolver-se num desafio pessoal e motivador, que alia o prazer da viagem e a descoberta de si mesmo e do outro.

Esta forma de turismo está em grande expansão e pensa-se ter implicações positivas para o turista voluntário, tais como a oportunidade de interagir e de se relacionar com a comunidade local e com os outros participantes voluntários, com quem partilham interesses comuns (Spencer, 2008: 39).

O Turismo de Voluntariado procura ser uma alternativa sustentável de turismo, que permite o desenvolvimento de uma comunidade, pesquisas científicas ou recuperação ecológica, aproveitando os turistas que se voluntariam para financiar e trabalhar em projectos sociais ou ambientais, em todo o Mundo. Este tipo de turismo procura, não só, contribuir positivamente e directamente para os meios sociais, ambientais e/ou económicos das comunidades em que ocorre mas, também, proporcionar ao turista voluntário a vivência duma experiência turística que contribua para o seu desenvolvimento pessoal.

É na discussão deste binómio entre o Turismo e o Voluntariado que se insere a compreensão deste fenómeno da actualidade, que combina a missão social do Voluntariado com a actividade económica e de lazer do Turismo.

Torna-se, então, relevante a discussão destes dois termos, Turismo e Voluntariado, com o intuito de fortalecer a relação entre eles e compreender o processo de criação de valor social gerado pela combinação destes dois recursos, e procurando também conhecer os contextos donde surgiu o conceito de Turismo de Voluntariado.

² «Viajar é uma maneira de descobrir coisas novas sobre nós mesmos e aprender a vermo-nos de um modo mais claro. Voluntariar-se para fora é um modo de passar tempo com outra cultura tornando-se parte de uma nova comunidade para experimentar a vida numa perspectiva diferente». Esta é a filosofia de uma empresa de Turismo de Voluntariado, a *Explorations In Travel*



1.1. Turismo: a procura de experiências, prazer e desenvolvimento pessoal

1.1.1. Turismo: um conceito social holístico

O Turismo é um fenómeno social, holístico, que tem despertado o interesse de muitos investigadores e profissionais, devido à sua abrangência e contribuição para o desenvolvimento económico de muitos países. O seu carácter dinâmico e abrangente dificulta uma definição simples, rígida e estática.

Para Beni (*in*: Ferreira, 2009: 1 e 2), o conceito de Turismo não pode ser limitado a uma simples definição, pois este abrange vários campos de estudo, tendo sido explicado em diferentes correntes de pensamento e verificado em diversos contextos da realidade social.

Segundo Downes, a actividade turística tem sido vista como um agente para o desenvolvimento económico e para a revitalização social, pelo seu potencial em gerar oportunidades em países menos desenvolvidos. É considerada umas das actividades económicas que pode contribuir para os Objectivos de Desenvolvimento do Milénio, dada a sua capacidade em gerar lucro, ter um impacto positivo na balança do comércio, beneficiar os mais desfavorecidos e criar emprego (*in*: Ruhanen, Cooper e Fayos-Solá, 2008:25).

A Organização Mundial do Turismo (OMT) define Turismo como o fenómeno social que consiste no deslocamento temporário e voluntário do indivíduo ou pessoas, que, fundamentalmente, por motivos de lazer, descanso, cultura ou saúde, saem do seu local de residência habitual, para outro no qual não exercem nenhuma actividade lucrativa, nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, económica e cultural (De La Torre, 1992: 92). Define-o, ainda, como «*actividades realizadas por indivíduos durante as suas viagens e estadas em lugares distintos da sua residência habitual, por um período de tempo consecutivo, inferior a um ano, com fins de lazer, negócio ou outros motivos*» (OMT, 2002: 17).

Podemos, então, entender a actividade turística como um fenómeno social, cultural, ambiental e económico, de rápido crescimento global, que gera transformações e tem um impacto significativo na sociedade como um todo.

O Turismo, como fenómeno social que abrange diversas realidades sociais, o Turismo compreende em si várias dimensões, que estão relacionadas directamente com as motivações que levam o turista a viajar e a procurar novas experiências que permitam o seu desenvolvimento e realização pessoal e social. Segundo Cabral (2005: 39 e 40), as actividades turísticas estão essencialmente relacionadas com seis dimensões, associadas com a tomada de decisão por parte do turista em viajar, sendo elas, as atracções turísticas, as instalações, os transportes, o tempo e dinheiro, a hospitalidade e a motivação. Esta última dimensão permite saber a razão pela qual as pessoas viajam, podendo incluir a procura de novidade, de educação, de conhecer novas culturas, de aventura e de reduzir o stress. O Turismo de Voluntariado, sendo uma nova forma de turismo



com raízes no Voluntariado, poderá ter motivações inspiradas nas motivações do turismo de massas, de carácter autocentrado ou nas motivações do trabalho voluntário, de carácter etrocentrado?

Beni (*in*: Ferreira, 2009: 1 e 2) afirma que o Turismo, enquanto conceito, é um processo complexo de decisão sobre o local a visitar, o que visitar, em que condições e a que preço. Durante este processo intervêm inúmeros factores de realização pessoal e social, de natureza motivacional, económica, cultural, ecológica e científica, que definem o destino turístico escolhido. Existem, também, outros factores decisivos para o fenómeno turístico que se referem a aspectos subjectivos relativos ao conteúdo de desejos, sonhos, de natureza projectiva, de enriquecimento existencial, histórico-humanístico e profissional.

A interacção tem um papel relevante na definição dos destinos turísticos, uma vez que, através da linguagem, as pessoas formulam e compartilham significados e representações para os locais turísticos. Posto isto, a escolha do destino turístico irá depender da experiência que a pessoa deseja vivenciar, com base no significado que tem pré-estabelecido de cada destino turístico. Um exemplo deste processo mental poderá ser a escolha de Paris como destino turístico romântico, representado desta forma pelo cinema e pelas imagens das ruas parisienses (Ferreira, 2009: 8).

Do mesmo modo que as motivações para o Turismo se focam em várias dimensões, parece-nos pertinente a reflexão sobre as dimensões compreendidas no Turismo de Voluntariado, que se relacionem directamente com as motivações que levam o Turista Voluntário a procurar esta nova experiência, tais como, o seu interesse, que experiência procura, qual o seu propósito e que impactos e resultados lhe trará a experiência. Torna-se também, relevante, compreender o processo de escolha do programa de Turismo de Voluntariado, que parece depender da experiência que a pessoa deseja viver, ou seja, as suas expectativas, com base no significado que tem pré-estabelecido, isto é, as suas imagens.

1.1.2. Turismo de Massas e Turismo Alternativo

Na última metade do séc. XX, ocorreram grandes mudanças económicas, tecnológicas, sociais e políticas, que foram influenciadas pelo crescimento do Turismo de Massas moderno e o posterior desenvolvimento da indústria turística. O crescimento rápido da indústria turística, bem como o reconhecimento gradual dos impactos socioculturais e ambientais deste tipo de turismo, levaram a uma controvérsia e debate sobre o mesmo e ao desenvolvimento e interesse em novas formas alternativas de turismo, com o objectivo de melhorar muitos dos aspectos negativos do turismo de massas (Young, 2008: 197).

O Turismo Alternativo tem conduzido o processo de inovação e diversificação do turismo tradicional. Wearing (*in*: Lyons e Wearing, 2008: 3) descreve-o como uma forma de turismo que se afasta do modo consumista do Turismo de Massas e oferece experiências turísticas alternativas e sustentáveis, mais exigentes, e com uma forte componente social.



De acordo com Butcher (*in*: Young, 2008: 197), o Turismo Alternativo é oposto à concepção de Turismo de Massas, que se caracteriza como problemático, destrutivo do ambiente e insensível a determinadas culturas. Esta mudança deve-se, em parte, à crescente fragmentação da indústria turística e ao desenvolvimento de nichos e mercados especializados. Estas novas formas alternativas de turismo estão associadas a termos como: aventura, cultural, ético, natureza, vida selvagem, sustentável, responsável e voluntário.

Considera-se que o Turismo Alternativo reconfigura o destino de viagem do turista para um espaço interactivo onde os turistas se tornam actores e encaram determinados comportamentos como benéficos para o próprio turista, pela potencial experiência de mudança de vida, pelo impacto causado no próprio indivíduo e para a comunidade anfitriã, contribuindo para a melhoria do ambiente cultural e social dessas comunidades (Lyons e Wearing, 2008: 6)

Segundo Wearing e Neil (*in*: Young, 2008: 198), a característica principal do Turismo Alternativo é a sustentabilidade cultural, dado que procura respeitar as realidades culturais experienciadas pelos turistas através de encontros educacionais e organizados. Através desta procura de experiências autênticas, os turistas ficam mais conscientes dos impactos que podem ter nas comunidades e compreendem as realidades culturais da comunidade anfitriã.

A segmentação do mercado turístico assume, assim, uma feição de contestação face ao Turismo de Massas. Essa tendência cada vez maior, está subjacente à tomada de consciência ecológica e humanitária por parte dos cidadãos que pretendem ocupar os seus tempos de lazer sem perturbar a ordem ecológica natural e contribuindo para o bem-estar das comunidades anfitriãs.

Neste sentido, apareceram novas formas de turismo com denominações muito diversas, tais como Turismo Ecológico, Turismo Cultural, entre outras, termos estes que podem encaixar no conceito mais geral de Turismo Alternativo - em contraposição ao Turismo de Massas convencional.

O Turismo Alternativo, na sua essência, promove um mundo sustentável que reduz o impacto nas comunidades anfitriãs e nos seus meios ambientes. Através de infra-estruturas turísticas de pequena escala, procura estabelecer laços de solidariedade entre os turistas e os locais, promovendo um maior controlo da indústria turística pelos mesmos. É a alternativa viável aos elementos exploradores e destrutivos do Turismo de Massas e assegura que os benefícios económicos do turismo são equitativos e partilhados com as comunidades locais (Marsh, 2007: 16).

O Turismo de Voluntariado emerge, então deste nicho de produtos e serviços do Turismo Alternativo. O Turismo de Voluntariado é uma alternativa sustentável, que parece permitir aos turistas voluntários experienciarem uma vivência turística que pode contribuir para o seu desenvolvimento pessoal, procurando experiências de descoberta pessoal e dos outros e oferecendo os seus meios financeiros e humanos para participar em actividades que permitam o desenvolvimento da comunidade local.



1.2. Voluntariado: a expressão da solidariedade social

1.2.1. Voluntariado: um conceito alterado, reajustado e autónomo

O Voluntariado é uma temática que está em constante evolução na nossa sociedade e tem na sua génese acções de cariz caritativo, que pretendiam colmatar as insuficiências familiares e institucionais.

Actualmente, reconhece-se que o trabalho voluntário tem um espaço próprio de actuação, situando-se «*numa linha de complementaridade de trabalho profissional e actuação das instituições*» (CNPV, 2002: 5). Esta ideia de cidadania, complementando o trabalho profissional remunerado e uma intervenção humana e solidária, na sociedade e, inclusivamente na economia, criou o próprio lugar do Voluntariado na sociedade actual.

Ao confrontarmos as Ciências Sociais e com o Voluntariado deparamo-nos com algumas lacunas no conhecimento sobre esta temática, o que nos impede de aceder a um património colectivo historicamente sedimentado, com base no qual se possa enquadrar e aprofundar o estudo deste fenómeno. A temática do Voluntariado na literatura sociológica portuguesa, devido à sua fraca expressividade, não era, até recentemente, muito abordada. Actualmente, já existem vários autores que se debruçam sobre esta problemática.

No entanto, existe uma necessidade de aproximação do Voluntariado às Ciências Sociais, dada a sua crescente importância enquanto fenómeno social, o seu valor como instituição que desenvolve e fortalece laços de solidariedade, como exercício do direito de participação dos cidadãos, bem como, um forte potencial de transformação da realidade social.

As definições do conceito de Voluntariado são similares de autor para autor e, na sua maioria, baseiam-se em aspectos de gratuidade e de acção por vontade própria (Ferreira, 2008: 28).

De acordo com Organização das Nações Unidas (*in*: Ferreira, Proença e Proença, 2008: 44), o Voluntariado é uma actividade que não inclui benefícios financeiros e cuja sua acção é livre, espontânea e benéfica para o próprio indivíduo e para terceiros.

Em Portugal, nos termos do art.º2 da Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro, consagrou a seguinte definição de Voluntariado: «*conjunto de acções de interesse social e comunitário realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projectos, programas e outras formas de intervenção, ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade, desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas*». No entanto, a mesma lei, não reconhece como voluntariado, «*as actuações que, embora desinteressadas tenham um carácter isolado e esporádico, ou seja, determinadas por razões familiares, de amizade e de boa vizinhança*» (Diário da República, 1998: 5694).

Contudo, Acácio Catarino (2003:11) considera que embora estas actuações não sejam abrangidas pela lei como voluntariado, não o deixam de ser, dado que a génese das acções voluntárias surgiu no seio da família e das tribos, na assistência aos mais carenciados, evoluindo



para o que hoje é - um fenómeno autónomo, com um conjunto de características, princípios e objectivos na luta contra as desigualdades.

Este tipo de acções voluntárias são denominadas por alguns autores de voluntariado informal, que pode incluir acções como ajudar os vizinhos ou idosos. O voluntariado formal caracteriza-se por acções semelhantes às do informal, no entanto, enquadradas no âmbito de uma organização (Ferreira, Proença e Proença, 2008: 45).

De acordo com o Instituto de Solidariedade Universitária (ISU) o Voluntariado é «*um compromisso não remunerado, através de uma acção concreta, continuada e enquadrada, com base na tomada de consciência das desigualdades e diferenças que, enriquecendo e aprofundando as referências e valores de cada um, conduz a uma participação activa com os indivíduos e a sociedade, tornando-se uma forma de estar*» (ISU, 2004: 2).

De modo simplificado, podemos dizer que o Voluntariado é «*uma actividade pessoal a favor de outrem e do bem comum, caracterizada pela gratuidade e pelas respectivas motivações*» (Catarino, 2003: 11). Quando se refere a uma actividade pessoal, afirma-se que ela é parte das pessoas, humana e livre e insere-se no processo de realização do voluntário. Esta actividade processa-se a favor de alguém ou do bem comum, traduzindo uma ideia de “serviço”. A característica identificadora do trabalho de voluntariado é a gratuidade nas suas dimensões: a exterior (o voluntário não aufer de remuneração) e a interior (que consiste na decisão de não receber, com base nas suas motivações) (Catarino, 2003: 12).

Para Roque Amaro, o Voluntariado consiste na «*cedência, em regime pessoal e/ou social percebido, decorrente de um acto de vontade própria e gratuito, de força de trabalho, definida em termos de disponibilidade e energia física e/ou intelectual, a favor de terceiros*» (AMARO, 2002: 33).

Em Setembro de 1990, a *International Association for Volunteer Effort* (IAVE) elaborou uma Declaração Universal sobre a Benevolência e o Voluntariado com base em seis condições principais para definir estes dois conceitos: é uma escolha voluntária que tem em conta as motivações e opções pessoais; é uma participação activa do cidadão nas comunidades humanas e nas cidades; contribui para a melhoria da qualidade de vida, para uma solidariedade maior e para o desenvolvimento pessoal; traduz-se numa acção e, em geral, num movimento organizado no seio duma organização; contribui para um mundo mais justo e pacífico; e, contribui para um desenvolvimento económico e social mais equilibrado e para a criação de emprego e novas profissões (Halba, 2003:11).

Como vimos, o Voluntariado é importante para o desenvolvimento de todas as sociedades, verificando-se um crescimento e um reconhecimento cada vez maior na sociedade portuguesa, caracterizado pelo seu carácter inovador e pela divulgação de novas formas de intervenção social.

O reconhecimento da importância do Voluntariado reflecte-se, no nosso país, através do seu suporte legislativo e da criação de um organismo estatal de apoio ao Voluntariado, como foi o caso do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (Dionísio, 2001: 38).



1.2.2. Voluntariado Social: o seu papel na sociedade actual

A Organização das Nações Unidas (ONU) assume a ideia de que «*a solidariedade que se expressa através do voluntariado é um forte instrumento para a construção da paz e da justiça no Mundo*» (UNDP, 2003: 10). Reconhece benefícios sociais evidentes no Voluntariado, salientando algumas das suas características principais: o reforço dos laços sociais, onde «*os indivíduos, através da organização em sociedade e da sua integração em grupos, desenvolvem um sentido de responsabilidade cívica e de pertença*» (Rocha, 2006: 9); o aumento da tolerância, face à diversidade e à diferença, através de redes organizadas de voluntariado; e, a compreensão das diferentes forças existentes na sociedade e a melhoria do sentido de responsabilidade e governância, através da componente de participação existente no Voluntariado (Rocha, 2006: 10).

A experiência do Voluntariado a nível global decorrente da ONU e das suas agências verificou outros benefícios do Voluntariado, tais como: é um catalisador de mudança, que promove o *empowerment*³, promove a utilização de novas tecnologias e o acesso à informação, criadas pelo voluntariado *online*, e é uma actividade com ideais humanitários demonstrados em situações de crise e pós-conflito (Rocha, 2006: 10).

O Voluntariado pode-se relacionar com a cidadania, uma vez que serve de via de educação e promoção da mesma, pois, é um «*instrumento de empowerment do cidadão nas questões sociais e é um instrumento de contacto com as políticas públicas e processos subjacentes à sua definição*» (IPJ, 2002: 17). O grande desafio deste século assenta no pressuposto dos indivíduos conseguirem alcançar uma cidadania plena, uma vez que vivemos numa democracia e todos os cidadãos devem participar duma forma activa, para que se possa obter o bem-estar de todos. Sem esta cidadania, a democracia torna-se instável do ponto de vista social e político. O Voluntariado torna-se um veículo útil para a promoção da cidadania.

Segundo Wilson (*in*: Ferreira, 2008: 42 e 43), o trabalho voluntário vai ter efeitos a curto ou a longo prazo para os que o praticam. Um dos benefícios do voluntariado é o estímulo à cidadania. Os voluntários tendem a ser mais activos politicamente e desenvolvem competências cívicas, ao contrário dos que não são voluntários.

De acordo com o autor, a prática de Voluntariado pode permitir a redução dos comportamentos anti-sociais, nomeadamente os problemas escolares como o abandono ou o consumo de drogas. A prática contínua do trabalho voluntário pode trazer consequências positivas ao nível da saúde física e mental, acrescenta o autor que vários estudos apontam o voluntariado como o responsável por uma boa saúde numa idade mais avançada.

Por fim, o autor refere que os adolescentes que praticam voluntariado têm maiores aspirações ao nível académico, dado que este potencia a concretização dos objectivos e ambições.

As mudanças geradas na participação em trabalhos voluntários, quer pela mudança de atitudes e comportamentos, quer pelos conhecimentos adquiridos, tornam os voluntários mais

³ O termo *empowerment* significa «*capacitação para participar*» (Gubernatis e Franco, 2008: 116)



capazes de tolerar e viver com a diferença, gerando assim uma responsabilidade face à comunidade.

De acordo com John Davis Smith (*in*: Ferreira, 2008: 44), o Voluntariado traz, ainda, dois contributos significativos:

- ❖ Ao nível económico, dado que tem um real valor económico para a sociedade, nas acções que desencadeia e suporta, contribuindo para a formação do produto global e para a redução da despesa pública;
- ❖ E, ao nível da construção de capital social, ajudando na construção de sociedades mais fortes e solidárias, induzindo confiança nos cidadãos e desenvolvendo normas de solidariedade e reciprocidade.

Com as necessidades sociais actuais e a crescente profissionalização e a evolução do Voluntariado, este vai sofrer algumas alterações, desenvolvendo-se em novas formas (ambiental, cultural, cívico, desportivo, empresarial, político, entre outros), transformando a sua natureza e despontando uma crescente preocupação com a qualidade de vida. O Voluntariado deve garantir as condições materiais de existência e assegurar a qualidade dessa mesma existência e da sua evolução, procurando formas mais eficazes para a sua acção e para a resolução de problemas que se lhe colocam.



Capítulo 2

Turismo de Voluntariado: a forma de turismo alternativo

A melhor forma de conhecer um fenómeno é conhecer os aspectos abordados e os contributos a respeito desse mesmo fenómeno na comunidade científica. Com este objectivo, o capítulo seguinte pretende enquadrar o fenómeno recente e ainda pouco estudado, do Turismo de Voluntariado.

A ideia do Voluntariado dentro da actividade turística, vista como uma actividade exclusivamente económica, ganha uma relevância social ao potenciar a cidadania, a participação, o desenvolvimento local e os valores humanos. O Turismo de Voluntariado procura, na sua essência, oferecer aos turistas voluntários uma experiência que contribua não só para o seu desenvolvimento pessoal, como também, para o desenvolvimento social, natural e económico da comunidade local.

2.1. Turismo de Voluntariado: em busca de um quadro conceptual definido

O Turismo de Voluntariado tem sido descrito como uma ferramenta poderosa para o crescimento sustentável. Este conceito tem vindo a ser alvo de investigação nos últimos anos, no entanto, estas investigações surgiram posteriormente à prática deste tipo de turismo, o que levou a um quadro conceptual ainda pouco desenvolvido.

Deste modo, dada a discussão deste tema ser recente, deparou-se com a dificuldade em encontrar estudos sobre a sua abrangência na sociedade, nomeadamente sobre os seus impactos no turista voluntário, na comunidade anfitriã, e na própria organização que o promove.

Nas últimas duas décadas, o Turismo de Voluntariado tem sido alvo do interesse dos investigadores do Turismo e tem surgido muitas definições diferentes. A definição mais citada é a de Stephen Wearing (cit *in*: Carter, 2008: 1). Para este autor, o termo Turismo de Voluntariado aplica-se à actividade de turistas que, por diversas razões, se tornam voluntários numa forma organizada para fazer umas férias que podem envolver ajudar, ou aliviar pobreza material de alguns grupos na sociedade, a recuperação de meios ambientes, ou a investigação de alguns aspectos da sociedade ou meio ambiente (Wearing, 2001: 1).

Wearing, professor na School of Leisure, Sport and Tourism da University of Technology Sidney, afirma que o Turismo de Voluntariado beneficia dos turistas que se voluntariam para



financiar e trabalhar em projectos sociais e ambientais em todo o Mundo, e procura providenciar uma alternativa sustentável de viajar, que permita o desenvolvimento da comunidade, de pesquisas científicas e da recuperação ecológica dos meios ambientes (Wearing, 2004: 210).

O Turismo de Voluntariado é um aspecto importante do Turismo, porque abarca a assistência a países em desenvolvimento e a participação individual na experiência. Neste contexto, os Turistas Voluntários procuram uma experiência turística que contribui não só para o seu desenvolvimento pessoal, mas também, positiva e directamente para os meios sociais, naturais e/ou económicos em que eles participam (Wearing, 2001: 2).

McGehee e Santos (*in*: McGehee, 2007: 1) definem o Turismo de Voluntariado como a utilização de tempo e dinheiro, para viajar fora da esfera de actividade regular e para ajudar os outros em necessidade.

Este fenómeno tem as suas raízes no Voluntariado, o que implica que os indivíduos ofereçam os seus serviços para mudar alguns aspectos da sociedade para melhor, por outras palavras, para participar em actividades de boa-vontade.

Segundo Uriely, Reichel e Ron, o Turismo de Voluntariado tornou-se um fenómeno recente, devido ao aparecimento de algumas preocupações por parte dos turistas pelo ambiente e ao empurrão da sociedade ocidental para a responsabilidade social (*in*: Carter, 2008: 1). Quando os investigadores afirmam que o Turismo leva à exploração das comunidades anfitriãs, das suas culturas e ambientes, alguns investigadores sugerem que a componente de voluntariado, nas experiências de Turismo de Voluntariado, dão valor à indústria que representa o consumismo capitalista no seu pior (Wearing *in*: Carter, 2008: 1).

O Turismo de Voluntariado, como forma de turismo internacional, pensa-se ter começado por volta de 1915. Naquela altura, organizações como o *U. S. Peace Corps* e *Australia Volunteer Abroad* enviavam voluntários para trabalhar em projectos locais de desenvolvimento de pequena escala, por todo o Mundo. Segundo a OECD⁴, em 1990, estimou-se que existiam 33.000 voluntários envolvidos em projectos internacionais (*in*: Coghlan, 2005: 21).

Segundo Novelli, o crescimento do turismo alternativo propiciou o emergir de diferentes nichos de mercado, incluindo o Turismo de Voluntariado. Este tipo de turismo teve início nos finais do séc. XX, altura em que se registou um desenvolvimento significativo das organizações de voluntariado e do turismo internacional. Durante os anos 80, emergem alternativas ao Turismo de Massas, como o Eco-turismo, o Turismo Responsável e o Turismo Sustentável (*in*: Carter, 2008: 7).

O autor relaciona o conceito de Turismo de Voluntariado com outras categorias de Turismo diferentes, mas, de algum modo, relacionadas com este: Turismo Social; Turismo Cultural; Turismo Alternativo; Eco-turismo; Turismo Moral; Turismo Responsável; Turismo de Caridade; entre outros.

⁴ OECD - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico - Organisation for Economic Co-operation and Development

Wearing (*in*: Carter, 2008: 10 e 11) também refere o Turismo de Voluntariado como abrangendo vários nichos de mercado turístico, sob a categoria de Turismo Alternativo. A figura seguinte ilustra o conceito de Turismo de Voluntariado de Wearing.

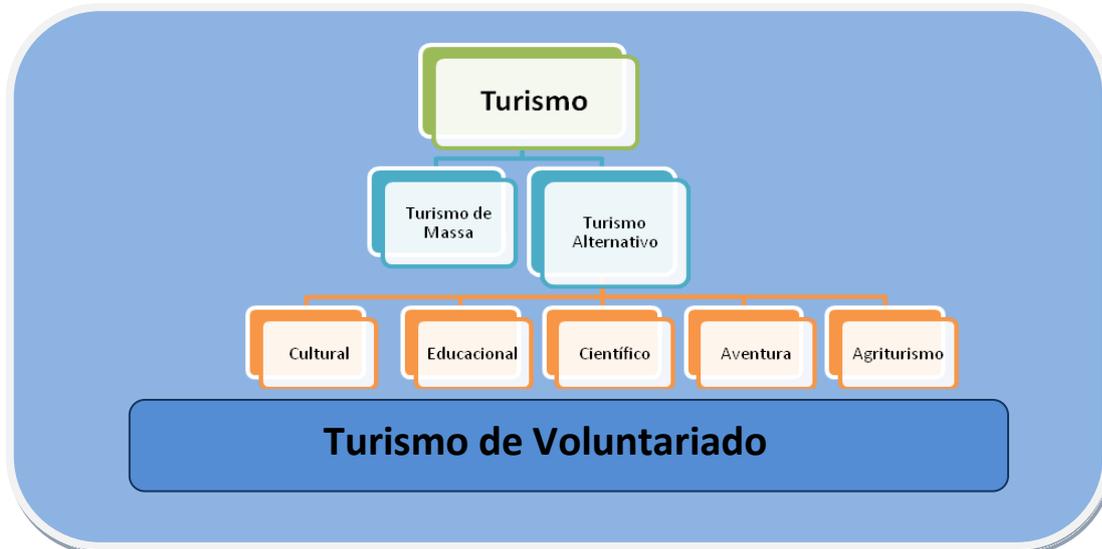


Figura 1 - Definição de Turismo de Voluntariado de Stephen Wearing
(adaptado de Wearing, 2001, p.30 *in*: CARTER, 2008: 11)

Deste modo, Wearing categoriza o Turismo de Voluntariado como uma forma de turismo alternativo, que é capaz de oferecer uma direcção alternativa, em que o lucro é secundário, e onde predomina o desejo altruísta para assistir comunidades.

Para melhor compreender a definição de Turismo de Voluntariado, Callanan e Thomas (2005: 184 e 185) apresentam a figura seguinte que liga este tipo de turismo a muitos outros tipos de turismo e actividades de lazer, de certo modo idêntica ao esquema apresentado por Wearing.

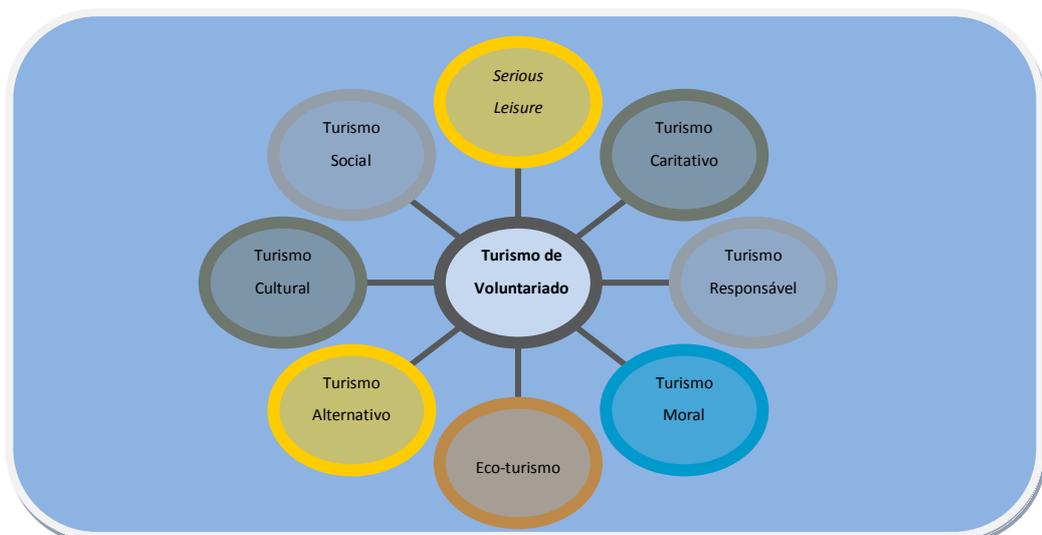


Figura 2 - Tipos de Turismo e o Turismo de Voluntariado (adaptado de Callanan e Thomas, 2005: 185)



Deste modo, tal como na figura atrás apresentada, o Turismo de Voluntariado pode relacionar-se a vários tipos de turismo, uma vez que está ligado a turistas que trabalham em projectos com as comunidades locais (Callanan e Thomas, 2005: 184).

Assim, o Turismo de Voluntariado relaciona-se com vários tipos de turismo considerados como Turismo Alternativo, podendo ser cultural, social, ecológico, caritativo, entre outros, uma vez que o seu foco se centra na combinação de actividades de voluntariado altruístas durante as férias e momentos de lazer turísticos e a oportunidade do indivíduo para se desenvolver pessoalmente, e não nas áreas de intervenção das actividades.

Novelli (*in*: Carter, 2008: 12) aponta existirem cerca de 290 organizações voluntárias com 698 projectos em 156 países, dados obtidos na sua pesquisa no site *goabroad.com*. Uma pesquisa recente aponta para 3036 projectos de voluntariado, em todo o mundo. Os campos dos projectos de Turismo de Voluntariado são muito variados, desde a Arqueologia, Biologia, Construção, Ensino e Conservação. Segundo Wearing (2001: 2), estes projectos incluem diversas actividades como a pesquisa científica, projectos de conservação, assistência médica e desenvolvimento económico e social, bem como, restauração do património.

McMillon, Cutchins e Geissinger (*in*: Carter, 2008: 13) categorizam no livro *Volunteer Vacations* as actividades dos projectos de Turismo de Voluntariado nos seguintes tipos: Agricultura; Arqueologia; Desenvolvimento Comunitário; Construção; Deficiências de Desenvolvimento; Desenvolvimento Económico; Educação; Preservação Histórica; Direitos Humanos; Assuntos Legais; Medicina / Saúde; Museus; Conservação da Natureza (terrestre); Conservação da Natureza (marítima); Órfãos; Acção Política; Assistência Profissional / Técnica; Desenvolvimento Rural; Pesquisa Científica; Justiça Social; Construção e Manutenção de Caminhos de Ferro; Mulheres; e, Juventude.

Wearing (*in*: Lyons e Wearing, 2008: 3), identifica dois tipos distintos de turistas voluntários: voluntários em comunidades e os voluntários na vida selvagem. Afirma que os primeiros voluntariam-se de um modo organizado para que a sua viagem envolva ajudar ou aliviar a pobreza material de alguns grupos da sociedade ou investigar sobre aspectos da sociedade. Os segundos procuram que a sua viagem envolva a recuperação e conservação de certos meios ambientes ou investigar determinados aspectos desses mesmos meios.

Novelli (*in*: Carter, 2008: 13) afirma que a actividade de Turismo de Voluntariado mais comum é o bem-estar comunitário, seguido do ensino. A primeira actividade é a mais requisitada dado que envolve trabalho relacionado com os problemas que uma comunidade local enfrenta, tais como doenças e conflitos. Deste modo, verifica-se que algumas organizações têm um leque diversificado de actividades para diferentes pessoas e outras focam-se em determinados tipos de voluntariado ou de turistas voluntários.

As actividades em projectos de turismo de voluntariado são várias, tais como: investigação científica em vida selvagem, terra ou água; projectos de conservação; assistência médica; desenvolvimento económico e social (incluindo agricultura, construção e habitação); e, recuperação



cultural. Estas são uma oportunidade para os voluntários fazerem parte das actividades locais e interagirem mais com a comunidade. Assim, a contribuição do Turismo de Voluntariado é bilateral, cujo maior desenvolvimento ocorre numa experiência de Turismo de Voluntariado é o da natureza pessoal, com o despertar de uma maior consciência do *self*⁵ (Wearing, 2001: 2).

Novelli refere, quanto à duração dos projectos de Turismo de Voluntariado, que estes podem alcançar uma semana ou um ano, sendo que a maioria dos turistas opta por projectos com duração inferior a seis meses. Existe uma discussão onde alguns afirmam que os turistas voluntários que escolhem projectos com a duração de um ano têm verdadeiros motivos altruístas, em comparação com os turistas voluntários em projectos com menor duração (*in*: Carter, 2008: 13 e 14). No entanto, Lyons (*in*: Carter, 2008: 14) afirma que esses turistas voluntários são os que se consideram voluntários, e não turistas.

Relativamente às localizações dos projectos de voluntariado, segundo Wearing (*in*: Carter, 2008: 14) e Novelli (*in*: Carter, 2008: 14), estas são maioritariamente em África, América Central e América do Sul. Índia foi o destino principal dos projectos de turismo de voluntariado, e, dois países desenvolvidos, Itália e Inglaterra, aparecem, também, na lista dos 15 destinos mais procurados.

2.2. Turismo de Voluntariado: o binómio imprevisível entre Turismo e Voluntariado

A tendência crescente de consciência ambiental força as organizações voluntárias a competir por financiamentos limitados. Consequentemente, a indústria do Turismo de Voluntariado foi gerada quando as organizações de voluntariado, em parceria com as operadoras turísticas, criaram uma aventura que combina o turismo e o voluntariado, de modo a promover as suas causas. Estas organizações tiveram de encontrar novos modos de aumentar os seus rendimentos e, ao mesmo tempo, as operadoras turísticas e outros sectores económicos relacionados com o Turismo, tentaram integrar-se na tendência da responsabilidade social e ética (Novelli *in*: Carter, 2008: 7 e 8).

O Turismo de Voluntariado é, então, o termo para descrever uma variada gama de produtos e serviços turísticos e uma das formas de Turismo Alternativo em franca expansão. Este tipo de Turismo é, muitas vezes, visto e comercializado globalmente por Organizações Governamentais e Organizações Não Governamentais (ONG's) e operadoras turísticas privadas, como uma solução criativa e não associada ao consumismo do Turismo de Massas, mas como forma de solução de problemas sociais e ambientais de diversas comunidades (Lyons e Wearing, 2008: 6).

Wearing refere que as ONG's emergiram na última década como uma das principais defensoras e implementadoras do Turismo Sustentável, tendo tido um papel muito importante em

⁵ Os significados que remetem para o termo *self* não encontram correspondente satisfatório em nenhuma expressão única da língua portuguesa. Para tal, pensa-se que a tradução literal da expressão *self* (o "Eu Próprio" ou o "Auto") não se adequa ao sentido literário da dissertação, optando-se pela expressão original.



áreas específicas deste tipo de turismo sustentável, tais como o Turismo de Voluntariado. Estas organizações procuram ver o turismo com a intenção de tomar novas e positivas atitudes, valores e acções no turista e na comunidade anfitriã (*in*: Lyons e Wearing, 2008: 6)

De um modo geral, Wearing define o Turismo de Voluntariado como algo que parece providenciar uma forma recíproca de viajar, em que quer o Voluntário, quer a comunidade anfitriã podem beneficiar, elevando o potencial de quem dá e de quem recebe (*in*: Raymond, 2008:48).

Recentemente, esta forma de turismo tem vindo a ser criticado, não só pelos *media*, mas também pelos académicos, sugerindo que esta nem sempre é uma forma de turismo benéfica mutuamente, uma vez que os turistas voluntários experienciam um leque de benefícios, mas muitas vezes a organização e a comunidade anfitriã não retiram grandes benefícios.

O crescimento exponencial do Turismo, nomeadamente do Turismo Alternativo, bem como a tomada de consciência cívica, a crescente competição por financiamentos limitados e a necessidade premente de criar sustentabilidade, propiciou o emergir do Turismo de Voluntariado.

E, é, na discussão deste binómio imprevisível entre Turismo e o Voluntariado, que se cria uma aventura que combina a missão social do Voluntariado e a actividade económica do Turismo, aliando o prazer ao dever, ou seja, “juntar o útil ao agradável”.



Capítulo 3

Perspectivas do Turista Voluntário: a motivação e a transformação do *self*

Partindo da perspectiva do Turista Voluntário, este capítulo pretende estabelecer um quadro teórico de referência sobre as motivações que actuam como força mobilizadora e orientadora da acção dos turistas voluntários, as expectativas como esperança real acerca da concretização da experiência e as transformações do *self* através da interacção social em contexto de programas de Turismo de Voluntariado, bem como, encontrar o referencial teórico que o permita a compreensão subjectiva do fenómeno.

Na trajetória percorrida na elaboração da presente dissertação, a escolha da teoria sociológica, como abordagem teórica para o desenvolvimento do estudo, recaiu sobre o Interaccionismo Simbólico. Esta escolha deve-se à natureza qualitativa do problema da investigação e à motivação de uma experiência subjectiva na realização do estudo.

O Turismo de Voluntariado é, na sua essência, uma forma de lazer, que pressupõe liberdade de escolha, motivação intrínseca, satisfação e diversão, bem como, a identidade e individualidade (Wearing, Deville e Lyons, 2008: 63). Tendo isto em conta, a relação entre o Turismo de Voluntariado e o lazer interrelacionam-se com o *self* e os seus comportamentos no contexto com os outros.

Deste modo, este referencial permite entender o aspecto subjectivo do comportamento humano, adquirido através da interacção pessoal e interpessoal. Dado que o fenómeno do Turismo de Voluntariado encerra em si a contemplação e a interpretação dum interacção com o meio envolvente, num processo de desenvolvimento pessoal e de auto-descoberta, pensa-se ser adequada a utilização do Interaccionismo Simbólico como base teórica.

3.1. Motivação: a força mobilizadora e orientadora da acção

O Turismo de Voluntariado tem as suas raízes no Voluntariado, que implica que os indivíduos ofereçam os seus serviços para mudar alguns aspectos da sociedade para melhor, por outras palavras, para participar em actividades de actividades altruísticas durante o período de férias (Callanan e Thomas, 2005: 184).



É nesta perspectiva geral, que este capítulo pretende estudar as motivações, para a compreensão do fenómeno que leva o turista a voluntariar-se nas férias, lançando as bases teóricas deste factor mobilizador de acção.

3.1.1. Motivação: um conceito determinante por natureza

A palavra *Motivação* deriva da palavra latina *motu*, que significa movimento. A Motivação é, então, «*um conjunto de forças que mobilizam e orientam a acção de um organismo em direcção a determinados objectivos*» (Witting, 1981:92). É um processo psicológico complexo que resulta de uma interacção entre o indivíduo e o meio ambiente que o rodeia, segundo os autores Lathan e Pinder (*in*: Ferreira, Proença e Proença, 2008: 45).

Os estudos iniciais sobre a Motivação apontavam que esta surgia do mundo exterior ao indivíduo. Contudo, actualmente, defende-se uma teoria pluralista que afirma existir uma variedade de motivos e não só casualidades externas. São vários factores, tais como as necessidades, os traços de personalidade, os valores e o contexto, podem influenciar a motivação.

O motivo é, pois, definido como «*um móbil de natureza intelectual, ou seja, é um processo composto por condições que iniciam, dirigem e mantêm os comportamentos, de modo geral, até ao ponto em que seja atingido o objectivo ou que a resposta tenha sido bloqueada.*» (Witting, 1981:92)

Estes são, muitas vezes, caracterizados pelo seu ciclo, ou seja, o processo que é desencadeado pela necessidade que gera o impulso orientador e organizador da acção, para um objectivo, satisfazendo então essa necessidade inicial (Witting, 1981: 93).

Pode-se, assim, dizer que o ciclo da Motivação funciona como uma cadeia tripartida, manifestando-se constantemente. Este ciclo começa com a formação de uma necessidade, ou um impulso⁶, desequilibrando o organismo e levando assim o indivíduo à acção. Na segunda fase deste ciclo, é o impulso que activa e orienta o comportamento para uma meta e organiza a acção (a resposta). Esta é constituída pelas actividades desencadeadas pelo impulso, de modo a obter aquilo que necessita. A última fase dá-se com a satisfação da necessidade, que se regista após a eficácia do comportamento adquirido, em que se verifica o regresso a um estado de equilíbrio do organismo. Contudo, este ciclo pode reiniciar-se em qualquer altura (Witting, 1981: 93-94).

Este processo da Motivação é condicionado por diversos factores, que variam de indivíduo para indivíduo; nomeadamente, o modo de adaptação da resposta, ou a especificidade da meta. Apesar disto, é o processo de Motivação que dinamiza o comportamento para todos os indivíduos.

⁶ O Impulso pode ser definido como uma força dinâmica e persistente que provoca o comportamento. (WITTING, 1981). Este impulso é referido, muitas vezes, como razão dos turistas voluntários participarem no projecto

3.1.2. Motivação e Voluntariado: Teorias da Motivação relacionadas com o Voluntariado

Existem algumas teorias relativas à Motivação Humana que se podem relacionar com as motivações para o Voluntariado. A complexidade da motivação tem suscitado o desenvolvimento de inúmeras abordagens conceptuais, que a procuram compreender, evidenciando a sua importância no mundo do trabalho, nomeadamente do trabalho de cariz voluntário.

Abraham Maslow apresenta a Teoria da Hierarquia das Necessidades que se centra nas necessidades como causa explicativa das motivações. Segundo este, o ser humano é um ser indigente, que ao satisfazer uma necessidade vê, imediatamente, surgir uma outra. Aponta também, que as necessidades são organizadas segundo vários níveis de importância, num modelo conceptualizado na pirâmide, em que as necessidades básicas estão na sua base, e as necessidades de ordem superior na parte de cima da pirâmide (Feldman, 2001: 330 e 331).

A fig. 3 apresenta o modelo de Maslow e a sua ordenação das diferentes necessidades motivacionais, numa hierarquia, sob a forma de uma pirâmide.

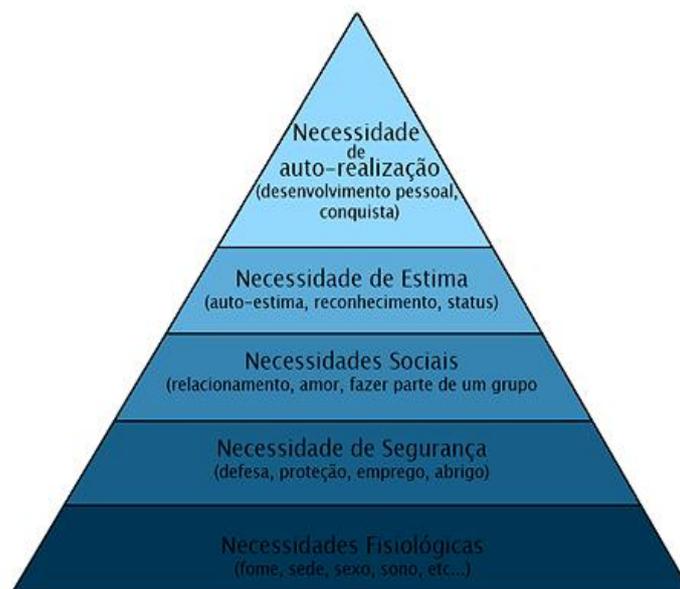


Figura 3 - Pirâmide das Necessidades de Maslow (adaptada de BILHIM, 1996:259)

As necessidades mais básicas são os impulsos primários, ou seja, as necessidades de água, comida, sono, sexo e afins. São as primeiras a serem satisfeitas, para seguir ascendentemente na hierarquia. Em segundo lugar estão as necessidades de segurança, que sugerem a necessidade de um ambiente seguro para que o ser humano funcione eficazmente. Estas duas necessidades são consideradas necessidades de ordem inferior (Feldman, 2001: 330-331).

Como necessidades de ordem superior, Maslow considerou as seguintes: necessidade de amor e sentido de pertença, de estima, e de realização pessoal. As primeiras incluem a necessidade de dar e receber afecto e de ser membro efectivo e válido de um grupo ou sociedade. As necessidades



de estima relacionam-se com a vontade de desenvolver uma auto-estima, através da consciência dos outros, da nossa competência e valor. Por fim, as necessidades de realização pessoal que pressupõem um estado de auto-realização, através do qual o ser humano atinge o seu potencial (Feldman, 2001: 330 e 331).

As necessidades são motivadoras enquanto não são satisfeitas, funcionando como o principal motivador do comportamento humano, numa lógica de precedência das necessidades mais básicas para as mais elevadas.

Esta teoria tem contribuído para a evolução das técnicas de administração, bem como para salientar a complexidade das necessidades humanas e a importância das necessidades biológicas. Contudo, é frequentemente criticada pela difícil articulação operacional no andamento das necessidades básicas e na impossibilidade de padronizar o comportamento humano (Bilhim, 1996: 268).

A teoria ERG (Existence Relatedness Growth⁷) desenvolvida por Alderfer foi a sucessora da Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow. Neste modelo de análise, as necessidades de existência correspondem às necessidades fisiológicas e de segurança de Maslow. As necessidades de relacionamento correspondem às necessidades sociais e de auto-estima. E, por fim, as necessidades de crescimento correspondem às necessidades de auto-realização. Ao contrário de Maslow, Alderfer considera que uma pessoa pode sentir-se motivada em simultâneo por necessidades de vários níveis, tal como a frustração da necessidade de um determinado nível pode levar à regressão de uma necessidade de nível anterior. Assim como, o seu antecessor, Alderfer teve dificuldades em confirmar empiricamente a sua teoria da motivação humana (Cunha *et al*, 2003:101-123).

Procurando colmatar as limitações da teoria de Maslow, Herzberg enunciou a perspectiva da Motivação-higiene, para atitudes no trabalho. Estas duas categorias de necessidades são independentes e influenciam de diferentes formas o trabalho. Deve-se atender em primeiro lugar aos factores higiénicos (segurança, relacionamento com os colegas e chefia, salários, etc.), uma vez que ao atendê-los vai-se assegurar o trabalho e, assim, os empregados sentir-se-ão “não insatisfeitos”. Só com os factores intrínsecos ao trabalho, ou seja, os factores motivacionais, se chegará à satisfação (desenvolvimento, carreira, responsabilidade, reconhecimento, etc.) (Bilhim, 1996: 260 e 261).

McClelland (Chiavenato, 1995) desenvolveu a Teoria da Realização Pessoal ou Teoria das Necessidades. Ao contrário da teoria de Maslow, para este autor, cada indivíduo possui a sua hierarquia de necessidades específicas. Assim, as pessoas são motivadas pela necessidade de realização (ter sucesso no trabalho), poder (vontade de promover comportamentos diferentes nos outros) e afiliação (carência de relações interpessoais amigáveis).

A Teoria das Expectativas é uma teoria cognitiva segundo a qual o comportamento humano resulta da escolha consciente entre alternativas, baseada na percepção e formação de crenças e atitudes (Cunha *et al*, 2003: 101-123). Vroom (Chiavenato, 1995) mentor da Teoria das

⁷ Existência Relacionamento e Crescimento



Expectativas, introduziu um novo conceito, no qual se dá importância à expectativa que o trabalhador tem, em relação ao seu sucesso numa dada actividade, ou persecução de objectivos pessoais. É, assim, feita a ligação entre a Motivação e a competência, incluindo no processo motivacional não só os objectivos individuais, mas também, o contexto laboral.

Vroom apresenta três forças: a expectativa (soma da expectativas pessoais); a instrumentalidade (soma subjectiva de recompensas que pode conseguir); e a valência (valor real que o indivíduo atribui à instrumentalidade). Tendo em conta estas três forças, Vroom conclui que o indivíduo tem de sentir que o valor das recompensas é realmente elevado (Chiavenato, 1995). Segundo Ramlall, a teoria de Vroom declara que a motivação é uma função combinada da percepção do indivíduo, de que o esforço se transforma em performance e o desejo percebido dos resultados que podem resultar do desempenho. Assim, o nível de motivação da pessoa está dependente do valor elevado, da instrumentalidade elevada e da expectativa elevada (Cunha *et al*, 2003: 101-123).

Uma outra teoria é a Teoria do Instinto, que explica a motivação através dos instintos, ou seja, «*padrões de comportamento inatos biologicamente determinados e não apreendidos*» (Feldman, 2001: 325). Esta concepção da motivação baseada nos instintos foi ultrapassada por explicações mais recentes, no entanto, esta teoria ainda detém uma certa relevância dado que os instintos desempenham um papel importante no direccionamento do nosso comportamento.

Em alternativa à teoria anterior, os psicólogos propuseram a Teoria da Redução do Impulso da Motivação. Segundo estes, as pessoas e os animais nascem com padrões de comportamento pré-programados, essenciais à sua sobrevivência, o que sugere que a falta de um requisito com base biológica, tal como a água, produz um impulso para reduzir esse requisito, que neste caso é o impulso da sede (Feldman, 2001: 326 e 327).

A Teoria da Activação da Motivação baseia-se na crença de que para mantermos determinados níveis de activação e estimulação, aumentamos ou reduzimos estes, conforme for necessário (Feldman, 2001: 327).

A Teoria do Incentivo explica a motivação em termos de estímulos internos, que proporcionam energia e direcção ao comportamento. Existe uma necessidade de manter um nível óptimo de estimulação reduzindo-a ou aumentando-a conforme a nossa necessidade (Feldman, 2001: 327 e 328).

Por fim, a Teoria Cognitiva, que se focaliza no papel dos pensamentos e das expectativas e da compreensão do mundo, no direccionamento do comportamento. Esta teoria distingue ainda a motivação intrínseca, que nos leva a participar numa actividade pelo próprio prazer que proporciona, e a extrínseca, que nos leva a participar numa actividade por uma recompensa tangível (Feldman, 2001: 328-330).

As Teorias de Motivação, embora pensadas para o mundo de gestão empresarial, podem ser adaptadas à organização de Voluntariado. Estas apresentam um número de respostas, em relação à natureza humana. Podem ser extraídas técnicas de Motivação, aplicáveis à realidade do Voluntariado Social, a fim de garantir uma elevada taxa de satisfação dentro da organização,



contribuindo decisivamente para a maximização de resultados junto das áreas intervencionadas. Quanto melhor uma organização conhecer os seus voluntários, mais irá ao encontro das suas necessidades e expectativas, permitindo uma melhor adaptação dos voluntários às suas diferentes motivações, ou seja, há um reajustamento entre o voluntário e a actividade desenvolvida.

3.1.3. Motivação e Voluntariado: o que motiva os voluntários

O Ser Humano tem dentro si, desde sempre, a necessidade, não só, de exercer uma actividade produtiva para a sua sustentabilidade económica, mas também de actividades culturais e autónomas, durante o seu tempo livre (Delicado, 2000: 29).

O tempo livre é entendido como um tempo «*não constrangido que permite a autonomia e a realização pelas actividades escolhidas.*» (Delicado, 2000: 30). Esta abordagem refere-se não só ao lazer, mas também a actividades religiosas ou de participação social, onde se pode incluir o Voluntariado.

A relação entre a prática do Voluntariado e as razões que levam o indivíduo a exercê-lo é uma temática recorrentemente estudada. Porém, permanece difícil quantificar o que leva o indivíduo a se tornar voluntário, dado ser é uma questão do foro subjectivo. Embora, geralmente, o motivo para a decisão seja o sentimento altruísta, muitas vezes predomina a expectativa de receber algo em troca, pela acção tomada ou o facto de se ao voluntariar contribuir para a sua satisfação pessoal.

Tradicionalmente, o Voluntariado desenvolvia-se em actividades de inter-ajuda e solidariedade organizada, sem grandes objectivos específicos, somente da ajuda ao outro. Com a complexificação das sociedades e dos modelos de acção do trabalho voluntário, este começou a ser desenvolvido com vista à obtenção de certas regalias ou benefícios do voluntário.

Ao carácter altruísta presente nos diversos tipos de voluntariado junta-se o carácter hedonísta, em que os indivíduos voluntários são motivados pelos benefícios que podem receber em troca do seu envolvimento na actividade. Desta forma, os voluntários posicionam-se numa escala de acordo com o carácter mais altruísta ou mais hedonística, dos motivos que o levaram a participar no voluntariado. A maioria dos autores considera que as motivações que levam ao voluntariado estão combinadas nestes dois extremos, ocupando posições intermédias no eixo (Dolnicar e Randle, *in*: Ferreira, 2008: 35).

As autoras Dolnicar e Randle (*in*: Ferreira, 2008: 36) apontam, então, um conjunto de doze factores que podem levar os indivíduos à prática do voluntariado: pessoais; de satisfação pessoal; de contracto social; de crença religiosa; estar activo; adquirir novos conhecimentos; fazer algo de útil; ajudar os outros/ sentido de comunidade; ganhar experiência de trabalho; desenvolver competências; sentimento de obrigação; e acontece simplesmente.

Stukas, Daly e Clary (2006: 69) relaciona a motivação que leva à prática do Voluntariado com os objectivos de cada voluntário. Para isto, os autores apresentam seis grandes motivos que levam o indivíduo a se tornar voluntário, apresentados na Tabela 1.



Motivação	Objectivo
Valores	Expressar os valores humanitários através do Voluntariado
Carreira	Explorar oportunidades de carreira e aumentar a possibilidade de ascensão na mesma
Compreensão	Compreender o mundo e as diferentes pessoas, e ter auto-compreensão
Enriquecimento	Aumentar a auto-estima
Protecção	Esquecer os problemas e as realidades vividas
Social	Responder às expectativas de amigos ou conhecidos

Tabela 1 - Motivações para o Voluntariado (adaptado de Stukas, A. Daly M. e Clary, E., 2006:69)

Para Vincent Gallego (*in*: Ferreira, 2008: 39 e 40), os motivos que levam à prática do voluntariado podem ser agrupados de acordo com a sua índole individual (o motivo são as necessidades, carências ou interesses do próprio voluntário), índole moral (como forma de satisfazer as necessidades dos outros) e índole social (com o objectivo de transformar a sociedade).

Para este autor, os motivos são complementares entre si. Ou seja, os voluntários podem muitas vezes terem mais de um motivo para a prática do voluntariado, no entanto, existe sempre um motivo mais dominante. O autor afirma, ainda, que os motivos podem ser dinâmicos, o que significa que o motivo pelo qual se pratica voluntariado pode mudar (*in*: Ferreira, 2008: 39 e 40).

David Kennett (*in*: Leynes, 1991: 214 e 215) aponta seis comportamentos motivacionais relacionados com o sentimento:

- ❖ *1ª Forma* - tem um objectivo egoísta, consistindo em dar valores monetários ou tempo, de modo a obter um maior respeito dos destinatários ou de quem testemunha o acto;
- ❖ *2ª Forma* - quando existe um sentimento por parte de quem ajuda, de haver uma possibilidade do destinatário ajudar ou testemunhar noutra forma de reciprocidade, no futuro;
- ❖ *3ª Forma* - quando existe o gene altruísta (perspectiva da Sociobiologia), onde existe uma predisposição genética para ajudar os outros, de forma altruística;
- ❖ *4ª Forma* - quando o indivíduo tem interesse em simular o altruísmo, assim que se apercebe que deste pode advir benefícios;
- ❖ *5ª Forma* - dá-se em resposta às pressões sociais e para tranquilidade pessoal;
- ❖ *6ª Forma* - refere-se à imagem que as empresas podem transmitir junto dos consumidores, para proveitos próprios.

Esta teoria torna-se relevante na medida em que modifica a tradicional visão das motivações, da dicotomia egoísta/altruísta, e considerando uma perspectiva *quasi-altruísta* das motivações.



Acácio Catarino (2003: 12) defende que os motivos que levam à prática do voluntariado podem ser de natureza laica, religiosa, especificamente centrada no imperativo do voluntariado, mista, ou indefinida. Nas motivações laicas realça-se o altruísmo, a filantropia, o humanismo e outras militâncias. Nas motivações de ordem religiosa, aponta a caridade e a salvação. Nas motivações especificamente centradas no imperativo do voluntariado, baseadas na consciência da indispensabilidade do mesmo como dinamismo social básico. As motivações mistas contemplam elementos de todas as outras motivações. Por fim, as motivações indefinidas realçam o carácter espontâneo e não são identificadas.

São muitas as razões que podem levar os indivíduos à prática do voluntariado, variando de acordo com a sua natureza e de acordo com o seu número. Um aspecto importante, referido por Acácio Catarino (2003: 12), é o facto de o voluntário não ter, à partida, um motivo claramente definido que o leve à prática do voluntariado.

O Turismo de Voluntariado é um tipo de experiência intensa, em que o turista voluntário interage com uma comunidade ou vida selvagem, de modo autêntico e significativo. Para compreender o sucesso desta forma de turismo, é necessário compreender as motivações dos turistas voluntários, dado que são elas que levam o indivíduo a participar e a manter um nível de satisfação durante a experiência.

A motivação para o Turismo de Voluntariado pode ser estar relacionadas com as duas formas dimensionais deste: no centro da sua definição está o facto de os *hollidaymakers*⁸ voluntariarem o seu tempo para trabalhar em projectos que estão estabelecidos para melhorar o ambiente da comunidade local; a segunda dimensão foca-se no desenvolvimento dos participantes através de recompensas interiores, por contribuir para estes projectos (Callanan e Thomas, 2005: 190).

Segundo Broad e Jenkins (2008: 77 e 78), o Turismo de Voluntariado apela às motivações dos voluntários, promovendo as experiências, e que apresenta as seguintes características:

- ❖ Objectivo: poderem contactar com o interesse especial do turista voluntário como, por exemplo, os animais ou os locais de uma determinada comunidade;
- ❖ Experiências: são autênticas e participativas na natureza ou comunidade, providenciando a oportunidade de conhecer e trabalhar com pessoas com os mesmos interesses;
- ❖ Valores: estão envolvidos numa viagem com um propósito;
- ❖ Impactos e resultados: eles contribuem com os recursos, tais como o trabalho e o financiamento, que permitem ajudar nas actividades da organização local ou comunidade, enquanto como resultados da experiência são exemplos, novas amizades, aprendizagem e desenvolvimento de novas competências.

No estudo de caso das motivações dos turistas voluntários no *Gibbon Rehabilitation Project* (GRP) em Phuket, Tailândia, foram apontadas cinco principais categorias motivacionais: o altruísmo

⁸ “Indivíduos que estão/fazem férias”



(luta por uma causa e sentimentos de ser útil ou preciso); a viagem (o desejo de viajar e escapar do quotidiano e do seu estilo de vida); a progressão na carreira (ganhar novas competências e aumentar as perspectivas de carreira); os interesses pessoais ou o desenvolvimento pessoal; e, as características próprias do GRP (oportunidade para trabalhar por e com animais e vida selvagem).

Parker (*in*: Broad e Jenkins, 2008: 84) identifica quatro tipos diferentes de motivações, tais como, o altruísmo, o mercado de voluntariado, a causa do voluntariado, e o lazer do voluntariado. Wearing (*in*: Broad e Jenkins, 2008: 84) identifica sete tipos de motivação, aquando da sua análise da participação de voluntários no projecto *Youth Challenge International* (YCI), sendo estes, o altruísmo, a viagem/aventura, o desenvolvimento pessoal, a interacção cultural e a aprendizagem, o desenvolvimento profissional, o programa YCI e a oportunidade.

3.2. A Expectativa: a possibilidade real e o factor orientador de comportamentos

Na discussão operada em torno do problema da experiência de Turismo de Voluntariado e o seu reflexo no *self* parece afigura-se relevante o âmbito das expectativas, um conceito pouco estudado, definindo os seus limites entre dois conceitos vizinhos, as necessidades e as expectativas, assim como, procurar encontrar o seu papel nas motivações e na transformação do *self* nesta experiência.

O limite entre o conceito de Expectativas, Necessidades e Aspirações foi avançado por Paul-Henry Chomart de Lauwe, em 1971. Estes conceitos são de extrema importância para a compreensão da experiência de Turismo de Voluntariado, dado que são elementos intrínsecos ao ser humano, que estruturam as suas experiências, «*num mundo material e socialmente percebido, construído e transformado*» (TESE, 2008: 55).

As necessidades reportam a um sentimento de privação, premente a algo, cujas razões subjacentes a este sentimento são diversas. Refere-se ao que nos faz falta (TESE, 2008: 54).

As aspirações remetem-nos para metas existentes, no domínio do sonho, sobre o que desejaríamos alcançar, se fôssemos livres de constrangimento e se tivéssemos ao dispor os recursos necessários. Refere-se ao que sonhamos alcançar (TESE, 2008: 54).

Por fim, as expectativas que nos remetem para o domínio do possível, do que se pode alcançar, tendo em conta o contexto, as condições e os constrangimentos. As expectativas são esperanças reais acerca da concretização de algo, decorrente da apreciação dos recursos e do contexto da possibilidade real de se concretizar algo. Refere-se ao que se espera (TESE, 2008: 55).

A relação entre estes conceitos é dinâmica e cíclica, na medida em que os temas da qualidade de vida e da noção de bem-estar são emergentes aos olhos da vida pública (TESE, 2008: 56). Esta visibilidade leva o indivíduo, à procura de novas formas de lazer, que aumentem o seu



bem-estar e a sua qualidade de vida, como é o caso do Turismo de Voluntariado, que combina a satisfação pessoal da participação numa missão social e a diversão de uma viagem de Lazer.

As expectativas na experiência de Turismo de Voluntariado, referem-se ao que os turistas voluntários procuram alcançar nessa experiência, tendo em conta, a sua experiência anterior noutras experiências idênticas e noutros voluntariados, a sua apreciação dos seus recursos pessoais e da organização promotora e a sua percepção do contexto da comunidade anfitriã. Estes factores das expectativas podem ter um impacto na experiência vivida durante a viagem.

As expectativas entram, também, no domínio das motivações, transpondo para o processo motivacional, não só os objectivos pessoais, mas também as esperanças reais da sua concretização, através da análise dos recursos e do contexto.

Esta relação está retratada na teoria das motivações de Vroom, Porter e Lawer, a Teoria das Expectativas⁹, onde a motivação é determinada por uma combinação de factores, que relacionam o indivíduo e a situação, onde a expectativa que um determinado comportamento levará ao estado esperado, delineará alternativas de comportamento e determinará o nível de esforço que cada indivíduo está disposto a fazer. Este nível de esforço, ou seja, a intensidade da sua motivação, depende do valor da recompensa que o indivíduo espera da concretização da experiência.

Na experiência de Turismo de Voluntariado, as expectativas tendem a influenciar as motivações. Assim, a expectativa de um determinado valor de recompensa na participação nestes programas, influenciam a intensidade das suas motivações.

3.3. Experiência do Turismo de Voluntariado: a interacção social e a transformação do *Self*

A diversidade das experiências, das observações, das interacções com os outros turistas voluntários e a comunidade anfitriã, levam o turista a reflectir sobre o seu próprio comportamento e atitudes enquanto voluntários, durante a participação no projecto, o que lhes permite fazer uma reavaliação e até identificação dos seus valores nucleares e apoiar o seu processo de maturação.

O Interaccionismo Simbólico permite enquadrar a diversidade e subjectividade desta experiência, dado que esta corrente dá realce à acção individual, activa e criativa do ser humano, comparativamente a outras abordagens teóricas (Giddens, 2000: 662).

O Interaccionismo Simbólico é a perspectiva social do “Eu” e da Sociedade, baseada nas ideias de George H. Mead (1934), Charles H. Cooley (1902), W. I. Thomas (1931) e outros pragmatistas associados, da Universidade de Chicago, no início do século XX. O tema central do Interaccionismo Simbólico é o de que a vida humana rege-se por um domínio simbólico. Os símbolos são objectos sociais culturalmente derivados, contendo significados partilhados, que se criam e se mantêm através da interacção social (Gecas e Tsushima, 2003).

⁹ Anteriormente referida no capítulo 4.1.2. desta dissertação



O autor responsável pela denominação de Interaccionismo Simbólico foi Herbert Blumer, um dos estudantes de Mead. Assim, Blumer desenvolveu os pressupostos do Interaccionismo Simbólico através de três premissas (Daltoé, 2003: 14):

- ❖ o comportamento humano é fundamentado nos significados dos elementos do mundo;
- ❖ a fonte dos significados é a interacção social;
- ❖ a utilização dos significados ocorre através dum processo de interacção social.

Esta abordagem privilegia a interacção como elemento que forma os comportamentos. A natureza dos objectos do mundo é social, dado que os seus significados são formados a partir de formas de interpretar impostas pela sociedade e da interpretação dos sujeitos no seu quotidiano (Daltoé, 2003: 14).

Charon aponta, na sua obra *Symbolic Interactionism: an introduction, an interpretation, an integration*, quatro ideias centrais que definem a abordagem do Interaccionismo Simbólico. A primeira considera que a interacção, como objecto de estudo, vê o indivíduo de uma forma activa, concentrando-se na dinâmica da actividade social entre as pessoas, que as leva a interpretar e a agir segundo esta interpretação (Maia, 2004: 32).

Na segunda ideia, o indivíduo é entendido com os seus comportamentos no presente e é influenciado pelo que sucede no presente, mais do que aconteceu no passado, que só volta quando o recordamos, no entanto, como cada interacção é única, a acção do indivíduo dificilmente se repete (Maia, 2004: 32).

A terceira afirma que a interacção é o resultado do que acontece ao *self* e entre os indivíduos. Os seres humanos agem num mundo que eles próprios definem através da interacção com outras pessoas, sendo influenciados pelos outros.

Por fim, a quarta ideia enuncia que o Interaccionismo Simbólico descreve o ser humano como um ser livre, imprevisível e activo no seu mundo, dado que age no mundo conforme o que define, através da escolha consciente, auto-direccionada, avaliando as suas acções e as dos outros, permitindo o seu redireccionamento (Maia, 2004: 32).

Neste contexto, a Interacção Social forma comportamentos, constituindo, fundando e fornecendo significados para a construção, por parte dos sujeitos agentes, dos objectos. Dado que a sociedade humana é interactiva, observa-se uma influência recíproca entre os sujeitos, ou seja, a acção de cada sujeito altera o quadro de representação dos demais (Daltoé, 2003: 13).

Charon afirma que o ser humano pode ser entendido a partir da sua acção. Esta acção pode ser interpretada como simbólica, dado que cada interacção produz significados, e, a partir daí, tomamos decisões, estabelecemos metas e objectivos, interagimos com os outros e assumimos um papel (Maia, 2004: 35).

Segundo Charon, os símbolos podem incluir objectos físicos, palavras ou acções humanas, que são definidos e desenvolvidos na interacção social. O significado que eles têm deriva do facto



de poderem ser descritos por meio de palavras, através da linguagem, sendo este o sistema simbólico, definido na interacção, usado para descrever aos outros e a nós mesmos, o que nós vemos, pensamos e imaginamos (Maia, 2004: 31 e 32).

Ao lado dos símbolos, do significado e da interacção está o *self*. Este é um dos conceitos básicos do Interaccionismo Simbólico, cuja característica principal é ser um fenómeno reflexivo. A reflexibilidade permite ao seres humanos agir através deles mesmos como objectos ou reflectir neles próprios, argumentar neles próprios e avaliar eles próprios. Esta característica humana baseada no carácter social da linguagem humana e na habilidade em apropriar papéis, permite aos seres humanos verem-se a si mesmos, através da perspectiva dos outros, e, assim, formar uma concepção de si mesmo, ou seja, o “Auto-conceito”¹⁰ (Gecas e Tsushima, 2003).

Ao interagirmos tornamo-nos objectos sociais para o “Outro”, utilizando símbolos que conduzem ao *self*, tomando decisões e definindo a realidade. Logo, os outros não determinam o nosso agir, mas interagem connosco e é esta interacção que determina o que fazemos (Maia, 2004: 35).

Como parte da experiência do Turismo de Voluntariado, as interacções ocorrem e o *self* é aumentado ou expandido, desafiado, renovado ou reforçado. Portanto a experiência torna-se um processo contínuo que vai para além de uma visita de turista. Rojek (*in*: Wearing, 2001: 3) afirma que viajar, segundo se pensava, levava à acumulação de experiência e sabedoria. Alguém podia começar sem nada, mas através de orientação, diligência e bom-senso, atingir o conhecimento e a auto-realização.

O Turismo de Voluntariado vai mais além, dando a oportunidade para o indivíduo embarcar numa tentativa altruística de explorar o *self*. Este tipo de Turismo cresceu à volta da crença de que viver em e aprender sobre outras pessoas e culturas, num ambiente de benefício e cooperação mútua, leva o Turista Voluntário a embarcar numa transformação e desenvolvimento do *self* (Wearing, 2001: 3).

No entanto, segundo Kotler (*in*: Wearing, 2001: 3) muita da literatura sobre o Turismo, sugere que as férias não provocam, normalmente, um impacto tremendo no modo como o indivíduo se vê a ele próprio. As férias têm sido consideradas como uma escapatória das contrariedades e *stress* do quotidiano, ou talvez como uma recompensa pelo trabalho árduo, mas não altera o modo como eles pensam na sua vida quotidiana. Esta literatura sobre o Turismo tradicional sugere que enquanto os indivíduos se divertem, as férias são uma memória no seu quotidiano quando eles regressam. singularidade

Kelly (*in*: Wearing, 2001: 9) afirma que a relativa liberdade das viagens de lazer torna possível um investimento no *self*, que leva a um desenvolvimento total de nós mesmos. O Turista Voluntário procura descobrir o tipo de experiências de vida que melhor se adequam às suas necessidades, lançando-se numa jornada de descoberta pessoal. A experiência do Turismo de

¹⁰ A expressão original é “self concept”



Voluntariado oferece uma oportunidade para examinar o potencial da viagem para modificar o *self*, com a crença que esta experiência seja permanente, ao contrário do Turismo Tradicional.

À medida que o Turista Voluntário aprende e interage mais com pessoas e a cultura do local onde vivem, o meio envolvente torna-se cada vez mais familiar e estes naturalmente absorvem, integram e adaptam elementos desse meio ambiente. Ser capaz de aceitar e lidar com diferentes ambientes é um elemento importante para o desenvolvimento do *self*, sendo que é possível através dum experiência de Turismo de Voluntariado, em que o indivíduo se encontra numa situação em que depende dele próprio (Wearing, 2001: 9).

Wearing argumenta que a teoria sociológica que se refere ao *self* modificou-se, recentemente, de um “Eu”¹¹ interiorizado, consistente e racional, propagado conjuntamente com as certezas da modernidade, em direcção a uma noção de vários “Eus”, construídos com os discursos da pós-modernidade. Estes defendem que é possível reconceptualizar o *self* na era pós-moderna, modificando o Interaccionismo de Mead para produzir um processo modelo do *self* que inclui corpo e sentimento como reflexibilidade e espírito aberto para se desenvolver através de experiências como as viagens. (Wearing, 2002: 252).

Os interaccionistas pós-modernos como Jagtenberg e McKie afirmam que o *self* reflexivo é capaz de se mover para além das definições anteriores. Craib argumenta que as construções da identidade do pós-estruturalismo enfatizam um discurso para a exclusão da experiência individual, afirmando que a experiência contribui para um “Eu” que organiza os vários “Eus” e que inclui não só um *self* racional, mas, um fluxo de sentimentos e processos inconscientes. Este “Eu” tem a capacidade de tanto fechar o espaço psíquico individual, como aumentá-lo através do pensamento, dos sentimentos e das experiências. Quando estas ideias são aplicadas ao Turismo de Voluntariado, permite-nos analisar a profundidade da experiência dos Turistas Voluntários (*in*: Wearing, 2002: 248)..

As perspectivas do Interaccionismo Simbólico de Mead e o trabalho de Kelly (1983), e mais tarde o trabalho de Sandahl (1983) centram-se na premissa que o Interaccionismo é baseado nas instituições sociais, tais como a família, a classe social, e, especialmente, o trabalho e o lazer. Estes contextos providenciam ambientes estáveis e “inquestionáveis” para um processo de desenvolvimento pessoal e auto-descoberta, onde a experimentação é seguida pela selecção e o compromisso (Wearing, Deville e Lyons, 2008: 66).

Segundo Wearing, O Turismo é uma forma específica de lazer, que cria um contexto onde os indivíduos têm alguma autonomia sobre as suas próprias vidas, livres da disciplina do trabalho e das responsabilidades da casa. O acto de viajar, e a saída física e emocional do seu próprio mundo, cria uma situação em que se torna mais importante para que o indivíduo se centre mais na adaptação do *self* do que na adaptação ao ambiente. A contemplação e a interpretação de uma interacção com o ambiente envolvente, que inclui as pessoas, os costumes e o meio físico, providencia a oportunidade para os turistas aprenderem novas formas de comportamento e desenvolver

¹¹ A expressão original é “I”



mecanismos de imitação, muitas vezes como modo de sobrevivência (Wearing, Deville e Lyons, 2008: 67).

Para o Turismo de Voluntariado, também ele uma forma de lazer associado à missão social, esta experimentação das interações potencia a criação de uma situação que permite aos turistas voluntários ter acesso a um espaço de desenvolvimento pessoal e de auto-descoberta, num ambiente cooperante e benéfico para o próprio e para a comunidade anfitriã. Nesta situação, o *self* aprende a aceitar e lidar com diferentes ambientes e contextos através da interação constante e mais profunda e rica, do que a experienciada.



Capítulo 4

A Metodologia de Investigação: a estratégia de decisão e acção do trabalho de Pesquisa

Este capítulo tem como objectivo apresentar o enquadramento metodológico da presente dissertação. Pretende-se referir o método de investigação utilizado (o Estudo de Caso), o processo de recolha de informação (cujo a técnica é a entrevista semidirectiva) e o processo de análise de conteúdos.

4.1. O Modelo de Investigação: o Estudo de Caso

O Método é um conjunto de procedimentos, que servem de instrumento para elaborar, construir e atingir os propósitos de um determinado estudo. Estes procedimentos «*permitem alcançar objectivos (...) traçando o caminho a ser seguido, detendo os erros e auxiliando as decisões do cientista*» (Marconi e Lakatos, 2003:83).

A selecção do processo metodológico deve ter em conta os objectivos da investigação, das hipóteses levantadas ou o tipo de análise de conteúdo desejada, requerendo deste modo, que se trace o seu próprio caminho.

No delinear do caminho metodológico desta dissertação, utilizou-se o método indutivo, já que se considera que o conhecimento foi fundamentado na experiência e na observação de casos da realidade concreta em estudo.

Para Marconi e Lakatos (2003: 86), a indução é um processo mental, que a partir de dados particulares, infere uma verdade geral ou universal. Este raciocínio indutivo não leva em conta princípios preestabelecidos e pretende a generalização a partir dos casos (Silva e Menezes, 2005: 26).

Pode-se, ainda, referir as três etapas principais do método indutivo: a observação dos factos ou fenómenos, com o objectivo de saber a causa da sua manifestação; a descoberta da relação entre os factos ou fenómenos, por via da comparação; e, por fim, a generalização da relação entre os factos ou fenómenos (Marconi e Lakatos, 2003:87).

A utilização do método indutivo neste estudo surge do processo que conduziu à recolha dos dados por entrevista, e à posterior análise da informação obtida no contacto directo com os turistas voluntários em contexto de programas de Turismo de Voluntariado. Deste modo, uma lógica



hipotética-dedutiva que se sustente apenas na exposição e no uso das informações dos interlocutores apoiada num quadro teórico que dá hipóteses que carecem de teste, poderia não abrir caminho a novos terrenos de investigação decorridos do contacto directo com os interlocutores no seu contexto natural.

«Ao invés de um processo que parte de um corpo teórico e de hipóteses que carecem de teste empírico, a indução analítica é (...) induzindo leis a partir de uma análise profunda de casos experimentalmente isolados» (Monteiro, 2004: 218). Esta tradição de análise indutiva e reflexiva, acompanhada por autores como Didier Demazière, Claude Dubar e Daniel Bertaux, têm referências fundamentais em correntes como a Escola de Chicago, a etnometodologia, a *grounded theory* ou do Interaccionismo Simbólico (Monteiro, 2004: 218), o referencial teórico desta dissertação.

Apresentada a referência ao uso da indução analítica nesta dissertação, importa ainda referir que se assume em paralelo uma flexibilidade metodológica, que apesar da opção de análise se centrar nas relações sociais, normas e processos de acção social apresentados nos discursos dos turistas voluntários, esta abordagem indutiva não deve inviabilizar o recurso ao um quadro teórico de apoio. Esta postura não é inédita, nomeadamente em autores ligados à tradição da “teoria crítica” e da investigação reflexiva, fazendo recurso ao quadro teórico de referência para ir mais além das significações pessoais e refinar as interpretações dos significados mais imediatos (Monteiro, 2004: 220).

No presente trabalho, o uso de um quadro de referências teóricas centra-se no contexto de mudança social que enquadra o Turismo de Voluntariado e para encontrar o referencial teórico do Interaccionismo Simbólico para o desenvolvimento do estudo, devido à natureza qualitativa do problema da investigação e à motivação de uma experiência subjectiva na realização do estudo.

Neste contexto de uma investigação de índole qualitativa, a dissertação segue ainda uma linha de raciocínio que vai ao encontro com a metodologia de investigação qualitativa de Estudo de Caso, por concentrar a investigação no estudo de um determinado contexto, ou seja, de dois programas de Turismo de Voluntariado de duas organizações promotoras, a Assistência Médica Internacional (AMI) e a Global Volunteers. O ponto forte nesta tipologia é o de permitir o estudo de um fenómeno em profundidade dentro de seu contexto, permitindo uma análise processual à medida que eles ocorrem.

Dado ser um estudo de caso numa abordagem qualitativa, permite a possibilidade de explorar os paradoxos organizacionais, descrevendo e descodificando o fenómeno em estudo, partindo de dados colhidos no terreno. Segundo Godoy (*in*: Neves, 2006: 1), as pesquisas qualitativas têm quatro características essenciais:

- ❖ O ambiente natural como fonte directa dos dados e o investigador como instrumento fundamental;
- ❖ O carácter descritivo;
- ❖ O significado que as pessoas dão às coisas e à sua vida como preocupação do investigador;



❖ O enfoque indutivo.

O Estudo de Caso consiste «numa investigação aprofundada de um indivíduo, de uma família, de um grupo ou de uma organização» (Fortin, 1996: 164). Para Yin (*in*: Carmo e Ferreira, 1998: 216), é uma abordagem empírica que investiga um fenómeno actual no seu contexto, quando as fronteiras entre determinados fenómenos e o seu contexto não são evidentes e na qual são utilizadas muitas fontes de dados.

Esta estratégia de pesquisa facilita a resposta às questões de “como” e “porquê”, e em que o investigador focaliza a sua investigação no fenómeno actual e do seu contexto, não exercendo qualquer tipo de controlo sobre os acontecimentos, (Yin, 2003: 1). Baseia-se, essencialmente, nas características do fenómeno em estudo, bem como, às características associadas ao processo de recolha e análise de dados.

Triviños, (1987: 113) afirma ainda que, o estudo de caso é «*uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente*», cujo objectivo é relatar os factos como ocorreram, descrever situações e factos, proporcionar conhecimento sobre o fenómeno estudado, comprovar ou contrastar efeitos e relações presentes e avaliar, acrescentam os autores Guba, Lincoln e Merriam (*in*: Araújo, *et al*, 2008: 9).

Contudo, é necessário ter em atenção que os Estudos de Casos não permitem verificar com fiabilidade as relações entre as variáveis de estudo, bem como, traçar conclusões generalizadas, dependendo da capacidade de interpretação e julgamento do investigador. Segundo Fortin (1996: 166), este método tem limites, sendo eles, o facto dos resultados não puderem ser generalizados a outras populações ou situações e, dos dados poderem estar incompletos e dificilmente comparáveis.

A inclusão do contexto como parte principal do estudo pode criar grandes desafios técnicos, sendo eles: a riqueza do contexto leva a que o estudo em causa tenha mais variáveis do que dados; que para riqueza desse contexto devem ser usadas várias técnicas de recolha de dados; e que mesmo que só haja variáveis quantitativas são necessárias várias estratégias para pesquisar e para analisar essas variáveis (Yin, 1993: 3).

Apesar desta abordagem ser frequentemente criticada no plano da validade e do seu rigor científico, o seu valor pode ser assegurado pela sua pertinência em várias situações, nomeadamente, na sua utilização na exploração de novos fenómenos. Tal como Yin (1993: 3) afirma o método do estudo de caso é bem aplicado, quando o fenómeno não é ainda distinto do seu contexto.

Deste modo, numa perspectiva de exploração deste novo fenómeno do Turismo de Voluntariado, a opção pelo método do Estudo de Caso permitiu uma análise ampla e detalhada sobre o fenómeno, no contexto destes dois casos de programas de Turismo de Voluntariado, a operar em Portugal (até à altura da recolha de dados desta dissertação). Segundo Lyons e Wearing (*in*: Lyons e Wearing, 2008: 3), os estudos de casos de programas de Turismo de Voluntariado permitem demonstrar o impacto desta forma de turismo nos voluntários e nas comunidades anfitriãs mas também considerar as implicações sociais e políticas desses impactos.



Neste contexto, os estudos de caso em causa pretendem dar resposta às questões de “como” e “porquê” as motivações, as expectativas e a interacção com o outro na experiência de Turismo de Voluntariado, causam impacto no *self* do turista voluntário, à luz do Interaccionismo Simbólico. Estas questões enquadram a dissertação no método escolhido dado que este permite uma pesquisa de exploração, classificação e desenvolvimento de hipóteses do processo de conhecimento sobre o fenómeno do Turismo de Voluntariado, através da recolha de dados em contexto natural.

4.2. O Processo de Recolha de Informação: as Técnicas de recolha de dados

A etapa da recolha de informação é fundamental no processo de construção da investigação e é o momento que «*se inicia aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas seleccionadas*». É uma tarefa exaustiva, morosa, que exige paciência, perseverança e esforço pessoal ao investigador, bem como o registo cuidadoso dos dados e um preparo bom anterior. A aplicação rigorosa da técnica previne erros e defeitos da inexperiência dos entrevistadores ou dos informantes tendenciosos (Marconi e Lakatos, 2003: 165).

Antes de mais, é importante referir a fase inicial do levantamento de dados que culminou na catalogação de informações que auxiliaram na construção do referencial teórico deste estudo e contribuíram decisivamente para os passos seguintes desta dissertação. Nesta fase foram utilizados três procedimentos: a pesquisa documental, a pesquisa bibliográfica e os contactos directos. Os contactos directos foram feitos junto da direcção da AMI e da Global Volunteers¹² (via e-mail), bem como, com a Câmara Municipal de Beja¹³. Foram, ainda, efectuadas duas entrevistas exploratórias com as técnicas responsáveis da Aventura Solidária da AMI e com o Vereador da Educação e a técnica responsável da Câmara Municipal de Beja pela Global Volunteers. Estas informações levantadas foram compiladas num diário de campo e, posteriormente, foram utilizadas na construção do guião de entrevista¹⁴.

A definição do grupo de estudo teve como factor preponderante as informações recolhidas nas entrevistas exploratórias e no material constituinte do referencial teórico. Este conteúdo foi discutido e analisado, com o orientador de dissertação e com as organizações promotoras, definindo-se um universo de estudo de onze entrevistas, por estudo de caso.

No processo de recolha de dados, como foi já anteriormente referido, foi escolhida como fonte primária de dados, a entrevista. A Entrevista é uma das técnicas de recolha de dados mais utilizada na pesquisa qualitativa. Moser e Kalton (*in*: Bell, 2008: 137 e 138) definem entrevista como «uma conversa entre um entrevistador e um entrevistado que tem por objectivo extrair

¹² Este contacto foi feito via e-mail, dado que a sede da *Global Volunteers* é nos Estados Unidos da América

¹³ Entidade mediadora entre a *Global Volunteers* e comunidade bejense

¹⁴ Ver CD de Anexos



determinada informação do entrevistado». É um instrumento que garante a autenticidade e a profundidade de dados recolhidos, dado que permite uma verdadeira troca, em que o entrevistado exprime a sua percepção e interpretações de uma situação ou de um acontecimento (Quivy e Campenhoudt, 2005: 192).

A modalidade de entrevista que se optou na presente dissertação é a entrevista semidirectiva, a mais utilizada em investigação social. Segundo Ghglione e Matalon, esta técnica «intervém a meio caminho entre um conhecimento completo e anterior da situação por parte do investigador» (cit. *in*: Monteiro, 2004: 224). É uma técnica de entrevista que dispõem de uma série de perguntas-chaves, relativamente abertas, colocadas sem ordem pré-estabelecida e onde o entrevistado pode falar abertamente e livremente mas sob o controle do entrevistador, de modo a que o entrevistado não se afaste dos objectivos da entrevista (Quivy e Campenhoudt, 2005: 192 e 1993).

Para este estudo, foram tidos em conta alguns procedimentos para uma melhor organização e condução das entrevistas. Inicialmente, foi criado um guião de entrevista, com base no referencial teórico e nas entrevistas exploratórias efectuadas. Em continuidade, foram efectuados os contactos com os entrevistados, fazendo uma breve apresentação dos objectivos da dissertação e da entrevista, bem como, foram marcadas datas, horários e locais de acordo com a disponibilidade dos entrevistados.

Foram realizadas 22 entrevistas, 11 entrevistas por estudo de caso, entre Março e Maio de 2009. As entrevistas do estudo de caso da AMI foram realizadas, em Lisboa e Coimbra, com turistas voluntários de Missões da Aventura Solidária ao Senegal, após a experiência de turismo de voluntariado. No caso da Global Volunteers, foram realizadas em Beja, durante a sua missão.

Por questões de ética e integridade dos entrevistados foram tidos em conta alguns procedimentos, sendo-lhes pedido que assinassem um guia de consentimento¹⁵, com o pedido de autorização de gravação e de publicação das informações recolhidas, tendo em conta o seu anonimato e confidencialidade.

4.3. Processo analítico e de tratamento dos dados

Em posse dos dados recolhidos, segue-se a realização da análise dos dados, tendo em conta a compreensão profunda dos depoimentos das entrevistas recolhidas, confrontando-as com os referenciais teóricos e com as observações e envolvimento do investigador.

Com o objectivo de desenvolver uma metodologia de análise qualitativa, optou-se por seguir o faseamento de tratamento de dados proposto pelos autores Demazière e Dubar, complementado com a técnica de análise de conteúdo, através de um processo de categorização de Laurence Bardin.

¹⁵ Ver CD de Anexos



Demazière e Dubar (cit. in: Guerra, 2006: 65 e 66), defendem uma abordagem indutiva na análise dos materiais, nas interpretações e produção teórica, defendendo que os «*dados empíricos são o ponto de partida e a matéria-prima de qualquer teoria*».

«Assim, não partindo de uma teorização prévia, elaboram um campo problemático (...) e estruturam um conjunto de questionamentos abertos mas centrados nas problemáticas que investigam recolhendo informações. A teoria é construída interrogando indubitavelmente os dados empíricos» (GUERRA: 2006: 66).

Este processo indutivo de teorização é, então, definido pelos autores (*in*: Monteiro, 2004: 221-222), em três fases: uma primeira de tradução/nominação dos dados em categorias analíticas provisórias; uma segunda com o afastamento em relação à matéria-prima e o trabalho de estruturação das categorias num sistema de hipóteses e onde se procede à primeira saturação dos dados, relacionando-se as categorias e formulando conceitos; e por fim, a formulação de proposições teóricas, através de processos de conceptualização e abstracção.

A análise de conteúdos é um «*conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo da mensagem*» (BARDIN, 2008: 40). A grande parte destes procedimentos de análise de conteúdo organizam-se num processo de categorização. Este processo «*é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto de diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo género (analogia), com os critérios previamente definidos*» (BARDIN, 2008: 145)



Capítulo 5

Estudos de Caso: A Missão “Aventura Solidária” da AMI e a Global Volunteers em Beja

5.1. Nota introdutória

Este capítulo tem como objectivo analisar a informação recolhida no processo de recolha de dados dos estudos de caso, procurando chegar a questões e a um entendimento mais pertinente sobre a temática do Turismo de Voluntariado, identificando as características de cada um dos casos, dentro das problemáticas em discussão.

5.2. A Missão “Aventura Solidária” da AMI

5.2.1. A Assistência Médica Internacional e a Missão “Aventura Solidária”¹⁶

A Assistência Médica Internacional (AMI) é uma Organização Não Governamental (ONG) portuguesa, privada, independente, apolítica e sem fins lucrativos. Foi fundada a 5 de Dezembro de 1984, pelo médico cirurgião Fernando Nobre, com o objectivo de intervir em situações de crise e emergência, combater o subdesenvolvimento, a fome, a pobreza, a exclusão social e as sequelas de guerra em todo o Mundo.

Actualmente, a instituição reúne médicos, profissionais de saúde e outros voluntários, actuando em quatro pilares: a Assistência Médica; a Acção Social; o Ambiente e o Alertar Consciências.

No primeiro pilar, a AMI desenvolve dois tipos de missões internacionais, as missões de emergência e as missões de desenvolvimento, existindo, também, a assistência médica da AMI em Portugal.

A Acção Social estrutura-se, essencialmente, na vertente nacional do trabalho da AMI, através dos Centros Porta Amiga e dos Abrigos Nocturnos mas também, nas missões internacionais em que se procede a um trabalho de acção social intenso.

Na vertente Ambiental, o pilar mais recente da intervenção da AMI, a intervenção realiza-se através da concretização de projectos ambientais e de reciclagem, que promovem as boas práticas

¹⁶ Informação retirada do *site* da Assistência Médica Internacional: <http://www.ami.org.pt>



ambientais para as empresas, organizações e cidadãos, tais como a Eco2ÉTICA, a Reciclagem de Óleos Alimentares Usados, a Reciclagem de Radiografias, a Reciclagem de Consumíveis Informáticos e de Telemóveis e a Reciurb (reciclagem de mobiliário urbano).

Por fim, o último pilar da intervenção da AMI, o Alertar Consciências, assenta no trabalho feito junto dos órgãos de decisão e opinião pública, consistindo na sensibilização para temas fulcrais da humanidade e para a intervenção da própria AMI.

Uma outra vertente da AMI relaciona-se com os modos de sustentabilidade económica revelados por parte desta organização, através da adopção de uma consciência de empreendedor social na sua missão social, procurando novas oportunidades para a servir e criar novos modos de sustentabilidade económica da mesma, sem estar limitada aos recursos disponíveis. As formas propostas de ajudar a AMI são diversificadas, tais como: Ajudar com os Impostos; Amigos da AMI; Campanhas de Emergência; Cartões AMI; Donativo Esporádico; Empresas; Legados Testamentários; Loja AMI; Voluntariado e a Missão Aventura Solidária, sendo esta o objecto do primeiro estudo de caso.

A Missão Aventura Solidária é um projecto de Turismo de Voluntariado, que proporciona a possibilidade de realizar uma viagem única e original, ao mesmo tempo que contribui para a realização de um projecto de desenvolvimento local, através do seu financiamento e, também, a participação no terreno.

Esta missão permite aos “aventureiros solidários”¹⁷ a oportunidade de fazer parte de um projecto que procura melhorar as condições de saúde e de educação da comunidade local, de avaliar localmente a aplicação concreta do seu donativo, contribuir para a promoção cultural entre o grupo de aventureiros e a comunidade local e promover a genuinidade, o espírito humanitário, o trabalho de equipa e a boa disposição.

É assegurada em todas as missões a segurança e o apoio de parceiros locais de confiança. A AMI trabalha em colaboração com organizações locais, com um historial de relação de trabalho, com o objectivo de identificar os projectos a desenvolver e assegurar a eficácia e resultados, em cada missão, não só para os “aventureiros solidários”, como para a comunidade local e as organizações envolvidas.

A Missão Aventura Solidária foi iniciada em 2007, no Senegal, na localidade de Réfane (a 130 km de Dakar), com cerca de 22.000 habitantes e constituída por pequenas comunidades rurais. A partir de 2009, a organização alargou o programa à Guiné-Bissau (na ilha de Bolama, no arquipélago de Bijagós) e no Brasil (no Município de Milagres, no Estado do Ceará).

Na preparação da missão os aventureiros recebem um *briefing* com todas as informações úteis sobre a comunidade local, o conteúdo do programa, as condições de alojamento e outras informações relevantes sobre a missão. É, ainda, feita uma sessão de esclarecimentos que permite conhecer todos os outros participantes da missão e onde são esclarecidas as dúvidas que possam surgir.

¹⁷ Termo utilizado pela organização para denominar os turistas voluntários

O programa consiste numa estadia de nove dias e oito noites. Nos primeiros cinco dias os aventureiros dedicam quatro horas diárias ao apoio social, ajudando na reabilitação de estruturas a definir em cada missão (pinturas, limpezas e outros). Nos restantes dias são realizadas actividades de intercâmbio cultural, tais como, visitas a localidades de interesse cultural, apresentação de danças tradicionais, *workshops* de artesanato e caminhadas.

No final da missão, são recolhidas as opiniões dos aventureiros sobre a experiência da missão, através do preenchimento dum questionário individual, que permite a avaliação do programa.

O valor pago é variável em função da missão, incluindo todas as despesas do aventureiro durante a missão e o donativo que financiará a concretização do projecto local. O alojamento é variável em função da localização, sendo rudimentar e com condições semelhantes às das missões humanitárias da AMI.



Imagem 1: Fotografia da Missão “Aventura Solidária” na Guiné -Bissau: 20 a 29 de Novembro de 2009

Fonte: <http://ami.blogs.sapo.pt/6319.html>



5.2.2. Caracterização sócio-demográfica dos Aventureiros Solidários

O quadro que se segue permite ter uma caracterização sócio-demográfica e uma perspectiva da experiência em Voluntariado e da sua experiência em outros programas de Turismo de Voluntariado dos 11 Aventureiros Solidários da AMI entrevistados, a partir dos dados recolhidos¹⁸ no questionário¹⁹ precedente à entrevista, bem como, os dados fornecidos pela AMI.

Voluntário	Sexo	Idade	Nacionalidade	Profissão/ Ocupação	Habilitações Escolares	Missão em que participou	Experiência em Voluntariado	Experiência em Turismo de Voluntariado
AMI 1	Feminino	45	Portuguesa	Secretária	Licenciada em História	2º Missão Solidária ao Senegal	Voluntária na AMI (feiras, etc.) e na Comunidade Vida e Paz (na Volta dos Sem Abrigos)	Participação na 2ª Missão Aventura Solidária da AMI ao Senegal (Projecto de Reabilitação da Maternidade) (Estava inscrita para a 1º Missão Aventura Solidária da AMI à Guiné-Bissau)
AMI 2	Feminino	39	Portuguesa	Consultora	Licenciada em Engenharia Ambiental MBA em <i>Internacional Management</i>	2º Missão Solidária ao Senegal	Voluntária na AMI (Ambiente, Socorrismo, etc.)	Participação na 2ª Missão Aventura Solidária da AMI ao Senegal (Projecto de Reabilitação da Maternidade) (Estava inscrita para a 1º Missão Aventura Solidária da AMI à Guiné-Bissau)

¹⁸ O uso da sigla AMI (referente aos turistas voluntários da AMI entrevistados) e o número servem apenas para salvaguardar o anonimato e confidencialidade dos entrevistados

¹⁹ Ver CD de Anexos: Guião de Entrevista



AMI 3	Feminino	38	Portuguesa	Professora de Língua Francesa	Licenciada em Português/ Francês	3º Missão Solidária ao Senegal	Voluntária na AMI (Peditório Nacional, etc.), no Banco Alimentar e na Amnistia Internacional	Participação na 3ª Missão Aventura Solidária da AMI ao Senegal (Projecto de Centro de Nutrição)
AMI 4	Feminino	65	Portuguesa	Enfermeira/ Reformada	Licenciada em Enfermagem	4º Missão Solidária ao Senegal	Voluntária nas Conferências de São Vicente de Paulo (visitas domiciliárias e assistência material a famílias carenciadas) e na Associação “Coração Amarelo” (apoio emocional a idosos)	Participação na 4ª Missão Aventura Solidária da AMI ao Senegal (Projecto de Reabilitação de uma Tinturaria)
AMI 5	Masculino	24	Portuguesa	Consultor de Gestão	Licenciado	4º Missão Solidária ao Senegal	Voluntário num projecto de ensino em Moçambique, num programa de voluntariado online em Moçambique e num projecto de acompanhamento escolar no Bairro da Boavista em Lisboa	Participação na 2ª Missão Aventura Solidária da AMI ao Senegal (Projecto de Reabilitação da Maternidade)



AMI 6	Feminino	36	Portuguesa	Técnica de Serviços	3º Ano da Licenciatura em Direito	3º Missão Solidária ao Senegal	Voluntariado através da IBM para CERCIAMA, no Banco Alimentar e na Ajuda de Mãe	Participação na 3ª Missão Aventura Solidária da AMI ao Senegal (Projecto de Reabilitação de um Centro de Nutrição) Estava inscrita para a 1º Missão Aventura Solidária da AMI à Guiné-Bissau)
AMI 7	Feminino	41	Portuguesa	Professora de Língua Portuguesa	Mestrado	4º Missão Solidária ao Senegal	Voluntariado em Timor (reciclagem aos futuros professores de Timor)	Participação na 4ª Missão Aventura Solidária da AMI ao Senegal (Projecto de Reabilitação de uma Tinturaria) Estava inscrita para a 1º Missão Aventura Solidária da AMI à Guiné-Bissau)
AMI 8	Feminino	72	Portuguesa	Hospedeira de Bordo /Reformada	Curso Médio de Comércio (Equivalente ao 12º ano)	4º Missão Solidária ao Senegal	Voluntariado no Antigo bairro da Curraleira (doação de bens materiais e alimentares; levantamento das barracas) e na AMI (Porta Amiga e acções esporádicas)	Participação na 4ª Missão Aventura Solidária da AMI ao Senegal (Projecto de Reabilitação de uma Tinturaria)



AMI 9	Feminino	42	Portuguesa	Investigadora	Doutoramento	3º Missão Solidária ao Senegal	Voluntariado na Liga Portuguesa Contra o Cancro (Peditório) -	Participação na 3ª Missão Aventura Solidária da AMI ao Senegal (Projecto de Reabilitação de um Centro de Nutrição)
AMI 10	Feminino	42	Portuguesa	Gestora de Associação de Municípios	Licenciatura	5º Missão Solidária ao Senegal	Não tem experiência	Participação na 5ª Missão Aventura Solidária da AMI ao Senegal (Projecto de Reabilitação de um Centro de Saúde)
AMI 11	Feminino	38	Portuguesa	Técnica Superior de Educação Especial e Reabilitação	Licenciatura em Educação Especial e Reabilitação	3º Missão Solidária ao Senegal	Não tem experiência	Participação na 3ª Missão Aventura Solidária da AMI ao Senegal (Projecto de Reabilitação de um Centro de Nutrição)

Tabela 2: Caracterização sócio-demográfica dos aventureiros solidários

5.2.3. Perfil motivacional dos Aventureiros Solidários

Para determinar os perfis motivacionais dos Turistas Voluntários, foi usada uma série de nove perguntas abertas²⁰, abrangendo as dimensões da experiência como voluntário e as motivações, para compreender as razões que os levaram a participar nos projectos de Turismo de Voluntariado e a optar por se voluntariar nas férias em oposição à escolha de fazer férias, de modo tradicional, ou a embarcar num projecto de voluntariado.

Reflectindo um pouco sobre o Capítulo 3.1., as motivações do Turismo de Voluntariado estão intimamente ligadas às motivações do Voluntariado, onde tem as suas raízes, dado que consiste em actividades de voluntariado enquadradas em programas de turismo.

Com este ponto de partida, as motivações dos aventureiros solidários para o trabalho voluntário foram diversas, não havendo um registo uniforme no discurso dos entrevistados. Podemos, então, apontar como motivações para o trabalho voluntário: o tempo disponível; a capacidade inata; a motivação pela formação académica; a religião cristã; o gosto de ajudar os outros; a participação cívica; o bem-estar individual e dos outros; e, a necessidade de ser útil.

«Porque acho que as pessoas têm tempo de sobra. E o tempo dá pa tudo.» [AMI 1]

«Eu acho que continua a ser o mesmo, é o gostar de ajudar os outros. E, também, talvez, uma coisa que também me motivou a tirar o curso que tirei, que foi Engenharia do Ambiente, que é fazer alguma coisa pelo mundo (...) Mas, pronto, salvar o mundo se calhar não dá, mas pelo menos fazer a minha parte» [AMI 2]

«é fundamental participarmos na vida, na sociedade que nos rodeia, nos problemas que nós somos confrontos diariamente. » [AMI 3]

«(...) Eu acho que isto é uma coisa inata em mim(...). Depois, quando nós somos criados na religião cristã, (...) favorece, e também, digamos orienta as pessoas para uma dádiva» [AMI 4]

« (...) eu costumo dizer que é um acto egoísta e não um acto altruísta, não é. [Sim?] Egoísta na medida em que eu vou a pensar em mim. Eu é que preciso daquilo. É claro que se eu ajudar os outros, tanto melhor. Também, a mim, faz-me muito bem sentir que estou a ajudar os outros. Sentir que sou útil. É uma grande necessidade que eu tenho. Mas, em primeiro lugar eu vou por mim. Porque sinto que aquilo me faz bem a mim.» [AMI 7]

«E, é basicamente isso, não é, dar um certo sentido ao meu tempo livre, de acordo também com, com, com o meu estar em relação aos outros, não é. Um bocado isso, não é» .» [AMI 8]

²⁰ Ver CD de Anexos: Guião de Entrevista - Parte II e Parte III (Dimensão Motivações)



Procurando uma possível categorização dos motivos que levam à prática do voluntariado dos aventureiros solidários, utilizamos os pressupostos de Vincent Gallego, referidos no capítulo 4.1.3, que agrupa os motivos de acordo com três índoles: a índole individual; a moral; e a social. Enquadrando os motivos apresentados pelos turistas voluntários em questão, encontramos uma índole claramente individual, cujas motivações apontadas foram a capacidade inata, a motivação pela formação académica, o tempo disponível e o gosto em ajudar os outros. As motivações de índole moral, referidas em menor número, foram: a religião cristã; o fazer a sua parte; e a participação cívica. As motivações de índole social não foram referidas, no entanto, a voluntária AMI 8 aponta como motivação principal o bem estar individual e dos outros, o que é uma motivação claramente de índole individual e social.

Ainda reportando ao Capítulo 4.1.3, os autores Dolnicar e Randle encontram nas motivações dos voluntários um carácter altruísta, ou seja, centrado nos outros, e um carácter hedonista, centrado em si próprio. Para estes autores as motivações estão combinadas nos dois extremos ocupando posições intermédias. De facto, da leitura das respostas dadas pelos aventureiros relativamente às motivações do trabalho voluntário, esta ideia de uma combinação de motivações centradas em si próprio e centradas nos outros parece tomar corpo, dado que quatro dos voluntários apontam para uma combinação destes dois tipos de motivação. No entanto, é também importante referir que dois voluntários apontaram exclusivamente motivações centradas nos outros, o que corrobora com a visão tradicional e altruísta do voluntariado, indicando um sentido que pende para motivações de carácter mais altruísta do que hedonista do trabalho voluntário destes aventureiros solidários.

Em contrapartida, quatro aventureiros solidários não mostraram estar motivados para o trabalho voluntário, facto que pode ter sido influenciado por três destes quatro voluntários não terem experiência ou terem pouca experiência em trabalho voluntário.

É, ainda de referir, o caso da voluntária AMI 10, cuja sua primeira experiência de voluntariado foi na “Aventura Solidária”, que revela dar uma valorização negativa ao voluntariado, razão pela qual não se ter associado a qualquer tipo de iniciativa de voluntariado anteriormente.

«Foi a única experiência que tive como voluntária, foi a primeira. Quer dizer, já tive contacto com voluntários, mas trabalho de voluntariado foi a primeira (...) Foi com vontade.. (...), fico sensibilizada com determinadas causas, mas não sou fundamentalista do voluntariado (...) Não, não me sinto voluntária... Não, não. Passo muito mais tempo no sofá do que a ajudar os outros.» [AMI 10]

«Não sabe, porque eu acho que essas coisas, já uma vez as tentei e eu associo esse tipo de voluntariado a causas de Igreja. (...) Pronto, e o voluntariado acho sempre, ou é um grupo de meninos de bem, que querem mostrar que sabem ajudar os outros, ou então é muito na base da Igreja, que eu uma coisa.. da qual estou bastante afastada.» [AMI 10]



Pensa-se que esta valorização negativa do voluntariado tradicional, como caritativo e fundamentalista, pode ser um aliciante à prática do Turismo de Voluntariado, por ter uma vertente mais inovadora e sustentada, que alia os interesses individuais com os interesses colectivos.

Prosseguindo o propósito de traçar o perfil motivacional dos aventureiros solidários, convém reflectir sobre as motivações dos mesmos para participar nesta forma de voluntariado. Tendo em conta os dados recolhidos nas entrevistas, as principais motivações apresentadas pelos turistas voluntários da AMI foram: o viajar; a atracção por África; o conhecer a realidade local; a aventura; o conhecer o conceito de Turismo de Voluntariado; o conhecer realidades diferentes; o conhecimento da organização promotora; o desejo em participar numa missão internacional; o gosto por países em vias de desenvolvimento; ser uma experiencia com impacto social e não a mera descoberta do local; e a vontade em ajudar.

«Eu gosto imenso de viajar. Mas quando nós já viajamos bastante e para sítios completamente diferentes, a sensação é um bocado sempre a mesma,(...)as pessoas, o próprio país, as agências de viagens e as organizações têm uma tendência fantástica em mostrar o que é bonito, o que é bom. E não mostram a realidade do país e, depois, a certa altura, uma pessoa fica um bocado aquém das expectativas. Eu gosto de perceber qual é a realidade. (...) conhecer realmente a cultura do país e as pessoa, etc. Portanto, foi basicamente por causa disso.» [AMI 1]

« (...) porque eu sinto-me atraída por África. Isto deve ser frequentíssimo, não é. Mas, há uma... eu já tinha tado na Ilha Maurícia, em férias mesmo, mas, não é nada, quer dizer, isso é um turismo, e, pronto, e as férias nem correram muito bem sob o ponto de vista humano (...) Fez-me todo o sentido, sob o ponto de vista pessoal, emocional, espiritual, tudo. (...) Exactamente, África e voluntariado.» [AMI 4]

«(...) a AMI também tenho uma simpatia enorme pela AMI, pela AMI em si e pelo presidente da AMI, que acho que é uma pessoa de facto também extraordinária, o Fernando Nobre. E, portanto, juntando isso tudo fez-me sentido um pezinho no Turismo Voluntário da AMI » [AMI 4]

«Porque é muito mais gratificante ter uma experiência com impacto social do que a mera descoberta dum local » [AMI 5]

«Aventura. Vontade de ajudar. De me conhecer. E viajar. Isso tudo. Conhecer.. é fantástico nós podermos ir para sítios em que se formos como turistas ditos normais não, não vamos, não é(...). E eu gosto de estar a conviver é com as pessoas. Saber como é que elas vivem. Saber como é que elas são. Como é que é o dia-a-dia. (...) E estes projectos na AMI permitem-nos (...)» [AMI 7]

«Bom, a viagem normal e das palmeirinhas, já não me diz, há muito tempo muito. (...) No fundo, também, por curiosidade. Ver como é que isso funcionava, não é (...)porque à



partida, eu sabia que o dinheiro que se ia, isso é no fundo um trabalho, a pessoa paga para ir trabalhar (...) » [AMI 8]

«(...) porque de todo o tipo de férias, portanto, isto era uma forma diferente de.. E, porque, e porque gosto de férias diferentes mesmo. Se calhar foi mais isso. Se calhar foi mais o facto de serem uma férias diferentes, do que uma missão de voluntariado, que me levou a fazer isto.» [AMI 10]

Tendo como base as posições teóricas sobre o Turismo de Voluntariado, apresentadas no Capítulo 1, as motivações dos aventureiros solidários vão ao encontro à filosofia que está na essência do Turismo de Voluntariado, ou seja, ser uma experiência que alia o prazer da viagem e a oportunidade de descoberta de si mesmo e do outro, contribuindo para o desenvolvimento local da comunidade anfitriã.

Num outro registo, podemos verificar que esta forma de voluntariado assenta em motivações centradas em si próprio, indo contra a visão tradicional do voluntariado anteriormente referida, apontando não para acções disinteressadas, mas sim uma actividade pessoal a favor do outrem e do bem comum, mas também de si próprio. O Turismo de Voluntariado pode, então, trazer uma visão diferente, cada vez mais actual, ao Voluntariado, já que procura promover o desenvolvimento pessoal do turista voluntário, bem como o desenvolvimento local da comunidade anfitriã.

Pode ainda contrapor a visão da dicotomia egoísta/altruísta de David Kennett, referida no capítulo 4.1.3, da existência de uma perspectiva *quasi-altruísta* das motivações para o voluntariado, podendo-se reconhecer a existência de uma perspectiva *quasi-egoísta* nas motivações para o Turismo de Voluntariado.

Esta ideia pode ser constatada nos dados recolhidos das motivações para o Turismo de Voluntariado, onde oito dos aventureiros solidários entrevistados apontaram apenas motivações centradas em si próprio, tais como, o viajar, o conhecer a realidade local, para crescimento pessoal e enriquecimento pessoal, o ter férias diferentes, entre outras. Somente três casos, o AMI 1, o AMI 7 e o AMI 9, apresentaram uma combinação de motivações centradas em si próprios e centradas nos outros.

Um outro aspecto relativo às motivações apresentadas pelos aventureiros solidários, remete para uma maior predisposição para o Turismo de Voluntariado do que para o trabalho voluntário em si. Esta predisposição fundamenta-se no discurso dos entrevistados, mostrando maior entusiasmo em relatar e reflectir sobre a sua experiência e motivações na “Aventura Solidária”, por oposição ao contexto do trabalho voluntário tradicional. Pensa-se que este facto está relacionado com a pouca experiência em voluntariado, a nível nacional, e a “Aventura Solidária” ser desenvolvido em contexto internacional, ser um projecto pioneiro em Portugal e surgir como uma novidade mediatizada, que pretender combinar o lazer e a missão social.



Atendendo à tese de Broad e Jenkins, referidas no capítulo 4.1.3, também aqui a missão “Aventura Solidária” apelou às motivações dos voluntários ao promover a experiência, com as seguintes características:

- ❖ O objectivo da missão “Aventura Solidária” é a realização dum projecto de desenvolvimento local, através do seu financiamento e participação no terreno. Este objectivo foi referido nas motivações dos voluntários, os quais identificaram a experiência como uma experiência de impacto social, e não a mera descoberta do local;
- ❖ Proporcionar uma experiência autêntica com a comunidade, ao conhecer a realidade local e trabalhar com pessoas com os mesmos interesses. Os voluntários da AMI referiram o conhecer a realidade local, como um *não-turista*, serem umas férias diferentes, rever ou conhecer África e viajar;
- ❖ Os valores que estão envolvidos numa viagem com missão social, valores estes que estão ligados aos objectivos da AMI e as suas missões internacionais, tais como a promoção cultural e a promoção da genuidade do espírito humanitário, do trabalho de equipa e da boa disposição, referidos no capítulo 6.2.1 da presente dissertação. Neste campo os aventureiros solidários referiram a vontade de ajudar;
- ❖ E, por fim, os impactos e os resultados desta experiência, ou seja, qual o contributo do trabalho e do financiamento para a comunidade local, isto é, a melhoria das condições de saúde e de educação e os resultados da experiência, tais como as novas amizades, aprendizagem e desenvolvimento de novas competências. Neste campo, os aventureiros solidários referiram o crescimento pessoal, o enriquecimento pessoal, o estabelecimento de relações e o impacto social da experiência.

Depreende-se, então, que esta forma de voluntariado apela fortemente às motivações dos turistas voluntários, pelas características inerentes à mesma, podendo, mais uma vez, reforçar a razão do sucesso do Turismo de Voluntariado que leva o indivíduo a participar e a manter os níveis de satisfação durante a experiência. A organização promotora apela, então, às motivações dos voluntários ao apresentar um produto que proporciona uma vivência numa experiência turística que contribui para o desenvolvimento pessoal do voluntário e simultaneamente o desenvolvimento da comunidade.

Por fim, podemos começar a apontar quatro principais categorias motivacionais neste estudo de caso: o altruísmo (a vontade de ajudar); a viagem (o gosto e desejo de viajar, conhecer a realidade local e a atracção pelo continente africano); os seus interesses pessoais (enriquecimento e desenvolvimento pessoal); e, a organização promotora e a sua missão (é



referido por alguns voluntários a boa imagem da AMI e da sua missão social, o que foi um factor motivacional forte para a participação na “Aventura Solidária”).

5.2.4. As Expectativas: o que esperam os Aventureiros Solidários

Na procura de respostas sobre a influência das expectativas no impacto e resultados da experiência e subsequentemente na transformação do *self*, determinou-se para a sua compreensão três domínios das expectativas, o contexto, as condições e os constrangimentos e um domínio mais global, que procurava obter a perspectiva das expectativas dos voluntários da experiência em geral. Com vista a estas respostas, foi usada uma série de seis perguntas abertas²¹, abrangendo as dimensões já referidas, bem como as imagens relativas a estas três dimensões, tidas anteriormente à experiência de Turismo de Voluntariado.

Reportando ao capítulo 4.2, verificamos que as expectativas influenciam a intensidade das motivações, dado que entram no domínio dos objectivos pessoais e das esperanças reais da concretização destes. Por outras palavras, a intensidade da motivação é condicionada pelo valor da recompensa que o voluntário espera obter da concretização da experiência.

No âmbito da recolha de dados dos entrevistados da AMI, verificou-se a existência de um entrelaçar entre as motivações para participarem na “Aventura Solidária” e as suas expectativas em relação à experiência, visto que o que pretendiam obter da própria experiência reflecte-se nas suas motivações.

Recordando as quatro categorias motivacionais propostas dos aventureiros solidários, apresentadas no capítulo 6.2.3, o altruísmo, a viagem, os seus interesses pessoais e a organização e a sua missão, também as expectativas parecem-se encaixar nestas categorias, o que pressupõe a influência prévia das motivações perante as expectativas.

Tendo em conta a expectativa relacionada com a motivação do altruísmo, os aventureiros solidários referem-se a expectativas, de certo modo, relacionadas com o conceito de voluntariado.

«Os meus objectivos enquanto voluntária (...) é dar a minha contribuição pa minorar o sofrimento e as carências das pessoas» [AMI 1]

«(...) As expectativas era ir trabalhar, ir conhecer a realidade, ir ajudar um bocadinho as populações locais e fazer um bocadinho a diferença, por isso.» [AMI 1]

Apesar de existir um voluntário que expecta a sua experiência baseada na imagem do voluntariado, é de notar que dos três voluntários com motivações centradas em si próprio e nos outros, o que pressupõe uma vertente altruísta, só a AMI 1 referiu a expectativa com perspectivas altruístas. Este facto pode ser explicado devido à imagem de Turismo de Voluntariado, dado ser um produto relativamente desconhecido em Portugal e cuja sua maior

²¹ Ver CD de Anexos: Guião de Entrevista - Parte II (Dimensão Expectativas)



aliciante é proporcionar umas férias diferentes, que junta o prazer de viajar e o trabalho voluntário.

Parte da essência do Turismo de Voluntariado é o prazer da viagem e conhecer a realidade local. Com essa perspectiva, pensa-se estar relacionada a expectativa da viagem. Grande parte dos aventureiros solidários entrevistados referiram questões relacionadas com a viagem, como parte integrante das suas expectativas da experiência.

«(...) Portanto, só o simples facto de se ir para um país que não conhecia, portanto, apesar de conhecer já outros países africanos. Ir para o Senegal, uma língua oficial como o francês, que eu domino, portanto, teria para mim algumas vantagens. Era essencialmente conhecer a realidade daquela aldeia em questão.» [AMI 3]

«(...) Era aquele conhecimento que eu tinha de África. Porque eu cresci na.. a minha família é toda de África, eu cresci com aquelas coisas dos sabores, dos cheiros, do ver determinadas coisas. (...)Será que se realmente chover eu vou sentir aquele cheiro a terra molhada.» [AMI 6]

«Aventura. Lá está, ir à procura de mim mesma. Entrar em contacto com pessoas diferentes, costumes diferentes. E acima de tudo ajudar. Vamos lá a ver.» [AMI 7]

«O que eu pretendia era mesmo, portanto, uma oportunidade de ir a um sítio do globo, (...) Pronto, portanto, seria a oportunidade de ir.. de viver, realmente, uma realidade e de ver uma realidade que não, que não chegaria lá pelas agências de viagens.» [AMI 11]

De facto, a essência do Turismo de Voluntariado parece estar patente nesta expectativa e esta influencia em grande parte as motivações dos turistas voluntários, dado que a maior parte destes referiram o viajar e o conhecer a realidade local como motivações para a participação na “Aventura Solidária”.

A oportunidade de participar num programa de Turismo de Voluntariado permite aos voluntários extrair benefícios relacionados com os seus interesses pessoais, benefícios esses que se tornam expectativas em relação à experiência e factores motivacionais à sua participação. Neste sentido, os turistas voluntários da AMI apontaram alguns desses benefícios como objecto de desejo na experiência: interacção com a comunidade local; enriquecimento pessoal; modo de resolução de problemas pessoais; transformação pessoal; e teste às suas capacidades, entre outros.

«(...) o objectivo que tinha era (...) ser confrontada com uma realidade que eu não conhecia, uma realidade completamente diferente da minha, e vir de lá, de certa forma, transformada. » [AMI 3]

«(...) a minha expectativa era poder ter contacto com as pessoas no sentido de me aperceber como é que era vida delas, quais eram os ideais, os desejos, as dificuldades, pronto» [AMI 4]



«Esperava certificar-me se gostaria de fazer, de ter feito, à posteriori, não é, de ter feito, e eventualmente fazer uma missão mais prolongada.» [AMI 4]

«(...) Eu acho que continuo, com 41 anos à procura de mim mesma. Qual é que é o meu papel neste planeta? Estas missões, ou este tipo de aventura é um bocadinho uma busca, uma busca pessoal.» [AMI 7]

«(...) Queria ver como é que eu me comportaria perante dificuldades que pudessem aparecer. Como é que seria estar no meio das pessoas. (...) Foi mesmo um impulso. Essa é a verdade mesmo. [risos]» [AMI 9]

«(...)Uma altura da vida, quer dizer, naquele momento exacto estava chateada com tudo. Achava que nada fazia sentido. E, pronto. [Achou que nestas férias, ia ajudá-la a reencontrá-la?] Assim um bocadinho. Pelo menos, achar que, enfim, não ando aqui só por acaso. Algumas coisas que, enfim, fazem sentido.» [AMI 10]

« (...) Se calhar é um bocado egoísmo da minha parte, mas eu também esperava muitas coisas em termos pessoais, e do desenvolvimento, do meu desenvolvimento pessoal. Conhecer um bocadinho como é que, em termos das minhas emoções, como é que eu ia reagir.» [AMI 11]

É importante salientar, também, que dentro dos interesses pessoais os voluntários não referiram como expectativas questões mais ligadas aos seus gostos, mas sim, questões mais ligadas ao seu desenvolvimento pessoal, o que pressupõe que a ideia tida à volta do Turismo de Voluntariado refere-se um pouco à potenciação de situações que dão acesso a um espaço de desenvolvimento pessoal e de auto-descoberta, através com a interacção com a comunidade local, como já foi referido no capítulo 2.2..

No que toca às expectativas relacionadas com a organização e a sua missão, pensa-se que estas estão ligadas à imagem que os aventureiros solidários têm da AMI e da sua missão. Os turistas voluntários nos seus testemunhos, apesar de não conhecerem o conceito de Turismo de Voluntariado, nem mesmo a comunidade anfitriã do programa, abraçam o mesmo pela confiança e imagem positiva que têm da AMI. Esta imagem positiva relaciona-se, também, com as condições que esperam encontrar enquanto turistas voluntários, condições estas que fazem parte do domínio das expectativas, que serão referidas adiante.

«A imagem da AMI é que é uma ONG sólida que tem imensa credibilidade e que tá mesmo no terreno (...). Depois nós vimos embora e aquilo não fica abandonado. Porque eles (...) tão sempre ligadas a um posto médico, a um hospital, que eles têm no terreno, portanto eles têm sempre lá pessoas da organização a ver como é que aquilo está a correr» [AMI 1]

«Tem uma projecção bastante positiva, até muito positiva. Portanto já conhecia a AMI. Portanto, total garantia e confiança na instituição.» [AMI 3]



«Eu não fiz nenhuma expectativas. Nenhuma. Entreguei-me. Decidi que gostava de ir, que queria ir. Inscrevi-me. Depois fui a uma reunião prévia, onde gostei. Gostei muito como a AMI nos recebeu, nos orientou e nos organizou. E gostei imenso da equipa que foi conosco. Mas não criei nenhuma expectativas relativamente ao Senegal, à comunidade e ao trabalho lá. Entreguei-me. Entreguei-me e não criei expectativas.» [AMI 4]

«Da AMI (...) É uma das instituições de referência do panorama português. Já com uma actividade muito consistente. Vários anos de intervenção. Portanto, achei curioso haver esta inovação de se abrir ao Turismo de Voluntariado. Parece-me uma organização um pouco mais formal, e de intervenções (...) mais circunscritas. Muito resposta a situações de emergência.» [AMI 5]

«(...) nunca pensei que me pudesse acontecer alguma coisa. E, pensei, se me acontecer alguma coisa confio plenamente na AMI. Portanto eu sei que eles vão tomar a atitude mais correcta. (...) E tínhamos uma médica também na equipa, portanto não. Nem sequer me dei ao trabalho de pensar que me ia acontecer alguma coisa.» [AMI 6]

«Admirava o Fernando Nobre. Era assim, portanto, AMI, Fernando Nobre, AMI, Fernando Nobre (...)» [AMI 7]

«A AMI, tenho a melhor imagem possível da AMI. Porque é uma estrutura ainda relativamente pequena. Está apoiada em apoios familiares, de uma grande solidez, porque se vê que são indivíduos que têm grande espírito de família. (...)» [AMI 8]

Dos onze aventureiros solidários entrevistados, apenas três não mostraram basear as suas expectativas no conhecimento prévio da organização promotora, sendo estes a AMI 9, AMI 10 e AMI 11. Estes três voluntários tiveram, como expectativas da experiência, interesses pessoais e a viagem.

No domínio do possível, as expectativas pretendem remeter para o que podemos alcançar, havendo uma prévia apreciação do contexto, das condições e dos constrangimentos de se concretizar algo.

No campo do contexto, que se refere à comunidade anfitriã e ao seu acolhimento, e ao país de destino, os aventureiros solidários conceberam as suas expectativas tendo por base imagens prévias. Estas imagens são baseadas na experiência de terceiros no programa, na experiência de voluntariado internacional anterior, na experiência profissional, na experiência turística anterior, na comunicação social e na organização promotora, sendo esta a maior facilitadora da imagem referida pelos turistas voluntários.

«Eu tinha uma imagem do Senegal turístico. (...) Porque já tinha tido uns amigos que tavam lá e que me disseram que aquilo muito.. Era um turismo muito pobre, muito básico, etc.» [AMI 1]



«Não. Só fiquei com uma imagem quando vi do filme que passaram no briefing. Portanto, antes de irmos tivemos aquela reunião de briefing e foi aí que eu, foi onde eu vi as imagens do que é que íamos ver.» [AMI 2]

«Como é que ia ser o contacto. E, uma coisa que só houve realmente, uma situação dessas (...) como é que eu ia reagir quando encontrasse aquelas crianças, não é. Porque uma coisa é nós vermos na televisão, não é. Aquelas crianças todas, com as roupas todas rotas, com ar de fome, não é. E, às vezes, uma pessoa, pronto, não tá, tem pena mas muda de canal e começa a ver outro programa. E eu pensava, ali não vou poder mudar de canal, não é.» [AMI 6]

«Eu só, pronto foi quando comecei a ouvir falar na missão Aventura Solidária ao Senegal. Comecei a ir procurar coisas na net sobre o Senegal e depois quando recebi o briefing, não é, da missão. Em que realmente a AMI fornece imensa informação. (...) Porque realmente eles forneceram a informação toda que eu precisava e mais alguma sobre o país que eu ia.» [AMI 6]

«Fui uma privilegiada em termos de conhecer sítios novos e tudo. Portanto, eu, [tosse] quando me pergunta a expectativa, [tosse] já conhecia África. [tosse] Nunca tinha estado, um tempo, assim, determinado, numa aldeia, não é. Mas, quer dizer, não houve o factor surpresa, para mim, resultado da minha experiência profissional, o factor surpresa, África, esse mistério, não sei quê.» [AMI 8]

«(...) também a AMI, pronto, eles são fantásticos, também nos informaram, pronto, do tipo de religião que é, até mesmo por causa das roupas e não sei quê, que poderíamos, que não seria conveniente levar. Ahm, eles deram-nos assim, mandaram assim uma data de informações que nós tínhamos que seguir, e que respeitar. Eu acho que não pensei nada, em termos de eu ser recebida.» [AMI 11]

Pode-se ainda constatar que a maioria dos aventureiros solidários entrevistados não tinha nenhum conhecimento aprofundado sobre o contexto da “Aventura Solidária”, baseando-o apenas nas imagens prévias, que se tornam importantes para as motivações em participar no programa, principalmente as transmitidas pela AMI, o que a torna responsável pelas informações e imagens do contexto, bem como, pelo sucesso do programa.

No que diz respeito ao domínio das condições das expectativas, este teve por base as expectativas do trabalho voluntário a realizar, das actividades culturais e turísticas a participar, bem como das condições de alojamento e de estadia durante a Missão “Aventura Solidária”.

O discurso dos aventureiros entrevistados revela que estes detêm pouco conhecimento sobre o conceito de Turismo de Voluntariado, considerado por alguns um conceito desconhecido, e por outros um conceito superficial e dúbio.



«A minha imagem antes, não era muito positivo (...) tinha essa imagem dum bocadinho do - Ah, vou fazer assim umas feriazinhas e, tipo, ai vamos ajudar os pobrezinhos. E eu só fiz, exactamente, porque era a AMI.» [AMI 1]

«Nunca tinha ouvido falar. Nunca tinha ouvido falar. Não sabia de todo. Foi de facto, totalmente novo, uma experiência nova. De haver a mistura de turismo e de voluntariado.» [AMI 4]

«(...)Eu conhecia o conceito. Imagem.. era mais a dúvida de como é que se concretizaria. De como é que as pessoas se envolviam. O objectivo pessoal das pessoas. Se aquilo funcionava mesmo ou se só era no âmbito dum puro show off.» [AMI 5]

«Eu ouvi, eu ouvi falar, não é, mas, não questionava, não questionava. E fique mais atenta, confesso, depois desta missão(...)Mas, só fiquei mais atenta para o Turismo de Voluntário depois da AMI.»[AMI 7]

«Tinha a ideia de, porque entretanto vi, a ideia que tinha era a que.. Fui consultar o site da AMI, eles tinham a reportagem das anteriores missões. Vi as fotografias, vi o filme, vi os depoimentos. E fiquei com a ideia que seria isso mesmo. [Mas não conhecia o termo, antes da AMI?] Não, talvez não.» [AMI 10]

«Nada. Nunca tinha ouvido falar sequer, nem imaginava que tal coisa existisse. [risos] Nem, pronto, nada... Foi mesmo uma coincidência, foi essa minha amiga ver a reportagem, e achar que eu me identificava com aquilo e que ia achar o máximo. E tem toda a razão, ela conhece-me bem. [risos]» [AMI 10]

Neste panorama, pensa-se também estar patente a importância da organização promotora, referida anteriormente, que parece surgir como pedra basilar do discurso dos voluntários, perante o desconhecimento sobre o conceito de Turismo de Voluntariado, e também a imagem negativa de alguns aventureiros sobre o trabalho voluntário, como a AMI 10 já acima citada.

«(...) o voluntariado era tido como, e eu própria se calhar também fiz esse estereótipo na minha cabeça, como para pessoas que tinham.. que não tinham nada que fazer. Era um bocadinho o estereótipo que se tinha (...)» [AMI 2]

«Eu acho que há bons voluntários, de facto. Há muitas pessoas que eu conheço e que fazem aquelas acçõeszinhas (...). Simplesmente são acçõeszinhas de alguma boa vontade, mas, o voluntariado é muito mais do que isso. O voluntariado implica um compromisso. Implica entregar-se de certa forma a uma causa, ou causas, e de certa forma é contínuo, implica uma entrega contínua.(...)» [AMI 3]

No que respeita ao trabalho voluntário a realizar, alguns voluntários focaram esta questão, onde revelaram mais uma vez a importância da AMI, visto que surge como um veículo



mediador entre os voluntários, a comunidade anfitriã e o próprio conceito de Turismo de Voluntariado.

«As expectativas era ir trabalhar, ir conhecer a realidade, ir ajudar um bocadinho as populações locais e fazer um bocadinho a diferença, por isso. Não tinha, assim, umas expectativas de ir mudar o mundo (...) De facto, ajuda-se um bocado, bastante as pessoas porque estes projectos são giros porque o que eles estão a fazer, principalmente no Senegal, é tentar fixar as populações nas aldeias.» [AMI 1]

«O meu objectivo era apresentar esse trabalho aos adolescentes daquela escola, da zona, da aldeia (...) era outro objectivo, era a reabilitação da maternidade. E, pronto, estes eram os 2 grandes objectivos, a reabilitação da maternidade e no meu caso, a apresentação do trabalho.» [AMI 2]

«Os meus objectivos era, de facto, acabar de pintar a casa. Enquanto voluntária era ir ver realmente o que é que iria ser construído com o dinheiro que nós (...)» [AMI 11]

Por fim, as expectativas relativas aos constrangimentos, que se referem aos problemas e limitações antecipados pelos turistas voluntários, foram apontadas pelos mesmos as seguintes: a interacção com os outros voluntários; as más condições de alojamento e estadia; as diferenças entre as realidades; e a imagem negativa do voluntariado. Pode-se dizer que os três primeiros constrangimentos estão ligados às imagens das missões de voluntariado internacional e aos receios naturais quando em confronto com a diferença. O AMI 5 e a AMI 8 não revelaram ter antecipado quaisquer constrangimentos, facto que pode ser explicado por o primeiro já ter participado em missões de voluntariado internacional, e a segunda baseada na sua experiência profissional como hospedeira de bordo.

«Para mim, o principal problema foi tar enfiada numa casa cheia de gente que eu não conhecia, não sei quanto tempo, todos a trabalhar. Pessoas com expectativas e com vidas completamente diferentes. Pensei que poderia haver fricções.» [AMI 1]

«(...) uma das preocupações que me surgiu na altura foi o confronto com uma realidade completamente diferente da minha. Uma realidade de extrema pobreza, que me choca.» [AMI 3]

«Nós estamos 24 horas com pessoas que ao fim ao cabo, não conhecemos, em condições completamente diferentes. Mas, penso que dado o tempo, portanto, se fosse uma missão mais prolongada talvez seria mais problemático.» [AMI 3]

«(...) eu sou uma pessoa muito activa e gosto sempre de tar a fazer qualquer coisa e por acaso faz-me uma certa comichão, às vezes aquelas pessoas que se encostam e que estão ali, pronto. E eu pensei assim, ou encontro pessoas que realmente, ou que não gostam de falar, ou que se isolam, ou que não gostam de fazer nada. E eu pensei, tinha um certo receio que isso fosse acontecer.» [AMI 6]



«Sim, a única coisa, a única coisa, mas isso já não senti tanto no Senegal, mas quando, quando, quando.. Eu sou muito zelosa do meu espaço, não é, portanto, quem vive sozinha há muitos anos» [AMI 7]

«Acima de tudo apanha um grupo de missionários. Esse era o meu grande medo. (...) Porque eu tive, tive a trabalhar em Timor e pior era impossível. (...) O meu medo era mesmo apanhar um grupo de missionários. (...) O maior medo, em relação às condições, se ia dormir em tenda ou se.. Isso não me, não me preocupava.» [AMI 10]

5.2.5. A experiência na Missão “Aventura Solidária”: a interacção com a comunidade local e os outros voluntários e o seu reflexo no *self*

O enquadramento teórico sobre a corrente do Interaccionismo Simbólico, explicitada no Capítulo 3 da presente dissertação, é relevante para a compreensão do potencial de transformação do *self* nas experiências em programas de Turismo de Voluntariado. Esta relevância deve-se às interacções sociais profundas dos turistas voluntários com a comunidade anfitriã, o ambiente natural e os outros turistas, que contribuem para uma viagem de auto-descoberta e auto-conhecimento.

Esta experiência mostra também trazer alguns benefícios aos voluntários, tais como, divertimento, satisfação, auto-confiança, diálogo intercultural, o desenvolvimento de novas capacidades, criação de redes sociais e um maior interesse na justiça social e ambiental (LEPP, 2008: 86). Pensa-se que a interacção tida no decorrer da experiência contribui para a produção destes mesmos benefícios, visto que o Turismo de Voluntariado providencia oportunidades para o crescimento e desenvolvimento do turista voluntário.

Com o intuito de compreender como as interacções dos aventureiros solidários durante a Missão “Aventura Solidária” se relacionam com as modificações ocorridas no projecto do *self*, bem como, compreender a influência das expectativas e motivações nessas mesmas interacções, foi utilizada uma série de quinze perguntas abertas²², que procuram inquirir sobre a participação na “Aventura Solidária”, procurando saber o tipo de actividades, interacções e desafios e questões sobre os impactos e benefícios da experiência dos turistas voluntários.

Tendo em consideração o referido no Capítulo 4.3, o turista voluntário aprende e interage com as pessoas e a cultura do local onde vivem, tornando o meio ambiente cada vez mais familiar e absorvendo, integrando e adaptando os elementos pertencentes a este meio ambiente. Esta aprendizagem e integração ocorrem através da interacção.

Os voluntários da AMI viveram e interagiram com a comunidade durante oito dias, período em que participaram em actividades de voluntariado, em actividades culturais e em visitas turísticas.

²² Ver CD de Anexos: Guião de Entrevista - Parte III (Dimensões Participação na “Aventura Solidária” e Impactos)



«(...) fomos visitar uma aldeia lá ao pé. Onde tava lá sepultado um chefe religioso local que eles veneram muito (...) Sem grande interesse, era uma aldeia igual aquela, o caminho é que era lindo de morrer. Giríssimo. E depois mesmo turismo (...) fomos ao Lago Rose e à Ilha de Goret.» [AMI 1]

«(...) era de manhã trabalhávamos e à tarde faziam-nos, ou nós fazíamos visitas. Portanto, fizemos visitas a alguns locais. Locais que podiam ser também ou instituições que a AMI ajudava, centros de saúde, etc., ou, então, visitas mais turísticas, visitas dum museu, ou duma ilha. Visitámos a Ilha Goret. Ou então tínhamos os espectáculos que eram feitos pela população local, as lutas lampra, as danças, etc.» [AMI 2]

«Depois fomos visitar (...) o objectivo das missões anteriores. Fomos visitar a maternidade (...) parte daquele dinheiro, que foi a nossa contribuição para essa missão, foi utilizado na pintura da casa, na, na, na conclusão daquela casa, foi em material, em alguma material escolar, foi num computador(...) Fomos visitar o centro de costura, que eu achei muita graça. Porque foi uma das actividades anteriores, foi criarem um centro de costura.» [AMI 8]

«Por exemplo, esse espectáculo de danças (...) É a alegria, a alegria. A alegria daquele povo é realmente a imagem que melhor fica. (...) há um gosto de viver. Talvez seja um bocado isso, não é. E há alegria. E aquela dança dum vitalidade. Nunca, nunca, nunca perca uma oportunidade de ver isso. Chama-se Lam, a dança. É uma coisa energética. (...)» [AMI 8]

«Tivemos, quase todos os dias tínhamos ou folclore, ou nessa base. As lutas também é folclore. Umas visitas ao mercado. E depois tivemos, nos dois últimos dias, na zona do Lago Rose, onde terminava o Paris-Dakar. Visita e pronto foi isso. (...) Essa foi mesmo a parte turística (...)» [AMI 10]

No discurso dos aventureiros entrevistados, é clara a referência à interacção com os locais durante as actividades de voluntariado e a participação em actividades culturais, havendo uma desvalorização das visitas turísticas, em detrimento das anteriores. Pensa-se que a razão desta desvalorização parte da maior facilidade em interagir com a comunidade nas actividades de voluntariado e culturais, do que nas visitas turísticas. Consideram a parte não turística da viagem mais rica e especial, tendo como ponto de valorização a interacção com a comunidade. Alguns aventureiros solidários referiram ainda que nas actividades turísticas a interacção era menor devido a serem considerados turistas, situação oposta nas actividades de voluntariado e nas actividades culturais no seio da aldeia, pela imagem do trabalho da AMI.

«E no turismo é a tal história, quer dizer, fomos para um hotel normal e foi uma interacção, quer dizer interagimos normalmente (...) como sendo turistas..» [AMI 1]

«A realidade, pura e dura, é muito mais bonita do que a realidade turística, não achei assim nada de especial as partes turísticas(...)» [AMI 1]



«Em trabalho voluntário, e eles, portanto, sabiam perfeitamente o que é que nós estávamos ali a fazer. Já conheciam a AMI, já conheciam, portanto, já tinham contactado com várias, portanto, com duas missões anteriores, pelo menos, e com, portanto, com mais pessoas ligadas à instituição, é completamente diferente o relacionamento do que por exemplo irmos para uma zona turística, onde estamos ali simplesmente como turistas. (...)» [AMI 3]

«Do Senegal, portanto, conheci uma realidade, que eu acho, que muito dificilmente, se voltasse ao Senegal, teria hipótese de me infiltrar numa aldeia e participar naquelas actividades e na vida quotidiana daquelas pessoas da mesma forma que foi na missão» [AMI 3]

«Bom, não há exactamente, assim um, quer dizer, a pessoa tá ali, tá a vê-los e nós estamos a ser vistos também, não é. Nós também estamos ali como objectos de observação, não é. Onde é que a interacção é espontânea e muito natural, é com as crianças. Porque as crianças não têm o pavor do turista, não é. Os brancos não os intimidam. E vêm até nós, e ficam ao colo se for preciso, se a gente deixar aqui a bocado tão ao colo. (...)» [AMI 8]

«Voluntariado, naturalmente (...), eles almoçavam connosco, jantavam connosco, tomava o pequeno-almoço. Depois na aldeia também estávamos sempre todos juntos. O chefe da pintura era senegalês, aliás já me escreveu, já lhe escrevi. (...) Eles estavam connosco, nós estávamos com eles. Pronto, era um grupo de gente de repente amiga, que tava ali a fazer o mesmo trabalho. (...) Pois. Depois na parte de Dakar e do Lago Rose. Eles estão habituados ao turismo, portanto aí somos mais um. Não, não achei que fosse tanto na base da curiosidade. Não senti isso. » [AMI 10]

«Ai durante as actividades de voluntariado (...) quem se dirigia a nós eram as crianças. Pronto, assim aos rebanhos. Eles apareciam vindos não sei de donde, todos iguais (...)» [AMI 11]

A interacção com a comunidade torna-se mais próxima, havendo mesmo uma integração dos voluntários na vida quotidiana dos locais, onde estes chegaram mesmo a referir um sentimento de pertença e integração na comunidade. A imagem da comunidade, baseada em imagens da organização promotora, passa agora a ter uma face visível, criada através da interacção com a própria comunidade.

« Nós lá vivemos com eles, vivemos ao lado deles. Eles entram na nossa casa, saiem da nossa casa, etc. (...) Aquilo é uma aldeia pequenina, quer dizer, nós vamos pa rua e tamos com eles todos à nossa volta, a perguntarem-nos coisas. Quer dizer, nós somos a atracção local. Havia pessoas que nunca tinham visto brancos na vida, né. (...) Portanto, nós ali interagimos com as pessoas, e falamos com elas. [AMI 1]



«Pois, como lhe disse achei que eram umas pessoas (...) Como as pessoas que fizeram tudo e mais alguma coisa pa que nós não, nunca nos sentíssemos como estrangeiros. » [AMI 1]

«Da comunidade vim com a ideia de uma população, lá está, em estado puro, que não tem maldades, generosa, simples.» [AMI 2]

«É assim, as experiências foram todas boas. Assim a melhor experiência que eu tive foi quando peguei naquele bebé, que eu nunca tinha pegado num bebé acabado de nascer. E foi assim aquela coisa, aquele formigueiro aqui assim no estômago. Porque para mim foi uma coisa super emocionante ter pegado num bebé acabado de nascer (...)» [AMI 6]

«Ai completamente, completamente. Por toda a gente. Não só pelas pessoas que foram daqui, como pela própria comunidade lá. E, mesmo na casa onde nós estávamos, as empregadas, todos, todos eram.. todos completamente. Ai, senti-me, senti-me quase em casa, como se (...) aquelas pessoas fossem da minha família. É engraçado como é que numa semana, uma pessoa pode ficar (...)» [AMI 10]

A referência à interacção com os outros voluntários é, também, uma constante no discurso dos aventureiros solidários. A partilha de interesses e objectivos comuns e o facto de serem colocados em realidades diferentes, aproximam-os, criando um espaço de partilha e de troca de experiências.

«Bons momentos foram o convívio entre os voluntários, que eu acho que era um grupo heterogéneo ao máximo. Mas, todos nos demos muito bem. E interagíamos (...) Isso são tudo momentos muito agradáveis e de grande riqueza humana. (...)» [AMI 4]

«Mas, é as pessoas interessantes que nós conhecemos. E nem são os locais. (...)estou-me a referir-me mesmo às pessoas, aos voluntários. Isto é curioso, não é. (...) eu vou para um país, e depois é as pessoas bonitas, por dentro, que nós conhecemos e temos o prazer de conhecer nestas, nestas aventuras. (...) Portanto, é uma mais-valia para nós. É conhecermos pessoas, mesmo muito, muito, muito bonitas.» [AMI 7]

«A mais positiva foi (...) a harmonia daquele grupo, não é. Porque eram pessoas muito, muito díspares e (...) não houve o mínimo problema, o mínimo frisson. Esse é digamos, dentro do grupo.» [AMI 8]

« (...) A ideia de ir num grupo, portanto, de alguma forma protegida, não é, porque eu já tinha ido uma vez de férias sozinha. (...) Quer nos déssemos bem ou não, obrigatoriamente teríamos que tar juntos durante aquela semana, portanto sentia-me de alguma forma protegida. [risos] Mal havia de...mal seria se eu não encontrasse alguém com quem falar um bocadinho. E, pronto, e não tive dúvidas.» [AMI 11]

O confronto com a realidade e a interacção constante com a comunidade local e os outros voluntários, cria espaço para uma interpretação das dinâmicas sociais, de forma activa



e contínua, o que permite uma reavaliação das imagens que basearam as expectativas, aquando a partida para a viagem, nomeadamente no que toca à imagem do Turismo de Voluntariado, conceito que era, como já fora anteriormente referido, desconhecido entre a maioria dos voluntários.

«Como lhe disse, o trabalho, o turismo de voluntariado a mim (...) não tinha muita segurança na credibilidade das organizações que promoviam esse tipo de coisas(...). Mas, eu percebi, que de facto, se for feito por organizações credíveis e com pés e cabeça é uma coisa que tem imenso futuro» [AMI 1]

«Superou francamente. Acredito que pode funcionar bem. Pelo menos tive essa experiência(...)» [AMI 5]

«(...) este conceito do Turismo Voluntário é muito interessante, mas eu por mim falo, acho que podíamos dar mais. Podíamos mesmo trabalhar mais. Provavelmente o (...) objectivo, se calhar, é mesmo, dá cá o donativo para nós construirmos micro-projectos. Mas, eles podiam usar mais da nossa mão-de-obra.» [AMI 7]

«Acho que é óptimo promover isso. (...) As pessoas não só se sentem úteis e se sentem que mudaram qualquer coisinha. Como vêem que o seu dinheiro teve um fim específico (...) Para nós também é bom, conhecemos outras pessoas, vimos outras maneiras de viver (...)» [AMI 9]

Verifica-se, também, no discurso dos aventureiros solidários que existe uma forte referência à AMI, com o intuito de reforçar a sua imagem positiva, valorizando o seu trabalho no terreno e enfatizando a sua credibilidade.

«Portanto, é confirmar a ideia de uma instituição sólida, muito forte. Com uma capacidade tremenda de trabalho, de coordenação, de logística (...) confirmei tudo aquilo que eu achava já da AMI» [AMI 3]

«(...) Correu. 5 estrelas. Também, nestas missões nós vamos, como é que eu hei de dizer, vamos muito bem orientadinhos, não é. Eles fazem questão de dizer, e eu concordo inteiramente, nós lá estamos a representar uma instituição, a AMI, Portugal, e não é para fazerem aquilo que querem e vos apetece. Porque nós não estamos lá a título individual. Estamos lá como parte dum, neste caso dum instituição, dum projecto, não é.» [AMI 7]

«Acho que é uma óptima instituição, e que realmente tenta fazer milagres com muito pouco. E que até tem conseguido, apesar de tudo (...) Conseguem ser empreendedores. Estão sempre um bocadinho à frente e a tentar novas soluções. Isso fiquei muito bem impressionada.» [AMI 9]



«Foi uma belíssima imagem, que é uma família. Acima de tudo uma família. Que com pequenos passos mantêm mega-ideias, mega-projectos, percebe que estas pessoas, porque muitos anos a viver nestas situações dramáticas, muitas vezes, e de carência. E acho que têm a noção perfeita do que é que as pessoas precisam. E que não precisam de grandes projectos, (...)» [AMI 10]

No que toca à imagem da comunidade local, apesar de manter as características de pobreza anteriores, os aventureiros solidários acrescentaram a imagem positiva de bom acolhimento e ser um povo alegre, apesar das suas dificuldades. Esta situação parece mudar o paradigma de pobreza inicial, caracterizada pela tristeza e miséria, dando-lhe uma face de maior dignidade e resiliência perante as dificuldades.

«Lá está, portanto, eu fui ver e fui confrontada com uma ideia que eu não tinha. Que é ver aquelas pessoas felizes. São pessoas que estão nas suas vidas, nas suas casas, com os seus problemas, mas de uma forma perfeitamente, isso para mim foi um bocadinho (...) leve» [AMI 3]

«Fiquei com a ideia que é um povo muito bonito. E muito digno, com uma postura.. (...) Não são uns pobres diminuídos, são uns pobres com muita dignidade.» [AMI 8]

«Na altura não esperei nada, mas depois percebi que ia ser logo bom, porque disseram-nos logo aqui que eles eram muito simpáticos, muito abertos, muito... que gostavam muito de contactar as pessoas. Tinham muita vontade de aprender e de falar connosco, e de saber como é que era e como é que não era, e de contar a deles. (...)» [AMI 9]

«Que são pessoas, apesar da falta de condições, são pessoas que têm uma grande alegria, têm.. vivem de forma muito alegre. E que, e acho que talvez isso (...) permite-lhes levar a vida como.. Para quem teve uma experiência em que as pessoas tinham grandes carências mas, alguém que os ajude. Nós estamos aqui, precisamos, somos uns coitadinhos. Este povo de Reumau não achei nada disso. Achei que nós é que temos de fazer a nossa vida (...) São muito benvindas as ajudas, mas é, é a nossa terra temos (...) são esforçados. E são esforçados, e não são miseráveis, como alguns gostam de ser, porque é muito mais fácil, porque assim alguém lhes ajudam. Eles têm a noção que têm de construir a terra deles. » [AMI 10]

Ainda no que se refere ao confronto com as expectativas, também a imagem das condições de alojamento e estadia modificaram. A ideia inicial, baseada em imagens de missões de voluntariado internacional de emergência, ao ser confrontada com a realidade das condições da Aventura Solidária, surpreendem os aventureiros solidários pela diferença da imagem que tinham.

«Portanto, cheguei e parecia que távamos num palacete. Pronto, mas achei que era pior. Mais expectativas do que é que eu fiz. (...) Portanto lá tá, condições de higiene, alimentares, população (...) pinte um cenário, na minha cabeça, pior do aquilo que



encontrei. Seja na alimentação, seja nas condições, seja na higiene (...) Foi uma boa surpresa.» [AMI 2]

«Porque as tendas eram maravilhosas, havia casas de banho (...) havia umas tendas óptimas, todas montadas já pela AMI. Casas de banho boas (...) a comida era ótima, a comida era ótima, lá. Pois, a comida, por acaso, era muito boa.» [AMI 4]

«Quando vim para o Senegal, ok vamos para o acampamento da AMI. (...) Tanto que quando lá cheguei - O quê? Uma tenda para duas pessoas? Com dois quartos separados e tudo? Três casas de banho? Não. Três lavatórios? Duas casas de banho? Dois duches? Bem, isto é um luxo. Considerei mesmo, é um luxo. Porque eu estava.. ia mesmo mentalizada para encontrar coisas muito próximas às condições dos locais, não é. E os locais vivem mi-se-ra-vel-men-te, não é. Portanto, eu acho que o nosso acampamento, aquilo era um hotel de 5 estrelas.» [AMI 7]

«Quer dizer, houve ali um desafio, mas que para mim não foi desafio nenhum. Foi (...) uma falta de água, generalizada na aldeia, que a AMI, com a sua logística, que lhes deve ter dado muito trabalho e que lhes deve ter custado dinheiro extra, não é, nunca nos faltou exactamente com água. (...)» [AMI 8]

Reflexo dos processos adaptativos ao meio ambiente, patente nos discursos de alguns voluntários, está a questão das barreiras linguísticas, que começou por ser um obstáculo acabando por ser uma circunstância dentro da interacção. Os aventureiros solidários, apesar das dificuldades em interagir com a comunidade através da oralidade, acabavam por se expressar através de outros modos de comunicação não verbais, tais como os gestos e a expressão facial, ou comunicando com os profissionais da área de formação, sentindo-se deste modo mais próximos da comunidade. Estes processos adaptativos podem ser um reflexo do trabalho do *self* que integra os elementos do ambiente e adapta-se, definindo a sua realidade actual.

«(...) A interacção era mínima mas, o engraçado é que mesmo sendo uma interacção mínima, e mesmo eles não falando a nossa língua... Portanto, estando nós a trabalhar e estando um cidadão, ou andando eles por ali, sem falarmos, portanto só com (...) olhares e gestos, ou o que seja (...) ao fim de quatro manhãs a pintar (...) conseguimos ficar tão próximos da população. Nós estávamos muito próximos da população, e quase não falávamos, comunicávamos, mas não por palavras, não é, com eles» [AMI 2]

«O acolhimento foi por empatia, não foi nada verbal, (...) foi uma empatia brutal. Mas que eu acho que é de ser humano, para ser humano, não tem a ver com Senegal, nem tem a ver com eu ser portuguesa. Acho que foi uma coisa de ser humano para ser humano.» [AMI 2]



« (...) interagi quando os locais eram de saúde. Centros de saúde ou maternidade, porque os enfermeiros(...). Falavam um bocado de francês. Nos outros, com as pessoas nunca interagi. Porque elas não falavam(...)» [AMI 4]

«Muito bem, muito bem. Sem falar, claro, mas pronto, naquilo que é possível sentirmos, não é. E olharmos através da expressão. (...) Eles são pessoas muito afáveis, afáveis, acolhedores. (...) E sente-se que não é uma coisa artificial por estarem mandados a fazerem assim (...) A minha sensação é que eles não se sentiram minimamente ameaçados. Nós, não vamos lá, também, impingir nada. [AMI 4]

Um outro obstáculo da própria interacção com a comunidade são as diferenças culturais, que provocam atrito e estranheza nos aventureiros solidários, confrontando-os com uma realidade oposta à sua, permitindo uma reavaliação dos conceitos por si definidos e procurar estratégias para se adaptar à situação.

«Portanto, eram desafios constantes. (...) Portanto, o simples facto de tirar uma fotografia, por exemplo, tirar uma fotografia no meio duma feira em que as pessoas, muitas delas, portanto, não querem (...)» [AMI 3]

« A pior experiência, realmente, foi essa de ver as crianças ali quase que a debaterem-se por uma caneca de papa. Porque fez-me impressão, elas a tirarem com as mãos(...) É uma papa extremamente doce, portanto os miúdos adoram, não é» [AMI 10]

« A questão da circuncisão foi dura pra mim. (...) o mais forte foi em termos emocionais, a questão do, da circuncisão dos meninos. E do sofrimento que vi, pronto. E, depois eles não terem condições, por exemplo, aquilo estava tudo infectado e vi... (...)» [AMI 11]

Ao encontro da crença do Turismo de Voluntariado, enfatizado no Capítulo 4.3., de que ao viver em e aprender sobre outras culturas e pessoas, permite ao turista voluntário potenciar o trabalho no seu *self*, os aventureiros solidários relevaram nas suas entrevistas algumas mudanças pessoais e benefícios que parecem estar relacionados com as transformações do *self*, sendo que grande parte destas é relacionada com a interacção e aprendizagem com a comunidade anfitriã e organização promotora e os outros turistas voluntários.

A diferença de culturas, personalidades, vivências e condições, aliada à predisposição de adaptação e motivação de uma viagem, que potenciaram aos aventureiros solidários, a possibilidade de criar esta situação de trabalho sobre o *self* e de um enriquecimento pessoal. Estes apontam mesmo, algumas mudanças pessoais, na sua perspectiva de como vêem os problemas, uma desvalorização dos preconceitos, um sentimento de realização pessoal, uma maior consciência cívica, uma maior tolerância, a aquisição de novas competências pessoais, como a capacidade de adaptação ou mesmo o ultrapassar determinados desafios



«(...)você vai pa lá conhecer pessoas diferentes a viverem como elas vivem, não tá a ver aquilo passar na televisão. Portanto, é uma perspectiva completamente diferente. Portanto, isso enriquece imenso as pessoas. (...)» [AMI 1]

«(...)A pessoa fica mais rica. Tem uma perspectiva completamente diferente de tudo, os preconceitos. Eu acho que acaba por ver as coisas numa maneira completamente diferente (...)» [AMI 1]

«Como pessoa acho que consegui perceber melhor, no fundo(...) é vontade de ajudar, tudo bem, mas ficou mais claro pra mim.. (...) Fiquei com mais vontade, ainda, de ajudar, ou seja, porque afinal percebi que não vou mudar o Mundo, não vou. Mas a minha quota parte eu posso fazê-la, e afinal, ela existe.(...) Vim com uma ideia renovada, porque às vezes nós, como estamos neste comboio de trabalho-casa-trabalho-casa, às vezes não paramos pa pensar. (...)Veio-me ajudar a perceber isso, tento cada vez melhorar, mas de vez em quando dou por mim outra vez no comboio. O que me acontece é que mais facilmente saio. Saio e digo - Não, agora pára. E tenho de pensar noutra coisa qualquer. Mas é complicado, de facto. Precisávamos todos(...) Pressiona muito (...) Eu fico stressada com a pressão que se faz sobre nós. Eu, quando vim de lá, outra coisa que dizia era que, e continuo achar isso, quando nós nascemos devíamos trazer um voucher que dizia válido para ir a uma missão, porque todos nós devíamos ter a oportunidade, que eu acho que isto é uma oportunidade, de ver o que eu vi.» [AMI 2]

«E quando se sai da frase e passa a ser uma execução, uma acção, não é, a nossa satisfação, se é que se pode dizer satisfação, ou o sentimento que nós temos, que eu acho que é mais que satisfação, a seguir de executar e de fazer isso, é brutal. Não sei explicar, não é satisfação, isto é mais que satisfação, é nós sentirmos. é quase realizada, mas também não sei bem porquê. » [AMI 2]

«Mudou, portanto, faz-nos reflectir de certa forma, mas mudar, mudar, é difícil porque depois nós caímos no nosso dia-a-dia, na nossa rotina. (...) alertou-me, de facto, para a necessidade de concretizar, de as fazer, portanto.» [AMI 3]

«Aprendi a olhar para as outras pessoas, portanto, independentemente de serem senegaleses (...) ou de serem portuguesas, pronto, com as quais me relacionei. Aprendi, confirmei que de facto há espaço para toda a gente. Temos que, acima de tudo, olhar para as pessoas, conhecer, dar oportunidade de conhecer as pessoas e depois, portanto, ser aberto.» [AMI 3]

« (...) eu acho que aqueles nove dias no Senegal fizeram-me crescer como ser humano. Fizeram-me tar.. Eu hoje vejo, eu vejo muito pelo caso da minha sobrinha, que às vezes nós damos importância a determinadas coisas que para nós parecem-nos bens essenciais e que não são, não é. (...) E eu vi lá crianças que, meninos que com uma lata de Coca-Cola, opá, e furava aquilo ali com os dois paus, com dois paus e metia ali umas roldanas e umas coisas e aquilo era o carrinho deles. E eles viviam felizes (...)» [AMI 6]



«Acho que me tornei uma pessoa melhor. Mais, mais atenta. Relativizo. Portanto, acho que sou uma felizarda. Nós passamos a vida a lamentar, não tenho isto, não tenho aquele, não tenho aqueloutro. Mas, depois de vir dum país ou de uma aldeia como esta, onde não há nada, mas as pessoas até sorriem, e dançam, não é. Nós achamos que somos, de facto, o supra-sumo da coisa. E eu cada vez me desprendo mais das coisas. Eu não preciso. Não preciso, não preciso de ter para ser feliz. Preciso de ser. E isso devo a estas missões.» [AMI 7]

Apesar de muitos dos aventureiros solidários terem a noção que as mudanças não são profundas, acabam por ter uma perspectiva diferente da vida. Esta perspectiva pensa-se que relaciona-se de acordo com os fundamentos do Interacionismo Simbólico, dado que na interacção com a comunidade e os outros voluntários observa-se uma influência entre os sujeitos, alterando-se os seus quadros de referência e determinando o que fazem e retiram da experiência.

«Características muito profundas, não. Mas (...) uma pessoa que tem uma experiência destas, no fundo... tem fatalmente que passar a ter uma perspectiva diferente dos problemas» [AMI 1]

«(...) não estou a fazer assim um diagnóstico de grande mudança. Enriqueceu-me, foi mais uma experiência e pronto, e humanamente, e sob o ponto de vista de desenvolvimento pessoal, e da consciência e tudo isso, com certeza que contribuiu. Mas uma mudança, mudança não. Mas, também, tem que ver que eu não fui para lá com vinte anos, não é. Já fui com uma grande experiência de vida.(...)» [AMI 4]

«Relativamente igual, acho que não foi life changing. (...) O que eu penso ter mudado em mim mesmo é haver maior tolerância, ou respeito por pessoas que só têm essa intervenção pontual, que queiram ir conhecer. De forma mais descomprometidas, mas também podem dar um contributo giro.» [AMI 5]

«E vim, por exemplo, noto que agora, foi mais na altura... e isso, realmente disseram - Ah, tu depois quando vieres vais ver que na altura tu vens duma maneira e depois, aos poucos, vais voltar outra vez ao que era. Sim, realmente já não sou tanto, mas por exemplo, eu tinha muito a mania de, por exemplo, era capaz de tar a fazer qualquer coisa na cozinha e com a torneira aberta, e ia fazer qualquer coisa, e não fechava a torneira. (...)» [AMI 6]

«Não sei. Realmente acho que ganhei eu mais do que eles. (...) Foi, foi mais uma mudança interior. Foi mais ver como é que uma coisa pequena pode fazer mesmo... É aqueles clichés, mas é a verdade. Uma pessoa sente mesmo (...)» [AMI 9]

«Nesse momento eu precisava sentir que, que a minha vida tinha algum sentido e nesse momento senti. Ajudou-me, tava numa fase cinzenta e passou. (...) Ganhei o acreditar



um bocadinho mais, que afinal é possível ajudar os outros, sem interesses fundamentalistas, sem (...). [AMI 10]

Os benefícios apontados pelos aventureiros solidários, não revelam somente benefícios pessoais mas também benefícios para a própria comunidade, sendo estes benefícios, também uma mais-valia e factor motivacional para a participação neste tipo de programas.

«É assim, o que eu acho que é mais importante é a nossa contribuição monetária. Porque o trabalho no fundo é para nós nos irmos integrar na comunidade, porque a nossa contribuição é que é importante para equipar o que eles precisam, os hospitais, as escolas, etc. (...) o que eu acho que é importante é a nossa contribuição monetária para os micro-projectos que eles tão lá a fazer. Isso é que é importante.» [AMI 1]

«Mais-valia. Eu acho que toda a gente tem a ganhar. Porque quem está disponível para participar numa missão Aventura Solidária, portanto, para já é uma pessoa que gosta de viajar, não é (...) Vai investir, tá bem que são um bocadinho mais caras, (...). E por outro lado, tem a certeza que o seu donativo, que a sua participação é canalizada numa forma correcta em 100%» [AMI 3]

«Porque eu sempre dizia, porque eu adoro viajar, e que não me importava nada de viajar e de fazer mais qualquer coisa. (...) mas, viajar e ao mesmo tempo contribuir numa forma tão directa e numa forma tão sentida, como eu senti aquela experiência, para mim foi espectacular. Portanto, foi assim, uma realização, a sério, muito boa.» [AMI 3]

«Vamos contribuir com eles, e com a ONG local, para fazer coisas com eles. Mas contribuir pó desenvolvimento. Mas é um contributo. Porque as casas de raiz foram construídas por eles, com a tal Aprosor, não é. E a AMI depois vem contribuir para o acabamento das ditas casas. Seja costura, seja centro de saúde, seja o que for. Portanto, há ali um intercâmbio muito interessante, muito interessante.» [AMI 4]

«Pode conjugar-se o fazer-se algo com o desfrutar dum bom tempo de férias, também. Sem criar constrangimentos de estar num país em que se podia estar fazer mais e estar a aproveitar para outras coisas.» [AMI 5]

«Eu acho que contribui para uma melhoria daquela aldeia, não é. Das qualidades de vida daquelas mulheres, das crianças. O facto de eu tar ali a pintar aquelas paredes e ter andado a limpar, para mim não me custou nada, e aquilo para eles foi super importante, não é. Foi super importante que aquele centro esteja em funcionamento.» [AMI 6]

«(...) este conceito do Turismo Voluntário é muito interessante, mas eu por mim falo, acho que podíamos dar mais. Podíamos mesmo trabalhar mais. Provavelmente o (...) objectivo, se calhar, é mesmo, dá cá o donativo para nós construirmos micro-projectos (...)» [AMI 7]



«(...) Achei mais que aquilo era um, pronto, fazíamos uma ajudinha, mas era mais porque, nós como tamos a dar o dinheiro, no fundo, aquela contribuição que nós dávamos era o que era para ajudar. E, o nós irmos pintar, para esse era mais simbólico, mais para nós termos aquela ideia que realmente iríamos ajudar. Mas, depois de ver as caras das pessoas, a reacção das pessoas locais, percebi que para eles foi.. muito importante.» [AMI 9]

Os aventureiros solidários foram ainda questionados sobre a sua melhor experiência e para fazerem um balanço sobre a mesma. A maioria das respostas recaiu sobre a interacção com a comunidade local e a sua viagem na cultura e quotidiano da mesma, sendo que o balanço que todos fazem da experiência é positivo e que esta contribui para um maior enriquecimento pessoal.

«A melhor experiência foi a interacção com a comunidade local (...)E, isso é a melhor experiência, é você conhecer as pessoas memo como elas são, a viverem como elas vivem. E pessoas a trabalharem com eles, a ganharem miseravelmente (...)E depois o feedback das pessoas é muito positivo, eles tão receptivos à ajuda e tão reconhecidos. É engraçadíssimo. São fantásticos.» [AMI 1]

«(...) A sensação que eu tive nesta viagem e o que trouxe foi que vi, portanto, isto é o que eu acho que vi, se vi ou não, não sei, para mim eu vi, um ser puro no estado natural. Isto é o que eu acho que vi. Ou seja, aquelas pessoas não têm, e por isso é que eu há pouco tava a falar da comunicação oral, portanto que quase não havia, as pessoas não falavam, não é, verbal, quero eu dizer. Quase não se falava. E, só por olhares e gestos, nós ficámos afeiçoados e apegados a uma população(...) Porque no fundo eu sou um ser humano e os outros são seres humanos e existem ligações, e portanto houve uma grande afinidade, e uma grande empatia, não sei como é que se chama, não faço ideia. A sensação que eu tive é que vi um ser igual a mim, em estado puro. (...) Experiência única.» [AMI 2]

«O que eu vou recordar é os sorrisos, não é. É o aquele ânsia daquele contacto, de me quererem dar a mão. De eu me poder aproximar. Daquele contacto físico, não é, que eu.. É o que eu vou mais recordar, assim, por exemplo, quando eu agora penso, neste momento, no Senegal, e penso em Reumau, é nas crianças a rir, a sorrirem para nós. É para mim é o que eu levo, assim mais, que eu guardo de mais importante.» [AMI 6]

«A melhor experiência é sempre o contacto com os locais. Sempre o contacto com os locais. E saber como é que eles vivem. Isso é fantástico.» [AMI 7]

«(...)Outro aspecto muito positivo foi realmente a ligação com as crianças, não é. A espontaneidade com que aquelas crianças vinham até nós, não é. Esse foi o aspecto positivo (...)» [AMI 8]



É importante também salientar, que se observou no discurso dos aventureiros AMI 4, AMI 5, AMI 8 e AMI 10, quer no seu conteúdo, quer na forma como se expressaram, que o impacto desta experiência foi menor, comparativamente com os restantes entrevistados. Esta observação parece relacionar-se com alguns factores específicos a cada indivíduo. Para a AMI 4 e AMI 8, prende-se com o facto de já terem uma idade mais avançada, e por conseguinte, uma experiência de vida mais diversa que os restantes aventureiros, sendo que na AMI 8 a actividade profissional, como hospedeira de bordo, também contribui para esta situação, dado que lhe permitiu conhecer realidades diferentes e desenvolver as suas capacidades adaptativas. Relativamente ao AMI 5, a sua participação numa experiência de voluntariado internacional, de maior duração, parece colocar a Missão “Aventura Solidária” num segundo plano, considerando-a uma experiência interessante e mais leve, e uma ideia empreendedora, no entanto, não a considera «*lifechanging*». Por fim, a AMI 10, por ter trabalhado em contexto internacional, em Timor, ao serviço das Nações Unidas, acabou por retirar algum entusiasmo, por considerar a experiência em estudo menos intensa.

«(...) não estou a fazer assim um diagnóstico de grande mudança. (...) Mas, também, tem que ver que eu não fui para lá com vinte anos, não é. Já fui com uma grande experiência de vida.(...)» [AMI 4]

«Relativamente igual, acho que não foi life changing. (...) De forma mais descomprometidas, mas também podem dar um contributo giro.» [AMI 5]

«Acho que é uma boa ideia. (...) Tudo o que seja motivar as pessoas para consciencializarem que há um mundo que pode precisar de ajuda e que essa ajudar pode passar pela nossa ajuda, já é muito bom. Agora, não tenho experiência, como eu lhe disse à bocadinha, estava à espera que me fosse pedido mais coisas, mais trabalho, mais, mais.. Mas, realmente, pronto, eles fazem, fazem um programa do seu turismo, não é, e é positivo, mas não sei. Estava à espera que me fosse pedido mais, mais, mais trabalho.» [AMI 8]

«Como tinha tido aquela experiência de Timor, que foram 6 meses, e que foi mais intensa. Pois. Eu acho que aí é que foi a grande mudança (...) Portanto, nesses 6 dias eu acho que não, não mudei especialmente. Agora, não mudei especialmente, porque tinha esta experiência anterior, porque me parece que algumas das pessoas que foram, que mudaram, foi a primeira vez que fizeram uma coisa destas. Estiveram em condições difíceis.» [AMI 10]



5.3. A Global Volunteers

5.3.1. A Global Volunteers e as Férias Voluntárias²³ em Portugal (Beja)²⁴

A Global Volunteers é uma ONG norte-americana privada, apartidária e sem fins lucrativos, que desenvolve programas de voluntariado de curta duração, em projectos de desenvolvimento humano e económico, em parceria com comunidades locais em todo o Mundo.

A organização, fundada em 1984, altura em que surgiu o termo de “férias voluntárias”, onde a Global Volunteers foi pioneira nos projectos de voluntariado internacional de ensino. Hoje em dia, mobilizam, anualmente, mais de 2.500 voluntários, nos projectos de trabalho, e dão assistência a mais de 100 comunidades locais, em 19 países, nos cinco continentes, através do serviço voluntário, do financiamento directo a projectos e no apadrinhamento de crianças.

Estes projectos de trabalho proporcionam ao turista voluntário experienciar a retribuição à sociedade e sentimentos de altruísmo, promover a paz e ajudar a erradicar o racismo, aprender através do contacto directo com a pobreza, contribuir para o desenvolvimento local, partilhar sentimentos e experiências com os outros voluntários, aplicar as competências e aptidões num contexto diferente e experienciar uma cultura estrangeira, como um “não-turista”²⁵.

Esta organização tem várias áreas de actuação, entre as quais: cuidados a crianças em risco; pintar, construir e reparar edifícios; providenciar serviços de cuidados de saúde; trabalho com bebés e recém-nascidos; trabalho com crianças; trabalho com adolescentes e adultos; trabalho com idosos; apadrinhamento; donativos e o ensino de inglês de conversação, e é este o âmbito do projecto de trabalho em Portugal, na cidade de Beja.

O projecto de trabalho em Portugal, situado na cidade de Beja, tem como objectivo principal o ensino do inglês de conversação a crianças e adultos. Este objectivo surgiu da crescente importância da língua inglesa em toda a Europa, nomeadamente em Portugal, bem como, as poucas oportunidades que as populações têm em aprenderem o idioma através do contacto com indivíduos, cuja língua materna é o inglês, em localidades não turísticas do país, como é o caso da cidade de Beja.

O trabalho voluntário decorre nas escolas secundárias e básicas, bem como na Universidade Sénior, com adultos reformados, com o objectivo de providenciar uma educação e enriquecer as vidas dos membros seniores da comunidade.

O projecto consiste numa estadia de duas semanas. Durante os dias de semana, é feito o trabalho voluntário nas escolas, consoante o horário escolar disponível e proposto, realizando nas restantes horas e nos fins-de-semana, actividades turísticas, tais como, visitas a localidades de interesse cultural. A constituição do grupo é de 10 a 15 voluntários, com a presença dum “líder de equipa”²⁶, cuja função é assegurar o bem-estar do grupo, fazer a ponte entre a

²³ O termo utilizado pela *Global Volunteers* é “Volunteer Vacation”

²⁴ Informação retirado do site da *Global Volunteers*: <http://www.globalvolunteers.org>

²⁵ O termo utilizado pela *Global Volunteers* é “non-tourist”

²⁶ O termo utilizado pela *Global Volunteers* é “team leader”

instituição, a comunidade local e o grupo e dirigir as reuniões, que se realizam diariamente, a fim de efectuar um balanço do dia, das actividades a desenvolver e aferir questões relacionadas com o bem-estar dos turistas voluntários.



Imagem 2: 5º Grupo da Global Volunteers em Beja - 3 a 13 de Março de 2009
(tirada a 7 de Março de 2009)



5.3.2. Caracterização sócio-demográfica dos *global volunteers*

Tal como foi elaborado para os Aventureiros Solidários, o quadro que se segue permite fazer uma caracterização e ter uma perspectiva da experiência em Voluntariado e da sua experiência em outros programas de Turismo de Voluntariado dos 11 voluntários da Global Volunteers entrevistados, a partir dos dados recolhidos²⁷ no questionário²⁸ precedente à entrevista, bem como, os dados fornecidos pela Global Volunteers e a Câmara Municipal de Beja.

Voluntário	Sexo	Idade	Nacionalidade	Profissão/ Ocupação	Habilitações Escolares	Missão em que participou	Experiência em Voluntariado	Experiência em Turismo de Voluntariado
GV 1	Feminino	71	Norte- americana	Educadora/ Reformada	M.S. +60	5º Grupo do Programa Portugal	Voluntária: nos escoteiros, num teatro local; na leitura a cegos de literatura e jornais; na paróquia; ena <i>Meals on Wheels</i> (apoio a deficientes)	Participação com <i>People to People</i> na África do Sul (Ensino do Inglês a Professores); Participação pela Global Volunteers na Itália, México, Portugal e Polónia (ensino de Inglês; esteve 5 vezes na Polónia) e na Costa Rica (Manutenção de um armazém)
GV 2	Masculino	72	Norte- americana	Publicidade/ Reformado	MBA	5º Grupo do Programa Portugal	Voluntário: 15 trabalhos como voluntário na Nações Unidas; e na <i>First Aid Squad</i>	Participação pela Global Volunteers em 10 missões em 10 diferentes países; Participação na <i>Earth Watch</i> em 20 projectos em 20 diferentes países

²⁷ O uso da sigla GV (referente aos turistas voluntários da *Global Volunteers* entrevistados) e o número servem apenas para salvaguardar o anonimato e confidencialidade dos entrevistados

²⁸ Ver CD de Anexos: Guião de Entrevista



GV 3	Feminino	78	Norte-americana	Enfermeira/ Reformada	Licenciada em Enfermagem	5º Grupo do Programa Portugal	Voluntária: na paróquia local; numa comissão de conservação da natureza; e na comunidade local	Participação em 16 projectos na Global Volunteers e na <i>Oceanic Expeditions</i>
GV 4	Feminino	64	Norte-americana	Professora de Língua Inglesa/ Reformada	M.S. +60	5º Grupo do Programa Portugal	Voluntária: na igreja; numa associação juvenil como tesoureira; professora voluntária (no tempo dos movimentos civis; na universidade; e num projecto no Mississípi)	Participação em 4 missões pela Global Volunteers no México, Costa Rica e Portugal (Ensino)
GV 5	Feminino	73	Norte-americana	Professora de Educação Física/ Reformada/ Treinadora	Education Doctor	5º Grupo do Programa Portugal	Voluntariado Informal	Participação em 5 missões pela Global Volunteers na Polónia, Tanzânia, Itália, Portugal (Ensino) e Peru (orfanato)
GV 6	Feminino	77	Norte-americana	Professora/ Reformada/ Professora (<i>part-time</i>)	Mestrado	5º Grupo do Programa Portugal	Não tem experiência em voluntariado	Participação em 2 missões pela Global Volunteers na Grécia e Portugal (Ensino)
GV 7	Feminino	74	Norte-americana	Professora/ Reformada	Mestrado	5º Grupo do Programa Portugal	Voluntária na biblioteca local	Participação em 6 missões pela Global Volunteers e 15 na <i>Earth Watch</i> (escavações arqueológicas e



								estudos sobre as florestas)
GV 8	Feminino	67	Norte-americana	Psicóloga/ Reformada	Mestrado Equivalente	5º Grupo GV do Programa Portugal	Voluntária com famílias desalojadas	Participação em 2 missões pela Global Volunteers na Itália e em Portugal (Ensino)
GV 9	Feminino	73	Norte-americana	Reformada/ Proprietária de Residencial	Ensino Secundário	5º Grupo do Programa Portugal	Voluntária em organizações religiosas e organizações femininas	Participação em 5 missões pela Global Volunteers na Polónia, Itália, Peru, África e Portugal (Ensino)
GV 10	Feminino	41	Norte-americana	Massoterapeuta	Licenciatura	5º Grupo do Programa Portugal	Voluntária na Comissão da Massoterapia e Acreditação; na Associação Americana de Massoterapia; e numa Abrigo de Mulheres	Participação em 1 missão pela Global Volunteers em Portugal (Ensino)
GV 11	Masculino	61	Norte-americana	Proprietário de negócio	MBA	5º Grupo do Programa Portugal	Voluntário nos <i>Literacy Volunteers</i> (ensino de inglês a imigrantes)	Participação em 3 missões pela Global Volunteers na Costa Rica (Ecoturismo) Grécia e Portugal (Ensino)

Tabela 3: Caracterização sócio-demográfica dos *global volunteers*



5.3.3. Perfil motivacional dos *Global Volunteers*

Para determinar os perfis motivacionais dos Turistas Voluntários, foi usada uma série de nove perguntas abertas²⁹, abrangendo as dimensões da experiência como voluntário e as motivações, para compreender as razões que os levaram a participar nos projectos de Turismo de Voluntariado e a optar por se voluntariar nas férias em oposição à escolha de fazer férias, de modo tradicional, ou a embarcar num projecto de voluntariado.

As motivações para o trabalho voluntário dos *global volunteers* foram diversas, no caso dos ocorreu a mesma situação. Podemos apontar como principais motivações para o trabalho voluntário do discurso dos entrevistados as seguintes: satisfação pessoal; ajudar os outros; e o sentimento de retribuição.

«Eu escolhi voluntariar o meu tempo porque acredito que isso ajuda a melhor as pessoas e eu escolhi trabalhar com e comigo. Eu vejo que melhoro sempre eu próprio.» [GV 1]

«É uma sensação maravilhosa ajudar outras pessoas quando elas precisam de ajuda. Quando eu enfrentei a reforma, uma das questões que eu tive de fazer era - O que eu vou fazer com todo o meu tempo? (...) Bem, eu tornei-me no que é conhecido como um voluntário profissional. (...) Eu reformei-me, eu precisava de coisas para preencher o meu dia, e voluntariar-me ajuda a satisfazer isso.» [GV 2]

« (...) Alguém tem de o fazer. Eu gosto de pessoas, estar com pessoas e é uma boa maneira de conhecer pessoas. E eu gosto de ajudar as pessoas a sentirem-se melhor com elas e com o mundo. (...) Claro, eu sinto-me orgulhosa e feliz em ter feito a vida um pouco melhor para eles.» [GV 4]

«Se eu vir alguma coisas que precisa de ser feita, ou eu sinto que posso contribuir, então eu sinto uma obrigação em participar de alguma forma e eu fiz isso numa variedade de funções, sabe. (...)» [GV 5]

«Sinto que sou muito sortuda, quero dizer, foi-me dado tanto e a minha vida é tão fácil, a sério, e não me parece certo não dar alguma coisa de volta. (...) E, portanto, sabe muito bem.» [GV 8]

«Porque penso que é tão recompensador. É muito recompensador. Quando termina você sente-se realizada.. Satisfação pessoal. Satisfação pessoal.» [Tradução livre] [GV 9]

«(...) Os meus pais eram voluntários em diferentes projectos. Os membros da minha família eram todos voluntários em diferentes projectos. Por isso aprendi a voluntariar-me. (...)» [GV 10]

²⁹ Ver CD de Anexos: Guião de Entrevista - Parte II e Parte III (Dimensão Motivações)



«(...) *Eu considero-me sortudo, porque eu fui relativamente bem sucedido no mundo dos negócios. E eu continuo a ter uma saúde muito boa. Portanto, eu queria partilhar as minhas bênçãos com outras pessoas menos afortunadas.*» [GV 11]

A principal motivação apontada por quatro dos turistas voluntários entrevistados foi a satisfação pessoal, o que remete para uma maior predisposição numa visão hedonista do trabalho voluntário.

Quatro voluntários da *Global Volunteers* vão ao encontro da teoria de Dolnicar e Randle ao combinarem motivações centradas em si próprios com motivações centradas nos outros. Nos extremos opostos contam-se dois turistas voluntários com motivações centradas em si próprio e dois com motivações centradas nos outros, o que indica que cada vez mais as motivações para o trabalho voluntário ocupam uma posição intermédia, deixando de existir um motivo dominante, mas sim vários motivos complementares entre si. É ainda de referir que, três dos turistas voluntários não apontaram motivações ligadas à prática do trabalho voluntário. No entanto, todos eles praticam Turismo de Voluntariado, como forma de voluntariado, expressando apenas as motivações que levaram à prática deste, o que não invalida terem experiência em trabalho voluntário na sua vertente mais tradicional.

Num outro sentido, relativamente às motivações para a participação no programa da *Global Volunteers*, foram apontadas como principais motivações: viajar; conhecer a realidade local; a missão do programa; o gosto em ajudar; ser uma experiência mais vivida do que o Turismo de Massas; estabelecer relações; e interagir com a comunidade local.

«*Bom, eu gosto de ajudar pessoas. Eu tive uma boa vida. Pessoas ajudaram-me pelo caminho. E, eu pensei em tentar e ajudar as pessoas no caminho delas, enquanto viajava e via o mundo. Global Volunteers permite-me fazer isso. Permite-me ver outra porção do globo. Mas isso permite-me ajudar os outros, e em aprender e usar o Inglês. E, foi por isso que me tornei um membro da Global Volunteers.*» [GV 2]

«*Eu sempre gostei de viajar. E eu gosto.. Ok, você pode fazer dois tipos de férias. Você pode fazer aquilo que eu chamo férias egoístas, só para ver. Ou pode fazer umas férias em serviço, que é voluntariado. Portanto eu faço sempre uma egoísta, uma em serviço, uma egoísta, uma em serviço. Depois eu sinto-me bem.*» [GV 3]

«*Em primeiro lugar, eu adoro ensinar. Segundo, saber, realmente saber que eu posso ajudar, porque eu adoro mesmo ensinar.(...) Ok, portanto, muito alto na minha motivação em vir para Beja era querer vir a Portugal. E querer vir a Portugal, não como uma turista e não no Verão quente.*» [GV 4]

«*Eu sinto que isto vale muito mais a pena para mim do apenas andar numa viagem turística. (...) se você foi um professor, você teve um interesse especial em jovens, e através da Global*



Volunteers tem a oportunidade de interagir e conhecer pessoas e consegue ver como as pessoas vivem e é.. E foge das áreas somente turísticas. (...) [GV 5]

«O meu amor por viajar e a oportunidade de ficar num lugar. Não em dez cidades, dez países em dez dias. Ficar e absorver a cultura.» [GV 6]

«Sempre buscando.. ahh, procurar novas experiências, novas culturas para visitar, novas formas de ajudar os outros, e eu sinto que me ajuda a crescer, também, eu não gostaria de reformar e depois só sentar em frente da televisão (...)» [GV 7]

«(...) Basicamente eu inscrevi-me para Inglês de conversação, mas eu vou para onde for precisa. [...] E gosto da ideia de visitar e trabalhar. (...) A parte turística. Eu gosto de visitar outros países, e essa é uma boa maneira. Estou a pagar a minha viagem, mas ainda estou a aprender muito. Isso é exactamente o que gosto de fazer.» [GV 9]

«Eu queria assentar num lugar, e sentir que podia aprender sobre a cultura, que podia conhecer pessoas. Eu podia.. Seria como estar em casa. E é por isso.. estou a retirar disto. Quando se voluntaria na Global Volunteers você surge no meio da vila, e da aldeia, e da cidade onde está. (...) Você não é o típico turista e você consegue realmente conhecer pessoas. Conhece as pessoas melhor (...)» [GV 10]

«Porque quando envolvo numa viagem com a Global Volunteers, é mais do que apenas ser turista. É envolver-se em trabalhar com pessoas numa comunidade e ser amigo delas. E aprender a sua cultura. E contar-lhes sobre a América. E, por isso eu fiz muitos, muitos amigos por todo o mundo. (...)» [GV 11]

Dos excertos das entrevistas apresentados, podemos extrair quatro ideias principais que motivam à prática do Turismo de Voluntariado na *Global Volunteers*, sendo estas: as férias aliadas à prática do serviço; o conhecer a realidade do local, como um *não-turista*; a missão do programa; e a organização promotora.

A ideia de férias aliadas à prática do serviço é a razão da emergência do Turismo de Voluntariado no nicho de produtos e serviços do Turismo Alternativo. Esta alternativa permite aos voluntários experienciarem uma vivência turística que contribui para o seu desenvolvimento e satisfação pessoal e participar com meios humanos e financeiros em actividades para o desenvolvimento da comunidade local.

Aliada a esta ideia, encontra-se um factor motivacional muito expresso pelos *global volunteers*, bem como, pelos aventureiros solidários da AMI, que se refere à possibilidade de se conhecer a realidade local como um *não-turista*, motivação bem expressa no testemunho apresentado pelo GV 10 e o GV 11. Ao conhecer bem a realidade permite também, interagir com os locais, desenvolvendo relações sociais com os outros voluntários e a comunidade local.

O foco da intervenção do programa de Turismo de Voluntariado, ou seja, a sua missão, é também um factor motivacional forte, dado que permite ao voluntário utilizar as suas capacidades



e aptidões em prol das áreas de actuação da organização promotora. Assim, na dinâmica da missão do programa em Beja da *Global Volunteers*, o ensino de inglês de conversação surge como motivo relevante à participação, como referem os voluntários GV 2, GV 4 e GV 9.

Por fim, a importância da *Global Volunteers* como organização promotora, que surge como elo motivacional, dado que se encontra presente em grande parte dos discursos dos voluntários, criando nestes uma identidade e filosofia de comunidade.

Revedo as motivações apresentadas pelos *global volunteers*, verificamos que estas são maioritariamente centradas em si próprio, onde sete dos onze entrevistados apontaram motivações hedonistas/egoístas para participarem no programa de Turismo de Voluntariado, tais como: viajar; conhecer a realidade local; estabelecer relações; entre outras. Os restantes quatro apresentam motivações centradas em posições intermédias, ou seja, centradas em si próprios e nos outros. De igual modo aos aventureiros solidários, também aqui se apresenta uma visão *quasi-egoísta* das motivações para o Turismo de Voluntariado.

Numa outra perspectiva, podemos verificar que oito dos *global volunteers* têm uma larga experiência de participação em projectos de Turismo de Voluntariado, denotando-se no seu discurso algum conhecimento sobre procedimentos dos programas, bem como um menor entusiasmo na dissertação dos seus testemunhos, cingindo-se a factos menos pessoais e íntimos e baseados em experiências anteriores. É importante ainda referir que este dado pode também ter tido alguma influência devido à realização das entrevistas ter ocorrido a meio do programa, não tendo os voluntários reflectido por completo sobre a experiência, o que não invalida as preposições anteriores.

Uma nota final sobre esta questão, prende-se com a voluntária GV 10, cuja sua primeira experiência em Turismo de Voluntariado foi o programa em estudo, que no seu discurso denota-se um entusiasmo maior e uma maior emotividade nas suas palavras, mostrando-se bastante motivada para participar e repetir a experiência em Beja.

«*Oh, esta é a minha primeira vez. (...) Oh, tem sido fenomenal. Tem sido tão maravilhoso. Eu penso que vou.. Já estou a inscrever-me para outro ano. Sim.*» [GV 10]

No decurso da tese de Broad e Jenkins, também a *Global Volunteers* apelou às motivações dos seus voluntários, ao apresentar um produto com as seguintes características:

- ❖ O objectivo do programa de Beja da *Global Volunteers*, referido no capítulo 6.3.1 é o ensino do inglês de conversação a crianças e jovens do concelho de Beja, permitindo a aprendizagem do idioma através de indivíduos cuja língua materna é o inglês, em localidades não turísticas do país. Esta questão é muito focada no discurso motivacional dos *global volunteers*, sendo ainda importante referir que alguns destes são profissionais do ensino reformados, o que proporcionou um factor mobilizador para participarem no programa, dado que permitiu usar as suas capacidades e aptidões em prol da missão;



- ❖ Proporcionar aos *global volunteers* uma experiência, num contexto diferente, e experienciando uma cultura estrangeira, como um *não-turista* contribuindo com as suas competências e aptidões para projectos de desenvolvimento local. Neste sentido, os voluntários referiram como motivações principais o conhecer e interagir com a comunidade local, ser uma experiência mais vivida do que o Turismo de Massas e o viajar;
- ❖ Os valores que estão envolvidos nos projectos de trabalho da *Global Volunteers* são a retribuição à sociedade e sentimentos de altruísmo, a promoção da paz, a erradicação do racismo, a aprendizagem através do contacto directo com a pobreza e a contribuição para o desenvolvimento local. Atendendo a estes valores, os *global volunteers* entrevistados apontaram como motivações: o gosto em ajudar, o sentimento de retribuição e a melhoria da imagem do seu país de origem. Esta questão remete-nos o testemunho da GV 6, que nos indicou que a sua motivação para o Turismo de Voluntariado era também modificar a imagem actual dos Estados Unidos da América, sendo o Turismo de Voluntariado também um meio de estabelecer o diálogo internacional;

«Eu tenho os meios para o fazer. E eu gostaria muito de mostrar... há tanta visões negativas dos Estados Unidos, especialmente desde o Bush (...) E eu gostaria de mostrar que isso não é a América.» [Tradução livre] [GV 6]

- ❖ E, por fim, os impactos e os resultados desta experiência, foram referidos pelos *global volunteers* como resultados, o crescimento pessoal, o enriquecimento pessoal e o estabelecimento de relações com a comunidade e os outros voluntários. Contudo, não foram referidas motivações relacionadas com os impactos do programa, razão que se pensa dever ao facto do programa ser recente e ainda não terem sido estabelecidas as bases do mesmo.

Numa nota final para a compreensão das motivações, apontamos para quatro principais categorias motivacionais identificadas neste estudo, idênticas aos estudo de caso da AMI: a viagem (gosto e desejo de viajar, conhecer a realidade local); os seus interesses pessoais (estabelecer relações, interagir com a comunidade local e com os voluntários, crescimento e enriquecimento pessoal); a organização e a sua missão (também neste caso, a boa imagem da *Global Volunteers*, as experiências anteriores através da mesma, e a missão do programa de Beja, foram factores aliciantes para a participação dos turistas voluntários); e o altruísmo (gosto de ajudar).



5.3.4. As Expectativas: o que esperam os *Global Volunteers*

Tal como foi procedido no caso dos aventureiros solidários, foi usada uma série de seis perguntas abertas³⁰, abrangendo os domínios do contexto, das condições e dos constrangimentos e um domínio mais geral, referente à experiência, anteriormente à participação no programa da *Global Volunteers*.

De igual modo, também os *global volunteers* parecem condicionar as suas motivações em torno das expectativas da experiência, ou seja, são motivados pelo que esperam obter com a sua participação.

Atendendo às categorias motivacionais dos *global volunteers* propostas no capítulo 6.3.3, sendo elas a viagem, os interesses pessoais, a organização e a sua missão, e o altruísmo, as expectativas em relação à experiência parecem ter uma ligação de influência para com as motivações.

Na categoria motivacional da viagem podemos apontar algumas expectativas dos *global volunteers* que podem ter uma influência prévia nesta motivação, tal como, conhecer a realidade local.

«Conhecimento. Não sabia quase nada sobre Beja. Quase nada sobre Portugal. É do género fora do radar. Eu sabia mais sobre Espanha, França. Mas eu não assim muito sobre Beja.»

[GV 6]

Apesar de viajar ser a principal motivação deste grupo de voluntários, como vimos anteriormente, no campo das expectativas isto não se reflectiu. Os voluntários falaram vagamente no seu discurso sobre as questões em torno da viagem, e concentraram o seu discurso em expectativas relativas a interesses pessoais e à missão do programa em si. Esta situação pode ter explicação na vasta experiência da maioria dos *global volunteers*, em programas de Turismo de Voluntariado, bem como em viagens internacionais, enquanto turistas e em contextos profissionais. Pensa-se que esta experiência se repercuta na transmissão das expectativas, dado que o conhecer a realidade local acaba por ser algo que já consideram inerente ao acto de viajar e não à perspectiva do que se pode vir a obter na experiência.

Grande parte das expectativas apontadas referem-se a interesses pessoais dos voluntários, tais como: o enriquecimento pessoal; o estabelecimento de relações; interesses profissionais; a interacção com a comunidade; a melhoria da imagem do país de origem; e a interacção com os outros voluntários.

«Só aprender. E espero poder mudar a atitude das pessoas perante os EUA, ou desperta-lhe para como os Americanos são. É isso.» [GV 1]

«E o que eu esperava ganhar com esta experiência era um sentimento de profunda satisfação que eu tinha contribuído e ajudado os outros nas vidas deles.» [GV 2]

³⁰ Ver CD de Anexos: Guião de Entrevista - Parte II (Dimensão Expectativas)



«Fazer alguns novos amigos, tanto dos Estados Unidos como de Portugal, de Beja. E dizer a alguns alunos que...maioritariamente alguns alunos, alguns adolescentes noutra país, que os Estados Unidos não são tão maus como as pessoas pensão que são, e especialmente como o Bush nos retratou.» [GV 4]

«As minhas expectativas eram exactamente o que elas tornaram. Uma oportunidade de interagir com os portugueses. Uma oportunidade de comer a comida deles (...) Enche muito. O pão. As pastelarias. Eu sou uma vegetariana, por isso eu não como carne. Mas pode-se ter uma dieta muito saudável e cheia em Portugal. Sem carne.» [GV 6]

«Apenas a renovação do espírito de interacção, de trabalhar com crianças. Desde que me reformei, sabe, eu tenho saudades de trabalhar. Por isso, eu tento ter uma ou duas viagens de voluntariado por ano.» [GV 7]

«E um desejo de conhecer pessoas em Beja e fazer alguns amigos pelo caminho.» [GV 11]

Ao contrário dos aventureiros solidários, os interesses pessoais dos *global volunteers* referem-se mais aos seus gostos do que a questões de desenvolvimento pessoal apontando, principalmente, para expectativas relacionadas com a interacção com a comunidade. Mais uma vez, pensa-se haver uma relação com o nível de experiência destes voluntários nos programas de Turismo de Voluntariado.

Nas expectativas relacionadas com a organização e a sua missão, é nos transmitida a ideia de que os voluntários, similarmente aos aventureiros solidários, acarretam nas suas expectativas a importância da organização promotora, como elo constante entre as suas motivações, as suas expectativas e a sua filosofia de viagem. Também aqui, a missão do programa de Beja, ensinar inglês de conversação à comunidade local, é um factor motivacional forte e uma expectativa constante no discurso dos entrevistados.

«Bem, todos os anos eu faço um projecto da Global Volunteers. A minha motivação este ano era ajudar pessoas em Portugal. E é por isso que estou cá.» [GV 2]

«Oh, eu esperava estar com alunos ansiosos por aprender, que acolhessem a visita de pessoas doutro país.(...) Eu espero concretizar duas semanas muito intensas a ensinar Inglês.» [GV2]

«Eu esperava fazer mais ensino (...) eu esperava conhecer muitos alunos, talvez na escola básica, e trabalhar com a pronúncia e o vocabulário deles. Ou eu esperava trabalhar com reformados. E depois eu podia ensinar-lhes expressões americanas» [GV 3]

«(...) Eu esperava falar com os miúdos, e contar-lhes um pouco sobre Inglês, sobre os Estados Unidos, e sobre palavras inglesas.» [GV 3]

Por fim, as expectativas relacionadas com o altruísmo, os *global volunteers* apontaram essencialmente expectativas como ajudar e ser útil. Expectativas estas, que parecem estar intrinsecamente ligadas às expectativas relacionadas com a missão do programa.



«Eu esperava passar um tempo agradável. E eu esperava estar num clima mais quente que na semana passada. (...) Bem, eu esperava ter.. atingir os objectivos que tínhamos, conhecer pessoas, ser útil, trabalhar com jovens, (...)» [GV 5]

Remetendo para os domínios das expectativas, o contexto, as condições e os constrangimentos, numa análise global verificamos que existe uma fraca formulação de expectativas nestes campos, por parte dos voluntários, facto que pode ter a sua explicação na já referida experiência em programas anteriores e outras viagens internacionais.

Em relação ao contexto, os *global volunteers* conceberam as suas expectativas em torno de imagens prévias, baseadas em experiências de voluntariado anteriores, na experiência turística anterior, nas informações pesquisadas sobre Portugal e Beja, em experiências de Turismo de Voluntariado anteriores, bem como as transmitidas pela organização promotora. Estas expectativas remetem essencialmente para Portugal e Beja, cujas imagens eram dum Portugal carenciado, de religião católica, com influências celtas e a “viver à sombra de Espanha”, e uma imagem de Beja como uma pequena vila portuguesa tradicional.

«Bom, eu estive por todo Portugal, por isso eu sabia o que esperar. Mas eu estive aqui sempre como turista, e não se consegue uma compreensão profunda profundamente semeada de como as pessoas vivem, até viver-se com elas.» [GV 2]

«(...) Estive em Portugal, antes, como turista. [Onde?] Madeira, Açores, Lisboa, Fátima, essa parte. Eu fiz a parte turística antes.» [GV 3]

«Yeah. Eu trouxe alguns materiais que não estou a usar. Com efeito, “GV11” vai levá-los para a África do Sul. Eu trouxe muitos pacotes de esferográficas. Eles não precisam delas. A África do Sul precisa delas mais. Ok? E eu trouxe lápis, e lápis de cera. Eles não precisam disso. Eles têm isso. A África do Sul não tem. O “GV11” vai à África do Sul em breve por isso ele só leva as minhas canetas. Eu vou levar os meus lápis de cera para casa.» [GV 3]

«Eu achei que era pequeno e na sombra de Espanha. (...) Perdoe-me ser tão honesta.» [GV 4]

«Eu esperei que Beja, e eu sabia porque eu li sobre Beja, eu esperava que fosse mais como uma pequena aldeia, e ver algumas senhoras idosas carregando os seus pacotes nas suas cabeças, vestidas de preto.» [GV 4]

«Para além de, você sabe, o meu cunhado, eu acho que não tenho, onde vivo na América, muitos portugueses, sabe. (...) Eu esperava ver muitas igrejas. E tem havido e haviam muitas igrejas. Eu vou à Igreja Católica na minha terra e portanto quando eu visito um país eu normalmente vou a uma igreja católica. (...)» [GV 5]

«Não. Duas coisas. Eu descobrir que os portugueses eram tão celtas. (...) Eu queria ver os portugueses porque eram celtas. E eu não sabia muito sobre Portugal (...)» [GV 6]



«Bem, eu formei impressões antes. Quando estive aqui em Portugal, e isso foi antes de terem-se juntado à Comunidade Europeia. E na altura Portugal parecia ser, e eu odeio dizer isto, mas um país pobre, meio a lutar pela sobrevivência, e eu queria fazer uma comparação para ver depois de terem-se juntado à União Europeia (...)» [GV 7]

«Sabe, eu não tinha mesmo nenhuma. Eu não sabia mesmo. Eu fiz um pouco de pesquisa (...) Eu pesquisei um pouco sobre a cultura, e agricolamente o que era cultivado aqui, mas foi só isso. Eu sempre.. Sem expectativas.» [GV 10]

Com o mesmo panorama das expectativas em relação ao contexto, também nas relacionadas com as condições verificamos uma fraca formulação das mesmas, por parte dos turistas voluntários GV 1, GV 3, GV 6, GV 7 e GV 9, por não referirem directamente essa questão, ou por questões de personalidade.

«Eu não coloco as minhas expectativas demasiado altas. Porque são pequenos passos que dás. Por isso, eu tinha esperança que.. sabe, eu esperei que faria apenas pequenos passos com eles. Mas, depois outros podem seguir-me, e continuar a partir desses passos (...) E estou disposta a, se alguma coisa não estiver a ter sucesso, e eu vejo isso, eu mudo. Seja qual for a minha abordagem. Portanto, eu nunca coloco as minhas expectativas demasiado altas.» [GV 7]

Também, aqui, as expectativas relativas às condições foram baseadas em imagens transmitidas pela organização promotora, de experiências de Turismo de Voluntariado anteriores e de experiências de outros voluntários, e referem-se essencialmente a dificuldades de programas novos, como é o caso do programa de Beja, e da missão do programa.

«É-me difícil para dizer. Eu fiz tanto voluntariado. Eu não tinha percepções diferentes antes desta viagem do que eu tinha para as outras. Era sempre uma experiência muito gratificante.» [GV 2]

«Eu esperei um pouco de problemas de coordenação aqui em Beja. Beja é um projecto relativamente novo da Global Volunteers. Por isso há alguma aprendizagem que tem de acontecer, em fazer a visita pelas pessoas da Global Volunteers tão produtiva como possível. E tem havido alguns problemas de arranque. Nada de extraordinário.» [GV 2]

«(...) Eu estive em outros três programas da Global e eu esperei que fosse mais sistematizado, onde nós conhecesse-mos todos os professores, onde nós conhecesse-mos os directores das escolas, e não tem sido assim. Mas eu penso que é por causa do programa em Beja ser bastante recente, e os programas (...) E portanto eu compreendo um pouco porque a “GV3” sente-se da forma como se sente. A “GV3” diz - Eu tenho muito para oferecer e eles não estão a aproveitar. Eu não penso tanto assim. Eu estou contente em estar um pouco mais relaxada. Mas eu gostaria de sentir que a minha escola fosse mais organizada em relação em como usar as minhas capacidades (...)» [GV 4]



«(...) Eu pensei que iria trabalhar com o professor. E trabalhar com Inglês.» [GV 5]

«(...) Nós entendemos que seria um novo programa e que haveria algumas questões que não estavam resolvidas (...)» [GV 5]

«(...) Então, as minhas expectativas eram de trabalhar com crianças novas, como tinha feito antes. Portanto, quando aqui cheguei, sabe, eu mudei. Mas, estou a disfrutar totalmente trabalhar com os estudantes mais velhos» [GV 7]

«Na minha experiência, trabalhar com, trabalhar com alunos que estão a começar a aprender Inglês, era mais recompensador que o trabalho que fiz com alunos americanos. (...)» [GV 8]

«Eu estava mesmo a basear-me no que a “GV8” me contou de como foi a sua experiência em Itália. Nós iríamos para uma escola, podíamos ter um pequeno grupo de miúdos com que trabalhamos, e trabalhamos com eles todos os dias. (...)» [GV 10]

«(...) Foi-nos dado um pouco de informação pela Global Volunteers antes de vir para cá acerca do trabalho que ainda estavam a tentar fazer para criar uma relação com a área. (...)» [GV 10]

«(...) Não, eu por acaso não tinha muitas percepções, porque, sabe.. Não eu sabia que teria.. Eu sabia que ia passar um bom tempo, porque eu falei com alguns dos team leaders que estiveram aqui antes. E, eu sabia que o programa era um novo programa. Que só tínhamos vindo aqui há menos de um ano. Portanto eu sabia que havia desafios, como os que há com qualquer programa novo. (...)» [GV 11]

Por fim, foram apontadas como expectativas relativas aos constrangimentos: as barreiras linguísticas; os problemas de saúde; o sistema educativo pouco desenvolvido; a interacção com os outros voluntários; as más condições de alojamento e de estadia; e ser uma realidade diferente.

«Ao horário, porque os Americanos são muito estruturados. E claro que eu tive de me adaptar a isso (...) E outra coisa que esperava ter de me adaptar é viver nesta situação, porque eu vivo sozinha. (...)» [GV 1]

«Não dormir o suficiente, não haver comida suficiente. (...) Eu não sabia o quanto a comida era boa. Eu sempre embalo algumas barritas, barritas de snack, barritas de baunilha. Em caso de a comida não ser suficiente, ou não ser boa (...) Eu simplesmente trago as minhas barritas caso sejam precisas, e eu vou levá-las de volta a casa comigo. Guardá-las para a minha próxima viagem. E eu esperava ficar cansada. Mas eu estou descansada e relaxada, e isso sabe bem.» [GV 4]

«Eu não.. Eu suponho que depois de ter estado em África, este equipamento e as infra-estruturas e o programa aqui é tão mais avançado, que, sabe (...) Você sabe, eu pensei que a escola não seria tão moderna e progressiva (...)» [GV 5]



«O que às vezes me preocupa é saber que sei falar Inglês, eu falo-o todos os dias, mas esqueci-me das regras formais. (...) Eu tenho dificuldades em ouvir, e portanto, às vezes estou em ambientes onde é difícil para mim ouvir os alunos. E eu não quero envergonhá-los fazendo-os repetir, repetir, repetir, mas é-me difícil entender o que eles estão a dizer. E as pronúncias fazem ainda mais difícil ouvir. E as vozes das crianças são, por vezes, difíceis de ouvir (...)» [GV 8]

«(...) em casa eu posso ser uma caseira, quer dizer eu gosto de estar em minha casa, eu gosto de ter momentos calmos, e eu sabia, ok que isso não ia acontecer aqui. Eu estarei com cerca de outras 12 pessoas, eu estarei muito com alunos, serão dias muito ocupados. E eu.. Eu só asseguro que tenha tempo para mim. (...) Oh, para sair da minha zona de conforto. E, esse era um dos meus objectivos. Eu nunca sai para fora dos Estados Unidos. Por isso era como, oh, eu vou para outro país. Oh, vou conhecer novas pessoas. Vou ficar noutra lugar, onde nunca fiquei. Vou estar fora por duas semanas, sabe, tudo isso.» [GV 10]

Acresce, ainda, a importância de referir mais uma vez as baixas expectativas como consequência indirecta da larga experiência dos *global volunteers*, no entanto, pensa-se que esta mesma experiência pode acarretar um risco de excesso de confiança e certezas daquilo que pensam realizar no programa, dado que consideram que estes aspectos são rotina no Turismo de Voluntariado, que iremos verificar posteriormente.

Uma última e breve nota sobre a metodologia aplicada, considerando que se deveria recolher as informações sobre as expectativas numa fase anterior ao início do programa de modo a se obter informações mais rigorosas e onde o discurso não se confunde com a motivação e a imagem actual, após a participação no programa.

5.3.5. A experiência no Programa da *Global Volunteers*: a interacção com a comunidade local e os outros voluntários e so seu reflexo no *self*

O programa de Turismo de Voluntariado da *Global Volunteers* tem como objectivo principal o ensino do Inglês de conversação a crianças e adultos, na cidade de Beja, em Portugal. O contexto português pressupõe, logo à partida, que as condições e o meio ambiente, onde ocorre este programa da *Global Volunteers*, podem ter semelhanças às do país de origem, os E.U.A. Esta situação pode levar a grandes diferenças de mudanças pessoais e benefícios, bem como, no balanço individual de cada *global volunteer* da experiência, em comparação aos aventureiros solidários, dado que as circunstâncias da experiência transmitem uma sensação de ambiente conhecido, o que pode levar a uma redução dos impactos da experiência nos turistas voluntários. No entanto, esta situação não invalida a aprendizagem e a interacção com as pessoas e a cultura do local, bem como, com comunidade escolar onde ocorre o voluntariado.



Os voluntários da *Global Volunteers* viveram e interagiram com a comunidade bejense, durante duas semanas, período em que participaram em actividades de voluntariado e em visitas turísticas. Contudo, é importante referir que o facto da recolha de dados para a *Global Volunteers* ter sido procedida a meio do programa, impede-nos de obter dados mais conclusivos no que toca ao impacto da experiência, dado que esta não tinha sido concluída e os voluntários ainda não tinham amadurecido as ideias sobre a mesma.

Ao encontro do paradigma sobre as interacções em contexto de Turismo de Voluntariado, de que este permite a oportunidade de interagir com a comunidade local e com os outros participantes, a percepção dos *global volunteers* sobre esta interacção e relacionamento com a comunidade local aponta para um sentimento de pertença e bom acolhimento, também referido pelos aventureiros solidários.

A oportunidade de interagir com a comunidade abriu caminho aos turistas voluntários entrevistados para conhecerem o país e a cidade de Beja, e terem uma perspectiva muito próxima de como vivem os portugueses em geral, e os bejenses em particular. O facto de terem uma posição de turistas voluntários, e não apenas de turistas, permitiu aos *global volunteers* experienciarem momentos em família com os locais, participarem em actividades dinamizadas pela comunidade escolar, possibilitando um maior convívio com os alunos, e a própria integração no quotidiano da comunidade local, principalmente a comunidade escolar, levou ao referido sentimento de pertença e integração na comunidade.

«(...) E, apenas estar aqui em Beja, por duas semanas, deu-me uma perspectiva muito próxima de como os portugueses vivem, não apenas dum ponto de vista turístico. (...) Não se consegue ver como os indivíduos vivem.» [GV2]

«Oh, a interacção é muito mais com os locais. É assim que se aprende um país. Como as pessoas vivem, o que comem, o que.. como eles vivem a vida deles. Por isso, eu interajo com os locais muito, muito intensamente.» [GV2]

«(...) É o mesmo. Quando eu vou para a escola o se senhor à porta sempre diz olá. As senhoras das limpezas, tipo porteiros, mas também são monitoras», que trazem as fotocópias aos professores, e marcadores, e por aí adiante, elas também nos cumprimentam numa forma amigável. As pessoas na cafetaria. E então os professores estão ocupados, eles vêm, eles vão, tal como outros professores por todo o mundo, eles entram apressados nos gabinetes deles, fazem o que têm a fazer, e saem depressa. (...) Mas, aqueles com quem trabalhamos e conhecemos têm sempre um minuto para dizer - Como estão? Yeah. Por isso é divertido» [GV4]

«Eles eram.. eles eram tão amigáveis. Eles mal podem esperar, eles querem o seu e-mail. Sabe, eles querem interagir. Eles querem falar consigo. Se nós chegarmos lá cedo e estivermos sentados nos corredores, eles vêm e querem sentar-se e falar consigo.» [GV6]



«Houve tantas coisas que me tocar, quero dizer.. Mas uma, eu estava no corredor na escola, e um menino, que eu não sabia há quanto tempo eu.. ele tinha passada no meu grupo, eu não tenho nenhuma ideia. E ele só disse - “GV8”. E eu disse - Ohh. Sabe. (...) E depois ele, tipo, deu-me um beijinho na bochecha. E ele estava com os amigos dele. E os amigos dele não gozaram com ele. (...) E eu só pensei - Que cultura maravilhosa (...) E as meninas, sabe, ajudam-se umas às outras. Os miúdos apoiaram-se muito entre eles, quero dizer, yeah. Por isso, é esse calor, e esse afecto, e esse apoio (...)» [GV8]

«Pode ver que interagimos. 45 minutos de viagem para a escola, de manhã e à noite. Por isso interagimos com os estudantes e com o condutor da camioneta e durante os fins-de-semana nós interagimos com a gente local. Por isso eu penso que interagimos muito.» [GV9]

«Sinto que fiz algumas ligações com pessoas. E os miúdos, talvez inspirar os miúdos a praticar. E há alguns miúdos, particularmente na escola profissional (...)» [GV10]

«(...) Depois de acabarmos uma aula, e os alunos rodearem-na e eles não querem que vá. E querem continuar a fazer perguntas. (...) Eu arrumei as minhas coisas, os mudos as deles, mas depois eles cercam-me num círculo e dizem - Oh, mas eu quero-te dizer isto. Sabe, e eu quero-lhe dizer isto. Como se diz isto? Sabe. Aqui está uma fotografia do meu cão. Ou eles querem mostrar coisas como isso. E isso é o que eu me vou lembrar. (...)» [GV10]

«(...) Bom, há mais oportunidades de interagir na escola, porque, você sabe, porque nós estamos lá todos os dias e conhecemos os professores, e por isso há mais oportunidades para falar com eles e muitas vezes eles apresentam-nos aos seus familiares. Há menos oportunidades quando você está apenas a caminhar, para conhecer e falar com pessoas. Mas tem sido bom, tanto como turista como voluntário.» [GV11]

A interacção com os outros turistas voluntários é um ponto de referência no contexto dos programas da *Global Volunteers*, dado que os seus objectivos integram em si os pressupostos da partilha de interesses e objectivos comuns, bem como a criação de redes de amizade e de espaços de partilha e de troca de experiências entre os turistas voluntários que participam nos seus projectos. Acresce ainda nos discursos dos voluntários, a existência dum sentimento de equipa, bem como das funções de cada um, nomeadamente do *team leader*, facto, também relacionado, com o sistema de funcionamento institucional da *Global Volunteers*.

«(...) Quando nos juntamos a um grupo como este, conhecemos pessoas do nosso país. Que nós não.. nós não, com excepção da minha colega, Idelia, nós vimos de diferentes partes dos Estados Unidos. E assim ficámos amigos e partilhámos experiências (...)» [GV5]

«A minha melhor experiência é quando eu vejo os meus voluntários sorrir. E nós temos uma reunião às 18:30 todas as noites, e eu pergunto-lhes como lhes correu o dia. E eles dizem - Eu tive um dia maravilhoso e os alunos estão tão felizes por nos verem de manhã. Ou quando



eu tenho uma voluntaria a dizer - Quando eu estava a andar na escola um menino aproximou-se e disse-me olá “GV8” e beijou-me (...)» [GV11]

O confronto com a realidade e a interacção constante com a comunidade de Beja e com os outros turistas voluntários, possibilita a criação dum espaço que permite a reavaliação das imagens baseadas nas suas expectativas anteriores à viagem. Tal como foi referido anteriormente, esta reavaliação das imagens, até à altura da recolha de dados, ainda não estava amadurecida, visto que a experiência ainda não tinha chegado ao fim.

No que toca à imagem da comunidade local, houve uma grande mudança da imagem anterior, ou seja, a imagem de Portugal empobrecido, católico, a viver à sombra de Espanha e com um sistema educativo de baixa qualidade. Os *global volunteers*, com a semana de experiência no programa, converteram a imagem negativa de Portugal numa imagem positiva, dum país mais desenvolvido, com um bom sistema educativo, e com um bom acolhimento e espírito positivo.

«Oh. Isto é o que eu quero acrescentar sobre como a minha percepção de Portugal mudou. Os portugueses não estão à sombra de Espanha. Não, não. Eles são muito ahw, eles têm energia, orgulho. Vocês são orgulhosos, vocês têm energia, vocês têm história e um futuro (...)» [GV4]

«(...) Suponho.. A observação é que eles são tal qual como os estudantes do meu país. Mais até que eu esperava. Eu não esperava os telemóveis todos, as coisas electrónicas de música que eles ouvem, você sabe a música que eles têm. (...) A outra coisa que é altamente visível é o número de pessoas que vestem calças de ganga. Velhos e novos. Porque eles disseram-nos que as senhoras deviam usar saias aqui. Que era uma tradição (...)» [GV5]

«Eu realmente não pensei que o sistema educativo fosse ser tão bom. Eu não pensava que os professores fossem ser tão altamente habilitados como são. (...) Porque a internet, as estatísticas, a taxa de iliteracia. Deu-me a impressão que não era tão habilitados como eu o vi.» [GV6]

«(...) Eu pensei que talvez as prisões deles não estivessem ao nível. Elas são melhores que as nossas. Elas são limpas. Toda a gente é muito profissional. Eu não consegui ultrapassar a limpeza impecável. Impecável. (...)» [GV6]

«(...) E agora eu acho que as pessoas são amigáveis, e que há actividade a acontecer, e as pessoas parecem felizes, andando dum lado para o outro. E, por isso as minhas expectativas eram, aquilo que tive esperança de ver, uma comunidade próspera e activa (...)» [GV7]

«Bem, você sabe, eu ouço muito das mesmas, das mesmas coisas que acontecem aqui, em casa. Você sabe, as dificuldades nas escolas. As dificuldades que as famílias têm. E, as lutas que todos temos. (...)» [GV8]

«(...) Fiquei um pouco chocada com o fumar e as roupas.. E eu não esperava isso em Portugal. A minha ideia de Portugal era de boas famílias e tudo. No entanto, nós temos os mesmos



problemas no meu país. Mas eu não espervo vê-los aqui. Não sei porquê. Não sei porquê. Simplesmente não esperava. Eu imaginei simpático e tranquilo e tudo. E ainda é. Mas você sabe. E é por isso que eu gosto de voluntariar-me em programas porque nós vemos todos os lados da cultura (...)» [GV9]

Também no discurso dos *global volunteers*, a questão das barreiras linguísticas surge como um obstáculo à interacção, no entanto, no decorrer das interacções esta barreira acaba por se dissipar as dificuldades linguísticas, utilizando também outros modos de comunicação não verbais, tais como os gestos e a expressão facial, ou através da observação dos comportamentos dos locais. Um outro factor facilitador foi o nível de inglês da comunidade ser mais elevado do que os turistas voluntários esperavam, e o facto de em contexto escolar poderem conversar com alunos e professores.

«Só a língua. O desafio era precisar de informação sobre o meu trabalho e não ter ninguém que me explicasse. [E como resolveu] Eu só fiz, eu fiz i que eu posso fazer e eu estou a esperar.» [GV1]

«(...) Eu tenho de confessar, eu sou uma totó completa a falar Português. Quando eu interajo é basicamente linguagem gestual. Por isso eu descobri que a minha interacção é observar os locais (...)» [GV5]

«Bem, é certamente mais fácil na escola, de várias maneiras. Porque normalmente há alguém que compreende Inglês. Por isso, nós podemos comunicar mais. (...)» [GV8]

Na dinâmica do projecto, patente na maioria dos discursos dos turistas voluntários, surge um constrangimento à interacção provocado pelas dificuldades criadas pelo facto do programa de Beja ser um programa novo. Este constrangimento provocou atritos no seio do grupo, devido a algum mal-estar que se instalou, bem como algumas dificuldades no desenvolvimento do próprio programa, nomeadamente no contacto com algumas escolas que não souberam aproveitar o contributo dos voluntários. Num esforço conjunto da equipa dos *global volunteers*, do *team leader*, e da Câmara Municipal de Beja, este constrangimento acabou por se dissipar, dando lugar a algumas de estratégias de adaptação e reorganização dos turistas voluntários nos locais de voluntariado.

«Eu só encontro um problema. Que é o sistema escolar poder ter feito melhor uso da nossa presença. Nem todos os voluntários pensam assim. A maioria dos voluntários tem sido 100% favorável nos seus comentários sobre as escolas. Eu penso que a escola a que eu vou tem sido lenta a reconhecer a minha presença e fazer o máximo da minha presença lá.» [GV 2]

«É um país adorável, adorável. E eu, conhece o termo “Eu sou uma Pollyanna”? Talvez um dia eles fiquem contentes em ter voluntários. E, sabe, foi-nos dito que este é provavelmente o último, o último grupo da Global a vir cá. Isso foi o que nos foi dito. Sabe, nós somos o 5º grupo, e isto seria o fim.» [GV3]



«Eu não estava numa sala de aula de Inglês. Sala de estudo de Inglês. Eu não fui autorizada a ir. Ontem, na escola, por exemplo, eu estava a falar com algumas crianças, e elas disseram - A nossa próxima aula é Inglês, venha à nossa aula. E eu disse - Eu adorava ir à vossa aula. E eles foram pedir à professora e ela disse não. Aparentemente é porque ela não queria perder tempo, comigo. Talvez ela tivesse tanto para fazer, para preparar-se para os exames. São daqui a duas semanas. Não é bom. Eu não sou alguém para se ter medo (...) O problema é que eles não estão preparados para os voluntários. (...) Nós temos de os ensinar, suponho. Eu não sou uma ameaça, por bondade. (...) Eu não posso dizer que tive uma experiência maravilhosa em Portugal, ensinando. Eu não posso dizer isso. Mas amanhã eu irei à prisão e aí haverá outro.. aparentemente há alguns lugares mais longe que realmente nos querem. Realmente querem voluntários. Mas eu não sei acerca das escolas na cidade. (...) Nós tentámos.. O “GV11” tentou falar com o director.» [GV3]

«Sim, mas foi com.. foi entre os outros voluntários. O que também é uma parte muito interessante disto. Não teve nada a ver com o meu trabalho de voluntariado. E, n’so conhecemo-nos o suficiente agora, por isso estamos a ir bem [risos] só um bocadinho. Acontece sempre no meio da segunda semana ou no início da segunda semana. Nós descansamos. Uma folga por dois dias no Sábado e no Domingo. Nós voltamos. Sentimo-nos muito ligados aos sítios onde estamos a trabalhar. Ou a pobre da “GV3”» [GV4]

«A única coisa que eu posso dizer é que para a “GV9” e eu, nós apenas precisávamos de mais pessoas. Precisávamos de mais voluntários. Porque aqui, na Vidigueira, os alunos, particularmente os mais novos, eles andavam à volta das escolas (...)» [GV10]

«(...) Oh, problemas. Bom, uh, nós tivemos alguns problemas como eu disse. Um par de escolas não estavam preparadas.. sabe, para acomodar os voluntários. (...) Outra escola não parecia haver alguém presente que pudesse coordenar, você sabe, os horários de ensino para os voluntários, por isso deixámos de ir para essa (...)» [GV11]

As mudanças pessoais potenciadas pelo programa da *Global Volunteers* em Beja, apesar de não serem mudanças muito radicais no *self* dos *global volunteers*, contribuíram para um enriquecimento pessoal dos voluntários. Estes apontam algumas mudanças, tais como, a perspectiva de como vêem os problemas, uma desvalorização dos preconceitos, uma maior tolerância e flexibilidade, e a aquisição de conhecimentos sobre o país, a cultura e a língua.

«É muito difícil, porque é uma mudança lenta. E não posso estar fora de mim. Eu espero, eu estou de novo a mudar, só a estar a viver com a diferença dos outros. E todos somos diferentes (...) Eu espero que a minha experiência de voluntariado, me mude constantemente, para me manter alerta que por debaixo das diferenças somos todos seres humanos, que querem ser aceite e ser elogiados, e eles querem-se sentir bem com eles próprios. Todo o ser humano quer isso, e não interessa quais são as diferenças (...)» [GV 1]



«Eu sempre torno-me mais paciente (...) E mais flexível. Talvez. Nós brincamos nas nossas reuniões, como viu ontem à noite, sobre ser mais flexível, e isso é importante. E cada pessoa pode crescer em paciência e flexibilidade até ao dia em que morrer.» [GV4]

«(...) Eu sinto-me bem comigo própria e o mundo. Eu sinto que apesar de em casa e aqui. Todos estarmos a ter problemas económicos, queremos fazer mais coisas que podemos suportar, e construir, ou você sabe. (...)» [GV5]

«Conhecimento. (...) Quando vê as pessoas não se pode ficar deprimida ou triste por alguma coisa. Porque as pessoas são basicamente boas. Por isso, eu... simplesmente fiquei com uma boa sensação da vida em geral.» [GV6]

«Eu penso, as pequenas coisas não são tão importantes, sabe. Eu penso que ajuda em perspectivar, sabe. (...) E, eu, sabe, eu aprendi que posso ajustar-me a muitas coisas. As coisas não têm de ser da forma como queremos, o tempo todo. (...) É importante para o meu cérebro aprender coisas novas. E, quero dizer, tipo encontrar o meu caminho. Tentar aprender um pouco da língua (...)» [GV8]

Os benefícios apontados pelos *global volunteers*, não revelam somente benefícios pessoais mas também benefícios para a própria comunidade escolar, sendo estes benefícios, também uma mais-valia e factor motivacional para a participação neste tipo de programas de ensino de inglês de conversação.

«Oh, eu penso que consegui muito com os alunos com quem trabalhei. É um desafio fazer estes miúdos terem o melhor da nossa visita. E eu penso que consegui superar esse desafio. Eu consegui que os miúdos participassem e gostassem da experiência de aprender Inglês. É uma boa sensação que tenha ajudado um pessoa jovem.» [GV2]

«(...) Eu sinto que fiz aquele pequeno passo, e espero que os estudantes continuem e queiram melhorar o Inglês deles. Porque se esse é o seu desejo, aprender Inglês, então eu espero que continuem. Mas eu sinto que eu fiz, pelo menos, alguma contribuição, mesmo que pequena (...)» [GV7]

«Eu penso que para os alunos, deu-lhes um pouco mais de confiança (...) Sendo capaz de, eu posso fazer isto, eu posso criar uma frase, eu posso praticar, eu posso fazer isto. Por isso, vendo eles, sabe, construir a sua confiança. Também, por outro lado, eu penso que nós vimos que as escolas aperceberam-se que este é um bom programa. Portanto.. porque os alunos estavam tão entusiasmados, porque os alunos queriam aprender. (...)» [GV10]

«Você sabe que os alunos preocupam-se connosco, que nós nos preocupamos com eles, e isso é o que, você sabe, isso que é a Global Volunteers. Fazer amigos, por todo o mundo e desenvolver uma compreensão mútua. Porque, basicamente, somos todos o mesmo. (...)» [GV11]



Por fim, os turistas voluntários da *Global Volunteers* referem ainda alguns benefícios indirectos para o seu país de origem, tais como a promoção do diálogo internacional e a melhoria da imagem dos Estados Unidos da América. Estes benefícios pensa-se terem um peso na própria motivação dos voluntários, visto que grande parte deles referem essa questão ao longo da entrevista, e a promoção do diálogo internacional ser um dos objectivos da própria instituição promotora.

«(...) Eu penso que nós estamos a contribuir para aumentar o diálogo internacional. Por conhecer e falar com, e observar os alunos aqui. (...)» [GV5]

«Uma renovação da minha sensação que alunos, crianças, alunos de todo o mundo são basicamente o mesmo. Alunos. Crianças são crianças. E eles têm os mesmos medos, esperanças, aspirações como aqueles no meu país. Mundialmente.» [GV7]

«Eu sinto, muitos de nós, mas eu sinto que é importante que.. muitas imagens de americanos não são boas. E eu gostava que eles vissem outro lado dos americanos. Portanto, isso é importante para mim também.» [GV8]

Em resposta à questão de qual a melhor experiência, os *global volunteers* apontaram como melhor experiência a interacção com a comunidade, em particular com os estudantes. Este facto pode ser revelador de verdadeira vantagem do Turismo de Voluntariado, em relação a qualquer outro tipo de turismo, ou seja, a possibilidade de interagir e se relacionar com a comunidade local, contribuindo positivamente para o desenvolvimento das comunidades.

«A melhor experiência foi ir a Évora com os estuantes, porque no comboio os estudantes falaram connosco. Os estudantes falaram lá connosco. Porque eu trabalho muito nas actividades para os estudantes, por ver todos estes estudantes a interagir, pôs-me mesmo dentro do sistema (...)» [GV1]

«O melhor foi a viagem a Évora. Sexta, com os alunos. Ver todos aqueles alunos a ter o Dia da Carreira, ou feira da carreira, e poder ver Évora.» [GV4]

«Oh, eu aprendi imenso nesta experiência. (...) Bem, eu aprendi sobre a Pensilvânia, pela “GV6”, e eu aprendi acerca de São Francisco um pouco mais (...) Eu aprendi imensas coisas de pessoas individuais pelo caminho. Muitas histórias vão ser lembradas pelo caminho, sim.» [GV10]

Um outro aspecto fundamental para o desenvolvimento do *self* reside no peso da experiência de participação em outros programas de turismo de voluntariado, que pode diminuir a intensidade da vivência da experiência, bem como os impactos da mesma sobre o *self*. Como é visível no discurso dos voluntários, a experiência traduz-se em capacidades de adaptação e flexibilidade frente aos constrangimentos e alguma desvalorização da experiência, em relação ao conjunto das outras experiências. Este aspecto pode, também, traduzir-se numa desmotivação perante a diferença de cenário de programa para programa.



Reflexo deste aspecto, foi o caso da GV3, que demonstrou, ao longo de toda a sua entrevista, alguma desmotivação e frustração perante as condições de trabalho voluntário em que estava inserida. Em oposição a estes cenários, encontra-se a GV10, cuja ausência de experiências anteriores em Turismo de Voluntariado, nomeadamente na *Global Volunteers*, permitiu a ausência de preconceitos e rotinas, podendo experienciar o programa com uma maior intensidade.

«Maravilhoso, maravilhoso (...). Por acaso sim, porque eu viajei bastante por todo o mundo. Muitos, muitos, muitos, muitos países. E eu penso se uma pessoa é aberta a, e quer fazer, sabe, ser bem vinda. Então você é bem vinda.» [GV7]

«(...) Bom, eu tenho de dizer, a minha viagem a África foi um ponto alto, de todas as minhas viagens. E por isso, depois disso, qualquer coisa que faça aqui não é nada, sim comparada, não. E não, eu sinto, isto é, você sabe.. há muito de tudo aqui. Até os nossos alojamentos são estupendos, a comida é boa. Por isso eu penso que é estupendo.» [GV9]



Capítulo 6

Perspectivas do Turismo de Voluntariado: análise global dos Estudos de Caso

Os autores referidos nos capítulos anteriores avançam com a tese de que o Turismo de Voluntariado é uma forma de lazer com aspirações altruístas e motivada pelo desejo de viver uma experiência mais profunda e rica do que a oferecida no turismo tradicional.

Nesta experiência de Turismo de Voluntariado, o turista voluntário interage com as pessoas e a cultura da comunidade anfitriã, num ambiente de benefício e de cooperação mútua, que lhe possibilita embarcar numa transformação e desenvolvimento do seu *self*, contribuindo também para o desenvolvimento da comunidade.

Tomando esta tese por referência, a análise dos estudos de caso em torno das motivações e expectativas do turista voluntário, bem como da interação e impactos da experiência nos mesmos, permite-nos fazer uma primeira interpretação das motivações dos turistas voluntários em participarem nestes programas de Turismo de Voluntariado.

No balanço motivacional dos casos, as motivações dos turistas voluntários apontaram claramente para uma motivação autocentrada, identificando-se uma ambivalência contrastante com a visão heterocentrada do voluntariado tradicional. Esta clivagem existente no seio do universo das motivações para o Turismo de Voluntariado e para o voluntariado tradicional implica uma análise deste fenómeno que tome por referência uma nova visão do voluntariado, como uma actividade pessoal, motivada por factores centrados no próprio indivíduo, mas expectando contribuir a favor de outrem e do bem-comum.

Em ambos os casos, as motivações parecem-se afunilar em quatro categorias, abrangendo principalmente factores motivacionais centrados no próprio indivíduo. As quatro categorias identificadas foram a viagem, os interesses pessoais, a organização e a sua missão, e o altruísmo.

A viagem apresentou-se como um factor motivacional apontado por grande parte dos turistas voluntários, em ambos os estudos de casos, que referiram o gosto e o desejo em viajar e de conhecer a realidade local. O Turismo de Voluntariado permite ao turista voluntário concretizar o seu desejo de viajar e proporcionar uma experiência turística onde este conhece a realidade local da comunidade anfitriã, mais profundamente do que numa experiência de turismo de massas.

Os interesses pessoais são factores motivacionais centrados no próprio indivíduo, apontados pelos turistas voluntários de ambos os estudos de caso, referindo o estabelecimento de relações com a comunidade local e com outros voluntários e a oportunidade de crescimento e



enriquecimento pessoal que esta experiência pode proporcionar. Este factor motivacional revela-se como os benefícios principais apontados pelos turistas voluntários decorrentes da experiência do programa, benefícios estes implícitos na participação neste tipo de programas, que se referem à vivência de uma experiência rica de interações com a comunidade local, conhecendo a realidade local como um “não turista” e a possibilidade de criar um espaço de desenvolvimento pessoal e de transformação do seu *self*.

A organização promotora e a sua missão parecem pesar, também na motivação dos turistas voluntários para a participação nesta experiência. Esta motivação tem por base os valores e a credibilidade da organização promotora, que serve de factor de conforto e segurança para os turistas voluntários, e o seu próprio interesse na missão do projecto, que lhes permite ganhar novas competências e fazer uso das suas aptidões em prol dessa missão. A organização promotora é uma nota recorrente nos discursos dos turistas voluntários de ambos casos, o que podem evidenciar a importância desta no sucesso dos programas de Turismo de Voluntariado.

Por fim, o altruísmo foi também referido pelos turistas voluntários como motivação para a sua participação, esta podendo ser encarada como uma motivação heterocentrada, coadunante com a visão tradicional do trabalho voluntário, referindo motivações como a missão do programa, sentimentos de ser útil e gosto e vontade de ajudar.

A reflexão sobre as motivações induz-nos à ideia que os motivos que levam à prática do voluntariado podem assumir uma nova faceta com o surgimento do Turismo de Voluntariado, deixando de ser somente uma motivação de dispêndio de tempo gratuito em prol dos outros, mas o uso de aptidões e interesses, com um intuito cívico de contribuir para a sociedade, e com a motivação de experienciar a vivência de uma interação cultural com a comunidade e de aprendizagem e desenvolvimento pessoal.

Com este novo sentido da motivação para voluntariado de uma visão heterocentrada para uma visão autocentrada, algumas reflexões traçam uma compreensão mais abrangente do ser voluntário, que poderá garantir as condições de existência e de evolução do trabalho voluntário, dado que confere uma filosofia que conjuga os interesses do voluntário com os interesses da organização e da sua missão, podendo ser um garante de consolidação do compromisso para o trabalho. Esta reflexão pode indicar-nos ainda que a visão autocentrada das motivações reflecte no uso útil do tempo dos voluntários, que dispõem também das suas competências, de acordo com os seus interesses, e fundado em objectivos e valores de interajuda e solidariedade. O Turismo de Voluntariado parece, então, surgir como uma forma de voluntariado com as características referidas, onde o lazer e a viagem conjungam-se com o desenvolvimento pessoal e os interesses pessoais e os valores e fundamentos de missão social.

No decorrer da presente dissertação procurou-se ilustrar a importância das expectativas na dinâmica das motivações, impondo um valor à participação que garante a intensidade da motivação, e na dinâmica das interações do confronto com a realidade, decorrente da composição de imagens de contexto, condições e constrangimentos formuladas em interações e vivências anteriores.



Na análise dos casos, estes apresentaram divergências no que toca à relação entre as expectativas e as motivações. No estudo de caso da AMI parece revelar um entrelaçar das motivações com as expectativas, podendo até traçar-se um fio lógico entre as expectativas e as categorias motivacionais apresentadas. As expectativas pendiam principalmente para a viagem, para os interesses pessoais e para a organização e a missão, havendo um distanciamento relativamente à categoria do altruísmo. Coloca-se a questão de poder haver uma relação entre a ausência no discurso dos turistas voluntários da AMI do altruísmo com o facto do Turismo de Voluntariado ser uma forma de voluntariado recente em Portugal, associado aos aventureiros solidários não evidenciarem em si características de voluntários e pouca experiência no trabalho voluntário, e esta ter sido a sua primeira experiência no âmbito do Turismo de Voluntariado.

No estudo de caso da Global Volunteers, as expectativas dos *global volunteers* evidenciavam a categoria do altruísmo, incidindo o seu foco na missão do programa, grande factor motivacional para a participação, bem como no seu papel como voluntários no projecto. Ao contrário dos aventureiros solidários da AMI, grande parte dos *global volunteers* tinha grande experiência em programas de Turismo de Voluntariado, assim como no trabalho voluntário tradicional.

Esta reflexão coloca-nos a questão da possibilidade da referência das expectativas de interajuda e solidariedade com a comunidade anfitriã seguir uma lógica que aponte o Turismo de Voluntariado, não como uma forma de turismo, mas como uma forma de voluntariado. Estas expectativas revelam esperança real dos *global volunteers* em contribuirem para o desenvolvimento da comunidade local, apontando assim para os princípios de solidariedade, reciprocidade e responsabilidade individual e colectiva do voluntariado.

Esta posição descreve parte do cenário das expectativas nos estudos de caso, e com o recurso à análise destas identificou-se as imagens onde se baseiam as expectativas, que vão ser palco pendente onde vão decorrer as interações. O peso das imagens reflecte-se na perspectiva da vivência em determinadas condições, contextos e obstáculos, que confrontam-se com a realidade, havendo uma reavaliação das imagens e a própria adaptação do turista voluntário à circunstância, culminando em reformulações internas do seu *self*.

A procura de referenciais para a construção dos quadros de representação de uma realidade, reflecte-se na procura de imagens que forneçam significados à referida realidade. Essas mesmas imagens influenciam as expectativas, construindo uma lógica de significado à realidade, e podem ser baseadas por via do próprio individuo ou por via de terceiros.

Os estudos de caso reflectem esta procura de imagens sobre a comunidade anfitriã e o país de acolhimento, a organização promotora, o conceito de Turismo de Voluntariado e de Voluntariado. Estas imagens foram transmitidas por experiência própria, por via da organização promotora, por via de familiares e amigos, por via de meios de comunicação social, e por via de outros voluntários participantes neste tipo de experiência. Estas imagens dos turistas voluntários destes dois programas parecem ter sido referência para as expectativas que estes acabaram por ter para a experiência.



Perante a experiência no programa, os turistas voluntários interagem com as comunidades anfitriãs e os outros turistas voluntários, desencadeando um processo reflexivo do seu próprio comportamento e atitudes, enquanto voluntário e como próprio indivíduo. Este processo conduz à reavaliação das imagens previamente formuladas e confronta-se com as expectativas anteriores à sua participação. Pensa-se que a interacção é o factor potenciador deste processo reflexivo que conduz ao desenvolvimento e transformação do *self*, dado que a interacção entre sujeitos influencia os quadros de representação dos demais.

Fazendo a ponte com os estudos de casos, verificou-se uma reformulação das imagens prévias no momento do confronto com realidade da comunidade, através da interacção com os locais e os outros turistas voluntários.

No caso da AMI, a imagem que foi sujeita a uma maior reavaliação foi a imagem da comunidade anfitriã. Apesar de manter as características de pobreza iniciais, com a interacção com os locais os aventureiros solidários foram confrontados com uma imagem positiva do acolhimento e de um povo alegre, mudando a imagem de pobre miserável e triste, atribuindo uma face de maior dignidade e resiliência, associada à comunidade.

No caso da Global Volunteers, tal como na AMI, verificou-se a reavaliação da imagem da comunidade local e do país de acolhimento, bem como, a imagem da missão de programa e da sua função enquanto voluntário.

A imagem inicial da comunidade anfitriã e do país de acolhimento era de pobreza e subdesenvolvimento, transpondo-se, após a experiência de interacção, para uma imagem de um país e comunidade alegre, próspero e moderno. Esta situação revelou alguns constrangimentos, nomeadamente, nas expectativas como voluntários do programa, muito baseadas em experiências de Turismo de Voluntariado anteriores, uma vez que os *global volunteers* entrevistados consideraram estar a ser subaproveitados enquanto voluntários, situação que se relaciona também com a reavaliação da imagem da missão do programa.

Uma outra questão levanta-se. Em concordância com as motivações dos turistas voluntários, esta problemática que surgiu em torno da missão do programa e da função como voluntário, reflecte-se nas motivações de interesses pessoais dos voluntários, nomeadamente, na sua capacitação como voluntário utilizando as suas capacidades e aptidões. No balanço da experiência, o defraudar das expectativas em torno da missão colocou em causa a noção de utilidade dos *global volunteers* como voluntários. Poder-se-á então perguntar: Poderá ser o sentimento de inutilidade, sentido pelos turistas voluntários do estudo de caso, um factor revelador da importância das motivações heterocentradas para participar em programas de Turismo de Voluntariado, e não só as autocentradas? E poderá ser também um factor de valorização da componente de voluntariado, perante a componente de turismo?

Face a este cenário, é importante salientar novamente o papel da organização promotora no apelo às motivações e manutenção dos níveis de satisfação dos voluntários, bem como no sucesso do programa de Turismo de Voluntariado. A organização promotora, tal como já foi referido, é uma



nota recorrente nos discursos dos turistas voluntários de ambos casos, podendo ser considerada o factor de segurança, conforto e credibilidade, que pretendem manter o foco na experiência.

Um exemplo relevante desta potencial importância da organização sobressai no estudo de caso da AMI, onde os aventureiros solidários, apesar de não conhecerem o conceito de Turismo de Voluntariado, nem a comunidade anfitriã, mostraram-se muito motivados devido à confiança e imagem credível da AMI.

No caso da Global Volunteers, a organização promotora servia de suporte organizacional para os turistas voluntários, representada pela figura do *team leader*, cujo objectivo primário é garantir o sucesso do programa. Perante as já referidas dificuldades de execução das actividades de voluntariado, a imagem da *Global Volunteers* não sofreu uma descredibilização, sendo o *team leader* visto como o garante que os problemas seriam resolvidos da forma mais correcta.

Ao longo da presente dissertação procurou-se ilustrar, também o que distingue o Turismo de Voluntariado do Turismo de Massas, ideia que se reflectiu no balanço do impacto da experiência dos turistas voluntários nos estudos de caso. O Turismo de Voluntariado surge, então, como uma actividade económica de relevância social, que potencia a cidadania, a participação, o desenvolvimento social e os valores humanos. Procura oferecer aos turistas voluntários uma experiência de desenvolvimento pessoal, mas também de desenvolvimento social, natural e económico da comunidade local.

Significativo do facto foram os testemunhos dos turistas voluntários de ambos os casos, que permitiram traçar uma correlação entre o lazer e a viagem e o desenvolvimento pessoal do turista voluntário e o desenvolvimento da comunidade anfitriã. Os turistas voluntários avançaram com algumas mudanças pessoais no seu *self* e evidenciaram a interacção com a comunidade como um factor de extrema relevância. Pode-se, então, avançar com a ideia de que o Turismo de Voluntariado permite ao voluntário vivenciar uma experiência onde aprende e interage com as pessoas e a cultura local onde vivem, potenciando a crescente familiaridade com o meio ambiente e absorvendo e integrando os seus elementos.

Na reflexão dos estudos de caso, pensa-se que a interacção com a comunidade local, e os próprios turistas voluntários, providencia a produção de benefícios e para a comunidade, e onde o turista voluntário pode ter oportunidade de crescer e desenvolver o seu *self*. O caso da AMI acrescenta mesmo, que parece existir uma integração dos voluntários na vida quotidiana dos locais, conferindo aos aventureiros solidários um sentimento de pertença e integração na comunidade.

A interacção social constante com a comunidade local e os outros voluntários, integrada num ambiente de solidariedade e de benefício, pensa-se ser o factor que diferencia a intensidade do impacto duma experiência de Turismo de Voluntariado, de uma experiência turística tradicional.





Considerações Finais

Com o crescer e desenvolver da presente dissertação, foram vários os seus aspectos que foram sendo redefinidos e amadurecidos, mas a paixão pela temática e as interrogações que a motivaram persistiram: Quais as motivações que levam o turista a optar pelo Turismo de Voluntariado? Com que expectativas embarca o turista voluntário no programa? Qual o reflexo dessas expectativas na experiência? A interacção social decorrida da experiência tem reflexo no *self* do turista voluntário? Qual o impacto no turista voluntário deste tipo de turismo com missão social, em relação ao turismo de massas?

Ao longo da presente dissertação procurou-se ilustrar a emergência deste novo fenómeno social do Turismo de Voluntariado, marcando a análise dos estudos de caso em reflexões que permitam traçar uma compreensão mais global das experiências do turista voluntário nos programas de Turismo de Voluntariado enfatizando a motivação, as expectativas, a narrativa da interacção com a comunidade local e a forma como se manifesta no processo de desenvolvimento do *self*.

No que concerne às motivações dos turistas voluntários para a participação nos programas, as respostas centram-se numa motivação autocentrada que indica o uso útil do tempo dos voluntários, onde estes dispõem das suas competências de acordo com os seus interesses e expectativas e fundado em valores e objectivos de interajuda e solidariedade. Este balanço motivacional autocentrado, presente em ambos os casos, indica uma clivagem entre as motivações para o Turismo de Voluntariado e para o voluntariado tradicional.

Assim, o Voluntariado pode assumir uma nova faceta com o emergir do Turismo de Voluntariado, uma vez que a motivação para a sua prática partirá do próprio voluntário, que procura experienciar uma vivência de interacção cultural, de aprendizagem e desenvolvimento pessoal, fazendo uso das suas aptidões e interesses, mantendo o intuito cívico de contributo para a sociedade.

Na relação que combina motivações com expectativas, os dois estudos de caso distinguem-se pelo teor altruísta das expectativas evidenciadas pelos *global volunteers*, correlacionadas com uma grande experiência em programas de voluntariado e de turismo de voluntariado, e uma relação mais estreita entre motivação e expectativa no caso dos aventureiros solidários, tendencialmente autocentrados, acrescendo o facto deste grupo não contar com experiências prévias em Turismo de Voluntariado, e a pouca familiaridade com o voluntariado tradicional.

É precisamente sobre a existência de imagens que recai o fulcro da expectativas enunciadas pelos turistas voluntários entrevistados. Estas imagens reflectem-se na perspectiva da vivência da experiência em determinadas condições e contextos e com determinados obstáculos, e têm o objectivo de procurar referenciais para a construção dos seus quadros de referência da realidade. As imagens dos turistas voluntários dos dois programas foram referências para as expectativas dos mesmos, baseando-as em imagens transmitidas por experiência própria, por via da organização, por



via de familiares e amigos, por via de meios de comunicação social e por via doutros voluntários participantes neste tipo de experiência.

Perante a experiência no programa, os turistas voluntários entram em dinâmica de interacção social com as comunidades anfitriãs e com os outros turistas voluntários, o que desencadeia um processo de reformulação das imagens prévias e um processo reflexivo do seu papel como voluntário e do seu próprio Eu. A interacção abre perspectivas que permitem a reformulação das imagens anteriores ao entrar em confronto com a realidade da experiência de Turismo de Voluntariado.

Por outras palavras, esta dinâmica de mudança implica o desencadear de um processo reflexivo dos turistas voluntários, observando-se uma influência recíproca entre os sujeitos da interacção, alterando o quadro de representação dos mesmos. Assim, em ambos os casos verificou-se esta reformulação de imagens prévias, após o contacto com a realidade local. No caso da AMI, houve uma reavaliação da imagem da comunidade anfitriã, e no caso da Global Volunteers, da comunidade anfitriã, do país de acolhimento e da missão do programa e da sua função enquanto voluntários.

A base desta hipótese assenta nos pressupostos da corrente do Interaccionismo Simbólico, o referencial teórico proposto para esta dissertação, que defende que os indivíduos agem através de objectos e eventos, baseando-se nos significados ou imagens que têm destes, e esses significados advêm directamente da interacção social através de processos cognitivos e interpretativos.

Em concordância com o referido insurge a questão das motivações de interesses pessoais dos turistas voluntários, que se reflectem nas expectativas em torno da missão, que ao serem defraudadas colocam em causa a noção de utilidade enquanto voluntários, concretamente no caso dos *global volunteers*. Este sentimento de utilidade é um factor revelador da importância das motivações heterocentradas, bem como um factor de valorização da própria componente do voluntariado perante a do turismo.

Paralelamente, salienta-se o papel da organização promotora no apelo às motivações e manutenção dos níveis de satisfação dos voluntários, e sucessivamente ao sucesso do programa de Turismo de Voluntariado. Em ambos os casos existe um foco na organização promotora, podendo ser considerada o factor de segurança, conforto e credibilidade dos programas de Turismo de Voluntariado.

No reforço da componente do voluntariado, o impacto da experiência de Turismo de Voluntariado baseia-se na capacidade dos turistas voluntários vivenciarem não só uma experiência que contribui para o desenvolvimento pessoal, mas também de desenvolvimento social, natural e económico da comunidade anfitriã. De facto, os testemunhos dos turistas voluntários entrevistados, em ambos os estudos de caso, evidenciaram a importância da interacção com a comunidade como factor de mudança e desenvolvimento pessoal, distanciando-se desta forma, das actividades puramente turísticas disponibilizadas pelo turismo de massas.

Como exercício de humildade académica e científica e antecipando as possíveis críticas dos leitores, foi feita uma auto-análise das limitações e dificuldades sofridas no decorrer da



investigação, podendo assim, avaliar e definir-se novas estratégias em futuros trabalhos. Nesta sequência, as limitações e dificuldades desta investigação residem na ausência de meios humanos, económicos e de exequibilidade do prazo. Dado ser uma dissertação de Mestrado, sem financiamentos e com um prazo académico estabelecido, o campo de investigação teve de ser o território português, o que inviabilizou a ida para o contexto de Turismo de Voluntariado, com os turistas voluntários da Missão “Aventura Solidária” da AML, bem como, a aplicação de outras técnicas de recolhas de dados como a observação, que poderiam enriquecer o conteúdo dos dados recolhidos.

Os resultados obtidos e os limites enfrentados apelam a uma discussão mais aprofundada sobre a perspectiva do voluntariado no Turismo de Voluntariado, apelando ao debate ao seu papel preponderante, enquanto factor de desenvolvimento pessoal e de participação cívica do turista voluntário.

Sugere-se que em investigações futuras, o objecto em estudo tenha em atenção três momentos da vivência da experiência num programa de Turismo de Voluntariado: um momento inicial, *a priori*, onde são evidenciadas as expectativas e as motivações para a participação no programa; um segundo momento, correspondente à experiência efectiva de Turismo de Voluntariado, em que surge o confronto entre as imagens prévias e a realidade, através da interacção social; e por fim, o momento posterior à experiência no programa, quando o processo de reavaliação de imagens é consolidado e o impacto da experiência no turista voluntário revela-se. Esta orientação permite-nos aceder a um quadro mais abrangente da experiência, podendo efectuar uma análise mais detalhada sobre a temática do Turismo de Voluntariado, sobre a perspectiva do trabalho voluntário.

A interpretação deste fenómeno efectuada no contexto desta dissertação leva também a considerar um outro factor relevante. O conceito de Turismo de Voluntariado abarca em si os valores do Empreendedorismo Social, no seu processo de criação de valor social, gerado pela combinação da missão social do voluntariado e da actividade económica e de lazer do turismo, pela capacidade para focalizar soluções inovadoras, pela gestão do risco nos programas, pelo desenvolvimento de parcerias e a mobilização de recursos, podendo ser um importante instrumento de inovação social para as organizações.

Em suma, esta dissertação pretende ilustrar a relevância do trabalho voluntário nos programas de Turismo de Voluntariado, ao potenciar a criação de condições para a expansão da reflexividade individual do turista voluntário e da capacidade de participar em actividades de interajuda e solidariedade social, empregando as capacidades e aptidões em prol da missão social.





Bibliografia

Bibliografia consultada

- ❖ ARAÚJO, Cidália, et al (2008), *Estudo de Caso*, s.l., Universidade do Minho, Instituto de Educação e Psicologia, 25 pp. (Trabalho realizado na Unidade Curricular de Métodos de Investigação em Educação do Mestrado em Educação) [Disponível em: http://grupo4te.com.sapo.pt/estudo_caso.pdf]
- ❖ BARDIN, Laurence (2008), *Análise de Conteúdo*, 4ª Edição, Lisboa, Edições 70, Lda.
- ❖ BEIGBEDER, Yves (1991), *Role and Status of International Humanitarian Volunteer Organizations, The right and duty to Humanitarian Assistance*, London, Martinus Nijhoff Publishers
- ❖ BELL, Judith (2008), *Como realizar um Projecto de Investigação. Um Guia para a Pesquisa em Ciências Sociais e Educação*, 4ª Edição, Lisboa, Gradiva - Publicações, S.A.
- ❖ BILHIM, João Abreu F. (1996), *Teoria Organizacional: Teorias e Pessoas*, Lisboa, ISCSP-UTL
- ❖ BROAD, S. e JENKINS, J.(2008), «Gibbons in their midst? Conservation volunteers' Motivations at Gibbons Rehabilitation Project Phuket, Thailand» in: Lyons, K.D. e Wearing S. (Ed.), *Journeys of Discovery in Volunteer Tourism*, London, CABI Publishing, pp. 72-85
- ❖ CABRAL, José Carlos de Pina Teixeira (2005), *O Papel do Turismo no Desenvolvimento de Cabo Verde. Turismo e Combate à Pobreza: Nu djunta-mô*, Lisboa, Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior de Economia e Gestão (Mestrado em Desenvolvimento e Cooperação Internacional sob orientação científica de Prof. Doutora Joana Helena Pacheco) [Disponível em: http://www.adelinotorres.com/teses/Jos%E9%20Carlos%20Cabral-Turismo%20em%20Cabo%20Verde_TESE%20DE%20MESTRADO.pdf]
- ❖ CALLANAN, M. e THOMAS. S. (2005), «Volunteer Tourism - Deconstructing volunteer activities within a dynamic environment», in: NOVELLI, Marina (Ed.), *Niche Tourism: Contemporary issues, trends and cases*, Oxford, Elsevier Butterworth-Heinemann [excertos retirados do google.docs]
- ❖ CATARINO, Acácio (2003), «Voluntariado - Uma Leitura da Experiência» in: *Sociedade e Trabalho*, Nº 19-20, Ministério da Segurança Social e do Trabalho, pp. 8-15
- ❖ CARMO, Hermano e FERREIRA, Manuela Malheiro (1993), *Metodologia de Investigação. Guia para a auto-aprendizagem*, Lisboa, Universidade Aberta
- ❖ CARMO, Hermano (1999), *Desenvolvimento Comunitário*, Lisboa, Universidade Aberta



- ❖ CARTER, K.A. (2008), *Volunteer Tourism. An Exploration of the Perceptions and Experiences of Volunteer Tourists and the Role of Authenticity of Those Experiences*, s/l, Lincoln University. [Disponível em: http://researcharchive.lincoln.ac.nz/dspace/.../3/carter_mapplsc.pdf]
- ❖ CHIAVENATO, Idalberto (1995), *Administração nos novos tempos*, Rio de Janeiro, Campus
- ❖ CNPV (Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado) (2002), *Guia do Voluntário*, Lisboa, CPNV
- ❖ CUNHA, M. P. et al (2003), *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*, Lisboa, RH Editora
- ❖ DALTOÉ, Andrelise (2003), *Promessas, desafios e ameaças das tecnologias digitais*, s/l, BOCC [Disponível em: <http://www.bocc.uff.br/.../daltoe-andrelise-promessas-desafios-tecnologias-digitais.pdf>]
- ❖ DIÁRIO DA REPUBLICA (1998), «Lei N.º 71/98 de 3 de Novembro - Bases do enquadramento jurídico do Voluntariado» in: *Diário da República I Série - A*, N.º 254, pp. 2594-2596
- ❖ DIONÍSIO, Cecília (2001), *O Voluntariado como dinâmica transversal no campo da acção social*, Lisboa, FSCH-UNL (Trabalho de seminário integrado na tese de dissertação do Mestrado Voluntariado e Inclusão Social, orientado pela Prof. Doutora Maria Joaquina Madeira [Texto Policopiado])
- ❖ ELLIOTT, Anthony (2006), *Concepts of the Self*, Coleção Key Concepts, Cambridge, Blackwell Publishing, Ltd.
- ❖ FELDMAN, Robert S. (2001), *Compreender a Psicologia*, 5ª Edição, Lisboa, McGraw Hill
- ❖ FERREIRA, Catarina Alexandra Gameiro (2008), *Dos Motivos às Consequências: Contornos do Voluntariado Jovem Contemporâneo*, Covilhã, Universidade da Beira Interior (Projecto de Investigação sob orientação científica de Prof. Doutor Nuno Augusto) [Texto policopiado]
- ❖ FERREIRA, Marisa, PROENÇA, Teresa e PROENÇA, João (2008), «As motivações do trabalho voluntário» in: *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, N.º 3, Lisboa, pp. 43-53 [Disponível em: <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/rpbg/v7n3/v7n3a06.pdf>]
- ❖ FERREIRA, Raquel Marques Carriço (2009), *Interaccionismo e as percepções de compra da experiência turística*, Lisboa, Universidade Nova de Lisboa, pp. 1-8 [Disponível em: <http://www.bocc.uff.br/pag/ferreira-raquel-interaccionismo.pdf>]
- ❖ FORTIN, Marie-Fabienne (2003), *O Processo de Investigação: da concepção à realização*, 3ª Edição, Loures, Lusociência - Edições Técnicas e Científicas, Lda.
- ❖ GECAS, Viktor e TSUSHIMA, Teresa (2003) «Symbolic Interactionism» in: PANZETTI, James J., *International Encyclopedia of Marriage and Family*, 2ª Edição, Vol. 4, Secção nº2, USA, Macmillan



Reference, pp. 1610-1615 [Disponível em versão electrónica em: <http://family.jrank.org/pages/1679/Symbolic-Interactionism.html>]

- ❖ GUBERNATIS, Helena de e FRANCO, Joaquim (2008), «Conclusões/Recomendações» in: SILVA, José Vieira da, *et alli*, *Empowerment. Capacitar para Participar*, Ensaios CAIS, Colecção: Tempos Sociais Nº 10, Lisboa, Padrões Culturais Editora
- ❖ GUERRA, Isabel Carvalho (2006), *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo. Sentidos e formas de uso*, 1ª Edição, Estoril, Principia Editora, Lda.
- ❖ HALBA, Bénédicte (2003), *Bénévolat et volontariat en France e dans le monde*, Collection Les etudes, Paris, La documentation Française
- ❖ IPJ - Instituto Português da Juventude (2002), *Caracterização dos Voluntários: o Perfil dos Voluntários Jovens*, Lisboa, Comissão Nacional para o Ano Internacional do Voluntariado
- ❖ ISU - Instituto de Solidariedade Universitária (2004), *O Voluntariado*, Ficha Formativa Nº.5, Lisboa, ONGD - Plataforma Portuguesa [Disponível em: <http://www.isu.pt>]
- ❖ LEYNES, Jacques-Philippe (1991), *Psicologia Social*, 3ª Edição, Lisboa, Fundação Gulbenkian
- ❖ LYONS, K.D. e WEARING S. (2008), «Volunteer Tourism as Alternative Tourism: Journeys Beyond Otherness» in: Lyons, K.D. e Wearing S. (Ed.), *Journeys of Discovery in Volunteer Tourism*, London, CABI Publishing, pp. 3-11
- ❖ MAIA, Carolina Boochi (2004), *O significado da AIDS na vida de Mulheres Profissionais de Saúde: do indizível à realidade*, Curitiba, Universidade Federal do Paraná, (Orientação científica da Prof. Drª. Maria de Lourdes Centa e apresentada à Universidade Federal do Paraná, Sector de Ciências da Saúde para obtenção do grau de Mestre ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem) [Disponível em: http://dspace.c3sl.ufpr.br/dspace/bitstream/18874/976/1/carol_final.pdf]
- ❖ MARCONI, Marina de Andrade e LAKATOS, Eva Maria (2003), *Fundamentos de Metodologia Científica*, 5ª Edição, São Paulo, Editora Atlas S.A.
- ❖ MARSH, Lindsay (2007), *On the Road to Sustainable Tourism: Building Rural SCD through International Volunteer Tourism in Western Thailand*, s/l, Simon Fraser University, 85 pp. (Sustainable Community Development Post- Baccalaureate Diploma Program) [Disponível em: http://www.sfu.ca/cscd/wp-content/uploads/2010/01/lindsay_marshall_404.pdf]
- ❖ MCGEHEE, N.G. e SANTOS, C. (2005), «Social Change, Discourse, and Volunteer Tourism», in: *Annals of Tourism Research*, nº 32, Vol. 3, pp. 760-779
- ❖ MONTEIRO, Alcides A. (2004), *Associativismo e os novos Laços Sociais*, 1ª Edição, Colecção Labirintos/Observatório dos Poderes Locais, Quarteto



- ❖ NEVES, José Luís (1996), «Pesquisa Qualitativa - Características, usos e possibilidades», in: Caderno de Pesquisas em Administração, Vol.1, Nº3, 2º Semestre, São Paulo, FEA-USP, pp.1-5 [Disponível em: www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf]
- ❖ OMT - Organisation Mondiale du Tourisme (2002), *Le tourisme et la réduction de la pauvreté*, OMT, Madrid
- ❖ QUIVY, Raymon e LucVan Campenhoudt (2005), *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, 4ª Edição, Lisboa, Gradiva - Publicações, S.A.
- ❖ RAYMOND, E. (2008) «Make the difference!: The role of sending organizations in Volunteer Tourism» in: Lyons, K.D. e Wearing S. (Ed.), *Journeys of Discovery in Volunteer Tourism*, London, CABI Publishing, pp.48-62
- ❖ ROBINSON, Mark e WHITE, Gordon (1997), *The role of civic organization in provision of services*, Helsinki, United Nations University/WIDER
- ❖ ROCHA, Engénia (2006), *Voluntariado na Cidade do Porto. Resultados do Inquérito às Instituições do Sector*, Porto, Câmara Municipal do Porto, 46 pp. [Disponível em: www.cm-porto.pt/.../RelatriosobreVoluntariadonaCidadedoPorto_06bb44e270e266171a364785598098d1.pdf]
- ❖ RUHANEN, L., COOPER, L. e FAYOS-SOLÁ (2008), «Volunteering Tourism knowledge: a Case from the United Nations World Tourism Organization» in: Lyons, K.D. e Wearing S. (Ed.), *Journeys of Discovery in Volunteer Tourism*, London, CABI Publishers, pp.25-35
- ❖ SCHLENKER, B. R. (1985), «Introduction: Foundations of the self in social life», In: SCHLENKER, B. R. (Ed.), *The self and social life*, New York, McGraw-Hill, pp. 1-28
- ❖ SILVA, Edna Lúcia da Silva e MENEZES, Estera Muszkat (2005), *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*, 4ª Edição, Florianópolis, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), 138 pp. [Disponível em: <http://www.posarg.ufsc.br/download/metPesq.pdf>]
- ❖ SPENCER, R. (2008), «Lessons from Cuba: A volunteer Army Ambassadors» in: Lyons, K.D. e Wearing S. (Ed.), *Journeys of Discovery in Volunteer Tourism*, London, CABI Publishing, pp.36-47
- ❖ STUKAS, A., DALY, M., E CLARY, E. G. (2006), «Lessons from research on volunteering for mobilizing adults to volunteer for positive youth development» IN: CLARY, E. G. e RHODES, J. E. (Eds.), *Mobilizing adults for positive youth development:Strategies for closing the gap between beliefs and behaviors*, New York, Springer, pp. 65-82
- ❖ TESE - Associação para o Desenvolvimento (Ent. Promotora) (2008), *Necessidades em Portugal: Tradição e Tendências Emergente - Enquadramento Teórico-Metodológico - Documento Interno*, s/l, TESE, pp.103 [Disponível em: http://www.tese.org.pt/Diagnostico/Enquadramento_Teorico.pdf]



- ❖ TORRE, De La (1992), *El turismo: fenómeno social*, México, Fondo de Cultura Económica, 1992
- ❖ TRIVIÑOS, Augusto N.S. (1987), *Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação*, 1ª Edição, São Paulo, Atlas S.A.
- ❖ UNDP (2003), *Volunteerism and Development - Essentials*, Evaluation Office, nº 12 [Disponível em: www.worldvolunteerweb.org/fileadmin/docs/old/.../2003/essentials_vol.pdf]
- ❖ WEARING, S. (2001), *Volunteer Tourism Experiences make a difference*, Cambridge, CABI Publishing [excertos retirados do google.docs; pp.1-5;8-9;22]
- ❖ WEARING, S. (2002), «Re-centring the Self in Volunteer Tourism», in: DANN, Graham M.S., *The Tourist as Metaphor of The Social World*, Wallingford, CABI Publishing [excertos retirados do google.docs; pp.237-240, 242, 244, 246-252, 257-262]
- ❖ WEARING, S. (2004) «Examining Best Practice in Volunteer Tourism» in: STEBBINS, R. and GRAHAM, M. (eds.) *Volunteering as Leisure/Leisure as Volunteering: An International Assessment*, Wallingford, CABI Publishing [excertos retirados do google.docs; pp.209 e 210]
- ❖ WEARING, S., DEVILLE, A. e LYONS, K. (2008), «The Volunteers journey through leisure into the self» in: Lyons, K.D. e Wearing S. (Ed.), *Journeys of Discovery in Volunteer Tourism*, London, CABI Publishing, pp.63-71
- ❖ WITTING, Arno (1981), *Psicologia Geral*, São Paulo, Schaum McGraw-Hill
- ❖ YIN, Robert K. (1993), *Applications of case study research*, Applied Social Research Methods Series, Vol.34, Newbury Park, SAGE Publications, Inc.
- ❖ YIN, Robert K. (2003), *Case Study Research. Design and Methods*, 3ª Edição, Applied Social Research Methods Series, Vol.5, Newbury Park, SAGE Publications, Inc.
- ❖ YOUNG, T. (2008) , «Mediating Volunteer Tourism a Hernatives: Guidebook representations of Travel Experiences in Aboriginal Australia» in: Lyons, K.D. e Wearing S. (Ed.), *Journeys of Discovery in Volunteer Tourism*, London, CABI Publishing, pp.195-210

Sítios da internet consultados

- ❖ <http://ami.blogs.sapo.pt>
- ❖ <http://www.ami.org.pt>
- ❖ <http://www.globalvolunteers.org>
- ❖ <http://unvolunteers.org>
- ❖ <http://www.voluntourism.org>
- ❖ <http://www.worldvolunteerweb.org>