

Departamento de Psicologia Social e das Organizações

**Permanência dos voluntários
- O caso do acolhimento residencial -**

Carla Sofia Silva Andrade

Dissertação submetida como o requisito parcial para a obtenção do grau de
Mestre em Intervenção Comunitária e Protecção de Menores

Orientadora:

Professora Doutora Ana Margarida Passos, Professora Auxiliar
ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

Setembro, 2010

RESUMO

O presente estudo descreveu e analisou o trabalho voluntário não remunerado desenvolvido nos Lares de Infância e Juventude e Centros de Acolhimento Temporário de crianças e jovens em risco. Este estudo foca-se na importância da questão da permanência dos voluntários como uma mais-valia para estes equipamentos sociais e para o desenvolvimento do voluntariado. Mais especificamente, a investigação incide sobre a percepção do suporte organizacional de quem faz o voluntariado de forma a verificar se este processo cognitivo interfere com o desejo de continuidade na instituição.

Assim foram identificadas na literatura um conjunto de dimensões disposicionais e organizacionais que explicam o comportamento continuado do voluntariado e procurou-se verificar se esta conduta poderia ser explicada pela mediação da percepção do suporte organizacional e identificação com o papel de voluntário neste tipo de organizações.

A operacionalização desta proposta de investigação foi empiricamente testada através da aplicação de um questionário a 80 voluntários.

A título conclusivo podemos afirmar que a POS é, neste estudo, a variável mais importante na continuidade do trabalho voluntário que media a relação entre as características organizacionais e a satisfação.

Palavras-chave: voluntariado social, percepção do suporte organizacional, acolhimento residencial, continuidade do voluntário.

Classificação:

3373 Community and Social Services

2959 Childrearing e childcare

3660 organizational Behavior

3365 Promotion & Maintenance of health e wellness

ABSTRACT

This study described and analyzed volunteering not renumbered developed in Residential Care and Temporary Centres for children and youth at risk. In this study, the main issue was a permanence of volunteers like a surplus value for these social equipments and to the development of volunteering. More specifically, research focuses on perceptions of organizational support from whom it does volunteer work in order to check if this cognitive process interferes with the desire for continuity in the institution.

So, we were identified in the literature a set of dispositional and organizational dimensions that explain the continued behaviour of volunteers and sought to determine whether this conduct could be explained by the mediation of perceived organizational support and identification with the role of volunteers in such organizations. The operationalization of this research proposal was empirically tested through the application of a questionnaire to 80 volunteers. Before, It had been done an exploratory study and it was interviewed the technical manager of volunteering in four institutions.

We can conclude that the POS is, in this study, the most important variable in the continuity of the volunteer work that mediates the relationship between organizational characteristics and satisfaction.

Key-word: social volunteerism, perceived of organizational support, child care, continuity of volunteer

Classification:

3373 Community and Social Services

2959 Childrearing e childcare

3660 Organizational Behavior

3365 Promotion & Maintenance of health e wellness

ÍNDICE

RESUMO	II
ABSTRACT	III
ÍNDICE DAS FIGURAS	V
ÍNDICES DAS QUADROS	V
AGRADECIMENTOS	VI
1. INTRODUÇÃO	7
1.1 Os Impactos do Acolhimento Residencial	10
1.1.1 Acolhimento Residencial em Portugal	13
1.2 Definição de Voluntariado Social	14
2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO DOS CONCEITOS AO MODELO TEÓRICO	18
2.1 Abordagens Teóricas da Permanência do Voluntariado em Organização	20
2.1.1 Motivações dos Voluntários - Modelo de Processo de Omoto e Snyder (1995)	20
2.1.2 Identidade do Voluntário - Modelo de Identidade de Papel de Grube e Piliavin (1996) ...	22
2.1.3 Outros Modelos Explicativos Actuais	23
2.2 Modelo da Permanência do Voluntário em LIJ e CAT	25
2.2.1. Satisfação	25
2.2.2. Estratégias de Actuação Organizacional	26
2.2.3. Percepção do Suporte Organizacional	27
2.2.4. Características do Trabalho	31
2.2.5. Auto-eficácia	31
2.2.6. Modelo teórico-prático da investigação	33
3. ESTUDO EMPÍRICO	35
3.1 Estudo I – Os gestores do voluntariado. Um primeiro olhar	36
3.1.1 Método	36
3.1.1.1 Participantes	37
3.1.1.2 Instrumento	38
3.1.1.3 Procedimento	38
3.1.2 Resultados	38
3.2 Estudo II – Permanência dos voluntários	46
3.2.1 Método	46
3.2.2.1 Participantes	46
3.2.2.2 Procedimento	47
3.2.2.3 Operacionalização das variáveis	48
3.2.2.3.1. Variáveis independentes	48
3.2.2.3.2. Variáveis mediadoras	49
3.2.2.3.3. Variáveis independentes	49
3.3 Resultados	49
4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	53
5. CONCLUSÃO	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	63
ANEXO A - DESCRIÇÃO DOS PARTICIPANTES DO ESTUDO QUALITATIVO	64
ANEXO B - GUIÃO DE ENTREVISTA	65
ANEXO C - SISTEMA DE CATEGORIZAÇÃO	66
ANEXO D - QUESTIONÁRIO	67
ANEXO E - RESULTADOS ESTATÍSTICOS	73

ÍNDICE DAS FIGURAS

Figura 1 – Representação esquemática do modelo de Omoto e Snyder (1995).....	20
Figura 2 – Antecedentes e consequências do POS elevado	30
Figura 3 – Modelo teórico da investigação	33

ÍNDICES DAS QUADROS

Quadro 1 – Síntese dos principais modelos teóricos da permanência dos voluntários	24
Quadro 2 - Predictores da permanência. Resultados da análise qualitativa	45
Quadro 3 - Média, desvio-padrão e correlações.....	50

AGRADECIMENTOS

Aparentemente o trabalho seria fácil, contudo, o percurso foi irregular com algumas dificuldades e escolhas difíceis. No entanto, os resultados são recompensadores. E o sabor é tão mais especial quando me relembro das pessoas com as quais interagi durante esta trajetória e que não me deixaram cair.

Assim começo por agradecer a todos pelo apoio afectivo e pelo estímulo que me prestaram nesta caminhada;

A todos os professores com os quais me relacionei durante o mestrado, e em especial, um muito obrigada à minha orientadora, Professora Dra. Ana Margarida Passos pela energia que transmite, pelo exemplo do seu profissionalismo, pela sua orientação, mas também, pela sua amizade.

Um agradecimento a todas as instituições que participaram nesta investigação desejando que vosso trabalho contribua, cada vez mais, para melhorar a vida de cada criança acolhida.

Não me posso esquecer que este trabalho não poderia ser realizado sem a participação dos voluntários. A cada um de vós, muito obrigada.

À turma com a qual realizei diversas aprendizagens e partilha de experiências enriquecedoras ao nível profissional e pessoal. Desta, realço 3 colegas e amigas muito especiais a Ana, a Sofia e a Susana. Agradeço-vos a vossa amizade e relembro o esforço feito durante esta caminhada, no ISCTE. Igualmente o faço à Vanessa.

Sou grata a todos os meus familiares e pessoas mais próximas. Em especial, à minha avó, minha grande avó que não existem palavras para expressar toda a minha gratidão e todo o meu amor. A ti avó, um muito obrigada por me acompanhares em cada passo e por me dares muita energia.

E porque é importante o bem-estar emocional, agradeço aos meus amigos, em especial ao meu namorado Victor, pelo apoio e por tudo o que me dão e representam na minha vida. Enfim, a todos aqueles que me ajudaram um muito obrigada!

1. INTRODUÇÃO

O trabalho desenvolvido e a esperança de quem trabalha arduamente com as crianças alimentam a nossa vontade, face aos episódios que afectam o seu desenvolvimento físico, emocional e cognitivo. E foi nesse sentido que procurei o mestrado em questão. A frequência do mesmo elucidou sobre a importância da qualidade da intervenção direccionada para a promoção e prevenção do bem-estar da criança.

Este trabalho de investigação propõe o estudo do comportamento continuado do voluntariado social desenvolvido nas instituições, que estão inseridas no contexto de intervenção com crianças em risco, abrangidas pela medida de acolhimento residencial - respectivamente em Lares de Infância e Juventude (LIJ) e Centros de Acolhimento Temporário (CAT).

Dadas as necessidades de maior qualidade e diversificação do tempo de acolhimento residencial (ISS, 2009; Vorria et al., 2006) e como consequência, a segurança das relações estabelecidas (Bowlby, 1951 citado por Roy, Rutter, Pickles, 2000) entre voluntários, equipa técnica e crianças acolhidas pretende-se analisar os factores que contribuem para a permanência do voluntário na instituição. O trabalho continuado do voluntariado define-se nesta investigação pelo desenvolvimento de tarefas regular e sistemáticas, efectuadas num determinado período de tempo (Penner, 2002)¹.

A escolha deste tema prende-se essencialmente com razões de ordem pessoal, uma vez que, tenho experiência como voluntária e também, porque tenho um interesse pelas questões de gestão das equipas nesta área.

O voluntariado, quer ao nível internacional quer ao nível nacional e local, desempenha funções em prole do desenvolvimento das esferas sociais como a economia, o ambiente e a cultura (Clary, 2004; CNPV, 2002). Este recurso é indispensável em contextos de mudança (Dora, 2009; IAVE, UNV & CIVICUS, 2008) em que é necessário actuar e reconstruir.

À escala internacional, o voluntariado tem vindo à assumir no final dos anos 90, um papel importante nas áreas do desenvolvimento económico e social. Considera-se assim, que o voluntariado é uma ajuda fundamental no trabalho de causas humanitárias, uma vez que, representa um recurso prioritário na promoção da democracia, dos direitos e da paz entre e nos diversos povos (UNV, 2001).

¹ Segundo o Comissão para a Promoção Nacional do voluntariado (CNPV), as instituições devem celebrar com o voluntário um compromisso em que constam os direitos e os deveres e condições de trabalho. Contudo, nem todas as instituições (que participaram no estudo) têm esse compromisso efectuado, sendo que o tempo de estadia é indeterminado.

Em 2001, foi instituído pela Organização das Nações Unidas (ONU) o Ano Internacional dos Voluntários com o lema “Voluntariamente seja... vida, paz, alimento e cura”. Assim sendo, a ONU entendeu que o voluntariado social é uma forma de organizar e de colocar ao dispor conhecimentos e tempo, em prole de causas para a redução das desigualdades e desconstrução de barreiras que limitam a cidadania das pessoas em situação desfavorável.

Apesar da potência deste recurso (Clary, 2004) a ONU, através do Ano Internacional para o Voluntariado e face há situação de desvalorização do mesmo, procurou aumentar a consciência dos indivíduos sobre as capacidades e potencialidades de um voluntariado estruturado e articulado assente na promoção, reconhecimento e facilitação do trabalho em rede. A ONU quer que o trabalho do voluntariado deixe de ser só um “tipo de contribuição” e seja reconhecido a este um papel importante, nomeadamente nas questões de sustentabilidade social e nas de redução da pobreza.

Na actualidade, o voluntariado é caracterizado como um segmento económico do terceiro sector (Delicado, 2002) ao qual é-lhe atribuído diversas denominações como sector independente, economia social, organização não governamental, que assume no final do milénio uma resposta alternativa de apoio no processo de mudança social, desempenhando funções de serviço de proximidade (Laville, 1992 citado por Delicado, 2002).

Em Portugal, a temática do voluntariado é pouco estudada (Delicado, 2002). Os dados estatísticos apontam para uma taxa de 13,6% em comparação com a expressão média do voluntariado nos países europeus de 32%.

Assim sendo, o presente trabalho considera que para além da questão da valorização do voluntariado, este recurso ganha importância relativamente à possibilidade de poder melhorar a qualidade de vida e bem-estar das crianças e jovens que se encontram em acolhimento residencial. Desta forma, o trabalho continuado dos voluntários “nestas casas” é o assunto fulcral desta dissertação que se assume como sendo um estudo exploratório. Tendo em conta que, o trabalho desenvolvido se refere aos equipamentos sociais, respectivamente, em LIJ e CAT, o primeiro capítulo aborda a questão do acolhimento residencial e a sua caracterização em Portugal.

Uma vez que também um dos temas centrais é o voluntariado, no ponto seguinte apresentamos a definição e a expressão deste comportamento social num patamar geral. Os pontos seguintes referem-se à revisão de literatura efectuada sobre os diferentes contributos teóricos sobre este tema da permanência do voluntário, a fim de se apresentar o modelo teórico subjacente à investigação. A segunda parte desta dissertação é constituída pela

apresentação de dois estudos. O primeiro de carácter exploratório que pretende conhecer a forma como se organiza o voluntariado neste contexto específico do acolhimento residencial. E, o segundo estudo tem com objectivo testar o modelo teórico construído a partir da revisão de literatura efectuada, para se compreender os predictores subjacentes ao trabalho continuado dos voluntários em casas de acolhimento de crianças e jovens em risco. Posteriormente, são apresentados os resultados obtidos e tecidas algumas considerações finais.

As conclusões deste trabalho pretendem contribuir para a gestão do voluntariado e dos voluntários e chamar à atenção para a potencialidade deste recurso. Espera-se, assim, dar mais um contributo nesta área do voluntariado e, em particular, às equipas que trabalham com crianças em acolhimento residencial e que integram, no seu quotidiano, o voluntariado.

1.1 Os Impactos do Acolhimento Residencial

Segundo a literatura, as características que envolvem a medida de acolhimento residencial, ao nível da estruturação do contexto e dos papéis sociais levam a que haja diferença entre as crianças acolhidas em ambiente familiar e aquelas que são acolhidas em instituições (Roy, Rutter, Pickles, 2000; Sloutsky, 1997).

Da revisão de literatura efectuada, os efeitos negativos com maior referência são o isolamento social e a dificuldade em estabelecer interacção nas relações. Segundo Tizard e Hodges (1978) estes comportamentos podem ser explicados pela falta de respostas especializadas e individualizadas e pela carência e fraca intensidade de vínculos emocionais estáveis com os adultos nestas instituições. Consequentemente, há uma maior dificuldade no progresso cognitivo e no desenvolvimento de competências social e pessoais, assim como, existe uma maior dificuldade de expressão emocional de sentimentos nas crianças que estiveram em acolhimento residencial (Sloutsky, 1997; Tizard & Hodges, 1978).

Sloutsky (1997) demonstrou criticamente que o sentido de instituição, semelhante ao de orfanato, tem influências negativas no desenvolvimento da criança, principalmente, quando se considera a idade em que esta foi acolhida e o tempo de permanência na instituição. Portanto, este contexto de acolhimento tem efeitos no desenvolvimento integral, na empatia e na estimulação das funções cognitivas.

Palacios (2003) partilha desta mesma opinião e justifica a sua posição com referência a diversos estudos. Designadamente, o autor apresenta as investigações realizadas por Tizard e Rees (1975) e Hodges e Tizard (1989) no âmbito da adopção internacional. Estes autores chegaram à conclusão que, os adolescentes que desde da infância estão em acolhimento residencial são mais hiperactivos, tem um maior grau de irritabilidade e de distracção e problemas de relação com companheiros do que os adoptados. Estes resultados, também, são obtidos pelos estudos coordenados pelos investigadores Vorria, et al. (2006) em que concluíram que estas crianças apresentam uma maior acumulação de problemas o que leva a resultados de auto-estima, motivação e rendimento escolar baixos.

Outros estudos reforçam estes mesmos efeitos do acolhimento mas em comparação, com crianças que após a institucionalização foram acolhidas por uma família de acolhimento (Rowe, Cain, Hundleby, & Keane, 1984, St Claire & Osborn, 1987 citados por Roy et al., 2000).

Vorria et al. (2006) verificam ainda que, tendencialmente, as estratégias utilizadas por estas crianças, no seu quotidiano, traduzem-se no evitar das situações, enquanto, nas crianças

que após a institucionalização passam por outras medidas, como a adopção ou a reintegração na família, apresentam estratégias de auto-resolução ou de pedido de ajuda.

O impacto da institucionalização está também ele relacionado com o grau de privação institucional e os níveis de carência registados (Martins, 2005), principalmente, ao nível da prestação de cuidados básicos (e.g. alimentação e higiene pessoal), da estimulação a diversos níveis e à profundidade da vinculação estabelecida com os cuidadores (Rutter, 1981 citado por Martins, 2005)².

Estes são os aspectos negativos mais referenciados na literatura sobre o impacto das condições e estrutura desta medida no desenvolvimento das crianças.

Ao longo dos anos em vários países adoptou-se uma nova filosofia para a protecção das crianças (Zurita & del Valle, 2005). Denota-se em Portugal e em diversos países da Europa, através dos planos de intervenção (e.g. Programa Desafios, Oportunidades e Mudanças), que a cultura organizacional destas instituições tem vindo, gradualmente, a adoptar mudanças, no sentido, de uma maior aproximação ao modelo familiar (Roy, Rutter & Pickles, 2000; Zurita & del Valle, 2005). O objectivo é reforçar a qualidade de experiências durante o acolhimento residencial e intensificar o carácter positivo desta medida face às adversidades da baixa qualidade de vida, anterior ao mesmo (Zurita & del Valle, 2005).

A medida de acolhimento residencial é alvo de várias críticas, depreciações e debates devido às consequências (e.g. delinquência) que são apontadas a quem passa por esta experiência (Fernandez, 2003). Contudo, verifica-se que esta mudança organizacional, ao nível da estrutura e gestão dos internatos (actualmente LIJ, CAT) e consequentemente, uma cultura organizacional que dá ênfase a cada criança acolhida e às suas necessidades, está mais perto de alcançar o protótipo defendido pela Convenção dos Direitos da Crianças. O modelo de assistência que vigorara em internatos evolui para um modelo educativo que dá actualmente primazia às interacções (Little, Kohm & Thompson, 2005). Nomeadamente, estes equipamentos sociais passaram a ter um número reduzido de crianças acolhidas por casa, melhores condições físicas e espaciais e integração das crianças no quotidiano das sociedades e suas instituições (e.g. escolas, serviços de saúde) (Zurita & del Valle, 2001). A nova filosofia considera que as necessidades de contacto afectivo e social são pertinentes na intervenção das competências básica de socialização.

² Esta informação reflecte principalmente as condições de instituições da segunda metade do séc. XX, dos países do Leste Europeu, onde o cenário se caracterizava por indicadores de desenvolvimento bastante deficitários. Todavia, representa uma imagem parcial da realidade das actuais instituições.

Por exemplo, os resultados do estudo realizado por Fernández (2003), sobre a inclusão social de adultos que em crianças tiveram experiência de 6 a 7 acolhimento, apontam para um menor peso do tempo em que se está nesta medida³ e reforçam a questão da qualidade do acolhimento. A elevada frequência de re-acolhimento⁴ teve efeitos mais perversos do que os factores a cima enunciados da idade⁵ e duração.

Na globalidade, estes autores incidem sobre a qualidade desta medida e apontam para algumas dimensões que deverão na prática ser melhoradas. Particularmente, os autores referem o carácter da regulamentação excessiva da vida quotidiana, a invasão na definição do espaço próprio onde a vivência grupal interfere na organização do espaço pessoal (Little, et. al, 2005; Martins, 2005). Outros factores identificados são o profissionalismo na prestação de cuidados que bloqueia o desenvolvimento de vínculos e a expressão dos afectos, a natureza do contexto organizacional e a permanência prolongada da criança que dificultam a construção da sua autonomia pessoal, na medida em que suspende a coo-construção de um projecto de vida e se torna dependente dos serviços sociais (Fernández, 2003). A literatura também faz referência a possibilidade da institucionalização significar para a criança a ruptura com a família de origem, questão que, no entanto, para este estudo se encontra fora de âmbito.

Segundo Martins (2005) a eficácia e qualidade do acolhimento institucional é garantido quando se consegue em recursos humanos e financeiro concretizar o modelo protótipo desta medida através do funcionamento organizativo de requisitos mínimos de protecção e provisão inerente ao funcionamento dos equipamentos residenciais.

As funções desempenhadas pelas equipas no acolhimento residencial pressupõem que as necessidades materiais, de escolarização, de acesso a actividades apropriadas à idade sejam satisfeitas de acordo com a situação global da criança. Assim como, a instituição deve ter uma preocupação acrescida com a fomentação de contextos de afecto e coerência de regras para o alcance da estabilidade, auto-estima e segurança da mesma (Zurita & del Valle , 2005). Parte destas funções são desenvolvidas com maior qualidade quando existe, segundo Bravo e Fernández (2003), estabilidade entre a equipa educativa que desempenha funções e que consequentemente conseguem preservar o passado e coo-construir o futuro da criança em acolhimento.

Para algumas crianças esta medida é mais adequada (Zurita & del Valle, 2005) porque necessitam de se afastar da relação com alguns adultos (e.g. crianças abusadas) e de

³ $r = 0,15$ não significativo

⁴ $r = -0,31$, $p < .001$

⁵ $r = 0,28$, $p < .001$

contactarem com contextos estruturados (Child Welfare League of America, 1982; Finkesltein, 1988; Maluccio, 1988; Skinner, 1992 citados por Zurita & del Valle, 2005). Estes organismos, dada à sua natureza, favorecem determinadas intervenções, avaliações e acompanhamentos das crianças, que em outros contextos seriam mais limitados.

A qualidade do tempo acolhido torna-se um factor potencializador das vantagens desta medida (Tizard & Rees, 1975), e que maior importância adquire quando em muitos países o acolhimento residencial é a resposta mais recorrida, como em Espanha e Portugal.

Isto significa, que o desenvolvimento duma criança que está em acolhimento residencial não fica à partida condicionado, se após a avaliação da adequabilidade da medida para esta criança, houver qualidade no acolhimento.

1.1.1 Acolhimento Residencial em Portugal

Reportando há área da protecção da infância e juventude, o sistema jurídico em Portugal considera 6 tipo de respostas sociais das quais se inclui o acolhimento residencial. Em Portugal e segundo a Lei de protecção de crianças e jovens em perigo, nº 147/99, o acolhimento residencial consiste “na colocação das crianças e jovens aos cuidados de uma entidade que disponha de instalações e equipamento de acolhimento permanente e de uma equipa técnica que lhes garantam os cuidados adequados às suas necessidades e lhes proporcionem condições que permitam a sua educação, bem-estar e desenvolvimento integral”.

De acordo com o Relatório de “Caracterização das Crianças e Jovens em Situação de Acolhimento em 2008 - Plano de Intervenção Imediata” (2000) encontravam-se acolhidas, em Lar de Infância e Juventude, 6.799 (68%) seguidos das 1.867 crianças acolhidas em centros de acolhimento temporário (19%) que contrastava com os 9% (918 crianças) que estavam em acolhimento familiar.

Segundo o estudo de “Caracterização e dinâmica de funcionamento - Lares de Crianças e Jovens”⁶(2000) desenvolvido pelo Ministério do Trabalho e da Solidariedade (2000) o universo é constituído por 311 instituições de acolhimento (Lares de Infância e Juventude = 257 e Centros de Acolhimento Temporário = 56). À data desse mesmo estudo e na mesma linha da investigação o relatório “Crianças e jovens que vivem em Lar – Caracterização sociográfica e percursos de vida” (2000) refere que se encontravam 9.561 crianças

⁶ Não sendo possível caracterizar as 8.666 crianças acolhidas, em 2008, recorri aos dados de 1999, em que estava acolhidas 9.561 crianças

acolhidas. Destas, 54,5% são do sexo feminino. No que se refere às idades destas crianças há uma concentração dos 6 aos 10 anos (24,7%) e dos 13 aos 15 anos (26,3%).

Ao nível do ensino, 85% (n=7.552) das crianças em idade escolar, encontram-se integradas no Sistema Nacional de Ensino. Uma análise pormenorizada dos dados demonstra, no entanto, que há algumas dificuldades ao nível do sucesso escolar. Se considerarmos os jovens de 18 ou mais anos, 49% (=1.219) não concluíram a escolaridade obrigatória e nos adolescentes, dos 13 aos 15 anos, existe uma razão de um ciclo de atrasado em relação à idade. Não obstante, o mesmo estudo revela que a entrada para o lar tem um impacto positivo no rendimento escolar, uma vez que, 55% destas sentiu maior progressão e 28% tem um percurso sem interrupções.

Com o objectivo de caracterizar o funcionamento dos LIJ verificou-se que os voluntários que integram as equipas do lar representam 36,4%, onde os mais representados são os auxiliares de limpeza (77,5%) e os cozinheiros (80,6%).

Este mesmo estudo considera que para além da importância da fomentação da relação de parentesco, “os contactos com diversos indivíduos de diferentes idades, origens, condições sociais, sensibilidades favorecem na criança e no jovem um desenvolvimento equilibrado, na medida em que proporcionam referências afectivas e cognitivas diversificadas e plurais” (MTS, 2000, p. 102 - 103).

Posto isto, procuramos com esta dissertação sedimentar o conhecimento do voluntariado, em específico o voluntariado social não remunerado, enquadrado nestes equipamentos sociais, dando o nosso contributo, a partir, da análise dos predictores que explicam a continuidade do voluntário. Após a caracterização do funcionamento da medida de acolhimento residencial, em Portugal, e da justificação da pertinência do estudo parte-se para a definição do voluntariado.

1.2 Definição de Voluntariado Social

No século XX, as condições económicas e sociais favorecem o aparecimento de líderes nas comunidades e os movimentos sociais que apresentam uma força social alternativa (e.g. movimento feminista, ambientalista, direitos civis, anti apartai) no processo de mudança social (Touraine, 1988 citado por Salamon, 2001).

Amaro (2002) elaborou uma breve incursão histórica da evolução do voluntariado.

O autor definiu 4 contextos históricos - o contexto pré-industrial, a era industrial (séc. XIX princípio do séc. XX), o Estado - Providência (1945 a 1970) e o contexto de transição para a sociedade pós-moderna. Apesar da linearidade cronológica, esta classificação de

Roque, realça os traços históricos de cada época e a sua influência na construção do fenómeno do voluntariado, mas, não é generalizado a todas realidades sociais no tempo e no espaço.

O primeiro contexto, descrito pelo autor, caracteriza-se por relações económicas baseadas na troca directa de bens e serviços, o que não permitia o reconhecimento social e a caracterização dos actos voluntários. As acções voluntárias apesar de terem expressão, como fenómeno social, eram inexistentes.

No séc. XIX, as relações caracterizam-se pelas transformações das relações nos mais diversos espaços sociais. Com a revolução industrial, a organização societal sofre mudanças bruscas e a economia tem uma nova alavanca suportada pelo Capitalismo e pelas leis do mercado. À medida que o crescimento económico progride, o mercado laboral especializa-se e decorre, paralelamente, um fenómeno de profissionalização - também nas funções de apoio - em que as credenciais escolares são fulcrais e as relações de trabalho assentam numa lógica de mercado. O voluntariado ao não possuir um carácter profissional é percebido como um trabalho sem valor, que o diferencia do trabalho, por ser gratuito.

Após a 2ª Guerra Mundial, a vivência do crescimento económico acentua e torna mais visíveis os fenómenos de pobreza e exclusão social. Neste período e dada a realidade de algumas sociedades existe um fervilhar de movimentos e a constituição dos direitos sociais (e.g. saúde e educação). Para colmatar este impacto, o Estado é chamado a intervir e são-lhe atribuídos novas funções no que diz respeito ao assegurar dos bens e serviços indispensáveis à sobrevivência, previstos na Declaração dos Direitos do Homem. O voluntariado volta a ganhar novos contornos ao assumir um novo papel nas sociedades modernas. A responsabilidade do bem-estar social é assumida pelo Estado de Providência Social, em complementaridade, com a família e a comunidade o que inclui o voluntariado.

São exemplos, na Europa vários países, como a Dinamarca, Alemanha e a Irlanda que tiveram (e têm), devido às influências que a religião e o princípio de caridade assumem, experiência de trabalho não renumerado e espontâneo. Por exemplo, na Irlanda após a emancipação católica, a religião ocupa-se pelo fornecimento de serviços sociais relativamente à educação e à saúde. É neste contexto que aparece o voluntariado nos hospitais. Neste país, aparece mais tarde outras organizações como cooperativas e organizações locais que são asseguradas pelo voluntariado social.

Na Dinamarca, o voluntariado junta-se à longa tradição que se vivência desde 1700 sobre a responsabilidade social, que é atribuída em primeiro lugar à família e em último ao Estado.

Nos últimos 30 anos e segundo a análise de Amaro (2002) o voluntariado é um fenómeno que devido ao seu papel na estrutura societal é uma força social que dá uma resposta de proximidade. O contexto que favoreceu este movimento deve-se à estrutura do estilo de vida nas sociedades contemporâneas que contempla um maior tempo livre e uma maior consciência das responsabilidades sociais. A nível macro, diversos interlocutores sociais chamam à atenção para a necessidade de maior participação pública, por outro, as desigualdades sociais acentuam-se e esperam por novas respostas. A ONU, por exemplo, através da United Nations Volunteers (UNV) organiza uma rede de voluntários que actuam em diversos países como o Chade, Jamaica ou organizações como a FAO, UNICEF que combinam a capacidade local e o trabalho de voluntários na instituição.

Como considera Amaro (2002) a redefinição das necessidades sociais e a estrutura social alargam as populações e as áreas de intervenção sendo que o espaço de actuação vai actualmente do local ao internacional. É neste cenário que o voluntariado volta a desempenhar um papel importante e consolidada novos traços na sua expressão.

A proclamação pela ONU de 2001 como o Ano Internacional do voluntariado colocou este fenómeno na agenda política e nos media. Esta maior visibilidade possibilitou um maior interesse por esta temática e a sua promoção e implementação⁷.

Dos acontecimentos históricos podemos retirar alguns aspectos que hoje se encontram presentes e que definem o voluntariado nos nossos dias.

Actualmente, o trabalho voluntário está cada vez mais direccionado para a qualificação da acção voluntária em que existe uma maior formação técnica e um processo de reflexão e planeamento das práticas e contextos sobre os quais se actua (Vecina & Chacón, 2005). O objectivo da acção voluntaria guia-se por uma intervenção vocacionada para a melhoria das condições e, essencialmente, para a qualidade de vida dos beneficiários. O voluntariado actual é um tipo de comportamento prosocial (Marta & Pozzi, 2008; Wilson, 2000) com características específicas admitindo várias formas de organização (Clary et. al., 1998).

Em Portugal, a Lei n.º 71/98⁸ define o voluntariado como sendo “acções de interesse social e comunitário realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projectos,

⁷ No que se refere às iniciativas despoletadas pelo Ano Internacional, foi criado o Concelho Nacional para a Promoção do Voluntariado que representa o órgão responsável pela promoção, coordenação e qualificação do voluntariado em Portugal. Assim como foi criado o site do voluntariado.

programas, e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade desenvolvida sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas”. Todavia, não estão abrangidas “pela presente lei actuações que embora desinteressadas, tenham um carácter isolado e esporádico ou sejam determinadas por razões familiares de amizade e de vizinhança”

O voluntariado é uma comportamento espontâneo, em organização o que pressupõem o seu planeamento (Millette & Gagné, 2008, Penner, 2002).

⁸ A Lei nº 71/98 de 3 de Novembro define as bases do enquadramento jurídico do voluntariado, conceitos subjacentes (e.g. organização promotora) e mecanismos de estruturação (e.g. contrato do compromisso)

2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO DOS CONCEITOS AO MODELO TEÓRICO

O estudo do comportamento pro-social foi introduzido por McDougall (1908 citado por Penner, Dovidio, Piliavin & Schroeder, 2005). As questões da ajuda ao próximo e da solidariedade ramificaram com o caso da Katherine “Kitty” de 1964, actualmente conhecido como o Síndrome de Genovese.

Os investigadores das ciências sociais e em particular a psicologia têm ao longo dos anos demonstrado interesse pelo estudo do comportamento pro-social (Penner et. al, 2005) procurando compreender o porquê e quando é que as pessoas ajudam o próximo (Marta & Pozzi, 2008; Omoto & Snyder, 1995).

Os investigadores da área da psicologia debatem-se sobre a identificação de predictores situacionais versus o altruísmo definido pelos genes que influenciam o comportamento de ajuda (Lindenberg, 2006). Neste campo, a psicologia começou primeiro por estudar dois tipos de ajuda (Omoto & Snyder, 1995) as esporádicas e de curta duração (i.e. acções de ajuda através de donativos financeiros e/ou em espécie, acções esporádicas como doação de sangue) e a assistência continua a familiares doentes. O contributo destes estudos elucidou sobre a complexidade do comportamento pro-social que, segundo a literatura, envolve o estudo das interacções de variáveis de contexto cognitivo, situacional e factores macroestruturais, assim como, a influência dos traços de personalidade (Penner, 2002).

Nos finais dos anos 90, os estudos centram-se na questão das acções contínuas e regulares em organizações (Omoto & Snyder, 1995) de entre as quais o voluntariado, o que deu início a um novo ciclo de estudos nas questões de comportamento pro-social numa dimensão macro (Penner et al., 2005).

Nesta linha de investigação surge uma atenção específica sobre o voluntariado, definido como um tipo protótipo de “comportamento pró-social sustentado e planeado que beneficia terceiros e ocorre numa organização” (Omoto & Snyder, 1995, p. 651). O que requer do voluntário um envolvimento com a organização e beneficiários através da doação de parte do seu tempo e energia em troca de benefícios de origem pessoal e social (Clary et. al, 1998).

Segundo Papadakis, Griffin e Frater (2004) a importância do voluntariado com estas características aparece no âmbito do desenvolvimento de instituições não lucrativas com funções de cooperação com o Estado Providência, nas causas sociais. No contexto destas organizações sem fins lucrativos, o voluntariado é visto como um grupo complementar de

apoio ao desenvolvimento da sua missão na sociedade (Vecina & Chacón, 2005). Em alguns casos assume-se como o agente principal na operacionalização e implementação de projectos e promoção de causas sociais face aos recursos disponíveis e desafios apresentados (Clary, 2004; Farmer & Fedor, 2001).

Com base na pesquisa efectuada sobre estudos científicos realizados na área, podemos destacar dois modelos teóricos que procuram conhecer o fenómeno do voluntariado social. Nomeadamente, foram identificados o modelo de processo de Omoto e Synder (1995) e o modelo de identidade de papel de Callero et. al (1987) e Grube & Piliavin (2000).

As preocupações de investigação estão agora direccionadas para as questões do trabalho continuado do voluntario (Dávila, 2008; Hidalgo & Moreno 2009, Penner, 2005).

Respectivamente, os modelos e os actuais estudos identificaram como variáveis preditoras a motivação, a identidade de papel e as características organizacionais para explicar a conduta do voluntário em contexto de ajuda social.

2.1 Abordagens Teóricas da Permanência do Voluntariado em Organização

2.1.1 *Motivações dos Voluntários - Modelo de Processo de Omoto e Snyder (1995)*

Em contexto organizacional, considera-se que a produtividade de uma organização é também ela determinada pelo trabalho realizado na gestão das pessoas ao nível capacidades individuais e das motivações (Neves, 2006).

Os primeiros estudos realizados sobre o voluntariado social consideram que a motivação é uma variável directamente relacionada com a decisão de ser voluntário (Omoto & Snyder, 1995).

A abordagem efectuada no estudo do voluntariado é feita através duma perspectiva funcionalista (Omoto & Snyder, 1995, Clary et. al, 1998). Consequentemente, na análise dos processos de decisão inicial para se fazer voluntariado englobam-se diferentes necessidades psicológicas e definem-se motivações de natureza diferente mas que levam a um mesmo comportamento, fazer voluntariado (idem).

Omoto e Snyder (1995) a partir dos estudos realizados com voluntários numa organização de beneficiários com SIDA desenvolvem o Modelo de Processo, em que consideram que o voluntariado passa por 3 etapas. A primeira é chamada pelos autores de antecedentes à decisão de ser voluntário, a seguinte é a da experiência e por último os impactos do voluntariado no voluntário (figura 1).

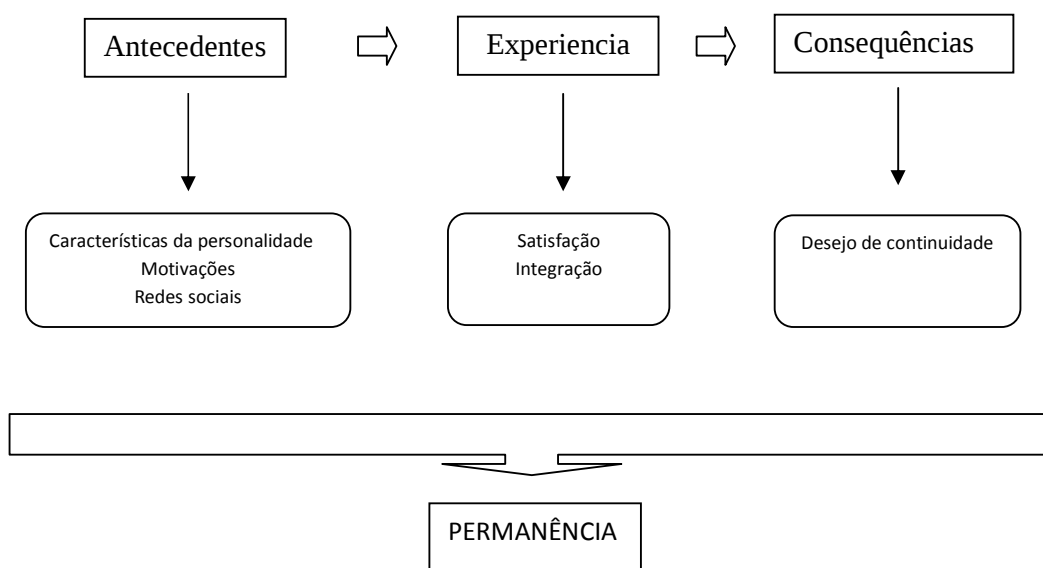


Figura 1 – Representação esquemática do modelo de Omoto e Snyder (1995)

Omoto e Snyder (1995) consideram que as variáveis disposicionais explicam grande parte da decisão de fazer voluntariado, uma vez que, os constrangimentos situacionais são inicialmente pouco intensos. Após testarem o modelo, os autores concluem que as variáveis disposicionais, entre as quais a motivação predizem a decisão e a manutenção do indivíduo na organização. Omoto e Snyder (1995) sugerem que as pessoas têm diferentes motivações para iniciarem e envolver-se no voluntariado sendo as motivações de ordem altruísta as que mais contribuem para a permanência.

Clary (et al, 1998) também desenvolvem uma análise funcional sobre este comportamento pro-social. Estes autores adaptaram a escala de Omoto e Snyder debruçando a sua questão sobre o porque que as pessoas fazem voluntariado e com é que o construto motivação pode explicar a continuidade no desenvolvimento destas tarefas (Clary, 2004). Partindo da teoria desenvolvida por Katz (1960) e Smith et al. (1956) sobre a função das atitudes e do Modelo de Processo, Clary, et al. (1998) constroem o instrumento Volunteer Functions Inventory operacionalizado em seis dimensões correspondendo a seis funções psicológicas.

Enunciando cada uma delas, encontramos a motivação sustentada pelo valor, em que, o indivíduo é voluntário porque procura uma oportunidade para expressar comportamentos altruístas e solidários para com os outros.

A segunda dimensão está relacionada com a compreensão, isto é, com a possibilidade de ter novos conhecimentos e poder experimentar e desenvolver novas capacidades em diferentes contextos, que não o seu. O terceiro tipo refere-se à motivação social que inclui uma necessidade de se ser voluntário porque faz parte das preocupações da rede de sociabilidade do indivíduo que se propõem a estas actividades. A seguinte motivação tem um objectivo utilitário e instrumental. O motivo carreira visa incorporar o sentido da participação no voluntariado como uma mais-valia para a carreira profissional, representando uma forma de demonstração de capacidades, de competências entre outras finalidades de valorização da pessoa no currículo. Ainda, no campo dos motivos designados de egoístas (cf. Deci & Ryan, 1985) encontramos os motivos protectivos, em que, os indivíduos procuram reduzir estados de espírito e episódios de vida mais negativos e vêm no voluntariado uma forma de escape. E por último, Clary et al. (1998) identificam os motivos de auto-estima que compreendem situações em que os indivíduos desenvolvem estas actividades, de modo a se sentirem úteis o que provoca um bem-estar associado a sentimentos positivos.

Este instrumento, Volunteer Functions Inventory, permite-nos avaliar as motivações dos voluntários em diversos contextos e etapas do voluntariado.

Nas questões da motivação do voluntário outras teorias são consideradas. Karr e Meijs (2006) para poderem explicar este fenómeno recorrem à teoria de Deci e Ryan (1985) sobre a motivação intrínseca. Este conceito insere-se na teoria da motivação em que é uma necessidade que o indivíduo tem aquando do desenvolvimento de uma tarefa, que incorpora um desejo pessoal numa avaliação positiva da sua forma de agir e uma necessidade de pertencer e estabelecer vínculos.

No processo de continuidade de um comportamento, a motivação é uma variável teórica chave, principalmente, se considerarmos a questão da não renumeração do voluntariado e também a espontaneidade.

2.1.2 Identidade do Voluntário - Modelo de Identidade de Papel de Grube e Piliavin (2000)

Uma parte dos estudos realizados no sector do voluntariado considera que, a identidade de papel (Grube & Piliavin, 2000) é uma variável que explica a permanência do voluntário. O modelo de Identidade de Papel aplicado ao voluntariado estabelece uma relação entre a permanência do voluntário e o aumento de compromisso face às actividades desenvolvidas na organização. Este resultados provem da auto-definição do indivíduo como voluntário daquela instituição, sendo que é necessário tempo prévio para a identificação com o papel. Cada papel é definido mediante um padrão comportamental que é determinado pela função que o indivíduo ocupa na organização. Este conjunto de orientações comportamentais é interiorizado por ambos intervenientes o que conduz e apoia a interacção.

A identificação com o papel na organização ocorre após incorporação do papel na identidade pessoal através da interacção com a organização e a função que desenvolve. Pratt (1998 citado por Tavares, 2001, p. 314) afirma que a identificação organizacional ocorre quando “as crenças que um indivíduo tem acerca da sua organização se tornam auto-referenciais e auto-definidoras”. Quando o indivíduo estabelece um elo com o papel organizacional que lhe é atribuído a organização ganha maior controlo sobre os seus recursos humanos. Isto porque, os indivíduos com uma identidade positiva da sua função e da organização desenvolvem uma maior tolerância face às regras e objectivos (Tavares, 2001). Por conseguinte, existe uma diminuição do conflito interno ao nível da definição do intra-papel e uma melhoria do clima organizacional.

Os investigadores deste modelo consideram que a identidade de papel pode induzir o grau de satisfação com o trabalho, respectivamente, Jackson & Schuler (1985 citado por Spector, 1997) encontraram uma relação negativa entre a satisfação e a ambiguidade de papel ($r = -0.30$) e conflito de papel ($r = -0.31$).

Piliavin, Grube e Callero (2002) sustentam que existe uma maior influência da identidade de papel sobre a intenção de continuar na organização do que características disposicionais (i.e. características da personalidade ou motivação inicial). Estes autores consideram que uma maior identificação com o papel de voluntário leva a um maior envolvimento com a organização e por conseguinte o desenvolvimento de acções em benefício da organização. Segundo Piliavin et. al (2002) o papel de voluntario é internalizado e passa a fazer parte integrante da identidade do individuo e é uma das dimensões do seu auto-conceito. Portanto uma maior identificação com a actividade será para este modelo um bom predictor da permanência.

2.1.3 Outros Modelos Explicativos Actuais

A questão do trabalho continuado é um tema usual no estudo do voluntariado (Omoto & Synder, 1995; Piló, 2002). Mediante a identificação desta problemática para as organizações, que causa instabilidade na equipa de trabalho (Dávila, 2008) foram instituídas práticas de atenuação sobre a rotatividade, que advêm das conclusões de um conjunto de estudos efectuados. Estes estudos apontam para uma taxa significativa de abandonos por razões alheias há falta de disponibilidade. Contudo, as principais razões incidem sobre as causas pessoais e de gestão do tempo, uma vez que em determinadas situações ou etapas da vida existe a necessidade de reorganizar as actividades prioritárias (Vecina, 2001).

No estudo empírico dos predictores da permanência do voluntariado destacam-se três linhas de investigação que alargam o horizonte e pretendem alcançar taxas de variância explicativas maiores dos que as conseguidas anteriormente⁹.

Um dos modelos e dos mais conhecidos na revisão de literatura são os estudos preconizados por Penner (Penner & Finkelstein, 1998, Penner, 2002; Penner, Dovidio, Piliavin & Schroeder, 2005). Para Penner (2002), a sustentabilidade do voluntariado passa pela interacção entre as variáveis disposicionais (e.g. crenças, valores, personalidade prossocial),

⁹ O modelo de Omoto e Synder (1995) obteve uma taxa de variância explicativa do fenómeno de permanência de 26%.

variáveis organizacionais (e.g. atributos e praticas organizacionais), factores situacionais mediados pela a identificação com o respectivo papel organizacional. Baseando no modelo da Identidade de Papel, Penner (2002) procura introduzir, na análise, a questão dos traços da personalidade.

Outros estudos preconizados por Vecina (2001) desenvolvem o modelo psicossocial da permanência do voluntariado. Este modelo defende que o tempo de permanência dos voluntários depende da intenção de permanência, que por sua vez está relacionado com duração na organização e por conseguinte com a incorporação do papel de voluntário. Uma outra parte do modelo é explicada por factores psicorganizacionais que influenciam a satisfação e fazem variar a intenção de permanência e a existência de conflitos.

Numa linha mais focada na análise dos perdictores organizacionais encontramos os autores Haski-Leventhal e Bragal (2008) que desenvolveram o modelo Estágios do Voluntariado e o Modelo de Transição que consideram que o voluntário transita por um conjunto de etapas nas quais adquire novos conhecimentos, por via, das actividades e emoções sentidas.

O enquadramento geral fica assim concluído com estes autores (Quadro I), que com os seus modelos e estudos empíricos complementam os modelos tradicionais apresentados anteriormente. Para esta investigação, estes contributos permitem um olhar multifacetado do problema e lança novas pistas de exploração para este trabalho de investigação.

Quadro 1 – Síntese dos principais modelos teóricos da permanência dos voluntários

	Motivação	Identificação	Personalidade	Características organizacionais	Modelos
Omoto e Synder (1995)	X				Processo
Pivallin e Grube (1996)		X			Identidade de papel
Penner (2002)		X	X		Sustentabilidade
Vecina (2001)		X		X	Psicossocial
Haski-Leventhal e Bragal (2008)	X			X	Transição

Nota: Baseado na revisão de literatura efectuada

2.2 Modelo da Permanência do Voluntario em LIJ e CAT

2.2.1. Satisfação

Na literatura efectuada sobre o voluntariado a satisfação é uma das variáveis mais analisadas e que em termos estatísticos se traduz numa variável predictora da vontade de permanência (Vecina & Chacón, 2009).

Estudos efectuados no meio organizacional dão ênfase à variável satisfação por se considerar que esta tem diversas implicações no contexto organizacional. Dependendo da perspectiva, a satisfação é vista como um reflexo do tratamento ou um indicador que interfere com o bem-estar do indivíduo e com o funcionamento organizacional (Spector, 1997).

Para Thierry e Koopman-Iwema (1984 citado por Spector, 1997) a satisfação é definida como sendo o grau de bem-estar vivido no trabalho ou na situação de trabalho. Locke (1976, idem) acrescenta que a satisfação é uma resposta afectiva para com o trabalho ao nível das recompensas, natureza do trabalho, contexto organizacional e com as outras pessoas.

Na literatura da psicologia organizacional são apontados potenciais predictores nomeadamente os factores ambientais de trabalho (i.e. formas de tratamento, características do trabalho), o papel organizacional e características e experiências individuais.

Não existe, no entanto, um consenso sobre o peso de cada antecedente, coexistindo estudos que realçam a predisposição para a satisfação com o trabalho (cf. Arvey, Bauchard, Segal & Abraham, 1989; Stwa & Ross, 1985) e outras que a satisfação advém do ambiente (cf. Davis-Blake & Pfeffer, 1989).

A satisfação “está relacionada com uma constelação de atitudes sobre vários aspectos ou facetas do trabalho” (Spector 1997, p. 2). A satisfação sendo um conceito multidimensional implica a observação de diversos aspectos de satisfação com o chefe, com as características de trabalho, com os colegas e uma avaliação da satisfação global, uma vez que este último, não traduz a média global da satisfação com os itens avaliados (Spector, 1997). Segundo Spector (1997) podemos considerar que a satisfação do indivíduo tem potenciais efeitos no comportamento organizacional, mas também, inclui outros resultados extra-organizacionais (i.e. comportamento cidadania organizacional e bem-estar).

Quando o indivíduo se encontra satisfeito, isto produz resultados nos comportamentos de absentismo voluntário. Também se verifica que a satisfação conduz à intenção de permanecer no local (Scott & Talor, 1985 citado por Spector, 1997).

Na revisão de literatura encontramos estudos efectuados no voluntariado sobre as influências da satisfação no comportamento organizacional, contudo, os dados apontam para diferentes conclusões. Em parte porque, existem diferentes formas de operacionalizar este construto (Spector, 1997), nesta área (Vecina & Chacón, 2009).

No entanto, para este contexto revê-se na satisfação uma importância acrescida quando comparada com o meio laboral. Isto porque os assalariados estão ligados à instituição por um contrato laboral e os voluntários mantêm o seu trabalho através do compromisso que envolve aspectos éticos e emocionais, que deverão ser reforçados.

2.2.2. Estratégias de Actuação Organizacional

O voluntariado social é desenvolvido na base das interacções humanas. A sua estrutura e natureza é diferente do trabalho remunerado mas desenvolve-se no meio institucional aproximando-se dos contextos formais, ao nível das formas de tratamentos, expectativas construídas e interacção com o outro (Vecina & Chacón, 2009) – aqui com as crianças e equipa técnica.

As estratégias de actuação organizacional estão relacionada com a questão principal deste trabalho, respectivamente o trabalho continuado do voluntariado nas organizações.

Segundo Caetano e Vala (1994) existem diferentes reacções comportamentais face à insatisfação como o trabalho versus o grau de investimento e qualidade das alternativas. Na literatura, a insatisfação é identificada como um variável que induz a comportamentos como absentismo e abandono (cf. Vroom, 1964). Estes comportamentos negativos advêm de um processo complexo, em que são avaliados os custos e benefícios da continuidade baseado na satisfação com o trabalho que se desenvolve. Muito embora sejam estas duas situações as mais usuais e esperadas, Rubult et al. (1988 citado por Caetano & Vala, 1994), integram outras possibilidades de resposta face à situação de insatisfação. Nomeadamente tipificam 4 padrões comportamentais de reacção através do cruzamento de duas dimensões activo/passivo e construtivo/destrutivo. São elas a saída do indivíduo da organização, a voz que consiste na apresentação e discussão activa de problemas, a lealdade que significa a esperança da resolução dos problemas pela instituição por si e, por último, a negligência em que existe uma diminuição do desempenho e do esforço por parte do indivíduo. Esta conceptualização permite-nos olhar para a resposta ao conflito em ambos os sentidos, positivos e negativo, da sua gestão.

No voluntariado a permanência é uma das questões actuais nesta temática (Vecina & Chacón, 2009). As razões pessoais como a falta de tempo, a mudança de residência, o desenvolvimento de papéis como a paternidade ou um trabalho renumerado são apontados como causas do abandono dos voluntários (Dávila, 2008), ou seja, a questão de conflito e gestão dos papéis desenvolvidos impõem-se (Spector, 1997) sobre a permanência. Muito embora, McCuley e Lynch (2005) têm uma opinião contrária e defendam que estes motivos dissimulam as verdadeiras causas. “Si la experiencia del voluntaria fuese lo suficientemente satisfatória las personas sacarían tiempo de donde fuese para llevar a cabo el voluntariado” (citado por Dávila, 2008, p.8). E as causas do abandono para estes autores incidem sobre qualidade da experiência que é vivida. Consideram ainda que é necessário os voluntários receberem uma adequada formação e atenção porque aumentará a qualidade do trabalho e conseqüentemente não se sentiram frustrados (Fischery & Shaffer, 1993 citado por Davila, 2008).

O ciclo de vida e os problemas dissonantes relacionados com a disponibilidade de tempo serão resolvidos por via de estratégias para conciliar o desempenho de ambos os papéis. É neste contexto que se considera a percepção do suporte organizacional uma variável teórica importante na explicação do comportamento continuado do indivíduo como voluntários na instituição.

2.2.3. Percepção do Suporte Organizacional

Shein (citado por Tavares, 2000) considera que “a relação entre o indivíduo e a organização é interactiva, desenvolvendo-se através das influências e das trocas mútuas para estabelecer e restabelecer um contrato psicológico viável” (p.99). Na literatura que aborda o voluntariado, há existência de uma falha entre as características disposicionais, situacionais e interpessoais e das características organizacionais ao nível dos mecanismo para a explicação deste fenómeno (Hidalgo & Moreno, 2009; Marta & Pozzi, 2008; Penner 1998, Pivalian & Grube, 2002). Karr e Meijs (2006) afirmam, ainda que, para além do jogo que deverá existir entre as motivações e a tradução do resultado do produto entre benefícios e objectivos esperados é necessário incluir, no estudo do voluntariado, uma outra variável para explicar o processo de manutenção e a sua continuidade. Segundo Gonçalo (1997 citado por Hidalgo & Moreno, 2009, p. 600) é preciso procurar avaliar o grau de interacção das variáveis organizacionais com o processo de motivação do indivíduo através do ângulo da percepção do voluntário sobre o suporte que lhe é prestado.

Estudos desenvolvidos no âmbito da psicologia organizacional introduzem na análise das organizações a questão do impacto da percepção do suporte organizacional (PSO) nas relações laborais (Eisenberger, Hutchison & Sowa, 1986).

Os pressupostos desta perspectiva assentam na teoria da Troca Social de Blau (1964). A teoria sustenta-se pela norma da reciprocidade e sentido de obrigatoriedade considerando que quando uma pessoa é bem tratada por outra este comportamento obrigamos a desenvolver, de forma favorável, uma acção em prole do outro (Gouldner, 1960).

O voluntariado como vimos inicialmente rege-se por dois princípios, um deles é de ser de livre vontade e o outro é ser desenvolvido em organização. No entanto, prevê-se que seja uma actividade, na maior parte das vezes, não renumerada. Dada as características deste contexto é importante considerar a dimensão social da troca que Blau (1964 citado por Eisenberger et. al, 2001) define. A dimensão social da troca é a componente da interacção em que são criadas futuras obrigações, não especificadas, e um sentimento de retribuição entre as duas partes intervenientes. Este sentimento é, nas sociedades ocidentais, uma norma social subjectiva incorporada como um valor moral em que um favor recebido deve ser agradecido e retribuído. Logo há da parte do doador a expectativa de receber algo em troca quando beneficia o outro (idem).

Pode assim, a teoria da Troca Social permitir-nos olhar para este fenómeno por outro lado do prisma e centrarmo-nos nas questões dos benefícios e custos de dar continuidade às acções de voluntariado celebradas numa organização. Isto leva-nos para outra questão. Após a motivação inicial e a decisão de ser voluntário a interrogação é o que espera o voluntário dos benefícios para os quais dispensa parte do seu tempo.

Actualmente, alguns estudos centrados no comportamento organizacional, principalmente de proveniência empresarial, consideram algumas perspectivas e conceitos psicossociais da acção e interacção social para analisar o meio organizacional.

Com base no princípio da reciprocidade (Goulden, 1960), os estudos demonstram que a POS é uma variável influente no meio organizacional (Rhoades & Eisenberger, 2002) estimulando comportamentos favoráveis à organização e reduzindo acções que perturbam o alcance dos objectivos gerais. Estes resultados são alcançados, uma vez que, o indivíduo sente que a sua organização manifesta através das recompensas materiais (i.e promoções, salário) e sociais adquiridas (i.e. reconhecimento e aprovação) uma preocupação com o seu bem-estar (Eisenberger et al., 1986). Em resposta aos comportamentos de justiça e de cuidado percebidos (Eisenberger, Fasolo, Mastro, 1990), o indivíduo sente-se na obrigação de

demonstra maior predisposição no trabalho para o alcance dos objectivos da organização existindo uma maior ligação com a mesma. O envolvimento com a organização, por sua vez, estimula o indivíduo a realizar actividades extra papel o que é importante para o sucesso da organização (Eisenberger et. al, 1990).

No meio laboral, a POS pressupõe a existência de um mecanismo cognitivo que fomenta o compromisso organizacional. Este processo cognitivo está alicerçado na crença ou juízo de valor efectuado sobre as formas tratamento e disponibilidade recebida (Eisenberger, e al., 1986) que dão informação sobre o que se assemelha Levison (1965 citado por Rhoades & Eisenberger, 2002) apelida de organização personificada. Este resultado, só é possível, quando o comportamento desenvolvido, em prole do bem-estar do indivíduo é percebido como uma acção voluntária e com a intenção de discriminar a dedicação do trabalhador (Eisenberger et al., 1986).

Neste sentido, o suporte organizacional manifesta-se através de um conjunto de indicadores como o reforço discriminado (Rhoades & Eisenberger, 2002) e ajuda voluntária dos supervisores (Shore & Tetrick, 1991), em benefício dos empregados. A teoria da POS admite que os funcionários têm um padrão comportamental consistente com a humanização da organização quando o tratamento é diferenciado e ponderado de acordo com a situação e o desempenho de cada um.

Após a revisão de literatura efectuada por Rhoades e Eisenberger (2002) foram identificados três predictores favoráveis à POS, nomeadamente a equidade, o suporte do supervisor e as recompensas e condições de trabalho.

No que respeita a equidade, Cropanzano e Greenberg (1997 cit in Rhoades & Eisenberger, 2002) operacionalizaram esta variável através de aspectos estruturais que dizem respeito às políticas internas e regras de trabalho. Ao nível das interacções, este aspecto envolve formas de tratamento como dignidade, respeito e feedback do trabalho desenvolvido.

Já o suporte do supervisor (Kottke & Sharafinski, 1988 cit in Rhoades & Eisenberger, 2002) deriva de uma associação do supervisor à organização percebida pelo individuo com sendo o seu representante. Consoante o comportamento deste elemento, em prole do bem-estar e do apoio prestado do supervisor, a POS varia.

As recompensas e condições de trabalho (Shore & Shore 1995, cit in Rhoades & Eisenberger, 2002) por sua vez envolvem um conjunto de dimensões como o reconhecimento, salário, promoções, segurança no trabalho, autonomia, papel, treino e tamanho da organização que poderão em certas situações contribuir para o aumento da POS e aumentar a sua

consciência de pertença à organização. Este sentimento de pertença desencadeia no indivíduo processos psicológicos de gratidão, que levam o indivíduo a retribuir a organização através da aplicação do seu esforço, para além do seu dever, (Eisenberger, et al., 1990) no alcance dos objectivos e resultados da organização. Por outro lado, a percepção desta conduta organizacional preenche parte das necessidades socioemocionais contribuindo para a satisfação com o trabalho e o aumento do compromisso. Ainda, tem efeitos na redução do abandono e no absentismo (Rhoades & Eisenberger, 2002). Segundo estudos efectuados, os indivíduos com alta POS manifestam sentimentos fortes de apego e de lealdade pela organização (Eisenberger et al., 1990).

Portanto, estas dimensões contribuem para um tratamento favorável percebido e a equidade é aquela que produz mais efeito no aumento da POS.

Revisto aquilo que é referenciado na literatura sobre as possíveis variáveis que poderão produzir variações na POS, averiguamos de seguida que influências têm esta variável no comportamento dos indivíduos.

Segundo Eisenberger et. al (2002), a revisão de literatura de Rhoades e Eisenberger (2002), a POS influencia comportamentos organizacionais desejados como reacções afectivas de satisfação e sentimentos positivos e exerce menor influência sobre a performance. Por outro lado, a POS atenua determinados comportamentos como a rotatividade e o abandono. Da meta-análise efectuada conclui-se que a POS tem relações fortes com o compromisso afectivo e satisfação com trabalho.

É devido aos resultados que se têm atingido (figura 2), ao longo dos estudos efectuados, que se atribui actualmente importância a esta variável, que também se encontra no presente estudo.

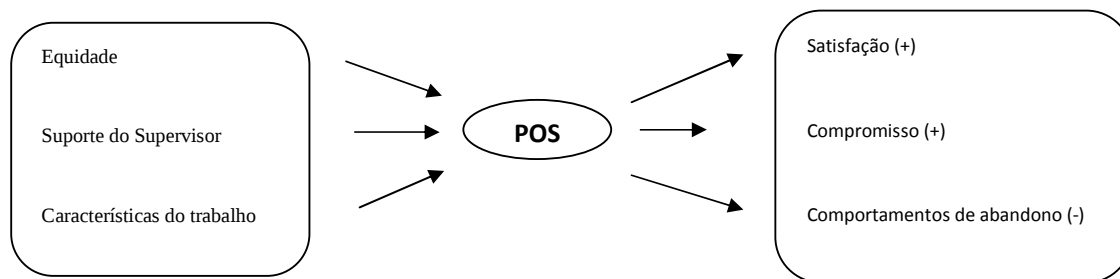


Figura 2 – Antecedentes e consequências do POS elevado

2.2.4. Características do Trabalho

As características do trabalho são um dos predictores que mais influencia a satisfação do trabalhador (Hackman & Oldham, 1975). A estruturação do posto de trabalho e as tarefas inerentes dão informação objectiva sobre a descrição da função e sobre as reacções afectivas como o trabalho e ambiente envolvente.

O trabalho que cada indivíduo desenvolve, não lhe é indiferente. Segundo Hackman e Oldham (1975) três processos influenciam as respostas positivas no meio organizacional, os chamados estados psicológicos. São eles, o conhecimento dos resultados, a responsabilidade percebida através dos resultados do seu trabalho e o significado do mesmo.

Após estudos realizados cada um destes estados corresponde a uma dimensão mensurável. Assim sendo, os autores construíram o instrumento Job Diagnostic Survey (1975). Este se organiza através da operacionalização de cada estado psicológico. Nomeadamente, o significado da experiência do trabalho é medido através da aferição da variedade das capacidades, identidade da tarefa e significado da tarefa. A responsabilidade percebida pelos resultados corresponde ao grau de autonomia e o conhecimento dos resultados da actividade é descrito através do nível de feedback.

As características do trabalho é uma variável que pertence à dimensão organizacional. Segundo Hidalgo e Moreno (2009) as características como o feedback do trabalho, treino e a supervisão são negligenciadas no âmbito da investigação sobre o voluntariado, apesar dos resultados significativos obtidos. Estes autores encontraram para este predictor uma relação baixa mas com um peso significativo para a intenção de continuar.

Ao aplicar o instrumento de Vecina (2001)¹⁰ os autores chegaram à conclusão que a durabilidade do trabalho voluntário depende também da existência de tarefas gratificantes, com algum grau de autonomia e não repetitivas, a existência do conhecimento dos objectivos e que seja privilegiado o feedback da organização e dos beneficiários.

2.2.5 Auto-eficácia

Uma das conclusões apontadas por alguns autores sobre a permanência dos voluntários nas instituições prende-se com o jogo entre as expectativas do voluntário e as necessidades da organização (Clary, 2004). Neste processo de avaliação é importante

¹⁰ Este instrumento apresenta dimensões semelhantes às do Job Diagnostic Survey de Hackman e Oldham (1975).

considerar os mecanismos de auto-percepção dos facilitadores e das dificuldades do trabalho desenvolvido pelos voluntários. Presumem-se que seja importante, no contexto do voluntariado, avaliar a percepção que o indivíduo - voluntário - possui dos seus conhecimentos, habilidade e inteligência para realizar as tarefas propostas.

Bandura (1977) é o autor que introduz, na psicologia, o conceito de auto-eficácia e fala-nos do reconhecimento da diversidade das capacidades humanas. O conceito de auto-eficácia pertence ao conjunto de variáveis individuais que juntamente com a motivação é considerada uma característica intrínseca ao indivíduo, mas que dependem também de factores exteriores.

Em particular, o construto de auto-eficácia conjuga factores internos e situacionais (e.g. informação de retorno que é dada sobre as tarefas desenvolvidas, a dificuldade da actividade percebida e o grau de aprendizagem atingido) sobre os quais o indivíduo avalia as suas competências e define as suas expectativas sobre o desempenho do seu self numa determinada actividade futura, o que e pode afectar as suas atitudes perante o trabalho que desenvolve.

Brandura (1997) considera que a auto-eficácia possui uma função generativa uma vez que a crenças do indivíduo nas suas competências reforça a sua capacidade de organização e execução das tarefas, para o alcance de determinados resultados. Ainda, a crença na auto-eficácia também se reflecte sobre outros processos como a motivação e estados de espírito e não só no comportamento.

Neste sentido, e como o objectivo do estudo é analisar os predictores do trabalho continuado faz sentido integrar nesta investigação não só a componente funcional (através da motivação) mas também a cognitiva.

Admite-se nesta investigação, que a auto-percepção, das capacidades para o desenvolvimento do voluntariado em casa de acolhimento contribua para o esforço e persistência necessária à manutenção do voluntário. A auto-eficácia constitui um dos mecanismos para alcançar resultados pretendidos ou planeados, ou seja, acreditar de que sou capaz estimula o aumento da persistência frente às adversidades que aparecem.

2.2.6 Modelo teórico-prático da investigação

É no âmbito da revisão de literatura efectuada que apresentamos o modelo teórico que conduz a nossa investigação (Figura 3).

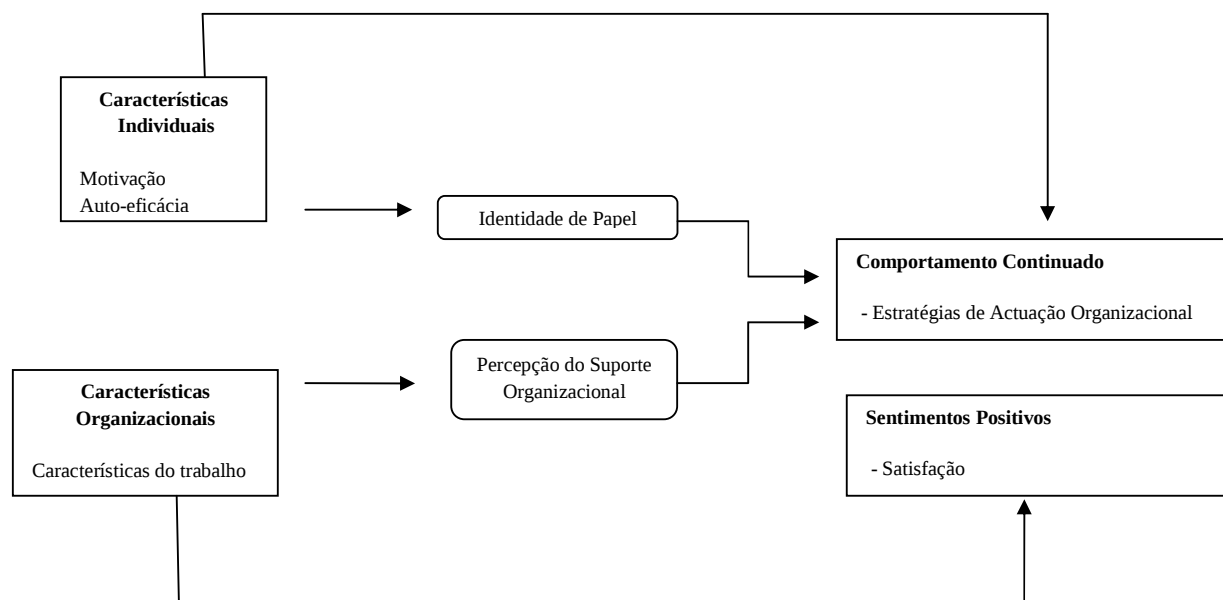


Figura 3 – Modelo teórico da investigação

O estudo do comportamento pressupõe a análise da influência das características individuais e dos factores organizacionais nas nossas acções e nas relações com o outro e com os objectos (Neves, 2001). Baseando na revisão de literatura, as primeiras hipóteses equacionam a relação existente entre cada uma das dimensões com o comportamento continuado:

Hipótese 1 – A motivação está directamente e positivamente relacionado com o trabalho continuado. No conjunto das motivações, as motivações suportadas pelo valor são as que melhor predizem a vontade de continuidade do trabalho voluntário;

Hipótese 2 – Quanto maior for o grau de autonomia da função, diversidade das tarefas, feedback do trabalho e importância atribuída ao significado da tarefa maior é o grau de satisfação;

No presente estudo optou-se por considerar a identificação com o papel de voluntário como um dos conceitos chaves na análise desta investigação. Isto porque, na revisão de

literatura efectuada esta é identifica como um dos melhores predictora ao nível de estatísticos (Grube & Piliavin, 2002; Penner, 2002, Vecina 2001).

Hipótese 3 - A continuidade do trabalho voluntário numa mesma organização pressupõem que o individuo se identificou com o seu papel e por isso desenvolve acções em benefício da organização, optando por ser um agente activo face aos conflitos;

Hipótese 4 - Quanto maior é a percepção da auto-eficácia, maior é o grau de identificação com o papel de voluntário na organização e por conseguinte maior é vontade de permanecer na instituição;

Hipótese 5 – Os indivíduos motivados para o voluntariado só continuam na organização se identificarem-se com a função de voluntário.

Todavia, entende-se que o estudo do comportamento é complexo e não poderá só por si ser analisado através da dicotomia entre os aspectos individuais e organizacionais. Portanto, e como é identificado pela literatura específica sobre o voluntariado é fulcral integrar na abordagem deste fenómeno a interacção de ambas variáveis de foro psicológico e organizacional (Karr & Meijs, 2006).

A natureza do trabalho voluntário definidos pela Lei Portuguesa, nomeadamente o seu carácter gratuito, o ser direccionado em benefício de terceiros e empreendida de livre vontade levou-nos a considerar, no universo da literatura organizacional, os pressupostos da teoria da Percepção do Suporte Organizacional. Advêm dessa matriz teórica a seguinte hipótese:

Hipótese 6 – A percepção do suporte organizacional através da supervisão tem a função de reforço positivo das características do trabalho aumentando a satisfação o que reduz a vontade de abandono da organização.

3. ESTUDO EMPÍRICO

O planeamento da investigação é um ponto fulcral que nos indica, de modo adequado, como é que são recolhidas as informações e como são seleccionadas as fontes (Fontana & Frey, 2005).

Considerando o objecto e o objectivo da investigação, a recolha de dados apoia-se na metodologia por inquérito (Ghiglione & Benjamin, 2001), das quais serão utilizados os técnica de entrevista a técnicos gestores do voluntariado e aplicação de questionário a voluntários. Assim sendo, este trabalho de dissertação apresenta inicialmente uma análise da investigação qualitativa, à semelhança do que foi realizado na parte empírica do trabalho e uma investigação quantitativa a posteriori.

Até a actualidade os estudos quantitativos e qualitativos têm concorrido entre si no âmbito da investigação nas ciências sociais. No entanto, a cultura de investigação protagoniza uma nova postura de convergência e complementação destas metodologias (Fontana & Frey, 2005).

O trabalho pretendeu através da combinação de diversas técnicas de informação, como a pesquisa documental, a entrevista e o questionário, e a recolha de informação em diferentes fontes abarcar a multidimensionalidade da questão da permanência.

Inicialmente, sentiu-se a necessidade de estabelecer um elo de aplicação entre a teoria da Percepção do Suporte Organizacional e a realidade específica deste tipo de voluntariado e perceber os mecanismos que alicerçam a interacção entre voluntário e instituição. Posteriormente, a investigação empírica centrou-se na utilização da técnica de inquérito por questionário, aplicado aos voluntários, com o objectivo de analisar os preditores subjacentes na explicação do trabalho continuado nestas instituições, entre os quais o POS.

3.1 Estudo I – Os gestores do voluntariado. Um primeiro olhar

3.1.1 Método

O voluntariado, como fenómeno social, é recentemente e os estudos realizados nesta área são quase inexistentes, principalmente se nos centrarmos na realidade portuguesa. Contudo, existe uma preocupação de várias entidades (e.g. ONU, Comité Económico e Social Europeu) que mobilizam esforços na dinamização das práticas do voluntariado nas organizações promotoras.

As limitações suscitadas pela revisão de literatura induzem à falta de inter-relação dos conceitos individuais e organizacionais na explicação da permanência. Por isso, suscitou-nos a necessidade de incluir na análise do estudo a posição da organização face à permanência dos voluntários, por via da auscultação de pessoas que no meio laboral fossem responsáveis por este sector.

Nesta etapa do estudo foi proposto uma investigação qualitativa de carácter exploratório que permitisse uma primeira abordagem ao tema do voluntariado nas casas de acolhimento. Segundo Flick (2005, p.2), “a investigação qualitativa é particularmente importante para o estudo das relações sociais, dada a pluralidade dos universos sociais”, porque nos fornece informação sobre o funcionamento dos mecanismos, algo que os métodos quantitativos não alcançam (idem). O método qualitativo valoriza o potencial da oralidade para procurar o significado com que uma realidade social é produzida permitindo conhecer em profundidade as práticas específicas de um determinado fenómeno (Flick, 2005).

A aplicação da entrevista é um primeiro momento prático do trabalho de dissertação, uma vez que, tem uma função preparatória da recolha de dados quantitativos. O objectivo geral é compreender o funcionamento e a posição do voluntário na dinâmica da casa e de que modo essa organização poderá influenciar a questão da permanência.

Na tipificação de entrevistas, Meuser e Nagel (1991 citado por Flick, 2005) consideram a entrevista a peritos como uma forma específica de entrevista semi-estruturada. Este tipo de entrevista centra-se no conhecimento de um determinado campo ou realidade através de indivíduos que representam e tem conhecimento da mesma. Este instrumento, em particular, tem uma directividade para um determinado assunto sendo que as perguntas são fechadas em relação ao tema mas abertas ao nível da resposta. Os mesmos autores referem-se a alguns factores críticos da aplicação deste tipo de entrevista, nomeadamente, a tendência para o entrevistado responder de modo retórico, a possibilidade de bloqueamento do raciocínio ou este extrapolar para questões pessoais. Por este motivo, é necessário elaborar

um guião, que tem como objectivo assegurar que o entrevistador está familiarizado com o tema e evita a condução da entrevista para temas irrelevantes.

A construção do guião de entrevista desta investigação assenta sobre dois pilares exploratórios. O primeiro refere-se ao conhecimento das práticas do voluntariado e o segundo sobre a aplicabilidade da teoria do suporte organizacional na realidade do voluntariado caracterizado por ser não renumerado e de livre vontade.

Posto isto, e incidindo sobre o primeiro objectivo específico, as questões de partida que orientam o guião são:

- Como se organiza o voluntariado;
- Qual o significado atribuído à presença do voluntário, ao nível das razões de acolhimento, papel desempenhado e trabalho desenvolvido.

Para o segundo objectivo pretendemos verificar a importância que é dada a cada um dos factores identificados no discurso dos técnicos gestores sobre a questão da permanência, e focar na presença de práticas de suporte organizacional.

Nesta investigação o processo de amostragem é definido consoante o critério de conveniência. As instituições foram escolhidas mediante a manifestação de voluntariado nas páginas oficiais das “casas” na internet e através do contacto telefónico. Flick (2005) faz uma chamada de atenção para a dificuldade do acesso às unidades de análise quando estas se tratam de instituições, devido às regras de regulamentação. Isto implica um tempo dispendido. O que se veio a revelar um factor crítico neste trabalho.

3.1.1.1 Participantes

A entrevista foi aplicada a 4 técnicas responsáveis pela gestão de voluntários em equipamentos de acolhimento residencial de crianças e jovens em risco situados na zona da Grande Lisboa. Sendo que uma das técnicas gere, na instituição, os voluntários que se propõem ao voluntariado nos diversos lares que a ela pertencem (ANEXO A).

Das técnicas entrevistadas uma tinha menos de 1 ano na casa, e as restantes com uma experiência na gestão dos voluntários acima dos 5 anos.

3.1.1.2 Instrumento

Considerandos os objectivos do estudo, a entrevista foi conduzida com base num guião semi-directivo (ANEXO B).

O guião é constituído por 3 tópicos. Nomeadamente, a entrevista inicia com perguntas de carácter exploratório, para obter um conhecimento mais amplo da realidade do voluntariado em LIJ e CAT. Segue-se algumas questões sobre a presença e descrição de um conjunto de práticas organizacionais que suportam o trabalho. Por último, as interrogações são direccionadas para o tema da permanência, pedindo ao gestor que faça uma reflexão sobre os possíveis predictores do trabalho continuado.

3.1.1.3 Procedimento

Primeiramente, foi efectuado um pedido de autorização formal com envio por e-mail ou por fax do plano de estudos, uma carta assinada pela orientadora e uma carta com o pedido de autorização para a realização da entrevista com o técnico responsável pela gestão do voluntariado.

As técnicas sociais do equipamento foram escolhidas mediante a ordem de resposta face ao pedido. E de acordo com a disponibilidade de cada técnica foram marcadas as entrevistas que tiveram uma duração média de 40 minutos.

No dia da entrevista, e após os agradecimentos pela aceitação da participação foi inicialmente feita uma breve identificação e abordado os objectivos principais do estudo. Igualmente, foi pedido a autorização para a gravação da mesma com vista a análises posteriores.

Após a realização das entrevistas estas foram transcritas na íntegra.

3.1.2 Resultados

Uma vez que a natureza deste primeiro estudo é qualitativa, a análise das entrevistas é feita por via da análise de conteúdo.

Segundo Berelson (1952 cit Vala, 2003, p. 103), a análise de conteúdo é uma técnica de investigação utilizada para “descrição objectiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação”, possibilitando a interpretação da mensagem latente. Este método de tratamento da informação é alvo de algumas críticas ao nível da passagem do campo teórico para o campo prático, uma vez que existe intervenção do codificador na grelha de análise da informação (Ghiglione & Matalon, 2005). Esta limitação é ultrapassada mediante o

rigor e principalmente a descrição explícita dos procedimentos utilizados (Vala, 2003), motivo pelo qual se expõem de seguida os procedimentos metodológicos utilizados na interpretação dos resultados.

Quanto tanto foi possível as perguntas foram realizadas pela mesma ordem. Após a realização das entrevistas, estas foram transcritas com a preocupação de reproduzir a entoação dada em cada resposta e efectuadas algumas observações (i.e. existência de algumas interrupções, risos do entrevistado). De seguida, foi feita uma primeira leitura exploratória com o objectivo de emergirem alguns temas e subtemas para concluir a grelha de análise (ANEXO C), anteriormente efectuada a partir da revisão de literatura. Isto é, a estratégia seguida foi “das referências teóricas do investigador orientar a primeira exploração do material, mas este por sua vez, pode contribuir para a reformulação ou alargamento das hipóteses e das problemáticas a estudar” (Vala, 2003, p. 112). Para garantir a fidelidade dos resultados, a construção do sistema de categorização e a análise da informação foram realizados através de dois codificadores para cada uma da respectiva tarefa.

O procedimento seguinte visou orientar os passos da análise propriamente dita. Deste modo, o segmento mínimo considerado na nossa análise foi o tema (i.e. unidade de registo) e o fragmento que o enquadrava foi a pergunta (i.e. unidade de contexto).

Efectuada a análise vertical e posteriormente a análise horizontal (Ghiglione & Matalon, 2005), em torno dos temas em estudo foi possível identificar no processo de gestão do voluntariado semelhanças, particularidades e diversidades existentes nas casas de acolhimento de jovens e crianças em risco consideradas.

No que se refere ao conhecimento da realidade encontramos os seguintes factos:

a) Razões de integração de voluntários nas casas de acolhimento

No universo das instituições existam aquelas que trabalham com voluntários no desenvolvimento dos seus objectivos, em prole dos beneficiários, e outras que se abstêm desse trabalho (Delicado, 2002). A razão mais referenciada e que aparece citada em primeiro lugar é a de trabalhar com voluntários para que se possa presentear as crianças com um tempo em acolhimento com maior diversidade e mais individualizado. Segundo uma das entrevistadas “ *há um objectivo comum nestas crianças acolhidas. Muitas delas não têm, às vezes, outras formas de diversificar experiências, porque não têm contactos com as famílias...não têm saídas com as famílias...e o apoio é uma forma de proporcionar experiências individualizadas e exterior ao lar. Esta é a razão, numero um*” (E3) que vai ao encontro do que é dito por outra técnica “*os voluntários são para nós uma mais-valia. De*

*facto podemos proporcionar mais actividades do que eles teriam só com os educadores ” (E4)
“e é possível realizar actividades adequadas a cada idade ” (E2).*

Em associação a este fundamento encontra-se presente a questão do trabalho ser orientado para a ocupação em actividades simples de rotina mas que são importantes e ocupam algum tempo *“mais facilmente conseguimos deslocar um voluntário para ir algum lado que um monitor...por exemplo, às vezes, é só uma criança que vai ao futebol e preferimos que seja um voluntário a fazê-lo do que o monitor da casa” (E1).* No mesmo sentido, a integração de voluntários também é feita para colmatar a falta de recurso para a vigilância das próprias crianças no espaço casa. *“Para nós, é uma mais-valia. Portanto ao nível do funcionamento da casa os voluntários acabam por estar em tarefas com as crianças que, às vezes, são alturas em que nós não podemos estar disponíveis individualmente...mesmo não sendo uma relação duradoira e continuada acaba por ser para criança acolhedor e contentor ter ali alguém que naquela altura em que nós estamos mais atarefadas, eles estão mais especificamente para eles ” (E2).* Ou mesmo para o reforço de espaços e tempos de afecto *“os voluntários como vêm com maior disponibilidade conseguem sempre dar mais atenção à criança e então enquadrámos aqui voluntários para brincarem com as crianças, darem mimos e colinho” (E1)*

Ainda são também referenciados mais dois aspectos que levam à integração do voluntariado nas casas. Nomeadamente o factor da cultura organizacional da instituição *“a nossa organização têm tido voluntários desde que existe, sempre teve voluntários” (E2).* E a representação do voluntário como um modelo. Os voluntários *“são uma mais-valia muito grande e representam modelos saudáveis, desde que sejam voluntários sensíveis e que percebam as necessidades das crianças...mas que percebam mesmo” (E1).*

b) Papel desempenhado

A função que o voluntário ocupa é de complementaridade em relação à equipa técnica e auxiliares, necessária devido à heterogeneidade das crianças que habitam na casa. *“Os educadores acabam por ser poucos para as necessidades e, às vezes, há grupos nos nossos lares tem meninos desde 1 ano até aos 18 e 19 anos e às vezes a vontade do menino de três é ir ao parque mas o menino de 12 talvez queira ir ao cinema em vez de ir para o parque. Tendo um voluntário um vai para um lado e outro vai para outro” (E4).* Portanto os

voluntários acabam por estar “*associados aos elementos da equipa e não estão referenciados a nenhuma criança*” (E3)¹¹.

Todavia cada instituição define e planeia as tarefas dos voluntários de modo diferenciado. Numa das instituições, cada voluntário tem uma função específica em que “*são actualmente seis voluntários mas para tarefas muito específicas*” (E2), por exemplo “*temos um voluntário (...) que faz actividades dirigidas para a concentração, ele utiliza métodos alternativos e expressão musical com copos e taças. E então os miúdos aprendem de forma lúdica a ouvir, a concentrarem-se no som o que influencia depois na capacidade de atenção (...) e temos um par de animadoras que vêem há hora do deitar e contam histórias*” (E2).

Noutra, o estilo de organização da função do voluntário está vocacionada para a potencialidade do tempo livre das crianças e as tarefas incidem, essencialmente, sobre as saídas ao exterior. Ao falarem destas tarefas, as técnicas fazem referência que “*é importante para nós que eles saiam, que eles saiam em pequenos grupos*” (E4) e “*nós privilegiamos sempre as saídas do lar para actividades lúdicas e desportivas (...) vão ao jardim, vão ao cinema, vão almoçar fora e vão à praia*” (E3).

Noutra instituição, a função prende-se com a integração na dinâmica da casa o que envolvem o desenvolvimento de tarefas variadas como “*acompanhamento das crianças em actividades extra-curricular, acompanhamento nas actividades na casa, por exemplo, temos uma horta pedagógica, ajudam a cuidar dos animais (...) ajudam na dinâmica da casa, arrumam as roupinhas delas nas cómodas ajudam a seleccionar roupa que é doada à instituição fazem um pouco de tudo que se enquadra na dinâmica diária da casa*” (E1).

Igualmente, por todas as entrevistadas foi referenciado que uma das tarefas em que se encontram mais voluntários e que é uma mais-valia para as crianças diz respeito ao apoio ao estudo.

c) Motivações adequadas

A motivação é um dos contributos mais referenciados nas questões da selecção dos voluntários. “*Nós marcamos uma entrevista (...) em que também tentamos perceber um bocadinho qual é a motivação que leva a pessoa a ser voluntário. Porque às vezes, não são as motivações mais adequadas para um centro de acolhimento*” (E2). Algumas das motivações menos adequadas referidas foram; “*peessoas que estão inscritas para a adopção*

¹¹ No contacto com algumas instituições e numa das instituições entrevistadas denota-se uma multiplicidade de tipos de voluntariado, entre as quais, encontramos os amigos que são voluntários mas que estão referenciados a uma criança e tem um contacto mais próximo com a mesma.

de alguma criança (...), outras porque infelizmente tiveram a morte de um filho e querem de algum modo compensar a perda ” (E2) ou “a ausência do marido” (E1). Ainda foi feita a referência aos estudantes “às vezes, não queremos, porque sabemos que eles vêm até Dezembro e começam os exames eles deixam de aparecer” (E4).

À motivação é dada distinta importância na avaliação das características dos candidatos ao voluntariado uma vez que *“a motivação tem que ser a correcta; o vir ajudar o outro, o gostar das crianças e vir ajudá-las. É assim porque é uma actividade que não é fácil” (E4).*

d) Suporte Organizacional

Interpeladas sobre 4 aspectos do suporte organizacional o acompanhamento, os apoios organizacionais, os instrumentos de avaliação e o reconhecimento, podemos verificar o seguinte:

- O meio privilegiado de acompanhamento é o informal e acontece maioritariamente quando a relação voluntário-instituição se afasta do espectável. Por norma é utilizada a conversa como meio de estabelecer o equilíbrio *“no dia-a-dia se algum voluntário faz alguma coisa que não está de acordo com a filosofia da casa nós vamos sempre passando essa imagem” (E1); “o nosso acompanhamento é falarmos entre nós (equipa) porque como trabalhamos por turnos, nós acabamos todas por estar com o voluntário, então tentamos sempre manter muito contacto entre nós como é que o voluntário esteve (...) tentamos sempre falar para perceber como é que está o voluntário” (E2).* Outras formas de acompanhamento são de origem formal através de encontros anuais e reuniões de planeamento [(E3) ; (E1)];
- O apoio financeiro é o menos mencionado, *“normalmente só se o voluntário pedir, por exemplo, pode precisar de bilhetes de transporte para sair com as crianças, mas é muito raro as pessoas pedirem” (E4).* Contudo, o mais referenciado diz respeito à disponibilidade do técnico para lhes ouvir sempre que necessário *“cabe a mim quando o voluntário está desmotivado ter uma conversa com o voluntário e perceber quais são as razões ” (E2).* *“O voluntariado é muito trabalhoso e exige muita conversa com o lar. Por isso a conversa regular, esta comunicação constante com os educadores é fundamental e as pessoas de facto dizem que é uma mais-valia “ (E4).* Ao questionar sobre o feedback que os voluntários dão à instituição ressalta a necessidade deste pertencerem a um grupo de voluntários da casa. Uma das instituições que tem esta

- prática reconhece que *“a grande necessidade é a da partilha com os outros voluntários da casa para perceber se as dificuldades que têm e as situações gratificantes que têm são partilhadas pelos outros voluntários (...)”* (E 3). A formação é um outro apoio que os voluntários manifestam necessidade. Por exemplo *“na auto-avaliação realizada pelo voluntário, no ponto em que pedimos sugestões, aparece o pedido de esclarecimento sobre crianças com défice cognitivo, algum tipo de deficiência, como actuarem perante alguns comportamentos ”* (E 3).
- A avaliação é aquela que reúne menos consenso em termos práticos e de importância atribuída. Numa das instituições refere-se que *“nós temos um formulário de avaliação mas que ainda não foi aplicado... não houve a necessidade de formalizar esta avaliação”* (E1) porque através das conversas tidas com os voluntários há a percepção do desempenho do trabalho do voluntário. Noutra casa, a observação e a conversa entre os membros da equipa técnica substituem esse momento *“formalmente não temos nenhum instrumento de avaliação, mas o acompanhamento que fazemos através da observação do trabalho feito pelos voluntários permite-nos qualificar o trabalho de cada voluntário, até porque eles são poucos”* (E2). A outra instituição concilia dois momentos de avaliação, um de ordem formal ao nível da instituição e outra avaliação informal através da conversa com o voluntário do seguinte modo; *“temos uma avaliação trimestral em que o director do estabelecimento avalia o trabalho através do auto preenchimento de um questionário pelo voluntário...é um instrumento onde o voluntário identifica as dificuldades e facilidades de relação com as crianças, equipa técnica e estabelecimento e fazemos o levantamento das necessidades, nomeadamente, das formação. Depois, paralelamente, no lar não temos nada em concreto. Mas temos momentos de diálogo, reuniões de planeamento que servem também para avaliar e decidir o futuro”* (E 3).
 - O reconhecimento do trabalho é vivenciado pelas instituições de diferentes formas. O reconhecimento é uma forma de agradecer o esforço e o tempo doado pelo voluntário e representa para a instituição um reforço positivo para o trabalho voluntário. Nas instituições, as formas de agradecimento diversificam-se. Por exemplo, *“convidamos sempre o voluntário para as nossas festas e tentamos inserir o mais possível... fazemos algumas actividades com as crianças e tentamos integrá-los... uma vez por ano, normalmente no verão, fazemos um almoço ou um jantar em que especificamente agradecemos aos voluntários e eles vêem que também são uma parte importante das nossa casa”* (E2). Também *“vamos dando presentinhos que os meninos fazem...nos*

aniversários, os meninos fazem um presentinho para o voluntário” (E1). Por outro lado, “vamos falando que realmente para nós foi importantíssimo esta hora, poder cá estar” (E2).

A partir destes primeiros resultados podemos aferir que, o contexto das casas de acolhimento residencial abre a possibilidade de se incluir mais recursos para que se consiga ao máximo dar respostas mais individualizadas e diversificadas às crianças acolhidas. No entanto, este processo de inclusão de voluntários é efectuado com alguma cautela. Nomeadamente, e do ponto de vista das entrevistadas, sempre que existe um voluntário é necessário entre outros elementos avaliar as motivações dos mesmos. Podemos verificar que a partir do processo de selecção as formas de organização e gestão do voluntariado se diversificam sendo que aqueles que apresentaram maior o grau de estruturação do trabalho voluntário (existência de contrato, regulamento, etc.) e experiência do trabalho com voluntários têm uma maior presença de itens de suporte organizacional e menos presença de actos de abandono voluntário. *“Não é nada fácil isto de uma pessoa comprometida num dia da semana e fazer esta actividade sem falhar. Nós houve um altura que não tínhamos isto tão bem organizado, há sete ou oito anos houve situações em que os miúdos diziam «olha o quê que vens cá fazer, também só vens ver a nossa casa», «vais-te logo embora». Isto tem que ser uma coisa muito bem estruturada” (E4)*

No que se refere ao segundo objectivo, podemos retirar algumas conclusões preliminares sobre a presença das diferentes variáveis do estudo em associação com a permanência.

Foi abordado por todas as instituições que a ocorrência do abandono é muito reduzida e que normalmente acontece devido a alguma situação que interfere com a disponibilidade do voluntário (e.g. o voluntário arranja um emprego, muda de residência, está doente) ou porque alguma das crianças, com as quais trabalhava durante o voluntariado, foi encaminhada para outra resposta social. Os primeiros dias também são considerados factores críticos e que levam ao abandono uma vez que as expectativas ou os conhecimentos prévios não eram realistas. Podemos ainda considerar que o processo de socialização e ressocialização tem um papel importante na integração do voluntário na instituição. À parte dos factores que levam a cessar a actividade, encontramos, no discurso das entrevistadas, outros factores que influenciam a permanência (Quadro 2).

Quadro 2 - Predictores da permanência. Resultados da análise qualitativa

ENTREVISTADO	E1	E2	E3	E4
DIMENSAO				
SATISFAÇÃO			X	“Eles também tem de estar pessoalmente satisfeito com aquilo que fazem, porque se não deixam de vir” (E3)
IDENTIFICAÇÃO COM O PAPEL ORGANIZACIONAL	X	X		“Fizemos um tipo de contracto...e acho que o feedback e muito bom. Eles começaram a perceber que efectivamente quando faltam... faltam para as crianças. E tem vindo a manter-se (E1) As pessoas que tem brio e estão interessadas naquilo que estão a fazer mantêm-se (E2)
ADEQUABILIDADE DA MOTIVAÇÃO	X		X	X “Quando vêm pelas crianças ficam cá muito tempo” (E1) “Um bom voluntário e aquele que se mantém, e aquele que tem como motivação o dar algo de si, do seu tempo e do seu afecto, neste caso com as crianças” (E3) “E preciso ter a certeza que durante dois anos o voluntario vai fazer essa actividade. Por isso, a motivação aqui e fundamental para as características importante das pessoas voluntarias. Porque depois nos orientamos, porque se viver com a motivação correcta é meio caminho andado” (E4)
SUPORTE ORGANIZACIONAL		X	X	X “E importante ir percebendo se o voluntario esta desmotivado ou por que razão esta a faltar e também vou ligando ou então tento falar com o voluntario para perceber o que se passa” (E2) “E as vezes não há esse reforço positivo das suas tarefas o que levam um pouco a desmotivação do próprio voluntario” (E2). “Nos damos muito feedback aos voluntários, isso parece-me muito importante para quem nos apoia saber efectivamente se estão a corresponder há aquilo que se pretende, mais não seja para saber se esta a ser útil e se realmente vale a pena continuar (E3) “E e fundamental para que um voluntario se mantenha com a sua tarefa muito acompanhamento, muito acompanhamento porque a tarefa não é fácil” (E4)

A motivação direccionada para ajudar as crianças é vista como aquela que directamente irá contribuir para que o voluntário dê continuidade ao seu trabalho e revela ser um elemento chave na admissão de voluntários. Ainda, do ponto de vistas duma das entrevistadas o outro contributo pertence ao trabalho efectuado pela instituição com o voluntário. Com menor referência, encontramos a identificação com o trabalho desenvolvido e a satisfação do próprio voluntário.

Por último, ao longo do discurso da entrevistada (E4), esta estabelece uma associação indirecta entre as características do trabalho voluntário, definidas como não sendo fáceis e por conseguinte, existir a necessidade de um dispositivo organizacional que apoie as dificuldades que poderão advir e fomentar a manutenção das motivações mais adequadas.

3.2 Estudo II – Permanência dos voluntários

3.2.1 Método

Neste segundo estudo, a metodologia a ser aplicada foi quantitativa, uma vez que, o objectivo específico, deste, era verificar a relação do comportamento de determinadas variáveis sobre a permanência do voluntário e testar as hipóteses.

O desenho desta etapa de investigação consistiu em aplicar um questionário estruturado a partir das medidas e construtos anteriormente identificados na revisão de literatura e adequado à linguagem de acordo com o discurso utilizado pelas entrevistadas no 1º estudo.

3.2.1.1 Participantes

A amostra é constituída por 80 voluntários pertencentes a 16 casas de acolhimento residencial para crianças e jovens em risco. Destes, maioritariamente são do sexo feminino (82.5 %) e com idades compreendidas entre 17 a 70 anos ($M = 34.78$ $DP = 14.30$). No global, esta amostra caracteriza-se pela predominância de níveis de instrução elevados (Licenciatura 68.8% e Mestrado 6.3%) e por uma grande diversidade de áreas de formação. Predomina a população activa (55 %; $n = 43$), dos quais 40% ($n = 31$) tem profissões relacionadas com a intervenção social e os restantes ocupam cargos diversificados desde bancários a carpinteiro. No que respeita a população não activa (45%; $n = 35$) seguem-se os estudantes (22%; $n = 17$), aposentados (9%; $n = 7$) e desempregados (8%; $n = 6$) respectivamente.

No que se refere a caracterização do trabalho voluntário destaca-se que 63.8% ($n = 51$) tem até um ano na instituição e 23.8% ($n = 9$) tem entre um ano e 3 anos na instituição. Em média estes voluntários deslocam-se uma vez por semana para fazer até 4 horas. As principais razões apresentadas para iniciar o voluntariado são ajudar os outros, em particular as crianças; ajudar a instituição em si ou o sentido de responsabilidade social. As razões menos citadas foram ganhar experiência profissional, a indicação de amigos e redes de sociabilidade ou para aumentar a auto-estima. Em relação as razões de não permanência, no universo de 65 respostas válidas, encontramos que 16.1% saíam se estivessem desmotivados, 15.4% se não estivessem de acordo com as regras de funcionamento ou devido ao término do programa de voluntariado. Com referência menor (3.1%) ficaram as questões de disponibilidade de tempo, doença ou gestão de voluntariado pouco estruturado.

3.2.2.2 *Procedimento*

A fase inicial incidiu sobre a construção do questionário a ser aplicado.

Mediante a revisão de literatura, o questionário deu origem 12 ponto para aferir os aspectos psicossociológicos que influenciam a continuidade dos voluntários, nos equipamentos sociais em estudo.

As questões referentes ao bloco I e II solicitam a descrição das tarefas desenvolvidas pelo voluntário e a indicação das principais razões para realizar voluntariado (ANEXO D). As partes seguintes do questionário tinham como objectivo o preenchimento de escalas que na sua maioria já foram aplicadas na realidade portuguesa. Por fim, o questionário contém mais três pontos. Dada à natureza das principais razões apontadas na literatura, para o abandono do exercício do voluntariado de ordem pessoal e organizacional é identificado um conjunto de possíveis situações que poderão levar ao abandono. Pede-se, ainda, para se avaliar a expectativa de continuidade. E por último, são pedidos dados sócio-demográficos (i.e. sexo, idade, nível de instrução e profissão).

Numa segunda fase de pré-aplicação houve a intenção de se efectuar um pré-teste aplicando o questionário a 9 voluntários de duas instituições¹². Feitas as alterações possíveis e necessárias foram enviados os questionários para 30 instituições com o objectivo de obter o maior número de voluntários e a sua representatividade através do contacto de instituições localizadas em Portugal Continental.

Por via telefónica foram acertados os meios mais convenientes de envio do questionário, por correio ou por e-mail. A população deste estudo empírico foram voluntários que estivessem a desempenhar as funções há pelo menos 3 meses.

Foi pedido às instituições que retornassem os questionários após 4 semanas. Ultrapassado este tempo foram novamente contactadas para saber o ponto de situação. A aplicação decorreu entre Maio a Julho de 2009 e a segunda fase entre Fevereiro e Junho de 2010. O tempo de aplicação foi alargado porque foi necessário contactar novas instituições, uma vez que as taxas iniciais de devolução dos questionários eram muito reduzidas. Após o reenvio, foi enviado um e-mail a agradecer a participação e indicado que iriam receber no final do estudo o trabalho em causa.

Ao nível de processamento de dados foi efectuada uma base em Excel para posterior análise de dados através do Statistical Package for Social Science.

¹² Foram contactadas outras instituições para esta primeira fase, mas, dada a demora na resposta só foram considerados estes 9 questionários que não permitiram uma análise estatística a priori.

3.2.2.3 Operacionalização das variáveis

A operacionalização das variáveis foi realizada através do método de Análise de Componentes Principais (ACP) e efectuado o teste de alfa de Cronbach para verificar a percepção do entendimento e o grau de consistência interna de cada escala, respectivamente (ANEXO E). Subjacente, foi possível para cada variável extrair os factores que permitiram a agregação dos itens.

3.2.2.3.1 Variáveis independentes

- o **Motivações** - Para a medição das motivações que mantêm o voluntário na instituição foi traduzida e adaptada o Volunteer Functions Inventory de Clary et al. (1998) composto por 30 itens. Para cada um o inquirido avaliou o seu grau de concordância numa escala de 7 pontos (1= discordo totalmente; 7=concordo totalmente). A operacionalização deu origem a seis dimensões verificadas na escala original [valor (0.61), carreira (0.94), compreensão (0.90), auto-estima (0.79), protecção, social (0.83)];
- o **Auto-eficácia** - correspondem à escala de Bandura (1978), apenas com algumas adaptações de linguagem. Os participantes responderam, numa escala de 7 pontos (1= discordo totalmente; 7= concordo totalmente), em que medida estavam de acordo com cada uma das afirmações. A aplicação dos da ACP deu origem a uma escala unidimensional com 4 itens e um Alfa de Cronbach de 0.81;
- o **Características do trabalho** – o instrumento utilizado é o Job Diagnostic Survey de Hackman e Oldham (1975) É medida por uma escala de Likert de 7 pontos (1= discordo totalmente; 7= concordo totalmente) cuja ACP deu origem às 3 dimensões com uma consistência interna para o feedback dos técnicos de 0.88, para a significância da tarefa percebida obteve-se 0.77 e 0.73 para a autonomia;

3.2.2.3.2 Variáveis mediadoras

- o Identificação com Papel - Este construto foi operacionalizado através da adaptação da escala de Ashforth e Mael (1989) à realidade do voluntariado e à identificação com o papel desempenhado pelo voluntário. É uma escala avaliada segundo 7 pontos (1=discordo totalmente; 7=concordo totalmente). A extracção de factores revelou apenas um factor com uma consistência de 0.73;
- o Percepção do Suporte Organizacional - foi medida através da versão reduzida constituída por oito itens e avaliada na escala de Likert (1= discordo totalmente; 7= concordo totalmente). Após a ACP, a operacionalização desta variável fez-se através da integração de 7 itens e obtido um Alfa de Cronbach de 0.81;

3.2.2.3.3 Variáveis independentes

- o Estratégia Comportamentais - foi utilizada a escala de Caetano e Vala (1994) constituído por 4 dimensões a voz, a lealdade, a negligência e saída para avaliar o comportamento do indivíduo face a situações de conflito. A ACP revelou apenas dois factores consistentes, o da lealdade e o da negligência, compostos cada um por dois itens correlacionados significativamente, $r = 0.45^{**}$ e $r = 0.41^{**}$, respectivamente;
- o Satisfação – é um construto multidimensional avaliado de acordo com as dimensões do Job Satisfaction Survey (Spector, 1985) mas não são consideradas as dimensões da satisfação com as promoções e salário. É ainda avaliada a satisfação com a vida (e.g. reflecte os sentimentos e o bem-estar emocional) e a satisfação global com o trabalho.

3.3 Resultados

Os primeiros dados que apresentamos incidem sobre as associações entre variáveis em estudo através da matriz de correlações de Pearson, onde se verifica que, de modo geral, as correlações apesar de significativas são de fraca intensidade.

Quadro 3 - Média, desvio-padrão e correlações

	Média	Desvio	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
1. Motivação carreira	3,12	1,88	1														
2. Motivação auto-estima	5,12	1,06	,30**	1													
3. Motivação compreensão	5,85	,95	,52**	,44**	1												
4. Motivação protecção	2,47	1,25	,33**	,12	,24*	1											
5. Motivação social	3,30	1,41	,24	,38**	,26*	,38**	1										
6. Motivação valor	5,94	,95	,20	,20	,27*	,14	,29*	1									
7. Auto-eficácia	5,84	,77	-,02	,35**	,25*	-,04	,17	,33**	1								
8. Significância percebida	5,05	,97	,15	,12	,15	-,14	,03	,14	,29*	1							
9. Feedback dos técnicos	4,04	1,65	,01	,07	,04	-,21	,07	,28*	,34**	,33**	1						
10. Autonomia	5,25	1,07	-,05	,07	,01	-,07	,03	,31**	,38**	,31**	,25*	1					
11. Identificação	5,61	,81	,03	,40**	,14	,11	,22	,21	,36**	-,05	,38**	,19	1				
12. POS	5,41	,93	-,11	,06	-,04	-,26	-,07	,08	,28*	,21	,71**	,28*	,41**	1			
13. Negligencia	4,11	1,20	,22	,02	-,01	,24*	,12	-,04	-,20	-,08	,06	,11	,11	,19	1		
14. Lealdade	2,90	1,22	,17	,13	,04	,22	,32**	-,03	-,28*	-,15	-,36**	-,11	-,11	-,46**	,24*	1	
15. Satisfação global trabalho	3,12	,84	,01	,15	,04	-,07	-,01	,01	,27*	,02	,40**	,08	,31**	,70**	,23*	-,21	1

Teste estatístico - Correlação de Pearsons (2-tailed)

* p < .05

** p < .01

Ao nos focarmos nas correlações que as variáveis independentes apresentam neste estudo observamos que as estratégias comportamentais, negligência e lealdade, estão fracamente associadas com as motivações, respectivamente com a motivação protecção ($r = .26, p < 0.05$) e com a motivação social ($r = .32, p < 0.01$). Em sentido contrário, a estratégia lealdade para com a instituição, em situação de conflito, estabelece uma relação negativa e significativa com o feedback dos técnicos ($r = -.32, p < 0.01$) e uma intensidade de grau moderado com a POS ($r = .46, p < 0.01$).

Uma outra variável critério do modelo de investigação é a satisfação global com o trabalho com a qual encontramos uma fraca relação com a identificação com o papel desempenhado ($r = .31, p < 0.01$) e com o feedback dos técnicos ($r = .40, p < 0.01$). De realçar que na satisfação global com o trabalho observa-se uma correlação forte com a POS ($r = .70, p < 0.01$).

Ao incidir a análise sobre outras variáveis constatamos que a correlação mais forte e significativa pertence à relação entre a POS e o feedback dos técnicos ($r = .71, p < 0.01$).

Num segundo momento de análise e cujo objectivo foi averiguar as nossas hipóteses de investigação aplicamos o método de análise de regressão linear. Maroco (2003, p.375) define este método como “um conjunto vasto de técnicas estatísticas usadas para modelar relações entre variáveis e prever o valor de uma ou mais variáveis dependentes (ou de resposta) a partir de um conjunto de variáveis independentes (ou predictoras)”. A partir da regressão linear constata-se que não existem relações estatísticas significativas com a negligência (ANEXO F). Não obstante, os resultados obtidos na lealdade mostram que existe uma relação positiva com a motivação social ($\beta = .40, p < 0.01$) e negativa com o feedback dos técnicos ($\beta = -.52, p < 0.01$). Considerando o conjunto de hipóteses definidas sobre as relações directas entre as variáveis, apenas se demonstrou a relação entre as características organizacionais e a satisfação (hipótese 2).

Para testar o efeito de mediação utilizou-se a regressão linear e orientaram-se os procedimentos de análise através dos pressupostos de Baron e Kenny (1986). Neste sentido, a relação de mediação é demonstrada quando uma variável mediadora tem uma relação significativa com a variável independente e com a dependente, por um lado. Por outro, a variável mediadora, quando introduzida no modelo, minimiza o efeito da relação directa. O teste de mediação é estimado através de etapas. Na primeira é estabelecida uma equação entre a variável independente mediadora (1 passo). Na segunda regressão é testada a relação entre a variável mediadora e independente (2 passo). Partindo do pressuposto que existe uma relação

directa entre as variáveis independentes e de critério, para cada uma destas etapas acima referidas é necessário que exista uma relação significativa. No terceiro passo é testada a relação dependente - mediadora – independente, onde o efeito de mediação é observado se a relação directa diminuir ou for anulada e controlada pela variável mediadora.

Os autores consideram 3 passos, dos quais nós apresentamos a primeira e a última etapa¹³, no quadro 4.

Quadro 4 - Análise de regressão linear

	Lealdade	Satisfação Trabalho
	β	B
Passo 1		
Motivação Social	.40**	-.01
Feedback dos Técnicos	-.52**	.62**
Significância do Trabalho	.02	-.22
R^2 Ajustado	.34	.31
F-Teste	9.42**	8.43**
Passo 2		
Motivação Social	.38*	.07
Feedback dos Técnicos	-.43*	.11
Significância do Trabalho	.02	-.23
POS	-.11	.71**
ΔR^2 Ajustado	.00	.24
F-Teste Mudança	.38	25.39**
R^2 Ajustado	.33	.55
F-Teste	7.07**	15.96**

Nota: Coeficiente β estandardizado; * $p < .05$; ** $p < .01$;

Do quadro podemos inferir que se na lealdade, no primeiro momento as relações directas são significativas, quando o POS é colocado como mediador estas se mantêm significativa. Isto é, a relação entre a motivação social e a relação do feedback do técnico é uma relação directa com a lealdade. Já os resultados para a satisfação global com o trabalho indicam que, numa primeira fase, existe relação directa e significativa entre o feedback dos técnicos e a satisfação. Contudo, quando se efectua a regressão com base nas variáveis independentes e com a mediadora POS, esta surte efeito sobre o feedback dos técnicos levando-a a reduzir o seu efeito. Por conseguinte, no segundo momento a POS apresenta um relação positiva e significativa ($\beta = .71$; $p < 0.01$) sendo responsável por explicar 24% ($p < 0.01$) da satisfação com o trabalho. Estes resultados suportam a hipóteses 6 uma vez que demonstra, que entre as características organizacionais é necessária a mediação do POS para que a relação com a satisfação global no trabalho aconteça.

¹³ Os quadros do anexo F apresentam todos os procedimentos efectuados para a análise da regressão linear baseados nos procedimentos de Baron e Kenny (1986).

4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O objectivo principal desta investigação incidiu na exploração das questões da permanência dos voluntários que contribuem para o desenvolvimento do trabalho das equipas técnicas dos LIJ e CAT, na protecção das crianças e jovens em risco acolhidas.

Com base na orientação teórica procuramos testar um conjunto de variáveis predictoras sobre o trabalho continuado, operacionalizado através de uma variável de bem-estar e outra comportamental relacionada com situações de conflito. Em sentido lato, dir-se-á, que na sua generalidade, os dados obtidos sustentam apenas parcialmente as expectativas apresentadas no modelo teórico.

Atendendo às análises de natureza mais descritivas inferimos que os valores médios obtidos nas dimensões da motivação através da aplicação do VFI de Omoto e Snyder (1995) apresentam semelhanças com outros estudos. Nomeadamente, as motivações prevalentes nesta amostra são as de valor, compreensão, auto-estima, seguidas das de carreira, social e protecção. No estudo realizado por Souza et al. (2003), em Portugal, sobre o voluntariado hospitalar os valores obtidos apresentam médias e desvios muito próximos daqueles obtidos neste estudo para as três primeiras motivações.

Ao nível do teste das relações de mediação das hipóteses 3, 4, 5 e 6 obtiveram-se resultados distintos. Com tivemos a possibilidade de averiguar na literatura sobre o voluntariado, através do modelo de Pivalian e Grube (2000), a identificação é uma das variáveis que explica o fenómeno do voluntariado. Todavia, no presente estudo os valores não foram significativos. Estes resultados podem ser atribuído ao facto de, nesta amostra, mais de 50% dos inquiridos terem pouca experiência no voluntariado e estão à menos de um ano na instituição.

Das análises efectuadas ao nível das variáveis organizacionais e sua mediação podemos salientar que o feedback é percebido por estes voluntários como uma forma de suporte, uma vez que o POS media a relação entre o feedback dos técnicos com a satisfação global no trabalho. Na literatura e segundo Eisenberger et. al (2002), a percepção do suporte do supervisor é um indicador de avaliação do apoio organizacional. Ainda, Rhoades e Eisenberger (2002) encontram no seu estudo que a POS tem efeito sobre a satisfação global e está relacionado com a produção de sentimentos positivos estabelecendo uma relação positiva com a vontade de permanência. Estes resultados também suportam o estudo realizado por Hidalgo e Moreno (2009) que consideram que as relações sociais estabelecidas no interior da organização produzem um clima organizacional favorável e ajuda a manter o prazer pela

actividade desenvolvida. Igualmente, estes dados coadunam com os que são alcançados por Vecina (2001) no seu modelo psicossocial sobre os factores de natureza externa. Neste modelo o apoio emocional explica uma parte da variabilidade da satisfação. Contudo e ao contrario do modelo desta autora, as motivações, consideradas como factores de natureza interna, não apresentaram valores significados como predictoras da satisfação. Podemos, no entanto, considerar e de acordo com Omoto e Synder (1995) que as motivações são importantes num primeiro momento mas que, neste estudo, a POS torna-se mais importante à medida que se dá continuidade do trabalho voluntário numa dada instituição. Segundo Millette e Gagné (2008) os factores como o estilo de supervisão, a interacção por pares, o reconhecimento e as avaliações exercem fortes influências sobre a satisfação, para além das motivações.

Ao nível dos comportamentos, verificou-se que quanto menor é o feedback maior é a lealdade do voluntário. Considerando que a lealdade seja definida pelo cruzamento de uma conduta pouco activa mas construtiva (Caetano e Vala, 1994), a falta de feedback dos técnicos leva a que o indivíduo deposite a responsabilidade da resolução de conflitos na instituição. Porém e tendo em conta a hierarquia dos objectivos de cada organização e os esforços mobilizados pelos técnicos em prole da criança, pondera-se que não seja de todo possível, resolver todas as situações do trabalho voluntário. Equaciona-se que seja necessário um proactividade do voluntário e uma participação activa na gestão do seu trabalho, em que se demonstra que o feedback dos técnicos poderá orientar nesse sentido.

As principais evidências empíricas deste estudo apontam para as questões emotivas e o seu poder para a manutenção. Segundo Fredrickson e Joiner (2002) as emoções positivas têm um efeito espiral e consequentemente desencadeiam um sentimento de bem-estar que não se restringe apenas ao presente.

Neste sentido, equacionamos que o trabalho desenvolvido pelas instituições no suporte do trabalho voluntário proporcione uma maior continuidade. Trabalho este que deve ser direccionado para a promoção do bem-estar e da satisfação através de formas de comunicação do trabalho que é desenvolvido pelos voluntários. Sugere-se neste contexto que as formações e o reconhecimento funcionem como um forma de comunicação e reforço positivo.

5. CONCLUSÃO

O acolhimento residencial continua a ser uma medida chave no contexto de protecção de crianças e jovens em risco (Fernández, Álvarez & Bravo, 2003). A questão da qualidade do tempo que as crianças estão nas instituições foi afirmada por vários autores (Fernández, 2003) em paralelo com os estudos sobre as consequências positivas e negativas que advém do acolhimento residencial. Em síntese, o sistema sofreu alterações no âmbito estrutural e físico. Às equipas de profissionais foi pedido mais formação, uma maior interactividade do quotidiano das crianças com o espaço social e uma maior individualidade e privacidade da criança (i.e. considerar os problemas anteriores, motivo de acolhimento, existir um projecto de intervenção para as competências da própria criança e sempre que possível o trabalho com a família).

Segundo Clary et. al. (1998) os voluntários são peças fundamentais para a mudança social e contribuem para a amplitude e eficácia do trabalho desenvolvido nas organizações, principalmente as que são sem fins lucrativos

Apesar da importância atribuída a este recurso, Clary (2004) considera que existe um desfasamento entre o real trabalho do voluntário e o potencial do mesmo que, por vezes, é aceite pela organização (Farmer & Fedor, 2001). Tendo ainda em conta que Clary (2004) referem que ao nível da permanência do voluntário são importantes os factores de ligação entre os benéficos e os objectivos pretendidos foi proposto com este estudo analisar os comportamento continuados dos voluntários em casas de acolhimento.

A investigação foi orientada por um conjunto de hipótese que pretendiam analisar os predictores da permanência dos voluntários. Considerou-se que as características organizacionais e individuais podiam ser mediadas através dos constructos percepção do suporte organizacional e identificação com o papel desenvolvido para a continuidade do trabalho voluntário.

Embora ao longo da investigação houvesse a preocupação de intercalar várias fontes e métodos de recolha de informação, o estudo apresentou algumas dificuldades que se reverteram em algumas limitações. Ao nível de procedimentos não foi possível efectuar um pré-teste com uma amostra significativa que possibilita-se um estudo estatístico prévio do questionário. Por outro lado, a falta de uma base de dados de caracterização desta população e o difícil acesso às instituições e aos próprios voluntários levou a que as taxas de resposta fossem baixas e portanto a amostra foi pequena.

Ao nível do desenho da investigação foi avaliado a percepção de permanência não sendo medido o tempo real da continuidade. A maior parte dos modelos desenvolvidos na explicação da permanência centram-se no voluntariado sócio assistencialista (Dávila, 2008) e devido à complexidade de operacionalização do fenómeno as taxas explicativas são baixas (Hidalgo & Moreno, 2009)

Não obstante, a análise dos dados veio a revelar a importância do apoio organizacional no contexto do voluntariado, uma vez que suporta a produção de sentimentos positivos como a satisfação global com o trabalho desenvolvido. Por conseguinte, os dados deste estudo sugerem que a organização tem um papel activo a desempenhar na promoção da permanência do voluntário.

No que se refere aos contributos deste estudo exploratório podemos tecer algumas considerações ao nível das interações e da gestão dos voluntários. Como vimos ao longo deste trabalho, o tipo de voluntariado em estudo têm um carácter organizacional. Por conseguinte, as técnicas gestoras que participaram no estudo demonstram que existem procedimentos que revelam a institucionalização do voluntariado nas casas de acolhimento. Estas referiram que pequenos actos como a existência de um contracto ou o reconhecimento do trabalho feito ajudou no combate às saídas espontâneas, muitas vezes não comunicadas às equipas. Assim, uma das recomendações às organizações é que haja continuidade dos processos de recrutamento e selecção mas que também estejam estipulados e aplicados critérios sistemáticos que alicercem o desenvolvimento do trabalho continuado. Na prática, isto traduz-se na disponibilidade de um nº de contacto da instituição (i.e. do gestor de voluntariado), uma avaliação formal do trabalho efectuado (e.g. preenchimento de um pequeno questionário ou a existência de um diário de bordo do voluntariado) e o respectivo feedback (e.g. através duma conversa ou de uma reunião), situações nem sempre verificadas durante as entrevistas e que de algum modo podem espelhar a realidade de outras casas. Podem ainda ser exploradas outras vias de comunicação do trabalho efectuado como o reconhecimento e as formações permanentes. Por último, e como é referido pela literatura (i.e. Farmer & Fedor, 2001; Haski-Leventhal & Bragal, 2008; Hidalgo & Moreno, 2009; Marta & Pozzi, 2008) e pela relação de mediação encontrada, sugere-se a exploração do trabalho de grupo em rede entre os voluntários permitindo o desenvolvimento de uma outra eventual fonte de apoio e feedback.

Deste modo, as investigações futuras poderão equacionar a exploração da questão teórica do desempenho dos voluntários durante a sua permanência e verificar quais são os predictores subjacentes. Por outro lado, seria importante efectuar estudos longitudinais que

pudessem avaliar o real impacto do suporte organizacional na permanência. Em particular, e como os resultados apontam para a percepção do feedback como uma forma de apoio organizacional foca-se também as atenções sobre o desenvolvimento do grupo de voluntários na organização a fim de fomentar a transição do trabalho voluntário individualizado para um trabalho de grupo.

Em suma, este estudo apela e corrobora com os princípios da profissionalização do voluntariado que têm sido difundidos pela ONU e que dinamizam ano de 2011, como o Ano Europeu do Voluntariado, no sentido de uma maior formação permanente, suporte organizacional e avaliação do trabalho realizado.

No contexto social, o voluntariado é considerado um recurso importante na intervenção nos problemas sociais (UNV, 2001). Contudo, se a ajuda não for gerida o resultado poderá ser reverso. No sentido em que gera a solidificação ou o agravamento das injustiças sociais (Piliavin, Gube, Callero 2002) e acarreta problemas para a própria equipa ou organização.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaro, R., (2002). *O voluntariado nos projectos de luta contra a pobreza em Portugal*. Lisboa: Comissão Nacional para o Ano Internacional dos Voluntários;
- Bandura, A. (1997). The nature and structure of self-efficacy. In A. Bandura. *Self-Efficacy. The Exercise of control*. (pp. 36-78). New York: W.H. Freeman and Company;
- Bardin, L. (1990). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70;
- Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182;
- Bravo, A.A. & Fernández, J.V. (2001). Evaluación de la integración social en acogimiento residencial. *Psicothema*, 2, 197-204;
- Caetano, A. & Vala, J. (1994). Estratégias de actuação organizacional. In J. Vala, M.B. Monteiro, L. Lima & A. Caetano. *Psicologia social das Organizações*. (pp. 123-138) Oeiras: Celta Editora;
- Clary, E., (2004). Volunteer Sustainability. How nonprofits can sustain volunteers commitment. *Snapshots*, 36, 1-5;
- Clary, E., Ridge, R., Stukas, A., Snyder, M., Copeland, J., Haugen, J., Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1516-1530;
- Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado. (2002). *Guia do Voluntário*, Lisboa: Instituto para o Desenvolvimento Social;
- Dávila, M. C. D. (2008). Abandono del voluntariado. *Comunicación e Ciudadanía*, 5, 1-13;
- Delicado, A. (2002). *Caracterização do Voluntariado em Portugal*. Lisboa: Comissão Nacional para o Ano Internacional dos Voluntários;
- Dionísio, C. (2000). *Voluntariado social. Contributo para a caracterização do voluntariado social*. Dissertação de Mestrado. ISCS-Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa;
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I., Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87, 565-573;
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P., Rhoades, L. (2001). Reciprocation of Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 1, 42-51;

- Eisenberger, R., Fasolo, P., Mastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75, 51-59;
- Eisenberger, R., Huntington, S., Sowa, D. (1986). Perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, 81, 3,500-507;
- Farmer, S. & Fedor, D. (2001). Changing the Focus on Volunteering: An Investigation of Volunteers' Multiple Contributions to a Charitable Organization. *Journal of Management*, 27, 191-212;
- Fernández, J. (2003). Acogimiento residencial: innovación o resignación? *Infancia y Aprendizaje*, 26, 365-379;
- Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica*. Lisboa: Monitor, Projectos e Edições Lda.;
- Fredrickson, B. & Joiner, T. (2002). Positive emotions trigger upward spirals toward emotional well-being. *Psychological Science*, 13, 172–175;
- Ghiglione, R. & Benjamin, M. (2001). *O Inquérito. Teoria e Prática*. Oeiras: Celta Editora;
- Gouldner, A. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178;
- Grube, J. & Piliavin, J. (2000). Role identity, organizational experiences and volunteer performance. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26, 1108-1119.
- Hackman, R. & Oldham, G. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170;
- Haski-Leventhal, D. & Bragal, D. (2008). 'The volunteering stages and transitions model: Organizational socialization of volunteers'. *Human Relations*, 61, 67-102;
- Hidalgo, M. & Moreno, P. (2009). Organizational socialization of volunteers: The effect on their intention to remain. *Journal of Community Psychology*, 37, 594-601;
- IAVE, UNV, CIVICUS (2008). *Volunteering and social activism. Pathways for participation in human development*.
http://www.unv.org/fileadmin/img/www/Volunteering_and_Social_Activism_FINAL.pdf
- ISS, I.P. (2009). *Relatório de caracterização das Crianças e Jovens em situação de acolhimento em 2008.Plano de Intervenção Imediata*. Lisboa;
- ISS, I.P. (2005). *Percurso de vida dos jovens após a saída de Lares de Infância e Juventude*. Lisboa: Centro de Estudos Territoriais ISCTE;

- Jones, G. (1986). Socialization tactics, self-efficacy, and newcomers adjustments to organization. *Academy of Management Journal*, 29, 262-279;
- Karr, L. B. & Meijs, C.P.M. (2006). Sustaining the Motivation to volunteer in organizations. In D., Fetchenhauer, A., Flache, A., P. Buunr & S., Lindenber (Eds.). *Solidarity and Prosocial Behavior an Integration of Sociological and psychological perspective*. (pp. 157- 171). Canada: Springer Science;
- Lei n.º 147/99. Protecção de Crianças e Jovens em Risco. *Diário da República n.º 204 - I Série-A*. Assembleia da República. Lisboa;
- Lei n.º 71/98. Base do enquadramento jurídico do voluntariado. *Diário da República n.º 254 - I Série-A*, Assembleia da República. Lisboa;
- Lindenberger, S. (2006). Prosocial behavior, solidarity, and framing processes. In D., Fetchenhauer, A., Flache, A., P. Buunr & S., Lindenber (Eds.). *Solidarity and Prosocial Behavior an Integration of Sociological and psychological perspective*. (pp. 23- 44). Canada: Springer Science;
- Little, M.; Kohm, A. & Thompson, R. (2005). The impact of residential placement on child development: research and policy implications. *International Journal of Social Welfare*, 14, 200-209;
- Maroco, J. (2003). *Análise estatística com utilização do SPSS*. (2ª edição). Lisboa: Edições Sílabo
- Marta, E & Pozzi, M. (2008). Young people and volunteerism: a model of sustained volunteerism during the transition to adulthood. *Springer*, 15, 35-46;
- Martins, P. (2005). A qualidade dos serviços de protecção às crianças e jovens: as respostas institucionais. Comunicação apresentado, no IV *Encontro de Cidades Solitárias: Crianças em Risco - será possível converterem o risco em oportunidade?* Fundação Calouste Gulbenkian, 23 de Março. Lisboa. pp. 1-11;
- Millette, V. & Gagné M. (2008). Designing volunteers tasks to maximize motivation, satisfaction and performance: The impact of job characteristics on volunteer engagement. *Motivations Emotives*, 32, 11-22;
- Ministério do Trabalho e da Solidariedade (2000). *Lares de crianças e jovens. Caracterização e dinâmicas de funcionamento*. Lisboa: Instituto para o Desenvolvimento Social;
- Ministério do Trabalho e da Solidariedade (2000). *Crianças e jovens que vivem em lar. Caracterização sociográfica e percursos de vida*. Lisboa: Instituto para o Desenvolvimento Social;
- Neves, J. (2006). Aptidões individuais e teorias motivacionais. In J.M.C. Ferreira, J. Neves & A. Caetano (coord.) (2001). *Manual de Psicossociologia das organizações* (pp. – 255-279). Lisboa: McGraw-Hill;

- Omoto, A., Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 4, 651-686;
- Palacios, J., (2003). Institucion para niños: proteccion o riesgo. *Infância y Aprendizage*, 26, 353-363;
- Papadakis, K., Griffin, T., Frater, J. (2004). Understanding volunteer motivations. Northeastern Recreation Research Symposium. In *Proceedings of the Northeastern Recreation Research Symposium*. New York, 28-30 de Março, 2004. pp. 321-326;
- Penner, L., Dovidio, J., Piliavin, J., Schroeder, D. (2005). Prosocial behavior: Multilevel perspectives. *Annual Review Psychology*, 56, 365-392;
- Penner, L. (2002). Dispositional and organizational influences on. Sustained volunteerism: an interactionist perspectives. *Journal of Social Issues*, 58, 447-467;
- Penner, L. & Finkelstein, M. (1998). Dispositional and structural determinants of volunteerism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 525-537;
- Piliavin, J., Grube, J. A. & Callero, P. (2002). Role as resource for action in public service. *Journal of Social Issues*, 58, 469-485;
- Piló, M. L. (2002). Ser Voluntário - Abordagem a pontos críticos do voluntariado. Lisboa: Comissão Nacional para o Ano Internacional dos Voluntários;
- Rhoades, R. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature, *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714;
- Roy, P., Rutter, M., & Pickles, A. (2000). Institutional care: Risk from family background or pattern of rearing?, *Journal of Child Psychology and Psychiatry*; 41, 139-149;
- Salamon, L. & Sokolowski, W. (2001). Volunteering Cross-National perspective: evidence in from 24 countries. Working paper of the Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project for Civil Society Studies, 2001;
- Shore, L. & Tetrick, L. (1991). A construct validity study of the survey of perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, 76, 5,637-643;
- Sloutsky, V. M. (1997). Institutional care and development outcomes of 6 and 7 year-old children: A contextualist perspective. *International Journal of Behavioral Development*, 20, 131-151;
- Souza, C., Bacalhau, M.R., Moura, M.J., Volpi, J., Marques, S. & Rodrigues, M. (2003). Aspectos da motivação para o trabalho voluntário com doentes de oncológicos: um estudo colaborativo entre Brasil e Portugal. *Psicologia, Saúde e Doença*, 4, 267-276;
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Caloformia: Thousand Oaks Sage

- Tavares, S. (2001). Vinculações dos indivíduos às organizações. In J.M.C. Ferreira, J. Neves & A. Caetano. *Manual de Psicossociologia das organizações*. (pp. 307-333). Lisboa: McGraw-Hill;
- Tizard, B., & Hodges, B. (1978). The effect of early institutional rearing on the development of eight year old children. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 19, 99-117;
- UNV (2001). El voluntariado y el sistema de las Naciones Unidas trabajando por un mundo mejor. New York: UNV;
- UNV (1999). Expert working group meeting. On volunteering e social development. New York: UNV;
- Vala, J., (1987/2003). A análise de conteúdo. In A.S., Silva & J.M., Pinto (Orgs.). *Metodologias das ciências sociais*. (pp.100 - 128). Porto: Biblioteca das Ciências do Homem. Edições Afrontamento. 14ª Edição;
- Vecina, M. J. & Chacón, F. F. (2009). Satisfacción en el voluntariado: Estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothema*, 21, 112-117;
- Vecina, M. J. & Chacón, F. (2005). Emociones positivas en el voluntariado. *The Spanish Journal of Psychology*, 8, 30-35;
- Vecina, M. L. (2001). Factores psicosociales que influyen en la permanencia del voluntariado. Tese de doutoramento. Universidade Complutense de Madrid;
- Vorria, P, Papaligoura, Z., Sarafidou, J. Kopakaki, M., Dunn, J., Van IJzendoorn, M. H., & Kontopoulou, A. (2006). The development of adopted children after institutional care: A follow-up study. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 47, 1246-1253;
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Reviews Sociologic*, 26, 215 – 240;
- Zurita, J. F. & del Valle, J. F. (2005). Acogimiento residencial. In J. P. Ochotorena & M.I.A. Madariaga (Eds.), *Manual de protección infantil* (pp. 409-470). Barcelona: Masson.

ANEXOS

ANEXO A - Guião de Entrevista

Preparação do início da entrevista

- Apresentação (*minha identificação/ apresentação do projecto de investigação*)
- Tema a abordar na entrevista – Processo de voluntariado nas casas de acolhimento.
- Duração – 45 mm a 60 mm
- Forma de registo (pedir autorização para a gravação da entrevista/ salvar a confidencialidade dos dados)

Questões de abertura

1. Há quanto tempo a instituição acolhe os voluntários?
2. Quais as razões que levaram à instituição acolher voluntários?
3. Descrever em linhas gerais o processo completo do voluntariado (como é que chegam à instituição, o que fazem, porque que deixam a instituição)
4. Como é o primeiro dia de trabalho do voluntário na instituição?

Questões nucleares

1. Como é que a instituição acompanha o trabalho dos voluntários? (como é estruturado trabalho, reuniões, indicações formais e informais)
2. Que tipos de apoios a instituição presta ao voluntário e ao seu trabalho? (*existem formações, se existem ajudas de custo, disponibilização de material*)
3. Como é avaliado o trabalho desenvolvido pelos voluntários?
4. Como é que a instituição reconhece o trabalho efectuado pelo voluntário?

Questões de fecho

1. Que características deverão ter um voluntário para desenvolver um trabalho permanente?
2. Quais os factores críticos que a instituição identifica no trabalho com o voluntariado?
3. Quais os principais benefícios da presença do voluntário no desenvolvimento dos objectivos da instituição?
4. Que feedback é que os voluntários dão do trabalho que desenvolvem?

Conclusão

- Agradecer a colaboração.
- Disponibilizar o interesse em efectuar a devolução dos resultados, após o término da investigação

ANEXO B - DESCRIÇÃO DOS PARTICIPANTES DO ESTUDO QUALITATIVO

	Função na Instituição	Anos no Lar	N. actual de voluntários geridos
Entrevistada 1	Directora Técnica Gestora do Voluntariado	Menos de 1 ano na casa e no cargo	12
Entrevistada 2	Técnica Superior - Educadora Social Gestora do Voluntariado	15 anos na casa e 5 anos no cargo	6
Entrevistada 3	Directora Técnica Gestora do Voluntariado	10 anos em ambas os cargos	7
Entrevistada 4	Directora Técnica do departamento de recrutamento de selecção de voluntários para as valências da infância/juventude na organização	Mais de 10 anos em ambos os cargos	X

ANEXO C - SISTEMA DE CATEGORIZAÇÃO

TEMA PRINCIPAL	CATEGORIA	DEFINIÇÃO DA CATEGORIA	
RAZÃO DO ACOLHIMENTO	TRADIÇÃO	Culturalmente a organização trabalha com voluntários	Presente/Ausente
	REFORÇO RECURSOS	O voluntário suprime as necessidades de recursos humanos	Presente/Ausente
	REFORÇO EMOCIONAL	O voluntário cuida das crianças	Presente/Ausente
	QUALIDADE DA MEDIDA	Integra-se voluntários para poder amplificar a oferta e adequar as actividades ao grupo etário	Presente/Ausente
	MODELO SOCIAL	A presença do voluntário representa um contacto com o meio social	Presente/Ausente
SELECÇÃO	MOTIVAÇÃO	Motivações assertivas e motivações de exclusão	Importante/ não importante
FORMAS DE SOCIALIZAÇÃO	PRIMARIA	Apoio organizacional inicial na integração	Presente/Ausente
	RESOCIALIZAÇÃO	Apoio organizacional durante o processo de integração	Presente/Ausente
PAPEL DESEMPENHADO	POSIÇÃO	Definição do lugar que ocupa em relação com outras posições	Estruturado/ Não Estruturado
	TAREFAS	Actividades desenvolvidas e a sua de organização	Estruturado/ Não Estruturado
CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONAIS DO TRABALHO VOLUNTÁRIO	APOIOS	Recursos que a organização disponibiliza	Informais/Formais/Ausente
	ACOMPANHAMENTO	Técnicas de monitorização do trabalho desenvolvido	Informais/Formais/Ausente
	RECONHECIMENTO	Actos de agradecimento do trabalho efectuado	Informais/Formais/Ausente
	AVALIAÇÃO	Instrumentos de avaliação do desempenho	Informais/Formais/Ausente



Questionário

“O voluntariado em casa de acolhimento”

Este questionário insere-se num trabalho de dissertação do mestrado em **Intervenção Comunitária e Protecção de Menores** do ISCTE e visa recolher a sua opinião sobre diversos aspectos relacionados com o trabalho de voluntariado desenvolvido em casas de acolhimento.

Assim sendo, solicita-se que preencha o questionário e o devolva ao técnico responsável pela distribuição do mesmo

Os dados recolhidos serão exclusivamente analisados pela equipa de investigação.

A maioria das perguntas deste questionário estão construídas de modo a que, em geral, apenas tenha que fazer uma cruz ou inscrever um número. Procure responder sem se deter demasiadamente em cada questão.

Não há respostas certas ou erradas. O que nos interessa é exclusivamente a sua opinião pessoal. Sempre que é apresentada uma escala de resposta, pode utilizar qualquer ponto desde que o considere adequado. Procure responder a todas as questões.

Tempo desejável para responder a todo o questionário: 10 minutos

Agradeço desde já a sua colaboração.

I. Gostaríamos começar por conhecer as características do seu trabalho como voluntário.

1. Indique há quanto tempo é voluntário? _____ **meses.**
2. Diga há quanto tempo está na actual instituição como voluntário? _____ **meses.**
3. Descreva em poucas palavras que actividade desenvolve como voluntário nesta casa de acolhimento de crianças e jovens?

4. Em média, indique o **número de horas por semana** que dedica ao voluntariado:

1. Menos de 4 horas		3. Entre 8 e 12 horas	
2. Entre 4 e 8 horas		4. Mais de 12 horas	

5. Em média, indique o **número de vezes por semana** que faz voluntariado:

1. Uma vez por semana		3. Três vezes por semana	
2. Duas vezes por semana		4. Mais de três vezes por semana	

II. Motivação do voluntário

Indique quais foram **as duas principais razões** que o levaram a ser voluntário nesta casa de acolhimento?

1. _____

2. _____

III. Assinale, agora, até que ponto concorda com cada uma das seguintes descrições acerca dos seus sentimentos face à **casa de acolhimento onde desenvolve voluntariado.**

Discordo Totalmente	Discordo muito	Discordo em parte	Não concordo nem discordo	Concordo em parte	Concordo muito	Concordo Totalmente	Não sei
1	2	3	4	5	6	7	8

1. Eu estou muito interessado(a) no que os outros pensam sobre o voluntariado	
2. Quando alguém diz bem do voluntariado sinto como se fosse um elogio pessoal	
3. Sinto-me identificado com a função de voluntário nesta instituição	
4. Se alguém critica a instituição sinto como se fosse um insulto	
5. Quando falo da instituição, geralmente refiro-me a “nós” e não eles (instituição).	
6. Tenho orgulho em fazer parte desta instituição	
7. Os sucessos desta instituição são também os meus sucessos	

IV. Considere agora, **as razões que o mantêm como voluntário nesta instituição**. Indique quais são as suas motivações actuais, após o contacto com a dinâmica diária desta instituição. **Utilize, por favor, a seguinte escala.**

Discordo Totalmente	Discordo muito	Discordo em parte	Não concordo nem discordo	Concordo em parte	Concordo muito	Concordo Totalmente	Não sei
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	O voluntariado pode ajudar-me a abrir uma porta para novas oportunidade de trabalho remunerado						
2.	Os meus amigos fazem voluntariado						
3.	Estou muito preocupado com os mais desfavorecidos						
4.	As pessoas que me são próximas querem que eu faça voluntário						
5.	O voluntariado faz-me sentir importante						
6.	As pessoas que eu conheço partilham um interesse pelo serviço comunitário						
7.	O trabalho de voluntário ajuda-me a esquecer os meus problemas						
8.	Estou preocupado com os beneficiários da instituição onde faço voluntariado						
9.	Através do voluntariado sinto-me menos sozinho						
10.	O voluntariado permite-me fazer novos contactos que me ajudam na vida profissional						
11.	Fazer voluntariado ajuda-me a reduzir a culpa de ter mais sorte do que outras pessoas						
12.	Eu posso aprender mais sobre a causa com que trabalho						
13.	O voluntariado aumenta a minha auto-estima						
14.	O voluntariado permite-me ganhar uma nova perspectiva da realidade						
15.	O voluntariado permite-me explorar diversas opções para a minha carreira						
16.	Eu sinto compaixão pelas pessoas necessitadas						
17.	As pessoas que me são próximas consideram muito importante o trabalho comunitário.						
18.	O voluntariado permite-me ter contacto directo com a realidade						
19.	Eu sinto que é importante ajudar os outros						
20.	O voluntariado ajuda-me a resolver os meus próprios problemas						
21.	O voluntariado vai ajudar-me a ter sucesso na minha profissão						
22.	Eu posso fazer alguma coisa por uma causa que é importante para mim						
23.	O voluntariado é uma actividade importante para as pessoas que eu conheço melhor						
24.	O voluntariado é uma boa de escape das minhas preocupações						
25.	Eu posso aprender como lidar com várias pessoas						
26.	O voluntariado faz-me sentir útil						
27.	O voluntariado faz-me sentir melhor consigo mesmo						
28.	A experiência de voluntariado é uma mais-valia no meu curriculum						
29.	O voluntariado é uma forma de fazer novos amigos						
30.	Eu posso confrontar e explorar os meus conhecimentos sobre esta realidade						

V. Considere agora o trabalho que efectua como voluntário. Avalie as suas capacidades para realizar com sucesso as suas tarefas. **Responda a cada afirmação de acordo com a seguinte escala:**

Discordo Totalmente	Discordo muito	Discordo em parte	Não concordo nem discordo	Concordo em parte	Concordo muito	Concordo Totalmente	Não sei
1	2	3	4	5	6	7	8

1. O trabalho de voluntário está adequado às minhas capacidades.	
2. Eu não tenho qualquer problema de adaptação ao trabalho nesta instituição.	
3. Sinto-me qualificado para o trabalho que realizo como voluntário.	
4. Eu tenho o conhecimento técnico necessário para fazer voluntariado, o que é necessário é experiência.	
5. As minhas competências e conhecimentos são iguais ou superiores às dos outros voluntários.	
6. A minha experiência passada e os resultados alcançados em situações anteriores aumentam a minha confiança de que sou capaz de realizar as minhas tarefas com sucesso na instituição.	
7. Eu poderia estar a realizar uma tarefa mais difícil daquela que estou a fazer actualmente como voluntário.	
8. Em termos gerais, o meu trabalho como voluntário satisfaz as minhas expectativas.	

VI. As questões seguintes referem-se à **descrição do seu trabalho como voluntário**. Indique em que medida concorda com cada uma das afirmações, utilizando a escala seguinte.

Discordo Totalmente	Discordo muito	Discordo em parte	Não concordo nem discordo	Concordo em parte	Concordo muito	Concordo Totalmente	Não sei
1	2	3	4	5	6	7	8

1. A minha função permite-me liberdade e independência na organização das minhas actividades.	
2. Os meus colegas dão-me feedback acerca da forma como realizo o meu trabalho	
3. O trabalho que faço é variado, e exige que execute tarefas muito diferentes, envolvendo capacidades diversas	
4. O meu trabalho é importante tendo impacto substancial sobre a vida ou o trabalho de outras pessoas quer nas crianças quer na instituição	
5. Os técnicos dão-me feedback acerca da forma como executo o trabalho	
6. O meu trabalho requer muita cooperação com outras pessoas	
7. A forma como o meu trabalho está estruturado apenas me permite realizar actividades parcelares.	
8. A simples realização das tarefas requeridas pelo meu trabalho permite saber se o estou a executar bem ou não.	
9. O meu trabalho é muito simples e repetitivo.	
10. O trabalho que faço dá-me, só por si, elementos directos e claros para saber se estou a executar bem, sem ter necessidade de obter informação de colegas ou profissionais.	
11. A qualidade do trabalho que realizo pode afectar muitas pessoas	
12. É frequentes os técnicos comentarem comigo o que pensam sobre os resultados do meu trabalho	
13. O meu trabalho permite-me realizar até ao fim as tarefas que eu próprio começo	
14. O meu trabalho proporciona-me bastante independência na escolha dos procedimentos para o realizar	

VII. Relativamente aos problemas que surgem ou podem surgir no seu trabalho como voluntário, como é que avalia a sua **forma de reacção e resolução dos mesmos**. Utilize, por favor, a seguinte escala.

Discordo Totalmente	Discordo muito	Discordo em parte	Não concordo nem discordo	Concordo em parte	Concordo muito	Concordo Totalmente	Não sei
1	2	3	4	5	6	7	8

1. Procura falar com o técnico supervisor de imediato para discutir um problema que o afecta	
2. Faz propostas no sentido de mudar as condições do seu trabalho como voluntário	
3. Espera pacientemente que as condições venham a evoluir de forma favorável para si	
4. Tem confiança na instituição, e espera que os problemas venham a resolver-se	
5. Esses problemas acabam por diminuir o seu interesse pelo trabalho que realiza como voluntário	
6. Esses problemas levam-no, muitas vezes, a que faça estritamente aquilo que lhe é pedido	
7. Está actualmente a ponderar deixar de fazer voluntariado nesta instituição	
8. Se fosse possível gostaria de continuar a trabalhar no, próximo ano nesta instituição, como voluntário	
9. As propostas que fazem para a resolução de problemas que o afectam têm, geralmente, efeito prático no sentido desejado	
10. A sua experiência diz-lhe que, de uma forma geral, os problemas acabam por se ir resolvendo, mesmo sem a sua intervenção pessoal	
11. A sua experiência diz-lhe que optar por fazer o estritamente necessário é, geralmente, uma forma de levar a que os problemas que o afectam se resolvam	
12. Pensar abertamente em sair da instituição é uma boa maneira de fazer com que os problemas que o afectam se resolvam	

VIII. Pense agora no **apoio que recebe da instituição** onde desenvolve trabalho de voluntariado. Indique em que medida concorda com cada uma das afirmações, utilizando para tal a escala seguinte:

Discordo Totalmente	Discordo muito	Discordo em parte	Não concordo nem discordo	Concordo em parte	Concordo muito	Concordo Totalmente	Não sei
1	2	3	4	5	6	7	8

1. Mesmo que eu fizesse o melhor trabalho possível a instituição não ia reparar	
2. A instituição preocupa-se de facto como o meu trabalho	
3. A instituição está disponível para me ajudar sempre que tenho um problema	
4. A instituição orgulha-se dos resultados do meu trabalho	
5. A instituição tem em conta as minhas opiniões	
6. A instituição demonstra ter pouca preocupação por mim	
7. A instituição preocupa-se com a minha satisfação geral no trabalho	
8. A instituição tem em forte consideração os meus objectivos e valores	

IX. Pense agora nos vários aspectos que estão associados à sua actividade como voluntário. Tudo somado, até que ponto está satisfeito(a) com cada um dos seguintes aspectos:

Muitíssimo insatisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Muitíssimo satisfeito	Não sei
1	2	3	4	5	6	7	8

1. Funcionamento da instituição		2. Clima de relações com os colegas	
3. Trabalho que realiza		4. Competência dos técnicos	
5. Tudo somado, e considerando todos os aspectos da sua actividade, diria que está:			
6. Considerando globalmente todos os aspectos da sua vida pessoal , diria que está:			

X. Assinale com uma X as duas principais razões, que no seu entender o levariam a ponderar a continuidade do trabalho de voluntariado e levá-lo-ia a **abandonar esta instituição**.

1. Não estar de acordo com as regras de funcionamento da instituição	
2. Responsabilidades acrescidas não esperadas	
3. Trabalho efectuado não reconhecido pelos diversos membros da instituição	
4. Apoios e contactos por parte da equipa técnica insuficientes	
5. Gestão de voluntários na casa pouco estruturada	
6. Orientações e formações irregulares ou inexistentes	
7. Desmotivação	
8. Término da duração do programa/projecto de voluntariado na instituição	
10. Dificuldades de integração na dinâmica da casa	
11. Outra razão. Qual? (escreva em frente)	
12. Outra razão. Qual? (escreva em frente)	

XI. Na escala abaixo indicada, assinale com uma cruz sobre o número qual a **probabilidade nos próximos 6 meses permanecer como voluntário nesta instituição?**

Muitíssimo improvável	Muito improvável	Improvável	Nem provável nem improvável	Provável	Muito provável	Muitíssimo provável	Não sei
1	2	3	4	5	6	7	8

Caracterização do voluntário

1. Idade	anos	2. Sexo:	Masculino		Feminino	
----------	------	----------	-----------	--	----------	--

3. Actividade profissional _____

4. Habilitações Literárias _____ 5. Área de formação _____

Sugestões (sobre os aspectos que poderão ser melhorados no trabalho que é efectuado pelos voluntários ou sobre o questionário em si)

Muito obrigada!

ANEXO E - RESULTADOS ESTATÍSTICOS

➤ DADOS DESCRITIVOS

Quadro I – Descrição da amostra de voluntários

	N	Freq. Absoluta	(%)
SEXO	80		
Feminino		66	82.5
Masculino		14	17.5
IDADE	77		
Jovem (17-25)		30	39
Jovem adulto (26 - 44)		28	36.4
Adulto (45 - 59)		12	15.6
Idoso (60 - 71)		7	9.1
NIVEL DE INSTRUÇÃO	76		
Mestrado		5	6.6
Licenciatura		55	72.4
9º ano ate 12º ano		15	19.7
Menos de 9º ano		1	1.3
OCUPAÇÃO PROFISSIONAL	78		
População activa		43	55
Trabalhador na área social		13	17
Trabalhador noutra área		30	38
População não activa		35	45
Estudante		17	22
Aposentado		7	9
Desempregado		6	8
Outros		5	6
FORMAÇÃO	71		
Sem formação		7	9
Formação na área social		31	40
Formação noutra área		39	51

➤ ANÁLISE DE COMPONENTES PRINCIPAIS (ACP)

Quadro II – ACP para a variável independente motivação

	Carreira	Social	Compreensão	Protecção	Auto-estima	Valor
IV_1 O voluntariado pode ajudar-me a abrir uma porta para novas oportunidades de trabalho remunerado	,899					
IV_15 O voluntariado permite-me explorar diversas opções para a minha carreira	,895					
IV_10 O voluntariado permite-me fazer novos contactos que me ajudam na vida profissional	,874					
IV_21 O voluntariado vai ajudar-me a ter sucesso na minha profissão	,859					
IV_28 A experiência de voluntariado é uma mais-valia no meu curriculum	,772					
IV_6 As pessoas que eu conheço partilham um interesse pelo serviço comunitário		,865				
IV_4 As pessoas que me são próximas querem que eu faça voluntário		,731				
IV_23 O voluntariado é uma actividade importante para as pessoas que eu conheço melhor		,731				
IV_2 Os meus amigos fazem voluntariado		,720				
IV_17 As pessoas que me são próximas consideram muito importante o trabalho comunitário.		,655				
IV_14 O voluntariado permite-me ganhar uma nova perspectiva da realidade			,875			
IV_30 Eu posso explorar meus pontos fortes			,817			
IV_18 O voluntariado permite-me ter contacto directo com a realidade			,778			
IV_12 Eu posso aprender mais sobre a causa com que trabalho			,648			
IV_9 Através do voluntariado sinto-me menos sozinho				,849		
IV_24 O voluntariado é uma boa forma para escapar dos meus próprios problemas				,801		
IV_20 O voluntariado ajuda-me a resolver os meus próprios problemas				,748		
IV_7 O trabalho de voluntário ajuda-me a esquecer os meus problemas				,718		
IV_26 O voluntariado faz-me sentir útil					,831	
IV_27 O voluntariado faz sentir-me mais melhor comigo própria					,823	
IV_13 O voluntariado aumenta a minha auto-estima					,689	
IV_5 O voluntariado faz-me sentir importante					,620	
IV_3 Estou muito preocupado com os mais desfavorecidos						,806
IV_19 Eu sinto que é importante ajudar os outros						,804
IV_8 Estou preocupado com os beneficiários da instituição onde faço voluntariado						,642
Alfa de Cronbach	.94	.83	.90	.82	.79	.61
Variância explicada por cada factor	18.20	12.78	12.47	11.62	10.63	17.89

Método de extracção: Análise de Componentes Principais, rotação varimax

Variância total explicada: 73. 6%

KMO – .75

Quadro III – ACP para a variável independente auto-eficácia

	Auto-eficácia
V_3 Sinto-me qualificado para o trabalho que realizo como voluntário.	,852
V_8 Em termos gerais, o meu trabalho como voluntário satisfaz as minhas expectativas	,814
V_1 Eu não tenho qualquer problema de adaptação ao trabalho nesta instituição.	,805
V_4 Eu tenho o conhecimento técnico necessário para fazer voluntariado, o que é necessário é experiência.	,753
Alfa de Cronbach	.81
Variância total explicada (%)	65.08%

Método de extracção: Análise de Componentes Principais; rotação varimax

KMO - .77 (-)

Quadro IV – ACP para a variável independente características do trabalho

	Significância percebida	Feedback	Autonomia
VI_4 O meu trabalho é importante tendo impacto substancial sobre a vida ou o trabalho de outras pessoas quer nas crianças quer na instituição	,839		
VI_9r	,804		
VI_11 A qualidade do trabalho que realizo pode afectar muitas pessoas	,764		
VI_3 O trabalho que faço é variado, e exige que execute tarefas muito diferentes, envolvendo capacidades diversas	,617		
VI_5 Os técnicos dão-me feedback acerca da forma como executo o trabalho		,893	
VI_12 É frequentes os técnicos comentarem comigo o que pensam sobre os resultados do meu trabalho		,887	
VI_14 O meu trabalho proporciona-me bastante independência na escolha dos procedimentos para o realizar			,925
VI_1 A minha função permite-me liberdade e independência na organização das minhas actividades			,852
Alfa Cronbach	.77	.88	.73
Variância explicada por cada factor (%)	30.23	21.71	21.13

Método de extração: Análise de Componentes Principais, rotação varimax

Variância total explicada - 73.8%

KMO - .73

Quadro V – ACP para a variável mediadora Identificação de papel

	Identificação
III_5 Quando falo da instituição, geralmente refiro-me a “nós” e não eles (instituição)	,740
III_7 Os sucessos desta instituição são também os meus sucessos	,735
III_6 Tenho orgulho em fazer parte desta instituição	,728
III_2 Quando alguém diz bem do voluntariado sinto como se fosse um elogio pessoal	,706
III_3 Sinto-me identificado com a função de voluntário nesta instituição	,602
Alfa de Cronbach	.73
Variância total explicada (%)	49.58

Método de extracção: Análise de Componentes Principais, rotação varimax

KMO - .74

Quadro VI – ACP para a variável mediadora POS

	POS
VIII_8 A instituição tem em forte consideração os meus objectivos e valores	,882
VIII_4 A instituição orgulha-se dos resultados do meu trabalho	,849
VIII_1R	,804
VIII_7 A instituição preocupa-se com a minha satisfação geral no trabalho	,775
VIII_5 A instituição tem em conta as minhas opiniões	,737
VIII_6R	,681
VIII_3 A instituição está disponível para me ajudar sempre que tenho um problema	,656
Alfa	.81
Variância total explicada (%)	59.76

Método de extracção: Análise de Componentes Principais, rotação varimax

KMO - .81

Quadro VII – ACP para a variável dependente estratégias comportamentais

	Negligencia	Lealdade
VII_6 Esses problemas levam-no, muitas vezes, a que faça estritamente aquilo que lhe é pedido	,864	
VII_5 Esses problemas acabam por diminuir o seu interesse pelo trabalho que realiza como voluntário	,756	
VII_4 Tem confiança na instituição, e espera que os problemas venham a resolver-se		,945
VII_3 Espera pacientemente que as condições venham a evoluir de forma favorável para si		,697
VII_1 Procura falar com o técnico supervisor de imediato para discutir um problema que o afecta		
VII_7 Está actualmente a ponderar deixar de fazer voluntariado nesta instituição		
Correlações	.41**	.45**
Variância explicada por cada factor (%)	37.55	36.17

Método de extracção: Análise de Componentes Principais, rotação varimax

Variância total explicada – 73.72 %

KMO - .61

** $p < 0.01$

➤ **TESTE DE MEDIAÇÃO COM ANÁLISE DE REGRESSÃO LINEAR**

Quadro VIII – Regressão linear entre variáveis independentes e dependentes (0 passo)

	Negligência	Lealdade	Satisfação Trabalho
	<i>B</i>	β	β
Motivação Valor	-.21	-.01	-.20
Motivação Protecção	.06	-.11	-.14
Motivação Carreira	.29	.26	-.02
Motivação Auto-Estima	.14	-.04	.24
Motivação Compreensão	-.18	-.05	-.01
Motivação Social	.06	.40**	-.01
Auto-Eficácia	-.22	-.01	.12
Autonomia	.20	-.03	-.04
Feedback dos Técnicos	.13	-.52**	.59**
Significância do Trabalho	-.09	-.10	-.30
<i>R²Ajustado</i>	.011	.34	.26
F-Teste	1.06	3.88**	2.94**

Nota: Coeficiente β estandardizado; * $p < .05$ ** $p < .01$;

Quadro IX – Regressão linear entre variáveis independentes e mediadora (1 passo)

	Identificação	POS
	β	β
Motivação Valor	.00	-.10
Motivação Protecção	.18	-.09
Motivação Carreira	-.21	-.02
Motivação Auto-Estima	.12	.04
Motivação Compreensão	.13	-.03
Motivação Social	.04	-.02
Auto-Eficácia	.18	.00
Autonomia	.09	.02
Feedback dos Técnicos	.43**	.73**
Significância do Trabalho	-.27*	-.03**
<i>R²Ajustado</i>	.26	.40
F-Teste	2.92**	3.93**

Nota: Coeficiente β estandardizado; * $p < .05$ ** $p < .01$

Quadro X – Regressão linear entre variáveis mediadora e dependentes (2 passo)

	Lealdade	Satisfação Trabalho
	β	β
Identificação	-.01	.05
POS	-.52**	.67**
R^2 Ajustado	.25	.46
F-Teste	10.34**	25.51**

Nota: Coeficiente β estandardizado; ** $p < .01$

Quadro X – Regressão linear entre variáveis mediadora e dependentes (3 passo)

	Lealdade	Satisfação com o trabalho
	β	β
Motivação Social	.38*	.07
Feedback dos Técnicos	-.43*	.11
Significância do Trabalho	.02	-.23
POS	-.11	.71**
R^2 Ajustado	.33	.55
F-Teste	7.07**	15.96**

Nota: Coeficiente β estandardizado; * $p < .05$ ** $p < .01$