INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Volunteer Tourism as a Transformative Experience

Helena Catarina Rodrigues da Costa

Master in Marketing

Supervisor:
Prof. Sandra Maria Correia Loureiro, Full Professor at ISCTE-IUL Business School, Department of Marketing, Operation and General Management,
ISCTE Instituto Universitário de Lisboa

July, 2023

Department of Quantitative Methods for Management and Economics

Volunteer Tourism as a Transformative Experience

Helena Catarina Rodrigues da Costa

Master in Marketing

Supervisor:
Prof. Sandra Maria Correia Loureiro, Full Professor at ISCTE-IUL Business School, Department of Marketing, Operation and General Management,
ISCTE Instituto Universitário de Lisboa

July, 2023

Acknowledgments

The present dissertation is the result of several months of work, during which I had the orientation of Professor Sandra Loureiro, who turned this experience into a learning one. I am grateful for her guidance, advice, and the challenges proposed, which allowed me to continuously enhance my work.

I also want to show my appreciation to my family and friends who provided feedback on the questionnaire comprehension before sharing broadly.

Lastly, I express my gratitude to everyone who participated in the focus group and who shared and responded to my questionnaire, whose contribution enriched me and was vital to the research.

Abstract

The increasing number of people choosing to volunteer internationally to combine tourism with self-development and prosocial impact leads service providers to promote their programs as a self-discovery and life-changing opportunity, nonetheless, not all volunteering experiences lead to self-changes, that is, to transformation. Therefore, this study explores the experience characteristics that hold transformation potential, by integrating the mediating role of immersiveness and perceived authenticity in the process, as well as perceived meaningfulness. Thus, we followed a mixed method design, composed of a qualitative – a focus group with 11 participants – and a quantitative study – a questionnaire with 224 valid responses – whose analysis was performed using a partial least square structural equation modeling, in SmartPLS 4. The results reveal that local culture, social interaction, and challenges are experienced characteristics that hold transformation potential. The consumer's perceptions, expectations, and, consequently, actions toward the experience, people involved, and culture also strongly influence the experience outcomes, with immersiveness and perceived meaningfulness being necessary conditions for transformation. Hence, this study suggests that organizations should design volunteering programs that tackle community needs, communicate their progress to volunteers, address possible challenges that they may face, deconstruct any misconceptions about the culture, or wrong expectations before the trip, and support them during the experience with cultural immersion spaces, and shared moments between volunteers to foster meaningful interactions, being important to assess the experience impact post-trip to improve.

Keywords: volunteer tourism; transformation; immersiveness; authenticity; meaningfulness

JEL Classification System: Marketing (M31); Tourism: Marketing and Finance (Z33)

Resumo

O crescente número de pessoas que optam por fazer voluntariado internacional para combinar turismo com autodesenvolvimento e impacto social leva as organizações a promover os seus programas como uma oportunidade de autodescoberta e mudança de vida, mas nem todos os voluntariados levam à auto mudança, isto é, à transformação. Nesse sentido, este estudo explora as características da experiência com potencial transformador, integrando o papel mediador da imersão e da autenticidade percebida no processo, bem como o significado percebido. Seguimos uma metodologia mista, composta por um estudo qualitativo (grupo focal com 11 participantes), e um estudo quantitativo (questionário com 224 respostas válidas), analisados usando uma modelação de equações estruturais por mínimos quadrados parciais no SmartPLS 4. Os resultados revelam que a cultura local, interações sociais e desafios são características da experiência com potencial transformador. As perceções, expectativas e, consequentemente, ações do consumidor em relação à experiência, interlocutores e cultura, também influenciam a experiência, sendo a imersão e o significado percebido condições necessárias para a transformação. Assim, sugere-se que as organizações desenhem programas que atendam às necessidades da comunidade, comuniquem o seu progresso aos voluntários, abordem possíveis desafios a enfrentar, desconstruam equívocos sobre a cultura ou expectativas erradas antes da experiência e os apoiem durante através de espaços de imersão cultural e partilhas entre voluntários para promover interações significativas, sendo importante avaliar o impacto da experiência pós-viagem de forma a melhorar as seguintes.

Palavras-chave: turismo voluntário; transformação; imersão; autenticidade; significância

Sistema de Classificação JEL: Marketing (M31); Turismo: Marketing e Finanças (Z33)

Index

Abstract ..... **i**

Resumo ..... **ii**

Index ..... **iii**

List of Figures ..... **v**

List of Tables ..... **v**

1. Introduction **1**

2. Literature Review **4**

2.1. From staging experiences to guiding transformations 4

2.2. Transformation and its components 4

2.3. Transformation in tourism 5

2.4. Volunteer tourism 6

2.5. Transformation in volunteer tourism 7

3. Proposed Model and Hypotheses Development **10**

3.1. Dimensionality of experience 10

3.2. The mediating role of immersiveness and perceived authenticity 11

3.3. Perceived meaningfulness 13

4. Methodology **15**

4.1. Preliminary study – Focus Group 15

4.2. Findings of preliminary study – Focus Group 16

4.3. Main study – survey 17

4.3.1. Measures 18

4.3.2. Sample characteristics and profile 19

5. Results and Discussion **20**

5.1. Reliability and validity test 20

5.2. Structural Model 21

5.3. Mediation and Moderation Analysis 23

5.4. Multigroup Analysis 26

5.5. Theoretical Implications 27

5.6. Managerial Implications 29

6. Conclusions and Recommendations 31

6.1. Conclusions 31

6.2. Limitations and Future Research 32

7. Bibliography 33

8. Appendix 39

Appendix A – Focus group guide (translated to English) 39

Appendix B – Focus group transcript 39

Appendix C – Questionnaire structure (translated to English) 62

Appendix D – Method bias with Blue Marker Variable results 67

Appendix E – Reliability and validity test for the complete data 67

Appendix F – Importance-performance map for Immersiveness (I) 69

Appendix G – Importance-performance map for Perceived Authenticity (PA) 70

Appendix H – Importance-performance map for Perceived Meaningfulness (PM) 71

Appendix I – Importance-performance map for Perceived Transformation (PT) 72

Appendix J – Indirect effects of the independent variables 72

Appendix K – Simple slope analysis: Challenge level x Challenge -> Immersiveness 73

Appendix L – Simple slope analysis: Challenge level x Immersiveness -> Perceived Transformation 74

Appendix M – MICOM Step 2 75

Appendix N – MICOM Step 2 75

Appendix O – MICOM Step 3a (mean) 76

Appendix P – MICOM Step 3b (variance) 76

Appendix Q – MICOM Path coefficient 76

List of Figures

Figure 3.1. Proposed model 12
Figure 5.1. Structural model with PLS-SEM algorithm and Bootstrapping results 22

List of Tables

Table 4.1. Scales authors and number of items 18
Table 4.2. Socio-demographic profile 19
Table 5.1. Reliability and validity test for the processed data 20
Table 5.2. Fornell–Larcker criterion analysis and HTMT ratios () 21
Table 5.3. Structural Model results 23
Table 5.4. Mediation Analysis 25

1. Introduction

Over the last three decades, there has been a shift in demand from mass tourism to alternative forms of tourism – such as cultural, educational, nature-based, wellness, and volunteer tourism (Reisinger, 2013) – by tourists from high-income countries (Kontogeorgopoulos, 2017), which resulted in a proliferation of academic interest and public debate on this type of travel (Magrizos et al., 2020). Volunteer tourism represents the fastest-growing example of this shift, both in terms of demand and supply (Molz, 2015), being praised as a phenomenon that through good practices, normally through partnerships between international organizations and local associations (McGehee, 2014), can positively contribute to both the volunteers' self-growth and the host communities, as well as cultural understanding and international development (Coghlan & Gooch, 2011; McGehee, 2014).

Volunteer tourism growth led to an expansion of studies about its consequences, activities, and participants' motivations (e.g., Brown, 2005; Lo & Lee, 2011; Wearing, 2001; Wearing & McGehee, 2013), being the motives for this rise in popularity diverse, with an increasing number of people choosing to volunteer abroad to combine tourism with personal development and prosocial impact (Magrizos et al., 2020). This leads volunteering organizations to promise an opportunity for participants to challenge themselves, learn, explore self-discovery, and experience personal growth (Magrizos et al., 2020).

However, not all volunteering experiences lead to changes in an individual's self and actions (Tasci & Godovykh, 2021), in other words, not all of them lead to transformation (Zavitz & Butz, 2015), highlighting the need to understand how transformation takes place, as the future of the experience economy passes by guiding transformations (Pine & Gilmore, 2013). This comprehension is crucial as a discrepancy between the way service providers portray the volunteering and the actual on-the-ground experience can result in negative word-of-mouth and other detrimental impacts on the overall outcomes (Nyahunzvi, 2013). On the other hand, achieving a transformative tourism experience (TE) leads to an increase in consumer satisfaction and a potential increase in recommendations (Pung et al., 2020).

Most literature regarding transformation in tourism remains conceptual and theoretical (Tasci & Godovykh, 2021), existing a lack of empirical studies identifying the general and contextual-specific dimensions of transformative tourism experiences (Tasci & Godovykh, 2021; Teoh et al., 2021). Specifically, regarding volunteer tourism, there have been calls for further research on the variability in the transformative process, such as the antecedents and conditions associated with the experience

itself in fostering personal transformation (Coghlan & Weiler, 2018). We intend to address this gap in the literature by identifying and understanding the experience characteristics that can foster transformation. Thus, we propose a conceptual model that identifies these experience characteristics, the mediating role of immersiveness, perceived authenticity, and both perceived personal and societal meaningfulness in this process.

Addressing this research problem proves to be relevant as it is a necessary step to help service providers shape consumers' trips and facilitate the design of transformative volunteer tourism experiences (Patterson, 2015; Teoh et al., 2021). Additionally, the findings will contribute to the development of a scale to assess the transformative qualities of the experiences provided by volunteer organizations (Bettencourt et al., 2022), a prominent need at a time when the economic value is shifting from staging experiences to guiding transformations (Pine & Gilmore, 2013).

Concluding, the study would have important implications for both organizations that arrange volunteer tourism trips and volunteer tourists.

In this sense, we formulated the following questions that we intend to answer with the research:

RQ1: What are the characteristics of a volunteering experience that hold transformation potential?

RQ2: Do immersiveness, perceived authenticity, and perceived meaningfulness positively influence the degree of volunteer tourists' perceived transformation?

And, considering that the experience characteristics are subject to the interactions with the experience providers (Teoh et al., 2021):

RQ3: How can service providers that organize voluntary tourist trips facilitate transformative experiences for volunteers?

The present thesis is structured into six main chapters, with the first one identifying the thesis topic, contextualizing and defining the problem we are going to address and its relevance, as well as the research purpose and questions. In chapter two, we review the literature introducing the topic "transformative experiences" by addressing the shift from the experience economy to the transformation economy, its process, and its concept. Then, we do a brief review of the main studies concerning transformation in tourism and further specify in the volunteer tourism context, presenting its limitations and gaps to be addressed, which led us to the hypotheses and conceptual model elaboration, presented in the following chapter.

The methodology is presented in chapter four, including the research approach, the methods used for data collection, the sample characteristics of the two studies performed, the findings of the qualitative study, and the scales used for the structured questionnaire, the second study. Its results are presented, analyzed, and discussed in chapter five, which also includes the assessment of the

validity of the research hypotheses and both the theoretical and managerial implications of the findings.

Finally, the main conclusions and limitations of the present research are presented in chapter six, as well as recommendations for future research.

2. Literature Review

2.1. From staging experiences to guiding transformations

Since the emergence of the experience economy (Pine & Gilmore, 1998), where we moved from providing intangible and customized services (service economy) to staging memorable and personal experiences (Pine & Gilmore, 1998), the concept of "experience" has been investigated across different industries (Kim & So, 2022). According to Pine and Gilmore (1998), an experience occurs when an organization purposely “uses services as the stage, and goods as props” (p. 98) in a way that deeply involves the customers and consequently results in a memorable moment, and contrast with the previous economic offerings, experiences are inherently personal (Pine & Gilmore, 2011).

More recently, there has been an increase in the number of people seeking experiences that offer emotional value, inner fulfillment, and personal growth, allow the creation of long-lasting positive changes and improve well-being (Kirillova et al., 2017b; Neuhofer et al., 2021; Sheldon, 2020; Soulard et al., 2019). This resulted in a shift from the experience economy to the transformation economy, which provides a glimpse into an emerging economic offer, transformational experiences (Neuhofer et al., 2021).

2.2. Transformation and its components

Mezirow (1978, 1991) was the first author to provide an outlook for understanding the transformation process in a learning context by developing the Transformative learning theory (TLT). According to him, an experience leads to transformation when the individual that undertakes it is faced with a new challenge, role, or assumption, creating ideas that potentially change the individual’s perspective about oneself and his relationship with others, which results in a behavior change (Mezirow, 1978; Pugh, 2011). This means the individual must engage in critical reflection during the experience for transformation to occur (Mezirow, 1991).

Dewey (1938) distinguishes a transformative experience from ordinary ones, characterizing it as having qualities such as anticipation, consummation, meaning, purpose, and unity, arguing that it can occur in everyday situations, meaning that an experience does not need to be entirely new to be transformative (Allen, 2017). Jackson (1998) adds that an experience has a transformative quality, in terms of both perception and value, by modifying the way we perceive the world and contributing with meaning and value to future experiences, respectively. In other words, the participant starts to engage with and distinctly perceive the world (Pugh, 2011).

Transformation is a process rather than an end (e.g., Coghlan & Gooch, 2011; Coghlan & Weiler, 2018; Mezirow, 1978; Pugh, 2011; Tasci & Godovykh), with Mezirow (2000) identifying ten phases that lead to transformation. The process starts with a situation that triggers a questioning of assumptions (disorienting dilemma), which leads the individual to do a self-examination of his/her beliefs and knowledge, and consequently, to critically reflect on past assumptions (Mezirow, 2000). When his/her self-reflections lead to a shift in perspective, the individual starts to explore new roles, relationships, and actions, that when performed, lead to the development of new competencies (Mezirow, 2000). Finally, individuals reintegrate into society with a new perspective (Mezirow, 2000).

Considering the current literature about transformation, Tasci and Godovykh (2021) identify the specific dimensions of transformation as being cognition, affect, and conation, and provide a measurable definition of the transformation process, defining it as "a process of change in an individual's self (self-confidence, personality, outlook on life and others) and actions (conation) triggered by cognitive and affective stimulation from a significant experience; cognition being opinions, thoughts, and beliefs on self and the environment, affect being emotional reactions to self and the environment, and conation being behavioral intentions about self and the environment." (p. 4).

2.3. Transformation in tourism

Bruner (1991) was one of the first authors to study transformation through tourism, arguing that tourists change very little, due to their short stay, language barriers, lack of opportunities for sustained interactions with the local community, and due to the infrastructure of the tourist industry that protects tourists from direct interaction with the locals, spending most of their time with other tourists. However, following studies show that tourism holds transformative potential as it allows individuals to step out of their comfort zone (Teoh et al., 2021), and challenge and expand their existing knowledge (Young et al., 2017).

Reisinger (2013) argues that only alternative tourism offers transformational learning experiences, a type of tourism that suggests an attitude opposite to the consumption mindset that characterizes mass tourism, and the minimization of the perceived adverse impacts that have on the environment and sociocultural aspects (Wearing, 2001), by offering alternative, environmentally, and socially sustainable tourist experiences, specialized in a specific segment of the tourism industry. Studies in the literature describe transformative experiences as bound to the characteristics that alternative tourism afford, supporting Reisinger's (2013) argument (Pung et al., 2020), with volunteer tourism being the one that has grown the most (Molz, 2015).

2.4. Volunteer tourism

Volunteer tourism is defined as a type of tourism in which tourists volunteer in organized activities aimed at assisting disadvantaged groups, contributing to environmental restoration, or conducting research on societal or environmental aspects (Wearing, 2011), as well as cultural exchange with local people (Brown, 2005), facilitating meaningful host-guest encounters. However, Uriely et al. (2003) argue that volunteer tourism includes not just the volunteering guests, but also local community members who volunteer in the tourism industry. McGehee and Santos (2005) add that this form of tourism involves discretionary time, occurring outside of the volunteer's customary sphere of daily life, also leveraging self-development (Wearing, 2001).

Although most of the definitions focus on the volunteering component, Clemmons (as cited in Wearing & McGehee, 2013) brought a new perspective, placing both the volunteer and travel experience in the center, by defining volunteer tourism as "the conscious, seamlessly integrated combination of voluntary service to a destination and the best, traditional elements of travel – arts, culture, geography, history, and recreation – in that destination" (p. 121).

For this proposal, we will focus on international volunteer tourism, and according to Wearing and McGehee (2013), this type of tourism frequently involves a focus on humanitarian and environmental projects, to serve communities in need, including, but not limited to, conservation projects, community building projects, cultural restoration, medical assistance, and projects in schools (Wearing, 2001). However, the desire to help and make a difference (altruism motives) are not the only reasons that lead individuals to volunteer (Brown, 2005; Lo & Lee, 2011; Magrizos et al., 2020). Other motives include cultural immersion and interacting with the local community, strengthening bonds with family members when sharing the experience with their children (Brown, 2005; Lo & Lee, 2011), seeking camaraderie (Brown, 2005), and escape from everyday life (Lo & Lee, 2011). Other important motives are to learn and develop themselves, improve their skills and career prospects (Magrizos et al., 2020), and get a sense of personal fulfillment (Weaver, 2015).

Volunteer tourism has been praised as a phenomenon that through good practices, normally with local organizations and international entities facilitating it through planned programs (McGehee, 2014), can positively contribute to both the volunteers' personal growth and the host communities, as well as cultural understanding and international development (Coghlan & Gooch, 2011; McGehee, 2014). Volunteer tourism is a complex tourism phenomenon (McGehee, 2012), that can be seen as an expression of postmodern tourism, more precisely, with its dimension: the 'other' postmodern tourism (Munt, 1994). Its conceptualization emphasizes "the growing appeal of concepts, such as' alternative', 'real', 'ecological', and 'responsible' forms of tourism" (Uriely et al., 2003, p. 59), perceived as the opposite of mass tourism. By adopting a postmodern view, it is possible to assume that volunteers can

have different motives to do a trip, have different experiences within one, and, consequently, reject old definitions and worldviews (Magrizos et al., 2020). As Maoz and Bejerman (2010) argue, they are postmodern travelers who seek to engage in a diverse array of experiences, effortlessly transitioning between different modes of travel, and "cannot be termed in a rigid, objective term anymore" (p. 437).

Despite that, volunteer tourism did not escape criticism and concerns, being seen as a potential new way of colonialism, which can result in a new dependency layer between developed and developing countries (Caton & Santos, 2009; Guttentag, 2009), as well as the potential for exploitation of the host community (Palacios, 2010). Mostafanezhad (2013) adds that this form of tourism sustains an aesthetic structure that consistently avoids addressing the global economic inequality on which the experience is built while missing to address broader political economic structural inequalities. However, according to McGehee (2012), volunteer tourism organizations have a key role in this matter, as they can either act as facilitators of positive social change by offering volunteering programs that raise awareness and tackle real community issues or as catalysts "of neo-colonialism and dependency" (p. 86).

2.5. Transformation in volunteer tourism

Despite the increased interest in studying volunteer tourism, its impact on the individual is one of the relatively understudied areas (Wearing & McGehee, 2013). According to previous literature, tourism volunteer trips can have positive effects on the individual, such as self-development (Wearing, 2001), improved career prospects, enhanced intercultural competencies (Palacios, 2010), conscious-raising (McGehee, 2012), a greater sense of social responsibility, environmentally friendly behavior (Park et al., 2022; Schneller & Coburn, 2018), and increased global and civic engagement, such as the post-trip interest in social movements (McGehee & Santos, 2005; Palacios, 2010). However, volunteer tourism trips can have an impact on participants beyond these effects, their holistic transformations, which have been studied by some researchers. Mcintosh and Zahra (2007b) were among the first ones, who characterize volunteer tourism as a cathartic experience, that is, as a combination of activities that foster a positive change and impact on the participant's social connections, well-being, purpose in life, and ultimately, happiness.

To explore volunteer tourists' transformations, researchers used different frameworks. By applying Mezirow's (1978) theory to volunteer tourism, Coghlan and Gooch (2011) found five core elements of transformative learning in the literature about volunteer tourism, one of them (1) the pre-requisite of seeking deeper involvement during the experience and a context that facilitates that involvement, and consequently, transformative learning to occur (Davis-Manigaulte et al., 2006). Volunteers also need to experience (2) disorienting dilemmas (Coghlan & Gooch, 2011), that can be

found in the challenges that tourists face during the trip, such as culture shock (Walter, 2016), (3) making them question subjective meanings and their values and share those reflections with others (Coghlan & Gooch, 2011; Walter, 2016). Consequently, this can lead tourists to adapt their cultural constructs to different international realities and to the realization of that adaptation, as well as their worldview expansion (Pung et al., 2020). Finally, (4) self-actualization is identified as a necessary outcome of volunteer tourism, with (5) the volunteer reintegrating into society after the trip (Coghlan & Gooch, 2011), with a new perspective, values, and skills (Pung et al., 2020).

However, studies that implement transformational learning theories in volunteer tourism (e.g., Coghlan & Gooch, 2011) face criticism for portraying the host community solely as a backdrop or object to be utilized within the context of a learning experience. (Prince, 2017), which led authors such as Mulder et al. (2015) to use different theories to explain volunteer tourism transformations.

Mulder et al. (2015) introduced the concept of transformative charity experience (TCE), a specific service interaction that "occurs in the context of immersive, experiential charity volunteer efforts" (Mulder et al., 2015, p. 869), where the focus is on the co-creation of well-being for the three entities – the service provided, the community (likely in need), and the volunteer. From the volunteer's perspective, Mulder et al. (2015) identified two crucial interactions for transformation to occur, volunteer-service provider and community-volunteer relationships. The service provider helps the volunteer to understand the challenges he/she is going to work with and contextualizes the overall experience (Johnson-Bailey & Alfred, 2006), also allowing him/her to give back and expand his/her comfort zone (Mulder et al., 2015). In turn, it is through the community-volunteer relationship that the volunteer experiences the ultimate personal transformation, which is just possible if the volunteer immerses himself/herself in the experience (Brown & Morrison, 2003; McIntosh & Zahra, 2007a) and if both parties build a relationship based on mutual trust (Belenky & Stanton, 2000; Brown & Morrison, 2003; McIntosh & Zahra, 2007a). This interaction represents the greatest catalyst for change, being a key trigger for the volunteer to transition toward a state of empathy and comprehension of the community (Mulder et al., 2015), and become actively involved with future volunteer work (Kinsbergen et al., 2013), which consequently decreases his/her perceived psychological and social distance (Mulder et al., 2015).

However, the authors missed considering the volunteer experiences where the participants have little interaction with hosts or service entities and still transform due to the challenging, emotional experience (Magrizos et al., 2020), leading Magrizos et al. (2020) to explore the processes of transformation that participants go through employing the theoretical framework of liminality and framing their trips as "rites of passage" (Gennep, 1960), a ceremonial journey that fosters shifts in identity and the potential for profound personal transformation (Magrizos et al., 2020). Furthermore, the rites of passage consist of three stages: detachment from the previous role, a transitional phase in

between roles characterized by liminality, and the subsequent assumption of a new role (Gennep, 1960).

By applying the rites of passage paradigm to volunteer tourism, Magrizos et al. (2020) identified three stages of self-transformation: the pre-liminal phase, the liminal phase, and the post-liminal phase. In the pre-liminal phase, the volunteer tourist experiences and accepts a new environment that takes him/her away from his/her everyday life (Magrizos et al., 2020), characterized by a disconnection of the ritual subjects from their prior social roles (Turner, 1982). The most intense way in which this occurs is when the volunteer sees for himself/herself the challenges and difficulties of the community in need (Magrizos et al., 2020). Then, in the liminal phase, the volunteer goes into a transition state, devoid of self-conception (Magrizos et al., 2020) and temporarily stripped from his/her social status, as well as the other volunteers, recognizing they are all the same (Turner, 1969). Schouten (1991) characterized this process as a period of liminality, an intermediate phase between a previous state and an impending one, a period characterized by uncertainty, lack of defined status, and unsettled identity. Ultimately, the volunteer reflects on his/her experience, which leads to self-transformation (Magrizos et al., 2020).

For the present proposal, we considered Magrizos et al.'s (2020) conceptualization of volunteer tourism trips as "rites of passage".

3. Proposed Model and Hypotheses Development

3.1. Dimensionality of experience

Volunteer tourism is perceived as a strong catalyst for transformation by the literature, however, not all volunteer experiences lead to transformation (Zavitz & Butz, 2015), which has led authors to study what facilitates it. According to Pung and Chiappa (2020), tourists do not perceive transformation as being triggered by a specific event, but rather, as being the outcome of multiple occurrences and self-reflective processes. These events have specific characteristics that hold transformation potential, and when tourists encounter them, the experience may prompt participants' cognition and emotion, during or after the trip, resulting in "psychological, physical, social, or knowledge changes" (Teoh et al., 2021, p. 185).

Many researchers have pointed out that some of the intrinsic benefits that volunteer tourists experience result from their close interaction with locals (e.g., McIntosh & Zahra, 2007a; Raymond & Hall, 2008, Wearing, 2001). According to Yu and Lee (2014), experiences where tourists are exposed to the destination residents' lifestyle, contribute to their cultural learning, worldview expansion, self-discovery, and change in perceptions of shared values, that is, have a great influence on tourist transformation.

However, the fact that consumers tend to interpret the world according to their reality and beliefs, emphasizes a colonial lens that should be considered (Fordham, 2005). The literature points out that, while doing sociocultural comparisons is a common behavior in different cultural contexts (Dass-Brailsford & Serrano, 2011) that can foster transformation (Morgan, 2010; Pung et al., 2019), may also prevent it (Patterson, 2015). The outcomes of international experiences are primarily determined by the perceptual lens brought by each participant, and when consumers tend to strengthen their pre-existing conceptions and firmly held perspectives, fail to transform (Patterson, 2015).

Teoh et al. (2021) added that social interactions hold the transformation potential to socially bond, being larger when the participants create *communitas*, a spontaneous social bond while sharing a liminal experience (Luik, 2012), that provides "appropriate emotional and cognitive support" (Morgan, 2010, p. 263). According to these findings, the creation of meaningful connections with locals is not the only one that influences volunteers' transformation, but also the connections created with the other travelers (Kirillova et al., 2017b).

Furthermore, by analyzing previous literature, Teoh et al. (2021) identified experience properties – perceived conditions by consumers – as other experience characteristics that trigger transformation in tourism, such as the presence of novelty and challenge.

Novelty is defined as the sense of experiencing something new and different from usual daily life (Mitas & Bastiaansen, 2018), and in volunteer tourism, unfamiliar environments present opportunities for volunteers to reflect on their lives, and consequently, transform (Coghlan & Weiler, 2015; Mcintosh & Zahra, 2007b).

In addition, the literature suggests that overcoming challenges leads the volunteer to improve his/her self-development and cultural adaptation skills (Coghlan & Weiler, 2015; Kirillova et al., 2017b; Kontogeorgopoulos, 2017; Wearing, 2001; Mcintosh & Zahra, 2007b). According to Bosangit et al. (2015), the challenges faced during the trip may be unexpected or when performing activities in which the tourist set difficult goals. In volunteer tourism, the challenges are usually found in language barriers, learning ways to communicate with locals (Pung & Chiappa, 2020), working in a foreign culture and climate, and dealing with emotions (Broad, 2003). Being confronted with the suffering of others is another challenge, and although normally causes anxiety and discomfort, leads to self-change when overcome (Mcintosh & Zahra, 2007a). This shows that positive emotional responses from the experience are not the only ones that lead to the tourist's transformation (Kirillova et al., 2017b).

By analyzing the literature, we consider experiencing the local culture, social interaction, novelty, and challenge, as the characteristics of the volunteer experience that hold transformation potential.

3.2. The mediating role of immersiveness and perceived authenticity

According to Magrizos et al. (2020), the immersiveness of an experience is "the amount of physical, mental, and psychological effort" (p. 886) volunteers perceive they need to put in, or the "substantial pain and suffering" (p. 886) they are induced to throughout their experience. Considering the literature reviewed, there is evidence that immersiveness plays a mediating role between the characteristics of the volunteer experience holding transformation potential and perceived transformation.

According to researchers, experiencing the local culture, such as traditions and local ways of life, and interacting with the host community and fellow travelers, increase experience immersion (Magrizos et al., 2020; Park & Kim, 2021). There is evidence in the literature that interacting with locals just leads to transformation if the volunteer immerses himself/herself in the experience (Brown & Morrison, 2003; McIntosh & Zahra, 2007a).

In addition, Hansen and Mossberg (2013) argue that novelty, by heightening "the potential for awareness and emotional involvement" (Blumenthal, 2020, p. 18), can facilitate immersion, as well as facing challenges during the trip, as they require a higher level of involvement to be overcome (Mulder et al., 2015). This suggests that is not the challenge itself that influences the tourist's involvement and consequently immersion, but his/her response to it. If the tourist's response has a positive valence (to

persevere and push through) results in an involvement increase, while if his/her response is giving up or detaching himself/herself from the experience, the opposite happens (Blumenthal, 2020).

In turn, immersion is a facilitating condition for the volunteer to get out of his/her comfort zone and actively engage with the community, expanding his/her existing network, and consequently, for him/her to experience transformation (Mulder et al., 2015).

Based on the above argumentation we propose the following (see Figure 3.1):

H1a: Experiencing the local culture positively influences volunteer tourists' immersiveness.

H1b: Social interaction positively influences volunteer tourists' immersiveness.

H1c: Novelty positively influences volunteer tourists' immersiveness.

H1d: Challenge influences volunteer tourists' immersiveness.

H2: The immersiveness of volunteer tourists' experiences positively influences the degree of their perceived transformation.

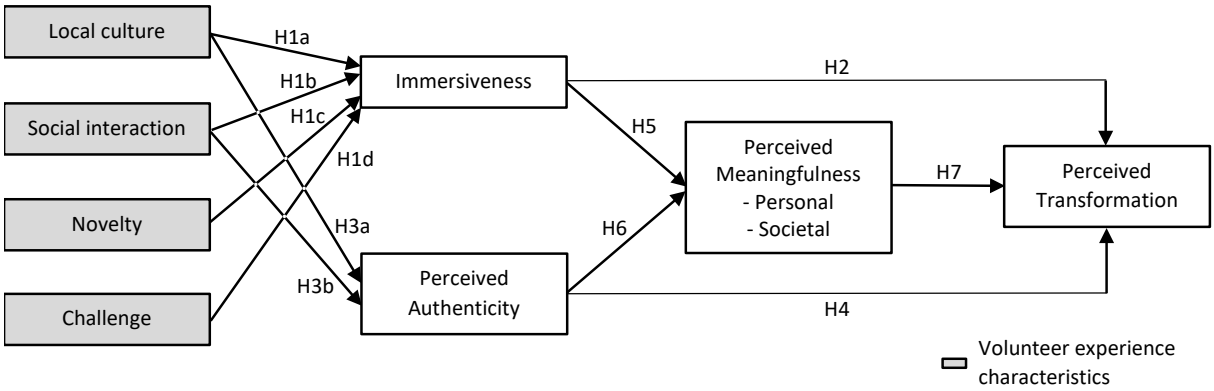


Figure 3.1. Proposed model
Source: author's elaboration

We considered perceived authenticity as tourists' perception of the authenticity of objects/the site, resulting from social constructions of the experience, attained from the activities and interactions with the local culture and community (McIntosh & Prentice, 1999; Nguyen, 2020). According to Wang (1999), authenticity is not an inherent quality, rather, it is a construct formed through convictions, perspectives, or powers.

According to the literature, the search for authenticity can be found in the relationships created with the host community, by engaging with the local culture and understanding local contexts (Sin, 2009). In other words, the authenticity of an experience is not only found in the aspects of the tourism destination but in the relationships with locals and travelers (Yi et al., 2017).

Furthermore, perceived authenticity affects tourists' existential authenticity, "a potential existential state of Being" (Wang, 1999, p. 352) in which one is true to oneself, and it's achieved when an experience "involves personal or intersubjective feelings by the liminal process of tourist activities"

(Wang, 1999, p. 351), when people are engaged in non-ordinary activities, feeling more freely self-expressed than in their daily life (Wang, 1999). In volunteer tourism, the search for existential authenticity is even more prominent, and achieving it is synonymous with the process of self-discovery and self-improvement (Kontogeorgopoulos, 2017). In this process, perceiving activity-related authenticity in volunteers' experiences allows them to better understand who they are before the trip (in the pre-liminal phase), challenge themselves during their stay (during the liminal phase) with a view to self-discovery, and work toward a new identity after it (at the post-liminal phase) (Magrizos et al., 2020).

Thus, we suggest the following:

H3a: Experiencing the local culture positively influences volunteer tourists' perceived authenticity.

H3b: Social interaction positively influences volunteer tourists' perceived authenticity.

H4: Perceived authenticity of volunteer tourists' experiences positively influences their perceived transformation.

3.3. Perceived meaningfulness

In tourism, meaningfulness incorporates a traveler's inherent need "to find conscious meaning in their activities for achieving a feeling of accomplishment" (Rejikumar et al., 2021, p. 141). Experiences perceived as meaningful may lead to the tourist's self-development and self-change, coming from the trip with new perspectives and learnings, and starting to apply them to everyday life (Tarssanen, 2009)

Previous literature has distinguished between personal meaningfulness and societal meaningfulness, with the first one reflecting the importance and both positive and negative emotional valence of the experience (Ozdes, 2021), and societal meaningfulness reflecting the perceived impact of an individual's actions on helping others and society (Magrizos et al., 2020).

Brown (2005) suggests that interactions with the local community present opportunities for meaningful connections, which are stronger when they present challenges, such as cultural and language barriers, requiring greater effort from the volunteers to overcome them, in other words, requiring a high level of immersiveness (Mulder et al., 2015). Volunteers end up better understanding local needs and problems, feeling that they have done something meaningful for the community when they can act on them (Magrizos et al., 2020).

Additionally, authentic volunteer experiences are perceived as more meaningful as they give more opportunities for travelers to have meaningful interactions with locals (Paulauskaite et al., 2017), engage in meaningful activities, and act on social problems and needs (Magrizos et al., 2020).

In turn, when the experience is "made sense of in a way that is personally meaningful" (Kirillova et al., 2017b, p. 508), it's perceived as transformative, tending to have a stronger influence on

travelers' future decisions (Ozdes, 2021). In addition, volunteers that perceive their experience as being meaningful for society are more likely to be transformed by it (Magrizos et al., 2020). Helping others and making a difference are among the top reasons tourists volunteer (Brown, 2005; Grimm & Needham, 2011), and when they do not perceive their work as having an immediate social impact, they may become disappointed and disengaged (Vodopivec & Jaffe; 2011).

Taking the above considerations, we suggest the following:

H5: The immersiveness of volunteer tourists' experiences positively influences the perceived meaningfulness of their trips.

H5a: The immersiveness of volunteer tourists' experiences positively influences the perceived personal meaningfulness of their trips.

H5b: The immersiveness of volunteer tourists' experiences positively influences the perceived societal meaningfulness of their trips.

H6: Volunteer tourists' perceived authenticity positively influences the perceived meaningfulness of their trips.

H6a: Volunteer tourists' perceived authenticity positively influences the perceived personal meaningfulness of their trips.

H6b: Volunteer tourists' perceived authenticity positively influences the perceived societal meaningfulness of their trips.

H7: Perceived meaningfulness positively influences the degree of volunteer tourists' perceived transformation.

H7a: Perceived personal meaningfulness positively influences the degree of volunteer tourists' perceived transformation.

H7b: Perceived societal meaningfulness positively influences the degree of volunteer tourists' perceived transformation.

4. Methodology

To answer our research questions, and consider the complexity of the transformation phenomenon, we opted for a mixed method design composed of a qualitative and quantitative study (Creswell & Clark, 2017). For the first part of our study, we opted for a qualitative research approach – a focus group – to confirm the experience characteristics that led to transformation, identified in the model initially proposed (Figure 3.1) based on the existing literature. For the second study, a questionnaire (quantitative study) was performed to test the model's validity and understand the consumer profile.

4.1. Preliminary study – Focus Group

The focus group was moderated by the author and allowed to collect open-ended data and observe how participants react to each sharing (O.Nyumba et al., 2017). The sample was Portuguese people that had a transformative volunteer experience in the past one and a half years – the participant with the most recent experience had finished it 3 months before the focus group realization.

The sample size was 11 because we achieved the saturation (Malhotra, 2009), with 7 females (64%), and 4 males (36%), between 19 and 29 years old, with trips to Africa, America, and Europe, ranging from 2 weeks to 1 year.

The areas of action of the volunteers differed, from education, gender equality, and reduce inequalities, to community construction, animal protection, and health, covering different targets (from children, teenagers, and adults, to communities, organizations, and animals). All the participants had their volunteer experiences through volunteer tourism organizations.

The individuals were initially contacted by LinkedIn and Instagram and questioned with an adapted question from Kirillova et al.'s (2017a) work: "Has (one of the) volunteering experience(s) you've had in the last one and a half years changed the way you view the world, yourself, or led to a life-changing decision?". As they might be tempted to respond positively, before inviting them to the focus group, they were asked to give examples of the experience, to assess its transforming power.

The focus group was conducted around the question: "What were the characteristics of the experience that made you change the way you view the world, yourself, or led to a life-changing decision?", having a duration of 80 minutes (Malhotra, 2009), with the achievement of the study objective (Appendix A). The focus group was carried out online, via Microsoft Teams, and recorded for later transcription (Appendix B) and analysis.

4.2. Findings of preliminary study – Focus Group

To analyze the data, key variables were identified as initial coding categories considering the previous literature findings, and a deductive content analysis was performed, as we pretended to validate or extend conceptually the framework proposed (Hsieh & Shannon, 2005). As identified by the literature, local culture, social interaction, novelty, and challenge were the experience characteristics identified that hold transformation potential (e.g., Mcintosh & Zahra, 2007a; Yu & Lee, 2014; Teoh et al., 2021).

Almost all participants identified knowing and experiencing a different culture, as the reason for a change in their worldview, and even in their way of living for some. The local culture was experienced through the interactions with the community, by observing and experiencing their lifestyle, also contributing to their cultural learning. Letting go of pre-existing conceptions took a crucial role in the process (Patterson, 2015):

I8: "(...) it helped me more to change the perception of the world (...) to perceive African culture differently. (...) And I think that was so good... realizing, and at the same time, seeing all the culture, the way of life they had, always with open doors, even with the little they had, they were always offering, showed me how it is possible to be happy even with little."

When explaining the transformative impact that the volunteering had, all participants mentioned the people they interacted with (locals, other volunteers, staff members, and/or whom they worked for), not limiting it to the interaction itself, but its characteristics. The openness from the community to receive them and their help, the interactions where the volunteers listened to the locals' stories of adversity and resilience, and where they experienced their difficulties, facilitated transformation. In addition, the interactions based on cooperation with other volunteers, as well as cultural exchange, able them to create strong bonds, and even communitas between them, who support each other while sharing a liminal experience, confirming Teoh et al. (2021) findings:

I7: "(...) many things that for us are part of our day and normal to talk about, for them, it was still taboo. It also made me realize that, despite the problems we have here [in Portugal], I am very grateful, and I learned to give much more value to what surrounds us (…)."

All volunteers characterized their volunteering as a unique experience, different from the ones they had done before. For some, it was the first time they were traveling alone, and the novelty of the experience started right after leaving Portugal. Some volunteers went to countries whose living conditions are very poor, distant from the reality they knew, which transform the way they now see the world and their daily life. One volunteer added that the routine she had to adopt during the volunteering gave her tools to deal with everyday life differently:

I6: "(...) I had never had that amount of daily physical work. It ended up making me see the days differently, and it was something that gave me a lot of pleasure and helped me to deal with the stress in a different way."

Dealing and living in a different culture and environment, brought different challenges to volunteers, such as the challenge to do something for the first time, adapting to a new way of life and living with limited resources, communication challenges, and work-related ones. Overcoming these challenges translated into self-growth, and able them to be more involved in the experience:

I3: “During the week, sometimes there was a shortage of food, but we had to know how to manage it, sometimes inventing meals with what was available (...) This was also very challenging and allowed us to live closer to the community in which we were inserted.”

These findings confirm what the literature defends: the type of challenge and the way the person deals with it influences – enhancing or not – the volunteer’s involvement in the experience and respective transformation (Blumenthal, 2020).

In addition to the characteristics mentioned in the literature, some volunteers, directly or indirectly, mentioned volunteer work as one of the causes of the transformative impact of the experience:

I1: "(...) I was only going to São Tomé for a month, and (...) there was something stronger – the volunteer work I was doing (...) – [that made me stay longer]."

I3: "(...) especially the months I was in Guatemala [doing medical volunteering], made me change a lot my options for my professional future [in terms of specialization in the area] (...). "

I4: (...) The project itself was very important, (...) I went there with a purpose and getting there and having to act differently, leaving there with another purpose, and arriving here in Portugal, changing the project [that I had here] (...) it was really cool, having to change everything at the last minute, including completely changing my life (...)."

I6: "(...) I ended up going to the course I'm on because I thought that in a course as a veterinarian or biologist, I wouldn't "have the stomach" to do certain things, and volunteering [at the animal shelter] made me realize that I really would (...)."

Another insight taken from this study was the impact that being able to manage expectations had on how participants lived the experience and what they took from it, with expectations being indirectly identified as an inhibitor of transformation when they are not met.

4.3. Main study – survey

To test the validity of the conceptual model, we conducted a quantitative study using a structured questionnaire (Appendix C). The questionnaire was created using Qualtrics Survey Software and was

divided into two parts: experience, and consumer profile. With the first part of the questionnaire, we intend to test the model, and with the second part, analyze if and how consumers' socio-demographics, past experiences, and some volunteering characteristics, such as how recent it was and its length, influence volunteers' trip perceptions, and their transformation, answering calls for more research on these possible influences (Tasci & Godovykh, 2021).

4.3.1. Measures

To measure each variable of the model proposed, we based ourselves on existing scales in the literature, measured according to a seven-point Likert-type multi-item scale, from "strongly disagree" to "strongly agree." The scales used with the respective number of items are mentioned in Table 4.1.

Table 4.1. Scales authors and number of items

Variable	Author	No. of items
Immersiveness	Magrizos et al. (2020) based on Alexander's (2012) work	**5**
Perceived authenticity	Adaptation from Magrizos et al. (2020) and Ramkissoon and Uysal's (2011) scale	**3**
Perceived meaningfulness		**7**
– Perceived personal meaningfulness	Garcês et al.'s (2018) scale	3
– Perceived societal meaningfulness	Adaptation from Magrizos et al.'s (2020) and van der Voet et al.'s (2016) scale	4
Local culture	Kim et al. (2012)	**3**
Novelty	Kim et al. (2012)	**4**
Social interaction		**19**
Interactions with staff	Rimes et al. (2017)	7
Interactions with volunteers	McGinnis et al. (2008)	6
Interactions with locals	Woosnam and Norman (2010)	6
Challenge		**9**
Task-oriented coping subscale	Endler and Parker (1990)	5
Emotional-oriented coping subscale	Chesney et al. (2010)	4
Perceived transformation	Stuckey et al. (2013)	**4**
Challenge level (moderator)	Voelkl and Ellis (2017)	**1**
Expectations fulfilment	Adaptation from Loureiro et al's. (2014) scale	**1**

Source: author's elaboration

To analyze the questionnaire results, SmartPLS 4 was used, since the analysis was performed by using a partial least square structural equation modeling (PLS-SEM) to test the model. In addition, we

present a relatively complex model and the software used enables a more appropriate causal-predictive analysis (Henseler et al., 2009; Hair, et al., 2012).

4.3.2. Sample characteristics and profile

The sample has the same characteristics as the one that did the qualitative study, excluding the need to have had a transformative experience, to better test if the conditions studied are sufficient for transformation to happen. For a minimum R^2 of 0.10 and a maximum number of arrows pointing at a construct equal to 4, the minimum sample size is 137 (Kock & Hadaya, 2018). To achieve it we contacted old volunteers through social platforms as well as volunteer tourism organizations with a presence in Portugal to share the questionnaire.

It registered a total of 235 responses, which were passed by a first screening, being reduced to 224 valid responses (effective response rate of 95%). Then, the method bias with the blue marker variable was applied. The Variance Inflation Factors (VIFs) are less or equal to 3.3 (Appendix D), which indicates there are no concerning signals of method bias (Diamantopoulos & Siguaw, 2006).

Regarding the sample characteristics, 87.1% were female and 12.9% were male. The majority had between 16 and 24 years old (50.4%) when answered the survey, 39.3% had between 25 and 34 years, and the rest were between 35 and 65 years old (10.3%).

Table 4.2. Socio-demographic profile

Variables		Percentage (%)
Gender	Female	87.1
	Male	12.9
Age	16 – 24	50.4
	25 – 34	39.3
	35 – 65	10.3

Source: Structured questionnaire results, author's elaboration

5. Results and Discussion

5.1. Reliability and validity test

To evaluate the model's validity, we looked at the outer loadings, – which should be above 0.70 – and AVE (Average variance extracted) – which should be above 0.5 (Hair et al., 2010). Two indicators for the novelty (N1 and N4) construct, two for the immersiveness construct (I1 and I4), and one from perceived transformation (T3) were deleted from the model since presented lower outer loadings (0.443 and 0.653, 0.609 and 0.597, and 0.648, respectively). The variables' construct for novelty and immersiveness also presented a lower AVE (0.469 and 0.470, respectively) – Appendix E. The elimination of the items was translated into an increase in the composite reliability and AVE of the constructs (Table 5.1), all above 0.7 and 0.5, respectively, and the Cronbach's alpha values are close to or above the recommended levels of 0.7 (Hair et al., 2010). This suggests that the model is internally reliable, with all variables having convergent validity (Hair et al., 2010).

Table 5.1. Reliability and validity test for the processed data

Constructs	Items	Outer loadings	Cronbach's α	Composite reliability (CR)	AVE
Local Culture (LC)	LC1	0.724	0.623	0.797	0.568
	LC2	0.782			
	LC3	0.754			
LV Social interaction (SI)	SI	1.000			
Novelty (N)	N2	0.808	0.591	0.829	0.708
	N3	0.874			
LV Challenge (C)	C	1.000			
Immersiveness (I)	I2	0.829	0.690	0.828	0.617
	I3	0.740			
	I5	0.785			
Perceived Authenticity (PA)	A1	0.900	0.840	0.904	0.758
	A2	0.895			
	A3	0.814			
LV Perceived Meaningfulness (PM)	PM	1.000			
Perceived Transformation (PT)	T1	0.798	0.784	0.860	0.605
	T2	0.784			
	T4	0.762			
	T5	0.768			

Source: SmartPLS 4 results, author's elaboration

Applying the Fornell-Larcker criterion, the square root of AVE of all constructs needs to be larger than its highest correlation with any other construct so discriminant validity can be established (Henseler, et al., 2015), which is true (Table 5.2).

Discriminant validity can also be established by Heterotrait-Monotrait (HTMT) ratio criterion (Henseler et al., 2015). According to it, the ratios need to be lower than 0.9, which happens (Table 5.2).

Table 5.2. Fornell–Larcker criterion analysis and HTMT ratios ()

	I	LC	C	PM	SI	N	PA	PT
I	**0.786**							
LC	0.634 (0.947)	**0.754**						
C	0.465 (0.567)	0.433 (0.546)	**1.000**					
PM	0.464 (0.557)	0.445 (0.568)	0.374 (0.374)	**1.000**				
SI	0.713 (0.855)	0.629 (0.802)	0.458 (0.458)	0.543 (0.543)	**1.000**			
N	0.391 (0.601)	0.385 (0.605)	0.309 (0.397)	0.519 (0.679)	0.415 (0.534)	**0.842**		
PA	0.528 (0.689)	0.436 (0.594)	0.397 (0.432)	0.421 (0.448)	0.575 (0.624)	0.391 (0.522)	**0.871**	
PT	0.417 (0.546)	0.364 (0.521)	0.330 (0.365)	0.623 (0.692)	0.449 (0.501)	0.401 (0.585)	0.223 (0.260)	**0.778**

Note: HTMT ratios are in parentheses. The diagonal elements in bold are the square roots of the variance between the constructs and their measures (AVE)
Source: SmartPLS 4 results, author's elaboration

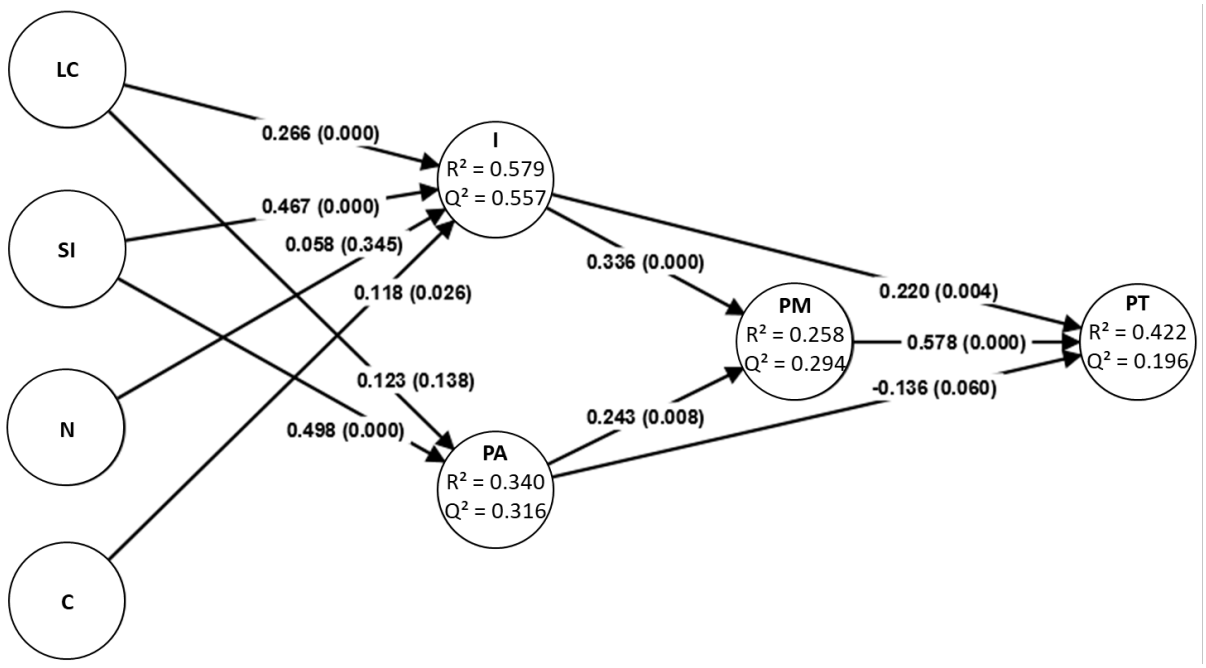
5.2. Structural Model

According to Hu and Bentler (1999), the structural model fits the data well if SRMR (Standardized Root Mean Square Residual) is < 0.08, which is true (SRMR = 0.078).

The model is evaluated by examining the R^2 estimates, Q^2 values, effect size (f^2), path coefficients (β), and p values (Figure 5.1 and Table 5.3).

By evaluating the predictive power of the model, we concluded that it has good predictive power as all the dependent variables have a $Q^2 > 0$ (Figure 5.1), meaning we are good at predicting the variables (Henseler et al., 2009).

The model predicts a 57.9% variance in immersiveness, 34% in perceived authenticity, 25.8% in perceived meaningfulness, and 42.2% in perceived transformation (Figure 5.1), which all indicate moderate effects (Chin, 1998).



Notes: The values correspond to the path coefficients and p values are in parentheses. Variance explained: $R^2 \geq 0.67$ is substantial, $R^2 < 0.67$ and ≥ 0.33 is moderate, $R^2 \leq 0.19$ is weak (Chin, 1998)
LC - Local Culture, SI – Social Interaction, N - Novelty, C - Challenge, I - Immersiveness, PA – Perceived Authenticity, PM – Perceived Meaningfulness, PT – Perceived Transformation

Figure 5.1. Structural model with PLS-SEM algorithm and Bootstrapping results
Source: SmartPLS 4 results, author's elaboration

Furthermore, perceived meaningfulness has a large effect size ($f^2 = 0.429$) in relation to perceived transformation at the structural level whereas the immersiveness and perceived authenticity have a weak effect size ($f^2 < 0.15$), as presented in Table 5.3 (Cohen, 1988).

The proposed paths are statistically significant, except for the paths of the effect of novelty to immersiveness ($\beta = 0.058$, $p = 0.345$), from local culture to perceived authenticity ($\beta = 0.123$, $p = 0.138$), and from perceived authenticity to perceived transformation ($\beta = -0.136$, $p = 0.060$). This means the H1c and H3a are not supported, that is, novelty does not significantly influence immersiveness as predicted (Hansen & Mossberg, 2013), and the same happens with local culture in relationship to perceived authenticity. H4 is also not supported, meaning perceived authenticity does not significantly influence perceived transformation as predicted (Magrizos et al., 2020).

Table 5.3. Structural Model results

	Proposed Effect	Path Coefficient (β)	p values	f^2	Results
LC -> I	Positive	0.266	0.000		H1a: Supported
SI -> I	Positive	0.467	0.000		H1b: Supported
N -> I	Positive	0.058	0.345		H1c: Not Supported
C -> I	Positive	0.118	0.026		H1d: Supported
I -> PT	Positive	0.220	0.004	0.055	H2: Supported
LC -> PA	Positive	0.123	0.138		H3a: Not Supported
SI -> PA	Positive	0.498	0.000		H3b: Supported
PA -> PT	Positive	-0.136	0.060	0.022	H4: Not Supported
I -> PM	Positive	0.336	0.000		H5: Supported
PA -> PM	Positive	0.243	0.008		H6: Supported
PM -> PT	Positive	0.578	0.000	0.429	H7: Supported

Notes: f^2 effect size: < 0.15 is small, ≥ 0.15 and < 0.35 is medium, ≥ 0.35 is large (Cohen, 1988) p needs to be < 0.05 so the effect is statistically significant (Fisher, 1925)
Source: SmartPLS 4 results, author's elaboration

To determine the relative importance of one construct to explain another, the Importance-Performance Map was performed (Ringle & Sarstedt, 2016). This analysis is decisive, as its conclusions, which can be drawn on two dimensions: importance and performance, are essential to prioritize managerial actions.

All the variables perform well regarding immersiveness with novelty (93.836) performing the best (Appendix F). Regarding perceived authenticity, both local culture and social interaction perform well, with the first one performing the best (93.309) (Appendix G). For both variables, social interaction is the experience characteristic with the most important predictive power (0.467 and 0.498, respectively), and novelty (0.058) the least for immersiveness (Appendix F and G).

All the variables perform well regarding perceived meaningfulness and perceived transformation, with novelty (93.836), local culture (93.309), and immersiveness (91.773) performing the best (Appendix H and I). Immersiveness has the strongest predictive power to explain perceived meaningfulness (0.336), followed by social interaction (0.278) and perceived authenticity (0.243) (Appendix H). Perceived meaningfulness is the most important predictor to explain perceived transformation (0.579), while perceived authenticity is not an important predictor (0.06), as expected, as H4 was rejected (Appendix I).

5.3. Mediation and Moderation Analysis

According to Cepeda-Carrion et al. (2018), full mediation happens when the direct effect is not significant, but the indirect effect is ($p < 0.05$).

By analyzing the indirect effects between variables, we can conclude that immersiveness is not a mediator between challenge and perceived transformation, nor between novelty and perceived meaningfulness and novelty and perceived transformation (Table 5.4). These last two conclusions are expected, as the direct effect of novelty on immersiveness is non-significant (H1c is rejected).

The indirect effect between challenge and perceived transformation is positive and significant (β = 0.049, p = 0.042), meaning that, although immersiveness does not mediate this relationship, preserving and pushing through challenging situations holds transformative potential. When considering the effect of perceived meaningfulness in the relationship (C -> I -> PM -> PT), it turns out significant (p = 0.046) – Table 5.4. This suggests that it's not enough to immerse in the challenging experience with a positive attitude, it needs to be meaningful as a result, to be transformative. Perceived meaningfulness partially mediates the relationship between immersiveness and perceived transformation, as the direct and indirect effects are significant (Table 5.3 and Table 5.4).

According to the results, novelty is the only experience characteristic that does not hold a significant transformative potential (N -> PT: p = 0.385) – Appendix J – as proposed by Teoh et al. (2021).

Regarding perceived authenticity, it does not mediate the relationship between local culture and other variables (H3a is rejected). Looking at the indirect effect SI -> PA -> PT, we can conclude that perceived authenticity is also not a mediator between social interaction and perceived transformation, as expected (as H4 is rejected).

Although the relationship between perceived authenticity and perceived transformation is non-significant (Table 5.3) when considering the mediative effect of perceived meaningfulness, it turns out significant (p = 0.008) – Table 5.4 –, which suggests that it's not enough to perceive the experience as authentic, it must be meaningfulness to be transformative (we have full mediation, as the direct effect PA -> PT is non-significant, but the indirect effect is significant).

The results of all the possible mediations under study can be found in Table 5.4.

Table 5.4. Mediation Analysis

			CI indirect		
	B	p values	2.5%	97.5%	Result
LC -> I -> PT	0.059	0.028	0.012	0.116	Mediation
LC -> I -> PM	0.090	0.017	0.024	0.169	Mediation
LC -> I -> PM -> PT	0.052	0.028	0.014	0.103	Mediation
SI -> I -> PT	0.103	0.009	0.027	0.184	Mediation
SI -> I -> PM	0.157	0.001	0.065	0.245	Mediation
SI -> I -> PM -> PT	0.091	0.002	0.034	0.152	Mediation
N -> I -> PT	0.013	0.396	-0.014	0.046	No mediation
N -> I -> PM	0.019	0.417	-0.014	0.078	No mediation
N -> I -> PM -> PT	0.011	0.428	-0.008	0.047	No mediation
C -> I -> PT	0.026	0.107	0.001	0.063	No mediation
C -> I -> PM	0.040	0.037	0.004	0.079	Mediation
C -> I -> PM -> PT	0.023	0.046	0.002	0.048	Mediation
LC -> PA -> PT	-0.017	0.245	-0.049	0.007	No mediation
LC -> PA -> PM	0.030	0.210	-0.007	0.087	No mediation
LC -> PA -> PM -> PT	0.017	0.210	-0.004	0.050	No mediation
SI -> PA -> PT	-0.068	0.081	-0.146	0.007	No mediation
SI -> PA -> PM	0.121	0.022	0.026	0.233	Mediation
SI -> PA -> PM -> PT	0.070	0.022	0.015	0.137	Mediation
I -> PM -> PT	0.194	0.001	0.079	0.311	Partial Mediation
PA -> PM -> PT	0.141	0.008	0.035	0.244	Full Mediation
Total indirect effect	1.171		0.097	2.407	
Total effect = 3.943					

Source: SmartPLS 4 results, author's elaboration

Furthermore, the level of challenge strengthens the relationship between challenge (positive reaction to challenge) and immersiveness (Appendix K), that is, the more challenging the experience is the stronger the effect that push through and overcome it has on immersiveness. Moreover, the positive effect that immersiveness has on perceived transformation is also strengthened by the degree of the challenge faced (Appendix L). When looking at the effect that the challenge level has on immersiveness and perceived transformation, the effect is non-significant ($\beta = 0.033$, $p = 0.500$ and $\beta = 0.071$, $p = 0.295$), suggesting that the involvement in the experience only increases if the reaction to the challenges is to persevere and push through (Blumenthal, 2020), and the transformative potential of challenging situations depends on the volunteer's response to it, something Teoh et al. (2021) did not considered.

When it comes to the possible moderator role of expectation fulfillment, the results suggest that it strengthens the relationship between immersiveness and perceived transformation (Appendix M). Moreover, it has a significant positive effect on perceived meaningfulness ($\beta = 0.397$, $p = 0.000$).

5.4. Multigroup Analysis

With this research, we also intend to study if social demographic factors (age and gender), past experiences (such as the number of trips, countries visited, and international volunteering previously experienced) and the volunteering characteristics (such as the trip length, how recent was experienced, the country where the volunteering took place and if it exceeded expectations or not) influence how transformative the experience is perceived.

To detect potential differences, we divided the ordinal variables into two groups and then used a permutation test for a multi-group analysis (MGA). For the variables "number of international volunteering previously experienced" and "experience expectations" was not possible to do, as only a few participants volunteered before (18%) and mentioned that the experience didn't exceed expectations (12%), not being possible to create two representative groups. The same happened for age and gender (as most participants were females in their 20s). For the variable "volunteering country" was also not possible to divide it into two groups, as only 5.4% of volunteers did not volunteer outside Europe (83.9% went to African countries, 7.6% to America and 3.1% to Asia).

To measure the invariance of the composites, the analysis follows the MICOM test (Henseler, et al., 2016), through which the construct results need to present an original correlation larger than the correlation permutation mean (MICOM Step 2) and have permutation p-values greater than 0.05 for both equality of means (Step 3a) and equality of variances (Step 3b). In addition, when looking at the path coefficients, the permutation p-value needs to be less than 0.05, so the difference between the two groups is statistically significant.

For the number of countries visited, the first group is constituted of 65 participants (29%), who before the experience had visited 5 or fewer countries, and the second group is constituted of 159 participants (71%), who had visited more than 5 countries.

The only statistically significant difference is the effect that perceived authenticity has on perceived meaningfulness (permutation p-value = 0.040), with both variables showing full measurement invariance (pmean = 0.562 and pvariance = 0.743, and pmean = 0.997 and pvariance = 0.495, respectively) (Appendix N to Q). The effect that perceived authenticity has on perceived meaningfulness is positive for the group that visited more countries before volunteering internationally and negative for the one that visited fewer countries (Appendix Q). The results could be different if the groups were divided differently, however, this was not possible as the sample of the two groups needs to be representative.

The sample was also divided into two groups according to the number of trips done before the volunteering (until 5 trips and more than 5), the trip length (until 1 month, and more than 1 month ago), and how recent the experience was (until 6 months, including, and from 6 months to 1.5 years

ago), however, the difference between groups wasn't statistically significant. This suggests that the number of previous international trips does not influence how transformative the experience is perceived, nor the trip length. In addition, according to these results, how transformative the experience is perceived does not significantly change over time.

5.5. Theoretical Implications

While the number of people that see volunteering internationally as an opportunity to combine tourism with self-growth and prosocial impact increases (Magrizos et al., 2020), there is little research on how transformation takes place, with most of the literature remaining conceptual and theoretical (Tasci & Godovykh, 2021).

The research made aimed to answer the calls for future research about the antecedents and conditions associated with the volunteering experience in fostering personal transformation (Coghlan & Weiler, 2018; Tasci & Godovykh, 2021; Teoh et al., 2021), as well as possible moderators between them (Tasci & Godovykh, 2021).

The results demonstrate that experiencing the local culture and having meaningful social interactions with the people involved in the experience (from locals to other volunteers and staff members) are experience characteristics that hold transformative potential (Teoh et al., 2021). Challenging situations can also foster transformation when the volunteer deals with them with perseverance (response has a positive valence) and are perceived as meaningful as a result. This finding confirms what Thompson and Bunderson (2003) and Olivola and Shafir (2013) defend: when individuals face challenging situations that require increased effort and pain, they tend to perceive their distress as a process of contributing to a cause they advocate and, consequently, their likelihood of developing prosocial behaviors is greater, however, a lack of perceived meaning diminishes it. In addition, this research suggests that the more challenging the experience is the stronger the effect that pushing through and overcoming it has on immersiveness, a condition for transformation.

Novelty does not hold transformative potential (Teoh et al., 2021), which can suggest that, while novelty may contribute to a memorable volunteer experience (Kim, 2010), it's not sufficient to lead the volunteer to be deeply involved – which disputes Hansen and Mossberg (2013) findings – and critically reflect on it, which can then lead to transformation (Mezirow, 2000). We can then suggest that the quality and depth of interactions and relationships formed during volunteering play a crucial role in facilitating transformative experiences, regardless of the novelty of the activities involved.

The results also demonstrate that, while the quality of social interactions leads volunteers to perceive their experience as authentic, experiencing the local culture is not enough to foster that outcome. This may suggest that creating meaningful interactions, that go beyond surface-level cultural

experiences and exist regardless of cultural differences (for example, between volunteers of the same nationality), have a greater impact on participants' sense of authenticity.

In addition, it's not enough to perceive the experience as authentic, it must be meaningful to be transformative (that is, be perceived as personal and societal meaningful), which contradicts Magrizos et al.' (2020) results.

We also tried to answer calls for future research on the possible impact that past experiences and specific trip characteristics can have on fostering transformation (Tasci & Godovykh, 2021). According to the results, the number of previous international trips and the trip length do not influence how transformative the experience is perceived. In addition, the perception of the transformative nature of the experience remains relatively stable over time.

Although our research suggests that an experience perceived as authentic must be meaningful to be transformative, it also suggests that the effect of perceived authenticity on perceived meaningfulness can vary based on the previous travel experiences of individuals, more precisely, based on the number of countries previously visited. We found this effect to be positive for the group that visited more countries before volunteering internationally and negative for the one that visited fewer countries. These findings emphasize the importance of understanding tourists' travel backgrounds and expectations when studying the relationship between perceived authenticity and perceived meaningfulness in the volunteering context. When volunteers that sought an authentic cultural experience encounter it during their stay, that resonates positively and reinforces their perception of meaningfulness (Osborne & Kovacs, 2008). For instance, the group who visited more countries before the experience may have developed a broader exposure to diverse cultures and contexts, which made them seek authentic experiences, however, the nature of the previous travels made, and volunteers' specific expectations were not assessed to make further conclusions.

However, expectations fulfillment was assessed, being found that when met and exceeded, it strengthens the relationship between immersiveness and perceived transformation, which shows that expectation fulfillment positively influences the participant's engagement in the experience, being more likely to actively participate and fully immerse himself/herself in it, and consequently, perceive it as transformative. In addition, the results demonstrate that when expectations are met or surpassed contributes to a greater sense of meaning, another condition for transformation.

5.6. Managerial Implications

In this section, we discuss the managerial implications of our findings and their practical relevance for organizations involved in facilitating international volunteering experiences. We address four main topics: volunteering program design, participants' recruitment and preparation, support and guidance given during and after the trip, and the creation of an impact assessment and the continuous improvement of the program's delivery.

As mentioned, the present research identifies local culture, social interactions (not just with locals, but with the people involved in the experience, such as volunteers and staff members), and challenges as the experience characteristics that hold transformation potential, suggesting that the consumer's perceptions, expectations, and, consequently, actions toward the experience, people involved, and culture, have a strong influence on the experience outcomes. Immersiveness and perceive meaningfulness are the two conditions identified for transformation to happen, with expectations fulfillment or surpassing influencing indirectly and positively the experience outcome (transformation).

Regarding the volunteering program design, organizations should prioritize opening international programs that will able the volunteers to create a positive social impact, for example, by partnering with local organizations to ensure that each program is contributing to the actual community needs, being beneficial for both the volunteer and the community they are serving. In addition, the host organization can involve the volunteers in the activities' program planning, to foster a bigger involvement in the volunteering work, and create moments to discuss the outcomes of that work. Organizations can also encourage participants to interact with locals and engage in meaningful conversations by facilitating cultural immersion activities, where the volunteers could get to know locals and their culture.

So that expectations are not the cause for non-transformation, organizations should set clear expectations about the program, guidance delivered, country, and culture, from the beginning, that is, from the recruitment process and even in the way they communicate the volunteering programs. The preparation of participants must be worked on jointly by the home and host organizations, where topics such as expectations, culture, and possible challenges should be addressed, for example, through a pre-trip preparation seminar and cultural training sessions or workshops given by the home organization, and an incoming preparation seminar before or right after the volunteers' arrival by the host organization. The pre-trip preparation seminars should focus on managing expectations, deconstructing participants' assumptions and possible stereotypes about the culture and locals of the volunteering country, and addressing the challenges that they might encounter (such as cultural differences, language barriers, and work-related challenges). For example, the organization could present hypothetical challenges they may face and ask them how they would deal with them,

encouraging participants to not just reflect, but view challenges as an opportunity for personal growth. The cultural training sessions or workshops should provide insights into the host country's culture (such as traditions, social norms, and ways of living) and give tools to deal with potential cultural shocks, also contributing to better expectations management and preventing misconceptions about the culture.

During the experience, it's important to continue to support and guide participants, for example, by assigning them a local buddy and establishing communication channels and regular check-ins with the purpose to address possible concerns, not giving them the answers for the challenges, but helping them get there and see them as learning opportunities. The host organization can also design spaces that able volunteers to create meaningful connections between them, such as holding sessions for sharing reflections among participants. Finally, the findings contribute to the development of a scale to assess the impact of the volunteering program by identifying the experience characteristics that hold transformation and the conditions for transformation to happen.

6. Conclusions and Recommendations

6.1. Conclusions

Volunteering abroad is rising, with an increasing number of people looking at this type of tourism to create a positive impact on the community they are going to serve while developing personally (Magrizos et al., 2020), which leads volunteering organizations to communicate their project as a self-development and life-changing opportunity, as a transformative experience (Magrizos et al., 2020). However, not all volunteering experiences lead to changes in an individual's sense of self and actions (Tasci & Godovykh, 2021), which led to the need for studies exploring how transformation takes place.

By applying the rites of passage paradigm in the volunteer tourism context, three stages of self-transformation can be identified: the pre-liminal phase, during which the participants engage in an experience, disconnecting from their everyday life and social roles, - entering the liminal phase, - which results on self-reflection (post-liminal phase) and, consequently, transformation (Magrizos et al., 2020). Achieving this outcome is facilitated by the existence of the experience characteristics: local culture, social interactions (with locals, volunteers, and staff members), and challenges, with the consumer's perceptions, expectations, and, consequently, actions toward the experience, people involved, and culture, also having a strong influence on the experience outcomes. This supports Patterson's (2015) argument that puts the perceptual lens that tourists bring to the international experience as the main determinant of its outputs.

In addition, facing challenging situations can both lead to foster or inhibit transformation, depending on the volunteer's response to it. However, the volunteer needs to immerse himself/herself in the experience, that is, putting in the necessary effort and being actively involved, and perceiving it as personally meaningful and socially impactful, so transformation can happen. Furthermore, the results seem to suggest that the number of previous international trips and the trip length do not influence how transformative the experience is perceived, and the perception of the transformative nature of the experience remains relatively stable over time.

In practice, the home and host organizations should work together in designing international programs that able participants to contribute to tackling community needs and be involved and aware of that progress. In addition, is crucial to manage expectations about the program, country, and conditions from the beginning, as well as design a support system from the pre-trip to the post-trip phase. This should include the delivery of pre-trip preparation moments to promote cultural awareness, deconstruct participants' assumptions, and address the challenges that participants might encounter, as well as, the assignment of a local buddy, the creation of cultural immersion sessions during the volunteer's stay, and the facilitation of reflections and sharing moments between

volunteers (that should also be delivered after the experience). Furthermore, the experience impact assessment should feature questions about the presence of the experience characteristics and conditions that hold transformation potential, these moments, and their outcomes.

6.2. Limitations and Future Research

Although this research adds valuable insights to the current literature about the antecedents of transformation, especially, in the volunteering tourism context, and how organizations that operate in this field can facilitate experiences to foster transformation, we recognize that it has also limitations.

First, this research focuses on the experience characteristics and conditions that foster transformation, missing to consider the influence of pre-trip and post-trip factors in that process, as well as the impact that has on the community. Future studies should simultaneously investigate the transformative effect of volunteering on the participant, the host organization, the community being served, and the environment, recognizing that this form of tourism is only sustainable if the parties involved work together to achieve positive outcomes, with the volunteering organization fostering positive social change and not being a catalyst of neo-colonialism and subordination. In that regard, the possible negative transformation that the experience can have on the parties involved, a topic that was not explored in the present paper, deserves attention by scholars, so a deeper understanding of how to proactively mitigate such outcomes can be gained.

Moreover, this research intended to study if the consumers' social demographics (age and gender), past experiences (the number of trips, countries visited, and international volunteering previously experienced), and volunteering characteristics (the trip length, how recent was experienced, the country where the volunteering took place and if it exceeded expectations or not) influence volunteers' trip perceptions, and their transformation. However, studying other possible moderating effects, such as academic background, personality traits, motivations and specific expectations for the trip would be beneficial. In addition, due to the sample characteristics (for example, the fact the majority was female, with similar age ranges), was not possible to make all the intended analysis.

It is also important to acknowledge that the two studies were conducted among Portuguese people that live in Portugal, and, as a result, the findings may not be generalized to other nationalities and countries. Consequently, future research should consider broadening the scope of the study to encompass a diverse sample, that allows assessing if the results diverge across nationalities/countries. Lastly, to ensure the validity and reliability of the scales used in this study and the conceptual model proposed, it is crucial to test the operationalization of its main variables in various contexts.

7. Bibliography

Alexander, Z. (2012). International Volunteer Tourism Experience in South Africa: An Investigation Into the Impact on the Tourist. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, *21*(7), 779–799. https://doi.org/10.1080/19368623.2012.637287

Amaro, D. M., Caldeira, A. M., & Seabra, C. (2023). Transformative experiences in tourism: A conceptual and critical analysis integrating consumer and managerial perspectives. *Tourism and Hospitality Research*, 146735842311829. https://doi.org/10.1177/14673584231182971

Belenky, M., & Stanton, A. (2000). Inequality, development, and connected knowing. In J. Mezirow & Associates (Eds.), *Learning as transformation: Critical perspectives on a theory in progress* (pp. 71–102). Jossey-Bass.

Bettencourt, L. A. (2021, December 14). *The "New You" business*. Harvard Business Review. https://hbr.org/2022/01/the-new-you-business

Blumenthal, V. (2020). Consumer immersion in managed visitor attractions: The role of individual responses and antecedent factors. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism, 20*(1), 4–27. https://doi.org/10.1080/15022250.2020.1725624

Bosangit, C., Hibbert, S., & McCabe, S. (2015). "If I was going to die I should at least be having fun": Travel blogs, meaning and tourist experience. *Annals of Tourism Research, 55*, 1–14. https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.08.001

Broad, S. (2003). Living the Thai Life—A Case Study of Volunteer Tourism at the Gibbon Rehabilitation Project, Thailand. *Tourism Recreation Research, 28*(3), 63–72. https://doi.org/10.1080/02508281.2003.11081418

Brown, S. (2005). Travelliwithng with a Purpose: Understanding the Motives and Benefits of Volunteer Vacationers. *Current Issues in Tourism, 8*(6), 479–496. https://doi.org/10.1080/13683500508668232

Brown, S., & Morrison, A. M. (2003). Expanding Volunteer Vacation Participation An Exploratory Study on the Mini-Mission Concept. *Tourism Recreation Research, 28*(3), 73–82. https://doi.org/10.1080/02508281.2003.11081419

Bruner, E. M. (1991). Transformation of self in tourism. *Annals of Tourism Research, 18*(2), 238–250. https://doi.org/10.1016/0160-7383(91)90007-x

Caton, K., & Santos, C. (2009). Images of the other. *Journal of Travel Research*, *48*(2), 191–204. https://doi.org/10.1177/0047287509332309

Cepeda-Carrión, G., Nitzl, C., & Roldán, J. L. (2017). Mediation Analyzes in Partial Least Squares Structural Equation Modeling: Guidelines and Empirical Examples. In *Springer eBooks* (pp. 173–195). https://doi.org/10.1007/978-3-319-64069-3_8

Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern Methods for Business Research* (pp. 295–358). Lawrence Erlbaum Associates.

Coghlan, A. (2015). Prosocial behaviour in volunteer tourism. *Annals of Tourism Research, 55*, 46–60. https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.08.002

Coghlan, A., & Gooch, M. (2011). Applying a transformative learning framework to volunteer tourism. *Journal of Sustainable Tourism, 19*(6), 713–728. https://doi.org/10.1080/09669582.2010.542246

Coghlan, A., & Weiler, B. (2015). Examining transformative processes in volunteer tourism. *Current Issues in Tourism, 21*(5), 567–582. https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1102209

Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2017). Introducing a Mixed Methods Study. In *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.

Davis-Manigaulte, J., Yorks, L., & Kasl, E. (2006). Expressive ways of knowing and transformative learning, *Teaching for Change: Fostering Transformative Learning in the Classroom. New Directions in Adult and Continuing Education* (pp. 27-35). Wiley. https://doi.org/10.1002/ace.205

Diamantopoulos, A., & Siguaw, J. A. (2006). Formative Versus Reflective Indicators in Organizational Measure Development: A Comparison and Empirical Illustration. *British Journal of Management*, *17*(4), 263–282. https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2006.00500.x

Garcês, S., Pocinho, M., & Jesus, S. (2018). Development of the tourism wellbeing scale. *Revista de Divulgação Científica-AICA*, *10*, 55-63. https://www.researchgate.net/publication/347521398_Development_of_the_Tourism_Wellbeing_Scale/references

Gennep, A. (1960). *The Rites of Passage*. Chicago: University of Chicago Press.

Grimm, K. E., & Needham, M. D. (2011). Moving Beyond the "I" in Motivation. *Journal of Travel Research, 51*(4), 488–501. https://doi.org/10.1177/0047287511418367

Guttentag, D. (2009). The possible negative impacts of volunteer tourism. *International Journal of Tourism Research*, *11*(6), 537–551. https://doi.org/10.1002/jtr.727

Hair, J. F., Sarstedt, M., Pieper, T. M., & Ringle, C. M. (2012). The Use of Partial Least Squares Structural Equation Modeling in Strategic Management Research: A Review of Past Practices and Recommendations for Future Applications. *Long Range Planning*, *45*(5–6), 320–340. https://doi.org/10.1016/j.lrp.2012.09.008

Hansen, A. H., & Mossberg, L. (2013). Consumer immersion: A key to extraordinary experiences. In *Handbook on the experience economy* (pp. 209–227). Edward Elgar Publishing. https://doi.org/10.4337/9781781004227.00017

Henseler, J., Hubona, G. S., & Ray, P. A. (2016). Using PLS path modeling in new technology research: updated guidelines. *Industrial Management and Data Systems*, *116*(1), 2–20. https://doi.org/10.1108/imds-09-2015-0382

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. In Advances in international marketing (pp. 277–319). Emerald Publishing Limited. https://doi.org/10.1108/s1474-7979(2009)0000020014

Ho, W., & So, J. W. (2016). *Issues in Measuring Generic Skills Using Self-Administered Questionnaire in a Community College in Hong Kong. OAlib, 03(07), 1–8. https://doi.org/10.4236/oalib.1102796*

Hsieh, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, *15*(9), 1277–1288. https://doi.org/10.1177/1049732305276687

Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, *6*(1), 1–55. https://doi.org/10.1080/10705519909540118

Jackson, P. W. (1998). *John Dewey and the Lessons of Art*. Yale University Press. http://www.jstor.org/stable/j.ctt32bwqn

Johnson-Bailey, J., & Alfred, M. (2006). Transformational teaching and the practices of Black Women adult educators. *New Directions for Adult and Continuing Education* (pp. 49–58). Wiley. https://doi.org/10.1002/ace.207

Kim, H., & Chen, J. S. (2019). The Memorable Travel Experience and Its Reminiscence Functions. *Journal of Travel Research*, *58*(4), 637–649. https://doi.org/10.1177/0047287518772366

Kim, J. H., Ritchie, J. R. B., & McCormick, B. (2012). Development of a Scale to Measure Memorable Tourism Experiences. *Journal of Travel Research, 51*(1), 12–25. https://doi.org/10.1177/0047287510385467

Kinsbergen, S., Tolsma, J., & Ruiter, S. (2013). Bringing the Beneficiary Closer. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 42*(1), 59–83. https://doi.org/10.1177/0899764011431610

Kirillova, K., Lehto, X., & Cai, L. (2017a). Tourism and Existential Transformation: An Empirical Investigation. *Journal of Travel Research, 56*(5), 638–650. https://doi.org/10.1177/0047287516650277

Kirillova, K., Lehto, X., & Cai, L. (2017b). What triggers transformative tourism experiences? *Tourism Recreation Research, 42*(4), 498–511. https://doi.org/10.1080/02508281.2017.1342349

Kock, N., & Hadaya, P. (2018). Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal, 28*(1), 227–261. https://doi.org/10.1111/isj.12131

Kontogeorgopoulos, N. (2017). Finding oneself while discovering others: An existential perspective on volunteer tourism in Thailand. *Annals of Tourism Research*, *65*, 1–12. https://doi.org/10.1016/j.annals.2017.04.006

Lo, A. S., & Lee, C. Y. (2011). Motivations and perceived value of volunteer tourists from Hong Kong. Tourism Management, 32(2), 326–334. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.03.002

Loureiro, S., Miranda, F. J., & Breazeale, M. (2014). Who needs delight? *Journal of Service Management*, *25*(1), 101–124. https://doi.org/10.1108/josm-06-2012-0106

Luik, E. (2012). Meaningful pain suffering and the narrative construction of pilgrimage experience on the Camino de Santiago. *Journal of the Finnish Anthropological Society, 37*(2), 24-43.

Magrizos, S., Kostopoulos, I., & Powers, L. (2020). Volunteer Tourism as a Transformative Experience: *A Mixed Methods Empirical Study. Journal of Travel Research, 60*(4), 878–895. https://doi.org/10.1177/0047287520913630

Maoz, D., & Bekerman, Z. (2010). SEARCHING FOR JEWISH ANSWERS IN INDIAN RESORTS. *Annals of Tourism Research, 37*(2), 423–439. https://doi.org/10.1016/j.annals.2009.10.015

McGehee, N. G. (2012). Oppression, emancipation, and volunteer tourism. *Annals of Tourism Research, 39*(1), 84–107. https://doi.org/10.1016/j.annals.2011.05.001

McGehee, N. G. (2014). Volunteer tourism: evolution, issues and futures. *Journal of Sustainable Tourism, 22*(6), 847–854. https://doi.org/10.1080/09669582.2014.907299

McGehee, N. G., & Santos, C. A. (2005). Social change, discourse and volunteer tourism. *Annals of Tourism Research, 32*(3), 760–779. https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.12.002

McGinnis, L. P., Gentry, J. W., & Gao, T. (2008). The Impact of Flow and Communitas on Enduring Involvement in Extended Service Encounters. *Journal of Service Research*, *11*(1), 74–90. https://doi.org/10.1177/1094670508319046

McIntosh, A. J., & C. Prentice, R. (1999). Affirming authenticity. *Annals of Tourism Research*, *26*(3), 589–612. https://doi.org/10.1016/s0160-7383(99)00010-9

McIntosh, A. J., & Zahra, A. (2007a). A Cultural Encounter through Volunteer Tourism: Towards the Ideals of Sustainable Tourism? *Journal of Sustainable Tourism, 15*(5), 541–556. https://doi.org/10.2167/jost701.0

Mcintosh, A. J., & Zahra, A. (2007b). Volunteer Tourism: Evidence of Cathartic Tourist Experiences. *Tourism Recreation Research, 32*(1), 115–119. https://doi.org/10.1080/02508281.2007.11081530

Mezirow, J. (1978). Perspective Transformation. *Adult Education, 28*(2), 100–110. https://doi.org/10.1177/074171367802800202

Mezirow, J. (1991). *Transformative Dimensions of Adult Learning*. Jossey-Bass.

Mezirow, J. (2000). Learning to Think like an Adult. Core Concepts of Transformation Theory. In J. Mezirow, & Associates (Eds.), *Learning as Transformation. Critical Perspectives on a Theory in Progress* (pp. 3-33). Jossey-Bass.

Mitas, O., & Bastiaansen, M. (2018). Novelty: A mechanism of tourists' enjoyment. *Annals of Tourism Research, 72*, 98–108. https://doi.org/10.1016/j.annals.2018.07.002

Molz, J. G. (2015). Making a difference together: discourses of transformation in family voluntourism. *Journal of Sustainable Tourism, 24*(6), 805–823. https://doi.org/10.1080/09669582.2015.1088862

Morgan, A. D. (2010). Journeys Into Transformation. *Journal of Transformative Education, 8*(4), 246–268. https://doi.org/10.1177/1541344611421491

Mostafanezhad, M. (2013). THE POLITICS OF AESTHETICS IN VOLUNTEER TOURISM. *Annals of Tourism Research*, *43*, 150–169. https://doi.org/10.1016/j.annals.2013.05.002

Mulder, M. R., Rapp, J. M., Hamby, A., & Weaver, T. (2015). Consumer transformation through volunteer service experiences. *The Service Industries Journal, 35*(15–16), 865–882. https://doi.org/10.1080/02642069.2015.1090981

Müller, C. V., Scheffer, A. B. B., & Closs, L. Q. (2020). Volunteer tourism, transformative learning and its impacts on careers: The case of Brazilian volunteers. *International Journal of Tourism Research*, *22*(6), 726–738. https://doi.org/10.1002/jtr.2368

Munt, I. (1994). The `Other' Postmodern Tourism: Culture, Travel and the New Middle Classes. *Theory, Culture & Society, 11*(3), 101–123. https://doi.org/10.1177/026327694011003005

Neuhofer, B., Egger, R., Yu, J., & Celuch, K. (2021). Designing experiences in the age of human transformation: An analysis of Burning Man. *Annals of Tourism Research, 91*, 103310. https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103310

Nguyen, T. H. H. (2020). A Reflective–Formative Hierarchical Component Model of Perceived Authenticity. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, *44*(8), 1211–1234. https://doi.org/10.1177/1096348020944460

Nyahunzvi, D. K. (2013b). Come and make a real difference: Online marketing of the volunteering experience to Zimbabwe. *Tourism Management Perspectives*. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2013.04.004

Ozdes, A. (2021). How did I do it then? How will I do it later? A theoretical review of the impact of mental time travel on decision-making processes. *New Ideas in Psychology, 62*, 1–7. https://doi.org/10.1016/j.newideapsych.2021.100869

Palacios, C. M. (2010). Volunteer tourism, development and education in a postcolonial world: conceiving global connections beyond aid. *Journal of Sustainable Tourism, 18*(7), 861–878. https://doi.org/10.1080/09669581003782739

Park, C., Lee, S., Lee, C. K., & Reisinger, Y. (2022). Volunteer tourists' environmentally friendly behavior and support for sustainable tourism development using Value-Belief-Norm theory: Moderating role of altruism. *Journal of Destination Marketing & Management, 25*, 1-10. https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2022.100712

Park, M. Y., & Kim, Y. M. (2021). The Effects of Local Culture Experience on Revisit Intention. In *2021 21st ACIS International Winter Conference on Software Engineering, Artificial Intelligence, Networking and Parallel/Distributed Computing (SNPD-Winter)* (pp. 105-109). IEEE. https://doi.org/10.1109/SNPDWinter52325.2021.00031

Patterson, T. (2015b). The transformative power of travel? Four social studies teachers reflect on their international professional development. *Theory and Research in Social Education*, *43*(3), 345–371. https://doi.org/10.1080/00933104.2015.1064504

Paulauskaite, D., Powell, R., Coca-Stefaniak, J. A., & Morrison, A. M. (2017). Living like a local: Authentic tourism experiences and the sharing economy. *International Journal of Tourism Research, 19*(6), 619–628. https://doi.org/10.1002/jtr.2134

Pine, J. B., & Gilmore, J.prine H. (1998). *Welcome to the experience economy.* Harv. Bus. Rev. 76, 97–105.

Pine, J. B., & Gilmore, J. H. (2013). The experience economy: Past, present and future. In J. Sundbo, & F. Serensen (Eds.), Handbook on the experience economy (pp. 21–44). Edward Elgar. https://doi.org/10.4337/9781781004227.00007

Prince, S. (2017). Working towards sincere encounters in volunteer tourism: an ethnographic examination of key management issues at a Nordic eco-village. *Journal of Sustainable Tourism, 25*(11), 1617–1632. https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1297450

Pugh, K. J. (2011). Transformative Experience: An Integrative Construct in the Spirit of Deweyan Pragmatism. *Educational Psychologist, 46*(2), 107–121. https://doi.org/10.1080/00461520.2011.558817

Pung, J. M., Gnoth, J., & Chiappa, G. (2020). Tourist transformation: Towards a conceptual model. *Annals of Tourism Research, 81*, 1-12. https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102885

Pung, J., & Chiappa, G. (2020). An exploratory and qualitative study on the meaning of transformative tourism and its facilitators and inhibitors. *European Journal of Tourism Research, 24*, 1–21. https://doi.org/10.54055/ejtr.v24i.406

Ramkissoon, H., & Uysal, M. S. (2011). The effects of perceived authenticity, information search behaviour, motivation and destination imagery on cultural behavioural intentions of tourists. *Current Issues in Tourism*, *14*(6), 537–562. https://doi.org/10.1080/13683500.2010.493607

Raymond, E. M., & Hall, C. M. (2008). The Development of Cross-Cultural (Mis)Understanding Through Volunteer Tourism. *Journal of Sustainable Tourism, 16*(5), 530–543. https://doi.org/10.1080/09669580802159610

Reisinger, Y. (2013). *Transformational Tourism: Tourist Perspectives.* https://www.doi.org/10.1079/9781780642093.0000

Rejikumar, G., Ajitha, A. A., Jose, A., & Mathew, S. (2021). Strategic positioning of tourist destinations- analyzing the role of perceived meaningfulness. *Journal of Hospitality and Tourism Management, 49*, 140–151. https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.08.025

Rimes, H., Nesbit, R., Christensen, R. D., & Brudney, J. L. (2017). Exploring the Dynamics of Volunteer and Staff Interactions. *Nonprofit Management and Leadership*, *28*(2), 195–213. https://doi.org/10.1002/nml.21277

Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2016). Gain more insight from your PLS-SEM results. *Industrial Management and Data Systems*, *116*(9), 1865–1886. https://doi.org/10.1108/imds-10-2015-0449

Schartner, A. (2016). The effect of study abroad on intercultural competence: a longitudinal case study of international postgraduate students at a British university. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, *37*(4), 402–418. https://doi.org/10.1080/01434632.2015.1073737

Schneller, A. J., & Coburn, S. (2018). For-profit environmental voluntourism in Costa Rica: teen volunteer, host community, and environmental outcomes. *Journal of Sustainable Tourism, 26*(5), 832–851. https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1421200

Schouten, J. W. (1991). Selves in Transition: Symbolic Consumption in Personal Rites of Passage and Identity Reconstruction. *Learned Publishing, 17*(4), 412–425. https://www.jstor.org/stable/2626836

Sheldon, P. J. (2020). Designing tourism experiences for inner transformation. *Annals of Tourism Research, 83*, 1-12. https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102935

Soulard, J., McGehee, N. G., & Stern, M. (2019). Transformative tourism organizations and glocalization. *Annals of Tourism Research, 76*, 91–104. https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.03.007

Soulard, J., McGehee, N., & Knollenberg, W. (2020). Developing and Testing the Transformative Travel Experience Scale (TTES). *Journal of Travel Research*, *60*(5), 923–946. https://doi.org/10.1177/0047287520919511

Stuckey, H. L., Taylor, E. W., & Cranton, P. (2013). Developing a Survey of Transformative Learning Outcomes and Processes Based on Theoretical Principles. *Journal of Transformative Education*, *11*(4), 211–228. https://doi.org/10.1177/1541344614540335

Tarssanen, S. (2009). *Handbook for experience stagers* (5th ed.). Lapland Center of Expertise for the Experience Industry, Oy Sevenprint Ltd.

Tasci, A. D., & Godovykh, M. (2021). An empirical modeling of transformation process through trip experiences. Tourism Management, 86(3), 1–22. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104332

Teoh, M. W., Wang, Y., & Kwek, A. (2021). Conceptualising co-created transformative tourism experiences: A systematic narrative review. *Journal of Hospitality and Tourism Management, 47*, 176–189. https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.03.013

Trafimow, D. (2017). Why It Is Problematic to Calculate Probabilities of Findings Given Range Null Hypotheses. *Open Journal of Statistics*, *07*(03), 483–499. https://doi.org/10.4236/ojs.2017.73034

Turner, V. (1969). Liminality and Communitas. *The Ritual Process: Structure and Anti Structure* (pp. 125–30). Routledge.

Turner, V. W. (1982). *Celebration, Studies in Festivity and Ritual*. Smithsonian Institution Press.

Uriely, N., Reichel, A., & Ron, A. (2003). Volunteering in Tourism: Additional Thinking. *Tourism Recreation Research, 28*(3), 57–62. https://doi.org/10.1080/02508281.2003.11081417

van der Voet, J., Steijn, B., & Kuipers, B. S. (2016). What's in it for others? The relationship between prosocial motivation and commitment to change among youth care professionals. *Public Management Review*, *19*(4), 443–462. https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1183699

Vodopivec, B., & Jaffe, R. (2011). Save the World in a Week: Volunteer Tourism, Development and Difference. *The European Journal of Development Research, 23*(1), 111–128. https://doi.org/10.1057/ejdr.2010.55

Voelkl, J. E., & Ellis, G. (1998). Measuring Flow Experiences in Daily Life: An Examination of the Items Used to Measure Challenge and Skill. *Journal of Leisure Research*, *30*(3), 380–389. https://doi.org/10.1080/00222216.1998.11949839

Walter, P. G. (2016). Catalysts for transformative learning in community-based ecotourism. *Current Issues in Tourism, 19*(13), 1356–1371. https://doi.org/10.1080/13683500.2013.850063

Wang, N. (1999). Rethinking authenticity in tourism experience. *Annals of Tourism Research*, *26*(2), 349–370. https://doi.org/10.1016/s0160-7383(98)00103-0

Wearing, S. (2001). *Volunteer Tourism: Experiences that Make a Difference*. CABI.

Wearing, S., & McGehee, N. G. (2013). Volunteer tourism: A review. *Tourism Management*, *38*, 120–130. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.03.002

Weaver, D. (2015). Volunteer tourism and beyond: motivations and barriers to participation in protected area enhancement. *Journal of Sustainable Tourism*, *23*(5), 683–705. https://doi.org/10.1080/09669582.2014.992901

Woosnam, K. M., & Norman, W. C. (2009). Measuring Residents' Emotional Solidarity with Tourists: Scale Development of Durkheim's Theoretical Constructs. *Journal of Travel Research*, *49*(3), 365–380. https://doi.org/10.1177/0047287509346858

Yang, J. Y., Paek, S., Kim, T. T., & Lee, T. H. (2015). Health tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *27*(8), 1881–1904. https://doi.org/10.1108/ijchm-11-2013-0505

Yi, X., Lin, V. S., Jin, W., & Luo, Q. (2017). The Authenticity of Heritage Sites, Tourists' Quest for Existential Authenticity, and Destination Loyalty. *Journal of Travel Research, 56*(8), 1032–1048. https://doi.org/10.1177/0047287516675061

Young, T., Hanley, J., & Lyons, K. D. (2017). Mediating global citizenry: a study of facilitator-educators at an Australian university. *Tourism Recreation Research, 42*(2), 223–234. https://doi.org/10.1080/02508281.2017.1304325

Yu, J., & Lee, T. J. (2014). Impact of Tourists' Intercultural Interactions. *Journal of Travel Research, 53*(2), 225–238. https://doi.org/10.1177/0047287513496467

Zavitz, K. J., & Butz, D. (2015). Not That Alternative: Short-term Volunteer Tourism at an Organic Farming Project in Costa Rica. *ACME: An International Journal for Critical Geographies*, *10*(3), 412–441. https://acme-journal.org/index.php/acme/article/view/905

8. Appendix

Appendix A – Focus group guide (translated to English)

Hello, my name is Helena and, first of all, I would like to thank you for participating in the study that I am conducting for my thesis elaboration.

This study aims to understand the characteristics of the volunteer experience that have an impact on how volunteers come to see the world, themselves, and act.

Bear in mind that:

• Your comments are confidential.

• I will be taking notes, but not names.

• Everyone will have an opportunity to speak.

• All comments are relevant, there are no wrong answers, the aim is for this session to be a sharing of experiences.

• And if you have any questions, do not hesitate to ask.

Before we begin, I would like to ask for your permission to record the session so that I can transcribe and analyze it later. It will be used exclusively for this purpose and subsequently deleted.

Before that, to get to know each other better, I would like you to introduce yourselves: name, age, current academic or professional occupation, what your volunteering was, where you did it, and for how long.

(...)

Appendix B – Focus group transcript

Moderador: A pergunta que tenho para vocês é a seguinte: Porque é que o vosso voluntariado mudou algo em vocês, seja na maneira em que veem o mundo, vocês próprios, ou agem? Gostaria que cada um de vocês partilhasse um pouco sobre isso – qual foi a mudança e se focassem no que a originou –, e se se identificarem com algum testemunho podem interagir dessa forma, como disse, acaba por ser uma conversa. Portanto, quem gostaria de começar a partilha?

E1: Eu posso começar. Essa pergunta que fizeste é engraçada porque me vem logo à memória uma coisa que aconteceu durante o voluntariado, que foi: eu ia só um mês para São Tomé, e passado cerca de uma semana de lá estar, percebi: "Eu tenho de ficar cá mais do que um mês para ter algum impacto em mim e nas pessoas que eu estou aqui a ajudar".

Dei-me logo muito bem com os voluntários que lá estavam, e com as chefes da organização que lá estavam, e isso acabou por facilitar o querer ficar mais tempo, acabando por ficar depois do verão.

Quando o verão estava a acabar, eu tinha de voltar [para Portugal] para terminar o 2º ano de Mestrado, e houve alguma coisa mais forte – o voluntariado que eu estava a fazer e os miúdos com quem estava a ensinar – [que me fez ficar].

Eu atuei na área da educação, a ajudar miúdos do 2º ao 12º ano, a dar-lhes explicações e ajudar-lhes para os testes. Todas as semanas dávamos formações sobre um tema que considerávamos importante lá, em São Tomé. E foi aí que decidi "Se é para fazer isto, é agora que estou cá.", o que me levou a congelar a matrícula e ficar lá um ano. Por isso, a nível comportamental, mudou logo um pouco a minha visão… eu sempre fui uma pessoa de fazer as coisas "na idade certa" e acabei por decidir ficar um ano, e perceber que não ia estar a perder um ano, pelo contrário, estava a ganhar muito mais [ficando], estava a ganhar uma experiência de vida.

E quando estás um ano a fazer voluntariado do outro lado do mundo, principalmente em África, num país em desenvolvimento ou não desenvolvido, acabas por mudar muita coisa em ti, na maneira como tu te vês, como vês os outros e, se calhar, começas a viver a tua vida de forma um pouco diferente. Em São Tomé aprendi muito a viver de uma forma mais simples. Eu acho que nós, em Portugal, e nos países mais desenvolvidos, tendemos a complicar tudo e a viver a vida de uma forma muito complexa. E atenção, esta simplicidade que se vive em São Tomé muitas vezes traz muitas coisas más, mas acho que nós, que temos o privilégio de ter conhecido estes dois mundos, podemos pegar nesta simplicidade e aplicá-la na nossa vida tão complexa, no nosso dia-a-dia tão complexo que vivemos nestes países mais desenvolvidos.

Moderador: Obrigada, [E1]! Alguém quer partilhar a seguir? Todos terão essa oportunidade.

E2: Sim, eu posso ser a seguir! Eu fui para o meu voluntário, não apenas como voluntária, mas como líder de um grupo de 15 jovens, ou seja, tinha basicamente um grupo à minha responsabilidade, com idades entre os 15 e 40 anos, tive uma pessoa com 40 anos e os restantes eram jovens até aos 23.

Eu já queria fazer um voluntariado desde que me lembro, e foi uma experiência "life changing" por várias razões. Primeiro, porque, antes de ir, estava numa fase menos boa em termos mentais. Estive quase para não ir, porque sabia que ia ter responsabilidades durante 2 semanas, inclusive, acabámos também por coordenar o voluntariado lá. O voluntariado baseou-se no ensino a crianças e construção comunitária – ensino a crianças da parte da manhã e construção comunitária da parte da tarde. E foi um choque, apesar de supostamente nós irmos preparados para que o que vamos ver, não foi o que aconteceu. Para mim, se vocês me perguntassem onde é que eu gostaria de estar, provavelmente seria lá, e a minha vontade de voltar é muito grande, mas a realidade é que a vida não é assim tão fácil para podermos abdicar da carreira profissional em função de irmos para um sítio onde sabemos que podemos efetivamente ajudar.

[A experiência] transformou-me em vários níveis, para já, porque acho que se não tivesse feito esta experiência… Eu sei que se fala muito de saúde mental, mas acho mesmo que não tinha entrado noutro desafio da minha vida, ou seja, tinha estagnado.

Na altura em que quis ir, fui contra a opinião de toda a gente, e a verdade é que isso tornou-me mais confiante de mim mesma. E em termos do que nós vimos lá, e que me mudou também foi, como [o E1] disse, e muito bem, a facilidade deles em… o facto de serem felizes com muito pouco, enquanto nós estamos constantemente a exigir mais de nós mesmos e da nossa vida. Eles são felizes com pouco, apesar de às vezes, em Cabo Verde, isso refletir-se num problema, porque deixam tudo para a última. Às vezes temos de ir atrás deles para eles fazerem uma coisa, mesmo que seja para o bem deles. Mas acima de tudo, é a gratidão também. Ou seja, acho que sou muito mais grata por aquilo que tenho, e por aquilo que a minha família tem, e por aquilo que nós temos em termos de saúde, algo que, se calhar, eu não valorizava tanto antes de ir para lá.

Moderador: Se eu te perguntasse o porquê de o voluntariado ter provocado essa alteração em ti, o porquê de agora te sentires mais grata, o que é que dirias? Recordarias algum momento que viveste durante a experiência?

E2: Sim! Eu vou partilhar, pode-me fazer chorar, é algo muito complicado de explicar, mas… Em Tarrafal, [uma vila na ilha de Santiago, em Cabo Verde], uma das coisas que aconteceu e não está sequer no programa do voluntariado – nós normalmente vamos num voluntariado com um determinado programa e há muitas associações que tendem em não nos deixar fazer mais… Portanto, nós fomos visitar um campo de concentração no primeiro dia do nosso voluntariado, e a verdade é que não era suposto nós termos criado ligação com as famílias de lá, em que a maior parte delas vive de forma muito mais pobre do que no resto do Tarrafal, e aquilo que nos aconteceu foi que, no segundo e terceiro dias, nós encontrámos um menino – que nos tinha ouvido a dizer que íamos para a praia depois da construção comunitária, que nos seguiu durante 2 dias sem nos apercebermos, até que, no terceiro dia, ganhou coragem para vir ter connosco e nos pediu por tudo para ficar connosco durante o tempo em que lá íamos estar. Tivemos de o ir levar a casa… Ele só tinha uma muda de roupa, a família vivia mesmo de forma muito pobre, e basicamente viveu connosco durante 15 dias, na casa onde estávamos, apesar de ser contra as regras. Isto porque criámos uma ligação muito forte e ainda estamos a tentar ajudar a família à distância. E a verdade é que ele era um miúdo muito feliz e ficou ainda mais feliz com a nossa presença lá. E tentámos expor isso ao grupo que iria a seguir. Ou seja, basicamente percebemos que as pessoas que efetivamente precisam mais de ajuda não eram do sítio onde estávamos a fazer voluntariado, mas sim de outro, que estavam muito mais gratas por lá termos ido, nem que fosse só uma manhã.

Moderador: Muito obrigada, [E2]! Quem quer continuar a partilha? [E3]?

E3: Okay! Este ano fiz vários projetos [de voluntariado], porque fiz uma pausa entre escolher a especialidade, e aproveitei que sempre quis fazer projetos mais no âmbito do voluntariado médico, para o fazer, uma vez que a medicina humanitária sempre foi uma opção para mim.

Como [com a minha experiência] ainda não era possível fazer projetos, por exemplo, através dos Médicos do Mundo ou Médicos Sem Fronteiras, e eu queria muito experimentá-lo antes, procurei alternativas com uma duração menos longa (por exemplo, os Médicos Sem Fronteiras exigem 12 meses de disponibilidade). E todas elas foram muito diferentes. Vou focar-me mais no da Guatemala, porque foi, se calhar, aquele mais desafiante.

Eu sempre fiz voluntariado, com os escuteiros e em grupos de jovens, mas nunca tinha feito voluntariado Internacional, algo que sempre quis fazer, e vi neste ano uma oportunidade para fazê-lo.

Acabei por encontrar estes projetos, e ir para estes sítios pelos projetos. Não é muito fácil encontrar projetos médicos que também suportem os voluntários, que ofereçam alimentação e casa, mas encontrei um na Guatemala e fui.

Foi muito transformador no sentido em que este ano, e sobretudo os meses em que estive na Guatemala, [a fazer voluntariado médico], mudou muito as minhas opções para o futuro profissionalmente, especialidades que eu se calhar o ano passado queria e não tinha, e este ano ainda tinha, e que acabei por não escolher porque já não era o que procurava.

Como já referiram, também foi muito transformador o contacto com uma comunidade de um país em desenvolvimento que eu nunca tinha encontrado, que vive de facto de uma forma muito simples, em que o sistema de saúde é completamente diferente, em que temos de ajustar e priorizar muito a nossa abordagem.

Aprendi também uma nova língua, o espanhol, [o voluntariado] foi aqui o motor, [o que me levou a fazê-lo], porque apesar do espanhol ser muito parecido com o português, era obrigatório falar espanhol para o voluntariado. Como médica tens de estar completamente à vontade na língua para perceber os doentes e para comunicar com eles e perceber as suas queixas.

Para além disso, a vida em comunidade [também foi algo transformador]. Vivíamos longe da cidade mais próxima onde poderíamos comprar comida, por exemplo, e, portanto, tínhamos de saber gerir aquilo que tínhamos para comer. Durante a semana, às vezes faltava comida, mas nós tínhamos de saber gerir, às vezes, de inventar refeições com aquilo que havia, com o pouco que havia. Isso também foi muito desafiante e permitiu-nos viver mais próximos da comunidade em que nos inseríamos.

Moderador: Obrigada, [E3]! E [E4], se te perguntassem quais foram as características da experiência que te impactaram, o que dirias?

E4: Então, o projeto em si foi muito importante [para esse impacto], porque eu estava a desenvolver aqui [em Portugal] um projeto no âmbito do empoderamento feminino e concorri ao

projeto em São Tomé e Príncipe especificamente por causa disso, no entanto, houve toda uma mudança quando cheguei lá, e essa mudança foi muito importante para mim. Fui para lá com um propósito e chegar lá e ter de atuar de outra forma, sair de lá com outro propósito, e o chegar cá a Portugal, mudar o meu projeto todo e aplicar o propósito que ganhei lá foi muito giro, ter de mudar tudo à última da hora, inclusive mudar completamente a minha vida, por perceber que lá havia outras coisas muito mais importantes que propriamente empoderar as meninas. A educação lá é, sem dúvida, a maior lacuna que eles têm e começar por aí é essencial, mais do que empoderar, mais do que qualquer outra coisa. Ali, eles precisam mesmo da educação.

Eu já estava a fazer isto com comunidades [em Portugal], e eu fui para lá por achar que se calhar poderia ser mais ou poderia dar mais fora, mas, na verdade, eu já estava a dar muito cá, e precisava ainda de voltar e continuar a fazer o que estava a fazer, porque cá também precisam tanto ou mais do que lá. Neste momento estou a fazer a ponte entre São Tomé e Portugal, mas foi giro eu ter percebido "Eu tenho que ir para fora para olhar para dentro", e isso para mim foi transformador. E depois perceber que se calhar o meu projeto cá já estava a ser construído e não precisava de criar um novo projeto. Aquilo que eu já estava a fazer, estava a ser suficiente, já estava a ser muito bom.

Moderador: Muito obrigada, [E4]! E [E5], qual foi o impacto que a experiência teve em ti e o que o originou?

E5: O meu voluntariado foi numa instituição para pessoas com desabilidades físicas, o que me fez ter uma perspetiva bastante diferente daquilo que estava habituada, no sentido em que, ao conviver com essas pessoas, ganhei uma maior noção que o mundo falha muitas vezes, não estamos nada preparados para dar o acesso que estas pessoas merecem ter, por exemplo. Também me fez ter noção dos preconceitos que existem para com estas pessoas. Algumas delas contaram-me histórias, por exemplo, caiam na rua e ninguém as ajudava a levantar, o que normalmente não acontece, quando uma pessoa cai na rua, outra vai logo perguntar "Está tudo bem? Precisa de alguma coisa?", mas com elas simplesmente passavam ao lado e ignoravam. Até mesmo no supermercado, recusarem-se a vender alguma coisa só porque a pessoa tinha desabilidades. Isso foi uma das características que me fez ter uma visão diferente do mundo e "cair" na realidade, o aperceber-me que ainda temos muito caminho para andar para ter mais igualdades sociais.

Outra coisa que me fez ter uma perspetiva diferente foi o facto de estar em contacto com várias culturas, uma vez que estive a trabalhar com voluntários de várias partes do mundo. Isso fez-me entender que há muito para ver e muito para aprender, porque apesar de já ter saído do país antes, nunca tive uma experiência como esta, e acho que isso foi bastante transformador, que me fez perceber "Há mesmo muita coisa que ainda não sei, há ainda muito para aprender, quer seja em termos de igualdades sociais, quer seja em termos de culturas, de pensamentos".

Moderador: Obrigada, [E5]! [E6] podes também partilhar a tua experiência?

E6: A minha experiência foi na Grécia, num abrigo de animais e, em primeiro lugar, a coisa que mais me chocou de início foi o estar, pela primeira vez, a viajar sozinha, e também foi muito trabalhoso convencer os meus pais a deixarem-me ir. Ir para um país com uma língua tão diferente e com uma forma de escrever tão diferente foi logo um choque inicial. E depois a viagem foi muito cansativa, tive de apanhar um autocarro de 6 horas para chegar à cidade. Foi uma quantidade de viagens que nunca tinha feito antes, então foi definitivamente um teste à minha independência e a forma como eu via as coisas. Honestamente, na altura que pensei nisso, achei que não iria conseguir fazer. E depois de chegar lá, [o que me impactou] foi ver o estado em que os animais se encontravam. Às vezes vemos na televisão ou na Internet notícias sobre maus-tratos a animais, mas estar realmente com os animais… tive de pôr uma barreira mental, porque é mesmo difícil ver.

Nós trabalhávamos essencialmente na limpeza de manhã, depois na comida, e durante a tarde estávamos mais com eles, tratávamos da esterilização, e também trabalhávamos a parte do Instagram para tentar arranjar pessoas para adotar os animais. Isto porque o abrigo era de uma família que estava a viver em Atenas, e o marido deixou Atenas e foi viver para aquela parte pequenina da Grécia para ter o abrigo. Eles têm centenas de cães, mais de 200 cães, e eram basicamente 3 pessoas a cuidar deles. Eles não têm muitos voluntários e ninguém lhes paga para estarem lá. E o facto de deixarem a vida deles, o conforto da vida deles em Atenas, para irem para ali, e estarem "presos" todos os dias…, porque eles nem podiam deixar os cães ali sozinhos para ir de férias, é um trabalho de 24 horas. Inclusive, durante a noite, às vezes contactavam-nos às 3 da manhã para ir buscar cães encontrados a 3 ou 4 horas de distância. Eles iam-nos buscar e de manhã, quando nós chegávamos, já tinham os cães.

Foi algo mesmo muito diferente e eles convidavam-nos muitas vezes para irmos em viagens com eles, de forma a nos agradecerem. Eles davam-nos uma refeição todos os dias e nem estava incluído no contrato de projeto, eles davam-nos a comida e levavam-nos em viagens todos os fins-de-semanas. Eu viajei muito pela Grécia com eles. E acho que isso, a forma de estar em contacto com outras culturas, não só a cultura deles, mas da outra voluntária que estava comigo [também me impactou] ... E ver a forma como levavam a viva, era uma forma muito mais calma.

O trabalho era muito mais físico. Na universidade é muito mais mental. E apesar de ter crescido numa aldeia pequenina, numa quinta, nunca tinha tido aquela quantidade de trabalho físico diária. Acabou por me fazer ver os dias de uma forma diferente, e foi algo que me deu muito prazer, e ajudou-me a lidar com o estresse de uma forma diferente, porque o trabalho físico é muito diferente do trabalho mental. Apesar de também ser um trabalho mental, eu fazia as coisas de cada vez, "Agora vou fazer isto, agora tenho de dar comida aos animais, etc.", e esta ginástica mental ajudou-me muito a descomprimir e a lidar com o stress de uma forma completamente diferente, ajudou-me mesmo muito.

Moderador: Obrigada, [E6]! [E7], no teu caso, qual foi o impacto que o voluntariado teve em ti e o que o originou?

E7: Okay! Não quero estar a ser muito repetitiva, mas para contextualizar um pouco, a minha experiência foi sobre a igualdade entre géneros e nós trabalhámos maioritariamente com a comunidade cigana, na Roménia. Como alguém referiu, eu também trabalhei ao nível da educação, porque falta-lhes muito isso, especialmente nas raparigas. É algo que acaba por ser cultura geral, eu já pensava e sabia [que ia encontrar essa realidade], mas o que mais me chocou foi mesmo [encontrá-la junto de] pessoas com quem nós convivíamos fora e dentro da comunidade, raparigas da nossa idade, entre o 20 e os 30. O simplesmente falarmos sobre altura menstrual, menstruação e educação sexual… e elas literalmente diziam que não sabiam nada sobre isso, tudo o que aprendiam era pela Internet, porque nunca tiveram uma aula de educação sexual na vida. E eu fiquei "Como assim?", eu estava à espera de encontrar esta realidade junto da comunidade cigana, mas para pessoas fora da Comunidade, fiquei mesmo chocada. Só para não falar que muitas coisas que para nós são o dia-a-dia e normais falar sobre, para elas ainda era muito tabu. Fez-me também perceber que, apesar de tudo, dos problemas que nós temos cá [em Portugal], sou muito agradecida e aprendi a dar muito mais valor áquilo que nos rodeia cá, e que se calhar não percebemos que muitos outros não têm oportunidades que nós tomamos como garantidas e, às vezes, até reclamamos mais do que agradecemos. Então, foi uma coisa que eu também aprendi muito a fazer, a dar mesmo muito valor às oportunidades que, tal como muitos vocês, os pais ajudaram a dar, ou nós próprios trabalhámos para, mas percebi que lá, às vezes, nem a própria pessoa, por mais vontade que tenha, consegue. Não tem as oportunidades como nós temos cá. Então fiquei muito mais agradecida por isso.

Moderador: Obrigada, [E7]! [E8], queres explicar um pouco sobre a tua experiência, dizer o que aconteceu na mesma que mudou a tua forma de ver o mundo, a ti própria ou te fez querer mudar algo na tua vida?

E8: Então, em relação a mim própria ajudou-me mais a mudar a perceção do mundo, uma vez que foi a primeira vez que eu saí da Europa, aquela que é a nossa realidade. Houve países na Europa que eu já visitei com realidades diferentes, mas a maioria dos países e cidades que visitei têm uma realidade muito semelhante, então ajudou-me a ver uma realidade completamente diferente. Quanto ao voluntariado, como tenho bastante experiência aqui, em Portugal, já tinha tido acesso a realidades também muito complicadas, pelo que não foi algo tão chocante, mas algo que me ajudou foi a percecionar a cultura africana de forma diferente.

Uma coisa bastante interessante e muito boa que aconteceu foi o facto de eu estar a ler o livro "Factfulness" quando estava em Cabo Verde, e então, era bastante interessante estar a ler e ao mesmo tempo estar a ver exatamente o que dizia no livro.

Uma das coisas que me marcou efetivamente foi o primeiro impacto, a chegada a Cabo Verde, e ver muitas casas em construção, muitas casas não estão acabadas e as pessoas vivem nelas. Inclusive, tive uma conversa bastante interessante com pessoas com perceções completamente erradas [sobre isso], que diziam "Eles são preguiçosos, não acabam as coisas." etc.

Outra coisa bastante interessante, que li no livro e vi com os meus olhos, foi perceber que aquela casa em construção é muito para eles naquele momento. Tudo o que eles têm, eles ganham para sobreviver, não dá mesmo para mais, sendo que para sobreviver já é complicado. Eles não conseguem investir como nós… eles compram um tijolo, porque o tijolo não vai desvalorizar, enquanto a moeda sim, pode perder valor, e aí não conseguiriam comprar mesmo as coisas, então eles vão construindo ao mesmo tempo que vão vivendo. E acho que isso foi tão bom… realmente perceber, e ao mesmo tempo, ver toda a cultura, o modo de viver que eles tinham, sempre de portas abertas, mesmo com o pouco que tinham, estavam sempre a oferecer, mostrou-me como é possível ser feliz mesmo com pouco. Eles têm noção que existe mais no mundo, mesmo assim, eles não resistem e acho que é uma cultura bastante… Nós temos muito a aprender com a leveza deles, acima de tudo, e aprendi imenso com isso, com eles.

Também foi muito bom ver o nosso impacto com coisas pequenas. Como nós fazíamos voluntariado comunitário, tanto dávamos explicações como manhãs de beleza, e ver a diferença que fazíamos para eles apenas por lhes cortarem o cabelo. Então era mesmo… foi muito bonito, e aconselho a toda a gente fazer voluntariado internacional. Neste caso, [as pessoas neste focus group] já o fizeram, mas a continuarem a fazer voluntariado, para além de nós estarmos a ajudar comunidades, nós também crescemos imenso e é isso que eu retiro deste voluntariado.

Moderador: Obrigada, [E8]! [E9], queres dar o teu testemunho, focando-te no porquê de a experiência ter tido o impacto que teve em ti?

E9: Sim, então, vai muito ao encontro do que já foi dito, mas uma das coisas que testemunhei que mais me impactou foi o facto de na zona onde eu vivo, felizmente, nunca ter testemunhado muitas pessoas sem abrigo ou pessoas em caso de pobreza extrema. E logo quando cheguei a Istambul, nos primeiros dois dias, vi dezenas de famílias a comer do lixo, a dormir debaixo de pontes, ou em caixas de cartão. Isso foi algo que efetivamente fugia à realidade que eu estava habituado e que me fez mudar e perceber do que realmente se passava fora das nossas fronteiras. Depois, também o conviver com pessoas de outras nacionalidades, conhecer os seus testemunhos, criar amizades, foi algo que me fez mudar como pessoa, quer a nível de atitudes, como também a nível psicológico.

Moderador: Obrigada, [E9]! E achas que houve um momento em que houve um "clique" ou o impacto que a experiência teve em ti foi o resultado de vários momentos, e não de algo específico que consigas identificar?

E9: Sim, foi um culminar de momentos, por exemplo, eu estive 7 semanas, e a vivência nessas 7 semanas, de conhecer novas realidades, ver como diferentes tipos de pessoas vivem, foi algo que me foi alterando, sim.

Moderador: Obrigada! [E10], queres partilhar agora a tua experiência?

E10: Então, para dar uma pequena contextualização sobre em que consistiu o meu voluntariado, tinha a ver com a "Vida na Terra" [Objetivo Sustentável número 15], mas também tinha muitos contornos com o ambiente. Basicamente, eu estava numa instituição e tinha, por exemplo, que fazer relatórios sobre espécies em vias de extinção na Turquia, com o intuito de serem apresentados em escolas, em universidades, mesmo ao Ministério do Ambiente. Se isso foi realizado, eu não tenho a certeza, mas também havia partes do voluntariado que iam de encontro ao voluntariado d[o E6], eu também tive atividades em abrigos de animais. Mas, a realidade é que, na Turquia, os cuidados que eles têm com animais sem abrigo, sem donos, é completamente diferente de tudo o que eu tinha visto. Eles literalmente tomam conta desses animais, esterilizam os animais. Se forem à Turquia, os animais de rua têm sempre uma coisinha na orelha que significa que foram esterilizados, que estão cuidados. Foi algo que me fez mudar a visão que eu tinha dos animais cá em Portugal, que eu acho que era algo que devia ser implementado cá.

O que me fez também fazer voluntariado, não foi porque queria fazer um voluntariado sobre animais, foi algo que partilho da razão d[o E2], que falou logo no início [sobre a saúde mental]. Eu não estava num bom estado mental, e o que eu pretendia era ir para um voluntariado onde houvesse muitos outros voluntários, porque o que que eu estava a passar nessa fase era que me tinha fechado muito ao mundo, isto porque quando eu era criança sofri de *bullying*. Com o passar dos anos, eu pensava "Isto não me afetou.", mas a verdade é que, com o passar do tempo, eu sentia que podia cada vez menos confiar nas pessoas, e como me estava sempre a reservar mais, cada vez mais sem autoconfiança… Como eu disse, não conseguia confiar nas pessoas porque tinha sempre medo de que elas me fossem julgar pela negativa, e foi algo que eu procurei no meu voluntariado resolver, ou seja, abri-me mais ao mundo, acontecesse o que acontecesse. E o voluntariado não podia ter corrido melhor, eu senti mesmo que as pessoas que estavam lá se importavam comigo e fez-me mudar como eu via as pessoas, que as pessoas eram boas e não más, podemos dizer assim.

A outra coisa que também me fez mudar em mim foi, como eu sabia que havia mais pessoas como eu, que eu não podia estar sozinho neste mundo, decidi então juntar-me à AIESEC, que foi a associação através da qual fiz voluntariado, para poder ajudar as pessoas que tenham os mesmos problemas que eu, ou até problemas diferentes, mas que o voluntariado pode resolver, e eu acho que foi isso que me fez mudar a minha vida.

Moderador: Obrigada, [E10]! [E11]?

E11: Olá, boa noite! Eu fiz parte da AIESEC, fui membro, fui Vice-Presidente, e no fim [da minha experiência na associação] tinha a ideia de fazer um voluntariado, porque é diferente vender um produto ou serviço, do que realmente fazer. Era algo que se enquadrava muito com a minha visão, eu queria fazer, queria estar num país estrangeiro por um longo período, 6 semanas. A Roménia não foi a minha primeira opção, inicialmente eu queria ir sozinho para a Grécia e fazer um voluntariado com refugiados, mas não havia vagas. Entretanto, um amigo juntou-se a mim e para podermos ir os dois, a única opção foi a Roménia. Na altura, ficámos um pouco desiludidos, porque não tínhamos bem noção do que íamos encontrar na Roménia, mas, sem dúvida que foi das melhores opções, das melhores escolhas, porque chegámos lá e encontrámos um povo que recebe muito bem, muito amigo, com muita maturidade.

O meu voluntariado foi fazer workshops, muito à base de educação informal sobre os objetivos de desenvolvimento sustentável, a crianças. E sem dúvida, sentimos o impacto [do nosso trabalho]. Essas pessoas conectaram-se a nós de uma forma muito forte. Nós convivíamos com eles, nós tínhamos esse período de workshops em que ensinávamos e convivíamos – cerca de 56 horas -, mas depois nós passámos muito tempo com eles, porque a cidade onde eu estava chama-se Iași, é uma cidade grande, uma cidade um pouco universitária, que tem muita vida durante o período de aulas, mas nós fomos em agosto, altura em que não há muita coisa a acontecer.

Aquelas crianças tinham entre 14 e 17/18 anos, e ficavam muito felizes por nos terem lá, pessoas de Portugal, ficavam "Ó meu Deus, pessoas de Portugal!". Para eles era uma realidade um pouco diferente, mas foram sempre muito amigos connosco. Nós tivemos tanto impacto neles. Eu lembro-me, de uma semana, duas semanas, em que eles choravam, porque nós já íamos embora. Sem dúvida, o maior impacto, a maior coisa que eu levo é o facto de eles chegarem a nós e dizerem-nos "Obrigado por terem vindo e fazer-nos sentir como vocês." Apesar de terem muita maturidade, não têm tantas possibilidades de viajar como nós, pelo menos lá, [onde estive,] o facto de eles terem pessoas de outro país a chegar lá, a ir visitar, a conhecer os costumes, a conhecer a cultura, a perceber que "Okay, nós somos muito parecidos.". Até mesmo para mim e para o meu amigo, irmos para outro país, e percebermos também que "Okay, nós não somos assim tão diferentes!". Nós somos muito parecidos e acho que através dessa educação informal, de tudo o que nós fizemos, – nós convivíamos, íamos a festas também, – todo esse convívio fez-nos unir mais. E, às vezes, em Portugal, existem muito estereótipo sobre as pessoas da Roménia, que existem muitos ciganos, etc., nada disso. Pessoas que recebem muito melhor que os portugueses. Nós temos a ideia que nós recebemos muito bem, mas nós não os conhecíamos de lado nenhum e, logo no primeiro dia, convidaram-nos para ir "para aqui, e para ali".

Trago muitas boas memórias desse voluntariado, abriu muitas portas o facto de ter feito esse voluntariado, porque sem dúvida, saímos da zona de conforto, no sentido de termos ido para um sítio

longe e diferente, conhecido pessoas diferentes, o ter de falar inglês constantemente. E, é algo que podemos não ter ideia, mas as pessoas da Roménia falam inglês muito melhor que nós. Eles eram crianças, entre os 14 e 17/18 anos, e falavam inglês muito bem. Eu acho que isso também ajudou muito para que a nossa experiência fosse tão boa, porque, caso contrário, ia ser muito mais difícil passarmos a nossa mensagem, haver essa convivência, então, sem dúvida, deixámos marcas na vida deles, na nossa vida. O voluntariado abriu outras portas na minha vida, conhecemos pessoas, fizemos imensas conexões, foi sem dúvida uma experiência muito, muito boa para mim, e não me arrependo nada de a ter feito.

Moderador: Obrigada, [E11], pelo teu testemunho. Agora gostaria de vos desafiar, para quem ainda não o fez, a partilhar um ou mais momentos que vos tenham marcado e teve o impacto que referi. Há algo que vos vem à memória?

E2: Eu posso! Eu acho que tenho mais coisas, que efetivamente me marcaram. Mais uma vez, não se esqueçam que eu não estava propriamente bem a nível mental antes de ir, ou seja, como eu tive de tomar conta de 15 jovens, não foi fácil, e principalmente porque a maior parte eram raparigas, e como devem saber, não é fácil, durante 15 dias, ver se toda a gente está bem. E a verdade, é que isso acabou por acontecer. Outra particularidade do nosso grupo é que nós levávamos uma rapariga com 20 anos, que tem autismo e síndrome de asperger, ou seja, ela tinha muitas dificuldades. Antes de ir, eu já sabia que ela ia connosco. E o que mais me marcou foi com as crianças em Cabo Verde, quando nós estávamos durante as aulas a tentar ensinar. Ela tinha bastantes dificuldades em conseguir comunicar com elas, ou seja, conseguir e sentir que estava efetivamente a ajudá-las, e eu posso-vos dizer que a maior parte das vezes acabaram por ser as crianças a fazê-lo, ou seja, elas notaram que ela tinha alguns problemas em termos sociais, e acabaram por ajudá-la bastante a quebrar a barreira. Posso dizer-vos que ela veio de lá muito mais confiante dela mesma, porque não tinha qualquer ideia do que é que havia de fazer [antes do voluntariado] e, neste momento, quer ir para Ação Social à conta disso, muito porque quando estávamos a dar aulas às crianças, elas aperceberam-se [da dificuldade dela] e iam fazendo perguntas, o que, às vezes, é um bocado constrangedor, como devem imaginar. Mas a verdade é que ainda se deram mais a ela do que aquilo que seria de esperar.

Outra coisa que alguém falou aqui há pouco, acho que foi [o E4], sobre a [falta de] educação [nestes países africanos]. Na cultura de Cabo Verde, como [o E8] também já tinha dito, eles têm algumas necessidades de aprendizagem, e há muita falta disso. Eles não têm muita educação também, infelizmente, e nomeadamente para as raparigas, eu senti que houve ali uma fase, nos últimos dias, que nós deixámos de ter raparigas connosco, enquanto estávamos lá, na parte da manhã. E quando fui perguntar a algumas delas e às famílias o porquê de elas não terem aparecido de manhã, – algumas já com 13/14 anos, o que me deixou bastante surpreendida, – basicamente disseram-me que não valia a pena elas estarem a aprender, porque o objetivo de vida delas seria ir trabalhar para a cozinha, ou

ser a mulher de alguém, ou ter os filhos de alguém. E eu, na verdade, fiquei um bocado em choque com isso, e tivemos uma ação específica só para falar sobre isso com elas, porque acho que é necessário, como já foi dito aqui, haver essa parte do voluntariado também, de fazer perceber a estas culturas que têm muita dificuldade em olharem mais para a frente e serem ambiciosas, nomeadamente, as raparigas, que podem e devem fazê-lo, com o apoio devido.

Moderador: Muito obrigada, [E2]. Agora, [E4], consegues relembrar-te também de um momento, ou mais do que um?

E4: Eu estava a pensar… houve muitas coisas que me vieram à mente. Houve um episódio que me marcou bastante. Houve um dia em que eu ia dar aulas de empoderamento – eu dava aulas de empoderamento às quintas-feiras – e nesse dia era feriado, só que nós não sabíamos – estamos a falar de fevereiro. Eu, na altura, inocentemente, fui ter com as meninas, elas não iam à aula porque era feriado, mas estavam na rua. As minhas alunas tinham cerca de 5/6 anos, estas especificamente, e eu perguntei-lhes, inocentemente, porque é que era feriado, o que é que representava o dia, e elas, agarradas a mim, como estavam todos os dias, a dar-me abracinhos, disseram-me: "Hoje é feriado porque é o dia em que o branco mata preto, e nós vamos passar o dia a ver filmes na televisão de brancos a matarem pretos." E eu fiquei… eu não sei, a minha cara deve ter sido horrível naquele momento, eu devo ter ficado sem chão, sem nada, sem ar, sem nada, mas elas disseram aquilo com uma leveza, do género: "Nós continuamos a amar-te e continuamos a gostar muito de vocês, independentemente do que tenha acontecido." Eles levaram isto de uma forma muito tranquila. E nós, [voluntários,] naquele momento, só queríamos esconder-nos todos. Eu e as minhas colegas estávamos lá, e só nos queríamos esconder e não sair de casa naquele dia, porque de certa forma sentimos aquilo como "Meu Deus, como é que nós fomos capazes de fazer uma maldade tão grande no passado? Estas pessoas são tão boas, estão a acolher-nos tão bem, merecem tudo do melhor deste mundo." E a partir desse dia acho que, não sei, eu já gostava tanto daquele povo, que ainda comecei a gostar mais e a sentir que realmente é possível as pessoas perdoarem, não guardarem rancor. Não sei, aquilo mudou completamente a minha vida. Não sei explicar, não sei explicar o que senti, e o que de facto mudou em mim.

Outra situação foi também com estas pequeninas. Perguntaram-me se eu tinha pais ainda, e eu disse que sim, e elas ficaram chocadas a olhar para mim, e depois disseram-me: "Gente grande já não tem pai em São Tomé.", e eu… aquilo também me tirou completamente o chão, as lágrimas aí caíram mesmo, e porque, lá está, eles dizem isto com uma leveza tão grande, é tão natural, mas para nós deixa-nos chocados, completamente. E aí percebi novamente o quanto nós temos, e o quanto somos sortudos por podermos ter uma qualidade de vida…, temos saúde, temos coisas que lá, se calhar, ainda estão a "ganhar terreno" para as ter.

Houve também uma situação que me marcou bastante. Na altura, quando cheguei lá, o projeto onde eu estava já ia a meio, por isso, não apanhei aquilo de forma tão "em bruto" como os meus colegas, mas uma das coisas que ainda estávamos a tentar implementar, é fazê-los olharem para nós de igual para igual. Os meus pais vinham-me a contar quando chegaram lá, que ainda havia muito aquela coisa de eles fazerem tudo por nós, nós tínhamos de estar sempre em primeiro lugar. Éramos prioritários. E uma das coisas que não acontecia quando eles lá chegaram, era a comunidade [africana] se sentar à mesa connosco, porque nós éramos colocados num pedestal. Quando eu cheguei lá, isso já não acontecia, sentávamos todos em comunidade à mesa. Nós já cozinhávamos para eles, só que ainda havia aquela coisa de primeiro comemos nós, depois comiam eles, então nós começámos a pensar "Ok, se eles não aceitam a bem, vamos fazer aqui umas aldrabices.", então começámos a servi-los a eles, e a obrigá-los a serem eles os primeiros a começar a comer, que era para perceberem que não, que não havia cá diferenças, é tudo igual. E aconteceu-me também em filas de supermercado, por exemplo, queriam que nós passássemos à frente, coisas do género, que nós recusávamos e explicámos que não, que não queríamos, que éramos iguais. Nem sempre levavam aquilo muito bem, não aceitava muito bem, e para eles era estranho, mas depois, com o tempo, começaram a aceitar, porque nós depois também já começamos a ser conhecidos na comunidade. Mas estas coisas marcaram-me bastante, porque, se calhar, de certa forma, senti o que eles sentem cá, mas invertido, e não gostei, é horrível, é muito mau.

Moderador: Obrigada pelo teu testemunho, [E4]. [E1], consegues também recordar algum momento?

E1: Olha, eu queria só dizer que me identifiquei [com o testemunho]. Eu também estive em São Tomé, então identifiquei-me com imensas coisas que [o E4] acabou de dizer, em particular, a questão da morte, porque eu estive lá um ano, e num ano fui a mais enterros do que a minha vida toda em Portugal. Um, porque era dos pais de um amigo meu, outro, porque era de um amigo, uma criança, de *n* pessoas. Eu tive a morte muito presente esse ano. E é muito engraçado porque acabas por ter tantos enterros, acabas um bocado por ver a maneira como uma cultura tão diferente vê a morte, e de facto é triste, porque eles veem a morte como uma coisa muito banal, e é uma coisa que está muito presente na vida deles, quer sejam pais, irmãos. Quase todos eles têm irmãos e primos, e quase todos têm alguém da idade deles ou mais novo, que já morreu. É uma coisa comum. E, depois, também é interessante ver a maneira como eles lidam com o luto, porque lá, quando morre alguém, o que eles fazem é: durante uma semana vão para casa da pessoa beber álcool, estar em festa, comer a comida de casa da pessoa, e ficam em festa durante uma semana. E tu acabas por ver que este luto nunca é muito bem feito, e nunca é muito bem realizado, e as pessoas não se permitem sofrer o luto, porque quando alguém morre, no dia a seguir, tu já ouves a dizerem aos filhos da pessoa que morreu, ou aos pais da pessoa que morreu: "Bora, choraste ontem, agora é avançar, a vida continua para frente.",

quando cá, [em Portugal], tu aprendes que não é assim, que deves lidar com o luto. Por isso, esta questão da morte foi uma coisa que me fez muita confusão e que mexeu muito comigo, e eu fazia muita questão de quando morria alguém ser a pessoa que dizia: "É okay chorar, está tudo bem, estás triste, é normal, estás chateado, é normal isto durar algum tempo.", porque o que eles ouvem de todas as outras pessoas à volta é: "Avança, vá, agora tens de avançar pela tua família. Tens de avançar, senão vais ficar mal.". O que acaba por acontecer é que, como em quase tudo, a saúde mental também é um grande problema. Lá reprimem estas emoções todas, e não sabem vivê-las.

Outra questão… para mim é muito difícil arranjar-te um momento, para arranjar-te um momento que mais me marcou foi a minha despedida, porque foi quando tive de deixar aquela que já era a minha casa. Se calhar, a minha despedida foi o que me marcou mais.

Outra coisa que me marcou muito foi a violência. Lá, eles resolvem tudo com violência, tudo à pancada, e muitas das nossas formações foram também um pouco no sentido de desviar um bocado a violência [como resposta], ou seja, todos nós sentimos raiva, é uma emoção normal, mas: "Como é que vamos lidar com esta raiva de uma maneira diferente do que pegar numa pedra e mandar à cabeça de alguém, ou partir uma garrafa e ameaçar a pessoa com a garrafa!?" E eu assisti a isto, não foi só com pessoas da minha idade, mas com miúdos da minha explicação. Houve uma vez, uma tarde, que tivemos um teatro, que estivemos a preparar durante um mês do verão, e no fim do teatro, olho para o lado e está uma miúda a partir uma garrafa e a dar com a garrafa num miúdo. Tive de ir com o miúdo para o posto de saúde, que teve de levar pontos. E como é que tu explicas às pessoas que veem os pais a fazer isto!? Veem os irmãos mais velhos a fazer isto!? Como é que tu explicas a crianças que não é assim que se resolve as coisas, quando foi isto que eles viveram a vida toda!? Eu acho que uma coisa muito importante que eu aprendi com este voluntariado foi que as pessoas, muitas vezes, – eu digo isto porque eu vi muitos grupos de voluntários a ir e a vir -, as pessoas vão sempre com uma ideia de "Eu vou mudar o mundo!", sabes!? Vão sempre com uma ideia de que vão para lá, e que vão ser os salvadores da pátria, e tu não és nada, tu és uma gota no oceano. Foi esta a mentalidade que eu adquiri logo desde o princípio da minha experiência: "Eu não vou conseguir mudar São Tomé, não vou conseguir mudar sequer a Roça Agostinho Neto, – que era onde estava a ficar, – não vou conseguir mudar sequer os miúdos todos da minha explicação, por isso, se eu conseguir ter um impacto positivo em pelo menos duas ou três vidas, já está." Ou seja, "O que eu vim cá fazer está feito!", sabes!? Estive lá um ano, e se souber que tive um impacto em duas ou três crianças, em duas ou três jovens, para mim é suficiente, e acho que muitas vezes eu via voluntários a ir embora um bocado desiludidos, ou a gostar imenso da experiência, mas sempre com aquele sentimento de um pouco de desilusão, porque vão com uma expectativa. Eu acho que esta gestão de expectativas ao longo de todo o tempo que estás a fazer voluntariado é muito importante, porque tu não podes esperar mudar o mundo, e enquanto voluntário não vais mudar o mundo. Quanto uma pessoa sozinha não vais mudar o mundo,

e se nos focarmos mais em ajudar quem está ali, à tua frente, de uma forma mais micro do que macro.... Acho que, não sei, eu aprendi muito, e trago isso para a minha vida, de às vezes não ser tão ambicioso, porque isso acaba por estragar um bocado aquilo que tu queres fazer e como tu queres ajudar as outras pessoas.

Moderador: Obrigada, [E1]!

E2: Desculpa estar a interromper, mas aquilo que [o E1] acabou de dizer… é mesmo isso, ou seja, aquilo que eu percebi foi que houve dias em que efetivamente alguns dos meus voluntários não conseguiam fazer a diferença, e muito porque iam com a expectativa muito alta, e muito por causa das – como nós sabemos – redes sociais, e houve uma fase em que eu, basicamente, lhes pedi para se focarem naquilo que tinham à frente, e não naquilo que queriam posteriormente mostrar quando viessem de lá. E eu lamento imenso estar a dizer isto, mas a verdade é que há muitas pessoas que efetivamente vão para o voluntariado para a questão do expor, e do parecer bem, e para pôr nas redes sociais que o fizeram, quando, na verdade, o que importa é conseguir chegar às pessoas que têm ali à frente. Eu acho que isso é um tema realmente muito importante.

E eu lembrei-me agora [de outra situação], à conta da questão da morte. Eu não me vou tentar alongar muito, mas aquele menino que eu vos tinha dito, que veio atrás de nós para a praia, uma das coisas que eu aí quebrei mesmo e não era a minha função quebrar, foi quando nós lhe perguntámos da família, porque nós não sabíamos nada da família dele. Basicamente, ele disse-me que era órfã, porque a mãe e o irmão já tinham morrido – lá está, estava a falar de uma forma naturalíssima, ele tinha 6 anos e para ele era algo normal, até nos chegou a mostrar onde é que eles morreram, era normal para ele. E a verdade é que, no último dia, conseguimos juntarmo-nos todos e fazer lá um jantar para toda a comunidade no campo de concentração, muito por nossa iniciativa, que nós queríamos deixar realmente uma marca, e foi a primeira vez que isso aconteceu, e eu fico mesmo muito feliz, e já é algo que eu quero efetivamente passar para a organização onde fiz o meu voluntariado, para fazer mais, porque aquelas pessoas realmente precisam de muito carinho, coisa que não têm, porque a maior parte dos voluntariados vão para outras zonas, ou vão para as escolas, e vão para zonas muito mais "Instagramáveis".

E depois, outra coisa que eu também vos posso dizer é que nós conseguimos interrelacionar com as pessoas locais, extra voluntariado. E, falaram aqui há bocado sobre a questão da depressão, eu conheci muita gente da nossa idade com depressão, muito porque os pais tinham morrido muito cedo, e começaram a trabalhar aos 11/12 anos, e perderam-se algures na vida, e que o maior desejo deles era vir para Portugal, porque queriam estudar, porque queriam ter uma melhor vida, porque queriam ter um trabalho, queriam ajudar a família lá, e isso fez-nos a todos realmente cair um bocado na realidade. Nós temos muita sorte na vida, e temos de saber valorizar e aproveitar realmente.

E11: Assim como [o E1] e [E2] disseram, eu acho que as expectativas são muito importantes. Claramente nós nunca vamos mudar o mundo. Nós somos pessoas, individuais, e, por isso, essa gestão de expectativas é muito importante, mas eu acho sempre que nós conseguimos ajudar muito mais do que nós pensamos, por exemplo, no meu caso, estes workshops com crianças, era suposto elas aparecerem 10/15 pessoas, e logo no primeiro dia – nós fazíamos workshops todas as quartas e sextas-feiras -, nós conseguimos 30 ou 40 pessoas. Toda a gente ficou muito surpreendida de conseguirmos tantas pessoas. E depois uma chamava outra. Eu acho que a primeira vez foi mais por curiosidade, elas estavam curiosas de ver pessoas de Portugal. Apesar da Roménia também ser da União Europeia, para eles era estranho alguém de Portugal, que está ao pé do mar, visitar uma cidade que é mesmo ao lado da Moldávia, muito no interior, e eles não devem ter muito turismo, então ficaram muito surpreendidos. Mas nós nessa primeira já tivemos muita gente. E depois eles convidaram amigos de amigos, depois houve uma altura que houve uma escola que trouxe estudantes lá. Nós estávamos num dormitório, eram cento e tal [pessoas] na altura, calhou no aniversário de um amigo meu, nós convidamos todos, ou seja, nós éramos 100/150, e, de repente, de ajudar 5/10/15 pessoas, nós chegamos pelo menos a 200 ou 300 pessoas nesse dia. Eu continuo a manter conexão e relação com pessoas da Roménia, da organização, com pessoas que nós conhecemos lá, que neste momento estão lá e nos convidam. Eu fiz uma promessa que ia voltar à Roménia, àquela cidade. Eles querem que nós voltemos lá, porque teve um impacto enorme, e de ajudar 5/10 pessoas, passou para centenas, não só em agosto do ano em que eu fui, mas progressivamente e continuamente. Então, eu acho que nós devemos ter expectativas baixas, mas nós conseguimos sempre chegar a muito mais pessoas, porque neste momento nós estamos aqui, 12 pessoas que estão a trocar experiências, tu vais chegar a ainda mais, então, isto é uma rede complexa, que vai chegando cada vez a mais pessoas e mais pessoas, daí eu achar que temos um impacto muito maior do que nós pensamos que temos.

Moderador: Obrigada, [E1]. Só um apontamento, como eu disse, esta partilha acaba por ser uma conversa, pelo que se vocês se identificam com alguém, com algum ponto, alguma partilha, não precisam de pedir para falar. Mas aproveito agora, [E6], consegues também identificar algum momento que te tenha marcado.

E6: Eu estava a tentar pensar nisso, e depois acabei por ficar tão atenta às histórias, que eu deixei de prestar um pouco de atenção ao que estava na minha cabeça, mas estava a pensar em momentos que me marcaram, tentar escolher um ou dois, e foram mesmo muitos. Mas depois ouvi as histórias pelas quais eles passaram, e foram mesmo muito marcantes, e tal como [o E1] referiu, eu acho que o momento que mais me marcou de todos, foi o da despedida. Como disse, acabei por conseguir criar aquela barreira emocional, mas no último dia eu acho que essa barreira foi abaixo, e não conseguia parar de chorar. Também acabei por prometer que ia voltar, e eles estão sempre a mandar fotos de coisas que mudam no abrigo, e a perguntar, quando é que vamos voltar. Entretanto, a outra voluntária

voltou lá, no verão que passou. Eu este verão não consegui, mas estou a tentar poupar dinheiro para conseguir ir lá no próximo.

Acho que foi mesmo o aceitar que a experiência tinha chegado ao fim, e ia deixar aquilo tudo para trás. Cá, [em Portugal], o semestre, já tinha começado, então eu ia voltar diretamente para a universidade, e isso foi um choque mesmo gigante, e eu não queria aceitar. Não queria ter de lidar outra vez com o horário e com aulas. Estava naquele ambiente tão tranquilo, e eu estava mesmo a gostar de estar lá e foi sempre uma coisa que eu quis fazer, principalmente trabalhar com animais e fazer voluntariado fora do país. Portanto, foi juntar o útil ao agradável. E eu acabei por ir para o curso em que estou, porque achei que num curso como veterinária ou bióloga não "ia ter estômago" para fazer certas coisas, e o voluntariado fez-me perceber que realmente teria, e ponderei mudar de curso, mas acabei por ficar. Mas lá está, uma experiência destas acaba por mudar muito a maneira como nós vemos o mundo e a maneira como nos vemos a nós mesmos.

Moderador: Obrigada, [E6]. Disseste passaram-te pela cabeça vários momentos. O que é que eles têm em comum?

E6: Acho que as pessoas.

Moderador: Obrigada, [E6]! [E8], consegues relembrar um momento?

E8: Eu não tive nenhum momento específico que me marcou, foi mais toda a experiência. Eu acabei por dizer, na primeira partilha, que aquilo que fiz com crianças, é algo que aqui, em Portugal, também faço com crianças, então, o que mais me marcou foi o que fiz com as populações em geral, em casa dessas famílias, etc. E marcou-me imenso toda a experiência.

Basicamente, nós tivemos vários momentos no voluntariado que era comunitária, e um deles era rastreios de saúde, e outro eram as manhãs de beleza com os idosos, e houve algumas coisas na minha manhã com os idosos, que me marcavam: eles já sabiam que nós íamos x dias, e o eles estarem logo à porta, ansiosos, muitas vezes quando eram os rastreios de saúde, já vinham com o papel onde nós apontávamos as medições nesse papel, já estavam todos prontos, já estavam todos à espera.

Como acabou por mencionar [o E2], em Cabo Verde, às vezes, há aquelas pessoas que tanto querem muito e estão ali, com todas as portas abertas, e há outras que se escondem, e nós quase que temos de pedir, por favor, para poder ajudá-los, e entrar na vida deles. Mas, em geral, sentia que eles estavam muito dispostos a ser ajudados. Eu sinto que, em Portugal, às vezes há essa vergonha [de pedir ajuda], e lá não, não tinham vergonha nenhuma de expor, o que foi ótimo, o sentir que também podemos ajudar, porque acho que num voluntariado, forçar o ajudar também custa, uma vez que às vezes eles podem sentir-se pior, porque, muitas vezes, não querem mesmo ser ajudados, sentem-se mal por estarem a ser ajudados. E, então, é ótimo, a população está muito mais aberta, não há vergonha em se exporem, abrem as portas das casas independentemente do que têm, então marcou-me imenso.

A outra coisa que também me marcou, algo que aconteceu por acaso, não foi bem no âmbito do voluntariado, em que nós fizemos uma viagem à outra ilha, e eu lembro-me que nós subimos uma montanha, que eles basicamente sobem todos os dias para ir para casa, ou seja, a casa deles é lá em cima, e vão todos os dias até lá. Então, eu estava estafada, não estava a conseguir subir a montanha, e houve uma senhora que reparou e, sem nos conhecer de lado nenhum, oferece-nos logo um sumo natural de papaia e banana que ela tinha, para me dar mais forças para subir, e achei muito, sei lá, muito bom, porque eles mostram as portas abertas, apesar de terem pouco, eles ainda nos oferecem o pouco que têm. Então, isso foi o que mais me marcou, foi a cultura, não foi bem no voluntariado, mas foi bastante marcante.

Moderador: Obrigado, [E8]. [E5], queres partilhar algum momento ou algo que identifiques em comum nos momentos que te marcaram?

E5: Também foi um pouco a experiência toda, mas o momento que me marcou bastante foi logo na primeira semana. Foi quando as pessoas da associação me estiveram a contar as histórias delas. Uma das histórias que me marcou foi de uma rapariga, que caiu no chão, no meio da rua, e ninguém a ajudava, simplesmente ignoravam. [Outra história que me marcou] também com essa rapariga, foi que ela tinha ido ao supermercado comprar um pacote de Ketchup, simplesmente, e a pessoa da caixa estava a recusar-se a atendê-la e a vender-lhe. E outras pessoas da associação também contaram histórias, de discriminação e preconceito que sofriam, e foi bastante marcante, porque saí de lá a chorar, porque não era essa ideia que eu tinha. E a partir daí, fiquei logo com outra perspetiva.

Outro momento marcante foi mesmo a despedida, que uma pessoa chora "rios" na altura de ir embora, e apercebe-se que já acabou.

E identifiquei-me com aquela conversa que estava a ouvir antes, entre [o E1], [E11] e [E4], de que não sentimos que fizemos um grande impacto no mundo, mas, no entanto, sentimos, por exemplo, um impacto nas poucas pessoas com quem tivemos um relacionamento.

Moderador: Obrigada, [E5]. [E10], e tu?

E10: Então, eu também vou dizer a despedida, é sempre algo que custa muito. Eu acho que é quando se percebe o quanto o voluntariado nos ofereceu. E, não só o que nós deixámos, mas o que nos ofereceu, a verdade é que a despedida para mim… Eu costumo dizer que tenho um "delay" de emoções, eu só sinto as emoções na pele, dois dias depois, aí é que eu sinto o que é que aconteceu e deixou de acontecer.

Houve outro momento que também mudou um bocado a minha visão do mundo, que foi quando juntaram todos os voluntários, e mesmo as pessoas da AIESEC estavam lá, e um membro da organização, que era egípcio e estava na Turquia, contou uma história – que se não tivesse sido ele próprio a contar, nunca na vida tinha acreditado que a história era real…. Acho que se passou em 2013, não tenho a certeza, não sei se vocês se lembram quando foram aqueles protestos no Egito, para

retomar a democracia!? Eles tomaram conta de uma praça central e ele estava lá, e começou a dizer que quando chegaram lá, uns tanques começaram a avançar, e começaram a matar os civis que lá estavam, e isso para mim…, só de imaginar a situação em que ele estava, mexeu comigo. Comecei mesmo a perceber a sorte que eu tinha, o quanto era sortudo por estar a viver onde estava e as condições que eu tinha. Essa foi a grande situação que me afetou mesmo durante o voluntariado.

Moderador: Obrigada, [E10].

E11: Desculpa estar a falar outra vez…, esta é a coisa boa destas partilhas, é que depois relembramo-nos de coisas que acontecem… Às vezes, quando damos, também recebemos, e agora lembrei-me de algo que me aconteceu, que me marcou para a vida e tenho a certeza de que nunca me vou esquecer – na altura dizia muito isto: "Nem com alzheimer me iria esquecer.". Quando fui para a Roménia, estava a acabar os meus estudos, estava a terminar a licenciatura – literalmente, eu apresentei a tese de licenciatura e fui logo para a Roménia. Antes disso, nós tínhamos tido a pandemia, tivemos muito tempo em casa… E eu tenho uma irmã [a trabalhar no Reino Unido], pelo que já não a via há imenso tempo. E a meio da experiência, a malta da Roménia, juntamente com esse meu amigo [, que foi comigo], arranjaram uma maneira de trazer a minha irmã à Roménia. Ela está a trabalhar no Reino Unido, e veio de propósito para a Roménia fazer-me uma surpresa, que eu nunca na vida esperei! Eu até estava doente na altura, e não queria ir a lado nenhum, só queria estar em casa, e eles estavam a forçar-me a sair: "Tens de vir, nós combinámos com estas nossas amigas, anda lá!", e eu: "Mas não quero, não quero". Eu não gosto nada de ser forçado e eles a insistir, e eu não estava a perceber o porquê, e acabei por ir. Cheguei lá, eles começaram a gravar, a tirar fotografias. Eu entro num quarto e eles: "Surpresa!", e de repente, a minha irmã sai do armário, e eu fiquei… Não estava nada à espera. Nós fomos para lá ajudar e eles foram tão nossos amigos, acabaram por criar uma ligação muito forte connosco, organizaram esta surpresa com a minha irmã, que nem conheciam de lado nenhum – só o meu amigo, mas, mesmo assim, não conhecia muito bem. Eu fiquei tão grato. Foi algo tão memorável, e acho que esse momento fez-me perceber que quando nós somos bons para as outras pessoas, as outras pessoas vão ser ainda melhores para nós. Então, compensa tanto, e é incrível. Esta experiência, aquele momento, claramente não vou esquecer. Na altura, fiquei sem palavras. O vídeo [da surpresa] está incrível, porque eu estou confuso e faço aquela cara de espanto – o emoji de espanto foi a minha cara. E isto é o bom destas experiências, criam memórias e associam pessoas à nossa vida que claramente não vamos esquecer.

Moderador: Obrigada, [E11]. [E2], queres dizer algo?

E2: Estava aqui a ouvir [o E11], a falar deste momento que o marcou e, é verdade, foi incrível. É mesmo muito estranho e ótimo terem-no feito. E a questão que [o E10] falou há bocado, do "delay"… eu não sei se vocês sentiram isso ou não, eu senti que só lá estive 15 dias, e quando vim embora a despedida foi péssima para mim. Eu não queria aceitar também, eu não queria vir embora. Por mim,

eu tinha lá ficado, e eu acho que só me "caiu a fixa" efetivamente quando voltei, porque… Agora vou partilhar um pouco o outro lado, enquanto professora. Como [o E1] disse… Eu sei que entro dentro de uma sala e não consigo mudar todos, mas o meu propósito, e é, por isso, que eu queria ser professora, é mudar alguns, porque nós não conseguimos mudar todos, como é óbvio. Enquanto estive em Cabo Verde, eu fui criando ligação com dois irmãos – eles estavam sempre atentos, estavam sempre a pedir mais explicações, mais material. Eles não me deixavam sossegada, basicamente estavam sempre a pedir mais coisas para fazer – ainda por cima de Geografia, que é a disciplina que eu ensino. Ou seja, eu fiquei extremamente ligada, e a despedida foi horrível, como devem imaginar. Eu pedi-lhes por tudo para tentarem manter a ligação, e a verdade é que, passado 3/4 dias de ter voltado, depois do voluntariado, eu recebi o número da mãe de um deles. Nós fizemos videochamada e posso-vos dizer que foi uma choradeira, passado 4 dias de eu cá estar, e foi muito mais difícil de lidar com o facto de eu não os poder ajudar mais. Mas nós falamos, tentamos falar regularmente e tento falar regularmente com eles, e aquilo que eles me pedem mais são livros.

E aquilo que [o E11] disse, que fazemos a diferença e de quanto mais pessoas nós chegamos, melhor, e algumas sabemos que levamos para o resto da vida… Eu vou certamente voltar a Cabo Verde, e já disse que para o ano vou lá, porque quero ver a evolução deles, de 1 ano para o outro. Não só das crianças, mas acima de tudo, também das pessoas com quem nós convivemos. Muitas delas achavam que nós os íamos abandonar, e que nunca mais nos iam voltar a ver – isso é algo que me custa muito e, se calhar, muitos de vocês também ouviram isso: "Vocês nunca mais vão voltar, nunca mais vão querer saber de nós.". E a verdade é que não. Eu penso neles todos os dias. Apesar de não ser regularmente, penso neles todos os dias, e quero manter a ligação com algumas das pessoas que conheci lá para o resto da minha vida, se puder.

Moderador: Muito obrigado, [E2]. [E3], tens algum momento que te marcou ou foi um conjunto deles? E o que é que há neles em comum?

E3: Pois… é difícil pensar num momento. Um momento marcante logo na primeira semana, na Guatemala, foi que nós tínhamos uma cadela, – tínhamos muitos cachorrinhos -, e ela começou com convulsões, estava muito mal, e nós acabámos por tratar da cadela como um doente nosso. E isso nunca me tinha acontecido, até pusemos cateteres e soro, e quase que fomos veterinários – fomos inclusive pedindo ajuda a amigos de Portugal, das pessoas que estavam lá. E foi uma união muito boa da equipa, e conseguimos ajudar no final. Isso foi um momento marcante, porque eu, particularmente, nunca tive animais de estimação, nunca tive grande ligação aos animais e foi um momento em que eu percebi o quanto as pessoas com quem eu estava davam importância aos animais de estimação, que é uma realidade que eu não conhecia tão de perto.

Algo também marcante, no voluntariado médico na Grécia, foi a ligação que criei com um dos nossos tradutores na clínica, que é refugiado e… foi muito bom, porque é um miúdo que parece um

adulto, parece que tem, se calhar, mais 20 anos do que realmente tem, por tudo o que já passou, por toda a dureza do seu percurso, e que nos inspirou tanto, pela sua vontade de estudar e de ser bom em tudo. Ele estava nas consultas e tinha um caderninho onde ia apontando as coisas, às vezes, interrompia as consultas e perguntava: "O que é que é isto?", e aprendia connosco. E continua a acompanhar e a tentar ajudar, porque o percurso não é fácil para quem recebe muitos "nãos" durante o caminho. E foi uma inspiração muito grande.

E nós também fazíamos trabalho de rua com toxicodependentes e sem-abrigo, e também a amizade com uma das pessoas ex-toxicodependente e que está agora nas equipas de rua, também foi muito inspiradora. Mas foram tudo coisas graduais, não foi propriamente o momento, foi mais a amizade que construí com quem eu ia trabalhando e que me inspirou muito.

Moderador: Obrigada, [E3]. E consegues identificar características em comum ou algo que tenha existido em todos esses momentos?

E3: Todos foram diferentes, mas no fundo, acho que, em todos eles, foi alguma lição que as pessoas com quem eu trabalhava me deram. O meu trabalho é difícil de manter à distância, com os doentes em particular – nós tínhamos doentes crónicos e tínhamos doentes com doenças agudas, mas é difícil manter o contacto com essas pessoas -, pelo que, se calhar, não foi esse contacto que mais me marcou, foi mais as pessoas com quem eu trabalhei, os locais, e os outros internacionais que lá estavam – eram esses os contactos constantes e com quem trabalhámos todos os dias.

Moderador: Muito obrigada, [E3]. E [E9], tens algum momento que te tenha marcado, ou algo em particular?

E9: Um momento em particular, não, porque todos os momentos que vivi na experiência foram momentos que me impactaram. Mas algo que esses momentos têm todos em comum foram as pessoas. Todos e qualquer momento que eu passei lá, foi em contacto com pessoas, ou através de lições, ou através de convívios, foi algo que certamente me impactou. Através dessas ações, desses momentos, marcaram-me e vou-me lembrar para sempre.

Moderador: Muito obrigada, [E9]. E tu, [E7]?

E7: Quando alguém falou que levaram a irmã e fizeram uma surpresa, não sei se na Roménia…, mas também me fizeram uma surpresa no meu dia de anos. Nunca tinha passado o aniversário longe dos pais, nem o deles sem estar com eles, e na Roménia passei o meu, e o aniversário dos meus pais. E foi muito engraçado, porque também me convidaram para ir tomar café e eu fiquei: "Isto não é normal." – porque gosto muito do nosso café e raramente tinha experimentado da Roménia -, e quando cheguei ao café, vi muitas pessoas com quem já tínhamos tido reuniões – membros da equipa, outros voluntários, malta da AIESEC, … – e eles "Surpresa!", e eu fiquei… Eu nem me lembrava que fazia anos! Eu estava tão "noutro mundo", que eu nem estava em mim nesse dia, e achei muito giro – todos com prendas, como um prato da Roménia pintado muito bonito… Eu achei aconchegante,

porque nunca cá me tinham feito uma surpresa de anos, – eu sou uma pessoa que adora surpresas, e foi preciso ir para a outra ponta da Europa, quase, para me fazerem uma surpresa, e eu achei muito querido.

Eu tenho estado a ouvir todas as vossas histórias, e o que eu senti muito também foi que nós vamos sempre com a expectativa que vamos impactar, nem que seja uma pessoa, para nós chega, mas sinto muito mais que nós é que somos impactados por toda a gente. Qualquer coisa, trazemos sempre um bocadinho de quem quer que seja. Eu senti muito isso quando voltei. Também voltei com um "delay" e fui muito estranho, porque esse verão andei sempre de um lado para o outro, então, o meu "delay" foi quase em setembro, quando voltei para as aulas e pensei: "Já há 1 mês que voltei da Roménia, como assim!?" Isto para dizer que vim muito impactada e trouxe mesmo um bocadinho de cada pessoa com quem tive. Eu ainda não voltei à Roménia, mas as pessoas que conheci lá já vieram cá a Portugal, já fui visitar pessoas a Amesterdão que tinha conhecido na Roménia, então, cria-se toda uma network que acho que vale mesmo muito a pena, e fico mesmo feliz que em qualquer voluntariado que tenham feito ou qualquer experiência, tenham esse carinho pela experiência e pelas pessoas com quem trabalharam. Acho que é mesmo o mais importante.

Moderador: Obrigada, [E7]. [E2]?

E2: Desculpem, eu falo muito, mas pegando no que [o E7] disse… Portanto, eu fui com 15 pessoas. Obviamente, se eu convivi 24 horas por dia com elas, todos os dias tinha de acordar as pessoas, deitar as pessoas… Nem sempre foi fácil, porque obviamente que tinha de ter algum "pulso firme", de certa forma, e eram todos muito jovens… e, falando em surpresas, no último dia, eu já estava bastante deprimida por ter de ir embora, porque não queria ir, como eu já tinha mencionado, e a verdade é que as pessoas que foram comigo, juntaram a família que nos acolheu no nosso hostel. Durante esse dia, andavam todos muito estranhos – mal me falavam, andava toda a gente a esconder algo -, eu não sabia o que se estava a passar. Estávamos atrasados para o último dia, para a última atividade na escola que tínhamos ajudado a reconstruir, e andei stressada e meia chateada com toda a gente nesse dia, mas, no final, eles fizeram um discurso mesmo muito bonito, que eu amei, chorei muito, como devem imaginar. Ainda me ofereceram uma camisola do Sporting – que eu sou uma pessoa sportinguista assumida e ferranha -, que eu vos vou mostrar se conseguir [mostrou a foto da camisola no telemóvel] -, com a palavra "Kretxéu", – que [o E8] deve conhecer -, que significa "amor incondicional", ou seja, para o grupo todo que foi comigo, e isso para mim é algo que vou levar para o resto da vida.

Moderador: Obrigada, [E2]. Alguém quer acrescentar alguma coisa? [pausa] Já tenho as informações que pretendia, mas se tiverem algo que queiram acrescentar à vossa partilha, têm essa oportunidade.

E6: Eu queria só dizer que uma das pessoas que mais me marcou durante toda a minha experiência foi a voluntária que foi comigo, porque éramos "só nós as duas". Nós não nos conhecíamos

de lado nenhum, e vimo-nos pela primeira vez quando chegámos ao hostel, e estávamos as duas completamente assoberbadas com tudo o que tinha acontecido, porque estávamos num hostel horrível, e estávamos num quarto que não tinha porta, e éramos as únicas duas raparigas no hostel, o resto eram só homens. Nós estávamos com muito medo, e acabámos por ficar muito mais unidas logo nessa noite, e depois, o facto de termos feito toda a experiência uma com a outra. Tínhamos as duas experiências de vida muito diferentes. Ela vinha da Alemanha, uma cidade muito maior, e eu vinha de uma cidade mesmo pequenina, onde há carroças com burros. E, basicamente, nós estávamos numa cidade da Grécia muito pequena, que é muito "terra a terra", também, pelo que estava "em casa", senti-me muito "em casa" – eles tinham muito a parte da agricultura também – mas, para ela, foi muito diferente, porque estava habituada à vida da cidade, – ela estava muito mais assoberbada nessa situação do que eu. E acabei por aprender muito com ela – porque ela foi uma pessoa que viajou muito, e que esteve já em muitos países – trabalhou em muitos países por um programa, em que basicamente, trabalhava em hostels em troca de comida e estadia. Visitou vários países à conta disso, e acabou por puxar muito por mim em certas áreas, por exemplo, eu sou uma pessoa que, às vezes, se recusa um bocado a fazer escolhas, por medo de chatear as pessoas, ou tomar decisões, por exemplo, perguntavam "Onde é que vamos jantar hoje?", e eu nunca queria dizer onde, nunca queria dizer o quê, então ela acabava muito por puxar por mim para tomar decisões. E na parte da comunicação, porque nós dormíamos no mesmo quarto e estávamos 24 por dia juntas, passámos muito tempo juntas, e na parte da comunicação foi mesmo muito importante – aprender a dizer quando não concordávamos com alguma coisa e, às vezes, aprendemos a comunicar com a outra quando precisávamos de ter um pouco de tempo sozinhas, e isso acho que ela mudou mesmo muito, e teve muito impacto em mim. E é isso, os voluntários também acabam por nos marcar, não só a experiência.

Moderador: Obrigada, [E6]. Alguém quer partilhar mais alguma coisa?

E11: Para fechar, eu gostaria de dizer que acho que, contrariamente ao que às vezes algumas organizações dizem, que ao ir de voluntariado, temos a oportunidade de viajar, eu acho que o mais importante são, sem dúvida, as pessoas. Ficar na cidade onde nós vamos fazer voluntariado, traz muito mais vantagens, muitas vezes, porque conseguimos aprofundar conexões. Eu não digo que viajar também não seja interessante, mas nós fomos pelo voluntariado, e fomos pelas pessoas, não fomos para viajar, porque isso podemos fazê-lo em qualquer momento, há viagens grátis na RAM baratas, na Ryanair, etc. Nós vamos para o voluntariado pelas pessoas, pelos momentos. Eu e o meu amigo ficámos muito pela cidade, e apesar de não ter muito para visitar, graças a isso conseguimos conhecer muito melhor a cultura local, as pessoas que tinham lá os pais, os tios, etc. Nós não percebíamos romeno, mas nós tentávamos comunicar como conseguíamos, e eles gostavam muito de nós, mesmo sem saber muito bem o que nós dizíamos, tentavam traduzir, mas acho que se ganha muito mais com isso, porque o sítio, no fundo, não importa, o que importa são as pessoas e essas memórias. O que nós levamos

não vai ser se o sítio era bonito ou se era feio. O que importa é a experiência que vivemos com aquelas pessoas.

Moderador: Obrigada, [E11], pelo teu testemunho.

E1: Para concluir também, já que a tua tese é sobre o tema… eu acho que é aquele clichê que já várias pessoas referiram direta ou indiretamente, mas que é mesmo verdade, que tu vais para dar e acabas por dar muito de ti, e acabas por receber o dobro. Isto é um sentimento que é muito bom, mas ao mesmo tempo depois acaba por ser um bocadinho ingrato, não é!? Porque eu fui fazer voluntariado e acabei por ser eu que ganhei muito mais do que as pessoas que fui ajudar. É um sentimento ingrato, mas que no fundo é um bocado verdade, porque tu voltas tão cheio, tão cheio de aprendizagens, tão cheio de pessoas que conheceste, boas, e de experiências, e acho que é um sentimento muito ingrato, mas muito verdadeiro.

E2: Eu queria só acrescentar uma coisa também para acabar. Durante o último mês, andei a fazer um roadshow por muitas universidades, ou seja, estava a dar palestras sobre empregabilidade, e há uma coisa que tentou sempre passar, também pela minha experiência, – e que a minha empresa também tem tentado incutir a muitos jovens na área do turismo, que é a área em que eu estou a trabalhar. Nós criámos um espaço no kit de empregabilidade, sobre fazer voluntariado, e posso-vos dizer que todos os jovens, assim que se falou sobre isso, – eu falei da AIESEC, da Vida Edu, da Education First, falei de muitas organizações, – mostraram bastante interesse em fazer voluntariado, há muita gente que pretende fazer o mesmo que nós fizemos, e uma das coisas que eu tenho tentado, e que tentei passar enquanto nós estávamos aqui, é que nós vamos para lá para ajudar, e vimos de lá melhores pessoas. Acho que isso é uma conclusão que todos nós conseguimos ter, e fico muito feliz, por isso. Obrigada por isso.

Moderador: Obrigada, terminamos assim a sessão. Agradeço novamente a vossa presença.

Appendix C – Questionnaire structure (translated to English)

Market Study – International Volunteering

I. My name is Helena and this study is part of my Master's thesis in Marketing, at ISCTE Business School.

The questionnaire is aimed at residents in Portugal who have volunteered internationally in the last year and a half, to study the participants' perception of the volunteer work carried out.

The estimated time to complete the questionnaire is 9 minutes.

Note: All information collected in this questionnaire is anonymous and will only be used for the preparation of the thesis. For clarification of any questions, send an email to hcrca@iscte-iul.pt.

Thank you very much for your participation.

(Statement of eligibility for the study) i.i. Do you confirm that you live in Portugal and have done international volunteer work in the last year and a half?

Section 1: Volunteering experience

Q1. Rate the following statements about the local culture of the volunteering country on a scale of 1 to 7 (where 1 = strongly disagree and 7 = strongly agree).

I had a good impression of the local culture during the trip.

I had a chance to closely experience the local culture in the destination.

Local people in the destination were friendly toward me.

Q2. Rate the following statements about your interactions with the staff of the country on a scale of 1 to 7 (where 1 = strongly disagree and 7 = strongly agree).

The staff appreciated my/our work as volunteer(s).

The staff worked effectively with me/us.

The staff listened to my/our ideas and input.

The staff made me/us feel that my/our role(s) as volunteer(s) was/were important and valuable.

The staff provided helpful feedback.

The staff communicated promptly.

Q3. Rate the following statements about your interactions with the other volunteers on a scale of 1 to 7 (where 1 = strongly disagree and 7 = strongly agree). If you have not had contact with other volunteers during the experience, select the "Not Applicable" option.

I felt a sense of harmony with the other volunteers.

I felt a sense of sharing with the volunteers there.

I felt a sense of camaraderie with the volunteers there.

I felt a bond with the other volunteers that I could not experience away from the volunteering experience.

The volunteering experience really allowed me to get to know the other volunteers.

I felt a sense of belonging with other volunteers.

Q4. Rate the following statements about your interactions with the locals from the volunteering country on a scale of 1 to 7 (where 1 = strongly disagree and 7 = strongly agree).

I felt close to some locals I have met.

I have made friends with some locals.

I identified with the local people.

I found a lot in common with local people.

I felt affection toward local people.

I understood local people.

Q5. Rate the following statements on a scale of 1 to 7 (where 1 = strongly disagree and 7 = strongly agree).

I had once in a lifetime experience.

I had a unique experience.

My trip was different from previous ones.

I experienced something new (e.g., food, activities, etc.) during the trip.

Q6. How challenging was your volunteering experience? (where 1 = not at all challenging and 7 = extremely challenging)

Q7. Below are ways to react to challenging situations (such as adapting to a new way of life, cultural, communication, or work challenges). Indicate how accurately they represent your reaction during volunteering (1 = never and 7 = always).

When I was faced with a challenging situation...

… I reminded myself what my priorities were.

… I worked to understand the situation.

… I thought about the situation and learned from my mistakes.

… I analyzed the problem before reacting.

… I adjusted my priorities.

I made unpleasant thoughts go away.

I took my mind off unpleasant thoughts.

I stopped myself from being upset by unpleasant thoughts.

I kept from feeling sad.

Q8. Rate the following statements on a scale of 1 to 7 (where 1 = strongly disagree and 7 = strongly agree). During my volunteer tourism trip...

… I took the opportunity to try new things.

… I was submerged in the local culture.

… I was fully engaged with the tasks I undertook.

… I undertook demanding tasks.

… I heavily interacted with the local community.

Q9. Rate the following statements on a scale of 1 to 7 (where 1 = strongly disagree and 7 = strongly agree). What I experienced during my volunteering experience…

… represented local ways of life.

… represented the local community.

… was real, not manufactured.

Q10. Rate the following statements on a scale of 1 to 7 (where 1 = strongly disagree and 7 = strongly agree).

I discovered new ways of being that gave meaning to aspects of my life.

This experience allowed me to feel that I am important.

I felt that this experience was significant for my life.

Q11. Rate the following statements on a scale of 1 to 7 (where 1 = strongly disagree and 7 = strongly agree). My actions during the volunteering experience…

… have led to a short-term improvement of the host community.

… have led to a long-term improvement of the host community.

… contributed towards a good cause.

… had a positive impact on society.

Q12. Rate the following statements on a scale of 1 to 7 (where 1 = strongly disagree and 7 = strongly agree). As a result of this volunteering experience…

… I am more self-aware.

… my worldview has shifted.

… I feel more confident.

… I critically reflected on my worldview.

… I changed my behavior/adopt new ones.

(Blue Marker Variable) *Q13.* Rate the following statements on a scale of 1 to 7 (where 1 = strongly disagree and 7 = strongly agree).

I like the blue color.

The blue color is nice.

I love the blue color.

I hope to buy a car in blue color.

Section 2: Consumer profile

Q14. How many international trips had you done before your volunteer work?

0	1	2	3	4	5	+5
○	○	○	○	○	○	○

Q15. How many countries had you visited before volunteering?

0	1	2	3	4	5	+5
○	○	○	○	○	○	○

Q16. How many international volunteer jobs had you done before this one?

0	1	2	3	4	5	+5
○	○	○	○	○	○	○

Q17. What was the duration of volunteering?

less than 1 week

1 to 2 weeks

+2 weeks to 1 month

+1 month to 3 months

+3 months to 6 months

+6 months to 1 year

+1 year to 2 years

More than 2 years

Q18. How long ago did you have the volunteering experience?

Less than 1 month

1 to 3 months

+3 to 6 months

+6 months to 1 year

+1 year to 1.5 years

Q19. In which country did you volunteer?

Q20. How do you rate the degree of fulfillment of your expectations regarding the volunteering experience? (1 = below my expectations and 7 = above my expectations)

Q21. Indicate your age in number.

Q22. What is your gender?

Female

Male

Other

I prefer not to say

Appendix D – Method bias with Blue Marker Variable results

Variables of the model	Blue Marker Variable
Local Culture (LC)	1.664
Social Interaction (SI)	1.383
Novelty (N)	1.433
Challenge (C)	1.275
Immersiveness (I)	2.215
Perceived Authenticity (PA)	1.486
Perceived Meaningfulness (PM)	2.048
Perceived Transformation (PT)	1.768

Source: SmartPLS 4 results, author's elaboration

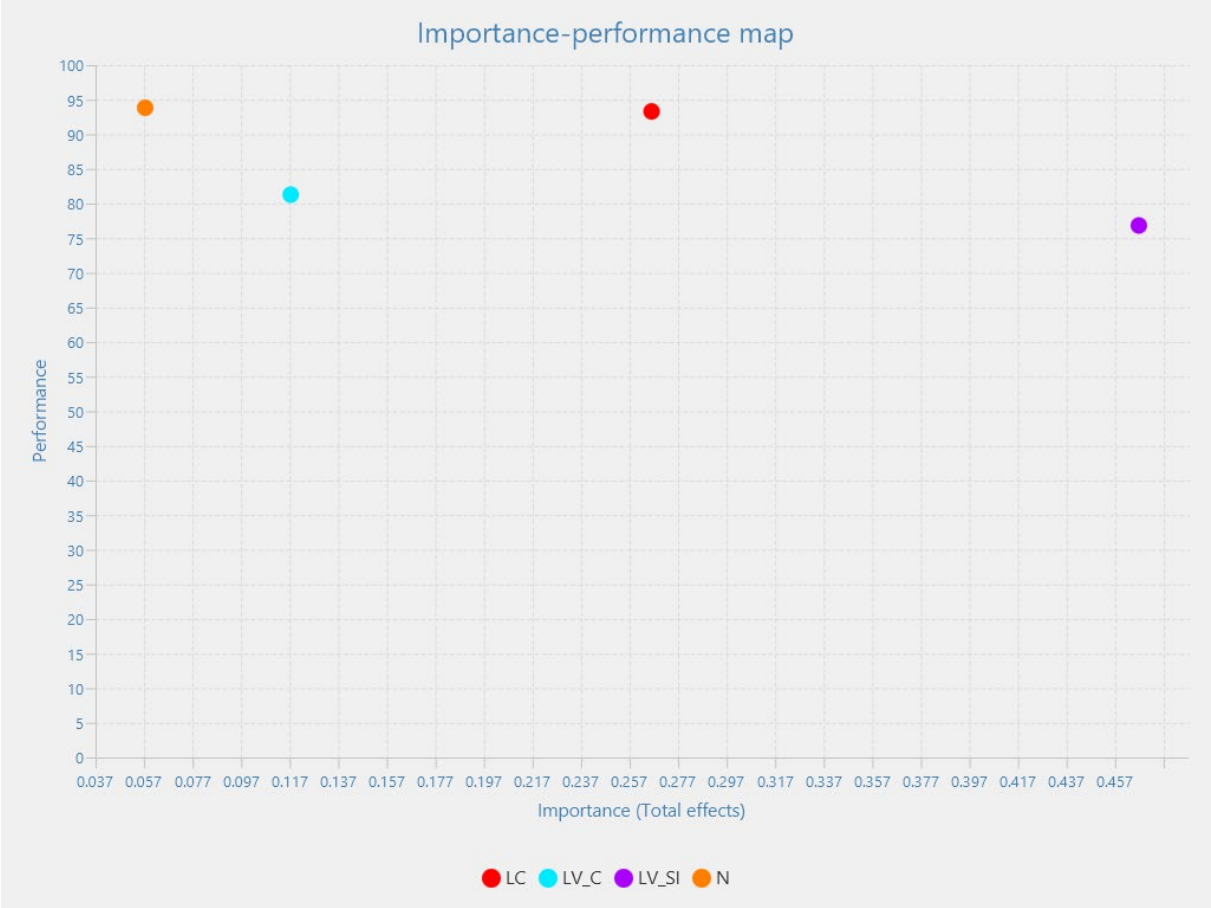
Appendix E – Reliability and validity test for the complete data

Constructs	Items	Outer loadings	Cronbach's α	Composite reliability (CR)	AVE
Local Culture	LC1	0.737	0.623	0.798	0.569
	LC2	0.771			
	LC3	0.755			
Social interaction					
LV Interactions with staff	IS1	0.811	0.944	0.954	0.749
	IS2	0.888			
	IS3	0.852			
	IS4	0.888			
	IS5	0.870			
	IS6	0.868			
	IS7	0.880			
LV Interactions with volunteers	IV1	0.861	0.940	0.953	0.771
	IV2	0.908			
	IV3	0.901			
	IV4	0.825			
	IV5	0.847			
	IV6	0.922			
LV Interactions with locals	IL1	0.804	0.879	0.909	0.625
	IL2	0.775			
	IL3	0.851			
	IL4	0.803			
	IL5	0.761			
	IL6	0.745			
Novelty	N1	0.443	0.634	0.771	0.469
	N2	0.740			
	N3	0.841			
	N4	0.653			
Challenge					
LV Task-Oriented Coping	Ctask_1	0.799	0.876	0.910	0.668
	Ctask_2	0.843			
	Ctask_3	0.826			

	Ctask_4	0.791			
	Ctask_5	0.826			
LV Stop unpleasant emotions and thoughts	Cemo_1	0.930	0.879	0.918	0.740
	Cemo_2	0.938			
	Cemo_3	0.873			
	Cemo_4	0.673			
Immersiveness	I1	0.609	0.713	0.814	0.470
	I2	0.796			
	I3	0.700			
	I4	0.597			
	I5	0.705			
Perceived Authenticity	A1	0.896	0.840	0.903	0.757
	A2	0.893			
	A3	0.820			
Perceived Meaningfulness					
LV Perceived Personal Meaningfulness	PPM1	0.863	0.632	0.804	0.583
	PPM2	0.609			
	PPM3	0.795			
LV Perceived Societal Meaningfulness	PSM1	0.723	0.760	0.848	0.583
	PSM2	0.738			
	PSM3	0.764			
	PSM4	0.825			
Perceived Transformation	T1	0.782	0.789	0.856	0.543
	T2	0.757			
	T3	0.648			
	T4	0.736			
	T5	0.755			

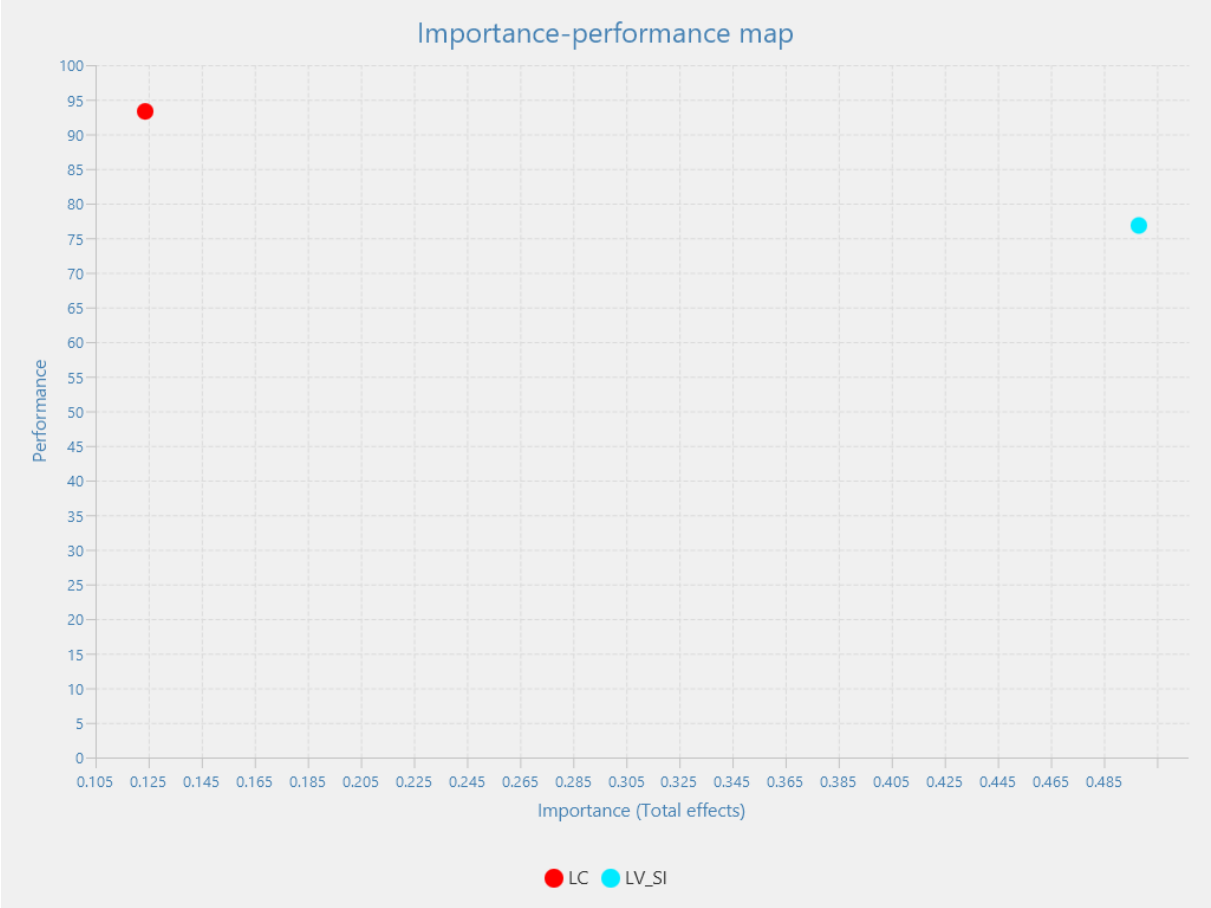
Source: SmartPLS 4 results, author's elaboration

Appendix F – Importance-performance map for Immersiveness (I)



Notes: LC = (0.266, 93.309), LV_SI = (0.467, 76.835), N = (0.058, 93.836), LV_C = (0.118, 81.288)
Source: SmartPLS 4 results

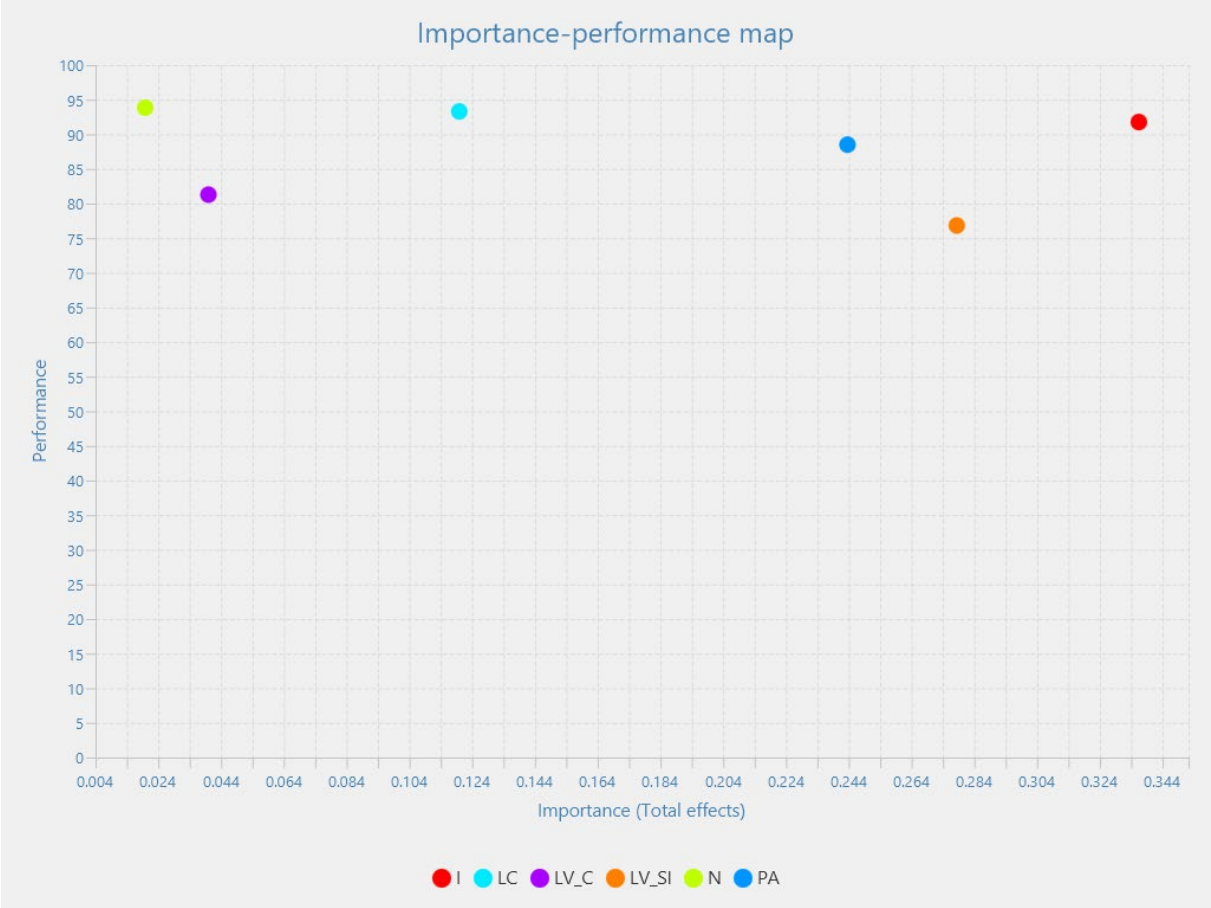
Appendix G – Importance-performance map for Perceived Authenticity (PA)



Notes: LC = (0.123, 93.309), LV_SI = (0.498, 76.835)

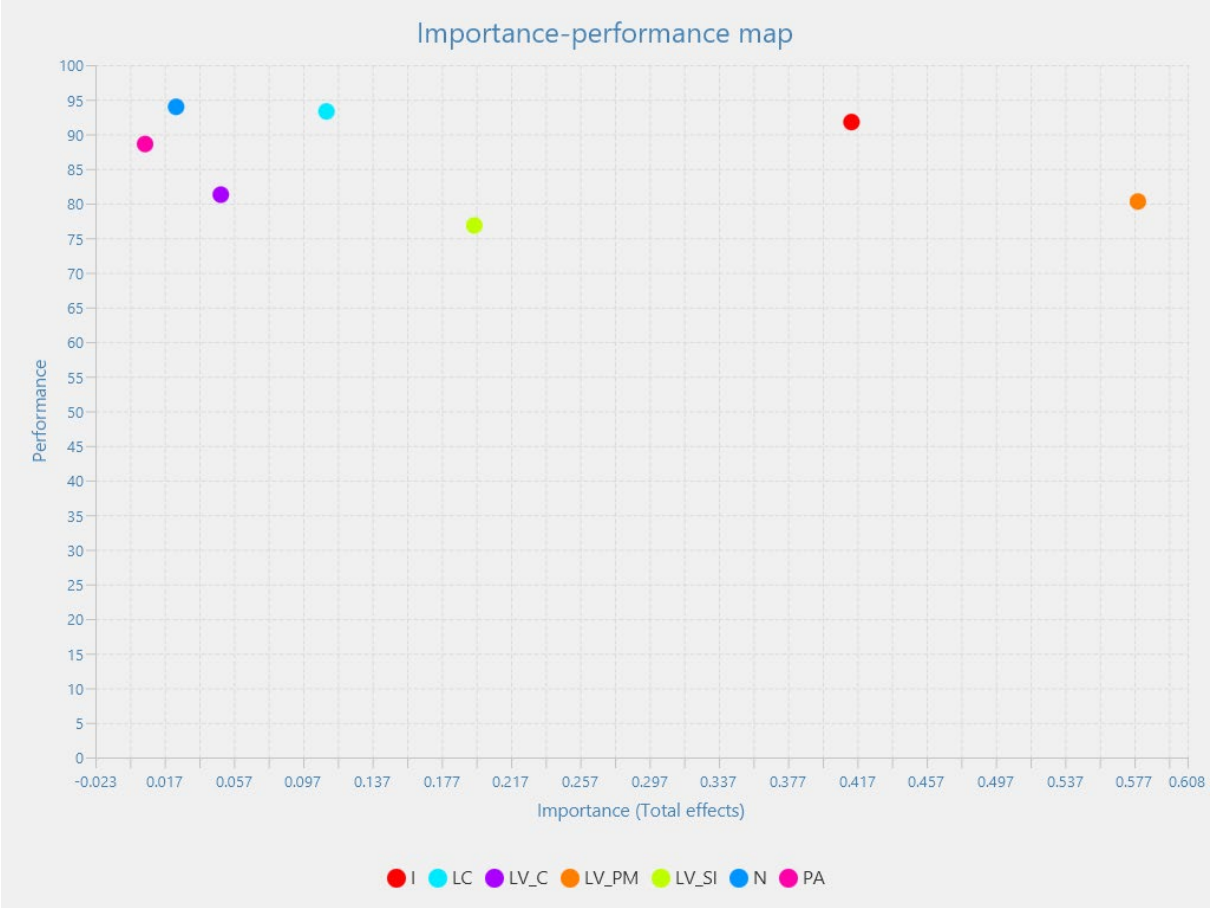
Source: SmartPLS 4 results

Appendix H – Importance-performance map for Perceived Meaningfulness (PM)



Notes: LC = (0.120, 93.309), LV_SI = (0.278, 76.835), N = (0.019, 93.836), LV_C = (0.040, 81.288), I = (0.336, 91.773), PA = (0.243, 88.506)
Source: SmartPLS 4 results

Appendix I – Importance-performance map for Perceived Transformation (PT)



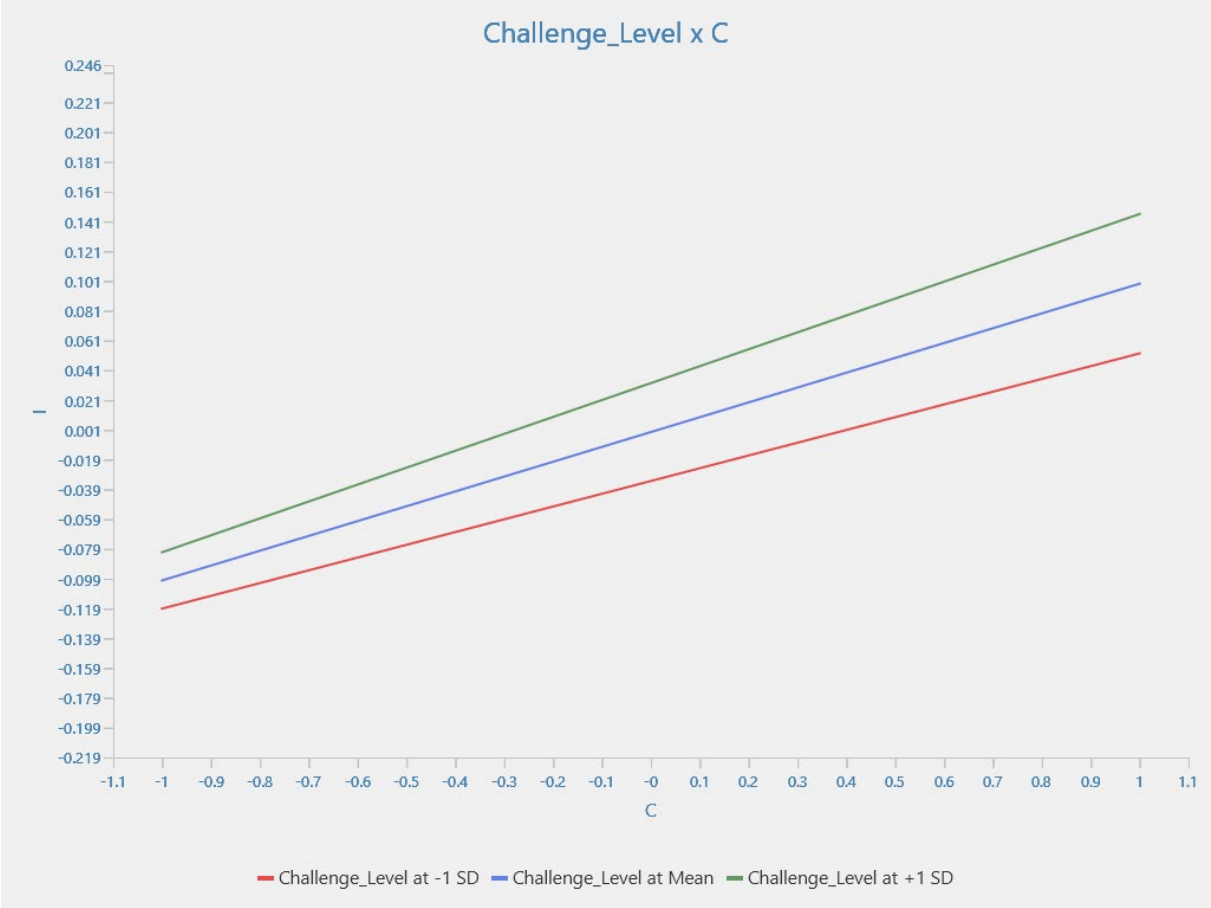
Notes: LC = (0.111, 93.308), LV_SI = (0.196, 76.835), N = (0.024, 93.970), LV_C = (0.050, 81.288), I = (0.414, 91.773), PA = (0.006, 88.603), LV_PM = (0.579, 80.295)
Source: SmartPLS 4 results

Appendix J – Indirect effects of the independent variables

	β	P values	Result
LC -> PT	0.111	0.006	Significant
LC -> LV_PM	0.120	0.007	Significant
N -> PT	0.024	0.385	Non-significant
N -> LV_PM	0.019	0.417	Non-significant
LV_SI -> PT	0.196	0.000	Significant
LV_SI -> LV_PM	0.278	0.000	Significant
LV_C -> PT	0.049	0.042	Significant
LV_C -> LV_PM	0.040	0.037	Significant

Source: SmartPLS 4 results, author's elaboration

Appendix K – Simple slope analysis: Challenge level x Challenge -> Immersiveness



Note: Challenge_Level x C -> I: β = 0.014

Source: SmartPLS 4 results

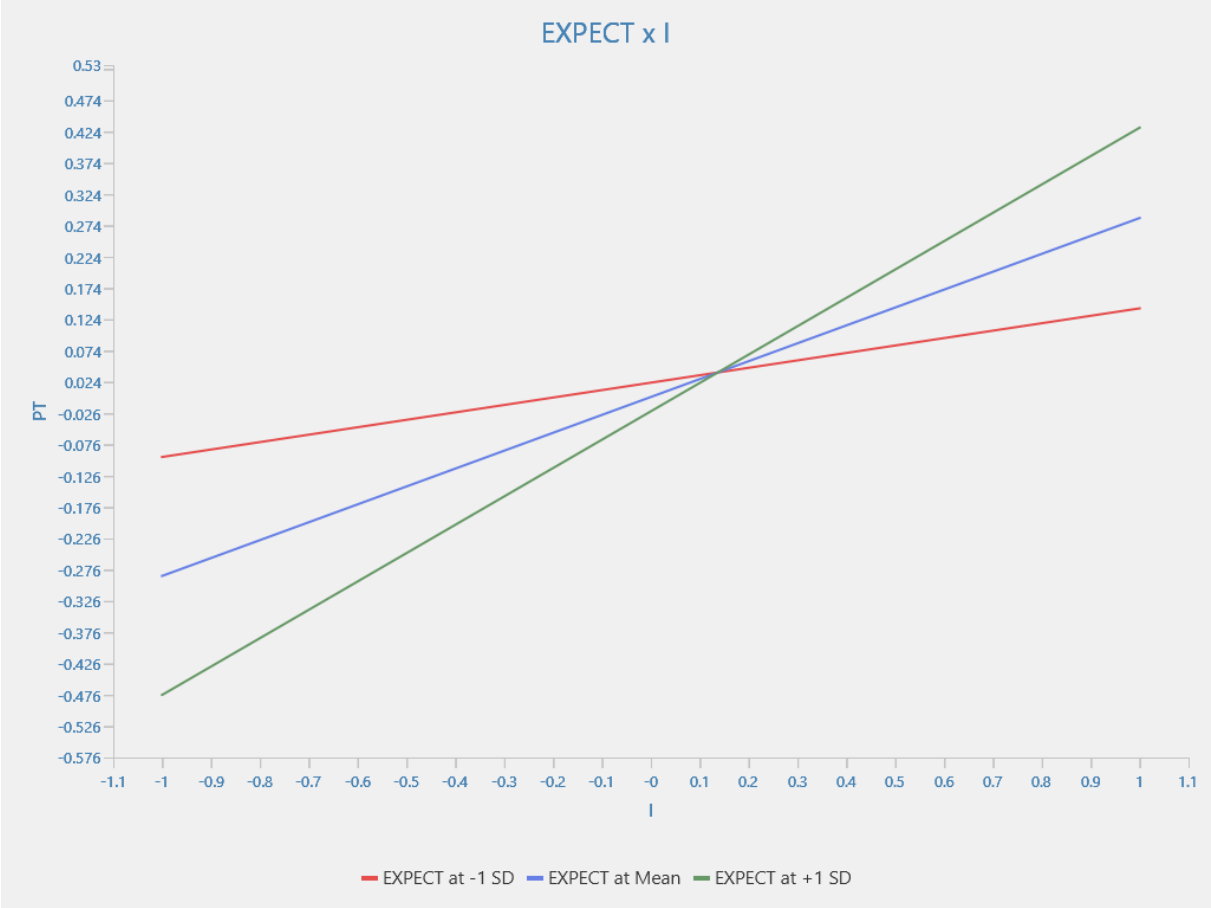
Appendix L – Simple slope analysis: Challenge level x Immersiveness -> Perceived Transformation



Note: Challenge_Level x C -> PT: β = 0.038

Source: SmartPLS 4 results

Appendix M – MICOM Step 2



Note: EXPECT x I -> PT: β = 0.167

Source: SmartPLS 4 results

Appendix N – MICOM Step 2

	Original correlation	Correlation permutation mean	5.0%	Permutation p-value
LC	0.999	0.985	0.953	0.968
SI	1.000	1.000	1.000	0.000
N	0.991	0.959	0.853	0.655
C	1.000	1.000	1.000	0.510
I	0.998	0.996	0.988	0.660
PA	1.000	0.997	0.990	0.869
PM	1.000	1.000	1.000	0.051
PT	0.999	0.996	0.989	0.708

Note: The original correlation is larger than the correlation permutation mean for all constructs, except for SI

Source: SmartPLS 4 results, author's elaboration

Appendix O – MICOM Step 3a (mean)

	Original difference	Permutation mean difference	2.5%	97.5%	Permutation p-value
LC	-0.189	0.004	-0.302	0.271	0.208
SI	0.088	0.004	-0.288	0.293	0.546
N	0.023	-0.002	-0.313	0.276	0.876
C	0.045	0.002	-0.286	0.267	0.749
I	-0.121	-0.001	-0.293	0.275	0.436
PA	0.083	-0.003	-0.286	0.250	0.562
PM	0.001	-0.004	-0.287	0.281	0.997
PT	0.042	-0.005	-0.281	0.278	0.777

Note: All constructs have a pmean > 0.05, meaning equality of means was achieved
Source: SmartPLS 4 results, author's elaboration

Appendix P – MICOM Step 3b (variance)

	Original difference	Permutation mean difference	2.5%	97.5%	Permutation p-value
LC	0.894	-0.056	-0.877	0.900	0.048
SI	0.039	-0.045	-0.682	0.630	0.898
N	0.152	-0.048	-0.966	0.758	0.721
C	0.437	-0.043	-0.683	0.739	0.309
I	0.459	-0.050	-0.802	0.815	0.333
PA	-0.166	-0.047	-0.854	0.742	0.743
PM	0.255	-0.026	-0.694	0.631	0.495
PT	0.521	-0.016	-0.546	0.453	0.044

Note: Except for LC and PT, all constructs have a pvariance > 0.05, meaning equality of variances was achieved
Source: SmartPLS 4 results, author's elaboration

Appendix Q – MICOM Path coefficient

	Original (N_Count_1)	Original (N_Count_2)	Original difference	Permutation mean difference	2.5%	97.5%	Permutation p-value
LC -> I	0.285	0.252	0.033	-0.000	-0.345	0.347	0.836
LC -> PA	0.138	0.107	0.031	0.021	-0.356	0.411	0.904
SI -> I	0.385	0.427	-0.042	-0.016	-0.326	0.315	0.800
SI -> PA	0.375	0.425	-0.051	-0.023	-0.422	0.381	0.804
N -> I	0.029	0.186	-0.157	-0.010	-0.425	0.358	0.386
C -> I	0.185	0.079	0.106	-0.001	-0.309	0.312	0.505
I -> PT	0.081	0.306	-0.225	-0.032	-0.385	0.351	0.233
I -> PM	0.371	-0.007	0.378	0.030	-0.383	0.495	0.086
PA -> PT	-0.128	-0.080	-0.047	0.011	-0.390	0.379	0.797
PA -> PM	-0.081	0.364	-0.445	-0.027	-0.444	0.405	0.040
PM -> PT	0.674	0.440	0.234	0.013	-0.337	0.362	0.196

Note: Only PA -> PM presented a permutation p-value < 0.05 (the difference between the two groups is statistically significant)
Source: SmartPLS 4 results, author's elaboration