

O APRENDIZADO DO VOLUNTARIADO AO LONGO DA PRÁTICA: UM CAMINHO PARA TORNAR-SE AGENTE TRANSFORMADOR DE HISTÓRIAS DE VIDA.

Juliana Souza Vilela (UP) - villelajs@gmail.com

Gabrielle Brasil (Unibrasil) - gabriellelimabrasil@gmail.com

Juliana de Almeida Ortiz (Unibrasil) - juliana.ortiz91@hotmail.com

Kamila Cristina Barboza (Unibrasil) - kamilacristinabarboza@gmail.com

Resumo:

O estudo foi realizado com o objetivo de revelar como e o que os voluntários aprendem através das práticas realizadas ao atuar como voluntários do Instituto História Viva. O objeto de pesquisa escolhido foi fundado em 2005 e tem por objetivo, através da arte de ouvir e contar histórias, levar incentivo à Leitura, à Cultura e à Saúde para crianças, adultos e idosos em situação de fragilidade em hospitais, abrigos e asilos do Brasil. Para compreender a aprendizagem do voluntariado do Instituto foram utilizados os fundamentos teóricos de Lave e Wenger (1991, 1998) que partem do pressuposto que a aprendizagem é um processo de construção social por meio do fazer e do interagir, que se dá ao tornar-se membro em comunidades de prática. Os métodos aplicados para a apreensão dos dados e análises foram: entrevistas estruturadas com 15 voluntários contadores de histórias (novatos, veteranos e líderes de equipes), entrevista em profundidade com a fundadora Roseli Bassi, pesquisa documental e participação não observante durante os meses de fevereiro a maio do ano de 2016. Concluiu-se que os treinamentos formais que todos os entrantes são obrigados a fazer não os tornam voluntários; são as práticas e interações em seu cotidiano em que negociam e constroem significados que geram as aprendizagens, que transformam a sua identidade de ser e viver no mundo tornando-os voluntários.

Palavras-chave: voluntariado, aprendizagem, comunidade de prática, identidade

Área temática: GT-15 Teorias da Prática e Diferentes Formas de Organizar: Aspectos Teóricos, Metodológicos e Empíricos

O APRENDIZADO DO VOLUNTARIADO AO LONGO DA PRÁTICA: UM CAMINHO PARA TORNAR-SE AGENTE TRANSFORMADOR DE HISTÓRIAS DE VIDA.

Autoria:

Juliana Souza Vilela – Doutoranda no Programa de Mestrado e Doutorado em Administração da Universidade Positivo e Professora do Centro Universitário Autônomo do Brasil – UniBrasil. Email: vilelajs@gmail.com

Co-autoras:

Elisângela Correia graduanda do Curso de Administração do Centro Universitário Autônomo do Brasil – UniBrasil. Email: elisangelacorreia@outllok.com

Gabrielle Lima Brasil graduanda do Curso de Administração do Centro Universitário Autônomo do Brasil – UniBrasil. Email: gabriellelimabrasil@gmail.com

Juliana de Almeida Ortiz graduanda do Curso de Administração do Centro Universitário Autônomo do Brasil – UniBrasil. Email: juliana.ortiz91@hotmail.com

Kamila Cristina Barboza graduanda do Curso de Administração do Centro Universitário Autônomo do Brasil – UniBrasil. Email: kamilacristinabarboza@gmail.com

Resumo

O estudo foi realizado com o objetivo de revelar como e o que os voluntários aprendem através das práticas realizadas ao atuar como voluntários do Instituto História Viva. O objeto de pesquisa escolhido foi fundado em 2005 e tem por objetivo, através da arte de ouvir e contar histórias, levar incentivo à Leitura, à Cultura e à Saúde para crianças, adultos e idosos em situação de fragilidade em hospitais, abrigos e asilos do Brasil. Para compreender a aprendizagem do voluntariado do Instituto foram utilizados os fundamentos teóricos de Lave e Wenger (1991, 1998) que partem do pressuposto que a aprendizagem é um processo de construção social por meio do fazer e do interagir, que se dá ao tornar-se membro em comunidades de prática. Os métodos aplicados para a apreensão dos dados e análises foram: entrevistas estruturadas com 15 voluntários contadores de histórias (novatos, veteranos e líderes de equipes), entrevista em profundidade com a fundadora Roseli Bassi, pesquisa documental e participação não observante durante os meses de fevereiro a maio do ano de 2016. Concluiu-se que os treinamentos formais que todos os entrantes são obrigados a fazer não os tornam voluntários; são as práticas e interações em seu cotidiano em que negociam e constroem significados que geram as aprendizagens, que transformam a sua identidade de ser e viver no mundo tornando-os voluntários.

Palavras-chaves: voluntariado, aprendizagem, comunidade de prática, identidade.

1. INTRODUÇÃO

O termo voluntariado ainda é recente na teoria. A Organização das Nações Unidas, no ano de 2001, criou o Ano Internacional do Voluntariado, com isso contribuiu para a difusão do conceito e mobilizou as pessoas a pesquisarem mais sobre o tema e se engajarem nesta importante causa social (VILELA, 2013).

Com o intuito de identificar o que foi publicado nos últimos dez anos (janeiro de 2005 a dezembro de 2015) sobre o voluntariado, foi realizada uma busca on-line usando a palavra chave Voluntariado na biblioteca eletrônica SPELL® Scientific Periodicals Electronic Library (<http://www.spell.org.br>, acessado em 12 de maio de 2016), a qual reúne as publicações em periódicos das áreas de Administração, Contabilidade e Turismo. Como resultado foram encontrados 28 artigos, sendo oito articulando voluntariado com as teorias sobre motivação, nove com as teorias de estratégia e/ou gestão e os demais restantes tratando outros de temas (sustentabilidade, ideologia, poder, gênero, subjetividade, cooperação entre instituições públicas e privadas), porém nenhum com o enfoque em aprendizagem.

A busca indicou uma lacuna a ser estudada: a aprendizagem, sendo um dos motivos à escolha dessa articulação teórica entre voluntariado e comunidades de prática. A teoria da comunidade de prática de Lave e Wenger (1991, 1998) é constituída por quatro elementos: comunidade, prática, identidade e significado que se complementam entre si gerando a aprendizagem. Para Wenger; McDermott; Snyder (2002, p. 4 e 5) as comunidades de prática são:

[...] um grupo de pessoas que compartilham um interesse, um problema em comum ou uma paixão sobre determinado assunto e que aprofundam seu conhecimento e expertise nesta área, através da interação contínua numa mesma base. Estas pessoas não necessariamente trabalham juntas todos os dias, mas se encontram porque agregam valor em suas interações.

O desejo das pessoas em querer um mundo melhor, o inconformismo e a vontade de ser útil impulsionam a ação voluntária indo ao encontro, quando o trabalho é realizado em grupo, para o conceito de comunidades de prática exposto acima, ou seja, o engajamento social de indivíduos compartilhando de um mesmo interesse seja para ajudar a minimizar problemas sociais ou pela paixão em fazer o bem ao próximo. Observar os voluntários como membros de comunidades de prática possibilita a análise das suas relações sociais, os conhecimentos gerados e o aspecto transformador da aprendizagem (VILELA, 2013).

Para Lins (2002, p. 66) “o voluntário é um agente transformador”, mas, para tornar-se voluntário, o indivíduo primeiramente precisa quebrar paradigmas internos e externos. Ainda segundo Lins (2002, p. 66), “o voluntarismo é um processo repleto de mudanças: a começar pelo comportamento do indivíduo que será voluntário, ao deixar de ser egoísta e tornar-se produtivo”.

A contribuição empírica desse estudo é desmistificar que para ser voluntário precisa nascer com determinado perfil, pois através da abordagem da aprendizagem sócio prática que norteia o estudo, o indivíduo é um ser construído socialmente e que, por meio da prática e interação, ele pode tornar-se um voluntário. Também contribuir para as instituições voluntárias compreenderem como e o que os voluntários aprendem e quais significados são criados através da aprendizagem que os fazem continuar nas atividades.

Como objeto de estudo, foi escolhido o Instituto História Viva com sede em Curitiba, que foi fundado, em 2005, pela Roseli Bassi e demais membros da diretoria e conselheiros. Tem por objetivo, por meio da arte de ouvir e contar histórias, levar o incentivo à Leitura, à Cultura e à Saúde para crianças, adultos e idosos em situação de fragilidade em hospitais, abrigos e asilos do Brasil. Conta com aproximadamente 250 voluntários, capacitados e treinados para ouvir e contar histórias, distribuídos em 25 grupos, tendo cada qual o seu líder. Segundo o regimento interno “O voluntário do Instituto História Viva, é aquele que doa seu tempo, trabalho e talento em prol da Arte de Ouvir e Contar Histórias. Prestar um trabalho voluntário não é uma atitude casual. Deve ser realizado com consciência e comprometimento”.

Para atuar nos grupos dos voluntários do Instituto, o indivíduo precisa se inscrever no processo de treinamento, que acontece geralmente duas vezes ao ano; participar das sete etapas do treinamento teórico e dinâmicas; acompanhar um veterano durante quatro idas ao campo e, então, iniciar as suas atividades com seu jaleco colorido, seus livros de história e amor ao próximo.

Tendo como base a teoria da comunidade de prática e os conceitos do que é ser voluntário, a pesquisa procurou: revelar como e o que os voluntários aprendem, descrever as práticas realizadas e identificar o significado do que é ser voluntário.

Devido à pesquisa se referir a elementos que são construídos socialmente por meio da participação e interação de membros nas comunidades de prática, os métodos aplicados foram: entrevistas estruturadas com 15 voluntários contadores de histórias (novatos, veteranos e líderes) e entrevista aprofundada com a fundadora do Instituto; aliadas à técnica de observação não participante e pesquisa documental. Os nomes dos voluntários foram

trocados por apelidos que não são os utilizados em campo para preservar a identidade dos mesmos.

2. REFERENCIAL EMPÍRICO – TEÓRICO

2.1 Histórico e estrutura do Instituto História Viva

O Instituto História Viva iniciou seus trabalhos em 2005, sendo logo a seguir registrado no Ministério Público e qualificado como uma OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público), a entidade também é certificada pelo Conselho Municipal de Assistência Social de Curitiba (CMAS) e pelo Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Curitiba (COMTIBA).

A criação do Instituto era um sonho antigo da sua fundadora e presidente Roseli Bassi. Nascida e criada em São Paulo, Roseli veio para Curitiba em busca do seu sonho, largando sua carreira de executiva para se dedicar integralmente ao seu objetivo de fazer a diferença na vida das pessoas mais vulneráveis propondo-se contar histórias. O nome do Instituto História Viva nasceu da vontade da Roseli dar vida às histórias contadas às pessoas que pretendia visitar, transformando os ambientes de fragilidade onde se encontravam. A missão do Instituto é encantar e inspirar pessoas por meio da arte de ouvir e contar histórias, tendo como visão valorizar o indivíduo, suas vivências e levar esta arte aos quatro cantos do mundo.

A sobrevivência do Instituto decorre de recursos financeiros captados por meio de doações de pessoas físicas, do patrocínio de empresas da iniciativa privada e do governo por meio de leis de incentivos fiscais, como a Lei Rouanet. Também como fontes de renda são prestados serviços corporativos como seminários de comunicação criativa, voluntariado corporativo, treinamentos na arte de ouvir e contar história, palestras de sensibilização e a venda de uma linha de produtos exclusivos e personalizados com a logomarca do Instituto.

Para a primeira reunião, em 2005, com o propósito de selecionar os interessados em atuar como voluntários da 1ª turma, foi feita uma chamada por meio de um anúncio no Jornal Gazeta do Povo, que dizia: “Seja voluntário e Conte Histórias”. Roseli, ao chegar ao local da reunião, se surpreendeu com o número de candidatos que compareceram: aproximadamente 120 pessoas. Por não ter experiência, ser tímida e não esperar aquela quantidade de pessoas, Roseli deu seu recado muito rapidamente e após o final da palestra pediu para algumas pessoas permanecerem para conversar com ela. Essas pessoas prontamente se propuseram a ajudar na construção do projeto.

Foi a partir desse interesse compartilhado que surgiu a primeira diretoria e conselho consultivo e fiscal do Instituto, os quais foram compostos por colaboradores de grandes empresas, facilitando o acesso à arrecadação de patrocínios para a execução do projeto. O primeiro projeto a nascer, e que concentra até hoje o maior número de voluntários, foi os “Contadores de Histórias em Hospitais”. Esse projeto tem por objetivo formar voluntários para contarem, de forma dramatizada, ou lerem histórias para crianças, jovens, adultos e idosos, incentivando a leitura, humanizando os ambientes e contribuindo com o acesso à cultura para aqueles que estão hospitalizados:

O contato com as histórias sejam elas infantis, juvenis ou mesmo adultas, deixam o ambiente mais leve, fazendo fluir o imaginário lúdico do paciente, tirando-o por um momento daquela situação insalubre causada pela tensão da doença, conseguindo transformar o triste ambiente hospitalar em esperança e motivação para a superação dos males. (site: <http://históriaviva.org.br/site/projetos/contadores-de-histórias-pacientes-em-hospitais>. Acesso em 13 de maio de 2016)

Durante a prática de contar histórias na ala de pacientes queimados do Hospital Evangélico, Roseli e outra colega do grupo de contadores chocaram-se ao ver um bebê com queimaduras por todo o corpo. Embora não seja uma prática do Instituto o envolvimento com o quadro do paciente, souberam que além dele, os pais e os irmãos também estavam internados em estado grave devido a queimaduras provenientes de uma explosão ocorrida durante a fabricação de sabão à base de soda cáustica. A fundadora do Instituto pensou em como poderia intervir para melhorar a situação de pessoas que passam por situações similares. Refletiu que muitas pessoas ficam sem perspectivas de vida e não vislumbram possibilidades profissionais, por não terem contato com histórias e posteriormente interesse pela leitura. Nascia o Projeto A Arte de Encantar para Educar, tendo como público alvo as crianças e jovens de ambos os sexos e vítimas de violência, abrigados nas casas mantidas pela FAS - Fundação de Assistência Social de Curitiba. O Instituto hoje mantém um Termo de Cooperação Técnica com essa entidade.

Os projetos com atuação em Abrigos e Casas Lares têm por objetivo melhorar a qualidade de vida das crianças em situação de risco, retiradas das famílias e são enviadas temporariamente para esses locais de cuidado. Além da prática de contar histórias, os voluntários são supervisionados e acompanhados por educadores que os orientam quanto às outras atividades realizadas, as quais envolvem música, interpretações teatrais e jogos recreativos e pedagógicos, tudo seguindo cronograma pré-definido. Segundo a fundadora Roseli:

O projeto possibilita uma série de melhorias para esse público, pois o incentivo à leitura e estímulo à imaginação é essencial para o saudável desenvolvimento intelectual e emocional dos indivíduos, trabalhando a educação e na saúde da criança, sendo que essa metodologia o faz perceber a sua identidade como cidadão. (site: <http://historiaviva.org.br/site/projetos/a-arte-de-encantar-para-educar>. Acesso em 13 de maio de 2016)

O terceiro projeto nasceu da vontade de fazer com que as histórias dos idosos, que muitas vezes estão esquecidos nos asilos, ganhassem vida e contribuíssem para a educação de crianças fragilizadas pela doença, abandono e violência. O projeto Ouvir e Contar passa por cinco etapas, sendo:

1. Etapa Ouvir (caçadores de histórias): o momento do registro das histórias reais e/ou fictícias relatadas pelos idosos;
2. Etapa Transformar (encantadores de histórias): as histórias são transformadas em contos de fadas para serem contadas para as crianças;
3. Etapa Contar para as Crianças (contadores de histórias): momento em que as histórias “encantadas” dos idosos são contadas para as crianças;
4. Etapa Arte da Criança: quando os ouvintes são convidados a fazer um desenho, poesia ou música do que ouviram;
5. A etapa Ponte entre Gerações (contadores de histórias): a história “encantada” é contada ao idoso que a inspirou, sendo-lhe também entregue a arte produzida pela criança.

Os idosos se sentem valorizados ao verem as suas memórias de vida reconhecidas por meio de sua história narrada e da arte produzida a partir do olhar de uma criança. O Projeto Ouvir e Contar rendeu ao Instituto alguns reconhecimentos, entre os principais: selo de finalista do Prêmio Cultura Viva (2010), uma honraria do Ministério da Cultura; prêmio Zilda Arns (2011), do Instituto HSBC Solidariedade, na categoria Educação; e Troféu Pablo Neruda (2012) de Direitos Humanos, uma homenagem da Câmara Municipal de Curitiba.

O Instituto conta com aproximadamente 250 voluntários capacitados e treinados para atuarem, conforme a sua aptidão, em um dos projetos realizados pela OSCIP ou em atividades administrativas. Estão divididos em 25 grupos que são coordenados por líderes também voluntários e dirigidos pelo Regimento Interno, que define a conduta desejada do voluntário

ao representar a instituição. Toda a força-de-trabalho da organização atualmente, por conta de falta de recursos, é voluntária, o que torna um grande desafio para a presidente gerir e manter todo o grupo.

2.2 Voluntariado

A prática do voluntariado é antiga na sociedade. No Brasil, iniciou-se com a Companhia de Jesus, ainda na época colonial. Mais tarde consolidou-se principalmente nas Santas Casas de Misericórdia. Com o passar do tempo, o voluntariado começou a se popularizar e, cada vez mais, se dissociar da natureza religiosa e do caráter apenas assistencialista. Neste contexto, o voluntário foi adquirindo valores mais amplos e, assim, agindo buscando o pleno exercício da cidadania (VILELA, 2013).

A palavra voluntariado tem raiz na palavra vontade. O voluntário é repleto de vontades: de aprender, de participar, de ajudar e de transformar a realidade. Para Ruth Cardoso (2002, p.22), ser voluntário traz benefícios para a pessoa que se engaja na causa, para a comunidade, para a pessoa beneficiada e para a sociedade:

Para a pessoa: o sentimento de ser útil, pela consciência de estar fazendo a sua parte, por ser reconhecida como parte de uma comunidade e por viver experiências e emoções que a vida rotineira nunca lhe proporcionaria.

Para a comunidade ou pessoa beneficiada: pelo sentimento de se sentirem respeitadas, pelo recebimento de apoio e instrumentos para que reorientem suas vidas e revitalizem as suas comunidades, pelo reconhecimento que são importantes pelo seu testemunho de luta por um destino melhor.

Para a sociedade: através das ações práticas, valorizam a democracia, cultivando a solidariedade, trabalho em equipe, respeito pela diversidade, comprometimento com causas, ações em parcerias.

O trabalho voluntário pode ser realizado de diferentes formas e em diferentes áreas. Para Castro (2002), o alinhamento da habilidade do cidadão com o trabalho a ser executado é válido, mas o que também deve ser avaliado, além das competências, é o motivo que o levou a se tornar um voluntário.

Desde o momento em que o indivíduo se faz presente e aprende que só criticar a realidade não resolve o aprendizado mostra que é preciso ser um agente de ação, aprendendo que ele pode transformar a realidade do outro, que os problemas sociais não são apenas de responsabilidade do Estado, mas da sociedade. Exercer a cidadania “é ser um cidadão capaz

de criar ou transformar com os outros, a ordem social e a quem cabe cumprir e proteger as leis que ele mesmo ajudou a criar” (LINS, 2002, p.68).

Para Castro (2002), parte do sucesso e da motivação da ação voluntária está no alinhamento entre habilidade e atividade, acertando o sentido/propósito de ser voluntário com o sentido/propósito da função e da entidade. Assim como as organizações com fins lucrativos se preocupam com a aprendizagem de seus colaboradores, as entidades sem fins lucrativos também precisam compreender quais são as formas de aprendizagem necessárias para garantir a existência e eficiência do trabalho voluntário. Em organizações privadas ou governamentais, grupos informais ou entidades filantrópicas, podem-se perceber aprendizagens que emergem da participação e interação de seus membros, que se posicionam engajados e demonstram sentido de pertencimento ao grupo e à causa (VILELA, 2013).

2.3 Teoria das comunidades de prática

Lave e Wenger (1991), inspirados pela antropologia e pelas teorias da aprendizagem situada e aprendizagem social, criaram uma unidade de análise, chamada de comunidades de prática, para estudar o fenômeno da aprendizagem que ocorre na interação de indivíduos dentro de uma configuração social: a comunidade.

A aprendizagem que acontece nesta configuração social é constituída de quatro elementos: comunidade, prática, identidade e significado. Conforme o membro vai aprendendo ele muda a si próprio (sua identidade), constrói e reconstrói significados, muda as suas práticas e altera a comunidade (WENGER, 1998). A aprendizagem social está vinculada à complementaridade dos quatro elementos e é, ainda, vista como um processo emergente e interativo que influencia não apenas o plano individual, mas principalmente o coletivo.

Tomando como referência as teorias que compõem a teoria social da aprendizagem, Wenger (1998, p.5) define os quatro componentes para caracterizar a participação social e o processo de aprendizagem:

Significado: uma maneira de falar sobre a nossa habilidade seja ela individual ou coletiva. É experimentar a vida e mundo como algo significativo.

Prática: uma forma de abordar os recursos históricos e sociais compartilhados, molduras, e perspectivas que podem sustentar e apoiar o mútuo engajamento na prática/ação.

Comunidade: Fala das configurações sociais nas quais, as empresas são definidas e as participações reconhecidas como competências.

Identidade: Criam histórias pessoais “de tornar-se” no contexto das nossas comunidades.

Estes quatro componentes estão intimamente ligados e definem-se mutuamente no processo de aprendizagem. Para que eles gerem aprendizagem, precisam acontecer no âmbito coletivo através de interações sociais.

É comum que as comunidades de prática existam dentro das organizações e nos ambientes sociais que as pessoas frequentam para fins não profissionais. Dentro de organizações, elas podem formar-se em um departamento específico, em uma das divisões departamentais ou até mesmo ser constituídas por participantes de várias empresas, formando interações entre fornecedores, clientes e usuários. Outra questão que interfere no reconhecimento das comunidades de prática é a sua natureza informal e auto estruturada, deixando-as invisíveis aos olhos dos gestores e muitas vezes até dos participantes.

Os elementos estruturantes de uma comunidade de prática, conforme Tavares (2011, p. 62), que as diferenciam de outras estruturas organizacionais como grupos formais, times de projeto e redes informais, são:

[...] o domínio do conhecimento criado por uma comunidade de praticantes, que não tem uma fronteira definida e nem se define como tal; a comunidade que emerge das relações requeridas pela ação conjunta, reiteradamente repetida pelo ato de produzir; e a prática que é engendrada pelo compartilhamento dos significados da ação efetuada, produzindo uma identidade que define uma comunidade (TAVARES, 2011, p.62).

As relações entre os membros das comunidades de prática são constituídas de cooperação e colaboração por meio da participação nas atividades, gerando a construção do conhecimento coletivo. A paixão por algo, problemas sociais e o inconformismo são os catalisadores que motivam a formação das comunidades de prática, mas é o processo de aprendizagem que alimenta a continuação das mesmas. Os membros das comunidades de prática podem unir-se também para suprirem uma necessidade mediante imposições organizacionais ou da sociedade.

Segundo Wenger (1998) e Piper (2003, p. 62), uma comunidade passa a ser uma comunidade de prática quando “um grupo de pessoas que dividem interesses em uma mesma área se engaja em um processo de aprendizado coletivo que cria laços entre eles”. Por meio da interação pela prática, criam um empreendimento negociado e repertório compartilhado. Abaixo seguem as três dimensões de relações da prática com a comunidade, conforme Wenger (2001, p. 100):

Engajamento mútuo: compartilhar, relacionar-se, realizar tarefas em conjunto, manter a comunidade.

Empreendimento negociado: confiança mútua, respostas locais, ritmos, interpretações, empreendimento conjunto.

Repertório compartilhado: histórias, artefatos, discursos, conceitos, estilos, ferramentas.

Para existir uma comunidade de prática precisa haver o engajamento mútuo de todos os interessados. Segundo Figueiredo (2002, p. 6), “para que isto aconteça, é necessário reconhecer a diversidade dos envolvimento, permitir a construção dos relacionamentos, aceitar a complexidade social e assegurar que ela pode ser gerida e mantida”. Para Wenger (1998, p. 73) “a prática não pode ser abstrata”, precisa comprometimento dos participantes nas ações da comunidade, negociando significados entre eles.

O engajamento mútuo é o que faz com que a comunidade continue existindo; assim, quanto mais interação e aproximação entre os membros, mais sólida a comunidade ficará. Para Piper (2003), as comunidades de prática são constituídas por pessoas diferentes, porém o sentido coletivo supera todas as diferenças. Os membros de uma comunidade de prática colaboram um com os outros e respondem às suas ações.

Os dilemas e as aspirações diversificadas encontram respostas nas relações criadas através do engajamento mútuo. Ao trabalharem juntos, os membros criam especialidades diferentes, ganham reputação, resolvem problemas e desenvolvem meios compartilhados de realizar as tarefas (PIPER, 2003, p. 64).

Além do engajamento em uma mesma causa, os membros reconhecem suas responsabilidades e partilham do mesmo objetivo. O empreendimento negociado, sendo a segunda dimensão da ligação da prática com a comunidade, é o aspecto que cria as relações por meio da negociação das aspirações individuais, tarefas e funções dos membros. Dentro desta dimensão de empreendimento coletivo, além de gerirem conflitos, os membros também dão espaço para interpretações e adequações do ritmo das ações da comunidade.

A identidade dos membros das comunidades de prática é produzida dentro de um jogo rico e complexo de relações com a prática, em que a participação e a reificação dão origem à negociação de significados que, por conseqüência, gera o aprendizado (WENGER, 2001).

Na participação, as pessoas vão negociando significados, que derivam de suas histórias passadas e de histórias passadas pela comunidade, mas o resultado da negociação de significados não ficará concentrado apenas no passado para a ação do presente: também

haverá a preocupação do futuro, de fazer algo a que se possa dar continuidade. A identidade é temporal, processual e contínua (Wenger, 2001). “A identidade como nexos de multifiliação: definimos quem somos pelas maneiras em que conciliamos nossas diversas formas de filiação em uma só identidade” (WENGER, 2001, p. 187).

As identidades vão sendo transformadas a cada participação, não são algo estático, são dinâmicas e mudam constantemente. O processo de formação da identidade e o sentido de pertencer a uma comunidade é a unidade central de análise da aprendizagem (Brown e Duguid, 1991). O sentimento de pertença é o que faz o membro sentir que pertence àquela comunidade de prática. Wenger (2001, p. 237, 238, 239) cita três componentes que caracterizam o pertencer:

Empenhamento: estimula as competências dos membros mediante os desafios, incentivando-os a reforçar e ampliar as suas competências. Isto faz com que os membros testem as suas habilidades e se sintam engajados, com a sensação de que podem contribuir para aquela comunidade, e que cada contribuição também aprimora seu próprio aprendizado.

Imaginação: estimula o poder criativo dos membros, permite fazer com que eles sonhem, criem e encontrem soluções diferentes das já praticadas. A oportunidade de imaginar, e mais, conseguir trazer a idéia da imaginação para a prática, reforça para o membro o quanto ele pode contribuir na transformação da comunidade através da criação de algo novo.

Alinhamento: estimula a busca pelo equilíbrio entre empenhamento e imaginação de cada um e a convergência em um resultado proveitoso ao coletivo. As comunidades de prática são heterogêneas no sentido de serem constituídas de membros com diferentes trajetórias, culturas e imaginações. O alinhamento permite que os membros possam desenvolver o sentimento de inclusão mesmo quando em um espaço de diversidades, gerando um resultado coletivo.

O significado, na visão de Wenger (2001), é produto de uma negociação; é ao mesmo tempo dinâmico e histórico contextual e único. “O significado não existe em nós, nem no mundo e sim na relação dinâmica de viver no mundo” (Wenger 2001, p.79). Ao trabalhar, pensar, conversar, sair com os amigos ou resolver problemas, estamos construindo significados. Para Wenger (2001, p.77), a negociação de significados “se manifesta quando participamos de atividades que nos interessam ou que representam um desafio”. O que os membros das comunidades de prática consideram significativo é o que assume certo grau de importância dentro de si. O significado para eles é construído na experiência dentro do espaço e do tempo.

Quando um voluntário de uma ONG encontra um amigo, ambos conversam sobre as suas atividades, o voluntário comenta sobre as suas práticas na ONG e os valores aprendidos.

O amigo, que até então nunca passou pela experiência de ser voluntário, começa a fazer perguntas e a se interessar. É neste momento que os dois começam a negociar significados, e o amigo não voluntário pode começar a produzir em sua mente as vantagens do voluntariado, tornando a atividade significativa para a sua vida. É a partir da etapa em que o indivíduo incorpora o estímulo que se dá o aprendizado por meio da negociação de significados.

3. METODOLOGIA

O objetivo do artigo foi revelar como e o que os voluntários aprendem a partir das suas práticas, buscando compreender o que fazem e por que o fazem. A pesquisa foi desenvolvida por meio de estudo de caso, dada a singularidade da natureza do objeto (organização social), sendo predominantemente qualitativa com propósitos descritivos. A coleta de dados foi desenvolvida de fevereiro a maio de 2016. Conforme Gil (1991, p. 58), “o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento”. Além do estudo de caso, outros procedimentos foram utilizados para a coleta de dados, conforme demonstrado no quadro a seguir:

Quadro 1 – Procedimentos para coleta de dados

TIPO	DESCRIÇÃO	MATERIAIS/AÇÕES
Pesquisa documental	Marconi e Lakatos (2001, p. 174) afirmam que “a característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias”.	Termo de adesão turma 29º, regimento interno, organograma, ficha de avaliação de satisfação dos voluntários ativos, apresentação institucional, instruções para ser um bom ouvidor e contador de histórias.
Observação não participante	Observação é o ato de perceber as atividades e os inter-relacionamentos das pessoas no cenário de campo através dos cinco sentidos do pesquisador (ANGROSINO, 2009 p. 56).	Acompanhamento dos voluntários contadores de histórias nas suas práticas nos hospitais: Instituto Neurológico de Curitiba, Hospital das Clínicas e no abrigo Casa Lar. Foi assistido a palestra para candidatos à voluntários e a entrega dos jalecos.
Entrevista com roteiro estruturado	Para Corbetta (2003) a entrevista qualitativa é uma forma de coletar dados dos sujeitos, para compreender suas categorias mentais, suas interpretações, sentimentos, motivações, percepções e sentidos. A entrevista é uma forma de interação social que valoriza o uso da palavra, por meio da qual os atores sociais constroem e procuram dar sentido ao mundo que vivem.	Foram entrevistados quinze voluntários, selecionados por amostra não probabilística, sendo os mesmos selecionados pela representatividade e pelo acesso facilitado a essas pessoas. Entre eles estão dez veteranos contadores de história em hospitais, um em abrigos, sendo três líderes de grupo entre esses dez. Também foram entrevistados três novatos que estão na fase do projeto carona, e uma voluntária que faz a parte administrativa.

TIPO	DESCRIÇÃO	MATERIAIS/AÇÕES
Entrevista em profundidade	Segundo Mühlhaus (2007) a entrevista em profundidade proporciona ao entrevistado uma oportunidade para organizar seus pensamentos a respeito de um tema que já conhece, no ato de compartilhar suas experiências com o outro.	Entrevista com a fundadora do Instituto

Fonte: Adaptado de Lakatos e Marconi (2001), Angrosino (2009) e Corbetta (2003), Mühlhaus (2007).

A construção do roteiro para as entrevistas com os voluntários se deu a partir de uma breve identificação do entrevistado e das dimensões que fazem parte do processo da aprendizagem da teoria das Comunidades de Prática. Com Roseli Bassi, fundadora do Instituto, optou-se em fazer entrevista em profundidade, para proporcionar a compreensão da trajetória da OSCIP, desde sua formação e desenvolvimento até as práticas atuais realizadas. Abaixo encontram-se expostas as perguntas aplicadas aos voluntários e as categorias de análise em que foram organizadas:

Quadro 2 – Construção do roteiro de entrevista

PERGUNTAS	CATEGORIAS DE ANÁLISE
1) Qual o seu nome? 4) Há quanto tempo você atua como voluntário no Instituto?	Perfil do Entrevistado
3) Por que escolheu ser voluntário no Instituto? 7) Você atua como voluntário no Instituto para quem? 8) O que significa ser voluntário?	Significado
2) Quais as atividades que você realiza como voluntário? Qual o local?	Prática e local das atividades
5) O que você aprendeu sendo voluntário? 9) Qual o perfil ideal desejado para ser voluntário?	Prática, Identidade, Significado
6) Como se aprende a ser voluntário? 10) Quais os problemas enfrentados no comportamento dos voluntários?	Prática, Comunidade

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Os dados foram analisados a partir de uma leitura panorâmica da transcrição das entrevistas, relatos do diário de campo e documentos. Após a realização desta leitura geral, os resultados foram separados nas quatro categorias: prática, comunidade, significado e identidade, e realizada a análise de conteúdo. Também buscou-se apreender o que os voluntários aprendem e como aprendem; estas duas questões constituíram os pilares centrais da pesquisa. No próximo tópico, serão apresentados os dados coletados que respondem aos pressupostos desse trabalho e para manter fidelidade ao material colhido, optou-se por transcrever a linguagem coloquial empregada pelos entrevistados.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Nem todos os grupos de voluntariado são comunidades de prática, pois, para serem comunidades de prática, precisa ocorrer interação, compartilhamento de práticas, engajamento mútuo e senso de pertença, construindo uma história de aprendizagem. Para Wenger (1998, p. 86) “a aprendizagem é o motor da prática e a prática a história desta aprendizagem”. Os candidatos a voluntários que desistem no momento que iniciam as práticas é que não aprenderam a essência do que é ser voluntário, que transcende saber contar a história, conforme o treinamento recebido é um sentimento que vence as limitações diárias. Segundo a entrevistada Rosa:

Ser voluntário, como o nome já diz, é uma coisa que vem da vontade, pra mim é uma necessidade, é uma vontade necessária pra mim, mas voluntário significa você estar à disposição, você se dispor e não exigir nada em troca. Quantas vezes eu vim aqui chovendo, frio, cansada, mas é alguma coisa que te fala vai, é um sentimento, vai que tem gente lá que precisa de uma palavra amiga. (Voluntária Rosa)

No caso do Instituto, ele é uma constelação de comunidades de prática, são 25 grupos de voluntários, sendo cada grupo coordenado por um líder que espontaneamente se candidatou para tal função e o grupo o validou. Sendo assim, cada grupo forma e desfaz as suas comunidades de prática naturalmente. Os voluntários do Instituto se unem pela paixão em fazer a diferença na vida das pessoas que estão em condições de fragilidade, compartilham do interesse em comum através de práticas de entretenimento, levando alegria, cultura, conhecimento e incentivo à leitura para os cidadãos corroborando as considerações feitas anteriormente com a visão de Wenger; McDermott; Snyder (2002, p. 4 e 5):

Comunidades de prática são grupos de pessoas que **compartilham um interesse, um problema em comum ou uma paixão** sobre determinado assunto e que

aprofundam seu conhecimento e expertise nesta área através da interação contínua numa mesma base. (*Grifos nossos*)

Dos quinze voluntários entrevistados, situados na faixa etária entre 25 a 66 anos, desde veteranos que estão há 7 anos no Instituto aos novatos que ainda estão participando do projeto Carona, quatro dos entrevistados comentaram que recorreram ao Instituto em busca de re-significarem as suas vidas; citaram que estavam sofrendo de depressão e, inclusive um deles estava se reabilitando de um acidente automobilístico com graves seqüelas, quando ficou sabendo do Instituto. É também intrínseco a mobilização de alguns pelo simples fato de ajudar, se sentir útil e ser um agente de mudança social:

Por sentir necessidade de ajudar. (Voluntária Bela)

Por desejar me sentir útil. (Voluntária Galocha)

Porque acho que devemos ser a mudança que esperamos no mundo. (Voluntária Moranguinho)

Era uma vontade antiga, um desejo de ajudar, além de viver outras situações e também aprender. Conheci o trabalho do Instituto através de uma amiga voluntária. (Voluntário Grego)

Ao se definir o tema desse artigo, constatou-se, em uma busca on-line usando a palavra chave voluntariado na biblioteca eletrônica SPELL® Scientific Periodicals Electronic Library, grande número de publicações sobre os motivos que levavam os cidadãos a atuarem como voluntários e os motivos que os fizeram permanecerem como tais. Analisando as entrevistas realizadas no Instituto à luz da teoria do voluntariado, que elucida a importância da identificação com a causa, pode-se constatar que não basta apenas a causa como atrativo, pois se o candidato não se sentir competente para realizar as práticas e desenvolver o sentimento de pertença pela comunidade, ele desiste.

Conforme Wenger (1998), a aprendizagem que mais contribui para transformar quem somos e o que fazemos é a aprendizagem através da participação em comunidades de prática: o membro vai experimentando a si e ao mundo, e a sua identidade vai se transformando. A identidade não é analisada por Wenger (1998) como um título: “sou voluntário”, mas sim na maneira de ser, fazer, interagir e refletir. Dois entrevistados comentaram sobre candidatos que terminaram o curso e, ao receberem os seus jalecos, postaram no *Facebook* fotos paramentados com os elementos do Instituto e nunca mais apareceram, ou seja, não se tornaram voluntários só porque participaram do treinamento obrigatório e receberam o jaleco:

Porque é como eles falaram, você vem um dia posta foto no *Facebook* e diz: sou voluntário, #voluntário e tem lá cinqüenta mil curtidas. As pessoas acham aquilo lindo, mas porque não vão ser voluntários?! (Voluntária Princesa)

Segundo a fundadora Roseli, para atuar como voluntário do Instituto, o interessado deverá doar seu tempo, trabalho e talento em prol da Arte de Ouvir e Contar Histórias; seguir as regras do Regimento Interno; ser assíduo e pontual nos horários combinados, com disponibilidade de 2 horas semanais ou quinzenais para trabalhar, podendo ser nos períodos da tarde, noite e/ou nos finais de semana; ter idade a partir de 12 anos para atuar em asilos, abrigos e casa lar, exceto para hospitais (onde é obrigatório ter no mínimo 18 anos); estar psicofisicamente apto; participar do processo de treinamento com tempo dividido entre teoria e dinâmicas, com carga horária de 35 horas, e da capacitação continuada chamada de Projeto Carona. Segue o cronograma com a descrição das etapas:

Quadro 3 – Cronograma dos dias de treinamento 1º semestre de 2016

DATA	PALESTRA
05/03/2016	O que é o Instituto História Viva
	Ambientação em Casas Lares
	Ambientação Hospitalar
19/03/2016	Integração e Desinibição
02/04/2016	Valores Humanos nas Histórias
16/04/2016	Escuta Ativa - A arte de Encantar Ouvir e Contar
14/05/2016	Postura do Contador de Histórias
	Voluntariado
04/06/2016	A arte de contar histórias
18/06/2016	Projeto Carona/ Fotos p/ Crachá

Fonte: Adaptado do Cronograma do Instituto História Viva

Após a conclusão das sete etapas do programa de treinamento, o candidato segue no Projeto chamado Carona, onde ele acompanha os voluntários veteranos em suas práticas para que, por meio da observação e da vivência em campo, ele se sinta competente para atuar. E, após a conclusão do Projeto Carona, os ingressos recebem o seu jaleco durante uma cerimônia de formatura organizada pelo Instituto. Segundo a Chapeuzinho, líder de grupo e atuando desde 2009, comenta sobre a aprendizagem do projeto Carona:

As pessoas procuram esse curso do Instituto imaginando que vão aprender a contar história, na verdade o curso é bem mais voltado para o voluntariado e para o preparo para a pessoa estar no ambiente hospitalar com pessoas em situação de fragilidade. A contação mesmo a pessoa nasce com esse dom e através da observação. Eu acho que o projeto Carona ensina muito, porque você percebe essa questão da escolha de

repertório, você encontra a tua forma de contar, tem pessoas que lêem pessoas que contam de cabeça, pessoas que só contam piadas, pessoas que contam história reflexiva. (Voluntária Chapeuzinho)

Ao questionar os entrevistados como aprende a ser voluntário, as respostas foram diversas e um tanto difusas:

Quadro 4 – Descrição das formas de como se aprende a ser voluntário, segundo os entrevistados

<p>Pela observação dos veteranos: interação</p>	<p>Você fazendo o projeto Carona, você encontra o teu jeito de contar, eu acho. Por exemplo, você tem que ver qual história vai caber naquele momento. O aprendizado é mais pela observação. (Voluntária Chapeuzinho)</p> <p>“O aprendizado é mais pela observação, as contadoras experientes contam direto, são mais expressivas na hora de contar histórias...” (Voluntário Tesouro)</p>
<p>Treinamento e observação dos veteranos</p>	<p>Você pode ser voluntário de várias formas. No caso do Instituto é fazendo o curso, assistindo palestras e acompanhando os voluntários mais antigos. (Voluntário Grego)</p>
<p>Nasce com o dom: ter vocação</p>	<p>Já participei sendo voluntária de outra forma com moradores de rua, mas o que eu tenho de referência de trabalho voluntário é a contação de histórias. Então no nosso universo você aprende a contar histórias, mas talvez não aprenda a ser voluntário. Tem que ter a vocação e aperfeiçoar. O movimento do voluntário vem de dentro para fora. Você aprende a atividade de voluntário, mas a ser voluntário não. – (Voluntária Princesa)</p> <p>Não se aprende já se nasce. (Voluntária Galocha)</p>
<p>Práticas: fazendo</p>	<p>A ser voluntária.... Sendo. É fazendo que a gente aprende as coisas, a gente tem que abrir o coração. (Voluntária Muleka)</p> <p>A gente aprende a ter o <i>feeling</i> de quais histórias contar para os pacientes, quais os pacientes precisam. Por exemplo, às vezes ele quer escutar uma história engraçada porque precisa espalhar. Homens preferem mais piadas, já as mulheres preferem as histórias mais românticas, poéticas para as senhorinhas principalmente. Então com o tempo você aprende a ter esse <i>feeling</i>. (Voluntário Cebolinha)</p>
<p>Identificação com a prática</p>	<p>Então é esse gostar de contar histórias, gostar de ouvir e é por isso que eu vim por esse caminho das histórias. Às vezes você chega num quarto e conta uma história, mas passa o resto do tempo ouvindo. Gostar de contar e gostar de ouvir. (Voluntária novata Sol)</p>
<p>Ter vontade</p>	<p>Acredito que o primeiro passo é ter a vontade dentro de si a fazer algo ao próximo sem querer nenhum tipo de recompensa, depois tem que ver o que se pode fazer. (Voluntária Moranguinho)</p> <p>O primeiro passo é ter vontade de contribuir, com capacidades que você tem, com recursos que você tem, não necessariamente financeiros. (Voluntária Melona)</p> <p>Dá, é só você se permitir. Você se permitir a estar pelo outro. (Voluntária Polaca)</p>

Possuir determinadas características	Com paciência, tolerância e empatia. (Voluntária Bela)
--------------------------------------	--

Fonte: Elaborado pelas autoras.

As respostas à pergunta “Como se aprende a ser voluntário”, ficaram segmentadas em vertentes distintas e, até mesmo, algumas respostas fugiram do tema central da questão. Ao analisar o efeito do projeto Carona na aprendizagem, constata-se o processo de legítima participação periférica, o qual é conceituado por Lave e Wenger (1991) como o processo interativo pelo qual novos membros inserem-se na comunidade de prática e, conforme vão adquirindo competências, vão se tornando membros. Também elucida a importância da mediação das práticas com as competências dos voluntários novatos por parte do voluntário veterano que, nesta fase, ocupa o papel de mestre em relação ao aprendiz.

Quando analisadas as respostas dos quadrantes: “nascer com o dom”, “ter vontade” e “ter determinadas características comportamentais”, as mesmas recaem sobre teorias da psicologia existencialista, segundo a qual o ser tem aptidão inata para determinadas práticas. Quando se refere “a ter vontade”, por si só não responde a questão, pois, além da vontade, tem que se identificar com as práticas que podem não atender as perspectivas e a visão de mundo dos candidatos a voluntários, além de manifestar o sentimento de pertencer à comunidade.

Quanto à pergunta de número 5, “o que você aprendeu sendo voluntário?”. As respostas complementam os depoimentos à pergunta anterior no que tange à aprendizagem na prática. Constata-se pelas respostas que os voluntários não aprendem no treinamento formal de entrada, mas sim nas relações da prática com as interações que se dão por meio do engajamento mútuo: compartilhar, relacionar-se, realizar tarefas em conjunto, manter a comunidade e empreendimento negociado: confiança mútua, respostas locais, ritmos, interpretações, empreendimento conjunto (WENGER, 1998). Seguem as transcrições que embasam tal afirmação:

Aprendi na prática que existem pessoas com dificuldades muito maiores que as minhas, encaram e vencem. Com isso eu passei a visualizar os meus problemas tão pequeninos (bobagens muitas vezes) e as dificuldades sendo do tamanho que forem eu também vou vencer. Voluntária Melona (*Grifos nossos*)

Nossa! O que eu aprendi? Gente, a gente aprende a cada dia. A gente aprende que cada um traz uma história muito grande quando chega ali e a gente quando entra também leva uma história e a gente também passa por ali, deixando alguma coisa, mas a gente leva bastante, então **é um aprendizado que não tem tamanho, nada te forma melhor que o voluntariado, pode ter certeza, como ser humano, como pessoa.** Voluntária Polaca (*Grifos nossos*)

Nossa tô aprendendo tanta coisa, num sei explicar, é muita coisa e com a prática delas, num sei eu queria ficar em outros grupos, eu queria ficar pulando de grupo em grupo pra ver como eles fazem. Voluntária novata Sol (*Grifos nossos*)

Confirmou o que eu vinha aprendendo há bastante tempo, a “desimportância” de cada um de nós, eu sou muito mandona e tenho uma profissão que eu tenho que ser mandona, espera-se que eu tome as decisões e **venho aprendendo a trabalhar em equipe, tirar esse mandão da minha vida e com o trabalho voluntário isso aprimorou mais, por que aqui dentro ninguém está interessado em saber qual é, a gente ta aqui pra outra coisa**. Voluntária Muleka (*Grifos nossos*)

Que juntos somos mais fortes, que a união faz a força. Voluntária Moranguinho (*Grifos nossos*)

Ao analisar os depoimentos no que tange ao que os voluntários aprendem por meio das práticas, pode-se concluir: melhora a leitura, perde-se a timidez, dá-se valor às coisas simples da vida; desperta o espírito de equipe; relativizam-se os problemas, compartilha-se com o outro; ouve-se empaticamente; respeitam-se as diferenças; aprende-se a não julgar e critica os demais; a não ser tão individualista; a receber um não; ser tolerante e amar o próximo independente da sua condição. Os voluntários aprendem o quanto é gratificante ajudar: ao receberem o sorriso de um paciente; ao se sentir úteis e a trocarem experiências com o público assistido, que os engrandecem como humanos. A voluntária Princesa, ao ser questionada porque está no Instituto, responde:

Porque a gente ganha muito mais, então talvez nesse sentido de a gente ganhar muito, seja por nós. **Porque a gente tem um ganho imenso**, a gente fica duas horas no hospital, **mas o que eu ganho não dá para mensurar, muda a semana, muda tudo e quando você não vem fica aquela coisa estranha**. A gente comentou até, agora no final, teve um bebê e a gente arrancou umas risadas dele e então aquilo me encheu sabe, porque eu vejo e sinto muito isso, o sorriso de uma criança, na verdade qualquer sorriso, mas para mim criança é especial e capaz de curar qualquer coisa, é mais sincero, **porque a gente se alimenta de sorrisos**. Voluntária Princesa (*Grifos nossos*)

As práticas do voluntariado comportam o respeito às regras gerais de conduta do Regimento Interno e às práticas específicas de cada projeto; como também a participação nas reuniões do Instituto. Obedecer a regras e normas, respeitar hierarquias, reconhecer as competências dos seus colegas e ter as suas competências reconhecidas, também faz parte do processo de afiliação nas comunidades de prática (Wenger, 1998).

Devido ao maior número dos voluntários serem praticantes da contação de histórias nos hospitais, sendo que 13 entrevistados praticam tal ação, foi escolhido esse projeto para descrever as práticas, conforme o quadro a seguir:

Quadro 5 – Descrição das práticas dos contadores de história em hospitais

TIPO	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
Práticas Comportamentais durante as estadias dos pacientes nos quartos	Usar o jaleco, crachá de identificação, sapato fechado, calça comprida e, se desejar, acessórios lúdicos. Chegar no horário combinado com o grupo. Prestar atenção nos quartos que o acesso não está permitido devido ao estado do paciente. Ao entrar não perguntar “Tudo bem?”, jamais questionar ou opinar sobre o estado de saúde do paciente. Perguntar se pode contar uma história. No caso de receber uma resposta negativa, recebê-la com gratidão, verificar se há possibilidade de insistir, ou melhor, respeitar e seguir para outro paciente. Ao finalizar a visita, agradecer e despedir-se. Mudar de paciente desde que o mesmo não se interesse em querer escutar outra história ou contar suas próprias histórias. No caso do paciente se interessar a contar as suas histórias, ouvi-lo com empatia e respeito.
Práticas de contação de histórias	Ter seu material: livros, apostilas ou pasta com as histórias organizadas por temas e, o mais importante, ter domínio sobre o conteúdo das histórias para não elucidar algo que possa ofender os pacientes; desenvolver o <i>feeling</i> para escolher a história que mais se adéque ao contexto; ler ou recitar o texto com entonação, ritmo e emoção devida. Ao interpretar a história, observar como está sendo a reação dos ouvintes, para manter ou mudar a condução. Ao perceber que o colega possa ter contado uma história que causou um impacto negativo, sutilmente tentar reverter puxando uma nova história.

Fonte: Elaborado pelas autoras com base nas entrevistas e observação não participante.

O que os membros das comunidades de prática consideram significativo é aquilo que o voluntário assume com certo grau de importância dentro de si. O significado para eles é construído na experiência dentro do espaço e do tempo, sendo assim, ser voluntário no Instituto História Viva significa: partilhar, doar, ouvir e dar sem esperar nada em troca. E, para isso, são necessárias imaginação, criatividade e originalidade no ouvir e contar histórias; essas habilidades dão sentido lúdico para quem as recebe e liberdade de expressão para quem narra as histórias:

É você não ter compromisso com o sucesso, é você ser o que você é. É ser humano, simples. Ali não precisa você ter, você não tem condição social, você não tem nada. Você é o melhor que uma pessoa pode ser, porque ali você vai colocar os seus valores, e sem medo de ser feliz, sem medo de críticas, sem medo de “esse é bonito, esse é feio” esses conceitos assim sabem, é o único momento que você é de verdade mesmo, é o teu jeito, você põe o teu sorriso, você põe a tua maneira de falar, você não tem vergonha de nada, porque não tem julgamento, então aí eu acho mesmo que é a verdade de cada um. Ser voluntário é você, é isso. (Voluntária Polaca).

Sendo assim, o voluntário do Instituto atua como um agente transformador de histórias de vida, desde o momento em que ele se permite mudar sua própria história para poder narrar outras histórias. Ao levar esperanças, ele gera mudanças!

5. CONCLUSÃO

O artigo teve como tema central revelar como se dá a aprendizagem de voluntários formais e de não dirigentes, que atuam no Instituto História Viva, a fim de se compreender

como é tornar-se voluntário. Os interessados em atuarem como voluntários no Instituto sentem-se atraídos pela prática que caracteriza a OSCIP: a contação de histórias, ou seja, não é a causa que os atrai, e sim a prática.

Conforme dados passados pela fundadora, há uma fila de espera de 400 candidatos, até início do mês de maio de 2016, interessados em participarem do treinamento. Como o treinamento tem o intuito de capacitar o ingressante a ser um ouvidor e contador de histórias, há uma grande procura pelo lado lúdico das ações e por remeter a uma prática mais voltada para o público infantil. Além da identificação com a prática da contação, ao final de todas as etapas, para iniciar a atividade no campo, recebe-se um bonito jaleco verde, ao qual os voluntários atribuem grande significado.

Até a formatura para a entrega do jaleco, ocorrem poucas desistências, mas é a partir do início das práticas na comunidade escolhida pelo novato que as rupturas se dão. Há um romantismo divulgado pelas mídias e pelo discurso religioso sobre o que é ser voluntário, no entanto, a realidade do Instituto vai muito além do aprender a ouvir e contar histórias. Alguns dos candidatos se formam para apenas ganharem o jaleco e postarem as fotos nas mídias sociais. Os que dão continuidade ao trabalho, ao longo das práticas, desenvolvem o sentimento de pertença à comunidade e, conforme vão aprendendo a lidar com as regras institucionais, a relacionar-se com os outros membros, como atuar com cada paciente, acresce suas vidas com aprendizagens que transformam a sua identidade.

Ao se descrever as práticas e as atividades correspondentes, fica visível a complexidade do trabalho voluntário, evidencia que a contação de história ela é apenas o final de todo um processo até o aceite do paciente. Conforme relato dos voluntários, o não por parte dos pacientes é muito freqüente. Ou seja, rompe com a visão de que o voluntário sempre é bem vindo, boa parte das vezes eles são rejeitados e isso faz parte da aprendizagem, em como lidar com o não por meio da compassividade e da empatia, não se deixando esmorecer e dando continuidade ao trabalho.

Em relação ao viver na comunidade, a maior parte dos entrevistados não levantou problemas de convivência. Pelo contrário, até elogiaram a sinergia que existe entre eles, apontando que não há competitividade. Como atuam em dupla nas visitas nos quartos, um acaba ajudando o outro, caso o colega conte uma história incompatível com a expectativa do paciente, o parceiro tem a chance de reverter o cenário negativo abordando outro tema. A crítica dos voluntários está presente no comportamento dos ingressos que vão à procura de um título, com isso não apresentam comprometimento e acabam abandonando o grupo.

O tornar-se voluntário só acontece quando o pretendente aprende a essência do que é ser voluntário e quando sua escala de valores muda. A atuação em hospitais, asilos e abrigos, faz com que os indivíduos tenham experiências nas verdadeiras escolas da vida. Lidam diretamente com as fragilidades do humano e repensam suas formas de viverem no mundo. Quando foram questionados para quem estão atuando no Instituto, a maior parte respondeu que para si mesmo, justificando que a relação com o paciente acaba sendo uma troca de experiências que nutrem os dois lados, fazendo com que aprendam a ser pessoas melhores. Acabam recebendo muito mais do que oferecem, re-significando a sua própria existência.

Os novatos, que se permitem experimentar o contexto do voluntariado no Instituto, vão se tornando competentes e legitimados pelos outros membros da comunidade no decorrer das práticas. Assim, fazem bem não somente ao próximo, como fazem bem a si mesmos. Afinal, ele, ao transformar a vida do outro, transforma a si mesmo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANGROSINO, Michael; **Etnografia e Observação participante**. Tradução José Fonseca. Porto Alegre: Artmed, 2009.

CARDOSO, Ruth. A valorização do voluntariado. *In: Perez, Clotilde e Junqueira, Luciano Prates (orgs). **Voluntariado e a Gestão das políticas sociais***. Futura. São Paulo, 2002.

CASTRO, Maria da Conceição. Um espaço de discussão, compartilhamento e aprendizagem. *In: Perez, Clotilde e Junqueira, Luciano Prates (orgs). **Voluntariado e a Gestão das políticas sociais***. Futura. São Paulo, 2002.

Cavalcante, C. E., Souza, W. J. de Mol, A. L. R., & Paiva, J. de A. Motivação para a entrada de voluntários em ONG brasileira. **Revista de Administração [RAUSP]**, 50(4), 523-540. doi: 10.5700/rausp1217 (2015, outubro/novembro/dezembro).

CORBETTA, Piergiorgio (2003). **Social Research**.SAGE p. 264 – 286 (cap 10).

FIGUEIREDO, Antonio Dias de. Redes e educação: a surpreendente riqueza de um conceito. *In: **Redes de aprendizagem, redes de conhecimento***. Lisboa: Conselho Nacional de Educação, Ministério da Educação, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo, SP: Atlas, 1991.

Instituto História Viva. Disponível em: <http://historiaviva.org.br/site/historia-viva/institucional>. Acesso em: 13/05/2016.

KOCHE, José Carlos. **Fundamentos de Metodologia Científica**: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 26 ed. Rio de Janeiro, RJ: Vozes, 2009.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 4. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2001.

LAVE, J.; WENGER, E. **Situated learning: legitimate peripheral participation**. Cambridge: Cambridge University Press, 1991.

LINS, Francisco Almeida. Voluntariado e Mudança Social *In: Perez, Clotilde e Junqueira, Luciano Prates (orgs). **Voluntariado e a Gestão das políticas sociais***. Futura. São Paulo, SP: 2002.

MÜHLHAUS, Carla. **Por trás da entrevista**. Rio de Janeiro, RJ: Record, 2007.

PIPER, Sieglinde. **Comunidades de Prática e Sistema de Informação: Um exemplo na área ambiental**. Dissertação de Mestrado. UFTPR: Curitiba, PR, 2003.

SPELL® ScientificPeriodicalsElectronic Library: <http://www.spell.org.br>, recuperado em 12, maio, 2016

TAVARES, Maria das Graças Pinho. **Informação, Aprendizagem e Criação do Conhecimento em Comunidades de prática: um Estudo de caso.** Tese de Doutorado em Ciência da Informação. Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2011.

VILELA, Juliana Souza. **A prática do voluntariado e o significado de ser voluntário: um estudo à luz da teoria da comunidade prática na Rede Feminina de Combate ao Câncer.** 200f. Dissertação (Mestrado em Administração). Curitiba: Universidade Positivo, 2013.

WENGER, E. **Communities of practice: learning, meaning, and identity.** New York: Cambridge University Press, 1998.

WENGER, E. **Comunidades De Practica: Aprendizaje, Significado E Identidad.** Paidós, 2001

WENGER, Etienne; McDERMOTT, Richard; SNYDER, William M. **Cultivating communities of practice.** Boston: Harvard Business School Press, 2002.