

FACULDADE JK DE TECNOLOGIA
UNIÃO NACIONAL DOS ANALISTAS TRANSACIONAIS

Curso de Especialização em Análise Transacional

Voluntariado: um olhar a partir da Análise Transacional

Andréa Lindner

Orientadora: Marília Márcia Santos Pereira

Brasília - DF

Setembro de 2014

Voluntariado: um olhar a partir da Análise Transacional

Resumo: Este artigo aborda o voluntariado à luz da Análise Transacional. Desenvolveu-se a partir de pesquisa bibliográfica e prática da autora no voluntariado, com o intuito de esclarecer sobre o tema e fomentar a ação voluntária de excelência. Fornece uma perspectiva histórica, buscando demonstrar a trajetória desta prática, do assistencialismo ao empreendedorismo social. Aborda as três premissas básicas da AT e seus fundamentos: 1. Fé na natureza humana, 2. Contratos e Comunicação e 3. Curabilidade. Traça a partir destas um paralelo com o voluntariado, indicando relação direta entre Posição Existencial *OK/OK*, consciência social e ação voluntária. Aborda a consciência social a partir do conceito de Desqualificação, indicando ser a qualificação e a vivência da Posição Existencial *OK/OK* vias de inspiração e incremento da cultura do voluntariado.

Palavras-chave: Voluntariado. Empreendedorismo Social. Posição Existencial *OK/OK*. Análise Transacional. Consciência Social.

Volunteering: from a Transactional Analysis point of view

Summary: This article discusses volunteering in the light of Transactional Analysis. It was developed from literature research and the author's practice as volunteer, in order to clarify the issue and promote excellence in voluntary action. Provides a historical perspective, seeking to demonstrate the trajectory of this practice, from welfarism to social entrepreneurship. Provides a brief background on the three basic assumptions of Transactional Analysis: 1. Faith in human nature, 2. Communication and Contracts and 3. Curability. Based on these assumptions, presents some parallels with volunteering, indicating a direct relationship between Existential Position *OK/OK*, social consciousness and voluntary action. Addresses social conscience using the concept of Discounting, indicating that qualification and Existential Position *OK/OK* inspire and increase the culture of volunteering.

Keywords: Volunteering. Social Entrepreneurship. Existential Position *OK/OK*. Transactional Analysis. Social Consciousness.

Introdução

*"O mundo é bom, algum dia farei um mundo melhor –
através da ciência, do ser útil, da poesia ou música"*
(BERNE, 1988, p. 81)

O voluntariado tem experimentado um crescimento exponencial nas últimas décadas em todo o mundo, através da atuação organizada do terceiro setor. Voltado à melhoria do bem-estar social, busca compensar diferenças sociais e favorecer o protagonismo. Mesmo que ainda muito forte a sociedade do possuir, é crescente o número de pessoas engajadas em causas sociais e ambientais que se interconectam para construir soluções que lhes deem sentido de vida.

O terceiro setor é o que mais cresce nos últimos anos em todo o mundo (Bornstein, 2005). Este fenômeno social merece um olhar da Análise Transacional para auxiliar a compreensão dos pilares que sustentam um voluntariado de excelência.

O presente trabalho nasceu da necessidade de aprofundar os conhecimentos da autora, envolvida na prática voluntária desde 1999 e interessada na promoção do voluntariado e do empreendedorismo social. Foi desenvolvido a partir de pesquisa bibliográfica, consulta a acervo digital e observações de campo.

Pretende construir uma perspectiva a partir da Análise Transacional enquanto teoria da Ação Social para auxiliar na compreensão do voluntariado. O objetivo central é identificar as características do voluntariado a partir da Análise Transacional e suas premissas. Para tanto, buscou-se estabelecer correlações entre a evolução do voluntariado, as premissas da Análise Transacional e o desenvolvimento da consciência social, tendo como base a Posição Existencial *OK/OK*. A hipótese é de que exista uma correlação direta entre posição *OK/OK*, consciência social e ação voluntária.

O foco do artigo são as organizações e voluntários que fazem um trabalho legítimo, ético e de excelência, entendendo como um voluntariado de excelência aquele que é sustentável ao longo do tempo e gera impacto social transformador, visando a Autonomia dos indivíduos.

Voluntariado: Contextualização e Histórico

*"Nem tudo o que pode ser contado conta.
Nem tudo o que conta pode ser contado."
Albert Einstein.*

Conforme aponta Macedo (2011), os movimentos voluntários de caráter solidário surgem como uma resposta alternativa à desigualdade social, ao consumismo e à superficialidade nas relações. De acordo com a Organização das Nações Unidas – ONU (2014), voluntário é o indivíduo que dedica parte do seu tempo, sem remuneração, a diversas formas de atividade de bem estar social.

Meister (2003) refere que as características fundamentais do voluntariado estão no exercício da escolha por uma ação gratuita, movida pelo desejo próprio, que reflete valores de vida como solidariedade, cidadania e amor ao próximo. Os ganhos, não financeiros, estão ligados a afeto, realização pessoal, aprendizado, reconhecimento, maior significado de vida e senso de humanidade.

Vale destacar os três propósitos contidos na Declaração Universal sobre o Voluntariado, apresentada em Paris em 1990:

1. Respeitar a dignidade de toda a pessoa, reconhecer a sua capacidade de exercer os seus direitos de cidadão e ser agente do seu próprio desenvolvimento;
2. Contribuir para a resolução dos problemas sociais e do ambiente;
3. A construção de uma sociedade mais humana e mais justa, favorecendo igualmente uma cooperação mundial (MEISTER, 2003 p. 270).

Numa perspectiva histórica, os autores Villela (2014), Dreyer e Johanpeter (2008) e Pinheiro (2004) indicam que o voluntariado inicialmente esteve associado a ações religiosas de caridade, por meio de iniciativas de caráter filantrópico e assistencialista, financiadas pela elite e damas de caridade. Sua história no Brasil remonta à fundação da Santa Casa de Misericórdia em 1543. Avançando até 1942, tem-se a criação da Legião Brasileira de Assistência – LBA, presidida por primeiras damas; uma fase reconhecida como de caridade e não de direito. Em 1971 é criado o Programa de Voluntários das Nações Unidas – UNV, fonte de conhecimento e referência. Nesta década são criadas no Brasil as primeiras Organizações Não Governamentais – ONGs e, aos poucos, o voluntariado passa a ser visto como exercício da cidadania, possibilitando a atuação organizada de grupos de pessoas em prol de causas comunitárias.

Segundo Bonfim (2010), a cultura do voluntariado organizado se desenvolve no Brasil com maior força a partir da década de 1990. Em 1996 é criado o Programa Voluntários, que originou vários centros de voluntários em todo o país e, em 1998, é promulgada a Lei 9608, conhecida como “Lei do Voluntariado”.

O ano de 2001 foi eleito pela ONU como Ano Internacional do Voluntariado. É nesta época que surgem no Brasil as principais iniciativas da sociedade civil para profissionalizar a ação voluntária, implementando e adaptando ferramentas e práticas gerenciais já consagradas nas instituições privadas (BONFIM, 2010; PINHEIRO, 2004). Conforme aponta Drucker, as instituições sem fins lucrativos “passarão a ser, cada vez mais, as organizações através das quais tornamos a cidadania operacional e eficaz” (DRUCKER, 2006 p. 131).

Estas iniciativas se consolidam nas chamadas instituições do terceiro setor, que têm por objetivo o bem comum, incentivando e disseminando a cultura do voluntariado (TERCEIROSETORONLINE). Como exemplo, tem-se o Centro de Voluntariado de São Paulo e a Parceiros Voluntários, entre vários outros (GUIADEMIDIA). Estes centros passam a fazer a ponte entre voluntários e beneficiários ou instituições, desde o acolhimento, entrevistas e capacitações. Conforme apontam Meister (2003) e Macedo (2011), o terceiro setor é formado pela sociedade civil organizada, regido pela lógica do altruísmo e da solidariedade, com o objetivo de fortalecer a cidadania.

Segundo Bornstein (2005), nos últimos anos houve um crescimento exponencial do voluntariado ao redor do mundo e isso se deve a vários fatores, dentre eles, a queda de regimes ditatoriais e a emergência de regimes democráticos.

Na última década o termo empreendedor social passou a figurar no mundo do voluntariado, trazendo em si a conotação de transformação social. Empreendedores sociais são “[...] indivíduos criativos e tenazes com motivação inabalável – para impulsionar a inovação necessária para a sociedade combater os seus males mais graves” (BORNSTEIN p. 327). O empreendedor social pode ou não depender de sua ação para seu sustento, ou seja, pode ou não atuar como voluntário. Nos empreendimentos sociais em geral atuam grupos de voluntários. O mesmo autor indica o surgimento de uma rede mundial de pessoas e instituições destinados à promoção da cidadania e a preocupação destas em manterem a transparência financeira, para se diferenciarem de ações antiéticas também conhecidas como pilantropia.

Dreyer e Johanpeter (2008) salientam que a quantidade de informações disponíveis passou a mobilizar a consciência cidadã; os indivíduos querem participar como agentes de mudança para transformar a realidade e não apenas fazer caridade ou doações.

De acordo com Bonassi (2014), o reconhecimento legal do terceiro setor oficializou o trabalho voluntário sem conotação empregatícia ou religiosa, tendo o altruísmo como valor principal. As ações deixaram de se configurar exclusivamente como serviços de caridade e assistencialismo, abrindo possibilidades para atuar em frentes ligadas à educação, pesquisa, meio ambiente, combate a calamidades, entre outros. Nesta linha, as ações tendem a uma abordagem estratégica, buscando identificar as causas de sofrimento para suprir necessidades, evitando a distribuição indiscriminada de auxílio.

Na sequência serão abordados o perfil e ideologia que embasam o voluntariado, para posteriormente estabelecer paralelos entre a teoria da Análise Transacional e a evolução de uma postura assistencialista para um voluntariado socialmente eficaz.

Perfil e Ideologia do Voluntariado

O movimento de solidariedade organizada trouxe consigo mudanças no perfil e na forma de atuação voluntária. Mourão (2014) ressalta que em outros tempos as pessoas tinham que optar entre ser rico ou fazer o bem. Havia poucas opções para o exercício da solidariedade além da igreja e da abnegação. Hoje há alternativas para um voluntariado consciente e ativo, que concilia vida pessoal e profissional.

Macedo (2011) indica, a partir das ideias do filósofo Gilles Lipovetsky, que o caminho atual da solidariedade não é mais o caminho tortuoso de sacrifícios pessoais. A solidariedade não se dá mais pela culpabilização, mas sim pela responsabilização “[...] onde os indivíduos devem pensar mais no futuro do que no passado, mais na prevenção do que na repressão.” (MACEDO, 2011, p. 10).

Bornstein (2006) percebeu que, em muitos casos, os voluntários que atuam em ONGs sociais são pessoas que já passaram por dificuldades semelhantes e agora sentem-se em condições de retribuir. Exemplo disto são pessoas que superaram um câncer e apoiam pacientes em tratamento, ex-meninos de rua que atuam em ações de resgate social, pais de crianças com necessidades especiais, entre outros. Nestes casos, o sentimento de gratidão está presente em seus discursos.

Percebe-se, pela observação prática, que a dose de dedicação em geral é definida pelo engajamento e disponibilidade, caracterizando-se sobretudo por uma decisão livre. Há

aqueles que começam a voluntariar após a aposentadoria, há outros que, já na infância ou adolescência, optam pelo engajamento social voluntário, adequando inclusive a escolha de carreira em função destes objetivos.

Conforme apontam Mazzilli e Garay (2003), através da ação voluntária, o indivíduo reafirma sua crença em si e no mundo, o que também lhe traz satisfação; “[...] o voluntariado representaria a busca de uma forma de satisfação, em uma tarefa plena de significações, a partir da escolha por uma vida ativa e voltada para o outro, para o mundo.” (p. 3).

Ackerman (1997, Apud Bombal 2006, p. 47), indica que o voluntariado reflete predisposições emocionais de cuidado e altruísmo e fundamenta-se na crença de que o bem estar dos outros pode afetar o bem estar próprio. Ser voluntário “[...] promove um estado de graça ou bem-estar que traz consigo uma sensação derivada do sentir-se útil [...] uma forma de interação livre, igualitária, incondicional” (BOMBAL, 2006 p. 49).

Conforme nos convida a refletir Meister (2003), o compromisso no voluntariado implica em uma ação direta de uma pessoa real dirigida a pessoas concretas e é nesta personalização que adquire sentido. Ainda segundo o autor, a interação direta entre voluntários e beneficiários permite analisar e refletir sobre os problemas e escolher atuar de um modo diferente, implicando-se como sujeitos transformadores e em transformação. Em minha experiência com voluntários é comum o relato de que o início da ação se deu após o contato próximo com os problemas enfrentados pelo outro.

Gonzalo (1998) aponta diferenças entre o voluntariado socialmente eficaz e ações isoladas como o assistencialismo diante de uma situação urgente, a doação desinteressada ou a participação em alguma campanha midiática, as quais podem, inclusive, estar a serviço de aliviar alguma culpa ou auferir *status*. A ação direta possibilita a construção de um vínculo que liga a pessoa à realidade. Segundo o autor “A solidariedade como encontro faz dos destinatários da sua ação os autênticos protagonistas e sujeitos do seu processo de luta pelo que é justo, pela resolução dos seus problemas, pela consecução da sua autonomia pessoal e coletiva.” (GONZALO, Apud MACEDO, 2011 p. 15).

Em síntese, pode-se perceber diferentes características que sustentam a ideologia do voluntariado, entre elas: altruísmo, gratidão, cuidado, gratuidade, responsabilização, envolvimento, autonomia e solidariedade.

Voluntariado e Premissas da Análise Transacional

As características do voluntariado fizeram com que meu olhar se voltasse à Análise Transacional - AT, em busca de uma compreensão maior deste fenômeno. Steiner (1976) apresenta de forma sistematizada as três premissas básicas da Análise Transacional propostas por Eric Berne (1966). Estas premissas romperam com a postura psiquiátrica vigente na época, focada no médico como principal responsável pelo tratamento. São elas:

1. As pessoas são por natureza *OK*, capazes de levar uma vida harmoniosa consigo, com os outros e com a natureza – fé na natureza humana.

2. Mesmo em dificuldades emocionais, as pessoas são inteligentes e, quando tratadas com igualdade e respeito, são capazes de compreender seus problemas e o processo que as libera deles – comunicação e Contratos.

3. Todas as dificuldades emocionais são curáveis, uma vez que se lhes propicie conhecimento e abordagem adequados - princípio da curabilidade.

O voluntariado socialmente eficaz também tem rompido com padrões, deixando cada vez mais distante a prática assistencialista, de caráter paternalista. Faz-se aqui um paralelo destas três premissas humanistas da Análise Transacional com características e princípios observados no voluntariado. São eles:

1. A crença de que as pessoas nascem *OK* se verifica no olhar o outro com dignidade e respeito – fé na natureza humana.

2. Mesmo em dificuldades, as pessoas são capazes de atuar como protagonistas de suas vidas - comunicação e Contratos.

3. Todas as dificuldades são superáveis, uma vez que se lhes propicie conhecimento e abordagem adequados - princípio da transformação.

A seguir, estas três premissas e as características da ação voluntária em cada uma serão mais detalhadas.

1. Posição Existencial *OK/OK* e Fé na Natureza Humana

Quando Berne (1966) propõe que as pessoas são por natureza *OK*, capazes de levar uma vida harmoniosa, ratifica sua crença na natureza humana. Ao nascermos príncipes e princesas, somos potencialmente dotados da capacidade de amar. Este princípio indica a natureza solidária do ser humano, que se evidencia na medida em que qualifica seu papel neste mundo.

Em seu livro “O que você diz depois de dizer olá?” Berne (1988) convida a compreender as diferentes formas de se posicionar no mundo a partir do que ele denominou de Posição Existencial – PE: cada pessoa desenvolve nos primeiros anos de vida um conceito a respeito de si e dos outros que a rodeiam. A maneira como nos vemos e como vemos os outros irá influenciar o modo como interpretamos o que ocorre a nossa volta e, por consequência, o modo como nos relacionamos com as pessoas em geral.

Conforme sintetizou Krausz (1999), a Posição Existencial Eu estou *OK/Você está OK* - *OK/OK*, indica uma atitude de respeito mútuo, pois nesta posição as pessoas reconhecem qualidades e limitações de si e dos outros, têm uma visão realista da vida, propõem-se metas alcançáveis, dão reconhecimentos e elogios autênticos e equacionam problemas. O estilo de relacionamento que cada um adota é resultante de sua Posição Existencial básica e o indivíduo tenderá a permanecer a maior parte do tempo nela, apesar de, em determinadas situações, passar por períodos mais ou menos breves nas demais.

Um dos lemas *OK/OK* é “O mundo é bom, algum dia farei um mundo melhor - através da ciência, do ser útil, da poesia ou música” (BERNE, 1988, p. 81). A prática em AT indica que estar *OK/OK* é uma conquista diária e manter-se nela exige comportamentos cotidianos em que o indivíduo se compromete com o mundo e com a humanidade.

De acordo com os autores sobre voluntariado já citados e as instituições pesquisadas, ser voluntário é uma ação deliberada, fruto da vontade pessoal e da liberdade de escolha. O voluntariado se caracteriza por um contexto relacional de troca, fundamentado na solidariedade e na crença de que juntos podemos conquistar maior bem-estar. Atualmente se caracteriza mais por um senso de responsabilidade do que por sentimentos de culpa, refletindo numa postura pragmática na solução de problemas sociais.

Entendo que engajar-se em ações voluntárias é uma forma poderosa de expressar crenças a respeito de si e dos outros e objetivar valores como solidariedade e altruísmo. Ou seja, o voluntariado socialmente eficaz é um convite e uma oportunidade para a pessoa atuar a partir Posição Existencial *OK/OK*. Nela, o indivíduo dá reconhecimento autêntico, expressando afeto e amorosidade.

Trazendo aqui uma das principais Fontes de Poder propostas por Steiner (2001), o amor é um poder ético central. Graças a estas Fontes, as pessoas se unem “em prol das tarefas mais árduas, conferindo esperança suficiente para arrancá-las das situações mais terríveis” (p. 176). Este autor autor definiu o amor ao próximo também como Lealdade Inabalável:

[...] sendo leais, estamos conscientes de nosso compromisso com as vidas de outros seres humanos e demonstramos ao outro a mesma paixão que sentimos por nós. Amar a si próprio sem amar ao próximo é egoísmo. Amar ao próximo sem amar a si próprio nos torna Salvadores que renunciam a tudo (p. 176).

O voluntariado fundamentado na solidariedade é, antes de tudo, uma atitude amorosa que empodera.

2. Comunicação e Contratos: gerando Protagonismo

Quando Berne (1966) traz a ideia de que terapeuta e cliente são dotados da mesma responsabilidade no processo de cura, convida a ver o outro como protagonista de sua própria vida, capaz de decidir e agir, de modo que o terapeuta esteja sempre atento a não entrar no papel de Salvador, “[...] aquele que faz o que não quer ou faz mais do que o seu quinhão em determinada situação.” (STEINER, 1976, p. 195).

Este olhar o outro como protagonista da própria vida tem implicações diretas no voluntariado, enquanto ação que busca promover transformações sociais através do empoderamento do cidadão beneficiário. E o empoderamento se dá na relação, através da comunicação horizontal e de Contratos de mudança (grifos do autor).

Entendo que, quanto mais o indivíduo conhecer o outro e a realidade em que se insere, mais condições terá para tratar o outro como igual, numa comunicação horizontal. É o envolvimento promovido pelo que Gonzalo (Apud MACEDO, 2011 p. 15) chamou de solidariedade como encontro (grifos do autor).

Retomando Meister (2003), este envolvimento depende da relação pessoa-pessoa, face-a-face que favorece o exercício da empatia, da troca e da partilha. A ação voluntária pode ser uma oportunidade para exercitar um dos princípios da Educação Emocional de Steiner (2001), através da aptidão para ouvir as outras pessoas e empatizar com suas emoções (grifos do autor). Percebe-se também o princípio do envolvimento quando Macedo (2011), ao analisar a solidariedade no trabalho voluntário, afirma:

A solidariedade não se descobre mas cria-se, aumentando a nossa sensibilidade para os detalhes particulares da dor e da humilhação de seres humanos distintos. Com efeito, a solidariedade está associada à imaginação, à sensibilidade e ao alargamento do nós [...] Aquilo que é preciso fazer é saber mais sobre os outros, ter mais informação sobre eles, vê-los melhor, compreender melhor as suas tradições e culturas (p. 11).

Tanto no texto da Declaração Universal quanto em diversos centros de voluntariado, está presente o estímulo a que os alvos sejam vistos como potencialmente capazes,

protagonistas de suas próprias vidas e não como indivíduos dependentes. Ou seja, o convite é para que o voluntário atue como facilitador e catalizador de transformações, mantendo-se *OK/OK*, sem atuar como Salvador. Este convite é percebido no seguinte olhar:

O voluntário deve ter sempre presente que a sua tarefa passa por tornar o beneficiário das suas ações no protagonista da sua própria vida, reconhecendo-o como sujeito e nunca como objeto ou lugar de uma ação que se exerce sobre ele. O respeito pelo outro, pelas suas escolhas, pela sua vida, pela identidade das comunidades onde vive, devem ser princípios do voluntário que, com uma postura positiva e otimista sobre o outro, olhando para ele com um coração educado que lhe permita ter atitudes que promovam a hospitalidade, o respeito e a compaixão, possa conseguir que o outro descubra nele próprio as potencialidades que tem e evolua como ser humano (MACEDO, 2011, p. 121).

Outro exemplo deste cuidado pode ser visto na postura de Vera Cordeiro, fundadora da ONG Renascer (BORNSTEIN, 2005). Ela conta que a maioria dos voluntários ali são mulheres de classe média que se auto-selecionam para o trabalho. Seu cuidado no recrutamento delas não está na formação e sim na postura diante dos beneficiários; “Aqueles que menosprezavam as mulheres pobres não eram aceitas” (p. 178). Esta é uma prática percebida em várias ONGs: avaliar o grau de empatia e respeito do voluntário, mais do que suas credenciais.

Em função de aspectos não conscientes, há o risco de o voluntário ir para o papel de Salvador, querendo fazer mais do que sua função exige, ou de Perseguidor, menosprezando e culpabilizando o outro pela sua condição. Para tanto, é de suma importância a construção do que Berne (1966) definiu como Contratos Terapêuticos e seus componentes, esclarecendo não apenas os aspectos administrativos e legais da ação, mas também os aspectos implícitos (Contrato Psicológico). Isso se dá a partir do diálogo sobre desejos, expectativas e fantasias do voluntário quanto à sua ação, bem como deveres e compensações advindas daí.

Para evitar excessos que poderiam transformar uma ação consciente e solidária em um padrão de relacionamento não *OK*, identificou-se iniciativas preventivas em alguns dos centros de voluntariado, tais como entrevistas de orientação, estabelecimento de cartas de princípios e valores e cursos para formação de voluntários.

Não se pede ao voluntário que seja um santo ou um herói, que negligencie as suas relações familiares ou seu trabalho profissional. Aquilo que se pretende é que o voluntário integre a ação voluntária que realiza na sua vida normal sem que isso implique a perda de saúde ou de equilíbrio por parte deste, implicando, como já afirmamos, uma distinção clara entre o voluntarismo e o voluntariado (MACEDO, 2011, p. 118).

O estabelecimento de Contratos é um tema de suma importância na gestão de voluntários e que merece maior detalhamento em futuras pesquisas.

3. Curabilidade e Transformação Social

A terceira premissa de Berne (1966) indica que todas as pessoas com dificuldade emocionais podem ser curadas e que a responsabilidade maior do terapeuta está em “auxiliá-los a retomar seu lugar na raça humana.” (STEINER, 1976, p. 19).

Cura é mudança, transformação. Percebe-se nesta premissa a crença no direito de todos a uma vida plena, bem como na possibilidade de transformação. As ações efetivas de voluntariado e, em especial o empreendedorismo social, partem do pressuposto que a realidade social é mutável, através de posturas corajosas que desafiam estruturas sociais arraigadas, como as diferenças de classe social, sejam na Índia ou em favelas brasileiras.

Esta premissa dialoga com a seguinte conclusão de Bornstein (2005), ao entrevistar empreendedores sociais em diversos países:

O que mais me fascina nos empreendedores sociais [...] é a maneira como se agarram a uma visão interior sejam quais forem as forças destrutivas à sua volta. Conseguem encontrar maneiras de construir significado para si mesmos e agarram-se a estes significados. Cotidianamente, conseguem alinhar os seus interesses, talentos e crenças ao mesmo tempo em que agem para produzir mudanças que têm profunda importância (p. 346).

Além de acreditar na possibilidade de transformação, muitos voluntários têm a crença de que eles em si são agentes de transformação (BORNSTEIN, 2005), de modo que, ao unir-se a outras pessoas – em redes de solidariedade, este poder de transformação se amplia. Numa postura ganha/ganha própria da PE OK/OK, que se reflete na atitude de Seguir Com. Segundo as ideias expostas por Ernst (2005) referentes ao Curral OK, dependendo da PE básica, cada pessoa adota um estilo de relacionamento e o desfecho de cada encontro é previsível. Quando a PE básica é OK/OK, a operação social advinda é Seguir Com, a qual é percebida na integração de esforços voluntários visando o crescimento mútuo.

Diversos relatos observados demonstram que a ação voluntária efetiva passa por um entendimento cognitivo (porque preciso fazer algo) e uma adesão emocional (desejo de agir). Há um inconformismo com o *status quo*, o qual nasce da tomada de consciência e fortalece o senso de responsabilidade e a convicção de que algo precisa ser feito.

A Posição Existencial é o filtro com que o indivíduo percebe os dados disponíveis da realidade. Dar-se conta ou não de determinado fato é o primeiro passo para agir ou não agir

diante dele. Ou seja, a transformação passa antes por uma qualificação da realidade social – aqui chamada de consciência social.

Consciência Social

Atuando a partir da Posição Existencial *OK/OK* as pessoas qualificam a si e ao outro, tendo uma visão realista da vida - suas dádivas e problemas, e do poder de ação que têm diante desta realidade. Ao se deparar com problemas da comunidade, o indivíduo pode ter diferentes reações, desde evitar tomar contato - minimizando-os, até dar-se conta deles, buscando alternativas e engajando-se na implementação delas.

A primeira reação, de evitar tomar contato, pode estar relacionada ao que Schiff (1986) definiu como Desqualificação, “[...] um mecanismo interno que envolve pessoas que minimizam ou ignoram alguns aspectos de si próprias, de outras pessoas, ou da situação real” (p. 18), tornando menos significativos estes aspectos.

O não agir social pode se manter a partir de pensamentos do tipo “Esse problema é imenso, não há nada que eu possa fazer”, “Esta condição existe há séculos, sempre foi assim em todo o lugar”. Deste modo, o indivíduo evita o estabelecimento de metas realizáveis socialmente e desloca a responsabilidade para outros (governo) ou para a situação (“isso é um problema histórico”). Evita assim fazer contato com sentimentos negativos relacionados à omissão.

A alienação social pode, ao meu ver, ser vista como um tipo de Desqualificação a serviço de manter-se omissos. Pois enquanto o indivíduo não se dá conta do problema, ele não se sensibiliza para a importância dele e, com isso, não se envolve em criar possíveis soluções. Como diz o ditado: “o que os olhos não veem, o coração não sente”.

Mellor e Schiff (2005) perceberam que o processo de Desqualificação possui diferentes tipos, modos e hierarquia e propuseram seis fases de tomada de consciência que permitem a saída da Desqualificação, chamadas de Questões de Tratamento. Essas questões vão desde a conscientização de aspectos de si próprio, dos outros e da realidade, até pensar sobre essa conscientização, a fim de definir problemas e opções para solucioná-los, chegando à implementação destas opções. Em função do aspecto social deste trabalho, refiro-me a estas fases das Questões de Tratamento como *fases de conscientização* (grifo do autor).

Para melhor compreensão deste processo de conscientização social, apresento o caso da médica Vera Cordeiro (BORNSTEIN, 2005, p. 167-189).

Trabalhando na ala pediátrica do Hospital da Lagoa, numa das áreas mais pobres do Rio, Vera percebeu que era significativo o número de crianças sendo internadas, tratadas e liberadas para retornar semanas depois, doentes de novo (leptospirose, pneumonia, tuberculose, etc) em função das condições precárias em que viviam. Deu-se conta da incoerência em dar alta de tratamentos quimioterápicos para crianças que não tinham sequer cobertores para passar o inverno. Verificou que as mães (em sua maioria solteiras e sem auxílio) não possuíam noções básicas de saúde, nutrição e saneamento. Não conseguindo suportar este ciclo deprimente de reinternações, ela iniciou um trabalho de orientação e, em 1991, buscando recursos financeiros de forma criativa e inspirando outras pessoas a trabalharem junto, fundou a Renascer. Esta ONG oferece extensão da assistência hospitalar, oferecendo orientação e apoio às mães de crianças carentes. Seu trabalho já foi levado a mais de 14 hospitais públicos, com benefícios diretos a mais de 20 mil crianças.

Convido o leitor a analisar o caso descrito à luz das fases de conscientização. Vera qualifica a si mesma e a realidade ao seu redor quando: 1. percebe o problema que vinha enfrentando no hospital, 2. conscientiza-se da gravidade dele, 3. acredita que possa haver alternativas e 4. acredita que ela possa gerar opções para lidar com o problema. Através deste exemplo pode-se perceber os quatro Modos do processo de conscientização, conforme proposto pelos autores: 1. qualificação da existência do problema, 2. do significado do problema, 3. das possibilidades de mudança e 4. da capacidade pessoal em agir nestas opções.

A partir desta reflexão, posso afirmar que o voluntário socialmente efetivo, na medida em que esteja atuando na Posição Existencial *OK/OK*, apresenta menor grau de Desqualificação de si, do outro e da realidade, o que o impulsiona a qualificar sua ação social, no sentido de ser um agente de transformação desta realidade.

Fortalecer o voluntariado passa por informar sobre a realidade e sobre o que o indivíduo pode fazer ali. Na medida em que se trabalhe junto aos cidadãos com projetos de conscientização que favoreçam a qualificação da realidade, juntamente com a qualificação de si e do outro, as convicções pessoais relacionadas ao amor ao próximo e ao desejo de ser útil encontram terreno para aflorar e transformar a solidariedade em compromisso viável.

Considerações Finais

Percebe-se com este estudo um movimento de amadurecimento do voluntariado ao longo das décadas, de uma ação assistencialista de cunho paternalista (*OK/Não OK*) para

uma ação voluntária empreendedora, articulada através de novas redes relacionais visando a Autonomia e o protagonismo dos beneficiários (*OK/OK*).

Olhar para o voluntário a partir da Análise Transacional é perceber, mais que uma ação, um fenômeno social, o qual compartilha das mesmas premissas que a AT: respeito ao outro, protagonismo e transformação.

O objetivo foi evidenciar o voluntariado como campo importante para a vivência da Posição Existencial *OK/OK*, inspirando outros a agirem a partir de valores como generosidade, bondade e solidariedade. Pôde-se também estabelecer uma relação direta entre as Questões de Tratamento, fases de conscientização e o desenvolvimento da consciência social, base para a ação voluntária eficaz. Levando em conta a caminhada investigativa aqui contemplada, considero que a hipótese inicial de uma relação direta entre a Posição Existencial *OK/OK*, a consciência social e a ação voluntária saiu reforçada.

As considerações tomadas aqui se configuram num ponto de partida para novas análises e pesquisas sobre a cultura do voluntariado à luz da Análise Transacional. Espero, com este artigo, contribuir para novas pesquisas em AT sobre voluntariado e empreendedorismo social, através do aprofundamento e refutação das ideias aqui expostas.

Novos questionamentos foram surgindo ao longo desta jornada e ficam como ideias da autora para futuras pesquisas, entre eles: Contratos Terapêuticos e seus componentes na gestão de voluntários; Jogos de Omissão e alienação social; Script e Epi-Script na escolha por ser voluntário; compreensão da ação voluntária à luz do Poder Pessoal (Steiner); e a relação entre empreendedorismo social e pulsão criativa.

É grande o desafio de expressar em algumas páginas o compromisso, amorosidade e dedicação de pessoas que, dia a dia, concretizam em ações valores fundamentais à evolução da espécie humana. Há muito ainda a ser pesquisado, reconhecido e difundido.

A partir das reflexões geradas por esta pesquisa, ousou ir além da hipótese inicial e afirmar que o voluntariado socialmente consciente é um dos caminhos em direção ao que Berne (1995) propôs como Autonomia, através do exercício da Consciência, Espontaneidade e Intimidade. Consciência de viver aqui e agora numa realidade social que impacta, decidir vivê-la com intensidade, escolhendo voluntariar dentro de um leque de alternativas existentes. Espontaneidade para que possa sensibilizar-se e solidarizar-se com esta realidade. E Intimidade vivenciada na experiência solidária do encontro efetivo com aqueles com quem se solidariza.

Percebi, a partir das pesquisas e da convivência, que ser voluntário se torna, ao longo do tempo, parte da própria identidade do indivíduo, que passa a contagiar outros para arregaçar as mangas e seguir juntos nesta empreitada. Conforme sintetiza Premal Shah em seu depoimento:

Não pergunte do que o mundo precisa, pergunte o que te faz sentir vivo, porque o que o mundo precisa é de pessoas que se sintam vivas. Então, eu acho que, se você encontrar a sua motivação, ninguém vai te impedir. E não peça permissão para ninguém, apenas faça. E as pessoas vão começar a se juntar a você e mais cedo ou mais tarde você vai olhar para trás e verá que criou algo que realmente pode mudar o mundo (Premal Shah, In Mourão, 2011).

A Análise Transacional, como filosofia positiva e humanista, auxiliou na compreensão dos fatores que favorecem o crescimento do voluntariado. Percebo que, mais do que uma forma de estruturar o tempo e receber Carícias, voluntariar pode se transformar num meio de expressar seu compromisso consigo e com o mundo, transmutando a indignação em ação digna e inspiradora.

Referências

- BERNE, Eric. *Princípios de Tratamento de Grupo*. Tradução restrita da UNAT-Brasil, 1966.
- _____. *O que você diz depois de dizer olá?* São Paulo: Nobel, 1988.
- _____. *Os jogos da vida: análise transacional e o relacionamento entre pessoas*. São Paulo: Nobel, 1995.
- BOMBAL, Inés González. *Empleo y voluntariado en las organizaciones del sector no lucrativo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires* / Inés González Bombal ; Mario Roitter; Alejandra Vivas - 1a ed. - Buenos Aires: CEDES, 2006. Disponível em <[HTTP://pt.scribd.com/doc/227102925/CEDES-Empleo-y-Voluntariado](http://pt.scribd.com/doc/227102925/CEDES-Empleo-y-Voluntariado)>. Acesso em 25/06/2014.
- BONASSI, João Aurélio. *Voluntariado Positivo - Forças e Talentos*. Monografia Pós-graduação em Psicologia Positiva – Psi+. Foz do Iguaçu, Instituto de Pós-Graduação Moisés Bertoni: 2014.
- BORNSTEIN, David. *Como mudar o mundo: empreendedores sociais e o poder das novas ideias*. Rio de Janeiro (RJ): Record, 2005.
- BRASIL. Lei n. 9.608, de 18 de fevereiro de 1998, sobre o serviço voluntário. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19608.htm>. Acesso em 18/07/2014.
- DREYER, Lilian Costa; JOHANNPETER, Maria Helena Pereira. *O Quinto Poder – Consciência Social de uma Nação*. Porto Alegre: L&PM, 2008.
- DRUCKER, Peter. *Pessoas e relacionamentos: sua equipe, seu conselho, seus voluntários, sua comunidade*. In: Administração de organizações sem fins lucrativos. São Paulo: Pioneira, 2006 p. 107-136.

ERNST, Franklin H. *O curral ok: o diagrama para seguir junto*. TAJ, v. 1, outubro 1971. In Prêmios Eric Berne 1971-1997. Porto Alegre: União Nacional dos Analistas Transacionais. UNAT-BRASIL: 2005.

GUIADEMIDIA. ONGs – Voluntários – Terceiro Setor. Disponível em <[HTTP://www.guiademidia.com.br/ongs.htm](http://www.guiademidia.com.br/ongs.htm)>. Acesso em 18/07/2014.

KRAUSZ, Rosa. *Trabalhabilidade*. São Paulo: Nobel, 1999.

MACEDO, Ana João Zenha Ribeiro de. *Solidariedade e voluntariado uma relação necessária*. Dissertação de Mestrado. Universidade Católica Portuguesa Porto. Faculdade de Educação e Psicologia. Porto: 2011.

MAZZILLI, Cláudio Pinho; GARAY, Angela Beatriz Scheffer. *Uma análise do(s) significado(s) do trabalho do voluntariado empresarial*. REAd (Revista Eletrônica de Administração) Editada pela Escola de Administração da UFRGS – Edição 35 Vol. 9 No. 5, set-out 2003.

MEISTER, José Antonio Fracalossi. *Voluntariado: uma ação com sentido*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2003.

MELLOR, Ken; SCHIFF, Eric. *Desqualificação*. TAJ, v. 5, julho 1975. In Prêmios Eric Berne 1971-1997. Porto Alegre: União Nacional dos Analistas Transacionais. UNAT-BRASIL: 2005.

MOURÃO, Mara (direção). *Quem se importa*. Documentário, 90 min. Brasil: 2011.

_____. *Difícil decisão*. Postado 15 de março de 2014. Disponível em <[HTTP://www.quemseimporta.com.br/nao-e-preciso-decidir/](http://www.quemseimporta.com.br/nao-e-preciso-decidir/)>. Acesso 05/07/2014.

PINHEIRO, Leandro R. *Responsabilidade social, trabalho voluntário e comunidade*. Artigo de 21 jun 2004. Disponível em <[HTTP://www.akatu.org.br/Temas/Sustentabilidade/Posts/Responsabilidade-social-trabalho-voluntario-e-comunidade/](http://www.akatu.org.br/Temas/Sustentabilidade/Posts/Responsabilidade-social-trabalho-voluntario-e-comunidade/)>. Acesso em 18/07/2014.

SCHIFF, Jacqui et al. *Leitura do Cathexis*. Tradução informal feita por Ralph Berg. Rio de Janeiro, 1986. Do original: Cathexis Reader – Transactional Analysis Treatment of psychosis. New York: Harper & Row, 1975.

STEINER, Claude. *Os papéis que vivemos na vida*. Rio de Janeiro: Arte Nova, 1976.

_____. *Educação Emocional*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

TERCEIROSETORONLINE. Terceiro setor no Brasil. Disponível em <[HTTP://www.terceirosetoronline.com.br/terceiro-setor-no-brasil/](http://www.terceirosetoronline.com.br/terceiro-setor-no-brasil/)>. Acesso em 18/07/2014.

VILLELA, Milú. *Voluntariado: Ação Social Transformadora, Consciente e Solidária*. Manual. Realização e coordenação: Centro de Voluntariado de São Paulo. Disponível em <[HTTP://www.voluntariado.org.br](http://www.voluntariado.org.br)>. Acesso em 27/06/2014.

ONU. Nações Unidas do Brasil. *A ONU e o voluntariado*. Disponível em <[HTTP://www.onu.org.br/a-onu-em-acao/a-onu-em-acao/a-onu-e-o-voluntariado/](http://www.onu.org.br/a-onu-em-acao/a-onu-em-acao/a-onu-e-o-voluntariado/)>. Acesso em 10/07/2014.

Andréa Lindner é psicóloga (CRP 08/07234-0) pela UFPR, Analista Transacional Organizacional, Membro Didata em Formação pela UNAT-BRASIL. Coordenadora em Dinâmica dos Grupos (SBDG), Coach certificada (International Coaching Institute). Possui formação em Action Learning (ASTD – WIAL Washington EUA). Professora na FGV/ISAE-Paraná. É consultora em programas de desenvolvimento comportamental, diretora da Evolui Desenvolvimento Humano.

Contato: andrea@evolui.com.br