

A EXPERIÊNCIA DO ALUNO APOIANTE DA LUA (LINHA DA UNIVERSIDADE DE AVEIRO)

*PAULA VAGOS, INÊS DIREITO, LUÍSA SANTOS, VÂNIA AMARAL, ANABELA PEREIRA, HÉLDER
CASTANHEIRA, ANA TORRES, SARA MONTEIRO & GUSTAVO VASCONCELOS*

A LUA – Linha Universidade de Aveiro – é um serviço de apoio e aconselhamento psicológico e emocional, de forma gratuita e anónima, com o objectivo de promover a saúde e bem-estar dos alunos da Universidade de Aveiro. Este serviço integra três formatos de actuação: 1) LUA *Nightline*, tratando-se de uma linha telefónica nocturna, de apoio psicológico de alunos voluntários apoiantes a alunos com problemas; 2) E-LUA, que consiste em respostas de apoio aos alunos apelantes por e-mail, para casos não urgentes, sendo o apoio prestado por alunos voluntários com Necessidades Educativas Especiais (ambliopia, mobilidade reduzida, entre outros); e 3) LUA Face-to-Face, que integra um serviço presencial de consulta e aconselhamento psicológico urgente prestado por psicólogos no *setting* terapêutico (Castanheira, Nogueira, Oliveira, Vasconcelos, & Pereira, 2010).

Assim, o serviço LUA está fundamentado numa equipa de especialistas e profissionais da área da psicologia e saúde e num grupo de alunos voluntários, que são devidamente formados para poderem apoiar outros colegas com problemas psicossociais e emocionais (*peer counselling*). O papel dos voluntários consiste, então, em ajudar os outros estudantes com problemas pessoais e académicos, oferecendo relações de apoio, clarificando pensamentos e sentimentos, explorando opções e alternativas, e auxiliando os colegas a encontrar as suas próprias soluções (Myrick, Highland, & Sabella, 1995).

Para além do apoio prestado à comunidade académica, a LUA também se constitui como um espaço de investigação, nomeadamente do impacto do voluntariado no aluno apoiante, preenchendo assim uma lacuna verificada tanto a nível nacional como internacional.

Os poucos estudos realizados na área têm trabalhado o *burnout* dos voluntários (Cyr & Dowrick, 1991), e a sua percepção sobre a eficiência das interações com os *callers* (Gilat & Rosenau, 2011), bem como o impacto da formação nos voluntários (Finn, Garner, & Wilson, 2011; Margolis, Edwards, Shrier, & Cramer, 1975), mais concretamente, por exemplo, quanto às competências de escuta activa (Paukert, Stagner, & Hope, 2004).

Relativamente ao *peer counselling*, apesar de ser tido com vantajoso para todas as partes envolvidas (instituição, estudantes que procuram ajuda e estudantes que ajudam; Solomon, 2004), são escassos os estudos sobre o seu impacto psicológico e desenvolvimental nos alunos voluntários.

Segundo León e Morales (2005), as actividades de voluntariado surgem relacionadas ao bem-estar psicológico de forma bidireccional, já que o bem-estar tem forte impacto na decisão de ser voluntariado e de manter este papel, ao mesmo tempo que a participação voluntária pode modular os níveis de satisfação vital. Como efeitos positivos do voluntariado destacam-se o aumento da percepção da própria saúde, auto-eficácia e auto-estima, a adoção de estilos de vida saudáveis, a satisfação com a vida e qualidade de vida, e a realização académica ou profissional (Casiday, Kinsman, Fisher, & Bamba, 2008), bem como a redução da ocorrência abandono escolar abuso de substâncias em populações mais jovens Wilson, 2000). Ainda, e porque às instituições importa manter a permanência dos voluntários nos seus projectos, será de considerar que vários estudos referem que uma maior satisfação do voluntário, traduzida num maior número de emoções positivas, pode aumentar a sua vontade em permanecer envolvido na organização (Barraza, 2011; Jiménez & Fuertes, 2005).

Enquanto serviço de voluntariado, o serviço LUA poderá contribuir para o bem-estar e desenvolvimento pessoal e académico dos seus voluntários, bem como para a experiência de emoções positivas. Assim, o objectivo do presente estudo é analisar e caracterizar a experiência deste aluno voluntário. Em particular, pretende-se conhecer a avaliação que o voluntário faz deste projecto e compreender a vivência emocional, fisiológica, cognitiva, comportamental e desenvolvimental associada à sua participação.

MÉTODO

Participantes

A amostra deste estudo é constituída por 18 alunos voluntários, 10 do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 18 e os 38 anos de idade. Estes alunos prestaram serviço na LUA *nightline*, enquanto *peer counsellors* no período de Outubro de 2009 a Fevereiro de 2011, sendo que 72,2% deram apoio telefónico activamente.

Material

A recolha de dados foi realizada com base na Ficha de Avaliação da Experiência do Aluno Apoiante na LUA. Este instrumento consistiu de quatro partes. Na primeira foram recolhidos dados pessoais do aluno, nomeadamente sexo e idade. Na segunda era pedido ao voluntario que avalia-se o projecto, de forma quantitativa numa escala *likert* de 5 pontos (1-mau até 5-muito bom). A terceira parte do instrumento solicitava uma reflexão pessoal sobre os sintomas emocionais, fisiológicos,

comportamentais e cognitivos associados à experiência de apoio telefónico, bem como a percepção pessoal do contributo da experiência de voluntariado para o próprio desenvolvimento, pessoal, social e académico, numa escala de Likert de 5 pontos (1 – *Nada* até 5 – *Muito*). A quarta parte do questionário pedia ao aluno que reflectisse sobre o futuro do projecto e da sua participação no mesmo.

Procedimento

A ficha de avaliação foi preenchida de forma voluntária e anónima pelos voluntários durante a última semana em que o serviço esteve activo no 1º semestre do ano lectivo de 2010/11. A ficha foi deixada no espaço LUA, sendo pedido por escrito a participação dos voluntários, durante o seu tempo de serviço. Quando o serviço encerrou para férias foram recolhidos os questionários preenchidos.

RESULTADOS

Avaliação do projecto-Relativamente aos critérios de avaliação do projecto LUA, os resultados indicam que o projecto, de um modo geral, foi considerado *Bom* ou *Muito bom* em 92,5% das respostas, sendo que nenhum critério foi considerado *Mau* ou *Fraco*. O número de respostas de avaliação “muito bom” a cada um dos critérios está descrito no gráfico 1.

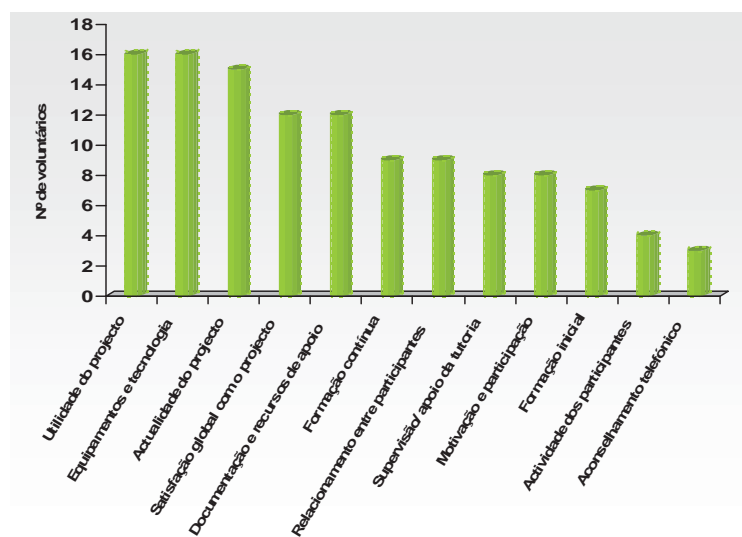


Gráfico 1.

Número de alunos que assinalaram com *Muito Bom* os diversos parâmetros de avaliação do projecto LUA.

Relativamente à avaliação qualitativa do projecto, os alunos como pontos positivos, o empenho e acessibilidade dos formadores e coordenadora do projecto, a aprendizagem de competências de apoio ao outro, como relaxamento, escuta activa, auto-conhecimento e auto-estima, e a oportunidade de apoiar e contactar com acontecimentos reais, em que o voluntário podia sentir que ajudava e dava o melhor de si. Por fim a quantidade de voluntários interessados e empenhados, e as infra-estruturas,

equipamentos e horário de funcionamento da LUA foram apontados como aspectos positivos. Como aspectos negativos foram apontadas as poucas chamadas e associada divulgação do projecto, a necessidade continuamente sentida de maior formação e a não existência de avaliação psicológica dos voluntários ou apoio específico à ansiedade antes das chamadas.

Reflexão Pessoal-Relativamente aos sintomas emocionais relatados antes (Gráfico 2), durante (Gráfico 3) e após as chamadas (Gráfico 4), verificamos que a ansiedade, entusiasmo/ expectativa e satisfação são as emoções mais prevalentes ao longo de todo o processo de apoio telefónico.

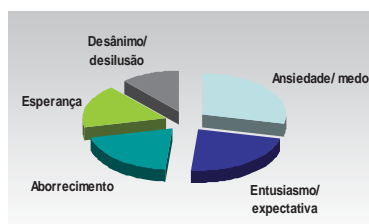


Gráfico 2. Emoções antes das chamadas

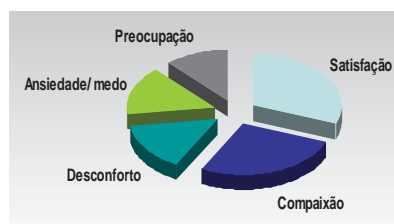


Gráfico 3. Emoções durante as chamadas.

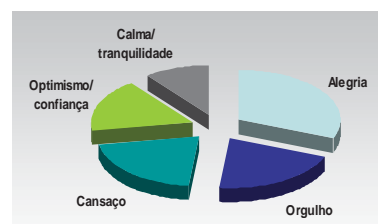


Gráfico 4. Emoções após as chamadas

Como sintomas cognitivos, os voluntários referiram, antes das chamadas pensamentos relativos à própria competência, ao como responder a diferentes chamadas possíveis e a preocupação de o apelante ser alguém conhecido do voluntário. Durante, foram mencionados pensamentos referentes a sentir-se no papel de apoiante, ao que deveria ser dito ao apelante e ao auto-reforço e relaxamento. Depois da chamada, os voluntários referiram pensamentos centrados na avaliação do próprio desempenho, na compreensão e reflexão acrescida pelo sentimento do outro, e satisfação por ter dado o seu melhor.

No que concerne aos sintomas fisiológicos aquando do atendimento de chamadas, 8 alunos referiram sentir taquicardia, 6 alunos relatam sentir sudação e tremores, 4 mencionam tensão muscular, 2 indicam rubores e 1 refere ter sentido dificuldade em respirar e palidez.

Quanto aos comportamentos relatados pelos alunos conselheiros após as chamadas, para lidarem com as emoções suscitadas, foi referido o conversar com o colega, trabalhar no computador, beber chá e ouvir música e comer como forma de relaxamento.

No que concerne ao contributo da participação no projecto para o próprio desenvolvimento, 55,6% dos alunos consideraram que esta experiência de voluntariado contribuiu *Muito* para o seu desenvolvimento pessoal, 27,8% relatam que contribuiu *Muito* para o seu desenvolvimento social e 38,9% referem que este projecto contribuiu *Muito* para o seu desenvolvimento académico, conforme pode ser visto no gráfico 5.

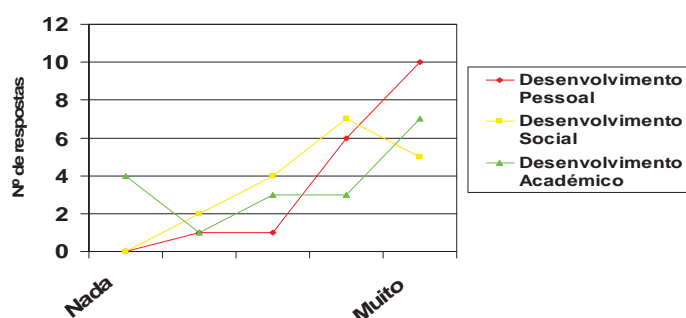


Gráfico 5. Contributo percebido para o desenvolvimento pessoal, social e académico.

Especificando, a nível do desenvolvimento pessoal, os alunos referiram o aumento do auto-conhecimento, compreensão e confiança, bem como a maior capacidade de empatia e de pensar e compreender os problemas dos outros, bem como satisfação pessoal por terem ajudado, sensação de “dever cumprido” e de terem participado numa experiência de sucesso e enriquecedora. A nível social, foi mencionada o estabelecimento de novas relações e a capacidade de compreender diferentes pontos de vista e saber como ouvir a ajudar na resposta aos problemas dos outros. De facto, os alunos voluntários relatam que consideram ter conseguido ajudar o apelante simplesmente por estarem presentes e disponíveis para ouvir, ajudando a pensar e reflectir e tendo-se apercebido que o outro ficou mais calmo com a relação rica, sincera, benéfica e verdadeira estabelecida. A nível académico, foi salientada a experiência como enriquecimento profissional futuro, bem como a aprendizagem de novas competências aplicáveis à realidade académica (controlo do stress, gestão do tempo, tolerância nas relações interpessoais etc.).

Como sugestões para o aperfeiçoamento futuro do projecto, foi referida a necessidade de formação continuada e intensiva, nomeadamente acerca dos casos a encaminhar para a LUA *face-to-face*. Ainda, foi referida o aumento da segurança à saída do serviço LUA e promoção de encontros sociais entre todos os colaboradores do projecto.

Todos os alunos consideram continuar no projecto, pela oportunidade continuada que ele representa de aprendizagem, experiência e enriquecimento pessoal e social, bem como por considerarem tratar-se de um projecto muito importante a nível social.

DISCUSSÃO

O serviço LUA, na sua vertente *nightline* e E-LUA, tem por base apoio de pares (*peer counselling*), em que um aluno voluntário devidamente preparado em técnicas de aconselhamento básicas e problemáticas comuns no Ensino Superior presta apoio telefónico gratuito, anónimo e confidencial a qualquer aluno da Universidade de Aveiro. Esta experiência de voluntariado implica investimento intra e interpessoal, pelo que compreender o retorno que esta experiência poderá ter para o aluno voluntário surge como pertinente.

O projecto de voluntariado LUA foi avaliado de forma bastante positiva, como útil e actual, onde existem as condições para cumprir o objectivo de apoiar o aluno com problemas. Nomeadamente, são referidas a presença e apoio da equipa de profissionais envolvida, a relação de apoio mutuo estabelecida entre alunos voluntários, as infra-estruturas onde decorre o serviço, e a natureza da relação estabelecida com o apelante, que foi em si mesma considerada como meio de apoio e ajuda.

De facto, a pertinência de uma relação de ajuda sincera, aberta, honesta, de aceitação e atenção incondicional tem sido associada ao sucesso no processo de apoio psicológico (Nelson-Jones, 2003).

O referido apoio interpessoal mútuo gerado entre a equipa do projecto LUA, bem como a consciência de dever cumprido que os alunos voluntários referem, poderão basear a decisão unânime de continuar a participar no projecto. A literatura mostra que a decisão de continuar a exercer voluntariado depende, entre outros aspectos, das relações sociais estabelecidas dentro da organização, do apoio sentido por parte da equipa de que se faz parte, e da crença de que o próprio trabalho e desempenho valem a pena. Ainda, a probabilidade de abandonar o voluntariado será menor se o voluntário for recebendo formação ao longo do tempo (Hidalgo & Moreno, 2009). Neste sentido, a necessidade de formação continua relatada, bem como o interesse na promoção de encontros sociais entre membros da equipa deverá ser cuidadosamente considerada no futuro. Além destas, a necessidade de implementar medidas de segurança alargadas, neste tipo de serviço nocturno não poderá ser descurada.

Salientaremos, também, a importância de ajudar estes alunos voluntários a relaxar, para que melhor possam usufruir da sua experiência na LUA. Apesar de referirem emoções positivas como expectativa e satisfação, e a sensação de dever cumprido e a preocupação adequada e responsável acerca do próprio desempenho, estes alunos relatam diversos sintomas fisiológicos típicos de uma resposta ansiosa, a qual pode interferir no desempenho do aluno conselheiro. O treino de relaxamento centrado no biofeedback (Thompson & Thompson, 2008) surge como pertinente e um plano de futuro concreto para o projecto LUA.

Além de ser uma forma de apoio ao aluno que telefona, a experiência de ser *peer counsellor* parece ter impacto nas atitudes, valores, percepções, e auto-conhecimento dos voluntários, conduzindo a uma mudança pessoal que continuará no futuro e afectará a direcção da sua vida. A percepção deste processo de crescimento pessoal e mudança será útil tanto para alunos apoiantes, como para os que procuram ajuda (Newton & Gardener, 2010), e parece já estar a ocorrer com os alunos voluntários da LUA, que percebem, compreendem e relatam os próprios ganhos com a participação no projecto a nível pessoal e social, nomeadamente maior auto-conhecimento, e valorização, compreensão e aceitação do outro.

O *peer counselling* surge como uma estratégia benéfica para todas as partes envolvidas: as instituições, que assim complementam a baixo custo os serviços profissionais de aconselhamento; os alunos apelantes que recebem apoio a dificuldades transitórias e podem falar num ambiente informal e liberto do estigma de consultar um profissional; e os alunos conselheiros, que crescem e se desenvolvem pela relação e serviço de ajuda que se tornam capazes de estabelecer. Na sequência de trabalhos anteriores a nível internacional (Casiday, Kinsman, Fisher, & Bamba, 2008; Solomon, 2004), o presente trabalho confirma esta última premissa. Os alunos conselheiros do projecto LUA

relatam a oportunidade de desenvolvimento pessoal, emocional, cognitivo e social, bem como de novas capacidades e do sentido cívico e de responsabilidade. Assim, projectos de voluntariado como o serviço LUA surgem como pertinentes e alvo de investimento por parte das instituições de Ensino Superior, contribuindo, em última análise, para formar cidadãos activos, responsáveis e saudáveis.

REFERÊNCIAS

- Barraza, J. A. (2011). Positive emotional expectations predict volunteer outcomes. *Motivation and Emotion*, 35(2), 211-219. DOI 10.1007/s11031-011-9210-4.
- Casiday, R., Kinsman, E., Fisher, C., & Bamba, C. (2008). *Volunteering and health: what impact does it really have?* Recuperado de: <http://www.volunteering.org.uk/NR/rdonlyres/AB46F9EC-CADB-4ABB-AEFE-8A850F09AE32/0/FullReportLampeter2ndJuly2008.pdf>.
- Castanheira, H., Nogueira, R., Oliveira, P., Vasconcelos, G., & Pereira, A., (2010). Acção social no Ensino Superior: Novos contributos para uma agenda estratégica. In Pereira, A., Castanheira, H., Melo, A. Ferreira, A., & Vagos, P. Actas do I Congresso RESAPES – AP – Apoio psicológico no Ensino Superior: Modelos e práticas (pp. 96-105). Aveiro: Universidade de Aveiro
- Cyr, C., & Dowrick, P. W. (1991) Burnout in Crisisline Volunteers. *Administration and Policy in Mental Health*, 18(5), 343-354.
- Gilat, I., & Rosenau, S. (2011). Volunteers' perspective of effective interactions with helpline callers: qualitative study. *British Journal of Guidance & Counselling*, 39(4), 325-337.
- Finn, J., Garner, M. D., & Wilson, J. (2011). Volunteer and user evaluation of the National Sexual Assault Online Hotline. *Evaluation and Program Planning*, 34, 266-272.
- Hidalgo, M.C., & Moreno, P. (2009). Organizational socialization of volunteers: The effect on their intention to remain. *Journal of community psychology*, 37(5), 594–601.
- Jiménez, M. L., & Fuertes, F. C. (2005). Positive emotions in volunteerism. *The Spanish Journal of Psychology*, 8(1), 30-35.
- León, M. C., & Morales, J. F. (2005). Volunteerism and life satisfaction. *Intervención Psicosocial*, 14(1), 81-94.
- Margolis, C. G., Edwards, D. W., Shrier, L. P., & Cramer, M. (1975). Brief Hotline Training: An effort to examine impact on volunteers. *American Journal of Community Psychology*, 3(1), 59-67.
- Myrick, R. D., Highland, W. H., & Sabella, R. A. (1995). Peer helpers and perceived effectiveness. *Elementary School Guidance & Counseling*, 29(4), 278–290.

- Nelson-Jones, R. (2005). Part II – The relating stage. In R. Nelson-Jones, *Practical counseling and helping skills* (5ª ed., pp. 67-146). Londres: Sage Publications.
- Newton, F., & Gardener, J. (2010). *Students helping students: a guide for peer education on college campuses* (2ª ed.). San Francisco: Jossey Bass.
- Paukert, A., Stagner, B., & Hope, K. (2004). The Assessment of Active Listening Skills in Helpline Volunteers. *Stress, Trauma, and Crisis*, 7, 61-67. DOI: 10.1080=15434610490281075
- Solomon, P. (2004). Peer support/peer provided services underlying processes, benefits and critical ingredients. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 27(4), 392-401.
- Thompson, L., & Thompson, M. (2008). Effective Stress Management Using Neurofeedback and Biofeedback. *Applied Psychophysiology And Biofeedback*, 33 (4), 243-243.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215-240.