

# Identidades em transformação nos discursos do voluntariado<sup>1</sup>

(Changing identities in volunteer work discourses)

**Tatiana Piccardi**

Pesquisadora colaboradora no Instituto de Estudos da Linguagem (IEL) – UNICAMP

tpiccardi@gmail.com

**Abstract:** this article argues on the polemic confrontation between institutional and non institutional voices in the volunteer work discourses related to health and social assistance areas, and contributes to the discussions about power relations in dominant discursive formations. Especially, it understands the speech, which represent non institutional voices (the volunteer voices during their volunteer practice), as the speech with intervening potential which affects directly the lives of involved subjects in a different direction from that one proposed by institutional voices.

**Keywords:** discourse analysis; volunteer work discourse; volunteer work discourse analysis. institutional discourses; identity; language and intervention; performance.

**Resumo:** Este artigo discorre sobre o confronto polêmico entre vozes institucionalizadas e não institucionalizadas nos discursos do voluntariado da área de saúde e assistência social, contribuindo para a discussão sobre construção de identidades em discurso e sobre as relações de poder em formações discursivas dominantes. Neste texto, entendem-se as falas representativas de vozes não institucionalizadas (as falas dos voluntários em atividade) como falas com potencial interventor que afeta diretamente a vida dos sujeitos envolvidos, numa direção diferente daquela proposta pelas vozes institucionalizadas.

**Palavras-chave:** análise do discurso; discurso do voluntariado; análise do discurso do voluntariado; discursos institucionais; identidade; linguagem e intervenção; performatividade.

## Introdução: objetivos gerais

Este trabalho envolve confrontar discursos institucionais e não institucionais de um mesmo campo discursivo, a saber, o campo dos discursos do voluntariado, em particular dos discursos do voluntariado em saúde e assistência social, a mais antiga área a agregar trabalho voluntário no país.

O caráter monofonizante dos discursos institucionais (entendidos como os discursos das organizações juridicamente constituídas, em qualquer área de atuação) busca apagar a heterogeneidade discursiva, almejando algo que é negado na prática mesma da linguagem: o congelamento das identidades que se constroem e se expressam por meio desses discursos e que se confrontam com a voz institucional. Tal caráter monofonizante articula-se de modo a suprimir o fato de que as identidades, hoje, na linguagem e fora dela, não são fixas e imutáveis, ao contrário, são impregnadas pelo novo e apontam para futuro, incluindo-se aí a própria identidade dos discursos institucionais. A aparente contradição traz à superfície a problemática atual das identidades, que não se resumem a um construto pronto e acabado, mas abrem-se para o exterior com o fim mesmo de não se esgotarem enquanto tais.

Neste artigo, pretendo mostrar como a formação identitária em discurso de um grupo bastante específico – voluntários da área de saúde e assistência social – transita

---

<sup>1</sup> Este trabalho é parte de projeto de pesquisa em nível de pós-doutorado apoiado pela FAPESP (Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo).

entre um perfil próprio a um modo de ver e construir a prática voluntária considerado “ultrapassado” e um modo de construir a prática voluntária alinhado ao paradigma atual (conhecido como terceiro setor), que considera o voluntariado como *trabalho* e que constitui os discursos oficiais (institucionais) das organizações não governamentais e afins. O choque entre o discurso institucional expresso pelas falas oficiais da organização que abriga o trabalho voluntário e as falas dos voluntários em atividade me serve de exemplo para mostrar como o discurso oficial tende a suprimir as falas dos voluntários de modo a fazer prevalecer a voz institucional, excluindo, ou melhor (e isto é muito importante), trazendo para si, em novas bases, o que está fora do paradigma atual.

Por outro lado, interessa, sobretudo, observar como as falas não institucionais se constroem, em parte, à revelia do caráter institucional, o que pode contribuir para a compreensão do papel do sujeito nas práticas discursivas e seu caráter desestabilizador. É nesse sentido que considero essas falas performativas, passíveis de afetar não apenas as práticas imediatas, mas também os discursos institucionais que as governam.

O escopo teórico utilizado na pesquisa é fruto do diálogo entre a análise do discurso francesa e a pragmática, nos pontos em que, para ambas, língua significa atividade de um sujeito falante inserido em um contexto sociohistórico. A empreitada teórica é complexa, mas, acredito, produtiva, ao menos para a compreensão do funcionamento dos discursos que analiso. Dentro da tradição da AD francesa, resalto as teorias de Dominique Maingueneau (2006, 1984), em especial a questão do primado do interdiscurso. Na tradição de uma pragmática preocupada com o social, destaco Jacob Mey (2001). No que se refere à construção das identidades em discurso, destaco Kanavillil Rajagopalan (2006), cujos estudos se localizam no âmbito geral da pragmática, a partir de uma visão específica da teoria dos atos de fala de Austin (1962).

### **Quadro geral da pesquisa: pressupostos e metodologia**

Proponho que os discursos do voluntariado podem, em princípio, ser agrupados em dois tipos:

(1) Discursos institucionalizados: aqueles produzidos de modo a constituir e fazer prevalecer vozes institucionais, ou seja, identidades representativas das instituições nas quais o trabalho voluntário se desenvolve ou instâncias de poder que o apoiam. Tais instâncias são, fundamentalmente, o (a) poder público e (b) empresas que incentivam o trabalho voluntário por meio de projetos desenvolvidos sob a rubrica “responsabilidade social”.

(2) Discursos não institucionalizados: aqueles construídos pelos voluntários da área, em atividade ou fora dela, e que apresentam pouco, ou de forma contraditória, a marca institucional. Tais discursos parecem construir identidades marcadas por um modo “pessoal” de inserção na prática do trabalho voluntário, que muitas vezes contradiz as vozes institucionais.

A apreensão das características dos discursos institucionalizados deu-se com base na análise de dois de seus gêneros discursivos mais relevantes, ambos prescritivos: o Manual do Voluntário e o Manual da Instituição. Esses manuais, em tese, norteiam a prática dos voluntários das áreas de oncologia pediátrica de dois importantes hospitais da rede pública, considerados de ponta na gestão do voluntariado de acordo com o paradigma atual. A análise tem constatado o caráter monofonizante dos gêneros citados,

com vistas a disseminar uma “nova cultura” do voluntariado, baseada em premissas do mundo do trabalho remunerado, tais como a necessidade de qualificação e a constante capacitação do voluntário.

Para compreender os discursos não institucionalizados, foco desta apresentação, foi preciso utilizar outra metodologia, uma vez que não há gêneros cristalizados e estáveis desse tipo de discurso. Optei, assim, por entrevistar voluntários locados nas instituições cujos manuais estão sendo estudados e gravar/transcrever suas falas para posterior análise. Durante a entrevista, os voluntários estão sendo convidados a descrever sua atividade e a refletir sobre ela e sua relação com a prática do trabalho profissional por meio de questões abertas, que funcionam como fio condutor para incentivar a discursivização da experiência. As duas perguntas centrais são: “Em que medida os manuais da instituição ajudam sua ação voluntária?” e “Considera sua ação voluntária como trabalho?”.

Para efeito deste artigo, trataremos das contradições que nos interessam observando fragmentos selecionados de entrevistas já feitas.

Partimos do pressuposto de que, ao discorrer sobre sua atividade, o voluntário se posiciona, assume uma atitude em relação à própria atividade, apreensível em discurso. As oscilações de posicionamento (ora do ponto de vista institucional, ora não) apontam para a interdiscursividade presente e trazem à tona, de modo muitas vezes bastante sutil, o embate discursivo.

A transcrição das falas foi feita de acordo com adaptação das normas de transcrição do NURC.<sup>2</sup> O primeiro grupo de trechos apresenta como eixo temático a questão da prescrição na atividade voluntária, e o segundo tematiza a questão do voluntariado como trabalho. Os trechos em caixa alta correspondem às minhas falas.

### **As falas dos voluntários: um confronto sutil**

As falas analisadas a seguir são fragmentos das entrevistas feitas com voluntários interessados em participar desta pesquisa, atuantes em dois hospitais públicos importantes da cidade de São Paulo. Todos desenvolvem sua prática junto a crianças, principalmente na área de oncologia pediátrica.

De modo geral, existe um empenho de cada enunciador de relatar sua atividade voluntária e refletir sobre ela de acordo com o dizer institucional, embora tal esforço não seja isento de contradições. O respeito às normas aparece como importante, embora seu descumprimento possa ser tolerado, ou mesmo entendido como benéfico, em determinadas situações. Ao relatarem sua prática ou refletirem sobre ela, observa-se que esta muitas vezes se distancia do prescrito, embora de modo camuflado pelo próprio discurso produzido pelos voluntários durante o relato. Até o presente momento da pesquisa, observa-se que, mesmo voluntários atuantes em instituições que atuam de acordo com a regulamentação atual para a prática do voluntariado, têm dificuldade de entender sua ação como trabalho.

#### ***Falas relativas à prescrição:***

##### **Voluntária 1:**

(1) já.. já teve... não vou dizer que nunca teve... por que já teve... é impossível você não ter... entendeu?... mas isso aí sabe... vai... vai contornando *né*... por exemplo comigo não... por que agora eu... depois de muito tempo *né* eu... eu

<sup>2</sup> Projeto de Estudo da Norma Linguística Urbana Culta de São Paulo.

faço o seguinte... **eu não faço NADA sem perguntar ali pro profissional se pode fazer...** até um lençol que eu vou dar prá ele eu vou perguntar... muitas vezes a mãe chega e... e pede um lençol prá sentar na cadeira... as vezes a gente dava o lençol... a gente recebia uma bronquinha ali... não por que é que deu... não era prá dar... por que não chegou ainda o remédio *né...* e fica ali ocupando o lugar de outra pessoa que poderia... *né...* aí... então o que é que eu faço... eu vou e já pergunto prá ela... *óh* fulana... a pessoa chegou... eu posso pôr o lençol? **Pode... a coisa mais simples que poderia acontecer... mas...**

(2) ... isso... é... mas aí tem a reunião *né...* nós fazemos de tempos em tempos **a coordenadora faz a reunião prá passar tudo aquilo que a gente pode ou não pode fazer...**

(3) ... quando... quando... quando eu entrei aqui... há oito anos atrás... era completamente diferente...

... COMO ERA?...

... **a gente fazia coisas que agora a gente não pode mais fazer...**

... O QUE POR EXEMPLO?...

... [...]

... os cobertores... tudo que é usado vai pondo ali prá depois mandar prá lavanderia prá lavar... então a gente tinha as voluntárias que fechavam aquele espurgo... **não se pode mais...** tem que ser... as enfermeiras é que tem que fazer isso... **a gente segurava as crianças prá elas tomarem... tirarem sangue... ficava ali com a enfermeira segurando a criança... a gente não pode fazer isso...**

... QUEM SEGURA... HOJE?...

... a mãe... a mãe que fica ali do lado... a gente ficava ajudando... mesmo pressionando o bracinho da criança pro sangue sair mais fácil... igual... **a gente não pode fazer esse tipo de coisa...**

... QUAL A EXPLICAÇÃO QUE DÃO PRÁ VOCÊ?...

... por que nós não... se acontece alguma coisa... por exemplo se aquela... aquela agulha escapa e vai em cima da gente... a gente é contaminada... as voluntárias... não se pode ainda se for acontecer com a enfermeira... **a enfermeira tem o respaldo *né...* de seguro... não sei muito bem como que funciona isso...**

## Voluntária 2:

(4) ... ENTÃO TEM UM TRABALHO DE OUVIR BASTANTE NÉ?...

... bastante... bastante...

... E VOCÊS RECEBEM ORIENTAÇÃO SOBRE O QUE DIZER... O QUE NÃO DIZER... QUANDO DIZER...

... **não isso não... sempre... nunca...**

(5) ... VOCÊ ACHA QUE A LEI DO VOLUNTARIADO AJUDA O VOLUNTÁRIO A SER MAIS COMPROMISSADO?...

... **acho que sim né...**  
... ASSINAR O TERMO DE ADESÃO... AQUELA COISA TODA...  
... **sempre dá uma orien/... sempre dá uma... eu acho que sim...**  
... *HUM... HUM... LEILA...*  
... ((risos))

### Voluntária 3:

(6) ... então tudo eu anotava... **então isso aqui a gente pode melhorar... aquilo ali o voluntário não deve fazer... a postura dele não tá legal...** então assim... essa é a minha observação... então é... aos poucos fui... fui... fui... fui escrevendo... fui observando... sempre conversei muito com a equipe de enfermagem... com a Carla principalmente... que é gerente de enfermagem *né...* sempre tive uma relação muito boa com da... da... a chefia da enfermagem *né...*

... COOPERATIVA...

... cooperativa... com os médicos... sempre tive um relacionamento muito bom *né...* tenho *né...* sempre tive... TENHO... e isso prá mim foi muito importante por que **eu pude aprender muito e com esse aprender eu pude passar prá voluntárias que eu coordeno...**

(7) ... E VOCÊ TEM ISSO COMO MANUALZINHO... ALGUMA COISA ASSIM?...

... então... ficou como **instrução de trabalho na qualidade...**

O grupo de trechos a seguir (8 a 13) apresenta como eixo temático a relação entre voluntariado e trabalho.

### *Falas relativas a voluntariado como trabalho:*

#### Voluntária 1:

(8) ... eu num...quer dizer... eu tenho... acho que **no sentido de responsabilidade eu acho que sim...** por que eu pelo menos venho aqui e não deixo por nada... tudo o que eu tenho que fazer eu nunca faço na quinta-feira... tudo o que que acon/... no começo então aí mas era... parece que tudo que tinha que acontecer tinha que acontecer NAQUELE dia...

...((RISOS))...

... é... é uma coisa... agora não... agora parece que que já aliviou... mas parece que sabe tem uma coisa que tá te puxando... eu falei *ah* não... não é possível... mas tudo o que acontece eu... se tem um médico que só pode quinta-feira... *ah...* então eu vou procurar outro por que na quinta-feira eu já tenho o meu compromisso... **mas não sei te dizer se é um trabalho... num sei... num acho... na parte da responsabilidade eu acho que é.**

... TALVEZ NESSA PARTE DAS PRESCRIÇÕES... *NÉ?* VOCÊ TEM QUE... VOCÊ NÃO FAZ O QUE QUER...

... é...

... VOCÊ TEM QUE CORRESPONDER AOS (...)

... **mas eu acho que é um trabalho então né...** por que sabe você cê ... não é uma coisa assim sabe... que você... pelo menos prá mim... que eu venho *ah* eu sou voluntária vou a hora que eu quero... eu faço... não é... é uma questão de estar presente... daque/ de um compromisso...

(9) ... é então... eu acho que pelo fato disso também... de eu sempre ter aquela vontade de de trabalhar com criança... nossa isso daí também eu acho que caiu assim sabe... foi Deus que mandou mesmo isso daqui prá mim... tá vendo... **é por isso que eu não... não conseguia o... o emprego né? veio uma coisa bem melhor...**

## Voluntária 2:

(10) ... E SÃO SÓ VOLUNTÁRIOS NA BRINQUEDOTECA NÉ?...

... só... só... e tem a escola móvel *né*... que fica junto ali... não sei como eles conseguem dar aula *né* ((risos))... o Edu... Eduardo que é aquele já/ que começou com a Escola Móvel...

... VOLUNTÁRIO?...

... ele fala... ele começou como voluntário... **mas agora ele tá contratado mesmo...**

(11) ... O QUE QUE VOCÊ ACHA DOS MANUAIS QUE ORIENTAM O TRABALHO VOLUNTÁRIO?...

... **não... a gente segue né aquilo.. não não tenho... nada assim contra...**

... ELES AJUDAM OU ATRAPALHAM?...

... **não... ajudam... ajudam... ajudam... sim...**

... EM ALGUM MOMENTO VOCÊ SE VIU OBRIGADA A NÃO CUM/ RESPEITAR... UMA NORMA DO MANUAL?...

... *hum...*

... PODE FALAR A VONTADE...

... **não... a gente faz umas coisas que não pode né... mas...**

... QUANDO O CORAÇÃO FALA MAIS ALTO...

... é ... é isso... é... depois eu trabalho com a Dora e a Patrícia... **elas são muito humanas...** então... **não é que a gente protege uma ou outra criança... é que a gente vê que tá precisando né...**

... *HUM... HUM...*

... então a gente ajuda...

... E VOCÊ SE ARREPENDE?...

... não... não... não...

### Voluntária 3:

(12) ... **olha eu acho que [minha atividade voluntária] é como trabalho... por que não deixa de ser um trabalho...eu... eu venho... eu dedico aquelas horas até sem olhar quanto tempo eu fico aqui dentro do hospital né... eu considero um trabalho...**

... CÊ NÃO LEVA BRONCA POR FICAR TEMPO DEMAIS NO HOSPITAL?...

... *ah* já levei.. agora não levo mais...

... ((RISOS))...

... mas era de pessoas que não... não... ((risos))... já levei sim... mas não agora mas era de pessoas que achavam... puxa... voluntários têm que trabalhar quatro horas... tudo bem então mas então eu vou trabalhar em outro lugar... não é... se eu tenho disponibilidade e eu posso fazer isso... então... [...] ... claro... claro... e até num trabalho de coordenar um... um grupo tão grande... eu acho que o coordenador pode fazer isso...

(13) ... QUANTOS MANUAIS VOCÊS TÊM?...

... **olha o manual tem só o da... da qualidade... né...**

... QUE É O MAIS ATUAL...

... é o mais atual... é...

... QUE CONSOLIDOU TODAS AS ÁREAS... É ISSO?...

... **isso... isso... as normas... da... da os procedimentos... assim sabe...**

... E QUE GEROU A QUALIFICAÇÃO?...

... gerou a qualificação... foi um trabalho de dois anos e meio *né...* que a gente batalhou e é **essa qualidade contínua que a gente tem que ter né...**

Todos os trechos negritados, dos dois grupos, constituem marcas de interdiscursividade. Alguns apontam mais especificamente para os discursos institucionalizados. Nesses casos, a institucionalização das falas fica evidenciada pela menção da necessidade de prescrição e pela presença de tópicos típicos do mundo do trabalho remunerado, lexicalizados em palavras e expressões como “instrução de trabalho” e “qualidade”.

A grande maioria das falas negritadas é contraditória e traz visíveis elementos dos dois tipos de discurso em pauta. Nelas o convívio polêmico aparece, embora se note em vários exemplos a tentativa de apagamento dos discursos não institucionalizados (que constroem a atividade voluntária de forma mais livre, pouco sujeita a prescrições de qualquer tipo e fortemente relacionada à ação de caráter humanitário). Chama à atenção a atitude do enunciador, que em vários exemplos modaliza sua fala com a expressão “acho que”. A oscilação sobre considerar ou não sua atividade voluntária como trabalho é constante.

Em apenas dois trechos destacam-se marcas linguísticas que explicitam os discursos não institucionalizados. No primeiro exemplo (9), a oposição entre trabalho remunerado e atividade voluntária é não apenas explicitada, como também qualificada.

O enunciador afirma ser a atividade voluntária “melhor”. No segundo exemplo (10), o uso de “mesmo” complementa o predicativo adicionando-lhe um juízo de valor negativo. Estar contratado não parece ser, de acordo com o enunciado, tão bom como ser voluntário, o que, além de explicitar a oposição entre as esferas, evoca uma idealização do trabalho voluntário, própria aos discursos não institucionalizados, ainda em circulação, mas, como dissemos, em processo de absorção pelos novos discursos.

## Identidade e performatividade

Trabalho com a noção norteadora de que toda linguagem é performativa, e que é ela que sustenta a construção da identidade em discurso. Se é assim, em que medida os discursos do voluntariado são performativos? E de que performatividade se trata? Se pensarmos nos discursos institucionalizados, a resposta aparece com mais facilidade, como decorrência mesma daquilo sobre o que se discorreu até aqui: a performatividade visa a construir uma identidade alinhada ao paradigma em ascensão que “inventou” o terceiro setor. Mas, e as falas não institucionalizadas? Em que medida são performativas?

É interessante observar que sua performatividade não vai na direção da polêmica *explícita* contra as vozes institucionais. O confronto é fraco e só aparece mediante questionamento. Alinhada aos discursos tradicionais que sustentam a prática do voluntariado em saúde e assistência social, a performatividade das falas dos voluntários se constrói principalmente junto aos sujeitos em atendimento, sob a forma de atos de fala que livremente chamo de atos de fala “curativos”. Tais falas visam a reverter, na medida do possível, quadros imediatos de infelicidade e dor. Elas se enunciam de modo a surtir um tipo especial de efeito sobre o paciente atendido.

Esta é uma etapa importante da pesquisa que está em desenvolvimento. Espera em breve publicar novos artigos com mais elementos sobre a tese que proponho. Por ora, proponho observar, para finalizar, o trecho a seguir, extraído de entrevista com outra voluntária (voluntária 4). Tal como as demais participantes desta pesquisa, trata-se de voluntária bastante experiente, com idade superior a 40 anos. A voluntária relata sua fala dirigida a uma jovem paciente, de apenas sete anos, já terminal:

(14) ... eu tava de mão dada com ela aqui, assim, e segurando aqui do lado, sabe, e a mãozinha dela e a outra aqui quietinha... ela falou assim... cê sabe quem é a única pessoa que pode me curar?... eu falei quem?... ela falou Deus... eu falei... **sabe Gi eu tô aqui por que eu sei disso... eu acredito nisso, eu sei que Deus pode te curar e ele vai te curar... se eu não tivesse essa certeza eu não taria aqui...** ela fechou o olho e ficou lá quietinha...

Toda a fala, aqui mostrada apenas parcialmente, está perpassada pela emoção da voluntária, ao descrever uma de suas experiências mais difíceis, junto à pequena paciente Giovana, que faleceu pouco depois. Sua fala à menina traz repercussões no estado geral da criança difíceis de mensurar, mas parece capaz de tranquilizar a criança em seus últimos momentos de vida. Da mesma maneira, as palavras de Giovana repercutem fortemente na voluntária, que, segundo me disse, nunca mais foi a mesma depois dessa experiência. Arrisco dizer que o efeito “curativo” se estende ao próprio voluntário em atividade. Durante a interlocução, as trocas verbais penetram nos sujeitos e os constituem de forma renovada. A menção a Deus é o modo como o discurso dá forma a uma profunda necessidade dos sujeitos envolvidos de oferecer e receber apoio



em momento crucial, de modo que, num gesto único (que pode ser entendido como um tipo de ato de fala), o momento que antecede a morte se torna momento de vida.

Finalmente, eu destaco a função que falas do tipo parecem ter de tensionar os discursos do voluntariado da área de saúde e assistência social, de modo a manter vivos os discursos tradicionais e as falas referentes à solidariedade e ajuda desinteressada ao próximo. Podemos dizer que as falas dos voluntários jamais se alinham perfeitamente às formações discursivas que as determinam, na medida em que tais falas realizam a ação de estar no mundo de formas que se atualizam constantemente, na prática de auxílio ao próximo, imprimindo um caráter único ao falar/fazer em jogo em cada situação.

**Agradecimentos:** à FAPESP, Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo, pela bolsa de pós-doutorado que tem permitido o desenvolvimento desta pesquisa.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

AUSTIN, J.L. *How to do things with words*. Oxford: Clarendon Press, 1962.

MAINGUENEAU, D. *Cenas da enunciação*. Possenti, S. e Souza-e-Silva, M.C.P. (Orgs). Curitiba: Criar, 2006.

\_\_\_\_\_. *Genèses du discours*. Bruxelas: P. Mardaga, 1984.

MEY, J. *Pragmatics: an introduction*. 2. ed. Mass., EUA e Oxford, Reino Unido: Blackwell Publishers, 2001.

RAJAGOPALAN, K. Social aspects of pragmatics. In: MEY, J. (Org.) *Encyclopedia of language and linguistics* – volume on Pragmatics. Reino Unido: Elsevier, 2006.

## **BIBLIOGRAFIA NÃO CITADA**

PICCARDI, T. O discurso do voluntariado como discurso da esfera do trabalho. *Intercâmbio* (CD-ROM), v. XVII, p. 544-558, 2008.