



Enap

Programa de Voluntariado nas Unidades Organizacionais do ICMBio

Módulo

4

Orientações Gerais para o
Voluntário



Fundação Escola Nacional de Administração Pública

Presidente

Diogo Godinho Ramos Costa

Diretor de Educação Continuada

Paulo Marques

Coordenador-Geral de Educação a Distância

Carlos Eduardo dos Santos

Conteudista/s

Camila Silva,
Adriane Papa,
Rosana Siqueira,
Christiana Pastorino,
Ana Soares,
Jefferson Alves.

Equipe responsável:

Haruo Silva Takeda (Coordenação Web, 2020)
Paulo Ivan Rodrigues Vega Junior (Revisão de texto, 2020)
Fabrícia Kelly Alves Ramos da Silva (Implementação Articulate, 2020)
Israel Silvino Batista Neto (Direção e produção gráfica, 2020)
Isaac Silva Martins (Implementação Moodle, 2020)
Michelli Batista Lopes (Produção Captivate, 2020)
Vanessa Mubarak Albim (Diagramação, 2020)

Curso produzido em Brasília 2020.

Desenvolvimento do curso realizado no âmbito do acordo de Cooperação Técnica FUB / CDT / Laboratório Latitude e Enap.



Enap, 2020

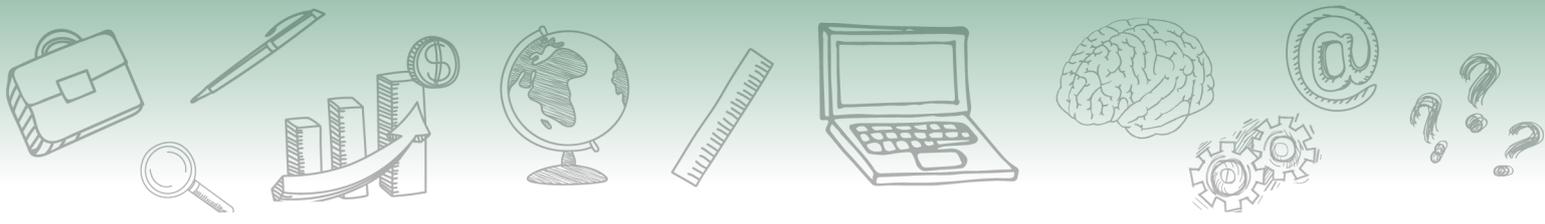
Enap Escola Nacional de Administração Pública

Diretoria de Educação Continuada
SAIS - Área 2-A - 70610-900 — Brasília, DF



Sumário

Unidade 1: O voluntário em ação	5
1.1 Partindo para a ação.....	5
1.2 Segurança e prevenção de acidentes	7
1.3 Condutas conscientes.....	10
Unidade 2: Condutas do voluntário	12
2.1 Comportamento e convivência	12
2.2 Comunicação interpessoal	13
2.3 Engajamento e motivação	19
2.4 Benefícios do voluntariado.....	20
Referências.....	22





Módulo

4 Orientações Gerais para o Voluntário

Unidade 1: O voluntário em ação

Ao final dessa unidade, você será capaz de reconhecer a importância da preparação adequada para a atividade voluntária no ICMBio.

1.1 Partindo para a ação



O voluntariado nasce do encontro da solidariedade com a cidadania e é o meio pelo qual as pessoas demonstram sua capacidade de assumir responsabilidades e de agirem por si mesmas, visando o bem-estar social. [...] O serviço voluntário não pode ser usado como desculpa para que os governantes deixem de cumprir suas obrigações para com a população, tampouco pode-se pensar em utilizá-lo para competir com o trabalho assalariado.

(Manual do Voluntário – Mesa Brasil SESC)



O Programa de Voluntariado no ICMBio é uma estratégia que tem a intenção de envolver a sociedade na gestão ambiental, estabelecendo uma relação onde todos ganham. Por isso, entendemos que o Programa é uma oportunidade para as pessoas exercitarem sua cidadania e contribuir para um meio ambiente mais equilibrado.

Vale ressaltar que, como estratégia, não desonera o ICMBio de suas funções, uma vez que muitas atividades são exclusivas dos servidores do órgão e não podem ser exercidas pelos voluntários como, por exemplo, a realização de fiscalização.

Para a equipe do ICMBio, a sua presença é a realização prática do propósito do Órgão, que é promover o engajamento da sociedade na conservação da biodiversidade por meio da ação voluntária e do reconhecimento público dessa contribuição.

Pois bem, depois que você foi selecionado, assinou o Termo de Adesão ao Programa, pactuou com o coordenador local o Plano de Trabalho, já sabendo quais serão suas tarefas e horários, está na hora de colocar a mão na massa.



Independentemente de seu trabalho ser a distância ou presencial, você será recebido pelo coordenador local ou por alguém por ele designado e terá uma conversa de boas-vindas com as orientações iniciais. Este é um momento muito importante para que você compreenda qual é o trabalho realizado pelo ICMBio, como é a rotina e quais são as normas de funcionamento do Instituto e da unidade.

No caso de voluntariado a distância, entenda que o trabalho é tão importante e necessário quanto o que acontece presencialmente, devendo, portanto, ser realizado com seriedade, compromisso, disciplina e pontualidade com os prazos acordados. Não deixe de estar em constante contato com o coordenador local, utilize os canais disponíveis para se comunicar.

No voluntariado presencial, durante a conversa inicial, você conhecerá a equipe do ICMBio, as características e os cuidados para relacionar-se com a população local e será orientado quanto às medidas de segurança e de comunicação.

Antes de você chegar à Unidade, verifique com o coordenador local:

- O que você precisa levar.
- Combine como será a sua chegada.
- Caso não conheça a região da Unidade onde você irá se voluntariar, verifique se haverá algum transporte para buscá-lo na cidade mais próxima e quem você deve contatar.
- Além disso, informe-se com antecedência sobre as condições sanitárias e de saúde do local onde você atuará.
- Tenha o contato do responsável do seu local de atuação para comunicação em caso de alguma eventualidade.

Seu trabalho como voluntário, seja presencial ou a distância, será orientado por um responsável. Podem ocorrer reuniões de acompanhamento e de planejamento de atividades. Ser pontual, atento e comprometido é fundamental.

Tenha zelo pelas informações, materiais e equipamentos do ICMBio ou de seus parceiros, disponibilizados para suas atividades. Em caso de dano ao material, informe ao responsável.

Você deverá usar a identificação de voluntário para que seja facilmente reconhecido, sem ser confundido com um servidor do ICMBio. Somente use o uniforme durante seu horário de trabalho.

Se você tiver qualquer dificuldade ou problema durante o seu voluntariado, converse com o coordenador local. Se o problema não for resolvido, recorra ao gestor da Unidade ou, se necessário, à coordenação nacional do Programa na sede do ICMBio.



Durante a realização do seu trabalho, sugestões para aprimoramento serão sempre bem-vindas. Sua opinião é sempre muito importante.

TOME NOTA

- Ser voluntário é uma escolha!
- Ser voluntário é uma experiência para a vida! Faça de cada momento um presente.
- Esteja aberto ao novo e às pessoas. Saia do lugar comum.
- Voluntariado é compromisso. Contribua na medida de suas possibilidades com aquilo que aprendeu a fazer.
- Também busque conhecer e colaborar com outras atividades da Unidade na qual você está voluntariando.
- Amplie sua capacidade de ouvir e reflita antes de agir.
- Na dúvida, pergunte!
- Entenda o porquê das regras.
- O momento é agora e os contatos são para a vida! Busque fortalecer o contato com outros voluntários e outras pessoas.

No decorrer do tempo, é compreensível que nossos objetivos mudem, que a nossa vida tome diferentes rumos ou que nossos interesses se transformem. Por isso, independente do motivo, é possível que você não queira mais fazer parte do corpo de voluntários do ICMBio. Caso isso ocorra, comunique o coordenador local sobre sua decisão com antecedência. Qualquer que seja o motivo, sua decisão será respeitada e aceita.

1.2 Segurança e prevenção de acidentes

Caso você esteja voluntariando em uma Unidade de Conservação na forma presencial, a depender da atividade realizada, é possível que você saia a campo. Também é natural, nas horas vagas, querer conhecer mais sobre a área e desfrutar das belezas naturais, como um momento de lazer e descontração.

Contudo, toda e qualquer atividade humana é sujeita a riscos. O importante é prevenir acidentes e saber como agir no caso de algum evento adverso acontecer.



Abaixo, veja os principais aspectos de segurança e gestão de riscos para voluntários.

- **VESTIMENTA DE TRABALHO E EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL**

Durante o trabalho, é importante utilizar a vestimenta e os equipamentos de proteção individual (EPI) adequados para cada ambiente e situação. Antes de se deslocar para o local de trabalho, verifique quais equipamentos e tipo de vestimenta são necessários para realizar as atividades. Esteja atento porque, em alguns casos, você mesmo deverá levar seus próprios equipamentos. Se você não souber utilizar os equipamentos, é fundamental informar ao coordenar local do Programa ou o responsável pela atividade para que eles providenciem a sua orientação ou capacitação.

No caso dos brigadistas voluntários que atuarão no manejo integrado do fogo, o ICMBio deve fornecer ou assegurar que estejam disponíveis EPI, materiais de combate, ferramentas, transporte e alimentação durante as ações de manejo integrado do fogo relacionadas ao combate, preparação de aceiros, queimas controladas, entre outras atividades de campo.

- **CONDIÇÕES DE COMUNICAÇÃO**

Como sabemos, as unidades do ICMBio, muitas vezes, são localizadas em lugares nos quais nem todos os meios de comunicação são acessíveis. Deste modo, antes de ir para o seu local de voluntariado, informe-se sobre os canais de comunicação disponíveis. Busque respostas para as seguintes perguntas:

- ✓ Há telefone fixo na sede da unidade?
- ✓ Quais operadoras de celular têm bom sinal no local?
- ✓ O sinal de celular é acessível facilmente ou é preciso se deslocar para pontos específicos?
- ✓ Há internet Wi-Fi disponível para utilização dos voluntários?
- ✓ Existe equipamento de radiocomunicação?

Durante seu trabalho, verifique qual é a melhor forma para comunicação usual com a equipe do ICMBio. Saiba também como se comunicar em caso de emergência. Algumas unidades utilizam rádio comunicação. Se for o caso, certifique-se de que você sabe operar o rádio, pedindo orientações necessárias.

- **ACIDENTES**

As paisagens naturais são atraentes e fascinantes, porém alguns cuidados devem ser tomados para evitar acidentes e incidentes durante o trabalho voluntário, tais como: quedas, afogamentos, perder-se, tempestades, raios, frio, picadas de animais peçonhentos, entre outros. Assim, prepare-se adequadamente para a atividade que irá realizar. O ICMBio não fornece seguro contra acidentes. Você poderá providenciar o seu seguro e, dependendo do local, isto pode ser um pré-requisito para desenvolver determinadas atividades. Evite situações de risco, pois, em geral, resgates são de complexa execução, especialmente em determinados locais e condições climáticas.



DESTAQUE

ATENÇÃO: Cada voluntário assume o risco pela atividade que realizará nas condições oferecidas. Se houver qualquer ocorrência ou acidente na sua estada em alguma unidade do ICMBio, reporte à administração do local.

Se você estiver realizando atividades em ambientes naturais, recomendamos a você que se informe junto ao responsável pelo Programa de Voluntariado sobre os itens essenciais que devem ser levados com você, conforme a atividade e o local. Alguns itens, comumente utilizados são:

- Mochila.
- Recipiente com água.
- Alimentos.
- Lanterna com pilha reserva.
- Kit pessoal de primeiros socorros (que você deverá saber manusear ou utilizar).
- Vestimenta (calçados e roupas adequadas).
- Agasalho e roupa extra.
- Proteção contra chuva e vento.
- Canivete.
- Protetor solar e boné.
- Equipamento de comunicação (telefone ou rádio).
- Proteção contra insetos.

Não se esqueça de verificar como estes equipamentos se adequam ao contexto do local onde você vai se voluntariar. Sempre considere que imprevistos acontecem.

Além de observar os itens acima, em áreas naturais, é necessário:

- Permanecer junto ao grupo.
- Não se afastar.
- Ter atenção e cuidado ao tirar fotos e selfies, para não se desequilibrar e cair em lugares como: mirantes naturais, áreas acidentadas, beira de rio e outros.



Conheça os riscos que existem no local onde você está se voluntariando e não deixe de avisar ao coordenador local ou à equipe para onde vai e quando pretende voltar.

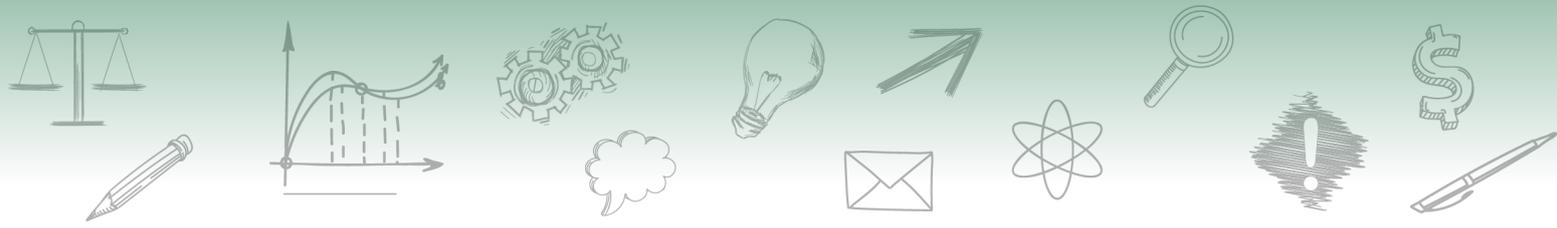
Adote uma postura preventiva e evite ir sozinho para ambientes naturais, ainda que seja em seu tempo livre.

1.3 Condutas conscientes

A Conduta Consciente em Ambientes Naturais é adotada no mundo todo por excursionistas, por pessoas que se importam com a natureza e consigo mesmas. No Brasil, foi sistematizada pelo Ministério do Meio Ambiente (MMA) e pelo Centro Excursionista Universitário (CEU).

Abaixo, listamos as orientações do MMA e do CEU e as combinamos com outras para que você possa praticá-las estando ou não em seu horário de trabalho voluntário.

- **Trilhas**
Mantenha-se nas trilhas pré-determinadas. Não use atalhos. Os atalhos favorecem a erosão e a destruição das raízes e plantas, além de aumentar o risco de acidentes e de se perder.
- **Acampamentos**
Se precisar acampar, evite áreas frágeis que levarão um longo tempo para se recuperar após o impacto. Acampe somente em locais pré-estabelecidos, quando existirem. Acampe a, pelo menos, 60 metros de qualquer fonte de água.
- **Remova todas as evidências de sua passagem**
Ao percorrer uma trilha ou ao sair de uma área de acampamento, certifique-se de que esses locais permaneceram como se ninguém houvesse passado por ali.
- **Traga seu lixo de volta**
Assegure que você possui uma forma de acondicionar (sacos plásticos, por exemplo) seu lixo, como restos de alimentos e cascas de frutas. Aprenda a diminuir a quantidade de lixo, deixando em casa as embalagens desnecessárias.
- **Utilize as instalações sanitárias que existirem**
Caso não haja instalações sanitárias (banheiros ou latrinas) na área, enterre as fezes em um buraco com 15 cm de profundidade e a pelo menos 60 m de qualquer fonte de água, trilhas ou locais de acampamento e em local onde não seja necessário remover a vegetação. Traga o papel higiênico e absorventes utilizados de volta.
- **Poluição**
Não use sabão nem lave utensílios em fontes de água.
- **Proteja o patrimônio natural e cultural**
Respeite as normas existentes e denuncie as agressões observadas.



- **Paisagem**
Se não for uma tarefa prevista em sua atividade como voluntário, não abra clareiras nem construa qualquer tipo de estrutura, como bancos, mesas, pontes etc.
- **Lembranças**
Resista à tentação de levar lembranças para sua casa. Deixe pedras, artefatos, flores, conchas, dentre outros, onde você os encontrou, para que outros também possam apreciá-los.
- **Fogueiras**
Devem ser acesas somente em situações de emergência. Elas representam uma das grandes causas de incêndios florestais, enfraquecem o solo e impactam os locais de acampamento.
- **Respeite os animais e as plantas**
Observe os animais à distância. A proximidade pode ser interpretada como uma ameaça e provocar um ataque, mesmo de pequenos animais.
- **Não alimente os animais**
Eles podem acabar se acostumando com comida humana e passar a invadir os acampamentos em busca de alimento, danificando barracas, mochilas e outros equipamentos. Além disso, os alimentos humanos podem causar problemas à saúde dos animais.
- **Equipamentos sonoros**
Deixe equipamentos sonoros em casa. Ande e acampe em silêncio, preservando a tranquilidade e a sensação de harmonia que a natureza oferece.
- **Trate os moradores e população do entorno da Unidade com cortesia e respeito**
Mantenha as porteiras do modo que encontrou e não entre em casas e galpões sem pedir permissão. Seja educado e aproveite para aprender algo sobre os hábitos e a cultura local.
- **Vestimenta**
A não ser que seja parte do uniforme de voluntário, evite usar cores fortes que quebram a harmonia dos ambientes naturais. Use roupas e equipamentos de cores neutras para evitar a poluição visual em locais muito frequentados. Para chamar a atenção de uma equipe de socorro em caso de emergência, tenha em sua mochila um plástico ou tecido de cor forte.
- **Sensibilização dos visitantes**
Colabore com a sensibilização de visitantes, transmitindo os princípios de mínimo impacto sempre que houver oportunidade.

Você é responsável por sua segurança. Não se arrisque sem necessidade.



Unidade 2: Condutas do voluntário

Ao final dessa unidade, você será capaz de indicar a importância da conduta consciente do voluntário como representante do ICMBio.

2.1 Comportamento e convivência



Todo aquele que, por força de lei, contrato ou qualquer outro ato jurídico ou administrativo, preste serviços ao ICMBio de natureza permanente, temporária, excepcional ou eventual, mesmo sem remuneração ou ainda em gozo de licença ou afastamento.

(Código de Conduta e Ética dos Agentes Públicos do Instituto Chico Mendes)



Durante o trabalho como voluntário, você será um agente público e estará em contato com várias pessoas, sejam elas servidores do ICMBio, outros voluntários, moradores de comunidades locais, pesquisadores, visitantes, dentre outros. Por isso, preze por uma relação cordial e respeitosa com todas as pessoas.

Recomendamos que você tenha atenção, especialmente, ao seguinte:

- **Tenha respeito e cortesia com a população local**
Se você estiver se voluntariando em uma Unidade de Conservação localizada no interior, por exemplo, os costumes locais poderão ser diferentes dos seus. Evite julgar e respeite os costumes e crenças alheias.
- **Busque o entendimento da situação e aja com serenidade**
Situações conflituosas podem ocorrer em qualquer ambiente, busque agir com serenidade de forma a conduzir para que todos tenham o direito de manifestar suas opiniões e, caso não haja consenso, encaminhe com tranquilidade a situação aos setores responsáveis do ICMBio.
- **Respeite as normas e acordos**
Evite entrar em discussões, respeite as normas de uso dos espaços coletivos, horários e acordos de trabalho em equipe.



- **Tenha atenção às vestimentas**
Use vestimentas adequadas ao contexto cultural do local. Informe-se com a equipe local.
- **Tenha atenção à linguagem**
Use linguagem adequada à região evitando excesso de gírias ou termos muito técnicos. Por favor, não imite o jeito de falar das pessoas, elas podem se ofender com isso.
- **Amplie sua capacidade de ouvir e reflita antes de agir**
Aproveite a oportunidade para aprender com pessoas mais experientes que você.

Comprometimento ético, responsabilidade e respeito devem pautar a ação voluntária em todo o ICMBio.

Não se esqueça de que o voluntariado é a concretização da cidadania. Não use isso para obter favores ou vantagens pessoais.

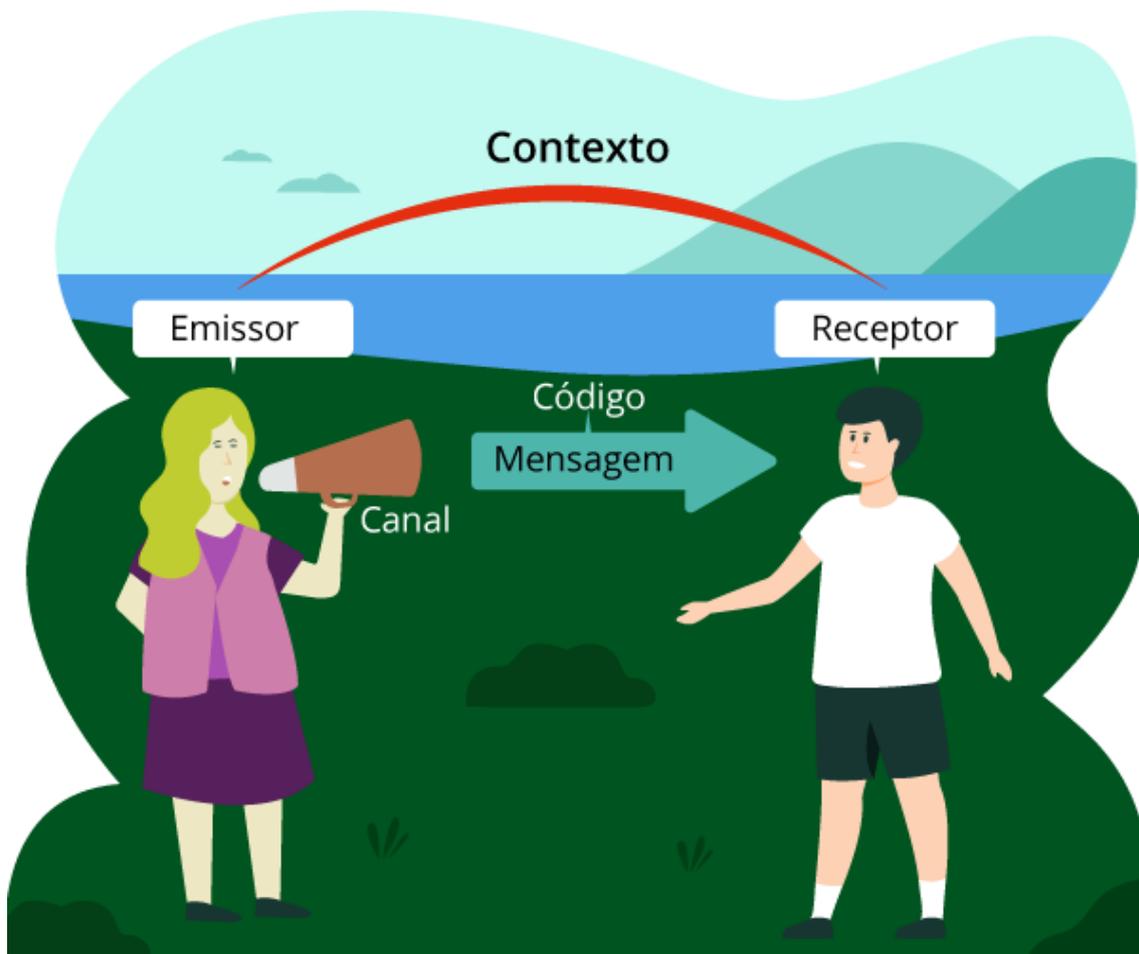
2.2 Comunicação interpessoal

A comunicação é essencial para a sobrevivência de qualquer espécie, por isso faz parte da essência de qualquer ser vivo: plantas, animais e o ser humano. Cada um possui a sua forma, mas todos com a mesma necessidade de se comunicar.

Para os seres humanos, a comunicação é um fenômeno que está presente em todos os momentos da vida e, por esse motivo, possui diversos conceitos e significados.

DESTAQUE

Para o contexto deste curso, tomaremos o conceito de comunicação como sendo um processo de transmissão e recepção de informações que envolve alguns elementos como o código (mensagem que se deseja comunicar), emissor (aquele que envia a mensagem), receptor (aquele que recebe a mensagem), o contexto (a situação ou ambiente) e o canal (o meio pelo qual a mensagem é transmitida).



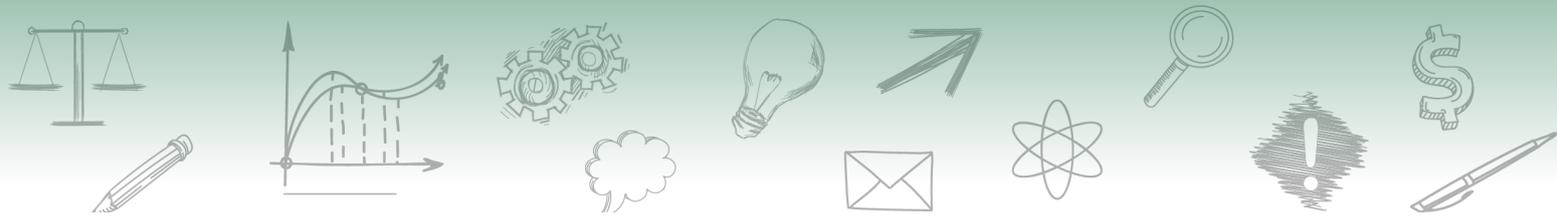
Elementos da Comunicação

Vale a pena você saber que há alguns aspectos que permeiam os elementos desse processo e são importantes para o sucesso da comunicação, como o tipo de canal escolhido para transmitir a mensagem, os ruídos que podem haver nesse processo, as emoções do emissor e do receptor, dentre outros.

Segundo Stephen Robbins, em seu livro “Comportamento Organizacional”, a boa comunicação é essencial para a eficácia de qualquer grupo e que falhas nesse processo são fontes de conflitos interpessoais. Isso é verdade, mas o que mais importa aqui é considerar que a comunicação é um fator essencial para a convivência em grupo.

Toda e qualquer atividade que você exercerá como voluntário no ICMBio exigirá comunicação, veja alguns exemplos:

- Contato com o coordenador, com a equipe, com outros voluntários.
- Recepção e informação de visitantes ou comunidade.
- Convivência com diferentes perfis de pessoas.



- Envio de um e-mail.
- Elaboração de um cartaz.
- Expressão de uma dúvida.
- Solução de conflitos.
- Apresentar-se.

Por isso, buscar e utilizar uma comunicação eficaz é essencial. Porém, como conseguir se comunicar da melhor forma?

Considerando que o sucesso de qualquer atividade depende da comunicação e que, no ICMBio, você terá contato com pessoas de diferentes perfis e culturas, você deve buscar uma comunicação que tenha o objetivo de ser mais do que a simples transferência de significados de uma pessoa para a outra: é preciso que a mensagem que você quer passar seja compreendida. Evite ruídos, seja claro naquilo que quer comunicar. Pergunte a outra pessoa o que ela entendeu da sua mensagem.

O canal por onde será enviada a mensagem, ou seja, o meio pelo qual haverá a comunicação é muito relevante. Por isso, na hora de escolher esse canal, leve em consideração o perfil da pessoa que irá receber a mensagem, a urgência e o teor dessa mensagem. Por exemplo, vamos imaginar que você esteja voluntariando em uma Unidade de Conservação que, por não possuir uma eficiente cobertura de rede de celular, a equipe se comunica por meio de radiotransmissores e, de repente, surge uma situação em que é necessário você se comunicar imediatamente com o coordenador local. Qual seria o melhor canal para isso? Levando-se em conta que a situação é urgente, o melhor canal naquele momento para ser utilizado é o radiotransmissor, ao invés de você mandar um e-mail ou tentar usar o telefone para falar com o coordenador local.

Entonações podem favorecer ou dificultar a comunicação. A entonação é a maneira como uma palavra ou uma oração é falada, ou seja, a forma como você diz as coisas. É por meio da entonação que a outra pessoa vai perceber se a sua fala é uma pergunta ou uma afirmação, se você está com raiva, animado, assustado ou com medo. Também por meio da entonação a pessoa vai captar o significado da mensagem que você quer transmitir. Vamos a um exemplo: leia a frase “Você está aqui?”, com diferentes entonações, dando ênfase em palavras diferentes, para ver como o sentido muda.



Frase	Significados possíveis
Você está aqui?	Estou surpreso pela sua presença. Ou Gostaria que você não estivesse aqui.
Você está aqui?	Onde você está? Ou Você está mentindo e está em outro lugar.
Você está aqui?	Este aqui é um lugar ao qual você não viria. Ou Estou surpreso de ver você aqui neste local.

Conotações podem dificultar a comunicação, pois o sentido ou o significado de uma palavra ou frase pode mudar conforme o contexto, região ou cultura. É o que chamamos de sentido figurado. Aplicada em diferentes frases, ela adquire determinados sentidos diferentes daqueles descritos em dicionários. Veja, no quadro abaixo, como a palavra “flor” possui diversos sentidos a depender da frase.

Frase	Significados possíveis
Ela é uma flor.	Ela é uma pessoa delicada.
Não é flor que se cheire.	Não é uma pessoa confiável.
Compramos uma flor para enfeitar a sala.	Compramos uma planta para decoração.
Ele está com os nervos à flor da pele.	Ele está muito sensível ou irritado.
Ela está na flor da idade.	Ela ainda é jovem.

As ações, expressões faciais e linguagem corporal também fazem parte da comunicação. Por exemplo, de nada adianta você fazer um discurso de proteger ou conservar a natureza se você joga lixo no chão ou, ainda, de nada adianta você estar conversando com uma pessoa sem olhar nos olhos ou demonstrando desinteresse. Tenha coerência entre a sua fala e as suas ações.

É também observando as ações, expressões faciais e linguagem corporal do outro que você vai entender melhor seu interlocutor. Escute o outro (faça uma escuta ativa, prestando atenção, e não pensando no que irá responder em seguida), preste atenção, demonstre interesse. Tudo isso favorece uma comunicação eficaz.

A comunicação é um processo que envolve emoções, sentimentos e necessidades de cada um dos envolvidos. Por isso, lembre-se de que certas palavras podem expressar estereótipos, intimidar ou ofender pessoas, tornando a comunicação mais difícil. Pratique a empatia.



Muitas vezes, na nossa convivência, nos deparamos com situações adversas, que não saem conforme o planejado, que incomodam e que despertam os mais diferentes sentimentos, que se originam dos mais distintos motivos e, muitas vezes, envolvem pessoas com diferentes personalidades, com objetivos, necessidades e desejos diferentes dos seus. Uma estratégia cada vez mais utilizada é a prática da comunicação não violenta.

Segundo Rosenberg, autor do livro “Comunicação Não-Violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais”, publicado em 2006, a comunicação não-violenta se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas, e nos ajudam a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros. É uma comunicação que procura resolver conflitos por meio da observação e identificação daquilo que afeta a si próprio e ao outro, buscando minimizar a resistência, postura defensiva, reações violentas, recuo ou ataque. Por meio da comunicação não-violenta, aprendemos a identificar e a articular claramente os sentimentos envolvidos e o que, de fato, desejamos em determinada situação.

Essa comunicação não possui uma fórmula pré-estabelecida, mas requer o desenvolvimento de uma consciência de nós mesmos e do outro. O processo de comunicação (se expressar e escutar o outro) transcorre por meio de quatro componentes: observação, sentimento, necessidade e pedido.

Na dinâmica da comunicação não-violenta, você deverá observar o que de fato está acontecendo, sem avaliar ou julgar, mas simplesmente buscando entender o que agrada ou não naquilo que as pessoas estão fazendo. Depois, identifique e nomeie os seus sentimentos em relação àquilo que está sendo observado (você sente raiva, tristeza, alegria, irritação, medo, etc.). Em seguida, reconheça e comunique qual necessidade está ligada aos sentimentos identificados. Por fim, faça um pedido claro do que você deseja, especificando ações concretas que atendam às necessidades identificadas. Esse processo também deve ser utilizado ao escutar o outro e ao receber as informações do outro.

DESTAQUE

Vamos imaginar a seguinte situação: você está atuando como voluntário em uma unidade e precisa revezar com um outro voluntário a utilização de um notebook. Um dia você chega no seu horário e não encontra o equipamento. O colega o guardou em um local diferente, pois o local habitual da guarda do equipamento estava avariado e seria um risco mantê-lo ali, mas não deixou nenhum aviso sobre a mudança do local.

- A reação habitual seria acusar o colega de ter pegado o notebook, certo? Provavelmente, as seguintes palavras seriam utilizadas: *“Colega, porque você não deixou o notebook aqui, você sabia que eu iria utilizá-lo nesse horário. É errado e ruim fazer isso sem avisar”*. Ao invés disso, procure entender o que, de fato, aconteceu sem avaliar ou julgar essa atitude. Tente entender a outra



versão dos fatos. Veja como você poderia falar: *“Colega, notei que o notebook não está aqui, você o viu? Sabe o que aconteceu?”*.

- Identifique os sentimentos envolvidos em relação à situação. Você se frustrou por não ter o equipamento disponível? Você sentiu raiva? Está agradecido pela atitude do colega? O seu colega estava preocupado? Ele se desculpou?

- Reconheça, identifique e comunique as necessidades em relação aos sentimentos identificados e faça um pedido concreto que atenda às necessidades identificadas (ATENÇÃO: não são ordens).

- Faça um pedido concreto. Veja como você poderia se expressar: *“Colega, entendo que você precisou mudar o local de guarda para proteger o equipamento e agradeço por essa atitude. Mas fiquei chateado quando cheguei e não encontrei o notebook, pois ele é essencial para que eu possa realizar minhas tarefas. Da próxima vez, você poderia mandar uma mensagem para avisar?”*

Não se trata de ser passivo ou aceitar situações desconfortáveis, mas sim de se comunicar em situações de conflito sem atacar ou ofender o outro. A comunicação com a percepção da situação, do outro e de si propicia a construção de relações baseadas em empatia e compaixão e nos ajuda a evitar agir por impulso.

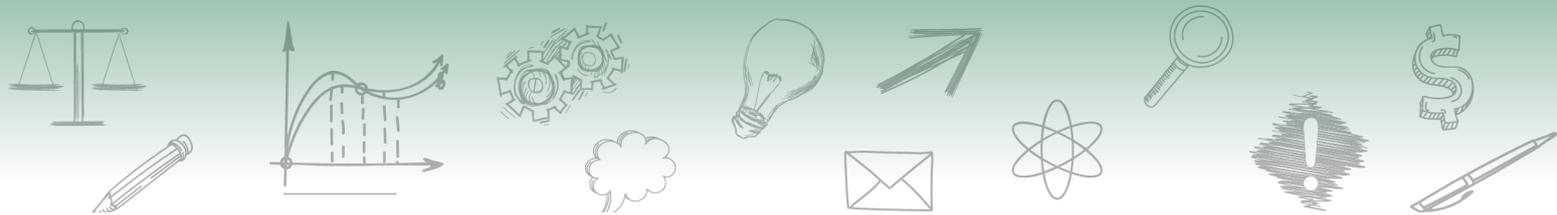


A comunicação não-violenta nos ajuda a nos ligarmos uns aos outros e a nós mesmos, possibilitando que nossa compaixão natural floresça. Ela nos guia no processo de reformular a maneira pela qual nos expressamos e escutamos os outros, mediante a concentração em quatro áreas: o que observamos, o que sentimos, do que necessitamos, e o que pedimos para enriquecer nossa vida. [...] promove maior profundidade no escutar, fomenta o respeito e a empatia e provoca o desejo mútuo de nos entregarmos de coração. [...] No mundo inteiro, utiliza-se da comunicação não-violenta para mediar disputas e conflitos em todos os níveis.

(Rosenberg, 2006)



Lembre-se de que discussões e divergências sempre vão existir e que nem sempre poderão ser construídos acordos. Esteja preparado para receber um “não”. O importante é aprender com essas situações e lidar com elas da melhor forma possível.



2.3 Engajamento e motivação

A ação voluntária é a expressão da sua boa vontade com os outros e com o meio ambiente. É o dedicar-se a algo maior e sentir que valeu a pena cada momento! Precisamos de mais pessoas como você!

Conte sua experiência para amigos e familiares. Ajude-os a encontrar mais voluntários. Vamos juntos fortalecer o Voluntariado ICMBio para que ele cresça e gere cada vez mais satisfação e resultados positivos.

A divulgação da sua experiência de voluntariado e o Programa, pode ser realizada, por exemplo, com:

- A produção de pequenos vídeos com depoimentos para disponibilização em redes sociais.
- O compartilhamento de fotos em momentos especiais do seu período como voluntário.
- Sempre que divulgar o Programa na internet, use a hashtag #voluntariadoicmbio.
- Participação no concurso de fotos que é realizado anualmente para o calendário do Programa de Voluntariado do ICMBio.

Além das experiências com divulgação, sugerimos aos voluntários:

- Criar páginas nas redes sociais e grupos com os voluntários que realizam as atividades na mesma unidade ou região.
- Combinar momentos fora do trabalho, como almoços, jantares e confraternizações.
- Chamar seus grupos para participar como voluntários nas Unidades de Conservação.

Estimulamos os voluntários, se for possível, a realizar o voluntariado em unidades diferentes e, ainda, estimular seus parentes e amigos a voluntariarem também nas unidades de conservação do ICMBio.

Para que seja uma experiência legal para todos, precisamos que o voluntário esteja motivado e engajado. Isso fará com que ele permaneça conosco e que se torne um exemplo para incentivar outras pessoas a atuar com o trabalho voluntário no ICMBio.

Para além disso, queremos que você crie um sentimento de pertencimento em relação às áreas protegidas. Elas também são seu patrimônio. Queremos ainda que você se torne porta-voz da conservação da biodiversidade, inserindo essa questão no seu dia a dia e na pauta de seus representantes no Legislativo e Executivo.



O final do período de voluntariado é um momento de celebração e de gratidão pelo importante trabalho realizado por você.

Podem ocorrer atividades em grupo ou individuais para avaliar e honrar o tempo dedicado por você para a conservação da biodiversidade. Não deixe de participar.

DESTAQUE

Ao final do seu período como voluntário, você receberá um certificado de participação.

2.4 Benefícios do voluntariado

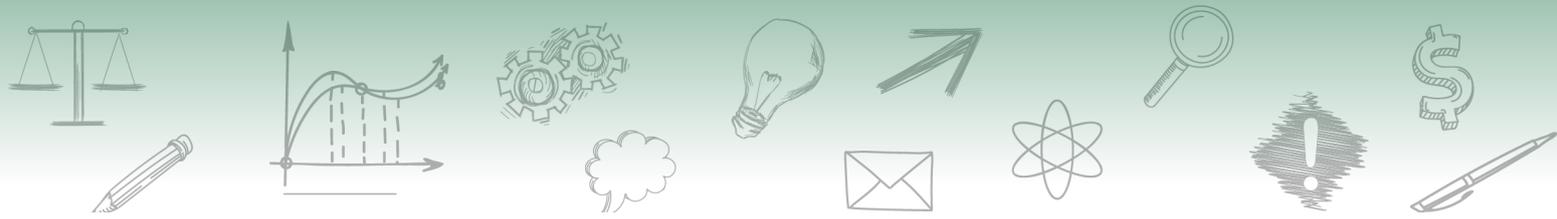
Seu trabalho é uma contribuição importante para a conservação da natureza, para que a sociedade esteja presente na gestão das Unidades de Conservação do ICMBio e estimule o comprometimento do governo com a sociedade e fortaleça a prática da cidadania.

Por exemplo, se você atendeu visitantes, está contribuindo para que as pessoas tenham a oportunidade de conhecer e se envolverem com a conservação da natureza e da cultura local, bem como incentivar que conheçam outras áreas naturais. Na pesquisa, você ajuda a aumentar o conhecimento sobre meio natural. Se é um combatente de incêndios, salvou muitos animais e plantas. Caso tenha atuado na remoção de espécies exóticas e substituiu por nativas, contribuiu para a conservação da biodiversidade local. Na comunicação, sua atuação ajuda a tornar conhecido o trabalho desenvolvido pelo ICMBio.

DESTAQUE

Enfim, em qualquer atividade como voluntário, você contribui muito! Não há uma recompensa em dinheiro, mas você é beneficiado com:

- Experiência e conhecimentos novos.
- Aprimoramento de habilidades.
- Possibilidade de aplicar seus conhecimentos em benefício da conservação ambiental.
- Conhece culturas, lugares e pessoas novas.
- Transformação pessoal.
- Vivencia a satisfação de ser útil e de fazer a diferença para conservar a natureza e criar melhores condições de vida no nosso planeta.



Estamos felizes por você ter chegado até aqui. Ser voluntário no ICMBio é a concretização da participação da sociedade na gestão ambiental. Com o voluntariado, você pratica a cidadania e contribui para a conservação ambiental, contribuindo com um mundo melhor para a nossa geração e as gerações futuras.

Não se esqueça de que você, voluntário, tem a capacidade de mudar as pessoas em sua volta para que, juntos, possam mudar o mundo. É também sua função demandar do Estado e do governo ações de preservação ambiental, a gestão participativa nas Unidades de Conservação, até mesmo a manutenção e ampliação do Programa de Voluntariado.

Esperamos que seus dias de voluntário sejam tão enriquecedores, que você logo planeje um novo lugar para voluntariar.



Referências

Unidade 1

ABRINQ, Fundação. Voluntariado Empresarial. Coleção Empresa Amiga da Criança. 1ª ed. São Paulo: Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente, 2015.

BARROS, Cláudia Márcia Santos (coord.). Manual de Procedimentos e Gestão do Voluntariado: mesa Brasil. Rio de Janeiro: SESC, 2007.

BARROS, Cláudia Márcia Santos (coord.). Manual do Voluntário: mesa Brasil. Rio de Janeiro: SESC, 2007.

BRASIL. Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. Voluntariado ICMBio: guia de gestão. 1ª ed. 2017. Disponível em: https://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/voluntariado/voluntariado_icmbio_guia_de_gestao.pdf. Acesso em: 20 mai. 2020.

BRASIL. Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. Instrução Normativa nº 3, de 10 de maio de 2016. Dispõe sobre o Programa de Voluntariado no âmbito do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (Processo nº 02070.001707/2016-19). Disponível em: https://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/portarias/ICMBio_DCOM_IN_03_2016_voluntariado.pdf. Acesso em: 20 mai. 2020.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Conduta Consciente em Ambientes Naturais. Disponível em: <https://www.mma.gov.br/informma/item/1757-conduta-consciente-em-ambientes-naturais>. Acesso em: 20 mai. 2020.

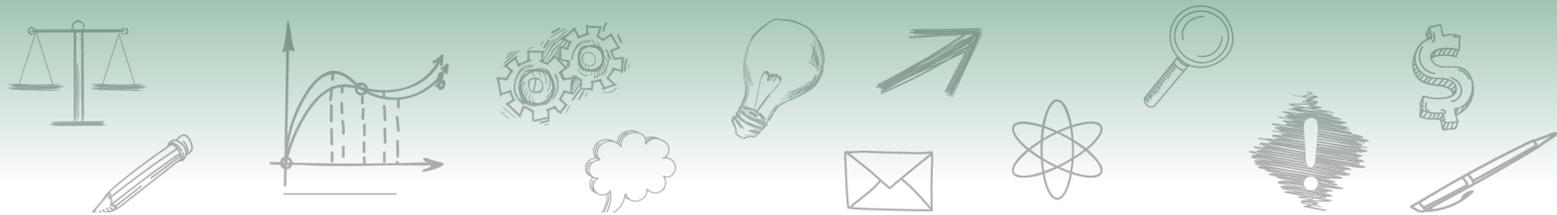
Unidade 2

BRASIL. Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. Portaria ICMBio nº 411, de 13 de maio de 2020. Aprova o Código de Conduta Ética dos Agentes Públicos do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade Processo SEI (02070.011088/2019-13). Disponível em: https://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/portarias/portaria_411_13mai2020.pdf. Acesso em 26 maio 2020.

BRASIL. Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. Voluntariado ICMBio: guia de gestão. 1ª ed. 2017. Disponível em: https://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/voluntariado/voluntariado_icmbio_guia_de_gestao.pdf. Acesso em: 20 mai. 2020.

BRASIL. Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. Instrução Normativa nº 3, de 10 de maio de 2016. Dispõe sobre o Programa de Voluntariado no âmbito do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (Processo nº 02070.001707/2016-19). Disponível em: https://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/portarias/ICMBio_DCOM_IN_03_2016_voluntariado.pdf. Acesso em: 20 mai. 2020.

CABRAL, Álvaro; NICK, Eva. Dicionário Técnico de Psicologia. 14ª ed. São Paulo: Cultrix, 2006.



CARVALHO, Flávio Silveira de. Como melhorar seu relacionamento através da Comunicação Não-Violenta. Psicologia Viva, 2019. Disponível em <https://blog.psicologiaviva.com.br/a-comunicacao-nao-violenta/>. Acesso em 11 de junho de 2020.

EDOOLS. A importância da comunicação no ambiente de trabalho. Disponível em: <https://www.edools.com/comunicacao-no-ambiente-de-trabalho/>. Acesso em 11 jun 2020.

MADUREIRA, Mariana. Saiba como aplicar comunicação não-violenta no trabalho e na vida pessoal. Raízes Desenvolvimento Sustentável, 2017. Disponível em <https://raizesds.com.br/pt/comunicacao-nao-violenta/>. Acesso em 11 jun 2020.

PEREIRA, Vinícius. Comunicação não violenta: o que é e como praticar? Blog do TownSq, 2019. Disponível em: <https://blog.townsq.com.br/comunicacao-nao-violenta/>. Acesso em 11 jun 2020.

ROBBINS, Stephen P. Comportamento Organizacional. 11ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

ROSENBERG, Marshall B. Comunicação Não-Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 2ª edição. São Paulo: Ágora, 2006.

SOUZA, Rosilene Aparecida Rosário de. A comunicação interpessoal pela percepção de líderes e liderados em um instituto de pesquisa. Dissertação (mestrado) - Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-graduação, Universidade de Taubaté. São Paulo, 2008.

TRELLO. Pratique a comunicação não-violenta e evite mal-entendidos no trabalho. Blog Trello, 2018. Disponível em: <https://blog.trello.com/br/comunicacao-nao-violenta>. Acesso em 11 jun 2020.

LUZ, Alessandra; NEVES, Ana; FERNANDES, Élica; OLIVEIRA, Norival; OTANI, Tatiana. Voluntariado Empresarial como ferramenta de gestão de pessoas. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas. São Paulo, 2004.

VALE. Olhares sobre o voluntariado corporativo. Disponível em http://www.cbve.org.br/wp-content/uploads/voluntarios_vale_olhares_WEB.pdf. Acesso em 11 jun 2020.

SILVA, Ruan Fernandes da. O voluntariado como ferramenta de transformação social. Anais do III Encontro Nacional da Associação Nacional de Ensino e Pesquisa do Campo de Públicas, Democracia e Direitos: desafios da e para a ação pública. Natal: ANEPCP, 2019. Disponível em https://zone.inatto.com/acp.root/acp_data/anais2020/trabalhos/st18/09_o_voluntariado_como_ferramenta_de_transformacao_socia.pdf. Acesso em 11 jun 2020.