



O EMPODERAMENTO DE MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA ATRAVÉS DO SERVIÇO DE ACOLHIMENTO PSICOLÓGICO: CAMINHOS POSSÍVEIS.

Gracielle Almeida de Aguiar¹

Patrícia Lucion Roso²

RESUMO

Este artigo baseia-se no relato da experiência de Estágio Específico em Psicologia Jurídica realizado no período de Agosto de 2015 a Julho de 2016, na Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher de Santa Maria (DEAM/SM). Aborda a dinâmica do serviço de Acolhimento Psicológico às mulheres que procuraram à Delegacia para registro de ocorrência ou informações durante este período. O Acolhimento Psicológico se constitui como um espaço de escuta especializada que propicia à mulher uma reflexão sobre a real situação em que se encontra e suas necessidades. A partir deste, foi possível encaminhar as mulheres para instituições que acolhem as mais variadas demandas da mulher em situação de violência. Embora a atividade de Estágio tenha encerrado, o serviço de Acolhimento Psicológico continua em andamento na DEAM/SM.

Palavras-chave: Acolhimento Psicológico, Delegacia da Mulher, Violência contra a mulher.

ABSTRACT

This article is based on the report of the experience of the special stage in Legal Psychology held in period from August 2015 to July 2016, the Special Police in assisting women Santa Maria (DEAMs/SM). Addresses the psychological dynamics reception service to women seeking to hit police records or information during this period. The reception is as a psychological space dedicated watch that offers women a reflection of the real situation is and needs. Therefore, it was possible to refer women to other institutions host the demand for women in situations of violence. Although the activity of the stage is over, the psychological service reception is underway in the DEAMs/SM.

Keywords: Home Psychology, Women's Police Station, Violence against women.

¹ Psicóloga. Email: gracielleaguiar5@gmail.com

² Pedagoga e Psicóloga; Docente da Faculdade Integrada de Santa Maria – FISMA. Email: patriciaroso@gmail.com



INTRODUÇÃO

A violência contra a mulher é uma questão complexa e multifacetada que vem sendo tratada pela literatura sob diferentes perspectivas. Trata-se de um tema atual, considerado, por suas proporções, como um problema de saúde pública e uma das formas mais generalizadas de violação dos direitos humanos (SILVA, COELHO, CAPONI, 2007). A literatura afirma que os maus tratos sofridos pela mulher vítima de violência geram perdas significativas em sua saúde física e mental, bem como nas relações sociais, que deixam de funcionar como rede de apoio (MONTEIRO, SOUZA, 2007). A violência contra a mulher é vista como um fenômeno que independe de idade ou contexto social e ocorre em diferentes culturas (SAFFIOTI, 2006).

A violência doméstica é um tema que tem ocupado lugar de destaque entre as preocupações cotidianas dos governantes e da sociedade em geral, gerando políticas governamentais e movimentos sociais em diversos países do mundo. Dados apontam que este fenômeno não respeita limites de classes sociais, etnias ou idade sendo considerada pela Organização Pan-Americana de Saúde – OPS – como causa de adoecimento das mulheres, entendida ainda como um grave problema de saúde pública (MORGADO, 2005). Além disso, segundo o Mapa da Violência seus índices tem aumentado consideravelmente, principalmente a violência exercida pelo cônjuge e/ou companheiro, ocorrendo na maioria das vezes dentro da própria residência da vítima (WAISELFISZ, 2015).

De acordo com a Lei 11.340/2006, configura-se violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial. no âmbito da unidade doméstica, compreendida como o espaço de convívio permanente de pessoas, com ou sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas. Este tipo de violência ocorre geralmente no âmbito da família, quando é cometida por indivíduos que são ou se consideram aparentados, unido por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa, ou em qualquer relação íntima de afeto, na qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação (BRASIL, 2006).

Segundo Fonseca (2012) a violência contra a mulher se apresenta de várias formas, física, moral, psicológica, patrimonial e sexual, todas com grande impacto



sobre a vida da vítima. A Lei Maria da Penha (BRASIL, 2006) foi o primeiro instrumento jurídico a elencar os diferentes tipos de violência. De acordo com a referida lei, são formas de violência doméstica e familiar contra a mulher, a **violência física**, entendida como qualquer conduta que ofenda sua integridade ou saúde corporal; **a violência psicológica**, entendida como qualquer conduta que lhe cause dano emocional e diminuição da autoestima ou que lhe prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou que vise degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insulto, chantagem, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação.

A Lei faz menção à **violência sexual**, que é entendida como qualquer conduta que a constranja a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força; que a induza a comercializar ou a utilizar, de qualquer modo, a sua sexualidade, que a impeça de usar qualquer método contraceptivo ou que a force ao matrimônio, à gravidez, ao aborto ou à prostituição, mediante coação, chantagem, suborno ou manipulação; ou que limite ou anule o exercício de seus direitos sexuais e reprodutivos; e há também **a violência patrimonial**, esta é entendida como qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades; **a violência moral**, entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria.

Algo que ficou evidente durante os acolhimentos psicológicos realizados na Delegacia da Mulher em Santa Maria - RS foi o fato de que a violência psicológica ou emocional é o tipo de violência mais silencioso e deixa marcar irreparáveis no psiquismo da vítima. Este tipo de violência ocorre mais frequentemente perdurando por todo o tempo do ciclo violento, causando sofrimento intenso, o que colabora para que a mulher mantenha-se numa relação violenta. Geralmente as vítimas demonstram pouca percepção da real situação em que vivem, pois não entendem claramente as consequências que o ciclo de violência traz para suas vidas, caracterizando uma vulnerabilidade social (FONSECA & RIBEIRO, 2012). Assim, faz-se de suma importância as iniciativas que objetivam gerar conscientização ampla



desta mulher sobre a situação em que se encontra, sem que haja julgamento ou menosprezo em determinadas situações.

Este tipo de violência acontece predominantemente no âmbito familiar (WERLANG, 2009), ou seja, em domicílio e, por isso é muitas vezes vista e interpretada como uma questão privada e não como uma problemática social. Entretanto, Saffioti (2006) alerta que o fato da violência ocorrer no interior do domicílio não nega sua natureza pública. Estudos realizados na América Latina estimam que apenas 15% a 25% das situações de violência intrafamiliar são denunciadas (SAGOT, 2007). Esta sub-notificação contribui para a invisibilidade do fenômeno, reforçada por vários fatores, entre os quais a percepção de que a violência é um ato legítimo, a ideia de que a mulher deve se responsabilizar como provocadora da violência e a falta de serviços e respostas sociais percebidas como positivas pelas mulheres para ajudá-las nessas situações (SAGOT, 2007).

De acordo com Portella (2000) um fator que impede a obtenção precisa de dados sobre a violência contra a mulher, é o fato de que as mulheres sentem dificuldade em revelar a situação de violência vivida. Primeiro, por ser um problema desagradável, incômodo e vexatório, o que dificulta a exposição aos outros. Segundo, por existirem poucos espaços para o acolhimento dessas experiências. E, por fim, ainda há a percepção de que existe algum tipo de merecimento quando alguém sofre violência, ou seja, que a vítima estaria sendo punida por não ter cumprido alguma obrigação, o que a faz sentir-se culpada (PORTELLA, 2000).

De acordo com Ferreira (2013), a mulher, desde sempre foi considerada o sexo frágil, sendo educada desde a infância para ser excelente dona de casa. Aquelas que adentravam ao mercado de trabalho eram exceções, sendo que essa iniciativa parte mais da necessidade econômica de sua família, do que propriamente da consciência da igualdade entre os sexos. Mesmo aquelas mulheres que possuem independência econômica ficam ligadas ao homem por outros motivos, como por exemplo, a dependência psicológica, necessitando da figura masculina para desenvolver-se plenamente.

Ao longo da história, a desvalorização da mulher esteve enraizada na sua diferença sexual e biológica, reservando-lhe inicialmente espaços distintos, bem longe do mundo da ciência. A mulher foi ao longo de décadas vista como um ser inferior ao homem, sexual e intelectualmente, restando-lhe em muitas culturas apenas o papel de “dona de casa”, questão hoje em dia já ultrapassada. Simone de



Beauvoir (1949 *apud* BRASIL, 2011) em seu estudo sobre a mulher e o seu papel na sociedade aponta como a subalternidade da mulher ao homem advém de uma perspectiva em que o papel feminino é destituído de identidade cultural, e histórico, classificado como algo natural, meramente biológico.

Nunes, Fonseca, Amâncio, Carrijo e Marques (2006) em estudo sobre levantamento de queixas apresentadas em delegacias, observaram que as mulheres não denunciam seus companheiros na primeira agressão, e isso ocorre depois da terceira ou quarta agressão, as mulheres experimentam, durante o relacionamento, a necessidade de agradar o companheiro e, mesmo sofrendo com a violência, a maioria das mulheres se sente culpada pelo fracasso do relacionamento; houve também um grande número de mulheres cujos companheiros faziam uso abusivo de álcool, somado ao fato de que suas mães haviam passado pelos mesmos problemas, sendo que, quando crianças, às vezes tinham de fugir com a mãe das ameaças dos pais. Assim, o panorama apresentado revela necessidade de muitos e variados modelos de atenção: psicológica, social, de saúde geral, entre outros, a fim de que se obtenham resultados mais favoráveis no sentido de redução de taxas de violência ou mesmo de redirecionamento ou retomada de crescimento psicossocial dessas pessoas.

Segundo Gomes (2012), mulheres vítimas de violência sentem dificuldades de expressar seu sofrimento, mesmo quando buscam auxílio. Isso acontece, pois é recorrente que a vítima apresente sentimentos ambíguos para com o agressor. Ao realizarem a denúncia, em alguns casos, nem sempre esperam uma separação conjugal, porém, em outras situações pretendem com esta atitude pôr fim à violência que ocorre na sua relação. Desta forma, é fundamental a realização de uma escuta humanizada, sem preconceito ou julgamentos, com o sigilo necessário e inerente a este tipo de trabalho (CFP, 2011). Neste sentido, a escuta e o acolhimento podem promover um momento de reflexão das condições pessoais, deixando-as mais confiantes para a tomada de decisões quanto ao registro de ocorrência, além de empoderá-la para enfrentar a situação.

Para Balbuena (2011), o acolhimento psicológico se faz necessário às vítimas de violência. Neste trabalho, este é entendido como um momento de escuta técnica que visa a reflexão das mulheres sobre a real situação em que se encontram, bem como sobre suas necessidades. Considera-se grande a probabilidade de que uma mulher acolhida e ouvida torne-se mais assertiva, pois terá consciência de sua



escolha. A mulher orientada apenas no campo jurídico, sem ter seus sentimentos ouvidos e validados, pode não ter clareza das possibilidades de resolução, dificultando a decisão de levar ou não, o feito a termo.

De acordo com Silva & Welzbacher (2011), o acolhimento é uma ferramenta que promove, de algum modo, a resolução das demandas pontuais dos pacientes. Assim, esta recepção mais humanizada às vítimas constitui um espaço reflexivo. Desta forma, a Delegacia acaba se configurando como um ambiente de acolhimento, aceitação do usuário com sua dor e respeito pela demanda e queixa trazida no momento em que procura ajuda.

O acolhimento realizado junto à DEAM/SM tem como objetivo empoderar a mulher para o enfrentamento dos conflitos vividos em relações ou situações de violência. Este suporte psicológico poderá auxiliar no esclarecimento sobre seu contexto familiar, promovendo uma ressignificação do conflito vivido e, conseqüentemente, poderá encorajá-la a uma maior autonomia emocional. Parte-se da percepção de que a vítima constitui-se a partir de suas relações, de uma história pessoal, de um meio social, econômico e político. Sendo assim, papel do psicólogo é potencializar a reflexão da mulher sobre estes agentes formadores da sua subjetividade a fim de empoderá-la. Trabalhamos buscando que a vítima deseje tornar-se agente transformadora de sua própria realidade, ser capaz de construir estratégias e tomar decisões que modifiquem seu cotidiano e suas relações sociais, promovendo interações saudáveis com seu meio.

Outro objetivo do atendimento psicológico às vítimas é fazer com que elas resgatem sua condição de sujeito, bem como sua autoestima, seus desejos e vontades, que ficaram encobertos e anulados durante todo o período em que conviveram em uma relação marcada pela violência. Desta forma, elas poderão ter coragem para sair da relação que, durante muito tempo, tirou delas a condição de ser humano, tornando-as alienadas de si mesmas. Este é um processo que continua ativo durante um longo período no psiquismo da mulher, mesmo que ela já tenha colocado um ponto final na relação. Esta questão é decorrente do período em que sofria violência por parte do parceiro que a desqualificava de todas as formas, principalmente psicológica e moralmente. (HIRIGOYEN, 2006; SOARES, 2005).

Com isso, a prática da psicologia junto à DEAM/SM tem a intenção de humanizar o atendimento à mulher, como uma forma de entendê-la vendo esta como um ser biopsicossocial que, dependendo do contexto em que está inserida,



apresenta maneiras próprias de agir e pensar, sendo necessária uma análise como ser único. Sendo assim, humanizar na atenção à saúde é entender cada pessoa em sua singularidade, tendo necessidades específicas, e, assim, criando condições para que tenha maiores possibilidades para expressar sua vontade de forma autônoma (FORTES, 2004).

MÉTODO

Este artigo trata do relato de experiência ocorrida durante o Estágio Específico com Ênfase em Psicologia Jurídica, vinculado aos 9º e 10º semestres, do Curso de Graduação em Psicologia. A atividade deste relato foi desenvolvida com início em agosto de 2015 e término em julho de 2016, destacando que atualmente encontra-se em andamento. Consistiu na continuidade de um serviço de acolhimento psicológico às mulheres em situação de violência que procuraram a DEAM/SM para orientações ou registro de ocorrência.

Esta atividade foi realizada nas dependências da DEAM/SM, situada na Rua Duque de Caxias, nº 1169, na cidade de Santa Maria - RS. Esta delegacia foi implementada em Novembro de 2001, pela portaria nº 153 de agosto de 2001, conforme Decreto nº 40.895 de 20 de julho de 2001. Seu funcionamento é diário e ocorre das 08:30 às 18:00, exceto nos finais de semana. Seu quadro de funcionários é composto por dois agentes administrativos e dez policiais, sendo estes, uma delegada e os outros nove dividem-se entre inspetores e escrivães. A delegacia dispõe de cinco cartórios responsáveis pela inquirição das partes envolvidas e elaboração dos inquéritos, bem como de uma sala específica para o registro das ocorrências que propicia um atendimento reservado e humanizado, resguardando os dados pessoais e respeitando a individualidade das vítimas. Para oferecer um serviço de qualidade que abrangesse a demanda de acolhimento psicológico, foi necessário ampliar o olhar sobre os serviços oferecidos no município, bem como a maneira que se estrutura a rede de apoio à mulher vitimada. Esta ação exigiu inter-relação entre o campo de Estágio (DEAM/SM) e Instituições (Rede de Apoio) que poderiam coibir ou dar suportes diversos à mulheres vítimas de violência doméstica.

De acordo com documento publicado pela Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM), a rede de atendimento é composta por todos os serviços, governamentais e não-governamentais, que prestam assistência às mulheres em situação de violência. Entre estes serviços estão os centros de referência, as casas



abrigo, os postos de saúde e hospitais, Instituto Médico Legista (IML), serviços de assistência jurídica e psicológica, defensoria pública, Delegacia da Mulher e Poder Judiciário, os serviços do Sistema Único de Assistência Social (CRAS e CREAS), dentre outros (BRASIL, 2010). A parceria entre esses serviços contribui para a institucionalização da rede e para a formação de um fluxo de atendimento garantindo a qualidade dos serviços prestados. Então, qualquer um dos serviços oferecidos pela Rede de Apoio à Mulher Vítima de Violência pode ser porta de entrada desta mulher nas teias da rede.

Sendo assim, o acolhimento psicológico foi proposto como a primeira ação àquelas que procuravam a DEAM/SM. Ou seja, no momento em que as mulheres chegavam a Delegacia a para efetuar o registro de ocorrência, o serviço de acolhimento era oferecido pelo policial ou pela estagiária na sala de espera. Nesta edição do projeto, as atividades ocorreram durante as segundas e quartas-feiras pela parte da tarde, e nas sextas-feiras pela parte da manhã. O acolhimento às mulheres em situação de violência constituiu-se em três momentos:

1) No primeiro momento foram observadas as questões pontuais do fato, onde era preenchida uma ficha sociodemográfica para obter os dados pessoais da mulher. Nesse momento também eram feitos alguns questionamentos acerca das expectativas quanto aos procedimentos adotados no seu caso;

2) O segundo momento questionava a mulher sobre seu histórico pessoal e familiar. Eram realizadas orientações sobre o andamento do processo e sobre a rede de atendimento à mulher vítima de violência no município de Santa Maria, além de averiguar seu interesse em encaminhamentos para outros órgãos da rede pública que auxiliariam no protagonismo de sua autonomia e;

3) No encerramento do acolhimento, se desejado, a mulher recebia uma carta de encaminhamento para o setor da rede de apoio adequado a sua demanda. Também era efetuado contato telefônico ou pessoal com profissionais nas instituições responsáveis pelo atendimento destas vítimas, a fim de informar e combinar os encaminhamentos, esclarecer dúvidas e solicitar o arquivamento das referidas cartas para possível consulta posterior.

As referidas etapas ocorriam aproximadamente por três semanas sequencialmente na segunda-feira, quarta-feira e sexta-feira, preferencialmente da mesma semana, sendo que os atendimentos tinham duração mínima de 40 minutos.



Em caso de indisponibilidade da mulher retornar a DEAM na semana marcada, podia-se reagendar um novo momento para a continuidade do acolhimento.

Após a terceira semana de prática, houve necessidade de se modificar a dinâmica dos atendimentos para somente um atendimento, entretanto, com duração maior. Neste deveria ser possível abordar todas as questões imperativas, inclusive a realização dos encaminhamentos. Assim ficou facultado um segundo e terceiro encontro, de acordo com o desejo e as possibilidades da mulher em atendimento. Essa modificação foi necessária, pois se observou uma dificuldade na adesão aos acolhimentos e encaminhamentos por parte das mulheres. Contudo, no decorrer da prática de estágio, percebeu-se que a vítima não retornava após um primeiro acolhimento. Acredita-se que isto acontecia, pois a mulher pode ter saído de casa fugida do marido, ou mesmo pode ter tomado coragem de ir até a DEAM naquele dia e o mesmo não acontecia em dias seguintes.

Outro fator que pode ter sido um obstáculo para maior adesão das vítimas surgiu devido ao fato do serviço de acolhimento ser uma proposta inovadora onde nem os policiais, nem as mulheres vitimadas conheciam, demonstrando resistência. Agrega-se também a visão cultural das vitimadas sobre a finalidade ou objetivo da Delegacia da mulher. Elucida-se esta última afirmação com o relato de um policial, que afirma: “Elas chegam com demandas pontuais e querem que a confecção do registro atenda todas as suas necessidades”. (sic)

Já no primeiro mês de efetivação da proposta na DEAM/SM, observou-se que as mulheres vitimadas solicitavam a escuta do acolhimento logo ao chegarem, demonstrando a necessidade latente de exporem suas questões antes mesmo de registrarem um boletim de ocorrência. Da mesma forma, notou-se que gradualmente, os próprios policiais encaminhavam as mulheres conforme o estado emocional que as mesmas se encontravam no momento de realizar o registro de ocorrência. Assim, percebeu-se que tanto as vítimas quanto os policiais aderiram ao serviço na medida em que percebiam a importância e a efetividade do acolhimento para o serviço prestado às mulheres pela DEAM/SM.

Portanto, o acolhimento realizado junto à DEAM/SM tem como objetivo empoderar a mulher para o enfrentamento dos conflitos vividos em uma relação de violência. Este suporte psicológico poderá auxiliar no esclarecimento sobre seu contexto familiar, promovendo uma ressignificação do conflito vivido e



consequentemente uma autonomia emocional. Parte-se da percepção de que a vítima constitui-se a partir de suas relações, de uma história pessoal, de um meio social, econômico e político.

Sendo assim, o papel do psicólogo é potencializar a reflexão da mulher sobre estes agentes formadores da sua subjetividade a fim de empoderá-la. Trabalhamos buscando que a vítima deseje tornar-se agente transformadora de sua própria realidade, ser capaz de construir estratégias e tomar decisões que modifiquem seu cotidiano e suas relações sociais, promovendo interações saudáveis com seu meio.

Com isso, a prática da psicologia junto à DEAM/SM tem a intenção de humanizar o atendimento à mulher, como uma forma de entendê-la como um ser biopsicossocial que, dependendo do contexto em que está inserida, apresenta maneiras próprias de agir e pensar, sendo necessária uma análise como ser único. “Humanizar na atenção à saúde é entender cada pessoa em sua singularidade, tendo necessidades específicas, e, assim, criando condições para que tenha maiores possibilidades para exercer sua vontade de forma autônoma” (FORTES, 2004, p. 33). Sendo assim, através desta atividade foi possível perceber que a mulher vítima de violência possui inúmeras demandas, sendo imprescindível um trabalho multiprofissional a fim de buscar promover um cuidado integral. Diante desta necessidade, esta atividade requereu inter-relação com diversos serviços do município que atendem esta demanda.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com a realização do acolhimento as mulheres, observou-se que embora haja necessidades materiais, jurídicas e econômicas, as demandas emocionais se fazem presentes de forma notória. Algumas mulheres apresentavam sentimentos ambivalentes, desejando sair do ciclo de violência, contudo mantendo crenças na mudança de comportamento do autor da violência. Através do serviço de acolhimento, confirmam-se os estudos que demonstram que a perspectiva destas mulheres para o futuro é confusa. A esperança de mudar o agressor, obter realização pessoal e sair do ciclo de violência, se confundem e dificultam a percepção da mulher com relação a real situação em que se encontra como também, atrapalham sua tomada de decisão, caracterizando uma situação de extrema vulnerabilidade social (FONSECA et al., 2012).



Percebeu-se que, em inúmeros casos, a mulher vítima de violência possui múltiplas demandas, sendo imprescindível um trabalho em rede a fim de buscar promover um cuidado integral. Diante desta necessidade, esta atividade requereu inter-relação com diversos serviços do município que atuam na prevenção e no apoio a mulher vítima de violência.

Assim, ressalta-se que o serviço de acolhimento psicológico serviu como um meio de orientação para as mulheres possibilitando-as tomar domínio de suas vidas, resgatando sentimentos de autonomia e empoderamento. Desta forma, ao humanizar o atendimento às vítimas, foram trabalhados assuntos que durante a realização do registro de ocorrência não são abordados, pois entende-se que durante a elaboração de um boletim de ocorrência o objetivo principal do mesmo atenta-se à questões pontuais do fato, deixando em segundo plano questões subjetivas.

A norma técnica de padronização das DEAMs prevê que a delegacia pode funcionar como um serviço de referência para as mulheres em situação de violência (BRASIL, 2010). Contudo, percebeu-se que, muitas vezes, esta tarefa se torna densa para os policiais, pois estes já têm muitas tarefas em sua rotina de trabalho. Além disso, a preocupação de conceder um atendimento a todas as mulheres que procuram a delegacia, também dificulta que eles desempenhem este papel. Em certos momentos atender as mulheres demanda muito tempo e controle emocional. Assim, percebe-se a importância da inserção de profissionais psicólogos para atuar dentro das delegacias.

Percebeu-se durante os acolhimentos realizados no período entre agosto de 2015 a julho de 2016, em sua maioria, as mulheres que estão expostas à violência doméstica e/ou familiar, em sua maioria estão na faixa etária de 20 a 39 anos. Com relação ao nível de instrução das vítimas, as mesmas tem em sua maioria o ensino fundamental incompleto.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a realização desta atividade de estágio, percebeu-se o quanto se faz imprescindível o olhar e a técnica do profissional psicólogo mediante o enfrentamento de questões referentes à violência contra a mulher. Percebeu-se



também o quanto importante é que o trabalho de diferentes profissionais seja articulado, a fim de que a mulher ao procurar auxílio em alguma porta de entrada da rede de apoio, possa encontrar profissionais comprometidos em auxiliá-la.

Ressalta-se que o serviço de acolhimento psicológico é apenas um passo em direção à diminuição de casos de violência contra a mulher, pois a violência tem múltiplas configurações. Pode-se verificar que, com um acolhimento psicológico, no qual as mulheres conseguem expor seus sentimentos, desejos e medos, permite-se que tenham decisões baseadas em suas próprias concepções do que é melhor ser feito, bem como do que quer ou tem condições emocionais de fazer. Sendo assim, pode-se compreender que ao disponibilizar um espaço de escuta especializada, a mulher pode sentir-se acolhida, e após, empoderada e somente assim poderá tomar decisões importantes em sua vida, fazendo com que, se for de seu desejo, ela consiga romper a violência vivida e trilhar novos caminhos.

Através deste trabalho foi possível perceber que o olhar técnico direcionado a situação da violência doméstica por meio do acolhimento psicológico em instituições como a DEAM, pode trazer muitas contribuições para a condução dos atendimentos, na ampliação do trabalho, bem como na eficácia e efetividade do mesmo. Pode-se verificar que, com o acolhimento psicológico, no qual as mulheres conseguem expor seus sentimentos, desejos e medos, permite que tenham decisões mais assertivas, baseadas em suas próprias concepções do que é melhor ser feito, bem como do que quer ou tem condições emocionais de fazer.

Dentro desta perspectiva, o papel do psicólogo engloba ouvir, orientar e empoderar a mulher, permitindo que ela consiga sentir-se mais fortalecida para lidar e, se desejar, mudar a situação. Fica claro que neste tipo de atividade existe a necessidade de uma intervenção multiprofissional, por isso acredita-se ser mais efetivo o trabalho do psicólogo junto a DEAM, associado ao de outros profissionais que possuam conhecimento específico nesta demanda, como, advogados e assistentes sociais, bem como é crucial a inter-relação com outras instituições que acolhem esta demanda. Acredita-se, então, que a proposta de realizar o acolhimento psicológico dentro de uma delegacia de polícia, torna-se um mecanismo de humanização da Justiça, pois serve de amparo para mulheres que sofrem violência doméstica, uma vez que ao disponibilizar um momento de escuta qualificada e profissional, pode-se “abraçar” com palavras (e mesmo sem elas) alguém que está pedindo ajuda ao procurar os serviços da DEAM.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALBUENO, B. **Investigação sobre atendimento psicossocial oferecido em delegacias de defasa da mulher.** Psicólogo inFormação, v. 15, n. 15, p. 69-82, 2011. Disponível em:

<<https://www.metodista.br/revistas/revistasims/index.php/PINFOR/article/viewFile/2463/3036>>. Acesso em: 02 Jul. 2016.

BRASIL. **Lei nº 11.340/2006**, de 07 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm>. Acesso em: 29 set. 2015.

_____. **Norma técnica de padronização das delegacias especializadas de atendimento às mulheres.** Secretaria de Segurança Pública. 2010. Disponível em:

< <http://www.compromissoeatitude.org.br/wp-content/uploads/2012/08/MJ-2010-Norma-Tecnica-Padronizacao-DEAMs.pdf>>. Acesso em 02 Jul.2016.

_____. **Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres,** 2011. Disponível em: <

<http://www.spm.gov.br/sobre/publicacoes/publicacoes/2011/politica-naciona>>.

Acesso em 02 Jul. 2016.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Documento de referência para atuação de psicólogos em serviços de atenção à mulher em situação de violência.**

Brasília, 2011. Disponível em: <http://www.crprj.org.br/documentos/2012-doc_mulheres.pdf>. Acesso em 04 Jul.2016.

FERREIRA B. R. **Violência Contra a Mulher Cearense: Desafio da Vitimologia.** 2007. p.03-15. Disponível em:

<<http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/12916-12917-1-PB.pdf>>. Acesso em 02 Jul.2016.

FONSECA, D. H.; RIBEIRO, C. G.; LEAL, N. S. B. Violência doméstica contra a mulher: Realidades e representações sociais. **Psicologia & Sociedade**; Vol. 24 n.2.



2012. p.341-358. Disponível:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822012000200008>. Acesso em: 03 Jul.2016.

FORTES, P. A. C. Ética, direitos dos usuários e políticas de humanização da atenção à saúde. **Saúde e sociedade**. vol.13 n.3 São Paulo Sept./Dec. 2004, p. 31. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v13n3/04.pdf>>. Acesso em: 03 Jul.2016.

GOMES, N. P. **Violência Conjugal**: elementos que favorecem o reconhecimento do agravo. Rio de Janeiro: Saúde em Debate, 2012, v. 36, n. 95, p. 514-522, out./dez. Disponível: <www.scielo.br/pdf/sdeb/v36n95/a03v36n95.pdf>. Acesso em: 04 Jul. 2016.

MONTEIRO, C.F.S.; SOUZA, I.E.O. Vivência da violência conjugal: fatos do cotidiano. **Ver. Texto e Contexto enfermagem**; Vol. 16. n.1. 2007. p. 26-31. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/tce/v16n1/a03v16n1>>. Acesso em: 04 Jul. 2016.

MORGADO, R. **Mulheres em situação de violência doméstica**: limites e possibilidades de enfrentamento. In: BRANDÃO, E. P; GONÇALVES, H. S. (Org.) *Psicologia Jurídica no Brasil*, 2ª ed., Rio de Janeiro: NAU, 2005. p. 309-339.

SAFFIOTI, H.I.B. **Ontogênese e filogênese do gênero: ordem patriarcal de gênero e a violência masculina contra mulheres**. Faculdade Latino-Americana de Ciências Sociais (FLACSO – Brasil). 2006. Disponível em: <http://www.flacso.org.br/portal/pdf/serie_estudos_ensaios/Heleieth_Saffioti.pdf>. Acesso em: 02 Jul.2015.

SAGOT, M. **A rota crítica da violência intrafamiliar em países latino-americanos**. In S. N. Meneghel (Org.), *Rotas críticas: Mulheres enfrentando a violência*. São Leopoldo: Editora Unisinos. 2007. P.31-59. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/csp/v27n4/13.pdf>> Acesso em: 04.Jul.2016.

SILVA, L. L.; COELHO, E. B. S.; CAPONI, S. N. Violência silenciosa: Violência psicológica como condição da violência física doméstica. **Interface Comunicação, Saúde, Educação**, v.11(21). 2007. p. 93-103. Disponível em: <



http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832007000100009>.

Acesso em: 04 Jul.2016.

WAISELFISZ, J. J. **Mapa da Violência 2015**. Homicídios de mulheres no Brasil.

CEBELA: FLASCO, 2015. Disponível em:

<http://www.mapadaviolencia.org.br/pdf2015/MapaViolencia_2015_mulheres.pdf>.

Acesso em: 04 Jul.2016.

WERLANG, B. S. G.; SÁ, S. D.; BORGES, V. R. (Org.). **Violência doméstica contra a mulher e a lei Maria da Penha**. In: ROVINSKI, S. L.; CRUZ, R. M. (Org.).

Psicologia Jurídica: Perspectivas teóricas e processos de intervenção. São Paulo:

Vetor, 2009. p. 107-116.

PORTELLA, A. P. Abordagem social sobre a violência e saúde das mulheres. **Jornal da Rede Feminista de Saúde**, n. 22, p.17-19. 2000. Disponível em

<http://www.redesaude.org.br/home/conteudo/biblioteca/biblioteca/jornal/009.pdf>.

Acesso em: 10 jun. 2016.

HIRIGOYEN, Marie – France. **A Violência no Casal**: da coação psicológica à agressão física. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

NUNES, M. M; FONSECA L. N.; AMANCIO, M. S.; CARRIJO, R. S.; MARQUES, T.

M. **Acolhimento Psicológico na Delegacia da Mulher**: Violência doméstica e

doença de “amar demais”. Anais da 58ª. Reunião anual da SBPC. Disponível em:

http://www.sbpcnet.org.br/livro/58ra/SENIOR/RESUMOS/resumo_3392.html.

Acesso em: 28 Maio. 2016.