



ISPA
INSTITUTO UNIVERSITÁRIO
CIÊNCIAS PSICOLÓGICAS, SOCIAIS E DA VIDA

E de nós, quem cuida?! A experiência de trabalhar com
mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade

Elsa Eduarda Baptista Mbumba

Orientador da dissertação:

PROF. DOUTOR VICTOR AMORIM RODRIGUES

Coordenador de seminário de dissertação:

PROF. DOUTOR VICTOR AMORIM RODRIGUES

Tese submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de:

MESTRE EM PSICOLOGIA

Especialidade em Psicologia Clínica

2019

“Aqueles que passam por nós não vão sós, não nos deixam sós.

Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós.”

(Antoine de Saint-Exupéry, 1943)

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação do
Prof. Doutor Victor Amorim Rodrigues apresentada no ISPA –
Instituto Universitário para obtenção de grau de Mestre
na especialidade de Psicologia Clínica.

Agradecimentos

Apesar do processo solitário a que qualquer estudante está destinado ao redigir os seus trabalhos, reúne contributos, apoios e incentivos de várias pessoas, sem as quais tornar-se-ia impossível a sua realização. Assim, desejo exprimir os meus agradecimentos a todos aqueles que, de alguma forma, permitiram que esta dissertação se concretizasse.

Ao meu pai, que foi desde sempre o maior exemplo de força, determinação e superação. À minha mãe e irmãos, em especial aos Mários, Ester, Edson, Wilma, Divaldo, Júlia, e às melhores amigas que a vida me poderia ter dado, Eliane e Jessica. Obrigada pela disponibilidade que vocês me conferem nos momentos de tensão, sei que posso contar com a vossa ajuda para manter os pés bem assentes no chão, lembrar-me do que sou capaz, motivar-me quando não sou capaz de o fazer por mim e, principalmente, por compreenderem as minhas faltas e momentos de afastamento.

Ao professor Victor Amorim Rodrigues pelo suporte, incentivo e paciência, e à minha turma de seminário de dissertação, por partilharem as vossas dúvidas, inquietações e inseguranças comigo, só eu sei o quanto me ajudou poder perceber que não estou nisto sozinha.

Por fim, mas não menos importante, aos professores Luísa Mascoli, António Mendes Pedro e Maria João Vargas Moniz, pelo apoio, disponibilidade e aprendizagens que me proporcionaram nesta longa caminhada.

Índice

Artigo – E de nós, quem cuida?! A experiência de trabalhar com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade.....	1
Apêndice A – Revisão de literatura.....	13
Apêndice B – Guião de entrevista.....	29
Apêndice C – Questionário de caracterização sociodemográfica.....	30
Apêndice D – Carta de consentimento informado.....	31
Apêndice E – Pedido de autorização formal.....	32
Apêndice F – Tabelas de análise das entrevistas.....	33
Apêndice G – Tabelas de constituintes essenciais.....	176

Lista de Tabela

Tabela 1 – <i>Constituintes essenciais na experiência subjetiva de trabalhar com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade</i>	5
---	---

Resumo

Enquadramento: a exposição indireta a traumas pode desenvolver nos técnicos de apoio à vítima e sobreviventes de experiências traumáticas mudanças significativas a nível comportamental, emocional e cognitivo. **Problema:** escassez de estudos fenomenológicos que deem voz aos técnicos de apoio à vítima de violência nas relações de intimidade. **Objetivo:** compreender a estrutura da experiência subjetiva dos profissionais que trabalham com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade. **Método:** estudo qualitativo, de corte transversal, com base no método fenomenológico descritivo, da amostra fizeram parte oito participantes do género feminino com idades compreendidas entre os 25 e os 64 anos. **Resultados:** as participantes afirmaram ter sentido dificuldade em distanciar-se do trabalho que sentiam como um trabalho frustrante, difícil, duro, pesado e exigente. Apesar disso, consideram-no muito compensador e gratificante e vêem-no como uma fonte de crescimento, aprendizagens e desenvolvimento de competências, dando ênfase à importância que tem o suporte de pares/social. **Conclusão:** apesar de não se verificarem perturbações emocionais, os resultados deste estudo foram congruentes com a literatura, na medida em que se comprovou a existência de alterações comportamentais, cognitivas e emocionais procedentes da carga emocional e da exposição a situações desafiadoras e traumáticas características do trabalho que fazem.

Palavras-chave: Violência nas relações de intimidade; técnicos de apoio à vítima; experiência individual, método fenomenológico descritivo.

Abstract

Background: indirect exposure to trauma can develop significant behavioral, emotional and cognitive changes among professionals who provide support to victims of crimes and survivors of traumatic experiences. **Problem:** lack of phenomenological studies that give voice to professionals who provide support to victims of intimate partner violence. **Objective:** to understand the structure of the subjective experience of professionals who work with women victims of intimate partner violence. **Method:** a qualitative cross-sectional study based on the descriptive phenomenological method, eight female participants aged 25-64 were included in the sample. **Results:** the participants stated that they found it difficult to distance themselves from their work which they described as frustrating, difficult, hard, heavy and demanding. Nevertheless, they found it very rewarding and were able to see it as a source of growth, learning and skills development, emphasizing the importance of peer/social support. **Conclusion:** although no emotional disturbance was verified, the results of that study are in accordance with the literature. Behavioral, cognitive and emotional changes were proven as a result of the characteristics of their labor. Those being emotional burden, exposure to challenging and traumatic situations.

Keywords: Intimate partner violence; victim support technicians; individual experience, descriptive phenomenological method.

Introdução

Apesar de muito gratificante, o trabalho com vítimas exige aos técnicos que ouçam histórias perturbadoras, se familiarizem com injustiças e atendam às necessidades emocionais de pessoas negligenciadas (Salston & Figley, 2003), estando, desta forma, frequentemente expostos aos seus stressores e situações traumáticas, o que acaba por ser emocionalmente impactante, repercutindo-se na saúde mental e qualidade de vida dos técnicos (Somoray, Shakespeare-Finch & Armstrong, 2016).

A exposição a que estão sujeitos aliada a fatores de risco como características pessoais, história de vida, situação atual, imprevisibilidade situacional, carga emocional ou de trabalho, vulnerabilidade e possibilidade de ameaças às condições de segurança e, instabilidade relativa ao tempo e locais de intervenção (Palumbo, 2005), frequentemente resultam no surgimento de dificuldades emocionais ligadas à fadiga de compaixão, traumatização vicariante, *stress* traumático secundário, *stress* ocupacional, *burnout* e, incapacidade de manter equilíbrio entre hiperenvolvimento e fatores protetores (Machado, 2004).

São fatores protetores todos aqueles que diminuem o potencial efeito prejudicial dos fatores de risco (Vincent, Guy & Grisso, 2012). Nesse sentido é crucial não deixar de manter contato com a teoria (Stark & Flitcraft, 1996), desenvolver novos interesses, manter uma gestão adequada do seu tempo, com espaços de lazer e descanso, assim como um estilo de vida saudável (dieta equilibrada e exercício físico) (ISTSS, 2016), promover a separação da sua vida pessoal e profissional (Polo, Castro & Amarís, 2015), procurar fazer psicoterapia (Ray, Wong, White & Healslip, 2013), reduzir o número e, sobretudo, diversificar o tipo de casos que atendem, envolver-se em outras atividades profissionais, integrar grupos de supervisão, ou buscar outras formas de suporte (amigos e colegas de trabalho), obter treinamento profissional adequado para seu trabalho (McKim & Smith-Adcock, 2013), procurar ajuda para lidar com experiências pessoais e, por fim, desenvolver e/ou obedecer às regras de segurança pessoal na sua prática profissional (Puig, Baggs, Mixon, Park, Kim & Lee, 2012).

Método

Delineou-se um estudo qualitativo, de corte transversal com base no método fenomenológico descritivo com o objetivo de obter uma compreensão da estrutura essencial da experiência de se trabalhar com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade.

Objetivos do estudo

A literatura é escassa relativamente à temática sobre a qual este estudo incidiu, não tendo sido encontrados estudos fenomenológicos realizados, especificamente, com técnicos de apoio à vítima de violência doméstica ou, mais propriamente, nas relações de intimidade sendo esta a minha proposta. Assim, o objetivo geral deste estudo foi estudar a experiência subjetiva dos profissionais que trabalham com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade. Os objetivos específicos passaram por identificar obstáculos que as vítimas e, por conseguinte, os profissionais encontram a lidar com o fenómeno; identificar possíveis limitações com que os profissionais da área se deparam na implementação das medidas protocoladas e das estratégias de combate ao fenómeno; perceber que estratégias os profissionais da área

utilizam para lidar com as exigências do exercício da sua função, e que meios estão ou podem estar disponíveis para este efeito; contribuir com um estudo qualitativo que dê voz a profissionais da área da violência nas relações de intimidade e, por conseguinte, da violência doméstica.

Participantes

A amostra deste estudo foi composta por oito participantes do género feminino com idades compreendidas entre os 25 e 64 anos, sendo seis trabalhadoras efetivas e duas voluntárias. A seleção das participantes foi feita por conveniência, dependendo da disponibilidade das mesmas e das respetivas instituições, desde que preenchessem o critério de inclusão no estudo, isto é, que fossem técnicas de apoio à vítima e trabalhassem com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade.

Instrumentos

Foram realizadas entrevistas presenciais de forma a obter uma descrição completa e detalhada da experiência vivida pelas técnicas de apoio à vítima.

Tendo em conta a finalidade do estudo e o método, a condução das

entrevistas baseou-se num guião de entrevista semiestruturado.

Procedimentos

Inicialmente foram definidos o tema, objetivos de estudo e a metodologia de investigação, e de seguida foi criado o guião de entrevista semiestruturada. Posteriormente, foram enviados, via correio eletrónico, os pedidos de colaboração com o estudo e o plano de investigação que informava as instituições sobre os objetivos do estudo, pertinência prática da sua realização, metodologia de investigação, critérios de inclusão, tamanho da amostra necessária e procedimentos. Após obtenção das autorizações para a colaboração por parte das instituições contactadas, procedeu-se à marcação das entrevistas com as técnicas que se disponibilizaram para o efeito, nas respetivas instalações institucionais, tendo a duração das entrevistas variado entre os 13 e os 55 minutos. As técnicas entrevistadas foram submetidas à leitura e assinatura das cartas de consentimento informado que as elucidou quanto aos objetivos do estudo, garantindo o anonimato, a confidencialidade e a possibilidade de desistência sem qualquer penalização pela mesma. As entrevistas foram realizadas durante o mês de Fevereiro

do presente ano, devidamente gravadas, transcritas e, posteriormente analisadas ao nível do seu conteúdo segundo o método fenomenológico descritivo. Feita a análise de dados, procedeu-se a redação do presente artigo.

Método fenomenológico descritivo

Descrito por Giorgi, em 1970, o método fenomenológico descritivo debruça-se sobre a experiência vivida pela pessoa, independentemente do que se pretenda estudar. O seu corpo de trabalho surge numa tentativa de desenvolver um quadro de referência para o estudo de fenómenos experienciais e comportamentais de forma rigorosa e não reducionista, contrariando a tendência da abordagem científica de se separar as funções humanas umas das outras para serem estudadas isoladamente (Giorgi, 2012). O grande objetivo deste método é “voltar a ver as coisas em si mesmas”, isto é, perceber quais os aspetos invariantes da estrutura essencial da experiência e os aspetos que variam consoante a perceção dos participantes (Langdridge, 2007). O carácter fenomenológico é tomado neste método como uma tentativa de minimizar as suposições, expectativas e interpretações do investigador em relação aos dados dos participantes (Giorgi, 2009). Assim

sendo, o acento não é colocado na explicação do fenómeno, mas na forma como este é descrito pelos participantes (Langdridge, 2007). Segundo Giorgi e Sousa (2010), a análise fenomenológica descritiva é feita em quatro etapas: a primeira consiste na leitura e estabelecimento do sentido geral do texto; a segunda consiste na determinação das partes, ou seja, divisão do texto em unidades de significado; a terceira consiste na transformação das unidades de significado expressões de carácter psicológico; e a quarta etapa consiste na determinação da estrutura geral de significados psicológicos.

Resultados

Síntese de significados

Tabela 1 – *Constituintes essenciais na experiência subjetiva de trabalhar com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade*

<i>Trabalho difícil/duro/pesado/exigente</i>
<i>Trabalho frustrante</i>
<i>Dificuldade em distanciar-se</i>
<i>Suporte de pares/social</i>
<i>Desenvolvimento de capacidades/crescimento/aprendizagem</i>
<i>Trabalho compensador / gratificante</i>

As oito participantes parecem experienciar o **trabalho como difícil** (ver tabela 1) por estar a entrar na esfera íntima das pessoas (P2) e pela responsabilidade que lhe é atribuída (P8), **duro** (ver tabela 1) por ter de trabalhar com franjas muito frágeis da população, pelas condições em que as pessoas lhe chegam (P1) e pelo sofrimento inerente (P4), **exigente** (ver tabela 1) (P6, P7) e, **pesado** (ver tabela 1) pelo sofrimento inerente nas histórias que ouve (P3), pela exaustão e peso psicológico (P5). Experienciam ainda o **trabalho como frustrante** (ver tabela 1) pela incapacidade das vítimas de receber ajuda (P1, P3, P8), por estas voltarem muitas vezes à situação abusiva (P2, P3), pela falta de exequibilidade das soluções encontradas (P4, P6, P7), pelo sentimento de desvalorização e pela carga horária (P5). Das oito participantes, seis (trabalhadoras efetivas) parecem experienciar **dificuldade em distanciar-se** (ver tabela 1), tendo chegado a referir dificuldades em não levar as preocupações do trabalho para casa (P1, P2, P4, P5, P6) e remoer sobre situações de trabalho em casa (P7), sendo as outras duas, que não experienciam esta dificuldade, voluntárias (P3 e P8). As oito participantes afirmam recorrer ao

suporte de pares (ver tabela 1), na equipa de trabalho (P1, P4, P5, P6, P7, P8), ou **social** (ver tabela 1), designadamente com familiares (P2) ou amigos (P3), de forma a colmatar dificuldades vividas no trabalho. Apesar disto, todas as participantes parecem considerar o trabalho com vítimas de violência nas relações de intimidade como uma experiência de **aprendizagem** (ver tabela 1) (P2, P3, P4, P8), **crescimento** (ver tabela 1) (P1, P5) e **desenvolvimento de capacidades** (ver tabela 1) (P6, P7). Assim, embora admitam ser frustrante e difícil, consideram o trabalho que fazem como algo **compensador** (ver tabela 1) (P1) e **gratificante** (ver tabela 1) (P2, P6), seja pelo aprendizado (P4), por gostarem daquilo que fazem (P2, P3) ou pelo impacto positivo na vida das vítimas (P5, P8).

Discussão

O principal objetivo deste estudo foi estudar a experiência subjetiva dos profissionais que trabalham com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade, tendo sido possível alcançá-lo. Apesar de não se verificar a existência de perturbações emocionais como fadiga de compaixão, *stress* traumático secundário ou traumatização vicariante,

pode-se afirmar que os resultados obtidos neste estudo foram congruentes com a literatura existente, na medida em que, como supracitado foram identificados cinco constituintes essenciais inerentes à experiência estudada: ao experienciarem o trabalho como difícil, duro, pesado, exigente e, conseqüentemente, frustrante, [“é um trabalho duro porque nós trabalhamos com franjas muito frágeis da população porque as pessoas quando nos chegam já vêm com vivências muito sofridas, vêm muito desgastadas, portanto, trabalhamos com problemáticas muito limites no fundo” (P1); “a nível psicológico acaba por ser muito exaustivo, é muito pesado psicologicamente” (P5); “dizem-nos muitas vezes ‘eu gosto tanto dele, ele não faz isto de propósito’ e estes casos são especialmente frustrantes porque elas têm consciência, mas ao mesmo tempo, nem é tanto pelo medo, é pela ligação emotiva que têm ao marido ou namorado, o que for, e não querem sair” (P8)] corroboram com as ideias de Salston e Figley (2003), Somoray, Shakespeare-Finch e Armstrong (2016) e ISTSS (2016) de que o trabalho com vítimas é efetivamente difícil, tendo a exposição às situações desafiadoras e às experiências traumáticas das vítimas um forte impacto emocional nos

técnicos. Este impacto emocional verifica-se a vários níveis, e Machado (2004) chama atenção para o hiperenvolvimento do técnico, que por si só já comporta uma variedade de riscos para o técnico e para o processo de ajuda, nomeadamente, o de hiperempatização, o de hiperidealização da vítima como sobrevivente e o de hiperresponsabilização, possíveis de verificar na dificuldade em distanciar-se do trabalho que as participantes afirmam experienciar [“levamos os utentes todos para casa, na nossa cabeça (...) mas é impossível, e isso, eu acho que já cheguei a essa conclusão. É mesmo impossível desligar completamente” (P4); “muitas vezes nós saímos daqui, mas ficamos a remoer em relação ao trabalho, não é?! O que é que vai lhes vai acontecer, alguém que nos diz que quer sair e nós achamos que não é o momento ainda e ficamos a remoer” (P7); “porque as vítimas são muito maltratadas, começam... A vítima é sempre a perdedora, começa por ser vítima do companheiro, começa por aí, depois a seguir tenta exercer os seus direitos e acaba por ser vitimizada onde quer que seja” (P2)]. Apesar de tudo isto, e de acordo com o que dizem vários autores (ISTSS, 2016; Ray, Wong, White & Healship, 2013;

Salston & Figley, 2003), as participantes referem sentir gratificação emocional pelo trabalho que fazem [“enquanto pessoa, é aquilo que eu dizia, é muito gratificante, porque aprendemos imenso” (P4); “acaba por ser muito gratificante quando vemos que as pessoas saem daqui muito mais aliviadas, em segurança e agradecemos muito pela ajuda” (P5); “exige muito de nós e há dias que saímos daqui totalmente exaustos, mas é gratificante” (P6)], em grande parte devido ao suporte social ou de pares [“eu acho que essa partilha é importante para nós não ficarmos com tudo em cima, se partilharmos um bocadinho... E as vezes estamos com uma dificuldade e outro colega até tem uma visão diferente e ajuda imenso” (P1); “o meu marido olha para mim e diz assim ‘ah, tu hoje tas a precisar de um abraço extra’, por exemplo, e todos estes momentos ajudam. Ajudam a que a gente se sinta melhor e, de facto, sentimos que o nosso trabalho é reconhecido” (P2); “e temos nomes falsos, lá o meu nome é X, e temos todas o mesmo sobrenome até porque somos e trabalhamos como uma família, apoiamos umas às outras” (P8);] como referem McKim e Smith-Adcock (2013). Uma contribuição útil deste estudo, não tendo sido encontrado na

literatura material para realizar uma discussão comparativa, é o facto de as participantes verem o trabalho que fazem como uma oportunidade de crescimento, aprendizagens e desenvolvimento de capacidades [“estamos sempre a aprender qualquer coisa. E quando eu penso que já ouvi de tudo, que já sou muito antiga nesta problemática, e que já sei tudo, não sei. Porque de repente aparece-me uma mulher que me surpreende” (P2); “é importante nós também termos ou desenvolvermos as competências de autogestão emocional para conseguirmos lidar, não é?! (...) também aprendi, ao longo do tempo, a fazer isto, a ouvir... (...) refletir sobre as coisas, os juízos de valor, e também obviamente que a informação e os conhecimentos sobre a temática, também os adquiri ao longo do tempo” (P7); “à partida só com o meu conhecimento pessoal ganhei imenso (...) fui aprendendo com o tempo também” (P8)]. Não sendo parte da estrutura da experiência, mas ainda possíveis de verificar, são os sentimentos de fadiga, desilusão e inutilidade relacionados à prestação de cuidados a pessoas que sofreram algum tipo de trauma ou estão expostas a *stress* severo descritos por Mckim e Smith-Adcock (2013) [“como é que lidamos

com situações de... sei lá, de as pessoas terem medo até de nós e não nos deixarem terminar um atendimento e de irem embora” (P1); “Às vezes, eu digo que tenho vergonha deste país, que as pessoas funcionam desta maneira, como é que é possível?! Mas se ler a lei, ela é muito bonita. Mas a concretização dessa lei... As pessoas passam a vida a ter vitimações secundárias, quando deveria ser exatamente o oposto, não é?!” (P2); “há situações que não têm solução, não porque essa solução não exista, mas porque ela não é exequível. E não é exequível por diversas razões, às vezes pelo sistema, às vezes porque a própria pessoa não está naquele momento capaz de executar as estratégias que a levariam a sair da situação” (P4); “todo o sistema de que ‘muito bem, partem do princípio de que o agressor não é agressor e de que é inocente’ e este lado está certo, mas também não podem à partida considerar que a vítima não é vítima, não é?! (...) se o agressor não é agressor, à partida, então a vítima também não é vítima. Então tem de passar, ela própria, por uma série de agressões com os agentes que não a protegem e que fazem com que muitas delas desistam, não querem estar a passar por aquilo outra vez então acham que não vale a pena” (P8)] e as mudanças no sistema de crenças

descritas por Craig e Sprange (2010) [“foi a partir daí que eu fiquei sensibilizada para as questões de género e para a violência nas relações de intimidade (...) eu vivia num meio em que não contactava com este tipo de problemas e não tinha esta sensibilidade. Portanto, eu acordei para as questões (...) de certa forma foi uma descoberta porque eu não estava à espera daquilo que encontrei. Nunca pensei” (P3); “nós sempre vimos que violência doméstica é um dos problemas da atualidade (...) mas mesmo assim eu acho que acabamos por desvalorizar um pouco quando nós não estamos dentro desses problemas, quando nós não conhecemos a realidade” (P5)].

Quanto aos objetivos específicos, também possíveis de atingir, foram identificados os obstáculos que as vítimas e, por conseguinte, os profissionais encontram a lidar com o fenómeno, foi ainda possível identificar algumas das possíveis limitações com que os profissionais da área se deparam na implementação das medidas protocoladas e das estratégias de combate à violência nas relações de intimidade, bem como perceber que estratégias os profissionais da área utilizam para lidar com as exigências do

exercício da sua função, e que meios estão ou podem estar disponíveis para este efeito. Por fim, a realização deste estudo cumpriu a pretensão de contribuir com um estudo qualitativo que dê voz a profissionais da área da violência nas relações de intimidade e, por conseguinte, da violência doméstica.

Limitações do estudo e recomendações para estudos

Apesar de cumpridos os objetivos (geral e específicos), o recurso a uma amostra de conveniência e o facto de serem todos os participantes do mesmo género (feminino) constituem limitações do estudo. Constitui também uma limitação, o facto de serem escassos os estudos qualitativos sobre a temática, inviabilizando assim a possibilidade de uma discussão comparativa em todos os constituintes essenciais. Além disso, não sendo um constituinte essencial da estrutura da experiência, mas um aspeto interessante da investigação e que levanta questões pertinentes para estudos futuros com técnicos de apoio à vítima, é o facto de muitas participantes serem em causa o princípio da presunção da inocência (fazem-no por meio da revitimização da vítima e da sua não assunção como vítima já que o

acusado não é culpado até que se prove o contrário).

Referências

- Craig, C.D., & Sprang, G. (2010). Compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout in a national sample of trauma treatment therapists. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 23, 319-339. doi:10.1080/10615800903085818.
- Giorgi, A. (2009). *The descriptive phenomenological method in psychology*. Pittsburgh, Pennsylvania: Duquesne University Press.
- Giorgi, A., & Sousa, D. (2010). *Método Fenomenológico de Investigação em Psicologia*. Lisboa: Fim de século.
- Giorgi, A. (2012). The Descriptive Phenomenological Psychological Method. *Journal of Phenomenological Psychology* (43) 3–12. doi: 10.1163/156916212X632934.
- ISTSS (2016). *Indirect traumatization in professionals working with trauma survivors (for providers)*. Illinois, USA.
- Langdrige, D. (2007). *Phenomenological psychology: Theory, research and method*. Harlow, UK: Pearson.
- Machado, C. (2004). Intervenção psicológica com vítimas de crimes: Dilemas teóricos, técnicos e emocionais. *International journal of clinical and health psychology*, 4(2), 399-411.
- McKim, L. L., & Smith-Adcock, S. (2013). Trauma Counsellors' Quality of Life. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 36(1), 58–69. doi:10.1007/s10447-013-9190-z.
- Palumbo, D. (2005). Trauma on the front line. *Lancet*, 365(9469), 1458. doi: 10.1016/S0140-6736(05)66404-5.
- Polo, J. D., De Castro, A., & Amarís, M. (2015). The experience of well-being in professionals who support victims of political or familiar conflicts during their social integration process in Barranquilla, Colombia. *Community Mental Health Journal*, 51(1), 118–124. doi:10.1007/s10597-014-9754-3.
- Puig, A., Baggs, A., Mixon, K., Park, Y. M., Kim, B. Y., & Lee, S. M. (2012). Relationship between Job

- Burnout and Personal Wellness in Mental Health Professionals. *Journal of Employment Counseling*, 49(3), 98–109.
- Ray, S. L., Wong, C., White, D., & Heaslip, K. (2013). Compassion satisfaction, compassion fatigue, work life conditions, and burnout among frontline mental health care professionals. *Traumatology*, 19(4), 255–267. doi:10.1177/1534765612471144.
- Salston, M., & Figley, C. R. (2003). Secondary traumatic stress effects of working with survivors of criminal victimization. *Journal of Traumatic Stress*, 16(2), 167–174. doi:10.1023/a:1022899207206.
- Somoray, K., Shakespeare, F. J., & Armstrong, D. (2017). The Impact of Personality and Workplace Belongingness on Mental Health Workers' Professional Quality of Life. *Australian Psychologist*, 52(1), 52–60. doi:10.1111/ap.12182.
- Stark, E. & Flitcraft, A. (1996) Women at Risk, Domestic Violence and Women's Health. Thousand Oaks, CA, London, New Delhi: Sage Publications, 264 pp. (1997). *International Social Work*, 40(2), 239–240. doi:10.1177/002087289704000216.
- Vincent, G. M., Guy, L. S. & Grisso, T. (2012). *Risk assessment in juvenile justice: a guidebook for implementation*. New York, N.Y.: Models for Change.

APÊNDICES

Apêndice A – Revisão de literatura

A presente revisão de literatura dividir-se-á em dois capítulos distintos. O primeiro consistirá numa breve introdução teórica relativa à temática da violência nas relações de intimidade e o segundo incidirá sobre o objeto de estudo que consiste “na experiência de trabalhar com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade”.

Importa, ainda, referir que a literatura é escassa relativamente à supracitada temática, não tendo sido encontrados, até à data, estudos fenomenológicos realizados, especificamente, com técnicos de apoio à vítima de violência doméstica ou, mais propriamente, nas relações de intimidade. Por esta razão, este trabalho debruçar-se-á na construção do estado da arte, sobre temáticas a esta relacionada, nomeadamente, na literatura existente sobre profissionais de apoio a vítimas de crimes em geral e sexuais em particular; *stress* traumático secundário, *stress* ocupacional, *burnout* e traumatização vicariante em terapeutas, profissionais de saúde e outras profissões de ajuda; e, fadiga de compaixão.

CAPITULO I

A violência nas relações de intimidade deixou de ser apenas um problema para os serviços de saúde, passando a sê-lo também para a saúde pública dado que ocorre em todos os grupos socioeconômicos, religiosos e culturais (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi & Lozano, 2002). Em 2005, o primeiro estudo sobre violência realizado pela Organização Mundial de Saúde, já revelava que a violência entre parceiros íntimos é muito comum de na vida das mulheres, no entanto, mais de metade das vítimas referem tê-lo mantido em segredo, o que nos leva a inferir que, apesar da sua enorme influência na saúde e bem-estar das mulheres em todo o mundo, continua a ser um fenómeno esconso (WHO, 2017). Globalmente, entre 10% a 69% das mulheres relataram ter sofrido violência física, sexual ou psicológica por um parceiro íntimo em algum momento da sua vida (Frank, Coelho & Boing, 2010; Sabri, Simonet & Campbell, 2018), verificando-se uma tendência para que estas coocorram (Preiser & Assari, 2018).

Por definição, a violência nas relações de intimidade refere-se a qualquer comportamento causador de danos a nível físico, psicológico, sexual ou qualquer outra de forma de controlo dentro de uma relação íntima (Burgess, Regehr & Roberts, 2013). Contrariamente ao conceito de violência doméstica, que se foca nas variadas formas de ímpetos que podem ocorrer no contexto familiar (Ali & McGarry), esta definição inclui apenas a violência contra a pessoa com quem o agente mantenha ou tenha mantido uma relação de namoro ou uma relação análoga à dos cônjuges (Baker, Buick, Kim, Moniz & Nava, 2013; Chang, Cluss, Ranieri, Hawker, Buranosky, Dado & Scholle, 2005). Ainda que não haja coabitação, esta é a forma mais comum forma de violência doméstica (Black, 2011).

Historicamente perpetrada por homens, contra mulheres, a violência nas relações de intimidade foi, e ainda é, considerada uma manifestação das relações de poder características da sociedade patriarcal atual (Smith, 2003). As diferentes formas de violência contra a mulher constituem um dos mecanismos sociais através dos quais as mulheres são mantidas numa posição de subordinação em relação aos homens (Casique & Furegato, 2006). Há, no entanto, um crescente reconhecimento de que as mulheres também podem cometer violência contra seus parceiros íntimos masculinos ou femininos (Douglas, Hines & McCarthy, 2012; Hines & Douglas, 2013). Não obstante este facto, os homens, como parceiros ou ex-parceiros íntimos, continuam a ser os autores mais comuns desta forma de violência (Caldwell, Swan & Woodbrown, 2012).

1. Tipos de violência nas relações de intimidade

Segundo o relatório mundial sobre violência e saúde (Krug et al, 2002), constitui violência o uso intencional da força física ou do poder, real ou sob a forma de ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa ou contra um grupo ou uma comunidade, que resulte, ou tenha a possibilidade de resultar, em lesão, morte, dano psicológico, compromisso do desenvolvimento ou privação.

Segundo Manita, Ribeiro e Peixoto (2009) a violência física consiste em recorrer ao uso da força com o objetivo de causar dano físico. Exemplos de violência física incluem bater, pontapear, arrastar, morder, esmurrar, arranhar, magoar a zona genital (Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009), empurrar, esfaquear, sufocar e ameaçar ou usar uma arma (Ali & McGarry, 2018).

É violência emocional e psicológica qualquer tentativa de desprezar, maltratar, criticar, insultar, humilhar (Ali & McGarry, 2018), menosprezar (Burgess, Regehr & Roberts, 2013), aterrorizar, destruir objetos com valor afetivo, acusar de ser infiel, impedir de dormir, perseguir, rasgar fotografias, cartas e outros documentos importantes da vítima (Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009).

A intimidação consiste em manter a vítima com medo do que o agressor possa fazer a si e aos seus familiares (sobretudo aos filhos) e amigos, a animais de estimação e bens (Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009) por meio de olhares, gestos ou objetos intimidatórios, ameaças de morte, utilização dos filhos, coação a práticas de condutas ilícitas de modo a manter controle por meio de chantagem (Casique & Furegato, 2006).

A violência sexual engloba qualquer forma de imposição de práticas deste cariz contra a vontade da vítima tais como violar, forçá-la a manter contato sexual com terceiros, expô-la forçadamente à pornografia, queimar órgãos sexuais, obrigar à prostituição, amordaçá-la e prendê-la contra a sua vontade, e forçar a qualquer outra atividade que a vítima considere inaceitável, degradante ou humilhante (Ali & McGarry, 2018).

O isolamento social consiste na criação de barreiras financeiras, logísticas, sociais e emocionais de modo a dificultar que a vítima escape (Ditcher, Thomas, Crits-Christoph, Ogden & Rhodes, 2018), isto é, tratam-se de estratégias implementadas pelo agressor com vista a afastá-la da sua rede social e familiar por meio de ameaças à própria e a terceiros significativos, a causar o seu afastamento voluntário em consequência da vergonha pela situação, dos sinais físicos da violência ou de perturbações emocionais e psicossociais causadas pela situação de violência continuada (Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009).

O abuso económico, frequentemente associado ao isolamento social, é uma forma de controlo através do qual o agressor nega à vítima o acesso a dinheiro ou bens, não permite gestão autónoma do vencimento, mantém frigoríficos e armários trancados, bloqueia telefones, impede saídas da vítima sozinha, entre outras estratégias de controlo da alimentação e higiene pessoal (Burgess, Regehr & Roberts, 2013; Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009).

2. Processos de evolução da violência

A evolução da situação de violência continuada, quase sempre múltipla é, muitas vezes, mantida em segredo durante anos e ocorre por meio de dois processos: o primeiro refere-se ao ciclo de violência, segundo o qual a violência doméstica tende a evoluir através de diferentes fases que se repetem ciclicamente e o segundo refere-se à tendência natural para que a situação de violência aumente em frequência, intensidade e perigosidade ao longo do tempo (Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009).

O ciclo da violência, segundo Walker (1979), tem três fases: durante a primeira fase, o agressor, na tentativa de reduzir a sua própria ansiedade e tensão, começa a infligir à sua companheira alguma forma de abuso menor, podendo este ser físico ou verbal. Neste momento, a mulher responde com técnicas de redução da raiva, visando aplacar o agressor de modo a evitar um episódio gravemente abusivo. À medida que a tensão cresce, na segunda fase, segue-se um episódio agudo de agressão e, quando tal acontece, a vítima está sujeita a severos abusos físicos e verbais, que podem incluir ferimentos graves e ameaças de morte. No final do incidente, há uma redução acentuada e previsível da tensão. A última fase do ciclo consiste numa forma amorosa de diminuição do atrito e do impacto do abuso, durante o qual o agressor se demonstra arrependido, apolítico e amoroso, garantindo que a situação não se repetirá. Esta atitude reforça o compromisso da mulher com o relacionamento, fazendo-a sentir-se amada e protetora da evidente vulnerabilidade do parceiro. A referida fase pode durar um longo período de tempo, porém, invariavelmente, o processo retrocede à medida que a tensão aumenta. Para se qualificar como síndrome de mulher agredida, de acordo com os critérios de Walker, esta deve passar por esse ciclo pelo menos duas vezes. Além disso, à medida que o tempo passa, os atos de violência tendem a aumentar em frequência, intensidade e perigosidade. Assim, não só o risco para a vítima aumenta e as consequências negativas são mais intensas, como, à medida que o tempo passa, ela perde, cada vez mais, a sensação de controlo e poder sobre si própria e sobre a sua vida, bem como o sentimento de

autoconfiança e de competência pessoal, o que faz com que desenvolva sentimentos de incompetência e de desânimo.

Este conjunto de reações configuram aquilo a que muitos autores denominam por síndrome de mulher agredida e que, aliado ao ciclo de violência, funcionam como perpetuadores da situação de abuso (McCauley, Kern, Kolodner, Dill, Schroeder, DeChant, Ryden, Bass, Derogatis, 1995; Walker, 1979).

3. Efeitos da violência nas relações de intimidade

A violência nas relações de intimidade está associada a sérios efeitos a nível psicológico, físico (Amor, Echeburúa, de Corral, Zubizarreta & Sarasua, 2002; Echeburúa, Corral, Amor & Sarasua, 1997) e sexual (Carvalho, 2010). Exemplos de lesões físicas menores podem incluir cortes, perfurações, queimaduras, lacerações, escoriações, contusões e mordidas. Lesões graves podem resultar em incapacidade permanente, como perda de membros, perda auditiva e danos na dentição (Casique & Furegato, 2006). As vítimas de violência nas relações de intimidade relatam ainda taxas mais altas de saúde subótima, comprometimento da capacidade de andar, dor, corrimento vaginal, perda de memória, tonturas e autoflagelação, comparativamente com aquelas que não experienciaram violência nas relações de intimidade (McCauley et al, 1995). Alguns exemplos de efeitos de violência sexual incidem em gravidezes indesejadas, abortos e em infeções/doenças sexualmente transmissíveis (Casique & Furegato, 2006).

Os efeitos psicológicos da violência nas relações de intimidade podem incluir depressão (Crowe & Murray, 2015), baixa autoestima (Orava, McLeod & Sharpe, 1996), perturbações da ansiedade (APAV, 2010), perturbação de *stress* pós-traumático (Echeburúa *et al*, 1997), medo, fobias, dissociação, perturbações alimentares (Casique & Furegato, 2006), perturbações do sono, vergonha, culpa, automutilação (Burgess, Regehr & Roberts, 2013), uso indevido de drogas e/ou álcool, e distúrbios alimentares. As consequências psicológicas podem também manifestar-se através de sintomas psicossomáticos, como dores de cabeça (Ludermir, Schraiber, D'Oliveira, França-Junior, & Jansen, 2008), disfunção sexual (Casique & Furegato, 2006) e, em alguns casos, pode ter consequências fatais, resultando em homicídio ou suicídio (McCauley et al, 1995).

4. Barreiras à divulgação do abuso

Segundo a teoria ecológica, existem múltiplos fatores que influenciam a decisão da vítima de divulgar o abuso e tomar medidas para acabar com as relações abusivas (Burgess, Regehr & Roberts, 2013).

A nível intrapessoal ou individual, dá-se ênfase à saúde mental e estado emocional. Verifica-se que mulheres em relações abusivas sofrem de alto nível de *stress* pós-traumático (Amor *et al*, 2002) e muitas vezes vivem num estado perpétuo de medo (Casique & Furegato, 2006). Além disso, as mulheres em relações abusivas descrevem sentimentos de amor e compromisso com seus parceiros (Burgess, Regehr & Roberts, 2013). Por fim, a resiliência das vítimas e a sua capacidade de autoproteção tornam a permanência na relação tolerável (Sabri, Simonet & Campbell, 2018).

A nível dos microssistemas, são identificados fatores familiares e culturais (Burgess, Regehr & Roberts, 2013), ligados ao *status* e à preocupação com os filhos, os quais têm impacto na divulgação da violência e no fim da relação abusiva (Sigalla, Mushi & Gammeltoft, 2018).

Os exosistemas referem-se aos apoios e desafios apresentados pelos serviços comunitários. Muitas mulheres que tentam escapar de relações abusivas vêm as suas tentativas frequentemente frustradas em virtude de respostas institucionais inadequadas, as quais podem incluir opções desajustadas de habitação social, serviços que não apoiam o reagrupamento familiar, abrigos e serviços de aconselhamento não apropriados e incapacidade de acesso à educação ou emprego (Burgess, Regehr & Roberts, 2013; Flood & Pease, 2009).

Por fim, a nível do macro sistema, a sociedade patriarcal e as escolhas limitadas que uma mulher tem em relação ao emprego, educação, sexualidade e padrões de socialização, assim como a existência de políticas e leis que limitam as escolhas disponíveis para as vítimas (Smith, 2003). Além disso, variáveis como o nível de educação, comprometimento e duração da relação e características de personalidade do agressor parecem influenciar na tomada de decisão. Esta confluência de fatores permite uma melhor compreensão da razão pela qual vítima de violência mantém as suas relações (Burgess, Regehr & Roberts, 2013).

CAPITULO II

Ao abrigo da Lei n.º112/2009, “é vítima a pessoa singular que sofreu um dano, nomeadamente um atentado à sua integridade física ou psíquica, dano moral ou emocional, ou uma perda material, diretamente causada por ação ou omissão. O técnico de apoio à vítima, por seu turno, é qualquer pessoa devidamente habilitada que, no âmbito das suas funções, presta assistência direta às vítimas” (p.1).

Apesar de muito gratificante, o trabalho com vítimas exige aos técnicos que ouçam histórias perturbadoras, se familiarizem com injustiças e atendam às necessidades emocionais de pessoas negligenciadas (Salston & Figley, 2003), estando, desta forma, frequentemente expostos aos seus stressores e situações traumáticas, o que acaba por ser emocionalmente impactante, repercutindo-se na saúde mental e qualidade de vida dos técnicos (Somoray, Shakespeare-Finch & Armstrong, 2016).

A exposição a que estão sujeitos aliada a fatores de risco como características pessoais, história de vida, situação atual, imprevisibilidade situacional, carga emocional ou de trabalho, vulnerabilidade e possibilidade de ameaças às condições de segurança e, instabilidade relativa ao tempo e locais de intervenção (Palumbo, 2005), frequentemente resultam no surgimento de dificuldades emocionais ligadas à fadiga de compaixão, traumatização vicariante, *stress* traumático secundário, *stress* ocupacional, *burnout* e, incapacidade de manter equilíbrio entre hiperenvolvimento e fatores protetores (Machado, 2004).

Machado (2004) chama atenção para a existência de dois tipos de dificuldades inerentes à intervenção com vítimas de crimes: as dificuldades externas e operacionais e as dificuldades internas. As primeiras prendem-se com questões práticas ligadas à ausência de psicólogos nas polícias, à morosidade ou incompreensão das instituições judiciais, à não aplicação dos mecanismos legais concebidos para a proteção da vítima, ou ainda, à reduzida rede de instituições de acolhimento para as vítimas adultas e adolescentes; as segundas, sobre as quais este trabalho se debruçará, resultam das dinâmicas naturais características da própria intervenção com vítimas e geram paradoxos com os quais os técnicos frequentemente se confrontam e encontram-se divididas em dificuldades técnicas e dificuldades emocionais.

1. Dificuldades técnicas

A primeira dificuldade técnica refere-se à componente central de muitos modelos de intervenção com vítimas, à necessidade de consciencializá-las sobre a situação de

vitimização, nomeadamente, no que respeita aos riscos que correm, à sua falta de autonomia financeira, à sua rede de suporte que se encontra reduzida devido à situação continuada de abuso e, ainda, acerca das limitações das respostas institucionais, o que pode estar somente a contribuir para agravar o mal-estar da mesma (Machado, 2004).

A segunda decorre de outra asserção estruturante da intervenção com vítimas: a necessidade de, sobretudo nos momentos de agudização do risco, proceder à planificação da segurança. Traçar planos de segurança com a vítima, poderá acabar por reforçar a sua culpabilidade, uma vez que esta pode não ser capaz de implementar as estratégias delineadas para defender-se (Machado, 2004).

A terceira dificuldade incide no potencial conflito ético que se gera em torno das obrigações legais decorrentes do estatuto do tipo de crime e que poderá resultar numa quebra de confiança por parte da vítima (Machado, 2004).

2. Dificuldades emocionais

As dificuldades operacionais e técnicas supracitadas influenciam e levam-nos à compreensão da intervenção emocionalmente carregada com vítimas de crimes. A exposição sistemática a experiências traumáticas pode alterar o sistema de crenças do técnico sobre si e sobre o mundo e produzir dificuldades emocionais junto dos técnicos, na medida em que se verifica um aumento do sentimento de vulnerabilidade, de desconfiança interpessoal e da consciência do risco (Machado, 2004).

O risco para que se desenvolvam dificuldades emocionais aumenta com o volume de casos, a frequência do contacto com o sistema jurídico, a exposição ao escrutínio público, a vulnerabilidade e dependência dos clientes, a ausência de supervisão, a falta de uma rede de suporte adequada, as potenciais ameaças à segurança pessoal e uma história pessoal de vitimização (Machado, 2004).

Estudos realizados com polícias, assistentes sociais, terapeutas e médicos que trabalham com sobreviventes de trauma indicam que estes profissionais experienciam choque e descrença, confusão, medo, *flashbacks*, hipervigilância, irritabilidade e alterações no ritmo do sono causadas pelo trabalho. Além disso, a maioria afirma que o trabalho também afetou os seus relacionamentos interpessoais, sendo que, nem faziam ideia de que eles poderiam ser afetados negativamente pelo trabalho com as vítimas (Nen et al, 2011).

2.1.Hiperenvolvimento

Uma das tarefas mais complexas da intervenção terapêutica em geral, e com populações traumatizadas em particular, é a gestão do difícil equilíbrio entre a intervenção necessária e o hiperenvolvimento. (Machado, 2004).

O excesso de envolvimento comporta riscos, quer para a saúde mental do técnico, quer para o próprio processo de ajuda, nomeadamente, riscos de hiperempatização, hiperidealização e hiperresponsabilização por parte do técnico, e de hiperdependência por parte da vítima (Machado, 2004).

2.2.Stress traumático secundário e stress ocupacional

O *stress* traumático secundário é definido como o conjunto de comportamentos naturais resultantes da tentativa de ajudar uma pessoa traumatizada ou em sofrimento, ou ainda pelo contacto com os seus traumas e stressores (Cross, 2017; Zeidner, Hadar, Matthews & Roberts, 2013).

O *stress* ocupacional, por seu turno, resulta da interação entre as condições de trabalho e as características do trabalhador, de modo a que as exigências do trabalho excedam a capacidade do trabalhador lidar com estas (Loureiro, 2006).

2.3.Síndrome de *burnout*

O *burnout* é definido como uma síndrome psicossocial que ocorre em profissionais que trabalham com pessoas em situações desafiadoras e emocionalmente intensas que se caracteriza por: a) esgotamento emocional, sobrecarga e esgotamento de recursos emocionais e físicos, b) despersonalização, uma atitude negativa e cínica em relação às pessoas e c) um sentimento diminuído de realização pessoal (Cross, 2017; Ferreira & Barros, 2015; O'Connor, Neff & Pitman, 2018).

O esgotamento pode ser causado pelo conflito entre valores individuais e exigências organizacionais, pela sobrecarga de responsabilidades, pela falta de senso de controlo sobre a qualidade dos serviços prestados, pela insuficiência da recompensa emocional ou financeira, pela ausência do sentido de comunidade dentro do ambiente de trabalho e pela existência de desigualdade ou falta de respeito no mesmo. Poderá ainda estar relacionado à exposição sistemática ao material traumático (Salston & Figley, 2003). Podendo-se, deste modo, afirmar que há duas dimensões principais das quais se origina a síndrome de *burnout*: variáveis individuais e variáveis organizacionais relacionadas ao trabalho (Lim, Kim, Kim, Yang & Lee, 2010).

2.4.Traumatização vicariante

O conceito de traumatização vicariante começou por ser utilizado para descrever a transformação nos esquemas cognitivos e sistemas de crenças resultante do envolvimento empático com os sobreviventes de experiências traumáticas (Craig & Sprang, 2010).

Embora o trabalho com vítimas de trauma possa ser muito significativo e gratificante, também pode ser muito difícil e doloroso. Profissionais que trabalham com sobreviventes de trauma direta e sistematicamente e que se sentem responsáveis por ajudá-los de alguma forma, provavelmente experienciarão traumatização vicariante. O confronto com histórias e experiências de vida tão difíceis, acaba por ter influência na visão dos profissionais sobre o mundo e a espiritualidade, afeta as suas relações interpessoais com os clientes, colegas e relações pessoais (ISTSS, 2016).

Aspetos específicos do trabalho com vítimas contribuem para a traumatização vicariante, nomeadamente, a natureza confidencial do exercício das suas funções, a dificuldade em formar relações terapêuticas com pessoas cuja capacidade de confiança foi diminuída por traição ou abuso, dificuldades estruturais nas organizações e instituições e atitudes sociais negativas em relação às vítimas de trauma. Características individuais do profissional que podem contribuir estão relacionadas à história pessoal, à forma de lidar com desafios e com as circunstâncias atuais da vida (ISTSS, 2016).

2.5.Fadiga de compaixão

Define-se como um fenómeno caracterizado por humor deprimido, sentimentos de fadiga, desilusão e inutilidade, relacionados com a prestação de cuidados a pessoas que sofreram algum tipo de trauma ou estão expostas a *stress* severo (McKim & Smith-Adcock, 2013). Afeta médicos, enfermeiros, psicólogos, psiquiatras, assistentes sociais, equipas de ambulância, equipas de resgate de emergência, bombeiros e trabalhadores de linhas de atendimento (Zeidner, Hadar, Matthews & Roberts, 2013).

Os sintomas de evitamento podem ser exibidos como um esforço ativo para impedir pensamentos, sentimentos, atividades e situações que lembrem eventos traumáticos dos clientes. Poderá verificar-se uma diminuição de interesse por atividades anteriormente experienciadas com prazer ou para alívio do *stress*, sintomas de hiperexcitabilidade como alterações no ritmo do sono, dificuldade de concentração, agitação, sobressaltos, irritabilidade e hipervigilância. Pode ainda haver consequências a nível da vida pessoal e familiar devido à indisponibilidade crónica e ao retração emocional (Salston & Figley, 2003).

2.6.Saúde mental e bem-estar em profissões de ajuda

A saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de doença. Essa definição leva à compreensão de que uma pessoa que se sente saudável deve estar bem em múltiplas dimensões da vida (Polo, Castro & Amarís, 2015).

O bem-estar, por seu turno, é definido como um modo de vida orientado para uma saúde e bem-estar, de modo que corpo, mente e espírito sejam integrados pelo indivíduo para viver de forma mais plena. Este pode incluir vários componentes relacionados ao autocuidado, incluindo bem-estar físico, nutrição, gestão eficaz do *stress* e conexão saudável com os outros e o ambiente (Puig, Baggs, Mixon, Park, Kim & Lee, 2012).

Embora promovam o bem-estar entre seus clientes, os profissionais de saúde mental experienciam geralmente dificuldades em manter um estilo de vida saudável (Puig, Baggs, Mixon, Park, Kim & Lee, 2012). Estes tendem a contrabalançar as emoções negativas com intensos sentimentos de satisfação pelo exercício das suas funções profissionais (Machado, 2004).

Compassion satisfaction refere-se à capacidade de receber gratificação emocional por cuidar do outro, e esta tem sido identificada como um fator protetor no que toca ao desenvolvimento de perturbações emocionais decorrentes do trabalho com vítimas (Ray, Wong, White & Heaslip, 2013).

São fatores protetores todos aqueles que diminuem o potencial efeito prejudicial dos fatores de risco (Vincent, Guy & Grisso, 2012). Nesse sentido é crucial não deixar de manter contato com a teoria (Stark & Flitcraft, 1996), desenvolver novos interesses, manter uma gestão adequada do próprio tempo, havendo espaço para lazer e descanso, assim como um estilo de vida saudável (dieta equilibrada e exercício físico) (ISTSS, 2016), promover a separação da sua vida pessoal e profissional (Polo, Castro & Amarís, 2015), procurar fazer psicoterapia (Ray, Wong, White & Heaslip, 2013), reduzir o número e, sobretudo, diversificar o tipo de casos que atendem, envolver-se em outras atividades profissionais, integrar grupos de supervisão (Zijlstra, Wong, Teerling, Hutschemaekers & Lagro, 2018), buscar outras formas de suporte (amigos e colegas de trabalho), obter treinamento profissional adequada para o desempenho do seu trabalho (McKim & Smith-Adcock, 2013), procurar ajuda para lidar com experiências pessoais e, por fim, desenvolver e/ou obedecer às regras de segurança pessoal aquando da prática profissional (Puig, Baggs, Mixon, Park, Kim & Lee, 2012).

Estas recomendações tornam claro o esforço que é necessário empreender para que o técnico não só desenvolva fatores de proteção contra problemas emocionais decorrentes da função que exercem, mas também para que mantenha um adequado equilíbrio entre a vida pessoal e profissional (Machado, 2004).

Referências

- APAV. (2010). *Manual Alcipe: Para o atendimento de mulheres vítimas de violência* (2ªed.). Lisboa: APAV.
- Ali, P. & McGarry, J. (2018). Supporting people who experience intimate partner violence. *Nursing Standard*, 32(24), 54-62. doi: 10.7748/ns.2018.e10641
- Amor, P. J., Echeburúa, E., de Corral, P., Zubizarreta, I., & Sarasua, B. (2002). Repercusiones psicopatológicas de la violencia doméstica en la mujer en función de las circunstancias del maltrato [The psychopathological consequences of domestic violence in women in function of maltreatment circumstances]. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 2(2), 227-246.
- Baker, N. L., Buick, J. D., Kim, S. R., Moniz, S., & Nava, K. L. (2013). Lessons from examining same-sex intimate partner violence. *Sex Roles: A Journal of Research*, 69(3-4), 182-192. doi: 10.1007/s11199-012-0218-3
- Black, M. C. (2011). Intimate Partner Violence and Adverse Health Consequences: Implications for Clinicians. *American Journal of Lifestyle Medicine*, 5(5), 428–439
- Burgess, A. W. Regehr, C. & Roberts, A. R. (2013). *Victimology: Theories and applications*. Boston: Jones e Bartlett.
- Caldwell, J. E., Swan, S. C., & Woodbrown, V. D. (2012). Gender differences in intimate partner violence outcomes. *Psychology of Violence*, 2(1), 42-57. doi: 10.1037/a0026296
- Carvalho, N. M. C. (2010). *Perfil psicológico das mulheres vítimas de violência doméstica e suas repercussões*. CESPU
- Casique, L. C., & Furegato, A. R. F. (2006). Violence against women: Theoretical reflections. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14(6), 950–956. doi: 10.1590/S0104-11692006000600018
- Chang, J. C., Cluss, P. A., Ranieri, L., Hawker, L., Buranosky, R., Dado, D., ... Scholle, S. H. (2005). Health care interventions for intimate partner violence: What women want. *Women's Health Issues*, 15(1), 21–30. doi:10.1016/j.whi.2004.08.007
- Craig, C.D., & Sprang, G. (2010). Compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout in a national sample of trauma treatment therapists. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 23, 319339. doi:10.1080/10615800903085818
- Cross, C. (2017). “I’ve Lost Some Sleep over It”: Secondary Trauma in the Provision of Support to Older Fraud Victims. *Canadian Journal of Criminology & Criminal Justice*, 59(2), 168–197. doi:10.3138/cjccj.2016.E11
- Crowe, A., & Murray, C. E. (2015). Stigma from professional helpers toward survivors of intimate partner violence. *Partner Abuse*, 6(2), 157–179. doi: 10.1891/1946-6560.6.2.157
- Decreto-lei n.º 112/2009, de 16 de Setembro. *Diário da República n.º180-Iª serie*. Assembleia da República: Lisboa
- Dichter, M. E., Thomas, K. A., Crits-Christoph, P., Ogden, S. N., & Rhodes, K. V. (2018). Coercive control in intimate partner violence: Relationship with women’s experience of violence, use of violence, and danger. *Psychology of Violence*, 8(5), 596-604. doi: 10.1037/vio0000158

- Douglas, E. M., Hines, D. A., & McCarthy, S. C. (2012). Men who sustain female-to-male partner violence: Factors associated with where they seek help and how they rate those resources. *Violence and Victims*, 27(6), 871–894. doi: 10.1891/0886-6708.27.6.871
- Echeburúa, E., Corral, P., Amor, P. & Sarasua, B. (1997). Repercusiones Psicopatológicas de la violencia doméstica en la mujer : un estudio descriptivo. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*. 2. doi: 10.5944/rppc.vol.2.num.1.1997.3830.
- Ferreira, J.P. & Barros, P. P. (2015). Burnout e suporte social em técnicos de apoio a vítimas de crime. *Miscellanea APAV*, 0, 6–12.
- Frank, S., Coelho, E. B. S., & Boing, A. F. (2010). Perfil dos estudos sobre violência contra a mulher por parceiro íntimo: 2003 a 2007. *Pan American Journal Of Public Health*, 27(5), 376-381.
- Flood, M., & Pease, B. (2009). Factors Influencing Attitudes to Violence Against Women. *Trauma, Violence, & Abuse*, 10(2), 125–142. doi:10.1177/1524838009334131
- Hines, D., & Douglas, E. (2013). Predicting Potentially Life-Threatening Partner Violence by Women Toward Men: A Preliminary Analysis. *Violence and Victims*, 28(5), 751–771.
- ISTSS (2016). *Indirect traumatization in professionals working with trauma survivors (for providers)*. Illinois, USA.
- Krug, E., Dahlberg, L., Mercy, J., Zwi, A., & Lozano, R. (2002). *World report on violence and health*. Geneva: World Health Organization.
- Lim, N., Kim, E. K., Kim, H., Yang, E., & Lee, S. M. (2010). Individual and Work-Related Factors Influencing Burnout of Mental Health Professionals: A Meta-Analysis. *Journal of Employment Counseling*, 47(2), 86–96.
- Loureiro, E. M. F. (2006). *Estudo da Relação entre o Stress e os Estilos de Vida nos Estudantes de Medicina*. Tese de Mestrado não publicada, Universidade do Minho, Braga.
- Ludermir, A. B., Schraiber, L. B., D’Oliveira, A. F. P. L., França-Junior, I., & Jansen, H. A. (2008). Violence against women by their intimate partner and common mental disorders. *Social Science & Medicine*, 66(4), 1008–1018. doi: 10.1016/j.socscimed.2007.10.021
- Machado, C. (2004). Intervenção psicológica com vítimas de crimes: Dilemas teóricos, técnicos e emocionais. *International journal of clinical and health psychology*, 4(2), 399-411
- Manita, C., Ribeiro C. & Peixoto, C. (2009). *Violência doméstica: Conhecer para intervir, guia de boas práticas para profissionais de instituições de apoio à vítima*. Lisboa: CIG.
- McCauley, J., Kern, D. E., Kolodner, K., Dill, L., Schroeder, A. F., DeChant, H. K., ... Derogatis, L. R. (1995). The “Battering Syndrome”: Prevalence and Clinical Characteristics of Domestic Violence in Primary Care Internal Medicine Practices. *Annals of Internal Medicine*, 123(10), 737–746.

- McKim, L. L., & Smith-Adcock, S. (2013). Trauma Counsellors' Quality of Life. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 36(1), 58–69. doi:10.1007/s10447-013-9190-z
- Nen, S., Astbury, J., Subhi, N., Alavi, K., Lukman, Z.M., Sar, N., Ibrahim, F., Hoesni, S., Mohamad, M. S. (2011). The impact of vicarious trauma on professionals involved in child sexual abuse cases (CSA). *Pertanika Journal of Social Science and Humanities*, 19. 147-155.
- O'Connor, K., Neff, D. M., & Pitman, S. (2018). Burnout in mental health professionals: A systematic review and meta-analysis of prevalence and determinants. *European Psychiatry*, 53, 74–99. doi:10.1016/j.eurpsy.2018.06.003
- Orava, T. A., McLeod, P. J., & Sharpe, D. (1996). Perceptions of control, depressive symptomatology and self-esteem of women in transition from abusive relationships. *Journal Of Family Violence*, 11(2), 167-186. doi:10.1007/BF02336668.
- Palumbo, D. (2005). Trauma on the front line. *Lancet*, 365(9469), 1458. doi: 10.1016/S0140-6736(05)66404-5
- Polo, J. D., De Castro, A., & Amarís, M. (2015). The experience of well-being in professionals who support victims of political or familiar conflicts during their social integration process in Barranquilla, Colombia. *Community Mental Health Journal*, 51(1), 118–124. doi:10.1007/s10597-014-9754-3
- Preiser, B., & Assari, S. (2018). Psychological predictors of sexual intimate partner violence against black and hispanic women. *Behavioral Sciences* (2076-328X), 8(1), 1-N.PAG. doi:10.3390/bs8010003.
- Puig, A., Baggs, A., Mixon, K., Park, Y. M., Kim, B. Y., & Lee, S. M. (2012). Relationship between Job Burnout and Personal Wellness in Mental Health Professionals. *Journal of Employment Counseling*, 49(3), 98–109.
- Ray, S. L., Wong, C., White, D., & Heaslip, K. (2013). Compassion satisfaction, compassion fatigue, work life conditions, and burnout among frontline mental health care professionals. *Traumatology*, 19(4), 255–267. doi:10.1177/1534765612471144
- Salston, M., & Figley, C. R. (2003). Secondary traumatic stress effects of working with survivors of criminal victimization. *Journal of Traumatic Stress*, 16(2), 167–174. doi:10.1023/a:1022899207206
- Sabri, B., Simonet, M., & Campbell, J. C. (2018). Risk and protective factors of intimate partner violence among South Asian immigrant women and perceived need for services. *Cultural Diversity And Ethnic Minority Psychology*, 24(3), 442-452. doi:10.1037/cdp0000189.
- Sigalla, G. N., Mushi, D., & Gammeltoft, T. (2018). “Staying for the children”: The role of natal relatives in supporting women experiencing intimate partner violence during pregnancy in northern Tanzania – A qualitative study. *Plos ONE*, 13(6), 1-17. doi:10.1371/journal.pone.0198098.
- Smith, M. E. (2003). Recovery from Intimate Partner Violence: A Difficult Journey. *Issues in Mental Health Nursing*, 24(5), 543–573. doi:10.1080/01612840305290

- Somoray, K., Shakespeare, F. J., & Armstrong, D. (2017). The Impact of Personality and Workplace Belongingness on Mental Health Workers' Professional Quality of Life. *Australian Psychologist*, 52(1), 52–60. doi:10.1111/ap.12182
- Stark, E. & Flitcraft, A. (1996) *Women at Risk, Domestic Violence and Women's Health*. Thousand Oaks, CA, London, New Delhi: Sage Publications, 264 pp. (1997). *International Social Work*, 40(2), 239–240. doi:10.1177/002087289704000216
- Vincent, G. M., Guy, L. S. & Grisso, T. (2012). *Risk assessment in juvenile justice: a guidebook for implementation*. New York, N.Y.: Models for Change.
- Walker, L. (1979). *The Battered Woman*. New York, NY: Harper and Row.
- World Health Organization (2017). *Violence against women: intimate partner and sexual violence against women*. Factsheet. Retrieved from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women> (last accessed in: 16/01/2019)
- Zeidner, M., Hadar, D., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2013). Personal factors related to compassion fatigue in health professionals. *Anxiety, Stress & Coping*, 26(6), 595–609. doi:10.1080/10615806.2013.777045
- Zijlstra, E., Lo Fo Wong, S., Teerling, A., Hutschemaekers, G., & Lagro, J. A. (2018). Challenges in interprofessional collaboration: experiences of care providers and policymakers in a newly set-up Dutch assault centre. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 32(1), 138–146. doi:10.1111/scs.12439

Apêndice B – Guião de entrevista

- 1- Pode descrever-me, com máximo detalhe possível, como é para si trabalhar com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade?
- 2- Quais os aspetos positivos e negativos que experiencia no exercício da sua função?
(Se necessário esclarecer vantagens e desvantagens; benefícios e dificuldades)
- 3- Como técnico de apoio à vítima a trabalhar no terreno, que possíveis soluções acha que se poderiam implementar para colmatar as dificuldades com as quais se depara?
- 4- Que estratégias utiliza para lidar com as exigências da sua função, e que meios estão ou podem estar disponíveis para este efeito?
- 5- Enquanto cuidador, de que modo se pode sentir cuidado? O que sente em relação a isso?
- 6- Considera o seu trabalho gratificante?
- 7- Considera que o trabalho que faz teve influência na pessoa que é hoje?

Apêndice C – Questionário de caracterização sociodemográfica

Género: Masculino

Feminino

Idade: _____ anos

Estado Civil: Solteiro

Casado (a)/União de facto

Divorciado (a)/Separado (a)

Viúvo (a)

Número de Filhos: _____

Habilitações Académicas: _____

Ano de conclusão do curso: _____

Profissão: _____

Situação Profissional: Tempo total

Tempo parcial

Voluntariado

Tempo de trabalho na área: _____

Outras áreas de atuação: _____

Apêndice D – Carta de consentimento informado



Declaração de Consentimento Informado

Designação do Estudo: A experiência de trabalhar com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade.

Eu, abaixo-assinado _____, na qualidade de técnica de apoio à vítima:

Fui informada de que o estudo de investigação acima mencionado se destina à elaboração de uma dissertação para o grau de Mestre, do Mestrado Integrado em Psicologia Clínica do Instituto Português de Psicologia Aplicada (ISPA-IU), levada a cabo por Elsa Eduarda Baptista Mbumba e orientada pelo Professor Doutor Victor Amorim Rodrigues.

Sei que está prevista a realização de uma entrevista gravada para posterior análise.

Sei ainda que, posteriormente, as entrevistas serão analisadas ao nível do seu conteúdo.

Foi-me garantido que todos os dados relativos à minha identificação são confidenciais e que será mantido o anonimato.

Sei que posso recusar-me a participar ou interromper a qualquer momento a participação no estudo, sem nenhum tipo de penalização por este facto.

Compreendi a informação que me foi dada, tive oportunidade de fazer perguntas e as minhas dúvidas foram esclarecidas.

Aceito de livre vontade participar no estudo acima mencionado.

Também autorizo a divulgação dos resultados obtidos em contexto de científico, desde que me seja garantido o anonimato.

Nome e Contacto do Orientador:

Professor Dr. Victor Amorim Rodrigues - XXXXXXXXXXXX@gmail.com

Nome e Contacto da Investigadora:

Elsa Mbumba – XXXXXXXXXXXX@hotmail.com

Data

___/___/___

Assinatura

Apêndice E – Pedido de autorização formal

PEDIDO DE COLABORAÇÃO EM ESTUDO CIENTÍFICO

Eu, Elsa Eduarda Baptista Mbumba, portador do Cartão de Residente n. XXXXXXXX, residente na Rua X, CP: XXXX-XXX, titular do número de telemóvel XXXXXXXXXXXX e da conta de correio eletrónica XXXXXXXX@hotmail.com, estudante de Mestrado Integrado em Psicologia Clínica, no Instituto Superior de Psicologia Aplicada ISPA-IU, venho pedir a colaboração da vossa instituição num estudo sobre a experiência de trabalhar com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade, que estou a desenvolver sob orientação do Senhor Prof. Doutor Victor Amorim Rodrigues.

A colaboração da instituição que solicito consistiria em obter cooperação de oito técnicos de apoio à vítima (psicólogos ou não) para entrevista-los de modo a estudar e compreender a experiência percetiva individual de trabalhar direta e diariamente com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade. As entrevistas deverão, se possível, decorrer entre Janeiro e Março de 2019.

Comprometo-me, por minha honra, e tendo em atenção o bom nome da entidade de Ensino Superior em que o referido estudo se enquadra, bem como o bom nome do meu orientador, a desenvolver os meus trabalhos em total respeito pela missão da instituição, em especial pelas pessoas vítimas de crime e suas famílias e/ou amigos; e obrigo-me à confidencialidade sobre os dados a recolher ou analisar.

Comprometo-me, igualmente, a fazer uma referência expressa à instituição na monografia, tese ou relatório que resultar da investigação, bem como na sua apresentação pública ou defesa diante do júri.

Comprometo-me também a enviar uma cópia em papel e encadernada dos resultados do meu estudo ao Centro de Documentação & Informação da instituição, na X, depois de os mesmos resultados terem sido arguidos e/ou apresentados publicamente.

Lisboa, 18 de Janeiro de 2019

Elsa Eduarda Baptista Mbumba

Victor Amorim Rodrigues

Apêndice F – Tabelas de análise das entrevistas

P1 tem 33 anos de idade, é técnica de apoio à vítima, tem nove anos de trabalho na área e é trabalhadora a tempo total.

<p>P1 – Bom, vamos começar Elsa! O que é que quer saber?</p> <p>I – Queria que me descrevesse com maior detalhe possível, como é para si trabalhar com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade?</p> <p>P1 – Hmm, com maior detalhe possível. Mas sobre que ponto de vista? Sobre o ponto de vista das mulheres? Sobre o ponto de vista da profissional?</p> <p>I – Sobre o seu ponto de vista...</p> <p>P1 – Ok...</p> <p>I – Como é que é para si?</p> <p>P1 – Ok... Hmm... Com maior detalhe possível... Então é... Hmmm... É assim, nós... Como é que eu vou responder a isto, eu realmente devia me ter preparado um bocadinho se calhar (referência à conversa que tivemos sobre ter lido o guião antes de ter começado a entrevista). É assim, não vou dizer que é maravilhoso (sorri sem jeito). É óbvio que é um trabalho que eu gosto de fazer, eu acima de tudo gosto de trabalhar com pessoas. Eu não escolhi trabalhar com vítimas, a instituição foi assim uma coisa que aconteceu na minha vida e eu fui me mantendo na instituição porque tenho algum gosto pelo trabalho que faço aqui, mas é um trabalho duro porque nós trabalhamos</p>	<p>Refere gostar do que faz apesar de não ser um trabalho fácil. Diz ainda não ter escolhido trabalhar com vítimas, foi algo que aconteceu por acaso e que manteve. Refere as dificuldades de trabalhar com esta franja tão sensível da população com vivências tão sofridas, mas diz ser compensador. Realça o apoio dos pares, o facto de trabalhar com uma equipa multidisciplinar e o facto de ocupar-se de outras tarefas como fatores protetores, na medida em que tiram o peso do atendimento.</p>	<p>Trabalho difícil, pesado</p> <p>Trabalho compensador</p> <p>Lidar com vivências sofridas</p> <p>Suporte de pares e de colegas de outras áreas</p> <p>Exercício de outras funções</p> <p>Gostar do que faz</p> <p>Trabalhar com vítimas não foi escolha sua</p> <p>Trabalhar com problemáticas muito limites</p> <p>Responsabilidade</p> <p>Lidar com medo</p> <p>Incapacidade de ajudar</p> <p>Higienização mental (cuidar da saúde mental)</p>
--	---	--

<p>com franjas muito frágeis da população porque as pessoas quando nos chegam já vêm com vivências muito sofridas, vêm muito desgastadas, portanto, trabalhamos com problemáticas muito limites no fundo não é?! E, portanto, isso sentimos o peso da responsabilidade, não é?! Que é as vezes tentar transmitir uma mensagem a alguém que não está capaz de a receber, como é que nós lidamos com isso. Como é que lidamos também com situações de... sei lá, de as pessoas terem medo ate de nós e não nos deixarem terminar um atendimento e de se irem embora. Pronto, desse ponto de vista é complicado, mas pronto, depois é compensador porque... hmm, eu em particular na instituição não faço só atendimentos, tenho muitas funções, não é?! E o facto de me ocupar de diferentes tarefas também me liberta um pouco do peso que é estar diariamente no atendimento, e os nossos técnicos, os técnicos aqui deste gabinete também estão por regra um dia, vêm um dia por semana, nós trabalhamos muito com voluntários e acho que é muito importante haver esse espaço para a higienização mental. E acho que é muito importante nós cuidarmos muito bem da nossa saúde mental, é muito importante também aqui, a equipa sentir que pode falar, que tem alguém para falar,</p>		
---	--	--

<p>para partilhar as dificuldades, apoiarmo-nos todos uns aos outros, termos boa relação, acho que tudo isso são coisas que ajudam e contribuem, não é?! Para nós também estarmos bem e podermos funcionar bem. Mas é um trabalho difícil, acredito que se a Elsa for falar com um terapeuta que esteja numa comunidade terapêutica que só trabalhe com toxicod dependentes, é provável que ele também diga a mesma coisa, que é complicado, mas prontos, é o nosso trabalho e nós fazemo-lo com gosto.</p>		
<p>I – Então é como se houvesse uma interação entre vocês colegas e...</p> <p>P1 – Sim, nós trabalhamos multidisciplinarmente, portanto, não somos todos psicólogos. Temos colegas mais da sociologia, do serviço social, do direito.... Pronto, e isso também ajuda, não é?! Que as vezes os psis também pensam muito e racionalizam muitas coisas e acho que é bom podermos trabalhar multidisciplinarmente. E sim, vamos falando, pronto, eu como sou a responsável do gabinete, gosto de ter mais ou menos uma ideia da evolução dos processos de apoio, das pessoas que têm apoio psicológico e vou perguntando, os colegas vão partilhando, ah esta senhora está melhor, esta senhora vai ter alta, esta senhora... E</p>	<p>P1 refere que a equipa não é constituída apenas por psicólogos, o que considera positivo. Realça a importância do suporte entre colegas.</p>	<p>Suporte de pares</p> <p>Controlo da evolução dos casos</p> <p>Intervisão</p> <p>Interajuda</p> <p>Perceção de que os psicólogos racionalizam muito</p>

<p>I – Além desse apoio que há entre vocês, equipa, o que faz individualmente para conseguir gerir...</p> <p>P1 – Ahhhh! Para manter a minha saúde mental...</p> <p>I – Exatamente</p> <p>P1– É assim, eu faço psicoterapia, porque sou psicóloga e porque em breve serei psicoterapeuta, assim espero, não é?! E porque, portanto, eu já fazia psicoterapia antes de vir para aqui para a instituição, e porque reconheço as vantagens, não é?! E porque acho que quando trabalhamos com o outro é muito importante conhecermo-nos muito bem, para não haver o risco de coisas nossas possam interferir com processos terapêuticos do outro. E portanto, desde logo muito cedo comecei a fazer psicoterapia, ainda mantenho, e acho que é uma boa ferramenta, a melhor, e é a que eu recomendo, não só aos psicólogos, mas também a pessoas de todas as áreas que têm trabalhos difíceis. E depois, também a supervisão de casos, mais a nível clínico. Isso é o que eu faço extra trabalho. Pronto, e depois acho que é importante, sei lá, ter uma vida confortável, sermos felizes na nossa vida pessoal (sorri), termos períodos de lazer, fazer coisas que gostamos e não levarmos trabalho para casa.</p>	<p>Refere estar a tirar uma formação em psicoterapia e reconhece a importância da supervisão clínica e da psicoterapia individual nas profissões de ajuda. Põe ambos como fatores protetores, assim como ter uma vida confortável, fazer o que se gosta e não levar trabalho para casa.</p>	<p>Supervisão clínica</p> <p>Psicoterapia individual</p> <p>Vida confortável</p> <p>Dificuldade em distanciar-se</p> <p>Ser feliz</p> <p>Períodos de lazer</p> <p>Importância de conhecer-se bem</p>
--	---	--

<p>I – E sente que, de alguma forma, a instituição... Eu já percebi que é muito um ambiente de entreatajuda, e o que eu gostava de perceber é, será que, disse-me que é responsável do gabinete...</p> <p>P1– Deste gabinete, sim...</p> <p>I – Mas o que eu gostava de saber é se a instituição em si, e por ter noção da dificuldade deste trabalho, se fornece algum tipo de apoio?! Se há algum apoio disponível...</p> <p>P1 – Facultado pela instituição?</p> <p>I – Sim, como se fosse um cuidado para os cuidadores...</p> <p>P1 – Sim, é uma boa questão. A sua investigação é sobre isso?</p> <p>I – Hm, também</p> <p>P1 – Também (em unísono), é também sobre isso... As minhas respostas não vão ser associadas à minha pessoa?!</p> <p>I – Não, a participação é totalmente anónima, é confidencial.</p> <p>P1 – Hmm, é assim Elsa... O que é que a instituição... O que é que a instituição, isto é... A pergunta é... A instituição, que ferramentas nos dá, ou que apoio é que nos por fazermos este trabalho tão difícil?</p> <p>I – Exatamente...</p> <p>P1 – Poucas.... Poucas... (abaixa o tom) podíamos falar dos salários, que depois não</p>	<p>Refere que a instituição dá poucas ferramentas de apoio ao trabalho que faz, havendo apenas disponível a supervisão clínica, a qual prefere não aderir porque tem supervisão dentro do seu modelo teórico de psicoterapia.</p>	<p>Insatisfação com a instituição</p> <p>Supervisão clínica</p> <p>Ambivalência relativamente à instituição</p>
--	---	---

<p>permitem a psicoterapia, as psicoterapias são muito caras, portanto a primeira ficava logo por terra. Depois a instituição o que dá é a supervisão. Há colegas, que já trabalham na associação e podemos nos inscrever para essas supervisões, portanto se eu tiver dificuldade num caso aqui da instituição, eu posso pedir supervisão a um outro colega. Eu, em particular, opto por ter supervisão com uma pessoa de fora, mas isso tem a ver com a formação que eu pretendi continuar a fazer, prefiro ter um supervisor da escola em que estou a estudar psicoterapia. Pronto, mas o que a instituição fornece é isto, supervisão. É melhor que nada...</p>		
<p>I – E como é que isso é para si?</p> <p>P1 – O que?</p> <p>I – Ter só isso...</p> <p>P1 – Só isso (em uníssonos) É assim Elsa, eu não quero ser injusta... Por isso é que eu também estou aqui com algum, a escolher as minhas palavras... Eu não quero ser injusta, eu acho que nunca tive, estou na instituição a 10 anos, mas acho que nunca tive assim uma situação em que eu me sentisse melindrada, isto é... A Elsa tem ideia, hoje em dia os profissionais da área social, estamos muito.... Sei lá, uma mãe não gosta de como o processo é seguido numa CPCJ e vai para a</p>	<p>Refere nunca ter estado em posição em que a sua carreira, posição ou decisões por si tomadas serem postas em causa por pessoas de fora, insatisfeitas com o serviço, mas acredita que se assim fosse, teria o apoio da instituição, o que para si é fundamental.</p>	<p>Sentido de pertença/apoio institucional</p> <p>Ambivalência relativamente a instituição</p> <p>Suporte de pares/superiores</p> <p>Liberdade de decisão e intervenção</p> <p>Responsabilidade</p> <p>Perceção de que instituição devia facultar mais meios</p>

<p>televisão dizer os técnicos... Eu nunca tive nenhuma situação dessas, de haver algum processo, e acho que se tivesse, quero eu acreditar que a instituição me dava esse apoio, e acho que isso é importante, nós sentirmos que há um apoio institucional porque nós também precisamos de ter liberdade para tomar decisões e às vezes confrontamo-nos com decisões difíceis de tomar, por exemplo uma pessoa que não é vítima e quer ter apoio, e não pode ter porque está fora do âmbito, e as pessoas depois não aceitam, e vão se queixar... Prontos, e acho que é importante nós sentirmos que temos um apoio acima de nós que nos dá a liberdade para tomar decisões difíceis e que quando nós somos confrontados com as consequências dessas decisões difíceis depois temos suporte e temos algum reforço, no sentido de que foi uma boa decisão, ou tudo bem fica tranquila... Porque nós estamos muito expostos também, não é?! E acho que é importante haver este apoio de cima. Como é que eu me sinto em relação a isso?! Acho que esse é um apoio fundamental, mais do que a supervisão, pronto. Depois, acho sinceramente que a instituição poderia facultar outros meios aos profissionais, aos técnicos que trabalham para a casa, mas se calhar se fosse uma associação onde só</p>		
--	--	--

<p>trabalhassem psicólogos era mais fácil também promover isso. Mas pronto, como é que eu me sinto? Podia ser melhor, mas não é mal de todo. Não sei se isso responde, mas...</p>		
<p>I – Sim, responde.... Tinha só mais uma questão, relativamente ao sistema em geral, à forma como se responde às vítimas de violência nas relações de intimidade, e sendo essas vítimas mulheres, que dificuldades é que encontra na forma como o sistema rege o exercício da sua profissão?</p> <p>P1 – Pois, isso é outra questão muito difícil com a qual nos deparamos que é, às vezes quando estamos a trabalhar questões de segurança, a pessoa dizer, “mas porquê que tenho de ser eu a sair de casa?”, não é?! E isto tem a ver com aquilo que a Elsa me está a perguntar, que é a forma como o sistema atua. O sistema como não protege atempadamente, obriga muitas vezes a que estas mulheres, e estas crianças, estas famílias sejam desenraizadas, pronto... E depois é muito mais difícil, nós trabalharmos com as pessoas assim, obrigando-as de alguma forma, a deixar tudo aquilo que conhecem, a transferir os filhos de escola, a irem para um sítio que não conhecem, não é?! É muito mais difícil assim do que se fosse possível dizer “não, pode ficar em sua casa, está</p>	<p>Fala das dificuldades que a forma como o sistema funciona acarretam para o trabalho que é feito por si, e pela instituição em geral.</p>	<p>Trabalho difícil</p> <p>Insatisfação com a forma como o sistema funciona</p> <p>Indignação</p> <p>Dificuldades na autonomização</p>

<p>em segurança em sua casa”, não é?! E, portanto, isto é mais uma dificuldade ao nosso trabalho. Só vai para uma casa abrigo, pessoas em situação de risco muito elevado, não é?! E, portanto, nós também somos bastante cuidadosos a fazer essa triagem, e esse encaminhamento... Mas pronto, quando é necessário são processos muito complicados porque depois a autonomização das famílias também é difícil, uma pessoa que devia estar só 6 meses, só... 6 meses é muito tempo na vida de uma pessoa, de uma criança então... Mas pronto, espero ter respondido...</p> <p>I – Respondeu, claro... E eu é que agradeço pela disponibilidade.</p>		
<p>P1 – Claro, e é importante que se interesse por isso, trabalhar com estas questões é complicado...</p> <p>I – Sim, e como interesse-me imenso por esta área, procuro testemunhos de pessoas, assim mais informalmente, e o feedback que recebo normalmente é esse... apesar de muito gratificante, é um trabalho extremamente difícil, por muitas das razões que citou.</p> <p>P1 – Gratificante Elsa, eu não sei... Se reparar eu não usei a palavra gratificante, porque muito mais que gratificação, temos de lidar com a frustração pela incapacidade das pessoas de saberem ser</p>	<p>Diz não ser um trabalho propriamente gratificante, já que, lida com pessoas incapazes de receber ajuda por estarem fragilizadas. Enfatiza o facto de que, mais do que gratificação, recebe agressividade.</p>	<p>Lidar com Agressividade</p> <p>Dissabor</p> <p>Frustração relativamente ao grande investimento efetuado</p> <p>Trabalho frustrante</p>

<p>ajudadas, com o dar instruções de coisas simples como seguir o plano de segurança e a pessoa não consegue porque está tão fragilizada, que tudo o que tem é aquele agressor e por vezes torna-se mais fácil lidar com o agressor do que com o vazio que a ausência deste vai deixar. E lá vão elas, estragar o plano de segurança, e é difícil porque no final tudo o que recebemos é agressividade. Alias, ainda antes de chegar houve uma utente que deixou cá um postal a dizer obrigada, e às vezes as pessoas que nos estão mais agradecidas são aquelas com quem menos trabalhamos no processo. Aquelas por quem mais movemos recursos, fazemos montes de contactos e diligências e articulações, porque depois também não é só a parte do apoio psicológico, há toda uma parte prática, do apoio à vítima, e eu às vezes dou por mim, uma burocrata, uma assistente social, pronto. Portanto, também temos este lado... e há processos em que nos fartamos de trabalhar e as pessoas ainda nos tratam mal, é complicado, mas é giro.</p>		
<p>I – Considera que o trabalho que faz teve influência na pessoa que é hoje? Em que medida?</p> <p>P1 – Sim, sem dúvida. Se queremos continuar a amadurecer, aquilo que vivemos diariamente, seja no trabalho ou na vida, tem de</p>	<p>P1 reflete sobre a influência que o trabalho teve na sua vida.</p>	<p>Perceção de que o amadurecimento provém das vivências</p> <p>Perceção de que trabalho influenciou a sua visão do mundo, segurança e justiça</p>

nos afetar. Sim, este trabalho influencia a pessoa que sou, a visão que tenho do mundo, da segurança e da justiça.		
--	--	--

P2 tem 62 anos de idade, é técnica de apoio à vítima, tem 20 anos de trabalho na área e é trabalhadora a tempo total.

<p>I – Vou começar com uma pergunta mais geral e depois vamos afunilando.</p> <p>P2 – Sim.</p> <p>I – Primeiro, gostaria que me descrevesse com máximo detalhe como é para si trabalhar com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade?</p> <p>P2– Quando pergunta o que é para mim trabalhar, é em que sentido? Em que aspeto?</p> <p>I – A sua experiência enquanto profissional ao trabalhar com essas vítimas, como é que o vive?</p> <p>P2 – É um trabalho... (suspira), é porque eu não entendo a pergunta. Como é que é para mim trabalhar com vítimas de violência doméstica, portanto refere-se só a mulheres? Só a homens? A homens e mulheres? A que que se refere?</p> <p>I – Só a mulheres</p> <p>P2 – Mulheres, pronto, numa relação de intimidade?</p> <p>I – Aham (assente com a cabeça)</p> <p>P2 – É exatamente igual como se trabalhar com uma relação homossexual, ou trabalhar... Para já para mim é exatamente igual. O que está aqui em causa, é, portanto, não é a questão do género?</p>	<p>Fala das particularidades do seu trabalho, refere quais os requisitos/competências essenciais/necessários para o exercício da sua função, bem como as consequências/desvantagens que o mesmo acarreta, sem demonstrar algum tipo de arrependimento pela sua escolha.</p>	<p>Trabalho difícil e complexo</p> <p>Trabalhar com esfera íntima ou intimidade das pessoas</p> <p>Valores</p> <p>Romper com pessoa = romper com, ou abandonar, um projeto de vida</p> <p>Lidar com frustração</p> <p>Competências</p> <p>Respeito pelo outro e pelo seu poder de decisão</p> <p>Vida pessoal ou projetos pessoais afetados</p> <p>Capacidade de escuta</p> <p>Empatia</p>
---	---	--

I – Não. É mais a questão da sua vivencia profissional, por exemplo quais as vantagens e desvantagens...

P2 – Pois, isto pode parecer difícil a quem começa, porque não é um trabalho fácil, no sentido de que nós estamos a entrar na esfera íntima das pessoas, porque alguém que nos procura é sempre alguém que foi vítima de um crime, que neste caso é o crime de violência domestica, podia ser outro qualquer, a instituição não responde só à violência doméstica, responde a qualquer crime. Mas o crime particular de violência doméstica é um crime passado na relação de intimidade. Não é perpetrado por um vizinho ou por um desconhecido e, portanto, ao entrarmos nessa esfera é sempre... Não é fácil, e há uma serie de valores que temos de ter em conta. Por outro lado, não é fácil para uma mulher dar o primeiro passo e pedir ajuda, e quando o faz, na grande maioria dos casos, é porque já tentou explorar outras possibilidades e não conseguiu. Portanto é sempre um trabalho difícil, na minha opinião, dada a problemática em si, dado o contexto, e porque alguém que começa uma relação com outra pessoa, parte-se do princípio que quer construir algo em conjunto... E começou a construção de algo, e devido ao abuso que sofreu por parte dessa pessoa, vai ter que romper aquela relação e,

<p>portanto, é algo que tem a ver... A complexidade do trabalho tem a ver com o facto de ter que se romper com alguém com quem se pensou elaborar o projeto de vida e que é um projeto de vida que desmorona. Portanto não é só o crime em si, porque se eu for vítima de um crime de roubo, não é?! Eu posso ter alguma relação afetiva com o objeto que me tiraram, posso ter alguma dor física porque me magoaram ao retirar-me isso, mas eu não construo um projeto de vida através de um objeto e, portanto, quando são relações humanas que estão em causa, as coisas são muito mais complicadas. Para se trabalhar nisto, é preciso perceber-se, antes de mais, perceber-se muito bem a problemática e ter algumas competências porque se a pessoa não tem competências como por exemplo da escuta, como por exemplo de ser capaz de criar empatia, não vai conseguir chegar a lado nenhum. E isso vai se construindo ao longo do tempo e através da experiência. Depois, é preciso ter outro tipo de competências também, que as vezes não são fáceis e têm que se ir trabalhando ao longo dos anos, como por exemplo o saber lidar com a frustração, porque muitas vezes ajudamos uma pessoa, ela está fora da situação abusiva, e depois, por razões várias, ela resolve voltar. E nós temos de ser</p>		
---	--	--

<p>capazes de respeitar a decisão dessa pessoa e não ficarmos zangadas com ela, por exemplo. Consideramos que investimos tanto trabalho, não é?! E que depois não deu em nada. Mas temos que... Isso aprende-se e respeita-se. É a decisão do outro e temos de ser capazes de continuar com a porta aberta para mais tarde, quando essa pessoa sentir necessidade de voltar a nós, sentir-se bem e não se sentir com problemas de consciência ou alguma culpabilidade e, portanto, isto pode ser uma vantagem ou uma desvantagem também. Depois tem algumas desvantagens que é, a pessoa tem de estar a 100%, eu costumo dizer que embora nós tenhamos um horário de trabalho como qualquer instituição, mas costumo avisar as pessoas que connosco trabalham, que connosco colaboram, que pode acontecer.... Há uma coisa que nós temos garantida, a hora de entrada, não temos garantida a hora de saída porque às vezes acontece que há uma pessoa que chega 10 minutos antes do horário de trabalho terminar e, portanto, estamos dentro do horário de trabalho, atendemos a pessoa. Isto pode demorar meia hora, pode demorar uma, ou se for um caso de um acolhimento de emergência pode demorar três ou quatro horas. Os acolhimentos de emergência têm outro tipo de diligências, que é necessário fazer, e</p>		
---	--	--

<p>contactos e diligências e transportes ou uma série de coisas que pode ser necessário fazer e pode demorar mais tempo, a pessoa tem de estar um bocadinho ciente de que assim é. Eu vou lhe dar o meu exemplo pessoal, eu quando comecei na instituição, estava a fazer prática clínica, num consultório, e alterei os horários e passei a fazer só a partir das seis, o horário de saída era as cinco e meia e, portanto, conseguia conciliar... À primeira vez, à segunda, e depois tive de fazer uma opção, ou deixava a instituição, ou deixava a prática clínica, porque comecei a deixar clientes pendurados, não conseguia e, portanto, optei por não fazer prática clínica e fazer só... E trabalhar só na instituição. Pronto, há escolhas que têm de se fazer neste tipo de trabalho. E não estou arrependida, começava tudo de novo.</p>		
<p>I – Pelo que percebi, parece que as vezes este trabalho acaba por, prejudicar não é a palavra porque são escolhas, mas acaba por afetar a nossa vida, objetivos ou outros interesses que temos?</p> <p>P2 – Pode.... Pode, neste caso. Mas é assim, as outras pessoas que não são psicólogas ou médicos ou enfermeiros, têm um horário de trabalho, não é?! Terminam aquele horário de trabalho e acabou, não é? Porquê que nós também não</p>	<p>Esclarece como o trabalho, na sua e em outras profissões de ajuda, pode influenciar/afetar a vida e as escolhas pessoais. Refere outras dificuldades vividas no exercício da sua função. Sublinha o facto de que, além da resiliência e experiência, os anos de trabalho podem trazer resistências. Enfatiza, no entanto, a importância de continuar a ser capaz de sentir, criar relações</p>	<p>Trabalho afeta vida e escolhas pessoais</p> <p>Capacidade de empatizar</p> <p>Trabalho doloroso por sentir a dor do outro</p> <p>Resiliência</p> <p>Desenvolvimento de competências</p> <p>Resistências e defesas nos técnicos</p>

<p>podemos fazer o mesmo? É uma questão de.... É uma questão de opção, eu gostava daquilo que estava a fazer, e estava a fazê-lo antes de aqui começar, portanto tentei conciliar. Não foi possível, pronto, são escolhas... Não é por aí, foi apenas um exemplo. Mas não é a maior desvantagem, aliás nem considero uma desvantagem. As pessoas têm de ter... É assim, ao fim de uns anos, também cria-se alguma resiliência, não é?! O que é natural em qualquer profissão, e experiência sobretudo, e é importante que a pessoa tenha em vista que embora a problemática seja a mesma em todas as senhoras que nos procuram com... Foram maltratadas ou estão ainda a ser, em relações de intimidade, a problemática é a mesma, mas as pessoas são todas diferentes, e o modo de intervir também tem de ser diferente, tem de ser ajustado a cada caso. E é importante também que a pessoa, tendo em conta, eu digo que recomençaria tudo de novo e não me arrependo, porque há pessoas que quando trabalham com, e é natural que os seres humanos funcionem desta maneira, mas quando as pessoas trabalham com algo que magoa, que é doloroso, e porque se sente a dor do outro, é perfeitamente natural que ao longo dos anos, em algumas profissões, os técnicos tenham a tendência a ir criando</p>	<p>verdadeiramente empáticas e aprender a lidar com a frustração de forma saudável.</p>	
--	---	--

<p>algumas resistências e algumas defesas, e depois a pessoa fala, está a falar, a contar, o que se passa e aquilo já não... Percebe?! Aquilo não... bate, mas faz ricochete, não fica lá, e a pessoa chega a hora do trabalho, fecha a porta, vai-se embora e não pensa mais nisso, e a pessoa fica ‘olha, é só mais uma’, há algumas profissões que assim é, e felizmente que, pelo menos a equipa com quem eu trabalho, não é assim. Não quer dizer que isso vá prejudicar a vida de uma de nós, que não vai, em termos privados, mas continuamos a ter a capacidade de sentir a dor do outro, saber lidar com ela, e não termos criado essas defesas. Isso... quando bate, bate e dói. Nós temos que aprender a lidar com essa... com esse sofrimento, porque a relação empática é mesmo assim.</p>		
<p>I – Queria também perceber o que faz, individualmente, de modo a cuidar de si, já que tem este trabalho tão...</p> <p>P2 – Uhum, olha, não faço tanto como devia. Começa já por aí. Eu acho que quem está neste tipo de trabalho deverá encontrar nos seus tempos livres.... Sei lá, ou ir para o ginásio, por exemplo, ou fazer umas caminhadas, ter algum desporto, acho que é importante ou ter alguma ocupação, seja ela qual for, nos tempos livres porque isto é uma profissão stressante e,</p>	<p>Fala da importância dos momentos de lazer, tempos livres e do desporto para as pessoas que exercem profissões de ajuda. Refere o que faz, individualmente, nesse sentido. Enfatiza a importância do apoio da família e/ou pessoas próximas e do grupo de pares (colegas de profissão). Considera sentir-se cuidada.</p>	<p>Suporte familiar/de pares</p> <p>Hábitos de vida saudáveis</p> <p>Trabalho gratificante</p> <p>Sentir-se cuidada pela família</p> <p>Reconhecimento pelo seu trabalho</p> <p>Prática de exercício físico e/ou desporto</p> <p>Profissão stressante</p> <p>Leitura</p> <p>Levar angústia para casa</p>

<p>portanto, para ajudar neste sentido. De facto, deveria fazer mais, não faço tanto. Quer dizer, faço umas caminhadas, isso faço, e faço piscina, mas não faço tantas vezes como deveria, às vezes, mas pronto, são as únicas coisas. E gosto muito de ler, o que também é um momento relaxante, para mim, pelo menos. Isto é apenas o que eu faço. Depois, tenho a sorte de ter uma família que tem um... A minha filha já está crescida, e está autónoma, neste momento, mas sempre foi, sempre foram pessoas compreensivas, do género de não pôr qualquer objeção... Se eu tenho que, às seis da tarde, dizer 'olha, nem sei a que horas eu irei sair'... Porque tenho um marido que, quando eu chego a casa, tem o jantar feito, portanto, eu costumo dizer... aqui a uns anos dizia 'ah, eu sou uma privilegiada', ele não vê tanto em termos de privilégio, curiosamente, mas isto tem a ver com a minha... porque o meu marido não é português, tem a ver com uma questão de mentalidade. Porque eu dizia 'ah, eu sou uma privilegiada', e curiosamente ele não considera que eu sou uma privilegiada, considera aquilo que é correto considerar. A nossa maneira, os portugueses durante muitos anos, e eu sou desse tempo, não é?! Do velho tempo em que as mulheres têm de ser donas caçarolas, e os maridos é que trabalham, as</p>		<p>Dificuldade em distanciar-se</p>
---	--	-------------------------------------

<p>mulheres têm de estar em casa a fazer as coisas. E isto ao longo dos anos, parece que não, do ponto de vista inconsciente, embora eu não concorde com isto, nem faça isto no meu dia-a-dia, mas do ponto de vista inconsciente, estes valores estão cá e às vezes saem de repente quando ‘ah, eu sou uma privilegiada, que eu chego a casa e tenho o jantar feito’. E ele considera, pois se ele chega a casa primeiro, porquê que não há de fazer o jantar?! Para ele é banalíssimo, é normalíssimo, porque na mentalidade dele, isso funciona assim. Também se assim não fosse, eu também não seria casada, se calhar. Se não tivesse encontrado um marido assim, porque eu sou um bocadinho exigente, relativamente a isso. Nesse caso tive sorte, porque o casamento, ou qualquer união, é sempre um bocadinho um livro fechado, não é?! A gente pensa que conhece, mas depois só com a continuidade é que se vão descobrindo algumas coisas. Felizmente, eu fui sempre descobrindo ao longo do tempo sempre coisas melhores, e melhores, e melhores... Não quer dizer que não possa haver uma discussão, porque eu tenho uma discussão em família como qualquer pessoa, mas são, e é importante ter discussões para se, não é?! É da discussão que nasce a luz, como se costuma dizer, mas as pessoas respeitam-se e</p>		
--	--	--

<p>sobretudo confiam e, portanto, não tenho... Se chego a casa um bocadinho mais angustiada, por exemplo, e o meu marido olha para mim e diz assim ‘ah, tu hoje tas a precisar de um abraço extra’, por exemplo, e todos estes momentos ajudam. Ajudam a que a gente se sinta melhor e, de facto, sentimos que o nosso trabalho é reconhecido, tanto pelas utentes, como em termos das pessoas que nos rodeiam, que nos são mais próximas e, portanto, isso também ajuda a conseguir lidar com aqueles momentos menos bons.</p> <p>I – É um bocado também sentirmo-nos cuidados em casa...</p> <p>P2 – É, exato...</p>		
<p>I – Queria também perceber o que é que sente, a nível dos serviços ou recursos da instituição, que são um reforço nesse cuidado?</p> <p>P2 – A instituição, devo dizer-lhe, não faz muito.... Deveria fazer mais, na minha opinião. O que nós... A instituição em termos gerais?</p> <p>I – Sim.</p> <p>P2 – Pronto. Faz por exemplo.... Tentou, tentou e acontece que, por exemplo, fez protocolos com algumas firmas, do género, para que os trabalhadores da instituição possam ter desconto, por exemplo, em determinadas coisas, inclusive ginásio, se</p>	<p>Fala dos protocolos feitos pela instituição que viabilizam o “cuidar de si”, realçando o facto de que poderia ser feito mais. Refere-se ainda à “liberdade” de gestão/acção que é dada a cada gestora do gabinete como um fator positivo, assim como o apoio de pares. Admite ter uma profissão frustrante, stressante e propulsora de emoções fortes e difíceis de lidar.</p>	<p><i>Stress</i></p> <p>Frustração</p> <p>Emoções fortes</p> <p>Liberdade de ação e confiança depositada pela entidade patronal</p> <p>Suporte de pares</p>

assim o quiserem. Pronto, é uma ajuda, poderia fazer muito mais. No sentido, está se a referir no sentido de que é um trabalho difícil, é um trabalho frustrante e como é que as pessoas lidam, depois, com essas emoções todas e com o próprio *stress*, não é?!

I – Exatamente.

P2 – Mas de facto não faz muito. O que acontece, o que se faz sim, é cada gestora... Porque a instituição, como sabe tem os serviços de sede, onde há uma série de serviços, depois o trabalho direto com as vítimas, o atendimento e intervenção nas vítimas, nas mulheres, é feito nos gabinetes de apoio à vítima, dos 18 que existem no país, e cada gestora, de cada gabinete, gere o seu espaço e o seu trabalho.... Há regras, obviamente, que têm de ser cumpridas e são iguais para todos e há procedimentos, relativamente ao apoio à vítima. Claro que tem de haver procedimentos e estes procedimentos são iguais para todos, mas depois o modo como cada um faz dentro do seu gabinete, existe alguma autonomia e, portanto, há gestoras que se calhar não sentem essa necessidade, não se preocupam, não fazem nada. Há outras que, por exemplo, promovem encontros entre as pessoas do próprio gabinete, promovem reuniões, não reuniões de equipa em termos de trabalho,

<p>mas para trabalhar algum tema qualquer que a pessoa queira, que não tem nada a ver com o nosso trabalho, mas que ajuda de facto e promove algum bem-estar entre a equipa, e ajuda também em determinados momentos mais stressantes ou por exemplo, de vez em quando, fazemos um lanche com todos, ou resolvemos e fazemos um almoço, por exemplo. Nós combinamos sempre que não se vai falar de trabalho, depois de repente está-se a falar de trabalho, porque a equipa nem sempre está reunida todos os dias, portanto aquilo é um momento em que se está reunido e é ‘olha, lembras-te, o que é que aconteceu à aquela senhora, assim assado’, e depois há outra que se lembra ‘tão?! Já estamos a falar de trabalho?!’ Mas é sempre.... É bom, e é relaxante, também ajuda a criar um bom ambiente de equipa e criar alguma coesão. Portanto... Mas é só o que fazemos, não fazemos muito mais, e em termos mais institucionais de facto não há, isso não existe, em termos mais de lazer, não é?! Não existe muito. Às vezes faz-se, já aconteceu por exemplo, um jogo de futebol, os casados contra os solteiros por exemplo, pensa-se assim dois grupos... Já, mas são coisas pontuais, não são continuadas no tempo.</p>		
<p>I – O que pensa que poderia melhorar?</p>	<p>Refere que seria vantajoso ouvir todos os técnicos, no que toca a esta questão, mas na sua</p>	<p>Necessidade de sentir-se ouvida</p>

<p>P2 – No sentido de se promover algo?</p> <p>I – Sim.</p> <p>P2 – O que é que poderia melhorar?! Para já, tem a ver com as necessidades de cada um, não é?! Eu posso lhe falar só por mim. E, se calhar, era importante que essa pergunta fosse feita a todas as pessoas da instituição e, depois daí, tirar-se, não é?! Havia de se chegar aí a algum sumo, que fosse mais ou menos, ou que a maioria, pelo menos, estivesse de acordo e que se pudesse depois implementar. Se calhar, não sei, estou a pensar agora, fazer-me-ia sentido que houvesse um lugar, fora da instituição, no caso de a pessoa ter necessidade de conversar... Não digo aquele apoio psicológico, porque não me refiro a um psicólogo, porque alguém que tem necessidade de ir ao psicólogo é alguém que está de algum modo em sofrimento, e se, a partir do momento em que a pessoa está nalgum sofrimento por causa do seu próprio trabalho, não pode estar naquele momento, não deve, pode mas não deve estar a fazer o apoio à vítima. Não deve porque não vai conseguir fazer um bom apoio. Por vezes há pessoas que têm, sei lá, as vezes acontece... Um técnico chega e percebe-se que a pessoa não está bem por alguma razão, pode ser uma coisa mais pontual ou mais prolongada no tempo... Mas às</p>	<p>opinião seria vantajoso ter um espaço ao qual os técnicos pudessem recorrer, caso precisassem e/ou quisessem, fora da instituição, enfatizando as razões pela qual não resultaria se este “serviço” estivesse disponível na mesma. Aponta ainda os dispêndios financeiros que esta valência acarretaria. Por fim, referiu que seria importante promoverem-se mais momentos lúdicos entre os profissionais.</p>	<p>Ajuda mútua/suporte de pares</p> <p>Humor como fator protetor</p> <p>Vida/Problemas pessoais podem afetar o trabalho</p>
---	---	---

vezes aconteceu algo, a pessoa discutiu com um familiar, a pessoa teve um acidente, no carro ‘e agora como é que vou arranjar dinheiro para arranjar o carro?!’, um problema qualquer, pontual, que aconteça e a pessoa está perturbada, não está bem com ela própria. E eu que já conheço as pessoas, a uns tempos, não é?! Apercebo-me que ali alguma coisa não está bem, tento falar com a pessoa, e depois, dependendo da situação, sou a primeira a dizer ‘oh pah, vai para casa’ ou então ‘olha, vai dar uma voltinha, vai beber um café lá fora, mas leva só o dinheiro do café que é para não gatares dinheiro (risos), depois comesas a ver as montras’ às vezes assim a brincar... A pessoa não pode, percebe?! Não deve, não está em condições. Porque se a pessoa não está bem com ela própria, não está bem para ajudar o outro. E, portanto, isso é pontualmente. Mas se calhar, um espaço fora daqui para as pessoas terem oportunidade de qualquer coisa, não sei... Mas tinha de ser fora da instituição, quando é dentro da instituição não funciona, sabe?! Vou lhe dar um exemplo... A polícia, por exemplo, tem... Ou a GNR, tem um psicólogo. Quando as pessoas estão, e é um trabalho também que às vezes é duro e é complicado e cria ali altos níveis de *stress*, e depois quando há necessidade eles

<p>depois vão ao psicólogo. Mas o psicólogo, é da polícia, ou da GNR, não funciona. Porque esse psicólogo tem que responder a uma entidade patronal que é a própria polícia. Os superiores hierárquicos, portanto, não funciona.</p> <p>I – É como se o cliente não fosse a pessoa e sim a entidade patronal...</p> <p>P2 – Exatamente. Portanto teria de ser fora, e se a pessoa sentisse essa necessidade, porque não?! Ou, se calhar, promover mais encontros, em termos lúdicos... Fim de semana, por exemplo, em qualquer sítio, mas isso exige custos, não é?! E a nossa instituição não é propriamente rica. Portanto...</p>		
<p>I – E como é que isso para si? Já que faz um trabalho tão difícil...</p> <p>P2 – O trabalho é difícil. Quem está de fora, e que não conhece... Sabe que o desconhecido traz-nos sempre... Quando nós não conhecemos o que está do outro lado, às vezes pensamos que é ainda pior, quando pode ser melhor, ou que é melhor quando pode ser bem pior. Porque é o desconhecido. Mas, como é que eu consigo?! Como lhe disse, ajuda muito ter uma família, de facto, acolhedora e protetora, ajuda muito, e compreensiva. Por outro lado, eu faço aquilo, ou seja, tento seguir os</p>	<p>Volta a referir o apoio familiar como fator protetor. Reflete sobre a dificuldade que é dar o melhor de si e não conseguir ajudar, mas reconhece que há coisas que a ultrapassa, e que pode fazer apenas o que está ao seu alcance. Vê as críticas/reclamações como oportunidades de autoanálise e desenvolvimento.</p>	<p>Suporte familiar</p> <p>Sentir-se acolhida, protegida, compreendida (cuidada) pela família</p> <p>Autoanálise</p> <p>Desenvolvimento de capacidades/competências</p> <p>Aprendizagem</p> <p>Trabalho surpreendente</p> <p>Criatividade</p> <p>Revitimização</p> <p>Sentimentos negativos associados à revitimização (indignação, mágoa, tristeza)</p>

<p>procedimentos que estão implementados, e tento faz-lo, o melhor possível. Tento utilizar... Muitas vezes, aparece uma coisa, que nunca tinha aparecido antes, que não há procedimento para aquilo, que não existe nenhum procedimento e nós temos que pensar um bocadinho nos nossos conhecimentos, na nossa inteligência e, sobretudo, na nossa criatividade. Às vezes temos de ser muito criativos para atingir um determinado objetivo para aquela mulher. Agora, dentro do meu trabalho, eu tento fazer o melhor que sei, e tudo aquilo que deve ser feito para responder àquilo. Se não funcionou, ou por escolha da própria mulher, ou porque outra instituição que esteve envolvida, por exemplo, não cumpriu o que deveria ter cumprido, isso é algo que me ultrapassa. Eu posso pensar 'aqueles idiotas não fizeram e foram prejudicar a senhora', mas é algo que... Ou seja, todos nós temos determinadas obrigações, determinados deveres, e eu tento cumpri-los o melhor que sei, e que posso, e dentro do que está estabelecido. Se não funcionou, eu tenho que pensar.... Tenho que fazer uma autoanálise e pensar 'isto não funcionou, vamos ver onde é que falhou' para melhorarmos também da vez seguinte. Eu sou das poucas pessoas que, curiosamente, gosto que as</p>		<p>Perceção da vítima como sobrevivente e perdedora</p>
--	--	---

<p>peças façam uma reclamação. Os portugueses não gostam de reclamação, na grande maioria, não gostam... Quando nós fazemos uma reclamação, a instituição fica sempre muito irritada, seja a instituição, seja a firma 'que chatice, agora foi escrever no livro', depois muitas vezes as pessoas não reclamam porque têm medo das consequências 'da próxima vez que eu entrar ali, sou maltratada'... Eu considero que isto é estupidez, porque eu acho que a reclamação é um direito, primeiro, e depois, quando nós estamos a reclamar, estamos a dar a possibilidade à outra pessoa de refletir sobre aquilo e melhorar os procedimentos. Então, eu acho que a reclamação é positiva. E nós somos os primeiros a fazer autoavaliações, para ver até que ponto é que, quando algo não correu bem, nós temos que saber, 'mas isto não funcionou porquê?! Quando nós constatamos que, da nossa parte, fizemos tudo que estava ao nosso alcance, então eu durmo descansada. Tem de ser um bocadinho por aí. Porque eu não posso, e não devo ir buscar a dor da outra instituição, eu posso ir buscar a dor da pessoa que sofreu, essa vitimação secundária que está sempre a acontecer.... É na segurança social, é nos tribunais, é em todo lado. Porque as vítimas são muito maltratadas, começam... A vítima é sempre a perdedora,</p>		
---	--	--

<p>começa por ser vítima do companheiro, começa por aí, depois a seguir tenta exercer os seus direitos e acaba por ser vitimizada onde quer que seja. Ou porque tem que ir ao hospital e, às vezes não é tratada com os cuidados que deveria. Outras vezes sofre imensos juízos de valor, ‘mas também a senhora, quem é que lhe mandou ir... Também a senhora não podia ir por outra rua?! Sabia que ele estava ali’, percebe?! E, portanto, estão ali a fazer juízos de valor. Ou vai para os hospitais, a pessoa vai toda partida, toda esmocada, toda cheia de hematomas porque acabou de apanhar uma tarefa enorme e depois fica ali quatro, cinco, seis horas a espera... Depois é tratada, às vezes, com duas pedras na mão... Depois as pessoas voltam a nós e dizem ‘nunca mais lá vou, porquê que eu lá fui?! Disseram-me isto e isto e eu ainda me senti culpada, senti-me a má da fita’... Isto está sempre a acontecer, mas ainda bem que as pessoas têm um espaço onde podem dizer isto, e são compreendidas. Agora, se nós tentarmos fazer, eu fico triste se alguém sai por aquela porta e diz ‘eu nunca mais lá volto porque eu não gostei, ou da maneira como falaram para mim’, ou seja aquilo que for... Deixa-me triste se isso acontecer, mas é importante perceber também o que é que aquela pessoa não gostou, não é?! Para tentarmos perceber, e</p>		
--	--	--

<p>das vezes seguintes evitarmos aquele tipo de comportamento por parte de um técnico ou seja aquilo que for, não é?! Porque ninguém é perfeito, e toda a nossa vida é uma aprendizagem, desde que nascemos. Estamos sempre a aprender qualquer coisa. E quando eu penso que já ouvi de tudo, que já sou muito antiga nesta problemática, e que já sei tudo, não sei. Porque de repente aparece-me uma mulher que me surpreende. Surpreende, às vezes, no discurso que traz, às vezes até.... Há homens que são muito imaginativos, de facto, pelo pior, no pior sentido. Epa, já ouvi tanta coisa, nunca me passou pela cabeça que alguém pudesse fazer, ter um comportamento destes. E, portanto, estamos sempre a aprender, sempre, em todo o lado. E eu vou a um seminário e aprendo qualquer coisa, às vezes numa conversa com um grupo de colegas aprendo qualquer coisa, mas tem de se ter abertura suficiente para isso. Quando a gente pensa que sabe tudo é o princípio da nossa desgraça, digo eu, enquanto pessoas. Acho que sim, e tem de ser assim um bocadinho por aí.</p>		
<p>I – Só para terminar... P2 – Já está?! Foi rápido... I – (sorri) Foi? Diria que o seu trabalho é gratificante? P2 – É. Para mim, é. Embora eu tenha consciência que há</p>	<p>Diz considerar o seu trabalho gratificante. Fala das dificuldades que as vítimas têm ao querer exercer os seus direitos, apesar de considerar que Portugal tem a melhor lei em termos de VD a nível da</p>	<p>Mudança de mentalidade Trabalho gratificante Dificuldades Revitimização</p>

<p>muito a fazer no sentido... Há muito.... É gratificante aquilo que eu faço. Agora, se me diz que as mulheres vítimas nas relações de intimidade... Nós temos um país muito bom em termos da lei, temos aliás dos melhores, devo dizer-lhe, comparativamente com outros países da Europa... Já não vou para outros países... Dentro da Europa. Contudo, o problema não é a lei. O problema é o cumprimento dessa lei. E, portanto, eu acho que é preciso ser... Eu se estivesse no lugar de uma dessas mulheres, sabendo o que sei, eu acho que elas são umas corajosas. Quando têm de pedir ajuda, ou quanto têm de tomar diligências, no sentido de exercer os seus direitos... Porque depois dizem-lhes, tem este direito e tem este, mas depois ao exerce-los é terrível, percebe?! A vítima é sempre a perdedora. A partir do momento em que tem um processo em tribunal, por exemplo, para defender os seus direitos... E depois o agressor acaba por sair praticamente impune. Não há condenações neste país, ou quase nenhuma...E há coisas muito graves, aliás, basta ouvir a comunicação social, às vezes, não é?! Uma mulher que é violada pelo psiquiatra, ele sai impune. Uma outra mulher... Viu a reportagem no outro dia?! O modo como uma rapariga que foi violada no Algarve, saiu na comunicação social a uns dias, e ter-se feito</p>	<p>Europa. Reflete sobre a importância da mentalidade das pessoas dos mais variados serviços que prestam ajuda às mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade.</p>	<p>Idealização/visão da pessoa ou vítima como “sobrevivente” e perdedora</p> <p>Indignação pela forma como sistema funciona e pelo incumprimento da lei</p>
---	---	---

<p>uma entrevista sobre como ela sentiu tudo isso, e ela descreve o modo como foi tratada nas várias instâncias, desde o hospital à polícia, e por aí fora. E ela diz, para ela própria, o que é que sentiu. De facto, é aquilo que a maioria das mulheres, também vítimas de violência doméstica, sentem. Eu ouço aquilo, e aquilo não me surpreendeu infelizmente. Magoou-me, percebe?! Cada vez que eu ouço uma história daquelas, eu fico irritada. Continuo a ter a capacidade de me irritar, felizmente, e Deus queira que assim continue a ter. Fico irritada e pergunto, como é que é possível?! Às vezes, eu digo que tenho vergonha deste país, que as pessoas funcionam desta maneira, como é que é possível?! Mas se ler a lei, ela é muito bonita. Mas a concretização dessa lei... As pessoas passam a vida a ter vitimações secundárias, quando deveria ser exatamente o oposto, não é?! Agora, há um grande trabalho, muito ainda a fazer, e começa pela mentalidade.</p>		
<p>I – Acabou por falar-me um pouco do sistema, não é?! A forma como trabalha e está construído...</p> <p>P2 – Exato. Mas também tem muito a ver com a questão da mentalidade, porque quem faz a lei são pessoas, mas o exercer de determinados direitos também é por pessoas. E quando as pessoas.... Claro</p>	<p>Refere-se à resposta judicial como algo, muitas vezes, ineficaz, insatisfatória e não pedagógica. Realça o facto de que o trabalho de proteção, reestruturação e autonomização que é feito pela instituição em conjunto com a vítima é deitado abaixo pelo tempo e qualidade desta resposta. Reflete sobre a</p>	<p>Indignação</p> <p>Injustiça - Impunidade</p> <p>Proteção da vítima</p> <p>Reestruturação - sarar de feridas</p> <p>Autonomização da vítima</p>

<p>que quando é escrito que determinado crime, por exemplo, depois de provado tem, isto é um exemplo, de um ano a cinco anos de prisão, e depois a pessoa sai absolvida ou, não sai absolvida, mas sai com uma pena suspensa de um ano, aquela pessoa não sentiu qualquer tipo de punição, e vai voltar a fazer. E aquela vítima sai quase pior do que entrou. Nós temos, não sei se sabe, a instituição tem três tipos de apoio, na sua grande maioria, conhece os apoios que a instituição dá?</p> <p>I – Sei que é psicológico, social e jurídico.</p> <p>P2 – Sim. Na sua grande maioria. Depois há outras questões concretas que tem que se ajudar no dia-a-dia, sobretudo quando as pessoas precisam de sair da relação, ou porque vão para a casa abrigo, ou porque não indo para a casa abrigo, até conseguem alugar uma cada ou vão para casa de familiares mas depois há determinadas diligências que é necessário fazer para que esta mulher, apesar de tudo, esteja protegida. E que haja algum sigilo também. Mas a vida dela continua. E ela vai continuar a trabalhar, vai continuar a pôr os filhos na escola, se os tiver, etc. Por isso, há alguns cuidados que há a ter para que esta pessoa esteja noutra cidade, noutra freguesia, que possa ter a sua vida livre, que é o objetivo. E, portanto, todas essas</p>	<p>responsabilidade que tem em mãos e sobre as contradições e ambivalências do sistema.</p>	<p>Amadurecimento de capacidades</p> <p>Conhecimento/aprendizagem</p> <p>Indignação pela forma como sistema funciona</p> <p>Resposta judicial não pedagógica e insatisfatória</p>
--	---	---

<p>diligências são coisas muito concreta, mas que é necessário serem ajudadas porque as pessoas até não sabem, inclusive até a terem uma morada, porque não é possível dar a delas, por exemplo, faz parte da proteção da vítima... Isto é um exemplo, entre outros. Mas às vezes acontece que depois de todo o trabalho, a pessoa andou em acompanhamento psicológico, porque precisou, de facto, para se reestruturar e há feridas que demoram a sarar, não é?! E até se divorciou, ou até entrou com o processo de divórcio, e depois muitas vezes já está divorciada, já está numa nova vida, e passado dois ou três anos é que é chamada para ir a um julgamento, e depois tem que enfrentar outra vez aquele individuo, o que é mau, temos de ajudar aquela mulher a preparar-se para o julgamento.... Preparar-se no sentido de que ela tenha alguma força interior, porque já sabemos, infelizmente, o que é que vai acontecer. Ela vai entrar naquela sala, vai olhar para ele e vai se lembrar de uma serie de.... Vai reviver, naquele momento... E, portanto, temos de preparar isso, e muitas vezes quando nós pensamos 'o processo terminou, ela está numa nova vida, às vezes, até está numa nova relação já, e depois vai a julgamento e depois ele sai impune'. E é mais um sofrimento acrescido. E</p>		
--	--	--

<p>quando nós pensamos, agora terminou, não, essa mulher precisa de mais umas sessões de acompanhamento psicológico, no fundo, para a ajudar a lidar com esta nova realidade que é a impunidade dele.</p> <p>I – E se é difícil para mim e para si, imagino para essa mulher...</p> <p>P2 – Exatamente. São as injustiças do sistema. E infelizmente está sempre a acontecer. Nós tentamos.... Há muitas contradições. Por um lado, o crime é público, qualquer pessoa pode fazer a denúncia e abre-se um procedimento criminal, mas depois a vítima é chamada a prestar declarações, e é sugerida a suspensão provisória do processo, que é a mesma coisa que o processo não continuar para frente.</p> <p>I – E depois lá está... ela exposta e o agressor livre.</p> <p>P2 – Claro. E é complicado para um técnico, que sabe que isto lhe vai ser sugerido, nós já conhecemos as situações em que isto possa ser sugerido, a suspensão provisória do processo é o processo para ali e ele tem de se comprometer a não voltar a bater, ou tem de se comprometer a pagar uma multa, vamos imaginar, e o processo fica ali parado durante seis meses ou durante um ano, se ele reincidir, então o processo reabre e vai para frente. E eles, muitos deles</p>		
---	--	--

<p>esperam pelos seis meses, sete, oito nove... 'É um ano?! É um ano que o processo está ali em banho-maria?!', e alguns deles quando estão no mês dez ou onze dizem 'deixa passar o mês que vem que eu depois digo-te como é que é'... Eles sabem que durante mais um mês não podem fazer asneira, se não o processo reabre... E elas ouvem isto, portanto, não tem o carácter pedagógico. Agora, nós sabemos isto, mas depois estamos com uma mulher que nos conta a história que nós sabemos que está dentro destes parâmetros, é nosso dever aconselha-la a ir apresentar queixa, e é importante que ela o faça também, porque é um dos direitos dela e porque há sempre a esperança de que ele venha a ser punido, mas há sempre a esperança, não há certeza. É um terreno um bocadinho pantanoso, e nós temos que encontrar aqui um equilíbrio. Mas este equilíbrio também vai se construindo com a experiência. Quando uma pessoa está a trabalhar nisto a um ano ou dois, faz o seu melhor, como é obvio. Mas quando está a três ou quatro já faz melhor, e quando está a seis faz melhor. Isto vai amadurecendo. As suas capacidades vão amadurecendo. E o seu poder de conhecimento, de algum modo, também aumenta. E por isso, o trabalho que faz, a resposta que dá, também é</p>		
---	--	--

<p>melhor. Isto é a minha experiência ao longo dos anos. Eu tento passar essa mensagem, por exemplo, aos estágios que tenho, porque nós temos protocolos com universidades para aceitar estágios de psicologia. E tento sempre passar isto, porque é uma realidade, e aliás, em muitas profissões, não é só nesta. Agora, há profissões que temos de ter cuidados acrescidos porque um erro da nossa parte, por exemplo, podemos por a vítima em perigo. Temos de ter cuidados acrescidos por esta razão. Quando fazemos uma avaliação do risco e estamos a pensar em estratégias para minimizar este risco, se essa avaliação não for correta, aquilo que vamos sugerir como plano de segurança pode falhar nalguns pontos, e ao falhar podemos estar a pôr a mulher em risco. Esta é uma das questões, mas depois também há outros riscos, porque o risco não é só físico. Também há o risco psíquico, que se tem de ter em conta, e o nosso objetivo é que a pessoa quando sai, esteja um bocadinho mais restabelecida que quando entrou, e não o contrário. E, portanto, isso é um cuidado que se tem de ter, e faz parte também da nossa honestidade intelectual. E pronto. É isto.</p>		
--	--	--

P3 tem 63 anos de idade, é técnica de apoio à vítima, tem cinco anos de trabalho na área e é voluntária.

<p>I – Vou começar com uma pergunta mais geral...</p> <p>P3 – Uhum.. Eu estive a ver as questões (desbloqueia o telefone e mostra-me).</p> <p>I – Como é que é para si, enquanto profissional, trabalhar com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade?</p> <p>P3 – Pois, para mim isto foi uma... Eu fiz um mestrado em 2011, fiz um mestrado na universidade Nova, numa altura em que tinha ficado viúva e estava numa situação psicológica um bocado em baixo. E fui fazer na área dos direitos das mulheres, e foi a partir daí que eu fiquei sensibilizada para as questões de género e para a violência nas relações de intimidade. Portanto, eu sou uma pessoa com uma maneira de ser muito aguerrida, sou... E não via as diferenças como sendo... Como se houvesse uma inferioridade, quer dizer, à época eu não via todas estas questões que estão relacionadas com as questões de género, muito sinceramente não via. Eu vivia num meio em que não contactava com este tipo de problemas e não tinha esta sensibilidade. Portanto, eu acordei para as questões nessa altura e foi de certa forma por me ter despertado, comecei a estar</p>	<p>P3 é voluntária na instituição. Conta como e em que altura ficou sensibilizada para as questões de violência de género nas relações de intimidade e da importância que isto teve a nível pessoal, que serviram de impulsionador para entrar para esta área.</p>	<p>Mudança de perceção sobre problemática</p> <p>Mudança na perceção sobre si mesma</p> <p>Maior sensibilização para questões de género e VRI</p> <p>Descriminação entre géneros</p> <p>Perceção de si como pessoa informada</p> <p>Trabalho voluntário</p>
---	--	---

mais atenta até às notícias. E é nesta altura que eu, já depois de ter acabado o curso, acabei por fazer um.... Vir para a instituição. Achei que fazia toda a.... Achei que para mim era importante, não é?! No fundo, vir pôr em prática tudo aquilo que eu tinha aprendido a nível teórico, e por outro lado também estava reformada, e é uma forma também de ocupar o meu tempo. Então isto começa assim. De certa forma foi uma descoberta porque eu não estava à espera daquilo que encontrei. Nunca pensei... Eu sei que sempre vivi com isso, com a discriminação entre homem e mulher, sempre senti que é uma sociedade patriarcal, desde muito jovem que dei por isso, basta pensar que tinha primos e que quando eu queria fazer qualquer coisa... O rapaz faz, tu és miúda, rapariga, não fazes.... Sentia estas questões, mas eu via isso quase como natural, não é?! É a forma como socializamos, não é?! E, portanto, isto era natural. Eu era vista como sendo uma pessoa muito... Como o meu pai dizia vivendo muito à frente e, portanto, eu via isto como mais uma questão minha porque era inconformada como se fosse, propriamente, um direito que eu tivesse. Eu era uma pessoa inconformada, era assim que eu me via. Então é nesta altura

<p>que eu, por um lado, tomo consciência e por outro, consciência de mim, não é?! Consciência do mundo à minha volta, e é tremendo ver, não é?!</p>		
<p>P3 – Porque nunca pensei que houvesse mulheres cuja vida, quer dizer, a vida delas fosse tão.... Praticamente elas não vivem, quer dizer, como é que é possível a pessoa ter uma vida que é uma vida não vivida, que é o que se passa com muitas mulheres porque elas não têm vontade própria, elas são completamente apagadas, enquanto pessoas, enquanto personalidade, porque os maridos conseguem, no fundo, quase que como se entrassem no cérebro delas e as impedissem, anulam-nas por completo. E isto é muito estranho porque nós vemos mulheres com dependência económica, portanto, como é que isto é possível acontecer, não é?! A pessoa pensa ‘então, estou subjugada porque não tenho... Não posso, não é?! De forma nenhuma sair da situação’, mas não. Há muitos casos de muitas mulheres que na realidade, elas são gestoras ou são donas de empresas, ou são médicas, professoras universitárias, como é que é possível, não é?! Porque muitas delas já ascenderam o topo, quase, numa posição. Quer dizer que não é</p>	<p>Refere as dificuldades que atravessa no exercício da sua função, nomeadamente, no que toca à forma como as vítimas tornam-se pessoas apagadas, subjugadas e incapazes de saírem da situação em que estão, havendo muitas vezes a possibilidade de “recaírem” em relações abusivas.</p>	<p>“Reincidência das vítimas” - Revitimização</p> <p>Perceção das vítimas como pessoas apagadas, subjugadas e incapazes</p> <p>Consciencialização de que é um problema que atravessa os vários estratos sociais</p> <p>Trabalho pesado pela temática (peso das histórias)</p> <p>Vontade de querer fazer a diferença (capacitar e emboderar)</p> <p>Trabalho desafiante</p> <p>Trabalho frustrante porque vítimas não aderem</p> <p>Visão da intervenção jurídica como não pedagógica para agressor e para vítima</p>

intermédio da necessidade, estão numa fase superior. E, portanto, isto é o que mais me assustou em termos sociais, é que isto atravessa a sociedade. É terrível. E então, claro, no início é um bocado dramático em termos de... Porque é muito peso. Um atendimento pode ser suave, mas pode ser muito pesado, porque se nos chega aqui uma mulher batida com uma criança pequena que nos conta uma história...Histórias terríveis. Ou então uma senhora da minha idade ou mais velhas que eu, e que passaram toda uma vida de sacrifício, quer dizer, a viverem subjugadas a um homem, que muitas vezes são os filhos que dizem ‘oh mãe, tu não vais continuar nisto’, portanto, muitas vezes são os filhos, filhos homens que as tentam libertar da situação e elas estão sempre ali agarradas, pelo social, acham que não são capazes porque eles as minorizaram. Não têm consciência das suas capacitações, portanto, não têm consciência, vão se deixando ficar. Para mim, no fundo, trabalhar nesta área por um lado é um desafio, por causa disto tudo, não é?! Eu querer tentar fazer a diferença... Eu querer, no fundo, de certa forma contribuir para uma sociedade mais justa, mais igualitária em que as pessoas se respeitem, não é?! E, portanto, eu pensar

<p>que sou avô, não é?! Estou de partida, estou a começar a minha fase de ascendência na vida, e que mundo é este que vamos deixar, não é?! Quer dizer, as pessoas da minha época, da minha década, que mundo é este que nós vamos deixar aos mais novos?! É contribuir de certa forma para que o mundo melhore, é esta a minha ideia, não é?! Como faço voluntariado, é diferente, não é?! As pessoas que estão aqui a trabalhar, que são jovens, têm outro... Eu estou a trabalhar de uma forma diferente. Não é para ganhar dinheiro, não é profissão, é no intuito de fazer a diferença, de tentar capacitar... Agora, há dias que é muito frustrante, porque eu sei que aquela pessoa que está à minha frente não vai fazer nada do que estou a dizer, sei que muitas das vezes as pessoas veem... Ou sei que ela sai de uma situação e, se calhar, vai entrar noutra.... Assimilar porque como é muito difícil, nós estudamos... os sociólogos e grande parte do que eles dizem na teoria é verdade, que como as pessoas também, as experiências que elas têm na vida delas são muito fechadas, elas também como não têm outras experiências, acabam por estar envolvidas e, portanto, saem de uma situação e passado algum tempo, vemo-las noutra. Aliás, aqui já aconteceu, não</p>		
---	--	--

<p>comigo, mas com a senhora que falou antes, com a psicóloga, já lhe aconteceu apanhar senhoras em segundo relacionamento, ou seja, acompanhou a pessoa num primeiro relacionamento em que foi maltratada, passado alguns anos mais tarde, ela já vinha num outro relacionamento e estava passar pelo mesmo, era a continuação da história. Portanto, isto não quer dizer que não hajam mulheres que não consigam sair, mas também é preciso ter consciência que por um lado é difícil, por outro lado, não há acompanhamentos, nem...</p>		
<p>P3 – Ou seja, a maneira como a nossa sociedade é estruturada, não ajuda as pessoas com problemas. A sociedade é muito individualista. Vivemos numa sociedade individualista em que cada um está por si e virado para o seu umbigo, para as suas próprias motivações. E em termos sociais, a própria sociedade, portanto, uma pessoa do estado, não é?! Não tem... Não há esta consciência do terreno, para aquilo que se passa cá em baixo, não é?! Não há políticas sociais de ajuda, basta se dizer, quer dizer, como é que nos vamos ajudar a emancipar uma mulher a sair da situação quando não há casas?! Ora, se a mulher tem filhos pequenos, se o marido lhe bate, se o</p>	<p>Reflete sobre a falta de resposta do estado em relação às vítimas e, em como isto dificulta o trabalho das instituições como a que pertence. P3 refere ainda que vê a violência como um ciclo vicioso que surge em consequência da sociedade individualista em que se vive. Refere que os casais, muitas vezes, quando se juntam para começar uma vida juntos, não estão emocional e financeiramente aptas para gerir uma casa e/ou família. Estas inabilidades poderiam, a seu ver, ser dizimadas com políticas sociais de uma sociedade mais inclusiva.</p>	<p>Perceção da violência como resultado das inabilidades dos casais de gerirem a si mesmos e à vida familiar, assim como incapacidade de gerirem conflitos desta inerentes</p> <p>Indignação pela forma como sistema funciona</p>

<p>marido lhe maltrata, ela vai para acolhimento, sim, mas e depois?! Quando sair do acolhimento ela precisa de uma casa. Não há políticas sociais, não há casas, as autarquias não têm casas, o que é que ela faz?! Volta para o marido, volta a apanhar tarefa, volta a ser maltratada. Isto é um círculo vicioso no qual nos andamos porque não como ir para outro lado. Por exemplo nós vemos, às vezes, situações de casais que se maltratam, que se batem, que fazem, que acontecem e, às vezes, elas contam-nos e a pessoa pensa ‘aquilo era resolúvel se aquele casal tivesse um acompanhamento’ porque é assim, eles não tiveram, em termos educacionais, eles não foram preparados para a vida, muitos jovens não são... Portanto eles não sabem, sei lá, gerir uma casa, gerir o dinheiro, fazer aquelas coisas normais, quer dizer, fazer sopa, arrumar a casa, quer dizer, coisas que qualquer pessoa que me diga que se está a formar para ser adulto e tomar conta dele vai precisar de fazer. Nós temos que ter uma casa, portanto, temos que gerir e o caminho é este, quer dizer, é normal. Temos que gerir, arrumar a casa, comprar coisas, orientar o dinheiro, ou seja, uma serie de coisas que as pessoas não sabem, ou seja, se calhar se a ação social não fosse só conversa e tivesse, sei lá, esse tipo de ajuda às famílias, que</p>		
---	--	--

as ajudasse, que as orientasse, que lhes dissesse, no fundo, que lhes desse pequenas formações de como viver, não É?! Porque se não as pessoas recebem o ordenado e vão ao café, comem batatas fritas, come isto, come aquilo e acolotro, e quando chega o dia 15, não há dinheiro. Porquê?! Porque não geriram o pecúlio, o dinheiro que tinham, como devia ser, quer dizer, não o fizeram durar ao longo do mês. Portanto, isto gera... Estas inabilidades geram violência porque depois como as pessoas não sabem negociar as situações, entram com a violência e depois andam naquilo, quer dizer, e depois estão infelizes e depois também fazem uma ideia do que é a vida, do que é a felicidade como ser.... Colecionar bens, portanto, as pessoas não se estruturam enquanto pessoas, não pensam que o que é importante é o ser e não é o ter, e portanto, as pessoas estão muito viradas para colecionar objetos, para ter coisas, para ter roupas bonitas, para fazer viagens, para comprar um carrão... E, portanto, os objetivos das pessoas é só colecionar bem porque temos uma sociedade de consumo, quer dizer, tudo isto é muito apelativo. Portanto, há, acho eu... aqui muita coisa que tinha de ser mudada se queremos ter uma sociedade mais inclusiva e, portanto, todos os problemas com que nós, as associações a

<p>este nível gerem, têm outras.... Têm origens muito mais profundas, na forma como a sociedade está estruturada, portanto, é muito complicado. Não sei se me afastei muito.</p>		
<p>I – Pelo que percebi do que me esteve a dizer... falou um bocado sobre a forma como a sociedade está estruturada e o sistema de resposta acaba por fazer o que pode, e é mesmo o que pode, não é?!</p> <p>P3 – Não é o suficiente, nunca. Muitas das vezes eu penso que... E aí está, não é uma questão de... Porque nós estamos sempre a pensar que as coisas... Ah, não se pode fazer mais porque não temos forma de fazer, porque as coisas ficam caras, porque não existem recursos. Às vezes não é uma questão de recursos, é uma questão de falta de organização porque há coisas que se podiam fazer sem ser preciso grandes recursos. E isto, que eu já penso a alguns anos, logo a seguir a ter acabado o mestrado, fiquei a sentir isso, e também por alguns livros que li nessa área, comecei a ler muita coisa sobre esta... Na área da sociologia e trabalhos que têm sido feitos, coisas de professores e investigações e etc... E ninguém me tira da cabeça que grande parte, sei lá, 50% da violência,</p>	<p>P3 refere achar que o sistema não faz o suficiente e que a ação do estado deveria ir no sentido desenvolver políticas inclusivas que acabassem com as inabilidades vivenciadas pelas pessoas. Diz ainda achar que isto não uma questão de recursos.</p>	<p>Perceção de que o sistema não faz o suficiente e que deveria desenvolver políticas inclusivas e preventivas da violência</p> <p>Resposta desadequada do sintoma</p>

<p>conseguíamos, se calhar, atenua-la através de políticas inclusivas que não passam pelo dinheiro, passam por apoiar as famílias, por criar, se calhar, como é que hei de dizer?! Serem apoiadas a nível de... Por psicólogos, por assistentes sociais, etc... Por haver apoios, terapias a nível familiar e que no fundo ajudassem as pessoas a conter a violência. Há muita violência...</p>		
<p>P3 – Nós vamos na estrada e vemos que, só porque uma pessoa ultrapassa, já há um individuo que está com...</p> <p>I – A buzinar...</p> <p>P3 – Já buzina e grita, já insulta, quer dizer, as pessoas parece que estão a ferver, quer dizer, as pessoas parece que têm um pavio curto. Não têm, portanto.... Falta-me agora o termo. As pessoas lidam muito mal com a frustração. Não conseguem, perante a frustração, pensar.... Pronto, ok, não interessa... Calma... São pouco empáticas, quando olham para o outro não olham para elas próprias, não vêm que podem ser elas naquela outra posição, ‘então e se fosse eu’, não é?! Há pouca empatia em relação ao outro. É tudo muito, as pessoas são muito violentas, muito viradas para o umbigo, um mundo muito individualista, vivemos numa sociedade muito individualista, muito virada para si própria, muito pouco</p>	<p>Reflete, uma vez mais, sobre a forma como a sociedade individualista lida com a frustração. Refere que há muita falta de paciência e de empatia, e dá exemplos da vida quotidiana. Diz que todo este individualismo acaba por gerar violência, incapacidades e frustrações que se vão refletir, depois, nas relações de intimidade. Refere ainda que a suposta pacatez do povo português é um fator a considerar nesta interação, já que as pessoas não demonstram aquilo que são em público, consequência da ditadura que se viveu em Portugal, mas à porta fechada podem tudo, como se verifica nestes casos.</p>	<p>Perceção de que individualismo e a falta de empatia geram violência, incapacidades e frustrações refletidas nas relações de intimidades</p> <p>Perceção da pacificidade do povo português como uma utopia</p>

<p>para o outro e isto depois gera, claro... Todo este individualismo gera violência, incapacidade, frustrações... As ofertas da sociedade global são mais que muitas e as pessoas querem todas estar na crista da onda e fingir todos... Não têm... Não sabem esperar, ou seja, há uma serie de males da nossa sociedade que foram sendo, segundo a minha forma de pensar, chegaram, ou seja, foram se desenvolvendo toda esta sociedade, não é?! A forma como nós a estruturamos para neste momento estamos quase a viver num barril de pólvora. E nós, quando dizemos que... Os portugueses, que são pessoas pacificas, eu não acredito nisso. Eu acho que é assim, isto é uma grande utopia, os portugueses são iguais aos outros todos, não temos grandes diferenças, não somos melhores ou piores e piora, quer dizer, é só por dizer que as pessoas, como socializaram muitos anos numa ditadura, fazem as coisas às escondidinhas. Eu acho que o português faz uma coisa errada, que é, sei lá... Se ninguém está a olhar atira os papeis para o chão, as beatas... Mas se alguém estiver a olhar ele agarra e põe, portanto, é esta mentalidade.... Esta maneira de ser que não se vê, não se nota, mas se nós ouvirmos as conversas das pessoas, se estivermos pacatamente... Um investigador se estiver pacato</p>		
---	--	--

<p>num... E estiver a observar, acaba por ir ouvindo a conversa das pessoas... As pessoas quando emitem uma opinião perante uma situação, a tendência é logo exacerbar. Um ladrão ‘ah, e tal... E ele ficava preso para toda a vida’, ou seja, são sempre.... É o que eu digo, há muita violência contida, são pouco tolerantes.... É isso tudo que depois faz... É, depois, este caldo social em que vivemos que vai se refletir nas relações de intimidade porque, se nas outras há tanta violência, na relação de intimidade então mais. Porque é tão escondida... Não há, perante ninguém... Não há ninguém a ver, não há censura publica, e então aí acaba por ser roda livre. Porque o individuo não deita o papel para o chão porque os outros estão a ver, é só por isso, mas ali, se der uma estalada na mulher, a porta está fechada.</p>		
<p>P3 – E depois é assim, a podridão é com as crianças.... Aquilo que me choca mais, indo já à segunda questão... O que me choca mais, mais ainda que as mulheres, são as crianças. É que eu acho que as crianças são o ouro da nossa sociedade e porque são o futuro, um dia vão ser elas que vão ser elas que, no fundo, vão ficar a frente do mundo, não é?! E nós devíamos prepará-las para fazerem coisas grandes. Ora, como é que uma criança que começa logo,</p>	<p>P3 admite que o que mais lhe custa é o sofrimento atroz a que as crianças estão sujeitas, que muitas vezes vivem com medo. Reflete sobre a incapacidade das vítimas de protegerem os filhos e de retirá-los da situação em que se encontram. Refere que ambos os pais, preocupados apenas consigo mesmos, acabam por prejudicar as crianças.</p>	<p>Indignação pelo comportamento dos pais (vítima e agressor) perante as crianças - individualismo dos pais</p> <p>Perceção da vítima como incapaz de proteger os filhos</p>

<p>como já nos têm vindo aqui, elas vêm cheinhas de medo... Um medo terrível, medo que o pai mate a mãe, medo de coiso... Depois, é assim, as mulheres, muitas delas, não protegem os filhos. Quer dizer, mantém as crianças naquela situação, às vezes põe-nas à frente para ver se eles não lhes batem, e a criança está ali, num sofrimento atroz e aqueles pais, quer dizer, quer um quer outro, quer dizer, são de uma, para mim, são de uma ignorância, malvadez até, passo a expressão, porque está cada um virado para si e a criança é ali um brinquedo. Quer dizer, essas crianças a socializarem assim, como é que elas se vão ver um dia mais tarde numa relação?!</p>		
<p>I – E é, um bocado, outra vez a repetição do círculo...</p> <p>P3 – E entram no círculo... A menos que, que é aquilo que eu acho, a menos que elas tenham... É que a escola aí pode fazer a diferença... A menos que elas vão socializar de forma diferente na escola, mas infelizmente o nosso sistema de ensino é um sistema de ensino que vem do século XIX, não é?! Nós temos um sistema de ensino que não... Até mesmo nas universidades, a pessoa vai para o estrangeiro, vai para fora, Inglaterra, França, o sistema de ensino já é diferente, quer dizer, no nível</p>	<p>P3 reflete sobre a entrada destas crianças no círculo da violência e afirma achar que uma coisa que poderia fazer diferença seria a escola. Enfatiza a importância da socialização no ambiente escolar, diferente do que têm em casa, e o facto de que também o sistema de ensino beneficiaria de uma reforma.</p>	<p>Perceção de que escola deve ser lugar potencializador de padrões relacionais mais adaptativos</p> <p>Visão do sistema de ensino atual como algo desadequado para a época em que se vive</p> <p>Violência como ciclo vicioso - crianças em ambientes violentos podem tornar-se mais violentas</p>

<p>de investigação, mas as universidades... Já é totalmente diferente, cá ainda continuamos no sistema de ensino em que os professores, quer dizer, assumem as suas cátedras, são os senhores, quer dizer... a pessoa não pode contestar, não é?! Temos as ideias, mas, é sempre muito controlado, a nossa ideia é muito controlada. E isto é o sistema de ensino do século IXX. E nas escolinhas as crianças decoram aquela tralha toda, aquilo foi muito bonito e serviu, quer dizer, numa sociedade daquela época, e o calvinismo... Isso foi muito interessante para aquela época que estávamos a viver a revolução industrial, agora estamos no século XXI, e quase que a gente diz 'acordem, por favor acordem', as crianças têm de ser preparadas para pensar, para serem críticas e só assim é que vamos construir um mundo melhor... Se as pessoas forem críticas, tiverem uma visão crítica acerca das coisas. Ora, por isso é que a escola era importante, porque era a única forma que as crianças tinham de socializar diferente da família. Porque quem trouxe, por exemplo, para casa, para a minha casa a separação do lixo foram as minhas filhas. Elas é que me motivaram, porquê? Porque foi feita uma grande aposta a nível do ensino. Elas chegaram a casa e disseram 'ah não, vamos comprar, vamos fazer... Ah, não, isto</p>		
---	--	--

<p>não pode ser assim mãe’, para ver a importância da escola, quer dizer, e depois são os jovens que vêm e nos dizem ‘ah, não, não faça assim, fazemos assado’. É muito importante, eles ajudam a mudar mentalidades porque eles são o amanhã, eu sou o ontem... Eu não vou mudar a mentalidade de ninguém, nem quero, não é essa a minha missão. Mas pronto, é isso, é isso que eu acho. São estes os... a ver se me lembrava, já ia na segunda questão, os aspetos positivos e negativos do exercício da sua função... Que possíveis soluções, também já fui por aí.</p> <p>I – Sim, já.</p>		
<p>P3 – Eu tinha estado a ler e, portanto, vi. Agora as estratégias... (clareia a garganta) Eu tento ser muito... Eu sou uma pessoa assertiva, sou uma pessoa muito pragmática. Eu costumo dizer que nasci mulher, mas a minha cabeça não é muito feminina, tenho o pensamento um bocado.... Sou um bocado.... Tenho o pensamento a nível dos homens. Sou muito pragmática, não sou nada... Sou muito orientada, sou muito analítica, sintética, não sou pessoa de fazer muitos floreios, nem da vida nem nada. Sou sempre muito ‘tau, tau, tau, tau’ (faz gesto de cortar com a mão) e aqui, as técnicas da minha vida, porque sou jurista, e tirei a formação de apoio à vítima e</p>	<p>Refere que tenta ser tão assertiva, pragmática, sintética e analítica quanto possível, de modo a compreender a história das vítimas, assim como as suas necessidades e propor as soluções possíveis. Enfatiza o facto de que existem nas forças policiais cada vez mais pessoas empáticas e com maior capacidade de compreensão relativamente às questões de género.</p>	<p>Trabaçar com pragmatismo</p> <p>Trabalhar com assertividade</p> <p>Capacidade de síntese e análise</p> <p>Importância das forças de segurança estarem sensibilizadas para as questões de género</p> <p>Desenvolvimento de competências por parte das forças de segurança</p>

faço aqueles primeiros atendimentos. O primeiro atendimento é aquele em que, no fundo, vamos ver as necessidades e, normalmente, nesse atendimento a pessoa, muitas das vezes, chega-nos completamente sem rumo. E sem saber como é que é a vida dela e a precisar de uma série de orientações. Eu, digamos que... Eu nisso, derivado à minha forma de ser e de estar, acabo por, penso eu, e as minhas colegas que trabalham comigo dizem que sim, que sou muito assertiva e que consigo orientar bem as pessoas porque oiço, e depois o que eu faço é, quando vejo que a pessoa já está naquela fase que é só contar histórias ou que está sempre a cair no mesmo, eu vou.... Utilizo a técnica da interrupção, vou interrompendo, vou lhe fazendo, faço-lhe um resumo da história dela, não é?! E vou lhe começando a abrir soluções 'então, mas estava a pensar fazer isto, e porquê que não faz assim?!' Começo-lhe a abrir hipóteses. E depois, normalmente, como sou jurista, e lá está este meu pensamento lógico, então ponho-lhe a lei toda, os direitos, aquilo que ela pode fazer... Portanto, no fundo, vou... E começo... Muitas das vezes vêm amedrontadas porque podem perder os filhos ou a casa, ou isto ou aquilo, e eu sossego-as com a lei 'não, isto não acontece' e explico 'isto não é assim' e elas 'ah,

mas disseram’, depois explico ‘não, isso era a lei, antes do 25 de Abril, não se preocupe’... Então, a partir do momento em que a pessoa já está consciente dos seus direitos, sabe que não vai perder os filhos, sabe que não vai perder a casa, sabe que tem isto e tem acolotro... E a partir do momento em que já sabe isso, já está mais descansada e mais aberta para me ouvir, porque se a pessoa está muito nervosa, está cheia de medo, está... Por muito que eu tente entrar no espaço dela, ela não deixa e, portanto, eu primeiro tenho que a sossegar, tenho de lhe mostrar que a vou orientar, que vou sossegar e digo-lhe os direitos todos e a partir daí já está aberta para me ouvir e a partir eu já começo a orientá-la. Vejo quais são as necessidades, porque depende, não é?! Há pessoas que a única coisa que precisam é de orientações de vida porque estão... Ou até porque economicamente até há disponibilidade e pronto, depois eu digo-lhes ‘ah, precisa de advogado, precisa disto, precisa daquilo’, vejo, não é?! Ou as pessoas têm necessidades económicas e é preciso orientá-las, não é?! Para terem um apoio judiciário, explicar como, dizer onde há os impressos, e depois vão entregar, ou se têm de fazer uma queixa, explicar como é que vão fazer a queixa, ir à polícia, o que devem dizer, o que devem pedir. Hoje em

dia os policiais, felizmente, começam a ser também pessoas formadas, com cursos superiores, também sensibilizados para as questões de gênero, também eles a terem uma atitude proativa em relação às mulheres, sobretudo os mais jovens, alguns já a fazerem mestrados nestas áreas, o que é muito bom... E então, já é mais facilitador até para as próprias mulheres, porque até bem pouco tempo, era a chamada velha guarda... Homens que, se calhar, eram tão bons como os maridos delas, sem qualquer tipo de empatia, não é?! A acharem que o que se passava no seio familiar 'o que se passa entre marido e mulher, não metas a colher', e elas, evidentemente, muito cheias de medo... Chegavam aqui, ainda não foi a tanto tempo quanto isso, e o que se passava é que a polícia tentava que elas não apresentassem queixa, desmotivava-as, mostrando-lhes que não havia ninguém, ninguém tinha visto, não haviam testemunhas, e aquilo só ia ser mau para elas e não sei o quê... Ou seja, é desmotivante para a mulher, já bem basta, não é?! Já bem basta. Hoje em dia não, hoje em dia já começa a haver e, portanto, já é diferente. E, portanto, as minhas estratégias.... É ser muito assertiva... É.... São estas que eu uso e de maneira geral resultam.

<p>I – Sei que trabalha aqui como voluntária, gostaria de perceber se ainda assim vê-se como cuidadora das pessoas que atende.</p> <p>P3 – Eu não me sinto como cuidadora, eu sinto-me mais orientada no sentido do bem-estar, em termos sociais, não da própria pessoa. Mas é o achar que... Eu acho que é muito mais que isso. Eu vejo estas coisas de uma forma diferente, eu vejo que, por exemplo, nós estamos aqui a criar uma relação empática as duas, não é?! Estamos a conversar... Eu acho que a relação até mesmo entre um café, um sorriso, um bom dia, pedir um café e dizer se faz favor, e falo... Eu vou à bomba de gasolina, e ponho coiso, falo com o senhor, o tempo e tal, isto e aquilo... As relações que nós criamos, mesmo que esporádicas.... Estamos, no fundo, a criar bem-estar à nossa volta. E as relações de bem-estar, o bem-estar cria correntes positivas entre as pessoas e eu acho que isto é benéfico em termos sociais. Se nós fossemos mais empáticos.... Mais, no fundo, simpáticos.... Mais, falta-me a palavra correta, é uma palavra que eu gosto muito... No fundo, se fossemos pessoas, aí está, falta-me a palavra. É uma palavra bonita para dizer isto... Isso cria um bom ambiente à nossa volta e este ambiente, da mesma forma como a agressividade gera agressividade, o bem-estar</p>	<p>P3 afirma não se considerar cuidadora das vítimas. E diz ser apologista de uma sociedade mais doce, tolerante e empática. Esclarece, no entanto, que apesar de respeitar todas as religiões, não se revê em nenhuma, e, portanto, a base do seu trabalho está nela própria, no que acredita e não se baseia em um Deus.</p>	<p>Perceção de que faz o seu trabalho por si, e não pelos outros</p> <p>Sociedade inclusiva, empática e tolerante</p> <p>Não te visão de si mesma como cuidadora das vítimas</p>
---	--	--

<p>cria bem-estar à nossa volta. Portanto, eu sou apologista de que a sociedade podia ser, toda ela, mais doce, mais suave se nós fossemos pessoas mais empáticas, mais simpáticas uns com os outros, se olhássemos para o outro nos revíssemos, se tivéssemos no outro um espelho de nós próprios e se, portanto, pensássemos ‘olha eu hoje estou a ser simpática, alguém será comigo... Pode não ser aquele, mas alguém será’. Nós todos, em termos da sociedade, um dia vamos precisar de alguma coisa, quer dizer, nós não vivemos sozinhos e vamos sempre precisar dos outros. Ou seja, se nós tivéssemos esse tipo de relacionamento... Eu não sou, não professo religião nenhuma, eu sou agnóstica, para mim, eu acho que nós devemos fazer as coisas por nós próprios e não por um Deus que eu não sei se o homem existe ou não... Eu quero aqui deixar isto porque isto pode aqui ser pensado como uma conversa de religião e não é. Eu sou completamente indiferente às religiões. Eu aceito todas, mas sou completamente indiferente, não me revejo em nenhuma delas. Revejo-me no mundo, na natureza, nos seres vivos, nas rochas, nos átomos, e que é tudo tão bonito.... Temos um mundo tão bonito, e nós podíamos ser pessoas mais bonitas e, portanto, é dentro desta relação de bem-</p>		
---	--	--

<p>estar uns com os outros, é aí que eu me revejo e é essa a razão que me leva, não é bem como cuidadora. Não me vejo muito como cuidadora, cuidadora quando muito da minha mãe, do meu marido, que ele faleceu com uma doença grave, um cancro, e houve um período em que ele quando esteve no estado terminal, precisou de cuidado e, portanto, aí via-me como cuidadora. Vivia praticamente para cuidar dele, mas de resto não, quer dizer, isto... Eu faço parte de uma cadeia, que todos fazemos, todos estamos nessa cadeia como seres humanos, como seres vivos estamos todos nessa cadeia... E o que eu gostaria, um bocado à luz dos movimentos neolares do século XX, dos anos 60 no fundo.... É que eu achava, sempre achei, que o mundo podia ser um lugar melhor. E só não é melhor porque muitas vezes nós fazemos o inferno em vida. O problema é esse, é que as pessoas fazem da sua própria vida um inferno. Portanto, se cada um de nós, no relacionamento com o outro for... Tiver um relacionamento empático, for mais tolerante, as coisas são mais fáceis. Para mim, eu acho que aquilo que faço, faço por mim própria, não é pelos outros, mas é por mim própria, é porque é assim que me sinto bem. Portanto, no fundo, porque na realidade nós fazemos as coisas por nós, não fazemos pelos outros... Até</p>		
--	--	--

<p>mesmo quando cuidados dos filhos, estamos a fazer por nós, não fazemos pelos outros. É um erro as pessoas estarem sistematicamente a procura do porquê que fiz, fiz porque quis. E, portanto, é nessa base que eu trabalho, é a minha base de trabalho.</p>		
<p>I – Só para terminar, pode me dizer o que faz para manter o seu bem-estar?</p> <p>P3 – Faço exercício físico, vou ao ginásio, faço ioga. Depois tenho um grupo de amigas. Faço um outro trabalho comunitário. Gosto muito de sair com amigas e gosto muito de conversar, sou uma pessoa muito de conversa. Gosto muito de cinema, vou ao cinema. Gosto de ler livros, gasto algum pecúlio em livros porque eu sou um desastre, tenho listas enorme de livros e quando estão a 20%, eu olho... E depois, leio. E pronto.... Claro, a pessoa gosta de viajar, mas não é assim muito importante. Não sou daquelas pessoas que todos os anos tem de fazer viagens. Quando calha, gosto de passear... Mas para me sentir bem comigo própria, na realidade, é tudo isto.... Aquilo que como, a forma como... É tudo.</p>	<p>Refere quais as estratégias de coping e atividades de lazer que utiliza para manter o bem-estar físico e emocional.</p>	<p>Exercício físico</p> <p>Suporte social (amigos)</p> <p>Outras áreas de interesse (trabalho comunitário)</p> <p>Cinema</p> <p>Livros</p> <p>Passeios e viagens</p>
<p>I – Considera o seu trabalho gratificante?</p> <p>P3 – Em relação à tua pergunta deixa que te lembre que eu sou voluntária na instituição e para mim o trabalho que presto enquanto</p>	<p>P3 refere considerar o seu trabalho gratificante e salienta que o considera gratificante por ser importante para si e não apenas para aqueles a quem presta serviço.</p>	<p>Trabalho voluntário</p> <p>Trabalho voluntário como fonte de realização pessoal</p> <p>Trabalho gratificante</p>

<p>voluntária e isto é estritamente do meu ponto de vista e sentir realizo-o enquanto ele me faz sentir bem, ou seja ele é muito gratificante, mas não porque ele é uma mais-valia para aquele ou aquela para quem é prestado, mas sim porque é importante para mim. Espero ter dado a resposta que esperavas, ou seja, ter ido de encontro à tua resposta. Pois para mim isso só é verdade porque o faço porque para mim é relevante e não porque para aquele a quem presto poderá ser importante, embora possa ser importante para aquele a quem presto o serviço.</p>		
--	--	--

P4 tem 35 anos de idade, é técnica de apoio à vítima, trabalha a 10 anos na área e é trabalhadora a tempo total.

<p>I – Gostaria que me descrevessem com máximo detalhe possível, como é para si trabalhar com mulheres vítimas de violência nas relações de intimidade?</p> <p>P4 – Mas como é para mim enquanto técnica ou enquanto pessoa? O que é que eu levo disto? Qual é a perspetiva que tem interesse? (Sorri).</p> <p>I – As duas</p> <p>P4 – Trabalhar com vítimas de violência doméstica é entrarmos num mundo que para a grande maioria é desconhecido. E que por isso, acaba por ser um desafio quando chegamos a esta área de intervenção porque estamos a lidar com situações de muita gravidade. Pessoas que nunca abriram esse livro e esse capítulo das suas vidas para ninguém e de repente quando somos confrontados com esta realidade, é realmente muito duro, mas posso dizer-lhe que é algo muito gratificante também, não fosse, pese embora o sofrimento que está inerente. São realidades que enquanto técnicos, nós efetivamente temos de ter a neutralidade para conseguir intervir, para termos alguma eficácia e dirimir ao máximo possível a situação traumática na vítima, e neste caso, tendo em conta que trabalhamos também neste contexto da instituição, procurar respostas e procurar</p>	<p>Descreve o seu trabalho como duro, devido às situações de grande gravidade com que se depara, mas muito gratificante. Revela que é crucial saber ser neutro para intervir nesta área. E realça que, enquanto pessoa, aprende imenso e ganha uma visão mais balanceada da vida.</p>	<p>Trabalho gratificante</p> <p>Tristeza (lidar com emoções fortes)</p> <p>Dureza do trabalho</p> <p>Aprendizagem</p> <p>Novas perspetivas de vida (trabalho afeta positivamente a vida)</p> <p>Neutralidade</p> <p>Lidar com situações de muita gravidade</p>
--	---	--

<p>ajudar a vítima a resolver a questão que nos traz. Enquanto pessoa, é aquilo que eu dizia, é muito gratificante, porque aprendemos imenso. Não é que seja bom aprender com o sofrimento dos outros, mas ajuda-nos a ter uma visão da vida totalmente diferente. Acaba por ser uma balança que se equilibra, ainda que seja uma realidade muito dura e que, às vezes, quando acabamos de fazer um atendimento, ainda que consigamos ter a intervenção correta e ser eficazes, por outro lado deparamo-nos com a dureza e a tristeza, as emoções que estão ali, mas isso.... É gratificante ver que conseguimos fazer a diferença na vida das pessoas que pedem ajuda e, por um lado, também é gratificante na aprendizagem ao nível humano que isto nos dá.</p>		
<p>I – Quais diria que são as vantagens e desvantagens do seu trabalho?</p> <p>P4 – As vantagens é.... acima de tudo, conseguir dar resposta a quem nos possa pedir ajuda, porque há pessoas que nunca conseguiram pedir ajuda, outras conseguiram e não correu bem. A grande vantagem é tentarmos fazer a diferença pelo positivo, e resolver uma situação. Outra grande vantagem é efetivamente a confiança que as pessoas depositam em nós. Eu acho que nós temos de ser gratos por isso, porque alguém</p>	<p>Refere quais as vantagens e desvantagens do exercício da sua função.</p>	<p>Fazer a diferença, ajudar quem precisa</p> <p>Confiança</p> <p>Estar com o outro</p> <p>Frustração</p> <p>Lidar com emoções</p> <p>Cansaço/trabalho cansativo</p> <p>Aprendizagem</p>

<p>vem de fora contar um problema muito grave que tem na vida, ou algo que acha que não tem qualquer resolução, e partilhar outras histórias que ficaram por vir, na decorrência dos discursos que nos trazem inicialmente, nós temos de ser gratos por isso, e acho que temos que desenvolver esse lado também de gratidão. Acho que continua como vantagem o contacto com o outro, com o ser humano. E aprender muito, porque aprendemos mesmo muito, muito, muito. A maior desvantagem, a única desvantagem, que eu aponto é, às vezes, lidarmos com a nossa frustração de técnicos, porque há situações que não têm solução, não porque essa solução não exista, mas porque ela não é exequível. E não é exequível por diversas razões, às vezes pelo sistema, às vezes porque a própria pessoa não está naquele momento capaz de executar as estratégias que a levariam a sair da situação, então a gestão entre a minha versão técnico e a minha versão pessoa acaba por sofrer essa dualidade e ter de saber lidar com essas emoções que levam a essa frustração, e que levam ao cansaço, no final de algum tempo, claro que sim. É a única desvantagem que eu aponto.</p>		
<p>I – O que é que faz para conseguir lidar com essa frustração e com outras</p>	<p>Realça que preocupa apoio de pares, não só para receber suporte, mas para ter mais visões sobre a resolução de</p>	<p>Suporte de pares Racionalização</p>

<p>dificuldades do exercício da sua função?</p> <p>P4 – Se procuro algumas estratégias?</p> <p>I – Sim. Que estratégias é que utiliza?</p> <p>P4 – Tenho sempre um princípio que é, quando saio de um atendimento e que, efetivamente, ele me tenha sido muito duro, eu procuro junto da minha equipa procurar esse suporte. Portanto, partilhar a história, procurar também outras visões de resolução, partilhar as minhas visões e as estratégias que utilizei para resolver determinado assunto e para, efetivamente, partilhar emocionalmente a carga emocional com que fiquei naquele momento. Procuro junto da minha equipa ter esse suporte. E depois, claro, tenho as minhas estratégias pessoais para conseguir lidar com essas emoções. Tentar racionalizar sobre o assunto, tentar perceber porque que isso aconteceu, fazer uma separação, por vezes realmente preciso parar para pensar e fazer a separação de que efetivamente aquilo aconteceu não por falta de empenho, por falta de motivação, por não existirem respostas, mas porque eu também tenho de ter a aceitação do outro e da sua capacidade de decisão e que nós não somos super-homens nem supermulheres sempre na vida, e por isso temos de gerir</p>	<p>certas situações. Refere outras estratégias individuais que utiliza.</p>	<p>Fumar (estratégia de coping desadaptativa)</p> <p>Respeito pela capacidade de decisão da vítima</p>
--	---	--

<p>e eu procuro fazer essa gestão e descolar-me dessa forma também. E depois fumo muito (sorri).</p>		
<p>I – Numa vertente mais pessoal, como é para si lidar com essa frustração, e com as dificuldades em geral?</p> <p>P4 – Isto é por picos, é por fases. No início quando começamos, tudo nos faz impressão. Levamos os utentes todos para casa, na nossa cabeça. Depois, com o passar dos anos, hmmm, nunca estive nessa fase, nunca estive dessensibilizada, mas há um momento em que nós temos que perceber que ‘ok, eu não posso sair daqui e levar todas aquelas histórias comigo para casa e estar completamente focada naquelas vidas’ então tenho de procurar outras formas, não é?! De conseguir, nomeadamente hobbies, estar com a família e com os amigos. Mas é impossível, e isso, eu acho que já cheguei a essa conclusão. É mesmo impossível desligar completamente, mas conseguimos depois um equilíbrio. No início quando começamos estamos sempre muito assustados e com muito medo que possa acontecer isto e aquilo às pessoas, depois quando conseguimos equilibrar isto, tornamo-nos mais calmos, porque também acho que esta calma vem da segurança que vamos tendo na intervenção do nosso trabalho.</p>	<p>Fala das fases por que passam pessoas em profissões de ajuda, da importância de estar com familiares e amigos, e de criar um equilíbrio.</p>	<p>Suporte familiar</p> <p>Equilíbrio entre intensidade emocional e tentativa de aligeirar a mesma</p> <p>Sentimento de que trabalho é paixão/missão de vida</p> <p>Desenvolvimentos de competências/capacidades</p> <p>Dificuldade em distanciar-se (levar trabalho para casa)</p> <p>Perceção de que é impossível desligar-se na totalidade</p>

<p>Julgo que o facto de, quando no início levamos as preocupações para casa, tem a ver com isso, ainda não estou muito segura do trabalho que faço, não tenho experiencia, então não é que estejamos sempre 100% seguros quando os utentes vão embora eu já não estou lá, nem nenhum policia, nem ninguém, mas pelo menos sabemos que fizemos os procedimentos corretos e que da nossa parte ficou, e isso ajuda a estabilizar um bocadinho. Depois temos alturas em que as histórias, provavelmente nós também, obviamente na nossa vida não estamos sempre lineares e também temos as nossas emoções, a nossa vida pessoal, etc... Há histórias que acabam por nos voltar a ligar a uma eletricidade um bocadinho mais constante. Embora que eu, pessoalmente, vivo sempre com muita intensidade as coisas e às vezes até gostava de conseguir aligeirar. Se bem que já consigo ir para casa, não estar constantemente a pensar nisso, mas desengane-se a pessoa, pelo menos esta é a minha visão, de que consegue viver sem pensar nisto lá fora. É algo que se torna, pelo menos no meu caso, esta paixão, esta intervenção neste meio, acabou por se tornar numa paixão de vida, de missão. Não é a minha missão salvar pessoas, mas sim trabalhar com elas.</p>		
---	--	--

<p>I – Que apoios estão disponíveis institucionalmente e que a ajudam a lidar com as dificuldades inerentes ao seu trabalho?</p> <p>P4 – É como a pouco eu dizia, quando tenho uma situação que me perturba, eu tenho a sorte de realmente ter uma equipa muito boa nesse sentido, ou seja, eu posso recorrer a qualquer um dos meus colegas, que está já num nível mais avançado, que são mais experientes, que já lidaram com outras situações, para eu conseguir encontrar respostas para as minhas dificuldades. Então nós nunca temos a porta fechada, eu sei que se precisar muito de alguém, de algum colega porque estou perturbada ou porque não tenho resposta ou porque preciso dessa ajuda, eu nunca tive, em momento algum, uma porta que se fechasse da minha equipa, por parte daqueles que me coordenam, por parte da minha supervisão. Isso é muito importante, saber que não estou sozinha, e saber que basta um telefonema e tenho alguém do outro lado para me dar esse suporte, para me descansar, para me dar direções que, se calhar, eu não estava a ver, para me apoiar. E isso é muito importante. E isso na instituição existe, pelo menos no meu caso em concreto tenho-lhe a dizer que</p>	<p>Refere apoio de pares como suporte institucionalmente disponível, assim como a supervisão clínica.</p>	<p>Suporte de pares</p> <p>Sentido de pertença/apoio institucional</p> <p>Supervisão clínica</p>
---	---	--

<p>me sinto muito apoiada pelos meus colegas.</p>		
<p>I – O que acha que poderia melhorar?</p> <p>P4 – A melhorar temos sempre, não é?! Não vou dizer que é tudo perfeito, mas não lhe consigo apontar algo porque como eu não sinto falha, como eu não sinto que não tenho resposta, como eu não sinto essa falta de apoio, eu não consigo dizer ‘olha, acho que isto podia acontecer ou podia...’, não tenho essa visão. Porque o que tenho e aquilo que me é proporcionado, nunca me defraudou e, portanto, quem nos coordena é muito atento a estas questões, tem sempre muita disponibilidade para nos ouvir, temos efetivamente momentos de supervisão, para além desses calendarizados temos a facilidade e proximidade de contactarmos uns aos outros e ter ajuda, portanto não consigo apontar-lhe algo que pudesse mudar.</p> <p>I – É como se sentisse cuidada também...</p> <p>P4 – Muito cuidada...</p>	<p>Diz não conseguir apontar pontos a melhorar porque não sente falha. Refere supervisão clínica e apoio de pares.</p>	<p>Suporte de pares</p> <p>Sentido de pertença/apoio institucional</p> <p>Sentir-se cuidada pela rede institucional</p> <p>Supervisão clínica</p>
<p>I – Como é isso para si, em termos da sua vida pessoal?</p> <p>P4 – Pela minha entidade patronal, eu sinto que sou cuidada, isso sim. Depois se calhar, vou lhe dar uma visão que não tem nada a ver com a entidade patronal, mas sim com a sociedade e com a parte da sociedade que engloba os</p>	<p>Refere sentir-se cuidada pela sua entidade patronal, mas não pela sociedade que acaba por “cobrar” demais dos psicólogos.</p>	<p>Dissabor</p> <p>Incompreensão dos psicólogos</p> <p>Cobrança da sociedade</p> <p>Estigmatização dos psicólogos</p>

<p>nossos amigos, familiares e conhecidos. É muito comum todas as pessoas que sabem que alguém é psicólogo, recorrerem com muita facilidade a essa pessoa, para a resolução dos seus problemas, para um conselho, para uma sugestão, para uma opinião, e essa parte não é a parte que me incomoda na minha rede social. Aquilo que eu sinto, é que não gosto quando as pessoas, se eu tiver um problema, e quiser partilha-lo com alguém, é que outras pessoas possam dizer ‘tu és psicóloga e devias saber isso’ ou ‘devias estar habituada a isso’ ou ‘tu como psicóloga não podes reagir assim’. É como se existisse um olhar de que nós temos uma obrigação constante de saber lidar com todos os problemas. E eu se calhar não estou a dizer que não sei lidar com o problema, estou só a dizer que estou triste e tenho esse direito, não é?!</p> <p>I – É humana...</p> <p>P4 – Claro. Não é só porque eu sou psicóloga e, se calhar, às outras pessoas consigo, em conjunto com elas, encontrar uma serie de estratégias e ferramentas que consigam diluir as emoções menos boas, que eu própria também não tenha essas emoções e não tenha de as viver, alias porque nós temos de as viver, as menos boas também. É essa a parte que, às vezes, que sinto que não é cuidada pelos</p>		<p>Desumanização dos psicólogos</p> <p>Sentir-se descuidada pela sociedade</p> <p>Falta de reconhecimento</p>
--	--	---

<p>outros, porque é exigente, é exigente. Exigem que estejamos sempre bem, sem... Aliás, às vezes noto que se tiver uma situação, eu também não sou uma pessoa que expresse muito essas emoções menos boas junto das pessoas, mas daqueles que me são mesmo muito próximos, se as expressar, esses não reagem assim, porque percebem que, claro, sou humano e também tenho de entristecer. Mas custa-me que as pessoas não entendam que nós também temos os nossos momentos e que não é uma profissão que nos vai catalogar como seres invencíveis, com respostas para tudo e que não podemos ter, quase que, o direito de chorar. Essa é a parte que eu acho que a sociedade não cuida de quem trabalha no mundo em que trabalho e com a profissão que escolhemos ter. Nós, efetivamente, temos a visão que estamos lá para os outros sempre, mas para nós mesmos também, e as pessoas não entendem isso. Esta, eu acho, que é a parte que falta cuidar.</p>		
---	--	--

P5 tem 25 anos de idade, é técnica de apoio à vítima, trabalha a dois anos na área e é trabalhadora a tempo total.

<p>I – Então vou começar com uma pergunta mais geral que é, pode me descrever com maior detalhe possível como é para si trabalhar com mulheres que são vítimas de violência nas relações de intimidade?</p> <p>P5 – Bem, é... Acaba por ser um desafio. Eu comecei a cerca de dois anos, vai agora fazer dois anos, não tinha experiência nenhuma na área, então cresci bastante porque são problemas que nós achamos que conhecemos, mas só quando estamos realmente dentro da situação, lidamos diariamente com esses problemas, lidamos diariamente com as pessoas que passam por isso é que nós realmente pensamos e vemos realmente que são problemas bem mais sérios. Quando... Antes de eu vir trabalhar, nós sempre vimos que violência doméstica é um dos problemas da atualidade, que nós temos de lutar contra, a sociedade, o estado, mas mesmo assim eu acho que acabamos por desvalorizar um pouco quando nós não estamos dentro desses problemas, quando nós não conhecemos a realidade. E então, quais eram o quê?!</p>	<p>P5 refere que até começar a trabalhar na área da violência doméstica, não tinha noção da seriedade do problema e afirma ter crescido bastante desde então.</p>	<p>Trabalho desafiante</p> <p>Mudança de perspectiva relativamente à problemática da violência doméstica</p>
<p>I – Ah... Quais pensa que são as vantagens e as desvantagens de...</p> <p>P5 – Sim, de lidar com os problemas, com as vítimas?!</p>	<p>Refere como vantagens do exercício da sua função ter-se tornado mais sensível aos problemas das outras pessoas e o crescimento profissional. Como desvantagens aponta o</p>	<p>Maior sensibilidade aos problemas dos outros</p> <p>Crescimento profissional</p>

<p>I – Sim.</p> <p>P5 – As vantagens... Profissionalmente, cresci bastante.... Pessoalmente, ainda mais. Hoje sou uma pessoa muito mais sensível aos problemas porque nós temos aquela coisa de pensar ‘ah, o meu problema é o maior de todos’, antes de conhecer os problemas das pessoas nós achamos que os nossos são os maiores do mundo, desvalorizamos o problema das pessoas, então aqui eu realmente vi que realmente os meus não são os maiores, mas cresci bastante pessoalmente, a nível profissional também, tenho estado a crescer. E a desvantagem, a nível psicológico, acaba por ser muito exaustivo, é muito pesado psicologicamente, acabamos por levar algumas coisas para casa porque tem problemas que são mais preocupantes, são pessoas também que.... Pronto, trazem problemas que são mesmo muito preocupantes e acabamos por levar um pouco desses problemas para casa, com a preocupação, a sensibilidade... E também, como lidamos com pessoas, não?!</p>	<p>peso psicológico do trabalho, a exaustão e a preocupação que faz com que leve os problemas dos outros para casa.</p>	<p>Trabalho psicologicamente pesado</p> <p>Trabalho exaustivo</p> <p>Preocupação (levar trabalho/ problemas para casa)</p> <p>Dificuldade em distanciar-se</p>
<p>I – Sim... E o que é que faz para... Como acabou de dizer as vezes acaba por levar isso para casa...</p> <p>P5 – Sim. Às vezes acabamos por levar porque acabamos por não distanciar das coisas, nós somos seres humanos e</p>	<p>P5 refere sentir-se cansada e afirma que por mais que tente, acaba por ter dificuldade em distanciar-se das questões de trabalho. Como estratégias de coping afirma procurar suporte dos pares, espairecer nas suas folgas e férias, e</p>	<p>Dificuldade em distanciar-se dos problemas das vítimas</p> <p>Suporte de pares</p> <p>Lazer (tempo para si)</p>

<p>acaba por nos influenciar de qualquer das formas. Nós tentamos ao máximo, não levar as coisas, esparecer nas folgas, nas férias, mas tem sempre algum problema que às vezes até ligamos ‘e então?! E como é que ficou a situação daquela senhora? Já se foi embora? Foram levantar os pertences e como é que ficou? O agressor, estava em casa?’...</p> <p>I – Sim, fica aquela preocupação... E a minha pergunta é mesmo nesse sentido. Quero saber o que é que faz? Que estratégias utiliza? Que serviços ou apoios estão disponíveis aqui ou fora...</p> <p>P5 – Que é para não levar os problemas para casa?</p> <p>I – Não é bem para não levar, é mais para ajuda-la a lidar com o seu trabalho? Porque é um trabalho pesado</p> <p>P5 – Sim, sim.... Psicologicamente é um trabalho muito pesado. Eu já estou aqui a dois anos e já me sinto cansada, já me sinto um bocadinho cansada (suspira). Bem, a estratégia.... Acaba por ser... Eu chego a casa, normalmente vou de folga dois dias... Portanto eu quando chego já não me lembro do nome das pessoas, é mesmo da minha parte. Não tenho assim uma estratégia, mas acaba por ser não pensar no assunto. Pronto nós acabamos por nos preocupar demasiado, mas se calhar eu penso ‘epa, não vou</p>	<p>ocupar-se de si mesma e das suas coisas quando não está a trabalhar.</p>	
---	---	--

<p>me preocupar tanto, não vale a pena eu estar a moer a cabeça com esses problemas, eu vou descansar e depois quando eu chegar vemos isso em conjunto, com as colegas, com as técnicas’...</p> <p>I – Então acaba por ser... preocupar-se mais com as coisas de casa...</p> <p>P5 – Sim, preocupar-me mais comigo, com as minhas coisas, deixar as coisas das outras pessoas à parte... O trabalho, quando eu saio daqui, tento deixar aqui.</p>		
<p>I – E tem algum tipo de apoio da instituição?</p> <p>P5 – Não, não temos. Mas seria bom, porque no início tenho uma colega que estava sempre a chorar. Ah, até eu... eu no início quando comecei a trabalhar pensei ‘meu Deus, eu não vou aguentar isto, são muitos problemas, problemas muito sérios e as pessoas sofrem muito’ e então eu acabava por ser muito sentimental, mas depois eu vi que não podia ser, tive de me distanciar, até mesmo para me proteger, ser um pouco mais fria.... Acabar por não encarar as coisas com tanta seriedade, senão também acabamos por dar cabo de nós, da nossa cabeça, é muito complicado.</p>	<p>P5 descreve o quão difícil foi a adaptação ao trabalho e que no início chorava imenso, chegando a acreditar que não aguentaria. Considera ter-se tornado muito sentimental na época e afirma ter tido a necessidade de distanciar-se, tornar-se mais fria, para proteger-se.</p>	<p>Dificuldades de adaptação às exigências emocionais do trabalho</p> <p>Desenvolvimento de estratégias adaptativas para lidar com as exigências emocionais do trabalho</p>
<p>I – O que acha que podia mudar em termos da instituição ou do sistema em geral para ajudar-lhe a poder servir melhor as vítimas?</p>	<p>P5 acredita que a qualidade do seu trabalho melhoraria se houvesse uma melhor articulação de horários, já que</p>	<p>Trabalho esgotante física e emocionalmente</p>

<p>P5 – Bem, o que poderia mudar?! Se calhar nós podíamos trabalhar com maior qualidade, com maior disposição, se tivéssemos... Porque nós trabalhamos por turnos. Trabalhar por turnos já é esgotante, e nesta área ainda acaba por ser mais esgotante. Se calhar trabalhar, por exemplo, em vez de ter 5 dias seguidos, ter três, quatro, íamos dois dias de folga, acabava por ajudar um bocadinho. Nós quando trabalhamos 5 dias, chegamos ao terceiro dia já ‘epa faltam dois dias’. Tem semanas que custa muito, dependendo dos turnos, por exemplo, o turno da manhã acaba por não ser tão esgotante, fisicamente é mais chato, mas o turno da tarde e o turno da noite.... É muito chato, e quando ficamos muitos dias seguidos, sim acaba por ser muito esgotante. Se calhar é mesmo isso dos dias, não trabalhar tantos dias seguidos.</p>	<p>os turnos acabam por ser esgotantes.</p>	
<p>I – Como é que é para si fazer um trabalho tão pesado, e é pesado em termos psicológicos como disse, como é para si sentir que não é cuidada?! É como se cuidasse do outro, mas não fosse cuidada...</p> <p>P5 – Ah, sim... Por um lado, acabo por ver isto, não como uma obrigação. Eu sou licenciada na área dos serviços sociais, também tenho aqui esta vontade de querer ajudar, e não receber nada em troca,</p>	<p>Refere não ver o trabalho como uma obrigação e afirma estar a trabalhar na área por gosto e por isso não espera nada em troca. Afirma ser gratificante ver como as pessoas saem do serviço aliviadas, agradecidas e em segurança. Apesar disso, considera que a instituição poderia ajudar a nível psicológico.</p>	<p>Perceção do trabalho como algo positivo</p> <p>Trabalho gratificante</p> <p>Apoio psicológico</p>

<p>não é?! Se nós estamos nisso é porque gostamos não?! Gostamos de ajudar e de qualquer das formas eu vejo que há pessoas que precisam muito mais de ajuda do que eu. Dou graças a Deus por ter um trabalho, mas elas estão aqui porque precisam de ajuda, não porque têm de trabalhar ou porque... É mesmo porque precisam, precisam da minha ajuda. Talvez eu precise de alguma ajuda da instituição, que é a nível psicológico para não ficar tão pesado, mas também acaba por ser muito gratificante quando vemos que as pessoas saem daqui muito mais aliviadas, em segurança e agradecem-nos muito pela ajuda. É bom ver a mudança que nós... que no fundo podemos influenciar de forma positiva na vida dessas pessoas. Portanto, acaba por ser gratificante. Nós também não estamos a trabalhar para ter algo em troca, não é?! Só a forma como elas mostram a gratidão, que as vidas delas mudaram, já acaba por ser bom.</p>		
<p>I – Quando perguntei não era no sentido de obter algo em troca, era mais no sentido de se sentir cuidada, seja pelo sistema, que faz as leis, seja pela instituição...</p> <p>P5 – Sim, eu percebi. Nós os profissionais acabamos por não ser tão ajudados. É muito complicado nós estarmos a trabalhar e exigem-nos umas coisas e não podermos fazer</p>	<p>P5 reflete sobre as exigências que lhe são feitas enquanto profissional e sobre a falta de apoio por parte de outros serviços, nomeadamente as forças de segurança aquando da necessidade de fazer-se levantamento de bens das vítimas, o que limita o seu trabalho.</p>	<p>Trabalho exigente</p> <p>Falta de apoio de profissionais de outras áreas</p> <p>Sujeição a situações de risco muito elevado</p>

<p>da forma como exigem. Por exemplo, nós quando vamos fazer levantamento de pertences, nos falamos com a PSP, com a GNR, mas não querem ajudar, não é?! Nós temos de fazer um levantamento dos pertences porque as vítimas muitas das vezes não trazem nada. Têm crianças, não trazem nada, portanto temos de ir a casa, mas nós nesse sentido acabamos por não ter tanta ajuda porque se nós formos a casa com as vítimas sem a PSP, acaba por ser perigoso. Eles recusam-se, não é a irem... Mas recusam-se por exemplo a irem só com a vítima. Nós, para nos proteger, ficamos na esquadra e eles... Nós pedimos para que levem o carro deles porque o nosso está identificado, mas muitas das vezes não conseguimos, portanto, o sistema acaba por não nos ajudar muito. Nós queremos ajudar mais ainda mas acabamos por não ter meios para isso.</p> <p>I – É como se ficassem limitados, no fundo...</p> <p>P5 – Sim, sim... Nós não vamos a casa porque acaba por ser uma situação de risco muito elevado. Temos de voltar, as pessoas ficam sem as roupas, sem os bens.</p>		
<p>I – E como é que isso é para si?</p> <p>P5 – É complicado porque na maioria das vezes são pessoas</p>	<p>P5 reflete sobre as dificuldades das vítimas, assim como as que ocorrerem a nível institucional e do</p>	<p>Sensação de impotência</p>

<p>com crianças e nós temos aqui roupas doadas, mas não para todos os tamanhos, para todos os gostos. São roupas usadas que às vezes não querem usar, é muito chato e têm de ir para outra instituição sem nada, não têm dinheiro para comprar, têm de recomeçar mesmo tudo do zero. Já mudam de casa, têm de sair da cidade muitas das vezes e não puderam tirar as coisas. E algumas arriscam-se a ir sozinhas também. Porque a PSP e a GNR não... Também acabam por não poder levar o carro, porque só podem levar pessoas detidas no carro, alguns colaboram, alguns não, depende.</p>	<p>próprio sistema, enfatizando o exemplo das forças de segurança.</p>	
<p>I – Que sentimentos positivos e negativos experiencia em consequência do trabalho que faz ou do trabalho com esta temática?</p> <p>P5 – Os sentimentos negativos decorrentes do trabalho que eu tenho vindo a sentir: indiferença, frieza e irritabilidade (sinto que estou a tornar me mais fria e indiferente aos problemas dos outros). Sentimentos positivos: alegria em ver que faço diferença na vida das pessoas.</p>	<p>P5 reflete sobre os sentimentos positivos e negativos que experiencia como consequência do trabalho que faz.</p>	<p>Indiferença Frieza Irritabilidade Alegria em fazer a diferença</p>
<p>I – Considera o seu trabalho gratificante?</p> <p>P5 – Considero o meu trabalho muito gratificante pois permite me ajudar o outro. É gratificante tanto a nível pessoal como</p>	<p>P5 refere em que medida o trabalho que faz pode ser gratificante e frustrante.</p>	<p>Trabalho gratificante Ajudar o outro Gratificação pessoal e profissional Trabalho frustrante</p>

<p>profissional. Embora considere frustrante por ser mal pago, pelos turnos e por ser desvalorizado, tanto por parte de algumas utentes como por parte da entidade empregadora.</p>		<p>Condições salariais</p> <p>Trabalho por turnos</p> <p>Desvalorização (por parte das utentes e da entidade empregadora)</p>
---	--	---

P6 tem 42 anos de idade, é técnica de apoio à vítima, trabalha a 17 anos na área e é trabalhadora a tempo total.

<p>I – Queria que me descrevesse, com maior detalhe possível, como é para si trabalhar com mulheres vítimas nas relações de intimidade.</p> <p>P6 – Bem, é um trabalho que é desafiante, porque eu tenho aqui uma função que vai contra o código de ética da psicologia, que é... Eu tenho a função de diretora da casa abrigo, mas também vou garantindo o apoio psicológico de algumas pessoas e, portanto, isso significa que traz-me aqui uma dupla responsabilidade pelo trabalho que desenvolvo. Por um lado, porque enquanto diretora técnica tenho que garantir que estão reunidas todas as condições para que a casa funcione normalmente, para que o regulamento seja cumprido, para que a equipa funcione de uma forma normal, e fazendo aqui o enquadramento nós temos aqui uma equipa que é constituída por nove pessoas.... Temos a chamada equipa técnica que é que é constituída por mim, pelo T1, pela T2 e pela T3 e, portanto, nós fazemos o acompanhamento técnico de todas as mulheres e crianças que aqui estão acolhidas. E quando falo desse acompanhamento técnico refiro-me a atividades formativas, acompanhamento social, acompanhamento</p>	<p>P6 começa por descrever como funciona o serviço e as suas funções enquanto diretora da casa abrigo e psicóloga. Considera ter uma dupla responsabilidade e afirma procurar fazer uso das suas competências enquanto psicóloga na mediação dos muito frequente conflitos que se dão entre mulheres acolhidas ou entre as mulheres acolhidas e a equipa. Refere os tipos de acompanhamentos e serviços que são prestados às vítimas e as implicações dos mesmos.</p>	<p>Trabalho desafiante</p> <p>Dupla responsabilidade (psicóloga e diretora técnica)</p> <p>Perceção das monitoras como confidentes e como fonte de suporte e orientação para as vítimas</p> <p>Visão mais completa da vítima</p> <p>Uso de competências de psicóloga na mediação de conflitos enquanto diretora técnica</p> <p>Função de sensibilizar equipa para problemas emocionais ou psiquiátricos, decorrentes ou não da situação de abuso</p> <p>Assertividade</p> <p>Vítimas resistem a apoio devido à incapacidade de confiar</p> <p>Trabalho difícil</p> <p>Mediar conflitos</p>
--	---	--

<p>psicológico e ainda contamos com a colaboração de uma colega jurista do gabinete de Lisboa para prestar o apoio jurídico às senhoras. E temos uma equipa de cinco monitoras que também colaboram connosco e que fazem o trabalho mais direto com as mulheres da casa abrigo e, portanto, esse trabalho implica fazer o apoio que elas aqui precisam no dia a dia, seja para coisas corriqueiras como por exemplo, vão tomar banho e precisam de um shampoo, de uma pasta de dentes que acabou e pedem às monitoras, como podem servir aqui um bocadinho de confidentes porque a noite é muitas vezes um período em que as pessoas ficam um bocadinho mais solitárias, e às vezes mais nostálgicas, e quando estão num período mais crítico da vida delas têm a tendência a ir procurar quem está a trabalhar para falar sobre as suas angustias e aquilo que as deixa mais abaladas ou também poder dar aqui alguma orientação às senhoras ou apoio... Por exemplo hoje, que há greve, há mães que estão a trabalhar e as crianças ficam sobre nossa responsabilidade porque a escola está fechada e, portanto, eu como diretora técnica tenho de estar atenta a minha equipa para perceber que tipo de apoio é que é prestado às pessoas, se estão a fazer aqui o apoio adequado porque as pessoas passaram</p>		
---	--	--

<p>por uma situação de violência, são vítimas, não são santas, mas nós temos de ter a capacidade de conseguir lidar com as várias crises que vão surgindo e perceber que às vezes alguma coisa que acontece, que nós não gostemos tanto de ouvir, pode não relacionado com alguma coisa contra nós, mas sim com algum aspeto que esteja menos bem na vida destas mulheres e portanto eu acabo por servir aqui um bocadinho de, não direi de barómetro, mas como mediadora destes conflitos, das tenções que podem surgir entre as mulheres, ou entre as mulheres e a equipa e de certa forma procuro ir relativizando o que vai acontecendo ou dando orientações à própria equipa, até porque se falamos de uma situação, de uma crise que nós até conseguimos identificar o que está na origem daquela crise, a solução pode ser relativamente fácil, mas continuamos a sentir a dificuldade na nossa... No trabalho que desenvolvemos. Se estivermos a falar com alguma utente que tenha um problema psiquiátrico e, embora todas as pessoas que aqui trabalham sejam licenciadas, pode às vezes não haver a sensibilidade ou a preparação para lidar com determinado tipo de crises. E, portanto, eu como diretora técnica tenho muito esta função aqui na casa. Enquanto</p>		
--	--	--

<p>psicóloga, é de facto garantir o apoio psicológico que as pessoas aqui necessitam. De uma forma geral elas acabam por estar bastante resistentes ao apoio, porque uma coisa é o apoio emocional e nós estarmos disponíveis para ouvir aquilo que têm para nos dizer, outra é elas terem de lidar com a dor e com algumas questões que já são um bocadinho mais difíceis de gerir, particularmente porque falamos de pessoas que tiveram, de certa forma, a sua confiança traída e, portanto, confiar em alguém acaba por ser um bocadinho complicado, e pronto. No acompanhamento que faço às mulheres e às crianças, procuro vestir a pele da psicóloga e não tanto da diretora, embora elas saibam que eu tenho estas funções, mas a minha principal preocupação é mesmo trabalhar enquanto psicóloga e não como diretora técnica, precisamente porque acho que é mais importante trabalhar aqui estas questões das relações. Quando alguma coisa não corre bem, por exemplo, se houver um conflito entre as senhoras... Eu estou a forçar-me muito nos conflitos porque é o que acaba por estar às vezes mais enaltecido, mas quando já algum conflito, quando há alguma situação que necessite aqui de uma intervenção um bocadinho diferente, já tenho que agir enquanto diretora</p>		
---	--	--

<p>técnica. Para fazer um encaminhamento, pior exemplo, para uma unidade de saúde, se estivermos a falar de alguém que tenha um problema psiquiátrico e que precise de um encaminhamento para uma urgência psiquiátrica... Quando há um conflito entre duas pessoas acabo por, e essas pessoas seja entre as senhoras e a equipa ou entre senhoras acolhidas, servir aqui um bocadinho de mediadora e perceber como é que a situação pode ser ultrapassada e nesses momentos encabe-me mais o papel da diretora técnica. Sem com isto querer dizer que estou na perspetiva punitiva, porque como o que falta aqui muitas vezes são as questões da assertividade, e a forma de resolver o conflito de forma positiva, é inevitável eu puxar a brasa à minha sardinha e fazer uso das ferramentas que tenho enquanto psicóloga, e da própria sensibilidade que tenho, para gerir aqui as coisas da melhor maneira. Não sei se fui clara.</p>		
<p>I – Quais diria que são as vantagens e as desvantagens do exercício da sua função?</p> <p>P6 – Depende.... É difícil falar assim de uma forma vaga, mas tentando usar aqui uma metáfora e usando o meu próprio constrangimento que no início... Agora não sinto, mas quando iniciei as funções aqui, só pensava ‘como é que eu agora vou gerir isto, sou</p>	<p>Refere dificuldades de adaptação e em lidar com o trabalho quando começou. Faz uma metáfora simbólica para explicar as dinâmicas internas diárias do serviço. Afirma sentir-se privilegiada por poder ter uma perspetiva diferente e mais completa das mulheres devido ao</p>	<p>Metáfora simbólica na relação entre equipa técnica, monitoras e mulheres acolhidas (equipa técnica como pais – figura de poder e autoridade; monitoras como mães; mulheres como filhas)</p> <p>Perceção de conflitos como resultado de relações transferenciais e contratransferenciais</p>

<p> diretora e sou psicóloga, sem saber muito bem como é que isto tudo ia ser operacionalizado. Mas há que ver também o lado positivo das coisas, e tentando ver as vantagens e as desvantagens, e se quiser ver o simbólico e a metáfora, então acaba por ser muito engraçado porque eu acabo por encarar a equipa técnica como se fossem os pais, sem querer estar aqui a infantilizar as senhoras... Encaro a equipa técnica, como somos as maiores figuras de poder e autoridade na casa abrigo, somos um bocadinho como os pais das senhoras que aqui estão, e as monitoras como as mães das senhoras que aqui estão. Portanto, simbolicamente acaba por ser muito interessante porque tendo as pessoas aqui acolhidas, a noção do que é o regulamento da casa abrigo e de quais são as nossas regras e as nossas normas quando pretendem fazer alguma coisa ou querem fazer algum pedido que fuja um bocadinho a aquilo que está determinado, procuram primeiro falar com as monitoras para perceber um bocadinho qual é a sensibilidade e depois falam connosco que é para ver como é que a coisa funciona, mas também, como a nossa política de intervenção é o funcionamento em bloco, portanto, nós temos um protocolo a seguir, temos o nosso manual de procedimentos, claro que </p>	acompanhamento que faz enquanto psicóloga.	
--	--	--

<p>depois cada pessoa assimila e interioriza a forma como depois pomos isso em prática, e de acordo também com a nossa experiência, o nosso contexto e a nossa formação, mas procuramos seguir aqui uma linha condutora. Mas para todos os efeitos, acaba por haver aqui esta relação permite que estas senhoras percebam qual é a reação que vão ter com o primeiro embate destas perguntas que têm a fazer. Depois, de acordo com isso, podem se sentir mais à vontade ou não para virem falar connosco e ver como é que tudo isto pode ser resolvido. Depois posso também ver numa outra perspectiva que é se eu, enquanto psicóloga, que acabo por conhecer aqui mais detalhes da vida das pessoas do que a maior parte das outras pessoas que aqui trabalham, acabo por ficar aqui também numa posição privilegiada e isso permite-me também ter um olhar que tanto posso estar mais próxima das pessoas como mais longe para conseguir encarar as situações como um todo mas como é que a situação pode ser encarada de perto ou de longe. E, lá continuo eu focada nos conflitos, mas tentando ver as dificuldades e as vantagens, a verdade é que como conheço parte da história de vida destas mulheres, às vezes as dificuldades e os constrangimentos que são indicados por elas, à primeira</p>		
---	--	--

<p>visa podem não ser muito bem entendidos por quem está mais de perto, até porque também é um bocado aquela coisa de, independentemente da formação, nós estando muito próximos do conflito temos dificuldade em afastarmo-nos e conseguir relativizar e pode haver uma tendência, porque estamos a falar de um ambiente muito doméstico, em pessoalizar as coisas. Por isso, às vezes, quando alguma coisa não corre bem, pode não ser nada contra nós, podem ser outros problemas ao qual nós estamos alheios, mas somos envolvidas no conflito e, portanto, devemos ter a capacidade de saber gerir esta situação. Em termos de dificuldade e vantagem, a maior dificuldade é realmente, às vezes, não ser fácil nós delinear esta fronteira, não é?! De como é que as coisas vão sendo geridas e sentidas, mas por outro lado, ao conhecer a história de vitimação das pessoas, percebemos que aquilo que está a acontecer à nossa frente pode não ser exatamente o que estamos a ver, mas está relacionado com alguma coisa que aconteceu na vida delas que as faz viajar e que de repente as pessoas que elas têm a frente não é o técnico ou outro utente, mas alguém que lhes provocou algum sentimento, agradável ou desagradável e que faz com que ela aja de acordo com essa experiência. Um bocado</p>		
---	--	--

<p>aquelas histórias do efeito de halo ou, falando daqueles processos mais da psicologia, das transferências e das contratransferências.</p> <p>Portanto, nós temos de saber viajar, simbolicamente falando, mas saber viajar nestas incursões que vão surgindo das memórias das pessoas para lidar com todos estes problemas.</p>		
<p>I – Acha que o facto de cá trabalhar teve algum impacto para si enquanto pessoa?</p> <p>P6 – Teve. Primeiro porque estamos a trabalhar com muitos problemas ao mesmo tempo, com muitas situações críticas. Depois a forma como vou lidando com as situações também depende do meu estado de espírito e da minha própria experiência. Claro que agora, ao fim destes anos todos de experiência já consigo, e mal de mim se não conseguisse, mas consigo sair daqui e não ir a pensar nos problemas. Às vezes posso de repente invadida, mas não é uma coisa que me perturbe particularmente, não é?! E é muito raro ter uma noite de insónias, ou ter a tendência de estar numa, embora saiba que estou obrigada ao sigilo e à confidencialidade, mas já não tenho aquela tendência de aquela coisa que faço quando chego a casa, ou quando falo com os meus amigos e amigas, de estar a falar sobre o meu trabalho, ou as coisas boas que aconteceram, ou as más, já</p>	<p>P6 reflete sobre o impacto de trabalhar com vítimas de violência nas relações de intimidade. Fala sobre a vantagens que advêm do tempo de experiência e de trabalhar em casa abrigo, nomeadamente ter passado a ter uma visão mais completa do outro, mesmo quando faz atendimentos em gabinete de modo a que possa articular melhor com outros serviços e colmatar as necessidades das vítimas.</p>	<p>Trabalhar com muitos problemas e situações críticas</p> <p>Lidar com situações que motivam e desmotivam</p> <p>Impacto/interferência do estado de espírito</p> <p>Dificuldade em distanciar-se (sentir-se invadida pelas preocupações do trabalho)</p> <p>Desenvolvimento de competências</p>

<p>consigo lidar com esta situação, isto em termos de situações que nos fazem, às vezes sentir aqui uma maior motivação ou mais desmotivação. Por outro lado, também há a questão de encarar a situação de uma forma mais real. Eu a pouco falava da experiência que temos de gabinete e de casa abrigo, e nós no gabinete quando fazemos o acompanhamento de uma vítima de crime, estamos a ver o pacote que a pessoa nos quer mostrar. Ela vem com a sua história, tem um determinado pedido a fazer, ou até uma determinada necessidade, e é aquilo que nos apresenta e nós às vezes podemos ter alguma dúvida sobre aquilo que nos está a ser contado, claro que partimos sempre do princípio de que as pessoas nos estão a falar verdade mas de qualquer maneira é a verdade delas e a realidade delas mas claro que é sempre possível tentar perceber mais alguns detalhes se tivermos a possibilidade e se houver essa necessidade de articularmos com outros serviços, mas de qualquer maneira aquilo que nós conhecemos é o que a pessoa nos está a tentar mostrar. Aqui, acabamos por conhecer a pessoa no seu todo. Vemos como é que estas mulheres são como mães, vemos como é que são como profissionais, vemos como é que elas são na relação com os outros, e é muito engraçado porque</p>		
---	--	--

<p>embora neste momento tenha muito mais experiência no trabalho em casa abrigado do que no trabalho no gabinete, mas isso também nos permite olhar as pessoas de uma forma diferente, ter uma consciência diferente daquilo que elas são, sendo certo que procuro manter a mesma ingenuidade, digamos assim. Se tiver que falar com alguém em gabinete não venho com nenhum preconceito, nem com nenhum juízo de valor do género ‘estás-me a apresentar esse pacote, o que estará ainda por desembrulhar?’ e, portanto, mantenho a mesma neutralidade e procuro manter, mais ou menos, a mesma postura que tinha quando só trabalhava em gabinete. Mas permite-nos também, pela experiência que temos claro que não dá para generalizar, mas também nos permite perceber como é que as coisas vão funcionando. Por isso é que eu, enquanto vínhamos para cá, dizia que os livros podem dizer muita coisa, mas isto vem muito também da experiência, da sensibilidade e, portanto, nós às vezes podemos não saber explicar o porquê, mas a nossa pele diz-nos que há qualquer coisa que não está bem, vamos criando uma série de hipóteses na nossa cabeça. Portanto, essa transformação que existe enquanto pessoa na forma de ver o outro, acaba por ser mais apurada digamos assim, por haver mais facilidade em ver</p>		
---	--	--

<p>as pessoas, nunca direi de uma forma completa porque há sempre algum lado mais oculto da vida delas, todos nós temos essas várias máscaras, mas ficamos com uma imagem muito mais integrada daquilo que elas são do que num gabinete. E isso permite-nos fazer esse transporte para o gabinete quando temos esse acompanhamento de ter essa sensibilidade e tentar logo colocar um conjunto de hipóteses que depois vamos testando para ver se batem certo ou não.</p>		
<p>I – Que estratégias é que utiliza para ajudar-lhe a lidar com o trabalho que faz?</p> <p>P6 – Bem, a principal é o humor. Embora tenha o maior respeito pelas pessoas, brinco também muito com as situações. Claro que não gozo com as pessoas, nem faço com que elas se sintam inferiorizadas ou de certa forma desrespeitadas e, portanto, eu procuro usar muito o humor no trabalho que faço. Não só na relação que tenho com a equipa, e nós brincamos muito connosco próprias, com os nossos defeitos, com as nossas dificuldades, isso é uma forma de tentar manter a nossa sanidade mental... E no caso das senhoras, se eu perceber que elas têm entendimento para isso, também procuro lidar muito com o humor, e depois como elas têm umas cabeças muito pouco</p>	<p>P6 refere que utiliza como estratégias de coping o humor e a relação que tem com a relação que tem com a sua equipa de trabalho. Chama ainda atenção para a necessidade de consciencializar as mulheres sobre as consequências, positivas e negativas, dos seus atos.</p>	<p>Humor e suporte de pares como estratégias de coping</p> <p>Consciencialização das mulheres</p> <p>Sinceridade e verdade como estratégias de trabalho</p>

<p>democráticas, também procuro no trabalho que desenvolvo com elas perceberem que nós não estamos aqui para as julgar, para as criticar.... Queremos que elas, quando têm alguma decisão para tomar na vida, que as tomem por elas próprias. Procuramos, na medida do possível, consciencializa-las de quais são as consequências, sejam elas positivas ou negativas, das decisões que tomam na vida delas. Procuramos utilizar também muito a sinceridade e a verdade porque é a melhor forma, mesmo que seja uma coisa que nós não gostamos de ouvir ou mesmo que elas ouçam também uma coisa que não gostam muito de ouvir, mas acho que a melhor forma de trabalhar com elas é mesmo com a sinceridade e com a verdade, e é isso... Elas perceberem que estão num ambiente que é livre, comporta alguns riscos, mas se elas tiverem as consequências dos riscos que aqui estão associados também podem, de alguma forma, anular as relações de dependência que tiveram ao longo dos meses e anos que viveram.</p>		
<p>I – Referiu agora que fazem isto entre colegas, fico com a ideia que há sempre intervenção e supervisão... P6 – Sim, sim...</p>	<p>P6 refere haverem três modalidades de supervisão: entre a direção da casa abrigo e as monitoras, entre a equipa técnica e os assessores técnicos da direção da</p>	<p>Supervisão Suporte de pares Partilha de dificuldades</p>

<p>I – Gostava de perceber o que está disponível a nível da instituição, além da supervisão, e como funciona essa supervisão como estratégia para lidar com o trabalho.</p> <p>P6 – Fazemos também supervisões aqui na casa. Nós temos dois tipos de supervisão, uma em que somos nós a equipa técnica que vamos falando com cada monitora para perceber como é que está a decorrer o trabalho delas, que dificuldades é que sentem.... Procuramos criar esses espaços próprios e esses momentos próprios para perceber de facto como é que as coisas estão a acontecer, porque todo o nosso trabalho passa pelo processo de comunicação e é importante que a mensagem seja bem passada. Depois, há outros momentos em que fazemos o trabalho mais.... Temos mais outros dois tipos de supervisão, portanto, há a supervisão que é feita por mim e pela T1, eu enquanto diretora e a T1 enquanto assessora técnica, vamos fazendo às monitoras para ver como é que está a decorrer o trabalho, depois o tipo de supervisão que é feito por um dos assessores técnicos da direção da instituição, que faz a supervisão das casas abrigo, em que ele faz a supervisão à equipa técnica só, e vamos discutindo os casos e ver como é que vão decorrendo os</p>	<p>instituição e, com a equipa técnica, as monitoras e um supervisor da instituição. Reflete sobre a importância da comunicação, assim como da criação destes momentos em que se discutem as dificuldades sentidas de modo a encontrar pontos de equilíbrio para que se possam fazer adaptações consoante as necessidades das pessoas.</p>	<p>Procura de adaptação do serviço às necessidades das pessoas</p> <p>Metáfora simbólica na relação entre equipa técnica e mulheres</p>
---	--	---

<p>casos da casa abrigo, e depois há uma supervisão já em grande grupo em que reunimos, não só a equipa técnica como também as monitoras todas e procuramos que o supervisor também esteja presente porque aquilo que podemos pensar e as vezes sentimos como problema que é individual, acaba por ser um problema que está instalado no grupo e é importante nós conseguirmos ir desmontando essas coisas precisamente para não criar aqui barreiras na nossa intervenção. Claro que é de extrema importância haver esses pontos de encontro e de equilíbrio com estas supervisões e intervisões para irmos fazendo também adaptações à intervenção que fazemos porque isto também muda muito... Como dizia, nós temos um protocolo de intervenção, temos um manual de procedimentos, temos um regulamento a cumprir, mas temos pessoas que estamos a apoiar e, portanto, todo o nosso trabalho tem de ser desenvolvido em função das necessidades gerais das pessoas, mas depois adaptamos ao grupo que temos... Se temos uma população que está mais desempregada do que empregada, se calhar temos que investir aqui mais em questões que as encaminhem para formação profissional ou inserção no mercado de trabalho. Se temos uma equipa que está com alguma lacuna</p>		
---	--	--

<p>em alguma questão relacionada com a doença mental, procuramos desenvolver ações de sensibilização sobre cuidados a ter com pessoas que tenham algum tipo de desordem. Portanto, vamos também afinando a nossa intervenção ou fazendo aqui alguns upgrades, digamos assim, à intervenção de acordo com aquilo que nos vai surgindo.</p>		
<p>I – Além disso, o que acha que podia estar disponível de modo a ajuda-la?</p> <p>P6 – Disponível, como assim?</p> <p>I – Em termos da instituição, ou então do sistema em geral, o que acha que seria vantajoso haver disponível para ajuda-la a desempenhar melhor as suas funções?</p> <p>P6 – Bem, se calhar, se houvesse uma maior rapidez no sistema de administração da justiça seria maravilhoso, até porque estas mulheres esperam quando fazem o pedido de apoio judiciário para terem um advogado para trabalhar as questões da violência doméstica, das responsabilidades parentais, de divorcio quando elas são casadas... Supostamente deveriam estar um mês, era o período máximo de espera para terem uma resposta da segurança social e os tempos de espera só para estas questões têm sido muito grandes, às vezes quatro, cinco meses, o que é muito</p>	<p>P6 reflete sobre as melhorias necessárias para que possa prestar ajuda de forma mais eficaz. Refere que deveria haver mais comunicação e agilidade na articulação entre serviços. O que implicaria rapidez de resposta do sistema de administração de justiça e da segurança social aquando do pedido de apoio judiciário para terem advogado, melhor comunicação com centros de emprego e de formação de modo a facilitar a inserção das mulheres no mercado de trabalho e enquadramento das crianças em escolas, que nem sempre é fácil. Refere ainda a dificuldade em autonomizar mulheres com problemas psiquiátricos, e chama atenção para a necessidade de acompanhamento para as mulheres em termos das suas competências parentais, já que estas estão demasiado centradas em si mesmas e nos seus problemas, para conseguirem prestar a</p>	<p>Agilidade e comunicação na articulação entre serviços</p> <p>Dificuldade em autonomizar mulheres com problemas psiquiátricos</p> <p>Competência parentais das mulheres (demasiado centradas em si mesmas e nos seus problemas)</p>

<p>tempo, muitíssimo. Às vezes temos um processo-crime a decorrer e as pessoas estão a ser inquiridas para o julgamento e ainda não têm o advogado nomeado, e isto coloca-nos aqui algumas barreiras. Também em termos de inserção no mercado de trabalho, estamos a falar de pessoas que regra geral têm pouca escolaridade e se houvesse uma maior comunicação com o centro de emprego ou com outros centros de formação, podia ser uma mais valia para elas conseguirem sair daqui mais habilitadas. No caso da saúde mental, que acaba por ser aqui também o nosso calcanhar de Aquiles, digamos assim, porque como é que nós conseguimos autonomizar uma mulher que tem algum problema psiquiátrico, que não adere a um tratamento e se tiver filhos piora um pouco porque que qualidade de vida e segurança é que vão dar a estas crianças?! E, portanto, se houvesse uma maior intercomunicação... Isto está definido nos vários planos que existem da violência doméstica, e há uma preocupação de cada vez mais haver um interlocutor em cada área para que estes processos possam se tornar mais ágeis, mas uma coisa é o que está determinado e o que é decidido e outra coisa é o que está a acontecer no terreno e a prática do terreno, e isso de facto acaba por ser um</p>	<p>assistência necessária aos filhos.</p>	
--	---	--

<p>bocadinho complicado. Ou, pura e simplesmente, tentar integrar uma criança numa escola, nós sabemos que é obrigatória a integração de uma criança numa escola quando está em casa abrigo... Isto é um bocado imprevisível, quando é que elas estão a fazer essa mudança, não acontecem em Setembro, tanto pode acontecer em Setembro, como pode acontecer em Janeiro, como em Maio ou Junho, portanto, nem sempre conseguimos uma resposta eficaz por parte das escolas e temos crianças que acabam por estar longos períodos de espera até serem integrados na escola. E quando falo em longos períodos estou a falar de períodos quase de um mês, em que não frequentam as aulas e estão aqui num vazio para retomarem às suas atividades letivas. E acho que era importante, embora.... Há aqui outro aspeto que não é assim muito pensado porque.... É uma questão que eu identifico desde sempre que é a das competências parentais das mães, que não estão muito despertas para a proteção dos filhos, nem para fazerem um acompanhamento adequado, estão demasiado centradas nelas, ou demasiado deprimidas, demasiado fora deste mundo para se preocuparem com os mais pequenos. Portanto, acabam por estar a garantir aqui só aquele funcional, mas o</p>		
---	--	--

<p>afetivo e o emocional não está muito garantido, ou porque falamos de mães que foram mães muito novas, ou porque tiveram filhos que são frutos de violações, ou porque tiveram aquele filho porque foi no momento em que estavam a passar por uma lua-de-mel, portanto, aquela criança acaba por ser a personificação do que correu mal naquela relação, quando no fundo os miúdos não têm culpa do que se passou. E sendo infeliz no comentário, e assumindo essa infelicidade, eles não pediram para nascer, no entanto, para nós é constrangedor e é uma coisa que verificamos desde sempre é que as crianças são extremamente apelativas e têm uma grande necessidade de afeto e quando estão numa situação em que precisam do apoio de algum adulto, têm muito mais facilidade em ter esse apoio da parte da equipa, independentemente de quem for, do que das próprias mães, têm um problema e muito mais facilmente vêm ter connosco do que vão ter com elas. Até porque para as próprias mães, não é propriamente um fator explicativo, mas também há que entender que para elas é difícil, em algumas ocasiões estarem-se a deparar com uma criança que, apesar de ter um pai que agredia a mãe, mas não deixa de ser o pai delas e a dada altura terem de se confrontar com esta realidade</p>		
--	--	--

<p>de ‘quando é que eu vou ver o pai?! Gostava de falar com o pai. Porquê que eu não posso dizer ao pai onde é que estou?!’. São questões que as mães têm muita dificuldade em trabalhar.</p>		
<p>I – Enquanto cuidadora, se é que assim se considera, de que modo é que se pode sentir cuidada?</p> <p>P6 – Bem, há uma expressão que diz que cuidar dos outros é cuidar de nós. Portanto, se calhar, falando de uma forma reducionista, é um pouco isto, não é?! Mas acima de tudo termos a capacidade de, dentro daquilo que nos é possível fazer e dentro daquilo que nos é permitido fazer porque se as pessoas não quiserem mudar nós também não as podemos obrigar e não estamos cá para isso, portanto, procuramos saber o que é que cada família e cada mulher pretende fazer e, se for algo adequado, procuramos ir encaminhando cada pessoa nesse sentido. Se acharmos que as coisas, que aquilo que nos está a ser apresentado é um pouco irrealista ou completamente impossível de realizar procuramos manipular, não deixamos de manipular, mas manipular positivamente para que procurem outras alternativas que sejam mais adequadas às características delas. Portanto, se nós conseguirmos fazer o casamento perfeito entre as necessidades das pessoas que</p>	<p>Para P6 cuidar dos outros é cuidar de si. Considera que se tentar, tanto quanto possível, fazer o casamento perfeito entre as necessidades das pessoas e aquilo que a instituição pode oferecer, está a garantir-lhes tranquilidade, serenidade e segurança, o que faz com que os técnicos também se sintam cuidados, otimistas e capazes de ultrapassar as dificuldades.</p>	<p>Cuidar dos outros é cuidar de si</p> <p>Manipulação positiva (transmitir objetivos ou soluções mais realistas às mulheres)</p> <p>Adaptar serviço às necessidades de cada pessoa</p> <p>Capacitar as mulheres (garantir tranquilidade, serenidade e segurança) por meio da intervenção que realiza</p>

<p>apoiamos e aquilo que nós podemos oferecer, estamos a cuidar dessas pessoas e se elas se sentirem bem... A bocado falava no simbólico, de nós sermos aqui um bocadinho os pais e as mães das crianças, ou das mães, agora foi quase um ato falhado.... Aqui a questão é, eu digo muitas vezes às mães que, elas podem até não dizer aos filhos o que se está a passar, mas eles percebem se elas estão bem ou mal e isto causa-lhes insegurança e angústia e um conjunto de emoções negativas. Portanto, simbolicamente, se nós enquanto cuidadores conseguirmos garantir tranquilidade, serenidade e segurança, estamos a cuidar dessas mães e elas vão conseguir estar mais capazes de cuidar dos seus filhos. Nós vamos nos sentir mais cuidados porque, claro que as preocupações vão sempre existir, mas se mantermos uma atitude otimista e se formos procurando ir encontrando soluções para resolver para resolver os problemas e conseguirmos ir identificando de que forma é que tudo pode ir sendo ultrapassado, estamos de facto a cuidar de nós. Acho que é uma forma simpática de ver o cuidar e o ser cuidado.</p>		
<p>I – Diria que é gratificante? P6 – Ah, é! É muito gratificante. Exige muito de nós e há dias em que saímos daqui totalmente exaustos,</p>	<p>P6 considera que apesar de o trabalho ser frustrante, exigir muito de si, e de haver dias em que chega ao fim do dia</p>	<p>Trabalho gratificante (mais gratificante do que frustrante)</p>

<p>mas é gratificante... Não deixa de ser gratificante. Também há os dias em que é frustrante porque as vezes as senhoras vêm em nós a solução para tudo, demitindo-se de tudo aquilo que elas devem fazer e nesse aspeto torna-se um bocadinho frustrante, mas se eu tiver que pesar numa balança o que é frustrante e o que é gratificante, continuo a achar que é um trabalho muito mais gratificante do que frustrante.</p>	<p>exausta, considera o trabalho muito gratificante.</p>	<p>Trabalho frustrante porque as mulheres vêm na equipa uma solução</p> <p>Trabalho exige muito de si</p> <p>Exaustão</p>
<p>I – E o que faz para lidar quando é frustrante?</p> <p>P6 – Ah, depende da frustração. Há coisas que eu vejo que é mesmo assim e conformo-me com a situação, por exemplo, o simples e corriqueiro, nós temos o nosso horário de trabalho, eu digo sempre que sei muito bem a que horas entro e sei muito bem o horário de saída, mas o de saída pode ser um bocado imprevisível... Se houver uma crise eu não me vou embora porque chegou a minha hora de ir embora, embora tente disciplinar-me em relação aos meus horários de trabalho, mas há dias em que saio daqui depois da minha hora. Nem é bem uma frustração, mas se eu sair a horas ou um bocadinho antes, aborrece-me ouvir alguém que diga, ‘mas já?! Já está a sair?!’, mas prontos também não levo a mal, nem é nada com que eu tenha de lidar porque faz parte. Mas isto depende, se nós tivermos uma</p>	<p>Para lidar com a frustração P6 usa várias estratégias: tenta conformar-se com as coisas mais simples e corriqueiras que não pode mudar, ter noção daquilo com que pode ter de lidar e não criar demasiadas expectativas, delimitar com as pessoas planos realistas, ter em conta que as pessoas estão fora da sua zona de conforto e deixar claro o tipo de intervenção e ajuda que pode prestar.</p>	<p>Estratégias de coping para lidar com frustração:</p> <p>Conformar-se com o que não pode mudar</p> <p>Preparar-se para aquilo que pode correr mal</p> <p>Não criar demasiadas expectativas</p> <p>Delimitar planos realistas com as pessoas</p> <p>Ter em conta a posição de desconforto em que as mulheres se encontram</p> <p>Esclarecer o tipo de intervenção e ajuda que pode prestar para evitar expectativas irrealistas por parte das vítimas</p>

<p>ideia de quais são as dificuldades que temos de encarar e quais são as coisas que me vão correr bem, se calhar eu não me vou frustrar tanto. Embora frustração e desilusão tenham um significado diferente, posso fazer aqui um paralelismo entre frustração e desilusão e a desilusão acontece quando nos iludimos, mas se nós tivermos mais ou menos a noção do que podemos encarar de positivo e negativo, e não estarmos a criar aqui demasiadas expectativas em relação às pessoas, têm que de ser expectativas medianas, é uma forma de nós não nos sentirmos tão frustrados, no fundo aquilo que está em causa é tentar criar um plano ou delimitar um plano em conjunto com estas pessoas que seja realista, que vá de encontro às expectativas e ter aqui a certeza... Isto é uma coisa, às vezes sinto que as pessoas exigem demasiado de nós e que querem que nós arranjemos soluções para ontem e às vezes pedem-nos coisas como se nós tivéssemos o poder de resolver todas as mil e uma coisas da vida delas. Mas elas também têm que perceber qual é a nossa intervenção, se elas tiverem esta noção e estiverem devidamente esclarecidas não se vão sentir tão frustradas, e nós também não, se vier alguém tentar cobrar-nos, entre aspas, por exemplo tendo em conta que as pessoas</p>		
--	--	--

<p>que estão em casa abrigo estão fora da sua zona de conforto, e quando falo em zona de conforto, estão longe da família, estão longe da sua localidade, estão longe dos amigos, deixaram o trabalho ou nem sequer tinham trabalho... Portanto há aqui uma data de questões que estão por resolver e há pessoas que podem ter a ideia mágica de que chegam aqui e somos nós que lhes vamos arranjar um trabalho fantástico, e somos nós que lhes vamos levar os filhos à escola, e somos nós que lhes vamos arranjar uma casa fantástica, e somos nós que lhes vamos mobilar a casa toda, quando isto tudo depende mais delas do que de nós. Nós estamos aqui para orientar, não é para nos substituímos às pessoas e, portanto, se conseguirmos tornar esta intervenção clara, também vai diminuir a hipótese de nos sentirmos frustrados. Não sei se respondi ou se lhe esclareci a questão.</p>		
---	--	--

P7 tem 38 anos de idade, é técnica de apoio à vítima, trabalha a 12 anos na área e é trabalhadora a tempo total.

<p>I – Gostava que me descrevesse com maior detalhe possível como é que é para si trabalhar com mulheres vítimas de violência nas reações de intimidade.</p> <p>P7 – Como é que é trabalhar?! Para já o dia-a-dia não é igual, não temos uma rotina porque trabalhamos num contexto doméstico, numa casa de abrigo acaba por ser um contexto doméstico, embora sejamos uma instituição que presta um apoio profissional, mas acabamos por estar no espaço de residência das pessoas, portanto, cada dia é diferente, por mais que nós tentemos até muitas vezes organizar as nossas tarefas, há sempre imprevistos, há sempre situações diferentes, o que exige aqui um nível de adaptação, capacidade de adaptação às situações, mas obviamente também, em paralelo, de organização para que consigamos dar resposta adequada a todas as solicitações, coisa que nem sempre acontece, não é?! Porque o dia tem 24 horas, nem que nós estivéssemos de serviço durante 24 horas, o nosso trabalho nunca terminaria. Tendo em conta tudo isto que disse, acaba por ser um desafio trabalhar com esta população neste contexto, porque há necessidades que surgem, que não surgem por exemplo, se trabalharmos em atendimento em contexto de</p>	<p>P7 fala das particularidades do seu trabalho. Refere que a rotina é diferente por trabalhar em contexto doméstico, no espaço de residência das pessoas, o que acarreta a existência de situações diferentes e imprevisíveis, o que por si só exige uma capacidade de adaptação e organização da sua parte para que consiga dar a resposta adequada. Considera ainda o seu trabalho desafiante por esta razão. Enfatiza a necessidade de desenvolver competências e autogestão emocional, já que lidam com pessoas em situação de crise, que estão vulneráveis e que precisam de um suporte sólido. Refere ter sempre em atenção que as pessoas são diferentes, de contextos diferentes e com formas diferentes de pensar e lidar, e tentar sempre gerir isto para que a estadia na casa abrigo seja o mais leve possível.</p>	<p>Trabalhar em espaço de residência</p> <p>Lidar com imprevistos</p> <p>Trabalho exige capacidade de adaptação e organização</p> <p>Trabalho desafiante por causa das situações que surgem</p> <p>Trabalhar com as necessidades das crianças</p> <p>Desenvolvimento de competências de autogestão emocional</p> <p>Necessidade de estar bem (estável) para prestar apoio adequado</p> <p>Trabalhar com pessoas vulneráveis, em crise, em necessidade de suporte sólido</p> <p>Tentativa de tornar a estadia das mulheres o mais leve possível</p> <p>Ter em atenção as características pessoas das pessoas</p>
---	--	---

<p>gabinete. Há solicitações que nos são feitas que em gabinete não acontecem, mais que não seja, por exemplo, por termos connosco a residir as mães e as crianças e, portanto, só por existir, não só a mãe como, a criança implica já uma grande variedade de necessidades a que nós temos que corresponder ou trabalhar a autonomia para conseguirem fazer as coisas sozinhas. Não sei se estou a responder exatamente aquilo que pretendia, se vai no sentido do que pretende, mas acho que resumidamente é um desafio, trabalhar nesta área. Também por causa das questões emocionais, não só do trabalho prático, que foi o que eu mais falei, mas a parte emocional é também importante. E é importante nós também termos ou desenvolvermos as competências de autogestão emocional para conseguirmos lidar, não é?! E darmos um suporte adequado. Se nós não estivermos bem, também não conseguimos dar um bom suporte a quem precisa. Se estivermos estáveis, não vamos conseguir conferir confiança às pessoas que recebemos, que normalmente chegam em crise, na maior parte das vezes chegam em crise e chegam para um contexto todo novo, não é?! As pessoas não sabem exatamente para o que vêm, tem que confiar nos técnicos, nas instituições que os</p>		
--	--	--

encaminham e, também obviamente, estão na situação de vulnerabilidade que acaba por os colocar nas casas de abrigo, não é?! Acabam por chegar a este tipo de resposta. Mas temos que ter, temos de ser um suporte sólido, não é?! Digamos assim e conseguir gerir não só as nossas emoções, por isso falei da autogestão emocional, mas também de todas as pessoas que acompanhamos individualmente e também quando se junta a toda a gente, porque não é fácil partilhar o espaço... Isto agora na perspectiva das pessoas que acolhemos, não é fácil partilhar um espaço com uma quantidade de pessoas, desconhecidas, com diferentes proveniências e que fim ao cabo apenas têm em comum terem sido vítimas do mesmo tipo de crime. Às vezes mais um ou outro adicional, não é?! Mas acaba por ser um denominador comum a este. Claro que pode haver afinidades, não é?! Mas pronto isto para dar-te uma ideia geral de que de facto nós, enquanto técnicos, temos que também que ter esta perceção e esta capacidade de lidar com estas situações. Situações de crise, é verdade, mas nem tudo é crise, não é?! Também temos aqui momentos bons (sorri), felizmente. Embora o que traz as as pessoas até aqui não seja de facto...

I – Uma boa razão.

<p>P7 – Exatamente. Nem a estadia aqui seja um momento feliz, mas nós tentamos também que seja o mais leve possível, o mais construtivo possível para as pessoas também poderem reorganizar-se, não só materialmente... Têm de se reorganizar, obter meios de subsistência, mas também emocionalmente, psicologicamente, para depois poderem então seguir o seu caminho, o que é importante também neste aspeto é que o tempo de acolhimento seja o menor possível porque quem é que quer estar institucionalizado?! Fim ao cabo, a resposta em acolhimento acaba por ser quando o sistema judicial, ou qualquer outro sistema, a rede institucional já não tem outra resposta, não é?! E, portanto, há esta alternativa ainda, mas tentamos mais uma vez que seja o mais curto possível, sim, mas que seja também positivo. Que não seja recordado... Que seja um momento de passagem, mas que não seja recordado como doloroso. Mais uma vez vem aqui a nossa, enquanto técnicos, temos que ter aqui algum, manter aqui o ambiente familiar, doméstico e a instituição, ou seja, estar sempre a equilibrar este ambiente, ao fim ao cabo porque depois temos de estra a gerir essas emoções, as mulheres que aqui estão, as crianças de idades diferentes, em fases de desenvolvimento</p>		
--	--	--

<p>diferentes... Mulheres também, em alturas diferentes da sua vida, com proveniências diferentes também, com backgrounds e formas de lidar e pensar diferentes. Portanto, podemos chamar-lhe aqui o melting pot, mas em relação às nacionalidades e às características das pessoas... Podemos chamar-lhe um barril de pólvora, e lá está... Mais uma vez a equipa tem de ter aqui grande elasticidade e flexibilidade também para conseguir gerir isto tudo. Da parte da equipa dos técnicos, não é?! A diretora técnica, a educação social, a assistente social, mas também a equipa permanente, não é?! A equipa de monitoras que prestam apoio diário e permanente às pessoas, portanto, tem que haver aqui um suporte também da parte das monitoras, uma boa preparação.</p>		
<p>I – Falou-me de duas coisas interessantes... Por um lado, tem de prestar um apoio emocional, ter de fazer esta autogestão, gostava de perceber que estratégias é que usa, não só para conseguir fazer o trabalho que é exigente, mas também para...</p> <p>P7 – Manter algum equilíbrio, a sanidade, não é?!</p> <p>I – Exatamente.</p> <p>P7 – Agora dizia-lhe ‘ah não, eu tenho uma patologia... Eu sou bipolar, sou borderline e</p>	<p>P7 reflete sobre as estratégias de coping que utiliza, nomeadamente, humor, boa relação com a equipa, o que implica um conhecimento de si mesma e dos colegas de trabalho, transparência no trabalho que faz com as mulheres, estratégias de autogestão emocional, criação de momentos de lazer em que pratica ioga, exercício físico ou outras atividades relaxantes e prazerosas. Refere ainda que por vezes sai do trabalho, mas não consegue</p>	<p>Estratégias de coping:</p> <p>Humor</p> <p>Suporte de pares (boa relação com equipa)</p> <p>Autoconhecimento</p> <p>Trabalho com transparência</p> <p>Estratégias de autogestão</p> <p>Criação de momentos de lazer</p> <p>Exercício físico ou outras atividades relaxantes e prazerosas</p>

<p>estou medicada', corta (refere-se à gravação, enquanto sorri) ... Não, estou a brincar. É isto, é este exemplo que lhe estou a dar ao dizer isto, é o humor. Nós, além de nos darmos bem entre equipa, portanto, temos uma boa relação entre os elementos da equipa... Discutimos, discordamos, concordamos, portanto, somos transparentes no trabalho que fazemos com as mulheres e entre nós, e isso é importante para criar um bom ambiente. Portanto, aí uma das estratégias será essa, não é?! Contribuir para o bom ambiente e boa relação com os colegas na equipa, e usando muito também o humor. Às vezes.... Entre nós já nos conhecemos bem e, portanto, já sabemos... Não há situações constrangedoras, há se calhar alguém que possa assistir a uma brincadeira entre nós é que pode achar estranho, mas pronto, temos aqui a nossa dinâmica e isso traz-nos algum equilíbrio e boa disposição. Não é ser leviano a tratar uma questão que é importante, porque estamos.... Porque trata-se da vida, do curso e do projeto de vida de mulheres que foram violentadas, de crianças ainda em aspas ou que observaram, assistiram e foram expostas à violência, portanto, não é ser leviano a trabalhar com estas questões, mas obviamente como a Elsa disse temos que ter estratégias de autogestão, e esta será uma delas. Depois,</p>	<p>deixar de remoer sobre o mesmo, e que nestas alturas procura refletir sobre isso. P7 enfatiza que às vezes, devido à carga de trabalho, acabam por trabalhar horas a fio e não conseguem fazer refeições a horas, o que acaba por ter repercussões negativas. Por esta razão, criam estratégias em grupo, como seja, realizarem reuniões de equipa fora da casa abrigo.</p>	<p>Reflexão</p> <p>Dificuldade em distanciar-se do trabalho</p> <p>Carga de trabalho viabiliza criação de estratégias em grupo, como reuniões de equipa fora do local de trabalho</p>
---	--	---

<p>há aquelas mais óbvias, diria eu, termos momentos de lazer, mesmo em termos pessoais, não é?! Ir a algum sítio que me agrada e serve-me para espairar. Ou muitas vezes nós saímos daqui, mas ficamos a remoer em relação ao trabalho, não é?! O que é que vai lhes vai acontecer, alguém que nos diz que quer sair e nós achamos que não é o momento ainda e ficamos a remoer... Às vezes basta fazer um percurso, em vez de utilizar os transportes ou fazer os percursos de carro, às vezes basta-me andar um pouco a pé e refletir sobre as coisas nos torna mais distantes. Esta é outra estratégia que temos, mas em grupo também, às vezes se precisamos reunir, porque nós passamos aqui o dia inteiro, portanto, nós partilhamos o nosso espaço de trabalho, não literalmente aqui porque estamos no nosso gabinete, mas estamos no espaço de residência das pessoas que acompanhamos, a quem prestamos apoio e temos a necessidade de sair e fazemos isso também em grupo. Se precisamos de reunir ou fazer discussão de casos ou reunião de equipa, às vezes acabamos por sair e fazer a reunião noutra sítio, até porque em termos práticos é melhor porque não somos interrompidos, não temos telefones para atender, etc.... Mas também para sairmos do ambiente e, portanto, fazemos isso. Depois há outras</p>		
--	--	--

<p>atividades também que trazem, pelo menos a mim, trazem-me algumas energias positivas... Já pratiquei ioga, exercício físico, portanto, esse tipo de atividades também é importante fazermos alguma coisa que nós gostemos e que nos relaxe, o que quer que seja... Nem que seja, sei lá, cortar cabelos, não sei, não é?! Qualquer coisa que... E por isso temos de conhecer bem a nós próprios, não é?! Podem ser as coisas mais prosaicas, mas se as coisas nos dão prazer e se nos relaxam, é isso que temos que fazer, portanto, aproveitar os nossos tempos de lazer para isso. Por outro lado, também digo que não somos muito regrados, mais uma vez falando aqui em grupo, voltamos à questão de estarmos aqui num espaço que é o espaço residencial das pessoas, dou o exemplo da hora do almoço, não temos hora de almoço certa para fazer e se às vezes nós almoçamos aqui, não é?! Mais uma vez o mesmo espaço... Às vezes almoçamos aqui, em cinco minutos e voltamos, portanto, ficamos aqui todo o dia fechados neste gabinete, e isso também traz repercussões negativas, não é?! Ao fim do dia já não queremos pensar em mais nada. E isso não é uma boa estratégia, portanto, das estratégias que utilizamos essa é a negativa, não é?! E é uma questão a melhorar, também falamos sobre isso em equipa, sobre estas questões, que</p>		
---	--	--

<p>temos que ser mais regrados para depois também conseguirmos estar disponíveis quando somos solicitados, e esta questão da hora do almoço é uma questão que nós temos falado, mas depois para pôr e prática somos uma desgraça.</p> <p>I – Portanto, isto seria uma desvantagem, o facto de...</p> <p>P7 – Sim, de estarmos aqui num espaço, acaba por... Porque nos dispersamos também, há outras questões para resolver, que não só trabalhar os casos das pessoas. Há um cano que entope, acabou o papel, as colegas saíram não há os ingredientes para o almoço de amanhã e as minhas colegas saíram para ir comprar, portanto, acabamos por nos dispersar às vezes um bocadinho, mas faz parte do trabalho, não é?! Isto é uma casa, temos que gerir a casa também, não só as pessoas, mas a casa e todo o trabalho que isto acarreta. E vamos tentando também dividir essas tarefas entre nós, basicamente é isso.</p>		
<p>I – Diria que o trabalho que faz... Ou o facto de trabalhar com esta população teve alguma influência na pessoa que é hoje?</p> <p>P7 – Definitivamente sim porque... E voltamos ao início da conversa, das questões emocionais, etc... Acho que são competências que nós vamos adquirindo com o</p>	<p>P7 considera que o seu trabalho teve influência na pessoa que é hoje, na medida em que propiciou o desenvolvimento de competências: capacidade de lidar com o conflito e situações de crise, elasticidade mental, capacidade de relativizar, ouvir, não tirar conclusões precipitadas,</p>	<p>Trabalho influencia pessoa que é</p> <p>Lidar com conflito</p> <p>Lidar com crise</p> <p>Resolução de problemas</p> <p>Elasticidade mental</p> <p>Capacidade de relativizar</p>

<p>tempo, com a experiência. Por mais livros que a gente leia, por mais formação académica que a gente tenha, não há nada como a experiência, não é?! Até porque trabalhar com pessoas não é como trabalhar com reagentes químicos, não é?! Se junta A com B, dá C... Aqui, trabalhar com pessoas não é exatamente assim, não é?! As reações não são sempre as mesmas, a capacidade de lidar com o conflito, que fui adquirindo ao longo do tempo claro, com momentos de crise, a resolução de problemas, não é? Quase uma elasticidade mental e a capacidade, também, de relativizar as coisas. Às vezes as coisas não são exatamente assim como aquela pessoa nos está a dizer e nós aqui temos que fazer esse trabalho com muito cuidado, não é?! Aquilo que em bom português se chamou ‘o diz que disse’, não irmos por isso e fazer então.... Houve um conflito entre duas pessoas, nós temos de ouvir as duas pessoas e não só aquela que fala mais alto ou aquela que diz que foi mais prejudicada. As pessoas vão ter perspetivas diferentes, não quer dizer que nós tenhamos resposta, não somos juízes, mas que tentamos trabalhar nesses momentos e aproveitamos esses momentos com as pessoas para elas próprias encontrarem o caminho, ‘então como é que acha que esta situação podia ter sido resolvida, ou podia ter</p>	<p>refletir, não fazer juízos de valor, além da informação e conhecimento sobre a temática, refletindo-se tudo isto na sua vida pessoal. Fala ainda da particularidade de trabalhar com pessoas, que têm sempre reações diferentes. Por fim, refere que está na casa abrigo desde a sua abertura, e afirma ter feito parte da organização da casa, e considera que o seu crescimento profissional acompanhou o crescimento pessoal.</p>	<p>Ouvir</p> <p>Não fazer juízos de valor</p> <p>Aumento de conhecimento sobre a temática</p> <p>Fez parte do crescimento da casa abrigo</p> <p>Desmistificar mitos</p>
---	---	---

<p>tido um fim mais positivo?'. Portanto também aprendi, ao longo do tempo, a fazer isto, a ouvir.... Não tirar conclusões precipitadas, sei lá, refletir sobre as coisas, os juízos de valor, e também obviamente que a informação e os conhecimentos sobre a temática, também os adquiri ao longo do tempo, não é?! Há mitos que nós pensamos, que se desfazem, não é?! Quando a gente trabalha nesta área. Portanto ao longo do tempo adquiri algumas, muitas, competências que se refletiram de facto na minha vida pessoal. Perante as crises, em algumas situações, ter se calhar mais alguma ponderação porque em paralelo nós também estamos a crescer, não é?! Portanto, a minha também não é a mesma que quando vim para aqui, não é?! E quando vim para aqui no início, portanto, eu estava cá quando recebemos as primeiras utentes, não com as mesmas funções que tenho atualmente, mas enquanto monitora e fiz parte também do crescimento da casa, da organização da casa, 'então agora como é que nós vamos organizar as pessoas, mesmo nós a organização interna, como é que nós vamos organizar as coisas?' Surgiram algumas dúvidas, uma quantidade de falhas, para as quais tivemos todas que arranjar respostas, portanto, ao fim ao cado isto também fez parte, o</p>		
---	--	--

<p>crescimento pessoal também fez parte.... Aliás, ao contrário, o crescimento profissional também influenciou grandemente o crescimento pessoal.</p>		
<p>I – Referiu que o bom ambiente é facilitador do trabalho. Queria saber o que acha que poderia melhorar em termos da instituição e do sistema jurídico em geral para, no fundo, facilitar o exercício da sua função?</p> <p>P7 – Nós aqui recorremos muito à rede institucional porque temos que encaminhar as pessoas, não é?! Temos que otimizar recursos, nós não temos todos os recursos. Por exemplo, educação, não temos professores que vêm dar aulas às crianças aqui, portanto, temos que reencaminhar para a escola. Temos uma boa relação com os agrupamentos escolares mais próximos e que habitualmente nos dão resposta e estão sempre disponíveis, já conhecem o nosso trabalho e estão disponíveis, portanto, é uma relação positiva. Com o sistema de saúde é um bocadinho mais complicado, mas é complicado para toda a gente porque eu acho que o sistema nacional de saúde está um bocadinho caótico, mas isso é uma questão generalizada. Mas ainda assim, contactando diretamente com os gabinetes de serviço social, e costuma ser esse o nosso trabalho</p>	<p>P7 reflete sobre a necessidade de otimizar recursos com outras instituições, nomeadamente, CPCJs, sistema nacional de saúde, educação e segurança social, e aponta a necessidade de haver um aumento de recursos humanos nesses serviços. Refere ainda que experienciam dificuldades em prestar acompanhamento às mulheres autonomizadas, ou no levantamento de bens, por falta de recursos humanos nas autoridades. Apesar disto afirma que conseguem estabelecer parcerias positivas, formais e informais. Salaria a importância de prevenir as mulheres para que salvaguardem a sua integridade física, assim como a equipa técnica não pode descurar da sua segurança.</p>	<p>Necessidade de aumento de recursos humanos na instituição e outros serviços</p> <p>Dificuldade em fazer visitas domiciliário</p> <p>Importância de salvaguardar integridade física e emocional das vítimas</p> <p>Importância de salvaguardar a segurança da equipa</p> <p>Trabalho implica riscos</p> <p>Necessidade de colmatar faltas na equipa aumenta a carga de trabalho</p>

<p>quando são questões muito importantes ou urgentes e, há sempre essa disponibilidade, portanto, consideramos isso muito importante a existência dos gabinetes sociais nos serviços hospitalares, temos sempre ótimas respostas e grande apoio, centros de saúde também, alguns já têm uns gabinetes com uma presença dos técnicos mais inconstantes, mas lá está, mais uma vez é uma questão dos recursos humanos. Melhorar o sistema acho que também muitas vezes passa muito por aumentar o número de recursos humanos. Não sei se será propriamente uma questão de alteração de políticas, mas muitas vezes é a falta de recursos humanos, não é?! Porque os técnicos têm mil e uma funções e não podem estar em todo lado, não é?! Lembrando-me por exemplo dos técnicos das CPCJs, que têm funções, alguns 20% na comissão, depois estão nos outros serviços, ou na segurança social, ou nas câmaras... E como é que se conseguem organizar ou prestar um apoio adequado às famílias se só vão uma vez por semana ao gabinete, não é?! Portanto, ou um técnico, e este é o nosso caso também porque por exemplo nós prestamos algum apoio a mulheres que já se autonomizaram e temos alguma dificuldade em, de facto, fazer esse acompanhamento. As visitas</p>		
--	--	--

<p>domiciliarias, fazemos algumas, mas temos dificuldade em faze-lo com a regularidade que pretendíamos, porquê?! Porque depois temos aqui o quartel general que depois temos de dar respostas, portanto voltamos à questão dos recursos humanos. Mas em termos da rede nós temos tido boas relações e estabelecido boas parcerias formais ou informais muito positivas, portanto... Até mesmo com as autoridades, às vezes também temos de pressionar um bocadinho, é verdade, mas eles próprios também têm poucos recursos. Já nos aconteceu não terem veículo para irmos buscar os bens de uma mulher a casa, tem esse direito, não é?! De reaverem os seus bens, mas tendo em conta o risco, temos de ir acompanhados pela polícia, nós podemos fazer o acompanhamento, mas nós também... Não é?! Mas mesmo indo com a polícia estamos em risco, mas é diferente. E as vezes tempos de esperar, e esperar, e esperar pela disponibilidade deles. Ou insistir, para que não se esqueçam de nós. Mas pronto, acabamos por de alguma forma conseguir fazer isso e, portanto, fazer em segurança, aí é que não podemos descurar. E sinceramente antes, claro que não estou a falar dos meus bens pessoais, mas antes prefiro que uma mulher fique sem os seus bens</p>		
--	--	--

<p>do que vá a casa e fique sem a vida ao fim ao cabo, não é?! E, portanto, é isso que eu costumo tentar transmitir às mulheres é importante salvaguardar a integridade física e emocional primeiro, tudo o resto arranja-se. Claro que se houver certas fotografias de famílias, coisas de memórias antigas, é normal, mas as vezes ponderando, claro que a questão emocional pesa muito e eu compreendo, mas as vezes é preferível do que perderem a vida a tentar reaver alguma coisa. E pronto, não sei que mais lhe diga...</p>		
<p>I – Tenho só mais uma questão.... Queria saber de si, enquanto cuidadora, como é sentir-se cuidada?</p> <p>P7 – Cuidadora... Eu não me considero cuidadora. Cuidadora no sentido de cuidar das pessoas que acompanhamos?! Eu não me considero cuidadora. Considero que presto apoio a crianças e mulheres vítimas de violência que é o nosso público-alvo. Mas como é que poderei cuidar de mim? É o que está aqui em questão. Por acaso sabe que eu tenho me tratado muito mal e uma das questões, isto pode parecer muito tonto, mas como é que poderei cuidar de mim é uma das questões importantes... Por exemplo ir de férias, que as vezes descuro, e que é importante, ou seja, não só especifica ficar de férias, mas</p>	<p>P7 não se considera cuidadora, mas sim que presta apoio a mulheres e crianças vítimas de violência doméstica. Reconhece que se tem tratado mal, no sentido em que as vezes descuro das férias e não respeita os momentos de descanso. Ressalta a importância de cuidar de si, seja recebendo apoio psicológico, que ainda não aderiu, distanciando-se, relativizando, assumindo os erros e tentando remedia-los, gostando daquilo com que se trabalha, existindo para além do trabalho, respeitando os horários de saída, priorizando-se e criando resistências.</p>	<p>Não se considera cuidadora</p> <p>Descurar-se das férias</p> <p>Respeitar momentos de descanso</p> <p>Apoio psicológico</p> <p>Distanciar-se do trabalho</p> <p>Relativizar as coisas</p> <p>Assumir os erros, aceita-los e tentar remediar</p> <p>Respeitar os horários de saída</p> <p>Necessidade de colmatar faltas na equipa aumenta a carga de trabalho</p> <p>Gostar do trabalho que faz, não obstante o esforço, pressão e as questões emocionais</p> <p>Existir para além do trabalho</p>

<p>respeitar também os meus momentos de descanso. Está bem o trabalho existe, as pessoas precisam, temos sempre a casa cheia, mas nós também se não estivermos bem não somos capazes de prestar um apoio decente, não é? Outra questão, outra possibilidade que não pus em prática e que eu acho que falam já em todas as licenciaturas principalmente nas nossas áreas, é eventualmente apoio psicológico ou psicoterapia, nunca o fiz, mas também não foi por achar... Aquele preconceito que as vezes algumas pessoas têm ‘eu não estou maluca, portanto, não preciso’, também considero que isto poderá ser uma alternativa, não é?! E é uma das recomendações que nos fazem durante o nosso percurso académico falaram sobre isso várias vezes. O distanciar-me também, o relativizar as questões, não nos levarmos demasiado a sério, não é?! Porque quando nos levamos demasiado a sério a coisa pode correr mal, não é?! Assumirmos que podemos errar e aceitarmos isso também. Cometemos um erro, não é só assumir o erro porque isso... Não vou dizer que é fácil porque não é fácil para algumas pessoas, ‘está bem errei, mas acontece’, não é?! Dizermos ‘não vamos ficar centrados nisso, vamos seguir, vamos procurar como remediar, digamos assim, o</p>		<p>Valorizar-se</p> <p>Priorizar-se</p> <p>Compadecer-se com as situações</p> <p>Pôr o trabalho em primeiro lugar</p> <p>Criar resistência</p> <p>Competências emocionais</p>
--	--	---

resultado daquele erro', não é?! Também já falei disto, outra questão é por exemplo respeitar o nosso horário, não é?! Nós costumamos dizer que temos hora para entrar, mas não temos hora para sair. O nosso horário, oficialmente, de trabalho é das dez às dezoito, sendo que a hora do almoço já falei, não é?! Fica sempre um bocadinho esquecida, mas lá está dou-lhe o exemplo, tivemos acolhimentos nos últimos dois dias, ontem saímos já perto das dez da noite, hoje as oito da manhã já tive de cá estar. Mas isso é porque era preciso, mas se calhar então quando não preciso tentar compensar e não ir ao limite, e as vezes andamos um bocadinho no limite também. Se há alguém que falta temos que tentar colmatar, principalmente se é alguém da equipa das monitoras e como é um serviço permanente, se alguém faltar alguém tem de substituir. Se não há resposta por parte da equipa das monitoras, se não é possível, imaginando que alguém está de férias e alguém fica doente, portanto, são duas faltas ou ausências precisamente em simultâneo e se a restante equipa não consegue colmatar isso, tem de ser um de nós a faze-lo. Então se vamos fazer o turno, não conseguimos fazer mais nada de trabalho técnico, não é?! E nós às vezes tentamos compensar isso, quer dizer entramos, fazemos as

<p>horas do turno e ainda ficamos mais tempo para tentar resolvemos enquanto técnicos, e é como disse, se tivéssemos aqui 24 horas por dia a gente tinha sempre trabalho para fazer. E temos de ter... Não nos levarmos demasiado a sério, temos de existir também, para além do trabalho, não é?! Porque se não as coisas também deixam de ter significado. Saímos a porta aqui da rua e deixamos de existir, não pode ser, temos de existir também com o trabalho. E ter a certeza que gostamos daquilo que fazemos, não obstante o esforço, a pressão, as questões emocionais. Não obstante tudo isso, todos esses desafios, que gostamos daquilo que estamos a fazer, não é?! E que se estamos cansados algum dia, não quer dizer que não gostemos, não é?! Mas é importante percebermos tudo isso. Eu dou-lhe um exemplo, já trabalhei, a muitos anos, trabalhei numa escola como auxiliar de educação e eu não ia gostar de trabalhar numa escola, não pelo menos nas condições também em que estava, portanto, não me sentia satisfeita com o trabalho que tinha e não era pelas funções que tinha porque também já trabalhei aqui como monitora e aí sim... Portanto, se calhar encontrei o meu lugar.</p> <p>I – E é o gostar...</p> <p>P7 – Eu acho que sim, porque se não a gente sai porta fora e</p>		
---	--	--

<p>pensa ‘amanhã já não quero voltar para aqui, já não quero saber disto’, portanto, aí mais vale estarmos a fazer outra coisa qualquer, é como as atividades de lazer, por mais disparatado que nos pareça, devemos fazer algo que gostemos de facto.... Ou por mais disparatado que pareça aos outros, não interessa, não são os outros que nos vão trazer, quer dizer, até podem ser. Ia dizer não são os outros que nos vão trazer sanidade mental, também são, as vezes também são... Não vivemos sozinhos. Bem há quem prefira ser eremita, também é verdade, mas pronto. Acho que é importante valorizarmos e colocarmos-nos as vezes também como prioridade, e não ver isso como egoísmo, não é?! Temos essa capacidade. Porque muitas vezes pomos em primeiro lugar o que estamos a fazer aqui e as pessoas porque precisam de apoio, porque estão em crise, porque deixaram tudo, porque compadecemos-nos com as situações, é normal... Também se assim não fosse, caramba. Tudo bem, vamos criando também alguma carapaça, digamos assim, alguma crosta e há coisas que, mais uma vez não é que tratemos de forma leviana, mas já estamos habituados, portanto, não vamos ter uma reação emocional como outras pessoas. Dando exemplo, as vezes há jornalistas que</p>		
---	--	--

<p>algumas vezes entrevistam algumas das mulheres que acompanhamos, e as vezes acabam a entrevista em lagrimas depois de ouvirem a história de vitimação da mulher. Ora, se nós fizéssemos isso, mal estavam as nossas competências emocionais, portanto, em vez de prestarmos suporte íamos sentar-nos ao lado da senhora a chorar. Mas pronto, lá está, vamos criando alguma carapaça, é experiência, é tempo, e é estar mais uma vez a fazer algo de que se gosta. Porque se não nem é possível, é insuportável e nem vale a pena.</p>		
<p>I – Só para terminar, considera o seu trabalho gratificante?</p> <p>P7 – Pois, já falamos, não é?! Eu acho que ficou claro que sim, e porque gosto daquilo que faço. E, portanto, não faria sentido estar de outra forma, ou não faria sentido estar tantos anos... Claro que há circunstancia que nos obrigam a fazermos coisas que não apreciamos, mas não invalida procurarmos então uma alternativa que nos satisfaça, sendo muito práticos ou muito pragmáticos, temos contas para pagar ao fim do mês, não é?! E as vezes há trabalhos que temos que fazer para ter rendimentos ao fim do mês, mas de facto este que faço aqui é um trabalho de que gosto e realmente, não me vejo e já pensei, já me tentei a imaginar a fazer outro tipo de</p>	<p>P7 reflete sobre as razões pelas quais o seu trabalho é gratificante, nomeadamente, o facto de gostar do que faz e a relação que tem com os colegas. Salienta a importância de procurar-se sempre um trabalho satisfatório, que faça sentido.</p>	<p>Gostar do trabalho que faz</p> <p>Apesar das circunstâncias, procurar trabalho satisfatório e que faça sentido</p> <p>Relação com colegas (suporte de pares)</p> <p>Trabalho gratificante</p>

<p>trabalho, mas esta é a nossa casinha... E as colegas, não é?! Tudo isso é importante. E a relação com os colegas, obviamente que.... Imagine, não é?! Está a ver à distância que nós estamos uns dos outros, somos quatro, estamos nesta salinha, se não nos dessemos bem minimamente... Não é só minimamente que nos damos bem, era impossível, não é?! Acho que então aí seria masoquismo, não vale a pena.</p>		
<p>I – Pode dizer-me que sentimentos positivos e negativos experiencia em consequência do trabalho que faz ou do trabalho com esta temática?</p> <p>P7 - Entendo que o trabalho nesta área, e o trabalho com pessoas genericamente, tem tendência a provocar sentimentos de frustração e <i>stress</i> nos profissionais, não sendo eu exceção. Enquanto profissional responsável pretendo apoiar as pessoas da forma o mais adequada possível e correspondendo às suas necessidades, quaisquer que sejam (materiais, psicológicas, etc). Contudo, nem sempre as coisas se concretizam de acordo com o plano delineado com as/os utentes e muitas vezes as alternativas que encontramos não correspondem às expectativas que as pessoas trazem.</p>	<p>P7 reflete sobre os sentimentos positivos e negativos que experiencia em consequência do exercício das suas funções. Enfatiza as características do serviço em que trabalha e refere um maior desgaste físico e psicológico. Por fim, chama atenção para a necessidade de criar equilíbrio entre as responsabilidades profissionais, pessoais e os tempos de lazer.</p>	<p>Trabalho frustrante</p> <p>Trabalho stressante</p> <p>Apoiar as pessoas da forma mais adequada</p> <p>Corresponder às necessidades das pessoas (materiais ou psicológicas)</p> <p>Particularidades de trabalhar em um serviço permanente</p> <p>Trabalhar em contexto doméstico</p> <p>Imprevisibilidade</p> <p>Desmotivação</p> <p>Ansiedade</p> <p>Planos pessoais alterados ou anulados em favor do trabalho (impacto do trabalho na vida pessoal)</p> <p>Equilíbrio entre vida pessoal e profissional</p>

<p>Mais do que a temática, as características do serviço em que trabalho (serviço permanente, em contexto doméstico), contribuem para um maior desgaste físico e psicológico, nomeadamente quando surgem imprevistos ou situações “fora da agenda”, que nos obrigam a ser flexíveis e estar disponíveis além do horário de trabalho. Estes imprevistos por vezes provocam desmotivação e alguma ansiedade, não tanto pela problemática e pelas situações que temos de ‘resolver’ mas mais pelo impacto que têm na vida pessoal, cujos planos por vezes são alterados ou anulados, em favor do trabalho.</p> <p>Considero que encontrar o equilíbrio entre as responsabilidades profissionais, pessoais e o tempo de lazer é um exercício importante e constante a fazer para relativizar, diminuir ou eliminar quaisquer sentimentos negativos que possa sentir.</p>		
--	--	--

P8 tem 27 anos de idade, é técnica de apoio à vítima, trabalha a dois anos na área e é voluntária.

<p>P8 – Diz-me... Eu estive a ver as tuas perguntas, só que era isso que eu estava a ver, ou seja, é diferente para quem trabalha mesmo no gabinete, os nossos trabalhos são muito diferentes... No teu caso, foste entrevistar a tal jurista no gabinete de Odivelas e elas trabalham diretamente com, ou seja, presencialmente com as vítimas de violência doméstica ou de outros crimes, neste caso interessa-te especificamente de violência nas relações de intimidade. Ali na linha, que é onde eu trabalho, a C até te estava a falar que está incluída a linha de apoio à vítima, nós não temos contacto presencial com as vítimas, ali o nosso objetivo é mesmo não ter, para haver, para conseguirmos ter aquele primeiro contacto com vítimas de violência doméstica ou com outras, porque as vezes se houver contacto presencial logo, as pessoas decidem não vir. E então como têm a oportunidade de falar com alguém à distância, até muitas vezes até sem revelar nome, percebes?! Ou não têm de dizer onde é que estão, não têm de dar dados que, no fundo, as identifiquem, elas então sentem-se mais à vontade para desabafar, denunciar, o que for.... Mas é precisamente por que não nos estão a ver e nós, à partida, não sabemos quem elas são,</p>	<p>P8 refere que o trabalho que faz na linha é diferente do que é feito em gabinetes, já que não há contacto presencial com as vítimas. Salienta que isto pode ser uma vantagem porque em alguns casos o contacto presencial faz com que as pessoas não voltem, ao passo que, através da linha, têm a oportunidade de falar com alguém à distância, sem terem de revelar a sua identidade ou localização, o que faz com que se sintam mais a vontade para falar, permitindo ainda que, posteriormente, se faça um encaminhamento para um gabinete.</p>	<p>Trabalho voluntário</p> <p>Atendimento telefónico, sem contacto presencial com vítimas</p> <p>Contacto inicial presencial prejudicial (em alguns casos)</p> <p>Linha permite contacto sem revelar identidade e localização, aumentando a liberdade da vítima</p> <p>Suporte de pares</p>
---	--	---

<p>percebes?! E depois através dessa conversa é que nós as conseguimos encaminhar para um gabinete, quando já se sentem mais à vontade e vêm falar com uma técnica presencialmente. E temos nomes falsos, lá o meu nome é X, e temos todas o mesmo sobrenome até porque somos e trabalhamos como uma família, apoiamos uma às outras.</p> <p>Î – Mas ainda assim ouves as histórias delas...</p> <p>P8 – Sim, sim... Por exemplo, não sei se depois queres ir ver, mas hoje já tivemos 40 chamadas. Há dias que são mais ativos do que outros, hoje tem sido, agora na parte da manhã, não é?! Tem sido bastante ativo o dia e eu diria que se calhar, não sei se 90%, mas a esmagadora maioria das nossas chamadas são relativas a vítimas de violência doméstica, a mim parece-me que sim, sem sombra de dúvida.</p>		
<p>I – E o serviço também trabalha durante a noite?</p> <p>P8 – Este? Nesta linha? A linha abre as nove e fecha as nove, são 12 horas. E nós funcionamos, mais ou menos, por turnos. Há pessoas que ficam o dia quase todo aqui, até às seis da tarde, e depois a maioria dos voluntários fazem quatro horas. Das 10 às duas da tarde e das duas às seis. E depois temos os colegas que fazem de atendimentos a partir</p>	<p>Explica o horário e modo de funcionamento da linha. Refere que a certa altura tentou-se fazer o serviço 24h por dia, no entanto verificou-se que as vítimas nunca ligam durante a noite porque é quando estão com os agressores, mas ainda que ligassem, não se poderia fazer nada em termos de emergência.</p>	<p>Vítimas não ligam durante a noite porque é quando estão com os agressores</p>

<p>de casa, entre as seis e as nove, estás a perceber?! Porque depois o edifício fecha. E também conseguimos com esse horário abarcar voluntários que trabalham durante o dia e que querem na mesma dedicar uma parte do seu tempo, que não conseguem no horário normal e fazem-no à noite. Ou então pessoas que estão a fazer o estágio, por exemplo de psicologia, ação social ou mesmo direito, fazem estágios aqui e muitas vezes também preferem este horário mais noturno. Mas não fazemos 24 horas. Eu acho que, isto já não foi na minha altura, mas acho que a antiga gestora da linha participou num projeto em que de facto experimentaram, não necessariamente aqui na instituição, mas em colaboração com outras instituições experimentaram 24 horas, mas perceberam que na maioria dos casos, ou seja, durante o período da noite e madrugada mesmo, a maioria das vítimas, portanto, de violência domestica não nos vão ligar porque estão com os agressores neste momento. E, portanto, não são elas que nos ligam. E mesmo que exista uma emergência, nós não podemos fazer nada naquele momento. E então, quem liga não são as pessoas vítimas de crime, são outro tipo de público que liga nessas horas e então acabamos por não avançar com o projeto de 24 horas, mesmo assim temos um</p>		
--	--	--

<p>período alargado para tentar apanhar os vários horários, mesmo pessoas que trabalham e tudo, assim sempre têm um período mais alargado para falarem connosco.</p>		
<p>I – Ok, percebi... Agora queria que me dissesse como é para si, já me disse que não trabalha presencialmente com elas, mas muitas vezes ouve as histórias e faz a ligação entre elas e os gabinetes.... Queria saber como é que é para si trabalhar nesta área.</p> <p>P8 – Hmmm, é uma pergunta difícil. Eu, neste momento... Ao início era mais difícil, ou seja, quando eu comecei... Porque é uma responsabilidade enorme quando nós, sobretudo porque a linha como disse a pouco é o primeiro contacto. Por norma é o primeiro contacto que estas mulheres têm com qualquer tipo de ajuda e desabafo, e muitas vezes não sabem... Não sabem mesmo o que fazer, têm medo das consequências caso saiam, estão muito.... Estão presas, muitas vezes psicologicamente estão pesas àquele agressor, então os primeiros meses, as primeiras semanas em que trabalhei aqui, contactei com muitos casos e era difícil precisamente por essa responsabilidade. As informações que nós lhes transmitimos e a forma como o fazemos pode, no fundo, ditar o percurso que elas vão fazer, ou seja, se decidem ou</p>	<p>P8 reflete sobre o trabalho que faz. Afirmo ser um trabalho difícil por causa da carga de responsabilidade, na medida em que, além de este ser muitas vezes o primeiro contacto que as vítimas têm com alguma forma de ajuda e desabafo, o que diz enquanto profissional pode ditar o percurso da vítima.</p>	<p>Trabalho difícil pela responsabilidade de ser o primeiro contacto da vítima com ajuda e pelo peso do que diz</p> <p>Vítimas muito presas psicologicamente aos agressores e com muito medo das consequências</p> <p>Identifica vários tipos de mulheres que pedem ajuda: as que sabem exatamente o que querem, as que querem sair da situação em que estão e as que querem ajuda, mas não têm força ou disponibilidade para sair da situação devido à ligação emocional</p> <p>Trabalha frustrante</p> <p>Aprendizagem quanto ao tipo de atendimento mais adequado a prestar (disponibilizar o maior número de informação possível)</p>

<p>não pedir ajuda e prosseguir no caminho de se separarem do agressor, depois a definirmos as várias estratégias, ou não. E ao início isto é especialmente impactante, nós sentimos este peso. Com o tempo fui percebendo que existem muitos tipos de mulheres, ou seja, temos aquela que quando nos contactam, assim no telefone dizem logo tudo, ditam toda a situação e sabem concretamente o que é que querem, o que é que precisam, querem fazer queixa, querem sair, precisam de apoio psicológico, apoio jurídico, têm uma serie de perguntas e fazem. Depois temos aquelas que querem sair, mas têm muito medo e não sabem como, mas deixam-nos atuar, ou seja, deixam-nos começar 'ok, vamos encaminhar para um gabinete, definimos as estratégias de como fazer, como sair'. Depois temos aquelas que ligam porque sabem que podem ligar, mas ainda não têm força ou disponibilidade para sair e esses casos são especialmente frustrantes porque nós sabemos que elas estão aos poucos a tomar consciência de que são vítimas e que têm de sair e ao mesmo tempo estão ainda muito ligadas ao agressor e dizem-nos muitas vezes 'eu gosto tanto dele, ele não faz isto de propósito' e estes casos são especialmente frustrantes porque elas têm consciência, mas ao mesmo</p>		
--	--	--

<p>tempo, nem é tanto pelo medo, é pela ligação emotiva que têm ao marido ou namorado, o que for, e não querem sair, mas pronto. Fui aprendendo com o tempo também, no fundo a nossa função é dar-lhes o maior número de informação possível, explicarmos os vários caminhos porque nem todos os caminhos têm de ser fazer queixa na polícia, até porque muitas delas se sabem que têm que ir fazer queixa na polícia desistem, portanto, esse também não é o nosso objetivo, não é?! Encaminhar todas as mulheres para a polícia, no fundo é mostrar-lhes vários caminhos sendo que um deles, e o que nós achamos certo porque foram vítimas de um crime, será o fazermos queixa na polícia, mas se este não for o preferencial para elas, não tem de ser este o caminho. Portanto, nós explicamos tudo isso e demonstramos que, mesmo que não seja logo pode ser futuramente, voltem a contactar ou quando estiverem mais preparadas que sigam as nossas estratégias ou que nos voltem a contactar para receber mais apoio.</p>		
<p>I – Ok. Quais diria que são os aspetos positivos e negativos, ou seja, as vantagens e as desvantagens de trabalhar aqui, e com esta população?</p> <p>P8 – Bem, de trabalhar aqui... Não tem desvantagens, como disse, eu não sou trabalhadora mesmo, sou voluntária e</p>	<p>P8 considera não haverem desvantagens em trabalhar na instituição, uma vez que é apenas voluntária. Refere que a linha é uma vantagem no que toca ao trabalho com mulheres vítimas de violência por trazer mais acessibilidade. No entanto, diz que este trabalho</p>	<p>Linha garante acessibilidade às pessoas (vantagem)</p> <p>Impossibilidade de contacto com as vítimas (desvantagem)</p> <p>Colmata limitações dos gabinetes quanto à mobilidade (vantagem)</p>

<p>enquanto voluntária não tenho de trabalhar na instituição, não existe necessariamente para mim uma desvantagem, só traz vantagens. Em trabalhar com este grupo em concreto, mulheres vítimas de violência, eu acho que a pouco referi, no caso da linha a grande vantagem no que toca a estas mulheres é precisamente o facto de ser um contacto à distância, e isso traz-nos muita acessibilidade e contacto com muita gente, eu como disse, vemos dezenas de casos por dia. A desvantagem desse sistema, à partida, pode ser mesmo esta distância, ou seja, eu por estar ao telefone muitas vezes não consigo ficar com o nome delas, com o número e tentar encaminha-las, porque também não estou com elas e não existe esse contacto, ao mesmo tempo, essa distância também é uma vantagem, portanto, temos aqui assim um misto. Uma das coisas que nós aqui mais valorizamos também é a questão da confidencialidade, entra outra vez nesta dualidade, ou seja, a confidencialidade ao máximo. Todas as informações que nos chegam, não são gravadas e todas as informações que nos chegam são naquele momento, nós não podemos recuar ou muitas vezes nem ficamos com os números de telefones delas precisamente porque não nos querem dar e, portanto, não conseguimos, porque elas estão num momento difícil, não</p>	<p>à distância pode também ser uma desvantagem para as técnicas que as querem ajudar porque muitas vezes não consegue ficar com o nome e contacto das pessoas, e têm apenas de esperar um novo contacto. Salienta ainda o facto de a linha ser um serviço a nível nacional e gratuito, colmatando a limitação dos gabinetes ligada à incapacidade de chegar às pessoas. A dificuldade, ainda a este nível, surge com a necessidade de encaminhamento, que nem sempre é possível em algumas zonas.</p>	<p>Dificuldade no encaminhamento devido à falta de mobilidade dos gabinetes (desvantagem)</p> <p>Sensação de impotência</p>
--	---	---

<p>conseguimos voltar a telefonar para saber se está tudo bem e isso acaba por ser uma desvantagem para nós, quem trabalha, que quer ao máximo ajudar e que não podemos porque estamos limitados. Mas não é..... Estamos limitados porque aquela pessoa ainda não está disponível para isso, um dia que seja, esperamos que volte a contactar. A outra vantagem da linha, que eu agora estou a pensar nisso, no trabalho com este grupo é o facto de ser nacional, ou seja, os gabinetes têm uma localização física e por terem uma localização física são limitados, não digo aqui no distrito de Lisboa, no Porto, não se aplica, mas na zona do Alentejo, por exemplo, é uma zona particularmente difícil no acesso dessa população a qualquer tipo de ajuda, seja a polícia, sejam os hospitais ou sejam os nosso gabinetes, nós no Alentejo temos um, que depois vai tendo.... É o único gabinete da instituição, depois faz deslocações de carro e tudo, precisamente porque são distritos muito grandes e que têm uma falta de estruturas, diversas, enorme. E a linha consegue atuar muito bem, porque é uma chamada à distância, é gratuita em qualquer zona, seja aí, seja no Norte, por exemplo na zona de Trás-os-Montes, Vila Real ou Castelo Branco, são zonas particularmente difíceis no que toca à estrutura, mas nós</p>		
--	--	--

<p>aí conseguimos chegar. A dificuldade é depois encaminha-las para outro gabinete, que nem sempre é possível, mas a relação à distância, mesmo assim, ajuda muito porque nós podemos esclarecer todo o tipo de dúvidas, imagina se não conseguem deslocar-se mesmo, porque há pessoas que até mesmo estando próximas não podem porque trabalham e são controladas a tempo inteiro pelos agressores e, portanto, não têm como disponibilizar aquelas horas para vir a um atendimento e aí o contacto telefónico ajuda muito, a disponibilizar estratégias, a definir um caminho, não é?! Para aquela pessoa eventualmente conseguir sair. Eu acho que isso é uma das grandes vantagens da linha e uma das grandes vantagens que estas mulheres que são vítimas de violência também têm. E é uma coisa que segundo eu tenho percebido é pouco comum mesmo a nível europeu, uma linha deste âmbito que lida com vítimas de violência doméstica, mas também de outros crimes.</p>		
<p>I – Queria saber se o facto de ter vindo para cá, ainda que por voluntariado, se teve alguma influência em si como pessoa?</p> <p>P8 – Ah, sem dúvida. Eu quando vim para aqui fiz primeiro, aliás, eu fiz em 2016, não sei se foi 2016, se</p>	<p>Reflete sobre o seu percurso e razões que a levaram ganhar interesse na área e fazer voluntariado na área. Refere que sente que valeu a pena já que, além do conhecimento pessoal, considera que conseguir ajudar as pessoas todos os dias é enriquecedor.</p>	<p>Trabalho voluntário</p> <p>Avaliação de competências</p> <p>Aperfeiçoamento de competências</p> <p>Vencer desafios</p>

<p>foi 2017 já... Fiz um curso de direitos humanos, e houve uma colega aqui da instituição que foi dar uma pequena palestra ao curso, tivemos várias associações e uma delas foi esta, e eu na altura, já tinha ouvido falar claro, mas eu na altura não tinha grande contacto com a instituição em si e com o que fazia e foi nessa altura que me despertou o interesse por esta área em concreto e vim fazer voluntariado e por ser de história, achava que me iam por, sei lá, numa parte mais administrativa que não tivesse contacto com as vítimas, mas eles fazem uma abordagem um bocadinho diferente, ou seja, no fundo avaliam se a pessoa tem capacidade ou não para fazer um atendimento telefónico e se tiver dão-nos formação. No fundo fazem essa avaliação das nossas, skills não é?! Digamos assim, que também podem ser melhoradas com o tempo, mas dão-nos formação muito específica, portanto, ganhei logo à partida com essa parte mais teórica, que temos uma formação aprofundada no que toca ao código penal, às várias formas de atuação e as características de cada crime, características das vítimas, dos agressores, portanto temos tudo isso, e depois a formação mais prática ali na linha. Portanto, à partida só com o meu conhecimento pessoal ganhei imenso, e depois com... Já trabalhando aqui a algum</p>		<p>Aquisição de conhecimentos/ aprendizagem</p> <p>Contribuir para o bem-estar do outro</p> <p>Contribuir para aliviar a dor do outro</p> <p>Trabalho enriquecedor</p> <p>Capacidade de relativizar os seus problemas</p> <p>Foco em ajudar</p>
--	--	---

<p>tempo, ou fazendo voluntariado a algum tempo, sinto que todos os dias ganhamos pequenas batalhas, que esta linha é como se fosse, desculpa a repetição, uma linha da frente, de batalha que as pessoas têm de acesso à ajuda e de acesso à justiça, que muitas vezes é difícil principalmente porque a informação é muito dispersa, as pessoas não têm dinheiro, não sabem bem como fazer, e a linha, e o trabalho da instituição facilita muito aí, só no apoio emocional às vítimas, portanto, eu creio que todos os que trabalham tanto na linha como nos outros gabinetes, ganham muito por saber que contribuimos um bocadinho para que aquela pessoa mude de vida. E as vezes, no que toca à linha, nós sabemos que é uma contribuição relativamente simples, não é?! Nós estamos ao telefone, no fundo, a ouvir aquela pessoa a consentir, ou seja, a dizer que ‘sim, aquilo que me está a dizer é... É vítima, está a ser vítima de um crime’, portanto isso logo aí para elas é um conforto emocional e a traçarmos certas estratégias. As melhores chamadas são aquelas em que, por exemplo acontece muito, as vítimas... as mulheres, não é?! Descreverem aquilo com que estão a passar choram, e as vezes durante a chamada não só conseguimos que elas deixem de chorar, como sentimos que há aqui uma</p>		
--	--	--

<p>certa progressão, ou seja, ficam muito mais aliviadas, às vezes até se riem um bocadinho conosco ao telefone, portanto, essas chamadas são super enriquecedoras porque sabemos 'o meu papel foi cumprido aqui', portanto, nesse aspecto sim ganho muito com isto. Para além da parte depois mais psicológica do meu caso, ou seja, nós ao contactarmos diretamente com estes problemas, há muitos dos nossos que são completamente desvalorizados, não é?! Temos aqueles dias nossos, pessoais, que temos os nossos próprios problemas e depois quando entramos em contacto com o que acontece a essas pessoas percebemos que tudo aquilo não valia à pena, que o nosso foco está em ajudar essas pessoas a saírem deste... Afastem-se deste ambiente de violência.</p>		
<p>I – Algumas das perguntas não se aplicam porque...</p> <p>P8 – Sim, eu tinha dito à C porque ela enviou-me as perguntas e eu disse que acho que muitas delas são para pessoas que trabalham mesmo diretamente com as vítimas.</p> <p>I – Mas acho que podemos juntar a três à quatro e perguntar, porque com certeza mesmo na resposta que dá a estas mulheres encontra dificuldades, não só a frustração de que falou, mas também a nível do sistema e das possibilidades de resposta</p>	<p>P8 reflete sobre as dificuldades e limitações. Refere quais as estratégias tomadas para as colmatar, e sugere possíveis soluções que se poderiam implementar para as combater.</p>	<p>Trabalho frustrante</p> <p>Lidar com dificuldades</p> <p>Necessidade de colmatar dificuldades das pessoas</p> <p>Necessidade de desenvolver cooperação com outros serviços</p> <p>Insatisfação pela forma como sistema funciona</p> <p>Perceção de que as vítimas passam por agressões secundárias</p>

<p>que tem, e gostaria que me dissesse o que acha que poderia ser feito a nível da associação ou do sistema jurídico em geral que pudesse ajudar no exercício das suas funções?</p> <p>P8 – Sim. Teria de pensar nisso, mas à partida.... É assim, a linha em si, uma das dificuldades que temos, ou uma das frustrações que temos, para além daquelas que já disse, é o facto de não termos equipas móveis, a instituição não tem, faz sentido que não tenha, mas ainda assim às vezes as pessoas ligam-nos e pedem.... Muitas vezes nem é só se pensarmos em vítimas, mulheres vítimas de violência na intimidade, mas que são por exemplo idosas têm uma dificuldade enorme em deslocar-se, em conseguir... Portanto, nós não temos equipas móveis, mas por exemplo não conseguimos que aquela pessoa saia de casa para vir ter connosco e isso para mim é especialmente difícil, ali na linha é especialmente difícil, ou seja, nós somos, e existem instituições que de alguma maneira... a forma como colmatamos esta falta de mobilidade dos gabinetes é contactar com outras instituições, ou seja, por exemplo no caso de idosos que não saem de casa ou de, por exemplo, pessoas que têm algum tipo de deficiência, ou algum tipo de dificuldade</p>		<p>Revitimização</p> <p>Pressão psicológica (sofrida pelas vítimas)</p> <p>Perceção da violência como forma de tortura desconsiderada</p> <p>Necessidade de sensibilização de profissionais</p>
--	--	---

<p>motora que não saem, necessariamente, facilmente de casa, ou dos seus percursos normais, muitas vezes o que fazemos é contactar diretamente a segurança social ou as câmaras, juntas de freguesia para que eles atuem através de uma assistente social, etc, mas eu creio que esta dificuldade no acesso para mim é uma das... Cria aqui alguns atritos. Por um lado, as pessoas esperam que nós nos desloquemos, é muito difícil em termos logísticos que isso aconteça, mas creio que existam certos sectores da população que exigem essa mobilidade, não só pela parte do território que há pouco disso, não existem gabinetes em todo lado, nem outras instituições que trabalhem com mulheres vítimas de violência, apesar de estarem em todo lado, apesar de existem muitas instituições que trabalham nesta área, também não estão em todo lado. Então existem estes tais grupos que deviam ter mecanismos que atuassem porque se não eles não conseguem de outra forma sair de casa. Por outro lado, este não poderia ser o trabalho da linha, ou seja, como nós fazemos aquele atendimento imediato e encaminhamos, nunca poderia sair da nossa parte este tipo de mobilidade. Fazemos a tal questão de contactar com outras instituições, e a mim parece-me que se fosse desenvolvido</p>		
---	--	--

<p>uma melhor cooperação, sobretudo com... Eu não diria com a polícia pela questão da confidencialidade e de as pessoas não quererem, muitas vezes fazer queixa na polícia, não poderia ser com essa parte, mas eventualmente com as câmaras municipais ou com as juntas, creio que do lado deles deveria haver um maior foco para estes casos, que eu acho que cada vez mais há uma maior atenção para este tipo de temas e de problemas, mas não creio que exista de facto uma alteração na organização e na forma de atuar nas câmaras, nas juntas e de outras instituições públicas em geral, e eu creio que ainda existe muito para fazer neste lado... As juristas, as minhas colegas dos gabinetes nisto falarão muito melhor, a pouco perguntaste-me na parte mais jurídica, eventualmente. Eu creio que a nossa lei é bastante completa no que toca a casos de violência doméstica e existem muitos mecanismos ativos, mas não me parece pela experiência que tenho que estes mecanismos sejam de facto cumpridos, ou seja, recebemos muitas chamadas de pessoas que quiseram e avançaram com uma queixa por exemplo, mas todo o sistema pelo qual, as várias... A repetição das declarações que elas têm que fazer, constantemente revitimizadas, não é?! Tem de estar a falar com um, dois, três agentes, depois são chamadas ao</p>		
---	--	--

<p>ministério público, depois... E estão naquele ciclo constantemente, às vezes perdem-se, ou seja, é normal que à medida que se vão afastando do problema, as vezes que repetem, que hajam coisas que... Ou outras coisas, por exemplo o facto de já em audiência estarem lado a lado com o agressor, ou na sala de espera terem de contactar com a família dele, de tudo isso, é um sistema que a valoriza, ou não põe em consideração a pessoalização da vítima, e que eu acho que isso é uma das questões que tem de ser mudada rapidamente. Não só esta parte do depoimento das vítimas para memória futura, que existe na nossa lei e que raramente é aplicado, sobretudo em casos de violência doméstica com crianças e afins, e depois todo o sistema de que ‘muito bem, partem do princípio de que o agressor não é agressor e de que é inocente’ e este lado está certo, mas também não podem à partida considerar que a vítima não é vítima, não é?! Porque eu acho que muito isso que acontece, portanto, se o agressor não é agressor, à partida, então a vítima também não é vítima. Então tem de passar, ela própria, por uma série de agressões com os agentes que não a protegem e que fazem com que muitas delas desistam, não querem estar a passar por aquilo outra vez então acham que não vale a pena. Isto sem falar do custo</p>		
--	--	--

<p>que têm para ter acesso a bons advogados, que apesar de terem esse direito, muitas vezes têm acesso, mas não com a qualidade que é necessária. Sem falar de apoio psicológico que deviam à partida ter. A instituição presta este serviço, mas deveria ser um mecanismo que fosse ativado de imediato. Por exemplo para as crianças, que são fruto destas relações violentas, e que elas próprias não têm o apoio que deveriam ter, porque são vítimas por extensão, ou muitas vezes são vítimas de agressão e continuam a ter contacto com o pai durante este período. Parece-me que tudo isto, apesar de estar na lei, muitas destas soluções não são aplicadas. E o que se deveria fazer em princípio é dar mais formação aos magistrados, mais formação aos agentes da polícia para que saibam lidar com estes casos porque não é um crime comum, o crime de violência doméstica não é um crime comum, não há efeito imediato, são crimes, muitas vezes de meses, anos, que envolve muita pressão psicológica, às vezes mais do que a física, e isso também é um tipo de tortura que é desconsiderada... Não sei se respondi à questão.</p> <p>I – Respondeu...</p> <p>P8 – Porque é difícil, no fundo as soluções são difíceis de aplicar, e eu acho que uma das soluções à partida está na</p>		
---	--	--

educação, não só dos jovens, como... Mas neste momento eu acho que deveríamos apostar numa formação mais técnica de pessoas, ou de profissionais, que trabalham nesta área e que deveriam estar mais sensibilizados. No outro dia nós soubemos aqui que em teoria, as esquadras da polícia têm um agente e uma sala específica, à partida, para interrogarem ou falarem, para tratarem dos depoimentos, etc, nestes casos de violência doméstica, mas em muitas esquadras nem sequer é usado, ou seja, lá está mais uma estratégia que foi colocada em ação, mas que, digo eu, por falta de recursos humanos ou por falta de formação não são usados. As vítimas quando vão fazer queixa é o agente que está disponível naquele momento, que se calhar não tem formação para lidar com este tipo de casos que a atende. E muitas vezes não sabe bem o que fazer. Não sei que mais dizer...

I – Eu acho que respondeu a tudo, e muito bem, obrigada.

Apêndice G – Tabelas de constituintes essenciais

Tabela 1

Constituintes essenciais	
	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalho difícil (duro/ pesado/exigente) • Trabalho frustrante • Dificuldade em distanciar-se • Suporte de pares/social • Desenvolvimento de capacidades/crescimento/aprendizagem • Trabalho compensador/gratificante

Tabela 2

Trabalho difícil/duro/pesado/exigente

Variações Empíricas	
P1	(...) mas é um trabalho duro porque nós trabalhamos com franjas muito frágeis da população porque as pessoas quando nos chegam já vêm com vivências muito sofridas, vêm muito desgastadas, portanto, trabalhamos com problemáticas muito limites no fundo, não é?! (...)
P2	(...) isto pode parecer difícil a quem começa, porque não é um trabalho fácil, no sentido de que nós estamos a entrar na esfera íntima das pessoas, porque alguém que nos procura foi vítima de um crime, que neste caso é o crime de violência doméstica (...) o crime particular de violência doméstica é um crime passado na relação de intimidade. Não é perpetrado por um vizinho ou por um desconhecido e, portanto, ao entrarmos nessa esfera é sempre... Não é fácil, e há uma série de valores que temos de ter em conta. (...)
P3	(...) pode ser suave, mas pode ser muito pesado, porque se nos chega aqui uma mulher batida com uma criança pequena que nos conta uma história... Histórias terríveis (...)
P4	(...) quando somos confrontados com esta realidade, é realmente muito duro, mas posso dizer-lhe que é algo muito gratificante também, não fosse, pese embora o sofrimento que está inerente (...) quando acabamos de fazer um atendimento, ainda que consigamos ter a intervenção correta e ser eficazes, por outro lado deparamo-nos com a dureza e a tristeza, as emoções que estão ali (...)
P5	(...) e a desvantagem, a nível psicológico acaba por ser muito exaustivo, é muito pesado psicologicamente (...)
P6	(...) se falarmos de uma situação, de uma crise que nós até conseguimos identificar o que está na origem daquela crise, a solução pode ser relativamente fácil, mas continuamos a sentir a dificuldade na nossa... No

	trabalho que desenvolvemos (...) exige muito de nós e há dias em que saímos daqui totalmente exaustos (...)
P7	(...) exige aqui um nível de adaptação, capacidade de adaptação às situações, mas obviamente também, em paralelo, de organização para que consigamos dar resposta adequada a todas as solicitações, coisa que nem sempre acontece (...)
P8	(...) ao início era mais difícil, ou seja, quando eu comecei... Porque é uma responsabilidade enorme quando nós, sobretudo porque a linha como disse a pouco é o primeiro contacto. Por norma é o primeiro contacto que estas mulheres têm com qualquer tipo de ajuda e desabafo (...)

Tabela 3
Trabalho compensador/gratificante

Variações Empíricas	
P1	(...) como é que lidamos com situações de... sei lá, de as pessoas terem medo até de nós e não nos deixarem terminar um atendimento e de irem embora. Pronto, desse ponto de vista é complicado, mas pronto, é compensador (...)
P2	(...) Embora eu tenha consciência que há muito a fazer no sentido... é gratificante o trabalho que faço (...)
P3	(...) para mim, eu acho que aquilo que faço, faço por mim própria, não é pelos outros, mas é por mim própria, é porque é assim que me sinto bem. Portanto, no fundo, porque na realidade nós fazemos as coisas por nós, não fazemos pelos outros (...) para mim o trabalho que presto enquanto voluntária e isto é estritamente do meu ponto de vista e sentir realizo-o enquanto ele me faz sentir bem, ou seja ele é muito gratificante, mas não porque ele é uma mais-valia para aquele ou aquela para quem é prestado, mas sim porque é importante para mim (...)
P4	(...) enquanto pessoa, é aquilo que eu dizia, é muito gratificante, porque aprendemos imenso. Não é que seja bom aprender com o sofrimento dos outros, mas ajuda-nos a ter uma visão da vida totalmente diferente (...)
P5	(...) mas também acaba por ser muito gratificante quando vemos que as pessoas saem daqui muito mais aliviadas, em segurança e agradecem-nos muito pela ajuda (...)
P6	(...) exige muito de nós e há dias que saímos daqui totalmente exaustos, mas é gratificante (...)

P7	(...) eu acho que ficou claro que sim [que é gratificante], e porque gosto daquilo que faço. E, portanto, não faria sentido estar de outra forma, ou não faria sentido estar tantos anos (...)
P8	(...) descreverem aquilo com que estão a passar choram, e as vezes durante a chamada não só conseguimos que elas deixem de chorar, como sentimos que há aqui uma certa progressão, ou seja, ficam muito mais aliviadas, às vezes ate se riem um bocado connosco ao telefone, portanto, essas chamadas são super enriquecedoras porque sabemos ‘o meu papel foi cumprido aqui’, portanto, nesse aspeto sim ganho muito com isto (...)

Tabela 4

Trabalho frustrante

Variações Empíricas

Variações Empíricas	
P1	(...) se reparar eu não usei a palavra gratificante, porque muito mais que gratificação, temos de lidar com a frustração pela incapacidade das pessoas de saberem ser ajudadas, com o dar instruções de coisas simples como seguir o plano de segurança e a pessoa não consegue porque está tão fragilizada, que tudo o que tem é aquele agressor e por vezes torna-se mais fácil lidar com o agressor do que com o vazio que a ausência deste vai deixar (...)
P2	(...) depois, é preciso ter outro tipo de competências também, que as vezes não são fáceis e têm que se ir trabalhando ao longo dos anos, como por exemplo o saber lidar com a frustração, porque muitas vezes ajudamos uma pessoa, ela está fora da situação abusiva, e depois, por razões várias, ela resolve voltar (...)
P3	(...) agora, há dias que é muito frustrante, porque eu sei que aquela pessoa que está à minha frente não vai fazer nada do que estou a dizer, sei que muitas das vezes as pessoas veem... Ou sei que ela sai de uma situação e, se calhar, vai entrar noutra (...)
P4	(...) a única desvantagem, que eu aponto é, às vezes, lidarmos com a nossa frustração de técnicos, porque há situações que não têm solução, não porque essa solução não exista, mas porque ela não é exequível. E não é exequível por diversas razões, às vezes pelo sistema, às vezes porque a própria pessoa não está naquele momento capaz de executar as estratégias que a levariam a sair da situação (...)
P5	(...) embora considere frustrante por ser mal pago, pelos turnos e por ser desvalorizado, tanto por parte de algumas utentes como por parte da entidade empregadora. (...)

P6	(...) também há os dias em que é frustrante porque as vezes as senhoras vêm em nós a solução para tudo, demitindo-se de tudo aquilo que elas devem fazer e nesse aspeto torna-se um bocadinho frustrante (...)
P7	(...) entendo que o trabalho nesta área, e o trabalho com pessoas genericamente, tem tendência a provocar sentimentos de frustração e <i>stress</i> nos profissionais, não sendo eu exceção (...) nem sempre as coisas se concretizam de acordo com o plano delineado com as/os utentes e muitas vezes as alternativas que encontramos não correspondem às expectativas que as pessoas trazem (...)
P8	(...) dizem-nos muitas vezes ‘eu gosto tanto dele, ele não faz isto de propósito’ e estes casos são especialmente frustrantes porque elas têm consciência, mas ao mesmo tempo, nem é tanto pelo medo, é pela ligação emotiva que têm ao marido ou namorado, o que for, e não querem sair, mas pronto. (...)

Tabela 5
Dificuldade em distanciar-se

Variações Empíricas	
P1	(...) pronto, e depois acho que é importante, sei lá, ter uma vida confortável, sermos felizes na nossa vida pessoal (sorri), termos períodos de lazer, fazer coisas que gostamos e não levarmos trabalho para casa (...)
P2	(...) se chego a casa um bocadinho mais angustiada, por exemplo, e o meu marido olha para mim e diz assim ‘ah, tu hoje tas a precisar de um abraço extra’, por exemplo, e todos estes momentos ajudam (...)
P3	
P4	(...) isto é por picos, é por fases. No início quando começamos, tudo nos faz impressão. Levamos os utentes todos para casa, na nossa cabeça (...) mas é impossível, e isso, eu acho que já cheguei a essa conclusão. É mesmo impossível desligar completamente, mas conseguimos depois um equilíbrio (...)
P5	(...) acaba por ser muito exaustivo, é muito pesado psicologicamente, acabamos por levar algumas coisas para casa porque tem problemas que são mais preocupantes, são pessoas também que.... Pronto, trazem problemas que são mesmo muito preocupantes e acabamos por levar um pouco desses problemas para casa, com a preocupação, a sensibilidade (...)
P6	(...) agora, ao fim destes anos todos de experiência já consigo, e mal de mim se não conseguisse, mas consigo sair daqui e não ir a pensar nos problemas.

	Às vezes posso de repente invadida, mas não é uma coisa que me perturbe particularmente, não é?! E é muito raro ter uma noite de insónias (...)
P7	(...) muitas vezes nós saímos daqui, mas ficamos a remoer em relação ao trabalho, não é?! O que é que vai lhes vai acontecer, alguém que nos diz que quer sair e nós achamos que não é o momento ainda e ficamos a remoer (...)
P8	

Tabela 6
Suporte social/pares

Variações Empíricas	
P1	(...) eu acho que essa partilha é importante para nós não ficarmos com tudo em cima, se partilharmos um bocadinho... E as vezes estamos com uma dificuldade e outro colega até tem uma visão diferente e ajuda imenso (...)
P2	(...) o meu marido olha para mim e diz assim ‘ah, tu hoje tas a precisar de um abraço extra’, por exemplo, e todos estes momentos ajudam. Ajudam a que a gente se sinta melhor e, de facto, sentimos que o nosso trabalho é reconhecido, tanto pelas utentes, como em termos das pessoas que nos rodeiam, que nos são mais próximas e, portanto, isso também ajuda a conseguir lidar com aqueles momentos menos bons (...)
P3	(...) depois tenho um grupo de amigas. Faço um outro trabalho comunitário. Gosto muito de sair com amigas e gosto muito de conversar, sou uma pessoa muito de conversa (...)
P4	(...) quando saio de um atendimento e que, efetivamente, ele me tenha sido muito duro, eu procuro junto da minha equipa procurar esse suporte. Portanto, partilhar a história, procurar também outras visões de resolução, partilhar as minhas visões e as estratégias que utilizei para resolver determinado assunto e para, efetivamente, partilhar emocionalmente a carga emocional com que fiquei naquele momento (...)
P5	(...) nós acabamos por nos preocupar demasiado, mas se calhar eu penso ‘epa, não vou me preocupar tanto, não vale a pena eu estar a moer a cabeça com esses problemas, eu vou descansar e depois quando eu chegar vemos isso em conjunto, com as colegas, com as técnicas’ (...)
P6	(...) eu procuro usar muito o humor no trabalho que faço. Não só na relação que tenho com a equipa, e nós brincamos muito connosco próprias, com os nossos defeitos, com as nossas dificuldades, isso é uma forma de tentar manter a nossa sanidade mental (...)

P7	(...) além de nos darmos bem entre equipa, portanto, temos uma boa relação entre os elementos da equipa.... Discutimos, discordamos, concordamos, portanto, somos transparentes no trabalho que fazemos com as mulheres e entre nós, e isso é importante para criar um bom ambiente. Portanto, aí uma das estratégias será essa, não é?! Contribuir para o bom ambiente e boa relação com os colegas na equipa, e usando muito também o humor (...)
P8	(...) e temos nomes falsos, lá o meu nome é X, e temos todas o mesmo sobrenome até porque somos e trabalhamos como uma família, apoiamos umas às outras (...)

Tabela 7

Desenvolvimento de capacidades/crescimento/aprendizagem

Variações Empíricas	
P1	(...) se queremos continuar a amadurecer, aquilo que vivemos diariamente, seja no trabalho ou na vida, tem de nos afetar. Sim, este trabalho influencia a pessoa que sou, a visão que tenho do mundo, da segurança e da justiça (...)
P2	(...) estamos sempre a aprender qualquer coisa. E quando eu penso que já ouvi de tudo, que já sou muito antiga nesta problemática, e que já sei tudo, não sei. Porque de repente aparece-me uma mulher que me surpreende (...) estamos sempre a aprender qualquer coisa. E quando eu penso que já ouvi de tudo, que já sou muito antiga nesta problemática, e que já sei tudo, não sei. Porque de repente aparece-me uma mulher que me surpreende (...)
P3	(...) foi a partir daí que eu fiquei sensibilizada para as questões de género e para a violência nas relações de intimidade (...) eu vivia num meio em que não contactava com este tipo de problemas e não tinha esta sensibilidade. Portanto, eu acordei para as questões (...) de certa forma foi uma descoberta porque eu não estava à espera daquilo que encontrei. Nunca pensei (...) sentia estas questões, mas eu via isso quase como natural, não é?! É a forma como socializamos, não é?! (...) então é nesta altura que eu, por um lado, tomo consciência e por outro, consciência de mim, não é?! Consciência do mundo à minha volta, e é tremendo ver, não é?! (...)
P4	(...) enquanto pessoa, é aquilo que eu dizia, é muito gratificante, porque aprendemos imenso. Não é que seja bom aprender com o sofrimento dos outros, mas ajuda-nos a ter uma visão da vida totalmente diferente. (...) é gratificante ver que conseguimos fazer a diferença na vida das pessoas que pedem ajuda e, por um lado, também é gratificante na aprendizagem ao nível humano que isto nos dá (...)
P5	(...) não tinha experiência nenhuma na área, então cresci bastante porque são problemas que nós achamos que conhecemos, mas só quando estamos

	realmente dentro da situação, lidamos diariamente com esses problemas, lidamos diariamente com as pessoas que passam por isso é que nós realmente pensamos e vemos realmente que são problemas bem mais sérios (...)
P6	(...) já não tenho aquela tendência de aquela coisa que faço quando chego a casa, ou quando falo com os meus amigos e amigas, de estar a falar sobre o meu trabalho, ou as coisas boas que aconteceram, ou as más, já consigo lidar com esta situação, isto em termos de situações que nos fazem, às vezes sentir aqui uma maior motivação ou mais desmotivação (...)
P7	(...) é importante nós também termos ou desenvolvermos as competências de autogestão emocional para conseguirmos lidar, não é?! (...) também aprendi, ao longo do tempo, a fazer isto, a ouvir.... Não tirar conclusões precipitadas, sei lá, refletir sobre as coisas, os juízos de valor, e também obviamente que a informação e os conhecimentos sobre a temática, também os adquiri ao longo do tempo, não é?! (...)
P8	(...)à partida só com o meu conhecimento pessoal ganhei imenso (...) fui aprendendo com o tempo também (...)