



OS SENTIMENTOS DOS PROFISSIONAIS DA DELEGACIA DA MULHER: REFLEXOS DO ATENDIMENTO À MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

Nathália Medina Garcia¹; Lais de Oliveira Franzo Bigi²; Caroline Trevisan Mendes de Almeida³.

¹Estudante de Graduação em Psicologia na UNIP/Campus de Bauru; ²Estudante de Graduação em Psicologia na UNIP/Campus Marques de São Paulo; ³Docente da UNIP/Campus Bauru do curso de Psicologia, Doutoranda da UNESP/Campus de Assis

Introdução:

O contexto existente em delegacias da mulher é de um local com a escuta padronizada, sendo comum que ocorram encaminhamentos para outros serviços que possam suprir as necessidades das vítimas (MACHADO, 2002), já que, além de muitas mulheres irem à delegacia mal informadas sobre sua função (VIEIRA; HASSE, 2017), elas também chegam muito fragilizadas devido ao relacionamento próximo com os envolvidos (HUTZ et al., 2020).

Entretanto, não são apenas elas que sentem essa ambivalência. Os profissionais destas instituições também sentem tristeza, impotência e ansiedade, além de desconfiança, frustração e medo, sendo comum que eles surjam pelas dificuldades e necessidades existentes na delegacia, por expectativas não realizadas e também devido a complexidade do fenômeno da violência (VIEIRA; HASSE, 2017; NUNES, 2012). Por isso, desgastes físicos e emocionais são desencadeados pelos atendimentos, sem que, entretanto, se tenha o apoio emocional necessário para eles (SILVA; BINI, 2021).

Assim, se entende uma relação entre a instituição e o sofrimento decorrente deste contexto (MORETTO; TERZIS, 2010; KAES, 2002; TERZIS, 2008; CASTANHO, 2010 apud MORETTO; TERZIS, 2010). E, por isso, se estabelece uma relação entre a existência de transferências e a identificações projetivas com o relacionamento estabelecido entre os profissionais e as vítimas, interferindo no atendimento (MINERBO, 2020; ROUDINESCO; PLON, 1998; CAVALLARI; MOSCHETA, 2007), sendo essencial que o profissional entenda e aceite tais sentimentos emergentes (ZAMBELLI et al., 2013).

Objetivos:

O objetivo da pesquisa foi conhecer a realidade das mulheres que vivenciam ou vivenciaram a situação de violência doméstica e o atendimento prestado a elas por meio da percepção dos funcionários que trabalham na Delegacia de Defesa da Mulher de uma cidade do interior paulista. Por se tratar de um recorte de uma pesquisa de iniciação científica foi

estabelecida, pelas percepções, uma relação entre o atendimento e o contexto vivido pelos profissionais nos atendimentos.

Método:

O trabalho foi desenvolvido por meio de uma pesquisa qualitativa desenvolvida na Iniciação Científica na UNIP/ Campus de Bauru, e iniciou através de um levantamento bibliográfico aprofundado sobre o tema. Assim, após autorização do Comitê de Ética de Psicologia (CAAE 50099921.1.0000.5512) da UNIP/Campus de Bauru, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com dez funcionários da Delegacia de Defesa da Mulher que atenderam aos critérios de terem participado, direta ou indiretamente, do atendimento à mulher em situação de violência e aceitaram participar da entrevista, cientes de todos os termos presentes no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), sendo seguidos todos os procedimentos éticos.

A análise de resultados ocorreu por meio da análise de conteúdo de Bardin. Para ele, a análise de conteúdo trata-se de “um conjunto de técnicas de análise das comunicações” que tem por objetivo obter conhecimentos relativos às variáveis das mensagens (BARDIN, 2011, p. 47).

Resultados:

Os resultados decorrentes das entrevistas foram divididos em sete categorizações, porém, por se tratar de um recorte da pesquisa de iniciação científica, serão trabalhados aqui apenas os sentimentos dos profissionais, através de uma apresentação do contexto em que estão inseridos: suas dificuldades dentro da delegacia da mulher.

Assim, no decorrer das entrevistas, foram citadas algumas necessidades existentes na delegacia que afetam o trabalho deles. A falta de pessoal, especialmente de uma equipe multidisciplinar, e o alto volume de trabalho foram muito mencionados, além de se relacionarem com outros pontos levantados, como a falta de capacitação dos profissionais que estão na delegacia e também de uma equipe multidisciplinar, oferecendo orientação jurídica e amparo psicológico. Sobre isso, uma profissional relatou que é comum que necessitem mais do amparo do que, de fato, realizar a denúncia. Além disso, muitos dos próprios profissionais trouxeram a falta de um atendimento psicológico também para eles devido a todo desgaste.

Também foram explicados problemas estruturais da delegacia que interferem no atendimento e conflitos de interesse dentro da própria DDM e por outras instituições, ocasionando na desinformação das vítimas sobre a função da delegacia, já que muitas são encaminhadas erroneamente, o que gera desmotivação.

Outro fator desmotivador muito citado foi a dependência de instâncias superiores para a resolução dos problemas da delegacia, sendo necessária a intervenção do Estado e de verbas públicas. Apesar destas questões, os profissionais enfatizaram em diversos momentos que o ambiente e o atendimento continuam sendo considerados agradáveis.

Também a maioria dos entrevistados mencionou o fato de muitas vítimas não contribuírem para o prosseguimento do processo e de uma presença muito grande de falsas denúncias. Assim, em relação aos sentimentos, eles relataram se sentirem usados e acreditam que muitas destas pessoas parecem não ter empatia com eles. Por isso, surge a frustração dos profissionais, que gostariam que seu trabalho fosse levado mais a sério, já que muito trabalho e energia é investido no processo e eles tem a sensação de que essa energia é tirada de casos em que a vítima realmente necessita de ajuda, já que os recursos humanos são escassos para atender toda essa demanda, sendo definido por duas pessoas como “um eterno enxuga gelo”.

Também pela falta de capacitação, há uma sensação de despreparo, sendo definido por um dos profissionais como “amadorismo”. E devido a falta de reconhecimento das vítimas, dos superiores e do serviço público surge um sentimento de raiva, com um misto de tristeza, visto que há uma banalização da instituição.

Então, alguns profissionais falaram diretamente que buscam não se envolver nos casos para evitar adoecer, outros explicaram ter menos sensibilidade aos casos devido a necessidade de se proteger pela constância dos relatos e por isso buscam estratégias pessoais para se acalmar, refletir e tentar praticar a empatia, se colocando no lugar das vítimas.

Porém, mesmo com essa defesa, foi falado por um profissional que a sensação é de que se está em uma montanha russa, já que, segundo ele, tudo muda de hora em hora e o humor varia de acordo com o que se consegue ver de resultado no trabalho.

Assim, segundo os relatos, trabalhar com um público tão fragilizado é muito difícil e a alta demanda é algo que colabora para o estresse e desânimo dos funcionários. Porém, eles explicaram que quando conseguem de alguma forma ajudar as vítimas, o sentimento é de gratidão e, por isso, buscam ser empáticos e realizar reflexões que visem a mudança.

Discussão e conclusão:

Dessa maneira, os profissionais trazem a necessidade de equipes multidisciplinares com orientação jurídica e amparo psicológico, já que é comum que as vítimas precisem mais desse amparo do que realizar a denúncia. Isso porque é comum que as vítimas cheguem muito fragilizadas, em razão dos vínculos afetivos e de muitos sentimentos ambivalentes (HUTZ et al., 2020).

Em um local com muitas demandas e com situações relacionadas a violência, os sentimentos dos profissionais também surgem de maneira ambivalente, pois apesar da tentativa de afastamento emocional do contexto, mostra-se a sensibilidade dos funcionários que realizam reflexões, visando a mudança e a melhora em seus atendimentos.

Em pesquisa realizada por Nunes (2012), esses profissionais costumam expressar sentimentos de impotência em relação aos atendimentos devido a complexidade do fenômeno da violência, reforçando a falta de capacitação e de equipes multidisciplinares. Além disso, eles relataram sentir falta de um atendimento psicológico também para eles, visto que é muito desgastante lidar com temas tão delicados o dia todo. Assim, com o desenvolvimento de desgastes físicos e emocionais pelos atendimentos e a falta de apoio emocional necessário (SILVA; BINI, 2021) devido a todo contexto de alta demanda, estresse, desânimo, se percebe o quanto é essencial que eles desenvolvam suas estratégias pessoais para lidar com tudo.

Nesta pesquisa, também houve prevalência de sentimentos considerados ruins que, em sua maioria, aparecem por todo contexto em que faltam recursos, há a retirada da denúncia por parte das vítimas e casos em que utilizam a delegacia para outros fins, a exemplo das falsas denúncias, o que faz com que os profissionais se sintam cansados e usados, acreditando que seu trabalho poderia ser levado mais a sério e ser mais reconhecido.

Portanto, são muitos os sentimentos que surgem por parte dos profissionais. E, considerando isso, Minerbo (2020) pondera que a transferência pode acontecer na vida cotidiana, sendo ela definida como um processo psicanalítico em que desejos inconscientes a objetos externos tendem a se repetir em relações analíticas (ROUDINESCO; PLON, 1998).

Assim, estando o sofrimento institucional ligado às características inconscientes da instituição e também à configuração psicológica do próprio indivíduo (KAES, 2002; TERZIS, 2008; CASTANHO, 2010 apud MORETTO; TERZIS, 2010), surge a possibilidade de haver transferência de ambas as partes: profissionais e vítimas, em que a própria pessoa que transfere leva sentimentos e comportamentos vividos no passado para outra pessoa.

Assim, considerando a transferência em contexto institucional, um indivíduo possui poder e o outro não. E, caso uma transferência interfira na outra, há o enlouquecimento do “poderoso” (MINERBO, 2020), entendendo-se o porquê da necessidade de afastamento dos profissionais, figuras com certo poder, frente às demandas das vítimas: para que se evite esse enlouquecimento, indo de acordo com as falas dos próprios entrevistados.

Indo além da transferência, que se trata do sentimento despertado, existe a identificação projetiva: emoções projetadas pelo outro que podem levar tanto a sensações de empatia quanto

perdas de limites sobre quais emoções pertencem a quem (CAVALLARI; MOSCHETA, 2007), se relacionando tanto com os sentimentos negativos pela vítima quanto às reflexões realizadas.

Então, os sentimentos são passados para a outra pessoa, como se “fizesse parte” dela, o que gera uma comunicação inconsciente entre ambos, porém com narrativas diferentes (CAVALLARI; MOSCHETA, 2007). Dessa forma, a mesma sensação que as vítimas experienciam, o profissional também sente. A exemplo, tem-se a raiva: da vítima frente a respostas não esperadas de quem deveria ajudar e dos profissionais pelas respostas das instâncias superiores, que também deveriam lhes auxiliar. Além disso, se tem a impotência: da vítima perante a justiça e seu destino e dos profissionais sobre o prosseguimento dos casos.

Com isso, na instituição, os usuários buscam a ilusão de que todos seus apelos serão atendidos e os profissionais buscam ilusões que possibilite identificações narcísicas e sentimentos de filiação, sendo essencial para que exerçam sua função (MORETTO; TERZIS, 2010). Então, compreendendo quão paralelo estão as situações de ambos, se percebe que, justamente por não haver total ilusão para ambos, eles percebem as faltas existentes na delegacia, o que traz muitos sentimentos negativos e insegurança.

Por isso, ao unir a desilusão com o sistema à impotência frente ao trabalho, se transferem muitos dos sentimentos negativos para os casos e para as possíveis vítimas, permitindo que exista a consciência dos outros problemas, porém sem a existência de uma carga afetiva pesada, havendo uma projeção das questões mais problemáticas.

Ademais, ao transferir esses sentimentos para a vítima se une a desilusão com um sistema que, muitas vezes, fracassa no que se propõe às diversas vítimas que procuram a delegacia e acabam não resolvendo seus problemas. Fazendo com que não haja a necessidade de se sensibilizar com elas e de “enlouquecer” com a situação.

Assim, se mostra essencial que o profissional entenda e aceite seus próprios sentimentos (ZAMBELLI et al., 2013), corroborando com a necessidade de que se tenha apoio psicológico aos profissionais da delegacia da mulher, visto que eles sofrem transferencialmente com as demandas das vítimas e possuem limitações em suas funções. Ainda precisam lidar com uma carga de tensão muito intensa, com uma demanda difícil e com um público inconstante.

Nesse cenário, se mostra essencial para a solução de uma parte destes problemas a existência de um trabalho em rede, integrado, coeso e acessível, facilitando a resolução das demandas das vítimas e dos profissionais. Também se percebe como fundamental um maior cuidado com a equipe que, ao lidar diretamente com uma demanda tão difícil, enfatiza que fazem o melhor atendimento possível ao mesmo tempo que buscam se manter física e psiquicamente saudáveis.

Referências:

- BARDIN, L. **análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- CAVALLARI, M. L. R.; MOSCHETA, M. S. Reflexões a respeito da identificação projetiva na grupoterapia psicanalítica. **Rev. SPAGESP**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 1, 2007. Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-29702007000100006&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 22 maio 2022.
- HUTZ, *et al.* **Avaliação psicológica no contexto forense**. Porto Alegre: Artmed, 2020.
- MACHADO, L. Atender vítimas, criminalizar violências. Dilemas das delegacias da mulher. In: Série Antropologia, Brasília, **Anais eletrônicos**, p. 1-23, 2002.
- MINERBO, M. **Transferência e contratransferência**. 2. ed. São Paulo: Editora Blucher, 2020.
- MORETTO, C. C.; TERZIS, A. O sofrimento nas instituições e possibilidades de intervenção grupal. **Arq. bras. psicol.**, Rio de Janeiro, v. 62, n. 3, p. 42-47, 2010. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672010000300006. Acesso em: 23 jun. 2022.
- NUNES, P. **A violência contra a mulher e o atendimento prestado às vítimas**: a perspectiva do policial civil. Orientadora. Rachel de Faria Brino. 2012. 176 f. Dissertação (Mestrado em Educação Especial) – Centro de Educação e Ciências Humanas, Departamento de Psicologia, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/3100/4325.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso: 19 jun. 2022.
- ROUDINESCO, E.; PLON, M. **Dicionário de psicanálise**. Rio de Janeiro: Zahar, 1998.
- SILVA, A. M. B.; BINI, M. C. N. Percepções sobre o plantão psicológico em uma Delegacia de Defesa da Mulher. **Psicologia USP**, v. 32, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pusp/a/JwpVQ5WFHcR7rz86KVLPYCT/?lang=pt>. Acesso em: 21 jun. 2022.
- VIEIRA, E. M.; HASSE, M. Percepções dos profissionais de uma rede intersetorial sobre o atendimento a mulheres em situação de violência. **Interface – Comunicação, Saúde, Educação**, v. 21, n. 60, p. 55-62, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/GXcfNwpDWsKM4rmmnVPf7Ln/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 27 maio 2022.
- ZAMBELLI, C. K. *et al.* Sobre o conceito de contratransferência em Freud, Ferenczi e Heimann. **Psicol. clin.**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 1, p. 179-195, 2013. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-56652013000100012. Acesso em: 27 jun. 2022.