

OFICINA DE PSICOLOGIA PARA POLICIAIS DA DELEGACIA DA MULHER: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA.

*Lúcia Cavalcanti de Albuquerque Williams,
Alex Eduardo Gallo,
Daniela Ado Maldonado,
Rachel de Faria Brino*

Universidade Federal de São Carlos
Ana Flávia Terciotti Basso
Universidade de Brasília

RESUMO: Desde março de 1998 iniciou-se um programa de atendimento a vítimas de violência na Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) de São Carlos, por meio de um estágio supervisionado de alunos de psicologia. Na interação com tais policiais, constatou-se a queixa freqüente de que a Academia da Polícia não as havia preparado para um adequado atendimento às vítimas de violência, impedindo-as de realizar um atendimento ideal. Assim, planejou-se uma oficina inicialmente obtendo-se uma entrevista individual com cada policial. Com base nas entrevistas foi elaborado um questionário sobre crenças a respeito da violência doméstica, com 30 questões de afirmação seguidas por verdadeiro ou falso. Os objetivos da oficina foram: reconhecer o direito do ser humano e, especificamente da mulher, de não sofrer agressão, rever crenças que perpetuam a violência contra a mulher, redefinindo-as e analisar as crenças subjacentes à sua atuação na DDM. A oficina foi conduzida na Universidade em duas noites consecutivas, com um total de 8 horas de duração. Os resultados demonstraram que quatro das cinco policiais apresentaram um aumento na porcentagem de respostas corretas ao questionário. Testes futuros com um maior número de participantes poderia avaliar a aplicabilidade do instrumento.

Palavras-chaves: Violência de Gênero, Delegacia da Mulher, Intervenção com a Polícia, Direitos da Mulher.

PSYCHOLOGY WORKSHOP FOR OFFICERS OF WOMEN'S POLICE STATION: AN EXPERIENCE REPORT.

ABSTRACT: A treatment program for victims of violence has been offered at the *Delegacia da Mulher* (Women's Police Station) since March 1998, through a supervised practicum for psychology students. In the interaction with the police, a frequent complaint noticed was that the Police Academy had not given them an adequate training in helping victims of violence. This workshop was, thus, planned by initially interviewing each police officer. Based on the interviews a questionnaire containing 30 true/false assertions about their belief on domestic violence was developed. Workshop goals were threefold: to recognize the right of a human being, and in particular of women, not to suffer aggression, to review and redefine believes that perpetuate violence against women and to analyze the underlying believes about their work at the Police Station. The

workshop was held at the University on two consecutive evenings for a total of 8 hours. Results indicated that 4 out of 5 officers presented an increase in the percentage of correct responses to the questionnaire. Future tests with a larger number of participants would help to assess the applicability of the instrument.

Keywords: Police Intervention, Domestic Violence, Gender Violence, Women Rights.

No ano de 1998, iniciou-se um programa de atendimento à vítimas de violência na Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) da cidade de São Carlos, por meio de um estágio supervisionado de alunos da Universidade Federal de São Carlos (Williams, Gallo, Basso, Maldonado & Brino, 1998). Nesta experiência notou-se o despreparo das policiais em relação a uma visão adequada e não estereotipada da problemática da vítima de violência doméstica. Devido ao desconhecimento de variáveis responsáveis pelos comportamentos tanto da vítima quanto do agressor, e uma visão mais complexa e abrangente do fenômeno da violência, freqüentemente ouviam-se comentários preconceituosos que culpavam a vítima e desculpavam o agressor.

Embora a literatura brasileira seja esparsa com relação a programas de pesquisa ou intervenção com policiais da DDM, estudiosos da área assinalam a precariedade do preparo recebido pelas mesmas. Saffioti (1993) aponta que a Academia da Polícia Civil não prepara os policiais para estarem lidando com vítimas de violência doméstica por seu desconhecimento de questões de gênero bem como pela estrutura autoritária da própria polícia enquanto corporação. Nas palavras da autora: “Não basta organizar um serviço de orientação jurídica da mulher se a ele não se imprimir uma perspectiva de gênero, da mesma maneira como não basta colocar policiais mulheres a trabalhar em uma delegacia.” (p.25).

Soares (1998) discorre sobre as condições precárias de tais delegacias (DEAMS) no Rio de Janeiro, chamando a atenção para a pobreza de suas instalações e obsolescência dos procedimentos utilizados. A autora dá exemplos

de atendimentos inadequados à vítimas, comentando que “as policiais são muitas vezes rudes e agressivas, quando não infantilizam as queixantes...”(p.53).

O despreparo na formação era identificado pelas próprias policiais da DDM de São Carlos que queixavam-se aos autores do fato de nunca terem estudado Psicologia na Academia de Polícia. Foi salientado pelas mesmas a necessidade de discutir, trabalhar e serem orientadas na temática de violência doméstica. Uma policial chegou a ilustrar o tipo de treinamento errôneo recebido afirmando que “na Academia de Polícia a gente aprende que o povo não pensa”. O resultado final do atendimento inadequado, embutido de crenças simplistas (crenças geradas pela não possibilidade de reflexão e questionamento) e que não leva em conta os direitos da vítima, põe a perder a própria finalidade responsável pela criação da Delegacia da Mulher.

Além disso, quando um indivíduo não recebe a devida formação para desempenhar suas funções profissionais, quando ele freqüentemente questiona a utilidade de seu trabalho para a sociedade em geral e quando a natureza deste trabalho é por si próprio estressante, há possibilidade de ocorrência do fenômeno de “*burnout*”. A expressão *burnout* profissional cunhada por Freudenberger (1975) é usada para descrever um quadro de exaustão física e emocional associada à perda de satisfação com o trabalho (Cooper, 1993; Potter, 1993). Na descrição de sua proposta de curso de controle de estresse para a polícia militar, Romano (1996) menciona a afirmação de pesquisadores como Spielberger (1979) de que os policiais estão entre os profissionais que mais sofrem de estresse decorrente da profissão, por estarem constantemente expostos ao perigo e à violência.

No sentido de contribuir para uma diminuição do quadro de desalento freqüentemente observado pela policial da DDM, concomitantemente, melhorar o atendimento à usuária da delegacia e atender o pedido de intervenção solicitado pelas próprias policiais, a oficina descrita a seguir foi planejada.

Planejamento da Oficina: “Aspectos psicológicos da violência”.

Foram conduzidas entrevistas individuais de cerca de uma hora de duração com todas as policiais da DDM, como subsídios para o planejamento da oficina (Williams, Gallo, Basso, Maldonado & Brino, 1999). As entrevistas eram semi-estruturadas e confidenciais e envolviam cerca de dez questões referentes ao trabalho desempenhado na delegacia. (Exemplo: Por que veio trabalhar na DDM? Por que escolheu trabalhar na polícia? etc.). As entrevistas foram realizadas com objetivo de obter às principais crenças das policiais com relação à violência doméstica, detectando como estas poderiam afetar negativamente o trabalho.

As respostas às entrevistas foram úteis para delinear os objetivos da oficina bem como para elaborar um instrumento com a finalidade de avaliar crenças das policiais sobre violência doméstica: **Questionário de Crenças sobre Violência Doméstica**. O objetivo de tal instrumento seria uma validação do sucesso da oficina em relação aos objetivos propostos.

O questionário foi construído com base nas verbalizações das próprias policiais, entretanto sua forma inspirou-se em questionários semelhantes utilizados no sistema de ensino público canadense (The Metropolitan Toronto School Board, 1993) para ensinar questões de gênero e de violência à alunos (Williams, 1999). O questionário final continha 30 afirmações sobre violência doméstica para assinalar falso ou verdadeiro seguido de espaço para que a policial fizesse comentários a respeito de cada afirmação, permitindo assim detectar a justificativa que as policiais davam às suas crenças, (por exemplo, “Se uma mulher apanhou, alguma coisa ela fez...” Verdadeiro Falso, Comentário:....).

A oficina teve os seguintes objetivos:

1. Reconhecer o direito do ser humano, e especificamente da mulher, de não sofrer agressão física, psicológica e sexual;
2. Rever crenças que perpetuam a violência contra a mulher,

redefinindo-as;

3. Analisar as crenças subjacentes à sua atuação na Delegacia da Mulher ao atender vítimas e agressores, de forma a aprimorar o atendimento.

Participantes.

Todas as policiais lotadas na DDM de São Carlos foram convidadas e aceitaram participar, a saber: uma delegada, três escritãs e uma investigadora. Para maximizar a participação de todas as policiais, foi solicitado ao Delegado Seccional da cidade que consentisse em dar um dia de folga, a ser futuramente escalonado, contingente à presença à oficina.

Atividades desenvolvidas.

A oficina foi conduzida no campus da Universidade em duas noites consecutivas perfazendo um total de oito horas de duração. As atividades do primeiro dia envolveram apresentação dos participantes e das atividades da oficina, aplicação do Questionário de Crenças sobre Violência Doméstica, exercício em grupo sobre crenças, discussão de estudos de caso em grupo e relaxamento no final da sessão. No segundo dia, as atividades foram: discussão em grupo, dramatização, palestra, re-aplicação do Questionário de Crenças sobre Violência Doméstica e avaliação da oficina pelas participantes. As atividades foram coordenadas pela primeira autora e conduzidas pelos demais autores, na época alunos do quinto ano de psicologia e estagiários na DDM.

Exercício em Grupo sobre Crenças: As policiais foram divididas em dois grupos juntamente com os organizadores de forma a maximizar a participação, sendo que cada grupo dirigiu-se a uma sala diferente. Foram, então, entregues cartolinas e pincéis atômicos com a instrução de se fazer um *brainstorm* sobre “O que a mulher pode...” e “O que a mulher não pode...” com base em suas crenças

e opiniões pessoais. Terminada a atividade, os dois grupos reuniram-se para apresentar seu produto, havendo uma discussão geral.

Exemplos de respostas dadas foram:

Grupo 1

“O que a mulher pode...”

- pode tudo
- ser feliz
- lutar pelos seus direitos
- ser bonita
- ser feia
- vestir roupas extravagantes na frente do marido
- dar tudo o que ela quer
- tomar iniciativa no relacionamento
- dar à luz

- ser independente
- chutar o pau da barraca
- ser ela mesma

“O que a mulher não pode...”

- carregar material de caminhão de construção.
- entrar no banheiro público masculino.

- perder sua dignidade.

- desistir de seus direitos.
- ser fútil, vulgar.
- fumar cachimbo em público.
- deixar de ir contra as agressões sofridas.
- aceitar as agressões

Grupo 2

“O que a mulher pode...”

- tudo
- trabalhar fora

- vestir(se) como quer
- freqüentar qualquer lugar sozinha
- livre escolha profissional
- liberdade de expressão
- liberdade para decidir maternidade e casamento
- decidir terminar qualquer relacionamento

“O que a mulher não pode...” (não deve)

- falar em demasia
- tomar iniciativa no relacionamento sexual
- ser relaxada
- ser gastadora
- fazer só o que os outros querem
- permitir nenhum tipo de violência

Discussão em grupo de estudos de caso: Os participantes foram divididos novamente em dois grupos em salas distintas, sendo que cada um recebeu um caso verídico de cliente atendido pelo setor de psicologia durante o ano. Os casos

foram escolhidos não só por serem complexos mas porque haviam gerado comentários polêmicos por parte das policiais na ocasião em que a vítima havia prestado queixa. A instrução recebida era a de discutir o caso sob o ponto de vista da policial e do psicólogo.

Caso 1.

Bia (nome fictício), 35 anos, casada com José há 10 anos, tem dois filhos: Ana de 12 anos e Ricardo de 9 anos (apenas Ricardo é filho de José). Bia trabalha como empregada doméstica e José atualmente está desempregado, embora faça serviço esporádico como motorista de caminhão. José sempre foi agressivo com Bia, batendo nela com frequência. Uma vez José ameaçou Bia de morte, apontando um revólver que guarda escondido em casa. Bia discutiu o caso com uma estagiária de Direito e não prestou queixa. Ricardo é considerado pela vizinhança e professores da escola como sendo “problemático”, por ser agressivo com colegas na escola, com Bia e com Ana. Devido as agressões, Ricardo foi expulso da escola pública e encaminhado ao Conselho Tutelar, que o colocou na Casa da Criança.

José sempre foi muito ciumento e às vezes, no meio da noite, examinava a calcinha de Bia para ver se ela havia “transado” com alguém. Um dia ele encontrou Bia na rua quando ela estava conversando com uma amiga. José, acusou, então, a amiga de estar “arrumando homens” para Bia. Ao protestar que isto não era verdade, José ameaçou Bia e as crianças de morte.

Bia, com muito medo procurou ajuda na DDM onde estava recebendo atendimento psicológico para seus filhos. Foi levada ao albergue municipal até que o advogado conseguisse um mandato judicial obrigando o marido a sair de casa e manter uma distância segura de Bia e seus filhos. Bia ficou escondida por três dias em um hotel simples pago pela prefeitura, recebendo apoio psicológico.

Bia decidiu separar-se de José e mudar-se da cidade com os filhos. No dia

da audiência com o juiz, José pediu para Bia reconsiderar sua decisão, alegando arrependimento. Prometeu não mais agredi-la e ameaçá-la. Bia voltou com José e não tem mais comparecido à terapia, embora as crianças continuem em atendimento.

Caso 2.

Maria (nome fictício), 32 anos, casada com Pedro há 10 anos, tem dois filhos: Luís com 9 anos e Camila com 7. Pedro é muito ciumento mas nunca havia até então agredido Maria.

Maria tinha uma amiga homossexual que freqüentava muito sua casa trazendo os filhos e outras amigas vizinhas. Pedro, não gostando dessas visitas freqüentes, sugeriu que a família se mudasse para outro bairro. Após a mudança, Maria começou a receber ligações telefônicas em que não se falava nada e desligavam. Em uma dessas ligações, uma mulher identificou-se como sendo uma amiga de Maria. Maria notou que não conhecia a mulher em questão que identificou-se como sendo Cláudia, dando o endereço de sua casa a Maria.

Maria foi à casa de Cláudia para descobrir quem era, acreditando ser uma amante de seu marido. Convidou Cláudia para ir à sua casa, com a intenção de que quando Pedro voltasse do trabalho e a encontrasse em sua casa, ficaria surpreso e admitiria que Cláudia era sua amante.

Cláudia e Maria ficaram sentadas na cama, assistindo TV. Quando Pedro entrou, o filho Luís disse que viu a mãe beijando Cláudia na boca. Pedro ficou bravo e agrediu Maria e Cláudia. Cláudia e Maria negaram o ocorrido, mas Pedro saiu de casa levando as crianças.

Maria levou Cláudia embora e horas depois Pedro retornou com Cláudia porque, segundo ele, queria saber a verdade. Cláudia confessou a Pedro que havia tido relações sexuais com Maria, mesmo Maria tendo negado que isto fosse

verdade e que ela não era homossexual. Maria foi novamente agredida por Pedro e procurou a DDM no dia seguinte para prestar queixa contra Pedro.

Roteiro de questões para Discussão em Grupo (Dia 2): As participantes foram solicitadas a discutir oralmente as seguintes questões:

- O que leva o homem a agredir a mulher?
- O que leva a mulher a continuar em um relacionamento com o homem que a agride?
- Que papel as pessoas e a sociedade podem desempenhar em relação à violência doméstica?
- Complete a questão: Se meu parceiro me batesse um dia eu...
- Faça uma análise das implicações de se considerar a vítima como estando certa (diz a verdade) ou como estando errada (mente).

Dramatização: As participantes foram divididas novamente em dois grupos que foram conduzidos a salas diferentes, recebendo em seguida instruções para a escolha de papéis e roteiro de dramatização, sendo ambos os roteiros inspirados em casos verídicos atendidos pelo setor de psicologia.

Situação 1.

Uma mulher de 40 anos, casada há cerca de vinte anos, apanha sempre do marido quando este chega bêbado em casa. O marido faz ameaças e a mulher, com medo, não consegue pedir ajuda ou fazer algo para se defender. Ela não trabalha fora, tem 3 filhos para cuidar e não tem parentes próximos que possam ajudá-la.

Na casa ao lado mora um homem que ouve as brigas e surras que o marido dá na mulher. Em um certo dia, cansado de ouvir as brigas, o vizinho

resolveu ligar para a polícia para socorrer a mulher que estava apanhando do marido.

Instruções: Uma voluntária fará o papel do policial, chamado pelo vizinho para socorrer a mulher. Outra voluntária fará o papel do marido que atende a porta e obriga a mulher a dizer que é mentira do vizinho, que nada está acontecendo. E, outra voluntária fará o papel da mulher que apanha mas é obrigada pelo marido a negar. (A voluntária que fizer o marido deve agir como alguém que dissimula algo; a que fizer a mulher deve mostrar-se assustada. A que representar a policial terá que descobrir meios para saber se a mulher está mesmo correndo perigo de vida).

Situação 2.

Uma mulher de 31 anos chega à DDM acompanhada de seu filho de 9 anos. A mulher é casada com um homem há cinco anos, com quem teve dois filhos, um de 4 e outro de 2 anos. O filho que a acompanha é de outro homem com quem foi anteriormente casada.

O menino de 9 anos tem tido muitos problemas com outros garotos na escola. Um menino de 12 anos, maior e mais forte que ele tentou obriga-lo a roubar em um mercado próximo à escola. O menino diz que resistiu e não roubou, embora permanecesse no local esperando o garoto maior pegar as coisas, vigiando para ver se não chegava alguém.

Após isto o garoto de 12 anos forçou o menino de 9 a manter relação sexual anal com ele. A mãe está bastante preocupada e confusa com o que aconteceu. O garoto está bastante assustado.

Instruções: Uma voluntária fará o papel da mãe que chega à DDM, querendo saber o que deve fazer, que medidas tomar. A outra voluntária fará o papel do menino de 9 anos e, finalmente, uma terceira voluntária fará o papel da escrivã que ouvirá a queixa da mulher. A voluntária que fizer a mãe deve mostrar-se preocupada e confusa, sem saber o que fazer. O menino deve mostrar-se assustado, com medo e vergonha. A voluntária que fizer a escrivã, após ouvir a queixa

da mulher dará as instruções necessárias e o devido encaminhamento para o caso.

Palestra:

A oficina encerrou-se com uma análise do que vem a ser violência, quais os seus diferentes tipos, a posição de que o comportamento violento é aprendido e considerações sobre como uma análise inapropriada do problema da violência pode levar a perpetuar crenças e preconceitos, levando a intervenções ineficazes (Sinclair, 1985). Foram distribuídas pequenas apostilas resumizando os pontos destacados.

Avaliação:

Após uma nova aplicação do Questionário de Crenças a respeito da Violência Doméstica as participantes receberam um roteiro de avaliação escrita contendo três questões abertas sobre a oficina e uma quarta questão que requisitava a atribuição de uma nota de 0-10 para o mesmo. Os resultados do Questionário de Crenças a respeito da Violência Doméstica comparando o desempenho antes e após a oficina foram dados pela primeira autora individualmente a cada participante na semana subsequente na própria DDM.

Resultados:

Os resultados das respostas ao Questionário de Crenças sobre Violência Doméstica por parte das participantes antes e depois da oficina estão sumarizados na Figura 1.

Todas as policiais, a não ser uma (policia 5 ou P5) apresentaram um aumento no número de respostas corretas ao Questionário de Crenças sobre Violência Doméstica. O aumento foi mais acentuado para P1 e menos acentuado para P3. Em relação a P5, houve uma diminuição do número de respostas corretas ao questionário de 50% antes da oficina para 40% após o mesmo. Curiosamente,

P5 era a policial que apresentou o pior desempenho em linha de base além de ter mais dificuldades no transcorrer da própria oficina. A porcentagem média de desempenho das participantes antes da oficina foi de 68,6% e após o mesmo de 74,6%. Descontando-se os dados referentes a P5, a porcentagem média foi de 73,3% antes da oficina e de 83,3% após o mesmo.

A participante com maior experiência de cursos na área de violência doméstica (P4) que exerce hierarquicamente a principal função na DDM (delegada) teve, como seria de se esperar, o melhor desempenho no questionário tanto antes quanto depois da oficina.

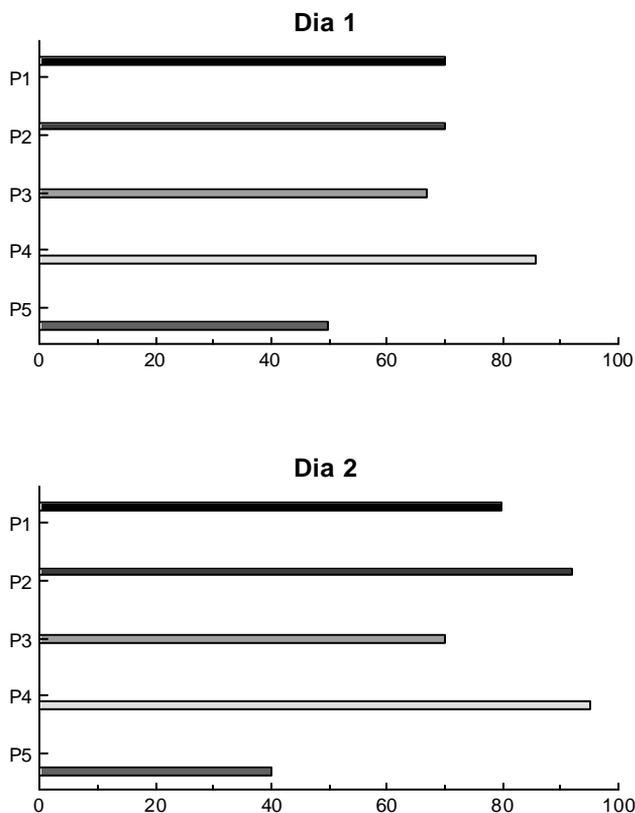


Figura 1. Porcentagem de acertos nos questionários pré e pós oficina para cada policial (P1-P5).

Discussão e Conclusão.

O número reduzido de participantes da oficina bem como o delineamento utilizado não permite generalizações a respeito da validade do instrumento desenvolvido. Uma futura utilização do questionário com um maior número de participantes seria interessante para se avaliar sua aplicabilidade e validade como instrumento de coleta de dados na área de violência doméstica. Adicionalmente, seria interessante desenvolver as atividades ao longo de um período maior de tempo (ao invés de dois dias seguidos), possibilitando um intervalo maior entre o questionário “pré” e “pós” oficina.

Entretanto, na experiência dos autores, o instrumento foi um ponto de partida útil para se discutir a questão de crenças e mitos a respeito de violência intrafamiliar. Uma das vantagens foi a de que ele foi desenvolvido a partir das próprias concepções das policiais, sendo neste sentido útil para atender às necessidades específicas da Delegacia da Mulher de São Carlos.

O retrocesso no desempenho de P5 após a oficina não chega a ser surpreendente. Seria ingênuo ter expectativas irrealistas de uma oficina de 8 horas de duração quando a participante apresenta um repertório de entrada tão aquém do que é esperado para suas funções no que diz respeito a crenças apropriadas de violência doméstica. Tudo indica que quando a policial apresentar um repertório inicial com muitas crenças preconceituosas, (por exemplo, questionando a própria filosofia responsável pela criação da entidade de defesa da mulher), apenas uma oficina não seria condição suficiente como estratégia de intervenção. Este resultado nos remete à constatação inicial da falta de preparo da policial da DDM para exercer sua função no que se refere a conhecimentos específicos de questões de gênero e de violência doméstica, constatação não só já identificada pela literatura (Saffioti, 1993) quanto pelas próprias participantes da oficina, ao

criticarem sua formação na Academia de Polícia.

O próprio sistema de como a polícia encaminha suas funcionárias para a DDM deveria ser revisto, sem falar de que não é necessariamente encorajador ser lotado em um órgão possuidor de menos prestígio na hierarquia da polícia tal como a Delegacia da Mulher. Saffioti (1993) identifica tal ponto quando analisa a conduta autoritária de uma delegada "combatendo o preconceito segundo o qual as DDMs são a cozinha da polícia por reunir mulheres encarregadas de solucionar problemas domésticos. Conhecem-se delegadas e outras policiais que se sentem diminuídas quando lotadas em DDM" (p. 27). Tal conjuntura não só é prejudicial à policial que pode resultar em estresse, realizando uma atividade a qual não foi preparada (e que não gostaria de ter escolhido), correndo o risco do fenômeno de "burnout". Em último caso a conjuntura descrita é prejudicial à própria usuária da DDM - a mulher vítima de violência doméstica.

A forma hierárquica em que a polícia é organizada, muitas vezes, impede a própria delegada de tomar decisões a respeito da lotação de suas funcionárias. Isto é motivo para diversos episódios frustrantes. Apenas para citar um exemplo, uma das participantes que teve um dos melhores desempenhos na oficina (P1) e que apresentava, na opinião dos autores, um melhor repertório de atendimento ao público foi removida da DDM logo após o término da oficina por ordens superiores à da delegada, a despeito de estar satisfeita com sua lotação. Uma carta da primeira autora solicitando a revisão de tal decisão não foi sequer respondida pela hierarquia policial.

É interessante notar que as policiais que obtiveram um melhor desempenho no Questionário de Crenças sobre Violência Doméstica atribuíram uma nota avaliativa mais alta à oficina. As quatro participantes que apresentaram um aumento de acertos avaliaram a oficina favoravelmente, achando-a "boa", "muito importante", "de grande valor" e "agradável". As notas atribuídas pelas

policiais foram, respectivamente, (escala de 0 a 10): P1 (9,0), P2 (9,0), P3 (8,0), P4 (9,0) e P5 (7,0).

Um outro aspecto favorável da presente oficina foi o fato de as atividades serem suficientemente práticas para as policiais vivenciarem a problemática da mulher vítima de violência doméstica. Neste sentido, a atividade que melhor contribuiu para isto foram as atividades de dramatização onde as participantes ora desempenhavam o papel delas mesmas, ora o papel de outros profissionais e, por fim, da própria vítima. Sentir empatia pela vítima ou colocar-se em seu papel é uma habilidade importante que as policiais não têm experiência em praticar. As palavras de uma das policiais (P1) na avaliação final ilustram bem este ponto de vista: “É horrível sentir o papel da vítima!”.

A contingência de estabelecer um dia de folga como incentivo à participação parece ter sido fundamental. No ano subsequente, foi oferecido uma oficina na Universidade com uma temática sugerida pelas policiais (Abuso Sexual Infantil). Tal atividade foi aberta ao público, sendo que as policiais foram convidadas mas não havia a perspectiva de folga. Nenhuma policial se inscreveu nessa oficina.

Espera-se que a experiência desse relato possibilite uma reflexão sobre a capacitação dos profissionais lotados nas Delegacias da Mulher, de forma a contribuir para um atendimento mais adequado à vítima. A oficina em questão parece ser um bom ponto de partida para futuros projetos de pesquisa em uma área relevante e carente da realidade brasileira.

Referências Bibliográficas.

COOPER, J. R. (1993). Beware of professional burnout. *The Medical Report* (on line), disponível em: <http://www.coolware.com/health/medical-reporter/burnout./html>.

- FREUDENBERGER, H. J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. Psychotherapy: Theory, Research and Practice, 12, 35-47.
- POTTER, B. (1993). Common signs of burnout. Beating job burnout: How to Transform Work Pressure into Productivity. Berkley: Ronin Publishing.
- ROMANO, A. S. P. F. (1996). Stress na polícia militar: proposta de um curso de controle do stress. Em Lipp, M. (Org.) Pesquisa sobre stress no Brasil: Saúde, ocupações, grupos de risco. São Paulo: Papyrus.
- SAFFIOTI, H. I. B. (1993). Violência Doméstica: Questão de Polícia e da Sociedade. Relatório de Pesquisa submetido à Fapesp.
- SINCLAIR, D. S. (1985). Understanding wife assault: A training manual for counsellors and advocates. Toronto: Publications Ontario.
- SOARES, B. M. (1998). Mulheres invisíveis: Violência conjugal e novas políticas de segurança. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- SPIELBERGER, C. (1979). Understanding stress and anxiety. Nova York: Harper & Row.
- The Metropolitan School Board (1993). Challenging Ourselves: A handbook for teachers of the transition years to assist in addressing issues of violence. North York: The Metropolitan School Board.
- WILLIAMS, L. C. A., GALLO, A. E., BASSO, A. F. T., MALDONADO, D. A. & Brino, R. F. (1998). Intervenção psicológica a vítimas de violência doméstica. XXIII Reunião Anual de Psicologia da Sociedade Brasileira de Psicologia, Resumo de Comunicações Científicas, p.241-242.
- WILLIAMS, L. C. A. (1999). A atuação do psicólogo em um mundo globalizado: a experiência de uma década de trabalho no Canadá. Psicologia: Ciência e Profissão, 19, 32-38.
- WILLIAMS, L. C. A., GALLO, A. E., BASSO, A. F. T., MALDONADO, D. A., & Brino, R. F. (1999). Aspectos psicológicos da violência: Um *Workshop*

Oficina de psicologia para policiais da delegacia da mulher: um relato de experiência.

para policiais da Delegacia de Defesa da Mulher. XXIX Reunião Anual de Psicologia da Sociedade Brasileira de Psicologia, Resumo de Comunicações Científicas, p.274.

Contatos: Universidade Federal de São Carlos
Rua Virgílio Pozzi, 293
Santa Paula - São Carlos - SP
13564-040
E-mail williams@power.ufscar.br