



## ARTIGO DE PESQUISA

### O COTIDIANO DOS PROFISSIONAIS QUE TRABALHAM DIRETAMENTE COM VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA SOCIAL

*THE DAILY LIFE OF PROFESSIONALS THAT WORK DIRECTLY WITH VICTIMS OF SOCIAL VIOLENCE*

*LA VIDA COTIDIANA DE LOS PROFESIONALES QUE TRABAJAN DIRECTAMENTE CON LAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA SOCIAL*

Miguir Terezinha Vieccelli Donoso<sup>1</sup>, Marisa Antonini Ribeiro Bastos<sup>2</sup>

#### RESUMO

Este estudo objetivou compreender o cotidiano de trabalho de profissionais que atuam diretamente com vítimas de violência. Teve como população seis profissionais de um programa vinculado à Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social de Minas Gerais que atendem vítimas de crimes violentos e seus familiares. Utilizaram-se como referenciais metodológicos o interacionismo simbólico e a etnografia. Foram adotadas para coleta de dados a observação participante e a entrevista aberta. Para definição da amostragem, utilizou-se a amostra por conveniência, abrangendo os seis profissionais que trabalham diretamente com as referidas vítimas. Os domínios e taxonomias foram agrupados em três grandes categorias: núcleo; atores e violência. O tema cultural “imparcialidade versus parcialidade” constituiu um conceito recorrente. Ao final, concluiu-se que a imparcialidade - também chamada de impessoalidade - é praticamente uma utopia no processo de trabalho desses profissionais, uma vez que a dificuldade sentida para separar questões profissionais da vida pessoal mostrou-se presente em todas as entrevistas. O contato diário com vítimas de violência desencadeia reações paralelas à forte carga emocional não só nas vítimas, mas também em quem compartilha o ato. **Descritores:** Violência; Etnografia; Saúde Pública.

#### ABSTRACT

This work wanted to understand the day by day of professionals who act directly with violence victims. It had like population six professionals that attend victims of violent crimes and them familiars, of a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social de Minas Gerais' program. Symbolic interactionism and ethnography was adopted as methodological. Participant observation and unstructured interviews were adopted as data collection techniques. Sample for convenience was the method used to define the sampling. Domains and taxonomies have been grouped into three broad categories: core; actors and violence. The cultural theme of fairness versus bias was thus considered because it builds a recurring concept. It was concluded that the professionals don't obtain to be impartial in the job, therefore all had related difficulty to separate professional questions of the personal life. The daily contact with violence victims causes strong emotions in its victims and also in the professionals who work with them. **Descriptors:** Violence; Ethnography; Public Health.

#### RESUMEN

Esta investigación buscó entender o cotidiano de trabajo de profesionales que actúan directamente con víctimas de violencia. Tuve como población seis profesionales que atienden víctimas de crímenes violentos e familiares, de un programa vinculado à Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social de Minas Gerais. Se adoptaron como referencias metodológicas el interaccionismo simbólico y la etnografía. Fueron utilizadas como técnicas de colecta de datos la observación participante y las entrevistas abiertas. Para definir la muestra de los datos se utilizó muestra para la conveniencia. Los dominios y las taxonomías se agruparon en tres grandes categorías: núcleo, actores y violencia. El tema cultural imparcialidad versus parcialidad fue considerado por construir un concepto recurrente. Al final, se concluyó que la imparcialidad es prácticamente una utopía en el proceso de trabajo de esos profesionales, ya que las dificultades sentidas para separar las cuestiones profesionales con las de la vida personal se mostraron presente en todas las entrevistas. El contacto diario con víctimas de la violencia provoca reacciones paralelas a carga emocional no sólo de las víctimas, sino también a aquellos que comparten el acto. **Descritores:** Violencia; Etnografía; Salud Pública.

<sup>1</sup>Enfermeira. Mestre em Enfermagem. Doutora em Ciências da Saúde. Docente do Departamento de Enfermagem Básica da Escola de Enfermagem da UFMG.

<sup>2</sup>Enfermeira. Mestre em Administração. Doutora em Enfermagem. Docente aposentada da Escola de Enfermagem da UFMG.

## INTRODUÇÃO

Ainda que paralela à história da humanidade, a violência começou a ser mundialmente discutida como um problema somente a partir do século XIX. Dessa forma, caracterizada então como fenômeno social, passou a preocupar estudiosos de diversas áreas como ciências sociais, da saúde, jurídicas e outras<sup>(1)</sup>.

A violência acompanha toda a experiência da humanidade. Transforma-se em problema para a área da saúde porque tem como alvo o sujeito e a comunidade, exigindo para seu enfrentamento, formulação de políticas específicas e organização de práticas e de serviços direcionados ao setor<sup>(2)</sup>.

No Brasil, o conhecimento sobre a dimensão da violência ainda é escasso. As estatísticas brasileiras de práticas violentas representam, na verdade, apenas os casos fatais da violência. A morbidade hospitalar, conhecida pelo Sistema de Internação Hospitalar do Sistema Único de Saúde ainda não consegue abranger as vítimas de violência no cenário nacional, pois apesar de englobarem os casos não fatais mais graves e os casos fatais que são internados antes de falecer, representam somente os casos que chegam aos hospitais conveniados ao SUS<sup>(3)</sup>. Ainda assim, sabe-se que o problema é sério e atinge todas as camadas sociais<sup>(4)</sup>.

A questão da violência tem se convertido em uma das principais preocupações não só no Brasil, mas, também, em muitos países por ser fenômeno de interesse público devido à sua elevada frequência e às consequências causadas na vida das pessoas, principalmente daquelas que vivem nos grandes centros urbanos<sup>(5)</sup>.

O profissional da saúde encontra-se fortemente inserido no processo de enfrentamento à violência. Dessa forma, o

tema do desgaste profissional já emerge entre as equipes que trabalham com vítimas das diversas formas de violência<sup>(6)</sup>. Profissionais que trabalham com vítimas de violência também compartilham sofrimento e dor, gerados pela violência sofrida e acumulam em seus corpos o vivido pelas vítimas<sup>(7)</sup>.

Há que se pensar no profissional que atende vítimas de violência como um ator social no processo de enfrentamento deste agravo. Surge assim a necessidade de saber sobre suas motivações e reações no seu cotidiano de trabalho.

Dessa forma, este estudo teve como objetivo compreender o cotidiano de trabalho de profissionais que atuam diretamente com pessoas vítimas de crimes violentos. Compreender suas percepções e atitudes poderão contribuir com estudos sobre o processo de trabalho desses profissionais. O sofrimento destes deve ser compartilhado com os profissionais da saúde, numa proposta de enfrentamento do fenômeno da violência social.

## MÉTODOS

Considerando-se natureza do objeto estudado e objetivo da pesquisa, fez-se pertinente a opção pela abordagem qualitativa. Adotaram-se como referenciais metodológicos o interacionismo simbólico e a etnografia.

A pesquisa etnográfica abrange a descrição dos eventos que ocorrem na vida de um grupo e a interpretação do significado desses eventos para a cultura do grupo<sup>(8)</sup>.

O método etnográfico de pesquisa conduz a uma descrição densa do contexto no qual se desenvolvem os acontecimentos sociais e os comportamentos e assim descreve a cultura<sup>(9)</sup>.

A pesquisa foi desenvolvida na sede de um núcleo que atende vítimas de crimes

violentos, após aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais (COEP - UFMG) sob número ETIC 296/09, em 24 de agosto de 2009. Realizaram-se entrevistas com seis profissionais que atuam nesse núcleo.

Trata-se de programa vinculado à Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social de Minas Gerais, que atende vítimas de crimes violentos - homicídio, latrocínio, estupro e atentado violento ao pudor - e familiares, oferecendo apoio social, psicológico e jurídico. Conta com uma equipe multiprofissional, sendo que seis profissionais atuam diretamente com as vítimas.

Foi entregue aos profissionais que participaram da pesquisa um termo de consentimento, que garantiu a preservação da identidade dos informantes. As entrevistas foram gravadas e transcritas, mantendo-se sigilo de nomes.

Foram adotados como técnicas de coleta de dados, observação participante e entrevista aberta, constituída pela seguinte pergunta: você poderia descrever seu cotidiano de trabalho aqui no núcleo?

Realizaram-se anteriormente contatos com a coordenadora do núcleo, para adequação de horários e agendamento das reuniões.

Conversou-se individualmente com cada um dos profissionais, sendo que todos concordaram em ser entrevistados. Para as entrevistas, o pesquisador foi encaminhado a uma sala destinada a tarefas burocráticas e reuniões. As entrevistas não foram interrompidas em nenhum momento e todos os membros leram e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

O critério de representatividade na pesquisa qualitativa não é numérico. Baseia-se no aprofundamento da compreensão do objeto de estudo em questão. Dentre os critérios possíveis de determinação da amostra em

pesquisa qualitativa, optou-se pela definição da amostra por conveniência, uma vez que os seis profissionais que trabalham diretamente com os usuários do núcleo foram convidados a participar. Não houve recusas e todos eles foram entrevistados. Dessa forma, a amostra foi constituída por seis profissionais pertencentes ao núcleo.

Por questões éticas, a observação participante limitou-se à sala de espera, onde se pode observar a interação entre técnicos e usuários, no momento em que estes chegavam ao núcleo. Portanto, não houve participação do entrevistador em nenhum atendimento a usuários, considerando-se que esses se encontravam em momentos de fragilidade e vulnerabilidade.

A análise de dados etnográficos é um processo contínuo. Alguns conceitos fundamentais guiam o trabalho etnográfico, sendo que um deles é o conceito de cultura, adotado nesse trabalho como sendo um conjunto de comportamentos, saber e fazer característico de um grupo humano e transmitidas aos demais membros de um grupo<sup>(8)</sup>.

A análise de domínio é o primeiro tipo de análise etnográfica. Após essa, foi realizada a análise taxonômica, que é um conjunto de categorias organizadas sobre a base de uma só relação semântica, que apresenta as relações dos termos inclusos nos domínios. A análise taxonômica indica a maneira como os subconjuntos se relacionam. Por fim, um tema cultural pode emergir, quando recorrente em várias taxonomias.

Neste estudo foram adotadas as análises de domínio, taxonômica e de tema cultural. Para melhor organizar domínios e taxonomias e para facilitar o processo de imersão nos dados, foi realizada a análise de inventário. Na abordagem de inventário, o etnógrafo busca agrupar os domínios identificados em categorias relativas aos vários eventos

culturais<sup>(10)</sup>.

No presente estudo, a análise de inventário permitiu que os domínios e taxonomias fossem agrupados em três grandes categorias: o núcleo; os atores e a violência.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

### O núcleo: contextualizando o cenário cultural

O núcleo conta com uma equipe multiprofissional constituída por psicólogos, assistentes sociais e advogados, que atuam diretamente com as vítimas. Está localizado na região central de Belo Horizonte. O prédio é antigo e a rua é uma das mais movimentadas da cidade.

Quando se chega à sala de recepção, no final de um dos corredores, observa-se que as paredes têm pintura antiga, de cor verde acinzentado, sendo algumas descascadas pelo tempo. Nas paredes há alguns pôsteres sobre a temática de enfrentamento à violência.

Há várias salas de atendimento, com mobília discreta e antiga. Os profissionais interagem com visível harmonia. Observaram-se várias formas de expressão: alguns falavam incansavelmente, com entusiasmo, intercalados com momentos de tristeza. Todos se referiram ao atendimento prestado a crianças como um dos mais difíceis. A troca de informações entre os membros da equipe é discreta, sendo que estes falam baixo. Os estudos de caso são realizados uma vez por semana, com participação de todos os profissionais e estagiários. Os comentários sobre casos e encaminhamentos da demanda ocorrem de forma discreta, talvez numa tentativa de não induzir opiniões pré-formadas.

Antes de o entrevistador deixar o núcleo, o mesmo presenciou a chegada de uma usuária, aparentando em torno de 40

anos, acompanhada de outra mulher. Ambas estavam tristes, vestidas de maneira simples e quase não falaram. Foram recebidas já inicialmente por uma das técnicas, que verbalizou estar esperando pela primeira. Pediu gentilmente para que a acompanhante aguardasse na recepção. Conduziu então a usuária para uma das salas, fechando a porta em seguida. Pode-se perceber uma situação de sofrimento da usuária, embora esta quase não tenha falado. Evitou-se olhar demais para ambas, para não constrangê-las e para não interferir na impressão que estas pudessem ter do núcleo.

O acesso ao núcleo é realizado por meio de duas formas, ou os usuários são anteriormente agendados ou chegam espontaneamente. O núcleo tem a finalidade de acolher e ajudar as pessoas que sofrem uma situação de violência. Para os profissionais, o núcleo atua:

*“[...] na linha de responsabilização do usuário, para que ele seja um sujeito de direto” (E2).*

Assim, a equipe multiprofissional caracteriza o núcleo como um espaço de escuta, para que o sujeito se reestruture e saia da condição de sofrimento.

*“[...] saia da queixa do sofrimento e possa exercer sua cidadania tornando-se um sujeito implicado, modificador e agente das suas relações” (E1).*

### Os atores

A atuação dos profissionais que trabalham no núcleo pode ser representada por ações relacionadas ao acolher, escutar, explicar, informar e elaborar. Antes de tudo, o profissional do núcleo precisa assimilar a realidade do usuário. A comunicação entre profissional e usuário é realizada cuidadosamente, trabalhando com a realidade do sujeito. A escuta é praticada com intenção de reelaborar a experiência e o luto com o

sujeito.

As ações iniciam-se com o acolhimento quando o usuário é recepcionado. Ao profissional cabe levantar junto ao usuário sua demanda, a queixa que o leva ao núcleo, embora este, algumas vezes, ainda não tenha uma demanda claramente formulada, tais como atendimento psicológico ou orientação jurídica, dentre outras. O profissional, assim, trabalha com a demanda, ou identificando-a, ou resignificando-a:

*“[...] tentando organizar a fala do sujeito, com o intuito de elaborar o caso. Para isso é necessário trabalhar com a prática da violência, fazer encaminhamentos para as especializadas, pedir informações sobre o processo, saber quem já foi ouvido, escutar um representante legal, ir ao fórum, tomando o relato do usuário como uma verdade a princípio que precisa ser apurada” (E5).*

A pessoa vítima de violência muitas vezes procura por serviços de saúde e de suporte social e psicológico. Assim, reforça-se a importância do atendimento em caráter multidisciplinar. Nesses casos, os profissionais também atuam como mediadores e articuladores na rede de apoio a pessoa vítima de violência, envolvendo a notificação aos órgãos competentes<sup>(11)</sup>.

Trabalhar com o universo da violência tem para os profissionais um significado de realização, utilidade, responsabilidade, felicidade e satisfação, embora relatem que cause cansaço físico e mental. Assim, embora seja um trabalho exaustivo e mencionado como carregado, trabalhar no núcleo confere ao profissional um sentimento de que o mesmo está fazendo algo pelo ser humano e cumprindo o seu papel de cidadão. Os profissionais usam desse sistema de significados para organizar pensamentos, entenderem uns aos outros e encontrar sentido no mundo que vivem. Esse mundo de significados constitui sua cultura<sup>(10)</sup>.

A análise dos relatos dos profissionais permitiu também descrever o perfil do usuário do núcleo. Há evidências sobre a importância de se refletir sobre a figura da vítima (e também a do agressor) como construções simbólicas<sup>(12)</sup>. Faz-se necessário reconhecer o universo da vítima para maior instrumentalização nas ações de enfrentamento à violência. Nesse estudo, confirmam-se a questão do sofrimento, a sensação de desamparo e a dificuldade em exteriorizar os sentimentos:

*“[...] chega gente muito chorosa, queixosos, sofridos mesmo” (E1).*

Observa-se na fala acima a nitidez do sofrimento dos usuários, percebido pelo profissional, reiterado no final da frase: *sofridos mesmo*. O sofrimento social vem sendo discutido por pesquisadores em diferentes contextos, que relacionam esta condição às populações socialmente excluídas, vítimas de violência, com especial atenção para suas conseqüências nos lugares sociais e nos corpos desses grupos<sup>(13)</sup>. Geralmente são pessoas frágeis, em processo de luto e que não têm conhecimento de seus direitos.

A fala “não conseguiu ainda elaborar” sugere a percepção de um estado de luto, que tem suas características específicas, fazendo com que o usuário busque entender o processo, situar-se nele para depois superá-lo.

*“[...]chegam em processo de luto, sendo que as perdas são variadas, não necessariamente de entes queridos. Esse luto pode trazer a morte transfigurada nas várias perdas que as pessoas sofrem por ocasião das vivências de violência” (E4).*

O espaço de escuta é enfatizado por todos os entrevistados. Lembra-se que para dissipar a dor psíquica de uma perda é necessário que ela seja dita, vivida, sentida, refletida e elaborada, mas nunca negada<sup>(14)</sup>.

A questão da mulher também é abordada, no tocante ao gênero e à

maternagem. Os profissionais citam mulheres que foram agredidas ou que perderam filhos de forma violenta. No primeiro caso, falas do tipo “paralisadas diante dessa violência” sugerem que o profissional percebe na usuária sequelas emocionais da violência praticada contra a mesma.

Pesquisa sobre violência e gênero reconhece que esta forma de violência tem sido considerada um fenômeno disseminado, que não respeita fronteira de classe social, etnia, religião, idade e escolaridade<sup>(15)</sup>. A mulher é citada muitas vezes como vítima de alguém próximo, na maioria das vezes o próprio companheiro.

No segundo caso, ao se referirem ao sofrimento materno, os profissionais percebem a mãe como alguém que busca conforto, seja no espaço de escuta como um desabafo ou ainda na esperança de que o culpado seja punido. Estudo que teve como objetivo compreender a vivência das mães na perda de filhos em circunstâncias violentas reforçou a idéia de que mortes violentas persistem na lembrança de cada mãe como uma morte não digna, aumentando a dor e fazendo-a imaginar os instantes de sofrimento de seu filho ao morrer<sup>(16)</sup>.

Também a questão da criança foi largamente citada. Quase todos os entrevistados se referiram à criança como usuária, lembrando sua fragilidade e sua condição social de desvantagem. A figura da criança, reconhecida como vítima de violência corrobora com estudo sobre violência na infância<sup>(17)</sup>, onde a autora refere que na nossa sociedade, a violência contra a criança é muito comum.

A literatura mostra que são escassos os estudos sobre agressores, sendo que a maioria dos trabalhos sobre violência investiga as vítimas. Dados sobre estes quase sempre se limitam aos de ordem demográfica<sup>(18)</sup>. Neste trabalho, informações sobre o perfil do

agressor foram citadas principalmente nos crimes de abuso sexual contra crianças, reafirmando a vulnerabilidade deste grupo social<sup>(19)</sup>. Os entrevistados são quase unânimes ao informar que o abusador encontra-se sempre muito próximo da criança:

*“[...] geralmente é o pai, é um parente próximo, tá sempre ligado no âmbito familiar que acontece a violência” (E3).*

Na nossa sociedade, um forte traço cultural parece ser ainda a idéia de posse ou direito dos cuidadores sobre sua prole<sup>(4)</sup>. Trata-se do poder do mais forte exercido sobre o mais fraco.

Quando a vítima é uma criança, são realizadas atividades lúdicas, citadas pelos entrevistados como estratégias utilizadas para se abordar a criança. Estudo com crianças envolvendo atividades lúdicas demonstrou que estes recursos podem ser importantes modos de apreensão da realidade, alcançando percepções e significações dos sujeitos<sup>(20)</sup>. Alguns entrevistados referem que em alguns casos, a criança sente-se culpada pela ação da violência. A sensação de culpa foi citada principalmente nos casos de crimes sexuais. Os entrevistados referem que a criança, quando violentada, além de conviver com sua dor, convive também com o sentimento de culpa. Esta se subestima a acredita que mereceu o que denomina como castigo:

*“Elas [as crianças] chegam aqui e se sentem culpadas. Por motivos diversos” (E2).*

Os entrevistados citaram ainda a imaturidade e a falta de condições para dizer não. Lembra-se que, nos atos de violência contra a criança, esta se encontra invariavelmente em condição de desvantagem.

No segundo caso, quando as causas de culpa na criança foram atribuídas aos perpetradores, alguns entrevistados referiram-se a laços afetivos, uma vez que frequentemente o abusador é o companheiro

da mãe. Assim, novamente confirmou-se proximidade entre agressor e vítima, pois na maioria das vezes, o abuso sexual contra crianças foi perpetrado dentro da própria família ou por alguém muito próximo.

*“[...] uma técnica me contou há quatro anos atrás, que um menino estava, foi vítima de estupro, pelo padrasto, era um dia muito frio, e após o fato, ele sangrando muito, ele colocou ele dentro de um tanque de água fria, e dando banho nele na água fria” (E3).*

### A violência

A violência segue uma classificação segundo sua expressão e natureza [física, sexual, psicológica ou decorrente de negligência] e, em geral, manifesta-se numa combinação: interpessoal, que compreende violência intrafamiliar, pelo cônjuge, e cujas vítimas são mulheres, crianças e adultos, e pela comunidade, nas ruas e em locais públicos; coletiva, por Estados, grupos organizados, crime organizado, podendo também ser social, econômica ou política e auto-infringida, como o suicídio ou outros tipos de auto-agressão<sup>(21)</sup>.

Os crimes mais referidos pelos entrevistados foram homicídio, latrocínio, violência sexual e violência doméstica:

*“Como eu te falei, essas pessoas foram vítimas, de homicídio, latrocínio, crimes sexuais... Então, a gente atende essas vítimas e os familiares” (E1).*

Nesse trabalho dividiram-se os tipos de violência em casos de alto poder ofensivo contra a vida e em casos de alto poder ofensivo contra a liberdade sexual, constituindo-se assim uma taxonomia. Em ambas as divisões se percebem desigualdades sociais, de gênero e de faixa etária, dentre outras.

*“Principalmente no caso de homicídio, são muitas vezes, por exemplo, a grande maioria que a gente vê que são abruptos*

*mesmo” (E6).*

Os casos de homicídio são verbalizados por todos os entrevistados, expressando a idéia de que na sociedade, a violência e o desrespeito aos direitos humanos não estão apenas nítidos, mas também banalizados.

O significado da violência mostrou-se fortemente relacionado ao pavor, sendo inclusive os acontecimentos comparados a filmes de terror:

*“Eu já atendi casos assim de ficar... nossa, parecendo filme de terror. Da pessoa... vou dar um exemplo, teve um dia, o marido matou a mulher e enterrou debaixo da casa” (E5).*

Quando se estuda a violência, observa-se que muitas práticas violentas são agrupadas sob a mesma denominação. Porém, os significados podem ser vários. No caso dos entrevistados, percebe-se a utilização de termos diversos, sendo que todos trazem alguma carga de sofrimento.

Assim, a violência mostra-se como um fenômeno de determinações diversas, de muitas causas e de significados variados:

*“Ela [a violência] invade o sujeito, é perversa, horripilante, não é uma escolha” (E2).*

Porém, não pode ser encarada simplesmente como fatalidade ou como algo biológico, inerente ao ser humano, pois pode ser evitada.

Também o sentimento de compaixão é citado por um dos entrevistados. Este sentimento pode ser entendido como forma de piedade e característico do ser humano:

*“Claro que existe a questão da compaixão, enfim, nós somos seres humanos. Mas a gente tenta, eu pelo menos tento ser imparcial, porque se não, aqui não é o meu lugar” (E4).*

O entrevistado expressa o sentimento de compaixão, ao mesmo tempo em que pondera que tenta ser imparcial, pois, do contrário,

aquele não seria seu lócus de trabalho.

### O tema cultural: imparcialidade versus parcialidade

A imparcialidade foi considerada tema cultural desse estudo, pois se constituiu em um conceito recorrente em todos os domínios, taxonomias e grandes categorias. Esta pode ser entendida como ausência de posição social, ou seja, um requisito para a construção de entendimento válido da justiça<sup>(22)</sup>. No entanto, é inquestionável que cada pessoa possui seus valores e crenças, independentemente da posição social ou profissional que ocupa.

Todos os profissionais entrevistados pontuaram a imparcialidade, também chamada de impessoalidade como requisito básico para o desempenho de suas ações. Ressalta-se que, apesar do sentimento de dor frente à violência ter sido consensual, a imparcialidade foi referida como componente necessário ao cotidiano de trabalho no núcleo.

*“A gente [os profissionais] sabe que tem que ser o mais imparcial possível. Mas é muito difícil. Até porque às vezes a gente se identifica a algumas situações que o usuário descreve é... bem fragmentadas, com situações que a gente já viveu na vida da gente. Não de crime, mas do percurso familiar, das intempéries que a gente já teve na vida, dos nossos problemas, às vezes dos casamentos, entendeu?”* (E4)

Dessa forma, apesar de ser considerada como essencial, a imparcialidade é referida como utopia:

*“A imparcialidade é uma utopia, porque nós estamos carregadas de preconceitos, de conceitos, de juízo de moral”* (E6).

A dificuldade sentida para separar questões profissionais da vida pessoal mostrou-se presente em todas as entrevistas. A dificuldade de se manter impessoal é descrita, principalmente quando a vítima é

uma criança.

A imparcialidade do profissional apresenta várias facetas. Ocultar sentimentos é não se envolver emocionalmente - o que parece ser uma grande dificuldade. Sentimento e racionalidade nem sempre andam juntos:

*“Você não pode emitir opiniões, é... você tem que ouvir, saber que é uma escuta mais apurada e saber separar, ser imparcial. Você não pode emitir nenhuma, nenhuma, nenhuma... opinião, tipo ‘se eu fosse você’, apesar de eu ta ali na minha cabeça achando: ‘a, se eu fosse ela, eu fazia isso!’ É difícil”* (E5).

Os entrevistados apontaram várias formas de praticar a tentativa de ser imparcial. Fazer a escuta desprovido de valores, não emitir opiniões e a idéia de que o caso se limite ao local de trabalho foram algumas das verbalizações. No entanto, frases evidenciam que os entrevistados tentam praticar a imparcialidade, mas o envolvimento emocional e alguma dose de sofrimento são inevitáveis:

*“Eu mesma tenho vontade de ir lá e dar um couro nele! Não há dúvidas que nós ficamos marcados sim”* [E2]!

Assim, o discurso leva à inferência de que o sofrimento gerado no trabalho não pode ser simplesmente dissociado do lado pessoal.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho, assim como os estudos organizacionais que tratam a cultura como um sistema de símbolos e significados buscou descrever sistemas temáticos de significados subjacentes ao cotidiano dos profissionais que atuam no núcleo, com o objetivo de decifrá-los e compreendê-los.

Observa-se que a temática da violência apresenta-se com nuances variadas, que

perpassam pela questão da “culpabilização” até a dificuldade do profissional em ser imparcial na condução do caso, no seu dia a dia de trabalho.

A análise da rotina laboral dessas pessoas apresentou nas entrelinhas a necessidade de capacitação dos profissionais das áreas humanas e da saúde no processo de enfrentamento da violência, uma vez que muitos irão atuar direta ou indiretamente no mesmo. O tema mostrou-se delicado, amplo e invariavelmente doloroso.

## REFERÊNCIAS

- 1- Hayeck CM. Refletindo sobre a violência. *Revista Brasileira de História & Ciências Sociais*. 2009; 1(1):1-8.
- 2- Minayo MCS. A inclusão da violência na agenda da saúde: trajetória histórica. *Ciênc. saúde coletiva*. 2006; 11(supl.):1259-67.
- 3- Martins CBG, Jorge MHPM. A violência contra crianças e adolescentes: características epidemiológicas dos casos notificados aos conselhos tutelares e programas de atendimento em município do Sul do Brasil, 2002 e 2006. *Epidemiol. Serv. Saúde*. 2009; 18(4):315-34.
- 4- Ricas J, Donoso MTV. A violência na infância como uma questão cultural. *Texto Contexto Enferm*. 2006; 15(1):151-4.
- 5- Robazzi MLCC. A violência e suas implicações para a saúde e a enfermagem [Editorial]. *Rev. Latino- Am. Enfermagem* [Internet]. jan.-fev. 2012 [acesso em: 2012-nov-13];20(1):[02 telas]. Disponível em:[http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n1/pt\\_01.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n1/pt_01.pdf).
- 6- Santos C dos, Pereira KW, Carlotto MS. Burnout em profissionais que trabalham no atendimento a vítimas de violência. *Barbaroi* [Internet]. 2010 [acesso em: 2012-out-26];36(ed especial):56-69. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-65782010000100005&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-65782010000100005&lng=pt&nrm=iso). ISSN 0104-6578.
- 7- Correa MEC, Labronici LM, Trigueiro TH. Sentir-se impotente: um sentimento expresso por cuidadores de vítimas de violência sexual. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2009; 17(3):289-94.
- 8- Kreutz I, Gaiva MAM, Azevedo RCS. Determinantes sócio-culturais e históricos das práticas populares de prevenção e cura de doenças de um grupo cultural. *Texto Contexto Enferm*. 2006;15(1):89-97.
- 9- Lenardt MH, Michel T, Melo LPD. As pesquisas etnográficas em enfermagem nas sociedades complexas. *Colomb. Med.* [serial on the Internet]. 2011 June [acesso em: 2012-out-26];42(2):70-7. Disponível em: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-95342011000500009&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-95342011000500009&lng=en).
- 10- Spradley J P.. *The ethnographic interview*. New York: Holt Rinehart & Winston; 1979.
- 11- Saliba O, Garbin AJF, Dossi AP. Responsabilidade do profissional de saúde sobre a notificação de casos de violência doméstica. *Rev Saúde Pública*. 2007; 41(3):472-7.
- 12- Sarti CA, Barbosa RM, Suarez MM. Violência e gênero: vítimas demarcadas. *Physis*. 2006; 16(2):167-83.
- 13- Carvalho JEC. Violência e sofrimento social: a resistência feminina na obra de Veena Das. *Saúde soc*. 2008; 17(3):9-18.
- 14- Gesteira SMA, Barbosa VL, Endo PC. O luto no processo de aborto provocado. *Acta Paul Enferm*. 2006; 19(4):462-7.
- 15- Presser AD, Meneghel SN, Hennington EA. Mulheres enfrentado as violências: a voz dos operadores sociais. *Saúde Soc*. 2008; 17(3):126-37.
- 16- Alarcão ACJ, Carvalho MDB, Pelloso SM. A morte de um filho jovem em circunstância violenta: compreendendo a vivência da mãe.

Rev Latino-Am Enf. 2008; 16(3):341-7.

17- Donoso MTV. Representações sociais das famílias sobre violência física como forma de educação. Tese (Doutorado). Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais. 2006.

18- Serafim AP, Saffi F, Rigonatti SP, Casoy I et al. Perfil psicológico e comportamental de agressores sexuais de crianças. Rev. Psiq Clín. 2009; 36(3):101-11.

19- Aded NLO, Dalcin BLGS, Moraes TM, Cavalcanti MT. Abuso sexual em crianças e adolescentes: revisão de 100 anos de literatura. Rev. Psiquiatr. Clín. 2006; 33(4):204-13.

20- Kuhnen A, Silveira SM. Como crianças percebem, idealizam e realizam o lugar onde moram. Psicol. USP. 2008; 19(3):295-316.

21- Concha-Eastman A, Malo M. Da repressão à prevenção da violência: desafio para a sociedade civil e para o setor saúde. Ciênc. saúde coletiva. 2006; 11(supl.):1179-87.

22- Miguel LF, Biroli F. A produção da imparcialidade; a construção do discurso universal a partir da perspectiva jornalística. RBCS. 2010; 25(3):59-76.

**Recebido em: 20/12/2013**

**Versão final em: 10/04/2014**

**Aprovação em: 15/04/2014**

**Endereço de correspondência**

Miguir Terezinha Vieccelli Donoso

E-mail: miguirdonoso@uol.com.br