



Larissa Beck Gardin

**A PESQUISA-AÇÃO NO PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL:
RESULTADO DE UM TRABALHO COLABORATIVO COM FAMÍLIAS
EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR.**

Dissertação de Mestrado

Cruz Alta – RS, 2019.

Larissa Beck Gardin

**A PESQUISA-AÇÃO NO PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL:
RESULTADO DE UM TRABALHO COLABORATIVO COM FAMÍLIAS
EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR.**

Dissertação de Mestrado, do Programa de Pós-graduação em Práticas Socioculturais e Desenvolvimento Social da Universidade de Cruz Alta, apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Antonio Escandiel de Souza

Cruz Alta – RS, fevereiro 2019.

Universidade de Cruz Alta – Unicruz

PPG em Práticas Socioculturais e Desenvolvimento Social

**A PESQUISA-AÇÃO NO PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL:
RESULTADO DE UM TRABALHO COLABORATIVO COM FAMÍLIAS
EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR.**

Elaborado por:

Larissa Beck Gardin

Como requisito parcial à obtenção do título de
Mestre em Práticas Socioculturais e
Desenvolvimento Social.

Banca Examinadora:

Prof.Dr. Antonio Escandiel de Souza (Orientador)
UNICRUZ

Prof^a. Dr^a Carla Rosane Tavares
UNICRUZ

Prof^a Dr^a. Sheila Kocourek
UFSM

Cruz Alta, ____ de fevereiro de 2019

Aos meus pais, Valeriano e Jussara Moura Beck.

Aos meus filhos amados, Felipe, Julia e Joana.

Ao meu esposo, Cleberson Pereira Gardin.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pelo dom da vida, e pela graça de me capacitar e me conduzir nesta caminhada que possibilitou mais um importante passo em minha formação.

Agradeço aos meus pais pelo apoio incondicional, cuidando das crianças quando eu precisava me fazer ausente, assim como os demais familiares que sempre estavam à disposição para ajudar. Ao meu esposo pelo incentivo diário e aos meus filhos amados que souberam compreender os sacrifícios deste tempo de estudo.

Agradeço ao meu orientador, professor Dr. Antonio Escandiel de Souza, pela acolhida desde a primeira vez que conversamos sobre minha intenção de pesquisa e em especial pela leitura atenta e orientação competente que deu suporte e direcionou o processo investigativo. Obrigada professor por apresentar-me as riquezas da pesquisa-ação.

Agradeço as professoras que fizeram parte da banca examinadora, desde a qualificação, dedicando o olhar atento, a sensibilidade e o rigor metodológico tão necessário para o desenvolvimento da pesquisa.

A CAPES, pela Bolsa de estudos concedida incentivando e investindo na qualificação em pós graduação, fator fundamental para o avanço científico.

Agradeço de forma carinhosa, minhas colegas de trabalho que sem dúvida alguma ocuparam um lugar muito importante neste processo, acompanhando meus temores durante o estudo, incentivando-me a perseverar e participando da pesquisa que é o resultado do trabalho interdisciplinar que desenvolvemos no CREAS de Panambi.

Agradeço às famílias que participaram ativamente do estudo.

Agradeço à equipe de gestão da secretaria de Desenvolvimento Social que autorizou a realização da pesquisa

Muito obrigada!

RESUMO

A PESQUISA-AÇÃO NO PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL: RESULTADO DE UM TRABALHO COLABORATIVO COM FAMÍLIAS EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR.

Autora: Larissa Beck Gardin

Orientador: Prof.Dr. Antonio Escandiel de Souza

O presente estudo discute a relação entre comunicação e violência intrafamiliar e objetiva apresentar o dispositivo da Comunicação não violenta – CNV como uma alternativa para a superação da violência presente no contexto das famílias. A investigação foi desenvolvida a partir do Programa de Pós Graduação em Práticas Socioculturais da Unicruz, na linha de pesquisa que propõe estudos sobre Linguagem, Comunicação e Sociedade com base na metodologia da Pesquisa-ação que orienta o planejamento de ações com vistas à resolução de problemas, a tomada de consciência e a produção de conhecimento. No desenvolvimento de atividades em grupo composto por pais e mães de famílias encaminhadas ao CREAS de Panambi – RS em 2018 com situações de violência intrafamiliar construiu-se a trajetória investigativa através do trabalho colaborativo entre pesquisadora e participantes da pesquisa, evidenciando a CNV como uma ferramenta para a superação da violência por meio da adoção de novas formas de linguagem e comunicação, com vistas a tornar o convívio familiar mais afetivo. A epistemologia do estudo foi elaborada a partir de teóricos como Minayo (2003), Amaro (2003), Azevedo e Guerra (2001), Mioto (2010) Ariès (1981), Costa (2004), Thiollent (2011), Rosenberg (2006), Bardin (2011) entre outros. A discussão dos resultados foi elaborada com base na Análise de Conteúdo, conjunto de técnicas para análise e descrição do conteúdo das mensagens obtidas por meio de entrevistas semiestruturadas e relatos das atividades em grupo, que demonstraram o avanço da forma de comunicação percebida durante a pesquisa e expressas por meio de excertos. O estudo evidenciou ainda a produção de conhecimento no campo do Serviço Social pela execução da pesquisa-ação com vistas à emancipação do sujeito e a transformação social.

Palavras – chave: Violência. Comunicação Não Violenta. Família. CREAS

ABSTRACT

RESEARCH-ACTION IN THE PROCESS OF SOCIAL TRANSFORMATION: RESULT OF A COLLABORATIVE WORK WITH FAMILIES IN THE SITUATION OF INTRA-FAMILY VIOLENCE

Author: Larissa Beck Gardin

Advisor: Prof. Dr. Antonio Escandiel de Souza

The present study discusses the relationship between communication and intrafamily violence and aims to present the nonviolent Communication - CNV as an alternative to overcoming violence present in the context of families. The research was developed from the Postgraduate Program in Sociocultural Practices of Unicruz, in the line of research that proposes studies on Language, Communication and Society based on the methodology of Action Research that guides the planning of actions with a view to solving problems, awareness and the production of knowledge. In the development of group activities composed of parents and mothers of families referred to the Panambi - RS CREAS in 2018 with situations of intrafamily violence, the research trajectory was built through the collaborative work between the researcher and participants of the research, showing the CNV as a tool to overcome violence through the adoption of new forms of language and communication, with a view to making family life more affective. The epistemology of the study was elaborated from theoreticians such as Minayo (2003), Amaro (2003), Azevedo and Guerra (2001), Mito (2010) Ariès (1981), Costa (2004), Thiollent (2011), Rosenberg, Bardin (2011) and others. The discussion of the results was elaborated based on the Content Analysis, a set of techniques for analysis and description of the content of the messages obtained through semi-structured interviews and reports of the group activities, which demonstrated the advance of the form of communication perceived during the research and expressed through excerpts. The study also showed the production of knowledge in the field of Social Service by the execution of action research with a view to the emancipation of the subject and social transformation.

Key words: Violence. Nonviolent Communication. Family. CREAS.

LISTA DE SIGLAS

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

CNV – Comunicação Não Violenta

IPEA – Instituto de Pesquisa e Economia Aplicada

UNICEF – Fundo das Nações Unidas para a Infância

SINAM – Sistema de Informações de Agravos e Notificações

SIM – Sistema de Informações sobre mortalidade

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

LOAS – Lei Orgânica de Assistência Social

NOB – Norma Operacional Básica

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

MDS – Ministério de Desenvolvimento Social

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social

CFP – Conselho Federal de Psicologia

CNAS – Conselho Nacional de Assistência Social

IBICT – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

PPG – Programa de Pós Graduação

CEP – Comitê de Ética em Pesquisa

ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente

SINASE – Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo

Sumário

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 A violação de direitos no contexto das famílias: em busca de caminhos para a superação da violência intrafamiliar	10
2 PESQUISA E TRANSFORMAÇÃO SOCIAL.....	19
2.1. Comunicação não violenta: o exercício da linguagem no fortalecimento das relações humanas	26
2.2. <i>Locus</i> da pesquisa	30
2.3. <i>Corpus</i> da pesquisa	32
3 FAMÍLIA: CONCEITOS E REPRESENTAÇÕES NA VIDA E NA SOCIEDADE ...	35
3.1 Violência intrafamiliar: teorias e tipologias.....	46
3.2 Programas de apoio sociofamiliar: um olhar sobre a relação Estado e Família.....	52
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	57
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	73
REFERÊNCIAS.....	77
APÊNDICE A - TERMO DE ASSENTIMENTO	81
APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	82
APÊNDICE C – ENTREVISTA INICIAL.....	84
APÊNDICE D – ENTREVISTA FINAL	85
APÊNDICE E - MATRIZ DE ANÁLISE.....	86

1 INTRODUÇÃO

1.1 A violação de direitos no contexto das famílias: em busca de caminhos para a superação da violência intrafamiliar

O trabalho realizado por meio do serviço de proteção especializada a famílias e indivíduos fragilizados pelas diversas formas de violência e, por consequência, a violação de seus direitos, requer o esforço cotidiano por parte das equipes multiprofissionais de distanciamento para a realização de intervenções pautadas na neutralidade e no respeito à cultura de cada grupo familiar. Mas até que ponto isso realmente é possível, quando nos deparamos diariamente com relatos das violências sofridas por crianças e adolescentes, especialmente quando são cometidas por seus cuidadores?

São sentimentos constantes e contraditórios que estão presentes no dia a dia destas equipes que direcionadas pelas especificidades de suas formações acadêmicas precisam ter postura ética, empática, compreensiva e responsável. Contudo, também devem dispor de mecanismos internos para reconhecer e muitas vezes conter os sentimentos de indignação, de frustração frente a um sistema de proteção frágil e de desejo pela responsabilização dos agressores.

A partir destes sentimentos e indagações, iniciamos as discussões propostas no estudo realizado com famílias acompanhadas pela equipe do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS no Município de Panambi/RS, com vistas a apresentar a Comunicação não violenta - CNV como um mecanismo potencializador das intervenções efetuadas nos casos de violência intrafamiliar.

É inquietante ouvir de um adolescente encaminhado pela segunda vez ao CREAS após ser agredido com pauladas nas costas e na cabeça, que na infância, período em que participou de atendimentos no serviço de enfrentamento a violência, optava em relatar que não sofria violências e que a convivência familiar era “normal”, pois do contrário seria severamente agredido fisicamente por seu pai, como foi, durante toda a infância e boa parte da adolescência. O que dizer? O que fazer por este menino?

São relatos como estes que demonstram a fragilidade e até mesmo ineficácia dos serviços de enfrentamento à violência, que impulsionam os questionamentos e a busca constante por caminhos que possam nos levar ao desenvolvimento de um trabalho que fortaleça as vítimas de violência, que sensibilize os cuidadores de crianças e adolescentes sobre a importância de sua função protetiva com vistas à superação da violência intrafamiliar.

As violências contra meninos e meninas, além de prejudiciais, geram dor e sofrimento intensificados pela impunidade dos autores e pela exposição prolongada às violências que, por sua vez, alimentarão em suas vidas o sentimento de que violência é normal. E são estas formas de violência, veladas, que dificultam a prevenção e a superação. São crianças e adolescentes educados para naturalizar a violência que vão para o convívio em sociedade, estabelecer novas relações e resolver seus conflitos pelo único meio que lhes foi apresentado – a agressão.

Para a elaboração deste estudo buscamos aprofundamento teórico em varias fontes de informação sobre o tema da violência, como o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, o Mapa da violência (2016), as pesquisas feitas em 2018 pelo Fundo das Nações Unidas para a Infância – UNICEF, os dados registrados nos mecanismos de denúncia – Disque 100 (Disque Direitos Humanos), o Sistema de Informações de Agravos e Notificações – SINAN e o Sistema de Informações sobre Mortalidade – SIM, ambos do Ministério da Saúde. Meios de coleta e análise de dados quantitativos que nos auxiliam a visualizar os impactos da violência na vida das famílias e em especial na vida de crianças e adolescentes.

As pesquisas citadas têm como ponto em comum os fatores econômicos, políticos, sociais e culturais presentes na sociedade, o que é corroborado pelas lideranças do UNICEF (2017) ao declararem que as “[...] desigualdades econômicas e sociais agudas, as normas sociais e culturais que toleram a violência, a falta de políticas e legislação adequada, serviços insuficientes para as vítimas e investimentos limitados para prevenir e responder a violência” retardam a transformação social na vida daqueles que vivem fragilizados e cada vez mais vulneráveis à violação de seus direitos.

Cabe refletirmos, portanto, que as desigualdades econômicas e sociais apontadas nas pesquisas como fatores que impulsionam a violência se devem ao fato de que os meios de registros e de atendimento às vítimas de violência que alimentam os dados apresentados nos estudos são caracterizados por serem mecanismos integrantes de políticas públicas, em geral acessadas por famílias e indivíduos economicamente fragilizados. O que queremos dizer com isso é que os dados indicados pelas pesquisas dificilmente alcançam os serviços privados, e que nestes ambientes, ou em famílias “protegidas” por suas condições econômicas se mantêm invisíveis, mas não inexistentes, pois a violência perpassa todas as classes sociais, credos e raças.

Os dez anos de experiência no trabalho que acontece nos bastidores desta lamentável realidade, acompanhando o dia a dia das dores de famílias, crianças e adolescentes vítimas

das violências que, presentes no ambiente de convívio, impulsionaram nossa atenção científica para o estudo do fenômeno da violência intrafamiliar e para a busca de novas estratégias de trabalho capazes de fortalecer as práticas exercidas atualmente pelos serviços de proteção.

Dentre as políticas públicas para atendimento de famílias que vivem situações de violência, destacamos o serviço ofertado pelo CREAS de Panambi - RS, que tem por objetivo o atendimento de famílias e indivíduos que vivem situações de violência intrafamiliar, as quais chegam ao serviço fragilizadas enquanto sujeitos e com os vínculos afetivos bastante prejudicados.

São adultos que, muitas vezes pela história de vida, entendem que as relações familiares e a educação dos filhos se dão pelo autoritarismo, pela agressão ou pela negligência quando a função protetiva não é exercida. Em famílias cuja função protetiva está prejudicada, é recorrente a naturalização da violência expressa nos relatos sobre a rotina familiar, pois é visível a presença de omissões, negligências, ações que causam dano físico ou psicológico, e torna evidente o prejuízo à condição peculiar de desenvolvimento das crianças e adolescentes.

Quando uma criança ou adolescente sofre violência intrafamiliar, ampliam-se em sua vida as possibilidades de se tornar um adulto inseguro, com baixa autoestima, com dificuldades de constituir relações positivas e de desenvolver senso crítico frente à violência.

Autores como Njaine (2003) e Minayo (2010) e Grossi (2009), em estudos feitos sobre as violências que acontecem nas escolas, referendam a relação existente entre violência intrafamiliar e violência no contexto escolar, pois em pesquisa com adolescentes agressivos, os mesmos afirmam que são vítimas de violências físicas graves por parte de seus cuidadores.

Quanto às violências psicológicas, os abusos do poder disciplinador, as condutas antissociais de adultos, também são apontados como fatores que influenciam a formação de crianças e adolescentes, pois são comportamentos imitados que provocam o aumento da agressividade infantojuvenil.

Os conflitos que acontecem no âmbito privado das famílias perpassam as fronteiras do convívio familiar para habitar o cotidiano das relações sociais de crianças e adolescentes, que por serem mau tratados, agredidos, humilhados e ameaçados, reproduzem esta forma de convívio e agem da mesma maneira com os outros.

É comum perceber nos relatos das famílias atendidas pela equipe do CREAS, ainda nas primeiras abordagens, a fragilidade dos vínculos gerada não só pela violência que vem

ocorrendo, mas que muitas atitudes agressivas acontecem pela forma de comunicação adotada por seus membros e também pela ausência do diálogo.

Na perspectiva de ruptura com a forma de comunicação que intensifica os episódios de violência intrafamiliar, alicerçada na leitura e no aprofundamento teórico que correlaciona violência e diálogo, nos questionamos: Como contribuir para a transformação da realidade social de pessoas em situação de violência intrafamiliar atendidas no CREAS de Panambi-RS?

Assumimos, portanto, o desafio de responder a este questionamento a partir da seguinte hipótese: A comunicação não violenta é uma alternativa para a superação da violência intrafamiliar, podendo promover a transformação da realidade social por meio do trabalho para a sensibilização e o reconhecimento dos prejuízos da naturalização da violência pelos membros da família, contribuindo para a sua superação.

Neste sentido, para identificarmos a efetividade de nossa hipótese, percorremos uma trajetória de estudo optando pela metodologia da pesquisa-ação norteada pelo objetivo de analisar os fatores que interferem na manutenção de relações violentas no âmbito familiar com vistas a contribuir na transformação da realidade, por meio da Comunicação Não Violenta - CNV. A partir de um objetivo mais amplo, delimitamos algumas etapas para este percurso de aprofundamento teórico/prático que a pesquisa-ação nos sugere, organizadas a partir dos seguintes objetivos específicos:

- Avaliar a realidade social das pessoas com situações de violência intrafamiliar atendidas no CREAS de Panambi-RS, no ano de 2018;
- Identificar os aspectos que fragilizam os vínculos afetivos das famílias atendidas no CREAS de Panambi - RS;
- Contribuir para a transformação social da realidade familiar das pessoas com situações de violência, por meio de estratégias de comunicação não violenta.

Pensar em violência intrafamiliar, primeiramente é pensar sobre o lugar que a instituição família vem ocupando na vida dos sujeitos e na sociedade. É preciso que façamos este movimento reflexivo, lançando um olhar despido de preconceitos, para que percebamos para além do que foi instituído socialmente.

A família é conhecida como a “célula *mater* da sociedade”. Discursos religiosos, discursos conservadores, discursos políticos ou não, o fato é que todos visam manter o paradigma romântico de ambiente promotor de harmonia, afeto e proteção – O mito da família sagrada.

A proteção à família está expressa ao longo da história da sociedade, por meio da evolução das políticas públicas que, em sua maioria, propõem mecanismos para que tal proteção seja efetivada. Política de saúde, política de assistência social, Estatuto da Criança e do Adolescente, Estatuto do Idoso entre outros, são estratégias do Estado para “cuidar” de seus indivíduos e de suas famílias.

Em virtude da área de formação desta pesquisadora ser o Serviço Social, abordamos aqui a Política Nacional de Assistência Social - PNAS, que em sua Lei Orgânica (lei 12435/2011- LOAS) tem por objetivos “a proteção social e visa à garantia da vida, à redução de danos e à prevenção da incidência de riscos, especialmente: a) a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice”

Atuar no atendimento de situações familiares que contradizem a visão romântica de família, instituída socialmente, nos faz questionar com frequência nossa função neste processo, que num primeiro momento sugere o empenho técnico pela proteção e pelo fortalecimento dos vínculos afetivos. Pensando ontologicamente o papel da família na sociedade *versus* a fragilidade dos indivíduos que vivem em contextos de violência, surgem os questionamentos que impulsionam o ato de pesquisar sobre a efetividade do trabalho do (a) Assistente Social na caminhada pela superação da violação de direitos.

Refletir sobre a atuação e o perfil do (a) assistente social na política de Assistência Social requer o afastamento das abordagens tradicionais funcionalistas e habituais, fortalecedoras das práticas conservadoras que tratam as situações sociais como problemas pessoais a serem resolvidos individualmente. É imprescindível considerarmos que o (a) Assistente Social, como executor (a) da Política de Assistência Social, precisa constantemente exercitar o olhar atento para os dois polos que constituem a vida dos sujeitos de sua atuação: Romper com o olhar individualista e considerar o contexto que envolve as questões sociais, sem abster-se de valorizar as particularidades vividas pelas pessoas, com criticidade e respeito. As diretrizes do documento elaborado a partir da parceria entre o Conselho Federal de Serviço Social - CFESS e Conselho Federal de Psicologia - CFP: Parâmetros para atuação de assistentes sociais e psicólogos (as) na Política de Assistência Social (CFP/CFESS, 2007:25-26) dão este direcionamento à atuação dos profissionais ao estabelecer que: “O reconhecimento da questão social como objeto de intervenção profissional, demanda uma atuação profissional em uma perspectiva totalizante, baseada na identificação dos determinantes socioeconômicos e culturais das desigualdades sociais”,

Com base no exposto, para cada novo caso, encaminhado pela rede de atendimento local ao CREAS de Panambi-RS, efetuamos o movimento de olhar para a questão social daquela família com base nas primeiras informações relatadas pelos demais serviços, como se observássemos a “ponta de um iceberg” que no decorrer da vinculação dos sujeitos ao Centro de referência, vai sendo aprofundado por meio da escuta sensível e do conhecimento do contexto familiar que traz subsídios para o planejamento das intervenções necessárias, neste caso, para a superação das violências intrafamiliares.

Pelas práticas cotidianas, como Assistente Social no CREAS de Panambi-RS o movimento de constantes indagações resultou na localização do tema a ser estudado: A pesquisa-ação como trabalho colaborativo no atendimento de pessoas em situações de violência intrafamiliar, tendo como delimitação o serviço ofertado pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, no município de Panambi-RS, no ano de 2018.

Justificamos a escolha do tema proposto, a partir do interesse pessoal desta pesquisadora em aprofundar o estudo das intervenções realizadas pelo serviço social com pessoas que vivem situações de violência intrafamiliar, desenvolvendo uma pesquisa-ação e propondo a utilização da Comunicação Não Violenta pelas famílias acolhidas no serviço especializado do Município de Panambi-RS no ano de 2018.

Atuar na área da violência desde 2006, com a implantação, na época, do “Serviço Sentinela”, hoje denominado CREAS, que objetivava o atendimento de crianças e adolescentes vítimas de violência sempre foi um desafio. As primeiras escutas, os primeiros casos atendidos, sempre geraram o sentimento de responsabilidade com a vida daquelas crianças e adolescentes vitimados, na maioria das vezes, pelos responsáveis por seus cuidados.

A partir da atualização dos serviços socioassistenciais disponibilizados pelo SUAS, em 2009, a resolução 109/2009 do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS (MDS 2014) aprova os serviços a serem ofertados, organizando-os por níveis de proteção social e ampliando os serviços especializados que passaram a oferecer acompanhamentos a famílias com presença de violação de direitos de crianças e adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, mulheres e também a execução de Medidas Socioeducativas em meio aberto.

Aprofundar o conhecimento na área da violência intrafamiliar, portanto, está presente na trajetória profissional desta pesquisadora, que vem dedicando seus estudos desde a especialização, ao abordar a temática com base no atendimento de crianças e adolescentes vítimas de violência. Motivada pelas inquietações que a atuação no acompanhamento de

famílias em situação de violência provoca, onde na prática cotidiana precisamos fazer o exercício constante de não naturalizar as violências que prejudicam tanto as relações familiares e o desenvolvimento das pessoas, nos dedicamos à continuidade dos estudos.

Propor um movimento crítico-reflexivo sobre a efetividade do trabalho para a superação da violência intrafamiliar, a partir da comunicação não violenta como uma alternativa para o fortalecimento dos sujeitos envolvidos na pesquisa nos mobilizou desenvolver uma proposta investigativa capaz de impulsionar a transformação social.

Ao refletir sobre o tema da pesquisa, investimos tempo e esforço para inventariar os estudos já realizados a partir dos descritores violência intrafamiliar e comunicação não violenta através de levantamento bibliográfico nas bases de dados Google acadêmico e IBICT. Como resultado desta busca, identificamos que o assunto vem sendo amplamente debatido, contudo o *locus* das produções científicas limitam-se a experiências voltadas ao ambiente escolar. Salientamos, portanto, como um ponto demonstrador do ineditismo deste estudo o fato de desenvolvermos a pesquisa direcionando o uso da comunicação não violenta, como superação de conflitos, no trabalho com famílias.

Ao debatermos sobre as inquietações que o tema violência provoca e as práticas que vêm sendo desenvolvidas com as famílias atendidas, identificamos a pesquisa-ação colaborativa como a metodologia mais adequada para este estudo, tendo em vista que sugere, conforme Thiollent (2011), promover melhorias em contextos sociais específicos.

A pesquisa foi desenvolvida no Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS de Panambi - RS, unidade pública estatal de abrangência municipal como parte da Política Nacional de Assistência Social, para a realização de trabalho social especializado a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos. Vale ressaltar que o foco de trabalho do CREAS objetiva o fortalecimento de vínculos afetivos de indivíduos que vivem situações de violência, tendo como premissa a centralidade na família e, para isso, conta com uma equipe interdisciplinar que planeja conjuntamente as abordagens realizadas, conforme a necessidade de cada caso, podendo ser em atendimentos individuais e/ou de grupos.

Ao realizarmos abordagens de trabalho no atendimento de pessoas que vivenciam situações de violência, destacamos o uso da linguagem como um potencializador dos episódios violentos que ocorrem no cotidiano, ou quando se apresenta de forma escassa e pelo silêncio mantêm o segredo familiar e perpetuação da violência em suas vidas. Abordar nesta pesquisa o quanto o uso da linguagem pode gerar situações de conflito, bem como apresentar

sua utilização de forma a pacificar o convívio das famílias através do estudo sobre a Comunicação Não Violenta, aproxima a intenção investigativa das propostas do PPG em Práticas Socioculturais através da linha de pesquisa que propõe estudos sobre Linguagem, Comunicação e Sociedade, linha de pesquisa com o objetivo de debater aspectos interdisciplinares relacionados a questões que envolvem a linguagem em seus múltiplos aspectos.

Pela intervenção interdisciplinar, envolvendo profissionais do serviço social e da psicologia, buscamos oportunizar o resgate da história pregressa de cada indivíduo, marcas que as situações de violência vividas deixam em suas vidas, como agir diante de conflitos ainda existentes, identificação de fatores que propiciam a resiliência e o fortalecimento na tomada de novas atitudes, dentre outros temas que possibilitem o fortalecimento de vínculos familiares e favoreçam o desenvolvimento da linguagem e da escuta.

Durante a pesquisa-ação realizada, buscamos o rompimento com a reprodução das violências presentes na história familiar, encontrando na comunicação não violenta um mecanismo para auxiliar na modificação da forma de diálogo exercida neste contexto, com o objetivo de no exercício constante tornar esta forma de comunicação uma ferramenta indispensável para o fim das formas de violência existentes no cotidiano destes grupos.

A Comunicação Não Violenta - CNV proposta por Rosenberg (2006) tem como objetivo contribuir com o desenvolvimento de habilidades de linguagem e comunicação para o fortalecimento da capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas. Trabalhar com famílias que vivem situações de violência e apresentar-lhes novas possibilidades de convivência resultantes de outra maneira de diálogo, de escuta e valorização dos sentimentos um do outro é um desafio, pois mesmo que as transformações sejam lentas, quando ocorrem trazem resultados significativos para a vida destas famílias.

Estimulamos, ao exercitar o diálogo, que as relações violentas deem lugar a um convívio mais pacífico e para isso, buscamos apresentar às pessoas a importância da utilização de uma forma de linguagem que valoriza a condição humana do sujeito, considerando suas emoções e sentimentos frente a questões do cotidiano, onde a CNV abre espaço para a escuta e dá importância para o conteúdo das expressões.

Ao elaborar um desenho representativo do processo de conhecimento vivido, organizamos a apresentação do estudo em quatro capítulos. No capítulo introdutório, propusemos a reflexão dos fenômenos associados ao objeto de investigação que serviram como suporte para a motivação e justificativa da pesquisa. No segundo capítulo, nos

dedicamos a discorrer sobre o caminho metodológico percorrido que propiciou articular a intenção de pesquisa com a prática profissional, apresentando a pesquisa-ação proposta por Thiollent (2011) como a opção mais adequada ao objetivo do estudo, metodologia aplicada de forma a aliar os conhecimentos oriundos da CNV criada por Rosenberg (2006) que entrelaçadas propõe a transformação social.

O capítulo terceiro traz em seu conteúdo o alicerce teórico que fundamenta toda a investigação, apresenta a epistemologia que conduz os rumos do estudo à luz da autoridade científica de teóricos como Minayo (2010), Amaro (2003), Azevedo e Guerra (2001), Miotto (2010) Ariès (1981), Costa (2004) entre outros, que abordam as temáticas: Família, Violência intrafamiliar e Políticas Públicas de atenção à família.

Seguindo a divisão capitular, o quarto momento do estudo, discorrerá sobre a pesquisa-ação realizada, apresenta a escolha dos participantes do estudo, a formação do grupo com pais/mães integrantes das famílias encaminhadas para atendimento no CREAS de Panambi-RS, os encontros desenvolvidos e a análise dos dados coletados. Esta última etapa, elaborada sob o olhar da análise de conteúdo proposta por Bardin (2011: 44), por se tratar de um “conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”.

Encerramos, portanto, a apresentação deste estudo com as considerações finais, onde descrevemos a trajetória percorrida, as observações obtidas que demonstram os pontos favoráveis para o cumprimento dos objetivos específicos estabelecidos, bem como a reflexão sobre as dificuldades presentes no processo investigativo que tem como característica a participação ativa e interligada entre pesquisadora e participantes da pesquisa, como preconiza a metodologia da pesquisa-ação.

Finalizadas as considerações introdutórias deste estudo, passaremos a discorrer sobre o primeiro ponto estruturante para o desenvolvimento da pesquisa, estimulando a reflexão e o debate sobre a metodologia escolhida, a pesquisa-ação, que será apresentada aliada aos conhecimentos oriundos da Comunicação Não Violenta, elementos que entrelaçados delinearão esta investigação e possibilitaram novas descobertas no processo de intervenção profissional.

2 PESQUISA E TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

O Programa de Pós Graduação - PPG em Práticas Socioculturais e Desenvolvimento Social objetiva potencializar saberes e teorias que possibilitem aprofundar a leitura do cotidiano para a promoção de práticas de intervenção e transformação social. Com a intenção de desenvolver uma pesquisa em consonância com a proposta do PPG, planejamos o caminho metodológico com vistas a embasar o desenvolvimento das ações necessárias para confirmar ou refutar as hipóteses respondendo o problema que motiva esta proposta de investigação.

É preciso refletir sobre a importância dos elementos que compõe o ato de pesquisar em que o pesquisador deve apropriar-se dos elementos que direcionam sua ação, as práticas que elegerá para desenvolver a investigação, os procedimentos e técnicas do trabalho e instrumentos necessários.

Toda pesquisa surge para indagar e construir realidade, nasce da dúvida que precisa ser respondida por meio da articulação de conhecimentos e seu desenvolvimento deve sempre ter presente a criatividade de quem deseja investigar para encontrar respostas. É na especificidade das pesquisas que se constroem os procedimentos metodológicos necessários para a obtenção de maior racionalidade às etapas exigidas para sua execução.

Pela aproximação desta pesquisadora com o campo de estudo, como identidade marcante nas ciências sociais a partir das reflexões propostas por Gil (2010), fizemos a escolha pela pesquisa qualitativa de classificação aplicada, demarcando a fase inicial e a definição dos elementos oportunos que indicaram a capacidade de promover um estudo que resultasse na superação dos problemas identificados.

O desenvolvimento do estudo a partir das diretrizes da pesquisa qualitativa como uma metodologia pertinente ao foco da investigação objetivou analisar aspectos da relação familiar de sujeitos que vivem situações de violência, de forma atenta a todo um universo de dimensões sociais e não somente preocupada com a coleta de dados, com vistas a garantir uma efetiva avaliação dos resultados, conforme Minayo (2010) refere:

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se ocupa, nas Ciências Sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir, mas pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes. (MINAYO: 2010: 2)

Ao pensarmos o estudo sobre as situações de violência vividas pelas famílias, percebemos na pesquisa social as características necessárias para o trabalho realizado, pois esta metodologia estuda fenômenos e busca respostas sobre determinado grupo social. Seu objeto de estudo deve estar situado no tempo e no espaço. Por focar as abordagens com grupos, apresenta resultados provisórios, pois leva em consideração a liberdade e vontade humanas que interferem no curso da investigação.

A partir do que nos fala Minayo (2010), percebemos total sincronia entre as diretrizes da pesquisa qualitativa com a realidade investigada, pois a todo o momento buscamos planejar as ações respeitando e compreendendo a realidade social de cada sujeito participante, e no que se refere às famílias em situação de violência intrafamiliar este posicionamento é fundamental para que haja a aceitação e o engajamento no desenvolvimento do estudo.

Compondo a primeira etapa investigativa, desenvolvemos a pesquisa bibliográfica, com a finalidade de proporcionar reflexões sobre os temas a serem abordados e conhecermos os debates que já vem sendo realizados sobre violência intrafamiliar e comunicação não violenta, tendo como base autores como Azevedo e Guerra (2001), Rosenberg (2006), Fonseca (2006), Thiollent (2011), Minayo (2010), Marin (2002), Amendola (2009) Schwingel (2012), Cappellari e Maieron (2009) e Amaro (2003).

Posteriormente planejamos o estudo, norteados pela metodologia da pesquisa-ação por se tratar de um modo de investigação com base empírica e ação, que intervém em uma dada realidade com a intenção de promover a transformação a partir do envolvimento cooperativo e participativo entre pesquisador e sujeitos participantes.

Com a intenção de integrar as minorias étnicas à sociedade norte-americana, Kurt Lewin criou a pesquisa-ação como uma alternativa de condução à ação social. Gil (2010) ao abordar o tema, refere esta metodologia de pesquisa como um mecanismo de investigação situacional, com vistas a diagnosticar um problema específico em uma dada situação de forma a alcançar resultados práticos.

Percebemos que ao estudar o fenômeno da violência nas famílias, temos na pesquisa-ação o aporte necessário para a efetividade da ação, pois possibilita, além da interação entre pesquisador e pessoas implicadas na situação investigada, elaborar as prioridades dos problemas a serem pesquisados para resolver ou esclarecer as questões observadas, a fim de ampliar o que Thiollent (2011) denomina de “nível de consciência” dos grupos envolvidos no processo investigativo.

Com base nos estudos de Thiollent (2011) a pesquisa-ação exige identificar o conhecimento a ser produzido a partir da observação dos problemas encontrados e como estratégia metodológica sugere o ordenamento das prioridades destes problemas definindo as ações para superá-los, seus agentes, seus objetivos e a identificação constante dos obstáculos existentes no percurso.

Para desenvolver o tema, sob o olhar da pesquisa-ação foi preciso tirar o foco das pessoas, bem como buscar compreender o contexto de vida destes sujeitos, e a partir disso propor ações que ultrapasassem o ativismo, propiciassem o aumento do conhecimento ao pesquisador e promovessem a transformação social.

A luz do que precede, entendemos que atuar cotidianamente pela superação da violência intrafamiliar, implica em sensibilizar as pessoas que vivem nestes contextos sobre a importância de desnaturalizar as violências presentes em suas vidas e neste sentido, apoiar a atuação e o estudo nas estratégias metodológicas propostas pela pesquisa-ação, possibilita o desenvolvimento de uma abordagem que insere as famílias num processo onde estas serão protagonistas das ações e para isso, segundo Thiollent (2011:24), “o pesquisador deverá ter atitude de “escuta” e de elucidação dos vários aspectos da situação, sem imposição unilateral de suas concepções próprias.”

Desenvolver o estudo pelo viés da pesquisa-ação instrumentaliza os pesquisadores a atuarem no sentido de fortalecer os integrantes da investigação para que eles próprios possam agir para a transformação da realidade social em que vivem. Pela pesquisa-ação, propõe-se a elucidação dos objetivos de pesquisa e de ação e relacionar estes tipos de objetivos é uma especificidade desta metodologia. Definir o objetivo prático (da ação) significa equacionar o problema que será o centro da pesquisa, e as possibilidades de soluções, levando em consideração o realismo necessário para a definição de soluções alcançáveis, pois existem problemas que não dispõem de resolutividades em curto prazo.

Dentre os objetivos de pesquisa, a pesquisa-ação possibilita obtermos informações que outras metodologias não propiciariam, por isso amplia o conhecimento de determinadas situações. O estudo desenvolvido, a luz da pesquisa-ação, aprofunda o conhecimento científico e desencadeia a qualificação profissional no desenvolvimento do serviço de enfrentamento à violência pessoal e social. A riqueza metodológica encontrada na pesquisa-ação para o trabalho com famílias em situação de violência, nos apresenta ferramentas que vão para além do estabelecimento de objetivos de estudo com propósitos limitados para a resolução de um problema pontual. Optamos, portanto, pelo planejamento e desenvolvimento

de objetivos que possibilitassem o avanço do nível de consciência dos agentes implicados na atividade investigada.

A hipótese elencada a partir do problema central propôs a reflexão para o estabelecimento de objetivos que, pelas técnicas da pesquisa-ação, atuassem em três aspectos importantes: resolução de problemas, tomada de consciência e produção de conhecimento. Para a elaboração dos objetivos desta pesquisa, as orientações de Thiollent (2011:25), serviram como suporte para conhecer “dinamicamente os problemas, as decisões, as ações, as negociações, os conflitos e tomadas de decisões que ocorrem entre os agentes durante o processo de transformação da situação.”

Na pesquisa-ação encontramos o caminho para uma intervenção consciente associada ao estudo dos contextos vividos pelos participantes da investigação valorizando seu protagonismo, pois nesta metodologia de pesquisa os participantes são atores fundamentais no processo de estudo e transformação das situações de violência e se considera como objeto merecedor de atenção todos os componentes que integram a vida destes sujeitos, como seus sentimentos e conhecimentos oriundos da cultura familiar que cada um traz consigo, e neste sentido Thiollent (2011) afirma que:

[...] a pesquisa-ação não deixa de ser uma forma de experimentação em situação real, na qual os pesquisadores intervêm conscientemente. Os participantes não são reduzidos a cobaias e desempenham um papel ativo. Além disso, na pesquisa em situação real, as variáveis não são isoláveis. Todas elas interferem no que está sendo observado. [...] (THIOLLENT 2011:28)

Toda questão abordada no atendimento de famílias em situação de violência intrafamiliar precisa ser trabalhada respeitando o tempo e a cultura de cada pessoa, contudo, não podemos deixar de lado a necessidade de estimular nos indivíduos a reflexão sobre a realidade vivenciada. Conectados a este posicionamento ativo, em que as abordagens para a superação da violência intrafamiliar colocam os integrantes das famílias, percebemos o quanto a pesquisa desenvolvida a partir das diretrizes da pesquisa-ação surge como uma estratégia que dá maior efetividade para o estudo que vislumbra a superação dos conflitos.

Na pesquisa-ação se desenvolve o questionamento constante, alimentando o processo reflexivo que, sob controle metodológico, promove autocorreções com o objetivo de melhorar a cada etapa a qualidade e a relevância das observações. Com base em Thiollent (2011), promovemos a compreensão da situação investigada, efetuamos a seleção do problema, o lapidar de questões que elucidadas tornaram-se possíveis soluções internas e a aprendizagem dos participantes do grupo de pesquisa, oferecendo subsídios para

organizarmos a pesquisa social em nível de observação, processamento dos dados e experimentação.

Com suporte teórico em Souza (2002) identificamos as características da proposta investigativa a partir das reflexões sobre a prática profissional da pesquisadora, chegando à definição pela pesquisa-ação, pois demonstra os objetivos essenciais a este método de estudo, que são: a melhora e o interesse.

As intervenções para a superação da violência intrafamiliar requerem uma atuação para o melhoramento de uma prática que, neste caso, é identificada como a necessidade de melhoria na função protetiva dos pais/responsáveis por crianças e adolescentes. O interesse está vinculado às intenções dos participantes da pesquisa, e para este objetivo há uma dedicação constante em sensibiliza-los e trazê-los para a participação. O incentivo para a ação integrada entre pesquisador e integrantes da pesquisa se dá pela valorização da pluralidade do conhecimento, denominada por Santos (2011) de ecologia de saberes, constituindo um sistema aberto do conhecimento onde ressalta que:

A ecologia de saberes procura dar consistência epistemológica ao saber propositivo. Trata-se de uma ecologia porque assenta no reconhecimento da pluralidade de saberes heterogêneos, da autonomia de cada um deles e da articulação sistêmica, dinâmica e horizontal entre eles. A ecologia de saberes assenta na independência complexa entre os diferentes saberes que constituem o sistema aberto do conhecimento em processo constante da criação e renovação. O conhecimento é interconhecimento, é reconhecimento, é auto-conhecimento. (SANTOS 2011:157)

O entrelaçamento dos saberes sejam empíricos, culturais ou científicos, tem o objetivo de fortalecer o processo reflexivo dos participantes da pesquisa, e neste contexto consideramos a pesquisadora como integrante deste movimento em que, pelos diferentes saberes existentes e o encontro de novos saberes, poderemos constituir o conhecimento, o reconhecimento e o autoconhecimento citado por Santos (2011) e enriquecer o caminho para a transformação das realidades vividas.

É preciso considerar e apontar neste estudo, que a pesquisa-ação, no grupo de técnicas que a compõe exige do pesquisador o cumprimento de fases definidas em: planejamento, ação, observação e reflexão que no decorrer da pesquisa vão se desenvolvendo em um movimento espiral e cíclico. Desta forma procuramos organizar metodologicamente o estudo que investiga a superação da violência intrafamiliar a partir da utilização da CNV de Rosenberg (2006).

Na fase de planejamento, consultando os arquivos de registros das famílias atendidas no CREAS de Panambi – RS, aliado às observações e estudos dos casos realizados

de forma interdisciplinar, elegemos algumas famílias para comporem o grupo de pais e/ou responsáveis, com a finalidade de ampliar o suporte ofertado às famílias acompanhadas, que além da abordagem em grupo também tinham acesso a atendimentos familiares. Para um aproveitamento mais efetivo, o grupo foi planejado com frequência semanal, de característica fechada para promover a formação de vínculo entre os participantes e favorecer as trocas de vivências pessoais.

Iniciamos o delinear das atividades a serem promovidas no grupo a partir da reflexão sobre a realidade social de cada família, as situações de violências ainda presentes em seu convívio e as fragilidades observadas pela equipe de atendimento, elementos que deram os indicativos para a composição dos encontros que tiveram em seus objetivos o exercício da reflexão sobre as práticas diárias da vida familiar, estando de acordo com as prerrogativas da pesquisa-ação que, conforme Souza (2002:27), “[...] pode ser entendida como uma orientação à prática cotidiana, a qual possibilita o rigor e a sistematização que exige, por um lado, a investigação e, por outro, a discussão social.”

Após a formação do grupo, seguimos para o início dos encontros, demarcando a ação da pesquisa, momento em que também se exerce a observação que fundamentará as reflexões por parte da pesquisadora. É importante ressaltar que a ação, assim como o planejamento, são executados de maneira flexível, abertos a alterações necessárias para a obtenção de melhorias na prática interventiva, e assim o plano de ação do grupo serviu para a orientação da pesquisa, organizando antecipadamente alguns encontros, os quais foram adaptados e alterados conforme necessidades.

Organizado o grupo de trabalho, foi elaborado o roteiro para a aplicação de entrevistas em dois momentos distintos: um na fase inicial, e outro na fase final, cuja intenção foi de identificar, por meio do diálogo estabelecido durante a entrevista, as evidências de transformação das formas de comunicação existentes nas famílias participantes do estudo.

Para a realização da entrevista, definimos a utilização de questionários semiestruturados (APENDICES C e D), com perguntas abertas, pelo fato de que estas oportunizam aos respondentes maior liberdade para expor seus posicionamentos em detalhes, conforme Gilham (2008). Para a devida análise dos dados coletados nas entrevistas, foi elaborada a matriz de análise (APENDICE E) constituída das dimensões: 1. Realidade Social das famílias em atendimento no CREAS de Panambi-RS, 2. Aspectos que fragilizam os vínculos afetivos das famílias em atendimento no CREAS de Panambi-RS e 3. Superação das violências que fragilizam as famílias atendidas no CREAS de Panambi-RS.

A proposta metodológica da pesquisa-ação estimula o pesquisador a acompanhar as decisões, as ações e as atividades intencionais dos atores da situação, identificando, nesta interação, espaços para promover reflexão e conhecimento de novas possibilidades de se comunicar. Condensar os diálogos estabelecidos com os integrantes da pesquisa por meio das entrevistas e da análise dos dados a partir da matriz de análise construída, tem a finalidade de executar a quarta fase da pesquisa-ação em que se realiza a retrospectiva da ação inicialmente planejada, a saber, transformar as relações de violência até então estabelecidas.

Para o desenvolvimento da pesquisa-ação, pela premissa de participação e envolvimento dos sujeitos da pesquisa neste processo, os cuidados éticos foram observados. Efetuado o cadastro do projeto de pesquisa (CAAE 89965418.4.0000.5922) junto ao Comitê de Ética – CEP da Unicruz, tivemos parecer favorável para o desenvolvimento do estudo. Pelas características da pesquisa, foi assegurado o sigilo da identificação dos participantes do estudo por meio de Termo de Confidencialidade assinado pela pesquisadora (APÊNDICE A) e Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (APÊNDICE B), em duas vias, o qual na aplicação das entrevistas foi lido, explicado e entregue a cada participante.

No estudo sobre o dispositivo da pesquisa-ação, observamos sua utilização bastante vinculada ao campo do Serviço Social pela especificidade nas intervenções em questões sociais que fragilizam a condição humana. Thiollent (2011: 91) ao falar sobre as áreas de aplicação da pesquisa-ação refere que no Serviço Social esta metodologia alia-se ao desejo dos profissionais pelo rompimento com os “quadros teóricos inspirados no positivismo e no funcionalismo” que em um movimento crítico/reflexivo produz novas metodologias que na diversidade filosófica encontram suporte teórico na fenomenologia, no materialismo dialético e “outras tendências das quais se espera alguma alternativa prática” e segue afirmando [...] “ O Serviço Social constitui um excelente campo de aplicação e de possível desenvolvimento da pesquisa-ação”.

Ao atender os critérios éticos para a execução do estudo e observar a semelhança entre esta metodologia e o Serviço Social, o que fortalece e motiva, seguimos para a aplicação da pesquisa-ação que teve em sua trajetória a constância dos questionamentos impulsionadores da atitude investigativa sugeridos por Thiollent (2011: 33) de forma a orientar “com que tipo de raciocínio trabalhar? Qual o papel das hipóteses? Como chegar a uma certeza maior na elaboração dos resultados e interpretações?”

Construímos o percurso metodológico alicerçado na pesquisa-ação, contudo nos apropriamos de novos conhecimentos com a intenção de fortalecer o estudo realizado,

retomando aqui o objetivo pela superação da violência intrafamiliar. Neste sentido, apresentaremos nossas reflexões sobre a Comunicação Não Violenta, utilizada como elemento potencializador no desenvolvimento da pesquisa-ação.

2.1. Comunicação Não Violenta: o exercício da linguagem no fortalecimento das relações humanas

Rosenberg (2006) preocupado com a violência presente nas relações humanas passou a estudar novas formas de comunicação para a promoção de alternativas pacíficas de diálogo, pois acredita que a natureza do ser humano é compassiva. Assim surgiu a Comunicação Não Violenta - CNV, um método de trabalho que propicia um espaço adequado para o exercício da linguagem, o autor defende que dialogar considerando o respeito mútuo, a valorização dos sentimentos, conhecimento e compreensão da realidade de cada indivíduo, é a maneira mais adequada para o fortalecimento das relações humanas.

A educação para a paz se apresenta como uma forma eficaz na prevenção da violência promovendo aumento de diálogo, negociação, senso de responsabilidade e protagonismo. A CNV ao promover a cultura da paz, estimula nas relações valores como: inclusão, pertença, solidariedade e escuta ativa. Desenvolver o olhar a partir da CNV auxilia na percepção de que conflito não é apenas oposto de paz e impulsiona uma nova forma de perceber estes eventos, vendo-os, conforme Grossi et al (2009), como um “modo de existência em e da sociedade, pela diferença de interesses”

Por meio da CNV, exercitamos a percepção própria e dos outros com os quais convivemos e compartilhamos nossa vida cotidiana nos aspectos: familiar, social e cultural. Rosenberg (2006) argumenta que para isso, é fundamental a reformulação da maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros e nossas palavras deixarão de ser reações repetitivas e automáticas, possibilitando a expressão consciente, honesta e clara, frente as nossas percepções, sentimentos, desejos e nos convida a averiguarmos cuidadosamente e identificarmos os comportamentos e as condições que nos afetam.

Os estudos de Rosenberg (2006) referem que a habilidade humana de continuar compassivo está inteiramente ligada a linguagem e o uso que se faz das palavras. Embora por vezes não se fale de maneira violenta, as palavras podem, mesmo assim gerar dor e conflitos. Para que se possa substituir antigos padrões de defesa, ataque e julgamento para os quais,

segundo Rosenberg (2006), somos treinados ao longo da vida, pela CNV passamos a desenvolver habilidades de linguagem e comunicação a partir de um novo enfoque que promove o respeito, a atenção e a empatia mútuos onde nossa atenção estará condicionada no sentido de observar, estar atento e sentir, em vez de diagnosticar e julgar o outro

O movimento que a CNV realiza no cotidiano das relações humanas tem início no processo de reconhecimento do modelo de comunicação comumente encontrado. Rosenberg (2006, p. 37) usa o termo “comunicação alienante da vida” ao apresentar formas específicas de linguagem e comunicação que contribuem para o comportamento violento em relação aos outros e a nós mesmos. O autor argumenta que o uso de “julgamentos moralizadores” são uma expressão de comunicação alienante que estimula a violência, nos aprisiona em conceitos de certo e errado e refere que:

Na raiz de grande parte ou talvez de toda a violência – verbal, psicológica ou física, entre familiares, tribos ou nações -, está um tipo de pensamento que atribui a causa do conflito ao fato de os adversários estarem errados, e está a correspondente incapacidade de pensar em si mesmos ou nos outros em termos de vulnerabilidade – o que a pessoa pode estar sentindo, temendo, ansiando, do que pode estar sentindo falta, e assim por diante. (ROSENBERG, 2006: 40-41)

Na comunicação alienante o foco está no erro do outro e ao estabelecermos o diálogo nos colocamos como adversários que direcionam suas energias em qualificar, classificar, analisar e determinar os níveis de erro distantes da identificação do que nós e os outros necessitamos e não estamos conquistando, o que reforça nos interlocutores a postura defensiva e de resistência que potencializa a violência. Segundo Rosenberg (2006:42) a prática do julgamento moralizador nos leva a “negação da responsabilidade”, [...] “turva nossa consciência de que cada um de nós é responsável por seus próprios pensamentos, sentimentos e atos”.

A fuga da responsabilidade é na comunicação alienante um artifício para justificar as atitudes violentas, pois as condiciona a fatores externos exemplificados por Martinot e Fiedler (2016:60) como: [...] “ações dos outros; ordens de autoridades; pressão exercida por grupos, políticas e regras institucionais; papéis determinados pelo sexo, idade e posição social; ou até impulsos incontroláveis”, comportamentos recorrentes nos relatos de violência onde pais referem que agrediram os filhos porque estes desobedeceram a suas ordens, dentre outras atitudes que transferem para a vítima a responsabilidade pela agressão.

Após reconhecermos os prejuízos da “comunicação alienante”, passamos a busca pela compreensão das possibilidades presentes na CNV para o estabelecimento de relações mais pacíficas e edificantes, que segundo Rosenberg (2006: 21) [...] “se baseia em habilidades

de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas”. Pela CNV nos relacionamos com base na cooperação, nos princípios e valores humanitários de justiça social e cidadania. Pode ser utilizada em diversos contextos, e ajuda a percebermos o poder do ato de comunicar a partir da valorização e respeito à individualidade das pessoas, e neste sentido Rosenberg ressalta que:

[...]o objetivo da CNV não é mudar as pessoas e seu comportamento para conseguir o que queremos, mas sim, estabelecer relacionamentos baseados em honestidade e empatia, que acabarão atendendo as necessidades de todos. (ROSENBERG 2006 p.127)

A comunicação não violenta ao promover a cultura da paz, insere nas relações valores como: inclusão, pertença, solidariedade e escuta ativa. Para a conquista destes valores, Rosenberg (2006) sugere que sigamos refletindo sobre o quanto a “comunicação alienante” nos desconecta da vida, demonstra o anseio que temos de mudar as pessoas que pensam diferente de nós e impõe mudanças a partir de uma posição de superioridade. O autor afirma que para exercitarmos os valores presentes na CNV, primeiro precisamos nos despir da cultura de punição e recompensa, pois são cruéis demais.

A CNV é reconhecida por Rosenberg (2006) como a linguagem do coração, pela qual comunicamos a partir de nossas necessidades, desejos e decisões, com naturalidade, caso contrário, todos pagam por isso, ou seja, quando fazemos algo para obtermos recompensa ou por nos sentirmos culpados, todos pagam por isso, pois não é verdadeiro, e a consequência é sofrimento. Para o autor a CNV nos conecta com a vida, e neste sentido ensina que fomos concebidos para dar de coração, expressando de maneira clara nossas necessidades.

Comunicar com compaixão nos leva a exercitar a observação sem julgar ou avaliar o outro. Quando observamos as atitudes daqueles com quem convivemos avaliando-os, utilizamos julgamentos que prejudicam a comunicação. Ao estudar o papel da linguagem e o uso da palavra Rosenberg (2006) identifica uma abordagem mais específica e que merece nossa atenção: Falar e ouvir. Traz para o nível da consciência algo que já sabemos fazer, mas estamos esquecidos. Por isso a CNV tem o objetivo, não de ensinar algo novo, mas sim, de nos ajudar a retomar o que já sabemos, a reorganizar o modo como nos expressamos e ouvimos os outros.

A escuta compassiva dá ao comunicante a oportunidade de ser visto com respeito e empatia e nesta troca Rosenberg (2006:22) nos revela que “acabamos escutando nossas necessidades mais profundas e as dos outros”. O autor refere-se à CNV como linguagem da compaixão por vê-la como algo maior que um processo de comunicativo, percebe-a como um modo para nos lembrar de que precisamos manter nossa atenção concentrada onde é mais

provável encontrarmos o que procuramos. Nossa condição cultural, geralmente direciona nossa atenção para lugares onde não encontraremos o que queremos, sobre esta questão Rosenberg menciona que:

A CNV nos ensina a observarmos cuidadosamente (e sermos capazes de identificar) os comportamentos e as condições que estão nos afetando. Aprendemos a identificar e a articular claramente o que de fato desejamos em determinada situação. A forma é simples, mas profundamente transformadora. [...] quando nos concentramos em tornar mais claro o que o outro está observando, sentindo e necessitando em vez de diagnosticar e julgar descobrimos a profundidade de nossa compaixão. (ROSENBERG 2006:22)

A CNV é um mecanismo que auxilia no processo de comunicação e exige dedicação, paciência e perseverança, pois romper com o paradigma da comunicação alienante não ocorre facilmente, por isso o autor insiste em abordar o espírito de doação e desprendimento no ato de olhar para o outro com sinceridade e empatia na busca pela compreensão dos sentimentos e necessidades presentes nas palavras. Para praticar a CNV, Rosenberg (2006:25) explica que é necessária a adoção de quatro elementos importantes: Observação; Sentimento; Necessidades e Pedido, e sua essência está no exercício constante destes elementos.

A observação nos impulsiona a ver o que de fato está acontecendo em determinada situação, são os fatos, as atitudes e falas, que enriquecem ou não nossa vida. E o desafio da CNV é termos a capacidade de efetuarmos esta observação sem nenhum julgamento ou avaliação, para Rosenberg (2006:25) é “simplesmente dizer o que nos agrada ou não naquilo que as pessoas estão fazendo”. O segundo componente a ser desenvolvido é o sentimento. Após observarmos o que nos agrada ou desagrada em uma situação, fato ou atitude, partiremos para o relato de como nos sentimos ao observar determinada ação: alegres, tristes, magoados, assustados, amedrontados, irritados etc.

Após a expressão dos sentimentos poderemos reconhecer as necessidades que estão ligadas aos sentimentos identificados e assim partiremos para o quarto princípio que será o pedido, que deve ser claro e objetivo. Concentrados nestes componentes e utilizando-os em um movimento cíclico e contínuo, conseguiremos expressar clara e honestamente como estamos e isso transforma nossa comunicação e conseqüentemente as relações humanas.

Esta maneira de comunicar, segundo o autor, enriquece nossas vidas, pois cultiva relacionamentos mais respeitosos e afetivos a partir da valorização de si mesmo e do outro. Pela CNV temos a possibilidade de nos expressarmos claramente, seja de forma verbal ou não. Outro aspecto fundamental apresentado por Rosenberg (2006:27), para a valorização dos relacionamentos é, exercitar a CNV em duas partes distintas: “1. Expressar-se honestamente

por meio dos quatro componentes; 2. Receber com empatia por meio dos quatro componentes”. Este processo provocará a conexão entre os agentes da comunicação, para receber as informações precisaremos perceber o que o outro está observando, sentindo, necessitando e por fim descobriremos como agir ou como falar a partir do pedido que nos for feito. Ter atenção ao processo estabelecerá um fluxo de comunicação que “vai e vem”.

A adoção da CNV para a superação da violência intrafamiliar a partir da sensibilização dos integrantes da família possibilita a reconstituição do modo de se expressar e de ouvir o outro, pois conforme Cappellari e Maieron (2009 p. 61) “o não ouvir e o não escutar estão na essência do conflito.” Para trabalhar a CNV com famílias, sugere-se inicialmente a conceituação desta nova forma de comunicar, seguida do entendimento sobre conflito, sentimentos que podem amenizar ou potencializar conflitos, necessidades humanas e de que forma se pode operacionalizar a resolução de divergência por meio de um processo comunicacional mais afetivo.

Ao criar a CNV com a intenção de sensibilizar as pessoas para a adoção de formas de comunicação mais pacíficas capazes de transformar as relações humanas a partir da transformação pessoal, Rosenberg (2006) preocupou-se em esclarecer que a CNV não consiste em uma fórmula exata de comunicação, ela precisará ser adaptada a diversas situações, estilos pessoais e culturais. No decorrer deste estudo, procuramos descobrir novos autores e estudiosos do assunto, com a finalidade de dar potência teórica ao dispositivo da CNV. Encontramos diversos profissionais das áreas da psicologia, antropologia, educação, direito e artes que tem se apropriado deste conhecimento e inseriram o dispositivo em suas práticas profissionais.

A pesquisa sobre o tema da CNV, realizada em meios eletrônicos (site, blog, artigos científicos) demonstram que os princípios, elementos e passos criados por Rosenberg (2006) são os norteadores das intervenções profissionais realizadas na atualidade, sendo identificada como dispositivo, técnica, método de autoajuda ou tecnologia de não violência que fortalece as ações realizadas em instituições públicas, privadas, empresas e sistema de justiça – Justiça restaurativa, promovendo a superação de conflitos e violências.

Encerrada esta etapa, o tópico a seguir traz a descrição do lugar em que a pesquisa foi realizada, situando o contexto e os objetivos da unidade pública executora do trabalho social com famílias e situação de violência.

2.2. *Locus da Pesquisa*

A pesquisa teve como palco o trabalho realizado no acompanhamento de famílias que vivem situações de violência intrafamiliar por meio dos atendimentos ofertados no Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS de Panambi – RS, implantado no Município em 2009 e regulamentado pela Lei Municipal nº 3.125/2010 em atenção as diretrizes nacionais da PNAS/2004, da NOB/SUAS/2005 e LOAS – atualizada pela Lei 12.435/2011. Na organização administrativa do Município de Panambi-RS, o CREAS está vinculado a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Habitação.

O Centro é uma unidade pública estatal, com vistas ao desenvolvimento local das ações da Política Nacional de Assistência Social no âmbito da Proteção Social Especial que tem como foco de atuação o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. É referência para a oferta de trabalho social no atendimento de situações de risco, por violação de direitos, que demandam intervenções especializadas no âmbito do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, às famílias e indivíduos.

Conforme a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, o serviço ofertado nos CREAS prima pela defesa de direitos, pelo fortalecimento das potencialidades, e pela proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento das situações de violação de direitos, através do trabalho realizado por equipe multiprofissional.

Trabalhar com as questões sociais emergentes de vulnerabilidades sociais requer o reconhecimento de que estas se materializam nas situações que desencadeiam ou podem desencadear processos de exclusão social de famílias e indivíduos que vivem em contextos de pobreza e/ou fragilização de vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento social, discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiência, dentre outras (PNAS/2004).

Pensar nas fragilidades humanas, conforme o Caderno de Orientações Técnicas para os CREAS (2011) nos remete ao reconhecimento do conceito de risco social, que se relaciona com a probabilidade de um evento acontecer no percurso de vida de um indivíduo e/ou grupo. As situações de vulnerabilidades sociais podem resultar em riscos pessoais e sociais, devido às dificuldades de prevenção ou enfrentamento, e isso demonstra que cada pessoa reage conforme sua capacidade de superação ou de ampliação das fragilidades.

Através da oferta de serviço especializado, o mesmo Caderno de Orientações, sugere aos CREAS o acompanhamento de famílias e indivíduos fragilizados pelas vulnerabilidades e riscos pessoais e sociais que devem ser compreendidos em um contexto sócio histórico, econômico, político e cultural, composto por diversidades e desigualdades,

propondo a partir do estudo particular de cada situação o planejamento de ações conjuntas com vistas ao fortalecimento e a identificação das potencialidades das famílias/indivíduos.

Segundo o mesmo documento, o trabalho social ofertado pelos CREAS, diz respeito à escuta qualificada, a construção de projetos de vida e novas possibilidades de relacionamentos a partir da superação das situações adversas vividas, ressignificando suas relações e vivências. Desenvolve ações para oportunizar o fortalecimento da autonomia e o acesso a direitos, bem como encaminhamentos e articulação de processos de trabalho em rede para efetivar a atenção integral das famílias ou indivíduos.

O CREAS de Panambi-RS, para a oferta do serviço descrito, conta com uma equipe multiprofissional (psicólogas, assistente social, orientadora social e recepcionista) e está instalado em ambiente adequado e acolhedor, garantindo as condições necessárias para assegurar atendimento digno, valorizando a atenção e o respeito em escutas individuais e coletivas (grupo familiar). Um profissional integrante da equipe exerce também a função de coordenação da equipe que prima pela construção conjunta da oferta do serviço. Realiza periodicamente reuniões para estudo de casos, elaboração dos Planos de Atendimentos e grupos de estudos para atualização constante e acompanhamento das diretrizes nacionais para a execução das ações.

Além dos atendimentos realizados no CREAS, a equipe também realiza visitas domiciliares, escolas, unidades de saúde e contatos com outros setores da rede de atendimento local com a finalidade de compreender o contexto de vida das famílias em acompanhamento, articulando ações conjuntas com profissionais de outros setores com vistas a garantir acesso aos serviços socioassistenciais.

2.3. Corpus da Pesquisa

O estudo estabelece como *corpus* da investigação, um grupo de pais e mães que tiveram suas famílias encaminhadas pela Rede de Serviços locais para acompanhamento pela equipe do CREAS de Panambi-RS, no ano de 2018 a partir de denúncias de violência intrafamiliar contra crianças e adolescentes.

Os pais e mães convidados a participar do grupo já estavam vinculados ao serviço e inseridos em atendimentos familiares, por profissionais de psicologia e serviço social em que já abordaram questões específicas dos conflitos vividos por cada família. O indicativo para a

inclusão em modalidade de grupo se dá a partir da avaliação feita caso a caso, onde identificamos como possibilidades positivas para a superação dos conflitos ainda existentes o convívio e as trocas de experiências realizadas pelo contato com outras famílias e não somente com os profissionais da equipe do CREAS.

Por haver somente uma unidade de CREAS no município a oferta de serviço a vítimas de violência abrange todo território, sendo assim, as famílias convidadas a participar do estudo são moradoras de bairros distintos, alguns tem seu domicilio em regiões mais periféricas e outros em regiões mais centrais da cidade.

Podemos caracteriza-lo como um grupo heterogêneo, pois as famílias se distinguem quanto a questões econômicas, culturais e religiosas. Inicialmente foram convidados 10 (dez) pais e mães, resultando na aceitação de 04 (quatro) – dois pais e duas mães de diferentes famílias, na faixa etária dos 21 aos 70 anos. Os homens em situação de trabalho, com renda em torno de 03 a 05 salários mínimos, um residente em casa própria e outro em casa alugada.

As mulheres participantes do grupo de pesquisa não estão inseridas no mercado de trabalho. Uma reside em casa cedida por um familiar, mantém-se com a renda oriunda de pensão alimentícia e os auxílios do mesmo familiar que cede a casa. A outra integrante do grupo, é beneficiária do programa bolsa família, recebe aluguel social, disponibilizado pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Habitação, assim como auxílio em alimentos. A escolaridade dos pais e mães participantes do estudo: 02 tem ensino fundamental incompleto, 01 ensino médio e 01 ensino superior.

São pais e mães separados, que enfrentam a judicialização da guarda de seus filhos. Família 01: a guarda é unilateral para a mãe com visitas quinzenais ao pai, um idoso com dificuldades de comunicação com a ex-companheira devido às violências vividas durante o casamento, atualmente tramita o pedido de inversão de guarda. O pai é o participante do grupo. Família 02: guarda unilateral para a mãe com livre visitação ao pai que possui limitações de saúde em virtude de um acidente. Pais com demonstração de convívio pacífico. Criança que presencia os conflitos na família extensa (violências físicas) e o alcoolismo de sua mãe que é a participante do grupo. Família 03: guarda compartilhada, com grandes dificuldades para seu cumprimento devido aos conflitos existentes entre os pais. Relação com características de alienação parental geradora de intenso sofrimento emocional ao filho adolescente (em acompanhamento psiquiátrico). O pai é o participante do grupo, a mãe devido aos relatos de violência doméstica, foi encaminhada para acompanhamento pelo

Centro de Referência da mulher. Família 04: guarda unilateral dos três filhos para a mãe com proibição de visitas ao pai em virtude das violências físicas cometidas. Mãe que utiliza de agressões verbais e físicas como forma de educação dos filhos. Vive um novo relacionamento, com presença de conflitos entre o casal (violências verbais) o qual também utiliza de agressões para contenção das crianças.

Sobre a história pregressa das famílias, pontuamos a partir de seus relatos que: as mulheres trouxeram para a convivência familiar as violências vividas nas famílias de origem, relatos de violências físicas, psicológicas, situações de rua e uso de álcool e drogas. Os homens referiram situações diferenciadas. Um relatava as lembranças de algumas situações de violência percebidas com certa naturalidade, pois eram vinculadas a forma de educação conhecida e exercida por seus pais, não julgando como algo prejudicial ao seu desenvolvimento.

Já o outro pai integrante do grupo, com muita serenidade referia lembranças de uma infância em um ambiente de diálogo e respeito à autoridade materna e paterna, tendo vivido situações de violência somente no último casamento, onde sua esposa, que viveu na infância diversas formas de violência, lhe agredia física e verbalmente e ameaçava de morte.

Na caracterização do *corpus* da pesquisa podemos descrever ainda, que as famílias convidadas para a participação no estudo, se deve ao fato de que durante os acompanhamentos familiares realizados pela equipe do CREAS, pode-se observar que muitas situações de conflito relatadas ainda estavam presentes no cotidiano de suas vidas em virtude da forma como se comunicavam. Expressões agressivas, autoritarismo, insultos entre outros elementos da linguagem alienante eram constantes nos relatos, que debatidos nas reuniões de equipe e estudos dos casos, motivou a formação de um grupo com o objetivo de abordar a comunicação não violenta como uma possibilidade para a superação dos conflitos familiares.

Encerrada a segunda etapa da pesquisa, passaremos ao capítulo que apresentará a epistemologia que dá subsídios ao estudo, dedicando nosso olhar aos pensamentos e conceitos sobre família, violência intrafamiliar e o trabalho da Política de Assistência Social para a superação das violências.

3 FAMÍLIA: CONCEITOS E REPRESENTAÇÕES NA VIDA E NA SOCIEDADE

A conceituação de família surge na sociedade em comunhão ao Direito Romano que através do estatuto jurídico atribuiu ao pai, o poder e a autoridade – *o pater familias*. No estudo sobre violência sexual contra crianças, feito por Amendola (2009) a autora apresenta a construção histórica do conceito de família na sociedade, pontuando que o poder dado legalmente ao pai o conferia a autoridade para decidir, em nome de sua família e de sua herança, as questões política, jurídica, econômica e religiosa.

No mesmo estudo, há referência de que ao pai romano, era dada a incumbência de: direito de vida e morte, direito de abandonar filhos recém-nascidos, direito de vender filhos, poder de emancipar e direito de repassar a vingança ao filho. E assim foi caracterizada a família patriarcal, organizada para servir a um sistema hierarquizado de dependências.

A família tinha ainda a função de conservar seus bens, de praticar um ofício, da ajuda mútua e proteção da honra e da vida. Historicamente não se observa nos registros relatos de questões afetivas na família, o que se vê é que sua formação se dava por motivações econômicas com o objetivo de enriquecer o patriarca que segundo Guerra (2005) garantia o conforto e a proteção aos seus integrantes que viam na herança o fundamento para a obediência à autoridade do pai.

As reflexões sobre o reconhecimento social da família nos levam a perceber que sua constituição não se dá imediatamente calcada no modelo monogâmico e patriarcal, neste sentido Narvaz (2005) refere que não podemos considerar que sempre houve uma hegemonia sobre o tema e demonstra em estudo realizado com mulheres vítimas de violência a pluralidade da família brasileira. Contudo, a autora também referencia que obras como “Casa Grande e Senzala” de Gilberto Freyre (1933) tiveram tamanha ressonância que:

[...] parecem ter contribuído a uma certa normatização dos modos de organização familiar e doméstica do povo brasileiro. A concepção de família aparece, assim, no discurso científico e social como uma única e específica forma de organização, ou seja, da família conjugal monogâmica, patriarcal, urbana e burguesa. Essa forma de organização, típica da classe burguesa nas sociedades ocidentais contemporâneas, é percebida como o modelo ‘normal’ de família no imaginário social, naturalizada e legitimada como modelo monolítico e hegemônico de organização familiar. As demais configurações familiares são desqualificadas ou não reconhecidas como formas legítimas de ‘ser família’ (NARVAZ 2005:36).

Nesta constituição da sociedade, a partir do modelo capitalista e hierárquico, foi se moldando a submissão da mulher e dos filhos, tendo como consequência o aumento constante do poder masculino, percebido até hoje nas relações de famílias com situações de

violência, e assim a família foi ocupando o papel de célula social, célula *mater*, base para os Estados e fundamento de poder para a monarquia. Amendola (2009) afirma que a única incumbência da família na vida dos filhos era de transmitir os bens e os nomes, desconsiderando a educação, pois as crianças eram vistas a serviço do pai, sem tratamento diferenciado e normalmente eram deixadas aos cuidados das amas de leite.

No Brasil a família do século XV, segundo Ariès (1981) era marcada culturalmente pela transmissão prática do conhecimento entre adultos e crianças. A infância, nesta lógica, era um tempo de preparação para o trabalho da vida adulta e para tanto as crianças desde muito cedo (por volta de seus sete anos) eram enviadas para famílias estranhas onde serviam como serviçais ou aprendizes e permaneciam ali por um período de sete a nove anos, sendo educadas para as atividades domésticas e de secretários. O autor explica que da mesma forma que uma família enviava o filho para uma família estranha, também recebia crianças para desempenhar o mesmo ofício em suas casas.

Ao conhecermos esta prática, passamos a compreender um pouco melhor o porquê esta época na trajetória da história das famílias, vem marcada pela fragilidade dos sentimentos, Ariès (1981:158) refere que devido a separação precoce, “a família não podia alimentar um sentimento existencial profundo entre pais e filhos [...] A família era uma realidade moral e social, mais do que sentimental.” O que não significava, segundo o autor a inexistência de amor, no entanto, este vinha pautado nas antigas relações de linhagem.

Cabe ressaltar que este também foi um período em que o poder familiar tinha demasiada influência na sociedade, as normas e regras existentes na família eram transmitidas para o convívio social e passavam a determinar as relações comerciais, sendo uma ameaça ao bem-estar e enriquecimento da aristocracia portuguesa que passou a estudar estratégias para o domínio da família pelo Estado com vistas a evitar possíveis revoluções sinalizadas pelos poderosos patriarcas que, conforme Costa (2004) agiam de modo que:

O pai, chefe do clã, concentrava funções militares, empresariais e afetivas, como exigia a estrutura social da Colônia. Voltando ele próprio para a defesa da propriedade e da família, conduzia, com mão de ferro, os projetos e anseios do grupo. Seu desejo e seu nome davam unidade às aspirações dos indivíduos. Havia quase um vácuo de interesses próprios no restante dos membros. O desejo correto era o desejo do pai; o interesse justo era o da manutenção do patrimônio. Essa indiferenciação emocional também foi responsável pela impermeabilidade dos indivíduos às solicitações do Estado. Habitados a defender o pai para sobreviverem, os membros da família demoraram a acreditar que a sociedade pudesse oferecer-lhes meios de autonomia econômica, social e psicológica (COSTA 2004: 47).

O poderio do patriarca, portanto, impedia a intervenção do Estado na vida privada das famílias, e segundo o autor, esse poder fortalecido pela religião ameaçava o Governo

Português que se via impotente frente à legitimidade do domínio existente nos latifúndios ocupados pelas famílias que conquistavam cada vez mais áreas de terras e determinavam por conta própria a comercialização da produção. Tal cenário, provocou no Estado a busca por ações contrárias ao militarismo e encontrou na norma médica as ações higienistas que vislumbravam o domínio da família pelo Estado.

Nos primórdios da formação das famílias, por desconhecimento das questões de higiene e amamentação as mulheres submetiam-se a deixar seus filhos sob os cuidados das matrizes, escravas que dentre as atividades de serviçais também eram responsáveis pelas crianças, uma época onde as taxas de mortalidade infantil eram altas e provocavam com isso o afastamento emocional visto que a morte infantil era considerada natural. Demarcado este período, percebemos que as crianças eram tidas como seres de menor importância, Schwingel (2012) salienta que além das crianças serem deixadas para os cuidados de terceiros por este desvalor que lhes era conferido, passavam a ser alvos fáceis de abandono, negligência, sacrifício e violências aceitas naturalmente pela sociedade, o que também agravava os índices de mortalidade.

Segundo Szymanski (2000) é no início do século XVIII, a partir do advento da escola e da preocupação com o desenvolvimento dos filhos, propagados pela Igreja, que se estimulou a manutenção destes com seus pais e se deu início a uma nova caracterização das famílias que passaram a ser identificadas como “família nuclear burguesa”.

Podemos, a partir de então, construir uma linha do tempo sobre as transformações sociais pelas quais a família vem passando e que interferem no seu modo de viver e conviver em sociedade. A partir da produção industrial teve início o olhar para a valorização do ser humano com o objetivo de estimular os futuros trabalhadores das indústrias. Segundo Schwingel (2012:28 e 29), a valorização das crianças estava pautada no fato de que “[...]deveriam sobreviver para se tornarem pessoas adultas produtivas”. Neste momento, o interesse do Estado em estimular o cuidado e a proteção na relação pais e filhos ainda não está vinculada a transmissão de afeto mas sim aos valores do capitalismo.

Outra transformação que marca a história da infância no Brasil é o surgimento da pediatria no século XVIII que promoveu a descoberta pela concepção de que a criança era um bem precioso, marcando assim a história até o início da Idade Moderna, identificada entre os séculos XIX e XX pelo surgimento dos movimentos feministas no território brasileiro. Nesta fase, pelo interesse da especialidade, a saúde pública passou a dar total atenção a tudo o que se referia à vida de crianças e suas famílias. Houve neste momento a identificação de um

terreno fértil para a intervenção do Estado, com vistas a promover uma “nova moral da vida e do corpo”, que conforme Costa (2004) foi a forma encontrada para subjugar o poder patriarcal ao Governo, da seguinte maneira:

A assimilação eficaz do corretivo estatal não dependia apenas de seu grau de solubilidade. Além de aceitável ele deveria induzir efeitos gratificantes e duradouros. As famílias deveriam sentir-se recompensadas e não punidas pela intervenção do Estado. A mudança tinha que acenar, antes de mais nada, com promessas de lucro capazes de provocar reações em cadeia, que se estendessem ao longo das gerações.

Ao conjunto dessas exigências, a medicina respondeu com a higiene. Idealmente, a família projetada pelos higienistas deixar-se-ia manipular acreditando-se respeitada; abandonaria antigos privilégios em troca de novos benefícios, autorregular-se-ia, tornando cada um dos seus membros, num agente da saúde individual e estatal. (COSTA 2004: 63)

É importante salientar que por meio da Ordem médica, muitas coisas foram mudando no contexto das famílias, pois pelas práticas higienistas os médicos influenciaram no cotidiano das mesmas, induzindo assim uma reorganização das funções parentais. Ao pai foi dada a função de sustento das crianças e a mãe a atribuição de educar. Segundo Costa (2004) e Schwingel (2012) até mesmo o reconhecimento e valorização do amor no convívio familiar sofreu as mudanças impostas pelos higienistas, a conotação religiosa deu lugar a argumentos científicos ligados ao corpo e a moral. As práticas higiênicas nas famílias foram gerando, o sentimento de dúvida sobre as condutas dos seus membros, constituindo assim a dependência destes grupos às intervenções técnicas e disciplinares dos agentes de normalização.

Com o apoio da medicina europeia as mulheres passaram a redefinir seus papéis sociais, quando ao tornarem-se responsáveis pelos filhos, não os deixando mais aos cuidados das amas ou matrizes, tomaram para si a vocação de mães, passando a ter a amamentação como a expressão do amor materno e, por outro lado, um mecanismo que ainda as mantinha em casa. Sendo a mulher, educadora natural dos filhos, também esta função passou a ser utilizada nas famílias burguesas como símbolo de igualdade e felicidade, mas também de dever, de culpa e ameaça. Sobre estes sentimentos atribuídos a mulher e a maternidade, Amendola (2009), Schwingel (2012) e Costa (2004) apresentam a culpabilização feminina como uma faceta de sua relação com a lógica higienista.

Com o intuito de reduzir a mortalidade infantil, por meio do incentivo ao aleitamento materno, criou-se uma nova cultura que identificava o amor de mãe como sinônimo de amamentação. Toda a atitude que se distanciava desta conduta, colocava a mulher/mãe, aos olhos da medicina, comparada a fêmea selvagem distante da afetividade

filial. A intervenção higienista impôs a maternidade a responsabilidade pela felicidade da família. A mãe que amamentava, mantinha a unidade familiar, já àquela que rejeitava esta imposição era culpada e provocava “[...]no dizer de um médico, o afrouxamento dos laços familiares, dos laços que prendem pais e filhos, e vice-versa... (Costa 2004:261)”.

Frente à imposição de garantir a felicidade da vida familiar, Amendola (2009) baseada na teoria de Donzelot (1986), referencia o surgimento de um novo “status social” para a mulher provocado pela medicina, promovendo-a a mãe, educadora e auxiliar médica, período em que também se iniciam os primeiros movimentos das feministas no século XIX, fortalecendo-se até o século XX com a valorização da infância, o que passo a passo ocasionou o enfraquecimento daquela figura patriarcal detentora de todo poder na família.

Schwingel (2012) enfatiza que foi no século XX, com a teoria de Freud que a criança ganhou espaço nos estudos sobre desenvolvimento psicológico. São os estudos do psicanalista que apresentam a mulher/mãe como a responsável pelo inconsciente e felicidade dos filhos. Ao visualizarmos novamente a linha do tempo da família na sociedade, encontramos os registros que demarcam a evolução em âmbito jurídico, pois pelo fortalecimento das mobilizações femininas as conquistas clarificam o entendimento sobre a função da família no imaginário social da atualidade.

Amendola (2009) demonstra a evolução constante da família a partir da transformação da mulher na sociedade. Entre 1960 e 1970 o advento da mulher ocupando espaço no mercado de trabalho, a difusão da pílula anticoncepcional, a divisão doméstica do trabalho e o cuidado com os filhos, o “Estatuto da Mulher Casada” (Lei 4.121/1962) que equiparava igualmente os cônjuges dando a mulher titularidade de pátrio poder, sendo que antes era considerada incapaz para os atos da vida civil e em 1977 a Lei 6.515 – Lei do Divórcio.

Foi pela Lei do Divórcio, que uma nova mudança invadiu o contexto familiar. A família que antes se originava a partir de interesses econômicos, passou a incluir a afetividade em suas relações, valorizando a autonomia individual em substituição a dependência simbólica e material. A significação da família na vida das pessoas ocupa espaço importante para o desenvolvimento humano e sua socialização, pois remete o sentimento de felicidade pessoal ao modelo de família como lugar de afeto e proteção.

A construção histórica sobre família nos remete a reflexões sobre seu papel na sociedade e na vida dos sujeitos. Celebram-se os avanços dos conceitos e as novas composições familiares, mas se continua imputando à família a responsabilidade pelo sucesso

ou fracasso pessoal de seus integrantes, o que gera conflitos, tristeza e frustração. A cada ano, muitas vezes por ano, a imprensa dedica-se a produção de materiais que relacionam à delinquência juvenil, a violência, a drogadição e a desorientação dos jovens com a dissolução da família tal como a conhecíamos até a primeira metade do século XX. As informações propagadas na sociedade promovem a manutenção da crença na família como única responsável pela moralidade e ordem nacional, culpabilizando-a por todo insucesso pessoal ou crise social.

Ao escrever sobre a família contemporânea, a psicanalista Kehl (2013), denomina de família tentacular as novas formações familiares, comparando-as aos tentáculos do polvo, com a intenção de valorizar todos os contextos que a envolvem, como pares recasados que formam grupos de filhos, enteados, pais e mães ainda adolescentes convivendo no mesmo domicílio. Em suas reflexões, Kehl (2013: 1) faz considerações frente à “família nuclear normal”, monogâmica, patriarcal e endogâmica, que predominou do início do século XIX a meados do XX no ocidente, como o grande laboratório das neuroses tal como a psicanálise, bem naquele período, veio a conhecer”. A autora refere, que o desejo por uma família “normal” se deve a herança do modelo patriarcal constantemente retomado pela sociedade, e a exemplo do Censo Demográfico, quando demonstra que a família não é mais a mesma e amplia o debate questionando: “A mesma” em relação a que?

É evidente que a mobilidade das configurações familiares improvisa novas formas de convívio, mais abertas e mais flexíveis, que impulsionadas pelas leis de mercado estimulam a busca pessoal pelo bem-estar, prazer e satisfação imediatos, no entanto permanece o objetivo, de criar filhos, frutos daquela relação conjugal idealizada. Modernos ou conservadores, está na essência humana o reconhecimento da família, como fruto do desejo que, inatingido gera desamparo e mal estar. Neste sentido Kehl (2013) ressalta que:

O desamparo se faz sentir porque a família deixou de ser uma sólida instituição para se transformar num agrupamento circunstancial e precário, regido pela lei menos confiável entre os humanos: a lei dos afetos e dos impulsos sexuais. O mal estar vem da dívida que nos cobramos ao comparar a família que conseguimos improvisar com a família que nos ofereceram nossos pais. Ou com a família que nossos avós ofereceram a seus filhos. Ou com o ideal de família que nossos avós herdaram das gerações anteriores, que não necessariamente o realizaram. Até onde teremos de recuar no tempo para encontrar a família ideal com a qual comparamos as nossas?
(Kehl 2013: 2)

Conforme o que explica Kehl (2013), estamos em constante busca de satisfação e felicidade, contudo para tal contentamento pessoal nos deparamos com o sentimento de dívida pelo fracasso do modelo de família burguesa, cujas condições da sociedade contemporânea

não possibilitam manter a não ser à custa de grandes renúncias e, provavelmente, grande infelicidade para todos os seus membros. A família tida como célula mãe da sociedade, hoje possui um novo formato, no entanto, sua função na vida das pessoas, permanece insubstituível e muito próxima daquela que a originou, cuidar uns dos outros e transmitir afeto.

A família contemporânea, com toda a flexibilidade de sua composição (avós e netos, mãe e filhos, pai e filhos, pais/mães e enteados, casais homoafetivos e filhos...), ainda assume e exerce papéis familiares tradicionais, pai, mãe e filhos. No entanto, estes papéis não são, necessariamente, desempenhados pelas pessoas, cujo grau de parentalidade corresponde ao modelo tradicional. A questão é refletirmos que, no desenvolvimento dos sujeitos, a presença da família como núcleo para vivências afetivas e protetivas como mecanismo promotor de pertencimento, coloca para a família tentacular o compromisso de independente da identificação da pessoa, que a função paterna seja assumida por alguém, assim como os cuidados maternos cuja presença contribuirá para a estruturação dos indivíduos, seus desejos e sentimentos.

Na modernidade, a família tem função formadora, assume o papel de preparar as crianças e adolescentes para suas responsabilidades em relação às normas de convívio social, função que exige dos adultos posicionamentos e comportamentos que lhes dê condições para impor as restrições necessárias a um processo educativo, valorizando a comunicação e a afetividade no convívio familiar. Contudo, percebemos que no perfil das famílias, que abordamos neste estudo, as funções mencionadas estão prejudicadas pelos reflexos de suas histórias de vida e em certos casos até mesmo ausentes, o que causa danos significativos na formação de seus integrantes, bem como no modo como estabelecerão as relações em sociedade.

No que diz respeito ao papel da criança na família, percebemos que elas também foram alvo de transformações sociais. Frente a tantas questões que ainda expunham as crianças a situações de violação de direitos, surge no Brasil o movimento pelo fim da violência, que segundo Schwingel (2012), teve sua expressão política nas décadas de 1980 e 1990 quando foi tema do debate nacional e internacional pela garantia de direitos humanos de meninos e meninas.

Os resultados destes debates estimularam a sociedade a denunciar casos de violência, movimentos que provocaram alterações na Constituição Federal de 1988 passaram a garantir as crianças e adolescentes o direito à vida, saúde, alimentação, educação, lazer, cultura, respeito à dignidade e proteção a toda forma de negligência e abuso. Ainda baseados

no estudo de Schwingel (2012), sobre infância e violência, podemos pontuar em 1990 a aprovação do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA (Lei 8.069/90) que surgiu para ratificar o que a Convenção Internacional dos Direitos da Criança e do Adolescente conferiu a estes, direitos e deveres, e em especial responsabiliza a família e a sociedade em prol de seu desenvolvimento pleno, criando por estes mecanismos o princípio da Proteção Integral às crianças e adolescentes.

Mesmo tendo ocorrido diversos avanços com relação ao papel ocupado pela família na sociedade, podemos perceber na atualidade que a adoção de castigos físicos ainda é o método pedagógico pregado como mecanismo de correção e educação de crianças e adolescentes. Isto se deve a própria história sobre a formação da família brasileira, que incumbida da tarefa de disciplinar a selvageria das crianças, encontrava nos castigos físicos a alternativa para o exercício da autoridade paterna, justificada pela necessidade de dominar os instintos infantis. Ao aprofundarmos as reflexões pontuadas por Schwingel (2012), encontramos em Guerra (2005) aspectos importantes para a compreensão sobre o exercício da violência nas relações parentais.

A autora disserta sobre as condutas da família burguesa na educação infantil, período em que o papel dos adultos era ensinar às crianças a relação burguesa de autoridade preparando-as para a adaptação social. Guerra (2005:90) demonstra em seu estudo que a infância era reconhecida como período da vida essencialmente conduzido pelo instinto, impulsividade e desordem, a criança era vista como sujeito desprovido de razão e incapaz de interpretar os fatos de seu cotidiano. A criança era comparada, pela família, aos animais e por isso deveria ser vigiada e dominada, conduzindo-a desta forma para a entrada no mundo dos “realmente humanos”.

As condutas da família, ao modelo burguês, além de desumanizar a infância, desvalorizava e combatia os desejos da criança, conduzindo-as para a aquisição da resignação como uma virtude essencial do ser humano. No convívio familiar era dado valor a disciplina, a obediência e o respeito aos adultos, a autoridade paterna era fator indiscutível e inexistiam espaços para os filhos a criticarem. O reconhecimento da família como célula “*mater*” se deve ao fato de que por meio desta convivência, se transmitia os modelos sociais e as normas de comportamento, mostrando para as crianças o que é a sociedade, como funciona e os deveres dos cidadãos. Guerra (2005:90) refere o que Adorno & Horkheimer em 1982 já indicavam, que “por meio da autoridade exercida pela família sobre a criança que se fixaria desde a

infância, o domínio do homem sobre o homem”, internalizando a submissão e atuando como agência psicológica da sociedade.

Esta herança de obediência filial vai colocando a família em crise por não conseguir proteger seus membros dos reflexos e mudanças sociais do mundo exterior, e coloca a cada passo, sua função formativa nas mãos do Estado, por meio do sistema escolar e meios de comunicação. Amaro (2003) ao falar sobre as fragilidades da família refere que muitos pais e mães são personagens encenando dramas, pois em função da lógica capitalista e sobrecarregados pelo trabalho, são cada vez mais ausentes na vida dos filhos. Mães em constante conflito, entre as atividades do trabalho e os afazeres domésticos, privam as crianças de suas presenças, restando a estes buscar modelos de identificação nos personagens dos meios de comunicação, cinema e televisão.

Pela transformação dos conceitos e representações sociais da família, a visão da infância também foi alterada, hoje preservamos a dignidade da criança, a igualdade de oportunidades e as peculiaridades de cada etapa da vida. Na atualidade dissemina-se a ideia de que independente da herança, ou família de origem, todas as pessoas são iguais e devem ter oportunidade para conquistar seu espaço na sociedade. Neste novo modelo de relação, fundamentam-se os moldes para a educação que privilegia conforme Guerra (2005:91) “a iniciativa, a criatividade, a cooperação dos indivíduos em trabalhos de equipe.”

Embora haja registros de diversas mudanças na família como, o crescimento do número de divórcios, o fato das pessoas serem substituíveis, a exemplo dos moldes das relações de trabalho, a dissipação dos aspectos repressivos exercidos no passado, não significa que a família moderna seja menos autoritária ou tenha formas mais livres de relacionar-se com seus membros. Este comportamento adotado pela sociedade atual nos coloca em posição de novas reflexões sobre o significado da infância, pois anteriormente, a criança que era desconsiderada enquanto sujeito, ainda assim, participava da vida dos adultos pela presença no trabalho e festas.

Hoje, vivemos o que Guerra (2005) chama de “culto da criança”, pois constantemente são lembrados seus direitos, no entanto, cada vez mais a excluem do convívio com os adultos, tornando-a um ser social marginalizado e descartado de suas relações com base em argumentos de origem moral e pedagógica. A criança tem ocupado papel secundário nas relações sociais e isso nos faz pensar que o significado da infância mudou para a sociedade. Mas será que realmente evoluiu?

É da natureza humana, nossa necessidade de amparo para garantia de desenvolvimento físico e biológico, aí se inicia a relação entre adultos e crianças no convívio da família, que segundo Guerra (2005:94) não se trata “apenas do confronto entre o poder biológico da criança e seus desejos de fome, sede, sono, mas sim entre este mesmo poder biológico e as condições sociais existentes para satisfazer suas necessidades básicas”. De que forma o adulto irá satisfazer tais necessidades para o adequado desenvolvimento da criança, pois nesta relação são direcionadas ao cuidador demandas que “provocam reações de acordo com sua personalidade, seus conflitos, seus problemas, seus desejos etc.” Guerra (2005) ressalta que as demandas produzidas pela criança na vida do adulto referem-se a questões diversas como, necessidades vitais, afetivas e sociais, promovidas consciente ou inconscientemente. Neste sentido, Amendola (2009) faz um debate importante sobre as funções paterna e materna com vistas a refletir sobre a capacidade de cuidar e proteger dos genitores.

Pela necessidade de cuidado é que a criança está em constante submissão. Pelo anseio em alimentar-se e vestir-se que a criança estabelece uma relação de dependência do adulto que irá educá-la e mediar suas relações na sociedade, até que consiga fazer isso por si própria, mas moldada pelas experiências e aprendizados oriundos da relação com o adulto que por estes fatores se vê como superior a criança. Confundimo-nos ao pensar que o exercício da autoridade do adulto sobre a criança é algo natural, quando esse é o conceito predominante na sociedade, percebemos que ocorre pelo fato do adulto identificar-se como naturalmente superior a criança. Pelo viés da natureza, todos somos seres humanos, e neste sentido somos iguais, Marin (2002) nos coloca que o ato de cuidar afetivo só acontecerá na lógica do reconhecimento de humanidade onde quem tem mais condições ampara o mais frágil.

Quando colocamos as relações de autoridade/violência/disciplina, no campo da natureza o adulto passa a se ver como detentor de direitos prioritários e a criança deve ser naturalmente obediente, pois depende de cuidado, e por isso seus protestos/rebeldias são tidos como nulos. Ao ser aceito o exercício da autoridade do adulto como elemento natural é comum observarmos a utilização da justificativa de que tais condutas são adotadas para o bem da criança. Contudo, é importante, neste estudo, desqualificarmos este conceito com a finalidade de promover uma abertura para o desenvolvimento do trabalho com as famílias pela superação da violência.

A relação autoritária entre adulto e criança, conforme Guerra (2005) é um fenômeno social, que determina o tipo de convívio existente entre estes. O convívio difere

para cada indivíduo, conforme seus desejos, suas necessidades de compensar frustrações sociais e o anseio de deter poder absoluto, inicialmente sobre a criança. A autoridade como questão social, também sofre influências dos costumes de cada grupo de pertencimento, na relação familiar a autoridade do adulto sobre a criança reproduz as formas de dominação existentes em determinadas sociedades.

No momento em que refletimos a dominação do adulto sobre a criança e o quanto a sociedade, embora identificada atualmente como moderna, cobra da família este papel, nos damos conta que as reais mudanças ocorridas na família dizem respeito apenas a sua constituição, mas não a sua função social, esta em muitos aspectos permanece sendo a de preparar as pessoas para a adaptação social, a partir do paradigma burguês e autoritário para ensinar o valor da submissão.

Adentramos, portanto, no debate iniciado pela área da sociologia da família: A intensa crise que vem, de um lado, desqualificando a função protetiva da família, e de outro, os movimentos que preocupados com a infância, imputam à família ou ao adulto diversas responsabilidades. A questão é: Como modificar o olhar disciplinador do adulto, quando a opressão estendida às crianças é a mesma vivida pelos cuidadores nas relações de poder existentes na sociedade? Por isso percebemos que o autoritarismo exercido na relação adulto x criança não desapareceu, ele apenas adotou uma nova roupagem onde as disciplinas violentas foram substituídas por meios menos agressivos.

Para que verdadeiramente os direitos de crianças e adolescentes sejam assegurados, é necessária a mudança de paradigmas e a mobilização de diversos setores da sociedade a ponto de causar uma metamorfose cultural e comportamental na forma de tratamento das crianças e na função social exercida pela família. Apesar dos avanços nas relações familiares, infelizmente a realidade tem mostrado casos em que a família não é significado de proteção, pois os ambientes domésticos tem sido palco de episódios de violências cometidas em sua maioria por pais e mães. De acordo com o ECA, toda vez que acontece violência contra crianças e adolescentes dentro de casa, esta questão social deixa de ser assunto exclusivo da família, e responsabiliza toda a sociedade para intervir neste contexto.

3.1 Violência Intrafamiliar: teorias e tipologias

A violência intrafamiliar ou doméstica, assunto debatido neste estudo, está ligada a violência estrutural existente entre as classes sociais e nas relações estabelecidas a partir do modo de produção na sociedade, acontece de forma democrática, pois não escolhe classe social ou raça, tendo por isso uma identificação de ordem interpessoal. Guerra (2005) refere que a violência intrafamiliar, vista como violência intersubjetiva consiste em transgressão, negação e vitimização. A transgressão do poder disciplinador do adulto, a negação da liberdade quando colocam as crianças e adolescentes, como cúmplices do pacto de silêncio familiar e a vitimização que aprisiona a vontade e o desejo de crianças e adolescentes submetendo-os aos interesses e expectativas de seus cuidadores/agressores.

A violência intrafamiliar, coloca a vítima dos abusos em condição de objetualização, de coisificação, pois reduz sua condição humana à condição de objeto de maus tratos. Nos dedicaremos, neste capítulo, a violência intrafamiliar cometida contra crianças e adolescentes, contudo, consideraremos os reflexos causados pela presença de violência doméstica contra mulheres no contexto familiar e seus prejuízos à infância, pois estudos mostram, conforme já mencionado no capítulo 1, que filhos de mães agredidas tendem a adotar modelos agressivos em suas relações futuras, como agressores ou como novas vítimas. A violência intrafamiliar é assim denominada para identificar a ocorrência da violência a partir dos vínculos consanguíneos ou afetivos, tendo como palco a intimidade do lar.

Portanto, a violência intrafamiliar contra crianças e adolescentes é identificada como:

[...] todo ato ou omissão, praticado por pais, parentes ou responsáveis contra crianças e/ou adolescentes que - sendo capaz de causar dano físico, sexual e/ou psicológico à vítima - implica, de um lado, uma transgressão do poder/dever de proteção do adulto e, de outro, uma coisificação da infância, isto é, numa negação do direito que crianças e adolescentes têm de ser tratados como sujeitos e pessoas em condição peculiar de desenvolvimento (GUERRA, 2005:32 e 33).

As consequências da violência intrafamiliar repercutem por toda a vida das pessoas, pois prejudica sua socialização, direciona os relacionamentos futuros, provoca a naturalização das condutas agressivas e de submissão no convívio afetivo, dentre outros prejuízos emocionais, comportamentais e físicos. No que diz respeito a violência cometida contra crianças e adolescentes percebemos que muitas vezes as condutas agressivas são confundidas com formas de educação, onde pelo poder coercitivo pais, mães ou guardiões

tomam como verdade o direito de punir fisicamente na intenção de ensinar o que é “certo ou errado”.

Quando nos referimos à violência na infância e juventude, sintetizamos tais condutas como: uma questão interpessoal pelos danos que causa a cada pessoa, como o exercício abusivo do poder disciplinador de pais e mães ou adulto responsável/guardião, como a imposição de maus tratos que tornam a vítima submissa unicamente aos desejos do (a) agressor (a), como uma grave violação de direitos essenciais, negando valores humanos como a vida, a liberdade e a segurança e, por fim, a violência intrafamiliar por acontecer no ambiente de convívio privado das famílias, caracteriza-se pela manutenção do sigilo, cuidadores/agressores e vítimas (crianças e adolescentes), ligados por vínculos consanguíneos ou afetivos e aprisionados pelo pacto de silêncio.

[...] a violência não é necessariamente condenação à morte, ou, ao menos, esta não preenche seu exclusivo significado. Ela tem por referência a vida, porém a vida reduzida, esquadrihada, alienada; não a vida em toda a sua plenitude, em sua manifestação preche de liberdade. A violência é uma permanente ameaça à vida pela constante alusão à morte, ao fim, à supressão, à anulação. (ADORNO, 1988)

No contato cotidiano com as pessoas que vivenciam a violência intrafamiliar, notamos claramente a afirmação precedida que traduz com veracidade as expressões percebidas nos atendimentos das vítimas, é visível a dificuldade de falar sobre suas dores físicas e emocionais e demonstram a inconsistência de suas falas quando provocadas a pensar sobre seus sonhos e seus desejos, pelo “simples” fato de que nunca lhes foi permitido pensar sobre isso, estão vivas, mas não vivem como tal, apenas sobrevivem e tentam se defender de suas próprias realidades.

Para entendermos de forma mais clara o tema da violência intrafamiliar, apoiados em Guerra (2005) apresentamos a tipificação da violência cometida contra crianças e adolescentes a partir de quatro formas: violência física, violência sexual, violência psicológica e negligência. Ao tipificar e dividir a violência em características distintas, com a intenção de facilitar seu reconhecimento, devemos considerar que isso não significa que aconteçam separadamente e sim entrelaçadas, ou seja, de maneira conjunta podendo a mesma crianças ou adolescente ser vítima de diferentes formas de violência no decorrer de sua vida, ou ao mesmo tempo, agravando ainda mais seu desenvolvimento.

A violência sexual é configurada pelo ato ou jogo sexual, em relação hetero ou homossexual, entre adultos e crianças/adolescentes estimulando-os sexualmente ou utilizando-os para obtenção de estímulo e satisfação sexual. Exposição de materiais audiovisuais, como vídeos, filmes, fotos, também é considerada violência sexual, pois

promove a estimulação precoce e a hipersexualização de crianças, em alguns casos, ainda em tenra idade. No contexto da violência sexual, pontuamos também as situações de exploração sexual como uma forma de violência em que crianças e adolescentes são envolvidos em práticas sexuais com a intenção de obter retorno financeiro.

A violência psicológica, ou tortura psicológica, acontece pela depreciação constante da criança ou adolescente, conforme Chioquetta (2014: 171) por meio de “humilhações, ameaças, impedimentos, ridicularizações”, exercida por meio da comunicação verbal, neste caso uma comunicação violenta, que gera prejuízos à autoestima, promove sentimento de inferioridade, culpa, insegurança e mágoa. Existe grande dificuldade na observação e identificação desta forma de violência, pois a invisibilidade de seus reflexos a mantém velada.

Como negligência, teremos os comportamentos omissos dos cuidadores frente às necessidades básicas para a garantia do desenvolvimento saudável da criança/adolescente. É identificada como a displicência nos cuidados de higiene, alimentação, vestuário, monitoramento do desenvolvimento infantil especialmente no primeiro ano de vida (consultas médicas, vacinas, tratamentos de saúde). Esta forma de violência traz para a vida de crianças e adolescentes sequelas consideráveis ao seu desenvolvimento, podendo causar inclusive deficiências físicas e intelectuais pela falta de cuidado e estímulo.

Por fim, abordaremos a violência física como sendo aquela que por meio de punição corporal, causa dano físico à criança ou adolescente, podendo deixar marcas ou não. Caracteriza-se por tapas, beliscões, pontapés, ferimentos com uso de objetos, castigos excessivos, queimaduras, privação de alimentação, entre outras violações que provocam, assim como as demais formas de violência, danos emocionais.

Guerra (2005) refere que nas famílias em que há a presença de violência física, a constituição das relações são estabelecidas a partir da concepção sujeito-objeto, em que os filhos devem satisfazer os desejos de seus cuidadores, pesando sobre as crianças e adolescentes, sujeitas a estas formas de relação, a expectativa de um desempenho que extrapola suas capacidades de desenvolvimento cognitivo ou emocional. É comum que crianças e adolescentes vítimas de violência física, sejam vistos como criadores de problemas, envolvendo-se em conflitos com os pais e por vezes com outros familiares como, avós, tios (as), irmãos etc, colocando-os, neste sentido, como responsáveis pela violência a que são submetidos devido aos seus comportamentos, o que traz para suas vidas um constante sentimento de culpa.

Buscamos no conhecimento científico da psicanálise a compreensão sobre desejo e desamparo, e o quanto a frustração destes sentimentos presentes no início da vida podem resultar em vivências de violência. Ferreira (2002:25) explica que “o nascimento de uma criança nem sempre é consequência de um ato amoroso, mas de relacionamentos fortuitos, fragilizados, de gestações não desejadas, de um capricho”, aspectos que dificilmente possibilitarão a existência de relações afetivas capazes de promover um bom desenvolvimento. Pela psicanálise, passamos a existir emocionalmente a partir do desejo de nossos genitores. Não havendo desejo, nos deparamos com a rejeição e a frustração.

Ao nascermos, nos encontramos em situação de absoluto desamparo, somos, nesta fase da vida, incapazes de garantirmos sozinhos a satisfação das necessidades do corpo e a organização de nossa frágil psique. Por estas características, próprias de nossa humanidade, que precisamos da presença do “cuidador”, a fim de garantir atenção essencial e identificar nossas inquietações, medos, frustrações. Pelo olhar do “cuidado” que teremos nossa raiva acolhida, os limites estabelecidos conforme nossas condições de desenvolvimento, e segundo a mesma autora, assim desenvolvemos um referencial interno ancorado no sentimento de segurança.

Todo bebê que em seu desenvolvimento inicial for cuidado em relações afetivas acolhedoras e amorosas, terá maiores possibilidades de, gradativamente, sair da posição de objeto de cuidados para a de sujeito humanizado, com capacidade de construir sua própria história, conseguirá suportar as frustrações impostas pela cultura do meio em que vive e buscará preenchê-las por meios socialmente aceitos, do contrário, continuará na condição de objeto. “Relações baseadas na coisificação do outro geram vitimização e caracterizam-se como violentas.” Ferreira (2002: 26)

A problemática que envolve a violência intrafamiliar contra crianças e adolescentes está no fato da infância e juventude ser uma etapa da vida marcada pelo processo de formação do sujeito, e estar em situação de maus tratos, influencia diretamente sua maneira de pensar, agir, sentir e demonstrar, Guerra (2005) escreve sobre a reprodução da violência reconhecendo-a como intergeracional, a autora afirma que as pessoas que perpetram a violência contra seus filhos, elas mesmas certamente foram vítimas em sua infância, tendo dificuldade de reconhecer outras formas de relacionarem-se que não pela agressão.

Outra questão presente na convivência familiar, reforçada pela função disciplinadora da família, imposta pela sociedade que também é opressora, fator já debatido no estudo, mas que merece ser lembrado é o empoderamento da família para a utilização da

violência como mecanismo para educar os filhos. Questão que está presente nas pesquisas sobre violência infanto-juvenil, considerando que é um aspecto identificado em diferentes culturas, independente do país de origem. O uso da violência para a educação de crianças e adolescentes dá para estas famílias características de autoritarismo, tendo neste o modelo para manutenção da ordem, do controle e da obediência, o que desencadeia ao mesmo tempo submissão ao autoritarismo e revolta contra a violência. sobre tais considerações, Ferreira (2002) argumenta que:

A violência doméstica/intrafamiliar contra crianças e adolescentes é um fenômeno disseminado, mantido com a complacência da sociedade, que estabelece com as famílias um acordo tácito, o que dificulta o acesso ao que realmente acontece com relação ao problema. Os dados estatísticos, que se têm hoje registrados, representam uma pequena parte da incidência do fenômeno, devido principalmente a essa banalização da violência, que dificulta a denúncia, e também à maneira como são tratadas as situações de violência doméstica/intrafamiliar de acordo com a classe social a que pertence a família. (FEREIRA 2002:34)

Para que se efetive o enfrentamento da violência e de tantas outras questões sociais que fragilizam os sujeitos, é imprescindível o olhar dedicado ao trabalho com a família, pois se a convivência familiar está prejudicada pela naturalização e banalização da violência que vivencia, a sociedade sentirá os reflexos deste desequilíbrio, pois já fazem parte dos dados das pesquisas os sinais da violência intrafamiliar presentes no convívio de crianças e adolescentes nas escolas. A violência que acontece na escola se apresenta impulsionada por fatores influenciados pelo contexto social e familiar. As violências psicológicas, abuso do poder disciplinador, violências físicas influenciam para o aumento da agressividade, pois quando crianças e adolescentes aprendem na família que a resolução de conflitos deve acontecer a partir de atitudes violentas, é o que conhecerão como adequado na forma de se relacionar com os outros.

Njaine e Minayo (2003) reforçam esta concepção em estudo que mostra o relato de alunos que, vítimas de violência, afirmam agir da mesma forma com os outros. É urgente o investimento em estratégias de trabalho que qualifiquem as intervenções realizadas com famílias e que resultem em experiências mais exitosas de superação da violência, pois a violência intrafamiliar cerceia a dignidade humana e traz diversas consequências para a vida. Conforme Guerra (2005), as sequelas deixadas pela violência podem demonstrar sinais orgânicos quando causam lesões físicas (abdominais, oculares, fraturas, queimaduras) que podem inclusive provocar invalidez permanente ou temporária. Entre as sequelas orgânicas da violência também nos deparamos com a morte, conhecida como a violência fatal, que por vezes é subestimada pela dificuldade de detecção das causas morte.

Ainda embasados na autora, apresentamos as consequências psicológicas advindas da violência intrafamiliar e, mesmo sendo de natureza variada, destacamos que: estão presentes na vida das vítimas de agressões os sentimentos de raiva e medo na relação com o agressor, presença de dificuldades escolares seja no âmbito da aprendizagem pela dificuldade de concentração e ansiedade quanto pelas dificuldades de estabelecer relações sociais. Neste sentido, Amaro (2003) também indica alguns sinais presentes no comportamento de crianças e adolescentes vítimas e sugere atenção a aspectos como:

Estados depressivos, manifestações de desejos de morte, tentativas de suicídio, regressão na linguagem e no comportamento, distúrbios do sono (terror noturno, sono agitado, insônia ou sonolência excessiva), expressiva baixa no aproveitamento escolar, erotização das relações de afeto, estranhas à sua fase de desenvolvimento, sociopatias (condutas anti-sociais, transtornos de conduta ou prática de infrações), entre outras (AMARO 2003:31).

Há ainda a dificuldade de confiar nos outros, e isto se deve a forma como se dá a relação com seus familiares, pois se quem deveria cuidar e proteger, ameaça e agride não sendo merecedor de confiança, como confiar em pessoas desconhecidas. As dificuldades no estabelecimento de relações mais afetivas em casos de violência também se agravam pela forma como o adulto se coloca na vida da criança ou adolescente, segundo Amaro (2003:28) “ao surrar ou abusar sexualmente de uma criança, o adulto demonstra que ele é mais forte do que ela, miniaturizando-a em sua importância, valor e poder”. A partir das afirmações de Guerra (2005) e Amaro (2003) sobre os reflexos da violência e os sinais que podem ser observados como indicativos, é importante referirmos que sempre devem ser avaliados com base no contexto e história de vida da vítima e da família.

Outra consequência da violência abordada por Amaro (2003) e Guerra (2005) é a delinquência, e com base nos estudos do Dr. Ralph Welsh que em 1988 apresentou a “teoria do cinto da delinquência juvenil” se liga este comportamento à punição física corporal. A relação delinquência e punição física, pela naturalização da violência, não é vista pelos próprios jovens como violação de seus direitos ou como reflexos das condutas de seus cuidadores na infância.

Estes adolescentes se percebem, segundo o autor da teoria, como merecedores das agressões, identificam as punições como algo bom, pois eram agredidos por seus pais porque eram maus e que se tornaram maus por não terem sido corrigidos com maior violência, dificultando a percepção desta prática como abusiva, o que amplia consideravelmente a probabilidade de repetição das violências. Quando o sujeito da vitimização entra na adolescência a violência ou as condutas antissociais são as formas escolhidas para se

comunicarem socialmente e neste momento Amaro (2003) afirma que ocorre uma transição da identificação do adolescente que de vítima para a ser um algoz na sociedade.

A violência doméstica também é identificada por Guerra (2005) como perpetuadora das agressões, pois pelos castigos físicos, treina a criança a aceitar e tolerar a violência presentes no dia a dia da família como forma de obediência e submissão. Os adultos agredidos na infância, muito provavelmente irão redirecionar a violência para outros adultos na formação de novas famílias (esposas, maridos, amantes).

Finalizando os reflexos da violência apontados pela autora, temos o parricídio/matricídio identificado pela transposição do papel de vítima para agressor, quando com a finalidade de acabar com a violência vivida, extermina-se o agressor. “uma criança que só conheceu violência na infância por parte dos pais, pode escolher a morte deles como um destino possível” Guerra (2005:48). Muitos outros sinais podem ser considerados frente ao fenômeno da violência intrafamiliar, podemos pensar ainda naquelas vítimas que se refugiam no uso abusivo de drogas, na depressão e outras doenças mentais desencadeadas pelo sofrimento físico e emocional.

As vidas dilaceradas pela violência intrafamiliar geram dores que muitas vezes são reprimidas, esquecidas ou negadas, mas o fato é que não desaparecem, ficam guardadas no íntimo de suas vítimas e seus efeitos rondam seus pensamentos e suas culturas, por isso a responsabilidade e o compromisso com sofrimento vivido e especialmente com o resgate do sentido da vida são fundamentais para impulsionar o trabalho pela superação da violência. Uma das alternativas é o trabalho realizado por meio das políticas públicas, assunto do próximo item.

3.2 Programas de apoio sociofamiliar: um olhar sobre a relação Estado e Família

Diferentes áreas de conhecimento como Serviço Social, Sociologia, Psicologia, entre outras vem dedicando seus estudos sobre a família e a relação desta com o Estado, pela centralidade que o tema ocupa no contexto da sociedade contemporânea.

A Assembleia Geral das Nações Unidas em 1969 ao elaborar a resolução 2542 já expressava em seus documentos esta prerrogativa e ao debater no eixo sobre progresso e desenvolvimento social contemplou a proteção à família em seu artigo 4º considerando-a

como “elemento básico da sociedade [...] deve ser promovida, ajudada e protegida, a fim de que possa assumir plenamente suas responsabilidades no seio da comunidade”.

Abandono, negligências e tantas outras formas de violência ou violações de direitos individuais colocam em pauta o tema da família e sua importância no contexto da vida social e impõe ao Estado a criação de mecanismos de intervenção que passam a constituir a relação Família e Estado. Consideramos relevante refletir sobre tal questão a partir de algumas afirmações sobre o trabalho social realizado com famílias por meio de programas de apoio sociofamiliar, tendo em vista, que nosso olhar parte da oferta de serviços previstos na Política Nacional de Assistência Social e seu conjunto de normativas.

Frente às demandas oriundas das famílias fragilizadas por situações de conflitos, que a partir dos anos 90, no advento do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA surgem programas de iniciativa Estatal para o desenvolvimento de ações com o objetivo de garantir o direito a convivência familiar e comunitária. Segundo Miotto (2006) os programas destacam a necessidade de intervenções para a recuperação da importância da família como um ambiente de busca por condições materiais, pertencimento na sociedade e de construção de identidade.

No campo de defesa dos direitos sociais, evoluiu a criação dos mecanismos de acompanhamento familiar envolvendo vários setores da sociedade civil, do Estado e de organismos internacionais, implantados de acordo com a destinação de recursos financeiros, em ações atualmente conhecidas como Políticas Públicas. A mesma autora salienta que no período de implantação, os programas foram criados sem que se fizesse um debate mais aprofundado sobre suas ambiguidades e contradições, trazendo em seu bojo muitos elementos com características assistencialistas e normatizadoras das famílias, que imaginávamos estarem ultrapassadas.

Lançar o olhar crítico e reflexivo às ações interventivas do Estado junto às famílias requer um movimento para conhecer esta trajetória e reconhecer o lugar ocupado por cada profissional inserido neste contexto como executor das políticas públicas, e nesta reflexão me incluo e na inquietude encontrada me desafio a buscar novas estratégias de atuação, com foco na promoção de proteção e não na culpabilização das famílias.

Retomamos aqui os estudos de Costa (2004), com a finalidade de reconhecermos a força das práticas higienistas adotadas pelo Estado no século XIX. No debate anterior, utilizamos as afirmações do autor para entendermos a trajetória da família na sociedade e na vida dos sujeitos, agora, nos apropriamos deste conhecimento para observarmos criticamente o quanto as práticas higienistas semearam nas políticas públicas características de

autoritarismo, padronização de condutas e de modelos familiares que continuam direcionando as intervenções do Estado, embora já se discuta nos processos geradores de avanços nas políticas públicas e de atualização profissional o anseio por romper com este paradigma.

Para compreendermos melhor a intervenção do Estado na vida das famílias se faz necessário revisarmos a historicidade e algumas características desta relação, que segundo Miotto (2006:45), muitas vezes é conflituosa “[...]por estar menos relacionada aos indivíduos e mais à disputa do controle sobre o comportamento dos indivíduos”. A autora descreve que os conflitos presentes na relação Estado e Família são vistos de duas formas distintas e por isso também a define como contraditória. Uma é a intervenção sob o viés da “invasão progressiva e o controle do Estado sobre a vida da família” desconstruindo seu sistema de valores o que a desorganiza. Outra forma é pela atuação que “permite uma progressiva emancipação dos indivíduos”. Observando a ultima forma, ao passo que o Estado age enquanto protetor, passa a garantir direitos e opõe os poderes arraigados (religiosos, familiares e comunitários). Miotto (2006)

O construto da presença do Estado na vida das famílias vem marcado por algumas linhas de intervenção, apresentadas por Miotto (2006) com a seguinte descrição: Da legislação, por meio da qual são definidas e regulamentadas as relações familiares (idade mínima para casar, obrigatoriedade da escolarização, obrigações e responsabilidades dos pais). Das políticas demográficas, com ações de incentivo e controle da natalidade. Da instituição de uma cultura de especialistas, esta aos moldes “policialescos” e assistenciais do Estado direcionados as famílias com maiores vulnerabilidades sociais. Devido à sobrecarga de responsabilidades imputadas à família e reconhecendo que ninguém é autossuficiente, a mesma autora apresenta uma reconceituação para a relação Estado e Família a partir de concepções mais pluralistas que aproximam este novo olhar da intervenção do Estado aos objetivos da pesquisa-ação realizada, pois refere que:

[...] o pluralismo coletivista [...] prevê a participação da sociedade, porém não descarta a presença do Estado na provisão social. Trabalha com o modelo institucional de políticas públicas, assentado no princípio da universalidade, e objetiva a manutenção e extensão de direitos. Estes em sintonia com as demandas e necessidades particulares. Dessa forma não sobrecarrega a família, já que as políticas sociais funcionam como suporte para ela (MIOTTO 2006: 47).

Embora ainda nos deparemos com uma mescla de condutas adotadas pelos trabalhadores das políticas públicas, temos na Política Nacional de Assistência Social – PNAS, sancionada em 2004, a proposta de um trabalho que prevê mecanismos na logica

pluralista referida por Miotto (2006) cujo objetivo é olhar para a fragilidade das famílias e dos sujeitos respeitando sua individualidade, mas considerando sua totalidade e seu contexto com vistas a promover a autonomia, em substituição à dependência, e materializar a relação Estado e Família com intervenções que promovem a integralidade das ações.

Atuar pela superação das fragilidades humanas, pela defesa de direitos e pelo fortalecimento das potencialidades dos sujeitos pertencentes à família, integra os objetivos previstos no trabalho social ofertado por meio da PNAS, e na oferta dos serviços previstos é fundamental a compreensão de categorias como território, vulnerabilidade social e risco social, diretamente ligada às competências da assistência social e sua organização através do Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Pelas orientações do MDS (2011) referenciamos que as categorias citadas devem ser absorvidas por meio de abordagem multidimensional, a fim de produzir a análise das relações entre necessidades e demandas existentes em determinado território e as possíveis respostas oriundas da oferta de serviços, programas e benefícios contemplados na PNAS.

Quanto à conceituação de vulnerabilidade social, esta é identificada como situações que desencadeiam processos de exclusão social resultantes de pobreza, privação de acesso a serviços públicos ou inexistência de renda, fragilização de vínculos afetivos e de pertencimento social, discriminações étnicas, etárias, de gênero ou por deficiência. O agravamento das vulnerabilidades, pela dificuldade de preveni-los ou enfrenta-los resulta em risco social, que compreende eventos que podem ocorrer no percurso da vida. No Caderno de orientações técnicas elaborado pelo Ministério de Desenvolvimento Social encontramos o detalhamento do conceito de risco social, proporcionando o entendimento de que:

[...] com base na PNAS(2004), pode-se ressaltar que, no âmbito de atuação da assistência social, as situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, se expressam na iminência ou ocorrência de eventos como: violência intrafamiliar física e psicológica, abandono, negligência, abuso e exploração sexual, situação de rua, ato infracional, trabalho infantil, afastamento do convívio familiar e comunitário, idosos em situação de dependência e pessoas com deficiência com agravos decorrentes de isolamento social, dentre outros. (MDS/2011: 14)

Com relação à organização do SUAS para a oferta das ações voltadas às famílias e indivíduos assinalamos de forma explicativa como se dá o desmembramento da PNAS para o atendimento das demandas decorrentes de vulnerabilidade ou risco social. A Lei Orgânica da Assistência Social (lei 12.435/2011) estabelece, dentre outras disposições, que os serviços, programas e benefícios da política de assistência social serão ofertados às famílias a partir da identificação de dois níveis de proteção social: a Proteção social básica, que compreende os

mecanismos para atendimento das demandas de famílias em situação de vulnerabilidade com vistas a prevenir as situações de risco social. A Proteção social especial, subdividida em média e alta complexidade, que abrange o atendimento das situações de risco pessoal e social. Neste campo da política de assistência social que se localizam os serviços ofertados pelos CREAS cujos objetivos já foram descritos no capítulo 2.1.

Para a efetividade da intervenção do Estado nas famílias que vivem situações de risco social, encontramos um arcabouço de mecanismos criados para fortalecer o trabalho realizado para a superação das violências. São aparatos legais que tem por objetivo a garantia de direitos e a proteção aos indivíduos conforme suas especificidades, e neste contexto citamos: ECA (lei 8080/90), Estatuto do Idoso (lei10.741/2003), Estatuto da Pessoa com deficiência (13.146/2015), SINASE (12.594/2012), Lei Maria da Penha (lei 11.340/2006) e mais atualmente a criação do Sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência (lei 13431/2017) dentre outras.

Feitas as referências que esclarecem a relação entre Estado e Família por meio da PNAS podemos afirmar que, enquanto trabalhadora do SUAS, vivenciamos cotidianamente algumas controvérsias e resistências na execução desta política social. Embora haja o planejamento de ações emancipatórias, a incorporação da família nas políticas públicas se dá de forma tensionada pelas propostas de atuação demarcadas pelas visões identificadas por Miotto (2010: 56 e 57) como “familista” ou “protetiva”, estas provenientes do sistema ou das concepções de família presentes na sociedade. A tendência familista apresenta uma lógica de intervenção centrada em um estereótipo de família pautado na ideia secular de que valores e “funções imanentes à família são suficientes para a produção de cidadãos de bem”, demarcando a atuação profissional que visualiza as fragilidades culpabilizando a família identificada como o problema. A tendência protetiva, apresentada pela autora, contrapõe a anterior e afirma que a “capacidade de cuidado e proteção da família” é relacionada à proteção garantida pelas políticas públicas. Miotto (2010: 57) menciona estudos que apresentam o crescimento da vulnerabilidade das famílias que surgem associadas as “transformações sociais, que acarretam mudanças rápidas e profundas contradições nas maneiras de viver.”

Concentraremos aqui nossa opção pelo trabalho desempenhado a partir da tendência protetiva, apresentada por Miotto (2006), que identifica os problemas de proteção social como questões que não são restritas às famílias, e busca soluções que extrapolam as possibilidades individuais, postula a equidade na atenção às necessidades e atua promovendo

a integralidade das ações. Nesta perspectiva, Miotto (2006) sugere o desenvolvimento de um trabalho que considera três dimensões: A avaliação e proposição, a organização e articulação de serviços e o atendimento que respeita a singularidade da família.

Pela avaliação e proposição de políticas públicas, o profissional tem acesso a informações sobre as famílias com vistas a conhecer e estudar as necessidades que apresentam e podem ser identificadas nas unidades de serviços. Na articulação das informações pode-se também avaliar os impactos que as políticas públicas acessadas pela família tem em seu cotidiano, conhecimento que torna possível futuros encaminhamentos de proposições por meio de ações coletivas e de controle social.

Identificadas às necessidades, o profissional poderá organizar e articular os serviços que atenderão as fragilidades da família garantindo mais eficácia na estrutura de cuidado e proteção, o que somente é possível quando a organização dos serviços garante acesso e minimiza as situações de estresse. Após a aquisição das duas primeiras dimensões finalmente promoveremos o atendimento em situações singulares, que deverá ocorrer de modo compartilhado entre famílias e profissionais resultando na emancipação da família. Conforme Miotto (2006: 62) na “perspectiva protetiva, as praticas profissionais se constituem como mediações privilegiadas no processo de materialização e consolidação da cidadania porque possibilitam graus ascendentes de autonomia”.

É oportuno afirmar, que na trajetória profissional desta pesquisadora a busca por uma atuação aos moldes da apresentada por Miotto (2006) é uma constante. Enfrentam-se cotidianamente muitos desafios para a efetividade do trabalho que objetiva a emancipação dos sujeitos, compreendendo suas singularidades a partir da totalidade de suas vidas. Questionamentos, frustrações, esperanças e desafios compõe este processo que dialeticamente vamos construindo e reconstruindo para a efetividade do trabalho que pressupõe a superação das violências vividas nas famílias.

Encerramos aqui as reflexões que embasam a investigação realizada e passamos a descrever o próximo cenário que compõe o estudo: os resultados e discussões sobre a pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O grupo proposto para a execução da pesquisa-ação, cujo *corpus* está descrito de forma detalhada no capítulo 2.3, foi formado a partir do convite a dez pais/mães vinculados ao

serviço ofertado pelo CREAS de Panambi-RS. Relembramos que o grupo compreende as famílias encaminhadas pela rede de serviços e atendidas no CREAS em 2018 por situações de violência intrafamiliar. A estruturação do grupo demarca o início da pesquisa-ação que desenvolvida nesta modalidade propõe a aproximação com a realidade vivida, com vistas a interrogá-la e interrogar-se obtendo assim a transformação, uma das prerrogativas deste tipo de pesquisa.

A busca pelas famílias, na formação do grupo ocorreu por meio de conversas durante os atendimentos familiares, realizadas para a sensibilização e apresentação da proposta tendo em vista a necessidade de livre e espontânea adesão a esta modalidade de trabalho, fator que extrapola as fronteiras de controle da pesquisa, realizamos também visitas domiciliares e contatos telefônicos na semana da data prevista para o primeiro encontro, como forma de lembrá-los. Percebemos a importância de organizar o trabalho na modalidade de grupo fechado, por possibilitar maior vinculação entre os participantes e favorecer a expressão das questões particulares vividas pelos participantes.

Com um número preestabelecido de encontros, tendo como orientações os preceitos da pesquisa-ação, a proposta foi desenvolvida tendo uma previsão de dez a quinze atividades, com frequência semanal e duração de 1 hora e 30 minutos, organizadas de forma conjunta pelas integrantes da equipe do CREAS de Panambi – RS, demonstrando a interdisciplinaridade do trabalho. A condução das atividades foi sob a responsabilidade da Assistente Social do CREAS de Panambi – RS, esta pesquisadora, com a colaboração das demais integrantes da equipe que participaram de forma alternada conforme planejamento prévio e com a aceitação dos pais/mães participantes do grupo, entendendo a importante colaboração que as diferentes áreas de formação podem trazer para a proposta interventiva. Sobre a interdisciplinaridade da pesquisa-ação, Souza (2002: 29) refere que “o trabalho em equipe é importante no momento de reflexões, de comunicações e de explicações dos fatos, pois isso possibilita a descoberta de problemas”.

Durante a execução da pesquisa-ação as observações e reflexões foram constantemente compartilhadas entre a equipe do CREAS, sendo que tal atitude é apresentada por Souza (2002) como retrospectiva, ou seja, o momento em que a equipe debate sobre as ações que deram certo, o que não deu certo e o que precisa de ajuste.

Na pesquisa realizada, identificamos as situações de violência que compunham o cotidiano das famílias (violências físicas, psicológicas, ameaças) e observamos que os ruídos no processo de comunicação entre seus membros demonstraram características de

comunicação alienante que prejudicavam a convivência trazendo cada vez mais gravidade aos episódios de violência. Sentimos nas expressões utilizadas pelos participantes da pesquisa, a fragilidade dos vínculos afetivos e a forte presença de julgamentos, avaliações uns dos outros e o desejo de mudança – do outro – pela imposição coercitiva no uso das agressões verbais e físicas. Fase da pesquisa que evidencia a primeira etapa da pesquisa-ação, cuja observação resultou na identificação do problema que, conforme Souza (2002: 29).”é entendido como uma dificuldade enfrentada ou uma carência que precisa ser solucionada. Ele surge de situações concretas do cotidiano ou das análises de questões surgidas da vivência da realidade”.

A pesquisa-ação desenvolvida delineou-se com base na concepção de Lewin que a apresenta como um modelo executado em “espiral de ciclos” e segundo Souza (2002) é composto de quatro etapas desenvolvidas progressiva e simultaneamente, a saber:

1. Classificar e diagnosticar a situação problema que motivará a prática;
2. Elaborar as estratégias da ação para a resolução do problema;
3. Executar e avaliar as estratégias da ação, comprovando ou refutando as hipóteses;
4. Identificação de um resultado que pode levar ao esclarecimento e a novos diagnósticos motivadores de outro processo de reflexão e ação.

A expressão de processo realizado em espiral se deve ao fato de que cada característica acontece uma precedendo a outra e ao mesmo tempo, repetindo-se e aperfeiçoando o processo investigativo. Souza (2002) ressalta ainda que a ação deve ser dinâmica, pois objetiva a aquisição de transformações na busca pela melhoria da prática investigativa, neste caso, buscamos melhorias nos processos de comunicação para a superação da violência intrafamiliar. Na identificação das formas como acontece a comunicação nas famílias com situações de violência e a partir da autorreflexão sobre a realidade vivida por cada participante, buscamos estimular o desejo por relações mais afetivas surgindo a possibilidade de apresentação das técnicas de CNV para a obtenção das melhorias almejadas pelos participantes.

Apresentamos por meio de excertos retirados das entrevistas realizadas na primeira fase da pesquisa as expressões usadas pelos participantes do estudo que demonstram como se dão as relações familiares e as formas de comunicação. Para a utilização das falas identificamos cada participante pelas letras A, B, C e D como forma de preservar suas identidades, bem como nomes fictícios, quando os sujeitos participantes mencionaram os nomes de seus familiares. Os excertos a seguir, dizem respeito ao diálogo entre a

pesquisadora e entrevistados, sobre o entendimento de diálogo e como acontece a comunicação no grupo familiar:

[...] nem sempre é boa, né [...] às vezes é uma comunicação agressiva, sim, as vezes na hora do estresse a mamãe fala coisas que não deve [...] Já cheguei a falar absurdos pro Pedro, né como do tipo: nossa, mas nenhuma mãe merece ter um filho como você que incomoda tanto, que perturba tanto (participante A - 45 anos).

[...] abaixo de grito, porque eu não tenho paciência, abaixo de grito mesmo. E com o novo marido também é abaixo de grito e discussão bastante entre nos dois, às vezes tem diálogo quando estou mais calma. (diálogo com os filhos) Quando eu to mais calma tem. As vezes eu peço senta eles sentam, as vezes eu peço faiz favor eles vão e faz, vai tomar banho eles vão. As vez tem diálogo as vez não (B – 21 anos).

Percebemos que as relações violentas nas famílias estão diretamente ligadas à comunicação (verbal ou corporal). A presença de insultos, gritos e a intolerância frente a alguns comportamentos naturais do desenvolvimento infantil são percebidos nos relatos. Outra observação importante presente nas palavras utilizadas é a busca por justificar a violência cometida, demarcada pela expressão “na hora do estresse” e a fala sobre o comportamento da vítima utilizado para culpabilizar a criança: “nenhuma mãe merece ter um filho como você que incomoda tanto, que perturba tanto.” Ficam evidentes nestes trechos os elementos da comunicação alienante utilizada no convívio familiar que perpetua a violência. Tal forma de comunicação é apresentada por Rosenberg (2006) como aquela que:

[...] nos prende num mundo de ideias sobre certo e errado – um mundo de julgamentos, uma linguagem rica em palavras que classificam e dicotimizam as pessoas e seus atos. Quando empregamos essa linguagem, julgamos os outros e seu comportamento enquanto nos preocupamos com o que é bom, mau, normal, anormal, responsável, irresponsável, inteligente, ignorante etc (ROSENBERG 2006: 38).

Neste sentido, buscamos a partir de Rosenberg (2006) desenvolver abordagens de trabalho o mais próximas possível da CNV para a melhoria das relações familiares, por meio da execução da pesquisa-ação que propôs o planejamento de atividades de forma colaborativa para o aumento do nível de consciência dos participantes, na expectativa pela superação da violência. Ressaltamos que o conhecimento prévio dos contextos de vida em que ocorriam as violências e as histórias familiares foi imprescindível para a compreensão das necessidades, das limitações e do tempo que cada família ou cada participante do grupo precisou para entender e assimilar o processo de reconhecimento da comunicação utilizada e a transposição progressiva e contínua para um novo modelo de linguagem.

Durante o estudo e planejamento da pesquisa, descobrimos que neste processo nós, profissionais também somos afetados, pois ao realizarmos intervenções a luz da CNV é

preciso primeiramente abandonar os comportamentos de avaliação e o anseio de mudança do outro, ao qual somos impelidos no dia a dia de trabalho. Iniciamos, portanto, este processo em nós, renovando nossas condutas e modos de comunicar na relação profissional x família atendida no CREAS, e partimos para o exercício dos princípios da CNV, já mencionados no texto, mas que merecem a retomada: Observação, sentimento, necessidades e pedido.

A execução da pesquisa-ação teve seu início na aplicação de questionários, com o objetivo de avaliar a compreensão dos participantes sobre o tema do diálogo e comunicação na convivência familiar. As entrevistas foram aplicadas com a utilização de questionário semiestruturado (APÊNDICE C) composto de perguntas abertas e gravadas em áudio com a devida autorização dos participantes por meio de termo de consentimento livre e esclarecido (APÊNDICE B). Como os participantes concordaram plenamente no início do trabalho o uso de aparelho para a gravação não gerou desconforto, pois os participantes dialogaram espontaneamente com a pesquisadora.

Realizamos o primeiro encontro em 25 de maio de 2018, e dos 10 pais/mães/guardiões convidados, sete aceitaram o convite e compareceram cinco pessoas, sendo três de famílias diferentes e um casal de pais separados. No primeiro dia, foi retomado o objetivo da proposta de trabalho e feitas as combinações de ordem prática como periodicidade dos encontros, horário e tolerância de tempo para início da atividade. Em seguida o tema abordado foi família, com o objetivo de estimular nos participantes a reflexão e o entendimento sobre o que é família e sua função na vida das pessoas. Utilizou-se material audiovisual e questões norteadoras para facilitar o diálogo e ao final convidamos os participantes a avaliar a metodologia do encontro e a dar sugestões para abordarmos assuntos do interesse de todos.

Thiollent (2011) nos apresenta a pesquisa-ação como um método de investigação de base empírica, que valoriza o conhecimento informal na execução da ação. Neste sentido, evidenciamos a presença desta característica da pesquisa-ação nos momentos em foi proporcionada a exposição do conhecimento dos participantes sobre os assuntos abordados nas atividades, aliando suas formas de ver a realidade com o conhecimento técnico, e por meio do diálogo reflexivo o estudo possibilitou a progressiva tomada de consciência, um dos aspectos integrantes da metodologia.

Embora a equipe do CREAS já tivesse conhecimento das situações de violência intrafamiliar vivida pelas famílias integrantes do grupo, o primeiro encontro foi uma oportunidade importante para fazê-los refletir conjuntamente sobre os significados da família

em suas vidas. Pela dedicação em proporcionar um ambiente acolhedor aos participantes, pontuamos positivamente a participação de todos ao verbalizarem suas opiniões e relatos de algumas situações do convívio diário em que compartilharam os reflexos da violência no desenvolvimento de seus filhos, o que apareceu nos relatos de todos como fator de preocupação. Falaram sobre seus comportamentos, se colocando frente aos filhos como aqueles que sempre tem a razão e sinalizaram a importância da busca pelo diálogo na relação com os filhos no processo de educação. Trouxeram também como forma de reflexão o uso da expressão: “o desequilíbrio dos pais reflete nos filhos” e retomaram algumas dificuldades que seus filhos estão vivendo no convívio escolar.

Após o primeiro encontro, uma das mães desistiu de sua participação, em conversa individual expressou o desconforto e a ansiedade que sentiu em dividir o mesmo ambiente com o ex-marido, fato compreendido e respeitado pela pesquisadora tendo em vista que a qualquer momento os participantes poderiam abandonar o processo investigativo, pois era livre a adesão. Percebemos que a desistência se deve aos prejuízos causados na vida e nas relações deste grupo familiar evidenciados na justificativa da participante que relatou as violências psicológicas vividas e os conflitos ainda presentes pela judicialização da guarda do filho adolescente, fato que também demonstra a inexistência de diálogo com o ex-marido.

Para a continuidade do planejamento das atividades semanais, trazemos presente a importância, enquanto pesquisadora, em assumir postura indagativa, atenta às ações, às observações e aberta ao replanejamento demonstrando conforme Thiollent (2011) a flexibilidade necessária que dialeticamente trilha caminhos para a conquista dos objetivos propostos ao grupo, tendo em vista sua elaboração a partir da realidade. Outra questão relevante é traçar a ação com base nos tipos de pesquisa-ação, que segundo Souza (2002), diz respeito a três modelos distintos que podem estar presentes de forma interligada:

Modelo Técnico: com o objetivo de transformação do contexto por meio do trabalho em equipe, com a utilização de algumas técnicas para seu planejamento e execução o que lhe confere o status de metodologia racional que usa estratégias com vistas a transformação das ações dos participantes.

Modelo Interpretativo: tem como ponto fundamental a investigação da realidade, e crê que sua reconstrução só acontece a partir de um perfeito entendimento entre participantes e fatores do contexto.

Modelo Crítico: apresenta o conhecimento, científico ou não, como algo que não é imparcial. Acredita em uma educação global, dialética e ideológica para desvendar falsas

representações. É um modo de investigação que objetiva a capacitação emancipatória, e tem sua conotação político-ideológica bastante evidente.

As condutas adotadas para a execução desta pesquisa demonstra a opção pelo modelo técnico, pois a partir do conhecimento formal traz elementos para os participantes agregarem aos seus conhecimentos e transformarem seus contextos de vida, neste caso, suas famílias. Consideramos também a presença do modelo interpretativo aliado ao técnico pois os relatos da realidade vivenciada pelos integrantes do grupo são fundamentais para a execução do planejamento e das estratégias de ação.

Concluída a organização e formação do grupo, foi dada sequência nos encontros, cujo planejamento está descrito na tabela, a seguir:

Sequencia dos encontros	Descrição da atividade
1º Encontro – 25/05/2018	<p>Objetivo: Organizar o grupo, sua funcionalidade e auto- apresentação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retomada explicativa da proposta; - Contrato de convivência; - Abordar o tema FAMÍLIA, a partir do vídeo “Era uma vez uma família” - Perguntas norteadoras: 1. Que história do vídeo mostrou? 2. O que chamou a atenção?
2º Encontro – 08/06/2018	<p>Objetivo: Identificar o entendimento de violência e explicar sobre as causas e consequências da violência na vida de crianças e adolescentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apresentação do vídeo elaborado pela equipe do CREAS; - Pergunta norteadora: O que você entende por violência?
3º Encontro – 15/06/2018	<p>Objetivo: Proporcionar reflexão sobre os tipos de violência, a partir do entendimento dos participantes e de suas vivências. Compartilhar vivências.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Circulo restaurativo, com a utilização de gravuras de cenas de violência. Solicitar que cada um escolha uma gravura. - Perguntas norteadoras: 1. Explique a escolha da gravura. 2. Pode compartilhar alguma situação de violência vivida?
4º Encontro – 22/06/2018	<p>Objetivo: Estimular a reflexão sobre os estilos parentais, percebendo o quanto estes comportamentos interferem na superação ou intensificação dos conflitos e conduzem o</p>

	<p>processo de educar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apresentar o conceito de parentalidade; - Dinâmica: “Complete a frase”; - Apresentação do vídeo: Estilos Parentais; - Dialogar sobre os tipos: autoritário, negligente/liberal ou democrático; - Estimular a identificação do estilo adotado.
5º Encontro – 29/06/2018	<p>Objetivo: Proporcionar reflexões sobre os temas trabalhados até o momento; Estimular o reconhecimento de uma situação problema que gera conflitos familiares.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perguntas norteadoras: 1. Qual o problema a ser superado? 2. Qual minha maior dificuldade no enfrentamento deste problema?
6º Encontro – 13/07/2018	<p>Objetivo: Estimular os participantes a olhar para os problemas referidos no encontro anterior e fazerem o movimento para a busca de alternativas de resolução.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apresentar-lhes a Técnica de Resolução de Problemas; - Construir a tabela: Problema, alternativas de resolução e pontos fortes e fracos de cada alternativa; - Escolher uma alternativa para resolução do problema a ser aplicada durante a semana.
7º Encontro – 27/07/2018	<p>Objetivo: Continuidade e conclusão da Técnica de Resolução de problemas-TRP</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concluir a TRP; - Compartilhar o problema e a alternativa que será aplicada durante a semana.
8º Encontro – 03/08/2018	<p>Objetivo: Apresentação das percepções sobre a aplicação da TRP em situação real e introdução do tema: Cultura da paz</p> <ul style="list-style-type: none"> - conversa livre para compartilhar as experiências na aplicação da TRP; - Introdução do tema: cultura da paz a partir dos vídeos: “Não violência – Bom saber” – parte 1 e “Cultura da paz e da não violência: você já ouviu falar?”
9º Encontro – 10/08/2018	<p>Objetivo: Refletir sobre os relacionamentos, identificando os aspectos integrantes de</p>

	<p>relacionamentos saudáveis.</p> <ul style="list-style-type: none"> - atividade desenvolvida por meio de Circulo restaurativo; - utilização de técnica para estimulá-los a listar: 1. O que você faz em seus relacionamentos para deixar as pessoas felizes, calmas e alegres? 2. O que as outras pessoas fazem que lhe deixa feliz, calmo e alegre; - perguntas norteadoras para o diálogo em círculo: 1. A lista é igual para todos os tipos de relacionamento? (conjugal/pais e filhos...) 2. Identifique um ingrediente bom que você traz para os relacionamentos importantes de sua vida. 3. Em um palavra: como você se sente neste momento?
10º Encontro – 17/08/2018	<p>Objetivo: apresentação sobre a CNV, com vistas a promover a sensibilização para sua adoção como uma alternativa para redução ou superação da violência intrafamiliar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - conhecer e exercitar o 1º elemento da CNV: Observação – observar os fatos sem julgar; - promover debate reflexivo para desconstrução do desejo de mudar o outro quando estabelecemos um diálogo; - exercício prático para diferenciar julgamento e relato sobre um fato.
11º Encontro – 31/08/2018	<p>Objetivo: conhecer e exercitar o 2º elemento da CNV: Sentimento – identificar os sentimentos gerados a partir da observação.</p> <ul style="list-style-type: none"> - retomada sobre o 1º elemento; - lembrar-se de uma situação importante que já viveram que gerou sentimentos negativos e circular no material entregue os sentimentos identificados; - da mesma forma, fazer o exercício com uma situação que desencadeou sentimentos positivos; - explicar aos participantes o quanto é importante na CNV, falarmos dos sentimentos para haver compaixão entre as pessoas. - propor uma reflexão a partir do questionamento: É um desejo pessoal me comunicar fora da lógica do “eu tenho

	razão”?
12° Encontro – 14/09/2018	<p>Objetivo: continuidade do estudo sobre os sentimentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - diferenciar sentimentos de pensamentos: sentimentos – falo de mim, pensamentos – utilização de palavras que expressam o que eu penso do outro (ex. me sinto ignorado por você.); - abordar a utilização de palavras específicas para falar dos sentimentos – alegre, triste, nervoso... Evitar expressões genéricas – bem, mal, normal... - para haver empatia e compaixão precisamos comunicar nossas emoções.
13° Encontro – 28/09/2018	<p>Objetivo: apresentação do vídeo: “Comunicação não violenta: o que é?” aprofundando o diálogo sobre o tema e apresentação dos últimos 2 elementos: necessidade (expor a necessidade que está ligada ao sentimento) e pedido (feito de forma clara e objetiva).</p> <ul style="list-style-type: none"> - perguntas norteadoras: 1. Que sentimento despertou em você ao ver o vídeo? 2. O que você pensa sobre a CNV?
14° Encontro – 19/10/2018 15° Encontro – 26/10/2018	<p>Objetivo: resolver conflitos a luz da CNV, a partir da observação das cenas do vídeo: “violência gera violência”.</p> <ul style="list-style-type: none"> - assistir o vídeo, pausando ao final de cada cena de conflito; - orientar que observem nas cenas: o fato (sem julgamentos); sentimentos da personagem em cena; necessidades implícitas e como fazer o pedido. - solicitar que indiquem o fato observado e a forma como poderia ser o diálogo a partir dos elementos da CNV.
16° Encontro – 09/11/2018	<p>Objetivo: avaliação do trabalho realizado a partir da pergunta norteadora: Em quês os temas abordados no grupo colaboraram para a convivência familiar?</p> <ul style="list-style-type: none"> - aplicação individual do questionário final

A partir da execução do planejamento, passaremos a relatar e a discutir os resultados observados no desenvolvimento da pesquisa-ação, a partir das dimensões propostas na matriz de análise (APÊNDICE E).

Ao analisarmos os objetivos do trabalho a ser desenvolvido, fomos planejando os encontros do grupo para que proporcionassem momentos de ampliação do conhecimento, de reflexão sobre suas histórias de vida, de reconhecimento dos pontos que precisavam ser revistos no modo de conviver e de comunicar em cada família levando sempre em consideração a singularidade de cada participante e as especificidades de seus contextos de vida. Um trabalho que aos moldes da pesquisa-ação teve sua estruturação num processo em espiral contemplando as fases de planejamento, ação, observação e reflexão.

Como aspectos que atenderam a primeira dimensão de análise, referimos que o grupo foi constituído de pais e mães cujas famílias apresentavam situações de violência intrafamiliar, os pais eram separados sendo que as mães participantes tinham a guarda de seus filhos e os pais ainda estavam enfrentando o processo de disputa de guarda, em disputas judiciais que não apresentavam possibilidades de acordos por conciliação em virtude dos conflitos existentes e resultantes das violências vividas no período do casamento. Ainda caracterizando a realidade social das famílias, ressaltamos que uma das mães vivia um novo relacionamento com relatos de várias situações de violência verbal entre o casal e momentos de agressões físicas contra as crianças tanto por parte da mãe, quanto do padrasto.

Nos primeiros encontros, os assuntos trabalhados também oportunizaram o reconhecimento do papel da família por parte dos participantes, e neste sentido observamos que as opiniões dividiram-se, pois surgiram falas que demonstraram o entendimento de família calcada no modelo paternalista, na divisão de tarefas a partir do gênero de seus integrantes, em expressões que denotavam julgamentos morais das condutas masculinas e femininas, o pensamento de que os pais sempre têm razão e os filhos que devem mudar, assim como ocorreu no momento em que o debate sobre o tema trouxe a flexibilidade quanto as brincadeiras infantis como fatores que não são determinantes da opção sexual de crianças e adolescentes.

No atendimento da primeira dimensão tornamos evidente alguns aspectos da pesquisa-ação, que segundo Thiollent (2011) para o conhecimento mais aprofundado da realidade sugere a interação entre pesquisador e pessoas implicadas na investigação, o reconhecimento do problema e a identificação de possíveis soluções e especialmente o entendimento de que a investigação não está constituída pelas pessoas, mas sim pelas

situações vividas. Pelo fato da pesquisa-ação desenvolver a investigação diretamente vinculada a uma ação, as etapas e características desta metodologia ocorrem em processos muito dinâmicos o que talvez exija atenção ainda maior por parte do pesquisador para que possam ser percebidas e reavaliadas constantemente.

Na observação da segunda dimensão da matriz de análise, os resultados obtidos apontam os relatos proporcionados pelo terceiro, quarto e sexto encontro, onde ao estimularmos os relatos e reflexões sobre as formas de violência que marcaram suas vidas, as condutas que estavam adotando na relação com os filhos e a elaboração da técnica de resolução de problemas, os participantes do estudo compartilharam situações mais particularizadas que atenderam o objetivo de conhecermos os aspectos que fragilizavam o convívio familiar, e neste aspecto foram relatadas: as experiências de violência que vem se repetindo ao longo das histórias familiares bem como a tipificação das violências vividas na infância e nos relacionamentos conjugais, certa naturalização de algumas formas de violência relacionadas ao modelo de educação adotado e as limitações no processo de comunicação para a resolução dos problemas do dia a dia. Questões que foram progressivamente sinalizadas pela pesquisadora, evidenciando a constante necessidade de ampliar a tomada de consciência, tão importante para o desenvolvimento da pesquisa-ação.

No processo de avanço da tomada de consciência consideramos que a execução das ações vem enredada em fatores subjetivos, por isso se tornou importante compreender como se dá o processo de tomada de consciência a partir de seu entendimento que é distinto de conscientização. Os conceitos propostos por Freire (2018) nos dizem que: tomada de consciência é a aproximação espontânea despida de reflexão crítica, já a conscientização diz respeito ao desenvolvimento crítico da tomada de consciência que revela a realidade incidindo no nível de conhecimento. Por exigir esta capacidade crítica, a conscientização ocorre a partir da subjetividade de cada pessoa. Neste sentido, a pesquisa-ação dedica-se a construir elementos para facilitar esta “aproximação espontânea” que poderá, a partir da capacidade interna dos participantes resultar em conscientização.

Ainda analisando as fragilidades dos vínculos afetivos, referimos as entrevistas iniciais que em seu conteúdo demonstraram os relatos dos respondentes sobre: a separação do casal que limita a convivência entre pai e filho, as violências psicológicas e físicas cometidas contra os filhos, tendo como justificativas o estresse a falta de paciência e responsabilização do outro pelas violências cometidas, fatores que foram melhor abordados com os participantes a partir do décimo encontro quando apresentamos os elementos da CNV compostos primeiramente

pelo reconhecimento da responsabilidade pelas atitudes individuais de cada participante. Segundo Rosenberg (2006) nossas atitudes são motivadas pelos sentimentos oriundos de nossas necessidades, neste sentido a CNV nos estimula a ampliar nossa consciência de que o que os outros dizem e fazem podem estimular nossos sentimentos, mas nunca ser a causa dos nossos sentimentos, colocando-nos em uma atitude responsável frente a nossas atitudes.

Notamos que algumas atividades desencadearam momentos de silêncio por tocarem em questões muito significativas da vida dos participantes, momento em que procuramos tranquiliza-los e estimulá-los ao exercício de falar sobre as marcas emocionais deixadas pela violência com o propósito de ajuda-los a buscarem novas alternativas para as relações familiares. Constatamos também que compartilhar as experiências de violência vividas os colocou em condição de igualdade no contexto do grupo, proporcionou o desenvolvimento da empatia e estimulou o início do processo de reconhecimento da repetição dos episódios de violência em suas vidas, ora como vítimas, ora como agressores. Etapa que se fez necessária para a promoção da transformação e superação da violência, objetivo da dimensão três de nossa matriz de análise e expressa no excerto a seguir:

[...] eu cheguei aqui porque eu pedi ajuda. Porque eu entendi que eu não ia conseguir sozinha. Os problemas se acumularam né, e eu entendi que eu precisava de ajuda. Então eu acredito que isso já é um grande passo. [...] admitir que se erra não enfraquece ninguém, não limita ninguém a nada, ao contrario possibilita (participante A – 45 anos).

Uma ação que valoriza o desenvolvimento do estudo está na possibilidade que foi dada a cada encontro, aos participantes, de avaliar verbalmente o tema proposto, abrindo para sugestões de novas possibilidades que numa oportunidade gerou a alteração do planejamento, o qual por ser flexível, permitiu a inclusão de assuntos oriundos do interesse dos participantes, postura que evidencia a pesquisa-ação por demonstrar a flexibilidade do planejamento e a participação de todos os envolvidos.

A questão da ação transformadora promovida pela pesquisa-ação precisa ser considerada no estudo em termos realistas, com base em Thiollent (2011: 51) ela é associada ao entendimento de mudança social pois acontecerá “através do discurso, da denúncia, do debate ou da discussão. O que é transformado são as representações acerca das situações em que atuam os interessados e os seus sentimentos de hostilidade ou de solidariedade”.

No processo investigativo, também é fundamental refletirmos sobre a resistência daqueles que foram convidados e não aceitaram participar do grupo, assim como aquela mãe que participou apenas de um encontro. Neste ponto refletimos sobre as dificuldades e limitações existentes no trabalho para a superação das violências, em especial a intrafamiliar,

quando os resultados dependem, em grande parte, de questões subjetivas expressas pelas resistências pessoais e as fragilidades humanas presentes em suas vidas como reflexos do que já viveram em suas relações afetivas e que ainda as paralisam e causam medos e ansiedades.

Durante o desenvolvimento da pesquisa, nos deparamos com a desistência de mais uma das mães. Percebemos que o fato ocorreu após o encontro em que o assunto abordado foi a cultura da paz, momento em que a participante verbalizou não acreditar na promoção de convivências pacificadoras em um mundo com tantas desigualdades, violências e que não poderia iludir seu filho sobre a realidade do mundo. A partir deste momento, a conduta da participante foi expressa nas ausências e nas justificativas alheias que a impossibilitavam de comparecer ao grupo. Em nenhum momento a participante conseguiu verbalizar que estava desistindo de sua participação, mas não compareceu mais. Enquanto pesquisadora, a opção em afastar-se do estudo foi respeitada, e nesta situação se evidencia mais uma vez a importância da flexibilidade na condução da investigação, e o respeito pelas particularidades de cada participante. No que diz respeito ao serviço ofertado pela equipe do CREAS, houve a necessidade de realização de busca ativa para a retomada do acompanhamento na modalidade familiar, por outro profissional da equipe.

A partir do décimo encontro passamos a exercitar com o grupo de participantes os elementos da CNV, por meio de atividades práticas para a diferenciação das expressões utilizadas no dia a dia que dão indicativo de julgamento e não de observação dos fatos. Nestes momentos foram repetidos os exercícios e os participantes foram estimulados a dar continuidade na semana subsequente em experiências de seu cotidiano. Uma situação que necessitou maior esclarecimento por parte da pesquisadora aos participantes, foi do entendimento de que ao observarem as coisas sem julgamentos, passariam a não poder expressar suas opiniões e com isso mascarar os conflitos.

Ao esclarecer sobre o primeiro elemento da CNV, a luz dos estudos de Rosenberg (2006), procuramos proporcionar um movimento de desconstrução onde o importante foi ajuda-los a entender que devemos revelar nossas opiniões tendo como foco uma atitude que nos desagrada e não estar centrado em apontar os erros ou defeitos dos outros. O que Rosenberg (2006: 25) refere sobre isso é que “o truque é ser capaz de articular essa observação sem fazer nenhum julgamento ou avaliação – mas simplesmente dizer o que nos agrada ou desagrada naquilo que as pessoas estão fazendo”. É fazer o exercício de escolher palavras que promovam a compreensão entre as pessoas e não o aumento dos conflitos.

Na oportunidade em que a pesquisa dedicou-se a incentivar os participantes em expressar seus sentimentos de maneira mais específica demonstrando que esta atitude, segundo Rosenberg (2006) nos auxilia na promoção de maior empatia e de uma linguagem compassiva, percebemos o avanço dos propósitos do estudo. Estimula-los a ir além do que falar que estão sentindo-se bem ou mal os fez perceber a amplitude de um processo de comunicação realizado com mais acolhimento – do outro e de seus próprios sentimentos, elemento apontado por um dos participantes como o momento mais marcante na trajetória do grupo e que o fez acreditar nas possibilidades da CNV para a superação dos conflitos com o filho. O excerto abaixo demonstra nossa constatação e evidencia as perspectivas de melhorias no processo de comunicação:

[...] pra mim a parte que mais surtiu efeito foi expor os sentimentos e explicar bem claro o que eu precisava, né pra mudança de alguma situação. No meu antigo relacionamento era a base do grito, agora existe o carinho, o sentimento existe uma abordagem completamente inversa do que era antes (participante C – 37 anos).

Uma questão relevante presente na terceira dimensão de análise dos resultados, refere-se ao avanço dos vínculos de confiança e trocas de experiências estabelecidos no decorrer dos encontros, demonstrando positivamente a opção pela modalidade de grupo fechado. Em muitos momentos, por estabelecerem uma convivência maior e por compartilharem particularidades de suas vidas, os próprios participantes do estudo provocavam reflexões sobre os relatos um do outro. Fato que ficou evidente nas oportunidades em que determinado integrante do grupo ao relatar uma situação em que não compreendia como havia ocorrido uma mudança positiva no convívio familiar, e outro participante pontuava ao “colega” o fato gerador da melhoria, percebido nos relatos compartilhados. O grupo os auxiliou na promoção desta conexão e empatia mútua, que sempre era estimulada a ser transmitida no convívio de suas famílias. Empatia considerada por Rosenberg (2006: 177) como [...]“nossa capacidade de estarmos presentes em relação ao que realmente está acontecendo dentro da outra pessoa – em relação aos sentimentos e necessidades [...]”.

Ainda sobre a importância da empatia, identificada no grupo, Rosenberg (2006) resume como nossa capacidade de “desarmados” evitar situações de violência, ouvirmos a palavra *não* sem acolhê-la como rejeição e até mesmo a escutar no silêncio as necessidades e sentimentos dos outros.

Quanto à superação da violência intrafamiliar proposta pelo estudo, podemos referir que a pesquisa-ação realizada com famílias colaborou para o avanço da tomada de conhecimento, promoveu reflexões e a identificação de estratégias para a resolução dos

problemas que fragilizavam as relações afetivas dos participantes. Sem dúvida o estudo produziu conhecimento para esta pesquisadora ampliando as possibilidades de atuação profissional no trabalho para superação da violência que neste estudo propunha a adoção de novas maneiras de comunicação, e este avanço esteve presente nos relatos das entrevistas finais, conforme o excerto:

[...] Às vezes estamos na rua e ele pega pedra pra matar os bichinhos, ele fala muito em matar, e eu sempre xingava ele, agora eu falo diferente, que isso não se deve fazer, que eu não quero que ele seja assim, que o bichinho precisa viver.... daí ele quase já parou com esse sistema. Deu um resultado melhor e assim eu tô seguindo (participante D – 69 anos).

A intervenção no grupo com a utilização dos elementos da CNV possibilitou um novo olhar do profissional para intervenções com propósitos mais democráticos e emancipatórios e promoveu o progresso da articulação Estado e Família nesta caminhada pela transformação social na vida das vítimas da violência intrafamiliar. Pontuamos com isso a confirmação a hipótese presente na pesquisa, tendo a consciência de que se trata de uma trajetória contínua para que sua efetividade seja a longo prazo e reflita em resultados positivos nas convivências familiares do presente e do futuro, conforme demonstra o excerto:

[...] “eu acredito que o trabalho feito aqui, que foi passado, que eu recebi, pelo meu entendimento mexe com a mente das pessoas e que vale pra mim como pra qualquer outra pessoa, eu posso ter um bom comportamento, mas eu posso ter um melhor”. (participante D – 69 anos)

Encerramos as reflexões sobre os resultados do estudo desenvolvido valorizando o último excerto utilizado para expressar as possibilidades de transformação social que a pesquisa promoveu e certamente continuará propondo na vida dos participantes, pois demonstra que, por meio da linguagem e da comunicação são encontradas novas possibilidades de convívio, mais afetivas e capazes de levar os interlocutores à superação dos conflitos cotidianos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como contribuir para a transformação da realidade social de pessoas em situação de violência intrafamiliar atendidas no CREAS de Panambi-RS? Com este questionamento iniciamos nosso interesse pelo processo investigativo na expectativa de respondê-lo por meio do desenvolvimento de uma pesquisa-ação capaz de promover transformação social e produção de conhecimento. Pela adoção da metodologia da pesquisa-ação traçamos o caminho investigativo com base nas fases de planejamento, ação, observação e reflexão.

Desenvolver um estudo que implicou diretamente na atuação do serviço social com famílias em situação de violência intrafamiliar foi muito mais que mera curiosidade, mas sim o desejo de produzir conhecimento no campo do serviço social, a partir da interação direta com os sujeitos envolvidos na pesquisa-ação, respeitando suas culturas, suas histórias de vida, tempo e decisões e, neste contexto, propor a estes atores novas possibilidades de convivência foi um grande desafio.

Consideramos que o estudo desenvolvido, por meio do atendimento em grupo de pais e mães encaminhados ao CREAS de Panambi-RS, pela Rede de Atendimento Socioassistencial no ano de 2018, em virtude de viverem situações de violência intrafamiliar, teve resultado positivo. Percebemos o quão oportunas foram as leituras a cerca da função da família na vida das pessoas e na sociedade, tendo em vista que a compreensão do percurso histórico de sua formação tem reflexo direto nas formas de relação estabelecidas pela família assim como significados distintos na vida dos sujeitos.

Reconhecer, no trabalho com famílias em prol de seu fortalecimento e da superação da violência, que as expectativas da sociedade permanecem as mesmas do século XVIII quando a família era reconhecida socialmente a partir do modelo patriarcal, é fundamental para o entendimento do papel profissional que ocupamos no desempenho de uma Política Pública empenhada no fortalecimento destes vínculos. Estudar a trajetória da família na sociedade e as transformações sociais da modernidade possibilitou o movimento crítico/reflexivo desta pesquisadora, ao perceber que as mudanças na família contemporânea, dizem respeito apenas as questões de constituição/composição, mas não de função social, pois ao olhar para a família se espera identificar os papéis paterno e materno. Essa constatação alia-se aos princípios da pesquisa-ação, segundo a qual as mudanças devem ocorrer em contextos específicos, promovendo melhorias.

Trabalhar com as famílias em situação de violência intrafamiliar exigiu, portanto, nosso olhar para este grupo que vive e convive em um contexto onde a violência estrutural afeta a cada família e a cada indivíduo de forma a traçar modos de convivência calcados na naturalização da violência. Sua tipologia e especialmente seus reflexos no desenvolvimento de crianças e adolescentes que, desejosos de proteção, acabam experimentando em suas famílias o desamparo e a violação de seus direitos mais básicos - o de serem cuidados.

O estudo também promoveu a importante reflexão sobre a relação Estado e Família, demonstrando os tropeços e especialmente os avanços da Política de Assistência Social que objetiva atuar em contextos de vulnerabilidade para a promoção da emancipação dos sujeitos através de ações pautadas no conhecimento do contexto de vida das famílias, no respeito a sua cultura e na crença de sua capacidade de se reorganizar a partir da construção coletiva para a transformação social.

Assim nos desafiamos a pensar e buscar possibilidades de intervenção para a transformação social de famílias que vivem a violência intrafamiliar, cotidianamente. E no interesse pela CNV percebemos estas possibilidades. Somos seres criados para o convívio social, não para o isolamento, e neste convívio é essencial o exercício da comunicação. Assim lançamos às famílias o desafio da CNV como uma alternativa de superação da violência intrafamiliar, e no que diz respeito ao estudo realizado, respondemos ao problema motivador da investigação e confirmamos a hipótese de que a CNV é uma alternativa para a superação da violência intrafamiliar, com responsabilidade, respeito e cuidado ético com as vidas que nesta pesquisa-ação foram objeto de estudo e de transformação. O estudo mostrou, no contato direto com os participantes, o que é afirmado por Cappellari e Maieron (2009: 73) que [...]“a CNV oferece valiosos instrumentos de ação no sentido de que se possa chegar ao entendimento através da cooperação e do diálogo”[...] criando espaços para expressão dos sentimentos e necessidades que segundo os autores representam [...]“valores importantes para todos no processo conflituoso”.

A atenção à metodologia da pesquisa-ação que orienta o planejamento de ações com vistas à resolução de problemas, à tomada de consciência e à produção de conhecimento, possibilitou o cumprimento dos objetivos propostos no estudo, resgatados aqui para uma melhor compreensão:

- Avaliar a realidade social das pessoas com situações de violência intrafamiliar atendidas no CREAS de Panambi-RS, no ano de 2018;

- Identificar os aspectos que fragilizam os vínculos afetivos das famílias atendidas no CREAS de Panambi - RS;

- Contribuir para a transformação social da realidade familiar das pessoas com situações de violência, por meio de estratégias de comunicação não violenta.

As entrevistas iniciais e atividades para compartilhar as vivências pessoais possibilitaram o conhecimento da realidade social das pessoas com situação de violência intrafamiliar atendidas no CREAS de Panambi – RS no ano de 2018, integrante do grupo de estudo. As reflexões sobre a família e seus significados na vida dos participantes, a ampliação do conhecimento sobre a tipologia das formas de violência possibilitou a identificação dos aspectos que fragilizavam os vínculos afetivos das famílias participantes da pesquisa-ação, outro objetivo do estudo.

A CNV é a linguagem apresentada por Rosenberg (2006) como aquela que nos conecta com a vida e, neste sentido, o estudo resultou na conexão dos participantes da pesquisa com uma nova possibilidade de vida, a partir de uma maneira de comunicar mais humana e compassiva trazendo perspectivas de melhorias para o cotidiano das famílias, identificamos a obtenção do objetivo de contribuir para a transformação social evidenciado também nas falas dos respondentes da entrevista final e expressas nos excertos do capítulo 4.

Destacamos a importância da pesquisa-ação como metodologia de trabalho, pois esta oportunizou momentos de reflexão sobre os significados e resultados da violência intrafamiliar e como amenizar as condutas agressivas pela adoção de novas formas de comunicação. Ressaltamos, conforme Souza (2002), que ao optarmos pela pesquisa-ação possibilitamos o desenvolvimento de uma investigação que promoveu o empenho coletivo para a melhoria das práticas profissionais e da convivência nas famílias, pelo seu caráter participativo que dá a cada participante a responsabilidade de atuar nos avanços planejados, considerando o processo sistemático de aprendizagem que integram conscientemente.

Em termos de relevância e contribuição científica, entendemos que o estudo promoveu novas reflexões sobre as possibilidades de trabalho para a superação da violência intrafamiliar como uma proposta interventiva no campo do Serviço Social, por meio de uma pesquisa-ação que aliada às ideias de Rosenberg (2006) produziu conhecimento, a partir do estudo da linguagem e da comunicação.

Esperamos intensificar a contribuição teórico-prática, social e científica dos futuros estudos interdisciplinares propostos pelo Programa de Pós Graduação em Práticas Socioculturais e Desenvolvimento Social e provocar novas discussões e reflexões sobre a

temática apresentada por meio da linha de pesquisa que estuda os impactos da Linguagem, Comunicação e Sociedade nas intervenções promotoras de transformação social.

REFERÊNCIAS

53ª Assembleia Geral das Nações Unidas realizada em 6 de outubro de 1999 <http://www.comitepaz.org.br/download/Declara%C3%A7%C3%A3o%20e%20Programa%20de%20A%C3%A7%C3%A3o%20sobre%20uma%20Cultura%20de%20Paz%20-%20ONU.pdf> acesso em 18/07/2018

Adorno, S. **Violência e educação**. Trabalho apresentado no 5º Simpósio Municipal de Educação, mimeo, Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, 1988

Amaro, S. **Crianças vítimas de violência: das sombras do sofrimento à genealogia de resistência. Uma nova teoria científica**. Porto Alegre: AGE/EDIPUCRS, 2003

Amendola, M F. **Crianças no Labirinto das acusações: falsas alegações de abuso sexual**. Curitiba: Juruá, 2009

Ariès, P. **História Social da Criança e da Família**. 2 ed, Rio de Janeiro, LTC editora, 1981

Azevedo, M A e Guerra, V N de A. (org). **Mania de bater: a punição corporal doméstica de crianças e adolescentes no Brasil**. São Paulo: Iglu, 2001.

Bardin, L. **Análise de Conteúdo**. Edições 70. Brasil. 2011

Brasil. **Estatuto da Criança e do Adolescente**. Lei 8069 de 13 de julho de 1990.

Brasil. **Lei Maria Da Penha**. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006.

Brasil, **Lei Orgânica da Assistência Social**. Lei 12.435/2011
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12435.htm#art1
acesso: 09/04/2018

Brasil, Lei 13.431/2017. **Sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência**.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13431.htm.

Acesso: 07/01/2019

Brasil, **Política Nacional de Assistência Social – PNA/2004. Norma Operacional Básica – NOB/SUAS** Resolução do CNA N° 145, DE 15 DE OUTUBRO DE 2004 (DOU 28/10/2004)

Chioquetta, RD. **Violência doméstica contra crianças e adolescentes: o Berço do crime**. Revista do Laboratório de Estudos da Violência da UNESP/Marília. 2014, ed13 ISSN 1983-2192

Cappellari, J L e Maieron, M D J. O uso da comunicação não violenta na resolução de conflitos. In. **Justiça Restaurativa na práxis das Polícias Militares. Uma análise sobre as políticas de segurança às vítimas em situação de violência**. Friedrich, D W. Costa, M M M da. Silva, G P da (coords) – Curitiba: Multideia, 2009

Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) **Parâmetro para atuação de assistentes sociais e psicólogos(as) na Política de Assistência Social** / Conselho Federal de Psicologia (CFP), Conselho Federal de Serviço Social (CFESS).Brasília, CFP/CEFESS, 2007

Costa, J. F. **Ordem médica e norma familiar**. Rio de Janeiro: edições Graal, 2004.

Ferreira, K. M. M. Violência doméstica/intrafamiliar contra crianças e adolescentes - nossa realidade. In. **Violência doméstica contra a criança e o adolescente** / Lygia Maria Pereira da Silva. Recife: EDUPE, 2002. 240 p

Fonseca, P M. Lucas, T N S. **Violência doméstica contra a mulher e suas consequências psicológicas** – monografia de graduação do curso de psicologia - Escola Bahiana De Medicina e Saúde Pública – 2006

Freire, P. 1921-1997. **Conscientização** [livro eletrônico]/ Paulo Freire, tradução tiago José Risi Leme. – São Paulo: Cortez, 2018

Gil, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**, 5 ed., São Paulo: atlas, 2010

Gilham, B. **Developing a questionnaire** (real world reseech). London: Continuum,2008

Grossi, P.K. Santos, A. M dos. Oliveira, S. B de. Fabis, C. da S. **Implementando práticas restaurativas nas escolas brasileiras como estratégia para a construção de uma cultura de paz**. Rev. Diálogo Educ., Curitiba, v. 9, n. 28, p. 497-510, set./dez. 2009 <http://www.redalyc.org/html/1891/189114443007/> acesso em 05/10/2017

Guerra, V.N de A. **Violência de pais contra filhos: a tragédia revisada**/ Viviane Nogueira de Azevedo Guerra. – 5 ed. São Paulo: Cortez, 2005.

IPEA – instituto de pesquisa econômica **Atlas da violência**
aplicada<http://www.ipea.gov.br/atlasviolencia/dados-series> acesso em 02/06/2018

KEHL, M. R. **Em defesa da família tentacular**. Fronteiras do Pensamento – Artigos e Ensaios. 2013. <https://www.fronteiras.com/artigos/maria-rita-kehl-em-defesa-da-familia-tentacular>. Acesso em 10/07/2018.

Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS - Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011.
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12435.htm#art1 acesso: 09/04/2018

Marin, I da S K. Violência e Desamparo. In: **Violências**/ Isabel da Silva Khan Marin – São Paulo: Escuta/Fapesp, 2002

Martinot, Annegret F. A importância da CNV- comunicação não violenta na realização do processo de autoconhecimento. 2016

<http://revistas.ung.br/index.php/educacao/article/view/2174/1699> acesso em 25/09/2018

Minayo, M. C. de S. (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010. (Coleção temas sociais). Disponível em <<http://mariogaudencio.wordpress.com/2013/01/02/maria-cecilia-de-souza-minayo/>>. Acesso em 22 nov/2016.

MDS – Ministério de Desenvolvimento Social. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS/** Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome – Brasília, DF 2011. 120p

_____. Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Resolução 109/2009 – CNAS. Brasília, DF. Reimpressão 2014

Mioto, R.C.T A Família como Referência nas Políticas Públicas: Dilemas e Tendências. In. Trad, Leny A Bomfim (org), In: **Família Contemporânea e Saúde: significados e políticas públicas**, Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2010

_____. Novas Propostas e velhos princípios: a assistência às famílias no contexto de programas de orientação e apoio sociofamiliar. In. **Política social, família e juventude: uma questão de direitos/** Sales, M A S, Matos MC, Leal MC (org) – 2 ed. São Paulo: Cortez, 2006

Narvaz, MG. **Submissão e resistência: explodindo o discurso patriarcal da dominação feminina**. UFRGS – Instituto de Psicologia. POA, 2005

Njaine, K. Minayo, M C de S. **Violência na escola: identificando pistas para prevenção. 2003.** <http://www.scielo.org/pdf/icse/v7n13/v7n13a08.pdf> acesso em 05/10/2017

Rosenberg, M B, **Comunicação não violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Marshall B. Rosenberg; [tradução Mário Vilela] São Paulo: Ágora, 2006

SANTOS, B.S. **A gramática do tempo-para uma nova cultura política**. V4. Editora Cortez. 2011

SCHWINGEL, L. Infância e Violência In: **Nem Tão Doce Lar: uma vida sem violência – direito de mulheres e homens/org**. Marilu Nörnberg Menezes.-São Leopoldo/Porto Alegre/Genebra: Sinodal/FLD/IECLB/LWF, 2012

SOUZA, A. E. de. **Cartas de mala-direta: uma proposta de oficina de leitura via pesquisa-ação/**Antonio Escandiel de Souza-Cruz Alta: Editora Centro Gráfico UNICRUZ, 2002.

Szymanski, H. Teorias e “teorias” de famílias. In Brant de Carvalho, M. C. (org). **A família contemporânea em debate**. São Paulo: Edic/Cortez, 2000p. 23-28

Thiollent, M. **Metodologia da Pesquisa-ação**. 18 ed. São Paulo. Cortez, 2011

Unicef: violência mata uma criança ou um adolescente a cada 7 minutos Publicado em 01/11/2017 - 13:22 Por Andreia Verdélio - Repórter da Agência Brasil Brasília. In. UNICEF. **Relatório. Um Rosto Familiar: A Violência na Vida de Crianças e Adolescentes** acesso em 02/06/2018.

Waiselfsz, J. J. **MAPA DA VIOLÊNCIA 2016**

https://www.mapadaviolencia.org.br/pdf2016/Mapa2016_armas_web.pdf acesso em 02/06/2018

APÊNDICE A - TERMO DE ASSENTIMENTO

UNIVERSIDADE DE CRUZ ALTA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PRÁTICAS SOCIOCULTURAIS E
DESENVOLVIMENTO SOCIAL - MESTRADO

TERMO DE ASSENTIMENTO

Título do projeto: Transformação social e a Comunicação não Violenta: um trabalho colaborativo para a superação da violência intrafamiliar no Município de Panambi-RS.

Pesquisador responsável: Larissa Beck Gardin

Instituição/Departamento: Programam de Pós Graduação em Práticas Socioculturais de desenvolvimento Social – Mestrado UNICRUZ

Telefone para contato: 55. 99996.4178

Local da coleta de dados: Centro de Referência Especializado de Assistência Social CREAS – Prefeitura de Panambi

Os pesquisadores do presente projeto se comprometem a preservar a privacidade das pessoas cujos dados serão coletados em prontuários e bases de dados, por meio de entrevista, gravação de áudio e registros de diário de campo. Os pesquisadores concordam, igualmente, que estas informações serão utilizadas única e exclusivamente para execução do presente projeto. As informações somente poderão ser divulgadas de forma anônimas e serão mantidas no prontuário das famílias atendidas pelo serviço sob a responsabilidade do (a) Sr^a Larissa Beck Gardin. A pesquisa não oferece nenhum risco a dignidade humana e a integridade física dos participantes, porém algumas questões poderão gerar sentimentos de tristeza, descontentamento ou frustração por abordar as violências ocorridas no convívio familiar. Todavia, os sentimentos aflorados serão trabalhados pela pesquisadora mostrando ser um processo natural e aceitável, sem provocar desequilíbrios emocionais ou maiores constrangimentos. As abordagens realizadas durante a pesquisa serão desenvolvidas observando a individualidade de cada sujeito envolvido, bem como, respeitando a livre adesão dos participantes que poderão desistir de sua participação em qualquer fase da pesquisa.

Este projeto de pesquisa foi revisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UNICRUZ em/...../....., com o número do CAAE

Cruz Alta, 02 de maio de 2018.

.....
Larissa Beck Gardin
RG: 1068024999
CRESS 5356

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

UNIVERSIDADE DE CRUZ ALTA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PRÁTICAS SOCIOCULTURAIS E
DESENVOLVIMENTO SOCIAL - MESTRADO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Convidamos para participar da pesquisa intitulada **“TRANSFORMAÇÃO SOCIAL E A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA: UM TRABALHO COLABORATIVO PARA A SUPERAÇÃO DA VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR NO MUNICÍPIO DE PANAMBI-RS”**, que tem por objetivo realizar um trabalho colaborativo por meio da pesquisa-ação envolvendo as pessoas em situação de violência intrafamiliar, atendidas pelo CREAS de Panambi em 2018, propondo a partir da utilização de estratégias de comunicação não violenta a transformação da realidade social dos envolvidos na pesquisa.

Procedimentos: A coleta de dados será feita através da entrevista semiestruturada e registros a partir de documentos institucionais, como o Plano Familiar de Atendimento. A entrevista será gravada e transcrita para posterior análise.

Duração: A aplicação do formulário durará aproximadamente 30 (trinta) minutos.

Riscos: A pesquisa não oferece nenhum risco a dignidade humana e a integridade física dos participantes, porém algumas questões poderão gerar sentimentos de tristeza, descontentamento ou frustração por abordar as violências ocorridas no convívio familiar. Todavia, os sentimentos aflorados serão trabalhados pela pesquisadora mostrando ser um processo natural e aceitável, sem provocar desequilíbrios emocionais ou maiores constrangimentos.

Benefícios: Por se tratar de uma pesquisa-ação, tendo a participação dos respondentes da pesquisa no desenvolvimento do estudo, considera-se como benefício, a possibilidade de transformação da realidade social dos integrantes. Não haverá benefícios financeiros aos respondentes da pesquisa.

As abordagens realizadas durante a pesquisa serão desenvolvidas observando a individualidade de cada sujeito envolvido, bem como, respeitando a livre adesão dos participantes que poderão desistir de sua participação em qualquer fase da pesquisa, sem nenhum prejuízo para si. Tem a garantia de privacidade, não sendo mencionada, em hipótese alguma, a identidade do (a) participante seja em apresentação oral ou escrita, que venha a ser publicada. A garantia de respostas a qualquer pergunta está sob a responsabilidade da Mestranda em Prática Socioculturais e Desenvolvimento Social: Larissa Beck Gardin, sob orientação do Professor Doutor Antonio Escandiel de Souza. A qualquer momento podem ser solicitados esclarecimentos através dos contatos: Pesquisadora responsável: Larissa Beck Gardin, e-mail: larissabeckgardin@hotmail.com. Professor Orientador: Dr. Antonio Escandiel de Souza, (55) 991893946, e-mail: asouza@unicruz.edu.br, ou do Comitê de Ética e Pesquisa

(CEP/ UNICRUZ) Campus Universitário Ulysses Guimarães, Prédio Central, 2º piso – Sala 215, Fone: (55) 3321 1618, e-mail: comitedeetica@unicruz.edu.br.

Salienta-se que este documento está em conformidade com a Resolução 466/2012 e 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde.

Consentimento: Tendo em vista os itens acima apresentados, eu _____, de forma livre e esclarecida, manifesto meu consentimento em participar da pesquisa e declaro que fui informado (a) sobre o objeto da mesma, tendo recebido uma cópia do presente Termo de Consentimento.

Assinatura do(a) participante

Assinatura pesquisadora

APÊNDICE C – ENTREVISTA INICIAL

UNIVERSIDADE DE CRUZ ALTA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PRÁTICAS SOCIOCULTURAIS E
DESENVOLVIMENTO SOCIAL - MESTRADO

ENTREVISTA INICIAL

Por meio do Programa de Pós-Graduação em Práticas Socioculturais e Desenvolvimento Social, da Universidade de Cruz Alta – UNICRUZ estamos desenvolvendo o projeto de pesquisa intitulado “Transformação social e a Comunicação não Violenta: um trabalho colaborativo para a superação da violência intrafamiliar no Município de Panambi-RS”.

A pesquisa tem por objetivo realizar um trabalho colaborativo por meio da pesquisa-ação envolvendo as pessoas em situação de violência intrafamiliar, atendidas pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS no Serviço de Atenção Especializada a Famílias e Indivíduos - PAEFI de Panambi – RS.

Para esta investigação, optamos pelo uso da entrevista semiestruturada, com perguntas abertas, pelo fato de que estas oportunizam aos respondentes maior liberdade para expor seus posicionamentos em detalhes conforme Gilham (2000).

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO (A)

IDADE: _____

ESCOLARIDADE: _____

SITUAÇÃO OCUPACIONAL: _____

TEMPO DE SEPARAÇÃO: _____

COMPOSIÇÃO FAMILIAR ATUAL: _____

1. Quais aspectos você identifica que fragilizam os vínculos mãe e filho(a)/pai e filho(a)?
2. O que você considera necessário para amenizar os conflitos existentes?
3. Como você vê a importância de participar do atendimento de grupo?
4. Você acha que a educação que o(a) pai/mãe do seu filho oferece está de acordo com sua expectativa? Existe diálogo sobre isso?
5. Você considera que as dificuldades de relacionamento e comunicação com seu/sua ex-cônjuge tem prejudicado o desenvolvimento de seu/sua filho(a)?
6. Como é a forma de comunicação entre você e seu filho? Entre você e seu/sua ex-cônjuge? Há diálogo entre pais e filhos (as)?

APÊNDICE D – ENTREVISTA FINAL

UNIVERSIDADE DE CRUZ ALTA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PRÁTICAS SOCIOCULTURAIS E
DESENVOLVIMENTO SOCIAL - MESTRADO

ENTREVISTA FINAL

Por meio do Programa de Pós-Graduação em Práticas Socioculturais e Desenvolvimento Social, da Universidade de Cruz Alta – UNICRUZ estamos desenvolvendo o projeto de pesquisa, intitulado “Transformação social e a Comunicação não Violenta: um trabalho colaborativo para a superação da violência intrafamiliar no Município de Panambi-RS”.

A pesquisa tem por objetivo geral realizar um trabalho colaborativo por meio da pesquisa-ação envolvendo as pessoas em situação de violência, atendidas pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS no Serviço de Atenção Especializada a Famílias e Indivíduos - PAEFI de Panambi – RS.

Para esta investigação optamos pelo uso da entrevista semiestruturada, com perguntas abertas, pelo fato de que estas oportunizam aos respondentes maior liberdade para expor seus posicionamentos em detalhes conforme Gilham (2000)

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO (A)

IDADE: _____

ESCOLARIDADE: _____

SITUAÇÃO OCUPACIONAL: _____

TEMPO DE SEPARAÇÃO: _____

COMPOSIÇÃO FAMILIAR ATUAL: _____

1. Após as discussões realizadas pelo grupo você acredita que a comunicação não violenta contribui para uma relação afetiva saudável?
2. O trabalho de grupo favoreceu o fortalecimento dos vínculos afetivos com seu/sua filho(a)? Explique:
3. Este trabalho em grupo contribuiu para superar/amenizar as dificuldades de diálogo familiar?

APÊNDICE E - MATRIZ DE ANÁLISE

Matriz de Análise

Dimensões	Categorias de Análise
1. Realidade Social das famílias em atendimento no CREAS de Panambi-RS.	-Análise de registros nos documentos encaminhados pela Rede de Atendimento Socioassistencial ao CREAS de Panambi-RS; -Situações de diálogo estabelecidas com as famílias em atendimento no CREAS de Panambi-RS.
2. Aspectos que fragilizam os vínculos afetivos das famílias em atendimento no CREAS de Panambi-RS.	-Situações de diálogo estabelecidas com as famílias em atendimento no CREAS de Panambi-RS; -Elementos pontuados pelos respondentes na entrevista inicial
3. Superação das violências que fragilizam as famílias atendidas no CREAS de Panambi-RS.	-Elementos identificados a partir dos depoimentos dos participantes do grupo; - Elementos pontuados pelos respondentes na entrevista final