



Produto Educativo Europeu
Guia de Educação Não
Formal para Mulheres
Sobreviventes de Violência





Education and Culture

Socrates Grundtvig



PRODUTO EDUCATIVO EUROPEU

Colaboradores: AMCV – Associação de Mulheres Contra a Violência, Lisboa, Portugal; ApoWeR – Asociata pentru Promovarea Femeii din Romania, Timisoara, Romania; CKU – Centrum Kształcenia Ustawicznego, Poland; CRAMARS – Cooperativa CRAMARS Scarl, Tolmezzo, Italy; RCWA – Research Centre of Women’s Affairs, Athens, Greece; SAH – Social Aid of Hellas, Athens, Greece; SCFHE – Stockport College for Further and Higher Education, Stockport, United Kingdom.

Co-colaboradores: ADRO – Associação para o Desenvolvimento da Região Oeste, Torres Vedras, Portugal; CMTV – Câmara Municipal de Torres Vedras, Portugal; FVJ - Fundacja Centrum Praw Kobiet, oddzial w Gdansk, Gdansk, Poland; ISPA – Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa, Portugal; SWC – Stockport Women’s Centre, Stockport, United Kingdom; WRCF – Fundatia Culturala Vest Pentrum Jurnalism Regional Si Euroregional Timisoara, Timisoara, Romania.

Grafismo: Diogo Lencastre

Financiado pela:

Comissão Europeia – Programa SOCRATES – Iniciativa Grundtvig 1

Conteúdo

Introdução

Geral

- Estrutura e como Usar o Manual
- Características dos Formadores e Profissionais
- Metodologia

Secção A

Formação para Mulheres Sobreviventes de Violência Doméstica

- Autonomia
- Drama
- Motivação e desenvolvimento pessoal
- Projectos de vida
- Direitos das Mulheres
- Cidadania Activa
- Aquisição e Melhoria de Novas Competências

Secção B

Serviços para Mulheres Sobreviventes de Violência Doméstica

B1 – Serviços de Aconselhamento e Apoio para Vítimas de Violência Doméstica

- Apoio psicológico
- Apoio Jurídico-legal
- Estratégias para trabalho associativo de mulheres sobreviventes de violência

B2 – Serviços Educacionais e Vocacionais

- Aconselhamento de Emprego (Emprego Apoiado)

Secção C

Formação para Profissionais sobre Violência Doméstica

- Sensibilização sobre Violência Doméstica

Introdução

O *Produto Educativo Europeu* foi desenhado no âmbito do projecto ESCALADA (CLIMBING UP) com o apoio da Comissão Europeia, através do Programa SOCRATES – iniciativa Grundtvig 1. Este Produto tem o objectivo de preencher uma lacuna a nível dos recursos na área da educação não formal de adultos para mulheres sobreviventes de violência doméstica.

O conteúdo do produto resulta de diversos encontros transnacionais de peritos de seis países: Grécia, Itália, Polónia, Portugal, Reino Unido e Roménia.

O manual contém informação básica e material de formação relacionado com a questão da violência contra as mulheres, tendo sido desenhado para ser utilizado em acções de formação para sobreviventes de violência doméstica ou profissionais que trabalhem nesta área.

O objectivo do Produto Educativo Europeu é completar a experiência de peritos na área da violência contra as mulheres e na área da formação, e, deste modo, criar um material de formação uniforme.

Estrutura e como Usar o Manual

O Produto Educativo Europeu está dividido em três secções principais:

- a. Secção A – Formação para mulheres sobreviventes de violência doméstica
- b. Secção B – Serviços para mulheres sobreviventes de violência doméstica
- c. Secção C – Formação para Profissionais sobre Violência Doméstica

A primeira secção – Secção A – é destinada a mulheres sobreviventes de violência doméstica. Nesta secção o formador dispõe de toda a informação necessária para preparar um curso específico para mulheres sobreviventes de violência.

Também encontra alguns exercícios que podem auxiliar o processo de consciencialização e a própria formação.

A segunda secção, ou secção B, é destinada a organizações que actuam na área da violência contra as mulheres, e que pretendam implementar os serviços, ou melhorar os existentes.

A terceira secção é destinada a profissionais.

Todas as secções estão estruturadas do seguinte modo:

- Título do módulo de formação ou serviço;
- Objectivos;
- Apresentação do conteúdo;
- Duração;
- Instrumentos e métodos necessários;
- Impacto nas formandas;
- Sugestões a melhorar;
- Anexos.

O Produto Educativo Europeu foi compilado de modo a poder ser utilizado em diferentes países. Este evita o uso de referências a materiais que se relacionem com características específicas dos países, mencionando apenas exemplos de boas práticas que podem ser relevantes para as sessões de formação.

Assim o formador deve adaptar o material de formação e aprofundar a pesquisa, se necessário, tendo em conta as circunstâncias do país ou das formandas.

Características dos Formadores e Profissionais

Os formadores e profissionais envolvidos devem ter algumas características específicas.

Os formadores envolvidos na implementação dos módulos destinados a mulheres devem ter:

- Experiência na área da violência contra as mulheres;
- Relevante know-how;
- Competências de formação;
- Experiência na gestão e resolução de conflitos (é aconselhável).

Nota:

Algumas organizações podem considerar importante envolver sobreviventes de violência doméstica enquanto formadoras no sentido de fortalecer as mulheres que participam na formação.

Os profissionais envolvidos na implementação dos serviços para mulheres sobreviventes de violência devem ter:

- Competências básicas;
- Experiência na área da violência contra as mulheres.

Nota:

Pelo menos, no início da implementação dos módulos referentes a serviços, os profissionais devem ter um supervisor.

Metodologia

A utilização prática do Produto Educativo Europeu tem diversos módulos que requerem diversas competências e técnicas metodológicas que permitam ao formador adaptar e expandir os tópicos de diversas formas.

Alguns dos métodos mais importantes encontram-se resumidos e explicados a seguir.

- **Escuta Activa**

A capacidade para ouvir é uma das qualidades mais importantes requeridas para ambos formadores e formandos. A capacidade de ouvir sem interrupção permite os outros concluírem o que têm para dizer.

- ***Brainstorming***

Através da metodologia de *brainstorming* as participantes são convidadas a participar no sentido de dar respostas a questões ou conceitos requeridos. O Objectivo não é as formandas censurarem as respostas uns dos outros. O papel do formador é anotar as ideias das participantes no quadro ou no flip chart. A seguir o grupo dá início à discussão, análise, apreciação e à estruturação conceitos.

Esta técnica é extremamente criativa e estimulante para iniciar um dado tema.

- **Discussão**

Esta técnica é apropriada para rever um tema de maneira crítica.

- ***Role Play***

A técnica de *role-play* concede a oportunidade às participantes de explorarem várias maneiras de acção num ambiente protegido (“lugar seguro”) e por conseguinte obterem uma melhor compreensão da situação. O participante recebe uma breve descrição do que pode transmitir verbalmente ou por escrito relativamente à sua parte de intervenção.

O modo ideal para atribuir as regras é através da participação voluntária por parte das formandas.

No final do método é muito importante que o formador ajude as participantes a sair dos seus papéis. O formador deve claramente explicar que o papel desempenhado não está relacionado com os outros, evitando comentários relacionados com as

características pessoais das participantes, mas focalizando-se unicamente na situação em si.

Após o *role-play* deve haver um período de discussão. As conclusões podem ter lugar:

- Antes da discussão – neste caso há um pequeno intervalo após o *role-play* para enfatizar que ambos os papéis e tarefas já terminaram. Durante a discussão as participantes envolvidos no *role-play* falam sobre eles na terceira pessoa em vez da primeira pessoa.

- Depois da discussão – as participantes envolvidos no *role-play* falam sobre eles como se ainda estivessem a desempenhar o seu papel.

- **Trabalhos de Grupo**

Consiste na divisão das formandas em pequenos grupos que podem ser úteis para as participantes lidarem com questões individuais detalhadamente e dar a possibilidade a um grande número de participantes contribuírem para a discussão.

- **Estudos de Caso**

Os estudos de caso são úteis para trabalhar em possíveis soluções dos problemas ou examinar os sentimentos das pessoas envolvidas no caso.

- **Material Teórico**

Fornece informação na forma de material escrito para auxiliar as participantes a concentrarem-se numa quantidade limitada de informação verbal, pois podem aceder a toda a informação teórica através de material escrito.

Secção A

Formação para Mulheres Sobreviventes de Violência Doméstica



Autonomia

Auto-advocacy e Empowerment

Objectivos Gerais

O principal objectivo da formação "Autonomia: *Auto-advocacy e Empowerment*" é desenvolver o conhecimento sobre a filosofia do *empowerment*, a identificação dos contributos mais relevantes dos movimentos sócio-políticos e da auto-representação.

Um outro objectivo deste módulo é permitir às participantes a aquisição de conhecimento sobre estratégias e modos organizados da participação comunitária e representação.

Para alcançar estes objectivos da liderança comunitária e auto-representação é importante ter conhecimentos sobre a legislação, Direitos Humanos, Igualdade de Oportunidades, e também sobre a História das Mulheres e Movimentos das Minorias.

Em simultâneo, pretende desenvolver o suporte, a criação e estabelecimentos de grupos, o desenvolvimento de estratégias e competências de negociação e comunicação, a identificação dos recursos, e estratégias de mobilização das participantes, a criação e manutenção de parcerias com outros grupos e a promoção de debates/campanhas públicas.

Conteúdo

Empowerment

Segundo Rappaport, citado por Zimmerman (2000), *empowerment* é o processo em que as pessoas, organizações e comunidades ganham poder sobre as suas próprias vidas.

Empowerment, de acordo com Cornell (1989) é um processo constante e intencional que inclui o respeito mútuo, reflexão crítica, e participação de grupo, conduzindo a um ganho individual, e ao aumento do controlo de recursos. Isto significa que o *empowerment* é um processo contínuo que permite aos indivíduos satisfazerem as suas necessidades. A necessidade para a satisfação envolve a participação individual.

O processo de *empowerment* permite às pessoas identificarem, facilitarem ou criarem contextos onde estas possam ser compreendidas e ter influência nas decisões que afectam a sua própria vida. O *empowerment* permite às pessoas desenvolver competências para a resolução das suas necessidades, tais como o sentimento de responsabilidade, autonomia e tomada de decisão (Rappaport, 1992).

O *empowerment* é um processo que permite reconhecer, criar e utilizar recursos e instrumentos para os indivíduos e as comunidades aumentarem o seu poder (psicológico, social, cultural, político e económico) e que conduz a uma cidadania activa (Pinto, 1998).

Os seus objectivos são a obtenção de recursos, poder, influência ou uma voz activa no processo de tomada de decisão. É reversível (pode aumentar ou decrescer), mas não é uma parte da personalidade; pode-se ter *empowerment* numa área mas não significa ter *empowerment* numa outra área (Wandersman et al., 1995; Zimmerman, 2002; Ornelas, 2002). Sentir-se *empowered* não conduz necessariamente a recursos ou controlo de decisões (Riger, 1993; citado por Wandersman et al., 1995).

Este conceito envolve o desenvolvimento de uma consciência crítica sobre a comunidade e a sociedade (Freire, 1970/1993; Kiefer, 1984; Zimmermanm 1995; citado por Wandersman et al., 1995). A consciência crítica envolve um julgamento crítico, identificação das questões e uma participação activa. Também inclui conhecer o poder e as relações que afectam a qualidade de vida, e inclui a compreensão dos agentes causais de poder, numa perspectiva de mudança social por parte dos indivíduos, nas suas comunidades.

O *empowerment* pode ser analisado a vários níveis (Zimmerman et al., 1992) tais como individual, organizacional e comunitário. Contudo, o nível individual não significa *empowerment* a um outro nível, por exemplo *empowerment* organizacional não conduz ao *empowerment* comunitário.

Controlo é a competência para analisar e compreender o contexto social e político do indivíduo que implica competências para compreender os agentes causais, os recursos e os factores que influenciam o processo de tomada de decisão.

Os valores subjacentes à filosofia de *empowerment* identificam as forças e os recursos em vez de enfatizarem os factores de risco e os constrangimentos. O profissional assume o papel de colaborador e uma atitude facilitadora, actuando com respeito mútuo numa perspectiva de mudança (Zimmerman, 2002). Um dos valores do *empowerment* também sugere uma participação activa da comunidade num processo de mudança, desde a identificação do problema até à implementação e avaliação de um projecto (Zimmerman, 2002).

🌈 Participação Comunitária e Liderança

A participação comunitária que está relacionada com a liderança e auto-representação, é um processo que, de acordo com Telles et al. (1984), os indivíduos tomam parte em processos de tomada de decisão que os afectam. A participação pode assumir uma variedade de formas, através de processos consultivos, grupos auto representados ou movimentos sociais defendendo uma causa.

A liderança, de acordo com o ponto de vista comunitário, não se refere apenas à aquisição de um título ou determinado *estatuto*, mas a uma prática orientada à participação pública, vendo a comunidade como valores, deveres e fonte social de virtudes.

🌈 Auto-Representação

O conceito de auto-representação é um princípio universal que é aplicado a todas as pessoas. A Auto-representação é uma competência de auto-defesa num processo de cidadania, e que permite a cada indivíduo tomar decisões importantes na sua própria vida (Martin e Corrigan, 1998).

Cada indivíduo pode participar nas decisões que afectam a sua vida. As pessoas têm o direito de estar informadas, e saber como tomar as suas próprias decisões. Mas, cada indivíduo precisa de diferentes níveis de suporte, consoante certos factores como a idade, estado de saúde ou mesmo experiências de vida.

A auto-representação é um processo que envolve a identificação de barreiras e desenvolvimento de estratégias para ultrapassar essas barreiras, tais como competências para facilitar a resolução de problemas (National Mental Health Consumers' Self-Help Clearinghouse, 2000).

É necessário trabalhar e desenvolver atitudes que conduzam ao *empowerment* e à auto-representação.

◆ Crença em si próprio

A crença em si próprio permite mais facilmente o desenvolvimento de outras competências, tais como a aquisição de conhecimento sobre os seus direitos e benefícios,

aprender como fazer cartas, como registar um telefonema, e fazer um telefonema que preencha todos os objectivos (National Mental Health Consumers' Self-help Clearinghouse, 2000).

◆ Ser assertivo

Quando uma pessoa começa a acreditar mais em si próprio e no seu valor começa a ser mais assertiva (National Mental Health Consumers' Self-help Clearinghouse, 2000).

A componente assertiva está relacionada com o modo como as pessoas lidam umas com as outras. Esta competência é importante, pois a sua ausência é uma barreira para a pessoa obter os serviços e recursos necessários e desejados (National Mental Health Consumers' Self-help Clearinghouse, 2000).

◆ Saber como controlar a zanga

A assertividade ajuda uma pessoa a transmitir mensagens de modo honesto e respeitoso (stephenson em National Mental Health Consumers' Self-help Clearinghouse, 2000).

Uma pessoa deve saber como controlar a sua zanga, para transmitir ideias sem conflitos ou desrespeito pelos outros, e prevenir as consequências dos seus comportamentos.

Um bom sistema de suporte e grupos de auto-ajuda são facilitadores da gestão do controlo da zanga, porque permite às pessoas aprenderem a falar abertamente e a diminuírem a zanga antes de tomarem qualquer decisão (National Mental Health Consumers' Self-help Clearinghouse, 2000).

Em todas estas perspectivas encontramos valores tais como:

- A inclusão, que implica a aliança entre a integração e a inserção;
- O respeito pela diversidade, promovendo a adopção da competência cultural, a compreensão e apreciação das diferenças culturais e similaridades intra e entre comunidades;
- A igualdade de oportunidades, no sentido de que todos devem ter o direito às mesmas oportunidades ao nível profissional, educacional, habitacional, etc.

Existe a necessidade de se criar um espaço para o diálogo, onde temas como direitos iguais, inclusão e *empowerment* possam ser discutidos, não através do confronto mas da concordância com a diversidade, de modo construtivo e positivo.

Duração

A formação tem a duração prevista de 3 dias, com oito horas cada dia.

Instrumentos e Métodos Necessários

Parte do módulo pode ser implementado sob a forma expositiva com recurso à apresentação em PowerPoint, exemplos de diferentes situações. Também se pode recorrer a exercícios para estimular a autonomia, auto-estima e auto-afirmação.

Impacto nas formandas

É esperado que no final deste módulo, as formandas:

- ✚ Desenvolvido conhecimento em temas como o *Empowerment* e a Liderança;
- ✚ Estejam aptas a articular conceitos (por exemplo: cidadania e igualdade de oportunidades) com teorias inovadoras como a filosofia do *Empowerment* e a Liderança;
- ✚ Consigam identificar recursos;
- ✚ Participem e Promovam debates e campanhas.

Sugestões para Melhorar

Cada módulo deve ser submetido a uma avaliação pelos formadores e formandos. Esta avaliação deve ser feita através de um questionário, com o objectivo de avaliar a importância dos temas abordados, aplicabilidade na sua vida, assim como recolher

sugestões. Este questionário é uma forma de introduzir mudanças e melhorias no módulo.

Anexos:



Exemplo de alguns exercícios que podem ser aplicados no módulo.

Anexos

A minha imagem

Objectivo: reduzir a dificuldade da auto-análise, da apreciação da expressão sobre o próprio indivíduo e os outros, de aceitar a crítica dos outros e reflectir sobre a mesma

Fase do Grupo: Intermédio

Dimensão do Grupo: entre 6 e 20 participantes

Tempo: aproximadamente 25 minutos, de acordo com o número de participantes

Material: papel, canetas de cor, cartolinas

Implementação. É distribuída uma caneta de cor e uma cartolina a cada participante. Cada um deve escrever o seu nome e alguma informação que queiram partilhar com os outros, como por exemplo interesses, desejos, actividades desportivas, capacidades, e relações com os outros.

Depois, cada participante fixa a sua cartolina na parede por alguns minutos, e lê o que escreveu aos outros. No fim, é discutido em grupo a imagem de cada um. Cada imagem reflecte algumas características das participantes, assim como o espaço ocupado na cartolina.

Partido Político

Objectivo: explorar e estimular a auto-estima e a auto-afirmação

Fase do Grupo: Final

Dimensão do Grupo: entre 6 e 20 participantes

Tempo: 30 minutos

Implementação. As participantes devem pensar num partido político e dar-lhe um nome. Imaginar-se como o secretário-geral e fazer um plano programático (durante cinco minutos). Depois, cada um apresenta o seu conteúdo (2 minutos para cada participante).

Em seguida, as participantes imaginam que estão numa tribuna política onde podem apoiar o seu próprio partido, quando confrontados com os outros (5 minutos).

No final as participantes falam da sua experiência, e referem qual foi o mais impressionante, original, audaz e colorido.

Comunicar através do corpo

Objectivo: Transmitir mensagem através da comunicação não verbal

Dimensão do Grupo: entre 6 e 20 participantes

Fase do Grupo: Inicial

Tempo: 20 minutos

Implementação. As participantes estão em semi-círculo, onde é explicada a importância através da comunicação corporal. É entregue a cada participante uma das seguintes situações: pedir atenção, comunicar fadiga, manifestar afecto, expressar raiva, comunicar impaciência, e expressar inteligência.

Em seguida, cada participante tem de expressar uma determinada necessidade através do uso total do corpo, incluindo mímica facial e o olhar. O restante grupo tem de reconhecer a mensagem. Quando alguém tem dificuldade na execução da tarefa um outro participante pode ajudar, fazendo a tarefa pelo outro, imitando-o.

No final as participantes têm que referir os seus sentimentos.

Bloquear as invasões dos outros

Objectivo: Aprender a distinguir e a bloquear as invasões dos outros

Dimensão do Grupo: entre 6 e 20 participantes

Fase do Grupo: Final

Tempo: 20 minutos

Implementação. As participantes têm de pensar em algo que gostariam de perguntar ou pedir a um outro participante, utilizando para tal uma atitude de invasão ou de tormenta.

As participantes assumem o seu dever invasor, enquanto o parceiro deve bloquear tal invasão de diversas formas possíveis. De seguida, os parceiros trocam de lugar.

Após todos realizarem ambos os papéis, as participantes expressam os seus sentimentos em ambos os papéis. Relativamente à função de invasor, o animador pode perguntar às participantes se estes se sentiram satisfeitos com o bloqueio feito pelo outro, e se na função de bloquear gostariam de ter feito melhor.

No fim as participantes podem partilhar experiências pessoais relativamente a este tema.

Oposição ao poder

Objectivo: Aprender a opor-se a ordens que não se concorda

Dimensão do Grupo: entre 6 e 20 participantes

Fase do Grupo: Final

Tempo: 20 minutos

Implementação. As participantes devem pensar numa ordem que gostariam de impor a outro participante. As participantes formam grupos de dois, onde estão frente a frente.

Um dos membros do grupo tenta impor a ordem pensada previamente, enquanto que o outro membro tenta contesta-la.

Todos as participantes observam cada par e avaliam as competências expressas.

No final, cada participante expressa os seus sentimentos quer quando deram a ordem, quer quando tentaram contestar. Cada um, livremente, refere as suas observações feitas durante o exercício.

Por último, as participantes referem as dificuldades encontradas diariamente, relativamente à obediência ou dar ordens.

Grito de Guerra

Objectivo: facilitar a expressão agressiva

Dimensão do Grupo: entre 8 e 20 participantes

Fase do Grupo: intermédia

Tempo: 10 minutos

Material: um colchão

Implementação. No centro da sala encontra-se um colchão. As participantes devem imaginar que são índios e têm um assalto com o inimigo. Cada participante afasta-se do colchão, toma balanço, corre para este e salta gritando com força, e depois cai sobre o colchão. O grito pode ser um som ou uma palavra inventada e emitida severamente.

Cada participante repete pelo menos 4 vezes.

Escala de *Empowerment*

Instruções:

A seguir encontrará algumas frases relacionadas com a perspectiva individual acerca do facto que se ter que tomar decisões. Por favor, assinale colocando um X na opção que considere como mais adequada em relação a cada uma das frases propostas. Recomendamos que não se detenha demasiado tempo em cada uma das questões e gostaríamos que fosse honesto consigo próprio(a), de modo a que as suas respostas reflectam aquilo que realmente sente.

Por favor, responda a todas as questões colocando um X na opção que melhor reflecta o que sente.

	Concordo totalmente	Concordo	Discordo	Discordo totalmente
1. Habitualmente, confio nas decisões que tomo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. A maior parte dos meus problemas resulta de azar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. As pessoas quando trabalham em conjunto podem ter algum efeito na comunidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Lutar não nos leva a lado algum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Quando faço planos, tenho quase a certeza de que os consigo realizar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Habitualmente, sinto-me sozinho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Os profissionais estão em melhor posição para indicar o que as pessoas devem fazer ou aprender.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Geralmente consigo fazer o que planeio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. As pessoas devem viver da maneira que desejam.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Não se consegue ir contra o governo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Sinto-me incapaz a maior parte do tempo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Quando não tenho a certeza de algo, geralmente sigo as ideias do grupo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. As pessoas têm o direito de tomar as suas próprias decisões, mesmo que sejam erradas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. De um modo geral, estou satisfeito comigo próprio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Às vezes, penso que não consigo fazer nada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Sinto que tenho boas qualidades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Consigo fazer as coisas tão bem quanto a maioria das pessoas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Concordo totalmente	Concordo	Discordo	Discordo totalmente
18. Sinto que não tenho muito do que me orgulhar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Por vezes, sinto-me inútil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Eu sou uma pessoa de valor, em comparação com os outros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Quero ter mais respeito por mim próprio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. De uma maneira geral, sinto que sou um "falhanço".	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Eu tenho uma atitude positiva para comigo próprio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Desenvolvimento pessoal através do uso do drama

Tipo de formação: formação em desenvolvimento pessoal

Apresentação Geral

O objectivo específico do programa é alargar a oportunidade educacional para mulheres sobreviventes, através de um percurso educacional apoiado pelo uso do Drama para o auto-desenvolvimento pessoal. Este módulo visa preparar as formandas, com menos habilitações literárias ou em situação de exclusão, para trabalhar a aprendizagem individual.

Duração da formação

Os módulos do Drama podem ser implementados para estimular as participantes através da partilha de experiências.





O programa pode decorrer uma manhã por semana, num período de 3 horas por dia, durante 20 a 30 dias.

Instrumentos e Métodos Necessários

O programa requer um espaço adequado, calmo e confidencial, onde se possível tenha equipamento tecnológico e Internet.

Impacto nas formandas

É esperado que no final deste módulo as formandas tenham melhorado:

-  Auto-estima e confiança
-  Competências de comunicação
-  Relação interpessoal
-  Processo de tomada de decisão

Sugestões para Melhorar

O programa deveria ser revisto a cada avaliação das formandas, sendo a base de discussão e acção das reuniões de equipa e da revisão do programa.

Anexos:

 Competências de Estudo

 Exemplo do Conteúdo do Módulo

A. Construir blocos de Confiança – Aproveitar as Oportunidades

B. Auto-Percepção, Auto-Confiança e Contexto - Alvo

C. Introdução ao Grupo de Trabalho de Facilitação Utilizando o Drama – As Mulheres e a Violência (nível um)

D. Introdução ao Grupo de Trabalho de Facilitação Utilizando o Drama – As Mulheres e a Violência (nível dois)

Anexos

Competências de Estudo

Adquirir boas competências de estudo é uma parte vital do programa e é uma das áreas centrais da aprendizagem e do auto-desenvolvimento. É uma parte da aprendizagem capaz do estudo efectivo, de escrever claramente dissertações, participar na discussão, tomar e fazer notas e desenvolver pesquisa.

Objectivos

Capacitar as formandas, que tenham estado ausentes do sistema educacional por algum tempo, a aprender competências básicas para auxiliar a aprendizagem e ajudar a aumentar a confiança e o desenvolvimento pessoal.

Conteúdo

1. Organização

Um dos princípios essenciais é que as formandas aprendam a organizar o seu tempo e o seu estudo.

2. Livros e competências de pesquisa

3. Tomar notas

4. Utilização de materiais de referência

5. Escrita de dissertações

6. Técnicas de entrevista

Exemplo do Conteúdo do Módulo

A. Construir Blocos de Confiança – Aproveitar as Oportunidades

Nível: Um

RESULTADOS DE APRENDIZAGEM		CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	
		A formanda alcança estes resultados ao:	
.	Identificar oportunidades que tenham desenvolvido confiança.	.1	Identificar uma experiência que tenha desenvolvido a sua confiança.
		.2	Listar outras oportunidades que podem desenvolver confiança.
		.3	Listar os benefícios de aproveitar as oportunidades.
.	Aproveitar as oportunidades para desenvolver a confiança.	.1	Identificar uma oportunidade que irá desenvolver confiança.
		.2	Planear a oportunidade.
		.3	Participar na oportunidade.
		.4	Registar a oportunidade.
		.5	Identificar os ganhos pessoais.
.	Identificar maneiras de desenvolver a confiança posteriormente.	.1	Listar outras oportunidades que gostariam de criar.
		.2	Desenvolver um plano de acção para uma das oportunidades.

B. Auto-Percepção, Auto-Confiança e Objectivo/Alvo

Nível: Um

RESULTADOS DE APRENDIZAGEM		CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	
		A formanda alcança os resultados ao:	
1.	Identificar auto-percepções e influências que tenham contribuído para estas.	1.1	Identificar pelo menos duas suposições acerca de si própria.
		1.2	Sugerir as origens destas suposições.
		1.3	Identificar uma pessoa e/ou um evento que a tenha influenciado e exprimir a natureza desta influência.
		1.4	Fazer comentários gerais sobre como as experiências passadas e outras pessoas influenciam a maneira como vê a si própria e as suas capacidades.
2.	Referir-se a si própria em termos positivos, e identificar as restrições auto-impostas	2.1	Descrever a imagem que acredita transmitir aos outros e como esta pode divergir da sua própria imagem.
		2.2	Descrever pelo menos três aspectos da sua vida que considera que tenha sido bem sucedida.
		2.3	Descrever pelo menos três aspectos positivos da sua personalidade.
		2.4	Completar pelo menos duas frases positivas a serem utilizadas em auto-conversaço.
		2.5	Descrever uma das suas próprias áreas de confiança.
		2.6	Sugerir um modo no qual a sua área de confiança pode ser alargada, e o resultado positivo disto.
3.	Definir alvos pessoais, e identificar modos nos quais estes possam ser alcançados.	3.1	Seleccionar pelo menos um exemplo de uma actividade que se sinta obrigada a fazer, e identificar um modo no qual esta tarefa possa ser vista mais positivamente.
		3.2	Identificar um objectivo pessoal de curto e longo prazo.

		3.3	Imaginar um plano de acção para alcançar um desses objectivos.
		3.4	Identificar pelo menos duas potenciais barreiras para alcançar os objectivos específicos.
		3.5	Identificar pelo menos dois benefícios pessoais positivos relacionados com o alcance dos objectivos pessoais específicos.
		3.6	Criar pelo menos duas afirmações relacionadas com o alcance dos objectivos pessoais.

C. Introdução ao Grupo de Trabalho de Facilitação Utilizando o Drama – As Mulheres e a Violência

Nível: Um

RESULTADOS DE APRENDIZAGEM		CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	
		A formanda alcança estes resultados ao:	
1.	Demonstrar uma consciência das questões relacionadas com a "Violência contra as mulheres exercida por homens conhecidos".	1.1	Recolher informação sobre serviços e apoio disponíveis para mulheres.
		1.2	Definir "violência contra as mulheres exercida por homens conhecidos".
		1.3	Especificar a natureza de género na violência contra as mulheres.
		1.4	Enunciar outras questões relevantes referentes à violência contra as mulheres, por exemplo, o racismo.
2.	Reconhecer a "abordagem de não culpabilização das mulheres" nas questões da violência contra as mulheres exercida por homens conhecidos.	2.1	Enunciar dois argumentos que justifiquem a violência pelos homens e oferecer dois contra-argumentos.
		2.2	Dar 2 ou 3 exemplos dos meios em que o apoio da comunidade pode promover <i>empowerment</i> às mulheres que experienciaram violência de homens conhecidos.
		2.3	Enunciar meios nos quais as comunidades podem desafiar conluio com a violência dos homens.
		2.4	Identificar razões porque algumas mulheres ficam numa relação abusiva.
3.	Participar construtivamente dentro do contexto de grupo.	3.1	Formular e colocar questões apropriadas, por exemplo, pedir mais informação.
		3.2	Escutar efectivamente, mostrar sensibilidade e respeito pelos contributos das outras.
4.	Reconhecer boas e más práticas nas competências de facilitação de grupo.	4.1	Identificar pelo menos 2 exemplos de boas práticas em competências de facilitação de grupo.
		4.2	Identificar pelo menos 2 exemplos de más práticas em competências de facilitação de grupo.

		4.3	Participar no desenho de um conjunto de regras básicas e trabalhar com elas.
5.	Explorar várias técnicas de drama adequadas às características do grupo.	5.1	Participar em exercícios de quebra-gelo e de aquecimento.
		5.2	Participar em `exercícios de <i>hotseating</i> `.
		5.3	Investir em improvisações, com ideias e participação prática.
		5.4	Contribuir para exercícios de fórum teatro.
6.	Compreender como o drama é utilizado como um veículo para explorar as questões sociais da saúde pública.	6.1	Dar 3 exemplos de como o drama pode ser utilizado como um veículo para explorar a questão da violência experimentada pelas mulheres por homens conhecidos.
		6.2	Usar material de apoio, por exemplo, guiões, textos, histórias pessoais, para explorar a questão das mulheres que experimentarem violência de um homem conhecido.
		6.3	Usar uma técnica de drama apropriada para explorar um tema, por exemplo, <i>hotseating</i> , improvisação, fórum teatro.
7.	Rever Actividades.	7.1	Reflectir sobre as contribuições pessoais dentro de cada sessão utilizando um "diário de bordo".
8.	Compilar um <i>portfólio</i> .	8.1	Reunir evidências numa pasta estruturada para a identificação dos elementos-chave.

D. Introdução ao Grupo de Trabalho de Facilitação Utilizando o Drama – As Mulheres e a Violência

Nível: Dois

RESULTADOS DE APRENDIZAGEM		CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	
		A formanda alcança estes resultados ao:	
1.	Demonstrar uma consciência das questões relacionadas com a "Violência contra as mulheres exercida por homens conhecidos".	1.1	Identificar e descrever estruturas na sociedade que sustentam o privilégio masculino, por exemplo, o sistema de Justiça Civil e Criminal, a Medicina e a Educação.
		1.2	Explorar questões adicionais pertinentes à violência contra as mulheres exercida por homens conhecidos.
2.	Reconhecer a "abordagem de não culpabilização das mulheres" nas questões da violência contra as mulheres exercida por homens conhecidos	2.1	Avaliar 2 argumentos utilizados para justificar a violência contra as mulheres e oferecer 2 contra argumentos.
		2.2	Descrever exemplos de maneiras como o suporte comunitário pode promover o <i>empowerment</i> das mulheres que experimentaram violência de homens.
		2.3	Descrever maneiras como as comunidades podem desafiar o estereótipo com a violência masculina.
		2.4	Avaliar razões pelas quais algumas mulheres permanecem nas relações abusivas.
		2.5	Identificar abordagens responsabilizadoras das mulheres, por ex. "a mulher está a pedi-las... ela deve gostar".
3.	Participar construtivamente dentro do contexto de grupo.	3.1	Avaliar a validade dos vários argumentos.
		3.2	Desafiar construtivamente os outros dentro do grupo.
		3.3	Apoiar o grupo, utilizando uma linguagem, tom e linguagem corporal adequados.
		3.4	Avaliar criticamente as suas próprias contribuições ao grupo.

4.	Reconhecer boas e más práticas em competências de facilitação de grupo.	4.1	Descrever as formas nas quais a igualdade de oportunidades pode informar boas práticas nas competências de facilitação de grupo.
		4.2	Explicar a necessidade para regras básicas.
		4.3	Explicar a necessidade para um relatório oral de fim de sessão
5.	Explorar várias técnicas de drama adequadas para uso na composição do grupo.	5.1	Contribuir para os exercícios de fórum teatro.
6.	Compreender como o drama pode ser utilizado como meio para explorar as questões de saúde e sociais.	6.1	Explicar os benefícios da utilização do drama para explorar a questão.
7.	Rever actividades.	7.1	Avaliar a sua própria contribuição na relação com as actividades de grupo através da exposição dos resultados da aprendizagem pessoal, das resistências e das áreas para desenvolver.
8.	Compilar um <i>portfólio</i> .	8.1	Reunir evidências numa pasta estruturada para a identificação de todos os elementos.
SMS/02/05			

Curso em Assertividade e Auto-Estima para regressar ao mundo de trabalho

Tipo de Formação: assertividade e auto-estima

Conteúdo

Trabalhar na área comercial e vendas requer do/a vendedor/a uma abordagem aberta e boa disponibilidade com o consumidor, uma predisposição para as necessidades do consumidor, uma comunicação eficiente (por telefone ou directa), auto-confiança e habilidade para resolver problemas rapidamente.

O módulo está desenhado para mulheres que desejam regressar com sucesso ao mundo de trabalho, particularmente em actividades comerciais.

Os temas a abordar estão relacionados com a comunicação enquanto factor central para a qualidade das relações interpessoais. O módulo também requer uma fase onde estas mulheres tentam acabar com as suas barreiras pessoais. Desta forma o trabalho de vendas não vai ser apenas uma fonte de rendimentos económicos, mas também um meio para desenvolver assertividade, alcançar auto-confiança e ter boas relações interpessoais.

À primeira vista a relação trabalho/terapia parece ser forçada, mas frequentemente a pesquisa por uma independência económica e pessoal encoraja as pessoas a enfrentar e combater os limites e as dificuldades, especialmente, quando se tem de lidar todos os dias com os consumidores e as pessoas. Além disso a escolha para participar na formação demonstra a predisposição destas mulheres para a mudança e a sua vontade para enfrentar a situação de crise.

Durante o módulo, serão desenvolvidos seis temas principais, embora seja aberto às necessidades das participantes, e assim possa ser desenhado com base nos seus pedidos.

TEMA I: "Técnicas de comunicação"

É uma fase que ajuda a desenvolver a eficácia das várias formas de comunicação (verbal – não verbal – via telefone), através da utilização prática de métodos e técnicas.

O que é a comunicação?

Paul Watzlawick em *Pragmatics of human communication* ("Pragmática da comunicação humana") refere: "Todo o comportamento é comunicação e, vice-versa, toda a comunicação é um comportamento".

As pessoas exprimem-se através de milhares de maneiras: verbalmente, através do silêncio, gestos, toque, contacto, expressão, olhar, entre outras.

A mesma mensagem ou "reacção" pode ter significados diferentes, consoante a sua exteriorização em diferentes contextos e ambientes. A mensagem também é diferenciada pelas diferentes personalidades que invocam nos outros diversas reacções, o que, por vezes, pode conduzir a conflitos nas relações interpessoais.

Pode-se inicialmente aprofundar a ideia de que se pode mudar o modo de comunicação, através da comparação de atitudes e reacções dentro do mesmo contexto.

Principiais elementos da comunicação

Os principais temas da comunicação são:

- Ouvir
- Compreender os sinais
- Comunicação não verbal
- Influenciar e persuadir

Objectivos do Tema

É importante para uma mulher que sofreu violência doméstica restabelecer uma relação com as pessoas à sua volta.

A primeira e mais importante mudança é a comunicação. Assim uma correcta interpretação das mensagens das pessoas é fundamental e é o maior esforço para se relacionarem com os outros.

A boa comunicação também é a alma do comércio, porque a mensagem enviada aos consumidores tem de ser clara, correcta e persuasiva.

O tema ajuda mulheres a tornarem-se conscientes sobre este processo, a conhecê-lo bem e a utilizá-lo adequadamente.

TEMA II: "Técnicas de venda"

Nesta fase do curso vão ser desenvolvidos conteúdos como: as principais técnicas de venda, e como falar com os consumidores. Vai ser mais prático, com trabalhos de grupo e actividades em pares.

Em que são baseadas as vendas?

A ideia de vender um produto é baseada sobretudo na comunicação, a relação directa com os consumidores, a descrição precisa e cuidada do produto ou serviço oferecido, a vantagem da compra e o rácio qualidade/preço.

Muitos factores influenciam a escolha dos consumidores por um produto, por um ponto de venda ou vendedor. Estes factores são elementos fundamentais para o sucesso de uma venda. A grande relevância é assumida pela parte visual, a organização da loja e os seus espaços de exposição, o modo como os preços são mostrados, as cores nas montras das lojas, como um consumidor é recebido quando entra na loja.

Todos estes elementos constituem a base principal na formação de qualquer empregado numa actividade comercial. Conhecer e compreender estes elementos ajudam-nos a reconhecer o impacto que um produto tem sobre um consumidor e como começar a fase de comunicação com o mesmo.

Quando uma pessoa entra numa loja, o pessoal tem de acolhê-la, perguntar quais as suas necessidades, ajudar o consumidores na escolha de um produto ou deixá-los completamente livres para dar uma vista de olhos, responder às questões dos clientes e, uma vez escolhido o produto para comprar, fazer o melhor pelo pagamento.

Estas fases têm de ser encaradas profissionalmente e com auto-confiança, assim é muito importante conhecer os mecanismos e variabilidade.

Os principais elementos da venda

Podem ser abordados vários elementos, tais como:

- A organização da loja;
- Gestão dos pontos de venda;

- Técnicas de negociação;
- Venda e assistência aos consumidores.

Objectivos do Tema

Os objectivos do tema referem-se ao ciclo de venda, que são: a preparação dos pontos de venda, a recepção e assistência aos consumidores e a venda de um produto.

Primeiro, é feita uma descrição genérica do ambiente (como preparar uma montra de loja atractiva, o que deve ser ou não exposto nas prateleiras, os riscos de lojas grandes e pequenas).

Numa segunda fase, o moderador vai criar grupos, aplicando na prática as técnicas de venda relativamente aos diferentes perfis dos consumidores, diferenciando o estilo da abordagem desde os clientes habituais aos novos consumidores.

Também vai haver uma pequena parte sobre as técnicas de persuasão e como manter um cliente.

TEMA III: "Assertividade e relações de grupo"

Analisar os comportamentos mais eficientes para desenvolver relações com outras pessoas.

O que se pretende referir com assertividade

A expressão "assertividade" deriva da palavra latina "*asserie*" (lidar com uma situação com vigor positivo), e é utilizada, actualmente, em diversos contextos.

A assertividade é a capacidade para exteriorizar as necessidades e direitos, as sensações (negativas ou positivas), sem desrespeitar os direitos e limites dos outros.

O conceito inclui várias competências, tais como: a capacidade para comunicar, para exteriorizar os pensamentos e planos para o futuro; para identificar os sentimentos e emoções; definir os nossos limites e dos outros; comunicar e ouvir de modo aberto, directo e honesto.

Podemos descrever uma pessoa assertiva com esta definição: uma pessoa que se comporta assertivamente considera importante as suas necessidades, direitos e desejos

e tenta satisfazê-los, tendo em atenção, os direitos e necessidades das outras pessoas e não interferindo com estes, que são consideradas tão importantes como os da própria.

No entanto, ninguém consegue alcançar estes objectivos imediatamente. Antes de desenvolver as competências úteis para um comportamento assertivo, a pessoa deve conhecer os seus direitos e necessidades.

A pessoa que se comporta de modo assertivo nem sempre é calma e feliz, mas é diplomática, equilibrada e pode controlar a paixão ou raiva.

O conceito é desenvolvido não só se referindo aos consumidores, mas também aos empregados, para criar uma equipa activa bem preparada e funcional, que possa evitar crises e gerar auto-respeito.

Principais elementos relacionados com a assertividade e as relações de grupo

Através da definição pode-se verificar que este conceito inclui vários elementos.

Ele inclui um percurso, relacionado essencialmente com:

- Auto-confiança;
- Conhecimento das necessidades e direitos pessoais;
- Respeito pelas ideias e direitos das outras pessoas;.
- Boa comunicação e competências diplomáticas.

Objectivos do Tema

As mulheres, depois da violência doméstica, perdem o sentido da realidade e na maioria dos casos, julgam-se elas próprias culpadas directas pelo que se sucedeu.

Antes de enfrentar um trabalho na área do comércio e vendas elas têm de construir ou reconstruir a sua auto-confiança e a sua confiança nas outras pessoas, claramente, com a ajuda de peritos que a seguem passo a passo.

O trabalho é muito longo e decorre desde uma fase de conhecimento e compreensão, à pesquisa e motivações, e à vontade de mudar.

Este módulo, particularmente, inclui uma primeira etapa, onde são desenvolvidas questões como o conhecimento dos seus próprios direitos e dos direitos das pessoas, uma análise do carácter e dos contrastes eventuais que são gerados, quando relacionados com o temperamento das outras pessoas.

De acordo com os resultados alcançados nesta fase os moderadores e peritos, utilizando as principais técnicas de comunicação, tentam analisar os comportamentos

que melhor respondem às necessidades de um objectivo de marketing, mas especialmente, ao respeito das pessoas, incluindo o respeito dos empregados, consumidores e o seu próprio.

TEMA IV: "Motivação e mudança"

Como saber e compreender as resistências à mudança e descobrir a sua motivação.

Mudança: quais as resistências a elas?

A violência doméstica gera uma grande incerteza nas sobreviventes. Elas permanecem fechadas em casa, não têm vontade nem força para enfrentar as pessoas e a vida quotidiana outra vez, nem para continuar com a vida pessoal e familiar.

É difícil enfrentar as mais simples tarefas, mesmo as que já estão incluídas na habitual gestão diária da casa. O esforço torna-se maior se considerarmos uma maior actividade. Este esforço pode ser inútil se não houver uma motivação de fundo que conduza a esta mudança.

Se for tido como exemplo a adaptação a um novo emprego, com tudo o que envolve, o esforço é grande e pode não haver preparação adequada. O trabalho de grupo pode ser muito útil, porque há a partilha de um problema comum. As mulheres compreendem que a reacção à violência determina em muitos casos a resistência à mudança.

A participação na formação inclui uma vontade de mudar. O primeiro esforço já está feito. Mas tem de haver coerência no percurso a preparar e as mulheres têm de encontrar motivações, reacções e soluções pessoais. Um moderador externo pode ajudá-las nessas actividades.

Um programa de auto-confiança pode ajudar e trazer benefícios, sobretudo aliado ao conhecimento dos objectivos pessoais primários e secundários que surgem após a violência.

Principais elementos, incluindo a mudança e a resistência a ela

O percurso, que propõe uma atitude de mudança e ultrapassar as barreiras, inclui:

- conhecimento dos limites;
- compreensão da resistência à mudança;
- partilha do problema com um grupo de pessoas;
- descoberta dos objectivos pessoais primários e secundários;
- mudança de ideias limitadoras;
- descoberta de estratégias para o sucesso.

Objectivos do Tema

Este tema está desenhado para construir um percurso que ajude a enfrentar a desconfiança. O percurso começa com uma fase de conhecimento, seguindo a compreensão e a estimulação à mudança.

Estes três momentos são necessários, porque as pessoas não são sempre auto-conscientes sobre a sua desconfiança. Isto acontece porque o caminho é sobretudo sobre o conhecimento: as mulheres que participam na formação têm de compreender, através de exemplos abstractos apresentados pelos moderadores, que podem-se encontrar numa situação de resistência à mudança.

Depois de compreender o que provoca resistência e o grupo partilhar o problema (para aquelas que o desejarem fazer), há um passo para o nível da descoberta das próprias motivações que podem conduzir à mudança.

Todas as pessoas têm uma motivação diferente que pode, com muita dificuldade, ser partilhada. Umhas necessitam de independência económica, outras de sair de casa, e outras de demonstrar algo a si próprias ou a algumas pessoas.

Quando desenvolvem esta consciência, as mulheres conseguem adquirir a capacidade para se motivarem a si próprias, para encontrarem novos objectivos e convicções. Para alcançar benefícios o impacto deve ser a nível profissional, assim como estimulante, com lições ricas em exercícios e mudanças.

TEMA V: "Resolução de problema e criatividade"

Utilizar melhor a inteligência pessoal e competências criativas para resolver problemas práticos.

Utilizar criatividade para resolver problemas

Frequentemente, as pessoas enfrentam problemas difíceis, em diversas áreas: pessoal, ocupacional ou profissional. Contudo, se problemas pessoais podem sempre ser resolvidos com tempo, os que ocorrem no local de trabalho precisam de uma solução rápida.

A dificuldade é acrescida quando as pessoas têm outras preocupações, como a violência doméstica, o que torna ainda mais difícil encontrar a solução.

Alguns dos conceitos envolvidos são:

- ponto de vista de partida;
- a percepção do problema;
- a abordagem ao problema;
- a atitude face o problema.

Quando o problema surge, o ponto de vista de partida pode também mudar, dependendo da idade da mulher, da educação, experiências e assim por diante.

A percepção do problema está ligada a 2 factores: conhecimento da situação e contexto onde o problema foi desenvolvido, e a definição de objectivos a alcançar na sua resolução.

A abordagem ao problema pode ser negativa (o sentimento prevalecente de desconforto) ou positivo (o sentimento de desafio e oportunidade para criar algo novo prevalece).

Depende também da atitude pessoal e reflecte uma atitude optimista ou pessimista. O problema é uma questão pessoal, como enfrentá-lo e as possibilidades de chegar a um final positivo depende das pessoas.

Daniel Goleman refere: "Na sua exteriorização diária, a criatividade surge frequentemente como a pesquisa de uma nova abordagem para um problema já conhecido".

A criatividade é um processo que permite combinar ideias antigas e/ou novas, formar novas combinações que satisfaçam melhor uma necessidade. Este conceito não só está relacionado com "gerar novas ideias" mas também com "evitar ideias antigas".

A criatividade é uma parte do pensamento que todos têm em diferentes modos, mas também pode ser desenvolvida.

Qual é o rácio entre o método e a criatividade na solução de um problema? A solução de um problema, quando outros métodos não podem ser utilizados, pode ser obtida com uma abordagem criativa.

Saber como utilizar a criatividade pessoal dá estímulo para recomeçar, porque a sua evolução é constante.

Elementos da resolução de problemas e criatividade

Quando se enfrenta um problema, devem ser considerados os seguintes tópicos:

- definição do problema;
- análise do problema;
- pesquisa de uma solução;
- utilização das competências de criatividade pessoal no seu melhor;
- concreta aplicação da solução;
- pequenas notas sobre a praticabilidade, aceitabilidade e riscos da solução.

Objectivos do Tema

Começando com a definição do problema, poderá se desenrolar um percurso que permita compreender as melhorias a implementar e as barreiras a ultrapassar.

Uma vez estabelecida esta base, o problema é analisado na sua completa essência, através de uma série de exemplos concretos, de factos e causas que levam à sua criação. O conhecimento das causas abre caminho a possíveis soluções, e é por isso que é importante analisar a situação antes de agir impulsivamente.

Há também a pesquisa de possíveis soluções alternativas. Aqui a criatividade entra em acção e há a exploração de técnicas para conhecer e utilizá-las no seu melhor.

Uma parte importante é dedicada à escolha de uma possível e melhor solução. A nova solução é aplicada; a sua eficácia e eficiência são avaliadas. O processo pode ser repetido ciclicamente para um processo de melhoria constante. No nosso percurso para encontrar uma solução, podem ser utilizados diversos métodos e técnicas.

Muitas abordagens podem ser apresentadas, por razões didácticas, como referentes a uma certa fase da resolução do problema, mas tendo em mente que elas podem ser utilizadas em momentos diferentes de uma solução do problema.

Após a “explosão de criatividade”, podemos verificar a praticabilidade das ideias de um ponto de vista técnico/organizacional e do contexto onde têm de ser aplicadas. Para alcançar o objectivo, a ideia tem de ser aprovada pelos diferentes actores envolvidos (consumidor, colegas, chefe).

Uma análise das opiniões destes actores tem de ser feita e também uma avaliação dos custos e riscos que estas soluções podem implicar.

TEMA VI: "Liderança"

Aumenta o impacto e autoridade em cada relação, graças à nossa auto-estima.

O que significa Liderança

Branden refere: *ter uma boa consideração pessoal, significa pensar e julgar o próprio em termos positivos, agindo como uma espécie de espírito de sistema imune, que permite enfrentar com eficácia o que a vida propõe e também alcançar as capacidades de recuperação quando se tem de enfrentar fracassos inevitáveis; vice-versa, uma consideração negativa do próprio pode determinar maior timidez para abordar problemas e questões de vida e uma menor capacidade para recuperar depois de um fracasso.*

Assim, acreditando profundamente nas capacidades e sentimentos, a auto-confiança ajuda a responder adequadamente a desafios e oportunidades, e vice-versa, se não se acreditar no próprio, nas competências e merecedores de amor e respeito, vamos enfrenta-se a vida com mais dificuldades.

Efectivamente, quanto maior a auto-estima mais ambicioso se é, não apenas sobre a carreira e rendimentos económicos, mas geralmente sobre tudo o que se pretende obter na vida. Isto inclui as áreas dos afectos, sentimentos, intelectual, espiritual e criativa.

Vice-versa, quanto menor a auto-estima menor são os objectivos e estes tornam-se mais difíceis de alcançar.

A auto-estima é composta por três elementos principais:

1. **Amor para nós próprios:** é o que nos permite apreciar a nós próprios, independentemente dos limites e imperfeições que tenhamos. Amarmo-nos é a mais profunda e íntima parte da auto-estima.

2. **Auto-imagem:** André e Lelorde pensam que isto é o segundo elemento consolidador da nossa auto-estima; representa a visão que temos de nós próprios, a nossa auto-avaliação, o certo ou errado, as qualidades e defeitos que temos.

Não é apenas conhecermo-nos. O mais importante neste caso é não saber como somos, mas as convicções das nossas qualidades e defeitos, potencialidades e/ou limites, elementos que outras pessoas podem não perceber em nós como nós apreendemos.

Uma visão pessoal positiva permite a todas as pessoas sentirem-se capazes de enfrentar o que a vida nos prepara; vice-versa, uma visão limitada ou assustadora expõe-nos muito mais à insegurança e desorientação.

3. **Auto-Estima** é o terceiro elemento e é aplicado especialmente nas nossas acções. Ser confiante significa que pensamos ser capazes de reagir do modo mais adequado quando lidamos com situações importantes.

No passado a expressão "Líder" foi usada exclusivamente por poucas pessoas, poderosas e famosas. Hoje em dia o conceito de liderança mudou radicalmente. Agora é acessível a todos que procuram tornar-se um ponto de referência no seu contexto, pessoal ou privado.

Um líder deve possuir um grande domínio da sua condição interior: saber como controlar as emoções, apelar a cada momento aos modos de fortalecimento e produtivo, reconhecer as próprias peculiaridades e lados que pode melhorar, ter uma alta auto-estima, estar constantemente focado no objectivo final.

De um ponto de vista social, as pessoas que querem melhorar o seu impacto e autoridade devem possuir competências relacionais específicas.

O indivíduo deve ser compreensivo com os outros, ser consumidor orientado, tentar satisfazer ambos consumidores e colaboradores, estar apto para inspirar outras pessoas, desenvolver as suas capacidades pessoais e influenciá-las para porem os seus esforços no trabalho adequado para uma comunicação estimulante e persuasiva.

Principais elementos relacionados com a liderança

As fases do estudo incluídas no programa dedicado à liderança são:

- Auto-Estima,
- Amor por Nós Próprios,
- Auto-imagem,
- Auto-respeito,
- Conceito de liderança,
- Conhecer (conhecimento básico),
- Saber fazer (capacidades operativas e metodológicas),
- Saber ser (capacidades transversais: abordagens e estilos relacionais).

Objectivos do Tema

O percurso deste tema inclui uma análise da auto-estima. Tentar compreender qual o impacto e sublinhar as maneiras possíveis para activar as capacidades e competências.

É difícil fazer uma análise profunda dentro de uma sessão, em que o principal objectivo é que as pessoas compreendam como a auto-estima influencia positivamente um emprego que implica o contacto com as pessoas. Também adequa a busca interior para a perspectiva da empregada.

A importância da auto-estima está ligada ao conceito de liderança, que é como aumentar o impacto noutras pessoas e autoridade em relações de auto-confiança.

Há muitas diferenças entre ser um líder e gerir um trabalho com um conceito de liderança. Devem ser reconhecidas e exploradas as capacidades pessoais para se exprimir uma relação favorável com os outros, no sentido da gestão pessoal e autoritária para trabalhar, com as pessoas coordenadas, positiva e remuneradamente.

É necessário conseguir o conhecimento fundamental para garantir profissionalismo dos objectivos. Este conhecimento tem de ser transformado em capacidades operativas e metodológicas, que têm de ser aplicadas através de abordagens e estilos relacionais para a concretização dos nossos objectivos.

Esta fase final permite, após a aprendizagem de técnicas de comunicação e de vendas, auto-motivação, mudança e resolução de conhecimentos, desenvolver a capacidade para aplicar concretamente esses mesmos conhecimentos.

Duração

Este módulo tem a duração prevista de 9 a 10 dias, estruturado do seguinte modo:

1. Durante o primeiro dia realiza-se a apresentação dos conteúdos do módulo, e há um acordo comum nas datas e horas do curso (se alguns das participantes tiver alguma dificuldade em participar nalguma data prevista).
2. O segundo dia é dedicado a BALANÇO DE COMPETÊNCIAS (duração: 4 horas, durante a manhã);

3. TEMA I "Técnicas de comunicação";
4. TEMA II "Técnicas de vendas";
5. TEMA III "Assertividade e Relações de Grupo";
6. TEMA IV "Motivação e Mudança"
7. TEMA V "Resolução de Problemas e Criatividade";
8. TEMA VI "Liderança";
9. Disponibilidade na procura para uma sessão extra, para aprofundar os conteúdos;
10. Avaliação final e novo balanço de competências.

Instrumentos e Métodos Necessários

Para envolver activamente as formandas, o módulo propõe a utilização de:

- Um itinerário de aprendizagem: construir um percurso lógico para fortalecer a personalidade através do conhecimento sobre os próprios e sobre os outros, avaliar, comunicar e competir.
- Exercícios: utilização do "jogo" como um meio metafórico que conduz ao conhecimento e envolve aspectos cognitivos lógicos, esferas emocionais, afectivas, e relacionais, e que também utiliza uma linguagem corporal como meio de relacionamento e cognição com o contexto envolvente.
- Um workshop formativo: o grupo enquanto um workshop formativo utiliza a metáfora de uma viagem no mundo afectivo-emocional das participantes.

O objectivo é facilitar a conversação e construção de relações onde a escuta, a compreensão, o risco, os sentimentos e as emoções pessoais podem encontrar novos espaços.

O grupo deve ter o número máximo de 12/15 participantes.

Quanto à metodologia didáctica, as sessões devem conter o maior grau de interacção, de modo a promover e favorecer a participação directa dos beneficiários.

No processo de aprendizagem o facilitador assume o papel de moderador.

À introdução de conceitos e elementos teóricos segue-se a aplicação prática através da realização de exercícios. Assim, as participantes são estimuladas a desenvolver ideias, a pensar sobre estas e aplicá-las diariamente.

Os temas abordados podem suscitar as formandas a consciência dos seus actos (o que fizeram e como agiram) e sobretudo como foi a sua vivência (saber como ser), através de uma auto-análise íntima e delicada.

O estudo de caso e simulações aprofundadas no grupo maximiza o impacto do processo de aprendizagem e a consolidação de novas competências.

As intervenções da formação são flexíveis. Os temas não são “estáticos” durante o seu desenvolvimento. No caso de surgir a necessidade de aprofundar uma dada área, o facilitador deverá focar os seus esforços na mesma, compativelmente com os objectivos definidos.

Com o balanço inicial e final das competências as participantes estarão aptas a elaborar um instrumento de auto-análise útil no campo pessoal e de emprego.

Impacto nas formandas

Os benefícios para as participantes deverão ser:

- ✚ Melhorar a eficácia pessoal;
- ✚ Adquirir confiança nos outros e auto-confiança nas competências pessoais;
- ✚ Fortalecer as competências de comunicação;
- ✚ Utilizar melhor as capacidades intelectuais e criativas;
- ✚ Aprender a exteriorizar as emoções, utilizando uma linguagem corporal coerente;
- ✚ Aumentar o impacto e aspectos autoritários em todas as relações.

Os objectivos são:

Desenvolver os conhecimentos necessários para interpretar correctamente o papel pessoal (auto-estima), agir sobre as capacidades, atitudes e motivações, numa óptica do desenvolvimento de comunicação pessoal e de relação interpessoal.

Promover a motivação e disponibilidade para melhorar e praticar os conceitos aprendidos, assim é importante o uso de um estilo interactivo e prática formativa.

Orientar as participantes para um caminho de melhorias pessoais, com suporte de programas personalizados, técnicas e métodos transmitidos com uma linguagem adequada para criar o “desejo fazer”.

Sugestões para melhorar

Algumas sugestões para o sucesso do curso:

- Os formadores devem estar preparados para enfrentar os temas principais incluídos no programa de maneira activa, seguindo as sugestões oferecidas pelas formandas. A formação deve ser activa e utilizar métodos de formação interactiva e incluir a partilha pelas formandas;
- Os formadores, apesar dos tópicos específicos, devem ter boas bases de psicologia para saber como lidar como as formandas que, em alguns casos, sobretudo quando as matérias abordadas envolvem a área pessoal, surgem algumas dificuldades de comunicação. Os formadores devem motivá-las a formar um grupo coeso para facilitar e estimular as motivações;
- Os grupos devem ser pequenos – 12 a 15 pessoas no máximo, para evitar a dispersão e a animosidade e ao mesmo tempo promover a intimidade do grupo;
- O grupo e todos as participantes devem ter um suporte contínuo e apoio nas dificuldades que possam encontrar ao longo da acção;
- Deixar sempre em aberto, a possibilidade de inserir um ou mais temas suplementares, de acordo com as necessidades e exigências das formandas, para enfrentar e resolver os problemas e assuntos que foram levantados no percurso da acção;
- Fornecer às participantes material didáctico simples, acessível, de fácil interpretação e que respeitem as sessões implementadas. O material deve conter alguns elementos para o estudo aprofundado dos temas abordados através de, por exemplo, uma bibliografia completa para permitir um exame pessoal estrito.
- Manter um grupo de trabalho constante, que deve ser activo, e dar a possibilidade das formandas participarem e expressarem-se livre e voluntariamente de tal modo que as formandas mais tímidas e com problemas de comunicação possam encontrar o seus próprios espaços e tempos.
- É aconselhável utilizar alguns *workshops* experimentais que possam também incluir o contacto físico entre as participantes através do jogo, teatro, utilizando a comunicação, ou através de algum significado que permita desenvolver uma sessão não formal mantendo o plano didáctico estabelecido, mas isto só é possível se todas as participantes estiverem de acordo.

ANEXOS

Objectivos do Projecto

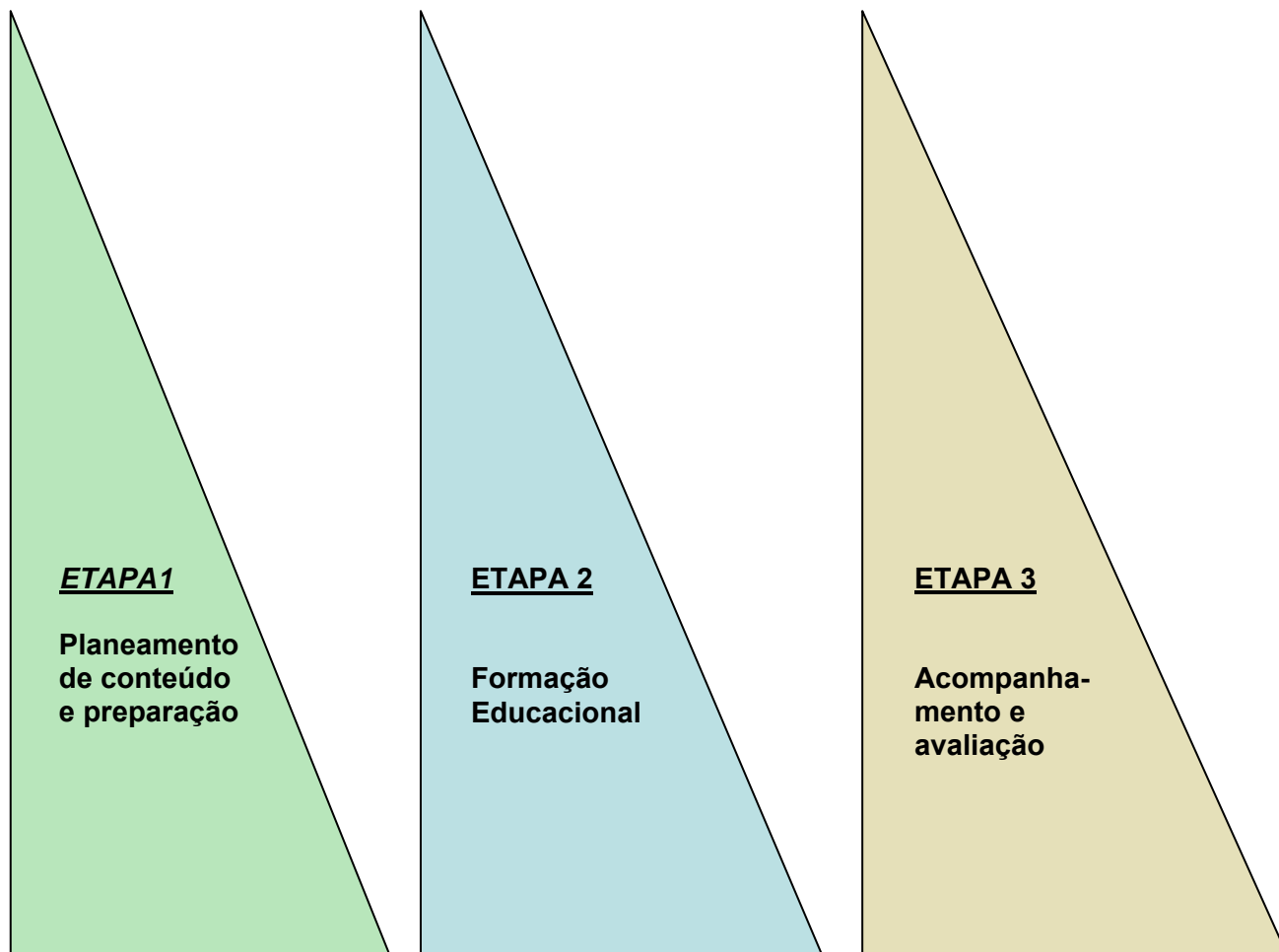
- ♦ *Desenvolver* os conhecimentos necessários para interpretar correctamente o papel pessoal (auto-estima), agir sobre as capacidades, atitudes e motivações, numa óptica do desenvolvimento de comunicação pessoal e de relação interpessoal.
- ♥ *Promover* a motivação e o bem-estar para aprender e pôr em prática o que foi aprendido. É importante a utilização de um método interactivo e de formação prática.
- ♣ *Orientar* as participantes através de um programa de desenvolvimento pessoal, recorrendo a um significativo conjunto de conteúdos e métodos adaptados, transmitidos por uma linguagem apropriada, para despertar a “boa-vontade para fazer”.

Como promover uma participação activa

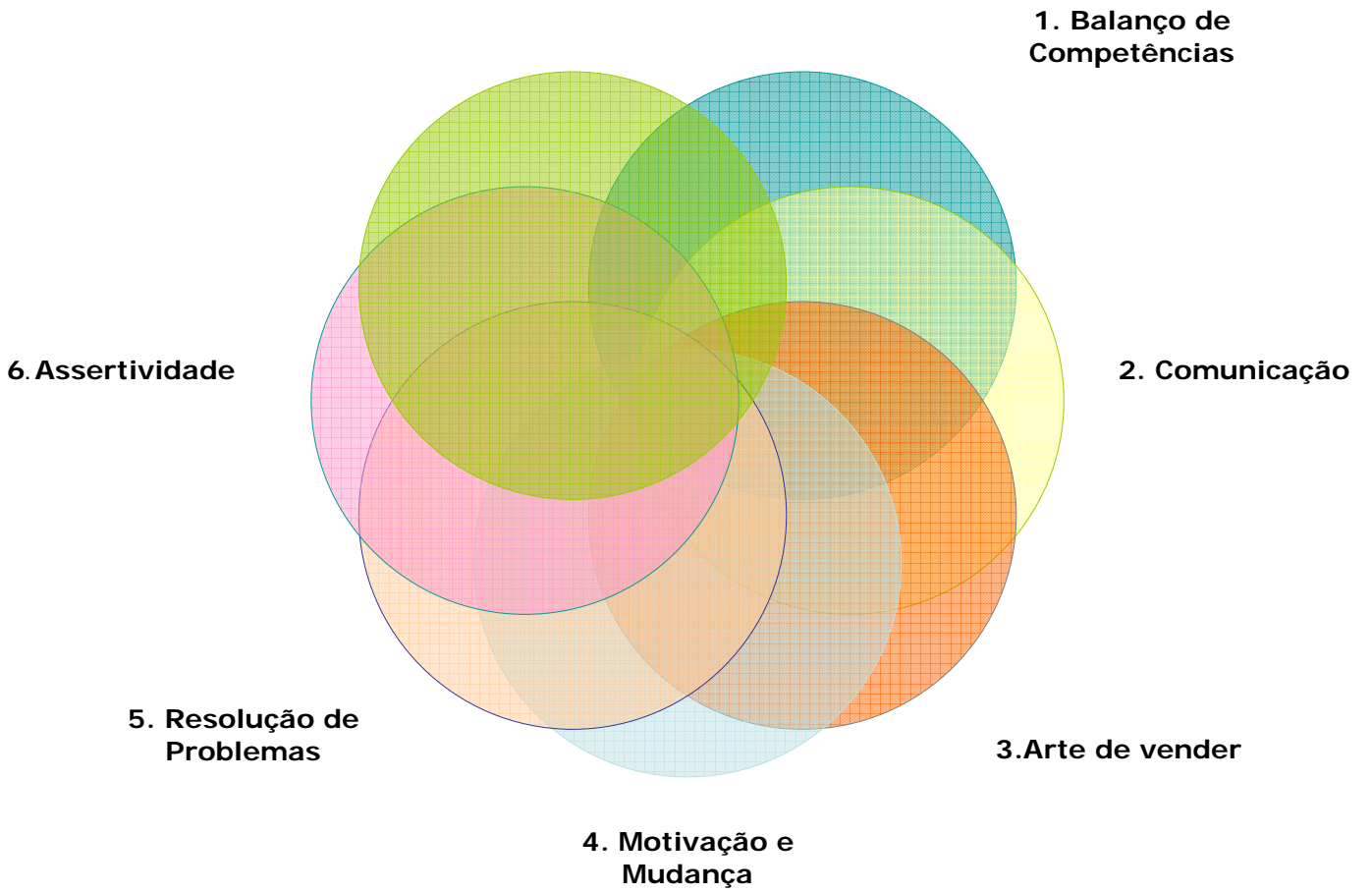
- **Processo de Aprendizagem:** *a acção pretende seguir uma trajectória lógica para fortalecer a personalidade, através do aprofundamento do auto-conhecimento, avaliação, comunicação, competição.*
- **Aprender através da Representação:** *a “representação” enquanto meio metafórico para aprendizagem envolve ambos os aspectos cognitivos e lógicos, e as... emocionais, afectivas e relacionais. Ao mesmo tempo a linguagem corporal facilita o conhecimento e as relações.*
- **Ateliers/Workshops de Formação:** *o grupo durante um atelier/workshop de formação pode utilizar a fantasia para se manifestar em termos emocionais e afectivos com o objectivo de facilitar a comunicação e a criação de relações, baseadas na escuta, compreensão, risco, sentimentos e emoções pessoais. Isto deve ser acordado previamente com o grupo.*

Descrição do Projecto: Etapas

O percurso personalizado é dividido em diferentes etapas:



Os Conteúdos



Formação Educacional: os módulos

- **1º DIA – Balanço de Competências**
- **2º DIA - Comunicação:** Melhorar a sua efectividade em muitas situações de comunicação (verbal; não-verbal; ao telefone) através de métodos práticos.
- **3º DIA – Arte de Vender:** Aprender os princípios fundamentais da arte de vender e de falar em público.
- **4º DIA – Motivação e Mudança:** Aprender e compreender as motivações e as resistências à mudança.
- **5º DIA – Resolução de Problemas e Criatividade:** Aprender a utilizar o melhor das suas competências intelectuais e criativas para resolver questões práticas.
- **6º DIA – Assertividade e Relações de Grupo:** Análise das atitudes mais efectivas para enfrentar as relações.
- **7º DIA – Liderança:** Melhoria dos seus aspectos autoritários em qualquer relação através da auto-confiança.

Benefícios para as participantes

A participante poderá:

- melhorar a sua assertividade pessoal;
- desenvolver uma confiança nos seus próprios recursos;
- reforçar as suas competências de comunicação;
- aprender a utilizar as competências intelectuais e criativas da maneira mais efectiva;
- aprender a expressar as suas emoções através de uma linguagem corporal mais coerente;
- ter um maior impacto e autoridade em qualquer relação.

Metodologia Didáctica

A interacção vai ser baseada nas sessões, no sentido de promover uma participação directa dos beneficiários. A figura do facilitador assume no processo de aprendizagem o papel de um moderador. À introdução de conceitos e elementos teóricos segue-se a aplicação prática através da realização de exercícios. Assim, as participantes são estimuladas a desenvolver ideias, a pensar sobre as mesmas e aplicá-las no quotidiano. Os temas abordados devem suscitar às formandas a consciência dos seus actos (o que fizeram e como agiram) e sobretudo como foi a sua vivência (saber como ser), através de uma auto-análise íntima e delicada.

O estudo de casos e simulações aprofundadas no grupo maximiza o impacto do processo de aprendizagem e a consolidação de novas competências.

As intervenções de formação são flexíveis. Os temas não são "estáticos" durante o seu desenvolvimento. No caso de surgir a necessidade de aprofundar uma dada área, o facilitador deverá focar os seus esforços na mesma.

Projectos de Vida

Projectos de Vida das Mulheres

Tipo de Formação: Projectos de Vida das Mulheres

Apresentação Geral

O módulo Projectos de Vida, mais do que um módulo, é um conceito utilizado por uma ONG Portuguesa há mais de 10 anos. É um conceito baseado no *empowerment* das mulheres que sobreviveram a uma situação de violência doméstica.








As mulheres sobreviventes de violência doméstica são as maiores peritas nas questões da violência. Elas têm a experiência de vida de partilhar uma casa ou lar com o agressor. Também sabem melhor do que algum perito quando estão em risco e o que fazer para se protegerem a si próprias.

As mulheres precisam de aliar à sua experiência as redes locais, nacionais ou mesmo internacionais que podem ajudá-las a enfrentar o problema da violência.

Este módulo pretende ajudar as mulheres sobreviventes de violência doméstica a desenvolver competências para:

- identificar na comunidade os recursos disponíveis na área da violência contra as mulheres (ONG's, Serviços Sociais, linhas de apoio, outros);
- desenvolver um projecto de vida tendo em conta os recursos disponíveis nas comunidades (os recursos encontrados na primeira etapa).

Conteúdos

-  Contextualização
-  Breve apresentação do modelo de intervenção da AMCV
-  Avaliação de risco
-  Informação sobre o ciclo da violência
-  Estratégias dos agressores
-  Como encontrar/reconhecer os recursos
-  A importância de uma rede

- 🚦 Definição de prioridades
- 🚦 Exercícios: role play, estudos de caso, discussão

Contextualização – Breve Apresentação do Modelo utilizado pela AMCV

A AMCV (Associação de Mulheres Contra a Violência) é uma ONG sem fins lucrativos, cujo principal objectivo é contribuir para quebrar o ciclo de violência contra Mulheres e Crianças. AMCV foi fundada em 1992, e desde então tem apoiado Mulheres e Crianças que foram vítimas de Violação, Abuso Sexual e Violência Doméstica.

AMCV tem actualmente 2 refúgios especializados e 1 Centro Anti-Violência (CAV).

Os serviços disponíveis no Centro Anti-Violência são os seguintes:

- Linha telefónica – mulheres de todos os países podem contactar a associação por telefone e falar com peritas na área da violência;
- aconselhamento para mulheres sobreviventes de violência;
- aconselhamento para crianças sobreviventes de violência ou abuso sexual;
- entrevista/atendimento individual periódico – serviço especializado na área da violência contra as mulheres e crianças;
- aconselhamento jurídico;
- grupos de ajuda mútua;
- fórum multicultural;
- fórum jovens;
- emprego apoiado.

Avaliação de Risco

A avaliação de risco é uma das etapas mais importantes.

Existem algumas perguntas que podem ajudar a avaliar melhor o nível de risco, como por exemplo:

- O agressor tem alguma arma?
- Ele ameaça a mulher?
- Ele controla todos os momentos da mulher?
- Ela fica em grande perigo se pedir auxílio?
- Ela apresentou sempre queixa contra ele?
- Ele bate nela?
- Ela tem amigos ou vizinhos que possam ajudá-la se necessitar?

As mulheres devem ser informadas que ao apresentarem queixa contra o agressor o risco que correm pode aumentar.

Exercícios: Estudos de caso

Informação sobre o ciclo da violência

• Que tipo de ajuda ou informação as mulheres querem/necessitam – novamente, é muito importante ouvir as mulheres porque, frequentemente, é muito difícil para ela assumir ser uma sobrevivente de violência. O importante é que esta pode ser a única altura em que ela pede apoio.

Muitas vezes as mulheres têm dúvidas relativamente a:

- leis e direitos referentes a si e às crianças;
- apoio a conseguir um emprego;
- como conseguir ajuda para alugar uma casa;
- como pode proteger-se a si própria e às suas crianças.

• Informação sobre a Violência Contra Mulheres e Crianças – o formador pode dar informação sobre o ciclo de violência e como ele ocorre.

Como encontrar/reconhecer os recursos

A importância de uma rede

Os recursos variam de cidade para cidade, de aldeia para vila.

Exemplos de diferentes tipos de redes:

Cidade	Vila
ONG	Bombeiros
Polícia	Vizinhos
Tribunais	Centros de Saúde
Hospital	
Centros de Saúde	
Escolas	
Organizações	
Bombeiros	
Linha SOS	
Colegas	

Apesar da rede "formal" as mulheres devem aprender a reconhecer a rede informal, como a família, vizinhos, amigos, entre outros.

A importância de uma rede

Definir Prioridades

- Definir prioridades – é necessário definir com as mulheres o que elas consideram ser a(s) prioridade(s) para o seu projecto de vida.
- Definir o projecto de vida passo por passo – durante esta fase, o perito e a mulher acordam a melhor maneira de manter em contacto, no sentido de continuar a trabalhar as estratégias para concretizar as prioridades definidas por ambos. Os encontros podem ser estabelecidos numa base semanal, por exemplo, ajustado às necessidades, e pessoal ou telefonicamente consoante a disponibilidade da mulher.
- Definir objectivos e estratégias – cada vez que o perito e a mulher se encontram devem concordar nos objectivos a alcançar.
- A organização tem a regra de manter a mulher informada e em contacto não só com os serviços internos da organização mas também os serviços da comunidade. A organização trabalha como uma facilitadora entre a mulher e a comunidade.
- Caso a mulher decida manter-se em casa, deve-se fazer com ela um Plano de Segurança e o mesmo também se aplica, quando ela planeia a saída. (exemplo de um Plano de Segurança)

Plano de segurança individual

(Adaptado de Strecher/Ganley, *Domestic Violence – A National Curriculum for Family Preservation Practitioners*, Handout V-11, produzido por Family Violence Prevention Fund, San Francisco, USA 1995)

1) Se a mulher permanecer com o agressor, rever com ela o seguinte:

- Numa situação de emergência o que é melhor para ela se manter segura?
- A quem é que ela pode telefonar em caso de crise?
- Poderá ela telefonar à polícia caso a violência volte a acontecer? Tem telefone em casa ou pode dar um sinal às crianças ou aos vizinhos para pedir ajuda?
- Se precisar de se esconder temporariamente, onde pode ir? Pensar em conjunto alguns lugares onde a mulher se possa dirigir em situação de crise. Escrever telefones e moradas.

- Se precisar de fugir, quais são os caminhos que pode tomar a partir de casa?
- Lembrar à mulher que a meio de uma agressão violenta, é sempre melhor ser ela a fazer a avaliação acerca do que deve ou não fazer – algumas vezes é melhor fugir, outras enfrentar o agressor, qualquer coisa funciona desde que a proteja.

2) Aconselhar a mulher a ter os seguintes documentos, caso necessitar de fugir:

- Passaporte, certidão de nascimento (original ou cópias).
- Cartões da Segurança Social
- Certidão de casamento, carta de condução e documentos do carro
- Número da conta bancária, os cartões de crédito
- Documentos de Saúde e emigração
- Medicação e receituário
- Papéis do divórcio ou outros documentos do Tribunal
- Telefones e moradas dos familiares, amigos ou de serviços comunitários
- Roupas e alguns acessórios de higiene para ela e para as crianças
- Chaves

3) Se a mulher sobrevivente de violência tem de evitar o agressor ou se de momento está a viver sozinha, avaliar as seguintes opções com ela:

- Mudar as fechaduras das portas e janelas
- Se possível instalar um sistema melhor de segurança – grades nas janelas, fechaduras, mais luz, extintor de fogo, etc.
- Ensinar as crianças a chamar a polícia, o núcleo de vizinhos ou amigos, em situação de perigo
- Falar na escola, no jardim-de-infância, com a ama ou com quem cuida das crianças acerca da permissão de quem pode ir buscar as crianças e tomar outras medidas de protecção em relação às crianças
- Procurar serviços de apoio especializado para mulheres vítimas de violência para tratar da custódia das crianças, provisões cautelares de visitas e do divórcio, que protejam as crianças e a mulher
- Tentar obter do tribunal uma medida cautelar (ordem de afastamento do agressor)

4) Se a mulher resolver deixar o agressor, rever com ela o seguinte:

- Como e quando é que ela pode sair de casa em segurança? Se tem transporte? Dinheiro? Ou sítio para ir?
- Se se sente confortável em chamar a polícia se precisar dos seus serviços?
- A quem ela deve dizer ou não sobre a sua partida?
- O que é que ela e os outros podem fazer para prevenir que o seu companheiro não a encontre.
- Nas suas redes pessoais em quem deve confiar para a proteger?
- Como deve deslocar-se de forma segura do trabalho para casa e para levar as crianças à escola ou vice-versa?
- O que é que a comunidade/recursos legais podem fazer para se sentir segura? Escrever a morada e os seus números de telefone.
- Se sabe o número de telefone do Serviço Nacional de Emergência (144) ou polícia (112)?
- Como é que a custódia e as provisões cautelares das visitas a mantêm em segurança, assim como aos seus filhos?
- Poderá uma medida cautelar (ordem de afastamento do agressor) ser uma opção viável?

Duração

O módulo tem a duração prevista de 3 ou 4 dias, com 8 horas cada dia.

Instrumentos e Métodos Necessários

Algumas partes vão ser em forma de leitura com apoio de apresentação em PowerPoint e exemplos de vida de diferentes situações.

Também podem ser feitos exercícios com alguns estudos de caso.

Impacto nas formandas



Espera-se que no final deste módulo, as participantes:

- ✓ Sejam capazes de identificar os recursos da comunidade na área da violência contra Mulheres e Crianças;
- ✓ Estejam informadas sobre o ciclo da violência e como ele ocorre;
- ✓ Estejam aptas a saber como desenvolver um projecto de vida tendo em conta os recursos disponíveis.

Sugestões para Melhorar

Cada módulo deve ser submetido a uma avaliação pelos formadores e formandas. A variedade de exercícios e a discussão de grupo vão melhorar os resultados.

Anexos

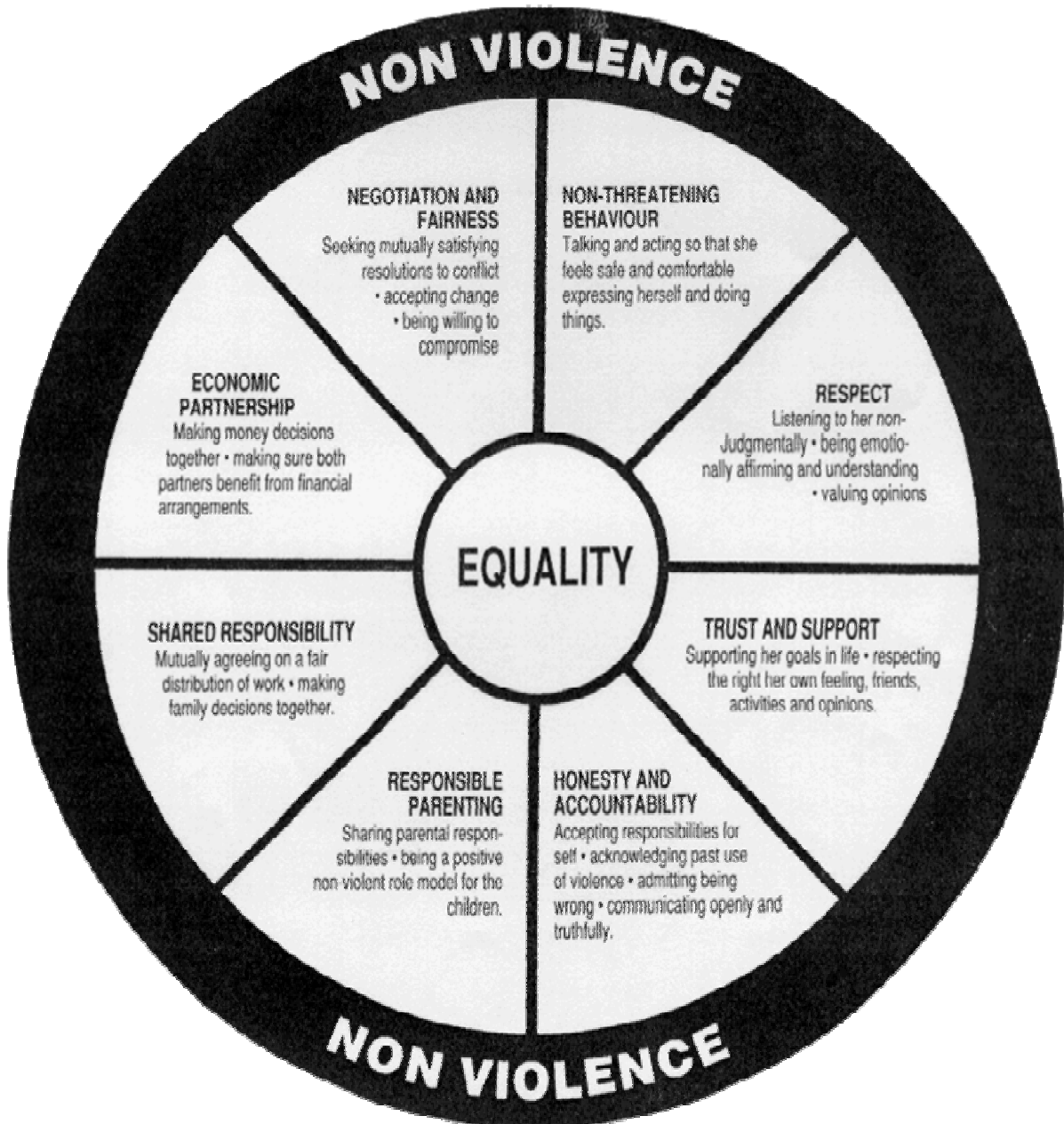
-  A Roda do Poder e Controlo
-  A Roda da Igualdade

Anexos

Roda do Poder e Controlo



Roda da Igualdade



Direitos das Mulheres

Objectivos Gerais

O principal objectivo do módulo Direitos das Mulheres é trabalhar diversos conceitos tais como:

- 🌍 Direitos das mulheres,
- 🌍 Movimento das mulheres,
- 🌍 Violência contra as mulheres.

Conteúdos

🌍 Direitos das Mulheres / Direitos Humanos

Os direitos das mulheres são direitos humanos. No entanto, algumas atitudes e abordagens tendem a tratar os direitos das mulheres separadamente dos direitos humanos.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos foi adoptada pela Assembleia-geral das Nações Unidas (ou seja pelos governos dos estados-membros) a 10 de Dezembro de 1948, depois da Segunda Guerra Mundial, visando a promoção da Paz e a defesa dos Seres Humanos.

Esta Declaração é um resultado de documentos anteriores sobre direitos humanos. Este é o instrumento mais avançado e completo relativamente aos direitos humanos. É um instrumento que concentra os esforços para proteger e defender os direitos das pessoas, não obstante, a incapacidade para, efectivamente, os proteger como podemos observar pelas violações diárias desses direitos, as quais representam crimes contra a integridade e dignidade dos seres humanos.

Desde 1948, a comunidade internacional compromete-se a respeitar a igualdade entre todos os seres humanos, embora nem sempre corresponda à prática. A Declaração tem um grande valor simbólico, e desde a sua adopção houve melhorias no reconhecimento e respeito pela dignidade intrínseca dos indivíduos.

O Artigo 1. da Declaração considera que todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos, e encoraja o espírito de fraternidade entre uns e outros. E o Artigo 2. visa os direitos e liberdades assentes sem distinção de qualquer tipo, tais como raça, cor, sexo, linguagem, religião, opinião política ou outra opinião, origem nacional ou social, nascimento ou outro estatuto.

O instrumento também considera o direito à vida, liberdade e segurança, enquanto direitos universais e fundamentais, bem como a abolição da escravidão e servidão. Ninguém deve ser submetido à tortura, nem a castigos ou maus-tratos cruéis.

A implementação efectiva desses direitos envolve a satisfação das necessidades básicas, tais como o acesso à: cultura, educação, saúde, acomodação, emprego e alimentação.

A Declaração é um instrumento comum para ser respeitado por toda as populações e todas as nações, actua como um padrão de exercício e de avaliação que requer os esforços e desejos, sobretudo da sociedade civil, no sucesso da sua implementação.

Inicialmente, a construção do conceito de direitos humanos não teve em consideração a igualdade de género, nem as suas dimensões sociais ou biológicas. As questões de género atravessam os direitos humanos através das vozes das mulheres e homens, que consideram importante a integração destas preocupações na Declaração. Tal aconteceu em 1993, durante a Conferência Mundial sobre Direitos Humanos, em Viena, embora esta reflexão permaneça actual. Neste evento, os governos dos estados-membros da ONU proclamaram formalmente que "os direitos das mulheres e raparigas devem fazer parte das actividades da ONU a favor dos direitos humanos, incluindo a promoção de instrumentos internacionais dos direitos humanos das mulheres" (cit. Por Vicente, 2002).

Os acordos da Conferência de Viena foram incorporados e implementados na Declaração de Pequim e na Plataforma de Acção, resultantes da IV Conferência Mundial sobre as Mulheres (Pequim, 1995).

Nos anos 80, foi observado que alguns problemas sociais tiveram mais impacto nas mulheres que nos homens (as mulheres foram mais afectadas), tais como a pobreza, subnutrição, refugiados, deslocamentos, analfabetismo, morte por infanticídio, pedofilia,

tráfico de seres humanos para fins de exploração sexual (infantil ou adulta), abortos por razão do sexo, responsáveis pelas crianças, pobremente alojadas, e estratégias de desenvolvimento.

Diversos relatórios sobre os direitos humanos das mulheres demonstram que todos os dias as mulheres e raparigas morrem vítimas de diversas formas de discriminação e violência baseada no género mais que outras violações ou abusos de Direitos Humanos.

Movimento das Mulheres

Até ao século XIX, as mulheres não tinham quaisquer direitos, e as suas responsabilidades eram tomar conta do lar e das crianças. Durante séculos não era questionada a superioridade masculina, nem mesmo pelas mulheres.

Com a Revolução Industrial e com a necessidade de mão-de-obra feminina, foi feita a primeira fenda na concepção masculina do estado moderno. Forçada pelas necessidades materiais de subsistência, e pelas novas necessidades da produção industrial, as mulheres assumiram tarefas destinadas aos homens, nomeadamente, a subsistência das suas crianças. O acesso das mulheres ao trabalho industrial impôs-se à necessidade da educação e da qualificação profissional.

As mulheres começaram a perceber a discriminação de que eram vítimas, no trabalho e na sociedade em geral, e começaram a organizar-se para defender os seus direitos, e assim cresce o movimento das mulheres.

O movimento dos direitos das mulheres começou no século XIX, em diversos países, com a procura dos mesmos direitos legais que os homens tinham, da promoção da igualdade de oportunidades entre mulheres e homens, para melhorar a qualidade de vida de todos os cidadãos. O movimento das mulheres fez esforços para assegurar direitos iguais para as mulheres, e acabar com a discriminação de género.

O movimento das mulheres é a expressão de insatisfação das mulheres na perspectiva da discriminação e marginalização que caracterizou a sua situação na família, trabalho, política e na sociedade.

Este movimento baseou a sua acção nas mudanças de relações de género, lutando por introduzir os direitos das mulheres no processo de mudança social, e na procura pela igualdade, justiça social, e liberdade.

O movimento das mulheres surge com o debate sobre as desigualdades entre mulheres e homens, conscientes da diversidade das mulheres e preocupações sociais.

A primeira onda do movimento das mulheres focalizou-se na aquisição de direitos iguais: o direito à propriedade, o acesso à educação, o direito à independência económica das mulheres e o direito ao voto.

A luta das mulheres por direitos iguais entre mulheres e homens é o primeiro passo para o processo de construção da cidadania das mulheres. Foi necessário, primeiro, obter igualdade nas questões legais.

Em 1945, as Nações Unidas integraram nas suas Carta direitos iguais para mulheres e homens, e foi criada a Comissão do Estatuto das Mulheres para promover a igualdade de direitos.

A segunda onda do feminismo, nos anos 60, revelou a opressão das mulheres pelo sistema patriarcal, e reclamou a liberdade de papéis e expectativas impostas pelas relações de género. Ele procurou tornar público as questões privadas, nomeadamente os direitos sexuais e reprodutivos (com a legalização dos métodos contraceptivos, e a interrupção voluntária da gravidez). Lutou pela igualdade nos domínios profissional e educacional, e contra as instituições sexistas.

O século XX foi marcado por vitórias em vários domínios, onde as mulheres tiveram uma considerável visibilidade social. É notória a presença feminina em todos os níveis de educação, em diversas actividades, profissões e categorias profissionais. Elas são susceptíveis de participar na vida política, e na repartição do poder nos domínios económico e político.

Embora tenha havido claros progressos nas actuais práticas sociais, ainda continuam a existir muitas lacunas na área de discriminação, devido à questão de género e como as actividades e as relações sociais estão organizadas. É visível nas estruturas de poder político, onde ainda continua a ser fraca a participação das mulheres.

Reconhecimento da Violência contra as Mulheres

Todos os dias as mulheres são vítimas de violência e outros tipos de discriminação, sistemática, grave, e amplamente tolerada.

Nas últimas décadas, a violência contra as mulheres tem sido reconhecida como uma violência de género, e um ataque aos direitos humanos das mulheres. A segunda onda do movimento das mulheres tornou a violência contra as mulheres como um problema da esfera pública em oposição a um problema privado, tolerado até então. O movimento das mulheres promoveu um aumento da consciência sobre os direitos das mulheres e desafiou a impunidade dos crimes.

Nos anos 70, as Nações Unidas publicaram, como reconhecimento do problema, a Convenção para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra as Mulheres, a qual foi adoptada pela maioria dos estados membro. Esta Convenção é um guia de orientação, que promove a igualdade entre mulheres e homens, assegurando o acesso igual das mulheres a, e a igualdade de oportunidades à vida pública e política, educação, saúde e emprego. Também estabelece o que constitui discriminação contra as mulheres e define acções para implementar, enquanto esforços para acabar com tal discriminação.

Só em 1992, foi reconhecido pelo Comité para a Eliminação da Discriminação Contra as Mulheres das Nações Unidas, sob a Recomendação Geral 19, que a violência contra as mulheres é uma violência de género, na medida em que a violência contra as mulheres por causa das diferentes funções e papéis associados ao género, e que afecta as mulheres desproporcionalmente.

Durante a V Conferência sobre as Mulheres, realizada em Pequim (China), em 1995, foi estabelecida uma Plataforma de Acção, tendo em conta doze áreas de preocupação, incluindo a violência contra as mulheres. Na Plataforma de Acção de Pequim foram incluídos princípios e estratégias de acção correspondentes a apoios governamentais para implementar os seus objectivos.

Dia Internacional da Mulher

O Dia Internacional da Mulher é comemorado a 8 de Março, como marco da luta das mulheres para participar na sociedade igualmente como o homem. Este representa também, uma celebração das conquistas económicas, sociais e políticas das mulheres. Neste dia, é também, comemorado o fogo que deflagrou na Fábrica Triangle Shirtwaist (Nova Iorque, 1911), onde cerca de 140 mulheres perderam as suas vidas.

A ideia do Dia Internacional da Mulher começou no início do século XX, durante a rápida industrialização mundial e a expansão económica que conduziu aos protestos sobre as condições de trabalho das mulheres nas fábricas. Os protestos começaram no dia 8 de Março de 1857, na cidade de Nova Iorque, pelas mulheres das fábricas de vestuário e têxteis, reclamando por melhores condições de trabalho e salários, embora a polícia as tenha atacado e dispersado. Dois anos mais tarde, em Março, o mesmo grupo de mulheres estabeleceu a sua primeira união de trabalho.

A 8 de Março dos anos seguintes, mais protestos foram feitos, sendo mais notáveis em 1908, quando as mulheres marcharam na Cidade de Nova Iorque, reclamando menos horas de trabalho, melhores salários e direito ao voto. O primeiro Dia Internacional das Mulheres foi observado a 28 de Fevereiro de 1909 nos Estados Unidos, e a primeira conferência internacional das mulheres foi realizada em Copenhaga em 1910, pela Internacional Socialista.

Nos anos seguintes, a comemoração deste dia foi alargada a outros países. Contudo, cedo e conseqüentemente, um fogo na Fábrica Triangle Shirtwaist, em Nova Iorque, matou cerca de 140 trabalhadoras, o qual foi justificado através de uma falta de medidas de segurança. O Dia Internacional da Mulher foi comemorado durante 1910 e 1920, com tendência a diminuir. Este dia readquiriu importância com a segunda onda de feminismo em 1960.

Igualdade de Género

Desde os anos 80, o género tem se tornado um tema de discussão. O Género é um conceito social que toma em conta as diferentes funções e papéis das mulheres e dos homens, não obstante, as características biológicas. Os esforços na distinção entre sexo e género foram importantes para separar as características biológicas (sexo) das sociais (género).

O sexo, enquanto característica biológica, diferencia necessariamente os seres humanos, e predispõe à definição de uma dada identidade no ponto de vista do género. A diferença biológica de cada um não justifica as desigualdades entre os seres sociais. Os homens e as mulheres são iguais na sua natureza e essência, nascem e morrem da mesma maneira e com as mesmas doenças.

De acordo com os peritos do Conselho da Europa, "a igualdade significa igual visibilidade, autonomia, responsabilidade, e participação de ambos os sexos em todas as esferas da vida pública e privada" (citado por Silva, 1999).

O conceito de género, gerado pelas necessidades da sociedade, é dependente do contexto (político, cultural e religioso), da organização económica e da conciliação social das mulheres e homens, bem como da percepção e expectativas de cada grupo face ao género. Cada pessoa tem inerentes componentes de género, não obstante o sexo.

O princípio de género, reconhecido como a base da democracia e o respeito pelos seres humanos, promove a justiça social e a execução dos direitos humanos. Em todas as sociedades, em todas as esferas, as mulheres são vítimas das violações de direitos humanos. Estas violações são agravadas pela discriminação no contexto familiar, comunitário e de trabalho, embora as diferentes consequências em cada sociedade.

O conceito pretende assegurar igual tratamento para todos os indivíduos e fazer esforços para punir e combater as desigualdades.

O género tem sido considerado como um dos elementos organizadores das relações sociais. Ele influencia a maneira como as mulheres e os homens apreendem (em diversos aspectos, como as auto-competências, as tarefas adequadas dos homens e das mulheres ou mesmo os seus interesses associados às características biológicas) e a maneira como eles avaliam as outras pessoas.

Durante anos, várias pessoas influentes desenharam os princípios que guiam a educação das mulheres e homens e os seus deveres e obrigações na sociedade. Os homens foram considerados como tendo um dever superior na sociedade, e os beneficiários da educação, exercendo influência nas instituições sociais, como o caso das estruturas familiares. Este facto demonstra que os deveres dos homens foram mais valorizados e mais desejados.

Nas últimas décadas, pelo menos nas sociedades ocidentais, as pessoas tornaram-se mais conscientes e têm maior conhecimento sobre os direitos das mulheres e reconhecimento da igualdade entre homens e mulheres.

A implementação prática não diminuiu o reconhecimento das diferenças de género: mas reconhece e valoriza-as, considerando que, com a complementaridade de

género, estabelece um factor de desenvolvimento humano positivo e sustentável nas sociedades.

A igualdade implica o *empowerment* das mulheres, como competências reais para se afirmarem (a elas próprias), na sociedade, e os seus próprios valores e interesses para então contribuírem para o desenvolvimento humano e social.

Emprego

O emprego foi um dos primeiros domínios que mereceu atenção ao nível legal, expressando preocupação no acesso das mulheres ao emprego, formação e condições de trabalho aceitáveis.

Família – Educação dentro da Família

A família continua a ser um contexto privilegiado para socialização. De facto, os indivíduos passam, maioritariamente, mais tempo com a família, especialmente nas primeiras fases de desenvolvimento. Na interacção familiar ocorre a transmissão, explicitamente, de estereótipos que funcionam ao nível do comportamento, afectando as perspectivas e atitudes no modo de vida.

Além disso, o contexto social tende a ser estruturado de acordo com o sexo, condicionando a suposição das responsabilidades, ao nível do trabalho doméstico. De facto, rapazes e raparigas têm tarefas diferentes de acordo com os interesses pelas áreas de actividades específicas e com os estilos predefinidos de ocupação dos seus tempos livres. Não só as tarefas são distintas, como também o tempo dedicado a elas e as oportunidades para interagir com outras pessoas após a realização das tarefas.

Frequentemente, as raparigas tendem a copiar o comportamento das mães, e os rapazes o dos pais, passando mais tempo em casa (raparigas) ou fora (rapazes) de acordo com as tarefas atribuídas (as raparigas, especialmente num base diária – fazem as camas, cozinham e limpam, tomam conta dos irmãos mais novos, etc.; os rapazes – lavam os carros, responsáveis pelo lixo, cortar a relva, cuidar dos animais, etc.), tendo em conta as necessidades da família. As tarefas podem sugerir o privilégio masculino e um menor dever neste domínio.

Mainstreaming

O *Mainstreaming* é uma estratégia para construir uma igualdade de género real e efectiva, adoptada pelo sistema político, que pretende melhorias na vida dos cidadãos, considerando as mulheres e homens com características próprias e papéis sociais específicos, inerentes ao género a que pertencem.

O conceito de *mainstreaming* foi fortalecido na Conferência de Pequim. Este conceito pretende reduzir as disparidades nas condições de vida das mulheres e homens, assegurar oportunidades iguais para ambos os sexos, garantir e valorizar iguais especificidades de cada género e a sua participação equilibrada (em termos de direitos e deveres) na sociedade.

A sociedade define os direitos, responsabilidades, identidades (feminina/masculina), baseando-se nas relações de género, bem como no tipo de relações sociais entre as mulheres e homens. As relações de género influenciam as condições de cada categoria e manifestam o seu poder na sociedade.

As relações de género podem ser caracterizadas do seguinte modo:

- Diferem no tempo, espaço, cultura, religião e sociedade;
- São influenciados por diversos factores, tais como: factor étnico, classe social, a situação e condição das mulheres;
- Desenvolvem-se no tempo;
- Caracterizadas pelas suas desigualdades: há uma hierarquia de género, onde os homens têm um lugar privilegiado em relação às mulheres.

A análise das relações de género demonstram que as mulheres e homens têm necessidades diferentes e específicas, e as mulheres representam uma categoria discriminada e desfavorecida em comparação com os homens.

O *mainstreaming* de género é a integração sistemática de condições, prioridades e necessidades específicas das mulheres e homens em todas as políticas, visando promover a igualdade de género entre homens e mulheres. Esta estratégia também visa mobilizar todas as políticas e medidas gerais com a intenção de preencher a igualdade no planeamento, a incidência específica da situação das mulheres e dos homens, durante a implementação, e avaliação.

As desigualdades de género são sobretudo resultados de uma percepção diferente, pela sociedade, das funções das mulheres e dos homens. São menores as

diferenças objectivas resultantes das diferenças biológicas, que as diferenças subjacentes às respectivas funções nas estruturas económica e social.

Violações dos Direitos Humanos das Mulheres

As diferentes formas de violência contra as mulheres têm se tornado uma questão de preocupação pública e política, contrariamente ao passado, que foi considerado um problema da esfera privada e permitido por todos. A violência contra as mulheres deve ser uma preocupação política, das autoridades civis, bem como religiosa e das ONG. Os avanços nesta área são evidentes também ao nível legal, onde muitas formas de violência têm sido tipificadas e punidas pelo Código Penal.

A violência contra as mulheres constitui uma violência de género, frequentemente perpetrada pelos homens, e em poucos casos com auxílio das mulheres (tais como o aborto selectivo de bebés femininos, a eliminação de bebés recém-nascidos femininos, mutilação genital feminina, assassinio de noivas, gestão da prostituição de mulheres e crianças pelas redes, algumas geridas por mulheres). A violência demonstra a relação de poder entre mulheres e homens e as suas assimetrias.

Desde os anos 60, a violência contra as mulheres começou a ser reconhecida como um problema grave, através dos movimentos sociais e de mulheres, e da luta pelos direitos das mulheres. Actualmente, de acordo com a UNICEF, a violência contra as mulheres e jovens mulheres constitui a violação dos direitos humanos mais difusa no mundo.

A prática de múltiplas formas de violência contra as mulheres prejudica as vítimas, as suas famílias e a sociedade no geral. Assim, requer os esforços de mulheres e homens, das autoridades e da sociedade civil para combater a violência, e promover formas de relações mais equilibradas, gratificantes e calmas para ambos os sexos.

Violência na Família

O espaço familiar é habitualmente o contexto de pertença e segurança, no qual o indivíduo encontra a oportunidade para aprender e praticar os valores morais, a identificar-se como uma pessoa, a tornar-se autónomo, a afirmar-se a si próprio, de acordo com o seu nível de organização e desenvolvimento. Apoiar e tomar conta dos membros da família e ser apoiado e cuidado, bem como aprender a viver e gerir os conflitos interpessoais sem uso da violência física, psicológica e sexual, são

características do contexto familiar não-violento que deve ser disponibilizado aos indivíduos.

O espaço familiar pode também constituir um espaço de violência (física, psicológica ou económica), abuso de poder e autoritarismo, perpetrada pelo "mais forte". A violência contra as mulheres dentro da família foi aceite, até muito recentemente, pela sociedade em geral, assumindo diferentes perfis de acordo com a cultura. Frequentemente, a violência doméstica é perpetrada pelos homens (maridos, companheiros) às mulheres (esposas, companheiras) e pode assumir diferentes formas (física, psicológica, sexual, económica).

Assédio Sexual

O assédio sexual refere-se a comportamentos não desejados e atenções de natureza sexual, ou outro tipo de comportamento relacionado com o sexo, considerado como ofensivo e ameaçador, e capaz de afectar a dignidade humana. Pode acontecer no local de trabalho ou em espaços públicos, através de comportamentos verbais, não verbais ou físicos, procurando favores de natureza sexual. As mais vulneráveis são as trabalhadoras do sector informal, as empregadas domésticas, e as imigrantes ilegais.

O assédio sexual é diferente da sedução, na medida em que a atitude do assediador face ao molestado não é desejado ou encorajado por este último. Este comportamento é contra a livre vontade, e não pode ser confundido com o desejo, que é de livre vontade, e consentimento de um envolvimento numa relação.

O assédio sexual afecta a produtividade e o funcionamento geral das empresas e organizações. Tem um impacto negativo no seu funcionamento.

Prostituição e Pornografia

A prostituição pode ser definida como a venda de actos sexuais, entre a pessoa prostituta (homem ou mulher) e o consumidor/cliente. Frequentemente, as prostitutas são mulheres e de todas as idades.

Muitos dos estudos apontam que a maioria das prostitutas foram, na sua infância e/ou durante a juventude, vítimas de algum tipo de violência sexual (como violação ou abuso sexual). Este acontecimento teve um impacto negativo na formação da

personalidade, provocando baixa auto-estima, ou complexo de inferioridade e incapacidade, ou outra consequência, tornando-se vulnerável.

As prostitutas são submetidas, pelos clientes, a actos estranhos, humilhantes, provocando dor, muitas vezes baseados em pornografia. A relação entre o cliente e a prostituta é de dominador e submisso, o explorador e o explorado, o dono e o escravo.

A prostituição é uma violação do Artigo 1.º, 4.º e 5.º da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Violação

A violação é um crime comum, embora seja difícil medir a sua extensão. Actualmente, é mais fácil para uma mulher apresentar queixa de violação, devido aos movimentos de mulheres. Assim, o número de queixas tem vindo a aumentar.

A violação de um homem por um outro homem é igualmente repulsiva, e ainda pior quando perpetrada em crianças.

No início, a violação era observada do ponto de vista do abusador, analisando-se o comportamento da vítima como provocador, e constituinte de um crime contra a honra e a moral. Hoje em dia, a violação é considerada como um crime contra a integridade e a dignidade física e emocional da vítima, analisando o consentimento pela ofendida.

Dentro do casamento, em muitos países não é reconhecida a violação pelo companheiro, considerando ter alguns direitos sobre o corpo da sua companheira (como uma propriedade).

Dados estatísticos estimam que uma em cada sete mulheres (incluindo crianças) é vítima de violação durante a sua vida. Em muitos casos o agressor é conhecido da vítima, 87% dos agressores ameaçam as vítimas com armas, diversas formas de violência, homicídio, provocando danos emocionais e psicológicos. As vítimas podem ser bebés ou mulheres idosas.

Em situações de guerra, a violação sistemática é utilizada como uma "arma barata". Nesses casos as mulheres devem ser protegidas de qualquer ataque contra a sua honra, especialmente a violação, a prostituição forçada, ou quaisquer outras formas de abuso. Estes actos são sérios ataques aos Direitos Humanos (condenados nos

documentos das Conferências de Viena, Cairo e Pequim, apesar de todos os crimes de guerra, a violação é a menos considerada pelos criminosos).

Homicídio e infanticídio de Mulheres

Em todo o mundo, as mulheres mortas pelos seu maridos ou companheiros é comum e frequente, justificado pela paixão, ciúmes, mas nunca é considerado o carácter violento do assassínio.

Uma outra forma é o infanticídio (assassínio de bebés), cuja incidência é maior nas meninas do que nos meninos. Igualmente mortais são a ausência de cuidados nutricionais, emocionais e de saúde às bebés meninas, resultante numa maior mortalidade e morbilidade do infanticídio feminino.

Mutilação Genital Feminina

De acordo com a Organização Mundial de Saúde, a mutilação genital feminina implica a remoção parcial ou total dos órgãos genitais externos femininos ou ferimentos provocados nos órgãos genitais femininos, por razões culturais ou outra razão terapêutica. A maioria dos casos, é a excisão do clítoris e parcial ou total dos lábios. A forma extrema é a infibulação.

De acordo com a UNICEF, em cada dia cerca de 6000 meninas ou raparigas são vítimas desta prática, e é estimado que cerca de 100 milhões de mulheres no mundo, sobretudo em África e na Ásia, foram mutiladas durante a sua infância ou juventude.

A prática cultural é justificada pelo Alcorão ou Bíblia (embora estes documentos não façam alguma referência à mutilação genital feminina), para controlar a sua sexualidade. A crença na necessidade da mutilação para se sentir limpa e assim para rezar, e casar (como forma da sobrevivência da mulher) está enraizado nas atitudes das mulheres e homens das comunidades onde é praticada.

As consequências na saúde das vítimas são diversas, tais como dor durante as relações sexuais, hemorragias, infecções, tétano, maior possibilidade de contrair SIDA, bem como as consequências psicológicas.

A mutilação genital feminina é diferente da circuncisão masculina (corte da pele protectora do pénis), porque esta última não tem consequências físicas, e não pretende controlar a sua sexualidade.

Tráfico de Seres Humanos para Exploração Sexual

O tráfico de seres humanos para exploração sexual foi crescendo pela mobilidade e internacionalização do crime organizado, contribuindo assim para a pobreza feminina. O tráfico para propósito sexual assume formas dramáticas de escravatura, sendo violado o direito à dignidade e ao valor humano, à liberdade e à livre vontade.

Pensamentos para o Futuro

Durante o século XX, uma das mais significantes mudanças sociais foi a condição social das mulheres, e assim a mudança nas relações entre homens e mulheres.

Actualmente, há alguns instrumentos que promovem direitos iguais e inerente dignidade humana das mulheres e dos homens, tais como:

- a Declaração Universal dos Direitos Humanos;
- a Convenção para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres;
- a Convenção dos Direitos das Crianças;
- a Declaração para a Eliminação da Violência contra as Mulheres;
- e a Declaração sobre o Direito ao Desenvolvimento.

Todos os documentos promovem as responsabilidades dos governos para tomarem medidas, e o sector privado é chamado a tomar decisões e a implementar estratégias.

A experiência mostra que, para promover direitos iguais, não é suficiente proclamar direitos iguais entre mulheres e homens no acesso aos governos e suas instituições. Hoje em dia, o direito ao voto não é suficiente para assegurar uma efectiva participação equilibrada das mulheres e dos homens nos processos de tomada de decisões nos assuntos públicos, e assegurar a representatividade das mulheres nas instituições democráticas com poder nos processos de tomada de decisões.

As mulheres estão cada vez mais cientes do fosso enorme e injusto entre a sua contribuição directa ou indirecta para o desenvolvimento da sociedade (através da

contribuição para a produção nacional e riqueza colectiva, para o progresso científico e tecnológico, para a cultura) e a sua efectiva participação no processo de tomada de decisão relativamente à orientação. Isto acontece, não pela ausência de mulheres qualificadas, mas porque o poder político mantém-nas afastadas da política e dos processos de tomada de decisão.

Na área do emprego:

- Há diferenças consideráveis no montante médio do salário, em que as mulheres são pagas num valor inferior ao dos homens que exercem a mesma actividade;
- O desemprego, que provoca problemas sociais, é maior nas mulheres (que têm níveis superiores de pobreza);
- As mulheres tendem a realizar tarefas que o mercado de trabalho considera menos qualificadas e piores pagas;
- Em todos os sectores, a liderança é maioritariamente realizada por homens.

Nas instituições públicas, sobretudo no poder político, as mulheres constituem a minoria, e são influenciadas para terem como referência a conduta masculina. Não é comum as mulheres terem poder de tomada de decisão na economia, mesmo quando são elas que têm o capital.

Na questão da conciliação, não obstante a boa vontade dos homens, as mulheres continuam a ser as principais responsáveis pelas obrigações domésticas, cuidando da casa, das crianças, e parentes, ou idosos. Mas estes desempenhos não são reconhecidos e valorizados pela sociedade em geral, mesmo quando elas conciliam os seus empregos com as tarefas domésticas.

Alguns dados estatísticos:

- Estima-se que cerca de 130 milhões de mulheres em todo o mundo sofreram mutilação genital feminina. Cerca de 2 milhões de raparigas são mutiladas todos os anos;
- As mulheres têm menos que 1% da riqueza do planeta; elas fornecem 70% das horas de trabalho e apenas recebem menos que 10% das receitas;
- Cerca de 2/3 das crianças que não vão à escola são raparigas. Os 2/3 dos 900 milhões de analfabetos são mulheres;
- As mulheres eleitas em todos os países representam apenas 15% dos membros do Parlamento;
- 1,3 Biliões de pessoas vivem no limiar da pobreza absoluta, 70% dos

quais mulheres;

- Cada ano, mais de 5.000 mulheres indianas casadas suicidam-se ou são mortas porque não podem fornecer um dote satisfatório;
- Pelo menos 1 em cada 3 mulheres são vítimas de agressão, sofreram relações sexuais sem consentimento ou foram vítimas de outras formas de violência;
- Mais de 200.00 mulheres morrem todos os anos da consequência de abortos clandestinos;
- Em África, é mais evidente a feminização da epidemia do VIH/SIDA: cerca de 60% dos casos infectados são mulheres, e 75% dos jovens infectados são raparigas com idades entre 15 e 24 anos.

Actualmente, os Governos e a sociedade civil devem desenvolver estratégias, tendo em conta as políticas de igualdade de oportunidades, para lutar contra as áreas de preocupação tais como:

- Aumento da pobreza nas mulheres;
- Desigualdades e acesso desigual à educação e formação;
- Desigualdades e acesso desigual aos cuidados de saúde e serviços relacionados;
- Violência contra as mulheres;
- Os efeitos dos conflitos armados e outros tipos nas mulheres;
- Desigualdades nas estruturas económicas e políticas;
- Desigualdades no acesso aos recursos;
- Desigualdades entre homens e mulheres na partilha do poder e da tomada de decisão em todos os níveis;
- Protecção inadequada aos direitos humanos das mulheres;
- Estereotipagem das mulheres;
- Discriminação persistente contra as crianças raparigas e violação dos seus direitos.

Duração

O curso está previsto ter duração de 30 horas.

Instrumentos e métodos necessários

Algumas partes serão sob a forma de leitura com apoio da apresentação em PowerPoint, e exemplos de vida de diferentes situações.

Impacto nas formandas

Espera-se que no final deste módulo, as participantes:

- ✓ Tenham desenvolvido conhecimentos em questões como os Direitos Humanos, instituições internacionais e igualdade de oportunidades;
- ✓ Sejam capazes de articular conceitos aprendidos previamente (por ex.: cidadania e igualdade de oportunidades) com teorias inovadoras como *Empowerment*, e Liderança Transformativa;
- ✓ Tenham compreendido a História dos Movimentos das Mulheres;
- ✓ Tenham desenvolvido conhecimento dos Direitos Humanos na perspectiva dos Direitos das Mulheres.

Bibliografia

Vieira, C. (2006). *Educação Familiar. Estratégias para a Promoção da Igualdade de Género*. CIDM – Nº 15 – Colecção Mudar as Atitudes

Manual de Referência sobre a Igualdade de Oportunidades e a Dimensão do Género. A atenção dos órgãos directivos e pessoal da educação do ensino primário e secundário nos países da União Europeia. Janeiro 1998, S.A.F.E.: Serviço de Acção em Formação e Emprego, com o apoio da Comissão Europeia, Direcção Geral XXII, Educação, Formação e Juventude

Oliveira e Silva (1999). *Educação para os Direitos Humanos. Actas do Congresso*. Ponte de Lima – 11 a 13 Março 1999 Edição – Comissão Nacional para as Comemorações do 50.º Aniversário da Declaração Universal dos Direitos do Homem e da Década das Nações Unidas para a Educação dos Direitos Humanos; Amnistia Internacional – Secção Portuguesa.

Silva, M. (1999). *A Igualdade de Género. Caminhos e Atalhos para uma Sociedade Inclusiva*. Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres, Alto-Comissário para a Igualdade e a Família, Presidência do Conselho de Ministros – Cadernos Condição Feminina, Lisboa

Vicente, A. (2000) – *Direitos das Mulheres/Direitos Humanos*. Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres, Presidência do Conselho de Ministros – Cadernos Condição Feminina, Lisboa

Les essentiels du genre 01, concepts de base. Le Monde selon les femmes, 2004, Belgique

Cidadania Activa

Objectivos Gerais

Os principais objectivos do módulo Cidadania Activa são:

- ✚ Promover consciência de vários conceitos, tais como cidadania, democracia, direitos humanos, e igualdade de oportunidades entre mulheres e homens;
- ✚ Desenvolver competências e conhecimento da participação comunitária, direitos humanos das mulheres.

Conteúdo

✚ Cidadania

O conceito de cidadania refere-se ao sentimento de pertença de uma pessoa a uma comunidade, país ou nação, onde as pessoas têm um conjunto de direitos e deveres. A cidadania permite aceder ao poder, instituições e à informação.

Hoje em dia, não é suficiente para um cidadão votar, é necessário saber como os programas são garantidos e promovidos, intervindo e sancionando. É importante que a cidadania se torne Real e não apenas Formal. Os cidadãos têm o direito de participar na vida da sua comunidade, para contribuir para manter ou melhorá-la, mas também têm o direito de participar nos processos de tomada de decisão que afectam a sua comunidade.

A cidadania é um conceito plural, que se refere aos direitos e deveres político, social, económico, e cultural, manifestando a emergência de um conjunto de direitos que preservam a igualdade de estatuto social para cada pessoa, e assim, acompanham as mudanças estruturais que afectam as mulheres e os homens.

A cidadania procura cidadãos activos, a participação na sociedade civil, para garantir o respeito pela liberdade, exercendo controlo sobre o poder. Além da participação no poder público, o cidadão pode responder ao governo, através do voto e de outras formas de intervenção política (tais como atenção aos assuntos públicos; atenção à comunicação social; discussão dos interesses público nos locais apropriados; contacto com o responsável pelo governo; contacto com o corpo político eleito e com os partidos líderes; voto nas eleições e referendos; tomar parte das organizações da sociedade civil; tomar parte dos partidos políticos; participar em reuniões/encontros;

assinar petições, protestos e reclamações, e fazê-las circular; participar em manifestações públicas).

A discussão e os debates públicos relativamente aos processos de tomada de decisão, e o trabalho das instituições democráticas são amplamente marcadas pela comunicação social, que exerce alguma influência na expressão e formação da opinião pública.

A participação dos cidadãos na democracia é indispensável, porque os cidadãos são a principal razão que os actos constitutivos emergem com o objectivo de uma comunidade nacional com qualidade de vida justa e pacífica, Esta participação é também associada a práticas civis, como a expressão da opinião, e a intervenção na sociedade civil.

Os direitos civis dependem da pertença a uma comunidade, assegurada pelo respeito às leis (na constituição), pelo sistema judicial, e pela participação civil dos cidadãos nas organizações da sociedade civil.

Além da cidadania nacional, os cidadãos da Europa são abrangidos pela cidadania Europeia, a qual tem direitos limitados.

Igualdade de Oportunidades entre Mulheres e Homens

Actualmente, a igualdade significa uma ausência de assimetrias em todas as esferas da organização social. Promovendo participação equilibrada de todos os cidadãos, e os exercícios dos seus direitos e responsabilidades, da autonomia individual e bem-estar.

A igualdade de género pressupõe o reconhecimento igual do valor social, e o estatuto das mulheres e dos homens. Isto implica a participação igual das mulheres e dos homens na vida económica, política, social e familiar, sem constrangimentos relativos ao sexo ou ao género.

O género refere-se às representações sociais associados às características biológicas dos indivíduos. A discriminação de género significa prejuízo (independente da natureza) resultante das normas judiciais, práticas sociais ou comportamentos individuais de alguém em função do género.

A discriminação do género é visível através da hierarquia de direitos, estatuto e dignidade entre mulheres e homens, e através das assimetrias nos indicadores sociais da situação das mulheres e dos homens, tanto na esfera pública como privada.

A igualdade de oportunidades enfatiza a liberdade de todas as pessoas no desenvolver das suas competências, e tomada das suas próprias decisões, sem as limitações do papel social do género, e também valoriza comportamentos, aspirações e necessidades das mulheres e homens de igual forma.

Embora seja um conceito recente, este combina os princípios da justiça, liberdade, auto-determinação, e *empowerment*.

Apenas no século XX as mulheres viram os seus direitos, enquanto cidadãs, reconhecidos. Antes disso, apenas os homens eram reconhecidos como cidadãos. Frequentemente, este reconhecimento não funciona na prática. Na segunda metade do século, publicou-se o conceito de igualdade de oportunidades, o qual propõe a luta contra a discriminação do acesso à educação, mercado de trabalho, etc. Este luta contra determinismos, para quebrar a reprodução social das diferenças, proporcionando liberdade de escolha.

Direitos Humanos

A Declaração Universal dos Direitos Humanos foi aprovada em 1948, pelas Nações Unidas, e reconhece direitos gerais inalienáveis de todos os indivíduos. Estes direitos não só guiam a acção humana mas também funcionam como um instrumento de orientação ao sistema legal, onde os estados podem basear a sua acção.

A necessidade de valores universais começou no século XVI, face a abusos daqueles que tinham o poder em relação aos que não o tinham, havendo uma necessidade de direitos capazes de proteger os seres humanos. No século XVII, John Locke defendeu que os direitos naturais, como a liberdade, igualdade, tolerância, e dignidade, devem ser garantidos e assumidos a um nível universal. No século XVIII, foram feitos avanços essenciais para a Declaração Universal, assinada em 1948.

A Declaração Universal estabelece direitos reconhecidos a todos os seres humanos, independente da etnia, nacionalidade, religião, sexo, idade, ou condição social. Os direitos proclamam os valores da dignidade humana, liberdade, igualdade, fraternidade, e uma pessoa com o seu próprio valor. Define direitos fundamentais que permitem às pessoas viver com dignidade e auto-respeito.

Actualmente, o conceito de direitos fundamentos é alargado aos direitos pessoais, além dos direitos económico, social, e cultural, tentando promover a igualdade de oportunidades.

Direitos Humanos das Mulheres

Diariamente, diversos direitos humanos das mulheres são violados, através da violência contra as mulheres e outros tipos de discriminação. Os abusos contra as mulheres são graves, sistemáticos, e amplamente tolerados. A violência contra as mulheres é epidémica e endémica a nível social global, não obstante do progresso nos direitos humanos das mulheres.

Nas últimas décadas, a violência contra as mulheres tem vindo amplamente a ser reconhecida como uma violência de género como uma questão dos direitos humanos, através dos esforços dos movimentos de defesa dos direitos humanos e dos direitos das mulheres, na identificação, aumento da consciência sobre, e desafiando a impunidade das violações cometidas.

O primeiro maior reconhecimento aconteceu em 1970, com o esboço da Convenção para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra as Mulheres e adoptada pela maioria dos estados-membros das Nações Unidas.

Em 1992, o Comité para a Eliminação da Discriminação Contra as Mulheres das Nações Unidas, sob a Recomendação 19, reconhece a violência de género, enquanto violência contra as mulheres apenas por causa do género, ou a que afecta as mulheres desproporcionalmente.

A Plataforma de Acção de Pequim, desenvolvida no decorrer da Conferência Mundial sobre as Mulheres, realizada em Pequim em 1995, define doze áreas de preocupação, incluindo a violência contra as mulheres, e correspondentes princípios e estratégias de acção para auxiliar os governos a dirigirem a questão.

União Europeia

A União Europeia refere-se à cooperação entre diversos países conhecidos como Estados-membros, os quais devem ter uma democracia estável, e garantir os direitos humanos e a defesa das minorias, ter uma economia de mercado, e uma sociedade civil organizada capaz de gerir a legislação da UE. A União tem uma vasta influência económica, social, comercial, tecnológica, age como um todo, e actua como um.

A União Europeia defende os direitos iguais da dignidade, respeitando a diversidade de identidades e culturas, mas com valores comuns. O principal objectivo desta cooperação é a paz, a justiça e o desenvolvimento. Esta começou depois da II Guerra Mundial, promovendo os direitos humanos, a solidariedade social, a livre iniciativa, a partilha de lucros do crescimento económico, o direito ao ambiente

protegido, o respeito pela diversidade (cultural, linguística, e religiosa), e a harmonia entre o progresso e a tradição.

Actualmente, os vinte e cinco membros da União Europeia são: Alemanha, Áustria, Bélgica, Chipre, Dinamarca, Eslováquia, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Irlanda, Itália, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Polónia, Portugal, Reino Unido, República Checa, e Suécia.

Os países candidatos são: Bulgária, Croácia, Roménia, e Turquia.

Os objectivos da União Europeia são:

- Evitar o conflito e manter a paz entre os estados-membros, e os países vizinhos;
- Contribuir com assistência financeira;
- Desenvolver uma política comum e segurança (onde os estados-membros têm apenas um voz);
- Ter uma estratégia para incentivar o crescimento e criar mais e melhores empregos;
- Trabalhar sobre as questões ambientais (porque a poluição atravessa todos os países);
- Reforçar a coesão social e económica, para reduzir as desigualdades entre as regiões ricas e pobres.

Ao nível mundial, a União Europeia alcançou um estatuto de força maior, ao nível económico, comercial, e financeiro, mas não a nível político.

Os estados-membros criaram instituições comuns, delegando parte do seu poder de tomada de decisões, democraticamente a nível europeu, relativamente aos seus interesses.

Conselho da União Europeia – conhecido como o “Conselho de Ministros” ou apenas por “Conselho”, representa os estados-membros. É o principal poder legislativo e de tomada de decisão, e é presidido cada seis meses por cada país da UE. Partilha poder legislativo com o Parlamento Europeu bem como a responsabilidade do orçamento. Inclui o mercado global e a política mais comum da UE, garantindo a liberdade de circulação de bens e serviços, pessoas e capital. É responsável pela política externa e a segurança comum, bem como a justiça e os assuntos internos.

Parlamento Europeu – representa os cidadãos, através das eleições em cada cinco anos. O Parlamento exerce controlo democrático sobre a União, tendo poder para destituir a Comissão através da adopção de moção de censura. Ele verifica se as políticas da UE estão a ser convenientemente geridas e implementadas, aprova o orçamento da UE; e analisa e adopta a legislação Europeia. Partilha poder legislativo com o Conselho, dando a sua opinião no desenho de directivas e regulamentos propostos pela Comissão (o qual pode corrigir as suas propostas), pela União Europeia num certo número de questões incluindo algumas alterações nas regras eleitorais.

Comissão Europeia – É uma das instituições-chave da União Europeia. É um organismo politicamente independente que suportam os interesses colectivos europeus. Não deve tomar instruções de nenhum governo estado-membro. Tem de assegurar que os regulamentos e as directivas adoptadas pelo Conselho e Parlamento estão a ser postos em prática. Caso contrário a Comissão pode levar a parte ofensiva ao Tribunal de Justiça para obrigá-la a cumprir. É a única instituição que pode propor nova legislação da UE. E é responsável pela gestão e execução das políticas comuns da UE e o respectivo orçamento.

Duração

O curso está previsto durar 45 horas.

Instrumentos e Métodos Necessários

Algumas partes do módulo serão desenvolvidas através de leitura com apoio de apresentação em PowerPoint, de apresentação de exemplos de vida referentes a diferentes situações. Há alguns exercícios para estimular a participação comunitária e a cidadania activa.

Impacto nas formandas

Espero no final deste módulo:

- ✓ Envolvimento em organizações representativas da sociedade civil, particularmente o desenvolvimento de liderança e grupos de ajuda-mútua e a criação de núcleos;
- ✓ Desenvolvimento de Funções Representantes;
- ✓ As participantes tenham desenvolvido competências que permitam o envolvimento, gestão, manutenção, controlo e desenvolvimento de organizações comunitárias;
- ✓ As participantes estejam aptas a identificar recursos;
- ✓ Participação e promoção de debates e campanhas;
- ✓ As participantes sejam capazes de desenvolver o seu conhecimento em questões como os Direitos Humanos, instituições internacionais, e igualdade de oportunidades;
- ✓ As participantes sejam capazes de articular conceitos aprendidos anteriormente (ex. *Autonomia, Empowerment, Participação Comunitária, Liderança, Direitos Humanos das Mulheres*) com teorias inovadoras como as de Cidadania e Igualdade de Oportunidades;
- ✓ As participantes estejam aptas a contactar Organizações Comunitárias;
- ✓ As participantes sejam capazes de pôr em prática Formas de Organização Comunitária.

Aquisição e melhoria de competências

Your Friendly Computer: MS Word & Internet

Apresentação Geral

'Your friendly computer' é um curso profissional desenhado especialmente para mulheres na generalidade e sobreviventes de violência doméstica em particular. A iliteracia informática é muito comum entre mulheres que lhes fazem sentir inferiores e incapazes de enfrentar o mundo presente.




O curso está desenhado de modo a que todas as mulheres com uma pequena ajuda ou mesmo sozinhas possam ser capazes de aprender as aplicações mais necessárias. Pode ser feito em qualquer computador em casa ou num centro comunitário onde o formador está disponível. Aprender as bases do computador dá a qualquer sobrevivente o sentimento de que estão a começar a fazer algo com a sua vida, que é o primeiro passo para a auto-suficiência. Com as bases de como utilizar computador elas podem encontrar informação sobre apoios disponíveis, procurar emprego, encontrar um outro par na mesma situação, que as podem ajudar a partilhar os problemas e procurar soluções conjuntas.

Conteúdo

Ver Anexo: "*MS Word & Internet*"

Duração

O curso está previsto ter a duração de 20 horas (versão básica) ou 30 horas (versão completa):

-  15 horas do Word básico
-  5 horas de Internet
-  10 horas de aprofundamento de ambos os módulos

Instrumentos e métodos necessários

O curso todo deverá ocorrer numa sala de computadores – todos os participantes devem ter um computador e seguir as instruções dadas pelo formador e depois praticar sobre a supervisão do mesmo. O curso deve ser acompanhado com material de apoio.

Impacto nas formandas

Espera-se que no final deste módulo, as participantes:

- Tenham adquirido conhecimento básico que as vai ajudar a funcionar mais eficientemente no mundo moderno;
- Tenham fortalecido a sua auto-confiança;
- Sejam Vai permitir-lhes comunicar mais facilmente com as suas crianças
- Estejam aptas a procurar emprego;
- Vão ser capazes de procurar um emprego on-line
- Podem partilhar os seus problemas com os pares on-line

Anexos

Anexo MS Word & Internet

Anexo

“Your friendly computer: MsWord & the Internet”



Product adapted for the use of Socrates Grundtvig 1 Climbing from Socrates Grundtvig 2 Project

CONTENT

I. Word processor – the basics	94
1.1. Starting Microsoft Word.....	94
1.2. Word processor – the logistics	94
1.2.1. Mouse pointer shapes	94
1.2.2. Customizing the Word window.....	95
1.2.3. Different ways of displaying a document.....	96
II. Basic Subjects	97
2.1. The rules of typing in your text.....	97
2.1.1. Saving a document/file.....	99
2.1.2. Closing a document/file.....	100
2.2. Opening a document saved to a file	100
2.3. Correcting your text.....	101
2.3.1. Automatic spell checking	101
2.3.2. Adding text.....	102
2.3.3. Moving text	102
2.3.4. Overwriting text	103
2.3.5. Deleting text	103
2.4. Reversing / repeating an action	103
2.5. Saving a file under a different name.....	104
III. Formatting a document.....	104
3.1. Formatting fonts	105
3.1.1. Changing a font	105
3.1.2. Applying bold.....	106
3.1.3. Italics and underlining	106
3.1.4. Changing the color of the font.....	107
3.1.5. Changing the size of your font	108
3.2. Formatting a paragraph.....	109
3.2.1. Fitting a paragraph between the left and right margins.....	109
3.2.2. Applying color to the background and frames within a paragraph	109
3.2.3. Changing the line spacing of a paragraph	110
3.3. Using a hard space and non breaking dash.....	111
3.4. Lists: numbering and bullets	112
3.4.1. Created numbered and bulleted lists as you write.....	112
3.4.2. Adding bullets and numbering to an existing text.....	112
3.4.3. Removing bullets and numbering.....	112
3.5. Creating headers and footers	113
3.6. Inserting graphic symbols	113
3.7. Page setup: margins and orientation.....	114
3.8. Printing	114
3.8.1. Previewing a document for print.....	114
3.8.2. Printing a document.....	114

IV. Advanced	115
4.1. Tables	115
4.1.1. Creating tables	115
4.1.2. Formatting a table	116
4.2. Templates	116
4.2.1. Using existing templates	117
4.2.2. Creating templates	117
4.3. Inserting graphics	118
4.3.1. Graphic objects in MS WORD	118
4.3.2. Objects saved in a file	119
4.3.3. Objects from the Internet	119
4.4. Serial letter	120
4.5. Shortcut keys	122
V. General information about the internet	123
5.1. A brief history	123
5.2. Going online	123
VI. Using Internet Explorer	124
6.1. Starting the program:	124
6.2. The Favorites option in the command menu and on the toolbar	124
6.3. History panel	125
6.3. Hyperlinks	126
6.4. Using e-mail	126
VII. Outlook Express	127
7.1. What it looks like and what it does	127
7.2. Identity	128
7.2.1. Current identity	128
7.2.2. Creating a new identity	128
7.3. Folders	129
VIII. E-mail address – what is it?	130
XI. Opening a webmail account	131

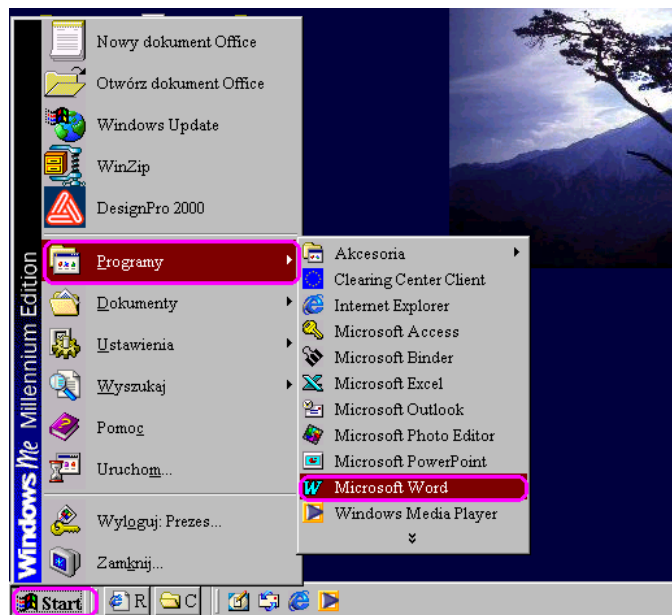
I. Word processor – the basics



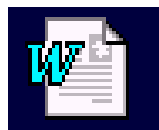
1.1. Starting Microsoft Word

You can start the program in one of three ways:

- a) Using the left mouse button, click Start / Programs / Microsoft Word, if you have Windows XP – Start / All Programs / Microsoft Word



- b) double click on the Microsoft Word icon with the left mouse button if you have it on your computer desktop



- c) click once with the right mouse button on the Microsoft Word icon, then click Open


1.2. Word processor – the logistics

1.2.1. Mouse pointer shapes

In today's computer programs, many actions are performed with the help of your mouse.

The keyboard acts as support.

Basic mouse pointer shapes when using Word:

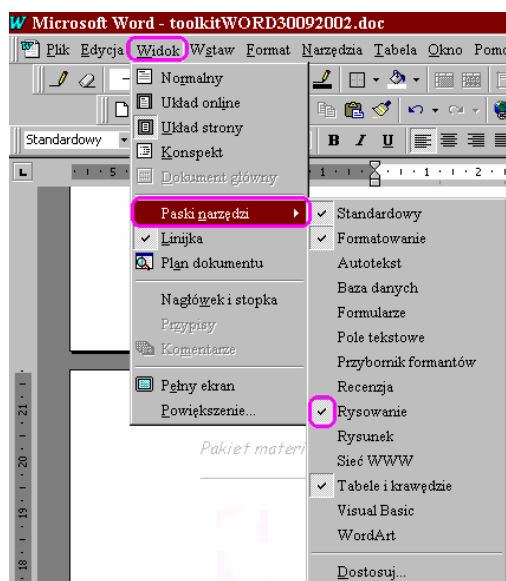
- ✓ white arrow:  - the mouse is pointing to a part of the program window, e.g. Menu or toolbar.
- ✓ I - the mouse is pointing to a part of the window where the text is typed in.

1.2.2. Customizing the Word window

Everyone can customize the way the window looks to suit their needs while working on the computer. The View menu contains the commands for displaying the hidden elements of the window and the documents: Line and Toolbars. If you click your mouse on the Toolbars command, a list of toolbars will be displayed. The ones which are currently visible on the screen have a ✓ next to them (or x in lower versions of Word).

If you click on the name next to the ✓ symbol you will hide that toolbar. If you click on a toolbar name without the symbol, it will be displayed.

The symbol ✓ (or lack of it) on the left side of the Line menu means the same things.



1.2.3. Different ways of displaying a document

The basic document views:

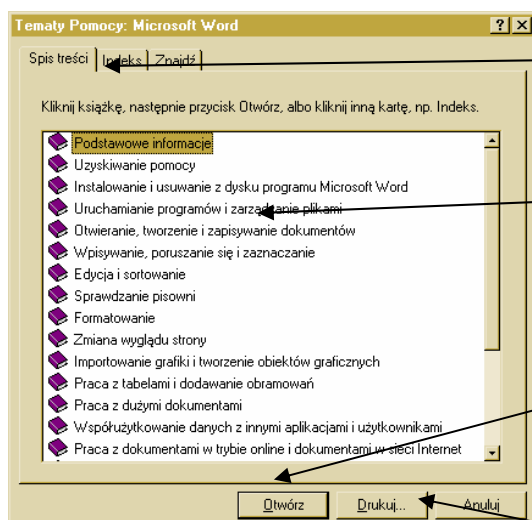
- ✓ **View / Normal** – used for typing in text and formatting a document. Simplifies the look of the document to speed up your work.
- ✓ **View / Page layout** – allows you to see the document the way it will look when you print it. This is useful when you insert headers and footers and while working with columns, tables and drawings.

1.3. Using Help

You can access Help at any point while using Word.

There are three ways to access Help:

- ✓ by pressing the **F1** key on your keyboard
- ✓ by clicking your left mouse button on the question mark icon by clicking **Help** on the toolbar.



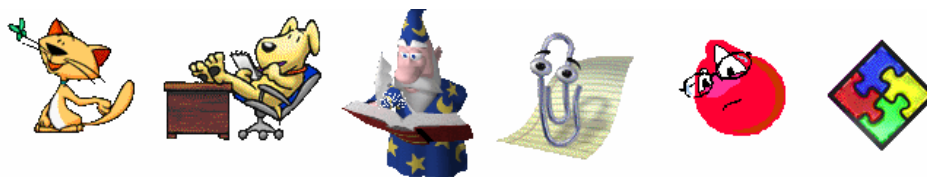
The **Contents** screen contains a list of the main help subjects

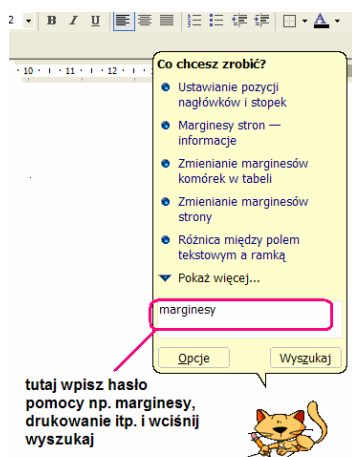
You can choose the subject here by clicking your mouse over it

Click the **Open** button to read the appropriate document

Click the **Print** button to print a hard copy of the document

In newer versions of Word you can start Help by clicking the Office Assistant, which can look like any of the following:





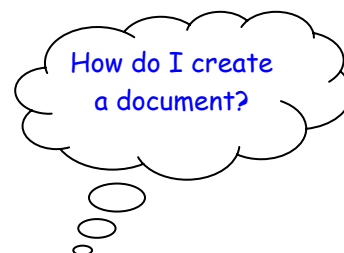
- Double click your left mouse button on the Assistant
- Type in a keyword/keywords describing your problem
- Click the Search button

Type in the keyword you are searching for, ie. margins, printing, etc and click Search

To close Help do one of the following:

- ✓ hit the ESC key on your keyboard
- ✓ click the **Cancel** or **Close** buttons in the Help window.

II. Basic Subjects



2.1. The rules of typing in your text

When entering your text you need to divide it into segments which relate to the same subject called *paragraphs*.



- The SPACE BAR key is used to separate words.
- The TAB key is used to make an indent on the left side.
- The ENTER key is used to finish a paragraph and start a new one and to insert empty lines.
- Punctuation marks (coma, full stop, colon, semicolon, question mark, exclamation mark etc) must follow the preceding word directly, without a space.

So as to avoid formatting problems, it is worth remembering the following rules while entering your text:

- The **SPACE BAR** key (the long key at the bottom of your keyboard) is used only for separating words in your text. Never use it to indent a paragraph or to increase the distance to the left margin. To separate words insert only one space.

- **The TAB key** can be used to indent the first line of a paragraph e.g.:

The globalization of the job market means that this is developing in importance as a quality measurement tool of educational achievement, not only at local level, but also increasingly at national and international level.

The Second Chance School network has established itself in recent years in Western Europe; this ambitious project seeks to enhance the expansion of the network into Eastern Europe.

If you hit the TAB key several times you will indent the text in relation to the left margin by the multiple of 1,25 cm, e.g.

The globalization of the job market means that this is developing in importance as a quality measurement tool of educational achievement, not only at local level, but also increasingly at national and international level.

The Second Chance School network has established itself in recent years in Western Europe; this ambitious project seeks to enhance the expansion of the network into Eastern Europe.

- **The ENTER button** is used to:
 - end a paragraph
 - begin a new paragraph
 - insert empty lines
 - create short headings: „Invitation”, „Statement” etc.

Never press ENTER to finish a line of text when you think you are running out of space. The text will be automatically transferred to the next line.

- **Punctuation marks** (coma, full stop, colon, semicolon, question mark, exclamation mark etc) must follow the preceding word directly, without a space, e.g.

a fat, dapple-grey pony had just ambled....

NOT

a fat , dapple-grey pony had just ambled....

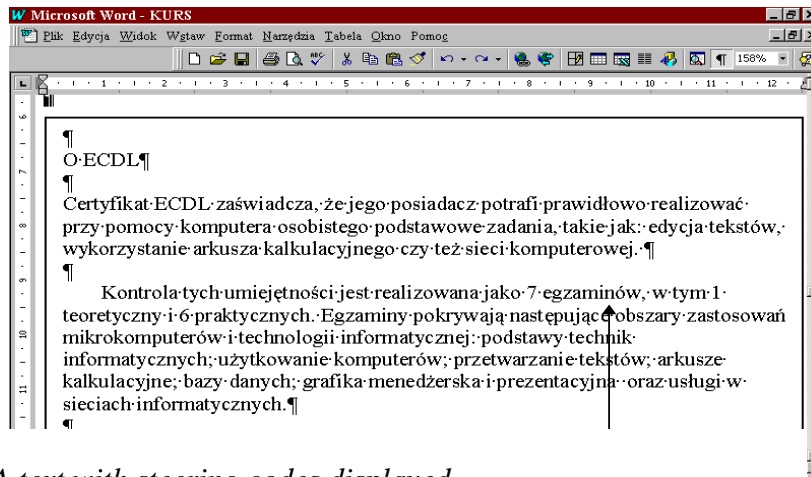
The place in your text where the above keys were used are marked in your window with the help of so called steering codes. You will be able to see them after pressing the **Display/Hide ¶** tool button.

Symbols:

¶ = ENTER

→ = TAB

. = SPACEBAR

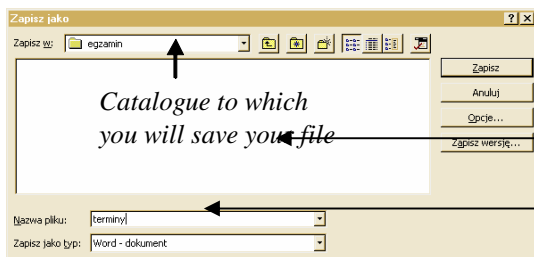


A text with steering codes displayed

Now that we know the basic rules of entering text, we can type some in (see picture) In the picture you can clearly see the steering codes.

2.1.1. Saving a document/file

Every document has to be saved in a file. We will save the above document as the **deadlines** file in the **exam** catalogue (folder). First click **File/Save** You will obtain a dialog box:



Catalogue to which you will save your file

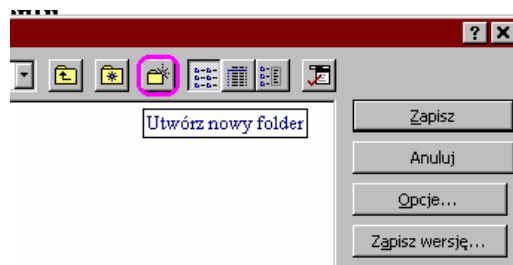
Search for the desired folder (catalogue)

Type in your file name

Dialogue box for saving a file in Word

If you want to save a file to a folder that has not yet been created, you can do it like this:

- When the dialogue box appears click the **Create new folder** icon



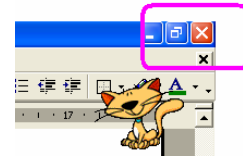
- In the box which appears as a result, type in the name of your folder, e.g. **exam**, **your name**, etc.



- Click OK

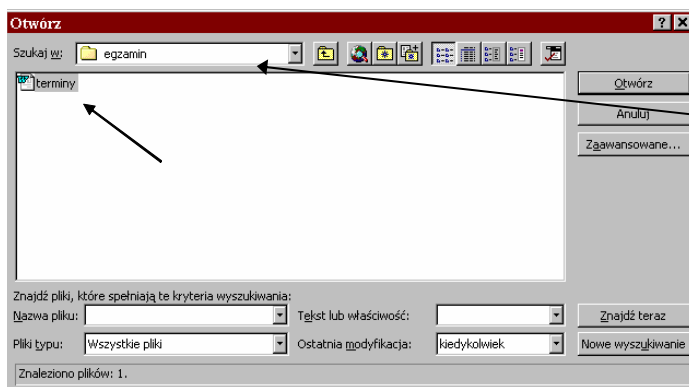
2.1.2. Closing a document/file

- Select the **Close** command in the **File** menu.
- Click the cross in the top left corner.



2.2. Opening a document saved to a file

Select the **Open** command in the **File** menu.
The following dialog window will appear:



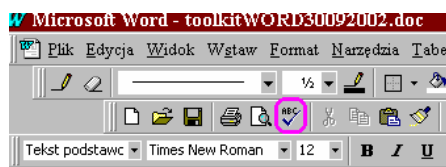
*Folder, where the file
you are looking for is
situated*

2.3. Correcting your text

2.3.1. Automatic spell checking

You can correct spelling mistakes using the automatic spellchecker tool you can activate it in the following ways:

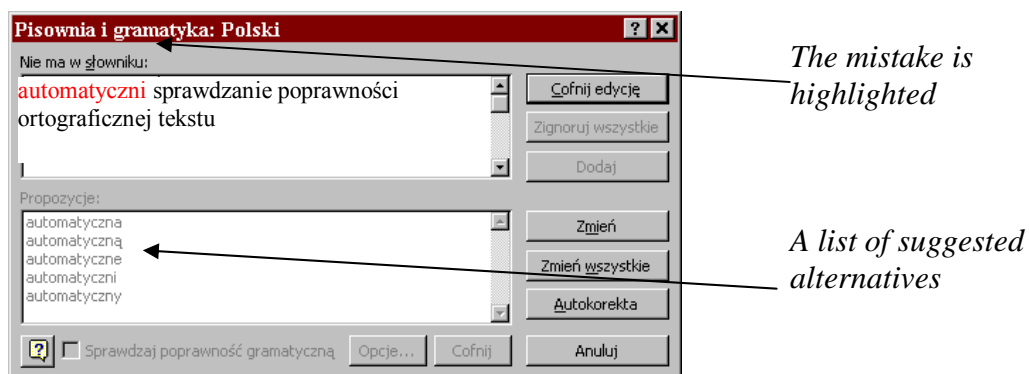
- ✓ hit the **F7** key on your keyboard
- ✓ press the **Spelling and grammar** button on your toolbar



When the tool encounters an incorrectly spelt word or a word that is not in the dictionary, the tool opens a special dialog window (see picture below) and displays information about the mistake.

The word which has been spelt incorrectly or the nonexistent word will be highlighted. If the dictionary contains similar words, the tool will display a list of them so that you can choose the correct word and then click the **Change** or **Change All** (if you think you have made the same mistake in other places in the text as well) buttons.

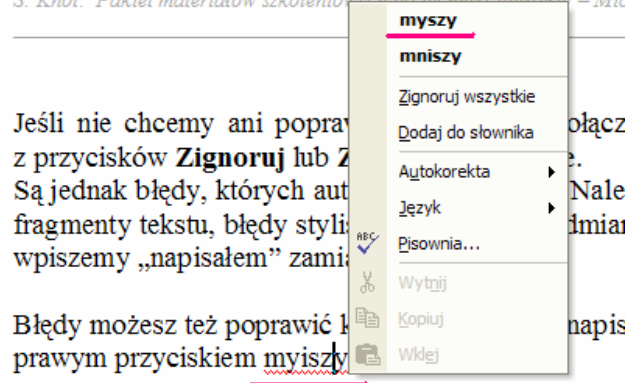
If you know the word you have used is correct you can click the **Add** button. It will be added to the dictionary and not treated as a mistake in the future.



If you do not want to correct the word or add it to the dictionary, click **Ignore** or **Ignore All**.

There are some mistakes that the tool will not recognize. These include missing words or missing section of text, errors of style etc.

You can also correct mistakes by clicking on the word (underlined by a red squiggle) with your right mouse button and then clicking the correct word suggested by the tool.



2.3.2. Adding text

At any point you can add new text to the text you have already written. If you need to do this, you must click your left mouse button (or use the cursor keys on your keyboard: ←; ↑; →; ↓) to insert the text cursor (a flashing vertical line) in the appropriate place and type in the required text.

When you are inserting the cursor with your mouse it is not enough to point your mouse to the place where you wish to add text. You must click that place – only then will you get the flashing line called the text cursor.

2.3.3. Moving text

To change the order of words in a text you can choose to do it in two ways:

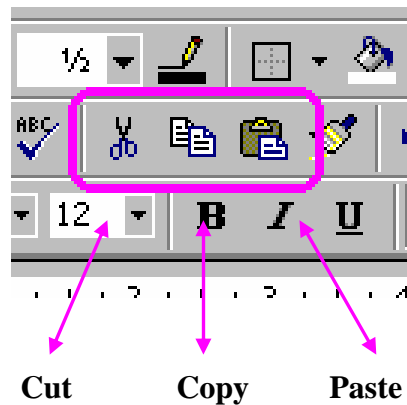
1

- Highlight the word(s) you want to transfer with your mouse
- Click and hold down the left mouse button and drag to the place where you want to transfer the word(s)
- Release the mouse button

2

- Highlight the word or section of text
- Click **Edit/Copy**
- click **Edit/Cut**
- place the cursor where you want to insert the word(s)
- click **Edit/Paste**

You can also use the buttons on your toolbar.



2.3.4. Overwriting text

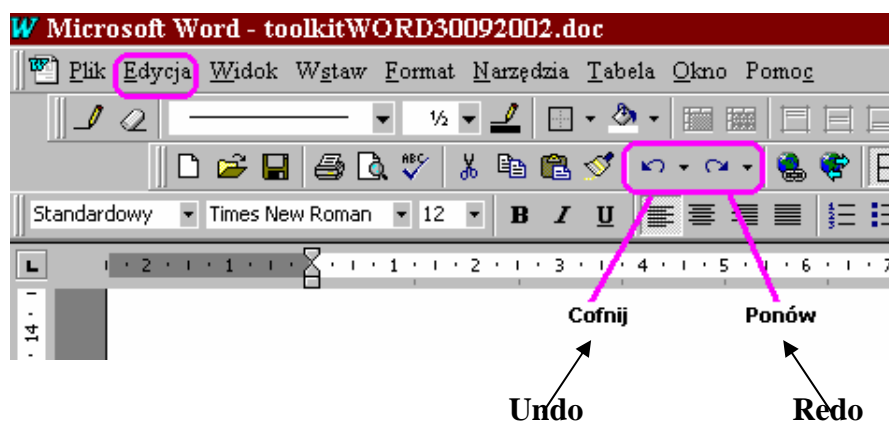
- Highlight the word (text) which you wish to overwrite
- Type in the new word (text) on your keyboard

2.3.5. Deleting text

- Place the text cursor behind the word (text) you want to delete and hit the **BACKSPACE** key on your keyboard (arrow pointing left)
- or**
- Place the text cursor in front of the word (text) you want to delete and hit the **DELETE** key.

2.4. Reversing / repeating an action

It often happens that once you have performed an action it turns out to have been wrong or that you have mistakenly removed the wrong section of text. You can cancel the last action(s) you performed by pressing the **Undo** button on your toolbar or by selecting **Edit/Undo** or simultaneously pressing ctrl+z on your keyboard.



If you want to repeat an action(s) select **Edit/Redo** or press ctrl+y on the keyboard.

2.5. Saving a file under a different name

If you want to save one document in several versions, e.g. before you made some corrections and another version with the corrections, do the following

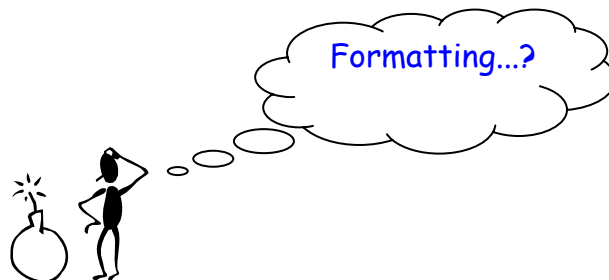
- Create a document and save it as e.g. **data_january (File/Save)**
- Enter the corrections, then select **Save as** in the **File** menu as type in another file name e.g. **data_february**.

Remember

To create a new document:

- Open Microsoft Word (*You will see a „blank piece of paper” on your computer screen with the default name Document 1*).
- Type in the text and save it under the name you want **File/Save as**.

III. Formatting a document



To format a document means to give it its final look as far as style and graphics are concerned.

You can decide what you want the following to look like:

- Type of font, its size and color
- margins
- background, lines and frames.

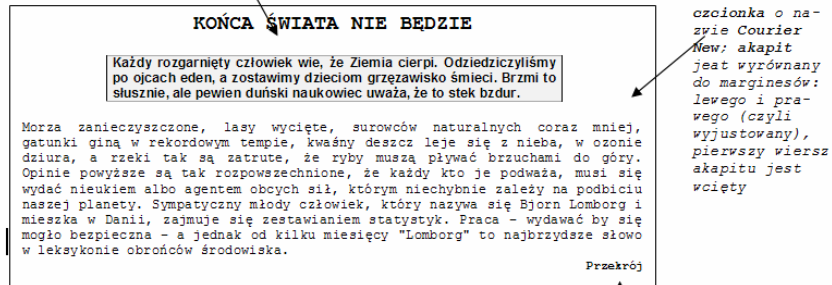
You can format:

- *fonts* – bring out sections of text using bolds, italics, contrasting fonts, colors or underlining
- *paragraphs* – the way you space out text between the two margins, bullets or numbering, frames, applying color to the background
- *pages* – width of margins, format and orientation of paper, headers and footers.

Arial font
The paragraph is indented
by the same amount on
both sides, framed and
placed on a gray
background

The Courier New Font
is enlarged and bold, the
paragraph is centred

ozci:
 jest
 akap:
 międ:
 lewy



rys. Przykład sformatowanego dokumentu jednostronicowego

Courier New, reduced font Bold,
adjusted to the right margin

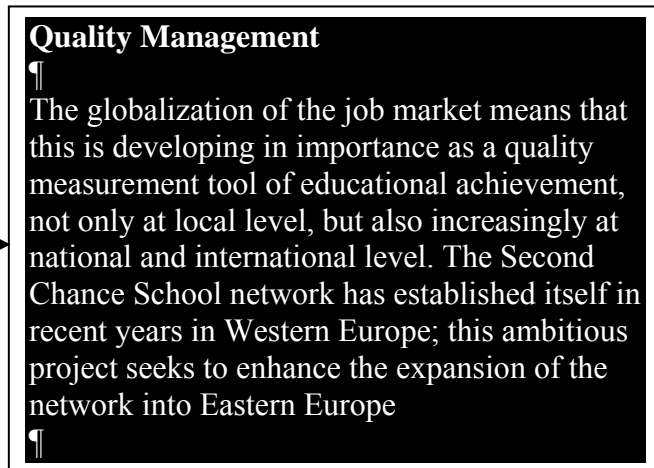
3.1. Formatting fonts

3.1.1. Changing a font

If you want to, you can change the font throughout the document in the following way.

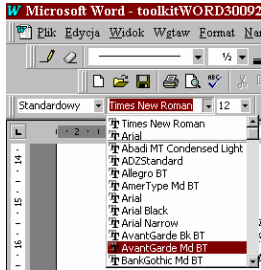
- Click you left mouse button and drag it across the entire document or
- Triple click the left mouse button on the left margin or
- Press **CRTL+A** on the keyboard

To highlight the
 entire document,
 triple click the left
 margin



Highlighting the entire document

- Open the font list in the **Format/Font** menu



- Select the font you want by clicking on it
- Cancel the highlighting of the document by clicking anywhere within the document

The text in Times New Roman:

Quality Management

The globalization of the job market means that this is developing in importance as a quality measurement tool of educational achievement, not only at local level, but also increasingly at national and international level. The Second Chance School network has established itself in recent years in Western Europe; this ambitious project seeks to enhance the expansion of the network into Eastern Europe.

...and after changing the font to Verdana:

Quality Management

The globalization of the job market means that this is developing in importance as a quality measurement tool of educational achievement, not only at local level, but also increasingly at national and international level. The Second Chance School network has established itself in recent years in Western Europe; this ambitious project seeks to enhance the expansion of the network into Eastern Europe.

3.1.2. Applying bold

- Select the required segment of text with your mouse



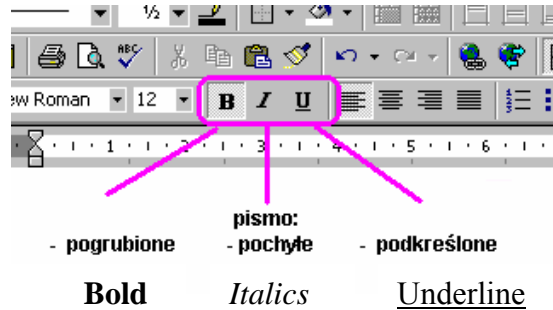
Highlighting the selected text

- Click the **Bold** button on your toolbar **B** or
- Press CTRL+B on the keyboard
- Cancel the highlighting of the text by clicking anywhere within the document

3.1.3. Italics and underlining

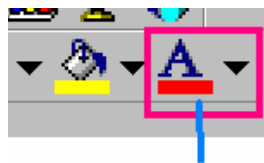
- Select the section of text you want to apply formatting to

- Click the **Italics I** or **Underline U** buttons on your toolbar (or both) or
- Press CTRL+I for italics and CTRL+U for underline on your keyboard
- Cancel the highlighting of the text by clicking anywhere within the document



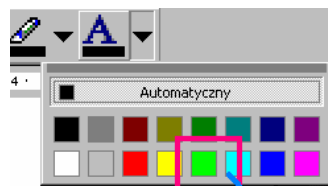
3.1.4. Changing the color of the font

- Select the section of text (or the entire document)



Changing the color of the font

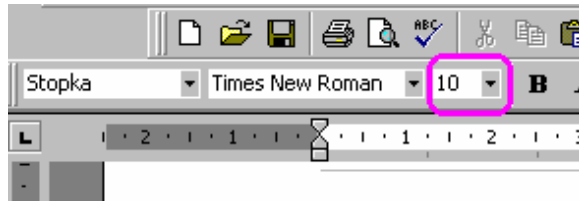
- Click the little triangle next to the letter „A” on your toolbar :
- a list of colors will appear:



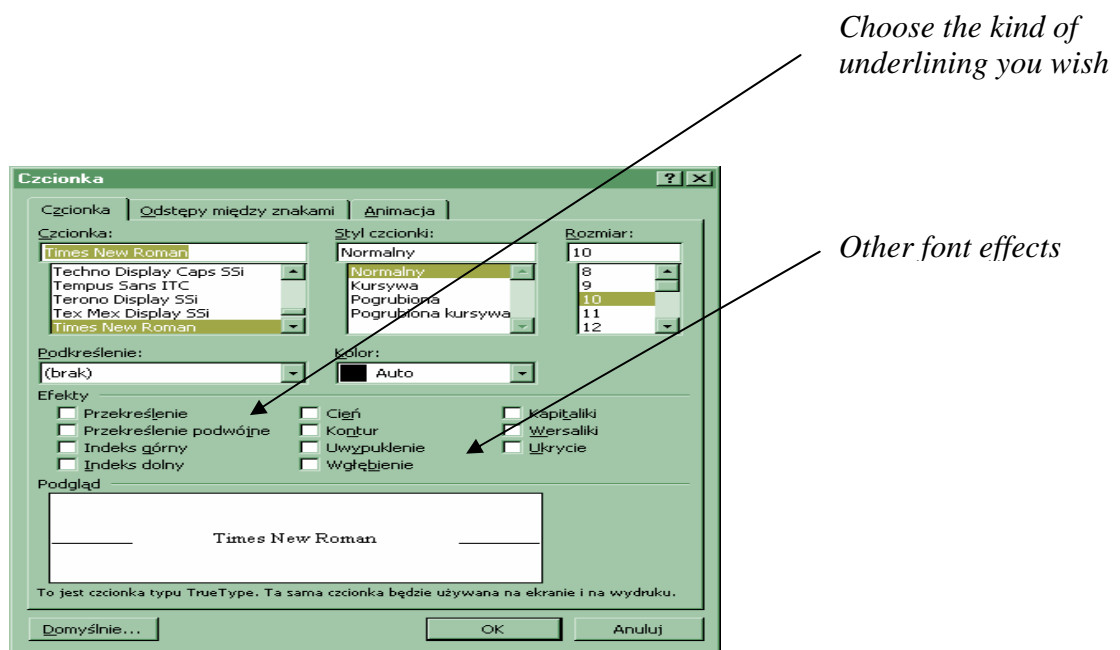
You can choose the colour here

3.1.5. Changing the size of your font

- Select the section of text you want to apply formatting to
- Click the little triangle on the right side of the **Font size** button on your toolbar
- Select the size required
- Cancel the highlighting of the text by clicking anywhere within the document



You can change all the attributes of a font at the same time by choosing the **Font** command from the **Format** menu.



- Open a new document
- Type in the following text: Next meeting: Tuesday - 21 12 2002 at 620 pm
- Select 20 with your mouse, click **Format/Font/Upper Index/OK**
- Outcome: Next meeting: Tuesday - 21 12 2002 at 6²⁰ pm
- If you want to, save the file.

3.2. Formatting a paragraph

3.2.1. Fitting a paragraph between the left and right margins

a) Centering a paragraph

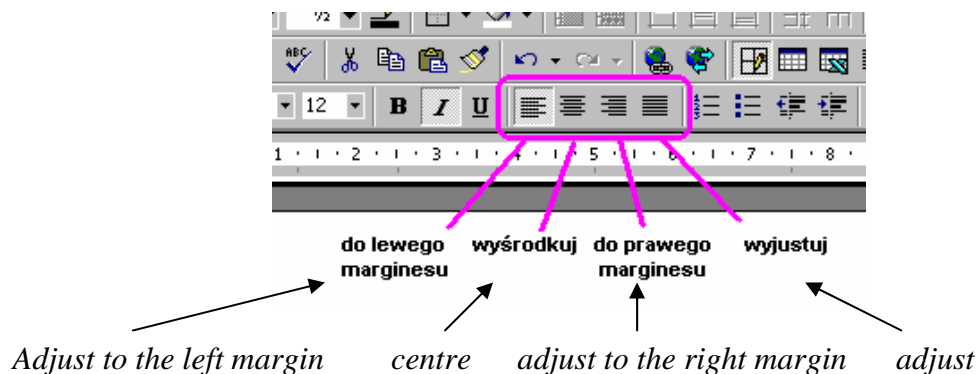
- Place your cursor anywhere within the paragraph you want to format and click the **Centre** button on your toolbar

b) Adjusting a paragraph

- Place your cursor anywhere within the paragraph you want to format and click the **Adjust** button on your toolbar

c) Adjusting a paragraph to the left or to the right margin

- Place your cursor anywhere within the paragraph you want to format and click the **Adjust to the right** button or **Adjust to the left** button on your toolbar



Quality Management

The globalization of the job market means that this is developing in importance as a quality measurement tool of educational achievement, not only at local level, but also increasingly at national and international level.

The Second Chance School network has established itself in recent years in Western Europe; this ambitious project seeks to enhance the expansion of the network into Eastern Europe.

Document after font and paragraphs have been formatted

3.2.2. Applying color to the background and frames within a paragraph

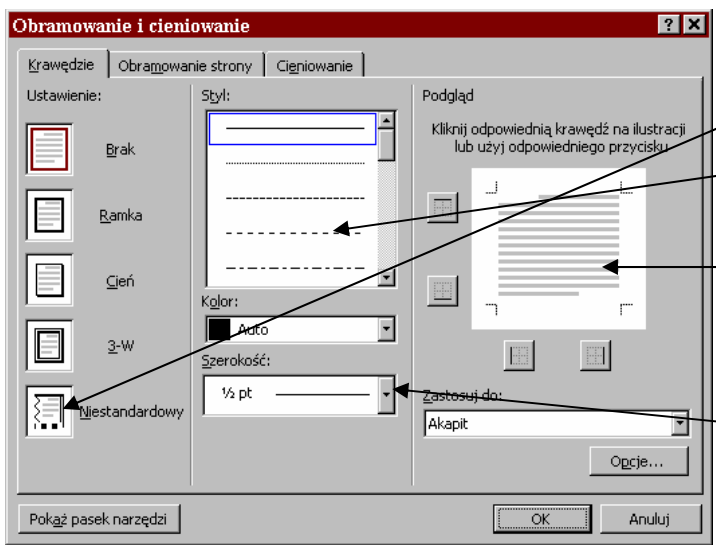
- Place your cursor within the paragraph you want to format

- Select **Frames and Highlighting** from the **Format** menu
- Select **Borders** and choose the **Customize** option in **Settings**
- click **OK**

Quality Management

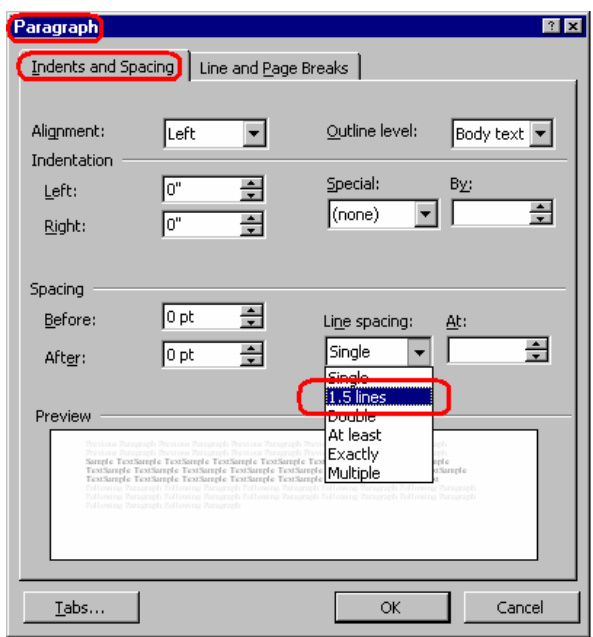
The globalization of the job market means that this is developing in importance as a quality measurement tool of educational achievement, not only at local level, but also increasingly at national and international level.

A paragraph with a contrasting background and frames



- Select the type of frame*
- Select border*
- Place borders*
- Select color and width of border*

3.2.3. Changing the line spacing of a paragraph



Click **Format/Paragraph**:

Single line spacing

The globalization of the job market means that this is developing in importance as a quality measurement tool of educational achievement, not only at local level, but also increasingly at national and international level.

1.5 line spacing

The globalization of the job market means that this is developing in importance as a quality measurement tool of educational achievement, not only at local level, but also increasingly at national and international level.

3.3. Using a hard space and non breaking dash

If you get a single letter at the end of a line for example „a” as in “a car” you need to carry it on to the next line. In order to do this:

- remove the space directly behind the letter
- insert a hard space by pressing the **SHIFT+CTRL+SPACEBAR** keys simultaneously on your keyboard

In adjusted paragraphs you often encounter spaces between words which are too large and make the document look all wrong.

To get rid of such spaces you need to divide the word at the beginning of the next line. In the right place insert a non breaking dash by pressing **CTRL-** (*i.e. CTRL and „minus”*).

Exercise

- Open a new document and type in the following text: “Each partner will be asked to complete end of stage reviews, which will be submitted to the lead partner. These will be combined into an Interim report, which will be submitted to an external evaluator.”
- Change the font to Comic Sans MS – size 15
- Adjust the text
- **Outcome:**

Each partner will be asked to complete end of stage reviews, which will be submitted to the lead partner. These will be combined into an Interim report, which will be submitted to an external evaluator.

- Try to insert a non breaking dash in the word „combined”.
- **Outcome:**

Each partner will be asked to complete end of stage **re-views**, which will be submitted to the lead partner. These will be combined into an Interim report, which will be submitted to an external evaluator.

Remember:

Do not abuse the hard space and the non breaking dash. Once you have formatted the document, insert the required codes but only where they are genuinely needed.

3.4. Lists: numbering and bullets

Word allows you to automatically create numbered and bulleted lists while you are writing your text or to add bullets and numbers to existing text. Microsoft Word automatically adjusts the sequence of numbers on a numbered list which makes your task easier.

You can choose from among these bullets and many others: -, ↩, ✓, *, •, ☺, ☹

3.4.1. Created numbered and bulleted lists as you write

- Enter „1” to start a numbered list or * (star) to start a bulleted list and press the spacebar or TAB keys on your keyboard.
- Type in your text then press the ENTER key to add the next number or bullet on your list. Word automatically adds the following number or another bullet.
- To finish your list press the ENTER key twice or press BACKSPACE to remove the last unwanted bullet or number.

3.4.2. Adding bullets and numbering to an existing text

- Highlight the section you want to bullet or number.
- On the Format toolbar click the **Bullets and Numbers** button.

Remember:

- You can apply formatting to bullets and numbers by selecting **Format/Bullets and numbering/Customize**.



3.4.3. Removing bullets and numbering

- Select the text from which you want to remove bullets or numbers
- Select the **Bullets** or **Numbers** button on the **Format** toolbar.
- To remove a single bullet or number click on it and press the BACKSPACE key.

3.5. Creating headers and footers

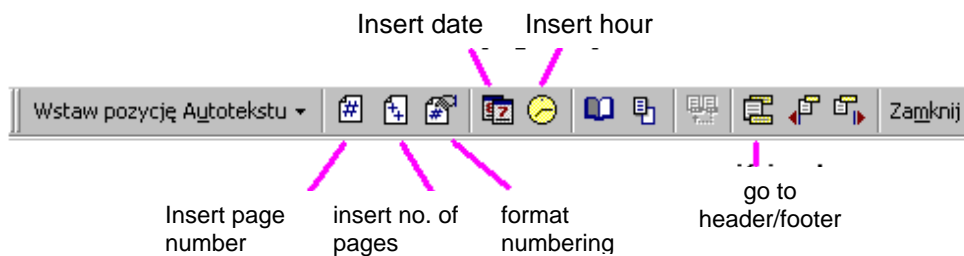
Header – information repeated at the top of each page in a document. You can either create the same header for all pages or one for odd and another one for even pages.

Footer – same as a header but at the bottom of the page.

Look at the page you are currently reading – it has both a header and a footer.

Exercise

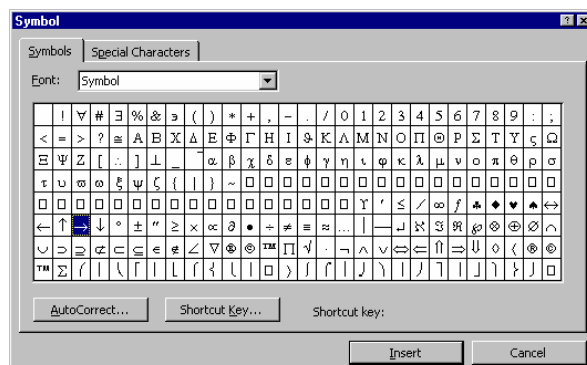
- Click **View/Headers and Footers**
- In the dotted frame type in a short text, e.g. your name
- Go to the footer by clicking the appropriate icon and insert the date
- Close the file (save it if you want to).



3.6. Inserting graphic symbols

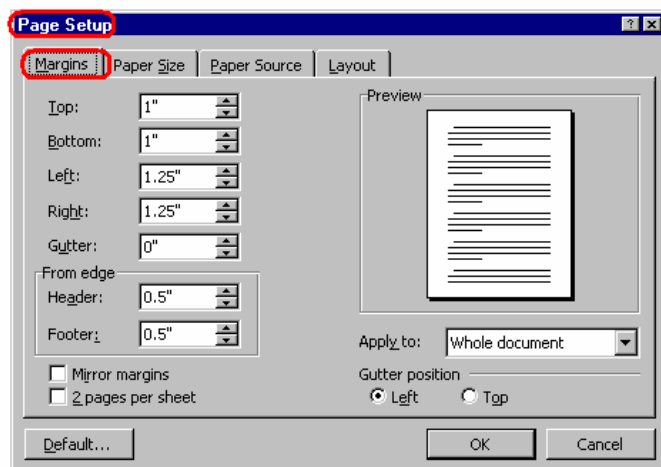
If you want to insert a symbol which is not on your keyboard, e.g. ☎, 🗑, ↗, ↖, ✓, ¶, §, √, ⋈, ⚡, 🏠, β, â, Õ, ©, ∞, ⌚, 🖱, ✈, 🤪, ✓, €, ✳ etc. You can do it like this:

- Click **Insert/Symbol**
- In the Symbol window select **Windings** and click the required symbol
- Click **Insert** and **Close**.



3.7. Page setup: margins and orientation

Click: **File/Page Setup/Margins**



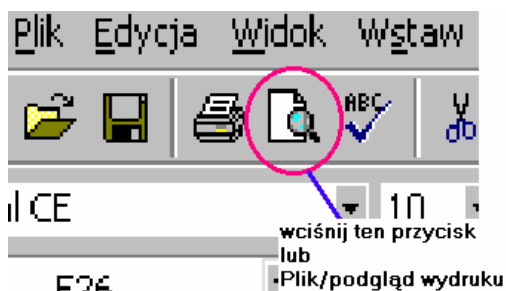
You can change the width of the margins here (2,5 cm default)

You can change the orientation of the page in the 'Paper size' section

3.8. Printing

3.8.1. Previewing a document for print

If you want to see what your document is going to look like once you have printed it on a piece of paper, click **File/Print Preview** or the magnifying glass icon on your toolbar.



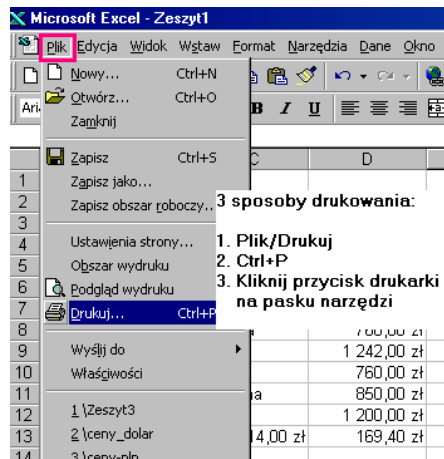
3.8.2. Printing a document

To make sure the document will be printed the way you want to look click: **File/Print Preview** menu or the magnifying glass icon on your toolbar. You will see how your document fits on a piece of paper.

There are three ways to print a document:

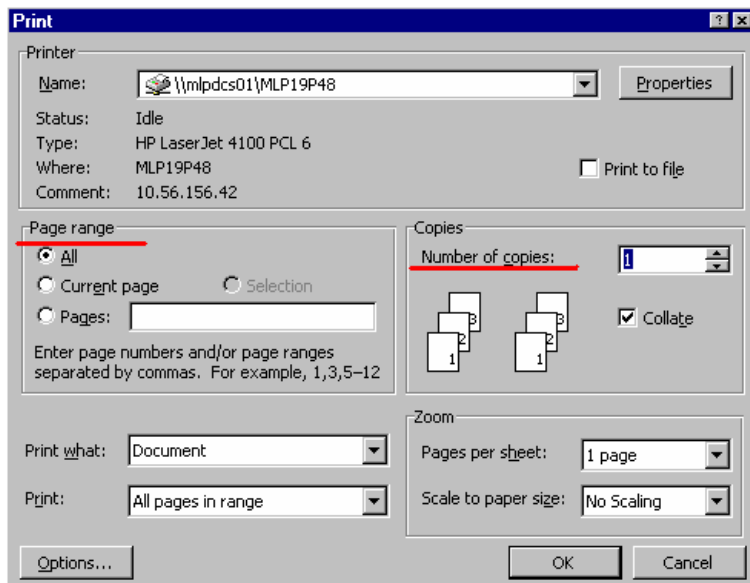
- Press **CTRL + P** keys on your keyboard
- Click the printer icon on your toolbar

- Click **File/ Print** with your left mouse button



Remember:

Use the first two methods if you want to print out the entire document.
 If you want to choose printing options (e.g. You only want to print out pages 1,3 and 15 or you need 10 copies of page 2) use the third method.



IV. Advanced

4.1. Tables

4.1.1. Creating tables

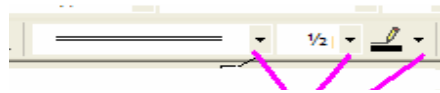


Click: **Table/Insert Table,**

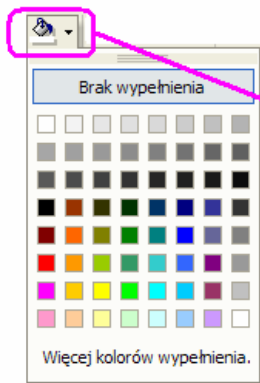
In the resulting window give the number of tables and columns you need in your table.

4.1.2. Formatting a table

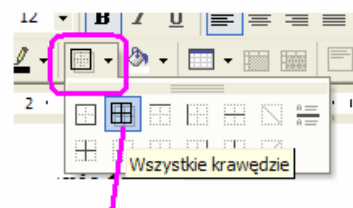
To make formatting a table easier, make sure you can see the appropriate toolbar: **View/Toolbars/Tables and borders**



Here you can change the style, thickness and colour of the outline



By clicking the paint bucket you can choose the colour of the table cells



By clicking on the icon you can change the look of the table outline

An example of a formatted table:

cieniowanie

	Rok 2004
Styczeń	
Luty	
Marzec	
Kwiecień	

The outer borders of the table are double, while the inside lines are single

4.2. Templates

MS WORD has many document templates which you can use to save time. You can choose from the following templates: CV, letters, faxes and many others.

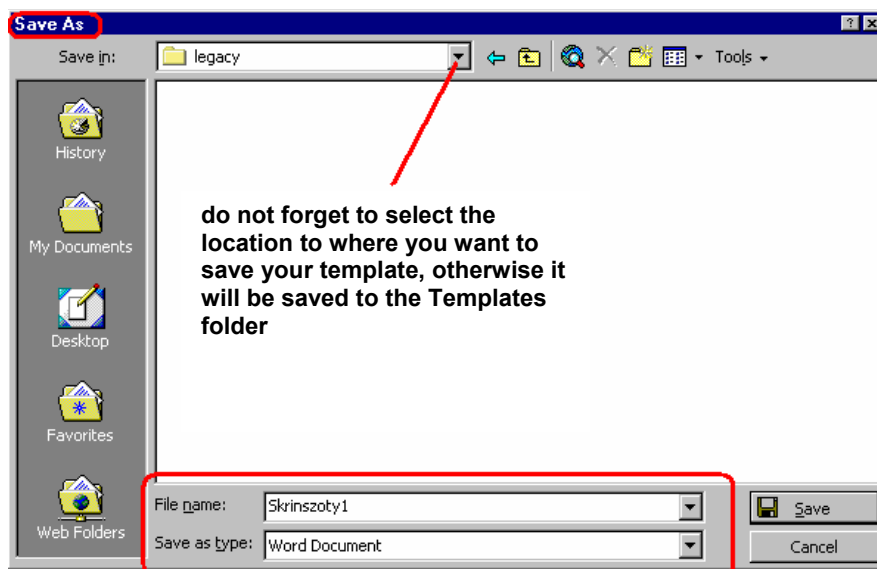
4.2.1. Using existing templates

To open a list of templates click: **File/New**, then choose the template you want and save it as your file. Now you can create your document.

4.2.2. Creating templates

Unfortunately, not all templates are suited to our needs. You can easily create your own template, e.g. A company letterhead or a fax template for your company etc.

- Open MS Word
- Create a document which you will be using as your template
- Save as:
 - File name: give the name of the file
 - **Save as type: document template**



Once you have saved it like this, the document will always open as a new document, allowing you to always retain the original document and create new ones on that basis.

4.3. Inserting graphics

4.3.1. Graphic objects in MS WORD

When you create documents using a word processor you can insert any graphic elements you wish. Click **Insert/Drawing** (or **Picture** in higher versions of Word), and then, depending on what you want to insert:

- WordArt (fancy lettering)



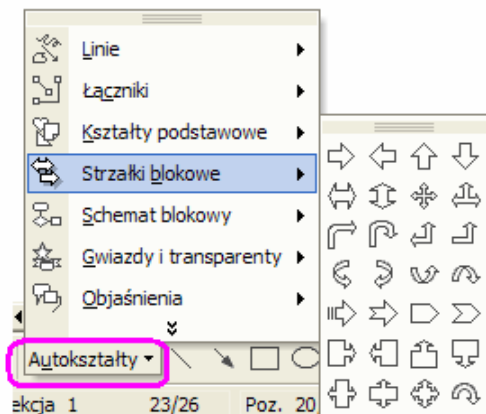
- Select the desired WordArt style
- click OK
- type you text into the window which appears
- if you want to, format the font
- click OK

- ClipArt (drawings/pictures)

For example

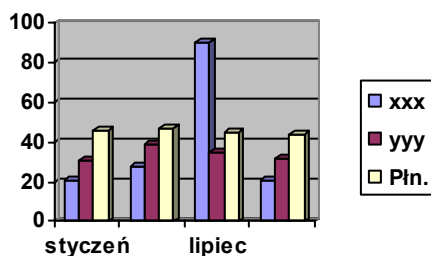


- Auto shapes (stars, arrows, lines etc.)



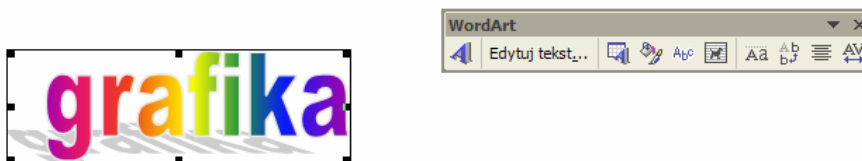
auto shapes - arrows

- Charts



You can format graphic elements, i.e. enlarge, reduce, change color, move, and rotate them.

To edit and object you have to click it once – markers will appear (little square or circles) in each corner as will a toolbar e.g.:



To enlarge or reduce an element, hover your mouse over a marker until an arrow appear then press your left mouse button and drag it until you have the desired size.

If you want to move an object hover your mouse until you see an arrow pointing in all four directions, then proceed as before.

4.3.2. Objects saved in a file

You can also insert graphic elements into your document which you have on your disk (or cd or floppy), such a logos, photos or other pictures.

To insert a graphic element from a file:

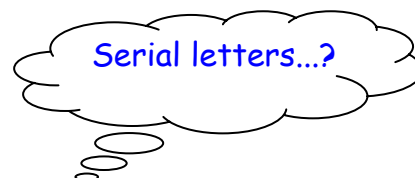
- Click **Insert/Picture (Drawing)/File**
- In the resulting window select the location of the graphic file
- click **Insert**

4.3.3. Objects from the Internet

To insert a graphic object from the internet into your MS Word document:

- Place your mouse over the element/photo

- click your right mouse button on **Copy** (or click the **Edit/Copy** menu in your browser window)
- insert the cursor in your document where you want to place the object
- click your right mouse button on paste (or click the **Edit/Paste** menu)



4.4. Serial letter

If you want to send the same letter to a number of recipients, or an invitation to large number of people you can use the serial correspondence wizard. You create the document which you want to send while the wizard will change the recipients. You will save yourself a lot of time, especially if you are mailing the letters to a lot of people.

In addition, the wizard will perform a search (of the database which is your address list) for you according to set criteria, e.g. all the women in the database or only companies with headquarters in Sopot, etc.

The serial correspondence wizard can be used also to create address labels, envelopes, catalogues and sending mass e-mails and faxes.

How?

- **Open or create the main document** i.e. the letter, fax, invitation etc.
- Click **Tools/Serial letter**
- **Open or create** a data source – a file containing information which has to be incorporated with the document e.g. a list of names and addresses to be used in your mass mail.

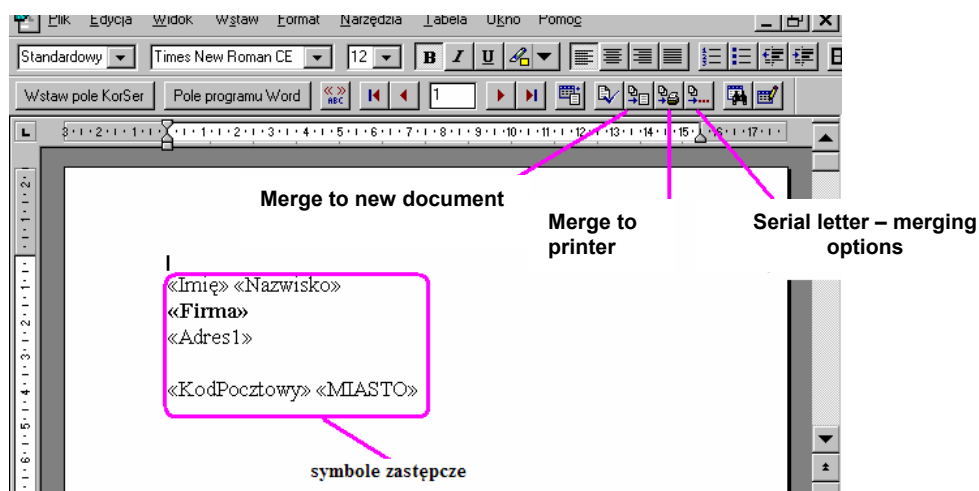
Click **Create data source**:

- Save your source under an appropriate file name such as e.g. database or addresses etc.
- In the window which appears type in all the recipients, clicking Add New each time.
- When you are done, click OK.

You can return to this window at any time (if you click Ok too soon, forget to enter somebody's address, etc) by clicking:



- After you click ok, the serial correspondence toolbar will appear.



- In the main document place the cursor where you want to insert the data from the data source file.
- On the serial correspondence toolbar click the **Insert serial letter** button and choose from the dropdown list the symbol of the data to be inserted e.g. >>name<<, which will later be substituted for data from the data source file, e.g. Andrew, Anna etc.
- Continue in this manner with the rest of the data: *surname, company name, street, postcode...*
- **Merge the data** from the data source in the main document to create a serial letter. Depending on your needs you can do this in one of three ways:



merge to printer – allows you to print directly all the letters with the data of the recipients inserted in place of the field names i.e. >>name<<, >>address<< etc.



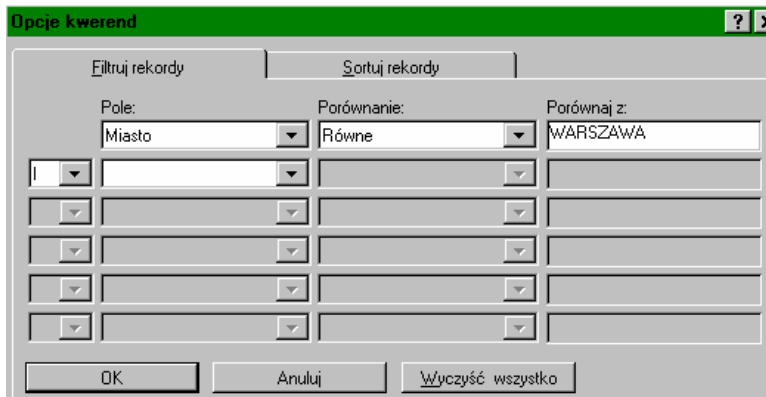
Merge to new document – the outcome will be documents ready for printing or sending out with the required data in place of field symbols. You can save these documents or proceed to print them.

Advice: save only the main document of the serial correspondence and the data source – it will save you disk space and you can merge these at any time you need them.



Serial letter – you can select different merging options e.g. send letters only to companies in Warsaw. To do this:

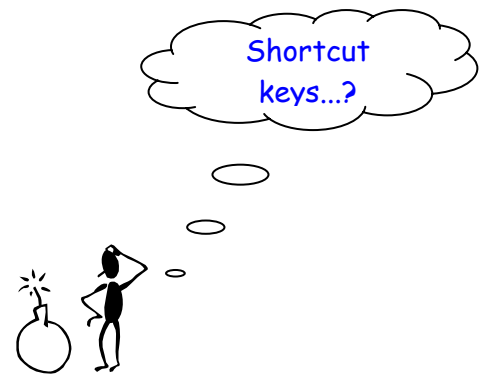
- click the Serial letter/Query Options
- select the field which you want to apply the query to e.g. City
- in the same as field write the name e.g. Warsaw
- click OK



4.5. Shortcut keys

Many actions can be performed by pressing the right combination of keys on your keyboard. The most commonly used shortcuts are given below:

- **CTRL+N** - File/New
- **CTRL+O** - File /Open
- **CTRL+S** - File /Save
- **CTRL+P** - File /Print
- **CTRL+Z** - Edit/Undo
- **CTRL+Y** - Edit/Redo
- **CTRL+X** - Edit /Cut
- **CTRL+V** - Edit/Paste
- **CTRL+C** - Edit/Copy
- **CTRL+A** - Select all
- **CTRL+B** - bold
- **CTRL+I** - italics
- **CTRL+U** - underline
- **CTRL+L** - adjust to left
- **CTRL+E** - centre
- **CTRL+R** - adjust to right
- **CTRL+J** - adjust (równo od lewego do prawego marginesu)
- **CTRL+>** - decrease font
- **CTRL+<** - increase font
- **CTRL++** - upper index
- **CTRL+-** - lower index
- **CTRL+F** - Find
- **CTRL+H** - Change
- **CTRL+G** - Go to



and:

- Spelling and grammar: F7
- Microsoft Word Help: F1
- Insert hyperlink: ALT+CTRL+H
- Track changes: CTRL+SHIFT+E
- What is this?: SHIFT+F1
- Reset (i.e. soft) your computer: CTRL+ALT+DELETE

You can find more shortcut keys in help.

V. General information about the internet

5.1. A brief history

Many computers connected and working together are called a computer network. A huge number of computer networks and individual computers connected into a single network is what we call the **INTERNET**.

The beginning of the Internet as we know it today was a network called APRAnet created by the US military in 1970. It was divided into two parts – the military section called the Milnet and a civilian section known now as the internet.

In 1971 the internet was made up of only several computers, in 1984 there were over a thousand, in 1987 over 10 thousand, in 1989 over 100 thousand. In 1992 there were a million computers while in 1993 the number reached two million. It is estimated that now there are 10 million computers connected to the internet in 160 countries.

5.2. Going online

- The bare minimum is a 486/100 Mhz 8 Mb RAM computer
- You will need a modem (either internal or external) to connect your computer to the phone
- A phone line is necessary
- You have to choose an internet provider who will provide you with access to the internet (for a fee).
- Make sure you have the necessary software such as a network browser and an e-mail application.

Types of internet connections:

- Dial-up: in order to go on-line you need to dial a number just like in a telephone connection
- Fixed line: you are on the internet 24 hours a day thanks.

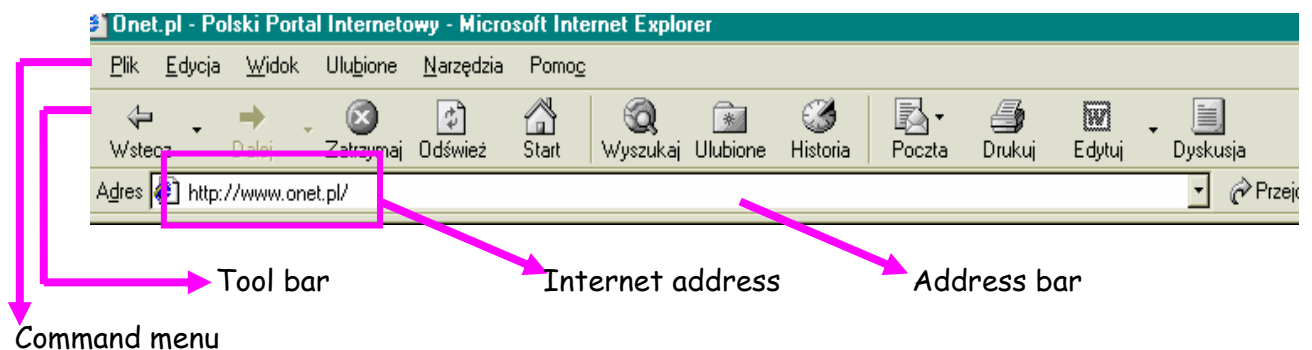
VI. Using Internet Explorer

6.1. Starting the program:

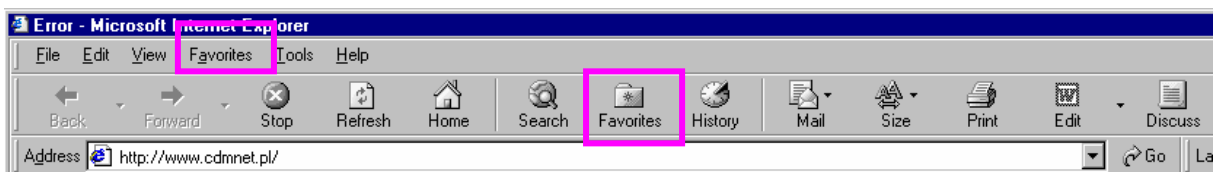
- 1) Double click the Internet Explorer icon on your desktop



- 2) The browser window will appear



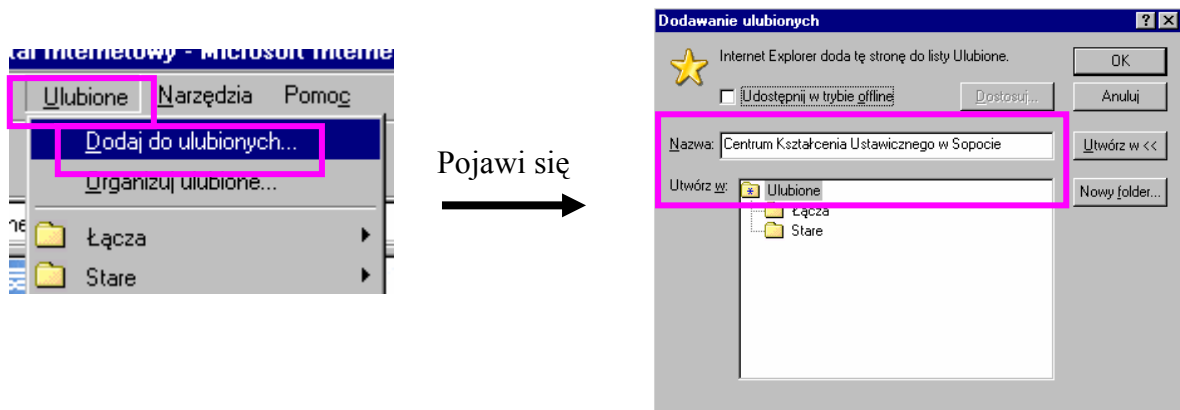
6.2. The Favorites option in the command menu and on the toolbar



This option is used for saving interesting addresses which allows us to access quickly and easily all our favorite web pages.

Favorites is a database of web addresses created by the user. The required addresses are saved by the user like so:

- Go to the page you want to add to Favorites (here the CKU web page at www.cku.sopot.pl)
- In the Favorites menu click the **Add to favorites** command

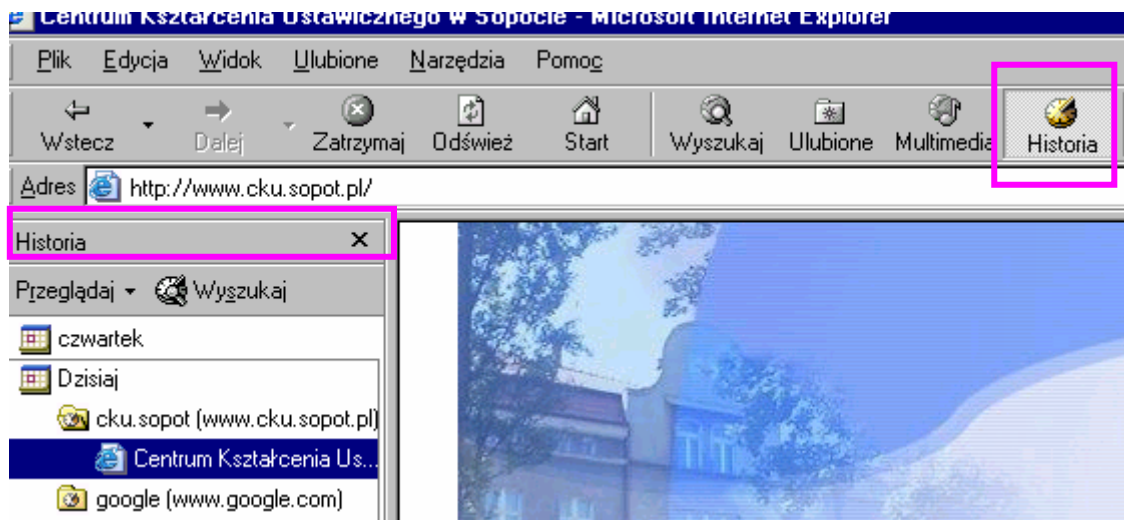


- In the name field the title of the page appears automatically, but you can always write your own name for the page.
- Click OK to save

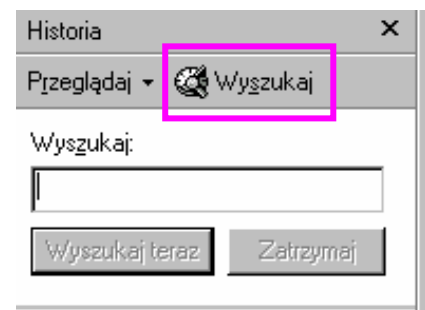
6.3. History panel



History allows you to record the internet sessions. The whole process is automatic – if you want to access the data click the history button on the toolbar. Address are given as links, so it is enough to click on it and access the page (if the page is in the cache, it will be displayed and if not it will be downloaded to your computer).



The History panel contains the Search button. After giving the keyword you can find the pages you are looking for in the computer cache.



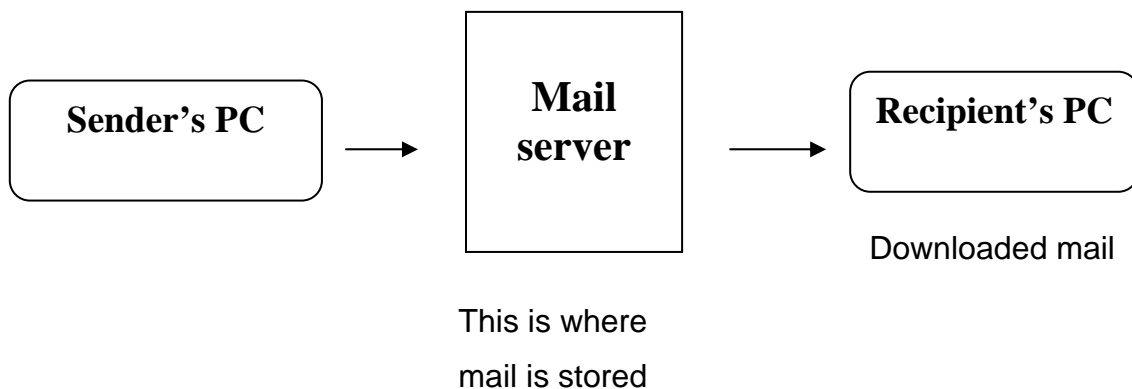
6.3. Hyperlinks

While browsing the internet you can jump from page to page within a given website or go to a completely different website by clicking on hyperlinks.

Links are usually underlined text in a color different from the text on the page but they can also be icons or pictures (when you hover your mouse over them, the pointer will change to a pointing finger). New links (leading to pages which you have not yet visited are one color, whereas the links to pages you have visited during an internet session are a different color).

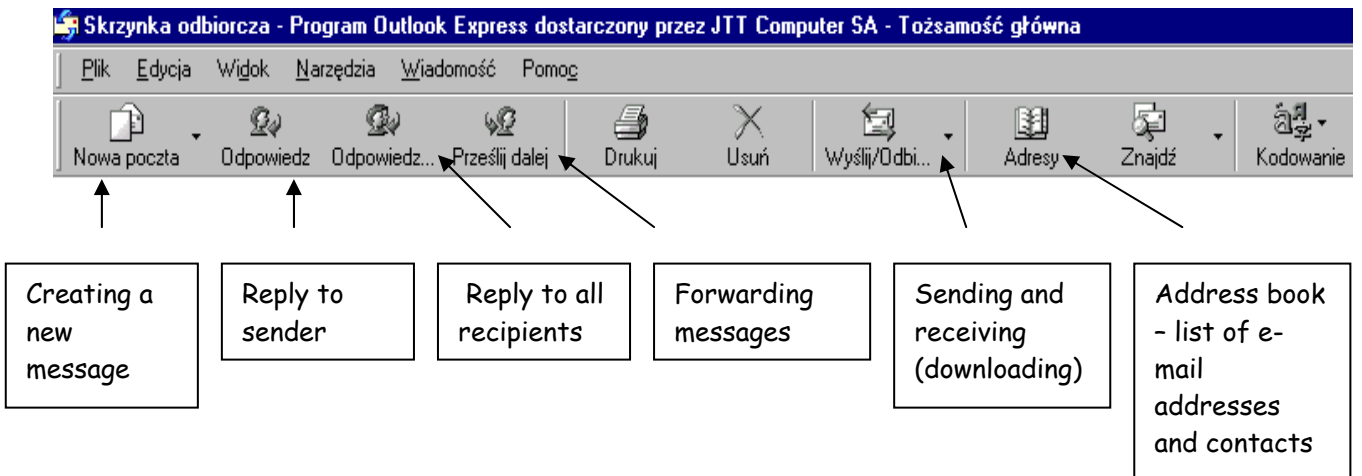
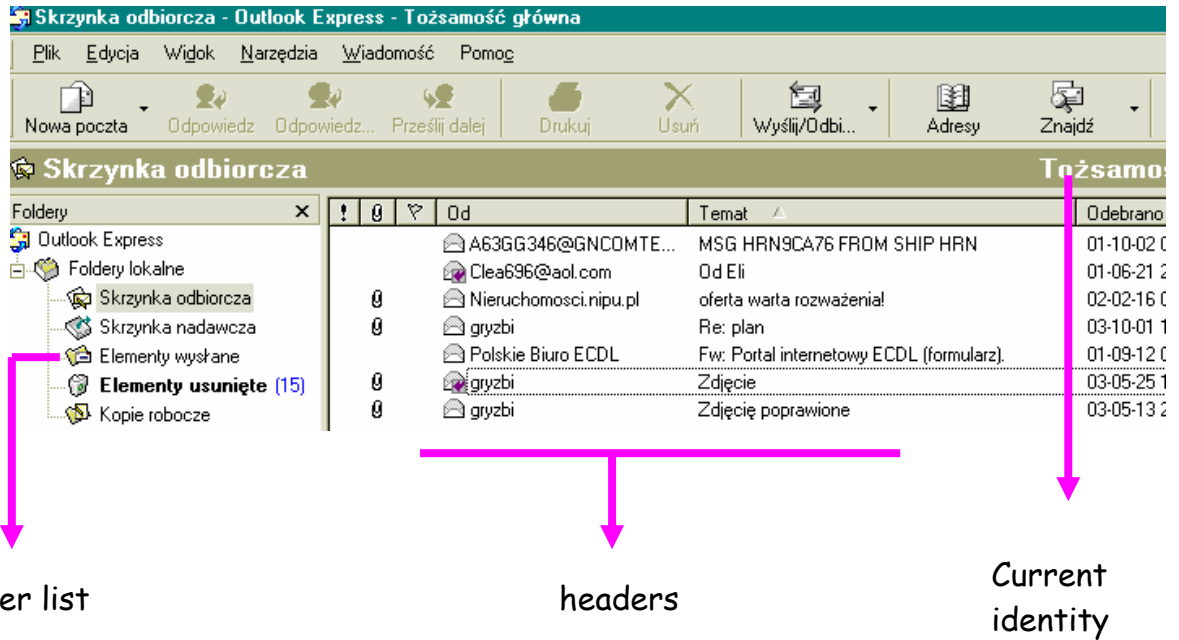
6.4. Using e-mail

It would be easier if e-mails could reach our computer directly. That is not usually possible however, because we are not online 24 hours a day while mails arrive around the clock. In addition, if mails were sent directly to the recipient's computer, you would not be able to check them from a different machine, at the airport for example or in an internet cafe. This is why mail servers were created, and this is where your e-mails arrive. Every user has an account, which in fact is some disk space reserved especially for the user on the server, protected by a password where your e-mails are gathered and from where you can download them and also send out your electronic post. When a mail addressed to you arrives on the mail server you can download it to your machine using the e-mail application on your computer or, alternately, you can read your mails directly on the server.



VII. Outlook Express

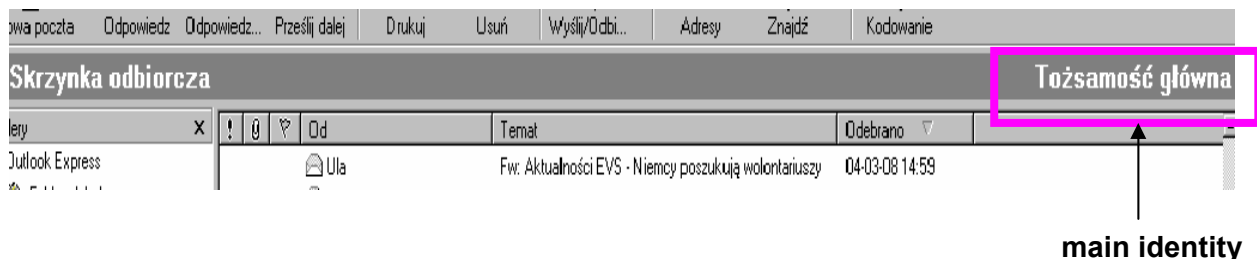
7.1. What it looks like and what it does



7.2. Identity

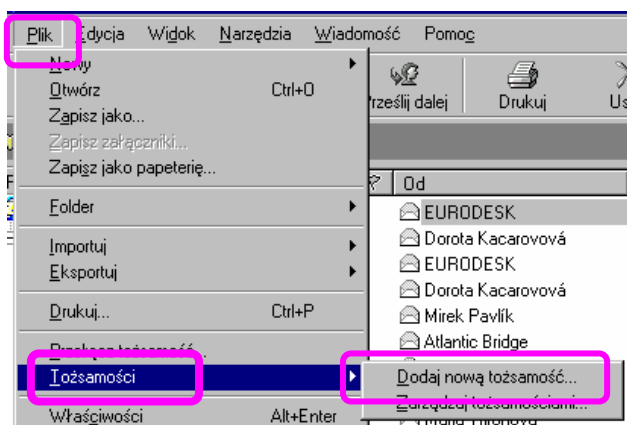
7.2.1. Current identity

In Outlook Express you can have multiple identities which means that if there are several people using the same computer everyone has their own work environment protected by a password for privacy in correspondence.



7.2.2. Creating a new identity

a) Click: **File/Identity/Add new identity**



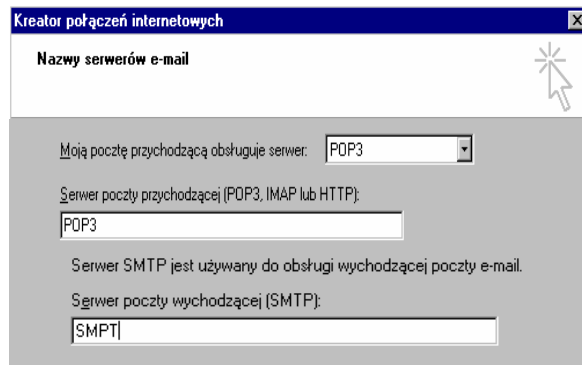
b) Enter a name for the new identity (e.g. Manager) and click OK



c) A window will appear informing you that a new identity has been added – switch to the new identity (Manager) by clicking the Yes button.

d) Follow the instructions given in the internet connection wizard:

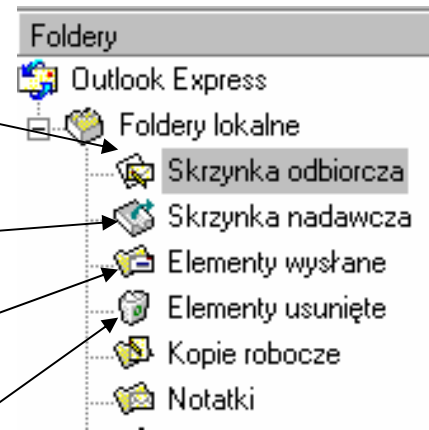
- Name and surname or other description of yourself (people receiving e-mail from you will see this in the sender box) <<Continue>>
- Your e-mail address <<Continue>>
- e-mail servers (contact your provider or network administrator for this information) <<Continue>>



- e-mail logging (optional) <<Continue>> → <<Finish>>
- import messages and address book → Import from... → <<Continue>> → Messages and address book → select Microsoft Outlook profile and click OK → All Folders → <<Continue>> → <<Finish>>
- You now have a new identity and have automatically been switched to it.
-

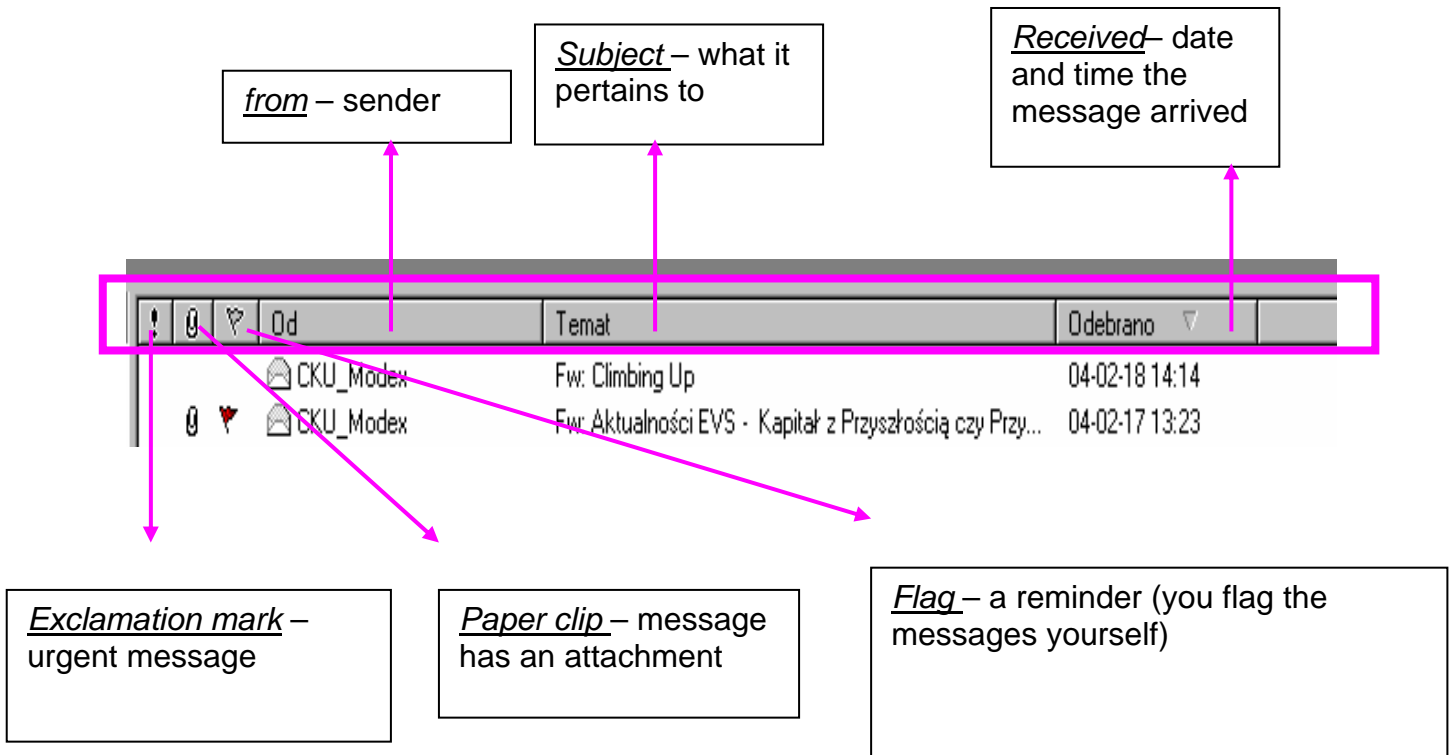
7.3. Folders

- Inbox this is where you have your incoming mail.
- Outbox contains the messages you have written and are going to send.
- Sent here you have copies of the messages you have sent.
- Trash contains the messages you have deleted from other folders.
- Kopie robocze contains letter templates and messages you are working on currently. A message is transferred here when you click **File/Save** while working on it.

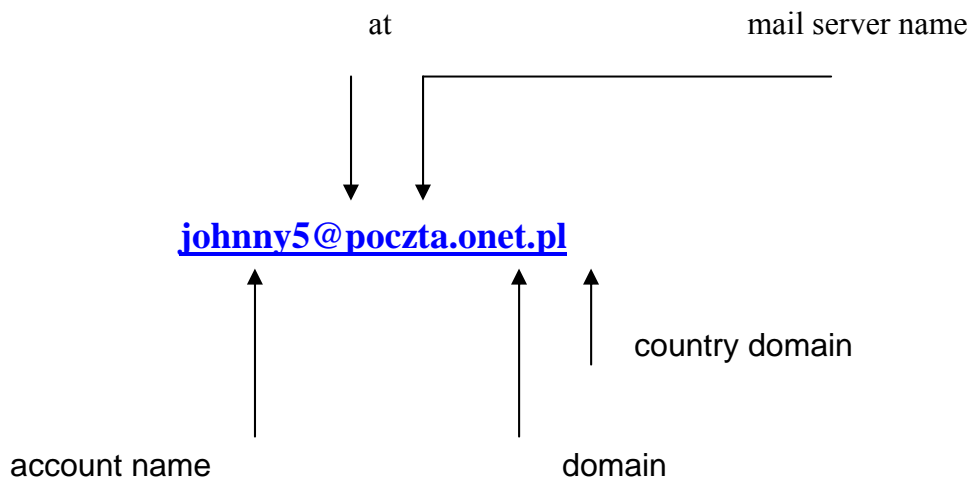


7.4. Headers

The headers for messages stored in a given folder carry the following information:



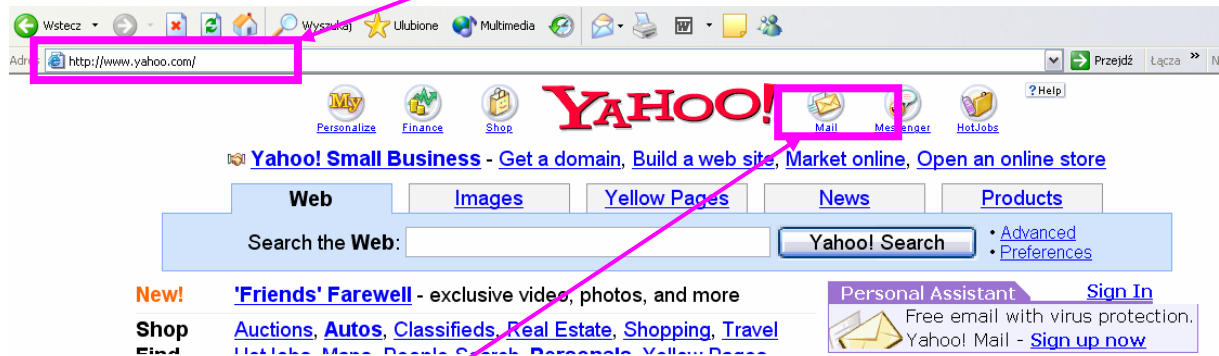
VIII. E-mail address – what is it?



XI. Opening a webmail account

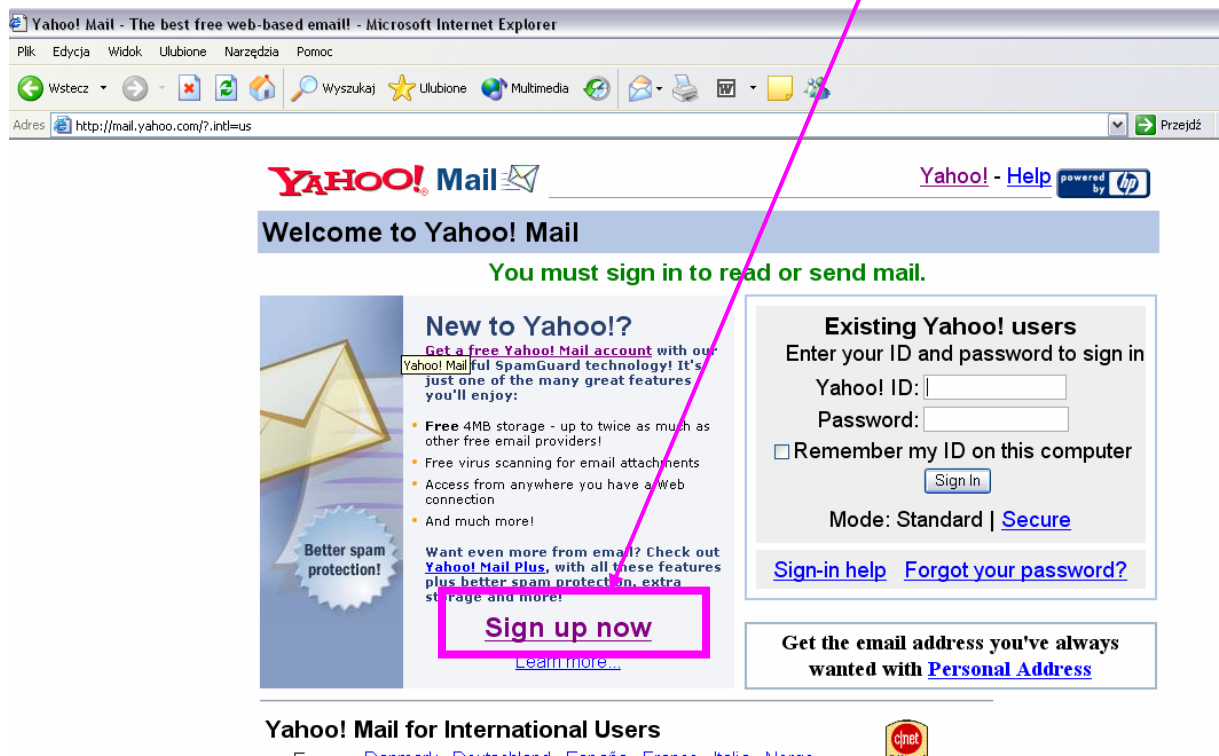
Create your own e-mail account with **Yahoo**

1) Type in the address www.yahoo.com in your browser window



Click the **Mail** icon

2) You will see a new page where you have to click **Sign up now**



3) Now click **Sign Up Now** on the „Free Yahoo Mail” section

4) Fill in the registration form, giving the required information and then click the **submit this form** button



By submitting your registration information, you indicate that you agree to the [Terms of Service](#) and have read and understand the [Yahoo! Privacy Policy](#). Your submission of this form will constitute your consent to the collection and use of this information and the transfer of this information to the United States or other countries for processing and storage by Yahoo! and its affiliates. You also agree to receive required administrative and legal notices such as this electronically.

Word verification technology developed in collaboration with the [Captcha Project](#) at [Carnegie Mellon University](#).

Copyright © 2004 Yahoo! Inc. All rights reserved. [Copyright Policy](#) [Terms of Service](#)

NOTICE: We collect personal information on this site.

To learn more about how we use your information, see our [Privacy Policy](#)

5) You now have an e-mail account with Yahoo!

Secção B
Serviços para Mulheres
Sobreviventes de Violência
Doméstica

B1 . Serviços de Apoio a Sobreviventes de Violência Doméstica



Apoio Psicológico/Psicoterapia de Apoio

Atendimento Telefónico – a linha azul

Tipo de serviço: Atendimento telefónico – linha de emergência

Descrição do serviço

A “Linha Azul” é uma linha de emergência que funciona como serviço de apoio a vítimas de violência doméstica e abuso sexual. As pessoas que atendem o telefone são especializadas na área e estão treinadas para o fazer. Elas fazem a primeira avaliação da situação, disponibilizam aconselhamento telefónico e fornecem informações sobre organizações/instituições às quais a vítima poderá recorrer, a forma como poderá contactar com ONGs especializadas e ainda sobre os serviços de apoio existentes. A localização da linha de emergência é, geralmente, confidencial.

Os passos de um atendimento telefónico:

- A fase de atendimento – fase de acolhimento
- Obtenção de informação
- Identificação do problema
- Disponibilização de Apoio Psicológico
- Facultar informação
- Estabelecer as alternativas
- Terminar o telefonema

Descrição dos profissionais que facultam os serviços

Os profissionais que facultam este serviço são Psicólogos/Técnicos com formação especializada para este tipo de atendimento.

Os candidatos a este programa de formação são estudantes universitários da área de psicologia ou profissionais da mesma área.

AS COMPETÊNCIAS QUE UM TÉCNICO DE ATENDIMENTO DEVERÁ POSSUIR

1. Obter informação

A obtenção de informação refere-se à capacidade do psicólogo/técnico para compreender o que está a acontecer à pessoa que telefona, de forma a fazê-la sentir-se segura e não ameaçada. Isto requer uma certa aproximação ao problema baseada na identificação de elementos relevantes da situação.

O(A) Psicólogo(a)/Técnico(a) pode obter informação através de:

- Ouvir de forma atenta e focalizada.
- Encorajamento mínimo.
- Questões abertas, fechadas e clarificadoras.
- Aproximação lenta e progressiva, tom de voz apropriado, mantendo-se em silêncio em certos momentos.
- Reformular, sumarizar.

2. Disponibilizar Apoio Psicológico

No sentido de disponibilizar Apoio Psicológico, o Psicólogo/Técnico estabelece comunicação com a pessoa que telefona convidando-a para uma discussão, criando um ambiente seguro. O psicólogo/técnico deverá:

- Confirmar/aceitar o problema (a experienciam) que a utente está a vivenciar.
- Encorajar a utente quando o problema/a situação for muito difícil e complexa.
- Ter em atenção a linguagem utilizada.
- Ter consciência/noção de: tom da sua voz, da sua abordagem em relação ao problema/situação e dos pontos de pressão das suas próprias afirmações.
- Manter-se em silêncio quando necessário.
- Não julgar a utente
- Ser honesto.

3. Reforço selectivo

O reforço selectivo é obtido quando o psicólogo/técnico identifica palavras-chave, ideias ou questões significativas no discurso da utente e decide focalizar-se nas mesmas. O reforço selectivo é extremamente útil na promoção de novas/diferentes formas de compreensão do problema e na promoção da capacidade de compreender/modificar a situação. O reforço selectivo tem os seguintes componentes:

- Identificação dos pontos-chave, baseados na informação fornecida pela utente (o que é o mais importante?)
- Avaliar à experiência da utente (a situação em si e as emoções que lhe são inerentes)
- Reformular/reflectir as emoções, baseando-se nos pontos-chave identificados pela utente
- Focalizar-se na informação relevante de forma a obter um maior impacto.

4. Emoções reflectidas

Quando a utente expressa as suas próprias emoções o psicólogo/técnico tem de espelhar essas emoções. Desta forma a utente clarifica os seus sentimentos e torna-se capaz de se confrontar com os mesmos. O psicólogo/técnico deve:

- Ouvir o que a utente diz; na forma em que o ouvir é muito importante.
- Identificar as emoções da utente em comparação com o que relata.
- Dar respostas claras à utente.
- Confirmar/aceitar as emoções da utente.
- Verificar juntamente com a utente se as colecções são correctas.
- Explicar/clarificar a forma como as emoções afectam a sua postura e o seu comportamento.

5. Enfrentar o problema

Enfrentar o problema, envolve aumentar a consciência da utente através do direccionamento da informação que, de alguma forma, passou despercebida ou foi mal interpretada. Enfrentar o problema tem os seguintes resultados:

- As possíveis discrepâncias são identificadas e expressas
- A utente é apoiada no sentido de enfrentar certas facetas mais difíceis do problema, que ela conscientemente evita
- A necessidade de enfrentar directamente o problema é posta à prova
- Aceitação da utente – em vez de explorar as discrepâncias

6. Correlacionar

Correlacionar ou interrelacionar envolve encorajar a utente a compreender o seu próprio mundo e tomar consciência das consequências do seu comportamento. Neste sentido, a utente deve desenvolver a capacidade de reconhecer certos padrões e assuntos em relação aos quais habitualmente reage. Além disso, a utente deve ser encorajada a encontrar alternativas que a levarão a novos modelos comportamentais.

O terapeuta deve demonstrar grande sensibilidade e delicadeza na abordagem às respostas e oposições da utente e na expressão de emoções fortes.

Interrelacionar pode ser alcançado, de forma construtiva, utilizando o “teste de hipóteses”. Isto pode ser feito através de:

- Identificação dos padrões, assuntos e eventos que se têm repetido
- “Sublinhar” a forma como a utente reagiu previamente respeitando a sua posição

7. Testar as hipóteses

Durante este passo o terapeuta necessita de utilizar: a informação que já obteve durante o atendimento telefónico, as correlações que já fez e a observação do estado emocional da utente.

O objectivo deste passo é explorar os aspectos menos visíveis, também denominados por bloqueios, que bloqueiam a utente de admitir que estas são alternativas que podem alterar a situação.

Uma hipótese é uma ideia inicialmente construída com base na informação obtida pelo terapeuta e verificada posteriormente em conjunto com a utente de forma assegurar a clareza/fidelidade da percepção formada. Ao testar a hipóteses o terapeuta tem que ter em consideração o nível de auto-consciência da utente no sentido de uma melhor compreensão da necessidade de mudar. Testar a hipótese ajuda o terapeuta a fazer correlações e a identificar os próximos passos a seguir no sentido da mudança (por exemplo no estabelecer de objectivos).

Testar hipóteses:

- Identificar a razoável compreensão do problema, incluindo o ponto de vista terapêutico (isto é estará o problema relacionado com uma experiência prévia?)
- É útil no estruturar, direccionar e conduzir das questões.
- Revela outra estrutura/perspectiva, externa à utente e respeita a forma como a utente reage/actua
- Desenvolve a compreensão

8. Dar informação

Este passo envolve chegar à informação específica, à “base de dados”, que é ligeiramente diferente do simples conselho. Este passo pode resultar de um processo terapêutico ou de uma conversa. Quando o terapeuta pensa que isto é necessário para dar informação, deve suceder o seguinte:

- A informação deve ser correcta e precisa
- O terapeuta deve ter o conhecimento e a perícia para prover informação correcta e relevante (por exemplo deve usar a linguagem da utente quando dá informação)

- O terapeuta deve certificar-se que a utente compreende correctamente a informação dada
- A informação deve ser apresentada de uma forma apropriada e no tempo certo (por exemplo o terapeuta deve apenas prover a informação requerida; além disso, deve dizer à utente que pode ajudá-la a encontrar opções/ideias de como resolver o seu problema, no caso da utente assim o desejar)

9. Estabelecer objectivos

Estabelecer objectivos em conjunto – terapeuta e utente – chegar a uma solução comum relacionada com a mudança que a utente deve fazer no seu comportamento, emoções em determinadas circunstâncias. Isto será alcançado apoiando a utente a:

- Identificar o problema
- Estabelecer objectivos realistas e tangíveis
- Identificar as opções
- Clarificar e especificar
- Ter em consideração os valores da utente
- Fazer algo por si mesma – fortalecer a autoconfiança da utente
- Identificar certos tipos de comportamento, de acordo com o objectivo
- Estabelecer certos critérios de forma a atingir o objectivo
- Aproximar e dividir determinados comportamentos complexos em subcategorias de objectivos (objectivos específicos).

10. Terminar o atendimento telefónico

Terminar o atendimento telefónico refere-se à capacidade do terapeuta de concluir o atendimento telefónico de uma forma positiva. Isto pode ser feito da seguinte forma:

- Sumariar a discussão.
- Voltar a expor os objectivos
- Apoiar a utente a resolver os seus problemas definitivamente
- Terminar a discussão de uma forma positiva
- Identificar o momento apropriado para terminar o telefonema
- Estabelecer o próximo contacto/telefonema, se necessário

Instrumentos e metodologias necessários

Técnicas a utilizar pelo terapeuta:

- ***Tipo de questões utilizadas pelos terapeutas***

As questões são essenciais. Porquê? Porque a utente nem sempre dá toda a informação relevante. No entanto, o terapeuta pode encontrar as informações relevantes através das perguntas que faz. Existem vários tipos de questões que o terapeuta pode formular:

- ***Perguntas fechadas*** dão informações claras e específicas, mas não encorajam a discussão. São questões de resposta Sim/Não ou questões que requerem respostas claras e curtas. A utilização excessiva deste tipo de questões pode não ser muito eficaz.
- ***Questões abertas*** revelam atitudes, crenças, e motivações. Requerem uma resposta detalhada. (Por exemplo: Como se sente em relação a...? Porque é que pensa...?)

Ver tabela de Questões em anexo

- ***Reformular*** significa expressar o que é dito pela utente por outras palavras ou de uma forma mais concisa, para que a utente concorde. Formas de reformular:

- *A resposta em eco* é a forma mais simples de reformulação do que é dito pela utente. No entanto, não é recomendável a utilização frequente uma vez que implica a simples repetição das palavras da utente e não demonstra a compreensão do que é dito.
- *Usar outras palavras e expressões equivalentes ao que é dito pela utente.* Esta técnica prova o esforço do terapeuta na compreensão da utente. Tem a ver com requerer um feedback da utente. A reformulação pode começar com: "O que queria dizer era...?", "Por outras palavras...", "Segundo a sua opinião...", "Quererá dizer...?".
- *Sumariar a reformulação* envolve reforçar os aspectos essenciais da mensagem. Neste caso, o terapeuta enfatiza o essencial mas mantém em discussão o que a utente propôs.

- ***Encorajar*** é um método simples que sugere à utente que ela está a ser ouvida e que pode continuar a falar. Não é recomendável usar apenas este método uma vez que sugere à utente passividade por parte do terapeuta.

- **Parafrasear.** Durante o telefonema podem surgir situações ou pontos-chave sobre os quais a utente não dá informação suficiente. No entanto, são muitas vezes estes os pontos que trazem informação acerca do problema real da utente. Parafrasear significa repetir as palavras-chave pronunciadas anteriormente pela utente.
- **Sumariar** significa expor de novo de, uma forma breve, os objectivos delineados durante o atendimento telefónico ou retomar a partir de um atendimento telefónico prévio os objectivos estabelecidos nessa ocasião.
- Durante a sua formação de terapeuta, o formando é “ensinado” a identificar diferentes **distorções racionais** que a utente poderá fazer. Existem determinados tipos de distorcer as representações mentais da realidade, armadilhas em que as pessoas mais vulneráveis podem cair. Estas são as principais distorções racionais:
 - **A radicalização** significa ver tudo “branco ou preto”; trata-se de reagir de forma extrema, sem ter em consideração possíveis variáveis.
 - **Sobre generalizar** significa exagerar um problema comum, generalizar de uma forma excessiva. Denota-se através da linguagem através de palavras como *sempre e nunca*.
 - **Distorção selectiva** significa ter apenas em consideração os aspectos negativos ou minimizar os aspectos positivos enquanto maximizam os negativos.
 - **Auto-depreciação** significa acreditar que nenhuma das suas capacidades ou conquistas tem valor ou significa alguma coisa. Esta incapacidade de auto valorização leva à depressão e apatia.
 - **A inferência** significa ler os pensamentos dos outros, predizer o futuro, ou fazer afirmações precipitadas.
 - **A presença do “deve”** refere-se à crença de que as pessoas “devem” sempre obedecer a certas regras precisas.
 - **Colocação de rótulos** significa identificar as pessoas de acordo com as suas acções e com os seus comportamentos.
 - **Personalização/Personificação** significa atribuir a inteira responsabilidade de um problema a uma única pessoa
 - **Sensibilidade** significa projectar os próprios humores na realidade. Frequentemente, pensa que as suas emoções reflectem a realidade (ex. se se sentir furiosa então é provável que aconteça algo negativo). Este tipo de distorção deriva de conclusões precipitadas e da atribuição de uma conotação pessoal a uma determinada emoção.

- **Técnicas de reflexão de emoções.** Reflectir emoções envolve o seguinte:

1. *identificar determinadas emoções*, que não são directamente expressadas pela utente; o terapeuta atribui uma palavra/nome à emoção. Para emoções mais vagas podem ser usadas várias palavras;
2. *Parafrasear brevemente* de forma a restabelecer a perspectiva, inclusive a motivação da utente;
3. Reflectir *emoções focalizadas no presente* da utente em vez das do passado
4. *Confirmar questões.* Estas questões ajudam o terapeuta a verificar se a sua interpretação está de acordo com as emoções da utente. Este passo é muito útil no caso de emoções implícitas.

▪ **A Empatia**

As capacidades do terapeuta para influenciar a utente no sentido de construir uma relação de qualidade com ela nem sempre são suficientes. Deste modo, a empatia é uma capacidade muito importante, que significa ser capaz de experienciar o mundo interno e externo da utente como se estivesse no seu lugar. Parafrasear, reflectir emoções e sumariar estão todos envolvidos no desenvolvimento da *empatia básica*. Esta capacidade manifesta-se quando o terapeuta *compreende verdadeiramente* a utente e torna-se capaz de parafrasear as ideais da utente de uma forma muito exacta.

No caso de *empatia adicional*, o terapeuta utiliza as suas capacidades de influência adicionando ideias congruentes e emoções tiradas de outro sistema de referência, no sentido de facilitar a investigação.

Instrumentos:

Inventário de comportamento violento é um tipo de questionário, utilizado durante a formação como exercício de autoconhecimento para terapeutas. Este instrumento permite a identificação de certos limites, mentalidades ou ideias associadas pelo terapeuta ao comportamento violento como resultado de experiências de vida anteriores. O objectivo desta experiência é ajudar a desenvolver a consciência do terapeuta das suas próprias percepções e reacções respeitantes ao comportamento violento (ver anexos).

Ficha de atendimento telefónico representa o perfil, que permite ao terapeuta registar a informação que obtém da utente de forma a poder utilizá-la mais tarde. Esta ficha permite também o processamento estatístico dos dados. Existe outro tipo de atendimento telefónico denominado ***atendimento mudo ou incorrecto*** (ver anexos).

A lista de abreviaturas é utilizada no preenchimento da ficha de atendimento telefónico. Consiste na utilização de abreviaturas e símbolos para as palavras de uso mais frequente. (ver anexos).

Procedimento de intervenção consiste na recomendação de passos a utilizar na abordagem à utente durante o atendimento telefónico. O procedimento na intervenção deve ser colocado junto ao telefone, em frente do terapeuta. Pode até ser necessário estar mesmo em frente dos olhos especialmente em casos de emergência, quando determinados pontos de referência podem ser cruciais para a vida da utente (ver anexos).

O ciclo de um acto de Violência é um diagrama utilizado na formação de formandos/terapeutas para que melhor compreendam o mecanismo de um acto violento. (ver anexos)

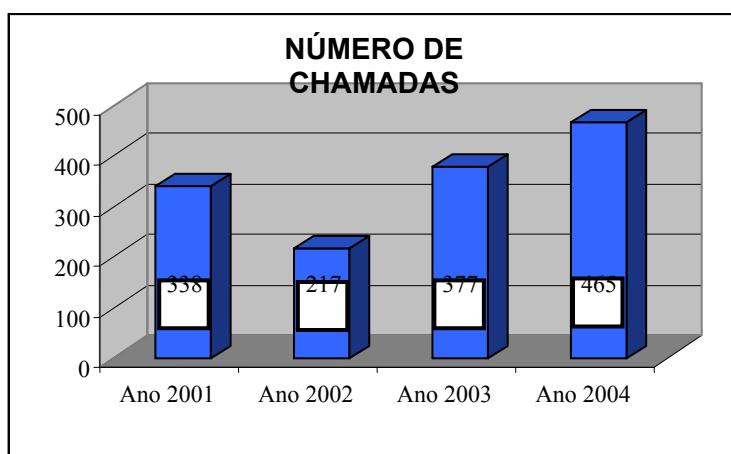
O perfil da vítima é igualmente utilizado durante a formação. Consiste nas características gerais da vítima de violência doméstica. Dada a especificidade do fenómeno da violência doméstica, na maior parte dos casos as vítimas apresentam particularidades psico-emocionais comuns. (ver anexos)

A roda da igualdade e a **roda do controlo** são projecções de indicadores que ilustram o comportamento de um casal em duas situações distintas. A primeira representa o comportamento de um casal normal/funcional ao passo que a segunda mostra o comportamento de um casal disfuncional, no qual ocorre violência doméstica.

Impacto nos beneficiários

Na Roménia, por exemplo, existem dois tipos de beneficiários: os beneficiários directos, neste caso os utentes, e os beneficiários indirectos, os estudantes e a comunidade. Os beneficiários directos/utentes são mulheres e raparigas vítimas de violência doméstica ou de abuso sexual. Entre Janeiro de 2001 e Dezembro de 2004 a linha azul na Roménia recebeu **1,397** chamadas. Em **907** destes casos, a utente beneficiou de terapia pelo telefone, informação e transferência para o departamento de

serviços da organização. O número de chamadas foi aumentando de ano para ano. Deste modo, em **2001** o número de chamadas atendidas foi de **338 (das quais 193 casos receberam terapia)**; em **2002** houveram **217 chamadas (das quais 181 casos receberam terapia)**; em **2003** ligam para a linha azul **377** vezes **(das quais 232 receberam terapia)**; e em **2004** ocorreram **465** chamadas **(das quais 301 receberam terapia)**.



Para os estudantes Romenos de Psicologia, a formação em terapia pelo telefone é uma oportunidade de aprender técnicas terapêuticas uma vez que na Roménia as universidades não disponibilizam cursos em terapia psicológica. Além disso, o trabalho em terapia pelo telefone é uma boa oportunidade para os estudantes para começarem a ganhar experiência na área em gostariam de vir a trabalhar.

O impacto da "Linha Azul" na comunidade foi muito grande. A "Linha Azul" é o programa de voluntariado mais popular na zona Oeste da Roménia, sendo também o mais disseminado pela média.

Sustentabilidade

A Linha Azul – Linha de crise/emergência para raparigas e Mulheres vítimas de Violência doméstica ou de abuso sexual funciona na Roménia desde 2001. O programa foi estabelecido pela Associação de Promoção das Mulheres na Roménia, em Timisoara. A linha de emergência funciona 10 horas por dia, com turnos de 5 horas.

Desde o seu início, há 5 anos atrás, a actividade da linha de crise/emergência é levada a cabo por uma equipa de terapeutas voluntários. Durante a noite, os telefonemas ficam registados num atendedor de chamadas. Os custos do programa são muito baixos uma vez que se trata de um programa de voluntariado, sendo os únicos custos a subscrição da linha telefónica, as despesas correntes locais e os consumíveis de escritório.

Os terapeutas disponibilizam terapia pelo telefone, fazem as marcações para os serviços terapêuticos e encaminham as vítimas para outras instituições que possam dar resposta aos casos. Os terapeutas são seleccionados de entre os estudantes de psicologia e, especialmente, de entre os que têm formação específica em terapia pelo telefone.

O presente curso decorre duas vezes por ano na sede da organização. Pode ter entre 10 a 15 estudantes, no máximo. O curso está desenhado para ter uma duração de 30 horas – 3 dias.

Após concluída com sucesso a formação, os formandos tornam-se membros da Equipa de Voluntários da Linha Azul. Ele/ela iniciam o seu trabalho enquanto terapeutas por telefone, entrando simultaneamente num programa de supervisão com a duração que vai de 3 a 6 meses. Durante este período, o novo terapeuta é directamente supervisionado pelo seu supervisor e participa em reuniões nas quais são discutidos os casos tanto com o supervisor como com os restantes terapeutas.

Sugestões para melhorar o módulo/formação

Formas de melhoramento do programa:

- A linha de crise/emergência poderia funcionar também durante a noite. Uma vez que a experiência da organização Romena diz que o número de chamadas durante a noite é muito reduzido, não se sente a necessidade de manter alguém a fazer atendimento durante a noite. A forma de manter o serviço a funcionar durante a noite seria *reencaminhar as chamadas* para o telefone pessoal do terapeuta.
- Juntamente com a linha de crise/emergência, deveria existir uma equipa multidisciplinar de intervenção – profissional de saúde do Instituto Forense, psicólogo, policia, assistente social.

Formas de motivar voluntárias para colaborar na linha de crise/emergência:

- Universidades ou departamentos de Psicologia podem ver reconhecidos os seus estudantes de psicologia na linha de crise/emergência enquanto estagiários.
- A formação para terapeuta pelo telefone pode ser reconhecida como grau académico.

Anexos

1. Tipo de questões
2. Técnicas de comunicação
3. Reflectir emoções – exercício
4. Inventário do comportamento violento
5. Ficha de atendimento telefónico
6. Ficha das chamadas mudas ou incorrectas
7. Lista de abreviaturas utilizadas nas fichas de atendimento
8. Procedimento de intervenção
9. O ciclo da Violência
10. O perfil da vítima
11. A roda da igualdade
12. A roda do controlo

Anexos

1. Tipos de questões

	Tipos de questões	Vantagens	Desvantagens
1	Questões fechadas "Dá-se bem com o seu namorado?"	- Revela factos objectivos, dados biográficos e informação específica.	- Ao limitar as respostas, a utente não é encorajada a discutir. - A utente pode sentir-se interrogada.
2	Questão principal "Não é verdade que...", "Seria melhor se...?"	- Orienta as respostas; pode ser uma útil técnica persuasiva.	- A utente pode sentir-se constrangida.
3	Questões com resposta sugerida: "Acha que este problema poderá, eventualmente, ser resolvido?"	- Esta questão revela os verdadeiros sentimentos e opiniões de quem a utiliza.	- Orienta a resposta - Existe pressão para que a resposta seja "certo".
4	Questões abertas: "Porquê...?", "O quê...?", "Como...?", "Onde...?"	- Revela as atitudes, crenças e motivações.	- Demora muito tempo a obter a informação completa.
5	Questões de espelho: "Se entendi correctamente...?"	- Permite confirmar o nível de compreensão da utente.	- Existe o risco de oferecer à utente "respostas feitas", não obter as suas próprias.
6	Questões de confirmação: "O que quer dizer com...?", "Não sei se percebi bem, pode dar-me um exemplo?"	- A resposta à questão leva a mais detalhes e, explicação faz a passagem do geral para o particular.	- Se usada de forma agressiva, relembra uma atmosfera de investigação.

7	Questão hipotética: "O que faria se...?"	- Revela defeitos, estereótipos, atitudes, valores e a capacidade da utente para lidar com determinadas situações.	- Se a situação imaginária for muito distante da real, a resposta à questão revela muito pouco.
---	--	--	---

2. Técnicas de comunicação

FOLHA DE TRABALHO

– Reformular, encorajar, parafrasear, sumarizar –

1. Identificação de capacidades/competências:

Qual das seguintes capacidades/competências identifica como: encorajar (E), reformular (R), parafrasear (P), e sumarizar (S)?

..... “Aha, aha”

..... “Assustada?”

..... “Está em vias de mudar de ideias?”

..... “Gostaria de voltar para o seu marido?”

..... “Ouvi dizer que mudou de ideias; Percebi que está a considerar a hipótese de voltar para o seu marido, mas o comportamento agressivo dele pode ser um problema sério. Acha que é mesmo?”

..... “Da última vez discutimos sobre o facto de querer voltar para o seu marido e acerca dos sentimentos confusos que tem em relação a este assunto. Você até tentou encontrar-se com ele para clarificar os seus sentimentos.”

2. Oferecer encorajamento, reformulação, parafraseamento e sumarização

Escreva uma forma de encorajamento para as afirmações da utente. Reformule o que a utente disse. Sumarie ao escrever. Escreva uma forma de parafraseamento que inclua também uma questão de confirmação.

A. *“Eu só me separei do Dan porque já não conseguia aguentar vê-lo bêbado. Quando ele estava sóbrio, nós dávamo-nos bem, mas começou a acontecer cada vez mais frequentemente. Agora estou completamente só, não sei lidar com o dinheiro, as crianças, onde começar a procurar um emprego...”*

B. *“Depois de tudo o que aconteceu, estou preocupada que o que aconteceu no passado me afectem de uma maneira que eu não consiga mais ter crianças. Eu tentei isto durante*

alguns meses mas sem resultado. Estou a pensar ir ao médico, mas não tenho seguro médico."

C. *"Após o divórcio, eu devia ter-me mudado para outra cidade. Mas como tenho 45 anos, sem escolaridade, é-me difícil encontrar um trabalho num sítio que eu não conheço. Conjuntamente com o divórcio, sinto que perdi tudo mesmo que, na altura eu sentisse qualquer coisa seria mais fácil a ter de viver com ele."*

3. Reflectir emoções

FOLHA DE TRABALHO

– Reflectir emoções –

1. Encontre 3 sinónimos para cada uma das seguintes palavras:

Animado =

Triste =

Feliz =

Zangado =

Assustado =

2. Identificar os sentimentos sugeridos pelas seguintes metáforas:

A nossa relação parecia um desafio de boxe

Sinto-me vazia como uma caverna

Sinto-me como um leão

.....

A minha alma é como um deserto

interminável.....

3. Tente encontrar metáforas para as palavras no exercício no. 1

4. Formule as suas próprias metáforas

4. Inventário do Comportamento Violento

Inventário do Comportamento Violento

Nome:

Data:

1. SITUAÇÃO: Descreva brevemente o contexto – onde ocorreu? Quem mais estava presente? Quando ocorreu? etc.

.....
.....
.....
.....
.....

2. A EXPRESSÃO DO SEU COMPORTAMENTO (durante o acto de violência):

▪ **Expressões faciais**

.....
.....

▪ **Expressões físicas** (pressão arterial, temperatura, etc.)

.....
.....

▪ **Acções e gestos** (incluindo afirmações, tom de voz)

.....
.....

3. EMOÇÕES: que sentimentos, emoções experienciou durante todos esses actos?

.....
.....
.....

4. QUE PENSAMENTOS TEVE? (por exemplo, pensamentos negativos ou coisas que quis fazer?)

.....
.....

5. ACÇÕES: Descreva brevemente como o acto de violência ocorreu?

.....
.....
.....

6. INTENÇÕES: O que acha que o agressor pretendia conseguir com o comportamento dele?

.....
.....
.....

7. CRENÇAS / CONVICÇÕES QUE ACOMPANHAM O COMPORTAMENTO VIOLENTO:

Onde, como, de quem observou e adoptou o agressor tais crenças e formas de pensar?

.....
.....
.....

8. EFEITOS: Qual foi o impacto das acções do agressor:

▪ **Em si:**

.....
.....

▪ **Nos outros:** (amigos, familiares, outros)

.....
.....

9. VIOLÊNCIA NO PASSADO: Como é que a violência no passado afectou a sua presente situação?

.....

.....

.....

10. COMPORTAMENTO NÃO VIOLENTO: Acha que esta situação particular pode ser solucionada de uma forma não violenta?

.....

.....

.....

.....

5. Ficha de atendimento telefónico

FICHA DE ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Terapeuta/Técnico(a): Turno:
Data: Hora: Duração da chamada:
Nome da(o) utente: Sexo: Idade:
Morada: Tel:

Natureza do problema:

- pessoal - para outra pessoa - outro problema.....
- resultado de uma discussão:

É a primeira vez que liga para a Linha Azul? SIM NÃO

Onde ouviu falar da Linha Azul? jornal Rádio professor/educador
 TV Amigos/colégas ONG
 Vizinho/familiar Org. governamental
 Agência Informativa website

Que serviços foram requisitados?.....

Dificuldades do terapeuta:

Outros:

Ela solicitou a base de dados? SIM NÃO

Apresentação do problema (ponto de vista da utente):

.....
.....
.....
.....

Abordagem do problema:

.....
.....
.....
.....

Informação significativa:

.....
.....
.....

6. Ficheiro de chamadas “erradas” ou “mudas”

<p align="center">FICHEIRO DE CHAMADAS ERRADAS/MUDAS</p> <p>No. ficha:</p> <p>Errada <input type="checkbox"/> Muda <input type="checkbox"/></p> <p>Data <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Hora <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Turno I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/></p> <p>ID Técnico <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Informação:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p align="center">FICHEIRO DE CHAMADAS ERRADAS/MUDAS</p> <p>No. ficha:</p> <p>Errada <input type="checkbox"/> Muda <input type="checkbox"/></p> <p>Data <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Hora <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Turno I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/></p> <p>ID Técnico <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Informação:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p align="center">FICHEIRO DE CHAMADAS ERRADAS/MUDAS</p> <p>No. ficha:</p> <p>Errada <input type="checkbox"/> Muda <input type="checkbox"/></p> <p>Data <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Hora <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Turno I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/></p> <p>ID Técnico <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Informação:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p align="center">FICHEIRO DE CHAMADAS ERRADAS/MUDAS</p> <p>No. ficha:</p> <p>Errada <input type="checkbox"/> Muda <input type="checkbox"/></p> <p>Data <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Hora <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Turno I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/></p> <p>ID Técnico <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Informação:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p align="center">FICHEIRO DE CHAMADAS ERRADAS/MUDAS</p> <p>No. ficha:</p> <p>Errada <input type="checkbox"/> Muda <input type="checkbox"/></p> <p>Data <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Hora <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Turno I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/></p> <p>ID Técnico <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Informação:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p align="center">FICHEIRO DE CHAMADAS ERRADAS/MUDAS</p> <p>No. ficha:</p> <p>Errada <input type="checkbox"/> Muda <input type="checkbox"/></p> <p>Data <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Hora <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Turno I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/></p> <p>ID Técnico <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Informação:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

7. Lista de Abreviaturas

A NATUREZA DO PROBLEMA				O RESULTADO DO TELEFONEMA DISCUSSÃO	
SEX	Sexualidade	ABC	Abuso de crianças	TR1	Transferência de emergência (polícia, ambulância, bombeiros)
AS	atividade sexual (incluindo auto-erotismo)	AE	abuso emocional	TR2	Transferência para outras instituições, excluindo a própria organização (dar informação)
CC	contraceção	ABS	abuso sexual	TR3	Transferência para serviços da própria organização (dar informação)
AS	assédio sexual	AF	abuso físico	UD	Utente desliga
G	gravidez	NG	negligência	UA	Utente aconselhado
DST	doenças sexualmente transmissíveis	TL	Tempo Livre	TU	Técnico desliga
REL	Relacionamentos	DP	desportos	NOI	Não intervenção (informação, beneficiário de outro grupo alvo)
FA	família	CA	cultura e artes (cinema, livros, musica, teatro)	OU	Outros
AC	amigos/colegas	TU	turismo	NÚMEROS DE EMERGÊNCIA	
PA	parceiro	J	jogo		
PLC	problemas em lidar com a criança	AB	aborrecimento		
SE	Self	SOC	Social		
DV	desenvolvimento	BS	bens/serviços		
IM	imagem	ISS	isolamento social		
IS	identidade sexual	MAT	Material		
VIO	Violência	EM	emprego		
AT	attempt, threat, assault outside the family	FI	financeiro		
VD	violência domestica	CD	casa/domicilio		
V	violação	TR	transporte		
EMO	Emocional	LEG	Legal		
SF	sofrimento (crise emocional, remorso, perda de alguém, morte)	DC	direitos da criança		
SO	solidão	DH	direitos humanos		
SD	suicídio	MED	Medico		
AF	auto-flagelação	VS	VIH/SIDA		
CAD	Consumo álcool /drogas	F	físico		
CA	consumo de álcool (família/utente)	PS	psicológico		
CD	consumo de drogas (família/utente) – incluindo tabaco	AB	aborto		
ES	Escola	COM	problemas de comportamento		
AP	aprendizagem	DL	delinquência		
AE	Assédio emocional, psicológico ou/e físico de um estudante por outro(s)	FC	fuga de casa		
PE	relacionamento professor-estudante	F	filiação		
				DIFFICULDADES SENTIDAS PELO TERAPEUTA	
				112	Polícia
				112	Ambulância
				112	Bombeiros
				144	Emergência Social
				LLU	O terapeuta não consegue lidar com a linguagem da utente/ o terapeuta não entende a mensagem/terapeuta e utente não falam a mesma linguagem
				RELC	Relação de confiança não estabelecida
				NIP	O terapeuta não aborda todos os temas relacionados com o problema da utente, o terapeuta não identifica o principal problema

AB	absentismo (ambos, por proibição dos pais ou por problema relacionado com a criança)	CR	cultos religiosos	INF	O terapeuta não possui todos os materiais de informação de que necessita
		GN	gangs		
		INF	Informação		
		SS	serviços sociais		
		SD	serviços disponíveis		

8. Procedimento de Intervenção

O PROCEDIMENTO DE INTERVENÇÃO EM CASOS DE ABUSO

QUESTÕES DE REFERÊNCIA

1. Perceber o que pode fazer para ajudar/apoiar (identificar o problema)
2. Quem é a vítima?
3. Quais as circunstâncias em que ocorre o abuso?
4. Quem é o agressor?
5. Com que frequência ocorre?
6. Quem mais conhece a situação?
7. Como tentou resolver o problema até agora?
8. Quem mais poderá envolver-se?

EM SITUAÇÕES DE CRISE

1. O que está a acontecer agora?
2. Está ferida/magoada?
3. Nome e morada?
4. As crianças estão envolvidas (quantas são)?
5. Onde pode encontrar um lugar seguro para ficar (amigos, família...)

SE ALGUÉM REPORTA UM CASO DE ABUSO

1. Quem é a vítima?
2. Em que circunstâncias ocorreu o abuso?
3. Quem é o agressor?
4. Com que frequência ocorre?

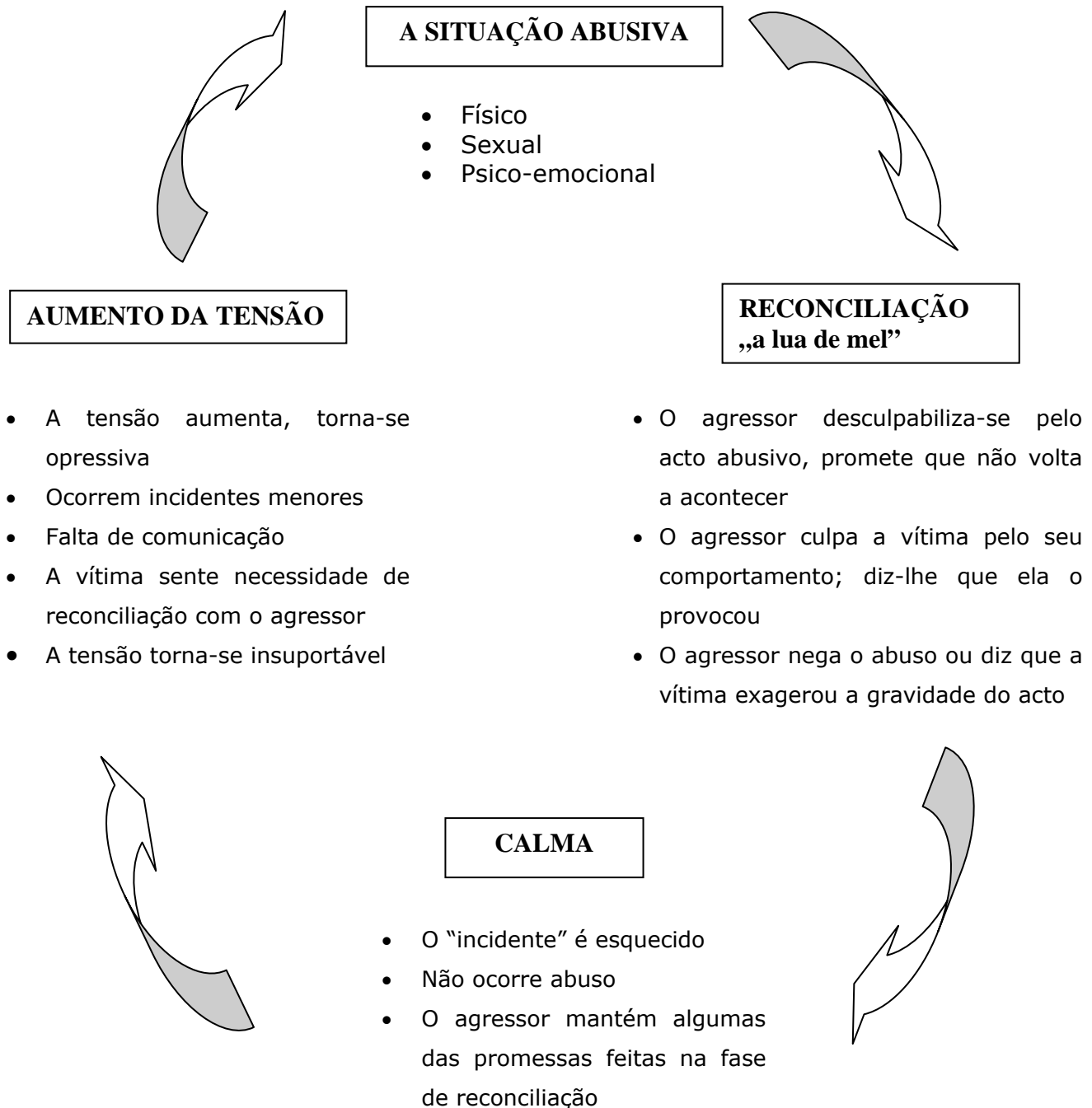


NÃO ESQUECER!

- Nome e morada da vítima
- Nome e morada da pessoa que telefonou

9. O Ciclo de um Acto Violento

O CICLO DE UM ACTO VIOLENTO



10. O perfil da vítima

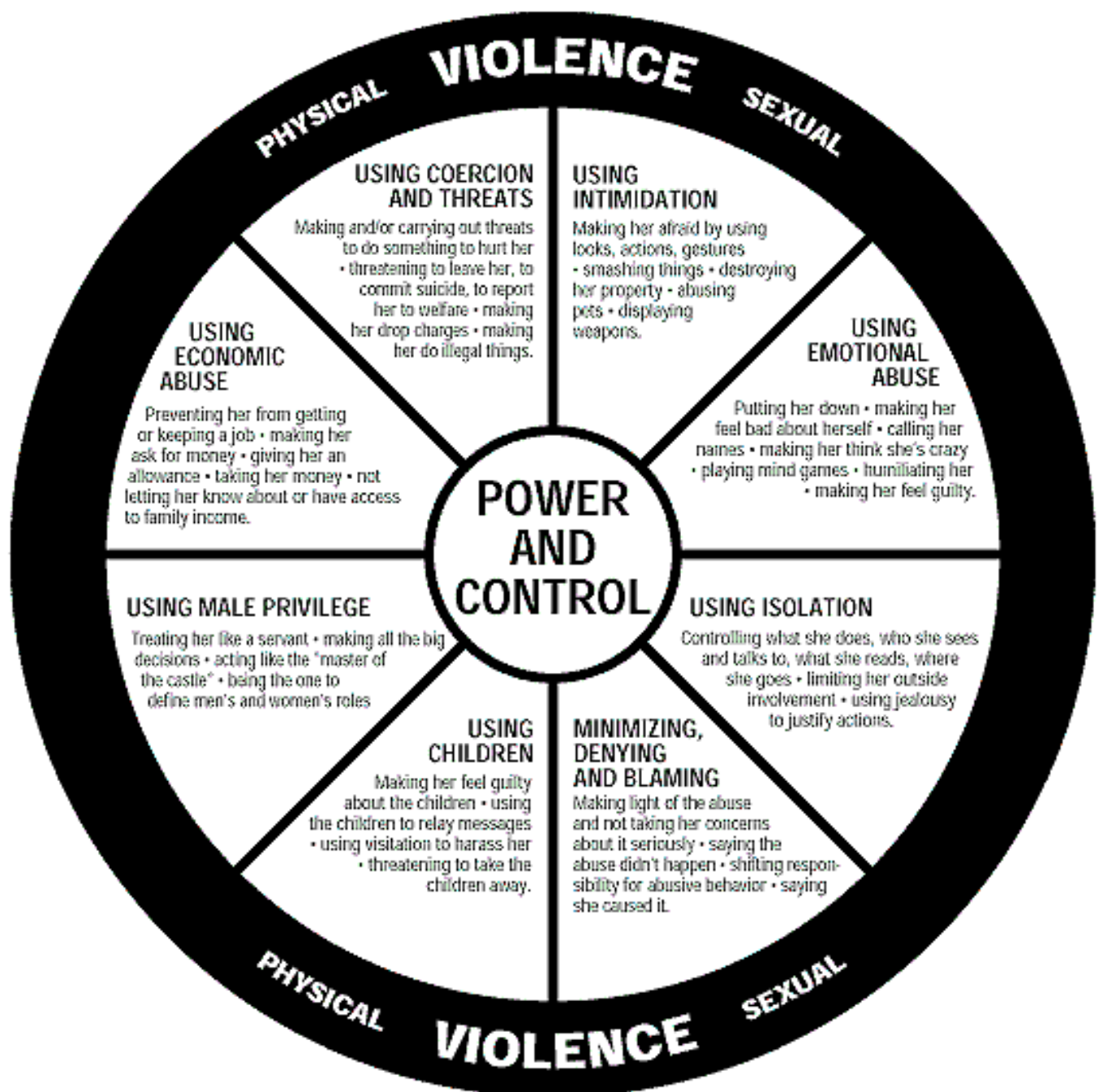
O perfil da vítima

- Baixa auto-estima
- Sentimento de perda de controlo da situação e de si mesma
- Negligência pessoal em relação à higiene e nutrição
- Comportamento negligente em relação às crianças
- Aumento do consumo de drogas, álcool e tabaco
- Aumento do stress
- Aumento da ansiedade
- Distúrbio psicossomático – ulcera, dor de cabeça, dor de costas
- Transferência do ressentimento e das emoções negativas para as crianças, tornando-se agressiva com elas
- Sensação de que está a enlouquecer (perder a cabeça)
- Sentimento de culpa pelo sucedido

11. A Roda da Igualdade



12. Roda do Controle



Apoio Psicológico

Terapia pelo telefone/Atendimento telefónico

(Research and Support Center for Victims of Maltreatment and Social Exclusion – C.V.M.E., Greece)

Tipo de serviço: terapia pelo telefone/atendimento telefónico

Descrição do serviço

A linha telefónica SOS funciona 24 horas. Pessoas com especialização:

- Tentam avaliar a situação da vítima
- Ouvir a situação para poder aconselhar sobre os próximos passos a seguir
- Dar informação sobre os serviços disponibilizados pela organização
- Se a vítima viver longe do centro, a organização pode/deve disponibilizar informação sobre outra organização mais próxima à qual poderão recorrer
- Disponibilizar apoio em situações de crise/emergência a vítimas de violência doméstica

Descrição dos serviços disponibilizados

As pessoas que disponibilizam os serviços são terapeutas, assistentes sociais, psicólogos ou outros profissionais especializados na área da Violência contra as Mulheres:

O terapeuta para ser bem sucedido deve:

- Encorajar a vítima a falar sobre o problema
- Ouvir atentamente, sem interromper
- Avaliar a situação e aconselhar de forma adequada
- Informar a vítima acerca dos seus direitos

Métodos e instrumentos necessários – Procedimento habitual

- Primeiro, as vítimas ligam para a linha de emergência e falam com um assistente especializado. O especialista tenta fazer com que a vítima se sinta confortável, colocando questões que podem levar ao problema com que a mulher se depara. O tom de voz do especialista, tal como o falar devagar desempenham um papel importante uma vez que a vítima deve sentir que é ela quem conduz a conversação, isto faz com que se sinta mais segura.

- Nesta fase a mulher encontra-se vulnerável, sob grande tensão – geralmente acabou de ocorrer um incidente violento – e não confia em ninguém. O especialista tem que ganhar a sua confiança e deve encorajar a vítima a visitar o centro, marcando um atendimento. Ambos terapeuta e vítima precisam de tempo para construir uma relação de confiança, o que só sucede através de atendimentos regulares.

Para sumariar este passo:

1. Atendimento da chamada
2. Ouvir atentamente
3. Abordagem calma
4. Identificação do problema
5. Avaliação da situação
6. Aconselhar e informar
7. Encorajar a vítima a recorrer ao terapeuta

Nalguns casos os familiares das vítimas recorrem à linha SOS no sentido de se aconselharem sobre a melhor forma de encorajar a vítima a pedir apoio.

Exercícios que ajudam a desenvolver competência terapêutica (Programa de formação na área da violência contra as mulheres da WAVE)

Exercício 1: Chamada telefónica ou atendimento a sobrevivente de violência doméstica

Objectivo: Identificar as condições em que a pessoa requeira o apoio no sentido de poder falar sobre as experiências dolorosas

Método: Jogo em pares mais observador, discussão

Tempo: 60 minutos (30 minutos para o jogo)

Desempenhar a situação de atendimento telefónico ou presencial. Um dos participantes desempenha o papel de vítima que liga ou recorre a um atendimento. A vítima, inicialmente, mostra-se muito relutante em contar a sua história. O profissional tenta fazer com que a utente se sinta segura. A pessoa que desempenha o papel de vítima para o jogo quando se sente suficientemente confiante/segura para contar a sua história.

Segue-se a discussão das seguintes questões a colocar à "vítima":

- Como se sentiu?
- O que ajudou a relatar a história?
- Quais as questões que ajudaram mais e quais as que ajudaram menos?

Exercício 2: Disponibilizar informação passo a passo

Objectivo: Perceber quando e como colocar as questões correctas

Método: Estudo de caso (de acordo com a experiência do próprio formador)

Tempo: 45 minutos

O formador começa por descrever o caso e interrompe a história passado pouco tempo. O formador vai disponibilizando mais informação passo a passo.

1º passo: Os participantes devem colocar questões para obter informações:

2º passo: O formador divulga alguma informação

3º passo: Os participantes identificam o principal problema do caso

4º passo: Os participantes tentam apoiar ou discutem na melhor forma de apoiar a vítima

Fonte: Van der Vlugt / TransAct, *Handelen bij mishandeling, een handleiding voor hulpverleners bij geweld in de relatie*, Utrecht 1998

Exercício 3: “Sou sobrevivente de violência doméstica...”

Objectivo: Possibilitar aos participantes estar no papel da vítima e darem o feedback de como se sentiram nesta situação.

Método: Exercícios individuais em frente ao grupo/estudos de caso

Tempo: 20 minutos

Impacto nas beneficiárias

Beneficiárias dos serviços disponibilizados pelo CVME (Grécia):

- São apoiadas a iniciar uma nova vida, sentindo-se fortalecidas, com uma visão mais positiva e optimista em relação ao futuro
- Recuperação da vida emocional e social das quais tinham sido privadas
- Começam a acreditar em si mesmas e nas suas capacidades, tendo uma maior auto-estima e autoconfiança
- Começam a confiar mais nos outros e a melhorar as relações à volta delas
- Adquirem conhecimentos sobre os seus direitos humanos e reconhecem quando estes estão a ser violados
- Encontram um novo trabalho e tornam-se economicamente e, conseqüentemente emocionalmente independentes
- Sabem que têm alguém com quem falar
- Tentam aprender como enfrentar os problemas quando estes ocorrem em vez de os evitar

Sustentabilidade

Em 2004, 90 mulheres recorreram ao CVME e aos seus serviços e em 2003 recorreram 110. Deve ter-se em conta que estes números não são amostras representativas, uma vez que nem todas as vítimas solicitam apoio. O centro encontra-se interessado em expor os modelos e instrumentos do Guia Educacional no sentido de disponibilizar apoio a um maior número de vítimas de violência.

Sugestões para Melhorar

No sentido de disponibilizar apoio de uma forma mais eficiente sugere-se:

- Aumentar os fundos Europeus e governamentais na criação de programas para as Mulheres e apoio económico para as ONGs
- Irradicação da pobreza e do desemprego nas Mulheres – 2 dos principais obstáculos quando as vítimas decidem deixar os companheiros
- Facilitar o acesso aos serviços públicos e flexibilização de sector público no sentido de apoiar tanto as vítimas como as organizações

Apoio Psicológico

Apoio terapêutico

Tipo de serviço: Apoio terapêutico/psicológico

Descrição do serviço

O apoio psicológico é disponibilizado às vítimas quando é possível a marcação ou quando estas solicitam este serviço. Durante esta etapa o terapeuta deve utilizar a informação que já obteve durante o atendimento telefónico (ex. qual o problema, que tipo de apoio a vítima necessita, o estado emocional da utente, como abordar a vítima, etc.)

Descrição dos profissionais que disponibilizam este serviço

O terapeuta consulta as vítimas no sentido de saber qual a melhor forma de se protegerem e de serem apoiadas.

Um terapeuta experiente é aquele que:

- Faz com que a vítima se sinta segura e menos ameaçada
- Cria um ambiente acolhedor no sentido de ganhar a confiança da vítima
- Ouve a vítima atentamente
- Mostra respeito e compreensão pela vítima, confirmando os esforços da vítima para sair da relação violenta relativamente ao companheiro
- Aconselha mas não julga o comportamento da vítima
- Dá respostas e soluções, sem pressionar a vítima a seguir os seus conselhos
- Informa a vítima acerca dos seus direitos, sublinhando que a violência doméstica é um crime sério que viola os seus direitos humanos
- Reforça a auto-estima das vítimas, fortalecendo a sua confiança encorajando-as a abandonar o agressor

- Encorajá-las a não tolerar qualquer forma de violência (verbal, física, psicológica) por nenhuma razão
- Fazer com que a vítima compreenda que não se deve culpabilizar pelo comportamento violento do companheiro

Competência do/a profissional de aconselhamento (WAVE Programa de formação na área da violência contra as mulheres)

Primeiro, o/a profissional deve ter em conta que:

- Não existe apenas uma solução/respostas para os casos de violência doméstica
- Os profissionais já são bons mas podem ainda responder melhor
- Cada mulher tem o direito de estar segura
- Falar do seu próprio problema pode ser o primeiro passo para o eliminar

Exercícios que ajudam a desenvolver competência terapêutica (WAVE Programa de formação na área da violência contra as mulheres)

Exercício 1: Mudar de posições

Objectivo: Desenvolver a capacidade de “entrar” na identidade da vítima e ver a situação do seu ponto de vista

Método: Role play em pares mais um observador, discussão

Material: Flip chart, marcadores

Tempo: 90 minutos (30 minutos para cada jogo, 30 para a discussão)

Trabalho em pares: um representa o profissional e o outro representa a vítima; a vítima vem procurar apoio pela primeira vez, o profissional tenta ouvir e compreender a sua história. Depois trocam de lugar/papéis.

O formador deve listar uma série de questões no flip chart para discutir depois do role play.

Questões para a vítima:

Como se sentiu?

O que é fácil ou difícil de ouvir?

O que ajudou?

O que é que gostaria de ouvir?

Questões para o profissional:

Como se sentiu?

O que é fácil ou difícil de ouvir?

O que observou em relação à mulher?

Seguem-se considerações em relação aos resultados, com a contribuição dos observadores.

Exercício 2: Falar sobre as experiências dos profissionais

Objectivo: Estabelecer os sinais de violência com base na experiência profissional dos participantes

Método: Auto-reflexão em pares/discussão

Material: Flip chart, marcadores

Tempo: 60 minutos (30 minutos para cada jogo, 30 para a discussão)

Cada participante escolhe um parceiro para falar acerca da experiência passada com uma vítima de violência nas suas carreiras profissionais. Devem falar sobre como se sentiram e considerarem, em retrospectiva, quais os sinais que possam ter deixado passar na altura.

Exercício 3: Cadeira vazia

Objectivo: Por uma vez, poder expressar a sua própria opinião com sinceridade/franqueza, falar acerca dos sentimentos e limitações das vítimas e dos profissionais.

Método: Role play, discussão

Material: Cadeira

Tempo: 45 minutos (15 minutos para cada "ronda", 15 minutos para discussão)

Coloca-se uma cadeira vazia no meio de um círculo.

- Profissionais falam com a vítima (= Cadeira vazia) acerca das suas próprias emoções etc. ou
- Os profissionais fazem o papel da vítima e falam com os profissionais (= cadeira vazia)

Métodos e instrumentos necessários – Procedimento habitual

É crucial para o terapeuta aceitar o problema das vítimas e encorajá-las quando a situação se torna difícil. O terapeuta deve ter em conta que, muitas vezes, as vítimas são pouco apoiadas e pouco compreendidas no contexto da família e dos amigos, e que a última coisa de que necessitam é de alguém que as julgue.

Reforçar a sua autoconfiança irá fazer com a vítima acredite nas suas capacidades e encontre em si mesma a força necessária para ultrapassar a situação.

Assim, o papel do terapeuta não é apenas aconselhar, mas também assegurar à vítima que ela tem ali uma pessoa que realmente se preocupa. Devem ser encorajadas a iniciar uma nova vida e aprender a agir de uma forma independente.

O terapeuta, deve ainda, encorajar a vítima a recuperar a sua integridade emocional e social. Fazendo novas amizades fará com que se sinta mais segura e fá-la-á compreender que relacionamentos seguros constroem-se através da compreensão e do respeito mútuo.

Impacto nas beneficiárias

Beneficiárias dos serviços disponibilizados pelo CVME (Grécia):

- São apoiadas a iniciar uma nova vida, ao sentirem-se mais fortes vêem o futuro de uma forma mais positiva e optimista
- Recuperação da vida emocional e social das quais tinham sido privadas
- Começam a acreditar em si mesmas e nas suas capacidades, tendo uma maior auto-estima e autoconfiança
- Começam a confiar mais nos outros e a melhorar as relações em torno delas
- Adquirem conhecimentos sobre os seus direitos humanos a reconhecem quando estes estão a ser violados
- Encontram um novo trabalho e tornam-se economicamente e, conseqüentemente emocionalmente independentes
- Sabem que têm alguém com quem falar
- Tentam aprender como enfrentar os problemas quando estes ocorrem em vez de os evitar

Sustentabilidade

Em 2004, 90 mulheres recorreram ao CVME e aos seus serviços e em 2003 recorreram 110. Deve ter-se em conta que estes números não são amostras representativas, uma vez que nem todas as vítimas procuram apoio. O centro encontra-se interessado em expor os modelos e instrumentos do Guia Educacional no sentido de disponibilizar apoio a um maior número de vítimas de violência.

Sugestões para Melhorar

No sentido de disponibilizar apoio de uma forma mais eficaz sugere-se:

- Aumentar os fundos Europeus e governamentais na criação de programas para as Mulheres e apoio económico para as ONGs
- Irradicação da pobreza e do desemprego nas Mulheres – 2 dos principais obstáculos quando as vítimas decidem deixar os companheiros
- Facilitar o acesso aos serviços públicos e flexibilização de sector público no sentido de apoiar tanto as vítimas como as organizações

Apoio jurídico-legal

Atendimento Legal para mulheres vítimas de violência doméstica

Tipo de serviço: Atendimento jurídico

Descrição do serviço / Particularidades dos formandos

Aconselhamento jurídico destina-se a assistir as mulheres vítimas de violência doméstica quando:

- ✚ Necessitam de informação acerca dos seus direitos e deveres no que se refere ao seu estatuto marital/união de facto;
- ✚ Necessitam de apoio para dar seguimento aos procedimentos legais quando os seus direitos são violados;
- ✚ Necessitam de apoio para comunicar com as instituições responsáveis pela defesa dos seus direitos

O serviço de aconselhamento jurídico completa outros serviços disponibilizados por organizações da comunidade (serviço social, apoio psicológico, centro de emprego, intervenção policial, serviço médico-forense). Logo após a agressão, a mulher vítima de violência doméstica dirige-se à polícia para denunciar o agressor, é submetida a um exame médico a fim de que a violência infligida seja registada em termos médicos (relatório médico). Para obter apoio legal a vítima pode recorrer a uma organização ou directamente a um advogado.

Cada organização tem o seu procedimento em termos de abordagem da vítima.

No caso da ApoWeR (ONG Romena) a vítima tem um primeiro atendimento com a assistente social que recolhe a informação sobre a vítima e sobre o agressor, avalia a situação de violência/abuso e estabelece a estratégia de intervenção conjuntamente com a vítima. Deste modo, a vítima pode beneficiar dos serviços necessários. Se quiser alterar o estatuto.

A intervenção de um advogado ou jurista numa situação de violência doméstica tem que ser uma alternativa para que a vítima interrompa o ciclo da violência.

A intervenção do advogado e do conselheiro legal num caso de violência doméstica deve ser uma alternativa para a vítima interromper o ciclo da violência. Por vezes, a vítima é preparada para tentar esta alternativa mas por vezes esta não pretende avançar com o procedimento legal. O principal objectivo do jurista é informar a vítima. Os juristas apoiam a vítima a iniciar os procedimentos legais apropriados em casos de violência doméstica unicamente se a vítima quiser.

É possível para a vítima iniciar os procedimentos legais e depois desistir. O sentido de auto-confiança não surge imediatamente e é necessário tempo para que a vítima decidir usar meios legais para se defender.) O início do procedimento legal envolve a mobilização de instituições que apoiem o caso. A vítima nem sempre está preparada para a mudança embora a deseje. É por essa razão que os serviços de apoio, complementares ao aconselhamento jurídico e a longa experiência de uma organização e dos seus especialistas em casos de violência doméstica são necessários.

O objectivo do aconselhamento legal não é questionar o testemunho da vítima. Antes de iniciar os procedimentos legais, a pedido da vítima, esta deve ser informada de: medidas legais existentes a nível nacional, as implicações de um julgamento, o desenvolvimento de um julgamento, formas de comunicação com a vítima e a avaliação dos resultados. Uma vez obtida a aprovação da vítima, o conselheiro ou advogado ajuda a: preencher/escrever os documentos legais, comunicar com instituições e recolher evidências.

O conselheiro legal trabalha o estado motivacional do individuo, ao organizar as suas ideias dá-lhe confiança nas suas capacidades, ajuda a vítima a descobrir os pontos fortes e fracos da sua própria situação e a construir uma hierarquia de prioridades e uma estratégia a seguir.

O apoio do conselheiro consiste na comunicação, ouvir atentamente mas também devem ser considerados os seguintes aspectos:

1. Respeitar a liberdade da vítima para escolher a solução que ela considera mais adequada/conveniente;
2. Facilitar o processo de tomada de decisão;
3. Encorajar a vítima;
4. Investigar cuidadosamente o caso do ponto de vista da vítima;
5. Disponibilizar informação relevante de uma forma clara e compreensível;

Passos a seguir quando se faz aconselhamento jurídico:

1. Estudar a ficha pessoal da vítima;
2. Encaminhar a vítima para a sala de atendimento jurídico;

3. Fazer a apresentação;
4. Identificar o problema;
5. Identificar a sua posição tendo em conta a sua situação real;
6. Estabelecer se a utente quer iniciar os procedimentos legais;
7. Oferecer e apresentar soluções;
8. Permitir à vítima escolher a solução que considere apropriada explicar os princípios da legislação corrente;
9. Ajudar a vítima a desenhar a queixa, caso esta assim o deseje;
10. Explicar os procedimentos a ser seguidos em tribunal e as formas de resposta.

A vítima é convidada a dirigir-se à sala de atendimento jurídico; o (a) advogado(a) ou conselheiro(a) jurídico apresenta-se e convida a vítima a fazer o mesmo. Segue-se uma questão aberta (ex. "O que aconteceu?"; "Como podemos ajudá-la?"), a vítima é convidada a relatar detalhadamente o que aconteceu, tendo o apoio do conselheiro que vai colocando questões.

São utilizados vários tipos de questões: podem ser questões abertas, convidando a vítima a relatar livremente o sucedido, ou podem ser questões fechadas no sentido de completar e confirmar os factos relatados anteriormente. As questões devem ser cuidadosamente formuladas para que criem um estado aberto sem que a vítima sinta que está a ser interrogada. Questões curtas e concisas ajudam a vítima a focalizar-se no assunto debatido no caso de dispersão.

As questões usadas com mais frequência durante um aconselhamento jurídico em casos de violência doméstica são:

- É casada? Desde quando?
- Tem filhos? Quantos deles são menores?
- Quando foi a última vez que foi agredida? Porque é que isso ocorreu?
- Que objectos foram usados para a agredir?
- Foi ameaçada, insultada?
- O perpetrador cometeu algum atentado contra a sua vida?
- Já tinha ocorrido antes?
- As cenas de violência ocorrem em frente às crianças?
- Ele também é violento com as crianças?
- Pretende que o perpetrador seja punido por lei?
- Quer divorciar-se?
- Se se divorciar quer ficar com a guarda das crianças?
- Os seus rendimentos permitem sustentá-los e educá-los?

- Vive com o seu marido numa casa dos dois?
- Onde irá viver até ao divórcio?
- Pretende que o seu marido/companheiro saia de casa até divórcio ser declarado?
- A sua casa tem condições para manter as crianças sobre a sua custódia.

Durante uma sessão de aconselhamento jurídico de casos de violência doméstica, podemos identificar todos os tipos de sofrimento intenso ao nível físico e mental.

No que se refere às manifestações físicas, a violência doméstica possui formas de se manifestar: bater/agressão com os punhos, com as mãos, com os pés, diferentes objectos, empurrões, estrangulamentos, dentadas, facadas, queimaduras ou até tiros. Mulheres agredidas pelos seus companheiros agressivos/violentos falam de violação com objectos ou partes do corpo.

Estas agressões físicas são sempre acompanhadas de grande sofrimento psicológico devido ao facto de as vítimas serem ameaçadas, manipuladas, privadas de recursos materiais.

O agressor força a vítima a um total isolamento, até mesmo de membros da família. O sofrimento psicológico é constante e provocado pela ideia de estar à disposição do agressor, sem qualquer possibilidade de defesa. A consciência da situação, faz com que a vítima se sinta sempre culpada e procure soluções para prevenir futuros incidentes violentos.

Dependendo da atitude da vítima em relação à sua situação real, ela escolherá uma forma de acção e o conselheiro legal tratará dos documentos necessários ao início dos procedimentos legais a seguir. O conselheiro/advogado irá igualmente informar a vítima sobre quais os documentos a anexar (ex. queixa penal poderá ter anexo o documento da medicina legal que provam as agressões, em caso de divórcio deverão existir cópias da certidão de casamento, cópias das certidões de nascimento dos filhos menores e documentos da medicina legal), as evidências que possam ser usadas em tribunal em apoio das suas declarações (ex. interrogatório do acusado, provas testemunhais).

O conselheiro explica os procedimentos a serem seguidos em tribunal, como decorrem as sessões e as formas de procedimento no Tribunal.

Descrição dos especialistas que disponibilizam os serviços

As pessoas que podem disponibilizar o aconselhamento legal na organização são:

- + Advogados (as);
- + Conselheiros jurídicos;
- + Voluntários, estudantes em instituições da área, supervisionados por advogados.

A prática do Direito é uma profissão liberal, regulada de acordo com a lei relativamente a graduados especializados em ciências jurídicas que podem providenciar representação no tribunal.

Conselheiros legais são, igualmente, graduados da Faculdade de Direito que não podem representar a vítima de violência doméstica em tribunal mas podem disponibilizar aconselhamento jurídico, “desenhar” acções judiciais, queixas penais/ penal/contravencional, no sentido de ajudar a vítima de violência doméstica que, geralmente, tem um estatuto precário e não tem meios para poder pagar a um especialista.

Os voluntários são seleccionados entre os estudantes de Direito nos anos finais de estudo ou de entre graduados que não integram nenhuma das categorias acima mencionadas. Serão formados em como proceder em casos de violência doméstica e irão assistir a algumas sessões de aconselhamento. Serão igualmente guiados no preenchimento de documentos legais (ex. acções de divórcio, etc.), usando exemplos disponibilizados pelos especialistas que estão com o caso. Os voluntários devem ser supervisionados directamente por advogados envolvidos no programa.

O conselheiro legal deve ser empático, dar crédito à vítima, não duvidar das suas emoções, não deve julgar nem atribuir-lhe qualquer responsabilidade pelo abuso. Tendo em conta a falta de confiança da vítima em alguém que não vivenciou tal experiéncia, os especialistas que disponibilizam aconselhamento jurídico não devem mostrar qualquer ar de superioridade. O advogado ou o conselheiro não devem demonstrar hostilidade em relação à vítima no caso de esta decida desistir dos processos legais.

Conselheiros legais, envolvidos no programa para vítimas, têm de ultrapassar as mentalidades e os preconceitos existentes, relativamente a este fenómeno, ao nível da comunidade.

Os conselheiros devem transmitir mensagens correctas à/para a comunidades e devem respeitar certos princípios da sua actividade de aconselhamento:

1. O conselheiro não deve causar sofrimento suplementar à pessoa que procura apoio. As vítimas de violência doméstica que requerem apoio médico e protecção social são, por vezes, acusadas até por aqueles que deviam apoiá-las. Enfrentam atitudes críticas, culpa e juízo de valores, recusa de ver a situação real. Estas atitudes causam sofrimento à vítima.
2. O conselheiro deve identificar estratégias de intervenção que encorajam a vítima e determinam uma carga social positiva a longo prazo, sem ignorar as necessidades imediatas, tal como a protecção ao abrigo de projectos da comunidade: casas-abrigo, refúgios de alta segurança, protecção policial, etc.
3. Qualquer tipo de intervenção é desenhada *com* a vítima e não *para* a vítima. É ela quem tem de reconquistar força e poder para gerir a sua vida e decidir por si mesma. Ao combinar esforços a vítima reconstrói a sua auto-estima, obtendo a prova das suas capacidades. O especialista não decide pela vítima, ele respeita as suas decisões e, se necessário, disponibiliza apoio no processo de decisão.

Leis e instrumentos utilizados

Ao nível internacional, a “Convenção Europeia dos Direitos Humanos”, a “Convenção Internacional dos Direitos Cívicos e Políticos” e a “Declaração Universal dos Direitos Humanos” defende os seguintes direitos:

- ✚ O direito à vida;
- ✚ O direito à liberdade e segurança dos indivíduos;
- ✚ O direito de qualquer pessoa não ser sujeita a tratamento cruel, desumano ou humilhante.

A “Convenção para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres” de 1979, recomenda a uma atitude de não discriminação baseada no género e igualdade tendo em conta as regras legais a nível internacional. No seu preâmbulo, a Convenção admite que a discriminação opera na vida prática e define-a com “...*qualquer distinção, exclusão ou restrição com base no sexo com o efeito ou propósito de prejudicar ou anular o reconhecimento, a satisfação ou a actividade da mulher, independentemente do seu estatuto marital, numa base de igualdade de homens e mulheres, dos direitos humanos e liberdades fundamentais na área da política, economia, social, cultural, civil ou qualquer outra área.*”

O Comité para a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres em 1992 a 19ª Recomendação Geral sob o título: “Violência contra as Mulheres” e defende que *“Violência baseada no género é uma forma de discriminação que inibe seriamente a capacidade da mulher de desfrutar direitos e liberdades com base na igualdade com os homens”* e recomenda *“os partidos políticos devem tomar medidas efectivas para ultrapassar todas as formas de violência com base no género, quer seja por acto público ou privado”*.

A Comissão do Estatuto da Mulher criada pelo Conselho Económico e Social das Nações Unidas adoptou a 12 de Março de 1999 um protocolo facultativo com respeito à Convenção para a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres.

Estabeleceu dois procedimentos para os estados signatários:

a. Um procedimento de comunicação que permite à mulher e a grupos de mulheres a apresentação de queixas com base na violação dos seus direitos ao Comité para a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres;





b. Um procedimento de investigação que autorize o comité a investigar casos de graves e repetidas violações dos direitos das mulheres.

Em 1993, a Assembleia-geral das Nações Unidas adoptou a “Declaração para a Eliminação da Violência contra as Mulheres”, que trata exclusivamente das questões da violência contra as mulheres.

No preâmbulo do documento declara-se o seguinte *“violência contra as mulheres é um obstáculo à obtenção da igualdade, desenvolvimento e paz”* e determina que *“os Estados devem condenar a violência contra as mulheres e não devem invocar nenhum costume, tradição ou consideração religiosa de forma a evitarem as suas obrigações no que diz respeito à sua eliminação. Os Estados devem seguir por todos os modos apropriados e sem demora uma política de eliminação de violência contra as mulheres”*.

A Declaração oferece a primeira definição oficial de *violência contra as mulheres*, como “qualquer acto de violência baseada no género e que resulta, ou provavelmente irá resultar em dano físico, sexual ou psicológico, coerção, privação arbitrária da liberdade, quer ocorra na esfera da vida pública ou privada.

A Recomendação nº 19 da CEDAW propõe que as partes signatárias da convenção reportem:

-  A existência de serviços de assistência a vítimas de violência doméstica
-  Legislação actual
-  Estatística existente
-  Medidas tomadas para combater o fenómeno

Em todos estes documentos internacionais, o tema violência doméstica surge como uma violação dos direitos humanos, mas ao mesmo tempo, como um problema de saúde física e mental do indivíduo e sociedade. A violência doméstica é uma violação séria dos direitos humanos e requer medidas legais para proteger as vítimas e punir os agressores.

O Artigo 5 da Declaração Universal dos Direitos Humanos declara: "*Ninguém será sujeito a tortura, tratamento ou punição cruel, desumana ou degradante*" e o artigo 7 do Convénio Internacional dos Direitos Civis e Políticos declara: "Nenhum indivíduo poderá ser sujeito a tortura ou tratamento cruel, desumano ou degradante."

O relatório de 1999 da Organização Mundial contra a Tortura defende a ideia de violência doméstica como uma forma de torturar as mulheres. Os regulamentos internacionais definem o conceito de tortura considerando cinco elementos principais:

1. Tortura consiste em causar dor ou sofrimento físico ou mental;
2. a intenção pré-existente de causar sofrimento;
3. é causada no sentido de obter informações ou provas, punir, intimidar, fazer pressão ou por outras razões baseadas na discriminação, independentemente da sua natureza;
4. é causada por um agente numa posição pública ou por qualquer outra pessoa em nome de uma autoridade oficial;
5. dor ou sofrimento resultantes de sanções justificadas não são tortura

Estes aspectos de definição encontram-se em grande parte das situações de violência doméstica.

Agressão ou outro acto violento é o crime que é definido como " pancada ou outro acto violento causador de sofrimento físico" e é mais grave se cometido por membros da família, ou se através do bater ou do acto violento, forem causados danos que necessitem de, até 20 dias de cuidados médicos.

Ofensa física é "o acto de causar ofensas físicas ou à integridade da saúde que necessitem até 60 dias de cuidados médicos". O crime é mais grave se causado por membros da família.

Ofensa física grave é "o acto de causar ofensas físicas ou à integridade da saúde que necessitem mais de 60 dias de cuidados médicos ou ofensas que tenham uma

das seguintes consequências: perda de um dos sentidos ou órgãos, o cessar das suas funções, uma incapacidade permanente física ou psicológica, aborto ou posta em risco a vida humana, desfiguração.” O crime é mais grave se tiver ocorrido deliberadamente, ou seja, tendo o agressor consciência das consequências e mesmo assim desejá-las.

Impacto nas beneficiárias

Os resultados a alcançar podem ser classificados como:

1. Informar as vítimas de violência doméstica sobre os seus direitos;
2. Identificação, pela vítima, de soluções do ponto de vista legal;
 - Atribuição de responsabilidade penal/contravencional ao agressor;
 - Possibilidade de requerer do agressor compensações por danos morais;
 - Separação ou divórcio;
 - Obrigatoriedade do agressor sair de casa;
 - Custódia das crianças;
3. Os documentos legais são tratados por um especialista em leis, especialmente porque algumas vítimas têm condições materiais muito precárias;
4. ou por representantes legais estatais;
5. Pode ser obtida uma medida de coação em forma de multa/caução ou pena de prisão;
6. o afastamento do agressor da residência até divisão dos bens;
7. a separação legal até ao divórcio

Sustentabilidade

O serviço de aconselhamento é apoiado por:

1. Fundos da organização (patrocínio, contribuição dos membros, angariação de fundos, donativos)
2. Bolsas locais ao nível da comunidade (dinheiro da autarquia ou município por serviços prestados às vítimas) e bolsas internacionais de projectos submetidos a organizações internacionais de financiamento;
3. Actividades voluntárias.

Sugestões para Melhorar

Para uma melhor compreensão da situação em tribunal ou nas relações com a polícia, as vítimas de violência doméstica deveriam ser permanentemente apoiadas por advogados, uma vez que eles conhecem os termos legais que melhor defendem a causa da vítima. Para uma melhor percepção do fenómeno, os tribunais deveriam ter juízes especializados em violência doméstica e abuso.

Sugestões para implementação:

- ✚ Existência de um espaço apropriado;
- ✚ A formação de especialistas na área da violência doméstica que disponibilizam aconselhamento legal, tratam dos documentos legais e, eventualmente, representem as vítimas de violência doméstica nos relatórios com as autoridades;
- ✚ Formação de grupos de voluntários (estudantes/estagiários/graduados de Universidades de Direito).

Apoio Jurídico-legal

Tipo de serviço: aconselhamento jurídico

Descrição do serviço

Aconselhamento jurídico destina-se a apoiar vítimas de violência doméstica sempre que:

- Necessitem de ter as suas necessidades básicas asseguradas
- Informação sobre direitos e o que devem requerer da polícia, tribunal ou outra organização com o dever de as apoiar;
- Necessitem de informação sobre os procedimentos legais;
- Tenham os processos-crime a decorrer em Tribunal

O serviço de aconselhamento legal faz parte de uma abordagem holística a vítimas de violência doméstica disponibilizada por diferentes organizações estatais e ONGs.

Em primeiro lugar, quando as vítimas chegam ao Centro (de Intervenção na Crise) é avaliada a sua capacidade de auto-protecção de protecção das crianças. Se não tiver essa possibilidade, dependendo do nível de ameaça, esta necessidade básica é tida em conta.

Se a sua segurança não se encontra ameaçada, a situação é avaliada e ela é informada da possibilidade de iniciar procedimento legal, existir intervenção policial e medidas de protecção legal. Se o caso é for demasiado complexo é marcada uma reunião multidisciplinar para delinear a estratégia a seguir. Todos os casos são monitorizados e cada utente pode usufruir de apoio psicológico e legal enquanto considerar necessário.

Ao entrar no Centro, a vítima é atendida pelos seus profissionais. As decisões são tomadas pela vítima e não pelas técnicas.

Para aceder à situação as seguintes questões são colocadas:

1. Porque é que veio aqui?
2. Sobre o que é que gostaria de falar?
3. Como podemos ajudá-la/apoiá-la?
4. Qual o seu estado civil?
5. Como é a sua relação com o seu marido?

6. Se foi/esteve sujeita a violência:
- Quando ocorreu (ocorreu uma ou mais vezes)?
 - Obteve provas médicas?
 - Alguém tem conhecimento da situação?
 - Recorreu ao hospital como resultado?
 - Com que palavras/termos o seu marido se dirige a si?
 - Ele ameaça-a?
 - Tem filhos – que idades têm?
 - O seu marido maltrata ou abusa as crianças?
7. Qual a sua situação financeira?

Leis e instrumentos necessários

As leis e os instrumentos legais utilizados são os que regem o Direito Internacional e os Códigos Penais de cada país a nível nacional. No caso português, as leis vigentes são as que constam no Código Penal.

O Código Penal Português tipifica como crime vários comportamentos ilícitos relevantes para nós enquanto integrantes de toda a dinâmica da violência doméstica, nomeadamente e para referir apenas os mais importantes temos:

A – Dos crimes contra a vida

Artigo 132º - Homicídio Qualificado

Artigo 133º – Homicídio Privilegiado

B – Dos crimes contra a vida-intrauterina

Artigo 140º – Aborto

Artigo 141º – Aborto Agravado

C – Dos crimes contra a integridade física

Artigo 143º – ofensa à integridade física simples

Punível com pena de prisão até 3 anos ou com pena de multa;

É crime semi-público, o que significa que o procedimento criminal está dependente de queixa da ofendida;

O tipo legal considera-se preenchido ou verificado quando haja ofensa ao corpo ou à saúde da mulher:

- ao corpo : nódoas negras, feridas, alterações físicas não permitidas (ex: corte de cabelo à escovinha), etc.
- à saúde : criação de um estado de doença (ex: transmissão de doença sexualmente transmissível), ou manutenção e agravamento de um estado de doença já existente.

Artigo 144º – ofensa à integridade física grave

Punível com pena de prisão de 2 a 10 anos;

É crime público, não é necessária a queixa da ofendida para que possa haver procedimento criminal;

Trata-se aqui de um delito qualificado pelo resultado em função de uma ilicitude mais grave que a presente no tipo fundamental;

O tipo legal considera-se verificado sempre que haja ofensa ao corpo ou à saúde da mulher mas com:

- privação de importante órgão ou membro ou desfiguração grave e permanente;
- afectação grave da capacidade de trabalho, capacidade intelectual ou de procriação da mulher;
- provocar-lhe doença particularmente dolorosa ou permanente ou anomalia psíquica grave ou incurável;
- criação de perigo para a sua vida.

Artigo 146º – ofensa á integridade física qualificada

Sempre que o agente pratique qualquer um dos crimes anteriormente descritos em circunstâncias que revelem especial censurabilidade ou perversidade, a pena aplicável será agravada nos seus limites mínimo e máximo em um terço.

Esta especial censurabilidade ou perversidade revelar-se-á, na nossa linha de actuação quando por exemplo:

- o agente agressor seja ascendente ou descendente da ofendida - artigo 132º nº 2 a) por remissão do artigo 146º nº 2 do Código Penal (doravante designado por CP);
- o agente agressor praticar o facto ilícito contra mulher grávida ou doente e por isso particularmente indefesa – artigo 132º nº 2 b) por remissão do artigo 146º nº 2 do CP;

Artigo 148º - ofensa á integridade física por negligência

Punível com pena de prisão até um ano ou pena de multa até 120 dias;

Considera-se preenchido sempre que haja ofensa ao corpo ou á saúde nos termos já analisados, as aqui o agente agressor não agiu intencionalmente, não houve predeterminação, a ofensa não é dolosa;

É crime semi-público, o procedimento criminal depende de queixa.

Artigo 152º – maus-tratos e infracção de regras de segurança

Punível com pena de prisão entre 1 e 5 anos;

As condutas previstas e punidas por este artigo podem revestir várias espécies:

- maus-tratos físicos – ofensas corporais simples;
- maus-tratos psíquicos – humilhações, provocações, molestações, ameaças (mesmo que não configurem o tipo legal de crime de ameaça);
- tratamento cruel ou desumano, ex.: não fornecimento da medicação a mulher doente ou das refeições a tempo e horas;
- obrigar a mulher a ficar longas horas fechada numa divisão ao frio e sem comer, etc.

Impacto nas beneficiárias

Os resultados a atingir podem ser classificados como:

1. Assegurar a segurança elementar, protecção da vida e as necessidades básicas
2. Contrariar a incapacidade de tomada de decisões
3. Disponibilizar informação sobre o estatuto legal
4. Facilitar mudanças de vida
5. Apoiar nas tomadas de decisão

Estratégias para o trabalho associativo de mulheres sobreviventes de violência

Curso de *MENTORING*

Tipo de trabalho de associativismo: *mentoring*

Mentoring é um dos elementos essenciais na tentativa da reintegração social das mulheres vítimas. Nada é mais motivante para uma mulher nesta situação do que o modelo de outra mulher que ultrapassou e resolveu com sucesso uma situação semelhante.

Descrição de trabalho associativo

Mentoring é uma relação estável entre duas pessoas: a mais experiente oferece apoio e direcciona a outra. O objectivo do *mentoring* é apoiar aqueles que beneficiam do mesmo a assumem as capacidades e a confiança de serem responsáveis pelo seu próprio futuro, o que inclui e insiste nas competências académicas e de trabalho.

Mentoring é o acto de construção da comunidade. Requer motivação e preocupação pelos outros e pelo futuro dos mais desfavorecidos.

Este curso oferece algumas direcções/directivas claras, que, se forem seguidas, podem ajudar pessoas que estejam interessadas em prosseguir com a actividade de *mentoring activity*, especialmente após instruções sob supervisão da direcção. O processo de formação de um mentor tem 2 fases essenciais: a primeira envolve *instrução*, com três componentes básicos ("Sobre nós enquanto futuros mentores", "Sobre *mentoring*" e "Sobre discípulas"); a segunda fase refere-se à parte prática, ao trabalho com as discípulas, à supervisão – com reuniões periódicas num clube de discussão – "O clube das mulheres mentoras". Simultaneamente, a selecção daquelas que irão praticar esta actividade será feita no período de formação.

Instruções dos Mentores

TEMA I: “Sobre nós enquanto futuros mentores”

Auto-conhecimento baseado no que somos e naquilo que conseguimos alcançar até agora

É uma fase em que trabalhamos com o grupo e usamos os exemplos práticos das experiências que cada mulher teve no passado. Utilizamos também 2 questionários de auto-conhecimento, que iremos discutir com o grupo.

Nós enquanto pessoas somos recurso para o sucesso de outros

Após falarmos do que conseguimos alcançar até agora e sobre quem somos, sobre a forma como reagimos a diferentes situações (situações agradáveis ou críticas nas nossas vidas), iremos falar sobre como poderemos utilizar esta experiência de forma a apoiar outras pessoas que estejam em situações similares.

Iremos responder às seguintes questões:

Como ultrapassámos as situações acima mencionadas?

O que aprendemos com estas experiências de vida?

Como utilizamos aquilo que aprendemos com estas experiências em outras situações?

Como podemos utilizar estas experiências para apoiar outras pessoas?

Identificar e avaliar as capacidades de ouvir e compreender

É muito importante perceber que as mulheres que recorrem a nós necessitam do nosso apoio. Elas têm pouca compreensão, aceitação e apoio de outros nesse momento/período. Habitualmente, os seus parceiros/maridos acusam-nas de coisas das quais elas não têm culpa, ofensas, humilhações e que as desrespeitam, etc. As outras pessoas acusam-nas de aceitarem a situação; elas são vistas como culpadas de tudo. Estas são as razões pelas quais é de extrema importância ouvi-las e compreende-las. Uma pessoa nesta situação não confia nas suas próprias capacidades. Assim, no sentido de apoiá-la devemos encorajá-la no que quer ela faça e mostrar-lhe que confiamos nela e nas suas capacidades para ultrapassar a situação.

É muito importante não julgar a pessoa que se encontra neste tipo de situação, deve ter-se cuidado na forma como se colocam as questões quando é necessário obter informações. Deve igualmente ser tido em conta o tom de voz que se utiliza no momento. Tudo isto influencia a nossa relação com a pessoa com quem trabalhamos e também os resultados finais.

A relação de *mentoring* é diferente de outras relações que tivemos até aqui. É uma relação profissional, uma relação que envolve a existência de objectivos claros. Estes objectivos devem ser concretizados num determinado período de tempo e de acordo com determinados princípios e regras estabelecidas antes de se iniciar.

Um dos objectivos desta relação é o de apoiar mulheres em situação de crise, especialmente violência familiar/doméstica e vítimas de abuso sexual a ultrapassar a situação. Mas as coisas não ficam por aqui; estas mulheres têm de ser apoiadas a construir uma nova forma de vida – mais sólida, mais equilibrada e mais próxima da realidade. Elas têm de reconquistar a sua integridade emocional e social das quais tinham sido privadas. E, para isso, elas precisam de um apoio real, um modelo que possam seguir, e de uma amiga a quem possam recorrer e que as ajudará a ultrapassar este momento.

Assim, nós somos um modelo pela forma como conseguimos resolver os nossos problemas e, principalmente pela forma como nos encontramos na altura em que as discípulas nos conhecem e iniciam o relacionamento connosco. É por essa razão que é muito importante, em primeiro lugar, respeitar os nossos compromissos em relação às nossas discípulas e o nosso relacionamento com as mesmas. Isto fará com que elas nos respeitem, e por outro lado, os compromissos estabelecidos em conjunto. Elas estarão muito mais motivadas quando vêm um modelo tangível que as inspira, depois quando alguém relatará a “história” da tal pessoa modelo. Esta relação deverá ser franca; ambas as partes devem respeitar os compromissos estabelecidos.

É muito importante reforçar e elogiar as discípulas pelo seu esforço mas, também saber sancionar se não respeitarem os seus compromissos. Isto irá ajudar as discípulas a auto percepção de uma forma mais realista e a agir como tal.

TEMA II: “Sobre *Mentoring*”

1. *MENTORING*

Mentoring tem um papel importante no sucesso de algumas pessoas. Isto acontece principalmente quando as pessoas vivem numa comunidade que não oferece muitas possibilidades; é por isso que é necessário apoio e conselhos para ter sucesso na vida.

William Julius Wilson, em *The Truly Disadvantaged*, diz que um(a) mentor(a) “pode ajudar a manter viva a percepção de que a educação tem um papel muito importante, que um emprego estável é uma alternativa viável para o bem estar e que a estabilidade familiar é uma regra, não uma exceção.”

O que é um(a) mentor(a)?

- “um(a) conselheiro(a) sábio e confiável”
- Uma pessoa que encoraja a disciplina a pensar, agir e avaliar;
- Um(a) mentor(a) elogia, aconselha, contacta e ouve;
- Um(a) mentor(a) apoia outra pessoa a identificar e desenvolver o seu potencial e a construir uma nova vida;
- Um(a) mentor(a) encoraja o seu ou a sua protegida a usar a sua força, a seguir os seus sonhos e a aceitar desafios;

Porque é que necessitamos de mentoring?

Estas mulheres necessitam de *mentoring* porque:

- são vulneráveis;
- têm baixa auto-estima;
- têm poucos amigos e não têm relações sociais;
- podem vir a auto-negligenciar-se e até a negligenciar as próprias crianças;
- vêm a sentir-se culpadas pelo que aconteceu;
- precisam de apoio e de auto-confiança;
- precisam de um modelo de sucesso.

O compromisso do(a) mentor(a)

- Um(a) mentor(a) deve desejar estabelecer um compromisso no sentido de dedicar grande parte do seu tempo e deve respeitar esse mesmo compromisso;
- Um(a) bom/boa mentor(a) necessita de tempo para que relação de *mentoring* floresça;
- O seu esforço deve ser frequente e de qualidade;
- Isto, em conjunto com a simpatia entre duas pessoas, leva a uma boa relação de mentoring;

O que os mentores ganham após o mentoring?

Mentoring ajuda os (as) mentores (as) a:

- Aumentar a sua preocupação e respeito pelas pessoas com um passado particular (agressão, violência doméstica, violação, etc.)
- Ter consciência de que com algum esforço, podem fazer a diferença;
- Fazer novos amigos e estabelecer novas relações;
- Apoiar a comunidade partilhando os seus conhecimentos e capacidades.

2. A Relação *MENTORING*

Os(As) mentores(as) podem ajudar outros a concretizar os seus objectivos em termos de carreira ou a terem consciência do seu potencial. Para isto podem disponibilizar: apoio académico, desenvolvimento de carreira, auto-confiança, formas de procura de emprego, desenvolvimento pessoal, etc.

Em simultâneo um mentor *encoraja* o(a) seu (sua) disciplina, focando-se no seu talento.

O que é que os mentores fazem?

- Valorizam o esforço e o sucesso das discípulas.
- Acreditam nas suas discípulas.
- Elogia as suas discípulas, independentemente do que façam.
- Têm expectativas razoáveis.

O que as mentoras não devem fazer?

- Quebrar as suas promessas
- Ser inconscientes
- Ter expectativas demasiado elevadas

O ponto de partida

Antes de iniciar uma relação de *mentoring*, deve obter-se da organização toda a informação necessária sobre a pessoa com a qual se irá trabalhar. Devem também obter-se recomendações sobre a melhor forma de trabalhar com essa pessoa.

Durante a primeira reunião/encontro estabelece-se com a pessoa os seguintes aspectos, que na realidade são o contrato entre mentora e discípula. Este contrato pode ser escrito ou não.

- o ponto de encontro
- o intervalo de tempo
- a frequência dos encontros/reuniões
- as regras que estabelecem como as reuniões devem ocorrer
- regras de respeito mútuo
- estabelecer alguns objectivos de *mentoring*

Normas de confidencialidade e de contacto físico

Estas normas devem ser discutidas com a discípula. A mentora tem o dever de informar as autoridades em situações de: violência ou abuso sexual de que a discípula tenha sido vítima, tentativas de suicídio, envolvimento em actividades ilegais, etc., Estas normas devem ser discutidas com a discípula. O mentor é forçado a dar informações às autoridades, tais como: violência ou abuso sexual sofrido pela discípula, tentativas de suicídio, envolvimento em actividades ilegais, etc., mas primeiro devem anunciar a sua intenção. Estas normas devem ser discutidas com a discípula.

Um outro aspecto importante é o contacto físico com a discípula, o contacto deve ser limitado; por exemplo – um abraço deve ser dado na presença de outra pessoa para que não levante suspeitas.

Construindo confiança

Isto pode levar algum tempo; e por essa razão a discípula deve ser apoiada no cumprimento das suas metas mais importantes. O período inicial pode ser visto como um teste; é um período em que a discípula pode não comparecer às reuniões, pode ser rude ou ter expectativas pouco razoáveis.

A construção da relação de confiança baseia-se, em primeiro lugar, no relacionamento humano entre mentora e discípula; sendo que, a mentora, é especialmente responsável por este relacionamento através do cuidado que demonstra em relação à discípula, pela forma como faz com que os outros respeitem os seus compromissos e obrigações, pela aceitação do outro tal como é, e, acima de tudo, pela sinceridade demonstrada durante este período. É muito importante mentores preverem certas as situações e resolvê-las no sentido de ganhar a confiança das suas discípulas.

Problemas que possam surgir:

Neste tipo de relação, podem surgir problemas, por exemplo:

- incompatibilidade de caracteres
- a discípula sofreu muito no passado e não consegue confiar em ninguém

Situações em que não sabemos o que fazer também podem surgir; são estas as situações que nos ultrapassam. Neste tipo de situações a mentora necessita de apoio (conselhos ou apoio de material) das suas colegas de trabalho. Se a mentora não conseguir tomar uma decisão após discussão com as colegas de trabalho, devem pedir apoio à pessoa que supervisiona o programa de *mentoring*.

Conselhos para a relação mentora-discípula

Alguns conselhos que irão certamente ajudar na construção da relação com a discípula:

- A discípula deverá ser a sua prioridade
- Respeito mútuo
- Não ser autoritária
- Ser você mesma
- Ouvir, ouvir e ouvir!
- Observar e interpretar a linguagem não-verbal
- Não ser moralista
- Seja honesta quando a elogia

No fim de uma relação de mentoring

Quando chega a altura de terminar uma relação de *mentoring*, o encerramento deve ser feito com muito cuidado. A forma como a relação termina pode determinar a forma como a discípula tem em consideração e avalia/valoriza a experiência.

Lembre-se:

- A relação deve terminar gradualmente
- Envolve sofrimento e adição a esta relação
- Deve levar a discípula a pensar que esta é uma fase intermédia, seguida de algo melhor, em vez de uma perda

Quando fala com a discípula sobre o fim da relação de *mentoring*:

- Defina uma data e seja firme sobre a mesma
- Seja honesta, justa, independentemente da razão pela qual a relação

termina

- Encorage discussões abertas sobre este assunto
- Esteja preparada para as desculpas e recusas da discípula e ajude-a antecipando-as

No final da relação de *mentoring*, fale com a discípula acerca das suas qualidades e do progresso desde o início da relação. Assegure a discípula da confiança que lhe transmitiu. Planeie uma actividade informal com a discípula.

Cheguem a acordo sobre a forma como e quando manterão o contacto. Não faça promessas que não possa cumprir.

TEMA III: “Sobre Discípulas”

Diversidade e mentoring

Nas relações entre as mentoras e as discípulas deve existir respeito pela diversidade, etnias, culturas, religiões, etc. diferentes. O termo cultura significa mais do que etnia ou nacionalidade. Existem também diferenças no que diz respeito à religião e à idade. Se as mentoras não forem abertas em relação à diversidade cultural podem tornar-se moralistas e fazer discriminações sem que sejam capazes de desenvolver uma relação baseada na confiança.

O conhecimento/sabedoria é a chave para a compreensão. As mentoras devem falar com as suas discípulas sobre a sua árvore genealógica, sobre a forma como se comportam, sobre o porquê de dizerem ou fazerem determinadas coisas. Os mentores devem pedir apoio de outros mentores no sentido de compreenderem diferentes aspectos.

Exemplos:

Diversidade étnica: aprender sobre os valores e as tradições da cultura da discípula. Isto pode ajudar a lidar com a discípula, com alguns dos problemas com que se depara e, também, a compreender a sua atitude e comportamento. Mentores devem aprender sobre a diversidade cultural das suas discípulas e também dos seus colegas de trabalho.

Diversidade económico-social: a mentora deve compreender que a pobreza pode ter efeitos psicológicos negativos, tais como o stress e a depressão.

A idade – a cultura dos jovens: Tente colocar-se no lugar dos jovens, para relembrar como era na juventude, o que era importante para si, que tipo de amigos tinha, etc. O contexto (social, cultural e económico) da vida das discípulas deve ser compreendido para que possa apoiá-las.

Como lidar com a diversidade?

Na maior parte das vezes, as discípulas têm a impressão de que a mentora é superior e talvez tenham receio de ser consideradas fracas/frágeis ou estúpidas. A mentora deve fazer com que as discípulas se sintam confortáveis nesta relação.

Não tente parecer-se com ela, seja você mesma e ela irá confiar mais em si.

Sensibilidade cultural

A noção de "cultura" é todo o mundo da pessoa: linguagem, valores, crenças, rituais, passado pessoal, arte, música, dança, comida, outros. A sensibilidade cultural refere-se à atitude de respeito, mente aberta e aceitação da pessoa como ela é.

Os mentores devem identificar e remover as suas ideias preconcebidas e estereótipos. Eles utilizam as diferenças culturais como experiência de aprendizagem.

Características das mulheres vítimas de violência doméstica e de abuso sexual

Lembre-se que cada mulher é única e deve ser vista como tal. Existem, no entanto, certas características que estas mulheres possuem que são específicas da sua situação:

- Falta de auto-confiança;
- Perda do sentimento de controlo da situação e de auto-controlo;
- Negligência pessoal em relação à higiene e nutrição;
- Comportamento negligente em relação às suas crianças;
- Aumento do consumo de drogas, álcool e tabaco;
- Condições de stress elevadas;
- Ansiedade elevada;
- Distúrbios psicossomáticos: ulcera no estômago, dores de cabeça, dores nas costas;
- Possibilidade de transferir os seus ressentimentos para as suas crianças, tornando-se agressivo com eles;
- Sentimento de estar a perder a cabeça;
- Sentimento de culpa por o que está a acontecer;

Sinais que demonstram que a discípula necessita de ajuda de outros

- Suspeita de suicídio (depressão prolongada, falar acerca da morte, etc.),

consumo de álcool ou drogas, notar que a mulher foi física ou sexualmente abusada (sinais no corpo, “feridas” ou lesões frequentes, comportamento espontaneamente destrutivo ou compulsivo).

- Outros sinais: súbita perda de peso, baixa auto-estima, sério esgotamento, transgredir a lei, etc.

A auto-estima

Mentores devem apoiar/ajudar as suas discípulas e devem confiar nelas.

Com este fim, mentores devem:

- Ouvir as suas ideias e sentimentos;
- Demonstrar-lhes do que elas são capazes;
- Tratá-las como únicas, como pessoas individuais;
- Qualquer falha deve ser considerada uma lição e um sucesso no futuro;
- Identificar os seus problemas;
- Apoiá-las quando passam por momentos difíceis,

Conselho para uma melhor comunicação

Ouvir é a mais importante componente da comunicação (sem interrupções, sem estar a pensar no que irá dizer a seguir, tentando adivinhar quais os seus sentimentos baseados no que nos está a dizer). Seja sincera, mente aberta e objectiva.

Guia para estabelecer objectivos

Os mentores têm um papel importante no estabelecer de objectivos e projectos das suas discípulas, a curto e longo prazo. Os mentores assistem as suas discípulas e ajudam-nas a estabelecer as suas metas, sem impor nada. Isto deve ser feito para que sejam as metas delas, não as suas. Este processo começa com objectivos a curto prazo e, depois continua com objectivos a longo prazo. Os objectivos estabelecidos devem ser específicos e possíveis de alcançar.

Se a discípula não alcança o seu objectivo, as razões devem ser avaliadas: era muito difícil realizar, foi estabelecido um plano sem a participação activa da discípula.

Quando um objectivo é estabelecido a curto prazo, deve ser visto num contexto de um longo prazo, uma vez que algumas pessoas não conseguem compreender o papel de um objectivo a curto prazo se este não estiver relacionado com um a longo termo.

Os objectivos estabelecidos devem ser:

- possíveis

- credíveis
- controláveis
- desejáveis
- sem alternativas
- facilitar a maturidade das discípulas;

Impacto nas beneficiárias

O curso de *Mentoring* está estruturado para 12 horas, divididas por 3 dias. A formadora pode ser assistente social, psicóloga ou outra profissional que conheça o grupo de formandas e que trabalhou com elas individualmente ou em grupo terapêutico anteriormente. A formadora deve ter, necessariamente, experiência no trabalho com grupos.

Ao completarem o curso as mulheres sobreviventes de violência doméstica tornam-se mentoras e algumas decidem entrar, efectivamente, na actividade de *mentoring*. Consequentemente, começam a trabalhar com beneficiárias da organização sob supervisão próxima da formadora e da assistente social. Após algum tempo, um grupo de mentoras decide continuar a actividade de *mentoring* autonomamente, e outras tornam-se activas na área da violência doméstica a nível local.

Cerca de 30 mulheres sobreviventes de violência doméstica, utentes da organização, beneficiaram do programa de *mentoring programme* e tiveram uma mentora. Através do programa de *mentoring* as mulheres são apoiadas na construção de uma nova forma de vida – mais sólida, mais equilibrada e próxima da realidade. Elas reconquistam a integridade emocional e social da qual tinham sido privadas. As beneficiárias do programa podem ter:

- Uma atitude mais positiva em relação à vida em geral (em relação ao trabalho e à educação)
- Melhores resultados, o desejo de aprender mais
- Melhores relacionamentos com as pessoas que as rodeiam
- Maior confiança nos seus superiores
- Maior auto-confiança
- Maior capacidade de expressar os seus sentimentos;

De acordo com a experiência da ApoWeR, as beneficiárias do programa:

- Mais ambiciosas (continuam os seus estudos, aprendem novas coisas, novas especializações)
- Estão menos predispostas ao álcool e drogas;
- Têm maior auto-confiança;
- Têm maior confiança nos seus pais, irmãos, irmãs, amigos, nas pessoas de uma forma geral;
- Conseguem enfrentar mais facilmente críticas e sentir-se confiantes

Sustentabilidade

O Programa de Mentoring decorre enquanto programa voluntário e de activismo cívico. Este programa tem como objectivo o desenvolvimento de uma rede de mulheres mentoras e discípulas. Este programa pode desenvolver-se, independentemente, da organização.

Sugestões para Melhorar

Existem algumas sugestões para o sucesso do Programa de Mentoring:

- Devem decorrer reuniões semanais para todas as mentoras. Estas reuniões são muito importantes para o seu desempenho. As mentoras devem convidar as discípulas para outras actividades, onde possam em conjunto conviver, falar de outros temas, actualizar-se em termos de informação, etc.
- As mentoras podem apoiar as discípulas junto de outras instituições ou serviços (serviço social, psicólogos, etc.).
- As mentoras podem também ser solidárias, na preparação de lanches, momentos de convívio, festas de anos etc.

B2. Serviços educacionais e vocacionais



Aconselhamento na área de emprego

Apresentação geral

Grande parte das sobreviventes de violência doméstica dependem financeiramente dos agressores, o primeiro passo é mostrar-lhes a importância da independência financeira. Esta pode ser a primeira mudança da utente antes de outras mudanças mais drásticas como a separação ou divórcio.

Esta formação deverá dar à utente auto-confiança e conhecimentos básicos sobre o Mercado de trabalho. Como muitas das mulheres perderam há muito o contacto com o Mercado de trabalho, o seu conhecimento será valioso. A sua educação/formação académica não é relevante.

É muito importante para as participantes desta formação terem tido experiências semelhantes, desenvolverem os seus conhecimentos e não sentir-se envergonhadas da sua situação.

Particularidades dos profissionais

Poderão ser psicólogos, técnicos de emprego ou formadores provenientes de uma ONG, agência de emprego, município ou serviços sociais. Também sobreviventes de violência doméstica poderão apresentar os seus exemplos em como conseguiram ultrapassar os seus problemas e tornar-se auto-suficientes.

Conteúdo

No caso de sobreviventes de violência doméstica, é crucial apresentar um tipo de formação interactiva no sentido de as fortalecer para que não desistam enquanto procuram emprego. A falta de confiança deve ser afastada assim que surgem os primeiros problemas. Muitas delas nunca trabalharam ou estão há muito desempregadas,

não conhecem os requisitos do mercado de trabalho e necessitam de possuir todos estes conhecimentos.

É muito importante ter grupos pequenos – não mais de 15 participantes.

Introdução

A primeira sessão deve ser dedicada à auto apresentação e ao conhecimento das pessoas. A melhor forma é através da entrega de pequenos questionários dando-lhes tempo para os completarem, uma vez que as participantes são frequentemente muito tímidas para falar acerca de si.

As respostas ao questionário *Estabelecer relações* (ver anexo) irá dar à formadora uma ideia das participantes do grupo. Tendo preenchido este pequeno questionário, as participantes estarão mais abertas para realizar um pequeno exercício oral de auto-apresentação e estabelecer relações.

- Para tornar o exercício menos stressante e mais interessante prepare: papel de flip chart, tesouras, revistas, marcadores e cola.
- Peça às pessoas que procurem as imagens, desenhos, textos e legendas que os descrevam melhor, falem sobre os seus objectivos profissionais, sonhos, valores e proezas.
- Peça às formandas que colem na folha do flip chart, desenhem um círculo à volta e assinem o seu nome.
- Peça-lhes que apresentem os seus trabalhos fazendo uma auto apresentação.

O passo seguinte é o conhecer expectativas, necessidades e medos das formandas.

- Divida as formandas em 3 grupos – dê-lhes papel e marcadores
- Um grupo apresenta as expectativas, o segundo grupo os medos e o terceiro as necessidades e ideias: "o que podemos fazer em conjunto para torná-lo criativo, motivante e agradável para todas"
- Os resultados são apresentados pela líder do grupo

No final da sessão devem ser colocadas as seguintes questões:

1. As expectativas foram alcançadas?
2. Os medos foram dissipados?
3. A vossa criatividade foi usada?

O objectivo desta parte do curso é preparar a formanda para:

- Fazer planos de procura de emprego
- Auto-suficiência e actividade
- Encontrar todas as possibilidades de emprego

Para alcançar este objectivo, as participantes devem aprender a:

- Definir o mercado de trabalho local
- Reconhecer as suas capacidades/competências e cruzá-las com as oportunidades que surgem no mercado de trabalho
- Utilizar competências e técnicas de procura de trabalho tais como:
 - Escrever um CV e uma carta de apresentação
 - Usar o telefone
 - Preparar-se para uma entrevista de emprego
- Tomar decisões que ajudarão as formandas a gerir as suas vidas a um nível mais elevado

Uma vez que o mercado de trabalho é, geralmente difícil para as sobreviventes de violência doméstica que, facilmente desistem quando encontram dificuldades, peçam-lhes que façam o "**Registo de Actividades**", no qual são descritas, sistematicamente, notas de todas as entrevistas, telefonemas a entidades empregadoras, visitas a locais de trabalho. Isto ajudá-las-á a analisar falhas e a encontrar causas.

O Registo irá ajudar se:

- Utiliza vários métodos de procura de emprego ou se utiliza um e se esse é de facto o mais adequado para ela
- Quão intensa é a sua procura; frequentemente pensar em procurar um emprego substitui a actividade em si de procurar
- A sua procura é bem preparada: precedida pela análise do mercado de trabalho, competências e expectativas, adequada à sua situação, não é caótica e feita ao acaso

É bom que as formandas tenham consciência que reler o **Registo** providencia benefícios adicionais. Relendo as notas, sentem que conseguem gerir o seu tempo e acções:

- Sou **eu** que faço a procura
- Sou **eu** que contacto as entidades empregadoras

- É **minha** iniciativa procurar um emprego
- Sou **eu** que defino a estratégia

É também um bom ponto de partida para construir uma rede de contactos – uma boa forma de encontrar um emprego

Para analisar o porquê de não encontrar emprego, sugira às suas formandas o preenchimento do quadro: ***Os meus métodos de procura de emprego*** (ver anexos).

Mercado de Trabalho

Em países com um elevado número de desemprego, existem muitos mitos e estereótipos acerca do Mercado de trabalho: *Não há trabalho. Existem muitas pessoas à procura de trabalho e não conseguem encontrar. Lêem jornais e vêem TV – eles dizem que o desemprego está a aumentar.*

Outra opinião é: *Existem muitos trabalhos. Só os preguiçosos não trabalham. Quem quiser mesmo trabalhar encontra emprego.*

É fácil desencorajar uma formanda conscienciosa. Ela necessita saber que um número de pessoas encontra trabalho todos os dias, por isso os empregos existem. É verdade que não há para todos, mas porque é que ela não há-de ser a sortuda. Deve também lembrar-se que hoje podem não haver empregos mas, amanhã eles podem surgir. A formadora deve ter informação actualizada sobre o Mercado de trabalho local e o aparecimento de novos empregos, por exemplo abertura de uma nova fábrica, supermercado, etc.

O próximo passo é apoiar as formandas a preparar os seus documentos de apresentação:

1. **CV** – regras básicas sobre o que deve constar num cv:
 - Para pessoas que já trabalharam devem escrever tudo o que esteja relacionado com o emprego ao qual se estão a candidatar
 - Para pessoas que nunca tenham trabalhado devem referir as capacidades pessoais e sociais relacionadas com o emprego ao qual se estão a candidatar
 - Descrição de actividades e proezas deve ser concreta, factual e demonstrar como contribuíram para o sucesso da antiga entidade empregadora e como pode contribuir para o sucesso da futura entidade empregadora
 - Se existem lacunas na história de emprego por diferentes razões:

desemprego, cuidar das crianças, devem ser descritas as actividades de desenvolvimento de competências

- Peça às formandas para pensarem em actividades que tenham desempenhado que tornem o cv mais atractivo para a entidade empregadora (ex. campanhas de solidariedade, etc.)

2. Carta de Apresentação

Esta carta deve ser clara, concisa e ir directa ao assunto. Uma vez que acompanha o CV não há necessidade de repetir a informação, mas:

- Lembre-se que ser chamada para uma entrevista depende da forma como se apresenta a si mesma
- O principal objectivo da carta de apresentação é convencer o empregador a convocá-la para uma entrevista
- Pode ser escrita à mão mas a letra deve ser legível
- Deve ter boa apresentação
- Pode ser escrita enquanto resposta a um anúncio de jornal ou por iniciativa própria

3. Entrevista de Emprego

Enquanto aguarda por uma entrevista de emprego!

- Aprender o máximo possível sobre o emprego e local para dar a impressão de interesse nas actividades da firma
- Seja cuidadosa sobre o que vai usar; faça a escolha no dia anterior
- Leve consigo todos os documentos necessários
- Saia de casa 10 minutos mais cedo – não se atrase!
- Sorria na primeira entrevista
- Ouça cuidadosamente as questões
- Pense antes de responder
- Fale das suas qualidades não dos seus defeitos
- Certifique-se que não fala demais
- Você também pode colocar questões – beneficie delas
- Pergunte como e quando será informada acerca dos resultados da entrevista
- Agradeça ao entrevistador no fim da entrevista
- Tenha a entrevista em séria consideração – pode ser o início de um bom emprego

Duração

O curso está estruturado para 20 horas:

- ✚ 8 horas para auto apresentação
- ✚ 4 horas para redigir os documentos de apresentação
- ✚ 4 horas para workshops – exercício de entrevista de emprego
- ✚ 4 horas para conhecimento do Mercado de trabalho local e técnicas de procura de emprego

Instrumentos e métodos necessários

Essencialmente workshops interactivos, com forte envolvimento das formandas. A informação necessária será apresentada em PowerPoint. Se possível, sobreviventes de violência doméstica bem sucedidas profissionalmente, poderão apresentar o seu caso.

Impacto nas formandas

Terem consciência de que:

- Podem tornar-se financeiramente independentes
- É o primeiro passo para a mudança nas suas vidas
- Elas e as suas crianças podem reconquistar paz quando ela deixar o agressor
- Existe uma saída – ela não necessita de ser uma vítima toda a vida
- As suas crianças irão beneficiar do facto de ela já não ser uma vítima
- Podem ter ajuda/apoio se quiserem

Sustentabilidade

Uma vez que existe uma lacuna em termos de cursos para sobreviventes de violência doméstica que as preparem para o mercado de trabalho, este pode ser disponibilizado nos Centros de Intervenção na Crise e nas ONGs locais e regionais que trabalhem na área da violência doméstica. Pode também ser disponibilizado a refugiados,

em que as mulheres, frequentemente, têm muito tempo livre enquanto aguardam resolução da sua situação e, nesse período de tempo podem fazer algo por si mesmas.

Sugestões para Melhorar

Após cada curso, é preenchido pelas formandas um questionário de avaliação e as suas sugestões serão incluídas no próximo curso. Haverá também uma actualização da informação sobre o Mercado de trabalho local.

Anexos:

- Estabelecer conhecimentos
- Os meus métodos de procura de emprego
- Questionário de Avaliação do Curso "Competências para o Emprego"

ANEXOS

Estabelecer Conhecimentos

Estabelecer Conhecimentos

1. Qual é o seu nome?

.....

2. Onde vive?

.....

3. Alguma vez trabalhou, se sim onde?

.....

4. Qual é o seu hobby?

.....

5. Que emprego gostaria de ter?

.....

6. O que espera a pós esta formação?

.....

7. Gostaria de dizer mais alguma coisa sobre si?

.....

Os Meus Métodos de Procura de Emprego

Onde procurou emprego	Forma de procura de emprego	Motivação (porquê desta forma)	Barreiras encontradas
Exemplo - Agência/centro de emprego	Exemplo - Usar ofertas da agência de emprego	Exemplo - Ofertas "verificadas"	Exemplo Ofertas ultrapassadas
<i>Anúncios dos jornais</i>	<i>Utilização dos anúncios dos jornais</i>	Grande número, facilmente disponível	<i>Muitos requisitos</i>
<i>Directoria</i>	Envio das suas próprias candidaturas	<i>Grande número, possibilidade de escolha</i>	<i>Elevada competição</i>
<i>Conhecimentos</i>	<i>Contactos pessoais</i>	<i>"É a forma mais segura"</i>	<i>Falta de coragem</i>
<i>Toda a gente continua a adicionar</i>	<i>Toda a gente continua a adicionar</i>	<i>Toda a gente continua a adicionar</i>	<i>Toda a gente continua a adicionar</i>

Questionário de Avaliação do Curso “Competências para o Emprego”

QUESTIONÁRIO

Este questionário é uma ferramenta de avaliação da eficácia do curso. Gostaríamos de solicitar que respondesse às questões. A sua opinião irá ajudar-nos a modificar as nossas acções para que todos os participantes do curso possam beneficiar ao máximo.

1. Como soube da existência do curso?

- imprensa, TV, rádio
- conhecimentos/relações
- Organizações (por favor denomine quais)
- outros (por favor denomine quais)

2. Considera que estes conhecimentos são importantes para iniciar procura de emprego?

- Sim
- Não

3. Considera que o conhecimento e informação obtidas são suficientes para encontrar um emprego?

- Sim
- Não

4. Que informações considera ser mais importante? Denomine-a:

.....
.....
.....

5. O que mais gostaria de aprender?

.....
.....
.....

6. De uma forma geral como avalia o curso?

- muito bom
- bom
- médio
- pobre/fraco

7. Os auxiliares didáticos usados durante o curso foram úteis e ajudaram na aquisição dos conhecimentos?

- sim
- não

8. Outras conclusões e comentários

.....

.....

.....

9. Avaliação dos formadores que deram o curso (atribua valores de 1-5)

Nome e apelido do formador	Capacidade de comunicação	<u>Envolvimento</u>	Flexibilidade em reagir às necessidades do grupo	Capacidade de transmissão do conhecimento

Obrigada por ter preenchido o questionário!

Secção C

Formação para profissionais na Área da Violência Doméstica



Awareness training

Cartão Azul

Apresentação geral

Cartão Azul é um curso de consciencialização designado para sobreviventes de violência doméstica. O procedimento não é muito popular entre as sobreviventes uma vez que estas têm receio de dar informações aos agentes policiais intervenientes. Este curso pretende sensibilizar para o facto de, a menos que procurem apoio, a sua situação tenderá a piorar.

Cartão Azul é o primeiro procedimento piloto que pretende parar a violência doméstica e não, apenas, intervir em caso de emergência

Encontra-se dividido em 4 partes designadas por letras de A a D. Os cartões A e B documentam o incidente.

- Cartão A - reporta as conclusões da intervenção feita em casa,
- Cartão B - consiste nas notas policiais tomadas no momento da intervenção,
- Cartão C - contém informações sobre centros e programas de apoio e é entregue pelo agente policial no local. O agente deve também contactar os serviços sociais.
- Cartão D - trata-se de um "pedido de ajuda/apoio" que a vítima entrega ou não ao agente policial.

Conteúdo

O principal objectivo deste curso é consciencializar as sobreviventes da importância de fazer queixa do agressor.

Primeiro contacto em caso de violência

A Policia pode ser contactada pela vítima ou testemunhas de uma situação de violência doméstica.

O(A) agente notificada deve recolher o máximo de informações possíveis sobre o incidente, tendo em especial atenção:

- hora e local em que ocorreu

- tipo de violência, se foram utilizadas armas ou objectos
- se é necessário apoio médico
- se o agressor se encontra sob a influência de álcool, drogas ou outras substâncias
- se há crianças presentes
- existem ameaças de actos mais violentos

O registo deve ser feito no Cartão A (ver anexo)

Apoio inicial

A primeira e mais importante parte da intervenção policial é garantir a segurança das sobreviventes de violência doméstica. Estas devem ser informadas sobre os seus direitos, locais e possibilidades de apoio. Esta informação deve encontrar-se no Cartão C (ver anexo), uma vez que a pessoa poderá encontrar-se em choque e não se lembrar da informação oral.

O(A) agente deverá:

- mostrar compreensão e respeito
- ter atenção a todos os sinais de violência exercida: sinais de espancamento/agressão, medo, horror, mãos a tremer, apatia, descontrolo emocional
- ouvir atentamente
- enfatizar que o que lhe aconteceu se trata de "violência"

Durante a intervenção, é difícil falar com as crianças porque, frequentemente estas não querem falar sobre o assunto e fingem que não tem a ver com elas. As crianças não querem deixar as suas casas nem os pais. Qualquer tentativa de retirada de casa é vista, pelas crianças como castigo adicional. No entanto, se as crianças correrem risco poderão ter de ser retiradas para sua protecção.

Encerrar a intervenção

O (A) agente deve confirmar que as vítimas se encontram em segurança. Devem ser informadas que serão visitadas pela Polícia local para confirmar a sua segurança.

Continuação do apoio às sobreviventes

Após cada intervenção, os *Cartões Azuis* (Cartão A, B e possivelmente D) são enviados para as entidades competentes (Entidades policiais, Serviços Sociais, outros).

Duração

Este curso está previsto para 10 horas:

- * 2 horas – introdução ao procedimento
- * 4 horas – informação detalhada sobre como proceder e que organizações podem disponibilizar apoio/ajuda
- * 2 horas - workshops – preenchimento do formulário, falar com as sobreviventes.

Instrumentos e metodologias necessários

Algumas partes serão apresentadas sob a forma de PowerPoint e exemplos de vida de diferentes situações. Existem ainda workshops para apresentação do método *Cartão Azul* e preenchimento dos vários cartões.

Impacto nas formandas

Terem consciência:

- * nestas situações – os direitos humanos não são respeitados
- * na próxima vez será pior
- * importância de apresentar queixa contra o agressor

Sugestões para Melhorar

Após cada curso, será preenchido pelas formandas, um questionário de avaliação e, as suas sugestões serão incluídas no próximo curso.

Anexos

- Relatório de intervenção em situações de Violência Doméstica
Parte A – Formulário de Intervenção
Parte B – Notas sobre violência doméstica
Parte C – Informações para as vítimas de violência doméstica
Parte D – “Pedido de Ajuda”
- Questionário de Avaliação „Cartão Azul”

Anexos

Relatório de Intervenção

Parte A

Formulário de Intervenção

Categoria _____ Nome _____ Apelido _____

Categoria _____ Nome _____ Apelido _____

Categoria _____ Nome _____ Apelido _____

Morada da chamada _____

Data/Hora de atendimento da chamada _____

Data/hora de intervenção pela equipa _____

Data/hora de finalização da intervenção _____

Motivo da chamada _____

Quem faz a chamada _____

(nome, apelido, morada)

Vítima (s) _____

(nome, apelido, morada)

Testemunhas _____

(nome, apelido, morada)

Agressor _____

(nome, apelido, morada)

Intervenção _____

.....
Assinatura de quem preencheu o formulário

NOTA! Relatório da informação doméstica é realizado pelo agente de serviço com base no Livro de Intervenção. O relatório serve unicamente para informação – objectivos estatísticos ou para possível utilização da polícia local – guardada na pasta “VIOLÊNCIA DOMÉSTICA”

Parte B

Categoria	Nome e Apelido	Unidade Policial

N ref.:

Nota relativa a violência doméstica

Em _____ na/o _____ recomendada por _____
conjuntamente com _____
dirigimo-nos a (morada da chamada) _____

No local deparei-me	Vítima	Presumível agressor	Testemunha
Nome			
Apelido			
Nomes dos pais			
Data e local de nascimento			
Morada			
Documentos de identificação			
Cidadania			
Local de trabalho			
Contacto telefónico			
Parentesco			
Estado de sobriedade			
Resultado do estado de sobriedade			

Factos de violência doméstica confirmados: sim nãoEstado do conflito relacionado com violência doméstica: sim não

- Nota: insira (x) num dos quadrados

A vítima experienciou	SIM	NÃO	Indeterminado
Maus-tratos físicos			
Maus-tratos psicológicos			
Ferimentos			
- equimoses			
- arranhões			
- hemorragias			
- queimaduras			
- outros / denomine			
Abuso sexual			
Danos/ Destruição de propriedade			
Apropriação indevida/ anexação de propriedade			
Ameaça de punição/ofensas			

Agressor experienciou	SIM	NÃO	Indeterminado
Ferimentos			
- equimoses			
- arranhões			
- hemorragias			
- queimaduras			
- outros / denomine			

Incidentes prévios de violência doméstica	SIM	NÃO	Indeterminado
Maus-tratos físicos			
Maus-tratos psicológicos			
Ferimentos			
Apresentação de queixa			

Nota: apropriado – sim, não, indeterminado – coloque (X)

Comportamento dos envolvidos no conflito	Vítima		Agressor	
	Sim	Não	Sim	Não
Dificuldades em estabelecer contacto				
Calma				
Choro				
Intimidado				
Evitar falar				
Agressivo com a vítima/Agressor				
Oferece resistência				
Outros comportamentos que chamem a atenção (ex. drogas)				

CRIANÇAS PRSENTES NO LOCAL DE INTERVENÇÃO (tomar nota de todos os dados pessoais, idade, relacionamento com o agressor, ferimentos, hematomas, declarações das crianças, isto é, assustadas, a chorar, sujas ou outras observações. Se a criança foi levada – informe-se para onde – morada da família, refugio, hospital, esquadra da policia, acolhimento de emergência, outros)_____

DESCRIÇÃO DO LOCAL DE INTERVENÇÃO (ex. Desarrumação geral, mobília partida, vestígios de abuso de álcool, sujidade, vidro partido, vestígios de sangue, outros - denomine

ACÇÃO CONTRA A VÍTIMA/AGRESSOR PERPETRETOR	Vítima		Agressor	
	Sim	Não	Sim	Não
Advertência				
Meios compulsivos directos (mencione- os)				
Sala de inquérito				
Sala de inquérito adequada à vítima				
Sala de detenção policial				
Apoio médico				
Relatório da Equipa de emergência				
Foram levados para (familiares, refúgio, hospital, outro/denomine) morada				

Falta de condições para preencher o cartão no local de intervenção: sim não

- nota: marque (x) num dos espaços

.....
(executado por)

INFORMAÇÃO PARA VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

A Violência Doméstica é um crime punido por lei.

A Violência Doméstica é um comportamento agressivo de um membro da família, que infringe os seus direitos e propriedade pessoal causando danos e sofrimento físicos e psicológicos.

Se você ou alguém próximo se for vítima de violência de um membro da família, se o se parceiro, filho ou outra pessoa a magoar ou magoar alguém próximo – SALVE-SE A SI MESMA! NÃO TENHA VERGONHA! PROCURE AJUDA! A LEI ESTÁ DO SEU LADO!

Lembre-se que:

A polícia é, geralmente, a primeira representante da lei chamada nos casos de violência doméstica. A polícia tem o dever de proteger a sua vida, saúde e propriedade contra ataques a si e aos bens.

É por isso que todas as pessoas que chamem a polícia têm o direito de:

1. Assegurar-se, através da intervenção da polícia, dos meios que dispõem de segurança a curto prazo.
2. Obter informação sobre quem responde à chamada – solicitar identificação do agente, nome e morada da esquadra/unidade
3. Usar a documentação da intervenção (notas oficiais) como prova no processo-crime contra o agressor
4. Convocar o agente policial como testemunha no processo-crime.

Todos/as têm o direito a exigir a protecção dos seus direitos, até junto da Polícia.

Tem o direito de apresentar queixa na polícia de forma a iniciar os procedimentos legais contra uma pessoa que a ofenda/prejudique a si e à sua família.

Lembre-se! Quando um agressor se sente impune pode tornar-se mais violento, apesar das promessas que irá emendar-se – na próxima vez pode ser pior!

Pode parar a violência, pode solicitar apoio para si e para os seus. É a única forma de normalizar a sua vida e a da sua família.

Passos a tomar no início:

I. TOME NOTAS, A MEMÓRIA PODE NÃO SER FIÁVEL!

Quem a magoou/ofendeu? Nome e apelido.....

Quem é o agressor? Marido/esposa/parceiro/pai/mãe/irmão/irmã/outro.....

O que aconteceu?

.....
.....

Data..... hora.....

local.....

Como aconteceu? Discussão? Gritos? Insultos? Bater? Pontapés? Atirar mobília/objectos?

Destruição de mobília? Bater nas crianças? Ameaças de agressão? Ameaças de morte?

Expulsão de casa?

.....

Alguém viu, ouviu ou presenciou o evento? Quem?.....

Quem entrevistou? Nome e apelido do agente da polícia, a sua identificação nº.....

É a primeira intervenção policial em casa devido a esta problemática?

sim não

Com que frequência ocorre violência em sua casa? Uma vez por mês /uma vez por

semana/mais frequentemente

Quando ocorreu a última vez?.....

A violência está relacionada com o álcool? sim não

É sempre ofendida/agredida pelo mesmo agressor? sim não

(quem?.....)

Parte D

Local, data

PEDIDO DE AJUDA

Eu, abaixo assinado....., com morada.....
Com BI nº de arquivo de identificação
declaro, que (nome e apelido do agressor)
morada BI nº de.....arquivo de
identificação representa, através do seu comportamento, uma
ameaça para a minha vida e saúde/vida e saúde dos meus filhos/outros.....

E vem requerer:

- Garantia de apoio, dentro das competências da policia*
- Informação sobre os serviços sociais adequados à minha situação*

.....
(assinatura)

* devidamente sublinhado

Questionário de Avaliação do curso "Cartão Azul"

QUESTIONÁRIO

Este questionário é uma ferramenta de avaliação da eficácia do curso. Gostaríamos de solicitar que respondesse às questões. A sua opinião irá ajudar-nos a modificar as nossas acções para que todos os participantes do curso possam beneficiar ao máximo.

1. Como soube da existência do curso?

- imprensa, TV, rádio
- conhecimentos/relações
- organizações (por favor denomine quais)
- outros (por favor denomine quais)

2. Alguma vez ouviu falar acerca do Cartão Azul?

- Sim
- Não

3. Considera que o conhecimento do procedimento do Cartão Azul ajudará em caso de intervenção policial?

- Sim
- Não

4. Considera que estes conhecimentos são necessários a famílias ameaçadas pela violência doméstica?

- Sim
- Não

5. Que informações considera ser mais importante? Denomine-a:

.....

.....

.....

6. O que mais gostaria de aprender?

.....
.....
.....

7. De uma forma geral como avalia o curso?

- muito bom
- bom
- médio
- pobre/fraco

8. Os auxiliares didáticos usados durante o curso foram úteis e ajudaram na aquisição dos conhecimentos?

- sim
- não

9. Outras conclusões e comentários

.....
.....
.....

10. Avaliação dos formadores que deram o curso (atribua valores de 1-5)

Nome e apelido do formador	Capacidade de comunicação	<u>Envolvimento</u>	Flexibilidade em reagir às necessidades do grupo	Capacidade de transmissão do conhecimento

Obrigada por ter preenchido o questionário!

BIBLIOGRAFIA

- Axelrod R.**, *Giocchi di reciprocità*, Feltrinelli Ed., 1985
- Battistelli A., Majer V., Odoardi C.**, *Sapere Fare, Essere. Formazione come percorso di cambiamento nelle organizzazioni*, Franco Angeli Ed., 1997
- Beavin J. H., Jackson D. D., Watzlawick Paul**, *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Astrolabio, 1ª ed., 1971
- Berg I.K. Dolan Y.**, *Tales of Solutions: A collection of Hope-inspiring Stories*, Norton & Company Ed., 2001
- Berg I.K., Miller S.**, *Working with the Problem Drinker. A Solution-Focused Approach*, Norton & Company Ed., 1992
- Calvani A., Riotta M.**, *Fare Formazione in Internet, Manuale di didattica on line*, Erickson Ed. , 2001
- Casse P.** *Come negoziare con successo. Tecniche, tattiche e strategie per ottenere il massimo trattando con gli altri*, Ed. Franco Angeli, 1994
- Cataldi F.**, *Atlante Della Comunicazione Umana Comunicazione*, Italiana Edizioni, 2003
- Ciufoli Fabio**, *Problem solving con creatività. Giochi logici, paradossi e test per risolvere i problemi cambiando prospettiva*, Franco Angeli/Trend Ed. 2001
- De Bono**, *Creatività e pensiero laterale*, Rizzoli editore, 1998
- De Bono**, *Essere Creativi*, Il Sole 24 Ore, 1998
- De Bono**, *Sei Cappelli per Pensare*, Rizzoli editore, 1996
- De Bono**, *Il meccanismo della mente*, BUR editore, 2002
- Demi B., Santonocito R.**, *Il tuo curriculum vitae*, Il Sole 24 ORE, Collana Task, 1997
- Demi B., Santonocito R.**, *Il colloquio di lavoro*, Il Sole 24 ORE, Collana Task, 1999
- Demi B., Santonocito R.**, *Fare stage in azienda*, Il Sole 24 ORE, Collana Task, 2002
- Desmond Morris** *L'uomo e i suoi gesti*, Mondadori, 1ª ed, 1982
- Di Fabio A.**, *Bilancio di competenze e orientamento formativo*, Giunti Editore, 2002
- Di Fabio A.**, *Counseling*, Giunti Ed., 1999
- Di Nicola P.**, *L'uomo non è un'isola. Le reti sociologiche primarie nella vita quotidiana*, Franco Angeli Ed., 1986
- Dixit A. Nalebuff B.**, *Io vinco tu perdi. Strategie di successo nel business e nella vita*, Ed. del Sole 24 ORE 1995
- Fadini B., Savy C.**, *Elementi di Informatica*, Liguori Ed., 1998
- Forsyth P.**, *Come comunicare in modo convincente ed essere abili negoziatori*, Ed. Franco Angeli, 1995

Giannantonio, M., Boldorini, A.L., *Autostima, assertività e atteggiamento positivo. I fondamenti e la pratica dello sviluppo personale*, Ecomind Ed. 2002

Giusti, *Training dell'Assertività* quaderni ASPIC , 2000

Goleman, D., *Intelligenza emotiva*, Rizzoli Ed., 1999

Hofstadter D. R., Dennet D.C. , *L' IO della mente*, Adelphi Ed. , 1985

Honey P. *Come trattare con gli altri. Guida pratica alla "comunicazione interattiva" (nei rapporti di lavoro, familiari e di amicizia)* Ed. Franco Angeli Milano, 1991

Horvath S., *Economic Modelling of Creative Behavior*, "Society and Economy", n. 4., 1999

Ilich J. *Come condurre una trattativa. I dieci errori più comuni e costosi della negoziazione e come superarli*, Ed.Franco Angeli, 1994

Itami H, *Le risorse invisibili*, ISEDI Ed., 1987

Jacobson I., Booch G., Rambaugh J., *The Unified Software Development Process*, Addison-Wesley Ed., 1999

Keenan K., *The management guide to managing yourself*, Englewood Cliff Prentice Hall Ed. 1996

Keenan K., *The management guide to solving problems*, Englewood Cliff Prentice Hall Ed. 1996

Keenan K., *The management guide to understanding behaviour*, Englewood Cliff Prentice Hall Ed. 1996

Lax D. A., Sebenius Sperling & Kupfer J. K., *Saper negoziare*, Ed. Sperling e Kupfer, 1989

M. Eigen, R. Winkler, *Il Gioco: le leggi naturali che governano il caso*, Adelphi Ed., 1986

Maddux R.B., *Imparate a contrattare. Metodi (e segreti) per riuscire vincitori*, Ed. Franco Angeli, 1994

Marco Pacori, *I segreti della comunicazione*, De Vecchi Ed. 2000

Maresca P., *Collaboration environment: le nuove tecnologie multimediali per la didattica*, *Atti del congresso Didamatica 2000 – sezione lavori scientifici Cesena* , 4-6 Maggio 2000, 2000 pp. 258-266.

Maslow A., *Motivazione e personalità*, ed. Armando, 1996

Merelli M., *Protagoniste di se stesse*, Franco Angeli Ed., 1985

Pacori M., *Come Interpretare I Messaggi Del Corpo* De Vecchi Editore 1997

Parnes, Sidney J., *Source Book for Creative Problem Solving*, Creative Foundation Press Ed., 1992

Ricci Bitti Pio, Zani Bruna, *La comunicazione come Processo Sociale*, Il Mulino ed., 2002

Ricci, Bitti, Zani, *La comunicazione come processo sociale*, Il Mulino ed., 1983

- Rumiati R., Petroni D.**, *La negoziazione* Raffaello Cortina Ed., 2001
- Simon H.A.**, *How Managers Express their Creativity*, "Across The Board", n. 23., 1986
- Spagnolo, P.**, *Problem solving. L'arte di trovare soluzioni* Ecomind Ed. 2004
- Trentin G.**, *Dalla formazione a distanza all'apprendimento in rete*, Franco Angeli Ed., 2001
- Truini D.**, *Guida alla comunicazione interpersonale e di gruppo*, Franco Angeli Editore, 1997
- Van Gundy, Jr. Arthur B.**, *Techniques Structured Problem Solving, Second Edition*, Van Nostrand Reinhold Ed., 1988
- Watzlawick P., Weakland J. H., Fisch R.**, *La formazione e la soluzione dei problemi* Astrolabio Ed. 1974
- Watzlawick, P., Weakland, J.H., Fisch, R.**, *Change: principles of problem formation and problem solution*, Norton & Company Ed., 1974
- Zani B., Selleri .P, David D.**, *La Comunicazione*, Carocci Editore 2002

SITIO WEB

- <http://www.coopcramars.it/>
- <http://fad.coopcramars.it/index.php?Azione=ElencoCorsi>
- http://www.ateneonline.it/pdf/indice_pref/6256-8_pref.pdf
- <http://www.psico.unitn.it/didattica/corsi/1015/Problemi.pdf>
- <http://www.eurisko.it/materiali/IMG/26>
- <http://www.univirtual.it/feuerstein/download/22>
- <http://www.linguaggiodelcorpo.it>
- <http://www.coveco.it/files/Carlo%20Baldassi.pdf>

A GENERAL SURVEY OF RECENT BIBLIOGRAPHY AND UP-TO-DATE RESEARCH REPORTS ON DOMESTIC VIOLENCE AGAINST WOMAN

1. DOMESTIC VIOLENCE AGAINST WOMEN-First Panhellenic Epidemiological Research.(KETHI,2003)
2. THREE GENERAL REPORTS on Domestic Violence in GREECE (LEADER-PARTNER,KALLIRROI NICOLIS/SAH/2003,2003,2004)
3. AWAY FROM VIOLENCE-GUIDELINES FOR SETTING UP AND RUNNING A WOMEN`S REFUGE (WAVE-VIENNA 2004), PIGI MICHALITSI, the contact person of SAH in WAVE.
4. GEWALT an Frauen,(HALT DER GEWALT, AUSTRIA 2004)

5. BUNDESMINISTERIUM FÜR GESUNDHEIT UND FRAUEN (An Alphabetical list of all the subjects related with Violence and Domestic Violence, 2004)

6. The Women's Funding Network (Domestic Violence and Violence against Women Acts) by Chris Grumm A collaboration with Kallirroï Nicolis

7. Booklet with All the Counseling Centers for the Women-Victims of Violence and Domestic Violence established in all GREECE (Published by the General Secretary of Equality and the KETHI)

8. PROGRAMME OF TRAINING PERSONAL AND SOCIAL DEXTERITIES (By General Secretary of Adult Education-by D. DOULIA

2001-2003) Collaboration with KALLIRROI NICOLIS for the Educational Product of CLIMBING UP, 2004

9. NATIONAL OBSERVATORY FOR FACING ANY FORM OF VIOLENCE-INCLUDING DOMESTIC VIOLENCE ALL OVER GREECE (undertaken and published by KETHI, 2004)

10. CONCLUDING REMARKS WITH A PRESS RELEASE OF THE GREEK GOVERNMENTAL COMMITTEE ON THE NEW LAW AGAINST DOMESTIC VIOLENCE (Published by the Greek Ministry of Interior, 2005)

11. MUNICIPALITY OF ATHENS-PANHELLENIC CONGRESS AGAINST VIOLENCE AND DOMESTIC VIOLENCE ON WOMEN (November 2004-Proceedings-Article of KALLIRROI NICOLIS presenting and the work of CLIMBING UP)

12. METROPOLITAN NETWORK OF WOMEN -undertaken programs for stopping DOMESTIC VIOLENCE in the Families of Immigrant Women living in the Region Of Attica-Athens. (The programs has been published in the pamphlets of Immigrant women, 2003 and 2004

*KETHI significa =CENTER OF SUBJECTS OF EQUALITY Trata-se de uma Organização Governamental que tem vindo a desenvolver uma colaboração activa com as ONG's da sociedade civil. A presidente e responsável pelo trabalho acima mencionado é Ms MEROPI KALDI

1. W oparciu o "Niebieskie Karty" Haana Dorota Sasal, Warszawa 1999

2. Doradztwo zawodowe w oparciu o "Klub Pracy" wydane przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2003

3. 'Przyjazny Komputer' w oparciu o "Przetwarzanie tekstów" Mirosława Kopertowska, Warszawa 2001 i "Usługi w sieciach informatycznych" Adam Wojciechowski, Warszawa 2001