

# DA PALAVRA AO ACOLHIMENTO: A ESCUTA QUALIFICADA COM VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA SEXUAL

WORD TO THE RECEPTION: LISTENING QUALIFIED FOR SEXUAL VIOLENCE VICTIMS

NATANE CRISTINA TROMBETA<sup>1\*</sup>, JHAINIEIRY CORDEIRO FAMELLI FERRET<sup>2\*\*</sup>

1. Acadêmica do curso de graduação em Psicologia da UNINGÁ – Centro Universitário Ingá; 2. Professora Mestre do Curso de Psicologia da UNINGÁ – Centro Universitário Ingá.

\* Rua: Conde do Bomfim, nº 48, Jd. Guanabara, Paiçandu-Paraná. Brasil. CEP: 87140-000. [natane.cristina@hotmail.com](mailto:natane.cristina@hotmail.com)

Recebido em 14/09/2016. Aceito para publicação em 08/11/2016

## RESUMO

Atualmente, tem se discutido a importância de haver uma escuta diferenciada com crianças e adolescentes que foram vítimas de abuso sexual, visto que esses infantes, ao abordar este tema, apresentam-se fragilizados. Portanto, há a necessidade de que o profissional, ao trabalhar esse assunto, tenha manejo no atendimento, saiba realizar um acolhimento e tenha uma escuta qualificada. O intuito desta pesquisa é explanar e mostrar a importância de se ter uma escuta qualificada no atendimento, relacionando com os serviços públicos especializados, com a apresentação de instrumentos técnicos que auxiliam para um trabalho acolhedor a fim de permitir que o sujeito fale sobre a situação da violência. Para a realização desta pesquisa, foi feita uma revisão bibliográfica, a partir de um levantamento sobre documentos que tratem sobre esse tema, visando a uma reflexão acerca desse processo, que se mostra tão importante para a criança e o adolescente que está em sofrimento.

**PALAVRAS-CHAVE:** Escuta qualificada, acolhimento, abuso sexual.

## ABSTRACT

Currently has discussed the importance of having a differentiated listening with children and adolescents who were victims of sexual abuse, as these infants to address this issue, appear vulnerable. Therefore there is need for the professional to work this issue, has management in attendance, know hold a reception and have a qualified hearing. The purpose of this research is to explain and show the importance of having a qualified hearing in attendance, relating to the specialized public services, with the technical tools that help to a cozy job, allowing the subject to speak about the situation of violence. For this research will be a literature review, conducting a survey on documents dealing with this issue to a reflection on this work that proves to be so important for children and adolescents that suffering.

**KEYWORDS:** Qualified listening, welcoming, sexual abuse.

## 1. INTRODUÇÃO

O tema violência sexual vem sendo discutido com maior visibilidade, visto que a sociedade atualmente está mais adepta a questionar os diferentes tipos de violências e buscar ajuda nos serviços ofertados quando ocorrem esses casos.

Segundo Balbinoti (2008)<sup>1</sup>, violência é todo ato ou efeito de violentar, empregar força ou intimidação moral a algo ou a alguém. A violência contra crianças e adolescentes ocorre em forma de negligência, violência física, sexual e psicológica e, neste trabalho, coloca-se em foco a violência sexual.

Malgarim e Pacheco (2011)<sup>2</sup> afirmam que em casos de abuso sexual a psicoterapia individual é muito aconselhável, visto que oferece um espaço acolhedor, de superação, no qual essas crianças irão elaborar suas vivências traumáticas, sendo respeitadas e realizando-se a escuta qualificada.

De acordo com Oliveira e Silva (2012)<sup>3</sup>, a escuta qualificada é o processo de ouvir, problematizar, agir, podendo ser compreendida como algo que possibilite as primeiras aproximações e o vínculo com o indivíduo, além de ser uma escuta qualificada, protetiva, no intuito de não revitimizar a criança ou o adolescente por meio de julgamentos.

A escolha do presente tema como objeto de estudo justifica-se pelo fato de a pesquisadora estar atuando na área de Psicologia Social como estagiária no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), um local de atendimento, acolhimento e acompanhamento de crianças e adolescentes vítimas de abuso sexual, dentre outras violências.

A violência sexual contra crianças e adolescentes é um problema social de expressiva dimensão que atinge infantes de diferentes classes sociais e culturas, prejudicando seu bem-estar e implicando graves repercussões físicas e emocionais<sup>2</sup>. Diante disso, torna-se preciso compreender esse problema social que afeta diversas crianças e adolescentes.

O Objetivo Geral deste trabalho é explicar e mostrar a importância de se ter uma escuta qualificada no atendimento, relacionando com os serviços públicos especializados que têm instrumentos técnicos que auxiliam para um trabalho acolhedor, permitindo que o sujeito fale sobre a situação da violência.

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

O método a ser utilizado na pesquisa é o levantamento bibliográfico, no qual os dados são coletados através de artigos científicos obtidos em bancos de dados online, revistas de cunho científico como Revista Contato de Psicologia, além de Dissertações de Mestrado e Teses de Doutorado. Segundo Gil (2006)<sup>4</sup>, "a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, principalmente livros e artigos científicos". Sua vantagem reside no fato de permitir uma gama de fenômenos muito ampla.

O estudo delimita-se à pesquisa do tipo Explicativa, que, de acordo com Gil (2002)<sup>5</sup>, tem como preocupação central identificar os fatores que determinam ou contribuem para o acontecimento do fenômeno, além de se aprofundar mais no conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas.

Em relação à natureza da pesquisa, a mesma é Qualitativa. Segundo Dalfovo (2008)<sup>6</sup>, a mesma trabalha com dados qualitativos, pelo fato da informação coletada pelo pesquisador não ser expressa em números. Além disso, os dados qualitativos incluem informações não expressas por palavras, como pinturas, desenhos, fotografias, vídeos, filmes, dentre outras.

## 3. DESENVOLVIMENTO

De acordo com Vasconcelos (2014)<sup>7</sup>, o sentimento de infância surgiu a partir do século XVII. Nesse período, não havia o conceito de infância nem de adolescência, pois tanto as crianças quanto os adolescentes eram vistos como pequenos adultos. Não havia uma distinção que delineava o que era considerado o mundo do adulto e o mundo da criança, diante disso, todas as regras e leis que eram aplicadas aos adultos também serviam para os infantes.

Para o autor, apenas no século XX surgiram leis específicas que diferenciaram esses dois mundos. Com isso, a infância e a adolescência adquiriram suas próprias características e a legislação adaptou-se ao novo conceito. É nesse contexto de preservação do desenvolvimento integral infanto-juvenil que a violência sexual adquiriu relevância, tornando-se prioridade em termos de políticas públicas e ações sociais em muitos países.

A violência sexual contra crianças e adolescentes é um problema social de expressiva dimensão que atinge crianças e adolescentes de diferentes classes sociais,

prejudicando seu bem-estar e implicando graves repercussões físicas e emocionais.

Vasconcelos (2014)<sup>7</sup> afirma que violência sexual é também uma violação de direitos humanos, que se estrutura no estabelecimento de relações de desigualdade e de poder, sustentadas por um contexto sociocultural sexista e machista. Essa violência acontece em todas as esferas sociais, independente de gênero, raça e etnia, estruturando-se com base em uma dinâmica eventual entre agressor, criança ou adolescente, envolvendo a família e danificando o contexto social.

Para o mesmo autor, existem diferentes contextualizações para violência sexual contra crianças e adolescentes, sendo subdivididos nas categorias de abuso sexual intrafamiliar e incestuoso; de abuso sexual extrafamiliar; e de exploração sexual nas modalidades turismo, pornografia e tráfico para fins sexuais.

Segundo Ferrari (2002)<sup>8</sup>, a violência sexual com crianças e adolescentes podem ser entendidas como um contato desses infantes com um adulto, familiar ou não, de modo que são utilizadas como objeto gratificante para as necessidades ou desejos sexuais, causando nelas um dano.

Ainda para o autor, essa situação de abuso pode interferir no desenvolvimento dessas crianças/adolescentes, visto que os mesmos ainda não possuem independência emocional ou maturidade plena.

Para Azevedo (1988)<sup>9</sup>, esses atos de violência podem ser classificados de três formas:

- Não envolvendo contato físico: abuso verbal, telefonemas obscenos, vídeos e filmes obscenos e voyerismo;
- envolvendo contato físico: manipulação dos genitais, contato oral-genital, exploração sexual e incesto;
- envolvendo contato físico com violência: estupro, brutalização e assassinato.

As consequências desses abusos podem envolver aspectos físicos, psicológicos, sexuais e sociais, tendo em vista que seus efeitos físicos e psicológicos podem ser devastadores e perpétuos<sup>10</sup>.

Dentre os aspectos psicológicos supracitados, devido à complexidade da vivência, a criança e o adolescente podem manifestar um sentimento de ambiguidade em relação ao seu papel ativo e de culpa, pelo medo de comprometer a família ou o agressor com a revelação, e o sentimento de carinho e afeto pelo autor da violência. Geralmente junto a esse sentimento de ambiguidade surge o pedido de ajuda<sup>11</sup>.

Para Vasconcelos (2014)<sup>7</sup>, as consequências são tão dissonantes e até mesmo antagônicas na vivência da experiência da violência sexual, que considera muito importante o bom acolhimento das vítimas após a revelação da violência sofrida. Acreditar na criança ou no adolescente, acolhê-los e encaminhar o caso para outros serviços e para as pessoas preparadas para escutá-los e aju-

dá-los a simbolizar o ocorrido é essencial para a superação do trauma.

Segundo Santos (2014)<sup>11</sup>, as crianças e adolescentes vítimas de abuso sexual são imediatamente encaminhados para atendimento médico, psicossocial e jurídico, como uma forma de acolhimento, atendimento e atenção. Com esse procedimento pode-se evitar que esses episódios tenham consequências mais graves ou que continuem a ocorrer.

Para Serra, Carvalho e Magalhães (2014)<sup>12</sup>, a Política Nacional de Humanização (PNH) utiliza estratégias e métodos de articulação de ações, de saberes, de práticas e de sujeitos como ferramentas para consolidar redes, vínculos e corresponsabilização entre os usuários, trabalhadores e gestores. Com isso, espera-se qualificar as ações e os serviços de saúde para a atenção integral, resolutiva e humanizada à criança e ao adolescente.

De acordo com os mesmos autores, o acolhimento promovido pelo profissional da saúde qualifica o acesso dos usuários ao serviço de saúde, colabora para o estabelecimento de vínculos positivos entre a equipe de saúde e os indivíduos, tornando a equipe um elemento de referência e de segurança para as vítimas e para os familiares durante todo o processo de atenção.

Segundo Serra, Carvalho e Magalhães (2014)<sup>12</sup>, o acolhimento a crianças e adolescentes em situação de violência sexual deve começar com os profissionais da recepção das unidades de saúde. Estes devem estar sensibilizados e capacitados sobre a importância do sigilo e da privacidade para com esses usuários, encaminhando-os para a linha de cuidado estabelecida na unidade.

Para os mesmos autores, dentre os serviços de proteção às vítimas de violência está a Unidade Básica de Saúde, que realiza a atenção primária e se configura a porta de entrada dos serviços públicos de saúde. Na Atenção Primária, a participação dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) é indispensável, pois, pelo fato de conhecerem as famílias da comunidade, contribuem para identificar e ampliar o diagnóstico dos casos de violência sexual. As informações colhidas pelos ACS devem ser levadas ao conhecimento das equipes de Atenção Primária, dando início à linha de cuidado. Esse procedimento permite a emissão da notificação compulsória, mediante a via de comunicação ao Conselho Tutelar, acionando a rede de proteção da criança e do adolescente.

Na perspectiva já supracitada, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é responsável pelo atendimento de pessoas com seus direitos violados, é um serviço ofertado pela Política Pública de Assistência Social, que por sua vez realiza o atendimento e acompanha essas crianças e adolescentes por meio do Serviço de Proteção e de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)<sup>13</sup>.

O PAEFI, dentro de suas especificidades, busca oferecer acolhimento, atendimento multiprofissional, psi-

cossocial e jurídico, acompanhamento individual, grupal e atividades que promovam o desenvolvimento de convivência familiar e comunitária. O primeiro contato entre a vítima de abuso sexual e o técnico do CREAS se dá através do acolhimento e da escuta e, em seguida, ela é encaminhada para atendimento psicoterapêutico.

Mallak e Vasconcelos (2002)<sup>14</sup> destacam que a psicoterapia individual é uma estratégia indispensável na intervenção com crianças e adolescentes vítimas de abuso sexual, pois, ao mesmo tempo em que trabalha as confusões ocorridas pelo abuso, organiza o material psíquico e as emoções enclausuradas. Além disso, auxilia a criança e o adolescente no reconhecimento de seus sentimentos, podendo discriminá-los e organizar por partes a desordem causada pelo abuso.

Margarim e Pacheco (2011)<sup>2</sup> reforçam a importância do trabalho psicoterapêutico em casos de abuso sexual infantil. Tal atendimento deve ser extensivo às famílias, devido à confusão de papéis e à falta de comunicação. A psicoterapia individual é muito aconselhável nos casos de abuso, visto que oferece um espaço de superação da resistência, respeita o ritmo do paciente, impondo limites a partir de sua subjetividade.

Para os autores, as crianças e os adolescentes precisam sentir que podem confiar em revelar seu histórico de abuso sexual ao profissional da Psicologia, sem serem rejeitados ou punidos. Já os profissionais devem estar aptos para ouvi-los e acolhe-los.

Segundo Serra, Carvalho e Magalhães (2014)<sup>12</sup>, uma abordagem que preze pelo acolhimento favorece às crianças e aos adolescentes um ambiente seguro para manifestarem seus sentimentos vividos. Ao se sentirem apoiados, protegidos e confiantes naqueles a quem se vinculam, podem encorajar-se a compartilhar segredos, angústias, medos e outros sentimentos associados à experiência de uma violência sexual.

Para os mesmos autores, a violência sexual contra crianças e adolescentes é sempre complexa e esse fato reforça a necessidade de um atendimento multiprofissional que dê conta de evidenciar sinais e sequelas não visíveis, cujas marcas podem permanecer em suas vidas e de suas famílias se essas pessoas não forem bem atendidas, amparadas e protegidas.

De acordo com Oliveira e Silva (2012)<sup>3</sup>, a escuta qualificada é o processo de ouvir, problematizar e agir. Podemos compreender essa escuta como algo que possibilita as primeiras aproximações e o vínculo com o indivíduo, identificando assim sua demanda no atendimento. É nessa etapa que se inicia a construção do vínculo de confiança e continuidade no atendimento. A escuta deve ser protetiva, qualificada, no intuito de não revitimizar a criança ou o adolescente por meio de julgamento.

Segundo os mesmos autores, para que uma escuta qualificada ocorra é necessário um ambiente acolhedor, agradável e que garanta a privacidade da criança e do

adolescente, bem como uma postura ética e acolhedora do profissional, tendo em vista que os infantes em situação de violência encontram-se fragilizados e muitas vezes é necessário por parte do profissional o respeito ao choro, cordialidade e escuta.

Para Santos (2014)<sup>11</sup>, antes de proceder à escuta com a criança ou adolescente vítimas de violência sexual, é necessária a compreensão do profissional acerca do universo simbólico presente no imaginário dessa mesma criança, desse mesmo adolescente. Um mesmo ato pode ser compreendido por uma criança entre três e sete anos diferentemente do que para um ou uma adolescente; também pode ser compreendido diferentemente por um menino ou menina, por uma criança de classe média e outra das camadas populares, entre outros.

Segundo Florentino (2014)<sup>15</sup>, no momento do atendimento à vítima, é fundamental dar a ela o tempo necessário para a reflexão, elaboração e o compartilhamento de suas experiências dolorosas, tendo em vista que a criança ou o adolescente necessita ser respeitado e escutado como um sujeito detentor de uma realidade física e psíquica.

De acordo com Ferrari (2002)<sup>16</sup>, a psicoterapia individual deve focalizar questões de identidade, sentimento de culpa, revolta e vergonha, para que esses infantes percebam que a violência sofrida que os traumatizou não foi de sua responsabilidade e que são apenas vítimas.

Para o mesmo autor, o propósito desse atendimento é a elaboração do papel da vítima, proporcionando a superação do trauma, revelando e elaborando a cena traumática através da verbalização e ludoterapia, adquirindo uma nova visão da situação, sendo mais real e distanciada, com o intuito do fortalecimento de sua autoimagem.

#### 4. CONCLUSÃO

O Mediante a pesquisa realizada, é imprescindível que todos se conscientizem sobre a importância do atendimento psicoterapêutico individual para crianças e adolescentes vítimas de abuso sexual, tendo em vista que esses infantes se encontram em um momento fragilizado devido ao trauma vivenciado, com sentimento de culpa, revolta e vergonha aflorados e até mesmo se sentindo responsáveis pelo ocorrido.

Como foi exposto, essas crianças e adolescentes necessitam de um momento de escuta, acolhimento, para que, com a exploração de suas vivências, consigam elaborar de forma saudável a situação traumática, compreendendo seu papel de vítima e tendo uma nova visão da situação.

Portanto, cabe à sociedade se conscientizar de que violência sexual contra crianças e adolescentes é algo extremamente grave, que deve ser denunciado e acompanhado pelos serviços públicos ofertados além da psicoterapia individual.

#### REFERÊNCIAS

- [01] Balbinotti C. A violência sexual infantil intrafamiliar: a revitimização da criança e do adolescente vítimas de abuso.  
Disponível em:  
[http://www3.pucrs.br/pucrs/files/uni/poa/direio/graduacao/tcc/tcc2/trabalhos2008\\_1/claudia\\_balbinotti.pdf](http://www3.pucrs.br/pucrs/files/uni/poa/direio/graduacao/tcc/tcc2/trabalhos2008_1/claudia_balbinotti.pdf). acesso em:03 de Maio de 2016.
- [02] Malgarim BG, Pacheco ML. Centro de Referência Especializado de Assistência Social: apanhados teóricos sobre uma rede especial de apoio e proteção em casos de abuso sexual infantil. Revista de Psicologia da IMED, vol.3, n.2, 2011, p. 545-553.
- [03] Oliveira JÁ, Silva GN. Acolhida inicial e escuta qualificada: dimensão essencial em meio ao trabalho do CREAS. Matriz de Avaliação do CREAS. 2012.
- [04] Gil AC. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo, Atlas, 4.ed, 2002.
- [05] Gil AC. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo, Atlas, 4.ed, 2002.
- [06] Dalfovo MS, Lana RA, Silveira A. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.2, n.4, p.01- 13, Sem II. 2008 ISSN 1980-7031.
- [07] Vasconcelos MGOM, Gonçalves IB, Werneck AF. O essencial é invisível aos olhos: Impactos da violência sexual na subjetividade de crianças e adolescentes. In: Escuta de crianças e adolescentes em situação de violência sexual Aspectos Teóricos e Metodológicos EdUCB, Brasília-DF, 2014.
- [08] Ferrari DCA. Definição de abuso na infância e na adolescência. Em FERRARI, D.C.A., VECINA, T.C.C.. O fim do silêncio na violência familiar: teoria e prática. São Paulo, Ágora, 2002.
- [09] Azevedo MA, Guerra VNA. Pele de asno não é só história..Um estudo sobre a vitimização de crianças e adolescentes em família. São Paulo: Roca, 1988.
- [10] Kaplam HI, Sadoki BJ. Compêndio de Psiquiatria. Porto Alegre: Artes Místicas, 2ª Ed., 1990.
- [11] Santos BR, Ipolito R. O percurso da notificação de suspeitas ou de ocorrências de violência sexual contra crianças e adolescentes no Sistema de Garantia de Direitos (SGD). In: Escuta de crianças e adolescentes em situação de violência sexual Aspectos Teóricos e Metodológicos EdUCB, Brasília-DF, 2014.
- [12] Serra ASL, Carvalho LC, Magalhães ML. Atenção integral à saúde de crianças e adolescentes em situação de violência sexual, em linhas de cuidado. In: Escuta de crianças e adolescentes em situação de violência sexual Aspectos Teóricos e Metodológicos EdUCB, Brasília-DF, 2014.
- [13] Romeu APS, Elias ANS, Silva EGPO. A atenção a crianças e adolescentes vítimas de violência sexual nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). In: Escuta de crianças e adolescentes em situação de violência sexual Aspectos Teóricos e Metodológicos EdUCB, Brasília-DF, 2014.
- [14] Mallak LS, Vasconcelos MGOM. (Org). Compreendendo a violência sexual em uma perspectiva multidisciplinar. Carapicuíba, SP: Fundação Orsa Criança e Vida, 2002.

- [15] Florentino BR. Abuso sexual, crianças e adolescentes: reflexões para o psicólogo que trabalha no CREAS. *Fractal, Rev. Psicol.* V.26-n1, p. 59-70, São João Del Rei - MG, 2014.
- [16] Ferrari DCA. Atendimento psicológico a casos de violência intrafamiliar. O fim do silêncio na violência familiar. Teoria e prática. Ágora, São Paulo, 2002.