Anais do Semana de Ciência e Tecnologia da PUC Goiás 2014
Disponível em: http://pucgoias.edu.br/ucg/prope/pesquisa/anais/2015/index.htm
ISSN: 2177-3327

AS FALAS DOS ATENDENTES DO DISQUE 100 SOBRE A ESCUTA DAS DENÚNCIAS DE ABUSO SEXUAL CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES

VINICIUS NOVAIS GONÇALVES DE ANDRADE; SÔNIA MARGARIDA GOMES SOUSA
viniciusnga@hotmail.com

Este trabalho de mestrado se constitui em recorte da pesquisa “Monitoramento e Análise da Implantação e Funcionamento do Serviço Help Line/ Disque 100, na Atenção a Crianças, Adolescentes e Autores de Violência Sexual” (Sousa, 2010) e assumiu como objeto de estudo a análise das emoções presentes nas falas dos atendentes do Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração contra Crianças e Adolescentes, o Disque- 100, órgão do governo federal, acerca do recebimento de ligações de abuso sexual contra crianças e adolescentes. Teve, portanto, a seguinte pergunta de investigação: quais as emoções suscitadas nos atendentes do Disque 100 quanto ao recebimento de denúncias de abuso sexual contra crianças e adolescentes? Foram objetivos do trabalho: analisar os sentimentos que comparecem no labor dos referidos atendentes; apreender os sentidos e significados construídos pelos atendentes acerca do recebimento de denúncias de abuso sexual contra crianças e adolescentes; apreender as mediações psicossociais presentes na fala dos sujeitos pesquisados a partir da abordagem Sócio-Histórica de Vigotski e do método do materialismo histórico dialético. As informações foram obtidas por meio de entrevistas semi-estruturadas – instrumento privilegiado ao desenvolvimento de pesquisas das ciências humanas e sociais – com nove trabalhadores do Disque 100 diretamente ligados ao recebimento encaminhamento e monitoramento de denúncias. As entrevistas foram sistematizadas e a partir daí criadas categorias de análise ou núcleos de significação pelos temas emergentes, por semelhança entre eles, complementaridade ou oposição. Os resultados apontam para pontos positivos e negativos do suporte psicológico oferecido pelo Disque 100; para o fato de que denúncias marcantes se fixam na memória dos trabalhadores, dependendo de sua história de vida, a ponto de relembrá-las em casa e na faculdade, por exemplo. Pode-se apreender as concepções acerca do atendimento ao abusador de crianças e adolescentes e a reprodução do seu significado de “monstro”, “doente”. Também foi discutido que os sentimentos que mais compareceram nas falas dos sujeitos foram: Satisfação/felicidade, humanização, choque, frustração/impotência, angústia/adoecimento, raiva/revolta, tristeza e nojo e que eles se direcionam a diferentes objetos, ou seja, alguns dos sentimentos são direcionados a eles mesmos e outros são direcionados aos autores dos abusos sexuais. Em vários momentos foi possível estabelecer relações entre as falas analisadas e a historia de vida dos trabalhadores do Disque 100, como o histórico de abuso sexual durante a infância e a repercussão disso no recebimento de denúncias envolvendo esta forma de violência.

Palavras-chave: Psicologia Social Sócio-Histórica. Abuso Sexual. Emoções. Crianças E Adolescentes. Disque 100.

ISSN: 2177-3327