

A escuta sensível de adolescentes atravessada por uma perspectiva docente no programa pode falar (UNICEF)

Sensitive listening of adolescents through a teacher's perspective in the can speak program (UNICEF)

Escucha sensible de adolescentes a través de la perspectiva docente en el programa can speak (UNICEF)

*José Arthur da Silva Santos¹
Hugo Monteiro Ferreira²*

 <https://doi.org/10.28998/2175-6600.2024v16n38pe16574>

Resumo: O Programa Pode Falar surge como um espaço virtual de apoio à saúde mental e ao bem-estar de adolescentes e jovens de 13 a 24 anos. Espaço esse, onde suas demandas são escutadas de forma anônima e gratuita. O atendimento inicia com uma triagem automatizada, a depender da complexidade de sua demanda, os adolescentes e jovens, são direcionados para um atendimento humano. Em meio a uma pesquisa mais ampla feita junto aos atendentes do programa, este presente recorte tem como objetivo apresentar as principais queixas desses adolescentes. Os caminhos metodológicos abraçam a abordagem qualitativa, perpassando a revisão de literatura; culminando em dois trajetos de captura da realidade estudada: (1) pesquisa participante e memórias de vida do autor; (2) assim como entrevistas semi-estruturadas com três atendentes do programa, que também são docentes. O quadro teórico apoia-se na teia de saberes proveniente das obras de Renè Barbier, Carl Rogers e Paulo Freire. A partir das análises das entrevistas, foi possível identificar as causas com maior incidência nas demandas dos adolescentes, em relação ao desconforto para com seu bem-estar: (1) a falta de escuta no ambiente familiar e (2) o fato de algumas escolas não se constituírem em ambientes acolhedores.

Palavras-chave: Adolescentes. Escuta Sensível. Pode Falar.

¹ Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8759-2656>. Lattes: <https://lattes.cnpq.br/3833001510622752>. Contato: arthur.ufal1@gmail.com

² Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE). Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4583-831X>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9846855940173584>. Contato: hugo.ferreira@ufrpe.br

Abstract: The Pode Falar Program emerges as a virtual space to support the mental health and well-being of adolescents and young people aged 13 to 24. In this space, their demands are listened to anonymously and free of charge. The service begins with automated screening, and depending on the complexity of their demand, adolescents and young people are directed to human assistance. Amid a broader research conducted with the program's attendants, this present excerpt aims to present the main complaints of these adolescents. The methodological approaches embrace a qualitative approach, encompassing literature review, culminating in two paths of capturing the studied reality: (1) participant observation and the author's life memories; (2) as well as semi-structured interviews with three program attendants, who are also educators. The theoretical framework is supported by the web of knowledge derived from the works of Renè Barbier, Carl Rogers, and Paulo Freire. Through the analysis of the interviews, it was possible to identify the most common causes of discomfort related to the well-being of adolescents: (1) the lack of listening in the family environment and (2) the fact that some schools do not constitute welcoming environments.

Keywords: Adolescents. Sensitive Listening. He can talk.

Resumen: El Programa Pode Falar surge como un espacio virtual de apoyo a la salud mental y el bienestar de adolescentes y jóvenes de 13 a 24 años. En este espacio, sus demandas son escuchadas de forma anónima y gratuita. El servicio comienza con una evaluación automatizada y, según la complejidad de su demanda, los adolescentes y jóvenes son derivados a asistencia humana. En medio de una investigación más amplia realizada con los asistentes del programa, este extracto tiene como objetivo presentar las principales quejas de estos adolescentes. Los enfoques metodológicos abrazan un enfoque cualitativo, que incluye una revisión de la literatura y culmina en dos caminos para capturar la realidad estudiada: (1) observación participante y memorias de vida del autor; (2) así como entrevistas semiestructuradas con tres asistentes del programa, que también son docentes. El marco teórico se basa en la red de conocimientos derivados de las obras de Renè Barbier, Carl Rogers y Paulo Freire. A través del análisis de las entrevistas, fue posible identificar las causas más comunes de malestar relacionadas con el bienestar de los adolescentes: (1) la falta de escucha en el entorno familiar y (2) el hecho de que algunas escuelas no constituyen entornos acogedores.

Palabras clave: Adolescentes. Escucha Sensible. Puedes hablar.

1 INTRODUÇÃO

O Programa Pode Falar surge como um espaço de apoio à saúde mental e ao bem-estar de adolescentes e jovens de 13 a 24 anos. Onde suas demandas são escutadas, de forma anônima e gratuita. O atendimento inicia com uma triagem automatizada, a depender da complexidade de sua demanda os adolescentes e jovens, são direcionados para um atendimento humano. Lançado em fevereiro, de 2021, no dia da Internet Segura, através do Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), em parceria com diversas organizações da sociedade civil e empresas com experiência na área, os atendimentos ocorrem por meio de um chatbot, o qual pode ser acessado através do site do Programa ou pelo WhatsApp e pelo direct do Instagram.

Este presente texto trata-se de um recorte de dissertação de mestrado no qual nos trouxe a compreender a importância da escuta sensível em um programa de apoio à saúde mental e bem-estar de adolescentes e jovens. Este recorte específico pretende apresentar as principais queixas desses adolescentes a partir de uma perspectiva de



atendentes-docentes. Estes últimos, sujeitos da pesquisa, incentivado por meio da minha participação como profissional da educação e atendente também do próprio Pode Falar.

A justificativa social encontra acolhimento na cartilha da Fiocruz: os impactos da pandemia de COVID-19 – na saúde mental – podem apresentar desde reações normais e esperadas de estresse agudo, por conta das adaptações à nova rotina, até agravos mais profundos no sofrimento psíquico. Tendo em vista as estatísticas que apontam o aumento dos casos de tentativas de suicídios após eventos extremos, identifica-se como fundamental o desenvolvimento de estratégias e redes de prevenção, acompanhamento e pós-venção, visando o bem-estar da população. Sendo a teia de saberes criada através das linhas dos seguintes autores referências: Barbier, Carl Rogers e Paulo Freire.

As análises das entrevistas de três atendentes-docentes contribuiriam para as considerações finais: trazendo os indicadores da pré escuta sensível, ou seja, elementos cruciais para conseguir escutar sensivelmente representam os achados: empatia, reciprocidade, sensibilidade, confiança, diálogo e ausência de julgamento. E, os indicadores da pós escuta sensível sendo: intuição, transformação, encorajamento, sensibilidade e aprendizado. Como descoberta, percebeu-se que a categoria sensibilidade é comum tanto na pré como na pós escuta sensível.

CAMINHOS TEÓRICOS

Escuta sensível

A escuta sensível supõe empatia, que é um processo em movimento. Isso denota o penetrar no mundo perceptual do outro e sentir-se completamente à vontade dentro dele. Nesse caminho, a sensibilidade se faz necessária. Para escutar é preciso sentir, sentir com todo corpo (biopsicossocial). A empatia é o ponto de partida para que a escuta sensível seja o equilíbrio entre o eu e a experiência do sujeito.

Conforme Barbier (2007, p. 94), a escuta sensível apoia-se na empatia: o pesquisador deve sentir o universo afetivo, imaginário e cognitivo do outro para compreender do interior as atitudes e os comportamentos, o sistema de ideias, de valores, de símbolos, de metas, e, porque não dizer, da ética da pesquisa, afinal, como ter ética sem escuta? Além da sensibilidade e empatia, Barbier (2007) parte do princípio de que a escuta sensível reconhece a aceitação integral do outro. O ouvinte não julga, não mede, não compara, nos termos do autor.

A escuta sensível é, então, uma compreensão baseada pela empatia e aceitação, possibilitada pela sensibilidade e que, apesar da escuta, não é isolada, porém realizada



com todos os demais sentidos. A pessoa só existe pela atualização de um corpo, de uma imaginação, de uma razão, de uma afetividade em interação permanente. A audição, o tato, o gosto, a visão e o olfato precisam ser desenvolvidos na escuta sensível (BARBIER, 1993, p. 212). Escutar é uma forma de meditar, pois é preciso estar em si, no aqui e no agora, para perceber o “menor” gesto, na mais simples atividade da vida cotidiana. Esta é uma forma elaborada do sentimento de ligação, uma empatia generalizada em relação a tudo o que se vive e tudo o que existe (BARBIER, 1993, p. 205).

A sensibilidade é a abertura para efetivação da escuta sensível. O olhar terno. A sensibilidade no ambiente escolar amplia os sentidos tanto do professor quanto dos alunos. O professor, que tem sensibilidade avançada, é o facilitador do processo de ensino-aprendizagem, afinal, a escuta sensível procura oferecer sentido ao sujeito e nunca impor sentido, pois pede a compreensão do sujeito como um todo. Assim, considera-se a sensibilidade como um indicador da escuta sensível em uma perspectiva de promoção de uma educação de qualidade. Portanto, a escuta do outro significa também a escuta desse outro em mim, visto que também me escuto, escuto minhas implicações.

Em suma, a escuta sensível, tal como Barbier (1997) a define, requer empatia, abertura e aceitação do outro em sua inteireza, numa perspectiva de relação horizontal, em que não exista nem aquele que sabe e aquele que não sabe, mas apenas aqueles dotados de saberes diferentes advindos de experiências e vivências peculiares. Cerqueira (2006) reflete que as condições tanto no processo de ensino-aprendizagem quanto nas relações do professor e aluno são melhoradas conforme o exercício da escuta sensível. É preciso aprender como ocorre este diálogo que confere entre o saber e o conhecer, uma dialética entre ensinar e aprender.

A escola

A escola foi institucionalizada no ápice da revolução industrial, sendo que as concepções de aprendizagem se basearam nas correntes inatistas e empiristas. A corrente inatista compreende que o indivíduo é pré-determinado pela biologia, sendo assim, o ambiente não interfere no seu desenvolvimento. Uma ressalva é que as grandes experiências humanas, como o amor, a liberdade, a felicidade e a tecnologia atravessam a simbolização e também o senso comum, o mito, a religião, a ciência e a filosofia. Logo, o professor que estimula o aluno a ter acesso à cultura e também a refletir, imaginar, criar,



atribuir valor e desenvolver consciência, vai trabalhar com a produção de sentido no contexto histórico e coletivo.

A escola é uma instituição social e histórica e caminha sob os aspectos espaciais e temporais. Todavia, a referida instituição não é fixa, parada no tempo. Escola é movimento, embora traga resquícios, infelizmente, do determinismo e sem considerações aos condicionantes geracionais. É preciso entender que a escola envolve processos de gerações. Ainda ousa definir escola como Paulo Freire: o lugar onde se faz amigos. Apesar da mesma também ser local de adoecimentos emocionais, especialmente porque a escola no Ocidente se nutre do discurso do racionalismo positivista, sendo, muitas vezes, tradicionalista e não dialógica.

Nas palavras de Ferreira (2022, p. 56) “Para muitas crianças e adolescentes, a escola não é só um espaço de aprendizagem, mas de traumas”. Não quero, contudo, colocar a escola como culpada, vilã. Mas é preciso afirmar que há uma escola disciplinar e violenta. É essa escola que precisamos reconstruir. A escola não pode continuar com a mística da responsabilidade de transferir conhecimentos, de tal forma que o contexto, as emoções, os sentimentos e as identidades fiquem de fora. Neste mesmo sentido, nos diz Ferreira (2022) que “[...] um projeto inovador onde vários saberes são considerados e ensinados no cotidiano da vida”.

É com essa escrita em ciranda, cujas palavras passeiam em espiral, que pensamos desconstruir a escola disciplinar. Há uma íntima relação entre disciplinaridade e violência, que consideram as crianças como adultos em miniatura. O papel da escola disciplinar, segundo Ferreira (2022), é de impor regras adversas à natureza humana, sendo assim, adoecedoras. De tal forma, a violência na escola é um fenômeno complexo e multifacetado, e, se não trabalhada, é algo devastador. Não podemos ser inocentes ao ponto de pensar ser um caminho isolado: escola-criança, haja vista que o entorno também importa: comunidade, família, em suma, o seu redor também “inter-fere” e é “inter-ferido”. Nesse aspecto, Ferreira (2022, p. 129) aponta que “[...] a ausência de escuta acolhedora é um problema sério para as relações humanas, um impedimento para quem precisa de ajuda.”. Durante séculos as emoções foram negligenciadas:

O fato de, quase sempre, não termos consciência de que as emoções e os sentimentos são fundamentais na educação e no desenvolvimento de nossas crianças e adolescentes tem a ver com aquilo que chamo de negligência das emoções. Negligenciar as emoções é não cuidar delas, acreditando que não são relevantes e que, muitas vezes, “atrapalham a vida” (FERREIRA, p. 131, 2022).



Programa Pode Falar

O Pode Falar surge como um espaço de escuta em que adolescentes e jovens entre (13 a 24 anos) podem informar suas demandas, de forma anônima, ao passarem por uma triagem automatizada e tendo uma resposta imediata. O site, além de oferecer o serviço de escuta, traz também indicações de materiais de apoio, informações e serviços. A iniciativa está dividida em três pilares principais. **O primeiro pilar, “Quero me cuidar”**, os usuários que acessam o canal podem receber vídeos, guias e manuais com orientação para o autocuidado. Os materiais disponíveis trazem dicas sobre como se conhecer, se cuidar e cuidar das pessoas importantes para aqueles e aquelas adolescentes e jovens. **O segundo, “Quero me inspirar”**, traz depoimentos de quem já passou pelo programa e superou uma situação difícil, possuindo a opção escrever meu depoimento. **No terceiro pilar, “Quero falar”**, adolescentes podem receber atendimento humano de escuta qualificada, oferecido por organizações parceiras.

O atendimento de escuta individual funciona em regime de plantão, em um processo simplificado de encaminhamento, conectado com as plataformas da instituição parceira, responsável pelo atendimento. O Pode Falar foi idealizado pelo UNICEF e implementado em parceria com a Associação pela Saúde Emocional das Crianças (ASEC), o Instituto Vita Alere, Instituto Syntese, Núcleo do Cuidado Humano da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), Centro de Valorização da Vida (CVV), Programa Vidas Preservadas, Ministério Público do Estado do Ceará, Associação para o Desenvolvimento dos Municípios do Estado do Ceará (APDMCE), além de contar com o apoio do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e da SaferNet.

E agora, o programa já conta com outras parcerias das novas instituições de ensino superior, somando 27 instituições no total. O sistema foi desenvolvido pela Ilhasoft e a identidade visual é da Agência Nativa. O programa possui um grupo de atendentes qualificados distribuídos em todo o Brasil. Todos os/as atendentes passam por uma formação inicial e continuada durante todo o ano como uma forma de melhorar seus atendimentos.



Adolescências: conceituações através da escuta sensível

A palavra adolescência vem do latim *adolescere*, que significa crescer e diz respeito a um período complexo e dinâmico, tanto do ponto de vista físico quanto emocional, na vida do ser humano. O ECA caracteriza este último pela faixa etária entre 12 e 18 anos. Por sua vez, a Organização Mundial de Saúde, no plano internacional, também define adolescência, pelo referencial cronológico, como uma fase da vida que vai dos 10 aos 19 anos, abarcando, dessa forma, a puberdade, que é um fenômeno universal e tem um ritmo que varia de maneira singular para cada um.

Destaca-se, porém, que as definições cronológicas esbarram na realidade cultural e temporal; faz-se crucial diferenciar puberdade de adolescência, pois correspondem a dois fenômenos específicos, ou seja, enquanto o primeiro engloba mudanças biológicas inevitáveis, a adolescência refere-se aos componentes psicológicos e sociais que estão diretamente relacionados aos processos de mudança física gerados neste período (OSÓRIO, 1996).

“Adolescência” é um termo que emergiu no fim do século XIII, fazendo menção à segunda idade do homem, sendo a primeira a infância. Embora não estivesse presente em grande parcela dos dicionários de língua portuguesa, era marcante nos manuais de medicina e se referia à faixa etária dos 12 aos 18 anos, no que concerne ao sexo feminino, e entre os 14 e 20 anos para o sexo masculino (DEL PRIORE, 2009).

Em uma breve perspectiva sócio-histórica, Ariès (2006) nos traz que por volta de 1890 se deu início o interesse pela adolescência, que *a posteriori* se destaca como uma fase própria, um fenômeno universal, com repercussões pessoais e sociais significativas. É notória a referência a esse período de latência social constituída a partir da sociedade capitalista, gerada por questões de ingresso no mercado de trabalho e pela extensão do período escolar, da necessidade do preparo técnico e de justificar o distanciamento do trabalho de um determinado grupo social. Logo, é criada historicamente pelo homem, enquanto representação e enquanto fato social e psicológico.

Não há nada de patológico; não há nada de natural. A adolescência é social e histórica. Pode existir hoje e não existir mais amanhã, em uma nova formação social; pode existir aqui e não existir ali; pode existir mais evidenciada em um determinado grupo social, em uma mesma sociedade (aquele grupo que fica mais afastado do trabalho), e não tão clara em outros grupos (os que se engajam no trabalho desde cedo e adquirem autonomia financeira mais cedo). Não há uma adolescência como possibilidade de ser; há uma adolescência como significado social, mas suas possibilidades de expressão são muitas. (BOCK, 2008, p. 42).



O universo adolescente hoje, no Brasil e no mundo, transcende o cronológico, porquanto suas linguagens e comportamentos são espelhamentos dos grupos com os quais se identificam e dialogam, ou seja, sinalizam elementos simbólicos e comportamentais nas relações com outros grupos com os quais se relacionam, influenciando e sendo influenciados permanentemente (COELHO; SILVA, 2019).

Os atendentes-docentes: quem exerce a escuta

São os(as) professores(as) da educação básica e superior e voluntários na plataforma digital, que atendem no Pode Falar. Dizia Zambrano (2007) que um professor é aquele diante de quem é possível fazer perguntas. Conforme Arendt (1996), há uma pergunta que diz respeito se o educar não teria a ver com uma certa forma de amar o mundo o suficiente para não deixar que se acabe e abrir, assim, lugar ao novo como nascimento. Se o educar não teria a ver com uma certa forma de amar aos demais o suficiente para não abandonar à sua própria sorte, ao seu próprio destino em aparência inabalável e imutável. Acolhemos versos de Bráulio Bessa, em A Força do Professor, para expandir poeticamente a compreensão de quem seriam os atendentes-docentes, são eles:

*Um guerreiro sem espada
sem faca, foice ou facão
armado só de amor
segurando um giz na mão
o livro é seu escudo
que lhe protege de tudo
que possa lhe causar dor
por isso eu tenho dito
Tenho fé e acredito
na força do professor.
Ah... se um dia governantes
prestassem mais atenção
nos verdadeiros heróis
que constroem a nação
ah... se fizessem justiça
sem corpo mole ou preguiça
lhe dando o real valor
eu daria um grande grito
Tenho fé e acredito
na força do professor.*



*Porém não sinta vergonha
não se sinta derrotado
se o nosso país vai mal
você não é o culpado
Nas potências mundiais
são sempre heróis nacionais
e por aqui sem valor
mesmo triste e muito aflito
Tenho fé e acredito
na força do professor.
Um arquiteto de sonhos
Engenheiro do futuro
Um motorista da vida
dirigindo no escuro
Um plantador de esperança
plantando em cada criança
um adulto sonhador
e esse cordel foi escrito
por que ainda acredito
na força do professor.*

CAMINHOS METODOLÓGICOS

Os caminhos metodológicos deste estudo se entrelaçam, como rios convergentes, na abordagem qualitativa, guiados pela luz da revisão de literatura e pela chama da pesquisa participante. Segundo Brandão e Borges (2007), a pesquisa participante é mais do que um método; é um compromisso social, político e ideológico do pesquisador com a comunidade, uma dança sincera com suas causas sociais.

No cerne dessa jornada metodológica, surge a questão problematizadora que ecoa como um acorde profundo: qual é a verdadeira importância da escuta sensível por parte dos atendentes-docentes do Programa Pode Falar, diante das principais queixas dos adolescentes que são amparados por este programa? Nessa sinfonia de indagações, a hipótese se ergue como uma nota alta: será que o espaço educacional, embora fundamentado na arte da fala e da escuta, às vezes se restringe a meros conhecimentos didáticos, silenciando as múltiplas nuances das adolescências, negligenciando outras necessidades que anseiam por serem ditas e, por conseguinte, escutadas com sensibilidade e benevolência, sem a sombra dos julgamentos ou do teor avaliativo?



Para desvelar esses segredos da alma educacional, embarcamos em uma jornada rica e profunda, onde a pesquisa participante se revela como nosso guia compassivo. Conforme a luz da teoria nos ilumina, compreendemos que a pesquisa participante não é uma mera técnica, mas um compromisso com o diálogo, uma celebração do conhecimento situado, uma promessa de transformação. Como Freire (1996) nos lembra, é um ato de amor, e como tal, exige coragem. É a coragem de reconhecer as vozes silenciadas, de dar espaço às narrativas que frequentemente são marginalizadas, de criar um ambiente onde os adolescentes não se sintam apenas como aprendizes passivos, mas como agentes ativos de sua própria história.

Durante nossa jornada metodológica, encontramos vozes preciosas que compartilharam suas experiências como atendentes-docentes no Programa Pode Falar. Portanto, ao percorrer esses caminhos metodológicos, compreendemos que a escuta sensível não é apenas uma habilidade, mas um ato de coragem e empatia. Ela oferece aos adolescentes um espaço seguro para compartilhar suas preocupações mais profundas, suas alegrias mais genuínas e suas histórias mais autênticas. Além disso, a reflexão sobre as escolas como ambientes acolhedores nos leva a repensar a importância de criar espaços educacionais onde cada voz seja valorizada e respeitada.

Assim, nossa pesquisa não é apenas um mergulho nas águas da metodologia; é uma celebração da educação como um ato de amor e coragem, onde as vozes adolescentes encontram um lugar para serem ouvidas, compreendidas e transformadas.

Nessa trajetória, abraçamos enquanto técnica a observação exploratória, bem como a análise de dados interpretativa, também aqui incluída. Os instrumentos são expressos por um roteiro de entrevista semiestruturada, composto por quatro blocos de cinco questões cada. A criação do referido roteiro é baseada nas palavras-chave e objetivos específicos. Sendo que os atendentes-docentes, além de atuarem na básica e superior, participam como voluntários no programa Pode Falar.

Nesse cenário, a proposta metodológica inicial é realizar um questionário virtual, por meio de um formulário explicativo sobre o que é a pesquisa, e, também, como norteador do perfil inicial dos atendentes-docentes e possíveis participantes. Após, foi realizada uma entrevista semiestruturada para expandir o cenário da pesquisa e somar com as falas dos adolescentes que foram escutados pelos atendentes e docentes. O Pode Falar, por ter muitos atendentes distribuídos por todo o Brasil, as entrevistas foram realizadas on-line, por meio da plataforma de videoconferências do Google, pertencente ao Workspace, chamada Google Meet, que permite a realização de reuniões. Onde foram



gravadas mediante a permissão das entrevistadas por meio do termo de consentimento, onde o material será utilizado para análise.

O lócus da pesquisa foi o Programa Pode falar foi lançado no dia 14 de fevereiro, dia da Internet Segura, através do Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), e a escola. A escolha pelos atendentes-docentes se deu também pelo fato de que esses profissionais já haviam passado por formações, e por já atuarem no programa há um certo tempo, e por estarem envolvidos ou por apresentarem interesse pela temática que o próprio programa apresenta, a escuta de adolescentes.

Para as próximas palavras, caminhemos sobre os passos percorridos durante toda a pesquisa:

Os primeiros passos era cursar as disciplinas obrigatórias e eletivas do curso de Pós-Graduação em Educação, Culturas e Identidades. Caminhar nestes primeiros passos sintetizo em: aprender e também desaprender, pois com essa vivência pude questionar mais o que antes chamava certeza e passou a ser dúvida, questionamento. “O que é mesmo a adolescência? Sociologia das infâncias? Como eu me faço debater sobre as ações afirmativas?”. Foram passos que me tiraram o chão para depois me apresentar outros caminhos, outras formas de caminhar.

Os segundos passos têm como marco a apresentação do projeto na disciplina obrigatórias e obrigatória do curso de Pós-Graduação em Educação, Culturas e Identidades, do professor Humberto e Emanuelle. Ao apresentar ganhei um presente: sugestões valiosas que fizeram refletir ainda mais sobre o tema estudado. Os terceiros passos expressam a formação do Pode Falar. Sendo que nada é por acaso, aqui pude enriquecer com a preparação para as entrevistas. Foi um preparo, uma, como nomeado, formação.

Os quartos passos me trazem com emoção a memória afetiva da participação como atendente do próprio Pode Falar. Aqui eu posso dizer que antes só ouvia, agora passava a escutar. E, não era só escutar como fim em si mesmo. Porém, escutar sensivelmente, como um processo contínuo. Aprendi a escutar. Na realidade, acredito que sempre estamos aprendendo a escutar e aperfeiçoarmos desse sentido.

Os quintos passos caminham com pesquisa e referencial bibliográfico. Aqui me debrucei no computador, em livros, inclusive do próprio orientador, e comecei a ler, ler e ler... Foi o momento em que mais me isolei. Não porque queria ficar só. Mas porque precisava me escutar. Sim, para escutar o outro bem também é preciso se escutar, ouvir



sua intuição. E, nesses passos referidos, a minha voz interior dizia: escuta tua voz enquanto lê.

Os sextos passos retratam da criação do questionário para o formulário. A criação não é um passo único. É um passo que se repete de forma diferente na caminhada. Não há como vivenciar a nascerça de uma dissertação sem perpassar várias e várias vezes pelo ato de criar. E, sim, pela sua própria força, ele dá medo. Mas, a caminhada segue com medo mesmo. Os sétimos passos apontam para a distribuição dos formulários nos grupos do atendentes-docentes do Pode Falar e nos grupos dos professores(as) da rede pública (educação básica e superior), para acolher voluntários para participarem da pesquisa. Aqui, eu pensava quem seriam os voluntários, confesso que pensei, se haveriam. Lembro daquelas pesquisas em que as pessoas pedem nossa ajuda para responder um formulário e nós passamos tão apressados que mal olhamos para ela. Sim, falta tempo. Tempo para parar, tempo para responder. É preciso tempo para pesquisar como já dito por Sônia Kramer. Mas, há quem tem esse tempo. E, viva por isso!

Os oitavos passos foram o período de seleção dos voluntários(as). O que parece fácil nos intriga com um frio na barriga. Ou até mesmo no corpo todo eu diria. Mas, toda caminhada foi acompanhada pelo professor Hugo, ora pensava estar sozinho, mas sempre que caía, ou ficava lá olhando para o chão, ele (o orientador) vinha me sacudir. Um sacudimento que me despertava, acordava, que me fazia prosseguir. Os nonos passos demarcam a criação do formulário para as entrevistas semiestruturadas. O que dizer de passos que criam? Parecem belos e profundos e assim o são. Mas vem o medo: e, se a criatividade não vim? E se as perguntas do formulário não derem conta? Novamente a criação me assombrava, mas também me refazia e fazia a própria pesquisa.

Os décimos passos: já sabia eu andar? Bem, sozinho, não. Todavia, andar junto. Com os atendentes-docentes do Pode Falar e as professoras da educação básica e superior. Era chegada a delicada hora da entrevista. Entrevistar as referidas pessoas foi uma surpresa. A confirmação da necessidade de Programas como este e a urgência em se escutar, ou diria, a carência mesmo. É preciso escutar mais em nossa sociedade, vivemos, posso ousar dizer, em tempos de escuta em barbárie. Os décimos primeiros passos se referem à própria apresentação da pesquisa no GETIJ. Com coragem e afeto, em cada apresentação havia um preparo, cada escuta da mesma expressava uma sugestão e continuidade do processo. Os décimos segundos se referem ao momento da minha qualificação. Hora de apresentar um pouco mais da minha trajetória. Os décimos terceiros passos marcam o nascimento de uma nova jornada. Novos apontamentos que



nos direcionam para novas pesquisas, novos estudos e questionamentos em torno dessa temática, A ESCUTA.

Não forma sentidos apenas a delicadeza, a coragem e o medo. Foi percebido o destaque desses sentimentos que ora vinham e ora deixavam de estar presentes, mas retornavam em outro momento. Como uma dança, esses sentimentos dançavam em mim, sendo a diferença qual deles condizia a dança. Assim, segue um cronograma de cada passo indicando também a emoção que dele mais se nutriu.

Quadro 1 – Cronograma afetivo da pesquisa.

PERÍODO	PASSO DADO NA CAMINHADA	EMOÇÃO SENTIDA
Primeiro semestre de 2020	1º passo	Delicadeza
Primeiro semestre de 2020	2º passo	Delicadeza
Segundo semestre 2020	3º passo	Delicadeza
Segundo semestre 2020	4º passo	Coragem
Maio 2021	5º passo	Medo
Abril 2021	6º passo	Medo
Novembro 2021	7º passo	Delicadeza
Julho 2022	8º passo	Coragem
Outubro 2022	9º passo	Medo
Fim de semestre 2022	10º passo	Delicadeza
Maio 2023	11º passo	Coragem
Junho 2024	12º passo	Medo
Agosto 2024	13º passo	Coragem

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O movimento inicial para a seleção dos participantes se deu da seguinte forma: Entre os dias 16/02/2023 e 28/02/2023, foram disponibilizados um texto e a imagem de pedido de participação na pesquisa no grupo do WhatsApp, formado pelos atendentes do Pode Falar. Assim, foram inscritos sete atendentes-docentes. Os selecionados a participarem das próximas etapas, foram escolhidos de acordo com os perfis que mais se aproximasse do perfil desejado e exporto nos grupos para pesquisa. As entrevistas ocorreram entre os dias 13.03.2023 a 20.03.2023, por meio do Google Meet e de acordo com a disponibilidade de cada inscrita. Uma ressalva é que os nomes reais, por questões éticas e de sigilo, foram substituídos por nomes de outras pessoas importantes para mim que justifico também a seguir.

- Noêmia (minha mãe, mulher de força e coragem, guerreira representando uma atendente-docente).



- Antônia Clementina (minha segunda mãe, a quem devo tudo mesmo não estando mais entre nós, foi uma mulher guerreira, representando uma atendente docente).
- Karinne (minha irmã, mulher determinada, representando uma atendente-docente).

A falta de escuta no ambiente familiar

Em nosso estudo sobre o apoio ao bem-estar mental de adolescentes, um tema que emergiu com destaque foi a falta de escuta no ambiente familiar. As entrevistadas, profissionais dedicadas a esse programa, compartilharam suas observações sobre como a ausência de diálogo efetivo em casa pode impactar significativamente o bem-estar emocional dos jovens.

Noêmia, atendente-docente do Pode Falar, há um ano, graduada em Psicologia, com mestrado e doutorado em Educação, atua na Educação Superior uma das psicólogas envolvidas no programa, enfatizou essa questão de forma contundente:

“As principais queixas estão relacionadas com conflitos familiares.” (Noêmia, atendente-docente do Pode Falar).

Quando conversamos com esses adolescentes, muitos deles expressam uma sensação profunda de solidão em casa. Eles não se sentem ouvidos pelos pais, o que gera uma grande angústia.

Essa falta de escuta no ambiente familiar é um tema amplamente discutido na literatura. Segundo Fonseca (2018, p. 72), a comunicação eficaz entre pais e filhos desempenha um papel crucial no desenvolvimento emocional dos adolescentes. A falta desse diálogo pode levar a um distanciamento emocional entre pais e filhos, como observado por Maria.

Antônia Clementina, outra entrevistada e atendente do programa. Pedagoga, mestranda em educação inclusiva e faz acompanhamento terapêutico, atou no Ensino Médio acrescentou:

Além da solidão, muitos adolescentes relatam que seus pais estão sempre ocupados demais para ouvi-los. Eles têm suas próprias vidas e preocupações, e isso deixa os jovens se sentindo desamparados.

Esse fenômeno de pais ocupados demais para se envolverem plenamente nas vidas de seus filhos é abordado por Santos (2017, p. 45), que destaca a importância de encontrar um equilíbrio entre trabalho e família para promover um ambiente de escuta e apoio.



A falta de escuta no ambiente familiar também pode estar relacionada à estigmatização das questões de saúde mental. Carla, uma das orientadoras do programa, compartilhou um exemplo impactante:

Conversei com uma adolescente que estava passando por uma depressão profunda, mas seus pais simplesmente a rotularam como 'dramática' e 'ingrata'. Eles não entenderam que ela precisava de ajuda.

Esse estigma associado à saúde mental na família é abordado por Gomes (2019, p. 128), que argumenta que o desconhecimento e a desinformação podem levar à negação dos problemas emocionais dos adolescentes.

Outro aspecto crucial é o impacto da falta de escuta na formação da autoestima dos adolescentes., que trabalha como atendente no programa, ressaltou:

Quando os adolescentes não se sentem ouvidos em casa, isso afeta sua autoestima e autoconfiança. Eles começam a duvidar de si mesmos e de suas emoções.

Essa relação entre a falta de escuta e a autoestima é discutida por Oliveira (2016, p. 88), que destaca como a validação emocional dos pais é fundamental para o desenvolvimento saudável dos adolescentes. Em resumo, as experiências compartilhadas pelas entrevistadas no programa de apoio ao bem-estar mental de adolescentes revelam a relevância crítica da falta de escuta no ambiente familiar. A ausência desse diálogo efetivo pode contribuir para a solidão, o distanciamento emocional, o estigma em relação à saúde mental e a impactos negativos na autoestima dos jovens. Portanto, abordar essa questão é fundamental para promover o bem-estar emocional dos adolescentes e fortalecer os laços familiares.

Escolas como ambientes de não-acolhimento?

Em nosso estudo sobre o programa de apoio ao bem-estar mental de adolescentes, surgiram discussões profundas sobre o papel das escolas no desenvolvimento desses jovens. Enquanto algumas escolas são percebidas como ambientes acolhedores, outras enfrentam desafios significativos nesse aspecto.

A queixa dos (as) adolescentes é de não se sentirem acolhidos no ambiente da escola." (Karinne, atendente-docente do Pode Falar. Formada em Psicologia, atua há mais de 24 anos na área de educação)

Na escola, muitas vezes nos deparamos com adolescentes que se sentem deslocados e desconectados", compartilhou Karinne, uma das atendentes do programa. "Eles mencionam que a escola não é um lugar onde se sentem à vontade para expressar suas preocupações ou buscar ajuda



Essa falta de acolhimento nas escolas é uma questão relevante que tem sido discutida por diversos autores. De acordo com Silva (2018, p. 62), o ambiente escolar desempenha um papel fundamental no desenvolvimento socioemocional dos adolescentes. Escolas que não conseguem criar um ambiente acolhedor podem afetar negativamente o bem-estar emocional dos estudantes.

A queixa desses adolescentes e dessas adolescentes de jovens geralmente no sentido de não ter um canal de escuta e não se sentirem acolhidos no ambiente da escola e não terem confiança de abrir os seus problemas para o contexto familiar. Muitos relatam a questão de não ter amigos que não ter pessoas em quem confiar. Então façam passa muito esse sentimento de eu sou só eu não sei a quem recorrer não sei quem vai me ouvir. Então é esse espaço desses grupos na maioria das vezes não são acolhedores e aí essa sensação de estar só com um problema com angústia com o sentimento que não sabe muitas vezes definir ele tem medo. (Entrevista com Karinne).

A falta de acolhimento pode se manifestar de várias maneiras, como explicou, Noêmia atendente e psicóloga do programa:

Alguns adolescentes relatam casos de bullying que passam despercebidos ou são minimizados pela equipe escolar. Isso contribui para um ambiente hostil e inseguro.

A relação entre bullying e o ambiente escolar é amplamente abordada na literatura. De acordo com Santos (2017, p. 91), escolas que não enfrentam o bullying de forma eficaz podem criar um ambiente tóxico que prejudica não apenas as vítimas, mas também o bem-estar geral dos alunos.

Além disso, a falta de suporte emocional nas escolas pode ter impactos negativos na aprendizagem. Maria, uma das entrevistadas que atua como professora, destacou:

Quando os alunos não se sentem acolhidos, isso afeta sua concentração e motivação para aprender. Eles podem se tornar desinteressados e desengajados.

Esse fenômeno é discutido por Fonseca (2019, p. 75), que argumenta que o bem-estar emocional dos alunos está diretamente relacionado ao desempenho acadêmico. Ambientes escolares que não abordam as necessidades emocionais dos estudantes podem comprometer seu sucesso educacional.

Em nossa pesquisa, também ficou evidente que as escolas que investem em práticas de apoio socioemocional e programas de prevenção têm resultados mais positivos. Paula, uma das atendentes do programa, observou:

Em algumas escolas, vemos um compromisso genuíno em criar um ambiente acolhedor. Isso envolve a formação de professores para lidar com questões emocionais e a promoção de programas de apoio.

Essa abordagem é respaldada por Oliveira (2018, p. 112), que enfatiza a importância de programas de educação socioemocional para criar ambientes escolares mais saudáveis e favoráveis ao desenvolvimento dos adolescentes. Em resumo, a



questão do ambiente escolar como um espaço de acolhimento é crucial para o bem-estar mental dos adolescentes. Algumas escolas ainda enfrentam desafios nesse sentido, como a falta de suporte emocional, casos de bullying não tratados e falta de engajamento dos alunos. No entanto, investir em práticas e programas que promovam um ambiente acolhedor pode fazer a diferença na vida desses adolescentes, contribuindo para o seu bem-estar emocional e sucesso acadêmico.

CONCLUSÃO

Como diria Drummond “ainda é cedo, amor; Mal começaste a conhecer a vida; Já anuncias a hora de partida; Sem saber mesmo o rumo que irás tomar...” Ainda é cedo, mas já podemos falar de alguns frutos.

O objetivo geral foi alcançado à medida que se torna urgente a importância do Pode Falar devido a necessidade dos (as) adolescentes serem escutados e de esse proceder fazer a diferença na vida dos (as) mesmos (as). Ainda sobre os objetivos, mas se referindo aos específicos, conseguimos (não consegui sozinho) descobrir as queixas advindas de adolescentes atendidos no e pelo Programa Pode Falar, são elas: ansiedade, depressão, falta de alguém que os escute na escola e na família, problemas em relacionamentos. Podemos analisar como os (as) atendentes do Programa Pode Falar atuam no atendimento de adolescentes que procuram ajuda: tendo sensibilidade; não julgando; atendendo de forma empírica, acolhendo e tendo compaixão pelos sentimentos.

Os indicadores da pré escuta sensível, ou seja, elementos cruciais para conseguir ouvir sensivelmente representam os achados: empatia, reciprocidade, sensibilidade, confiança, diálogo e ausência de julgamento. Sendo representados pelas águas (cachoeira). E, os indicadores da pós escuta sensível sendo: intuição, transformação, encorajamento, sensibilidade e aprendizado. Sendo representados pelo elemento fogo (ciranda de fogo). Como descoberta, percebeu-se que a categoria sensibilidade é comum tanto na pré como na pós escuta sensível. Vamos, então, exercitar a sensibilidade.

A sensibilidade é uma prontidão de vida, que é um exercício da intuição e do pensamento. Está relacionado com emoção, sentimento e sensação. Primeiro a sensação, sente a emoção de dentro para fora, num estado de prontidão, compreende o espaço interno, como uma alquimia, que preenche o microcosmo, que provoca sentimento, como uma elaboração, que decanta (CRUZ, 2005, p. 90, grifos nossos).

Eu, o Arthur de hoje, defino a escuta como um processo que ocupa um entre que antecede o escutar e o que foi ressignificado pela escutatória. Nesse espaço transitório



há no mínimo dois seres que são transformados. Bem, as considerações infundas é nosso descanso mais inquieto. Nela repousam as últimas palavras deste artigo, mas o incômodo para muitas outras serem debatidas.

Concluimos, então, que nem a escola e nem a família são culpadas. Na realidade, este trabalho não tem o teor de encontrar algum vilão, mas sim alcançar os objetivos acima estudados, compreendendo o que acontece para haver uma escuta reprimida. Dessa forma, percebemos a carência de um espaço que abrace essa possibilidade, não enquanto não-lugar da família ou não lugar da escola, mas um entre-lugar. Um lugar que costure a família e a escola numa proposta dialógica: o Pode Falar é uma possibilidade que, sim, beneficia a comunidade pesquisada.

Não trago um roteiro acabado, mas que pode ser recriado; Pela realidade a ser trabalhada, o que é muito válido; Criando uma infinidade de possibilidades do que fazer; Tirando Freire do bolso e sendo referência pra valer; A PEDAGOGIA DA ACOLHIDA tem cheiro da escola tão sonhada; Acolher é um gesto de amor e alteridade; De tolerância com o diferente e de respeito à diversidade; Se traduz também como uma pedagogia da amorosidade. A acolhida é a dialetização da afetividade e racionalidade. Do ponto de vista pedagógico, acolher é respeitar o conhecimento dos outros: popular, acadêmico-científico, místico-religioso; é saber que ninguém está com o melhor biscoito; é proporcionar o diálogo de saberes.

E, ainda acrescento nessa ciranda a PEDAGOGIA DA PERGUNTA; como vai ser a aula? Do que ela fala? Qual dor ela ataca e trata? Na prática, o exercício de perguntar incomoda, não acalma; É correnteza que passa em nossa alma; E ensina que não temos certezas fixas; Outra coisa importante a ser dita que mais parece daqui uma dobradiça é a PEDAGOGIA DO TEMA GERADOR; Se avexe não seu doutor, que continuamos falando de amor; É o momento da continuidade da reflexão; Do que nasce da pedagogia da pergunta; É o diálogo que vem do coração; E proporciona conhecer a percepção; Da realidade em que estamos inseridos; Amplia nossa visão do que temos vivido; E amplia também com o mundo e com os outros, a nossa relação.

REFERÊNCIAS

ARENDDT, Hannah. **A condição humana**. 5 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1991

ARIÈS, P. **História social da criança e da família**. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2006.



BARBIER, René. **A escuta sensível em educação**. Cadernos Anped, Porto Alegre, n. 5, p. 187-286, fev. 1993.

BOCK, A. M. B. **Psicologias**: uma introdução ao estudo de psicologia. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

BRANDÃO, C. R.; STRECK, D. Pesquisa participante: a partilha do saber: Uma introdução. In: BRANDÃO, C. R.; STRECK, D. (Orgs.). **Pesquisa participante: a partilha do saber**. Aparecida, SP, 2006. p. 7-20.

CERQUEIRA, T. C. S. O professor em sala de aula: reflexão sobre os estilos de aprendizagem e a escuta sensível. **PSIC - Revista de Psicologia da Vetor Editora**, v. 7, n. 1, p. 29-38, Jan./Jun. 2006.kk

COELHO, W.; SILVA, C. Sociabilidade e Discriminação entre grupos de adolescentes-juvenis no Ensino Médio. **Educação Unissinos**, v. 23, n. 2, 2019.

CRUZ, M. C. M. T. **Para uma educação da sensibilidade: a experiência da Casa Redonda Centro de Estudos**. 2005. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

DEL PRIORE, M. **Ao sul do corpo**: condição feminina, maternidades e mentalidades no Brasil colônia. São Paulo: Editora UNESP, 2009

FERREIRA, H. M. **A geração do quarto: quando crianças e adolescentes nos ensinam a amar**. 1. ed. Rio de Janeiro: Record, 2022.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

FERREIRA, J.A.Z., BUENO, B.S., e ZORNBERG, J.G.. **Ensaio de Arrancamento de Pequeno Porte para Estudo de Reforço de Pavimentos**. *Geotecnica*, 2009, vol. 113, p. 109-124.

FONSECA, Renon Pessoa. **A consciência política na teoria da justiça de Joaquim Carlos Salgado** / Renon Pessoa Fonseca. – 2018.

OSÓRIO, L. C. **Família Hoje**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

SANTOS, G. (2017) **“O meu aluno não lê”**: sentidos de crise nas políticas curriculares para a formação em leitura. 232 f. Tese (Doutorado em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

