

SILÊNCIO QUE ACOLHE

SILENCE THAT WELCOMES

 <https://doi.org/10.63330/aurumpub.002-008>**José Arthur da Silva Santos**

Mestre

Universidade Estadual de Mato Grosso

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8759-2656>**RESUMO**

Este trabalho investiga a prática da escuta sensível em dois contextos: a Rede Pode Falar, canal de apoio a saúde mental e bem-estar de adolescentes e jovens, e a educação básica. O objetivo foi analisar como os profissionais implementam a escuta sensível, destacando desafios e impactos dessa prática na relação com os jovens. A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, utilizando entrevistas semiestruturadas com atendentes-docentes e professores. Os resultados indicam que a escuta empática fortalece vínculos e promove acolhimento, embora as limitações estruturais, como a sobrecarga de atendimentos, dificultem sua efetividade. Conclui-se que a escuta sensível, embora desafiada por questões contextuais, é fundamental para a transformação das relações educacionais e terapêuticas, sendo necessária a formação contínua dos profissionais.

Palavras-chave: Acolhimento; Escuta Sensível; Educação Básica; Rede Pode Falar; Transformação.

ABSTRACT

This paper investigates the practice of sensitive listening in two contexts: the Pode Falar Network, a support channel for the mental health and well-being of adolescents and young people, and primary education. The aim was to analyze how professionals implement sensitive listening, highlighting the challenges and impacts of this practice on the relationship with young people. The research adopted a qualitative approach, using semi-structured interviews with teachers and teachers. The results indicate that empathetic listening strengthens bonds and promotes acceptance, although structural limitations, such as the overload of care, hinder its effectiveness. The conclusion is that sensitive listening, although challenged by contextual issues, is fundamental for transforming educational and therapeutic relationships, and that continuous training for professionals is necessary.

Keywords: Welcoming; Sensitive Listening; Basic Education; Can Speak Network; Transformation.



1 INTRODUÇÃO

Este trabalho, derivado da dissertação intitulada “A Escuta Sensível de Adolescentes na Rede Pode Falar Atravessada pela Perspectiva Docente”, defendida em 2023 no Programa de Pós-Graduação em Educação, Culturas e Identidades (PPGECI) da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), em parceria com a Fundação Joaquim Nabuco (FUNDAJ), busca explorar a prática da escuta sensível como ferramenta de acolhimento e transformação. Minha experiência pessoal, marcada pela ausência de uma escuta empática durante a infância e adolescência, foi o ponto de partida para esta pesquisa, motivando uma reflexão mais ampla sobre como a escuta ou a sua falta impactam o desenvolvimento emocional de adolescentes, especialmente em contextos escolares e terapêuticos.

A Rede Pode Falar é um canal gratuito de ajuda em saúde mental voltado a jovens de 13 a 23 anos, lançado em fevereiro de 2021. Resultado de uma parceria entre o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), empresas, universidades e organizações da sociedade civil, o programa atua como um espaço de acolhimento e escuta para adolescentes em situação de vulnerabilidade. No centro de sua abordagem está a prática da escuta sensível, que se revela essencial para atender às demandas emocionais e sociais desses jovens. Esse ambiente permite que eles se expressem livremente, sejam ouvidos sem julgamentos e encontrem apoio em suas jornadas de crescimento e enfrentamento de adversidades.

A escuta sensível, enquanto conceito, vai além do ato de ouvir. Ela implica a disposição genuína de compreender o outro em sua totalidade, validando suas emoções e experiências. Para Carl Rogers (1987), "ouvir verdadeiramente alguém resulta num prazer especial", refletindo a dimensão empática da escuta, que exige a suspensão de julgamentos e a abertura para se conectar com as necessidades emocionais do outro. Essa prática é particularmente relevante em contextos como a Rede Pode Falar, onde jovens frequentemente chegam em busca de acolhimento emocional em um ambiente que historicamente careceu de espaços seguros para a expressão de suas vivências.

Entretanto, os desafios da escuta sensível são evidentes, especialmente em ambientes com alta demanda de atendimentos. Como enfatiza Sclavi (2016), "a escuta ativa torna-se um desafio em contextos de alta demanda, quando a atenção a cada indivíduo se torna fragmentada". Esses desafios também se refletem na Educação Básica, onde os professores enfrentam dificuldades para implementar práticas de escuta devido à ausência de formação específica e às pressões institucionais. As limitações na formação docente tradicional, apontadas por Nóvoa (1995), reforçam a necessidade de repensar a capacitação dos profissionais, para que práticas como a escuta sensível sejam integradas de forma estruturada e contínua.

O referencial teórico desta pesquisa está fundamentado nas contribuições de Rogers (1987), Paulo Freire (2005) e Jean Barbier (2002). Rogers apresenta a escuta empática como um processo essencial no acolhimento, no qual o ouvinte se coloca em uma posição de abertura e aceitação incondicional do outro. Freire, por sua vez, propõe a escuta dialógica, um processo de comunicação horizontal e inclusivo que



transforma tanto o educador quanto o educando, permitindo que ambos participem ativamente da construção do conhecimento. Barbier contribui com a ideia de uma escuta desprovida de julgamentos, destacando a importância de criar um espaço de acolhimento genuíno, no qual as emoções e experiências individuais sejam reconhecidas e respeitadas.

O contexto educacional, assim como o terapêutico, exige a integração de práticas que promovam o bem-estar emocional dos adolescentes. No entanto, a escuta sensível, enquanto prática transformadora, encontra obstáculos que limitam sua aplicação efetiva. Como destaca Freire, a escuta deve ser um processo dialógico, mas muitas vezes é reduzida a um ato hierárquico e vertical, no qual o educador assume o papel de autoridade e o aluno é silenciado. Essa dinâmica compromete a criação de vínculos genuínos, impedindo que os jovens se sintam verdadeiramente ouvidos e acolhidos.

A prática da escuta sensível na Rede Pode Falar e na Educação Básica tem o potencial de transformar a maneira como adolescentes vivenciam e enfrentam os desafios emocionais e sociais de sua realidade. Este artigo busca compreender como essa prática é implementada nos dois contextos, explorando os desafios enfrentados pelos atendentes-docentes e professores. Além disso, objetiva-se refletir sobre a relevância da escuta empática como ferramenta transformadora, que não apenas auxilia no acolhimento emocional dos jovens, mas também contribui para a construção de ambientes mais inclusivos e respeitosos.

Ao longo desta análise, serão apresentados os principais conceitos e reflexões que sustentam o referencial teórico do estudo, conectando as práticas da escuta sensível com as demandas dos contextos educacionais e terapêuticos. Espera-se, assim, contribuir para o fortalecimento das discussões sobre a importância da escuta como elemento central nas relações humanas, ressaltando sua capacidade de transformar vínculos e promover o bem-estar emocional dos adolescentes.

2 MATERIAL E MÉTODO

A presente pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, considerando a profundidade e a riqueza de informações necessárias para compreender as práticas de escuta sensível aplicadas por atendentes-docentes da Rede Pode Falar e professores da educação básica. Essa metodologia se alinha aos objetivos do estudo, que busca interpretar experiências, percepções e desafios enfrentados pelos profissionais na implementação da escuta sensível em contextos educacionais e terapêuticos.

O estudo foi estruturado em quatro etapas principais: seleção dos participantes, desenvolvimento dos instrumentos de coleta de dados, execução dos procedimentos de coleta e análise dos dados. A escolha dessa abordagem permitiu o aprofundamento na temática investigada, proporcionando insights sobre as práticas cotidianas dos participantes e as implicações da escuta sensível em suas funções. Abaixo, detalham-se as etapas metodológicas:



2.1 PARTICIPANTES

A pesquisa contou com a participação de atendentes-docentes da Rede Pode Falar e professores da educação básica, ambos diretamente envolvidos com adolescentes em contextos educacionais e terapêuticos. Os participantes foram selecionados a partir de critérios de experiência profissional, relevância de suas práticas de escuta sensível e disponibilidade para participação na pesquisa. Para preservar a identidade dos participantes, foram utilizados pseudônimos, seguindo as diretrizes éticas recomendadas para pesquisas com seres humanos.

2.2 INSTRUMENTOS

Os instrumentos utilizados para coleta de dados foram entrevistas semiestruturadas, elaboradas com base nos objetivos da pesquisa. As perguntas buscaram compreender a percepção dos participantes sobre a escuta sensível, os desafios enfrentados na sua prática, e como a aplicação dessa abordagem impacta suas interações com adolescentes. Além das entrevistas, foram analisados documentos institucionais da Rede Pode Falar, contribuindo para a contextualização do trabalho desenvolvido.

2.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada em dois momentos distintos. Primeiramente, os atendentes-docentes da Rede Pode Falar foram entrevistados em um ambiente virtual, respeitando as medidas de distanciamento social impostas à época da pesquisa. Em seguida, os professores da educação básica participaram de entrevistas presenciais em suas respectivas instituições. Todas as entrevistas foram gravadas com o consentimento dos participantes e posteriormente transcritas para análise.

2.4 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados seguiu os princípios da análise de conteúdo temática, conforme descrito por Bardin (2016). As falas dos participantes foram organizadas em categorias relacionadas aos principais temas da pesquisa: práticas de escuta sensível, desafios na implementação da escuta, e impacto nas relações educacionais e terapêuticas. Essa análise permitiu a identificação de padrões, conexões e reflexões sobre o papel da escuta sensível nos contextos investigados.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste momento, são apresentados alguns trechos obtidos nas entrevistas com os atendentes-docentes da Rede Pode Falar e professores da educação básica. Seguindo os princípios éticos da pesquisa, os nomes dos participantes foram substituídos por pseudônimos para preservar sua privacidade e respeitar



as diretrizes de confidencialidade. A escolha dos pseudônimos reflete a intenção de proteger suas identidades sem perder a singularidade de suas contribuições.

Entre os atendentes-docentes entrevistados estão Noêmia, psicóloga com mais de 15 anos de experiência no atendimento a adolescentes em situações de vulnerabilidade; Karinne, psicóloga com mais de 24 anos de atuação em educação e acompanhamento terapêutico, com foco no acolhimento de adolescentes que se sentiam não escutados no ambiente escolar; e Antônia Clementina, pedagoga e mestranda em Educação Inclusiva, com mais de 10 anos de prática no ensino médio e no apoio a jovens em situação de risco. No grupo dos professores da educação básica, destacam-se Iris, professora de Letras com especialização em Psicopedagogia e mais de 10 anos de experiência em práticas pedagógicas inclusivas; Josefa, professora de História com 8 anos de atuação no ensino público, com ênfase em escuta sensível e apoio emocional; Maria, professora de Letras com mais de 15 anos de experiência, e Clesia, professora de Química.

As falas dos participantes formam a base para a análise da prática da escuta sensível nos contextos terapêutico e educacional. Além de evidenciar os desafios enfrentados pelos profissionais, elas revelam as reflexões e estratégias utilizadas para superar as dificuldades na escuta dos adolescentes, conectando diretamente os conceitos discutidos no referencial teórico com as vivências práticas. Essa análise é fundamentada em contribuições teóricas de autores como Carl Rogers, Paulo Freire e Jean Barbier, que oferecem um suporte robusto para compreender a importância da escuta empática e dialógica como ferramentas de transformação.

A escuta sensível, enquanto conceito e prática, emerge como um elo fundamental para promover vínculos de confiança e acolhimento. Ao mesmo tempo, as falas dos participantes expõem como a escuta, quando desafiada por limitações estruturais, ainda é reconhecida como um elemento transformador, capaz de impactar profundamente as práticas pedagógicas e terapêuticas. Nos trechos das entrevistas que seguem, são explorados como esses profissionais vivenciam a escuta sensível, as barreiras enfrentadas e as transformações percebidas em suas práticas cotidianas.

A análise dos dados coletados revelou a centralidade da escuta sensível nas interações entre profissionais e adolescentes, destacando seus impactos tanto no âmbito terapêutico quanto educacional. Os participantes da pesquisa compartilharam experiências que ilustram como a escuta empática contribui para a criação de vínculos de confiança, ao mesmo tempo em que expuseram os desafios de sua implementação em contextos de alta demanda e limitações estruturais. Essa seção discute os achados à luz das teorias de Carl Rogers, Paulo Freire e Jean Barbier, ressaltando como os conceitos de escuta empática e dialógica se manifestam nas práticas cotidianas dos profissionais.

Os resultados foram organizados em três eixos principais: a prática da escuta sensível na Rede Pode Falar, as dificuldades e potencialidades dessa abordagem na educação básica, e os impactos



transformadores da escuta sensível nas relações com os adolescentes. A seguir, partes de cada eixo será apresentado e discutido detalhadamente por meio dos trechos das falas dos participantes.

3.1 A PRÁTICA DA ESCUTA SENSÍVEL NA REDE PODE FALAR

Os atendentes-docentes da Rede Pode Falar descreveram a escuta sensível como um elemento indispensável para o sucesso do atendimento. A prática, conforme relatado por Karinne, é guiada pela premissa de ouvir sem julgamentos: "É necessário ter sensibilidade e não julgar. Só assim conseguimos entender o que o adolescente realmente está sentindo". Essa abordagem reflete diretamente o conceito de escuta empática de Carl Rogers (1987), que enfatiza a importância de criar um ambiente onde o outro se sinta genuinamente compreendido e aceito.

No entanto, desafios significativos foram apontados, especialmente relacionados à sobrecarga de atendimentos. Karinne compartilhou: "Tinha dia que chegava muitos de uma só vez, e para você focar em um só caso era difícil para mim". Essa dificuldade alinha-se às reflexões de Sclavi (2016), que argumenta que a escuta ativa é prejudicada em cenários de alta demanda, onde o tempo e a atenção necessários para uma escuta aprofundada são reduzidos.

Apesar desses desafios, os atendentes demonstraram resiliência e adaptação, buscando formas de manter a qualidade do atendimento. A escuta sensível, mesmo em um contexto de limitações, foi descrita como uma prática transformadora, capaz de criar espaços seguros para os adolescentes expressarem suas emoções. Os atendentes também destacaram a falta de apoio institucional, como pontuado por Noêmia: "As pessoas estão precisando de canais de escuta, mas não há políticas públicas adequadas. Isso depende de iniciativas como a Rede Pode Falar". Essa crítica encontra respaldo em Paulo Freire (2005), que argumenta que a escuta deve ser parte fundamental de um sistema educacional e social mais humanizado.

3.2 A ESCUTA SENSÍVEL NA EDUCAÇÃO BÁSICA

Na educação básica, os professores relataram uma relação ambivalente com a prática da escuta sensível. Embora reconheçam sua importância para o desenvolvimento emocional dos alunos, a implementação efetiva dessa prática enfrenta barreiras significativas. Como afirmou Iris: "Não são escutados, né? Hoje a gente só tem os momentos de reunião, planejamento, mas não é o momento de escuta, não é aquela coisa horizontal". Essa fala reflete as dinâmicas hierárquicas presentes no ambiente escolar, criticadas por Freire (2005), que defende a escuta dialógica como uma prática horizontal e transformadora.

Os professores também relataram dificuldades em criar vínculos de confiança com alunos que demonstram resistência à abertura emocional. Josefa comentou: "Eu tento sempre escutar meus alunos, mas nem todos se abrem. A escuta é fundamental para criar vínculo, mas nem sempre é fácil". Essa experiência



dialoga com a abordagem de Barbier (2002), que enfatiza que a escuta sensível deve ir além das palavras ditas, envolvendo atenção às emoções não verbalizadas e ao contexto de cada aluno.

Apesar dos desafios, práticas positivas foram destacadas, como o esforço para criar espaços acolhedores. Maria relatou: "Eu tento criar um ambiente em que meus alunos se sintam à vontade para falar sobre suas dificuldades, mas percebo que muitos têm medo de serem julgados". Esse relato reforça a importância de uma escuta desprovida de julgamentos, como defendido por Rogers (1987), para que o aluno se sinta seguro e valorizado.

3.3 IMPACTOS DA ESCUTA SENSÍVEL NAS RELAÇÕES EDUCACIONAIS E TERAPÊUTICAS

Os impactos da escuta sensível foram amplamente reconhecidos tanto pelos atendentes-docentes quanto pelos professores. Ambos os grupos descreveram a prática como um fator de transformação nas relações com os adolescentes, promovendo confiança, acolhimento e apoio emocional. Na Rede Pode Falar, a escuta sensível permitiu que os adolescentes compartilhassem experiências muitas vezes marcadas por sofrimento e exclusão, encontrando um espaço de validação emocional

Na educação básica, a prática foi associada à melhoria no ambiente escolar, fortalecendo os vínculos entre professores e alunos. No entanto, limitações estruturais, como a falta de formação docente específica, foram frequentemente apontadas como um obstáculo à aplicação consistente da escuta sensível. Como argumenta Nóvoa (1995), a formação docente deve incluir práticas que vão além da técnica, integrando habilidades como a escuta empática para criar um ambiente de aprendizado mais humanizado.

Em ambos os contextos, a escuta sensível foi descrita como uma prática que transcende a técnica, tornando-se um compromisso ético e humano com o outro. Essa abordagem se alinha à proposta de Barbier (2002), que descreve a escuta como um espaço de acolhimento genuíno, capaz de transformar tanto o ouvinte quanto aquele que é ouvido.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa abordou a prática da escuta sensível no âmbito da Rede Pode Falar e da educação básica, destacando sua importância para o acolhimento emocional e pedagógico de adolescentes. Os objetivos propostos foram alcançados ao evidenciar como a escuta empática é implementada, revelando tanto os benefícios quanto os desafios enfrentados pelos profissionais em contextos de alta demanda e limitações estruturais.

Na Rede Pode Falar, a escuta sensível mostrou-se indispensável para promover vínculos de confiança e acolhimento emocional. A prática reflete os conceitos de Carl Rogers, que enxerga a escuta empática como essencial para compreender as necessidades do outro sem julgamentos. Apesar das dificuldades relacionadas à sobrecarga de atendimentos, os atendentes-docentes buscaram estratégias



adaptativas, criando um ambiente onde os adolescentes se sentissem ouvidos e valorizados. No entanto, a ausência de políticas públicas que sustentem iniciativas como essa foi reiterada como um obstáculo significativo.

No contexto da educação básica, os professores enfrentaram barreiras institucionais e a carência de formação específica sobre práticas de escuta sensível. Mesmo assim, as falas dos educadores evidenciam esforços para criar ambientes acolhedores e inclusivos, alinhando-se às ideias de Paulo Freire, que defende a escuta dialógica como um processo horizontal e transformador. Essa prática, ainda que desafiadora, é reconhecida como fundamental para fortalecer os vínculos e apoiar o desenvolvimento emocional dos estudantes.

A análise aponta para a relevância da escuta sensível como um recurso transformador em contextos terapêuticos e educacionais, mas reforça a necessidade de maior investimento em formação contínua e políticas que incentivem sua adoção sistemática. Além disso, a prática da escuta não é apenas técnica, mas envolve um compromisso ético e humano que transcende as limitações estruturais, conforme discutido por Jean Barbier. A escuta sensível, ao validar as experiências do outro, transforma não apenas a relação entre os indivíduos, mas o próprio ambiente onde ela ocorre.

Dessa forma, o presente estudo contribui para o entendimento da escuta sensível como uma prática que ultrapassa barreiras e se mostra indispensável nos esforços para construir ambientes educacionais e terapêuticos mais humanos e acolhedores. Para estudos futuros, recomenda-se investigar como a formação profissional pode ser ajustada para integrar a escuta sensível de forma mais sistemática, ampliando seu alcance e impacto em diferentes contextos.



REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARBIER, Jean-Marie. *A escuta sensível: Fundamentos e práticas pedagógicas*. São Paulo: Editora X, 2002.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia do oprimido*. 50. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005. ROGERS, Carl R. *Tornar-se pessoa: Uma abordagem centrada na pessoa*. 8. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1987.

SANTOS, José Arthur da Silva. *A Escuta Sensível de Adolescentes na Rede Pode Falar Atravessada pela Perspectiva Docente*. 2023. Dissertação (Mestrado em Educação, Culturas e Identidades) — Universidade Federal Rural de Pernambuco, Pernambuco, 2023.

SCLAVI, Michele. *A escuta ativa em ambientes complexos*. São Paulo: Editora Z, 2016.