

## SISTEMA EDUCACIONAL E A ALTERNATIVA DA ESCUTA ATIVA: MUNICÍPIO DE CARIACICA – ES

EDUCATIONAL SYSTEM AND THE ALTERNATIVE OF ACTIVE LISTENING:  
MUNICIPALITY OF CARIACICA - ES

Érico Zottele Nunes<sup>1</sup>

**RESUMO:** O presente artigo busca apreender acerca da magnitude da escuta ativa de crianças e adolescentes no âmbito educacional, a fim de assimilar sua relevância com o desenvolvimento das relações entre professores, diretores e estudantes e o progresso do sistema educacional ao fornecer espaço para o diálogo. Inspirados pela Formação em Mentoria de Diretores Escolares, ofertado pela Universidade Federal São Carlos (UFSCar), em parceria com a Secretaria de Educação Básica do Ministério da Educação (SEB/MEC), utiliza-se a escuta ativa de forma eficiente e, serve como um aparato educacional que exercita uma relação de igualdade através de entendimento sobre o outro. Por conseguinte, através de uma análise crítica da própria estrutura educacional, esse trabalho propôs demonstrar a relevância de uma perspectiva de ensino mais humano e comprometido, criando-se pontes para o diálogo, peça fundamental para o espaço didático e pedagógico. Concluiu-se que ao gerar um acolhimento através de escuta ativa, abdicamos de rótulos que cerceiam às próprias relações no sistema didático.

**Palavras-chave:** Escuta Ativa; Diálogo; Acolhimento; Mentoria de Diretores Escolares

**ABSTRACT:** This article seeks to learn about the magnitude of active listening of children and adolescents in the educational scope, in order to assimilate its relevance with the development of relations between teachers, principals and students and the progress of the educational system by providing space for dialogue. Inspired by the Training in Mentoring of School Principals, offered by the Federal University of São Carlos (UFSCar), in partnership with the Secretariat of Basic Education of the Ministry of Education (SEB/MEC), active listening is used efficiently and serves as an educational device that exercises an equal relationship through understanding about the other. Therefore, through a critical analysis of the educational structure itself, this work proposed to demonstrate the relevance of a more humane and committed teaching perspective, creating bridges for dialogue, a fundamental part of the didactic and pedagogical space. It was concluded that by generating a reception through active listening, we give up labels that surround their own relationships in the didactic system.

**Keywords:** Active Listening; Dialogue; Host; Mentoring of School Principals

---

<sup>1</sup>Érico Zottele Nunes, Diretor da Escola Estadual de Ensino Fundamental e Médio Professor Augusto Luciano, localizada no município de Cariacica, no estado do Espírito Santo.

## INTRODUÇÃO

O presente artigo busca apreender acerca da magnitude da escuta ativa de crianças, adolescentes e jovens no âmbito educacional, a fim de assimilar sua relevância com o desenvolvimento das relações entre professores, diretores e estudantes e o progresso do sistema educacional ao fornecer espaço para o diálogo.

O exercício da escuta é de suma importância para a desenvoltura humana e profissional, no entanto, muitas vezes essa escuta é desvalorizada, perdendo seu valor subjetivo e cultural. Em decorrência disso, urge a necessidade de valorização para o desenvolvimento do sistema educacional, a partir da escuta ativa para crianças e adolescentes. Em relação a isso, Oliveira-Formosinho (2013) afirma que:

a escuta, tal como a observação, deve ser um processo contínuo no cotidiano educativo, um processo de procura de conhecimento sobre as crianças, seus interesses, motivações, relações, saberes, intenções, desejos, mundos de vida, realizada no contexto da comunidade educativa procurando uma ética de reciprocidade (OLIVEIRA-FORMOSINHO, 2013, p. 31).

Para escutar, deve-se ter um entendimento acerca da realidade do outro. É necessária uma pausa, um interlúdio, para construir uma conexão que perpassa o âmbito puramente físico. A escuta ativa é, sobretudo, um condicionamento para a igualdade. O exercício da escuta significa libertar-se dos abismos sociais e criar pontes, conexões para o diálogo. Para o entendimento mútuo. Paulo freire (1980) dizia que:

o diálogo é o encontro entre os homens, mediatizados pelo mundo, para designá-lo. Se ao dizer suas palavras, ao chamar ao mundo, os homens o transformam, o diálogo impõe-se como o caminho pelo qual os homens encontram seu significado enquanto homens; o diálogo é, pois, uma necessidade existencial (FREIRE, 1980, p.42).

Escutar, assim como o diálogo, é uma expressão corporal que é necessária para o ensino, principalmente para lidar com o outro. De uma forma analítica, a escuta pode ter diversas expressões como: escuta integral ou atenta, ouvir reflexivamente, escuta compreensiva, escutar ativamente, escuta ativa, e escuta terapêutica (MESQUITA, CARVALHO, 2014).

A escuta ativa, como já descrito anteriormente, semeia um ambiente moldado por conexões que contribuem com o futuro profissional, podendo ser utilizada de forma funcional no fluxo de aprendizagem centrado no aluno e nas suas inquietações. Não só ouvindo, mas entendendo o outro e suas inquietações, minorando sua angústia pela escuta e cessando a solidão do outro (LIMA, VIEIRA, SILVEIRA, 2015).

Portanto, para entender aquele que é diferente, o diálogo se torna uma ligação essencial para o convívio humano e para sua prosperidade multicultural. Mas, como viver com o

diferente? Como aprender com o erro? Conflitos e discordâncias são intrínsecos ao contubérnio humano, assim como afirmava Jean-Paul Sartre “O inferno são os Outros” (SARTRE, 1970, p. 75,).

De fato, relações interpessoais são, por vezes, difíceis de se lidar. Aquilo que não é compreendido, se torna aversivo. Segundo Mário Sérgio Cortella (2017) Humanos constroem muros, ao invés de pontes, quando vislumbram o desconhecido, o “outro”.

Sendo assim, é notável que a contribuição de alguém para escutar, entender e acolher não é uma exigência profissional, mas, acima de tudo, humana. Discordar é essencial para viver e aprender, principalmente para construir um ambiente transformador. Ser diferente é estar vivo. Para o profissional da educação, fomentar essas diferenças é um condicionamento necessário, significa dar autonomia para seus alunos. Paulo freire (1996) relata que:

o que importa, na formação docente, não é a repetição mecânica do gesto, este ou aquele, mas a compreensão do valor dos sentimentos, das emoções, do desejo, da insegurança a ser superada pela segurança, do medo que, ao ser “educado”, vai gerando a coragem. (FREIRE, 1996, p. 45).

Coragem é um passo importante para a desenvoltura da escuta ativa. O profissional deve construir pontes, abdicando sua relação de poder e aprender com os estudantes. Usar a escuta como ferramenta para o aparato educacional é expandir um universo de aprendizagem. “Quem ensina aprende ao ensinar, e quem aprende ensina ao aprender” (FREIRE, 1996, p. 25). Educar, portanto, trata-se de uma via de mão dupla. Exercer o diálogo é criar uma empatia transformadora, que salienta os alicerces do sistema educacional. Buscando, de forma efetiva, entender as percepções de seus alunos, nunca subestimando suas capacidades. Sobre isso, Dewey (2011) afirma que “o problema da educação tradicional não foi o fato de os educadores serem responsáveis por proporcionar o ambiente, mas o de não levarem em consideração a capacidade e os propósitos de seus alunos” (DEWEY, 2011, p.46).

Criar um ambiente pautado na importância do ouvir, aumenta também a organização de um grupo ou professorado e ajuda a gerar maior clareza nos temas que serão debatidos. É necessário amar educar e sua posição de transformar vidas, de trabalhar com sonhos primaveris. “Educar implica intensidade e envolvimento por parte do educador” (Katz cit. Vasconcelos, 1997:19).

Estar em um ambiente escolar muitas vezes necessita de um olhar mais empático e acurado. Não se sabe a realidade da criança ou adolescente ali presente. Reiteradamente, ser educador é manejar os anseios de uma criança para ela conseguir se desenvolver e vislumbrar um futuro frutífero. Sobre isso, Brandão (1995) declara:

a educação é uma prática social cujo fim é o desenvolvimento do que na pessoa humana pode ser aprendido entre os tipos de saber existentes em uma cultura, para a formação de tipos de sujeitos, de acordo com as necessidades e exigências de sua sociedade, em um momento da história de seu próprio desenvolvimento (BRANDÃO, 1995, p. 73).

Por ser uma prática social, a educação, assim como o processo de ouvir os alunos, deve ser uma ação de inclusão social. Há de se entender que no sistema educacional, a escuta ativa é um instrumento de amparo que, a partir do diálogo, gera vínculos que perpassam a hierarquia professor e aluno, mestre e aprendiz. Germina, portanto, um fruto de erudição que sustenta uma relação de igualdade, forças que se auxiliam em uma matriz horizontal. Ao escutar e amparar o desconhecido, cria-se laços que moldam futuros. “Ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua própria produção ou a sua construção” (FREIRE, 1996).

Nota-se que o conhecimento é uma veleidade inexorável ao homem. No entanto, o sistema educacional, assim como seu corpo estudantil, deve comprometer-se não somente na busca da erudição através do diálogo, mas também que a humildade é a única força capaz de se interpor entre o desconhecido. Em busca do entendimento acerca dessa característica fundamental, Paulo Freire (1987) escreveu:

a autossuficiência é incompatível com o diálogo. Os homens que não tem humildade ou a perdem, não podem aproximar-se do povo. Não podem ser seus companheiros de pronúncia do mundo. Se alguém não é capaz de sentir-se e saber-se tão homem quanto os outros, é que lhe falta ainda muito para caminhar, para chegar ao lugar de encontro com eles. Neste lugar de encontro, não há ignorantes absolutos, nem sábios absolutos: há homens que em comunhão, buscam saber mais (FREIRE, 1987, p.46).

Entende-se, portanto, que o diálogo em conjunto com a educação pode libertar o homem das amarras da demagogia, mas somente se esse, por meio do suprassumo de sua existência, for humilde. Escutar vai além do homem, mas pode revolucionar o mundo através da educação.

## TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

A dinâmica da escuta ativa do público infanto-juvenil no seio do âmbito escolar é de suma relevância para o desenvolvimento das relações postas entre os mentores e seus estudantes e do ambiente escolar, a fim de promover uma instituição baseada na compreensão e no diálogo, distanciando-se de métodos rigorosos e punitivos. Assim, o presente artigo trata-se de um relato de experiência.

Segundo Luiz (*et al*, 2022), saber escutar exige paciência, cautela para não julgar, dar oportunidade de fala, de modo a aprofundar a compreensão de determinadas percepções ou atitudes. Existem fatores internos e externos que dificultam uma boa escuta, como: diferenças de opiniões e expectativas; falta de atenção; preocupação com a forma em detrimento do conteúdo etc. A comunicação – assim como o diálogo e a escuta ativa – é fundamental para a compreensão das informações entre os educadores, por isso é necessário entender não só o conhecimento que cada um possui, mas, também, como os vários assuntos são apresentados e como eles acontecem na escola.

Segundo Lobato e Silva (2022), o sujeito que domina técnicas de comunicação deve ter condutas, como: escuta ativa, assertividade, empatia, imparcialidade, saber a dinâmica do grupos etc. Além disso, pode ser capaz de observar e analisar os contextos, para uma ação adequada, como ser um bom observador e estar atento ao que o rodeia; ser capaz de identificar problemas; conhecer traços culturais da população que trabalha; conhecer os códigos linguísticos do público que lida etc.

A questão metodológica do artigo parte dos relatos de experiência do diretor da Escola Estadual de Ensino Fundamental e Médio Professor Augusto Luciano, localizada no município de Cariacica, no estado do Espírito Santo. A instituição de ensino abrange o nível fundamental I e II, Ensino Médio e o EJA – a Educação de Jovens e Adultos. Dito isto, o funcionamento da instituição compete o período matutino, vespertino e noturno.

Dado esse cenário, o público infanto-juvenil se faz presente a todo instante e por conseguinte, esse artigo busca compreender os benefícios que a escuta ativa desse público pode acarretar no sistema educacional. Desse modo, os relatos de experiências partiram de situações ocasionadas entre os estudantes e o mentor responsável pela instituição. Através desses relatos, é evidente a importância de fornecer uma escuta ativa à tais indivíduos.

## VIOLAÇÃO DE DIREITOS E MEDIDAS NECESSÁRIAS

Durante minha trajetória como diretor de escola, presenciei diversas situações em que os estudantes se encontravam em um contexto de violações de seus direitos e garantias fundamentais. Diante de tais situações, foram tomadas as medidas cabíveis para que tais direitos fossem assegurados e os estudantes pudessem conviver em um ambiente respeitoso, que prezasse pela sua proteção integral.

De acordo com István Mészáros (2002), a sociedade de classe é composta por micro e macrocosmo que regem o funcionamento da mesma, assim sendo, a escola é considerada um elemento que compõem o macrocosmo, isto é, uma instituição de grande influência para a sociedade. Desse modo, a escola é um mecanismo de suma relevância para captar situações de violências as quais crianças e adolescentes enfrentam no seio do seu ambiente familiar, como a violência física, psicológica e sexual e o trabalho infantil, por exemplo.

No processo de identificação de situações de violência, o corpo docente assim como os diversos funcionários da instituição, assumem a responsabilidade de exercer a defesa dos direitos da criança e do adolescente em qualquer circunstância, direitos garantidos pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), lei nº8.069 de 13 de junho de 1990.

Com a promulgação do ECA, a criança e o adolescente passaram a ser considerados e vistos pela sociedade e Estado como sujeitos de direitos. Logo, segundo Goes (2004), o estatuto é “uma legislação de vanguarda, por ter assumido uma postura universalizante”. Com isso, o ECA emerge com o objetivo de “amparar todas as crianças e adolescentes, assegurando-lhes a proteção integral para o seu pleno desenvolvimento, embasado nas necessidades sociais e cognitivas do ser humano” (ORTH, CONFORTIN, 2010).

Partindo desse ponto, a escola se faz um aparo de extrema magnitude para a defesa do Estatuto da Criança e do Adolescente e da prevenção de violências que o público infanto-juvenil está sujeito. Em síntese, a escola e o ECA estão intrinsecamente conectados, uma vez que para o desempenho eficaz dessa instituição é extremamente necessária a compreensão dos direitos e das garantias desse coletivo.

De acordo com Inque e Ristum (2008), a criança possui dois principais ambientes de vivência e socialização em sua trajetória de vida, sendo eles a família e a escola, respectivamente. Desse modo, a partir do momento que a família se coloca com perpetuadora de violência contra esse público infanto-juvenil, a escola detém como principal finalidade “zelar pela proteção dos educandos” (INQUE, RISTUM, 2008).

Segundo a Lei de Diretrizes e Base da Educação Nacional Dos Princípios e Fins da Educação Nacional, o Art. 2º (Lei Nº 9.394/96) afirma que “A educação, dever da família e do Estado, inspirada nos princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho”. Contudo, tal aparelho educacional também detém como finalidade, mesmo indiretamente, o diagnóstico de situações de violência de direitos as quais os seus educandos podem estar vivenciando, sendo de suma importância para o desenvolvimento de sua socialização e a capacidade de dialogar acerca de tais cenários.

Os diretores e professores, assim como a equipe multidisciplinar que compõem o ambiente educacional, são profissionais essenciais para a identificação de cenários violentos nos quais seus estudantes estão imersos, uma vez que ao estabelecer uma relação respeitosa e de confiança com seus educandos, os mesmos se apropriam de um sentimento de reciprocidade, em que há a possibilidade de trocas de vivências sobre seus ambientes familiares. De modo infeliz, no seio da instituição de minha responsabilidade, são nos ambientes familiares que encontramos maiores casos de violações de direitos contra o público infanto-juvenil.

Assim sendo, no decorrer do ano de 2022, a equipe educacional identificou um caso complexo acerca de abuso sexual contra uma educanda do Ensino Fundamental II. Segundo o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), entre os anos de 2017 e 2020, 180 mil crianças e adolescentes sofreram violência sexual no Brasil (UNICEF, 2021).

A representante da UNICEF, Florence Bauer, declara que “a violência contra criança acontece, principalmente, em casa” (UNICEF, 2021). Ademais, o maior número de vítimas de violência sexual é do gênero feminino, sendo em torno de 80% (UNICEF, 2021). Logo, nota-se que a família emerge como uma das maiores violadoras dos direitos da criança e do adolescente.

A violência ou abuso sexual contra crianças e adolescentes ainda é um grande entrave enfrentado pela sociedade e pelo Estado. Quando a violência sexual se classifica como uma violência intrafamiliar, isto é, no interior da própria família, na maior parcela das vezes, os agressores são do gênero masculino, sendo o pai, padrasto, tio, irmão ou primo. Esse fato remete à cultura patriarcal e machista propagada pela família nuclear burguesa, em que o homem detém poder absoluto sobre sua propriedade privada e os indivíduos que compõem seu núcleo familiar.

Sérgio Lessa (2012) afirma que, na família burguesa, as crianças passaram pelo processo de educação para a violência como método de correção. Partindo dessa reflexão, nota-se como

as crianças foram submetidas à violência desde o princípio, sem a possibilidade do diálogo, sendo silenciadas totalmente.

Logo, a violência sexual intrafamiliar perpassa a reprodução de uma cultura baseada e resguardada pela lei do silêncio (ARAÚJO, 2002). Diante de todo esse contexto, muitas vítimas são silenciadas pela família para manter a ordem e a aparência perante a sociedade, além de não denunciarem com receio de serem consideradas mentirosas e/ou causadoras de conflitos.

A violência e/ou abuso sexual “é um evento devastador que abala profundamente a saúde emocional e física das vítimas, quer sejam crianças, adolescentes ou adultos” (ANTONY, ALMEIDA, 2018). Enfrentar situações como essa é sempre um marco traumático para a vida daquele indivíduo, podendo apresentar consequências “sob a forma de sintomas sexuais, comportamentais, emocionais e físicos” (BARCELOS, FILHO, TANIZAKA, 2022).

Outrossim:

quando o abuso ocorre no seio intrafamiliar, os prejuízos são ainda maiores, isso porque a confiança entre a criança e pais é bruscamente quebrada, ao passo que seriam essas figuras as responsáveis por proporcionar um ambiente seguro, protetor, tanto de forma física quanto emocional (BARCELOS, FILHO, TANIZAKA, 2022)

Desse modo, a escola, perante situações semelhantes, serve como um meio acolhedor para que a criança e o adolescente se sintam protegidos e sustentados. Destarte, a Constituição Federal Brasileira ainda declara que:

É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão (BRASIL, 1988)

Ao retomar para o caso de violência que foi relatado pela estudante, é válido destacar a importância de uma escuta ativa entre os professores e os alunos, dado que fora através desse processo que a adolescente se sentiu confortável e respeitada para compartilhar seu abuso vivenciado dentro do seu núcleo familiar. A escuta ativa, além de promover um ambiente dinamizado e de reciprocidade, possibilita que o público infanto-juvenil se expresse amplamente, sentindo-se confortável para relatar casos semelhantes com os profissionais da educação.

A partir do instante que o caso foi descoberto pela professora da estudante, a profissional me buscou na coordenação da instituição para relatar o caso e tomar as medidas cabíveis nesse processo, a fim de assegurar que a adolescente seja protegida desse tipo de violência.

Com a ciência do que fora relatado, fora preciso acionar o Conselho Tutelar (CT) compulsoriamente para que eles tomassem os procedimentos necessários diante desse cenário

e acompanhassem a família da estudante, a fim de investigar a violência, sempre priorizando a adolescente. Costa *et al* (2019) reitera que

[...] é obrigatória a notificação dos casos suspeitos ou confirmados de maus-tratos infantis. Eles devem ser comunicados ao Conselho Tutelar, instituição criada a partir do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), e que tem a importantíssima função de zelar pelo cumprimento dos direitos dessa clientela (COSTA ET AL, 2019, p. 138).

Desta forma, o Conselho Tutelar é uma instituição fundamental para proteger a criança e o adolescente de todas as formas de violência, exploração e negligência, perpetuando e defendendo seus direitos e garantias concretizados pelo ECA. O caso segue sendo acompanhado pelas instituições competentes, cabe ao Conselho Tutelar realizar a denúncia após a investigação e encaminhá-la à Vara da Infância e/ou ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), onde famílias e sujeitos em situação de violação de direitos ou risco social são atendidos.

Em suma, a violência contra crianças e adolescentes não é uma questão contemporânea, ela perpassa gerações e ainda é propagada por uma cultura patriarcal e punitiva.

Ainda nessa instituição, os professores tomaram ciência de mais um caso de violência contra criança e adolescente, nesse respectivo caso a violência sofrida pelo estudante fora a física. Os profissionais da educação descobriram o caso através do próprio aluno, uma vez que o mesmo se sentiu confortável em relatar o que vivenciava dentro de sua residência. Segundo a criança, a violência era exercida pelo seu progenitor em momentos que o estudante se encontrava sozinho. Ainda sobre a violência sofrida, o aluno declara que sua figura paterna subia em cima do mesmo para violentá-lo.

Para Guimarães e Villela (2011, p. 1650), “a casa da vítima foi o local preponderante tanto entre os casos de violência física quanto sexual, revelando que os agressores são pessoas de dentro da família ou têm livre acesso ao interior da casa”.

Cientes do relato declarado pela criança, procuramos os serviços e as medidas cabíveis para serem realizadas. Assim como no caso anterior sobre a violência sexual, foi acionado o Conselho Tutelar, a fim de denunciar a violência física sofrida e para o serviço acompanhar a família. Contudo, o Conselho Tutelar relatou que a criança, quando questionada sobre a violência sofrida, a mesma negou o caso. Desse modo, nota-se como a criança sofre com o silenciamento em nome da família, para que a mesma não sofra as consequências de sua violência. Essa questão do silenciamento se torna um ciclo infundável, dado que as crianças tendem a reproduzir as mesmas condutas dos seus responsáveis.

A violência física contra crianças, infelizmente, é aceitável na sociedade, uma vez que os indivíduos acreditam que a violência física serve como um meio de correção e educação.

De acordo com Pires e Miyazaki (2005, p. 44), “O uso da força física é baseado no poder disciplinador e autoritário que o adulto assume sobre a criança ou o adolescente, que são agredidos com o objetivo de obter disciplina e obediência”.

Moreira e Sousa (2012, p. 15) afirmam que “A violência intrafamiliar praticada contra crianças e adolescentes é uma prática histórica na sociedade brasileira, presente em todos os segmentos sociais”. Com o surgimento do ECA na década de 1990, a violência contra crianças e adolescentes ganharam um novo sentido, passando a ser responsabilidade não só da família, porém do Estado e da sociedade civil.

Ainda sobre a temática da violência contra o público infanto-juvenil, é notório dizer que:

A violência contra as crianças e os adolescentes tem deixado de ser tratada como um fato natural ou como “apenas” um modo particular de os pais lidarem com os seus filhos, para ser tratada como um grave problema a ser combatido tanto pelo Estado, como pela sociedade civil e as próprias famílias (MOREIRA, SOUSA, 2012, p. 16)

Desse modo, Souza (2021, p. 13) declara que

O ECA, em seus artigos 7º e 19 dispõe como direito fundamental das crianças e adolescentes o desenvolvimento sadio e harmonioso, de serem criados e educados no seio de sua família, em condições dignas de existência. O Estado possui papel importante na efetivação da proteção especial que esses indivíduos necessitam principalmente no seio familiar (SOUZA, 2021, p. 13)

Assim, a escola como o Estado, a sociedade civil e a família, possuem o dever de proteger a criança e ao adolescente de quaisquer violações de direitos e garantir sua existência e seu pleno desenvolvimento. Urge, portanto, que a escola continue notificando os casos de violação de direitos para que possamos alcançar um bom ambiente para que o público infanto-juvenil se sinta confortável para dialogar.

É notório que em grande parte das comunidades escolares, a relação entre professores e alunos é dada por meio de uma escuta passiva, dado que não é necessário um grande planejamento para sua implementação. Contudo, para garantir equidade no ensino, e uma educação humanitária, é preciso alterar algumas práticas comuns nesses ambientes.

A atuação da escuta ativa depende de três etapas: pessoas, processos e métodos, à vista disso, esse relato de experiência demonstrará a importância do protagonismo das pessoas nessa técnica, os processos, ou etapas, necessárias para que o educador seja capaz de perceber algo fora do comum, até a possível resolução do problema, e, por fim, as abordagens que otimizam essas etapas (DOURADO, 2021).

A primeira etapa é pautada na implementação da escuta ativa em si, que consiste em uma forma responsável e dedicada a ouvir verdadeiramente aquilo que o outro diz, seja com palavras ou ações e comportamentos, criando uma conexão verdadeira e uma relação de confiança com o outro, ou seja, o professor abrir espaço de diálogo para com o aluno, tendo atenção ao seu comportamento, permeando seu cotidiano.

Sendo assim, ao estabelecer essa relação e sendo capaz de perceber algo fora do comum, ou alguma problemática com o aluno, o professor chega a segunda etapa, na qual conversa com o aluno e faz um relato ao pedagogo, este, que irá também estabelecer uma conversa inicial com o aluno e, dependendo do contexto, fará, também, um encaminhamento da situação para um coordenador.

Dessa forma, sendo uma circunstância gerada no âmbito familiar, a terceira etapa incide sobre a família, podendo ter duas linhas diferentes de abordagem dependendo do contexto: a primeira, na qual é possível a cooperação dos familiares, e, portanto, há uma conversa entre coordenador, pedagogo e família, buscando esclarecer a situação e buscar soluções em conjunto, sondando “o outro lado da história”; e uma segunda opção, na qual a família pode ser causadora direta, indireta ou negligente com o educando: passando para uma quarta etapa, na qual o conselho tutelar é acionado, mantendo a integridade da instituição escolar, e vai até a residência verificar a situação na prática e interferir, se for o caso.

Ademais, a escola pode auxiliar em casos não somente de abuso, mas também com relação ao trabalho infantil, verificando a presença dos alunos, a falta de disposição, o cansaço excessivo que uma criança pode apresentar, dentre outras diversas características que podem afetar o desempenho escolar (DORNELLAS apud ABE, 2020).

E, essas anormalidades apenas podem ser percebidas e tratadas dado o próprio papel do ambiente escolar (que será aprofundado posteriormente), quanto pela forma de expressão proporcionada pela escuta ativa e atenção dada pelos educadores, como já foi mencionado ao decorrer deste artigo.

Segundo Rita Ippolito (apud GARCIA, 2018), coordenadora geral da Secretaria Municipal de Educação (SEMED), o sujeito social da criança começa a se formar na escola, sendo nela, onde há relações interpessoais sendo estabelecidas sem as amarras familiares, sendo assim, muito mais possível a vocalização de situações problemáticas que ela possa estar vivenciando. Assim, com auxílio do corpo docente, preparado para acolhimento e exercitando a escuta ativa, podem ser apontadas e analisadas tanto a diversidade e individualidade de cada criança, bem como, as inquietações de uma que pode estar tendo seus direitos violados.

A escola é o primeiro ambiente, quando há carência do familiar, na qual pode se formar uma rede de proteção, da qual o professor é integrante essencial. Certamente, devido ao contato constante com as crianças, o educador será um dos primeiros a identificar sinais de que o educando é vítima de violência e, portanto, deve seguir algum dos caminhos possíveis para conversar, auxiliar e, por fim, denunciar as ocorrências. Dessarte, as etapas desde identificar até chegar na denúncia exigem não somente a sensibilidade de perceber (que pode ser garantida pela escuta ativa), mas também exige um preparo, como foi demonstrado nos primeiros parágrafos.

A partir do que foi relatado nesse artigo, é possível perceber a necessidade de uma parceria entre as escolas e o Conselho Tutelar, assim, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) determina essa parceria, visando zelar pelos direitos desses grupos. Além de formalizar os casos que devem ser relatados pelos dirigentes das escolas, há também diversos artigos de leis da ECA que vedam certos tipos de atividades aos adolescentes, por conseguinte, torna-se essencial informar e formar os professores sobre essas leis e as determinações estabelecidas pelo ECA.

O principal papel do professor, dentro da rede de proteção e para cumprimento do que é previsto pelo ECA, é de identificar situações de vulnerabilidade, prevenindo e protegendo os educandos nesse processo. Esse papel só pode ser cumprido, conforme dito anteriormente, quando o educador desenvolve habilidades de identificação e empatia para com o aluno, além de ser treinado especificamente para lidar com casos de violência. Em síntese, a escuta ativa permeia todo o processo da rede de proteção, sendo uma garantia para a proteção dos direitos da criança e do adolescente, quando aplicada corretamente.

Por fim, implementar a escuta ativa assegura não somente que os alunos tenham suas necessidades intelectuais atendidas, permitindo um processo educacional inclusivo e diverso, mas também – a partir do devido treinamento e parceria com outros órgãos governamentais – consolidam o educador como parte integrante da garantia da saúde mental e física da criança, sendo ele seu principal apoio quando não há uma estrutura familiar convencional, e que tem como dever, acolher, ajudar e encaminhar o educando visando a proteção de todos os seus direitos como cidadão.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Segundo a Declaração Universal dos Direitos Humanos, é por meio da educação que se promove o respeito aos direitos, sendo assim, o sistema educacional deve tentar ao máximo ser capaz de garantir a equidade entre educadores e educandos, sendo o reconhecimento da diversidade um elemento fundamental para esse processo.

No trabalho aqui exposto, é possível perceber a ligação entre a prática da escuta ativa e diversos elementos que são intrínsecos a promoção da equidade.

O diálogo, para ser produtivo, deve ocorrer entre indivíduos que se respeitam e são capazes de entender um ao outro, logo, permitindo um espaço para que a discordância, necessária para construção do aprendizado, seja tratada como um fator essencial nas relações interpessoais, ao invés de um elemento puramente devastador delas.

Dessa forma entende-se que ensinar não é uma transferência direta de conhecimento; ensinar exige um tratamento na informação, e tal tratamento só pode ser realizado mediante a escuta ativa. Para ser efetivo, o ensinar deve conhecer o ensinado: como um outro ser individual, com características específicas e um conhecimento prévio. Portanto, ensinar não deve ser pautado em passar conhecimento bruto aos demais, mas sim, a criação da possibilidade para que o outro produza e construa seu próprio conhecimento (FREIRE, 1996).

Ademais, é necessário entender a educação como um processo contínuo e, sendo assim, passível (talvez até exigente) de mudanças. Como afirma FREIRE: “É na inconclusão do ser, que se sabe como tal, que se funda a educação como processo permanente” (1996, p. 30), ou seja, o educador deve estar apto a aceitar e incorporar novas construções, tanto na sua educação particular, quanto no seu ensinar.

Deve então, existir um esforço, tanto dos educadores, quanto das instituições, em assegurar condições favoráveis a discussões e um espaço para que ocorra a escuta ativa, bem como, a possibilidade de os educadores implementarem o conhecimento, as ligações e o

respeito adquiridos a partir da escuta, sendo assim, capazes de perceber seus alunos de forma individualizada e promovendo a extensão de suas competências a fim de construir conhecimento próprio.

## REFERÊNCIAS

ABE, S. K. **O papel da escola na rede de proteção de crianças e adolescentes**. São Paulo, 2020.

ANTONY, S. ALMEIDA, E. M. de. Vítimas de violência sexual intrafamiliar: uma abordagem gestáltica. **Rev. NUFEN**, Belém, v. 10, n. 2, ago. 2018. p. 184-201

ARAÚJO, M. de F. Violência e abuso sexual na família. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v.7, n.2, jul./dez. 2002. p. 3-11

BRANDÃO, C. R. **O que é Educação**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1981.

BRASIL. Constituição de 1988. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**, LDB. 9394/1996. BRASIL.

CORTELLA, M. S. **Viver em paz para morrer em paz**. São Paulo. Editora Planeta, 2017.

COSTA, M. M. da. *et al.* Fatores que interferem no enfrentamento da violência infantil por conselheiros tutelares. **Rev. Saúde Debate**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 120, jan./mar. 2019. p. 137-149

DEWEY, J. **Experiência e educação**. Tradução de Renata Gaspar. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

DOURADO, G. A escuta ativa na coordenação pedagógica. **Revista Construir Notícias**, v. 16, n.1, 2021.

FREIRE, P. **Pedagogia da Autonomia: Saberes Necessários á Prática Educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

FREIRE, P. **Pedagogia do Oprimido**. 17ª edição. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

GOES, A. Estatuto da Criança e do Adolescente 30 anos: Tempo de celebrar a doutrina da proteção integral. **Humanidades em Perspectivas**, v.2, n.4, Edição Especial “30 anos do ECA”, 2020. p. 11-31

GUIMARÃES, J. A. T. L; VILLELA, W.V. Características da violência física e sexual contra crianças e adolescentes atendidos no IML de Maceió, Alagoas, Brasil. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.27, n. 8, ago. 2011. p. 1647-1653.

INSTITUTO UNIBANCO. **Escola desempenha papel importante na rede de proteção a crianças e adolescentes.** São Paulo, 2020.

LESSA, S. **Abaixo a família monogâmica!** São Paulo: Instituto Luckács, 2012.

LIMA, P. G. Pesquisa qualitativa: bases históricas e epistemológicas. **Ensaio Pedagógico**, Sorocaba, v. 2, n.1, jan./abr. 2018, p. 5-17.

LOBATO, C. D. P; SILVA, M. L. C. da. Comunicação e as relações interpessoais. *In*: LUIZ, M. C. (Org.). **Mentoria de diretores de escola: orientações práticas.** São Carlos: Pedro & João Editores, 2022.

LUIZ, Maria Cecília (Org.). **Mentoria de diretores de escola: orientações práticas.** São Carlos: Pedro & João Editores, 2022.

MESQUITA, A. C., CARVALHO, E. C. A Escuta Terapêutica como estratégia de intervenção em saúde: uma revisão integrativa. **Rev. Esc. Enferm. USP**, São Paulo, v. 48, n.6, 2014. p.1127-1136.

MÉSZÁROS, I. **Para além do capital: rumo a uma teoria da transição.** São Paulo: Boitempo, 2002.

MOREIRA, M. I. C; SOUSA, S. M. G. Violência intrafamiliar contra crianças e adolescentes: do espaço privado à cena pública. **O Social em Questão**, Rio de Janeiro, n. 28, jul./dez. 2012.

ORTH, M. R. B; CONFORTIN, A. Ações do ECA em Escolas de Ensino Fundamental. **Perspectiva, Erechim**, v. 34, n. 128, dez. 2010. p. 23-38

PIRES, A. L. D; MIYAZAKI, M. C. O. S. Maus tratos contra crianças e adolescentes: revisão da literatura para profissionais da saúde. **Arquivos de Ciências da Saúde**, São Paulo, v. 12, n. 1, jan./mar. 2005. p. 42-49

SOUZA, A. P. L. e. Violência Intrafamiliar: seus impactos na vida das crianças e adolescentes. 2021. P. 01-40. **Monografia.** Curso de Direito, Escola de Direito e Relações Internacionais, Goiânia, 2021.

TANIZAKA, H; FILHO, C. E. B; BARCELOS, R. C. Consequências psicossomáticas do abuso sexual infantil: Preocupações em saúde. **Revista Saúde**, São Paulo, v. 16, n. 1, 2022.

VASCONCELOS, T. M. S. de. **Ao redor da mesa grande: a prática educativa de Ana.** Porto: Porto Editora, 1997.