

## PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO



*“Analfabeto do século XXI não será aquele que não consegue ler e escrever, mas aquele que não consegue aprender, desaprender e reaprender.”*  
*Alvin Toffler*

A FENEP - Federação Nacional das Escolas Particulares, lança o Protocolo, de volta as aulas presenciais o qual chamaremos de PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO tendo como ponto central o constante exercício da responsabilidade individual e coletiva no respeito à vida emocional, mental e física dos educandos, educadores e familiares.

O Protocolo de Acolhimento não deve se limitar aos primeiros dias ou semanas de aulas, uma vez que as questões emocionais não necessariamente se apresentam de imediato, ou estão limitados ao pós trauma da pandemia, por se tratar de uma necessidade humana. O Protocolo de Acolhimento deverá ser usado como um GPS, que ajudará a Escola a recalculer sua rota educacional-administrativa, emocional e psicológica a partir deste grande evento Humano que chamamos de Pandemia. Tratados genericamente “ESCOLA” para as Instituições de Ensino, da pequena escola de Educação Infantil ao grande grupo educacional do Ensino Superior.

Para elaborar essa proposta, é necessário ter como linhas norteadoras a ESCUTA e a OBSERVAÇÃO que consideram cada sujeito como único, pois são essas propostas que tem transformado a escola particular nos últimos tempos e a levado a ótimos resultados de aprendizado, exatamente por entender as múltiplas potencialidades dos sujeitos envolvidos no processo de ensino e aprendizagem, bem como atender às demandas, especialmente emocionais dos estudantes e familiares.

Como disse Hannah Arendt: *“A educação é o ponto em que decidimos se amamos o mundo o bastante para assumirmos a responsabilidade por ele”*. O momento de encontrar “O Ponto de Retorno” para nossas Escolas e ajudarmos toda a comunidade escolar para que possam falar e serem ESCUTADOS.

O mundo atual requer, de cada um de nós, uma disposição para reconstruirmos nossa relação de autoconfiança, cuidado e compromisso mútuo entre gestores e professores, professor e aluno, professor/professor, entre a escola e a família, contribuindo para a superação do egoísmo natural, crescente e presente no ser humano. O momento atual requer uma construção do ponto de equilíbrio entre a saúde física, mental e emocional. Apenas dessa forma

superaremos e ultrapassaremos os impactos psíquicos desencadeados ao longo desse período de isolamento social.

O presente “Protocolo” traz a ESCUTA atenta e sensível como ferramenta de diálogo entre todos os envolvidos na Escola. A escuta é o fio condutor para o ponto de retorno e o ponto de articulação entre a Família e a Escola, entre educação formal e informal, entre a satisfação pessoal e o bem-estar dos outros, entre educar e o cuidar e principalmente, entre Ensinar e principalmente o Aprender.

O ACOLHIMENTO não está relacionado a um espaço e sim a uma proposta ética sustentada em uma nova atitude de responsabilidade e envolvimento afetivo consigo e com o outro. Acolher pressupõe ter uma atitude de escuta cuidadosa e atenciosa. Não existe hora ou profissional específico para fazê-lo. Implica ouvir saberes, angústias, experiências, tomando para si a responsabilidade de “abrigar e agasalhar” quem chega ou quem fala.

Os Protocolos de acolhimento devem ser organizados à luz das dez competências gerais da Base Nacional Comum Curricular e, principalmente à luz das competências socioemocionais que deverão ser a RODOVIA PRINCIPAL da Escola Contemporânea.

Aprender a lidar e a identificar as próprias emoções é o que sinalizará a Inteligência daqui para frente. As Emoções e os Afetos são os Reguladores de qualquer aprendizado emocional, cognitivo ou social, eles estão diretamente conectados com o que nos afeta, seja positivamente ou negativamente.

### **VAMOS LÁ? LIGUE SEU GPS. ESCUTA SÓ...**

Escutar o outro é colocar-se a disposição, ter atenção no que está sendo dito e não no que você está querendo escutar. Escutar requer acolher o outro independente de julgamentos (certo ou errado), apenas deixar com que ele fale e ao terminar, você pode responder: deixa eu ver se entendi e “repete” o que foi falado em forma de pergunta. É isso mesmo que você quis dizer?

Escutar, nesse momento é mais importante do que quaisquer métodos de avaliar e classificar crianças, adolescentes e jovens, assim como professores e colaboradores, e também diretores e mantenedores. A escuta que acolhe ou o acolhimento que escuta é desprovida de pré-julgamentos, ou ditos do tipo: Comigo foi muito pior...

Quando podemos falar enquanto o outro nos escuta, ocorre um pacto de coresponsabilidade, cria-se um laço de afinidade e confiança tão necessário nesse momento.

Ao acolhermos escutando, promoveremos um espaço de diálogo com trocas de experiências sobre o período vivido (considerando as diferentes percepções das diferentes faixas etárias) o que nos servirá de bússola para a reorganização pedagógica.

### **CAIXA DE FERRAMENTAS EMOCIONAIS**

Chamaremos aqui de ferramentas, nossas habilidades como: andar, falar, construir. Esta última habilidade é extraordinária e usamos o tempo todo, mas não temos consciência e não prestamos atenção. O momento é de aprender e construir, na cabeça, as realidades virtuais chamadas mapas. Para nos entendermos na nossa casa, temos de ter mapas dos seus cômodos e mapas dos lugares onde as coisas estão guardadas e qual o nosso canto preferido. Fazemos mapas da casa. Fazemos mapas da escola, mapas de sala, da cidade, do mundo, do universo. Sem mapas, seríamos seres perdidos, sem direção. Por isso a ideia de “MAPEAR NOSSAS EMOÇÕES”.

### **PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO DE DIRETORES E DONOS DE ESCOLAS**

*“Já afirmávamos sábios navegantes pela vida: ‘nenhum vento é favorável para quem não tem um destino’. Então lembrem de sinalizar o percurso seu e da sua Escola.”*

Esperamos sempre do Diretor ou coordenador/administrador da Escola uma posição de empatia, que quem cuida de todos, como fala, o que fala. Como gestor ele deve estar preparado para lidar com as mais diversas situações, esperamos até que ele seja um “super”, porém ele é um ser humano, que tem sentimentos, gosta e não gosta, fica triste, tem filhos e muitas vezes netos, tem seus sonhos e pesadelos. A pergunta que fazemos aqui é... Quem vai ouvi-los?

Os sindicatos de todo o Brasil, são liderados por alguns desses Gestores, que de forma voluntária doam seu tempo, energia, experiência e muitas vezes a saúde para defender coletivamente o setor, mas nunca podemos esquecer que o sindicato é composto por cada associado e que todos os proprietários de escolas particulares podem e devem ajudar, mantendo-o e se esforçando para trabalhar para o coletivo.

Nesse momento, os Gestores devem encorajar o sindicato a montar grupos de estudo e trabalho para ajuda mútua e trocas de experiências, pois para que cada Escola possa cuidar da sua comunidade, precisará ter Gestores mental, emocional e fisicamente saudáveis.

O Protocolo da Acolhida será usado como um **GPS**, que poderá orientar os mantenedores de escolas a recalcular a **rota** educacional-administrativa-emocional-física possível em tempos de Pandemia onde muitos mantenedores estão tendo que se reinventar em todos os campos, através da DOR do momento, fomos despertados para a tarefa de humanizar nossas escolas e ampliar nosso projeto educacional.

Liderar pessoas se torna um dos maiores desafios atuais e deve ultrapassar uma regra única, mas devemos refletir sobre esse liderar, lembrando que cada um de nós é humano e não máquina. Afinal o que é um líder? O líder inspira aos outros, porque conquistou algo e principalmente porque apreendeu a liderar a si mesmo.

O COVID-19, nos fez um convite ousado: mantermo-nos saudáveis mentalmente, emocionalmente e financeiramente. Sabemos que temos uma missão nobre junto a nossa equipe de gestores, professores, famílias e alunos. Vale ressaltar que o sofrimento psíquico e institucional que estamos sentindo, quando compartilhado com seus pares (Sindicatos das Escolas Particulares) se

tornam mais leves, já que tudo nos aponta que viveremos os próximos anos com muitos desafios frente a um descompasso com o mundo.

O GPS poderá nos sinalizar como retornar nossas escolas após a experiência de “isolamento” social, no qual tivemos que nos afastar de familiares, das nossas escolas e do nosso reconhecimento enquanto Instituição.

Nossa rota central será: se estamos aqui é porque conseguimos nos manter na estrada e, portanto, estamos nos reconstruindo e recuperando nossos laços, ou seja, desenvolvemos uma capacidade de recomposição e, portanto, somos RESILIENTES.

O ponto de retorno será: transformar nossa experiência em novas ações e reflexões junto a nossa equipe em uma relação pautada pelo esforço mútuo onde debateremos e partilharemos nossos sentimentos e emoções (EMPATIA), onde convidaremos a cada um a “caminhar com nossos sapatos de mantenedores”.

Aprender a nomear e gerenciar nossas emoções será o maior protocolo de Acolhimento, um momento de oferecermos presença e escuta, em primeiro lugar: escutar a si mesmo para poder escutar os outros.

Cada um de nós deve se colocar presente e interessado em escutar o nosso próprio percurso até aqui e como estamos escolhendo em seguir com esse percurso, isso é DETERMINAÇÃO em seguir, um projeto que deve ser construído junto com cada um que resolveu continuar no processo de retomada e reinvenção.

### **TEMAS PARA DISCUSSÕES:**

Aprender a fazer o luto da escola anterior a pandemia e permitir que outra escola chegue;

Criar “Bússolas” simbólicas que nos direcionem pelos próximos meses;

Criar campanhas que envolva gestores, famílias e professores;

Debater os rituais de despedidas simbólicas como: regras novas de convivência; protocolos de saúde; protocolos de acolhimento e saúde mental e emocional; reorganização do espaço físico;

Olhar e escutar o mundo como se estivéssemos fora dele, olhar com um olhar de fortes transformações, com novas tendências em relação ao ensino-aprendizagem e também acolher fortes transformações culturais e sociais com o novo estilo de vida;

Lembrar que o espaço físico hoje, passa a ser enigmático e ameaçador para muitos;

## **PROPOSTA DE ACOLHIMENTO AOS EDUCADORES**

O acolhimento aos professores e profissionais da escola deve acontecer antes da chegada dos estudantes. Acolher significa receber alguém, hospedar, agasalhar. Trata-se de um gesto afetivo, carinhoso, que transmite atenção, preocupação e dedicação.

Os colaboradores da Escola devem ser e se sentir valorizados, pois eles são aqueles que cuidam dos estudantes e, para isso, a relação próxima e individualizada deve se fazer presente. Sabe aquele funcionário que está afastado por suspeita de COVID? Cuide dele, se preocupe com ele, ligue e se interesse por ele e pelo estar de quem o cerca. Faça isso verdadeiramente e o seu colaborador sentirá por você e pela instituição algo difícil de definir com as palavras. Não tem receita, não tem passo a passo, é a ação empática e humana na sua mais pura essência.

Algumas estratégias que podem contribuir para que os colaboradores se sintam acolhidos:

- Procure se comunicar com a equipe regularmente, de maneira efetiva e afetiva.

- Durante os encontros e reuniões, seja verdadeiro e claro. Explique o porquê de cada determinação.

- Faça perguntas diretas e direcionadas, escute as respostas e faça algo com elas. Mostre ao grupo que as colocações são levadas em conta e atribua nomes aqueles que o fizeram.

- Demonstre carinho, espere as equipes com um café, um bolinho de chuva ou um bombom.

- Reúna pequenos grupos, para que todos possam falar e se sentir ouvido.

Quando algum tópico delicado gerar desconforto, retome individualmente, evitando expor o colaborador.

Iniciar um processo de trocas norteado por algumas questões essenciais que depois poderão ser adaptadas para os educandos de acordo com sua idade e compreensão. O Protocolo deve suscitar o “entendimento” de nossas ações e

reações emocionais, agradáveis ou desagradáveis, e compreendê-las sem exagero ou diminuição de sua importância, controlá-las ou descarregá-las no momento apropriado. Ao compartilhar essas percepções abriremos um atalho para promover a autopercepção e o autocuidado necessários para fortalecer os laços de troca, confiança e escuta na equipe. Esse momento reforça a interdependência de todos os envolvidos na Escola além de auxiliar na identificação dos que poderão atuar como Mediadores de Tensões entre o grupo.

### **INVENTÁRIO GESTÃO – PROFESSORES E COLABORADORES:**

Quais ferramentas você usa frente a uma frustração?

E quando você está muito feliz, o que você costuma fazer?

Quais são os seus gatilhos emocionais?

O que te desestabiliza?

Como você gerencia seus sentimentos?

Quais são suas VULNERABILIDADES nesse momento?

Como você vivenciou esse momento de distanciamento, pandemia e mudanças de rotina?

Qual o sentido da educação na pandemia?

Nesse momento, todos os professores e colaboradores devem expor suas questões, medos e propostas. O momento é de recalcular a volta e restabelecer os laços afetivos.

O processo de escuta das respostas dessas perguntas deve ser apurado e afinado, pois a escuta deve gerar ações e resultados na equipe. Colocar-se no lugar do colaborador facilita ao gestor o papel de orientador, de guia e cuidador daqueles que cuidam. Sugestões para que isso ocorra:

- Junte-se ao grupo no momento do cafézinho, leve um bolo para compartilhar.

- Participe das atividades diárias, esporadicamente, mostrando que como líder você fala e faz.

- Faça perguntas da vida pessoal de cada um, se informe, pergunte dos filhos, familiares, etc.

- Nesse momento, todos temos angústias e anseios. Ouvir as preocupações dos seus colaboradores auxiliará na tomada de decisões.

- Seja justo! Use o bom senso!

A Equipe Pedagógica deverá recalcular uma rota que tornará possível reconstruir o que será prioridade enquanto “conteúdos pedagógicos” no PPC. Esse conteúdo poderá ser trabalhado a partir da construção de algum tipo de registro, ou a “costura” de uma colcha de retalhos, cada retalho que foi significativo nesses meses. Pode-se construir um grande painel na Escola com “os retalhos” em formato de “colcha”, “memorial” ou “cápsula do tempo” para ser aberta em, por exemplo, 2022. Um trabalho que traduza o momento vivenciado e que resultem em um “produto final”.

Outra ideia seria escrever, desenhar ou filmar um “Livro da Vida”, “Livro Registro” ou mesmo “Um Diário de Bordo” como instrumento de registro da TRAJETÓRIA EMOCIONAL, tendo como objetivo trazer para a consciência as coisas que nos afetam: aprender a nomear, simbolizar e dar sentido aos sentimentos. O “Livro da Vida” pode ser alimentado durante o processo de “retorno” para se ter os registros de como está sendo, como cada um está lidando com suas emoções e sentimentos, o que foi bem, o que não deu certo, o que será necessário repetir. Esse momento pode servir como ponto de partida para a avaliação diagnóstica, que norteará a equipe pedagógica para traçar um percurso que inclua os objetos de conhecimento e as competências socioemocionais.

## **PROPOSTAS DE ACOLHIMENTO ÀS FAMÍLIAS**

A família é o elo entre a escola e os estudantes. É a família quem escolhe a escola, seja ela qual e como for. Durante o período de ensino remoto, toda a confiança e credibilidade das instituições de ensino foram colocadas à prova. As famílias assumiram o papel dos professores, os professores entraram nas casas e a escola passou a influenciar, positiva ou negativamente, na rotina e estrutura das residências.

As famílias que permaneceram na sua instituição são aquelas que verdadeiramente acreditam na proposta que você oferece, e apenas isso, basta para que a carga da responsabilidade aumente. Pensando nisso, algumas estratégias podem auxiliar para que as famílias sintam na escola o respaldo necessário nesse momento de tamanha angústia para a grande maioria.

- Ao se comunicar com as famílias, seja claro e fale com segurança. Não fale no infinitivo, as pessoas querem direcionamento, e mesmo quando não tiver respostas, admita que não as tem.

- Procure manter uma comunicação constante, para que as famílias e estudantes se sintam respaldadas pela Escola.

- Organize a equipe pedagógica para atender as famílias, os telefonemas e as dúvidas prontamente. A família precisa sentir que a Escola está a toda disposição, pronta e com as respostas na “ponta da língua”.

- Realize encontros com as famílias divididas por faixa etária, para ouvir as angústias e preparar os planos de retorno levando em conta as preocupações inerentes de cada fase.

- Quando houver alguém doente na família do seu estudante, procure acompanhar a evolução do processo, se disponibilize, pergunte se eles estão precisando de algo. Acolha a dor e a angústia.

- Elabore um pequeno questionário para sondar as famílias.

- Crie uma cartilha explicando como será o retorno presencial (estudantes podem ajudar nessa criação com desenhos, ilustrações e dicas por exemplo). Utilize esse material durante as aulas remotas.

- Utilize as tecnologias para fazer *lives* com os pais, orientando e tirando dúvidas sobre as relações familiares, medos e dificuldades.

- Organize um Vídeo da Escola e envie para as famílias, onde apareçam todos os envolvidos na Escola. O vídeo pode conter as seguintes questões norteadoras:

1. Orientações para o retorno das aulas presenciais contendo os Protocolos de Segurança Sanitária;

2. Protocolos de Acolhimento e sua importância nos próximos anos;

3. Novas regras de convivência: sobre acolhida de segurança (quanto a higienização do ambiente escolar);

4. A importância do contrato de cooperação entre Família e Escola: que deve incluir o Pai e/ou a mãe mantendo e restabelecendo o bom vínculo com as famílias, para informar antes do retorno dos estudantes como vai ser o funcionamento básico da nova rotina e a necessidade de um monitoramento diário. A escola deve fazer-se presente junto as famílias nesse momento de isolamento.

## **PROPOSTA DE ACOLHIMENTO PEDAGÓGICO DOS ESTUDANTES**

Os estudantes são a maior riqueza de uma Escola. São eles que definem a instituição, que fazem da Escola o ambiente prazeroso, alegre e motivador que sempre é. Para todo educador, pensar nos estudantes traz acalento, pois são eles quem motivam e fazem a engrenagem da escola funcionar.

Durante o período da Pandemia, a relação com os estudantes ficou restrita ao professor que ministra as aulas remotas ao vivo. Muito se perdeu do convívio diário, da rotina, das relações e será preciso muita paciência e percepção para que não se exige dos estudantes algo que eles não mais reconhecem ou lembram.

Os primeiros dias de aulas presenciais serão determinantes para que o estudante se vincule a Escola novamente. Os profissionais deverão estar preparados para acolher, ouvir e atender os estudantes, minimizando os assombros que podem surgir por conta das alterações nos espaços físicos.

Quando pensar o Protocolo de Retorno, a Escola precisa levar em conta o olhar das crianças e pensar nas marcações, sinalizações e o que mais for necessário de maneira lúdica, clara e de fácil entendimento para eles. Normalmente, a criança facilmente se adapta, e se o espaço for acolhedor, convidativo, isso acontece mais rapidamente.

Algumas estratégias simples, que podem auxiliar no retorno:

- Prepare os espaços, enfeite, harmonize para que faça brilhar os olhos dos estudantes.

- Organize a equipe, divida os professores e prepare escalas para que os estudantes possam estar com diferentes profissionais durante os primeiros dias. Essa estratégia amplia as possibilidades de aproximação, pois cada estudante se identifica com determinados profissionais.

- Escalone os dias e os horários de chegada, de maneira que os estudantes possam ser recepcionados calorosamente e com paciência.

- Com as crianças menores, organize atividades em roda, prepare uma apresentação dos professores, músicas que os envolvam e empolguem.

- Para os adolescentes, procure abordagens mais sutis, pois normalmente essa é uma fase mais delicada. Conversas individuais, com os professores mais próximos dos estudantes, tendem a surtir melhores resultados.

- Organize o planejamento pedagógico que contemple as necessidades socioemocionais cognitivas das crianças, conforme as competências gerais 4, 5, 8, 9 e 10 da BNCC.

- Antes do retorno, durante as aulas remotas, procure abordar o retorno e ouvir as angústias das crianças, adolescentes e jovens. Isso chama-se sensibilização.

Algumas perguntas relacionadas aos estudantes que podemos fazer para orientar nossa volta as aulas presenciais:

- Como os estudantes estão recebendo as informações referentes ao distanciamento? Como estão compreendendo o momento?

- Como estão organizando sua rotina diária de estudos?

- Como se sentem afastados dos amigos, parentes e professores?

Lembrar que as respostas virão através de outras expressões como desenho, modelagem, teatro, músicas, podem ser realizadas antes e após o retorno;

- Preparar um ou mais professores responsáveis por realizar a escuta dos alunos. A escola pode criar um “ESCUTADOR” para fazer escuta sensível e atenta, no intuito de saber qual encaminhamento realizar.

## **NO RETORNO: PLANO DE RESGATE EMOCIONAL**

Elaboração de campanhas e projetos que envolvam todos: Família e Escola. Exemplos: recomendações socioemocionais como:

- Dicas da semana;

- Dicas de cuidados;

- Criar epidemias de oportunidades;

- Corrente do Bem: A reciprocidade é algo contagioso;

- Criação de formas de cumprimentos personalizados por turma, não algo que toda a escola precise seguir o mesmo (pode ser feito durante o afastamento);

O primeiro dia de aulas presenciais deve ser uma grande CELEBRAÇÃO da VIDA e Homenagem aos que se foram. (Fazer o luto é permitir que algo novo possa nascer em homenagem ao que perdemos). Algumas estratégias podem auxiliar, como:

- Elaborar de forma coletiva ou individual diário/mural emocional da escola para auxiliar na condução do processo;

- Indicar um estudante por sala para ser o responsável pelos protocolos de cuidados, sempre observando a rotatividade entre os estudantes;

- Trazer a literatura como forma de facilitar as discussões porque permitem comentários de forma distanciada o que facilita para abrir depois um espaço para refletir e/ou falar das experiências próprias;

- Utilizar recursos de livre expressão como música, teatro, vídeos, poesia;

- Organizar salas de aula pensadas a partir de rodas, círculos onde todos, mesmo com o distanciamento, possam se comunicar com o olhar e com os gestos.

- Trazer a natureza para dentro da sala de aula, seja abrindo as janelas (colocando fitas nas janelas para ver esse movimento de fora), seja com terrário, seja plantando sementes, enfim trazer a natureza e seus benefícios para perto do aluno;

- Ter mais “recreios” no turno, momentos de higienização (que serão necessários), mas também como momentos de pausa, relaxamento, uma ginástica laboral, para depois seguir nos estudos;

- Evitar propor textos/dissertações com estruturas pré-definidas com o intuito de avaliar;

- Criar rituais de foco e concentração com os alunos para quando achar necessário, que seja personalizado por turma, faixa etária com atividades de respiração, ao ar livre, com frases positivas;

- Trabalhar projetos de vida, espiritualidade (sem falar de religião), reconhecimento das emoções, valorização da vida.

- Criar protocolos emocionais de forma coletiva, com a metodologia da escuta, a escuta sensível e atenta considerando que não estaremos todos juntos discutindo essas regras.

**Autores:**

**Jane Haddad - Psicanalista e Mestre em Educação.**

**Carolina Pereira Frizon - Psicopedagoga e Diretora de Escola**

**Fátima Chueire - Psicopedagoga e Consultora**

**Ademar Batista Pereira - Educador e Presidente da FENEP**