

# Escola, diálogo e WhatsApp

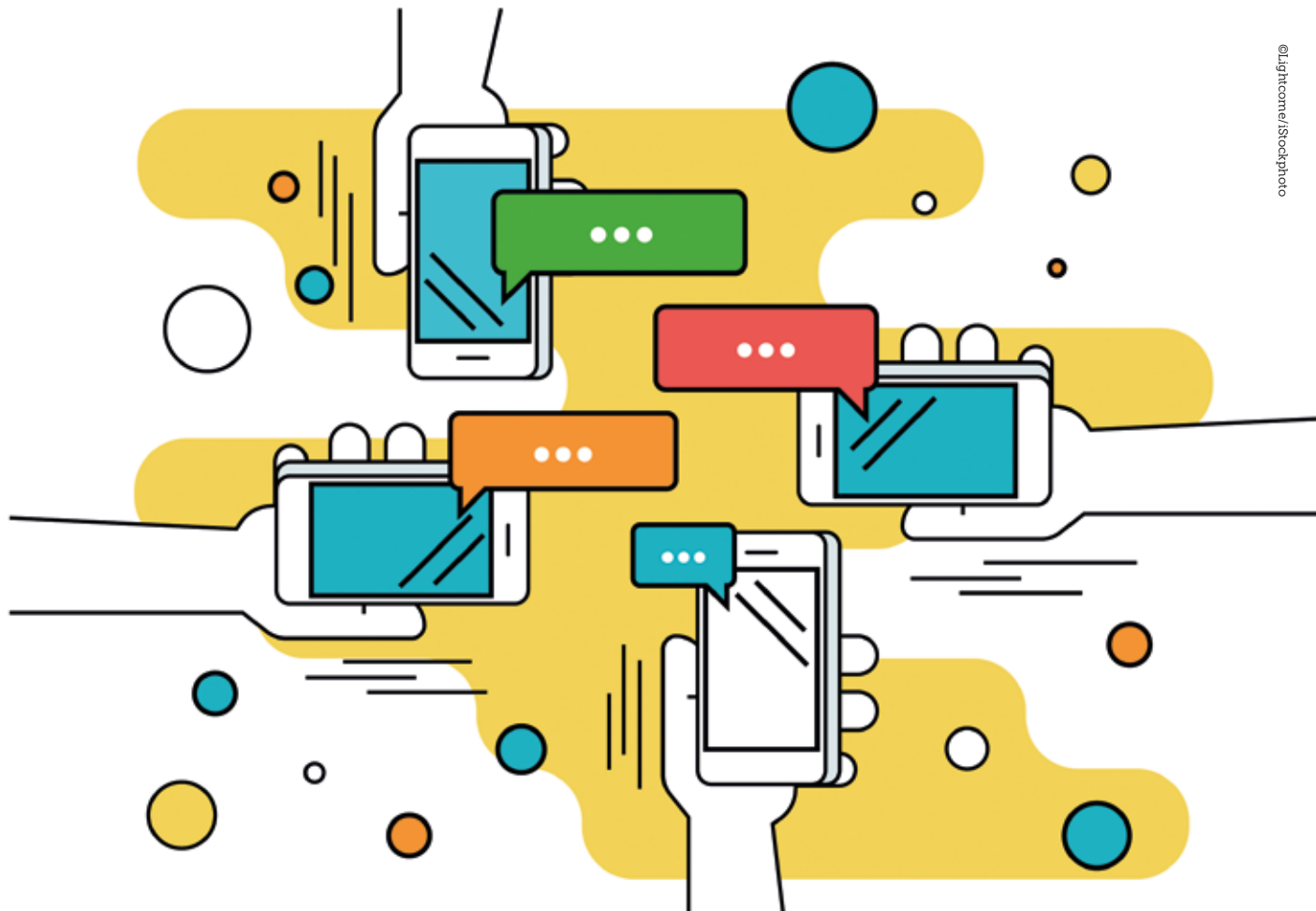


**Ademar Fabel**  
Formado em Estudos Sociais com especialização em Gestão de Instituições de Ensino. Assumiu o cargo de diretor administrativo do Colégio ICJ em 1992

As mídias sociais revolucionaram a comunicação e modificaram significativamente o processo como as pessoas se relacionam. As conversas reais cedem cada vez mais espaço para as virtuais, abrindo oportunidades para novos canais de comunicação em plataformas como o Facebook, Skype e Viber, entre outras. O WhatsApp também é um desses novos canais, que impactou ainda mais o cotidiano do contato entre as pessoas. Sem nenhum custo e com diversas ferramentas que propiciam a criação de grupos e listas privadas de contatos, as plataformas geram um paradoxo muito interessante, pois, ao mesmo tempo, aproximam e afastam pessoas, clientes, empresas e consumidores.

A evolução tecnológica e a crescente venda de celulares alteraram enormemente os comportamentos. Para se ter uma ideia, a venda de celulares no Brasil já ultrapassou o número de habitantes, ou seja, são mais de 270 milhões de aparelhos, sendo que 168 milhões deles são smartphones. É claro que isso não quer dizer que a população em sua totalidade tem celular e está completamente conectada via telefonia móvel. Por outro lado, quer dizer que grande parte dos brasileiros já se comunica, por exemplo, por WhatsApp e de forma bastante rápida e efetiva.

O WhatsApp também estimulou as comunicações simultâneas em grupos. A facilidade é bem interessante e bem-vinda, pois garante conectividade, melhorando o contato entre parentes, amigos e, em alguns casos, até entre consumidores e empre-



sas. Em contrapartida, torna-se um grande canal para viralização de informações e notícias que, por não conter a versão das partes envolvidas, poderá comprometer pessoas físicas e jurídicas. As mensagens, vídeos e áudios são, simplesmente, compartilhados sem qualquer tipo de averiguação de notícias distorcidas ou descontextualizadas.

A estratégia de usar grupos no WhatsApp em qualquer segmento, inclusive em nosso caso, na educação, é interessante e pode gerar mais rapidez à comunicação entre pais e instituições de ensino, inclusive facilitar o fluxo de dados e rápido acesso a informações estudantis. Acompanhando os últimos meses desses relacionamentos e grupos em várias empresas e em nosso colégio, observamos que também funciona como um canal de divulgação paralelo de informações que pode gerar confusão e problemas. A eficiência e agilidade ficam invalidadas quando a mensagem é truncada ou distorcida.

Após essa análise, elaboramos algumas dicas para tornar a plataforma mais eficiente ao relacionamento e disseminação de conteúdos em relação a família, estudantes e instituições de ensino. A primeira coisa a considerar é que o simples compartilhar coloca pessoas e/ou empresas em evidência, tornando qualquer situação questionável, sem que se tenha, efetivamente, conhecimento sobre o fato real. É preciso ter claro que qualquer ocorrência ou notícia é questionável quando as partes não tiveram oportunidade de se manifestar.

Outra consideração é que, em caso de dúvidas, vale averiguar com a escola sobre a situação ou informação. Consultar a fonte é sempre a melhor maneira para evitar confusões, especialmente, em relação a "casos" que teriam ocorrido dentro das dependências do colégio: afinal, envolvem diversos públicos, como alunos e colaboradores, entre outras pessoas.

As dúvidas devem ser esclarecidas com os setores responsáveis e profissionais envolvidos para evitar qualquer mal-entendido. As instituições mantêm diversos canais de contato com pais e familiares. Inclusive, algumas investem em tecnologia, têm aplicativos, chat online e, até mesmo, WhatsApp para atendimento, além dos já tradicionais telefones e e-mails.

Mais uma dica é evitar repassar fatos ou informações dos quais não participamos ou aos quais não tivemos acesso. Diariamente, várias mensagens são replicadas, relatando situações que podem estigmatizar, ridicularizar ou não condizer com a realidade, expondo pessoas e, até mesmo, menores. É muito comum observar conversas circulando pelos grupos sobre situações corriqueiras do cotidiano escolar, como alguma discussão entre alunos, qualquer tipo de incidente durante os intervalos e/ou recreio, assim como alguma ação ou atitude de professores.

Por último, #ficaadica de que as escolas estão abertas para ouvir a comunidade, pais e familiares sobre o processo de aprendizagem e/ou qualquer outra situação para esclarecimento, ou para (re)ver possibilidades de mudanças. Quando os pais acompanham o cotidiano escolar, estão sempre prontos para intervir ou se manifestar e devem acionar a equipe pedagógica. O professor e os pais devem caminhar juntos, pois o objetivo é sempre garantir uma melhor formação ao estudante, estimulando a autonomia e maior dedicação à aprendizagem.

Trocar informações, experiências e vivências é extremamente válido e crucial para o desenvolvimento estudantil e, claro, esse debate deve incluir os agentes envolvidos. A maioria das instituições de ensino dispõe de canais de comunicação oficiais e ainda departamentos de relações institucionais para garantir a correta e eficiente divulgação das ações escolares. Trata-se de canais que podem e devem ser utilizados para esclarecer dúvidas, receber reclamações e abordar qualquer caso com a devida atenção. É justamente por entender a complexidade do processo de ensino-aprendizagem que os colégios estão disponíveis, não só para os alunos, mas também para o diálogo com os pais, familiares e a comunidade escolar em geral, pessoal ou virtualmente. ■

ajgfabel@bol.com.br



©iLightcone/Stockphoto