

COMUNIDADE

Sem medo dos grupos de WhatsApp dos pais

Não tem jeito: o popular “zap” já faz parte da realidade escolar. Veja três caminhos para evitar fofocas e ofensas no aplicativo

Texto GUILHERME CASTELLAR ■ Design ALICE VASCONCELLOS ■ Edição GUSTAVO HEIDRICH

No ano passado, Fernanda Flores, diretora pedagógica da Escola da Vila, em São Paulo, compartilhou, numa reunião com outros gestores, uma questão que a estava incomodando. Em um grupo do WhatsApp dos pais, uma mãe mencionou que o filho foi agredido por um colega. Rapidamente, a conversa virou uma troca de acusações e alguém escreveu: “Só pode ter sido fulano, que é muito agressivo”. A situação causou enorme constrangimento para os pais do aluno em questão – que também estavam no grupo.

Para surpresa de Fernanda, quase todos os outros diretores tinham histórias semelhantes envolvendo grupos de pais no aplicativo. Os casos vêm se multiplicando e, junto com eles, a inquietação das escolas. “Nossa equipe de orientação estava gastando cada vez mais tempo para esclarecer as famílias sobre situações que chegavam a elas distorcidas por outros pais”, conta a diretora pedagógica da Escola da Vila.

Criados para ser um canal de comunicação entre as famílias, muitas vezes os grupos se tornam espaços para troca de ofensas, julgamentos e exposição nociva dos alunos, como foi o caso do colégio particular paulistano. A rapidez dos “zaps” em tempo real às vezes são carregados de impulsividade. Não raro, falta filtro na hora de digitar. Quanto maior o número de integrantes, maior o risco de interpretações erradas ou de alguém sair ofendido. Como lidar?

A pior postura possível é demonizar essa realidade. Isso porque a tecnologia favorece a comunicação. “O aplicativo permitiu que os pais ampliassem o diálogo, coisa que sempre aconteceu no portão da escola, mas com menos participantes”, diz Telma Vinha, colunista de GESTÃO ESCOLAR e professora de Psicologia Educacional da **Universidade Estadual de Campinas (Unicamp)**. Os grupos ajudam os responsáveis a se manter atualizados da agenda escolar, organizar caronas, lembrar de aniversários, reforçar a atenção com doenças contagiosas, marcar passeios e, claro, debater entre si a Educação dos filhos. “As famílias não querem ser chamadas apenas quando a escola precisa debater o mau desempenho ou de ajuda para disciplinar a criança. Elas querem contribuir mais e, em parte, os grupos indicam isso”, completa Lais Fontenelle, mestre em Psicologia e especialista em criança, consumo e mídia.

O consenso entre os especialistas é encarar o aplicativo como uma oportunidade. “O WhatsApp é uma chance para as escolas levarem o debate da ética e cidadania digital para toda a comunidade escolar”, avalia a pedagoga e advogada Cristina Lehman, presidente da Comissão Especial Digital da OAB de São Paulo. A ideia que deve nortear as ações é educar para o uso do recurso. Quais mensagens são pertinentes? Qual o tom a adotar? Como encaminhar reclamações? Há diferentes trajetórias possíveis na prática.

A saída pela Educação

"Desde 2015, vivíamos muitas situações nas quais a escola era informada indiretamente sobre cenas do cotidiano relatadas no WhatsApp. Em geral, os relatos eram distorcidos e parciais, com estigmatizações e julgamentos. Havia também casos embaraçosos de desrespeito entre pais, com escritas que constrangiam, julgavam ou reprimiam condutas, nem sempre devidamente conhecidas. Sentimos que era a hora de conversar com os pais e fizemos isso por meio do blog, cujo texto poderia ser compartilhado. No post recomendamos alguns valores para que os pais adotassem nos grupos, tais como ponderação, compreensão e diálogo. O retorno foi ótimo. Muitos pais que ficavam constrangidos com o que acontecia se fortaleceram. Quando o clima ameaçava desandar, eles lembravam: 'Gente, vamos procurar a escola?'"

FERNANDA FLORES, diretora pedagógica da Escola da Vila, em São Paulo



COMUNIDADE

O aplicativo como canal oficial

"Há dois anos, decidimos criar um grupo da escola com os pais de alunos. A intenção foi abrir mais uma forma de comunicação. Usamos mais para esclarecimentos e avisos. Quando é uma questão particular, mandamos no grupo apenas pedindo para que a pessoa entre em contato com a escola. Se alguém resolve usar o espaço para tratar de questões específicas ou mais complicadas, antes que comece a esquentar, pedimos para que se dirija à escola. Acontece de algumas pessoas compartilharem mensagens religiosas, convites para festas etc. Aí temos que lembrar: 'Pessoal, esse grupo é para acompanhamento da vida escolar do seu filho. Evitem colocar temas de cunho pessoal'. Mas, claro, é uma minoria. Enfim, estamos todos aprendendo. Como toda mudança cultural, demora. Mas tem sido um canal muito eficiente, melhorou muito a relação com as famílias que estão no grupo".

JOSÉ CLAUDIO NERY DE BRITO, gestor escolar da EM Anastácio Assunção, em Manaus



MICHAEL DANIAS

Uma das formas é promover ações de conscientização com diversas pessoas: na sala de aula, em reuniões e palestras para os responsáveis, nos momentos de formação dos professores ou mesmo em comunicados diretos. A Escola da Vila, de Fernanda, foi por aí. A gestão usou o blog da instituição – um dos canais de comunicação mais populares – para levantar o debate. Em abril, a diretora publicou o post "Mães e pais: precisamos conversar sobre o WhatsApp" (bit.ly/blogvila). A repercussão foi enorme e positiva – não apenas entre as famílias mas também com gestores de outras escolas, que replicaram o texto. Uma das principais recomendações dizia respeito aos limites do aplicativo para conversas mais sensíveis e temas polêmicos. "Determinados assuntos devem ser tratados face a face, pessoalmente, mediados por olhar, tom de voz, gestos e com o equilíbrio necessário", escreveu Fernanda.

Outra possibilidade é se apropriar do aplicativo como mais um canal de comunicação. Nesse caso, a primeira providência a tomar é refletir se os meios que já existem são eficientes. "Se diante de um transtorno na escola o primeiro canal que uma mãe procura é o WhatsApp, isso sinaliza que há falhas na comunicação da escola. Alguém já viu um problema delicado ser resolvido pelas redes sociais?", avalia Catarina Iavelberg, assessora psicoeducacional especializada em Psicologia da Educação que escreveu sobre o assunto em seu blog de GESTÃO ESCOLAR (bit.ly/whatscatarina).

Espionar não funciona

Se a sua avaliação for a de que vale a pena seguir em frente, evite pedir a inclusão de um representante da escola nos grupos já existentes. Isso fere a liberdade de expressão dos pais, além do risco de aumentar os ruídos de comunicação – a ideia



R. PEPÉ GUIMARÃES

O pai aliado da gestão

“Tive más experiências em comunidades de trabalho no WhatsApp. Por isso, decidi propor a criação de ‘regras de convivência e bom uso’ para os três grupos que participo no colégio onde meus três filhos estudam. As normas estipulam, por exemplo, que perguntas para um destinatário específico devem ser feitas em particular, não no espaço e que não é aceitável o envio de correntes, orações, imagens e outras mensagem que não tenham a ver com o colégio. Cabe ao moderador lembrar as normas quando alguém se excede.”

ELÓI PRADO DE ASSIS, pai do Colégio Humboldt, em São Paulo



de que a escola estaria tentando “espionar” as conversas. Há duas opções melhores. A primeira é estabelecer um canal oficial, como fez a equipe da EM Anastácio Assunção, em Manaus. Há dois anos, o gestor do colégio, José Claudio Nery de Brito, criou seu próprio grupo de pais antes que eles criassem os deles. Hoje são mais de 100, numa escola com cerca de 900 alunos. É uma solução que exige empenho da equipe de gestão, que passa a atuar como mediadora, mas Claudio diz que o esforço compensa: “Melhorou muito o envolvimento dos pais. Uma escola de sucesso desenvolve uma parceria em que o pai vem, participa e tem opinião”, acredita.

A segunda alternativa é contar com o apoio de responsáveis mais próximos à gestão, caso do colégio Humboldt, em São Paulo. A instituição paulistana aposta tanto em pais mais moderados, como Elói Prado de Assis, capazes de baixar a

temperatura nos grupos quando necessário, quanto num esquema de “delegados” que já existia antes do aplicativo: cada classe tem dois representantes das famílias que estão em contato constante com a direção da instituição.

Quaisquer que sejam as soluções encontradas (e elas ainda estão surgindo), o fato é que todas passam por um conceito fundamental: o aprendizado da vida em democracia. O caráter do WhatsApp de dar voz a todos é seu maior trunfo e, ao mesmo tempo, seu aspecto mais desafiador. Nesse sentido, mesmo episódios potencialmente complicados de troca de farpas, fofocas e *cyberbullying* podem ser usados para discutir o respeito a opiniões, o interesse coletivo e a tolerância necessários para o convívio social. Para o gestor e sua equipe, é, sim, trabalho duro. É, sim, mais um canal de comunicação na lista para monitorar. Mas é também uma nova forma de educar. ■