

Paula Silveira

Edição SocioSistemas
www.socio sistemas.com

Como comunicar na área dos resíduos

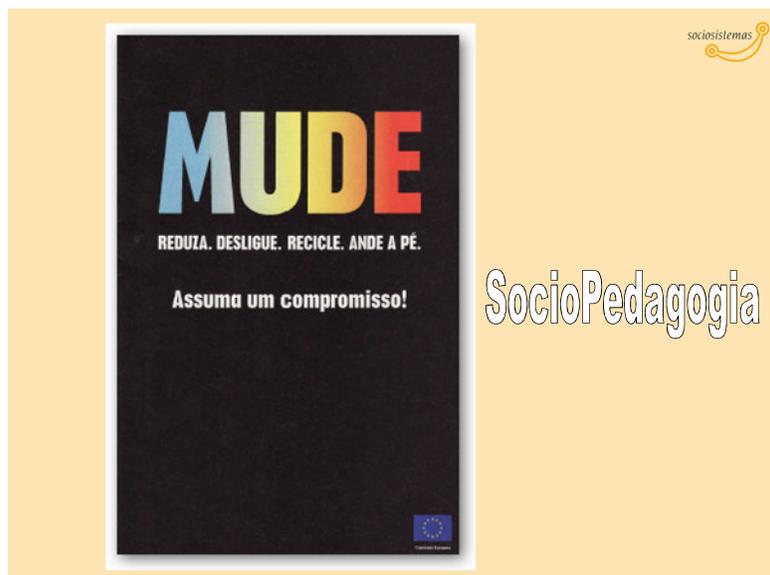
- Experiência acumulada e saltos em frente -

Apresentação feita a 22 de Setembro de 2009, no âmbito da Conferência “Gestão e Comunicação na Área dos Resíduos”, promovida pela EMAC, durante o Green Festival 2009, Pavilhão de Congressos do Estoril.

Comunicação e SocioPedagogia

Comunicar é um conceito pobre para descrever todo o trabalho efectuado na área dos resíduos e na área ambiental em geral. A verdade é que *comunicar* é apenas um dos instrumentos de que nos servimos para provocar algo de mais profundo e complexo, a Mudança Comportamental da população.

Este pedido/exigência de Mudança Comportamental na área ambiental está bem expresso, por exemplo, no folheto editado pela Comissão Europeia, vide imagem abaixo:



Todo o trabalho efectuado na área ambiental remete, assim, para a SocioPedagogia, a disciplina que estuda e promove a mudança comportamental, e não apenas para um dos seus instrumentos, a *comunicação*.

Duas conclusões

Ora, dito isto e após vinte e tal anos de trabalho na área da sociopedagogia ambiental, a SocioSistemas permite-se tirar duas grandes conclusões:

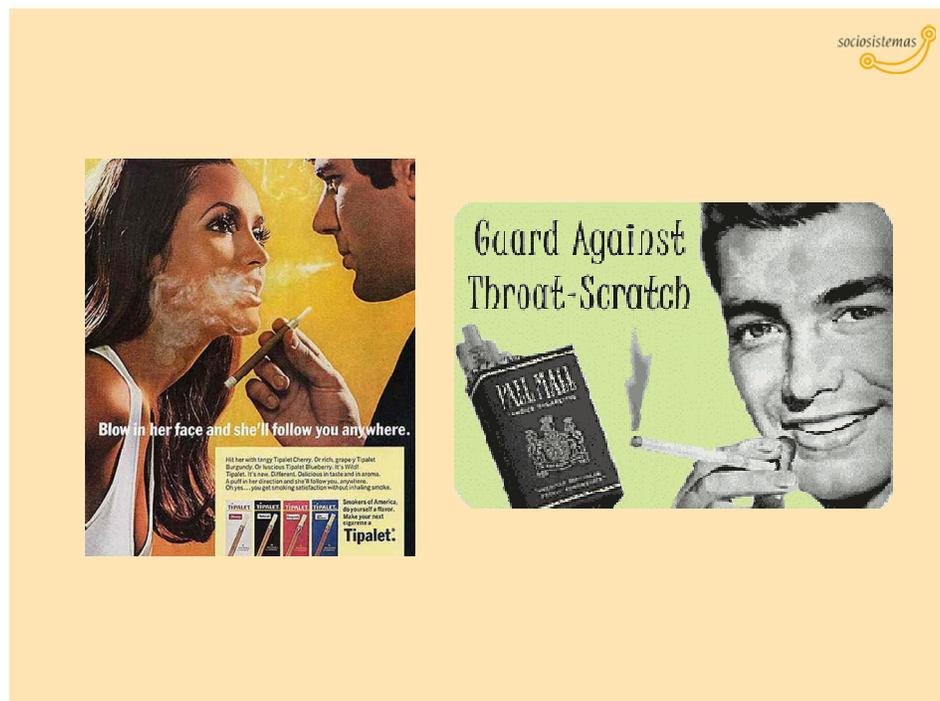
1ª - As Soluções de hoje serão os Problemas de amanhã.

2ª - Não há nada de errado com o povo português.

Sobre a primeira conclusão, o que se pretende afirmar é que qualquer solução ambiental que seja defendida ou implantada hoje sofrerá críticas e contestações daqui a alguns anos. É esta a lei da evolução histórica.

Num exemplo, nos anos 50 do século XX, o tabaco foi elogiado como factor de sedução e de saúde, vide os dois cartazes abaixo, escolhidos entre tantos outros que se poderiam mostrar.

Publicidade ao tabaco



Porém, passados poucos anos, o aumento do conhecimento científico sobre as consequências do fumar levou à sua proibição quase total em inúmeros países.

Do mesmo modo, nos anos 60 do século XX, os agricultores portugueses foram ensinados a queimar e enterrar as suas embalagens de pesticidas – a famosa Família Prudêncio da televisão – acto que desespera qualquer técnico que, hoje, passados apenas alguns anos, pretenda promover a entrega destas embalagens de resíduos perigosos nos centros de recolha apropriados, para tratamento na Valorfito.

Família Prudêncio



Seguindo a mesma linha de raciocínio, a lixeira foi uma ótima solução para o “lá vai água” dos séculos anteriores, em que as águas negras e o lixo eram lançados das janelas para a via pública e aí deixadas em mal cheirosa convivência com os transeuntes, homens e animais.

Porém, passados alguns anos, em meados dos anos 90 do século XX, e em grande contestação a estas lixeiras, construíram-se os famosos Aterros Sanitários que cobriram o nosso país de lés a lés. Seguindo a lei da evolução histórica, é mais do que certo que estes aterros sanitários virão a ser, num futuro próximo, mais do que contestados, assim como qualquer outra das várias soluções ambientais hoje defendidas – reciclagem de embalagens, tratamentos mecânicos e biológicos, incineração, captura e sequestro de CO₂, etc.

Dir-se-á, então, qualquer coisa como isto:

*Que loucos que eles eram!
Não é que cobriram as ruas com os tais Ecopontos?*

Sobre a segunda conclusão, dir-se-á que não há nada de errado com o povo português. É um povo inteligente e criativo, que se adapta rapidamente à evolução, e que tem uma infinita paciência para nos aturar a todos, com as nossas novidades às vezes mirabolantes.

O povo português tem, igualmente, uma forte capacidade de mobilização colectiva, vide o exemplo da luta por Timor, o Euro 2004 e outras movimentações mais recentes.

Para quem se lembra da campanha de publicidade aos telemóveis da Telecel, nos longínquos anos 90 do século XX – *Touxim? É para mim!* – ficará espantado com a rápida implantação destes aparelhos na população portuguesa, sobretudo no que estes implicam de manuseamento de uma tecnologia complexa por parte de grupos de baixa literacia.

Anúncio Telecel



Não há, portanto, gente resistente à mudança, gente que não compreende o que se lhe pede, gente que não cumpre o que se lhe pede.

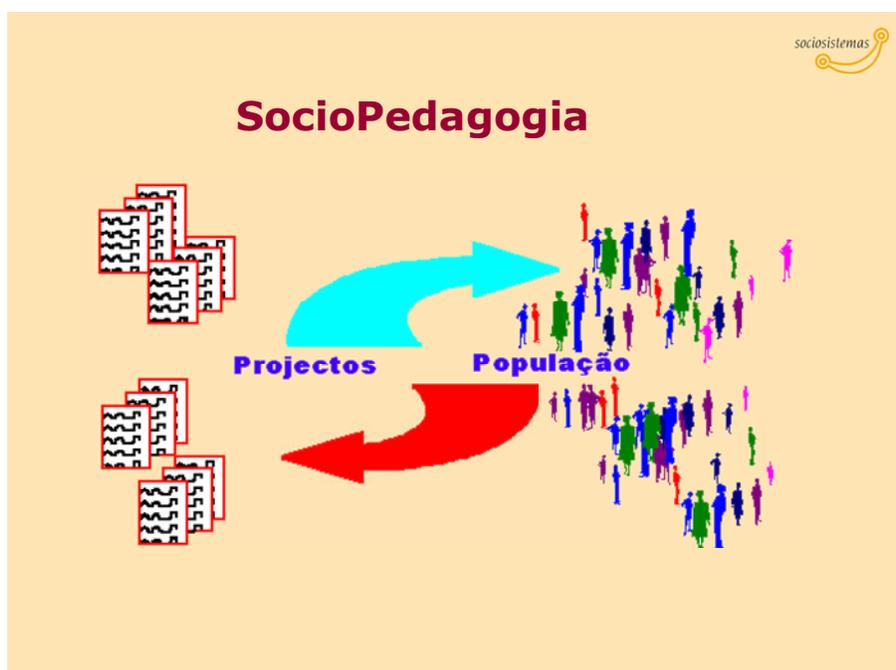
Aprofundemos, de seguida, as duas conclusões expostas até aqui.

SocioPedagogia e Mudança Social

Se tomarmos em consideração o esquema abaixo, verificar-se-á que a Mudança Social se passa sempre entre duas entidades, o Projecto de Mudança e a População.

Assim, de um lado, teremos o Projecto, o qual pede à População que passe a separar as embalagens e a colocá-las nos Ecopontos, por exemplo. Do outro lado, teremos a População, a qual responderá a esse pedido separando as embalagens e colocando-as nos Ecopontos.

Mudança Social



O ciclo voltará a repetir-se, ou para reforçar o pedido de mudança, por parte do Projecto, ou para cumprir ou recusar o pedido de mudança, por parte da População. E assim por diante.

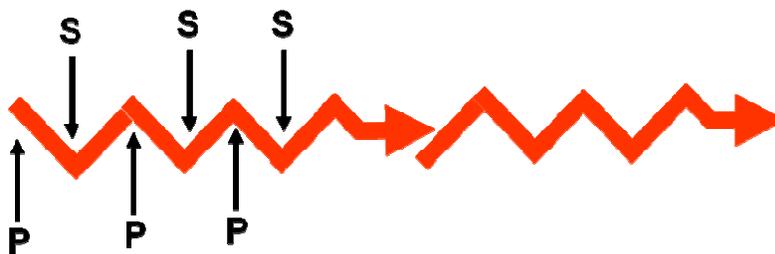
Discutamos, então, o papel de cada um destes elementos.

Sobre o Projecto

Olhando para a evolução histórica, podemos ser tentados a vê-la como uma linha recta contínua que se dirigirá para a felicidade eterna, dirão os optimistas, ou para o caos total, dirão os pessimistas:



Porém, uma análise mais atenta mostra que a evolução histórica não se faz em linhas rectas contínuas, mas sim numa linha quebrada, oscilatória e cheia de contradições, em que a um problema se segue a sua solução. Esta, por sua vez, ao solucionar o primeiro problema, criará um problema novo, para o qual se criará uma nova solução que o vai solucionar mas criará um outro novo problema... e assim por diante:



É evidente que esta oscilação, esta contradição histórica permanente tem custos sociais importantes, vide alguns exemplos:

- *Não estará o Thomas Edison aos saltos no túmulo, ao saber que a sua querida lâmpada incandescente, que tanto trabalho lhe deu a inventar e que representou um salto civilizacional importantíssimo, será banida da UE nos próximos anos?*
- *E o que dizer dos táxis verdes e pretos que foram obrigados a pintarem-se de beije e, depois de algum tempo, podem ser, novamente, verdes e pretos?*
- *E a fruta obrigatoriamente calibrada que, agora, já pode ter vários tamanhos e aspecto bichoso?*
- *E o azeite obrigatoriamente engarrafado que já pode ser vendido desengarrafado?*

- *E as colheres de pau substituídas por plástico que, afinal, podem ser mais difíceis de higienizar que as de pau?*
- *etc.....*

No caminho destas mudanças ficaram, entretanto, muitos produtores falidos e que desapareceram de cena, e muito dinheiro inútil se gastou.

Tudo isto para dizer que, para minimizar o impacto desta oscilação histórica, as soluções ambientais ou outras que se defendem numa determinada época não podem ser soluções fechadas, acabadas. Pelo contrário, devem conter em si próprias o espaço da sua adaptação, o gérmen da sua transformação futura. Ou seja, devem ser

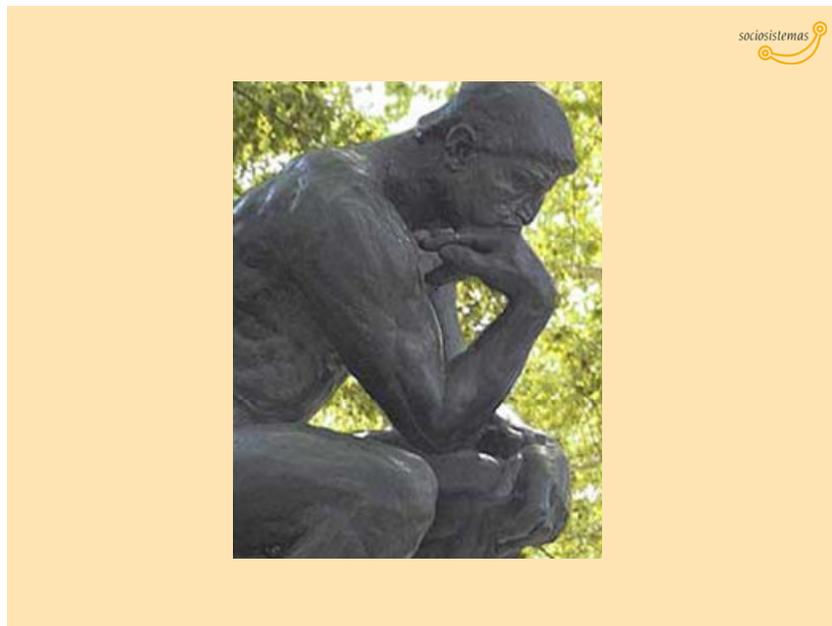
soluções abertas

e têm que ser testadas, através de simulações e experiências piloto, antes de serem implantadas no sistema social.

Este será um dos saltos em frente que terá que ser dado.

Um segundo ponto importante na análise do Projecto tem a ver com a estátua do Pensador, de Rodin:

O Pensador



Esta estátua, lindíssima, pode representar, no entanto, tudo o que não precisamos actualmente. Ou seja, ela simboliza o técnico que reflecte virado para o seu próprio umbigo, num trabalho isolado e solitário.

Ora, a complexidade dos problemas contemporâneos exige uma outra postura técnica. Assim, hoje,

- Não precisamos de um génio,
mas sim de *muita gente inteligente*,
- Não precisamos de trabalho individual,
mas sim de *trabalho em rede*,
- Não há detentores de verdades absolutas,
mas sim *verdades a serem recriadas*,
- Não há a SOLUÇÃO mítica que resolve todos os problemas,
mas sim *soluções diferentes e integradas*,

nem podemos gastar recursos humanos e materiais na chamada Medição de Forças.

Até hoje, a construção de um Projecto tem sido feita segundo a curva de Gauss a seguir desenhada:

Medição de forças

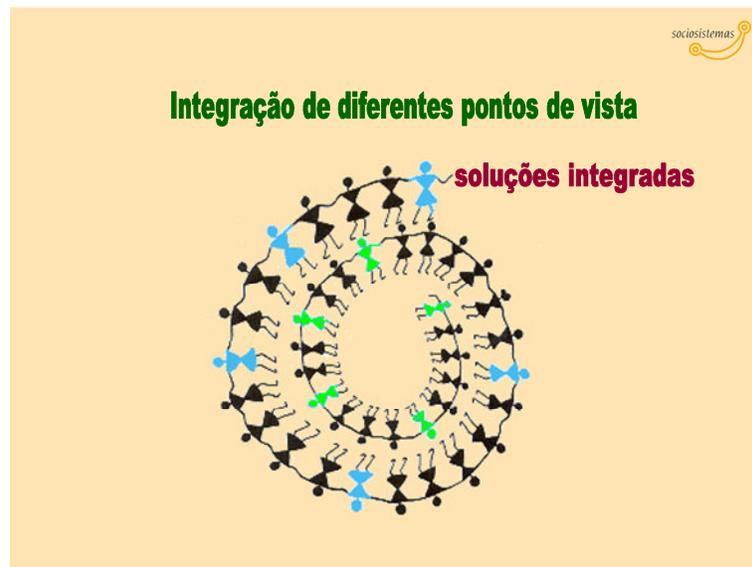


Como se pode ver acima, e face a um qualquer Projecto, há uma pequena fatia da opinião técnica que o apoia, uma outra pequena fatia que discorda dele, e uma larga maioria de indivíduos que se interrogam sobre a sua validade,

ficando eternamente à espera que os dois grupos anteriores resolvam a sua medição de forças.

Os modos de estar descritos anteriormente são, na verdade, incompatíveis com a complexidade dos problemas contemporâneos. Esta complexidade contemporânea exige, agora, todo um novo comportamento técnico, novas metodologias de concepção e de tomada de decisão, exige que saibamos trabalhar em conjunto, integrar pontos de vista diferentes e construir soluções criativas, abertas e integradas.

Integração de dissensus



Há que, portanto, sair do conflito consumidor de tempo e de recursos económicos e financeiros, e destruidor da criatividade colectiva, para entrar em metodologias de integração dos desacordos, ou seja, dos dissensus.

Este será mais um dos saltos em frente que terá de ser dado.

Sobre a População

Sobre a População, o outro elemento da mudança social, aquilo que mais importa referir é:

RESPEITO

E respeito porquê?

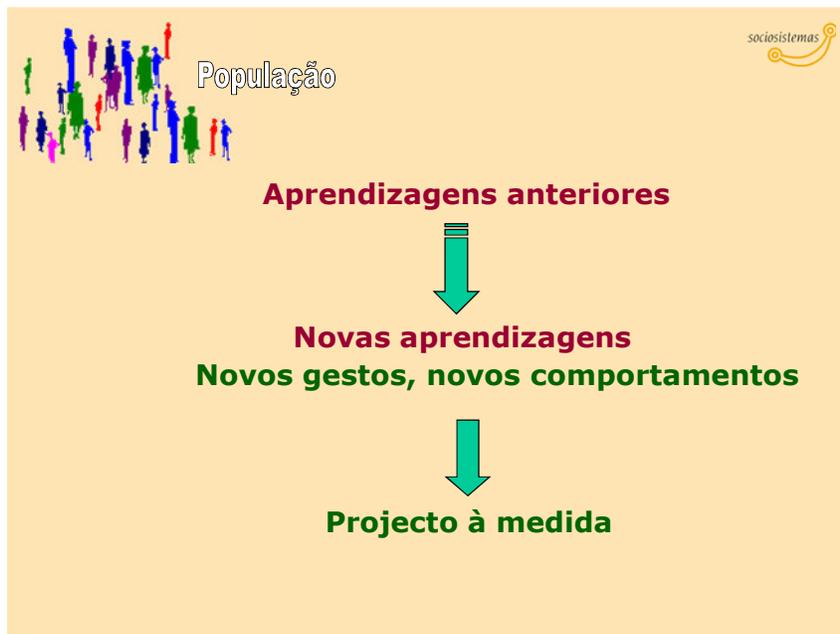
Porque as populações não são, como dissemos anteriormente, pouco inteligentes, resistentes à mudança ou desobedientes. O que elas sofreram foram aprendizagens anteriores, tão fortes, modeladoras e respeitáveis (à época) como as novas aprendizagens que queremos hoje implantar.

Retomando um exemplo inicial, a recomendação de queimar e enterrar as embalagens de pesticidas é tão válida e respeitável, do ponto de vista sociopedagógico, como a nova recomendação de as entregar nos pontos de recolha da Valorfito.

Ora, a aquisição de novos comportamentos leva o seu tempo, tem uma velocidade própria, e também há limites para a consciência possível e para a prática possível das populações. Assim sendo, a mudança só pode ser acelerada mexendo no Projecto, e não na População. É o Projecto que se tem de adaptar às características da População, e não o contrário, e a mudança será tão mais rápida quanto melhor for essa adaptação.

Diremos, assim, que o Projecto tem que ser feito *à medida* da População.

Projecto à medida



Nesta linha, poderemos dar como exemplo desta constante preocupação de adaptação do Projecto à População a investigação actual sobre os novos usos do telemóvel em África. Neste continente, o telemóvel irá servir novas funcionalidades, tais como permitir diagnósticos de saúde à distância ou a

transferência de dinheiro em moldes que, para nós, europeus, são inexistentes, desconhecidos e provavelmente desnecessários.

Resumindo este ponto, pode dizer-se que não há *Projectos Técnicos*.

Só há *Projectos Sociotécnicos*, ou seja, projectos técnicos que têm em conta a população em que se querem implantar, e do que depende a eficácia do seu funcionamento.

Este será mais um salto em frente que terá que ser dado.

Um outro ponto que importa referir no que toca à População tem a ver com as metodologias de sociopedagogia utilizadas para provocar a mudança de comportamentos.

Assim, já sabemos hoje que, para mudar os comportamentos da População, teremos de utilizar três instrumentos. São eles a *informação*, a *comunicação*, e o *evento afectivo*:

Instrumentos da SocioPedagogia



O instrumento *informação* refere-se a todos os suportes que podem ser veículo de transmissão de dados novos sobre o Projecto, mas que não permitem o feedback directo da população. São, por exemplo, folhetos, outdoors, anúncios de Rádio, TV, Internet, etc.

Com os suportes de informação dá-se a conhecer o Projecto – e o novo comportamento exigido – mas o resultado obtido na população é apenas de nível cognitivo muito básico, visto que esta dirá: Eu sei...nova informação.

Num segundo nível, o instrumento *comunicação* refere-se a todos os suportes que permitem que a população dê um feedback directo sobre a informação recebida. São eles, por exemplo, as sessões de sensibilização, as reuniões de mobilização, etc.

Com os suportes de comunicação permite-se que a população discuta face-a-face, debata, levante objecções e esclareça dúvidas sobre o Projecto. O resultado obtido remete para as atitudes da população, e esta dirá: Eu concordo...com o Projecto.

Com os dois instrumentos anteriores não se consegue obter a mudança comportamental desejada. Esta só é conseguida com o instrumento de terceiro nível, o *afectivo*. São instrumentos afectivos os eventos, os festejos, os brindes, as demonstrações participadas ao vivo, etc, nos quais se promove o envolvimento emocional da população no Projecto.

Com os suportes afectivos permite-se que a população viva o Projecto, experimente, construa o ombro-a-ombro grupal, e se detone o factor de imitação epidémica. É aqui que a população dirá: Eu participo...no Projecto.

Já sabemos, então, que, para mudar o comportamento da população, temos que *dar informação, debater informação, e festejar a mudança*.

É evidente que, para fazer tudo isto com eficácia, exige-se aos promotores do Projecto um cada vez maior nível de criatividade e inovação. Dir-se-ia que se exige *toda a imaginação ao serviço da transformação*.

Porém, todo este know-how não chega.

Se analisarmos as metodologias atrás referidas, veremos que elas se colocam num ponto específico do esquema da SocioPedagogia apresentado anteriormente.

Mecanismos de escuta/participação



Ou seja, elas colocam-se apenas na seta azul, aquela que se refere à ligação do Projecto com a População. Ficam por definir e desenvolver outras metodologias que preencham os dois pontos de interrogação colocados na imagem:

- um sobre a ligação da População ao Projecto, a que chamaremos *mecanismo de escuta*, e
- outro sobre o próprio Projecto, a que chamaremos *mecanismo de participação*.

O mecanismo de escuta refere-se aos instrumentos que são necessários para ouvir a População, observar o seu comportamento e obter dados sobre a eficácia de funcionamento do Projecto. É verdade que o call centre, os inquéritos, as sondagens, etc, dão já uma achega a esta preocupação de escutar a população, mas são ainda muito incipientes e pouco utilizados.

O mecanismo de participação refere-se aos instrumentos que são necessários para pôr a População a participar activamente na elaboração do próprio Projecto, sobretudo no que diz respeito à sua adaptação à realidade social em que este se deseja implantar. A legislação sobre os Estudos de Impacto Ambiental dão alguma achega a esta preocupação de participação, mas, tal como no anterior, são muito incipientes e funcionam mal.

Em resumo, sabemos levar o Projecto à População, mas somos ainda muito amadores no que toca a levar a População ao Projecto.

Este será mais um dos saltos em frente que terá que ser dado.

Saltos em frente

Resumidas que estão as principais linhas de força da experiência acumulada durante os vinte e tal anos de trabalho da SocioSistemas na área da SocioPedagogia ambiental, resta agora elencar e realçar os *saltos em frente* que terão de ser dados para que aumente consideravelmente a eficácia da implantação dos projectos de mudança.

São estes, portanto, os desafios que o futuro nos reserva:

- Novas posturas técnicas, as quais permitam o desenho de soluções abertas, feitas a partir do trabalho colectivo e da integração dos dissensus, e à medida das populações;
- Aperfeiçoamento dos mecanismos de escuta e participação da População.

Aos jovens técnicos dir-se-á: saiam dos vossos gabinetes, partilhem a informação, construam a Rede, observem e escutem a População, construam em conjunto a mudança social.

O que o futuro nos exige é, afinal,

