

IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NA EaD VIRTUAL: ENFOQUE CONCEITUAL E DIALÓGICO

Resende-RJ, 05/2011

Miguel Carlos Damasco dos Santos - AEDB

Associação Educacional Dom Bosco – profdamasco@resenet.com.br

Setor Educacional: Educação Universitária

Classificação das Áreas de Pesquisa em EaD:

- Macro: Métodos de Pesquisa em EAD e Transferência de Conhecimento
- Meso: Formas de Assegurar a Qualidade
- Micro: Interação e Comunicação em Comunidades de Aprendizagem

Natureza do Trabalho: Relatório de Pesquisa

Classe: Investigação Científica

RESUMO

Este artigo apresenta um estudo sobre a importância da comunicação como suporte para a mediação do processo pedagógico na EaD virtual. Inicialmente, descreve de maneira sintética alguns conceitos de comunicação, sua evolução histórica, ligação com a cultura e a formação do sentido. A seguir, procura realçar algumas questões de ensino e aprendizagem on-line, considerando a existência de tecnologias com capacidades de reduzir as separações temporais e espaciais na EaD. Complementando o estudo, mostra uma pesquisa sobre a linguagem escrita utilizada em uma disciplina curricular de graduação em cursos de Administração e Logística numa instituição de ensino superior em Resende-RJ. A pesquisa busca interpretar algumas frases empregadas por tutores e alunos na comunicação virtual e a influência dessa linguagem na eficácia da interação desejada. Por fim, sem pretender esgotar o assunto, faz algumas reflexões sobre o tema pesquisado.

Palavras-chave: Comunicação; educação a distância; linguagem escrita.

1. Introdução

Com a evolução da EaD virtual de forma geométrica achamos oportuno pesquisar o processo de comunicação empregado, principalmente na questão do diálogo através da linguagem escrita. Para tal, este artigo apresenta o resultado de um estudo de enfoque conceitual sobre comunicação e EaD, além de uma pesquisa sobre a linguagem escrita que está sendo empregada numa disciplina on-line de cursos de graduação em Administração e Logística.

Inicialmente, procura identificar os diversos aspectos que devem ser considerados na conceituação do termo comunicação, sua evolução histórica, sua ligação com a cultura e a produção de sentido.

Outras formas de comunicação também são apresentadas no decorrer do artigo. Para Franco e Braga (2007, p. 1), a:

comunicação virtual é toda a comunicação que se faz usando um computador. Podemos comunicar recorrendo ao teclado, ao som e à imagem. A comunicação pode ocorrer em tempo real – síncrona (bate-papo), ou off-line - assíncrona, deixando mensagens (e-mails).

Quanto a comunicação mediada por computador, segundo Quintas-Mendes e outros autores, ao contrário do que se pensava, pode:

apresentar uma coloração socioemocional muito forte, em muitos aspectos não inferiores à comunicação face-a-face, sendo bastante favorável à criação de comunidades de aprendizagens com relações sociais fortes e desempenhos de tarefa comparáveis à comunicação presencial. (QUINTAS-MENDES *et al*, 2010, p. 258)

A seguir, levanta alguns pontos referentes à educação a distância, entre eles a questão de afastamento no tempo e no espaço que influencia o processo de ensino e de aprendizagem virtual on-line. As potencialidades das novas tecnologias da comunicação podem auxiliar a reduzir tais limitações.

No tocante aos modos de escrita, o artigo mostra uma pesquisa sobre a linguagem escrita empregada por alunos e, principalmente, por tutores em fóruns e chats aplicados em uma disciplina de graduação, analisando alguns textos críticos e outros adequados ao processo. O emprego de uma linguagem dialógica escrita mais apropriada amplia o grau de comprometimento entre os envolvidos e torna mais significativa a aprendizagem on-line.

À guisa de conclusão, faz algumas reflexões sobre a importância do tema nos dias atuais, abrindo novas possibilidades de pesquisa.

2. Comunicação: processo e sentido

Segundo Martino, a etimologia do termo comunicação vem:

do latim *communicatio*, do qual distinguimos três elementos: uma raiz *munis*, que significa 'estar encarregado de', que acrescido do prefixo *co*, o qual expressa simultaneidade, reunião, temos a idéia de uma 'atividade realizada conjuntamente', completada pela terminação *tio*, que por sua vez reforça a idéia de atividade. (MARTINO, 2008, p. 12)

Ainda conforme o autor, os dicionários apresentam dispersão no conceito de comunicação, pois apresentam definições bastante abrangentes, dependendo do sentido e da ocasião, conforme podemos verificar a seguir:

- fato de comunicar, de estabelecer uma relação com alguém, com alguma coisa ou entre coisas;
- transmissão de signos através de um código (natural ou convencional);
- capacidade ou processo de troca de pensamentos, sentimentos, idéias através da fala, gestos, imagens, de forma direta ou com de meios técnicos;
- ação de utilizar meios tecnológicos;
- mensagem, informação (a coisa que se comunica: anúncio, novidade, informação, aviso);
- comunicação de espaços (passagem de um lugar a outro), circulação, transporte de coisas: 'vias de comunicação – artérias, estradas, vias fluviais';
- disciplina, saber, ciência ou grupo de ciências. (MARTINO, 2008, p. 15)

No contexto histórico da comunicação identificamos alguns períodos bem marcantes de acordo com suas características básicas. Na oralidade, tanto o transmissor quanto o receptor da mensagem deveriam estar no mesmo contexto para compartilhar o saber. Na fase da escrita, passamos a armazenar e transportar as informações, manipulando-as no tempo e no espaço. Hoje, na era digital de comunicação, com a ampliação das possibilidades da Internet, o hipertexto possibilita a quebra da linearidade, tornando cada um de nós também autores de nosso percurso. Para Gontijo:

A história das comunicações evolui no mesmo trilho da história da humanidade. Pelo simples fato de que a última só existe porque de alguma forma foi relatada de pai para filho, de tribo para tribo, de cidade para cidade, de país para país por meio de indivíduos e de tecnologias que expandiram os recursos do corpo humano. Os meios de comunicação são extensões de nosso corpo, e suas mensagens, de nossos sentir e pensar. (GONTIJO, 2004, p. 11)

Para Habermas, citado por Zuin e Pesce, o agir comunicativo:

pode ser compreendido como um processo circular no qual o autor é as duas coisas ao mesmo tempo: ele é o iniciador, que domina as situações por meio de ações imputáveis; ao mesmo tempo, ele é também o produto das tradições, nas quais se ancora, dos grupos solidários aos quais pertence e dos processos de socialização nos quais se cria. (HABERMAS *apud* ZUIN & PESCE, 2010, p. 128)

O conceito de comunicação está cada vez mais ligado ao da cultura. Sobre isso, Santaella nos diz que “quaisquer meios de comunicações ou mídias são inseparáveis das suas formas de socialização e cultura que são capazes de criar, de modo que o advento de cada novo meio de comunicação traz consigo um ciclo cultural que lhe é próprio”. (SANTAELLA, 2002, p. 45-6)

Pierre Lévy, citado por Santos, faz a seguinte afirmação sobre o tema:

Comunicar não é de modo algum transmitir uma mensagem ou receber uma mensagem. Isso é condição física da comunicação. É certo que, para comunicar, é preciso enviar mensagens, mas enviar mensagem não é comunicar. Comunicar é partilhar sentido. (LÉVY *apud* SANTOS, 2010, p. 29)

Conforme Vilalba (2006, p. 11), na formação do sentido o sujeito comunicador responde a estímulos para interagir com o mundo exterior, sendo portador das seguintes dimensões que se interagem entre si: corporal, mental social e tecnológica. Nessa última encontra-se a possibilidade de difusão dos sentidos. Ampliando a conceituação do termo sentido, Vilalba explica:

‘Sentido’ é uma resposta mental a um estímulo percebido pelo corpo e que, na mente, torna-se informação. Por sua vez, essa informação, aplicada de maneira eficaz, transforma-se em conhecimento. Tudo isso por meio do *processo de comunicação*, em que o sentido é formado, apresentado e negociado. (VILALBA, 2006, p. 6)

Com a ampliação do uso das TIC’s, o termo sentido ficou mais abrangente, pois “a noção de comunicação recobre uma multiplicidade de sentidos. Se isso vem sendo assim há muito, a proliferação das tecnologias e a profissionalização das práticas acrescentaram novas vozes a essa polifonia”. (MATTELART & MATTELART, 2001, p. 9).

Para França, quando nos referimos ao objeto da comunicação:

não nos referimos a objetos disponíveis no mundo, mas àqueles que a comunicação, enquanto conceito, constrói, aponta, deixa ver. Essa é a natureza de um ‘objeto de conhecimento’: construções edificadas pelo próprio processo de conhecimento, a partir de suas ferramentas e do seu ‘estoque cognitivo’ disponível. (FRANÇA, 2008, p. 42)

Apesar de diferentes conceitos que se entrelaçam, percebemos que a comunicação é um processo e não um evento, pois não é fato isolado em si.

3. Ensino e aprendizagem virtual

Para melhor entendermos o termo educação a distância, devemos considerar muitos aspectos, tais como distância, presença, espaço, tempo, ensino, aprendizagem entre outros. Isso nos leva a diferentes conceitos que diferem em alguns pontos, mas que se complementam mutuamente.

Conforme Maia e Mattar (2007, p. 6), a “EaD é uma modalidade de educação em que professores e alunos estão separados, planejada por instituições e que utiliza diversas tecnologias de comunicação.” Segundo os autores, a citada separação pode trazer vantagens para os aprendizes, pois:

Os seres humanos progridem em ritmos próprios, e muitas vezes, bastante diferentes uns dos outros no processo de aprendizagem. (...) Portanto, a EaD possibilita a manipulação do tempo e do espaço em favor da educação. O aluno estuda onde e quando quiser e puder. (...) Ou seja, o aluno se autoprograma para estudar, de acordo com o seu tempo e sua disponibilidade. (MAIA & MATTAR, 2007, p. 7)

Tori (2010, p. 57), acrescenta ainda que a “denominação ‘educação a distância’ envolve invariavelmente a separação geográfica entre estudante e instrutor e, em alguns casos, também a separação no tempo”. Apesar das separações físicas, existem tecnologias com capacidades de reduzir tais limitações temporais e espaciais, possibilitando o que ele chama de ‘educação sem distância’. Tori explica que:

É perfeitamente possível ao aprendiz se sentir próximo ao professor, ou presente em uma atividade de aprendizagem, mesmo se encontrando afastado geograficamente. (...) Além disso, não é apenas na relação aluno-professor que a sensação de distância ou de presença se manifesta em um contexto educacional. A sensação de proximidade aos colegas é também importante parâmetro motivacional e de apoio ao aprendiz. (TORI, 2010, p. 57)

O conceito de presença no mundo virtual vai mais além do que a simples localização do ser no mundo físico. Para Kenski, num curso virtual, tal conceito é expandido e incorpora questões de linguagem.

Estudantes e professores tornam-se desincorporados nas escolas virtuais. Suas presenças precisam ser recuperadas por meio de novas linguagens, que os representem e os identifiquem para todos os demais. Linguagens que harmonizem as propostas disciplinares, reincorporem virtualmente seus autores e criem um clima de comunicação, sintonia e agregação entre os participantes de um mesmo curso. (KENSKI, 2004, p. 67)

Litto relaciona os termos ensino e aprendizagem on-line com o papel de cada um dos envolvidos no processo educacional virtual.

A palavra 'ensino' está hoje em desuso porque sugere que o mais importante no processo educacional é aquilo que o professor passa para o aluno, num processo comunicativo unidirecional no qual o professor detém o papel ativo e o aluno papel passivo.(...) As pesquisas até então têm revelado que é o aluno que deve assumir o papel ativo no processo de aprendizagem, descobrindo o conhecimento por meio de atividades de ensaio e erro, tentando solucionar problemas de toda ordem, sendo apenas orientado pelo professor ou instrutor. (LITTO, 2010, p. 16)

Berlo (1999, p. 78), diz que aprendizagem é “uma mudança na relação estável entre: a) um estímulo que o organismo individual percebe e b) a resposta que o organismo formula, descoberta ou encobertamente”. Para o autor, a “resposta descoberta é observável, perceptível, pública. A resposta encoberta é a que ocorre dentro do organismo, não é prontamente observável ou perceptível, é íntima.”

Conforme Harasim (*et al*, 2005), duas importantes questões nos conceitos de aprendizagem merecem destaque e devem ser empregadas na educação a distância para favorecer os processos educacionais: aprendizagem ativa e aprendizagem cooperativa.

Segundo os autores, a aprendizagem ativa, na qual o aluno é o centro do processo, é um compromisso social e cognitivo, pois o aluno só está presente e socialmente on-line quando participa ativamente do processo com comentários, compartilhando ideias e apresentando opiniões.

A participação ativa reforça a aprendizagem. Escrever as idéias e as informações exige esforço intelectual e geralmente auxilia na compreensão e na retenção. Formular e articular uma afirmação é uma ação cognitiva, um processo particularmente valioso. (HARASIM *et al*, 2005, p. 52)

Quanto à aprendizagem cooperativa, afirmam que ela se refere a qualquer atividade na qual um grupo de pessoas partilha um trabalho de forma conjunta, criando significados, adquirindo habilidades e explorando determinado assunto. Com a comunicação mediada por computador:

praticamente todas as atividades curriculares podem ser planejadas como tarefas cooperativas. Quando os alunos apresentam informações e idéias em suas próprias palavras e recebem retorno e avaliação dos colegas, o conhecimento, o pensamento e os significados são socialmente construídos. (HARASIM *et al*, 2005, p. 53)

Após explorar alguns conceitos sobre EaD, ensino e aprendizagem, passamos a verificar o emprego da linguagem escrita nesse processo.

4. Linguagem escrita na EaD

A importância da comunicação através da linguagem escrita na EaD foi estudada a partir de uma pesquisa com exemplos de diálogos reais baseados nos princípios apresentados por Cabral e Cavalcante (2010, p. 56-65). Com a mudança do papel do professor nesse contexto, passando de detentor e transmissor do conhecimento para interlocutor e motivador, mediando o processo, cabe a ele a função de:

estimular e orientar o que está sendo apresentado pelo aluno, motivo pelo qual precisamos ficar atentos às maneiras como nos dirigimos aos nossos alunos nas diversas situações que surgem, pois de nossa linguagem escrita, principal instrumento de comunicação nas práticas educativas a distância, depende a eficácia na interação. (CABRAL & CAVALCANTE, 2010, p. 79)

Consideramos que manter a motivação dos alunos, seu aprendizado e sua participação ativa nas atividades é uma tarefa complexa pela ausência de proximidade física. Para que haja compartilhamento de saberes, cresce de importância o processo dialógico através das linguagens escritas para facilitar o entendimento do aluno, diante das limitações espaciais e temporais.

O objeto da pesquisa foi verificar como está sendo empregada a linguagem escrita na disciplina Sistemas de Informações Gerenciais, ministrada na modalidade on-line nos seguintes cursos de graduação nas faculdades da Associação Educacional Dom Bosco, em Resende-RJ: 3º ano de Administração e 2º ano de Tecnologia em Logística e Gestão de Negócios.

Cabral e Cavalcante afirmam que devemos evitar frases longas e o uso de ordem inversa na escrita. Não utilizar linguagem rebuscada ou com formas rígidas. O ideal seria empregar períodos na ordem direta, curtos, completos e com clareza. Abaixo temos dois textos usados por diferentes tutores, retirados de fóruns aplicados na citada disciplina. O primeiro pode acarretar problemas de entendimento; já o segundo texto está redigido de maneira adequada.

- *Aluna J.*, bom dia. No texto lido, pelo que podemos notar, é muito grande, dentro de uma organização, o fluxo de informações, e como a cada dia surgem novas tecnologias para apoiar a administração dessas informações e sua transformação em conhecimento. Isso faz com que as empresas sempre procurem acompanhar a evolução tecnológica. (*Tutor M.*)
- Excelente resposta, *Aluno P.* Você tocou em vários aspectos que devem ser considerados ao estudar a importância dos Sistemas de Informação nas organizações no mundo globalizado com rápidas transformações em que vivemos. Parabéns pelo estudo e participação. Abs (*Tutor D.*)

Para as autoras, também devemos evitar situações de desconforto na interação com os alunos, evitando ameaças, para que eles não se sintam rejeitados. O primeiro texto abaixo contém uma crítica severa, enquanto que no segundo o tutor enunciou a avaliação por meio de uma sugestão.

- *Aluna C.* Sua resposta já existe na Internet de forma idêntica. Ao pesquisar e citar textos já escritos o aluno deve indicar a fonte (nome do autor, título do artigo e site). Já não é a primeira vez que isso ocorre com a turma. Será que você não está lendo as minhas respostas para os outros alunos? Assim você será penalizada na sua nota. (*Tutor S.*)
- Cara *Aluna S.*, bom dia. Muito boa a sua resposta quanto à tecnologia da informação. Você demonstrou conhecimento sobre o assunto. E quanto aos sistemas de informação? Como a pergunta foi sobre eles, solicito que continue sua pesquisa e acrescente na sua resposta, pois sua colaboração será bastante importante para todos. Estaremos aguardando. Abs. (*Tutor C.*)

Ao apresentar uma atividade, o tutor deve ser claro no seu pedido, evitar a voz passiva e dar preferência à voz ativa. Vejamos a diferença em fóruns sobre Ações Estratégicas e Forças Competitivas, respectivamente:

- Inicialmente deve ser escolhida uma Ação Estratégica básica entre aquelas disponibilizadas no ambiente virtual. Para a ação escolhida, considerando o texto sobre o Caso Midas, prepare a resposta indicando como a Gráfica Midas executa a ação para obter e manter uma vantagem estratégica.
- Cada aluno deve fazer a leitura do texto referente ao Caso Midas no bloco Material para Estudo que nós disponibilizamos no ambiente virtual. Após isso, o aluno deve escolher uma das 5 Forças Competitivas e responder o seguinte: como a Gráfica Midas se relaciona com a força competitiva escolhida, ou seja, como ela age para obter uma vantagem competitiva?

Na interação entre os alunos nos chats e fóruns, também devemos considerar a atuação do tutor para reorientar o processo. Nos textos a seguir, retirados de um chat, podemos notar a diferença no trato com a linguagem.

- Os SAD fornecem informações aos usuários finais gerenciais em uma seção interativa quando necessário. Normalmente on-line, com simulações e avaliação de possíveis alternativas de decisão. pf (*Aluno E.*)
- Concordo c/ tudo. vc arrasou. um dia eu chego lá rssssssss PF. ae galera estuda isso dai hein! aprendeu amiga?. prof, e a prova? (*Aluna C.*)
- O motivo do nosso Chat é alinhar os conhecimentos, retirar dúvidas e preparar para a prova. O ideal seria que todos os alunos tivessem lido a apostila para se preparar para o Chat. Vamos manter o foco e atentar nas perguntas e respostas dos alunos e nas minhas considerações. (*Tutor D.*)

O emprego de uma linguagem escrita apropriada possibilita maior entendimento por parte do aluno, evitando mensagens solicitando maiores explicações, além de auxiliar na manutenção do foco no assunto em estudo.

5. Considerações finais

Este artigo não pretendeu esgotar o assunto, pelo contrário. Por ser um tema que evolui a cada dia, em consequência do avanço tecnológico dos meios de comunicação e do seu emprego na EaD, não podemos chegar a conclusões finais. A ideia central foi conhecer melhor o termo comunicação e sua estreita e necessária ligação com a EaD virtual, tendo em vista as possíveis limitações geradas pela não existência das presenças físicas entre tutores e alunos.

Em relação ao termo comunicação, o estudo encontrou um amplo leque de definições, dependendo do contexto, do sentido e da ocasião em que ocorre. O mesmo pode acontecer com a comunicação no âmbito da EaD.

Não só de aparatos tecnológicos devemos nos atentar para que haja sucesso na comunicação educacional virtual. Temos que conhecer os conceitos de comunicação, a produção de sentidos e entender a comunicação como processo complexo na educação e não como um simples evento.

Nesse contexto, cresce de importância o processo dialógico através da linguagem escrita, pois ela passa a ser a ferramenta comunicacional através da qual podemos manter a motivação dos alunos e a sua audiência. O êxito desejado na aprendizagem depende muito de como o texto é apresentado, com períodos curtos e claros e, preferencialmente, de forma direta e completa.

Ao avaliar a resposta dos alunos, o tutor deve ter o cuidado de não emitir críticas severas para evitar desconforto ou criar constrangimento ao aluno, para que ele não se sinta rejeitado e/ou pressionado, o que pode acarretar o abandono do ambiente virtual e do curso. Os termos mais corretos são aqueles que apresentam sugestões, estímulos e palavras de incentivo.

Desejamos que este artigo sirva de reflexão para docentes e tutores, pois a EaD virtual precisa conhecer e empregar alguns conceitos importantes de comunicação na busca de soluções para melhorar a interação com seus alunos virtuais, além da força de atração da tecnologia.

Por fim, o artigo espera ter contribuído para uma melhor compreensão dos processos de comunicação, principalmente as possibilidades de uma linguagem escrita adequada para a EaD, melhorando o relacionamento, a interatividade e a colaboração no ambiente virtual para a aprendizagem.

Referências Bibliográficas

- BERLO, David K. *O Processo da Comunicação: Introdução à Teoria e à Prática*. 9ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.
- CABRAL, Ana I. Tinoco; CAVALCANTE, Alessandra F. Linguagem escrita. In: CARLINI, Alda Luiza; TARCIA, Rita M. Lino. *20% a distância e agora?* São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2010.
- FRANÇA, Vera Veiga. O objeto da comunicação / A comunicação como objeto. In: HOHLFELDT, Antônio et al (orgs.). *Teorias da Comunicação: conceitos, escolas e tendências*. 8ª ed. Petrópolis: Vozes, 2008.
- FRANCO, Lúcia R. H. ; BRAGA, Dilma B. *Comunicação Virtual*. Livro Digital. Curso de Design Instrucional para EaD Virtual. Itajubá: UNIFEI, 2007.
- GONTIJO, S. *O Livro de Ouro da Comunicação*. Rio de Janeiro: Ediouro, 2004.
- HARASIM, Linda et al. *Redes de aprendizagem*. São Paulo: Senac, 2005.
- KENSKI, Vani Moreira. *Tecnologias e ensino presencial e a distância*. 6ª ed. São Paulo: Papirus, 2004.
- LITTO, Frederic M. *Aprendizagem a distância*. São Paulo: IOESP, 2010.
- MAIA, Carmen; MATTAR, João. *ABC da EaD: A educação a distância hoje*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- MARTINO, C. De qual comunicação estamos falando? In: HOHLFELDT, Antônio et al (orgs.). *Teorias da Comunicação: conceitos, escolas e tendências*. 8ª ed. Petrópolis: Vozes, 2008.
- MATTELART, Armand; MATTELART, Michele. *História das Teorias da Comunicação*. São Paulo: Loyola, 2001.
- QUINTAS-MENDES, Antonio et al. Comunicação mediatizada por computador e educação on-line: da distância à proximidade. In: SILVA, Marco et al (orgs.). *Educação on-line: cenário, formação e questões didático-metodológicos*. Rio de Janeiro: Walk, 2010.
- SANTAELLA, L. A crítica das mídias na entrada do século XXI. In: PRADO, J. L. A. (org.). *Crítica das práticas midiáticas: da sociedade de massa às ciberculturas*. São Paulo: Hackers Editores, 2002.
- SANTOS, Edméa. Educação online para além da EaD: um fenômeno da cibercultura. In: SILVA, Marco et al (orgs.). *Educação on-line: cenário, formação e questões didático-metodológicos*. Rio de Janeiro: Walk, 2010.
- TORI, Romero. *Educação sem distância: as tecnologias interativas na redução de distâncias em ensino e aprendizagem*. São Paulo: Editora Senac, 2010.
- VILALBA, Rodrigo. *Teoria da Comunicação*. São Paulo: Ática, 2006.
- ZUIN, A. & PESCE, L. Razão instrumental, emancipação e formação on-line de educadores. In: SILVA, Marco et al (orgs.). *Educação on-line: cenário, formação e questões didático-metodológicos*. Rio de Janeiro: Walk, 2010.