



# CEST

Centro de Estudos Sociedade e Tecnologia



Universidade de São Paulo

Boletim- Volume 7, Número 09, Novembro/2022

## **A COMUNICAÇÃO NA ERA DIGITAL E A EDUCAÇÃO: Os fatos antes, durante e após a pandemia**

**Vera Queiroz e Rosângela Agnoletto**

A comunicação (do latim *communicare*) é um processo dinâmico que vem evoluindo desde que os homens começaram a viver juntos em pequenos grupos e comunidades. Desde os tempos antigos até aos nossos dias, a comunicação é o instrumento básico necessário para integrar os indivíduos na sociedade.

Da era da arte rupestre, de sinais e símbolos até à era da impressão e comunicação de massa via Internet, o que permite às pessoas "reunir" e interagir através de diferentes tipos de plataformas e meios de comunicação digital, um longo caminho foi percorrido.

Não importa quão diferentes sejam os tipos de comunicação (textual, áudio, visual, oral), o seu principal objetivo é sempre o mesmo: transmitir ou partilhar informações, experiências e conhecimentos.

Outro papel importante da comunicação é deixar um registo para o futuro para as gerações vindouras. Marcas da existência de uma civilização que seriam desconhecidas ou que desapareceriam não fossem os registos deixados.

A comunicação pode soar como um processo simples. Contudo, a sua complexidade reside na utilização de sinais e símbolos convencionais conhecidos e compreensíveis mutuamente. Emoções, sentimentos, contexto social e cultural, área de conhecimento, linguagem, e o meio adoptado têm impacto na própria comunicação.

O processo comunicacional pode ser feito um-a-um; um-a-muitos, ou muitos-a-muitos. Envolve pelo menos um emissor, um receptor, e uma mensagem que flui de um ponto de partida a um ponto final onde é decodificada. O que importa numa comunicação eficaz são as relações e o bom envolvimento que

estabelece entre os partícipes em ambos os extremos da "linha".

A formalidade e a informalidade são dois aspectos relevantes da comunicação verbal ou escrita. Enquanto a linguagem formal é determinada por um conjunto de convenções, princípios e protocolos exigidos por uma escrita de qualidade, a linguagem informal é mais simples, abreviada e menos restrita a regras gramaticais, morfológicas e de sintaxe. O uso da comunicação formal ou informal depende do grau de relacionamento e proximidade entre os interlocutores: sendo eles autoridades, empregadores, contatos comerciais, amigos, membros da família, e assim por diante.

Na era digital, a comunicação tornou-se mais rápida, mais flexível, e mais dinâmica. A distância e o tempo já não dificultam a comunicação. Qualquer pessoa de qualquer parte do globo pode organizar reuniões e comunicar a qualquer hora sete dias/vinte e quatro horas utilizando apenas um computador ou um dispositivo móvel ligado à Internet. O tempo e o espaço adquirem novos significados e dimensões. As fronteiras e as delimitações de tempo dissipam-se.

A comunicação síncrona em tempo real e a comunicação assíncrona desconectada do tempo e do espaço (ou seja, realizada quando os indivíduos envolvidos na conversa têm tempo e disponibilidade) ganham relevância.

Durante o período da pandemia, quando as pessoas eram mantidas dentro de casa, a comunicação *online* se destacou. As comunicações síncrona e assíncrona ganharam mais relevância e tornaram-se um meio de comunicação útil em diferentes áreas da vida. Nas empresas, nas escolas e nos contatos, em geral, as interações entre os indivíduos ocorrem via comunicação síncrona e/ou assíncrona utilizando diferentes meios de comunicação. A preferência por um tipo em detrimento do outro baseia-se na necessidade de uma resposta rápida (modo síncrono) ou análise, reflexão e argumentação (modo assíncrono).

As redes sociais (Whatsapp, LinkedIn, Facebook, e Instagram, para citar alguns) também se tornaram um

**Outro papel importante da comunicação é deixar um registo para o futuro para as gerações vindouras.**



meio popular de comunicação informal *online* que deram origem à linguagem “simpática” dos *emoticons* e *emojis* para expressar sentimentos e emoções. No entanto, a utilização destas representações gráficas pode levar a algumas preocupações: 1. A comunicação é eficaz com os *emoticons* e *emojis*? 2. O significado dos *emoticons* e *emojis* é igualmente compreendido por todos os que os utilizam? 3. Os *emoticons* e *emojis* levam a uma comunicação real, ou são apenas um espelho da sociedade atual, ávida de respostas rápidas e superficiais? As respostas ainda não são definitivas.

Por outro lado, algumas pessoas poderão dizer que a utilização da linguagem dos *emojis*, *emoticons* e *video gifs* pode representar um atalho para capturar a audiência, uma vez que estas representações gráficas são bastantes populares hoje em dia.

Nesta discussão sobre comunicação, é importante lembrar que assim como a sociedade, que está em constante evolução/movimento, também o é a comunicação - uma necessidade humana básica desde os tempos antigos com os primeiros encontros entre os indivíduos. Uma consideração a ser feita é que a capacidade de comunicar bem requer aprendizagem e prática. E qual é o melhor lugar para aprender a refinar a comunicação? É claro que é nas escolas com os professores.

Antes da pandemia do Covid-19, os professores tinham de ensinar aos alunos as diferenças entre a comunicação formal e informal, como abordar os diferentes receptores, como evitar ambiguidades, ruídos e conceitos errados na comunicação, ou seja, como transmitir eficazmente a mensagem.

Contudo, quando a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou a Covid-19 uma pandemia, o mundo estremeceu. Uma enorme variedade de incertezas e o medo dominaram a humanidade. "Fique em casa e mantenha-se em segurança" tornou-se o lema. As escolas fecharam. Professores e alunos sentiam-se perdidos. As práticas e procedimentos da velha escola desmoronaram, deixando um enorme vazio no ar. O que fazer? Como fazê-lo? eram perguntas comuns.

O digital era a única solução para as empresas em geral. Na área da educação, professores e alunos tinham que aprender juntos em novos ambientes online, adaptando as interfaces comunicacionais à nova realidade. Uma realidade que lidava com emoções, desencantos, perdas, mudanças de rotina, isolamento social, e medo do futuro.

Durante a pandemia, e mesmo agora, no período pós-pandêmico, a comunicação representou e representa um instrumento fundamental para abrigar e integrar grupos de qualquer campo. Estando online ou offline,

a comunicação, como foi dito anteriormente, é uma necessidade natural da sociedade humana.

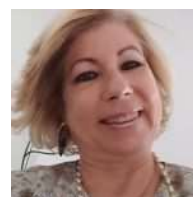
Embora utilizada de alguma forma por professores e estudantes, a comunicação digital ainda requer a exploração de boas práticas, especialmente pelos professores que só se aventuraram a trabalhar em ambientes virtuais devido à pandemia. As perguntas sobre o uso das redes sociais, e as linguagens informais dos *emoticons*, *emojis*, e a aplicabilidade dos *gifs* no ensino ainda precisam de respostas.

Com os avanços da tecnologia, novos ambientes virtuais e imersivos, e novas formas de integração social digital irão surgir. Um exemplo do que está para vir é o Metaverso - um ambiente virtual 3D que permite aos usuários socializar, colaborar, aprender, e interagir usando um avatar.

Ainda em desenvolvimento embrionário, o Metaverso parece ser uma nova aposta também para a Educação. Assim, os professores devem estar atentos e preparados para orientar os estudantes a comunicar neste novo ambiente que mistura vidas reais e virtuais. Mas antes de pensar no Metaverso, nas suas possibilidades, desafios, e viabilidade, estudos e reflexões mais aprofundadas se fazem necessários.



**Rosângela Agnoletto** é mestre em Educação pela Universidade Estácio de Sá.



**Vera Queiroz** é doutora em Educação pela Faculdade de Educação da USP e pesquisadora do CEST.

Coordenador Acadêmico: Edison Spina

Este artigo resulta do trabalho de apuração e análise das autoras, não refletindo obrigatoriamente a opinião do CEST.