

Da comunicação a educação: novas perspectivas no ambiente organizacional

Eduardo Brunno da Silva Calaça*
Michele Maia Paris**

Resumo

A potencialização da comunicação e a construção de novos sistemas de aprendizado proporcionam às organizações rupturas com paradigmas antigos, que se sustentavam sob uma perspectiva reducionista e pouco complexa perante os ambientes e sistemas que envolvem a organização. Essa ruptura nos levou a considerar o homem como o principal agente, capaz de compartilhar, sistematicamente, saberes e conhecimentos, bem como de construir e ampliar coletivamente sua capacidade de raciocínio e interação utilizando um ambiente virtual interativo, flexível, dinâmico e bidirecional. Dessa forma, faz-se necessário melhor aprofundamento dessa interface da Comunicação com o ambiente organizacional e a educação como ferramenta que une os sistemas envolvidos no processo. Para chegarmos às conclusões iniciais, recorreremos a teorias que envolvem a organização e as mudanças tecnológicas em seu ambiente.

Palavras-chave: *Comunicação organizacional. Tecnologia da informação e da comunicação. Educação a distância. Educação corporativa e sistemas sociais.*

* Mestrando em Administração Estratégica de Negócios pela Universidade Nacional de Misiones. Graduado em Comunicação Social pela Universidade Federal de Alagoas. E-mail: eduardocalaca@hotmail.com.

** Mestranda em Comunicação da Universidade Católica de Brasília. Graduada em Comunicação Social pela Universidade Federal de Alagoas. E-mail: mm.parisrp@gmail.com.

Introdução

As evoluções tecnológicas e as novas dinâmicas de mercado passam a emergir junto às novas tecnologias da informação e da comunicação. Essa revolução é inevitável e cada vez mais emergente, uma vez que exige das empresas a otimização na gestão de seus processos e dos colaboradores, maiores conhecimentos em menor tempo.

Com isso, torna-se fundamental que as organizações incorporem em suas políticas estratégias que lhes permitam sustentabilidade em mercados cada vez mais globalizados e competitivos, que utilizam a gestão do conhecimento como importante diferencial de mercado, potencializado pela educação a distância.

Diante dos aspectos apresentados por Lévy, apresentamos o ciberespaço como um ambiente multimídia que estimula a construção coletiva do conhecimento, possibilitando o desenvolvimento de simulações e jogos direcionados aos objetivos da organização, que é constituída por sistemas que interagem e necessitam estabelecer uma linguagem comunicacional harmoniosa e dinâmica em seus processos.

Demonstramos, ainda, a importância da comunicação nas organizações e como esta poderá utilizar novos recursos tecnológicos para dinamizar a troca de informações e conhecimento, que para Lévy é indomável e intotalizável, mas que para Luhmann se torna o centro das relações sociais. Para o autor, a comunicação é a fonte de ligação entre todos os sistemas envolvidos no ambiente organizacional, tratando todos os envolvidos como sistemas autônomos e autoprodutores de sentido.

Dessa forma, neste artigo há conclusões preliminares sobre estudos da comunicação organizacional, tecnologia da informação e da comunicação, educação a distância e teoria dos sistemas sociais, além de considerações de como essas novas abordagens auxiliam as organizações a permanecerem no sistema social, transformando e sendo transformadas por uma relação interdependente e construtiva.

A comunicação organizacional

Com o desenvolvimento dos meios de comunicação de massa e das tecnologias, as organizações são influenciadas pelo grande fluxo de informações que são enviadas a seus públicos. Assim, as organizações comecem a criar novas formas de comunicação por meio de publicações dirigidas ao público interno e divulgação de produtos, entendendo melhor a necessidade de manter relações com a sociedade por vias transparentes e democráticas.

A comunicação organizacional é vista, por alguns estudiosos, como o processo dinâmico por meio do qual as organizações se relacionam

com o ambiente onde estão inseridas, bem como as “subpartes” se inter-relacionam. Assim, “vemos a comunicação organizacional como sendo o fluxo de mensagens dentro de uma rede de relações interdependentes”. (PARIS; CURVELLO, 2009, p. 2)

Dessa forma, as organizações incorporaram as novas tecnologias para manter melhor relacionamento com seus colaboradores, uma vez que a informação é passada para um maior número de pessoas em tempo real, a menor custo, possibilitando alguns benefícios, como a agilidade na tomada de decisões, a otimização de processos e atividades e a possibilidade de alavancar os negócios. (TERRA, 2009)

Mas essa incorporação não quer dizer abandono das antigas mídias utilizadas para a comunicação. As mídias tendem a criar redes intercomplementares. Cada mídia, em razão da sua natureza, apresenta potencial e limites que lhes são próprios. “Esses não são nunca idênticos de uma mídia à outra, de modo que na rede das mídias, cada uma terá funções diferenciadas”. (SANTAELLA *apud* CARNIELLO; ZULIETTI, 2007, p. 9)

Nesse contexto, a internet se apresenta como uma ferramenta que vem auxiliar as demais mídias no composto da comunicação organizacional, que inicialmente era utilizada pelas organizações apenas como publicidade institucional e intranet, e agora é utilizada como um espaço para educação e crescimento profissional.

As tecnologias da informação e da comunicação (TICs) e a organização

Quando analisamos a evolução histórica do ser humano e das dinâmicas que envolvem os diversos processos de aprendizagem, constatamos que as quantidades de informações aumentam e se tornam cada vez mais necessárias. O saber passa a ser mutante e as relações se configuram em processos não lineares e dinâmicos que convergem em ambientes criados ou escolhidos de acordo com os objetivos e intenções das partes envolvidas.

Nesse contexto, a internet se destaca, diante da intensidade das interações entre indivíduos em um ambiente não linear, dinâmico e universal, o que a possibilitou desde seu surgimento atingir a marca de mais de seis bilhões de usuários, segundo os estudos da Internet World Stats.¹

Esse ambiente reúne uma série de informações que podem ser compartilhadas, desenvolvendo sistematicamente redes de aprendizado que se configuram na potencialização dos conhecimentos que passam a ser constante, mutável, transdisciplinar e indomável,

¹ Instituição que monitora dados estatísticos em relação ao crescimento da internet no mundo Disponível em: www.internetworldstats.com. Acesso em: 20 ago. 2009.

como cita Lévy (1999, p.161): “Tornou-se evidente, tangível para todos que o conhecimento passou definitivamente para lado do intotalizável, do indomável”.

Essa ascendência, motivada pela necessidade do mercado de buscar, produzir e disseminar conhecimentos, é ilustrada por Lévy (1999, p. 157), ao afirmar que trabalhar significa ampliar sua capacidade de aprender, transmitir saberes e produzir conhecimento, sendo necessário ampliar e exteriorizar as capacidades cognitivas humanas mediante suportes tecnológicos amplificados através do ciberespaço.

A utilização desse ciberespaço para a difusão do saber consiste na utilização de mecanismos que atuam de forma sinérgica, utilizando técnicas de simulação, jogos, links, hipertextos, que permitem ao indivíduo estabelecer uma série de possibilidades que são compartilhadas em um ambiente virtual interativo, flexível e dinâmico, capaz de ampliar a capacidade de absorção do conhecimento, raciocínio e imaginação.

De fato o ciberespaço se configura como um sistema educativo complexo que reúne grande diversidade de conhecimentos e saberes. Nesse contexto, Lévy (1999, p.170, grifo do autor) aponta o novo paradigma da *navegação*, onde o ciberespaço se configura como uma via para um acesso ao conhecimento *ao mesmo tempo massificado e personalizado*, em um ambiente onde se desenvolve na prática o levantamento de informações e de aprendizagem coletiva.

Muitos são os estudos que nos conduzem à afirmação de que o ciberespaço consolida a educação a distância, especialmente em universidades e organizações, que exigem cada vez mais qualificação de seus integrantes, ampliando um mercado globalizado e altamente competitivo e imediatista, em que a educação on-line “é utilizada em situações onde o presencial não dá conta, ou levaria muito tempo para atingir um número grande de alunos em pouco tempo”. (MORAN, 2003, p. 39)

Com a adoção do “pensamento complexo”, que busca, por meio de interações, incorporar elementos que apresentem novas perspectivas em relação à realidade e à abrangência da educação à distância, Ira Maciel apresenta uma concepção (re)significadora dessa modalidade de ensino consolidada através dos diversos ambientes virtuais de aprendizagem que para autora “deve encarnar os subsídios teórico-práticos das abordagens crítico reprodutivas, construtivistas e sociointeracionistas, assim como atualizar as contribuições teóricas advindas da epistemologia da complexidade do paradigma rizomático”. (MACIEL, 2006, p. 4)

Essa concepção apresenta um processo articulado na construção do conhecimento por meio de entradas e saídas multidirecionais, inerentes a sistemas complexos, buscando a transdisciplinaridade e a convergência do saber na construção de múltiplas redes de aprendizagem e de conhecimento, configurados em um ambiente de comunicação altamente mediatizado.

A internet, de fato, revolucionou as simples práticas cotidianas, que se configuravam no “resultado do ato de fazer algo sem ter consciência do saber deste fazer, pois o cotidiano é o superlativo de uma frequente descoberta cognitiva que explora os limites da repetição”. (BAIRON, 2003, p. 68)

É com o surgimento das novas TICs que o homem alcança um estágio no qual a comunicação passa a criar novos significados, baseada em novas formas de interatividade, de construção do conhecimento, mediante representações de som, imagens, textos e movimento. As novas TICs aumentam a interatividade no processo ensino-aprendizagem, por meio de novas bases multimídia, possibilitando uma grande exploração calcada em um aprendizado que exige iniciativas e simulações. Isso faz surgir novas *formas de vida* cotidiana, nas quais o homem interage com o homem por meio das novas tecnologias, constituindo comunidades de aprendizagem que possibilitam maior liberdade a seus usuários (BAIRON, 2003, p. 69, grifo do autor). Nesse processo são atribuídas algumas características aos estudantes, descritas abaixo:

- a) Capacidade de manter um diálogo interno, na busca de respostas para questões que preocupam o indivíduo; b) um elevado grau de privacidade, como um espaço a partir do qual as pessoas se comunicam com os outros; c) habilidade de trabalhar com as questões emocionais através do texto escrito; d) capacidade de criar ambientes onde vivem os parceiros do diálogo eletrônico; e) habilidade de criar senso de presença on-line através da personalização da comunicação. (SOARES, 2003, p. 97)

O que observamos é um reordenamento nos processos comunicacionais, que se tornou mais intenso com a globalização. Nota-se, ainda, que a disseminação das práticas mercantis estimuladas pelo modelo capitalista impõe novas necessidades para a conquista de novos mercados e de lucros ainda maiores. Dessa forma, as organizações passam a exigir maiores conhecimentos e habilidades que devem ser qualificadas e requalificadas continuamente, sobrepondo dimensões geográficas e temporais, o que exige do profissional responsabilidade, organização e comprometimento.

Nas organizações, a qualificação profissional se apresenta como uma ação estratégica que busca satisfazer suas necessidades, possibilitando inúmeras vantagens à organização. Ghedine, Testa e Freitas (2008, p. 16) nos mostram as vantagens que a EAD trouxe para as organizações que a utilizam:

- atinge um grande número de pessoas ao mesmo tempo e em diferentes locais (doze);
- facilidade de aumentar o número de alunos por curso (dez);
- redução do custo total com treinamento (nove);
- aprendizado disponível a qualquer hora (nove);
- conteúdo facilmente atualizável, o que aumenta a confiança por parte do estudante (oito);
- aumento do interesse dos colaboradores no processo de capacitação (oito).²

Dada a evolução dos recursos técnicos de comunicação, a educação a distância vem conquistando, cada vez mais espaço, pois oferece oportunidades de estimular e motivar o estudante a interagir em um ambiente virtual que armazena inúmeras informações e recursos que podem ser acessados, de forma rápida, independentemente de tempo ou lugar. Segundo Teperino (2006, p. 99, grifo do autor),

[...] nos ambientes eletrônicos ou virtuais, vários são os recursos que potencializam a interatividade, favorecendo o debate e o compartilhamento de experiências, modelos e outros aspectos que ajudam a qualificar as práticas de educação à distância. Entre esses recursos, podemos citar bibliotecas digitais, videotecas, audiotecas, galerias de imagens, fóruns, listas de discussão, *chats* e comunidades de prática.

Essa modalidade de ensino utiliza um modelo bidirecional de comunicação no qual o estudante é capaz de interagir de forma independente e estabelecer relações criativas, dinâmicas e interativas, utilizando uma base multimídia e uma linguagem direcionadas aos objetivos de aprendizado do estudante e às necessidades da organização.

Nessa perspectiva Aretio (*apud* PRETI, 1996, p. 24) apresenta a EAD como

um sistema tecnológico de comunicação bidirecional que pode ser massivo e que substitui a interação pessoal na sala de aula entre professor e aluno como meio preferencial de ensino pela ação sistemática e conjunta de diversos recursos didáticos e o apoio

2 Os autores entrevistaram 12 profissionais de Recursos Humanos de grandes empresas brasileiras por meio de questionários que apresentaram alguns resultados, dentre eles as principais vantagens que a educação a distância (via internet) pode trazer para uma organização.

de uma organização e tutoria que propiciam uma aprendizagem independente e flexível.

Assim, a EAD constitui uma maneira eficiente e eficaz de comunicação para as organizações, sejam públicas, privadas ou do terceiro setor, com finalidades específicas voltadas para a qualificação profissional, uma vez que permite a construção coletiva do conhecimento, seguindo uma filosofia construtivista de aprendizagem, resultante de processos interativos entre indivíduos e meio ambiente. Para Kunsch (2003, p. 161), a comunicação “é um ato de comunhão de idéias e o estabelecimento de idéia, e não simplesmente uma transmissão de informações.”

A teoria dos sistemas sociais

Considerando as perspectivas rizomáticas dos novos paradigmas da educação a distância apresentada por Maciel (2006), bem como o caráter intotalitável e indomável do conhecimento, que é massificado, porém personalizado, e coletivo apresentado por Lévy (1999), podemos afirmar que a educação a distância é uma forma de interação que permite a sobrevivência de diversos sistemas que envolvem uma organização promovendo uma ordem social mínima.

A teoria dos sistemas sociais nos mostra que “cada uma das partes que compõem a sociedade são sistemas autônomos e que evoluem a partir da interpenetração com outros sistemas” (LUHMANN *apud* SOARES, 2005, p. 8). Assim, as organizações inseridas no sistema social e que, por sua vez, são sistemas autônomos, precisarão sobreviver nesse ambiente social-sistêmico. Essa sobrevivência se dará por meio da inter-relação com outros sistemas, e isso só é possível, segundo Luhmann (2006, p. 22), por meio da “comunicação”.

Essa comunicação é a seleção de informações que cada indivíduo escolhe para si no ato de comunicar. Segundo Luhmann (*apud* SOARES 2006, p. 4), é essa seleção de informações que permite ao indivíduo sua unidade, ou seja, a própria identidade, constituindo a essência da comunicação.

Dessa forma, podemos mencionar que muitos colaboradores, apesar do esforço da organização, não se matriculam nos cursos por não sentirem necessidade e nem afinidade com os cursos, dada sua estrutura vital, sua identidade. As organizações precisam perceber as necessidades dos colaboradores em sentir, em sua essência, a possibilidade de integrar os novos paradigmas construtivistas do

conhecimento à sua rotina de treinamento, percebendo as contribuições que eles podem oferecer para a sobrevivência da empresa e para a trajetória profissional deles. As organizações precisam descobrir uma forma de interligar seus colaboradores ao ambiente organizacional, e isso só será possível por meio de uma comunicação eficiente, de mão dupla, de um processo de transformação e re-transformação de todos os indivíduos envolvidos, em uma busca de reconhecimentos sociais e uma dimensão da vida social.

É certo que as novas tecnologias trazem para as organizações avanços mercadológicos e grandes oportunidades de melhor se relacionarem com seus colaboradores, no entanto, a tecnologia não fará nada sozinha, pois se trata de máquina, e sabemos que máquinas só respondem ao comando humano. As organizações necessitam enxergar a importância de uma comunicação mais unificada e se prepararem para as improbabilidades do ambiente e dos sistemas com os quais elas se relacionam. Como nos diz Maturana e Varela (2001), cada indivíduo, biologicamente, possui a própria auto-organização, ou seja, possui a própria dinâmica autônoma de interpretar as informações recebidas e de reemitir-las conforme seu processo de entendimento, transformando e sendo transformado pelo ambiente no qual está inserido.

Na visão luhmanniana, a interpretação dada pelos sistemas (indivíduos/ colaboradores) ocorre operacionalmente de modo a manter uma estabilidade interna mínima diante das incertezas do ambiente, visto que ambos os sistemas coevoluem e, portanto, se relacionam por meio de uma *interdependência* (SOARES, 2005, p. 9, grifo nosso), e não de uma dependência total de ambos, em um processo de colaboração, “pois todos os sistemas encontram-se imersos em seus ambientes e conectados entre si por sistemas de comunicação”. (PARIS; CURVELLO, 2009, p. 6)

Dessa forma, as organizações precisam estar mais adaptadas, não apenas tecnologicamente, mas comunicacionalmente, para manter sua relação com os públicos envolvidos, a fim de permanecer no ambiente onde está inserida, mantendo suas boas relações com todos os públicos e conquistando mercados junto a seus colaboradores.

Conclusão

O crescimento da educação a distância pelo mundo demonstra que ela surgiu para suprir a necessidade do homem em acumular a maior quantidade de conhecimento no menor tempo possível, independentemente do espaço geográfico que ocupa.

Nas organizações, a educação a distância possibilita a qualificação de seus colaboradores com menor custo e com a garantia de que a mensagem será transmitida igualmente a todos os integrantes dos grupos de aprendizado, destacando-se aquele que potencializar seus conhecimentos ao utilizar, de forma eficaz, o modelo não hierárquico de comunicação do ciberespaço.

Nesse processo comunicativo e educativo, observa-se a necessidade de criar ambientes compatíveis com as necessidades dos colaboradores e da empresa. Ambientes que possam permitir a manutenção dos sistemas que estão inter-relacionados com a organização, sendo necessárias a interconexão e a interpenetração das dimensões biológicas, tecnológicas e comunicacionais que envolvem as organizações, possibilitando a criação de novas formas de comunicação que envolvam a organização e seus colaboradores.

Dessa forma, é necessário que os gestores das organizações tenham uma visão mais complexa da comunicação e dos processos educacionais no ambiente organizacional, para que proporcionem uma comunicação mais eficiente, de mão dupla, na qual todos participam do processo comunicacional, pois, como vimos, indivíduo e ambiente interagem em um processo de transformação mútua, transformando e sendo transformados.

Communication education: new perspectives in the organizational environment

Abstract

The enhancement of communication and the construction of new learning systems provide organizations with breakdowns in the old paradigms, which are supported under a reductionist, rather simple perspective in terms of the environments and systems involving the organization. This breakdown led us to consider Man as the main agent, capable of sharing knowledge and expertise systematically and collectively building and expanding his ability for reason and interaction by using a virtual, flexible, dynamic, and bidirectional environment. Therefore, it is necessary to gain a deeper understanding of the communication interface with the organizational environment and education as a tool that links the systems involved in the process. To reach the original conclusions, we turn to theories that involve the organization and technological changes in their environment.

Keywords: *Organizational Communication. Information Technology and Communication. Distance Education. Corporate Education and Social Systems.*

Referências

- BAIRON, Sergio. *Multimídia*. São Paulo: Global, 1995 (Coleção Contato Imediato).
- BEHRENS, Marilda Aparecida; MORAN, José Manuel; MARCOS T. Masetto. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. Campinas-SP: Papirus, 2000.
- CARNIELLO, Monica Franchi; ZULIETTI, Luis Fernando. *Ferramentas da comunicação organizacional na era das mídias digitais*. Disponível em: <http://www.vertext.net/abrapcorp/www/trabalhos/gt3/gt3_carniello.pdf> Acesso em: 10 set. 2009.
- GHEDINE, T.; TESTA, M. G.; FREITAS, H. Educação à distância via internet em grandes empresas brasileiras. *RAE*, v. 48, n. 4, out./dez, 2008.
- KUNSCH, Maria Margarida Krohling. *As interfaces das relações públicas e da comunicação organizacional no Brasil*. Biblioteca virtual, 2002. Disponível em: <<http://www.portal-rp.com.br/bibliotecavirtual/relacoespublicas/ideiasetendencias01/0074.htm>>. Acesso em: 16 jun. 2009.
- KUNSCH, Margarida Maria Krohling. *Planejamento das relações públicas na comunicação integrada*. São Paulo: Summus, 2003.
- KUNSCH, Margarida Maria Krohling. *Relações públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional*. São Paulo: Summus, 1997.
- LÉVY, Pierre. A nova relação com o saber. In: _____. *Cibercultura*. São Paulo: Ed. 34, 1999.
- LÉVY, Pierre. As mutações da educação e a economia do saber. In: _____. *Cibercultura*. São Paulo. Ed. 34. 1999.
- LUHMANN, Niklas. *La sociedad de la sociedad*. Herder/Universidad Iberoamericana: México, 2007.
- LUHMANN, Niklas. *A improbabilidade da comunicação*. Tradução de Anabela Carvalho. 4. ed. Lisboa: Passagens, 2006.
- MACIEL, Ira. *Educação a distância. Ambiente virtual: construindo significados*, disponível em: <http://www.senac.br/BTS/283/boltec283e.htm>. Acesso em: 5 out. 2009.
- MATURANA, Humberto; VARELA, Francisco J. *A árvore do conhecimento: as bases biológicas da compreensão humana*. Tradução: Humberto Mariotti e Lia Diskin. 4. ed. São Paulo: Palas Athenas, 2001.
- MORAN, José Manuel. Contribuições para uma pedagogia de educação on-line. In: SILVA, Marco. (Org.). *Educação on line: teorias, práticas, legislação, e formação corporativa*. São Paulo, Loyola. 2003.
- PARIS, Michelle Maia. Pensando métodos para o estudo da comunicação organizacional a partir da *autopoiese*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 32. Curitiba, 2009. *Anais...* São Paulo: INTERCOM, 2009, CD-ROM;
- PRETI, Oresti. *Educação a distância: uma prática educativa mediadora e mediatizada*. Cuiabá, UFMT, 1996.
- SOARES, Ana Thereza Nogueira. Comunicação e Organizações: uma reflexão teórica acerca de uma interseção possível e necessária. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 29. Brasília, 2006. *Anais...* São Paulo: INTERCOM, 2006, CD-ROM;
- SOARES, Ana Thereza Nogueira. A comunicação organizacional sob o olhar teórico: contribuições de Niklas Luhmann. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 28. Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <<http://www.rp-bahia.com.br/biblioteca/intercom2005/R0533-1.pdf>> Acesso em: 24 jun. de 2009.

SOARES, Ismar de Oliveira. EAD como prática educacional: emoção e racionalidade operativa. In: SILVA, Marco (Org.). *Educação on-line: teorias, práticas, legislação e formação corporativa*. São Paulo. Loyola, 2003.

SORJ, Bernardo. As dimensões da exclusão digital. In: _____. *Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação*. Rio de Janeiro: Zahar. 2003.

TEPERINO, Adriana Silveira *et al.* *Educação a distância em organizações públicas: mesa-redonda de pesquisa-ação*. Brasília: ENAP, 2006;

TERRA, Carolina Frazon. *A rede como ferramenta de relacionamento organizacional*. Disponível em: http://www.comtexto.com.br/2convicomteoriacomemprescomunicarede_CarolinaTerra.htm, 2009. Acesso em: 10 set. 2009.