

Competências de comunicação para a sociedade da informação: alguns elementos sobre a situação dos recém-licenciados em Portugal

Lurdes Macedo

Universidade do Minho (aluna de Mestrado)

1 – A «Sociedade da Informação» e consequentes transformações na estrutura do emprego

A evolução das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC) e o desenvolvimento da *World Wide Web* (www), bem como a sua aplicação nos mais diversos domínios de actividade, têm conduzido à crescente relevância dos sistemas de informação nas sociedades contemporâneas.

Neste contexto, cientistas sociais como Daniel Bell (pós-industrialismo), Jean Baudrillard e Mark Poster (pós-modernismo), Michael Piore e Charles Sabel (especialização flexível) e Manuel Castells (o modo informacional de desenvolvimento) procederam à formulação de modelos teóricos que lhes permitissem analisar e compreender este «novo» mundo que se edifica perante nós (Webster, 1995).

A «sociedade da informação» surge, assim, como novo paradigma sócio-técnico consubstanciado na centralidade conquistada pela informação e pela rápida incorporação das TIC em todos os domínios da experiência humana.

Segundo Castells (in Cardoso, 1998: <http://www.bocc.ubi.pt>); (in Sousa, 2004: 3), este novo paradigma de organização social rege-se pelos seguintes princípios: i) - a informação é trabalhada como matéria-prima; ii) - rápida difusão das TIC e dos seus efeitos, possível através do seu custo cada vez menor e dos seus desempenhos cada vez melhores; iii) – advento da lógica de rede em todos os sistemas, devido à utilização das TIC; iv) – flexibilidade para a reconfiguração do próprio paradigma, já que este caracteriza uma sociedade em constante mudança; v) – convergência de tecnologias autónomas para um sistema amplamente integrado

Petrella (2002) considera que a «economia da informação e do conhecimento», assim como a «sociedade da informação e do conhecimento» são os novos conceitos que permitem descrever a passagem das economias e sociedades «industriais»

desenvolvidas, edificadas sobre os recursos materiais (matérias-primas e bens de consumo) e o capital físico (infraestruturas e equipamentos), para um outro modelo de organização económica e social que assenta na valorização de recursos imateriais (o conhecimento) e do capital imaterial (serviços de informação e comunicação).

O desenvolvimento e a proliferação das TIC criam imaginários proféticos, próprios de cada salto dado no domínio do tempo histórico, nos quais se reciclam promessas de uma sociedade mais justa (Mattelart, 2003).

Vários discursos enfatizam, desta forma, a ideia do advento de uma «nova» sociedade, tendo por denominadores comuns a transformação da informação em activo estratégico e o decisivo desenvolvimento das TIC.

Um dos principais contributos para a compreensão da «sociedade da informação» é-nos dado por Webster (1995) com a proposta de distinção de cinco dimensões analíticas definidoras dos vários posicionamentos sobre esta matéria: a definição tecnológica, a definição económica, a definição cultural, a definição espacial e a definição ocupacional

A definição tecnológica enfatiza a rápida inovação das TIC como factor distintivo da nova ordem, estabelecendo um paradigma técnico-económico para o século XXI.

Na definição económica recaem os contributos de especialistas que acreditam que a informação e o conhecimento estão na base da economia moderna. Peter Drucker propõe que quanto maior for o significado do sector das «indústrias da informação» no PNB, mais próxima estará uma sociedade da «sociedade da informação».

Outra definição proposta por Webster é a definição cultural. Parte da constatação que em nenhum outro tempo da História circulou uma tão grande diversidade de informação, como nos dias de hoje, devido à diversificação e à proliferação dos media.

A definição espacial enfatiza a importância das redes que permitem ligar, em tempo real, lugares geograficamente distantes e as suas implicações na reorganização e na apropriação do binómio espaço/tempo.

Por fim, a definição ocupacional toma o declínio das classes laborais directamente produtivas e o crescimento do número de activos nas «profissões da informação» como factores determinantes para a emergência da «nova» sociedade. Assim, considera-se que uma sociedade passa a ser «sociedade da informação» quando

o número de trabalhadores com ocupações ligadas à produção e à manipulação de informação (professores, animadores, advogados), assim como com ocupações ligadas à sua infraestrutura tecnológica (operadores de informática, instaladores de redes telefónicas), for superior ao número de trabalhadores com ocupações directamente produtivas (agricultores, mineiros, operários).

Bell (in Bóia, 2003) defendeu nos anos 70 do século XX, a ideia de uma «sociedade pós-industrial» consubstanciada na expansão dos serviços e na qual a informação e o conhecimento teórico ganham importância estratégica.

Também Castells (in Bóia, 2003) defende a ideia de que a sociedade de hoje se organiza em torno de um novo paradigma sócio-técnico no qual a informação é trabalhada como matéria-prima. Na «sociedade informacional» de Castells o processamento e a manipulação de símbolos (imagens, sons e mensagens), assim como a utilização das TIC, tornam-se nos factores críticos de produtividade e de competitividade dos sistemas económicos.

Estes autores anunciam, deste modo, uma crescente transformação da estrutura do emprego nas sociedades tecnologicamente mais avançadas. Esta transformação exigirá que cada vez mais activos possuam elevadas qualificações baseadas no desenvolvimento de novas competências não só ao nível da interpretação, tratamento e produção de informação, como também ao nível da utilização das modernas infotecnologias.

Este cenário evolutivo levou Reich (Halsey *et al* in Bóia, 2003) a descrever uma projecção sobre a estrutura ocupacional do futuro. Desta forma, o autor propõe-nos a categorização que a seguir se apresenta.

- Produtores Rotineiros – Trabalhadores cuja actividade se traduz na repetição de uma rotina pouco especializada.
- Prestadores de Serviços Individualizados – São aqueles que prestam serviços pouco qualificados directamente ao cliente final, tais como os vendedores do comércio a retalho, os empregados da restauração ou as empregadas domésticas.
- Analistas Simbólicos – Trabalhadores que utilizam a informação e o conhecimento como matéria-prima, tirando partido dos desempenhos das novas infotecnologias para operar à escala global. Recaem nesta categoria profissionais como cientistas, investigadores, designers, consultores, engenheiros, juristas, músicos, produtores,

realizadores e actores. Os «analistas simbólicos» vendem o seu conhecimento no mercado global, conseguindo elevadas remunerações e retirando prazer da sua actividade profissional.

No documento “*Measuring Information Economy 2002*”, publicado pela OCDE, é possível verificar que Portugal apresenta uma elevada taxa de penetração de bens e serviços em TIC, até superior à de alguns parceiros europeus mais desenvolvidos, nomeadamente ao nível das telecomunicações. Este indicador poderia apontar um percurso optimista para o nosso país na transição para a «sociedade da informação». Contudo, a percentagem de profissionais ligados à informação e ao conhecimento é a segunda mais baixa da Europa Comunitária a 15, logo a seguir à da Grécia.

A necessidade de aumentar os níveis de escolarização e de literacia funcional entre a população portuguesa não é uma questão nova. Contudo, ganha maior dimensão e maior urgência de resolução na «sociedade da informação», na qual «*os analfabetos funcionais (...) serão aqueles que não dominam o novo alfabeto (das infotecnologias)*» (Cádima, 1999).

No entanto, não chega que os indivíduos acedam à informação disponível nas redes através da sua habilidade para operar com as TIC. É necessário, sobretudo, que esses mesmos indivíduos saibam o que fazer com a informação da qual dispõem, que a saibam interpretar com devido sentido crítico, que a saibam processar de acordo com os seus objectivos e que a saibam utilizar na produção de nova informação. Isto implica a posse de elevada competência comunicativa, entendida por Alves (2002) como o uso, produção e interpretação de enunciados e discursos baseados não só na linguagem, como também noutros sistemas simbólicos como o gestual, o icónico ou o lógico-matemático.

2 – Formando «analistas simbólicos» em Portugal: um percurso por vezes difícil

Em Portugal, o aumento de estudantes que ingressam no ensino superior e o conseqüente aumento do número de activos altamente escolarizados permite-nos pressupor a criação de condições para uma evolução «informativa» da estrutura do emprego. Com efeito, saem todos os anos das Universidades e dos Institutos Politécnicos milhares de potenciais «analistas simbólicos». Infelizmente, muitos não

encontram ocupação compatível com as suas qualificações engrossando, assim, as estatísticas nacionais do desemprego.

Uma das respostas encontradas para atenuar o desemprego qualificado foi a oferta de acções de formação profissional dirigidas a este público, concebidas com o objectivo de adequar as competências adquiridas durante o percurso académico às reais necessidades do tecido empresarial.

Estas acções de formação registam elevada procura, não só por constituírem uma alternativa ao desemprego, como também por conterem no seu programa alguns meses de estágio em contexto real de trabalho. Esta parece ser uma iniciativa bem sucedida, já que é a partir desta experiência que muitos dos jovens encontram o seu primeiro emprego.

Contudo, os profissionais envolvidos nestas acções de formação têm encontrado um conjunto de imprevistas dificuldades no seu trabalho. Muitos dos jovens inseridos nestas acções de formação apresentam um inesperado défice de competências básicas, nomeadamente ao nível do que se entende por competência comunicativa. É cada vez mais comum identificar, entre estes jovens, um conjunto de dificuldades nos seguintes domínios: i) - selecção de informação pertinente; ii) - análise e interpretação de informação; iii) – aplicação por palavras próprias de informação recolhida; iv) - produção e redacção de texto (ortografia e sintaxe); v) – síntese de conteúdos extensos; vi) - apresentação oral de trabalhos realizados; vii) – argumentação com recurso à assertividade.

Curiosamente, os mesmos jovens revelam cada vez melhores competências no domínio das infotecnologias ao manifestarem elevada familiarização com a utilização destes novos dispositivos no seu quotidiano. Alguns chegam a afirmar a irrelevância da posse de algumas competências básicas, acreditando que a utilização das TIC lhes permite a supressão de défices a este nível. Exemplos disto são a utilização do corrector ortográfico digital na produção de texto, ou o recurso à cópia directa de informação recolhida na Internet.

A constatação destes factos configura uma preocupação que me parece pertinente no presente contexto de transição para a «sociedade da informação»: estarão os jovens saídos dos estabelecimentos de ensino superior preparados para assumir funções como «analistas simbólicos»?

3 – Estudo de avaliação da competência comunicativa possuída por dois grupos de jovens recém-licenciados: os casos «Assessores Empresariais» e «Técnicos do Ambiente»

De modo a responder à questão científica deste estudo, interessa agora avaliar a efectiva competência comunicativa, bem como a competência de utilização das TIC, dos jovens que saem do ensino superior. Assim, foram seleccionados, para a realização de estudos de caso, dois grupos de licenciados. Estes constituem as turmas de dois cursos promovidos por uma associação empresarial e cujo início se deu em Setembro de 2003: os «Assessores Empresariais» (A.E.) e os «Técnicos do Ambiente» (T.A.).

Os dois grupos constituem o objecto de dois estudos de caso que seguiram a seguinte metodologia: a) - observação participante de 40 horas de formação (módulos «Sessões de Integração e Dinamização do Grupo» e «Métodos de Gestão de Projectos»); b) - entrevista ao formador do módulo «Alfabetização Tecnológica»; c) - entrevista à Coordenadora Pedagógica dos cursos; d) - análise das falhas cometidas pelos formandos na elaboração de uma síntese do módulo «Métodos de Gestão de Projectos».

Procurar-se-ão, a partir dos resultados destes estudos, pistas que nos permitam esboçar uma resposta à nossa questão científica.

3.1. – Caso «Assessores Empresariais»

O grupo A.E. é composto por dezasseis formandos - dez raparigas e seis rapazes – com idades compreendidas entre os 23 e os 32 anos. As formações de base destes jovens variam entre a Economia (2), a Gestão (5), as Relações Internacionais (4), as Ciências Sociais (4) e Professores do Ensino Básico (1).

No primeiro módulo do curso - «Sessões de Integração e Dinamização do Grupo» - todos os elementos trabalharam com entusiasmo nas diversas propostas que lhes foram colocadas: elaboração do perfil profissional do «Assessor Empresarial», identificação do contributo de cada área disciplinar representada para a formação do «Assessor Empresarial» e realização de duas dinâmicas de grupo. São de enfatizar as

dificuldades reveladas pela generalidade dos formandos na realização do primeiro trabalho, devido ao facto de desconhcerem o conteúdo da profissão para a qual se estavam a preparar. Estas dificuldades foram ultrapassadas com o apoio da formadora e com a consulta de sites na Internet.

Ao longo da realização destes trabalhos, foi possível observar a dificuldade de vários elementos na estruturação e organização de documentos. O recurso à cópia directa de informação recolhida na Internet foi identificado como a «ferramenta de trabalho» privilegiada por dois dos formandos. Observaram-se, ainda, dificuldades de expressão oral e de argumentação durante a exposição dos trabalhos por parte de dois elementos.

No último módulo do curso, «Métodos de Gestão de Projectos», as tarefas propostas, após a devida introdução teórica, consistiram na identificação de problemas em duas realidades organizacionais sob o formato de «casos práticos». A partir da identificação dos problemas, os formandos deveriam realizar um diagnóstico e um plano de acção para a resolução dos problemas identificados. Alguns formandos revelaram pobreza vocabular e dificuldades semânticas na formulação escrita dos problemas identificados.

No final deste módulo, foi pedido aos formandos que elaborassem em casa uma pequena síntese (duas a três páginas) do conteúdo dos «Métodos de Gestão de Projectos». Foram dadas todas as indicações sobre os objectivos deste trabalho, bem como sugestões para a estruturação do documento. Somente seis formandos entregaram a síntese pedida. Uma análise atenta ao conteúdo das seis sínteses permitiu a seguinte avaliação final.

	Documento extenso	Documento incompleto	Cópia de outra informação	Erros ortográficos	Erros de estrutura frásica	Incoerência de discurso	Sínteses bem elaboradas
Frequência (nº de documentos)	2	0	2	0	3	1	2

Quadro I – Resultados da avaliação realizada às sínteses entregues por seis formandos do grupo A.E.

As competências deste grupo no domínio da utilização das TIC foram avaliadas positivamente pelo formador do módulo «Alfabetização Tecnológica». Apenas uma pequena minoria chegou à formação com défices de competências nesta área. Todavia, esses défices foram rapidamente ultrapassados ao longo da formação. No final do módulo, e segundo o formador, todos os formandos possuíam boas competências neste domínio.

A primeira conclusão que se pode tirar deste estudo de caso é que se todos os formandos do grupo A.E. possuem elevada competência para operar com as modernas infotecnologias; o mesmo não se passa ao nível do que se entende por uma competência comunicativa mais global.

3.2. – Caso «Técnicos do Ambiente»

O grupo T.A. foi constituído também com dezasseis elementos – doze raparigas e quatro rapazes – com idades compreendidas entre os 22 e os 30 anos. As licenciaturas representadas neste grupo vão da Química (2) à Biologia (1) e das Ciências do Ambiente (4) a diversos ramos da Engenharia (9).

No primeiro módulo foi-lhes solicitado o mesmo tipo de trabalho que aos A.E. Os T.A. não revelaram dificuldades de maior na execução das tarefas que lhes foram propostas, revelando conhecer bem o conteúdo da profissão à qual se propunham aceder. São de enfatizar, contudo, resultados demasiadamente sintéticos quase tocando a superficialidade. Neste grupo não foi identificado o recurso à cópia directa de informação recolhida na Internet. Todavia, observaram-se algumas dificuldades durante a exposição oral dos trabalhos: erros ortográficos nos acetatos de suporte à apresentação, deficiente expressão oral e baixo poder de argumentação.

No módulo «Métodos de Gestão de Projectos», as tarefas propostas ao grupo foram, mais uma vez, essencialmente as mesmas que haviam sido propostas aos colegas dos A.E.

Tal como nos A.E., alguns formandos revelaram pobreza vocabular e dificuldades semânticas na formulação escrita dos problemas identificados.

No final deste módulo, e tal como havia acontecido com o grupo anterior, foi pedido aos formandos que elaborassem uma síntese das matérias trabalhadas. Todos os

elementos deste grupo entregaram o trabalho. A avaliação do conteúdo das dezasseis sínteses permitiu a elaboração do Quadro II.

	Documento extenso	Documento incompleto	Cópia de outra informação	Erros ortográficos	Erros de estrutura frásica	Imprecisão de conceitos	Incoerência de discurso	Sínteses bem elaboradas
Frequência (nº de documentos)	2	7	4	5	3	2	3	4

Quadro II – Resultados da avaliação realizada às sínteses entregues por dezasseis formandos do grupo T.A.

As competências dos T.A. no domínio das novas infotecnologias foram avaliadas pelo formador do módulo «Alfabetização Tecnológica» como «muito boas». Todos os elementos do grupo iniciaram o módulo revelando elevada competência na utilização de computadores e de diversos softwares informáticos. A navegação na Internet também não constituía novidade para estes jovens.

Deste estudo de caso é possível concluir que todos os formados do grupo possuem elevada competência para operar com as modernas infotecnologias. Contudo, não se verificou o mesmo nível de desempenho no que se entende por uma competência comunicativa global.

Estes jovens desconhecem que na «sociedade da informação» *«(...) dominar o português também é obrigatório, seja o profissional um escritor ou um matemático»* (Neves, 1997).

4 – Discussão dos resultados dos estudos de caso

Os resultados obtidos nos dois estudos de caso realizados, apontam para a necessidade de reformulação de estratégias e de itinerários pedagógicos dos vários níveis de ensino, no que respeita ao treino e ao desenvolvimento de competências de comunicação.

Uma parte significativa dos sujeitos que constituem os dois grupos revelou dificuldades em diferentes dimensões analíticas da competência comunicativa, como na produção de texto com recurso a palavras próprias, na correcta redacção em língua portuguesa e na correcta apreensão e utilização de conceitos. São ainda de notar a

incapacidade de síntese, a «simplificação» de conteúdos e as dificuldades de expressão oral por parte de alguns destes jovens. E não esqueçamos que falamos exclusivamente de jovens possuidores de uma formação superior.

Num mercado de emprego global, flexível e competitivo como se prevê que venha a ser o mercado de emprego da «sociedade da informação», muitos jovens revelam não estarem preparados para o exercício da função de «analista simbólico», por não possuírem a elevada competência comunicativa que lhes irá ser solicitada.

Todavia, ao nível da utilização das TIC o cenário parece bem diferente: todos os formandos dos grupos em estudo revelaram possuir boas aptidões e grande predisposição para melhorar as suas competências a este nível.

A manutenção desta tendência deverá, muito provavelmente, conduzir-nos em direcção a uma «sociedade da informação» mais tecnológica do que intelectual.

5 – Conclusões

As competências deste «trabalhador da informação» resultam da sua formação, do acesso aos fluxos nos quais circulam a informação e o conhecimento, e da sua capacidade de os perceber e de os organizar.

Com efeito, os ecrãs não podem substituir a leitura de livros, as experiências virtuais não podem substituir as experiências laboratoriais e os trabalhos de campo e, sobretudo, a comunicação à distância não pode substituir as relações presenciais.

Assim, sugerimos que se trabalhe mais e melhor, em todos os níveis de ensino, aquilo que se entende por competência comunicativa. Todavia, este trabalho deverá ser sempre realizado sem esquecer que a competência é indissociável da pessoa que a possui (Le Boterf, 2003: 11). Para isso, dever-se-á apelar a estratégias de exploração reconstrutiva, inspiradas no modelo humanista, que se propõem como uma alternativa às tradicionais estratégias informativo-instrutivas. Enfatizando o «desenvolver» e a multidimensionalidade da competência a trabalhar, estas estratégias apelam à (re)construção activa dos significados pessoais e sociais da comunicação, à autonomia do sujeito no processo de construção de si próprio e à redefinição contínua da relação do sujeito com o mundo (Menezes & Campos, 1996).

Esta estratégia pedagógica aplicada ao desenvolvimento da competência comunicativa parece poder produzir bons efeitos, já que «*não há uma única maneira de ser competente em relação a um problema ou situação, nem há somente um comportamento observável correcto*» (Le Boterf, 2003).

Bibliografia

Alves, A. (2002). Competência Social e Competência Comunicativa in Miranda, J.B. e Silveira, J.F. (Org.), *As Ciências da Comunicação na viragem do século*. Lisboa: Vega.

Bóia, J.M.P. (2003). *Educação e Sociedade: Neoliberalismo e os desafios do futuro* (1.^a ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Cádima, F.R. (1999). *Desafios dos Novos Media: A nova ordem política e comunicacional* (2.^a ed.). Lisboa: Editorial Notícias.

Junqueiro, R. (2002) *A idade do conhecimento: A nova era digital* (2.^a ed.). Lisboa: Editorial Notícias.

Le Boterf, G. (2003). *Desenvolvendo a competência dos profissionais* (2.^a ed.). Porto Alegre: Artmed Editora.

Mattelart, A. (2001/2003). *Histoire de la société de l'information* (2.^a ed.). Paris: Ed. La Découverte.

Menezes, I. & **Campos**, B. P. (1996). Educação, Desenvolvimento Psicológico e Promoção da Cidadania, in *A Ciência Psicológica nos Sistemas de Formação* (pp. 91-97), Algarve: SPCE

Neves, J.A. (1997). Tendências revelam o perfil das profissões do futuro in *Dirigir*, nº52, (pp. 11-12).

Petrella, R. (2002). Le devenir de l'éducation et de la formation. Les cinq pièges de politiques actuelles. In Miranda, J.B. e Silveira, J.F. (Org.), *As Ciências da Comunicação na viragem do século*. Lisboa: Vega.

Sousa, H. (2004). Recensão da trilogia «A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura». *Comunicação e Sociedade* (no prelo).

Skilbeck, M. (1998). Os sistemas educativos face à sociedade da informação in *Na sociedade da informação: O que aprender na escola?* (2.^a ed.). Porto: Edições ASA.

Webster, F. (1995/1999). *Theories of Information Society* (4.^a ed.). London: Routledge.