

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

Lurdes Macedo*

Resumo

Utilizando como ponto de partida as várias teorias existentes sobre a “sociedade da informação”, bem como o relativo consenso sobre os efeitos que este novo paradigma produz sobre a transformação dos perfis profissionais, este artigo procura problematizar a necessidade de desenvolvimento de competências específicas de comunicação face às exigências do mercado de emprego do futuro.

Os elementos recolhidos durante a investigação permitiram perceber que muitas das dimensões analíticas daquilo a que Alves (2002) chama “competência comunicativa” foram mal apreendidas por uma parte significativa dos jovens recém-licenciados que constituíram as amostras deste estudo. Ao mesmo tempo, os mesmos jovens apresentam cada vez melhores competências na utilização das TIC.

Conclui-se que existe um entendimento mais tecnológico do que intelectual da “sociedade da informação” e que será necessário reforçar o treino de competências de comunicação em todos os níveis de ensino.

Palavras-chave: competências de comunicação, sociedade da informação, analistas simbólicos, jovens licenciados

1. A “sociedade da informação” e conseqüentes 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.

* Docente do Ensino Superior – Universidade Lusófona. Consultora e formadora externa em diversas empresas e instituições. Investigadora do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, Universidade do Minho (mlmacedo@netvisao.pt).

Estas ferramentas colocaram à disposição das sociedades tecnologicamente mais avançadas novas oportunidades de comunicação, melhorando a rapidez e a eficácia do processamento e da transmissão de informação e reduzindo, ao mesmo tempo, as distâncias espaciais que se constituíam, muitas vezes, como constrangimentos ao desenvolvimento de muitas actividades para além da esfera local.

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 reformulação de modelos teóricos que lhes permitissem analisar e compreender este “novo” mundo que se edifica perante nós (Webster, 1995: 5).

A “sociedade da informação” surge, assim, como novo paradigma sociotécnico substanciado 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.

Trata-se, pois, de um paradigma aberto tecido numa malha de redes altamente complexas e de imparáveis fluxos.

Petrella (2002: 78) 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 (infra-estruturas 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: 21).

Cádima (1999: 11) apresenta-se optimista, quase imaginando um novo jardim do Éden, ao afirmar que “nesta recontextualização comunicacional emerge um novo dispositivo pós-mediático e uma profunda revolução dos procedimentos societários (...)” que “(...) não servirá o arbítrio do déspota, mas provocará antes uma cidadania partilhada, participada, como jamais na História se viu”.

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: 6-26) 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. A acentuada redução dos preços de material informático, assim como os seus prodigiosos desempenhos no processamento, armazenamento e transmissão de informação conduziram à sua aplicação em todos os sectores da sociedade.

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 de que em nenhum outro tempo da História circulou uma tão grande diversidade de informação como nos dias de hoje. Este fenómeno ficou a dever-se à diversificação e à proliferação dos *media*, que tornaram acessível, à grande maioria dos cidadãos, todo o tipo de informação.

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. Deste modo, os indicadores relativos à transformação ocupacional nas sociedades avançadas passam a ser considerados centrais na “medição” da “sociedade da informação”.

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 infra-estrutura 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: 44) defendeu, nos anos 70 do século XX, a ideia de uma “sociedade pós-industrial” consubstanciada na expansão dos serviços, na qual a informação e o conhecimento teórico ganham importância estratégica.

Também Castells (in Bóia, 2003: 46-52) defende a ideia de que a sociedade de hoje se organiza em torno de um novo paradigma sociotécnico 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.

Pautadas por princípios meritocráticos, a “sociedade pós-industrial” de Bell e a “sociedade informacional” de Castells promovem os indivíduos pela sua educação e pelo seu conhecimento, mais do que pela sua origem e fortuna. Assim, as competências do “trabalhador da informação” resultam da sua formação, do acesso aos fluxos nos

quais a informação e o conhecimento circulam e da sua capacidade de os perceber e de os organizar.

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: 52-56) a descrever uma projecção sobre a estrutura ocupacional do futuro. Desta forma, o autor propõe-nos a seguinte categorização:

- **Produtores Rotineiros** – Trabalhadores cuja actividade se traduz na repetição de uma rotina pouco especializada. Com a globalização da economia, as indústrias, principais empregadoras dos “produtores rotineiros”, deslocam a sua actividade para países com mão-de-obra mais barata, perdendo estes os seus postos de trabalho nas sociedades desenvolvidas.
- **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. Trata-se de um grupo mal remunerado cuja segurança no emprego se encontra ameaçada pela competitividade que representa o crescente número de desempregados e de imigrantes, bem como pela automatização.
- **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. Reclamam nesta categoria profissionais como cientistas, investigadores, *designers*, consultores, engenheiros, juristas, músicos, produtores, realizadores e actores. Estes profissionais sempre existiram, mas a sua procura disparará no mercado de emprego da “sociedade da informação”. Os “analistas simbólicos” vendem o seu conhecimento no mercado global, conseguindo elevadas remunerações e retirando prazer da sua actividade profissional.

Para Peter Drucker (in Bóia, 2003: 57), reputado especialista em Gestão, os “trabalhadores do conhecimento” ou os “analistas simbólicos” necessitam de preencher dois requisitos: avançada escolarização e formação contínua. A primeira é necessária para acederem aos postos de trabalho do conhecimento; a segunda é fundamental para se manterem actualizados

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, logo a seguir à da Grécia. O nosso país apresenta-se

muito aquém da média europeia, e ainda mais distante da Holanda, o país com maior taxa de ocupação neste domínio.

Estará Portugal a caminhar para uma situação de “quase heresia” na qual o sobreenvolvimento tecnológico convive aiosamente com o subdesenvolvimento social? Não é objectivo deste estudo responder a esta indagação. Cabe-nos apenas constituí-la como uma preocupação que não deveremos perder de vista.

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: 93).

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: 85-86) 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. A competência comunicativa pode ser ainda entendida como a capacidade para utilizar de modo estratégico os recursos de comunicação para o alcance de objectivos pessoais e sociais (Craig *in* Alves, 2002: 88).

Sem a generalização de uma elevada competência comunicativa entre a população activa, muito provavelmente a utopia criada em torno da “sociedade da informação” não resultará na cidadania participativa que se espera, mas antes num novo cárcere, numa nova caverna de Platão. As imagens reflectidas no ecrã ditarão a realidade percebida pelos indivíduos, tal como as imagens reflectidas na parede da caverna constituíam a única realidade dos escravos aí aprisionados (Skilbeck, 1998: 41).

2. Formando “analistas simbólicos” em Portugal: um percurso por vezes difícil

Em Portugal, o aumento exponencial 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 “informacional” da estrutura do emprego. Com efeito, saem todos os anos das Universidades e dos Institutos Politécnicos portugueses 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 arrancaram no início da década de 90 do século passado e desde aí 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 desde os psicólogos responsáveis pela selecção dos candidatos, passando pelos coordenadores pedagógicos e pelos formadores, sem esquecer os orientadores de estágios, 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. Parece ser 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.

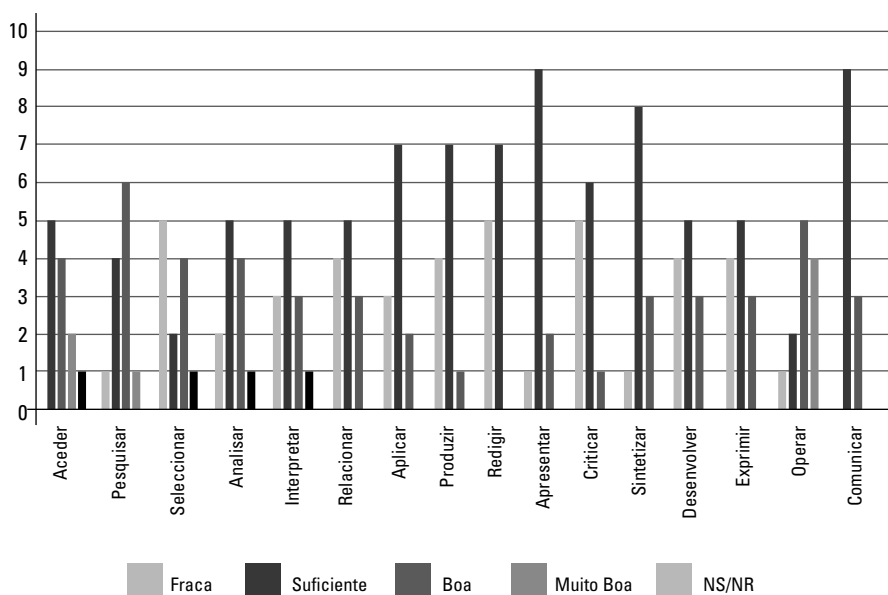
Curiosamente, os mesmos jovens revelam cada vez melhores competências no domínio das infotecnologias ao manifestarem elevada familiarização com a utilização destes novos dispositivos no seu quotidiano. Alguns chegam a afirmar a irrelevância da posse de algumas competências básicas, acreditando que a 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”? Estes jovens possuem a competência comunicativa requerida para responder aos desafios laborais da “sociedade informacional”? Ou, pelo contrário, serão candidatos, sem o saber, ao cárcere da nova caverna de Platão?

De forma a validar esta preocupação, foi administrado um questionário a doze profissionais que actuam no mercado da formação profissional, com experiência de trabalho com públicos qualificados, nomeadamente jovens recém-saídos do ensino superior. O instrumento de recolha de informação pretendia avaliar o nível de competência comunicativa atribuído a este público por parte dos profissionais inquiridos. Deste modo, a competência comunicativa mais genérica foi decomposta num conjunto de dezasseis dimensões analíticas, ou competências específicas, as quais deveriam ser classificadas numa escala com quatro opções de resposta: Fraca, Suficiente, Boa e Muito Boa. Os resultados apurados foram tratados estatisticamente e apresentam-se no Gráfico 1.

De modo a facilitar a interpretação destes resultados considera-se a soma dos totais contabilizados nas categorias “Fraca” e “Suficiente” como resultado negativo, enquanto a soma dos totais contabilizados nas categorias “Boa” e “Muito Boa” será considerada como resultado positivo.

Gráfico 1 – Nível de desempenho atribuído a jovens possuidores de formação superior em 16 competências específicas de comunicação



A análise dos resultados apresentados neste gráfico permite-nos aferir níveis de desempenho diferenciados nas dezasseis dimensões analíticas, constitutivas de uma competência comunicativa mais global para a “sociedade da informação”.

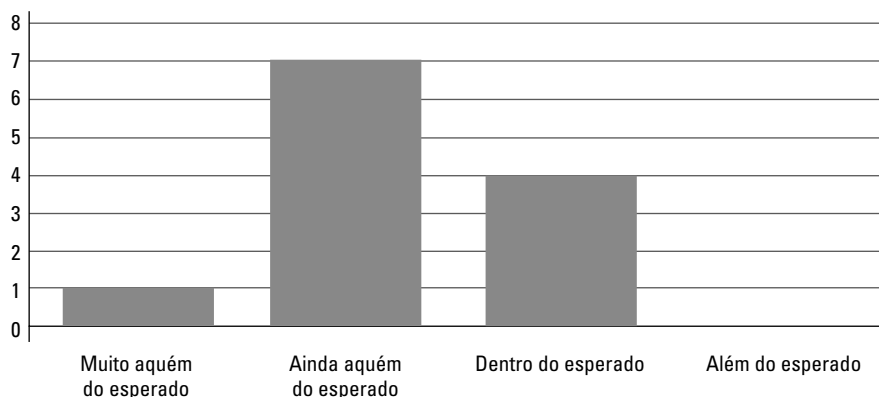
Assim, é possível verificar que as competências “aceder à informação” e “pesquisar informação” são classificadas com um desempenho positivo, o que já não acontece com a competência consequente, “seleccionar informação pertinente”. Esta foi considerada por sete dos doze inquiridos como alguém ou muito alguém do esperado.

As onze competências seguintes são igualmente avaliadas de modo negativo. São de enfatizar os resultados francamente alguém nas competências “produzir informação”, “redigir correctamente” e “criticar positivamente”. Aliás, do conjunto das dezasseis competências avaliadas, apenas três apresentam um resultado positivo: para além das duas acima mencionadas (“aceder à informação” e “pesquisar informação”), há ainda a referir a competência “operar com as TIC”. Esta foi a competência específica mais bem avaliada, com nove dos doze inquiridos a considerá-la “Boa” ou “Muito Boa” entre os jovens qualificados com quem trabalham.

O questionário administrado solicitava ainda a avaliação da competência comunicativa global com base nas expectativas pessoais dos inquiridos, para além de permitir a realização facultativa de um comentário sobre este assunto.

Os resultados da avaliação da competência comunicativa global podem ser analisados no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Nível de competência comunicativa global atribuído a jovens possuidores de formação superior



Como é possível verificar, oito dos doze elementos que constituem a amostra consideraram que a competência comunicativa global dos jovens com quem trabalham fica aquém do esperado.

Seis dos inquiridos aproveitaram a oportunidade para tecer um comentário sobre esta problemática. A análise do conteúdo desta informação permite-nos identificar quais os défices que mais preocupam estes técnicos: dificuldades de expressão oral e de articulação do discurso, fraca capacidade de escuta activa e de interpretação e baixo desempenho na expressão escrita. As causas que estão na origem destes défices são percebidas de modo diferente pelos diversos respondentes. Estas passam pela deficiente preparação nestes domínios nos diferentes níveis de ensino, pela crescente utilização das TIC como meios de substituição da comunicação presencial, e pela persistência de uma concepção exclusivamente relacional da competência comunicativa. Muitos jovens acreditam que o “bom comunicador” é aquele que possui extroversão, espontaneidade e autoconfiança. Deste modo, não se apercebem da necessidade de treino de competências mais diversificadas, nomeadamente nos domínios cognitivo e operativo, para a posse de uma efectiva competência comunicativa.

Ao mesmo tempo, esta ainda não é compreendida pelos jovens como uma poderosa ferramenta de trabalho, essencial para o seu sucesso profissional e para um elevado desempenho das organizações.

Os resultados da avaliação realizada pelos inquiridos à competência comunicativa possuída por jovens recém-licenciados parecem confirmar a pertinência da questão científica proposta neste estudo: estarão estes jovens preparados para assumir funções como “analistas simbólicos” numa “sociedade da informação”?

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

Até ao momento, foi apenas avaliada a impressão de profissionais na área da formação profissional que trabalham com jovens recém-licenciados, sobre o nível de competência comunicativa possuída por este público.

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, através da realização de uma investigação no terreno. 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. Destes, onze procuram o seu primeiro emprego, dois são desempregados de curta duração e três são desempregados de longa duração. 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). A grande maioria (11) reside na Área Metropolitana do Porto, havendo alguns residentes no Vale do Sousa (1), no Entre Douro e Vouga (1) e na Região Centro (3).

Este grupo revelou-se, desde o primeiro dia, muito interessado e participativo. 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 desconhecerem 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.

O grupo continuava tão interessado e participativo como no início da formação, três meses antes. Contudo, alguns formandos revelaram pobreza vocabular e dificuldades semânticas na formulação escrita dos problemas identificados.

Apenas uma formanda não soube como apresentar o documento final do primeiro dos casos práticos, entregando um relatório com erros ortográficos intencionais, de modo a imitar o sotaque característico da cidade do Porto. Quando confrontada com o facto de um documento de trabalho não dever conter esse tipo de abordagem, a formanda defendeu-se com a necessidade de introduzir humor em contextos de trabalho. No entanto, não repetiu a façanha na entrega do relatório do segundo caso prático.

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. A entrega desta síntese foi marcada para daí a um mês, altura em que se realizou uma reunião de coordenação dos estágios.

Somente seis formandos entregaram a síntese pedida. Uma análise atenta ao conteúdo das seis sínteses permitiu a seguinte avaliação final.

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

| | Documento extenso | Documento incompleto | Cópia de outra informação | Erros ortográficos | Erros de estrutura frásica | Incoerência de discurso | Sínteses bem elaboradas |
|--------------------------------|-------------------|----------------------|---------------------------|--------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Frequência (n.º de documentos) | 2 | 0 | 2 | 0 | 3 | 1 | 2 |

Os resultados da avaliação das seis sínteses elaboradas pelos formandos revelam que menos de metade destas (2) cumpriam os objectivos inicialmente definidos. Dois dos documentos não constituíam uma síntese devido à sua extensão. Em dois casos verificou-se o recurso à cópia directa do conteúdo de um site da Internet sobre a matéria em causa. Três das sínteses apresentaram erros de estrutura frásica (sintaxe) e uma revelou incoerência de discurso.

Segundo a coordenadora pedagógica do curso, não obstante os défices identificados a alguns dos elementos do grupo, os A.E. foram considerados um grupo com desempenho acima da média, por todos os formadores.

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 pelos formandos em causa. 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 formados do grupo A.E. possuem elevada competência para operar com as modernas infotecnologias, o mesmo já não se passa ao nível do que se entende por competência comunicativa. Alguns dos formandos não parecem estar ao nível dos desafios que o mercado de emprego da “sociedade da informação” lhes irá colocar. E o pior é que nem sequer se apercebem disso.

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). As áreas de residência destes jovens são também diversificadas: Área Metropolitana do Porto (8), Vale do Ave (2), Alto Minho (1), Vale do Sousa (1), Entre Douro e Vouga (1) e Alentejo (3). Neste grupo, nove dos formandos procuram o primeiro emprego, cinco são desempregados de curta duração e dois são desempregados de longa duração.

Este grupo revelou-se, desde o início, interessado, mas menos entusiasmado e participativo que os A.E. A observação do desempenho dos T.A. nas “Sessões de Integração e Dinamização do Grupo” permite-nos afirmar que se trata de um grupo com maior produtividade, embora com resultados mais superficiais que os dos colegas da outra turma. Neste primeiro módulo, tal como acontecera com os A.E., foi-lhes pedida a elaboração do perfil profissional do “Técnico do Ambiente”, a identificação do contributo de cada área disciplinar representada para a formação do “Técnico do Ambiente” e a participação em três dinâmicas de grupo. Recorde-se que os A.E. apenas tinham tido tempo de realizar duas dinâmicas. Os T.A. não encontravam 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 essencialmente as mesmas que haviam sido propostas aos colegas dos A.E.

O grupo manifestava-se cansado e saturado da rotina de três meses de formação intensiva. Apesar disto, apreendeu bem os conceitos expostos pela formadora, revelando-se expedito na realização dos casos práticos. Tal como nos A.E., alguns formandos revelaram pobreza vocabular e dificuldades semânticas na formulação escrita dos problemas identificados.

De um modo geral, poder-se-á afirmar que o grupo manteve as características iniciais: rapidez na produção de trabalho, embora sempre com resultados algo superficiais.

No final deste módulo, e tal como havia acontecido com o grupo anterior, foi pedido aos formandos que elaborassem uma pequena síntese das matérias trabalhadas. Foram igualmente dadas todas as indicações sobre os objectivos e a estruturação do documento. Também esta síntese foi entregue passado um mês, por ocasião da reunião de coordenação dos estágios.

Ao contrário do que havia acontecido com o grupo A.E., em que apenas seis dos formandos entregaram a síntese solicitada, todos os elementos deste grupo entregaram o trabalho. A avaliação do conteúdo das dezasseis sínteses permitiu a elaboração do Quadro II.

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

| | Documento extenso | Documento incompleto | Cópia de outra informação | Erros ortográficos | Erros de estrutura frásica | Imprecisão de conceitos | Incoerência de discurso | Sínteses bem elaboradas |
|--------------------------------|-------------------|----------------------|---------------------------|--------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Frequência (n.º de documentos) | 2 | 7 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 |

Os resultados da avaliação das dezasseis sínteses elaboradas pelos T.A. revelam que a grande maioria dos formandos ficou aquém dos objectivos inicialmente definidos. Apenas um quarto dos formandos apresentou sínteses bem elaboradas. Dois dos documentos não constituíam uma síntese devido à sua extensão. Sete sínteses apresentavam-se incompletas. Em quatro casos verificou-se o recurso à cópia directa do conteúdo do manual entregue ou de um site da Internet sobre a matéria em causa. Cinco documentos exibiam erros ortográficos, enquanto três das sínteses apresentaram erros de estrutura sintáctica. Finalmente, dois trabalhos apresentavam imprecisão de conceitos e três revelaram incoerência de discurso.

A coordenadora pedagógica do curso considera que os T.A. apresentam um desempenho dentro da média observada nos grupos com os quais tem trabalhado. Tem, no entanto, a enaltecer qualidades como a responsabilidade e a diplomacia no tratamento de questões, quase sempre raras nos grupos de formação.

Já 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. O módulo serviu para explorar o potencial de utilização de várias ferramentas informáticas já dominadas pelos formandos.

Deste estudo de caso é possível concluir que todos os formandos do grupo possuem elevada competência para operar com as modernas infotecnologias. Aliás, já a possuíam antes do ingresso no curso T.A. Contudo, têm muito que trabalhar para igualar este desempenho ao nível do que se entende por competência comunicativa.

Infelizmente, a grande maioria julga que nas profissões de natureza científica e tecnológica, como é o seu caso, esta competência não é relevante. Desconhecem que na “sociedade da informação” “(...) dominar o português também é obrigatório, seja o profissional um escritor ou um matemático” (Neves, 1997:12).

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.

Apesar de os estudos realizados incidirem sobre um grupo considerado mediano e um grupo considerado acima da média, os resultados da avaliação da competência comunicativa detida por estes jovens configuram um conjunto de preocupações a não perder de vista.

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 “hipersimplificação” 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”, Portugal parece não dispor de suficientes candidatos de qualidade ao exercício da função de “analista simbólico”. Muitos dos jovens saídos das nossas Universidades e dos nossos Politécnicos parecem não estar preparados para o exigente mundo do trabalho da “sociedade da informação” 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 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.

Se na “sociedade da informação” o processamento e a manipulação de símbolos (imagens, sons e mensagens) se tornam nos factores críticos de produtividade e de competitividade dos sistemas económicos, há que ter em atenção que as questões da literacia e do pensamento crítico não podem ser subvalorizadas face ao domínio das infotecnologias nos sistemas educativos.

Para tal, “devemos recordar que os estudantes ainda necessitam de estudar, de reflectir, de analisar, de trabalhar em grupo e de lidar com o espaço real do mesmo modo que com o ciberespaço” (Skilbeck, 1998: 34). 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 podem substituir as relações presenciais. Convém não esquecer que “apesar de toda a excitação e fascínio da manipulação das imagens multicoloridas no ecrã de cada um, a vida cultural, social e económica não se adquire adequadamente através do teclado de um computador” (Skilbeck, 1998: 34).

Assim, sugere-se 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: 93).

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: 12).

O processo de Bolonha, apesar de bem intencionado, não irá, provavelmente, produzir melhorias significativas a este nível. As grandes finalidades deste processo passam pelo aumento da competitividade dos sistemas de ensino superior na Europa, e a promoção da mobilidade e da empregabilidade dos diplomados no espaço europeu. Mas o seu princípio normativo de harmonização das estruturas de ensino superior em toda a Europa pode vir a não corresponder às necessidades sentidas localmente, bem como a espartilhar a criatividade pressuposta na utilização de estratégias de exploração reconstrutiva.

Esperemos que o amplo debate criado em redor deste processo nos ofereça pistas para uma “normalização” que compreenda a inovação pedagógica.

Bibliografia

- Alves, A. (2002). “Competência social e competência comunicativa”, in Miranda, J. B. e Silveira, J. F. (orgs.), *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* (2ª ed.). Porto Alegre: Artmed Editora.
- Leclerc, G. (1999/2000). *A Sociedade de Comunicação: Uma abordagem sociológica e crítica*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Littlejohn, S. W. (1978/1988). *Fundamentos Teóricos da Comunicação Humana*. Rio de Janeiro: Editora Guanabara.
- Marques, R. (1998). “Os desafios da sociedade da informação”, in *Na Sociedade da Informação: O que aprender na escola?* (2.ª ed.). Porto: Edições ASA.
- 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*, Algarve: SPCE, pp. 91-97.
- Neves, J. A. (1997). “Tendências revelam o perfil das profissões do futuro”, in *Dirigir*, n.º 52, 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. (orgs.), *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.
- Teodoro, A. (2003). *Globalização e Educação: Políticas educacionais e novos modos de governação* (1.ª ed.). Porto: Ed. Afrontamento.
- Watzlawick, P. et al. (1967/sd). *Pragmática da Comunicação Humana*. São Paulo: Editora Cultrix.
- Webster, F. (1995/1999). *Theories of Information Society* (4.ª ed.). London: Routledge.