



Aulas de idiomas e incomunicação na educação superior tecnológica: ensino online em um contexto de incertezas

Gleice de Divitiis Rosa

Universidade Metodista de São Paulo e Faculdade de Tecnologia de São Paulo

<https://orcid.org/0000-0003-3693-3358>

RESUMO

Repentinamente e sem quaisquer avisos, a pandemia de COVID-19, no ano de 2020, obrigou docentes de todas as partes do planeta a se reinventarem e a reconstruírem as suas práticas. Diante desse contexto de incertezas, as plataformas online de ensino-aprendizagem (muitas adaptadas para essa finalidade) surgiram como a única alternativa para manter as aulas nesse panorama de escolas e universidades fechadas, em que a interação professor-aluno é feita exclusivamente por meio de um dispositivo com acesso à internet. Nesse aspecto, as aulas de idiomas tiveram que ser replanejadas para que atividades de conversação e compreensão auditiva não fossem impactadas. No entanto, todo esse cenário descrito é um terreno fértil para o fenômeno da incomunicação, definido por Wolton (2006) como falhas no processo de comunicação. Assim, o presente trabalho terá como objetivo investigar as aulas de Inglês e Comunicação e Expressão ministradas em uma faculdade pública de tecnologia, localizada na Região Metropolitana de São Paulo, e verificar como a incomunicação pode prejudicar a condução das aulas online. Tratar-se-á, portanto, de um estudo de caso, baseado nas obras de Menezes (2005), Wolton (2006, 2011), Künsch (2007), Yin (2015), Carneiro et al. (2020) e Santos (2020). Como resultados, verificou-se que o principal gerador de incomunicação nas aulas remotas é a ausência/queda da conexão com a internet, seguida de outros fatores.

PALAVRAS-CHAVE: Incomunicação; Idiomas; Ensino superior; Aulas online; Pandemia

Language Classes and Incommunication in The Technological Higher Education: Online learning in an uncertain context

ABSTRACT

In a short period of time and without any notification, the COVID-19 pandemic, in 2020, has obliged teachers worldwide to reinvent and rebuild their practices. In this uncertain context, the online teaching and learning platforms (many of these adapted to this finality) have emerged as the only alternative to maintain the classes in this panorama where schools and universities were closed, where the interaction between students and teachers is exclusively made by a device connected to the internet. In this aspect, the language classes had to be planned again due to reorganize the listening and speaking tasks. Nevertheless, this scenario is a fertile ground for incommunication, defined by Wolton (2006) as failures in the communication process. Thus, this paper aims at investigating the English and Communication and Expression classes given at a public technological college located in the Metropolitan Region of São Paulo. Therefore, it will be a case study based on the works of Menezes (2005), Wolton (2006, 2011), Künsch (2007), Yin (2015), Carneiro et al. (2020) and Santos (2020). As results, it was verified that a significant incommunication occurs in terms of the internet connection followed by other factors.

KEYWORDS: Incommunication; Languages; Higher education; Online classes; Pandemic



1. Introdução

“O maior problema da comunicação é a ilusão que ela ocorreu” (Albert Einstein).

O ano letivo de 2020 começou como outro qualquer nos estabelecimentos de ensino brasileiros. Reuniões de planejamento, compra de novos materiais e a expectativa para o acolhimento de novos e antigos alunos estiveram presentes ao longo de todo o mês de fevereiro. No entanto, em meados do mês de março e, de forma abrupta, o cenário se modificou devido à pandemia de COVID-19, síndrome viral mais conhecida, inicialmente no Brasil, como o novo coronavírus. A portaria do Ministério da Educação (MEC) 343/2020, de 17 de março de 2020, dispôs sobre a substituição das atividades educacionais presenciais enquanto a doença perdurasse. O MEC recomendou, no documento, a utilização de tecnologias de informação e comunicação para dar continuidade às aulas e não gerar futuros prejuízos pedagógicos aos estudantes e docentes (BRASIL, 2020).

Assim, escolas e universidades fecharam as suas portas temporariamente e a sala de aula passou a ser a residência dos professores e alunos. Não houve tempo para capacitações e algumas plataformas online, que antes eram utilizadas para reuniões no âmbito corporativo, transformaram-se em ambientes virtuais de ensino-aprendizagem com aulas síncronas e/ou assíncronas.

No que se refere especificamente ao ensino superior, principalmente as instituições privadas, já tinham políticas para a educação a distância, inclusive, com a utilização de recursos tecnológicos online criados exclusivamente para a finalidade acadêmica. Conforme Santos et al. (2020, p. 112), antes mesmo da pandemia, a educação a distância no ensino superior já apresentava crescimento no número de matrículas tanto na graduação como na pós-graduação. Há, até mesmo, a perspectiva da autorização para o oferecimento de cursos de mestrado e doutorado EAD a curto prazo no país.

Para Carneiro et al. (2020), com a pandemia aqueles estabelecimentos de ensino que ainda apresentavam resistência ao ensino online ou híbrido puderam ter a chance de ter uma experiência e de repensarem as suas práticas para o período pós-pandemia. Todavia, os mesmos autores salientaram que embora o ensino a distância seja conhecido e muito propagado no Brasil, a maioria dos alunos e docentes que tiveram que assistir e ministrar aulas online durante a pandemia, atuavam de forma presencial, na interação face a face, o que gerou a necessidade urgente de se utilizar recursos simples de manusear e disponíveis (CARNEIRO et al., 2020).

Uma outra problemática e, talvez, a mais significativa segundo Santos et al. (2020, p.10) no que se refere à adoção do Ensino Remoto Emergencial é a acentuação das desigualdades no ensino público em termos do acesso aos dispositivos tecnológicos e à internet. Algumas instituições de ensino superior criaram medidas e alternativas para suprir a ausência de internet, por exemplo, nas residências de seus alunos. Mas, mesmo com tais atitudes, muitas lacunas permaneceram e o ensino remoto não chegou com a equidade que se esperava a todos os brasileiros.

Em um contexto em que professores não foram capacitados para o ensino online e alunos sem recursos tecnológicos para o acompanhamento das aulas, além de um processo de ensino-

-aprendizagem presencial desconstruído, mesmo que temporariamente, além de outras variáveis, todo esse conjunto se constitui em um ambiente propício para a incomunicação, entendida pelo sociólogo francês Dominique Wolton (2006) como as falhas, ausências ou excessos que afetam negativamente o processo de comunicação.

Marcondes Filho (2012), a partir do pensamento dos autores espanhóis Castilla del Pino e Max Colodro, analisa que a incomunicação pode surgir por duas razões: o fato do ser humano não querer se comunicar com o outro, não revelar o seu verdadeiro eu, ou pelo excesso de palavras, que torna a comunicação trivial, saturada.

Wolton (2011, p. 15) investiga que a incomunicação está ainda mais presente no século XXI, devido ao expressivo número de transmissões de informações que chegam ao ser humano. O estudioso enfatiza que o desafio imposto no século XXI não é a transmissão da mensagem, mas a maneira pela qual ela é recebida e interpretada. “O século XXI será da convivência no sentido da geração de condições para a coabitação possível entre pontos de vistas diferentes, num mundo cada vez menor onde indivíduos sabem tudo e do qual não se pode escapar” (WOLTON, 2011, p. 13).

Pode-se detectar, nessa perspectiva, que quanto mais evoluem os recursos que possibilitam a comunicação do homem com o mundo, surgem, ao mesmo tempo, as lacunas, as incapacidades e os entraves que prejudicam o processo. Amplia-se a incomunicação humana.

Segundo Kunsch (2007, p. 59), as tecnologias de informação e comunicação, que vieram com o propósito de amenizar os efeitos nocivos da incomunicação geraram o contrário: “[...] trouxeram a guerra e a paz ao sofá da sala”.

Mas, por outro lado, não se pode culpar integralmente as novas tecnologias pelo fenômeno da incomunicação. Por se tratar de um sistema extremamente complexo, a comunicação não pode ser analisada a partir de uma única perspectiva. Ademais, a incomunicação existe quando há comunicação, isto é, desde o surgimento da humanidade. Porém, as tecnologias de comunicação e informação ressaltaram a incomunicação, com a velocidade e o volume de informações recebidas que precisa ser decodificado pelo ser humano a cada minuto, ainda mais quando alunos e professores não conhecem todos os recursos que algumas plataformas de ensino-aprendizagem oferecem para diminuir a incomunicação. Há, também, fatores emocionais causados pela pandemia que podem influenciar negativamente na emissão e recepção do conteúdo das aulas online.

Diante do que foi apresentado nesta introdução, o presente trabalho terá como intuito responder à seguinte pergunta de pesquisa: Quais os fatores geradores de incomunicação nas aulas de línguas (Inglês e Comunicação e Expressão), realizadas de forma online e síncronas, em uma faculdade pública de tecnologia localizada na Região Metropolitana de São Paulo?

1.1. Objetivos geral e específicos

1.2. Objetivo geral

O presente trabalho terá como objetivo principal identificar quais são os fatores geradores de incomunicação nas aulas de línguas (Inglês e Comunicação e Expressão), realizadas de forma

online e síncronas, em uma faculdade pública de tecnologia localizada na Região Metropolitana de São Paulo.

1.3. Objetivos específicos

- analisar o fenômeno da incomunicação nas plataformas de ensino-aprendizagem online;
- investigar se os alunos já tinham utilizado a plataforma online de ensino-aprendizagem, escolhida pela faculdade, anteriormente;
- verificar se os estudantes vislumbram a possibilidade de minimizar as possíveis falhas comunicacionais encontradas nas aulas online;
- observar se as falhas comunicacionais encontradas durante a pesquisa podem prejudicar o processo de ensino-aprendizagem significativamente;
- colaborar na criação ou aperfeiçoamento de instrumentos que possam minimizar a incomunicação nos ambientes virtuais de aprendizagem.
- contribuir na ampliação dos estudos relativos à incomunicação e os seus impactos no ensino superior.

2. Metodologia

De acordo com as afirmações de Barros (2014, p. 29), “a pesquisa é um esforço dirigido para a aquisição de um determinado conhecimento, que propicia a solução de problemas teóricos, práticos e/ou operativos [...]”.

Especificamente, esta pesquisa será de caráter exploratório, não probabilística, visto que foi realizada com apenas 28 pessoas, isto é, “conhece mais e melhor o problema, elabora hipóteses, aprimora ideias, descobre intuições” (GIL, 2002). Já em relação à modalidade de pesquisa, tratar-se-á de um estudo de caso. De acordo com Ventura (2007, p. 384):

[...] o estudo de caso como modalidade de pesquisa é entendido como uma metodologia ou como a escolha de um objeto de estudo definido pelo interesse em casos individuais. Visa à investigação de um caso específico, bem delimitado, contextualizado em tempo e lugar para que se possa realizar uma busca circunstanciada de informações (VENTURA, 2007, p. 384)

A escolha pelo estudo de caso para Yin (2015, p. 19) se dá “[...] quando se colocam questões do tipo ‘como’ e ‘por que’, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real”.

Para a composição desta análise, também foi aplicado um questionário semiestruturado aos estudantes da faculdade com o propósito de identificar quais itens, segundo eles, geram incomunicação nas aulas de idiomas online, realizadas na plataforma Microsoft Teams e, conseqüentemente, podem impactar o processo de ensino-aprendizagem. Além disso, o referencial teórico está embasado nos trabalhos de autores que pesquisaram sobre as temáticas: pandemia, ensino superior, comunicação e incomunicação.



2.1. Contexto da investigação

Esta pesquisa foi desenvolvida em uma faculdade pública de tecnologia, localizada em um município da Grande São Paulo¹. De acordo com dados coletados no site do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)², a cidade em questão, no ano de 2017, possuía uma população estimada em 666.740 habitantes e tem um dos maiores valores de PIB (Produto Interno Bruto) do país.

Diariamente, antes da pandemia, circulavam pela instituição de ensino superior, objeto de estudo desta investigação, cerca de 2500 pessoas³, entre alunos, docentes, corpo administrativo, colaboradores terceirizados e visitantes. Em 2020, a faculdade oferecia cinco cursos de graduação tecnológica, ministrados nos períodos matutino, vespertino e noturno. São eles: Automação Industrial (matutino e noturno), Gestão Financeira (vespertino e noturno), Manutenção Industrial (matutino e noturno), Redes de Computadores (vespertino e noturno) e Sistemas Biomédicos (matutino). A partir de fevereiro de 2021, foram implantados mais dois cursos superiores: Desenvolvimento de Software Multiplataforma (noturno, “híbrido”, com algumas disciplinas ministradas online, mesmo após o período de pandemia) e Gestão Empresarial (completamente a distância).

2.2. Participantes da pesquisa

Participaram desta pesquisa 28 estudantes, matriculados no terceiro semestre do curso de Redes de Computadores, em 2020, da faculdade pública de tecnologia já mencionada. Desses, 20 eram alunos do sexo masculino, uma aluna do sexo feminino e sete preferiram não se identificar⁴. A maioria dos participantes tinha idade entre 18 e 21 anos.

2.3. Coleta dos dados

Antes dos participantes responderem ao questionário, durante as aulas de Comunicação e Expressão, ministradas pela autora desta pesquisa, foram apresentados os conceitos elementares e alguns estudos relativos à incomunicação, baseados na teoria de Wolton (2006; 2011).

Após três dias de aulas expositivas dialogadas, realizadas de maneira síncrona, e apresentações de trabalhos com exemplos e possíveis soluções para que o fenômeno pudesse ser minimizado, os estudantes foram convidados a responder a um questionário sobre a incomunicação nas aulas virtuais de idiomas. Nesse contexto, foram consideradas como aulas de idiomas, as disciplinas de Comunicação e Expressão (Língua Portuguesa) e Língua Inglesa.

Desde o início da pandemia, a autarquia do estado de São Paulo responsável pela administração das faculdades de tecnologia estabeleceu que as atividades seriam realizadas por meio

¹ O nome do município não será mencionado para que a identidade da instituição de ensino, objeto de estudo desta pesquisa, seja mantido em sigilo.

² Disponível em 07 jan. 2020, no endereço: <http://cidades.ibge.gov.br>.

³ Dados fornecidos pela direção da faculdade, no ano de 2019.

⁴ Neste trabalho, todos os nomes serão mantidos em sigilo com o objetivo de preservar a identidade dos participantes.

da plataforma Microsoft Teams. Disponível em 26 idiomas, a plataforma Microsoft Teams⁵ foi lançada em 02 de novembro de 2016, inicialmente como um instrumento de comunicação com bate-papo, videoconferências e armazenamento de arquivos voltado ao público corporativo. A ferramenta faz parte do pacote Office 365 e, com a pandemia de COVID-19, tornou-se uma alternativa de ambiente virtual de aprendizagem.

Assim, os alunos responderam, essencialmente, acerca da incomunicação que poderia ocorrer durante as aulas que ocorriam na Microsoft Teams. Além disso, os participantes propuseram soluções para minimizar as falhas comunicacionais identificadas.

3. Referencial teórico

Em um momento de incertezas nunca antes vivido pela atual sociedade, surgiu a necessidade da reinvenção em todos os setores. Especificamente no que se refere à autarquia estadual responsável pela administração da faculdade objeto desta investigação, docentes e estudantes receberam capacitações iniciais durante os meses de março e abril de 2020, para o uso da plataforma Microsoft Teams, no entanto, a prática docente demonstrou que tais atividades ainda foram insuficientes, principalmente, para professores que nunca tinham ministrado aulas de forma online.

E, embora o professor não seja o único protagonista do processo de ensino-aprendizagem, o seu papel tanto em aulas síncronas como assíncronas é fundamental, como observam Carneiro et al. (2020, p. 9): “O professor continua sendo essencial na orientação da aprendizagem dos alunos [...]”.

Todavia, em um panorama incipiente, de transformações abruptas, ter a certeza de que a comunicação entre alunos e professores é promovida de maneira efetiva e eficaz é um dos desafios do ensino online, principalmente, para os docentes. Para o professor que estava acostumado com o contato face a face, ainda mais em aulas de idiomas, ter a percepção de que o graduando realmente compreendeu a mensagem enviada, fez a interpretou e refletiu sobre o que recebeu não é uma das missões mais fáceis. Nesse sentido, Wolton (2006, p. 32-33) verifica o receptor (aluno) como uma “caixa preta”, pois a compreensão do que foi transmitido não é realizada da mesma maneira por todos. Ainda dentro desse pensamento, deve-se salientar que o papel desempenhado pelo receptor é ativo e, certamente, o que se “recebe” é passado adiante em seu contexto social (BRAGA, 2012).

Ademais, a partir do pensamento de Bakhtin, os estudiosos Comin, Inocente e Matias (2009, p. 176) salientam que participam do discurso diversos sujeitos, sem que se sobressaia um em específico. “[...] o indivíduo sempre é atravessado pela coletividade” (COMIN; INOCENTE; MATIAS, 2009, p. 176).

Alguns apontamentos como as incertezas de mensagens enviadas e acerca da reflexão ocorrida, aulas online sem o devido planejamento, capacitações que ensinam como utilizar a pla-

⁵ Disponível no endereço: https://pt.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Teams . Acesso em 20 nov. 2020.

taforma, mas que não abordam as falhas comunicacionais que podem ocorrer durante todo o processo são um terreno bastante fértil para a incomunicação.

Nesse aspecto, a comunicação e a incomunicação deveriam estar na pauta das discussões referentes ao assunto, pois conforme analisa Marcondes Filho (2012, p. 46-48), a comunicação é um processo complexo, que exige doação. Na visão do estudioso, uma comunicação eficaz é aquela que transforma, que provoca o indivíduo (MARCONDES FILHO, 2012, p. 46-48). “A comunicação é um processo muito raro porque envolve uma relação qualitativa com o mundo, que supõe minha disponibilidade de receber esse novo, um encontro com a alteridade do Outro, uma experiência efetivamente diferente com aquilo que me acontece” (MARCONDES FILHO, 2012, p. 45).

Nessa perspectiva, Barros (2012) enfatiza que a comunicação, a mídia de uma maneira generalizada, e aqui são incluídas as plataformas utilizadas para as aulas online síncronas e/ou assíncronas, são elementos estruturantes da vida social, que interferem no próprio modo de organização da vida em sociedade. Uma sociedade que pode ser chamada de midiaticizada.

Mesmo com a disponibilização de inúmeros recursos e do encurtamento das distâncias, pelo menos virtualmente, que, em tese, poderiam amenizar os efeitos da incomunicação, o sociólogo francês Dominique Wolton (2011, p. 15) ressalta que “o aumento da circulação de informações sempre mais rapidamente e de maneira mais igualitária, não aumenta a comunicação e a compreensão”.

Segundo Wolton (2006), as diferentes culturas, línguas e etnias, apesar da globalização, ainda não ultrapassaram as barreiras que afastam a incomunicação. “Quanto mais as mensagens se globalizam, mais as diferenças culturais da comunicação se afirmam” (WOLTON, 2006, p.17).

Para resolver ou minimizar a incomunicação, Wolton (2006) aponta como solução uma comunicação pautada no respeito às culturas e ideologias. Assim, há a possibilidade de amenizar a incomunicação entre as pessoas e a comunidade. Sem neutralizar os efeitos nocivos da incomunicação, conflitos irreparáveis podem ser causados.

E quanto mais ressaltamos e nos orgulhamos dos bons serviços e das qualidades da comunicação, mais a incomunicação ganha força e ousadia, provocando estragos, desfazendo e desmontando, distorcendo e deformando, semeando discórdia e gerando falsas expectativas, invertendo sinais e valores, azedando as relações e produzindo estranhamentos incômodos (BAITELLO JÚNIOR, 2005, p. 9).

Para exemplificar os estragos e os danos relatados por Wolton (2006) e Baitello Júnior (2005), o próprio Wolton (2006) e Kunsch (2007) mencionam a guerra entre Estados Unidos e Iraque, no início dos anos 2000. Para os pesquisadores, esse é um dos exemplos de incomunicação mais catastróficos ocorridos em um tempo não tão distante. A parcialidade dos fatos conduz à incomunicação, pois no caso da Guerra do Iraque, o mundo somente presenciou e acreditou naquilo que a imprensa americana difundiu. Assim, minimizar os efeitos desse fenômeno pode contribuir com uma sociedade mais pacífica e reflexiva. Por isso, Kunsch (2007) enfatiza a urgência da investigação acerca da incomunicação, que está presente tanto em questões complexas quanto em ações simples do cotidiano, como nas aulas online. “A simples experiência de vida mostra a

presença da incomunicação nos mais distintos ambientes humanos, como também, a diversidade de situações que o termo incomunicação evoca (KUNSCH, 2007, p. 56).

Dentro de todo o panorama apresentado pelos teóricos que embasaram este artigo, observa-se que a incomunicação está presente nas organizações e na sociedade como um todo e, principalmente, em momentos de fragilidade, como o vivido com a pandemia de COVID-19. Em todos os ambientes em que não há um planejamento comunicacional, o fenômeno pode gerar prejuízos financeiros, culturais, sociais e emocionais irreparáveis.

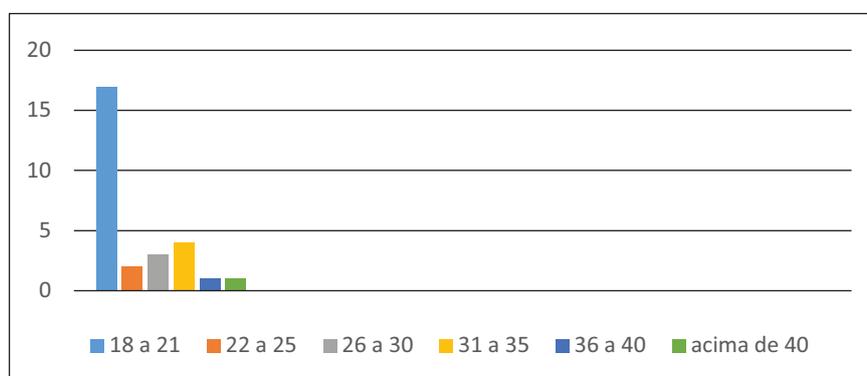
4. Análise dos resultados

Durante o primeiro semestre de 2020, os 28 alunos matriculados no terceiro semestre do curso de Redes de Computadores participaram de duas disciplinas relacionadas a idiomas: Língua Inglesa e Comunicação e Expressão. No que se refere à Comunicação e Expressão, ministrada pela autora deste trabalho, um dos assuntos abordados foi o fenômeno da incomunicação e as formas de amenizá-lo, principalmente, no ambiente corporativo.

Após três dias de aulas expositivas dialogadas acerca da temática, os alunos apresentaram exemplos cotidianos de incomunicação e foram convidados a responder a um questionário semiestruturado sobre as falhas comunicacionais durante as aulas online síncronas, realizadas em substituição às atividades presenciais devido à pandemia de COVID-19. Todos os estudantes responderam, mas nem todos se identificaram, visto que a identificação era opcional. De qualquer forma, neste artigo, para manter a identidade dos participantes, os nomes dos estudantes serão preservados. Assim, os respondentes do questionário serão identificados por números de 1 a 28. Procurou-se verificar o conhecimento prévio e atual dos graduandos sobre a plataforma Microsoft Teams e se era possível constatar, especificamente nas aulas de idiomas, traços de incomunicação.

O gráfico 1, abaixo, revela a faixa etária dos estudantes envolvidos na pesquisa:

GRÁFICO 1. Faixa Etária dos Participantes



Fonte: Elaborado pela autora.

Questionados com relação ao conhecimento prévio acerca da plataforma Microsoft Teams, 17 estudantes relataram que já utilizavam a ferramenta no trabalho e 11 a usaram pela primeira

vez durante as aulas. Perguntou-se também aos graduandos se eles identificavam incomunicações nas aulas online de idiomas, realizadas de forma síncrona e na plataforma Microsoft Teams. Os participantes 01, 08, 09, 11, 12, 13, 20, 21, 22, 25, 26 e 28 mencionaram que o fator que mais gerava incomunicação estava relacionado a questões técnicas, tais como: microfone, queda de conexão, problemas com o funcionamento de áudio, além da ausência de equipamentos adequados para o acompanhamento das aulas.

A falta de computadores, celulares ou quaisquer outros dispositivos, talvez, esteja mais evidenciada na faculdade investigada devido ao fato de se tratar de um estabelecimento público de ensino, em que a maioria dos matriculados são alunos de classes sociais C, D, E, conforme dados obtidos nos requerimentos de matrícula no ano de 2019. Ademais, muitos estudantes, durante os primeiros meses da pandemia, foram desligados das empresas em que trabalhavam, o que inviabilizou a compra de ferramentas para a participação nas atividades online.

Marques de Melo (2014) lembra que Paulo Freire, na década de 80, quando ainda nem se sonhava com a internet como parte fundamental da vida cotidiana da sociedade, “previa” sobre a relação entre o uso de computadores e o processo de ensino-aprendizagem na percepção de que o dispositivo poderia excluir mais do que incluir socialmente e culturalmente os estudantes.

Dentro dessa temática, Martins (2020, p. 244) salienta que o momento atual, causado pela pandemia, traz à tona todos os malefícios da exclusão digital, gerados pelo descaso das autoridades no que tange à ciência, educação, saúde e outros campos. Paulo Freire já alertava sobre isso há mais de 30 anos.

Embora a problemática da ausência de recursos tecnológicos, como causadora de incomunicação, tenha sido mais recorrente nesta pesquisa, outros fatores também foram abordados pelos alunos. Como exemplo, os respondentes 02, 03, 07 e 16, afirmaram que a falta de foco e concentração durante as aulas podem colaborar com um desentendimento do conteúdo ministrado e, conseqüentemente, gerar incomunicação:

Eu não consigo me “imersão” muito em aulas online, “perco o foco” muito mais rápido em aulas mais longas (ESTUDANTE 02).

“Não consigo me concentrar” e isso barra o meu aprendizado, além do que, as aulas presenciais são mais dinâmicas (ESTUDANTE 07).

Com a pandemia, os debates acerca das metodologias de ensino híbridas foram acelerados. Santos et al. (2020, p. 111) revelam que no período pós-pandemia, provavelmente, o ensino será repensado no que tange às aulas híbridas e a interação mesmo com a distância geográfica. É perceptível para os docentes que estão na rotina da sala de aula neste momento, que a abordagem online não pode ser a mesma aplicada na presencial. Para minimizar a incomunicação no ambiente de ensino-aprendizagem, é preciso criar estratégias que chamem a atenção do aluno para a tela do seu dispositivo e, obviamente, para a aula. No entanto, com um volume de dados cada vez maior, a incomunicação cresce na mesma medida (WOLTON, 2006). Essa velocidade e quantidade de informação recebida a todo instante contribui, também, para que o ser crítico, isto é, a capacidade de criticidade e reflexão deixe de existir ou diminua consideravelmente (SPINELLI, 2019).

Para Johnson (2012), as pessoas são resultado das informações que consomem, e o excesso de informações faz com que se produza uma espécie de “doença” em que o indivíduo se torna incapaz de pensar, de refletir, de questionar.

Quando indagados se a incomunicação identificada poderia ser minimizada, 23 participantes responderam que é possível diminuir o fenômeno nas interações e tornar o processo comunicacional mais efetivo e eficaz, visto que a comunicação não deve ser concebida como um mero processo de transmissão de mensagens, mas como um processo totalmente interativo (FRANÇA, 2016). Nas aulas síncronas e assíncronas, “esta interação verbal, dentro da concepção bakhtiniana, denota uma construção conjunta da realidade, atestando que nenhum dos discursos é inédito e produzido apenas por um falante, mas sim que há uma produção coletiva de saberes e práticas” (COMIN; INOCENTE; MATIAS, 2009, p. 182).

Diante dessas respostas, para tornar a incomunicação menos perceptível durante as aulas de idiomas ou de quaisquer outras disciplinas, é preciso analisar diversas variáveis e buscar as soluções cabíveis, pois de acordo com o ponto de vista de Martins (2020), não há mais como retroceder: “[...] no paradigma educacional pós COVID-19, a divisão entre educação a distância e educação presencial perderá o significado e que o novo ‘normal’ será a educação mediada por recursos educacionais digitais” (MARTINS, 2020, p. 245).

5. Conclusões

É certo que a incomunicação é um fenômeno a que todos estão expostos diuturnamente, mesmo nas atividades mais triviais nas residências ou no trabalho em todas as sociedades. Em suas pesquisas, Wolton (2006, 2011) é bastante categórico ao enfatizar que onde há comunicação, automaticamente, a incomunicação estará presente. O que resta ao ser humano é minimizar os seus efeitos, para que transtornos, que vão desde uma guerra até a queda de conexão com a internet durante uma aula online síncrona, “não ocorram”. Porém, nem sempre essa atitude de reverter a situação ou amenizar o impacto gerado pelo fenômeno está nas mãos dos cidadãos comuns. Na maioria das vezes, cabe ao poder público ações que promovam debates e iniciativas que criem a possibilidade, por exemplo, da aquisição ou doação de dispositivos (computadores, *tablets*, *smartphones*, etc.) para a população mais carente.

Este trabalho teve como um dos objetivos principais analisar o fenômeno da incomunicação nas plataformas de ensino-aprendizagem online, em especial, a Microsoft Teams e, constatou-se que a formatação do ambiente virtual cumpre o seu papel, desde que exista uma ferramenta com acesso à internet e uma conexão estável.

Nesta pesquisa, verificou-se, também, a partir de outros trabalhos, que devido ao momento vivido ocasionado pela pandemia, não houve tempo para capacitações mais avançadas, que pudessem elucidar, já de imediato, as dúvidas de alunos e docentes. Todavia, neste trabalho, em específico, os respondentes do questionário eram alunos do curso de Redes de Computadores e, por essa razão, muitos atuam no mercado de trabalho nessa área e tinham familiaridade com vários ambientes virtuais de aprendizagem e corporativos, como a *Microsoft Teams*. Mesmo

assim, não se exclui a necessidade de capacitações constantes para os graduandos e os docentes, visto que desde março de 2020, pôde-se observar, mesmo que pontuais, modificações na *Microsoft Teams*.

Nesta análise, observou-se que os estudantes têm ciência de que é possível minimizar as possíveis falhas comunicacionais encontradas nas aulas online. No entanto, a maior parte dos achados se refere às questões relacionadas à velocidade ou conexão de internet. E o Brasil, como um todo, ainda está bastante atrasado, em relação a outros países, nesses quesitos e, ademais, percebe-se pouca iniciativa para que tal quadro seja revertido a curto prazo, o que pode, inclusive, inviabilizar a concretização de metodologias de aulas híbridas no país.

De qualquer forma, mesmo no Brasil, onde a exclusão digital revelou a sua face mais sombria em 2020, é possível afirmar que a COVID-19, em termos educacionais, trouxe relevantes lições: professores e alunos deixaram a sua “zona de conforto”, isto é, as aulas presenciais e as metodologias e abordagens tradicionais, e foram obrigados a desconstruir e a reconstruir as suas práticas. Esse aprendizado será, certamente, um divisor de águas no processo de ensino-aprendizagem de línguas e das demais disciplinas mesmo que a longo prazo.

REFERÊNCIAS

- BAITELLO JÚNIOR, Norval. As Irmãs Gêmeas: Comunicação e Incomunicação. In: BAITELLO JÚNIOR, Norval; CONTRERA, Malena Segura; MENEZES, José Eugênio de O. (Orgs). **Os Meios da Incomunicação**. São Paulo: Annablume; CISC, 2005.
- BARROS, Aidil de Jesus Paes de. **Projeto de Pesquisa: Propostas Metodológicas**. 23ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.
- BARROS, Laan Mendes de. Recepção, mediação e midiaticização: conexão entre teorias europeias e latino-americanas. In: MATTOS, Maria Ângela; JANOTTI JÚNIOR, Jeder; JACKS, Nilda (Orgs.). **Mediação & Midiaticização**. Salvador: EDUFBA; Brasília: Compós, 2012.
- BRAGA, José Luiz. Circuitos versus Campos Sociais. In: MATTOS, Maria Ângela; JANOTTI JÚNIOR, Jeder; JACKS, Nilda (Orgs.). **Mediação & Midiaticização**. Salvador: EDUFBA; Brasília: Compós, 2012.
- BRASIL. Ministério da Educação. Gabinete do Ministro. Portaria nº 343, de 17 de março de 2020. Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, ed. 53, 18 mar. 2020. Seção 01, p. 39.
- CARNEIRO, Leonardo de Andrade et al. Uso de tecnologias no ensino superior brasileiro em tempos de pandemia COVID-19. **Research, Society and Development**, v. 9, n.8, 2020.
- COMIN, Fábio Scorsolini; INOCENTE, David Forti; MATIAS, Alberto Borges. Análise de Ferramentas de Interação e Comunicação em Ambiente Virtual de Aprendizagem a partir de Contribuições de Bakhtin. **Educação: Teoria e Prática**, v. 19, n.32, jan./jun., 2009.
- FRANÇA, Vera Veiga. O objeto e a pesquisa em comunicação: uma abordagem relacional. In: MOURA, Cláudia Peixoto de; LOPES, Maria Immacolata Vassalo de. **Pesquisa em Comunicação: metodologias e práticas acadêmicas**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2016.



GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

IBGE. Portal do Governo Brasileiro. Disponível em <<https://cidades.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 07/Jan/2020.

JOHNSON, Clay A. **A Dieta da Informação**. São Paulo: Novatec Editora, 2012.

KUNSCH, Dimas A. Comunicação e incomunicação: aproximação complexo-compensativa à questão. **Libero, São Paulo, ano X, n. 19, jun., 2007**.

MARCONDES FILHO, Ciro. Ensaio sobre a Incomunicação. **Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación**, v. 9, n. 17, 2012.

MARTINS, Ronei Ximenes. A COVID-19 e o fim da educação a distância: Um ensaio. **Em Rede – Revista de Educação a Distância**, v. 7, n. 1, p. 242-256, jan./jun. 2020.

MARQUES de MELO, José. **Teoria e Metodologia da Comunicação – Tendências do Século XXI**. São Paulo: Editora Paulus, 2014.

MENEZES, José Eugênio de O. Incomunicação e Mídia. In: BAITELLO JÚNIOR, Norval; CONTRERA, Malena Segura; MENEZES, José Eugênio de O. (orgs). **Os Meios da Incomunicação**. São Paulo: Annablume; CISC, 2005.

Microsoft Teams – Wikipedia. Disponível em <t.wikipedia.org/wiki/MicrosoftTeams>. Acesso em 20/nov/2020.

SANTOS, Guilherme Mendes Tomaz dos, et al. Educação Superior: Reflexões a partir do Advento da Pandemia da COVID-19. **Boletim de Conjuntura (BOCA) – UFRR**, ano II, vol. 4, n. 10, 2020.

SPINELLI, Egle Müller; SANTOS, Jéssica de Almeida. Saberes necessários da educação midiática na era da desinformação. **Revista Mídia e Cotidiano**, v. 13, n. 3, p. 45-61, dez. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.22409/rmc.v13i3.38112>

VENTURA, Magda Maria. O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa. **Revista SOCERJ**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 20, p. 383-386, set./out., 2007.

WOLTON, Dominique. **É preciso salvar a comunicação**. São Paulo: Paulus, 2006.

WOLTON, Dominique. **Informar não é comunicar**. Porto Alegre: Editora Sulina, 2011.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman Editora, 2015.