

Convergências entre Educação e Comunicação no contexto das Organizações¹

Keynayanna Késsia Costa Fortaleza²
Fernando Carara Lemos³

USP e PUC

Resumo

O debate a respeito da comunicação sob uma perspectiva instrumental e relacional, tema de discussões e estudos acadêmicos há mais de vinte anos, ganhou a atenção das organizações na contemporaneidade, principalmente com o avanço tecnológico e o acontecimento da COVID 19. Como consequência, nas últimas pesquisas de mercado a comunicação vem sendo apontada como a principal competência para os profissionais, gerando à área de Educação Corporativa a necessidade de investimentos na busca por alternativas que possam contribuir para a educação de competências comunicacionais aos empregados. Entretanto, o presente artigo busca iniciar reflexões que possam aproximar a comunicação e a essência da educação, evitando que a confusão a respeito das diferentes perspectivas continuem a influenciar a escolha por treinamentos no intuito de educar comunicação.

Palavras-chave

Comunicação; Comunicação Corporativa; Educação; Educação Corporativa; Treinamento.

Introdução

Ainda em 2023, em matéria de capa veiculada em revista nacional especializada em gestão de pessoas, produzida pela jornalista Marcella Centofanti⁴, a comunicação é

¹ Resumo apresentado para o grupo **GT 05: Gestão de comunicação e estratégias comunicacionais**.

² Doutora em Ciências da Comunicação pela ECAUSP. Mestra em Comunicação Social pela PUCRS. Jornalista e Pedagoga. Pesquisadora do grupo de pesquisa Estudos de Comunicação Organizacional e Relações Públicas - CECORP (ECAUSP) e do grupo de estudos em Comunicação Organizacional - GECOR (PUCRS). Professora na ESPM e Belas Artes (P). Foi Bolsista Capes. E-mail: keynayanna@hotmail.com.

³ Doutorando e Mestre em Comunicação Social, na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), com orientação da Professora Doutora Cleusa Maria Andrade Scroferneker, Porto Alegre/Brasil, com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES). Integrante do Grupo de Pesquisa em Estudos Avançados em Comunicação Organizacional-GEACOR/CNPq. Líder em comunicação e marketing no Tecnopuc – Parque Tecnológico da PUCRS (Tecnopuc). ferclemospoa@gmail.com.

⁴ A matéria Comunicação é a competência mais desejada nas empresas. Desafio é grande, foi veiculada na edição de fevereiro de 2023, da Revista Você S/A. Link:

apresentada como a competência mais desejada entre os profissionais na contemporaneidade. A autora aborda duas dimensões da comunicação que estão sendo requeridas, com referência em duas pesquisas.

A primeira delas, com base nos dados divulgados na edição 2022 da pesquisa *State of Remote Work*⁵, da consultoria inglesa Buffer, necessária para dominar a tecnologia e usá-la para ‘comunicar’ de forma mais eficiente as informações necessárias para suas equipes, que passaram a não mais dividir o mesmo espaço físico (principalmente após a pandemia da COVID). E a segunda, com foco nos relacionamentos interpessoais, inspirada pelo levantamento Inteligência Emocional e Saúde Mental no Ambiente de Trabalho 2022, organizado pela *The School of Life* e Robert Half⁶.

Metodologia Científica

Através de um estudo bibliográfico, de caráter descritivo e exploratório, para este estudo, apresentamos uma análise de um recorte da versão atualizada da pesquisa que foi base do conteúdo voltado à perspectiva relacional. Na pesquisa em questão, para a liderança, a comunicação é a habilidade mais valorizada no momento da contratação de um liderado, com 36,03%, seguido por uma pequena diferença por adaptabilidade (35,8%), eficácia (21%), resiliência e confiança (ambas com 20,3%). Percebe-se aqui uma tendência para habilidades voltadas à superação de desafios diários, resultados de uma rotina complexa e incerta (BAUMAN, 2007).

A comunicação relacional no contexto organizacional

Sabemos que a polarização a respeito da comunicação, instrumental e relacional, no contexto organizacional já é tema de reflexões no âmbito acadêmico desde a década de 1980 e 1990. Mas, com a Pandemia da COVID 19, esta condição

<https://vocerh.abril.com.br/politicasepraticas/comunicacao-e-a-principal-competencia-nas-empresas#:~:text=No%20mundo%>

⁵ Pesquisa disponível em: <https://buffer.com/state-of-remote-work/2023>.

⁶ Pesquisa disponível em:

https://www.roberthalf.com/content/dam/roberthalf/documents/br/pt/indexed/saude-mental_TSOLBrasil_RobertHalf-2022.pdf.

trouxe uma imposição de aceleração ainda maior para as organizações se adaptarem aos impactos gerados, entre eles: novos formatos de trabalho (remoto, híbrido), implantação ágil de tecnologia capaz de dar suporte à nova rotina e processos, a exposição da vulnerabilidade dos indivíduos etc.

Entendemos que a evolução tecnológica passou a direcionar o olhar estratégico para o potencial que seu uso permite. São nessas diferentes possibilidades que reside nossa crítica, pois, ao mesmo tempo em que ela ignora as distâncias físicas, permitindo compartilhamento de informações, conversas e a cocriação realizada por indivíduos, ela também possibilita um maior controle sobre o trabalho e rotina de quem não está mais sob o olhar diário da gestão.

Em nossa percepção, para que essa transformação possa ocorrer, vislumbramos a importância de uma reflexão sobre como estão se desenvolvendo os processos educacionais de competências comunicacionais nas organizações, contribuindo para “uma (re)construção coletiva, em que sujeitos em relação (ou não) nos diferentes e ambíguos espaços organizacionais nos quais transitam, e tentam conviver, possam participar” (SCROFERNEKER; WELS, 2015, p. 13).

O papel da Educação Corporativa

Promover o desenvolvimento de competências num ambiente corporativo vem sendo atividade responsável do setor de Recursos Humanos¹⁰, por meio de suas áreas de educação corporativa. Segundo Éboli (2014, 14 p.), “os sistemas de educação corporativa (SECs) têm desempenhado um papel estratégico na construção da competitividade empresarial por meio do desenvolvimento das competências humanas de forma atrelada às competências empresariais”.

Segundo Gomes (2004), a Educação Corporativa (EC) ganha espaço na medida em que o formato dos treinamentos não dava conta de preparar os empregados frente aos desafios impostos na transição entre a sociedade industrial para a sociedade do conhecimento. Para o autor, a necessidade de adaptação às inovações tecnológicas, modernização das novas formas de gestão e percepção de habilidade e competências dos empregados estimularam as organizações a buscarem novas formas de capacitação, diferente das oferecidas pelas universidades e dos próprios Centros de Treinamento:

Apesar da intenção dos conceitos e princípios que envolvem a Educação Corporativa versarem por uma dimensão socializadora no contexto organizacional, a prática está pautada por relações individualistas (COLBARI, 2007). Uma vez que a comunicação está entre as pessoas (PERUZZOLO, 2006), ela não se encontra numa prática individualista, onde a centralidade de todo o processo continua sendo os objetivos organizacionais. Neste ponto, ressaltamos o conflito das práticas educativas nos ambientes organizacionais com a proposta da comunicação relacional.

O resgate da essência da Educação

Em âmbito global o ato de educar⁷ permeia os primórdios da humanidade. Para Brandão (1995), ninguém está desvinculado da educação, pois segundo o autor seja em casa, na rua, na igreja, enfim, em qualquer espaço social e interativo que estivermos nós vamos estar abertos para nos envolvermos com ela, pois todos os dias misturamos a nossa vida com a educação, sendo assim “[...] portanto, educar-se já é um ato sábio que assim procede pois aprendeu na convivência com outro sábio ou sábia. Os sábios e as sábias engendram-se” (FERREIRA, 2005, p. 20).

Para Freire (1983), ensinar exige compreender que a educação é uma forma de intervenção no mundo. Na visão do autor, a educação é comunicação, e é através dela que as pessoas buscam a significação dos significados. Barbero (2014) intensifica esta visão ao reiterar que a perspectiva adotada por Paulo Freire se constitui em “[...] horizonte de reciprocidade de cada homem com os outros no mundo (BARBERO, 2014, p. 29).

Em se tratando de competências comunicacionais, compreendemos que a essência da educação perde espaço para as práticas instrumentais, características de modelos de treinamento, que “será sempre um dos recursos para melhorar os processos de produção, maximizar resultados e, conseqüentemente, atingir os objetivos da organização.” (BOMFIN, 2004, p. 28).

Reflexões provisórias e caminhos a seguir

As mudanças na sociedade são cada vez mais rápidas em decorrência do avanço tecnológico, e podem ser ainda mais avançadas a partir de fatores externos e incertos. Umavez que a sociedade é constituída por indivíduos que se reúnem em organizações paraatingimento de objetivos organizacionais e individuais, essas transformações têm impacto diretamente nos processos comunicacionais - sejam eles instrumentais e/ou relacionais.

Neste trabalho apresentamos como alternativas a necessidade de estudos acadêmicos que correlacionam a comunicação e a educação corporativa, sob uma perspectiva educativa pautada em sua essência: a promoção do diálogo, com a possibilidade da manifestação (ou não, desde que seja sua vontade e não da organização) da subjetividade de cada integrante do cenário organizacional.

Referências Bibliográficas

BAUMAN, Zigmunt. **Vida líquida**. Tradução de C. A. Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2007.

BOMFIN, David. **Pedagogia no treinamento**: correntes pedagógicas no ambiente de aprendizagem nas organizações. 2º ed. Ver e ampl. – Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

BRANDÃO, Carlos Rodrigues. **O que é Educação**. São Paulo: Brasiliense, 1995.

EBOLI M.. O papel das lideranças no êxito de um sistema de educação corporativa. **RAE - Revista de Administração de Empresas** [en linea]. 2005, 45(4), 118-122[fecha de Consulta 23 de Julio de 2023]. ISSN: 0034-7590. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155116007008>

FERREIRA, Santos Marcos. **Humanitas**: O cidadão educador e as relações de poder-possibilidades e limites da educação escolar. Revista Apase, São Paulo, v. IV, n. 04, 2005.

MARTÍN-BARBERO, Jesús. **A comunicação na educação**. São Paulo: Editora Contexto. 2014.

FREIRE, Paulo. **Extensão ou comunicação?** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1983. GHIRALDELLI, Paulo. **O que é Pedagogia**. São Paulo: Brasiliense, 2007.

GOMES, Paulo Alcântara. Uma visão estratégica da Educação Corporativa. In.: BAYMA, Fátima (org). **Educação Corporativa: desenvolvendo e gerenciando competências**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004

PERUZZOLO, Adair C. **A comunicação como encontro**. Bauru, SP: Edusc, 2006.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. Perspectivas contemporâneas da comunicação organizacional no Brasil. In: MOURA, Cláudia Peixoto de; FOSSATTI, Nelson Costa (Orgs.). **Práticas acadêmicas em Relações Públicas: processos, pesquisas, aplicações**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade; WELS, Ana Córdovas. De qual comunicação (interna) não estamos falando. In: SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade (Org.). **De qual comunicação organizacional estamos falando?** Porto Alegre: EDIPUCRS, 2015. p. 95-109.