

COMUNICAÇÃO VIRTUAL EM TEMPOS DE PANDEMIA: NORMATIZAR PARA DIMINUIR OS FATORES DE ESTRESSE RELATO DE EXPERIÊNCIA

Jalsi Tacon Arruda¹
Marluce Martins Machado da Silveira²
Susan Gonçalves Oliveira Mendes Siqueira³
Isabelle Dias Cavalcante⁴
Jozelia Rêgo⁵
Julia Maria Rodrigues de Oliveira⁶
Marcela de Andrade Silvestre⁷
Priscila Maria Álvares Usevícus⁸

RESUMO

O presente artigo esclarece a necessidade de normatizar o uso das ferramentas para comunicação virtual de forma a minimizar a ocorrência de fatores estressantes nesse processo de ensino-aprendizagem durante a pandemia do Sars-CoV2. Para isso, foi criado um grupo de trabalho para o desenvolvimento e a produção de um documento que normatiza as formas de comunicação virtual estabelecidas entre docentes e também discentes do curso de medicina do Centro Universitário de Anápolis - UniEvangélica. A comunicação é fundamental no processo de ensino-aprendizagem. Porém, deve ser utilizada de forma que promova benefícios e não acarrete em mais estresse. O uso de aplicativos de mensagens ou outras vias digitais de comunicação foram cada vez mais utilizadas e imprescindíveis nesses tempos de distanciamento social. E assim, a necessidade de normatização para a troca de informações foi fundamental.

PALAVRAS-CHAVE: Ambiente virtual de aprendizagem. Aplicativos de mensagens. Ensino Remoto.

INTRODUÇÃO

Desde o início de 2020 o mundo enfrenta a pandemia causada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2 - *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2*), que provoca a *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) (Organização Pan-Americana de Saúde [OPAS], 2020). De forma inquestionável as transformações que o mundo vem sofrendo afetaram a vida de todos, ameaçando de alguma forma a saúde física e mental da população. Trata-se de um problema de saúde ainda sem um tratamento farmacológico eficaz nem vacina preventiva efetiva contra essa infecção (Goodman; Borio, 2020).

Diante desse cenário, o distanciamento e isolamento social foram tomados como medida para conter a disseminação da infecção. Os impactos dessas medidas vem sendo estudados por diferentes pesquisadores em todo o mundo. Para o setor da educação, em especial os professores, o ensino de forma remota acarretou em grande sobrecarga, visto que, de repente tudo mudou.

Dentre os impactos negativos do distanciamento o estresse é o fator mais evidente (Brooks et al., 2020; Holmes et al., 2020). A rotina de trabalho chamado “*home office*” alterou toda a vida diária, já que muitos professores tiveram que se superar desenvolvendo novas formas de ensino no mundo virtual. Muitos sem prática ou experiência nenhuma aprenderam como lidar com tecnologias e metodologias ativas para auxiliar no processo ensino-aprendizagem.

As rápidas mudanças, o alto nível de cobranças, as dificuldades técnicas durante o ensino remoto geram frustrações diárias e comprometem o psicológico dos educadores. Além disso, a disponibilidade para atender e solucionar questões profissionais levaram a maioria dos professores a “trabalhar 24h” do seu dia, seja por e-mail ou mensagens em aplicativos.

Quem nunca se sentiu estressado no dia a dia do trabalho? E agora, em casa nessa situação? O estresse é definido como uma reação complexa com componentes físicos, psicológicos, mentais e hormonais frente a uma situação que demanda uma adaptação ou ameaça a estabilidade mental ou física da pessoa. Está associado a percepção que a pessoa tem diante de um determinado problema. O estresse não é uma doença, mas a persistência e agravamento podem desencadear doenças físicas e psicológicas (Brooks et al., 2020).

A necessidade de aprender rápido para adequar o planejamento de ensino remoto, o risco de contaminação, inseguranças em relação ao futuro, aumento no tempo de preparo das aulas virtuais e a sensação de não conseguir dar conta de todas as demandas acarretou em um estresse vivido nessa pandemia, em destaque os professores. Considerando o contexto atual da pandemia da COVID-19, na tentativa de contornar situações de estresse, o presente artigo relata a criação de um

grupo de comunicação virtual para desenvolver normativas sobre a conduta digital durante esse período de distanciamento e isolamento social, do curso de medicina do Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA.

RELATO DE EXPERIÊNCIA

No final do semestre 2020/1, durante a reunião de colegiado do curso de medicina a equipe notou a necessidade de elaboração de um documento que regulamentasse a comunicação virtual, visto que em tempos de pandemia essa é a forma diária de comunicação, minimizando distâncias e garantindo a continuidade da educação. No entanto, a facilidade em se “comunicar virtualmente” trouxe também a sensação de “nunca cessar os trabalhos”, levando a percepção da necessidade de estabelecer regras para que o potencial da comunicação não se perdesse em meio à exaustão e excesso de informações desnecessárias. Além disso, garantir a comunicação efetiva de forma que a saúde física e mental dos envolvidos fosse preservada. Vale-se ressaltar que nesse momento “novo”, vivido por todos durante a pandemia, também foi necessário o desenvolvimento de novas habilidades para utilização das tecnologias.

Assim, durante a reunião foi proposto a elaboração de um documento regulamentando a comunicação virtual realizada entre profissionais docentes ou entre docentes e discente. Foi criado um grupo de trabalho formado por voluntários, um professor(a) representante de cada subárea de ensino e dois alunos(as), um representante do 1º ao 4º período (ciclo básico) e um que fosse representante do 5º ao 8º período (ciclo clínico). Dessa forma, o documento desenvolvido abrange todas as áreas de ensino da medicina e as turmas de estudantes.

Essas pessoas formaram um grupo virtual no aplicativo de comunicação WhatsApp para discutir e construir o referido documento. Foi determinado um relator que reuniu as informações sobre os aspectos de abrangência do documento sobre as normas de comunicação virtual. Foram discutidos os conteúdos para constituição do documento, como: definição das principais vias de comunicação (e-mail, Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA, Lyceum e WhatsApp), horário de comunicação dentro dessas vias, regulamentação e estabelecimento de tempo de espera para respostas. Essas definições foram necessárias porque o advento tecnológico promoveu uma cultura imediatista, que por conta da pandemia afetou diretamente a educação e, portanto, todos os envolvidos no estabelecimento de uma estrutura universitária eficaz.

Para esse projeto se concretizar foi fundamental a participação de todos docentes e discentes envolvidos na construção desse material, visto que não havia envolvimento direto da direção do

curso na elaboração, somente na revisão final do material elaborado. Essa estrutura corroborou para que o documento regulamentasse também a comunicação entre os próprios profissionais, coordenadores e docentes, viabilizando assim uma estrutura de comunicação centrada no respeito e valorização da opinião de todos.

Por fim, o documento foi apresentado no primeiro colegiado referente ao semestre 2020/2 e na presença de uma referência de cada subárea na elaboração conseguiu ser eficaz e agradar a todos os envolvidos no conteúdo documentado. É importante ressaltar que o grupo chamado de “Comunicação Virtual” foi composto 100% por mulheres docentes e discentes, responsáveis pelas discussões e construção da versão final estabelecida, o que reforça a ação responsável feminina na produção do conhecimento e também um novo modelo de gestão universitária.

DISCUSSÃO

A pandemia forçou a educação desenvolver novas formas de atuar, inserindo a todos no mundo digital, praticamente “a força” da noite para o dia. E a internet tem revolucionado a vida e a rotina das pessoas (Holmes et al., 2020). A cada nova mudança adaptações foram necessárias nesse processo o que poderia gerar fatores estressantes tanto nos docentes quanto nos discentes.

Nesses tempos de distanciamento social e comunicação virtual há poucas barreiras que impedem a comunicação ou quase nenhuma diante de tantas ferramentas digitais. Celulares, computadores, aplicativos entre tantas outras tecnologias tornaram isso possível e indispensável nas atividades do chamado “*home office*”. Muitos docentes e também discentes nem sempre possuíam experiência para manipulação de tantos dispositivos eletrônicos em uso no processo ensino-aprendizagem. E, para isso, a comunicação virtual foi o meio mais utilizado para trocas de informações entre os atuantes nesse processo, docente para docente e discente para docente, além das comunicações entre as instituições de ensino e equipe.

Com o Ensino Remoto os estudantes necessitavam saber os passos de como proceder com os estudos e os docentes também precisavam saber como atuar diante de tantas alterações no formato de ensino, ainda assim, estar conectados à internet praticamente 24h por dia nos 7 dias da semana. Os ambientes virtuais de aprendizagem são *softwares* disponibilizados em forma de plataforma, possuem ferramentas adequadas para atender as necessidades do aluno e o professor nesse formato de ensino remoto. No entanto, a comunicação precisou ser realizada de alguma maneira e a mais utilizada, sem dúvidas, foi a comunicação via aplicativo de mensagens como o WhatsApp.

O poder da comunicação virtual influencia e acaba mexendo com o comportamento pessoal de certa forma. A necessidade de responder e também questionar, procurar informações a todo tempo de como proceder, atuou como um dos fatores que ocasionaram estresse nessa via de comunicação. Dessa forma, foi imprescindível desenvolver e estabelecer normativas para as comunicações virtuais que ocorrem entre os atores do processo ensino-aprendizagem.

O documento produzido foi confeccionado pela equipe para abranger e normatizar as formas de comunicação utilizadas nessa via de informação. Reuniões para discussão foram promovidas e o material produzido foi verificado e aprovado pela direção do curso de medicina. No entanto, sabe-se que nem sempre será possível seguir “à risca” todas as normas estabelecidas, mas os professores e estudantes se esforçarão para cumpri-las e, assim, diminuir os fatores estressantes no processo de comunicação virtual.

Estar conectado é um dos desafios a serem enfrentados nesses tempos de comunicação digital envolvendo todos, exigindo cautela e responsabilidade (Brooks et al., 2020). As ferramentas tecnológicas permitem grandes evoluções deixando as coisas mais automatizadas agilizando a comunicação. Contudo, ainda há momentos que geram estresse nas pessoas.

CONCLUSÃO

A comunicação é fundamental no processo de ensino-aprendizagem. Porém, deve ser utilizada de forma que promova benefícios e não acarrete em mais estresse. O uso de aplicativos de mensagens ou outras vias digitais de comunicação foram cada vez mais utilizadas e imprescindíveis nesses tempos de distanciamento social. E assim, a necessidade de normatização para a troca de informações foi fundamental.

REFERÊNCIAS

- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., S Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395, 912-20. [http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Goodman, J. L., & Borio, L. (2020). Finding effective treatments for COVID-19 scientific integrity and public confidence in a time of crisis. *Journal of American Medical Association*, 16(4), e1-e2. <http://doi.org/10.1001/jama.2020.6434>
- Holmes, E. A., O'Connor, R. C., Perry, V. H., Tracey, I., Wessely, S., Arseneault, L., Bullmore, E. (2020). Multidisciplinary research priorities for the COVID-19 pandemic: a call for action for mental health science. *The Lancet Psychiatry*, 15, 1-14. [http://dx.doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30168-1](http://dx.doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30168-1)
- Organização Pan-Americana da Saúde. (2020, 11 de março). OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia. Washington: Author. Recuperado de http://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6120:oms-afirma-que-covid-19-e-agora-caracterizada-como-pandemia&Itemid=812