

Relações Públicas e Comunicação Organizacional: encontros, desencontros e reencontros

Public Relations and Organizational Communication: agreements, disagreements and re-agreements

Las Relaciones Públicas y la Comunicación Organizacional: encuentros, desencuentros y reencuentros

Cleusa Maria Andrade Scroferneker

- Doutora em Ciências da Comunicação pela Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP)
- Mestre em Planejamento Urbano e Regional pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)
- Graduada em Comunicação Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC-RS)
- Bacharel e licenciada em Geografia pela UFRGS
- Professora titular da Faculdade de Comunicação Social e do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da PUC-RS
- Coordenadora do GT de Processos, Políticas e Estratégias de Comunicação da Abrapcorp
- Coordenadora Institucional do Pibic/CNPq e do Setor de Iniciação Científica da Coordenadoria de Pesquisa da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação da PUC-RS
- Ex-coordenadora do NP de Relações Públicas e Comunicação Organizacional da Intercom
- Organizadora do livro *O diálogo possível: comunicação organizacional e paradigma da complexidade*
- Autora de diversos capítulos de livros e de artigos em periódicos científicos nacionais e internacionais
- Atuante na área de Comunicação, com ênfase nos temas comunicação organizacional, relações públicas e novas tecnologias
- scrofer@pucrs.br; cscrofer@gmail.com

Resumo

O presente artigo propõe uma breve reflexão sobre a necessidade de (re)pensar as Relações Públicas (re)significado-as no complexo campo da Comunicação Organizacional. Tal (re)pensar, por sua vez, demanda recorrer a outras lentes paradigmáticas para o (re)visitar e o revisar (permanente) das concepções e estruturas curriculares, ainda voltadas para o “fazer” de Relações Públicas.

PALAVRAS-CHAVE: RELAÇÕES PÚBLICAS • COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL • PARADIGMAS

Abstract

This article proposes a brief reflection based on the necessity of (re)thinking the Public Relations and of finding their (re)meanings or new meanings in the complex field of Organizational Communication. Such (re)thinking requires use of other paradigm aspects so as to re(visit) and continually review the conceptions and the structures of the disciplines, which are still related to application of Public Relations know-how.

KEYWORDS: PUBLIC RELATIONS • ORGANIZATIONAL COMMUNICATION • PARADIIGMS

Resumen

Se propone una breve reflexión acerca de la necesidad de (re)pensar las Relaciones Públicas y (re)significarlas en el complejo campo de la Comunicación Organizacional. Este (re)pensar, a su vez, demanda el uso de otras lentes paradigmáticas para el (re)visitar y el revisar (permanente) de las concepciones y estructuras curriculares, todavía orientadas al “hacer” de las Relaciones Públicas.

PALABRAS CLAVE: RELACIONES PÚBLICAS • COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL • PARADIGMAS

Encontros e desencontros fazem parte do cotidiano e não há como evitá-los. É preciso conviver com essa realidade, que simultaneamente confronta certezas e incertezas. Se, por um lado, as certezas confortam, conformam, tranquilizam, as incertezas desestabilizam, incomodam e desacomodam. Para Morin (2000b, p. 30),

o inesperado surpreende-nos. Não podemos jamais prever como se apresentará, mas deve-se esperar sua chegada, ou seja, esperar o inesperado. E quando o inesperado se manifesta, é preciso ser capaz de rever nossas teorias e idéias, em vez de deixar o fato novo entrar à força na teoria incapaz de recebê-lo.

No presente artigo, sustentado por essa perspectiva, propomos uma breve reflexão sobre a necessidade de (re)pensar as Relações Públicas, (re)significando-as no complexo campo da Comunicação Organizacional. Tal (re)pensar, por sua vez, demanda recorrer a outras lentes paradigmáticas para o (re)visitar e o revisar (permanente) das concepções e estruturas curriculares, ainda voltadas para o “fazer” de Relações Públicas. São fragmentos de inquietações pessoais e que têm sido manifestadas em diferentes contextos.

Acreditamos que, apesar dos encontros entre pesquisadores para discutirem Relações Públicas e Comunicação Organizacional, em fóruns e congressos¹, em busca de certezas, os desencontros se mantêm algumas vezes nos próprios cursos de Relações Públicas, nas propostas equivocadas das grades curriculares, que se apresentam fragmentadas e desarticuladas, e na ausência de diálogo (e até na formação) do corpo docente. De acordo com Morin (2000b, p. 30), “é que nos instalamos de maneira segura em nossas teorias e ideias, e estas não têm estrutura para acolher o novo. Entretanto, o novo brota sem parar”.

As inquietações: explicações necessárias

Com o intuito de reiterarmos as opiniões – que não são novas – sobre a questão, recuperamos, em alguns momentos trechos de artigos que publicamos em duas obras (MOURA, 2008; SROFERNEKER, 2008). Em “(Re)visitando a história de relações públicas (SCROFERNEKER, 2008a), ao discorrermos sobre as concepções analisadas por França (2006, 2003), Simões (2001), Kunsch (2003) e Ferrari (2003), chamávamos atenção para as imprecisões conceituais existentes e a predominância do paradigma funcionalista, que de certa forma “reduziu” as Relações Públicas ao seu “fazer”.

Segundo França (2006), a expressão “relações públicas” é do ponto de vista filosófico um termo de ampla extensão, o que dificulta a compreensão da sua própria natureza e abre um leque de possibilidades para a sua definição, ou

1 Em algumas situações, os fóruns e congressos se constituem em uma interessante e reveladora “carta coletiva”.

seja, “polissêmicas em suas manifestações, elas fazem que cada interlocutor as veja na medida de sua percepção” (FRANÇA, 2003, p. 129).

As concepções avaliadas pelos mencionados autores (re)afirmam e consolidam o objeto das Relações Públicas – relacionamento organizações/públicos –, mas também evidenciam que a área ainda se encontra em uma “encruzilhada” conceitual, principalmente em razão da incompreensão de que as Relações Públicas não se resumem somente ao “fazer”. De acordo com França (2006, p. 18), “o ‘fazer’ (grifo do autor) só será eficaz se for fundamentado no conhecimento, pois Relações Públicas representam, antes de tudo, um conceito filosófico, que norteia e dá sentido aos relacionamentos entre as pessoas, as organizações e seus públicos”. Entendemos, contudo, que é preciso recorrer a outra dimensão do conhecimento, ou seja, o conhecimento do conhecimento. Para Morin (2000b, p. 14),

o conhecimento do conhecimento deve aparecer como necessidade primeira, que serviria de preparação para enfrentar os riscos permanente de erro e de ilusão, que não cessam de parasitar a mente humana. Trata-se de armar cada mente no combate rumo à lucidez.

A construção do conhecimento do conhecimento, da “materialização” do conhecimento pertinente, no caso das Relações Públicas, se inicia na universidade, na arquitetura e na construção das grades curriculares, na formação e capacitação dos professores, na produção e no estímulo à pesquisa (inclusive dos alunos), na articulação dos conteúdos e na clareza conceitual. Concor damos com Moura (2009, p. 97) quando afirma que “o aprofundamento das questões de Relações Públicas está vinculado à qualificação do corpo docente e ao amplo entendimento da atividade profissional”.

Para Morin (2000a, p. 15), “o conhecimento pertinente é o que é capaz de situar qualquer informação em seu contexto e, se possível, no conjunto em que está inscrita”. A informação é entendida como “a matéria-prima que o conhecimento deve dominar e integrar”. Já o conhecimento deve ser permanentemente revisitado e revisado pelo pensamento; e o pensamento, por sua vez, “é, mais do que nunca, o capital mais precioso para o indivíduo e a sociedade” (MORIN, 2000a, p. 18).

De acordo com Simões (2001, p. 29), “professores e alunos defrontam-se com dificuldade no que diz respeito ao que estão explicando e ao que deveriam estar compreendendo sobre esta tal ‘Relações Públicas’”. Por acaso as (inúmeras) possibilidades de explicação e compreensão dessa área não estarão relacionadas ao conhecimento (ou à sua ausência), que podem (ou não) favorecer encontros, desencontros e reencontros conceituais e paradigmáticos?

Ao questionarmos os alunos em sala de aula, constatamos que são capazes de “dizer” o que Relações Públicas “fazem”, mas têm dificuldade em “defini-la”

conceitualmente², o que não é percebido, de forma tão contundente, quando a indagação se refere à Comunicação Organizacional³. Talvez em função dessa circunstância, deparamo-nos com certo "ranço" em relação à Comunicação Organizacional, considerada por alguns colegas como a área responsável pelo declínio e descrédito das Relações Públicas.

É oportuna a observação de Kunsch (2009, p. 187), quando discorre sobre a sua defesa da adoção de um novo paradigma para as Relações Públicas:

Na época, alguns não compreenderam minhas ideias, achando que eu estava desmerecendo a importância das Relações Públicas ao propor uma integração das áreas afins da Comunicação Social. Por meio de uma filosofia e de uma política de comunicação integrada. No entanto, para mim estava muito clara a necessidade de ver as Relações Públicas de uma forma mais abrangente e sem um viés regulatório e corporativista que não atendia mais às novas demandas da sociedade.

Tais equívocos evidenciam, por um lado, o desconhecimento sobre a complexidade da área de Relações Públicas, das novas (nem tanto) exigências do mercado e da própria sociedade, e, por outro, a dificuldade do (re)visitar permanente do conhecimento geral e específico que envolve as Relações Públicas e, especialmente, a Comunicação Organizacional. Temos a convicção de que, ao pretender o entendimento, a compreensão e a mediação de fenômenos complexos como os relacionamentos organização/públicos, as Relações Públicas necessitam refletir e discutir sobre essas complexidades, buscando e estabelecendo linhas de pesquisa ou de estudos que enfrentem desafios em relação às interfaces dessa área, inclusive com outras áreas de conhecimento e com outros paradigmas.

Em parte, acreditamos que o predomínio do paradigma funcionalista explique esses posicionamentos. De acordo com Morin (2001, p. 26), "o paradigma desempenha um papel ao mesmo tempo subterrâneo e soberano em qualquer teoria, doutrina ou ideologia". Procurando estabelecer algumas correlações com o pensamento moriniano, é possível supor que as Relações Públicas se desenvolveram atreladas ao paradigma da simplicidade ou simplificador, que

é um paradigma que põe ordem no universo, expulsa dele a desordem. A ordem reduz-se a uma lei, a um princípio. A simplicidade vê o uno ou o múltiplo, mas não consegue ver o uno que pode ser ao mesmo tempo o múltiplo. O princípio da simplicidade separa o que está ligado (disjunção), ou unifica o que está disperso (redução) (MORIN, 2006, p. 59).

2 Tal observação é válida para alguns professores que atuam nos cursos de Relações Públicas e também para colegas de outras áreas, especialmente da Comunicação.

3 Apesar das diferentes abordagens e concepções de Comunicação Organizacional.

Sem a pretensão em de execrar o paradigma funcionalista, admitimos a necessidade de buscarmos outros paradigmas que sustentem e amparem os currículos de Relações Públicas, que oportunizem a formação e a capacitação profissional (e da atividade) de vanguarda. Não será esse também, o papel da Universidade?

Mas essa busca pressupõe a compreensão dos campos teórico-empíricos das Relações Públicas e da Comunicação Organizacional. Reformas e ajustes nos currículos são pouco efetivos quando há falta de clareza conceitual, paradigmática e do referencial teórico das duas áreas e de áreas afins. Concorda-se com Morin (2000, p. 35) quando sugere que para a organização e articulação dos conhecimentos “é necessária a reforma do pensamento. Entretanto essa reforma é paradigmática e não, programática”. Ainda, para o autor, “não se joga o jogo da verdade e do erro somente na verificação empírica e na coerência lógica das teorias. Joga-se também, profundamente, na zona invisível dos paradigmas. A educação deve levar isso em consideração” (MORIN, 2000b, p. 24).

As revisões curriculares têm revisitado o(s) paradigma(s) que os têm sustentado? A preocupação excessiva com a “voz” do mercado não tem levado à criação de um elenco de disciplinas isoladas, que fragmentam o conhecimento, dificultando a reflexão e o posicionamento crítico? E, afinal, de quais Relações Públicas e Comunicação Organizacional estamos “falando”?

Considerações finais: em busca do reencontro...

Responder a essas e a tantas outras questões talvez seja o primeiro passo (dentre tantos outros) para o (re)pensar sobre as Relações Públicas, (re)significando-as no campo da Comunicação Organizacional. Concordamos com Kunsch (2009, p. 187) quando afirma que, “para compreender e aplicar fundamentos teóricos das Relações Públicas, é necessário, também conhecer [e compreender] o espectro da abrangência da Comunicação Organizacional e de suas áreas afins”.

Embora a trajetória da Comunicação Organizacional seja mais recente, já está consolidada como campo teórico, em parte explicado pelas possibilidades de interfaces e diálogos com outras áreas⁴. As Relações Públicas, por sua vez, ainda se ressentem da falta de uma base teórica consistente, que as legitime em relação às demais áreas.

4 Tal afirmação foi corroborada quando da realização de levantamento sobre os textos apresentados no NP de Relações Públicas e Comunicação Organizacional da Intercom, no período de 2001 a 2008. O mesmo pode ser constatado em relação ao número de textos no GT de Relações Públicas e no GT de Comunicação Organizacional, no Seminário Internacional da Comunicação, evento promovido, desde 2002, pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PPGCOM/PUC-RS)

Relações Públicas e Comunicação Organizacional necessitam, portanto, reencontrar-se efetivamente e dialogar com outros paradigmas, mesmo admitindo-se que desencontros poderão (e vão) acontecer, pois fazem parte do inesperado.

Referências

- FERRARI, Maria Aparecida. Novos aportes das relações públicas para o século XXI. *Revista Comunicação & Sociedade*. São Bernardo do Campo, PósCom-Methodista, a. 24, n. 39, p. 53-65, 1. sem. 2003.
- FRANÇA, Fábio. Relações públicas no século XXI: relacionamentos com pessoas. In: KUNSCH. Margarida M. Krohling (Org). *Obtendo resultados com relações públicas*. 2. ed. rev. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.
- _____. Subsídios para o estudo do conceito de relações públicas no Brasil. *Comunicação & Sociedade*, São Bernardo do Campo, PósCom-Methodista, a. 24, n. 39, p. 127-154, 1. sem. 2003.
- KUNSCH, Margarida M. Krohling. *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada*. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Summus, 2003.
- _____. Relações públicas na gestão estratégica da comunicação integrada nas organizações. In: KUNSCH. Margarida M. Krohling (Org.). *Relações públicas: história, teorias e estratégias nas organizações*. São Paulo: Saraiva, 2009.
- MORIN, Edgar. *Introdução ao pensamento complexo*. Trad. de Eliane Lisboa. Porto Alegre: Sulina, 2006.
- _____. *A cabeça bem feita: repensar e reformar, reformar o pensamento*. Trad. de Eloá Jacobina. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000a.
- _____. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. Trad. de Catarina Eleonora F. da Silva e Jeanne Sawaya. 2. ed. São Paulo: Cortez; Brasília: Unesco, 2000b.
- MOURA, Claudia Peixoto de. O ensino de graduação e pós-graduação no Brasil. In: KUNSCH. Margarida M. Krohling (Org.). *Relações públicas: história, teorias e estratégias nas organizações*. São Paulo: Saraiva, 2009.
- SCROFERNEKER, Cleusa M. Andrade. (Re)visitando a história das relações públicas. In: MOURA, Cláudia Peixoto de (Org.). *História das relações públicas: fragmentos da memória de uma área*. Porto Alegre: Efipecrs, 2008a. [E-book].
- _____. Comunicação organizacional: certezas e incertezas. In: SCROFERNEKER, Cleusa M. Andrade et al. (Org.). *O diálogo possível: comunicação organizacional e paradigma da complexidade*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008b.
- SIMÕES, Roberto Porto. *Relações públicas e micropolítica*. São Paulo: Summus, 2001.
- _____. *Relações públicas: função política*. São Paulo: Summus, 1995.