



O diálogo possível: comunicação organizacional e paradigma da complexidade

Cleusa Maria Andrade Scroferneker (Org.)

Porto Alegre, RS:
Edipucrs, 2008
146 páginas

Resenhado por:
Fábia Pereira Lima

- Mestre em Comunicação Social pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC-Minas)
- Especialista em Gestão Estratégica de Marketing pelo Instituto de Educação Continuada (IEC/ PUC-Minas)
- Graduada em Relações Públicas pela PUC-Minas
- Membro do grupo de pesquisa "Comunicação no contexto organizacional: aspectos teórico-conceituais" (PUC-Minas/CNPq)
- Professora da Faculdade Fabrai-Anhanguera (Belo Horizonte)
- fabialima@gmail.com

A matriz teórica da complexidade em Comunicação Organizacional

The theoretical matrix of complexity in Organizational Communication

La matriz teórica de la complejidad en la Comunicación Organizacional

Um dos maiores desafios com os quais nos deparamos, como pesquisadores e professores de Comunicação Organizacional, refere-se à busca de pressupostos teórico-conceituais sólidos que orientem nosso olhar sobre nossos objetos de estudo. A matriz paradigmática que adotamos implica uma certa concordância com o entendimento que se faz sobre o fenômeno comunicativo e é o que ditará o *tom* da pesquisa, guiará nossas escolhas metodológicas e iluminará nossas análises e conclusões. Apesar disso, percebemos que os estudos do campo da Comunicação Organizacional tendem a privilegiar discussões de caráter mais técnico, restringindo o âmbito de debate de base epistemológica, central à produção de conhecimento científico.

Neste contexto, o livro organizado por Cleusa Maria Andrade Scroferneker ajuda a suprir a enorme carência de obras que abordam, com a necessária profundidade, aspectos teóricos, conceituais e metodológicos do campo da Comunicação Organizacional. Trata-se de uma coletânea de cinco artigos, derivados de pesquisas – essencialmente desenvolvidas em nível de doutoramento na PUC-RS – que adotaram o paradigma da complexidade como baliza para pensar a Comunicação Organizacional. Ao estruturar a obra em dois capítulos de cunho mais teórico e três estudos de caso, a autora possibilita aos estudiosos da área que não apenas conheçam os princípios norteadores do paradigma da complexidade como sua potencialidade analítica – ou seja, como essa perspectiva teórica tem sido utilizada na prática da pesquisa.

No primeiro capítulo, “Comunicação organizacional: certezas e incertezas”, Cleusa Scroferneker revisita seu artigo publicado na *Revista Famecos* em 2006, no qual apresenta a trajetória dos estudos em Comunicação Organizacional, apontando as múltiplas perspectivas teóricas com que o campo tem sido construído. E é justamente no sentido de alinhar não apenas as convergências de abordagem, mas também as contradições e os antagonismos dos estudos, que

o paradigma da complexidade é apresentado. Assim, mais do que nos ajudar a entender a realidade das relações comunicativas organizacionais contemporâneas, a autora mostra que o pensamento complexo é também um paradigma capaz de ampliar nossa visão sobre o próprio fazer-ciência no âmbito da Comunicação (e, mais especificamente, no contexto das organizações).

No artigo intitulado “*Por uma compreensão da comunicação organizacional*”, Rüdiger Baldissera nos convoca a uma reflexão sobre os estudos e a prática da comunicação nas organizações. No âmbito do campo de estudos, fundamenta o ambiente organizacional como o contexto em que o fenômeno comunicacional acontece e se dá a ver. Nesse sentido, defende a vinculação das reflexões do campo da Comunicação Organizacional ao campo da Comunicação Social – uma articulação que ainda precisa ser ressaltada, por ser amplamente negligenciada. Já no âmbito da prática da Comunicação Organizacional, as reflexões do autor apontam para, de um lado, os esforços organizacionais em planejar e gerenciar os fluxos comunicativos e, de outro, a impossibilidade desse controle absoluto, dada a natureza (complexa) do fenômeno.

Para análise desse movimento de tensão, Baldissera adota os princípios do paradigma da complexidade (o dialógico, o recursivo e o hologramático), articulando-os à noção de comunicação organizacional. O resultado é um artigo denso e muito bem fundamentado mas, ao mesmo tempo, de fácil e *saborosa* leitura e compreensão – em mais uma demonstração de como uma mesma realidade é recoberta de múltiplas nuances, até mesmo e em certo ponto antagônicas. E aí está um grande trunfo desse capítulo e dos demais que compõem a obra, quando percebemos como o paradigma da complexidade passa a nos contaminar e a modificar o modo como percebemos não apenas a comunicação, mas o mundo que nos cerca.

Em “A complexidade e o Shopping Center Iguatemi de Porto Alegre: a estratégia de compreensão do jogo”, de autoria de Ana Regina de Moraes Soster, somos apresentados a uma experiência de pesquisa que contou com a matriz paradigmática da complexidade. A autora expõe, em articulação dos preceitos do pensamento complexo com as teorias da comunicação e a realidade social pesquisada, uma perspectiva metodológica inovadora, *desenhada* tomando-se como metáfora o jogo de xadrez que “só pode ser jogado quando tivermos as diferentes peças, cada uma delas executando seus movimentos, não só na dependência da ação das demais, mas todas atuando em referência ao traçado do tabuleiro, constituído pelo conjunto de variáveis que orientaram, ao longo do tempo, a organização espacial das cidades nas suas interações comunicacionais com os diferentes grupos sociais” (p. 60).

Em seguida, Ana Maria Córdova Wels delinea, no artigo “As assessorias de comunicação social dos órgãos públicos prismatizadas sob a luz do paradigma da complexidade”, as características do complexo processo comunicacional no setor público, articulando os conceitos de organizações públicas, comunicação

pública e as assessorias de comunicação social nesse ambiente. Com essa contextualização inicial, a autora volta suas reflexões (muito bem fundamentadas) para as assessorias de imprensa nos órgãos públicos, promovendo uma leitura de sua constituição e do sistema interativo que compõem, também à luz do paradigma da complexidade.

Por fim, em “Intranet: compondo a rede autopoietica da organização complexa”, Jane Rech coloca em relevo o ambiente comunicacional constituído por meio das interações proporcionadas pela rede de computadores de uma organização. Para embasar suas análises, a autora adota como método o paradigma da complexidade, articulando as práticas socioculturais e comunicacionais da intranet com o conceito de autopoiese, de Maturana. Por meio de um estudo de caso, Jane ilustra não apenas o uso do pensamento complexo como metodologia de pesquisa, mas realidades organizacionais (ou culturas) sendo construídas pelos funcionários das empresas pesquisadas, graças à mediação possibilitada pela intranet. O estudo, dessa forma, apresenta uma contribuição importante para o campo, ao focar a *mediatização empresarial* pela perspectiva interna, do uso que os empregados organizacionais fazem da intranet e qual a mediação por esta possibilitada.

Por todo o exposto, o livro organizado por Cleusa Scroferneker não deixa dúvidas sobre a relevância e pertinência da adoção do paradigma da complexidade como sólida matriz teórico-conceitual e metodológica para amparar as reflexões sobre a Comunicação Organizacional. Além de cumprir uma função didática importante, os artigos promovem aquilo que deveria ser o motivo de toda produção acadêmica: incitam nossa curiosidade e inspiram a realização de novas pesquisas.