

Comunicação nas Organizações e Relações Públicas

José Viegas Soares¹

Escola Superior de Comunicação Social – IP Lisboa

As Relações Públicas

Chama-se esta mesa temática “Comunicação nas Organizações e Relações Públicas”. Coordenada por duas pessoas, a cada um cabe escrever um texto introdutório. Uma questão se poderá pôr logo no início, porquê Comunicação nas Organizações e Relações Públicas? Conceitos diferentes, ou expressões diferentes para um mesmo conteúdo? E eis que subitamente surge um tema interessante de debater.

Dizia Peirce que a melhor forma de clarificarmos ideias é arranjar um novo termo quando os já existentes se recobrem e confundem. Começamos então por tentar a clarificação dos termos e depois, e em consequência, poderemos pensar em construir uma nova designação, se disso for caso.

No momento em que estou a escrever este texto não faço a mínima ideia do que escreveu a Helena Gonçalves, (segundo o que a própria me disse escreveu sobre comunicação) não sei se vamos estar de acordo, correndo mesmo o risco de nos repetirmos ou se pelo contrário vamos estar em desacordo podendo mesmo contradizer-nos. Não deixa de ser um desafio interessante, e sem falsas modéstias, nem pretensiosismo, (não esqueçamos “O mistério da Estrada de Sintra” que foi escrito sem que cada um dos autores soubesse o que o outro pensava ser a sequência seguinte) escrever sobre algo que para mim é sinónimo mas que pode ser para a Helena algo diferente.

Em síntese poderemos dizer que um de nós escreveu sobre a Comunicação nas Organizações e o outro sobre as Relações Públicas, repetimo-nos, contradissemos-nos? Como, suponho, nem um nem outro nos consideramos detentores da verdade única, aqui fica o meu contributo.

Comecemos então por citar Cutlip, Center e Broom que dizem “As relações Públicas são uma função de gestão que identifica, estabelece e mantém relações mutuamente benéficas entre uma organização e os seus variados públicos, dos quais depende o seu êxito ou fracasso.”

Para que o leitor possa mais facilmente acompanhar o desenvolvimento lógico deste texto, aqui fica a estrutura que suporta o mesmo.

Relações Públicas:

1. A sua importância e a sua indispensabilidade
2. O seu desconhecimento e as suas deturpações
3. O seu futuro
4. A sua presença nesta mesa temática

1 – A SUA IMPORTÂNCIA e A SUA INDISPENSABILIDADE

Função central da vida das organizações, grupos ou indivíduos que pela sua actividade desenvolvem um relacionamento público, as Relações Públicas existem desde sempre, ainda que não qualificadas como tal. Porque Sócrates nunca escreveu o que quer que fosse, poderemos considerar Platão como o primeiro Relações Públicas de que temos conhecimento, visto que é através dele que chegamos àquele. Esta é talvez uma das mais importantes funções das Relações Públicas gerir (construir, manter, alterar) a imagem de alguém (pessoa, grupo ou organização), imagem que se quer fotográfica e não pintura (esta admite a visão do autor, enquanto aquela no momento do disparo apanha aquilo que for registado no suporte. Os tratamentos são à priori e à posteriori, o que faz com que Roland Barthes afirme que a fotografia é uma imagem sem código).

Presentes na definição de estratégias de comunicação, presentes nas grandes empresas multinacionais, função permanente junto do presidente dos Estados Unidos, carreira nas Forças Armadas Norte Americanas (onde encontramos generais desta especialidade), as Relações Públicas mostram a sua importância na vida das organizações no vasto número de comunicações apresentadas no congresso internacional desta actividade a realizar em Lisboa no mês de Novembro.

As Relações Públicas e a Responsabilidade Social, as Relações Públicas nas Relações Comunitárias, as Relações Públicas nos Programas de Saúde e nos Programas de Defesa do Ambiente, as Relações Públicas e as Novas Tecnologias, as Relações Públicas e o Novos Valores e Identidades Organizacionais, as Relações Públicas e a Identidade Corporativa, são alguns aspectos da actividade desta função organizacional.

Nascidas da necessidade de gestão de conflitos que as organizações criam, ainda que não intencionalmente, uma vez que qualquer organização surge porque existe no seu espaço uma necessidade que a organização vem resolver. Por isso a organização anuncia-se e anuncia os seus propósitos criando expectativas naqueles a quem se dirige. Mas porque é humano o erro, as organizações erram e ao errar provocam nos seus destinatários frustrações que se manifestam em posturas mais ou menos conflituosas ou pelo menos a isso tendentes. Porque o conflito se resolve em muitas das vezes através do diálogo as Relações Públicas, actividade dialogante por excelência surgem para gerir estes conflitos. É essa componente dialogante que as faz nos dias de hoje desempenhar um papel de relevo no domínio da responsabilidade social das organizações.

2 – O SEU DESCONHECIMENTO e as SUAS DETURPAÇÕES

Mas se é indiscutivelmente verdade que as Relações Públicas são uma função organizacional, que existe sempre, já não é tão verdade que assim se chamem ou que delas se tenha consciência, em muitas organizações.

Sintetizando, como função organizacional, ou melhor, como função de gestão, as Relações Públicas são indiscutíveis. Que assim se chamem, que sob o seu nome lhes seja reconhecida a importância que realmente têm, vai uma distância muito grande, para não dizer enorme. Este problema é essencialmente sentido nos países de línguas latinas, onde a própria designação se presta a confusões quando não a aviltamentos. Para os países anglo-saxónicos “*Public Relations*” PR é algo que se situa a nível da Gestão de topo, é frequente encontrarmos vice-presidentes para as Relações Públicas na dependência directa do Presidente da Organização, com preocupações tão dispares, como por exemplo a manutenção da imagem da organização, a criação de Boa vontade (*Good will*), junto de públicos muito específicos, etc.

Situando-nos ainda nos países anglo-saxónicos, a dimensão relacional face a face, das organizações com os seus diversos públicos, chama-se “*Front Office*” e não é na grande maioria dos casos dependente das Relações Públicas, mas antes dependente de departamentos comerciais, de assistência técnica, etc.

Ora acontece que nos países de línguas latinas as Relações Públicas e as Relações com o Público (Atendimento de Público), divergem apenas por uma proposição (com). Daí que tenham sido os franceses os primeiros a tentar resolver estes problemas com a criação dos Directores de Comunicação (os DIRCOM) e conseqüentemente os técnicos de comunicação e toda uma série de designações que procuram criar uma carreira profissional. A partir daqui Relações Públicas e Comunicação começaram a ser usadas aparentemente para designar coisas diferentes que no fundo são a mesma coisa, dando-se, pelo menos em Portugal, uma maior importância e tentando (sem grandes resultados note-se) convencermo-nos que Comunicação tem um âmbito mais vasto do que Relações Públicas.

Neste contexto e porque todos aqueles que contactavam com público se intitulassem relações públicas, surgiram organizações ou mesmo indivíduos, que criaram empresas de eventos (que podem ir desde a organização de casamentos e baptizados, até conferências internacionais) e que uma certa comunicação social chama e mostra (normalmente são mulheres) “A Relações Públicas, Fulana de Tal, na sua casa de férias à beira da piscina”. Sem que esse tipo de actividade deva ser minimizado, quer pela importância que tem quer porque é uma forma de ganhar a vida, não é no entanto um adjuvante para que a actividade Relações Públicas, função estratégica de Gestão, ganhe carta de alforria na sociedade portuguesa.

Tal situação faz com que algumas organizações (empresas de grande porte e projecção no mercado nacional e internacional) tenham um entendimento menor da actividade Relações Públicas considerando-as como as responsáveis pela organização de eventos e nunca como gestoras de conflitos, de imagem, etc, cabendo essas funções às direcções de Comunicação e cavando assim mais o fosso entre duas designações que tendo o mesmo referente à partida vão ganhando significados diferentes ao longo do tempo.

Empurrando as Relações Públicas cada vez para mais longe do seu lugar, as escolas (Universitárias e Politécnicas, Privadas e Públicas), vão fugindo à designação Relações Públicas e vão-se denominando em redor da Comunicação.

Em resumo uma actividade cuja base é a Comunicação (as Relações Públicas são uma actividade de Comunicação) aparece especialmente nos países de línguas latinas afastado da sua razão de ser, para nos países anglo-saxónicos continuar centrada onde sempre esteve e pensamos que continuará a estar. Esta talvez uma das mais interessantes hipóteses a considerar. Como a influência anglo-saxónica cada vez se mais faz sentir talvez dentro de alguns anos a designação Relações Públicas se desligue da componente eventos e retorne à componente estratégica, isto claro está, em Portugal.

3 – O SEU FUTURO

Independentemente da designação que vier a ser adoptada, alterada, retomada (pensamos que este problema nunca estabilizará), esta actividade continuará a ser desenvolvida por profissionais cada vez mais profissionais. O mundo que se avizinha não parece deixar margem para amadorismos. Mas porque no Século XXI as mudanças são muitas, desde as francamente positivas, como por exemplo o aumento da esperança média de vida, até às mais negativas como a destruição do ambiente, que nos últimos 100 ou 200 anos foi maior do que nos milhões que os antecederam, muito trabalho haverá para esta actividade, com a abertura de novos campos que irão desde a ecologia à preservação do planeta, ao apoio ao 3º mundo etc. etc.

Pensamos que esta é uma das actividades com maior importância nos próximos anos.

Em resumo, actividade de difícil aceitação social sob a sua designação original, mas actividade de franco crescimento sob designações várias mas de importância fundamental num mundo que se vai tornando cada vez mais estranho.

Uma violência claramente visível poderá ser um perigo para o continuar desta actividade respeitando os seus códigos de ética, fazendo-a cair para o lado da propaganda política, religiosa e ideológica.

No dizer de Grunig e Hunt as Relações Públicas partem do modelo de Propaganda (*Press Agency*) para já no final do Século XX chegarem ao modelo Simétrico de Duas Vias, o que não significa a impossibilidade de retorno a um modelo em que a liberdade de discordar é praticamente inexistente.

4 – A SUA PRESENÇA nesta MESA

Terminaremos esta breve resenha apresentando as diversas comunicações aqui recebidas, tentando agrupá-las por assuntos abordados, sem nomearmos ou distinguirmos ninguém.

A actividade de Relações Públicas pode desenvolver-se segundo quatro fases: A de Investigação que teoricamente deveria ser a primeira. (Os médicos primeiro observam e só depois receitam), a Planificação das acções a desenvolver para resolver o problema detectado, a Comunicação fase em que os instrumentos são postos a funcionar e finalmente a Avaliação de Resultados que é ao fim e ao cabo um retorno a investigação agora para observar se a terapêutica fez efeito. De um modo sucinto, conhecer o problema, definir uma terapêutica, aplicar essa terapêutica, estar atento aos resultados a fim de introduzir as correcções que se entenderam necessárias.

Como seria de esperar num evento desta natureza as comunicações apresentadas têm um forte cariz analítico sendo mais teóricas ou mais práticas consoante os diversos investigadores.

Assim temos, dois trabalhos de carácter eminentemente teórico, um virado para as **Relações Públicas** enquanto comunicação, outro mais sistémico a olhar para a **Comunicação Organizacional** sob a “lente” de Palo Alto.

Sobre a **Imagem** surgem-nos dois ou três trabalhos, um deles apresentando uma metodologia de análise da imagem institucional, um outro sobre a relação Imagem Institucional/comunicação e possivelmente um terceiro sobre o papel da identidade e da imagem na gestão das organizações.

Sobre **Responsabilidade Social**, aspecto para que a actividade de Relações Públicas se tem virado muito ultimamente e cujas razões atrás indicámos, surgem-nos dois trabalhos ainda que com orientações diferentes.

Porque as Relações Públicas são a gestoras da relação entre pelo menos duas entidades, uma das quais, os **Públicos**, talvez mesmo a mais importante, porque razão de ser da organização, contamos com dois trabalhos que nos apontam, e como consequência das novas tecnologias da comunicação e informação, novas formas de definir este importante elemento da vida organizacional.

Terminaríamos referindo quatro “**case studies**” três deles fazendo apelo a metodologias semióticas ou semio-linguísticas em que um se preocupa mais com o método e menos com as aplicações e o outros dois mais com as aplicações do que com o método. Curioso notar que dois deles, um de cada tipo, tratam de casos de mudança organizacional. O quarto “case study” centra-se na Comunicação Interna ainda que sob outra designação.

Há ainda nesta mesa uma última comunicação que fugindo à temática aborda um aspecto interessante que tem a ver com o ensino destas matérias.

Um ponto final. Como poderão constatar ao ouvirem as comunicações durante o congresso ou ao lerem estas actas, a questão inicial, Comunicação nas Organizações e Relações Públicas são duas designações para o mesmo conteúdo, devendo os investigadores e profissionais desta área seguir o conselho do filósofo, fundador da semiótica, Charles Sanders Peirce e procurar uma nova designação que acabe com sobreposições e mal entendidos, ou pelo contrário são conceitos diferentes justificando-se as duas designações?

Não parece visível uma resposta muito assertiva, (ainda que para mim a dúvida se não coloque), facto que a leitura destes textos mais vem acentuar. Tal como Peirce penso que deveríamos procurar uma nova designação.

Bibliografia

- Barthes**, Roland, *Rethorique de l'image* Communications n° 4 Paris 1970 pag. 40 a 51
- Cutlip**, S **Center**, A, **Broom** G. *Effective Public Relations* 8ª ed. Prentice-Hall New Jersey 1999
- Grunig**, J, **Hunt**, T. *Managing Public Relations* Harcourt Brace Jovanovich Forth Worth 1983
- Peirce**, C *Semiótica* Perspectiva S. Paulo 1999
- Porto-Simões** R. *Relações Públicas função política* 5º Ed. Summus Editorial S. Paulo 1995