

Desafiando utopias

RESUMO

Este artigo refere-se a uma conferência apresentada na cidade de Buenos Aires, Argentina, no *Encuentro Interamericano de Estudiantes, Docentes y Profesionales de Relaciones Públicas*, organizado pelo Consejo Profesional de Relaciones Públicas de Argentina, no período de 27 a 29 de setembro de 2000. Nele se discute a utopia da atividade de Relações Públicas e também a própria atividade como uma utopia. Faz-se um levantamento de vários autores que trataram do tema e, parafraseando Thomas Morus, coloca-se a atividade de Relações Públicas em uma “ilha”, não no futuro, mas agora, no presente.

ABSTRACT

This article, based upon a speech delivered in Buenos Aires in September 2000, during an Interamerican Public Relations Meeting of Students, Teachers and Professionals, deals with the utopic nature of PR activities, as confirmed also by the words of other authors on the subject. Paraphrasing Thomas Morus, the author points out that the practice of PR has to be carried out here and now, in the best possible way, rather than in the virtual, optimal future.

PALAVRAS-CHAVE (KEY-WORDS)

- Poder (*Power*)
- Organizações (*Organizations*)
- Projetos (*Projects*)

Roberto Porto Simões

Prof. Dr. do Prog. de Pós-Grad. em Comunicação Social
FAMECOS/PUCRS – bobsimon@puccrs.br

La utopía en el cenário de la actividad de Relaciones Públicas

Estoy inmerso en Relaciones Públicas desde 1965 (mil novecientos sesenta y cinco). He consumido buena parte de mi vida en estudiar el significado de este término y de la actividad que él designa. He hecho esto por una inquietud intelectual a fin de conocerlos y de tornarlos más inteligibles. Hace algunos años escribí que “*si la sociedad está mal existiendo la actividad de Relaciones Públicas, peor estaría sin ella*”. Ahora lo repito, pero modifico mi proposición. A mí me gustaría escuchar, aquí y ahora: “*aunque existe la actividad de Relaciones Públicas*”. Eso sería producir un cambio respecto de como la sociedad percibe las Relaciones Públicas. Sería cambiar a *otro lugar*.

Es una expectativa utópica, pues no es esto lo que la sociedad dice y lo que la comunidad de Relaciones Públicas siente. Soy un utopista y no tenía consciencia de esta faceta de mi personalidad y de mi posicionamiento profesional. En mis escritos, he enfocado Relaciones Públicas bajo el punto de vista tecnológico, científico, estético y epistemológico y, todavía, no había percibido la posibilidad de algún día escribir algo, reportándome a Thomas Morus, en 1516 (mil quinientos dieciséis), sobre su obra *Utopía*, aún cuando lo que he dicho, escrito, y discutido, implicaba un posicionamiento de desear la actividad en “*otro lugar*”. No deseo tener el rol de profeta. Dejo al lado el lema “*día vendrá que ...*” y me quedo en la “*isla*”. Además, no ambiciono reportarme a todas las definiciones del concepto utopía. Deseo quedarme solamente analizando este tema bajo la óptica de Morus en sus aspectos políticos, evitando penetrar en la esfera del género literario.

Para escribir y hablar sobre *Utopía* en Relaciones Públicas y, además, explicitar que utopías debemos desafiar, es necesario clarificar lo que se entiende por este con-

cepto. Esta es una tarea ingrata, considerando que, si hacemos una arqueología tan sólo en las esferas de la filología, política y literatura podemos observar que existen más de mil seiscientos puntos de vista y sus pensadores de lo que designa la palabra Utopía.

Una relación sucinta de los más renombrados pensadores no lleva a los nombres de Platón (La República, 300 A.C.), Thomas Morus (La Utopía, 1516), San Agustín (La Ciudad de Dios), Antonio Doni (La Ciudad Feliz, 1553), Tommaso Campanella (La Ciudad del Sol, 1602), Francis Bacon (Nueva Atlántida, 1627), Robert Owen (Una Nueva Visión de la Sociedad, 1816), Henri de Saint-Simon (El Nuevo Cristianismo, 1825), Charles Fourier (El Nuevo Mundo Industrial y Societario, 1929), Étienne Cabet (Viajen a Icaria, 1840), Nicolás Tchernichovski (Que hacer? Los Nuevos Hombres, 1863), William Morris (Noticias de Ningún Lugar, 1890), H.G. Wells (La Moderna Utopía, 1905), Ernst Block (El Espíritu de la Utopía, 1918), Aldoux Huxley (Admirable Mundo Nuevo, 1932), Burrhus Skinner (Walden Two, 1948), y muchos otros. Así, invadiendo el territorio de renombrados pensadores, me atrevo a inferir algo sobre Utopía, situándome en la geografía de la esperanza.

Parto afirmando, como ha hecho Thierry Paquot, la Utopía, y esto desde Thomas Morus – no es un futuro, y sí *un otro lugar*. Un lugar que es bueno. De cierto modo, el lugar de la felicidad. Al final, un lugar en que el vivir es tan bueno que se torna inaccesible. No se trata de imaginar, en un proceso prospectivo, un nuevo mundo, mas localizarlo, *aquí y ahora*, en el centro del antiguo mundo. El principio de la utopía consiste en circunscribir un lugar que no existe en ninguna otra parte; se trata de delimitar y modelar un espacio en el cual y con el cual una comunidad va a vivir según nuevas reglas. La idea de un futuro inalcanzable posiblemente viene del fracaso de innumerables proyectos tendientes a colocar en práctica las ideas escritas. De transformar la

civilización del libro en la civilización de la práctica.

Pero ¿cuál qué es este *otro lugar* en el cual percibo posicionada la comunidad de Relaciones Públicas? ¿Qué es y cómo es esta otra dimensión? ¿Cuáles son los elementos constitutivos de esta utopía? ¿*Qué utopía debemos desafiar?*

No es la utopía en el sentido de que sea algo imposible de lograr en el futuro, pero algo idealmente objetivado. Por supuesto que, para estar en este punto, la comunidad de Relaciones Públicas tiene que posicionarse de manera utópica. Si hay confusión, no existe una comunidad de Relaciones, pues nadie se entiende. Ni siquiera sabemos descifrar la “Pitonisa”. Nuestro objeto de trabajo posee innumerables definiciones conceptuales. Ya en 1974, (mil novecientos setenta y cuatro) se habían documentado más de 427 (cuatrocientos ventiseis) definiciones conceptuales. ¿Entonces con qué estamos tratando? Si no lo sabemos, ¿cómo identificarlo? ¿Cómo transmitirlo a los demás y ¿cómo poseer un referencial común que permita la comunicación? Si las circunstancias no están claras, ¿qué hacer para caminar al encuentro de un destino significativo?

El lugar ideal de la actividad de Relaciones Públicas

Existe un determinado espacio geográfico, cuyas coordenadas nadie sabe identificar, pero que viajeros y aventureros, al contar sus peripecias, declaran que existe, y que se caracteriza por una cultura política que la humanidad viene deseando desde hace siglos. Este territorio, dice “Rafael Hythloday” de hoy, es habitado por seres humanos iguales a todos en el mundo. Se asemejan en sus estructuras biofísicas y psicológicas a los otros habitantes de este planeta. A pesar de que se digan racionales, la mayoría de las veces se comportan como irracionales. Son egoísta. Desean para sí los mejores y más escasos recursos de la tierra.

Además son inmediatistas. Lo desean todo y ahora.

Por ello se esfuerzan por tener el poder de decisión o al menos de influir en la decisión de sus interlocutores para que sus intereses predominen sobre los de los demás. Sus deficiencias humanas usualmente les impiden trabajar por un mundo mejor, aún cuando se trate presiones dictatoriales. Ejemplos que el mundo ya demostró: que al matar por paz se cae en la falacia de que los medios justifican los fines.

Esto significa que, en este lugar, la naturaleza humana no es hermoçada. Se sabe anticipadamente que los seres humanos son imperfectos, y que actúan en sociedad según el criterio de la curva de Gauss, en términos éticos, en buenas y malas personas. Por esto, los habitantes de esta tierra tienen consciencia que en las decisiones personales, interpersonales y organizacionales hay impases inminentes. Aún más, esa sociedad posee una cultura muy diferente de las demás que existen en el mundo. Allá la concordia predomina sobre el conflicto y además, cuando éste ocurre, los habitantes buscan resolverlos por medio de la negociación.

Aún existe en esta civilización una cultura diferente de las demás conocidas fuera de tal sitio. Ellos tienen consciencia de que su interlocutor es un socio y que entre ambos rige el principio de la interdependencia, o sea, cada uno depende del otro. Em caso que uno desaparezca lo mismo ocurrirá con el otro. Esto está establecido, tanto por principio científico, como por las religiones y por las ideologías.

En este otro lugar, el sistema de gobierno que existe es la democracia. Es en este ámbito donde el ser humano puede expresar sus deseos, sus sueños y luchar por ellos. Es el sitio donde se puede organizar con otros e influenciar organizaciones y gobiernos que no estén actuando conforme a sus intereses. El pueblo de este país se libertó de la presión de la cultura del populismo y del miedo del ejercicio de la ciudadanía. Desde hace mucho son ciudadanos,

no más sujetos. Han tomado la consciencia de que deben luchar por extinguir este dejorancio de las dictaduras tanto explícitas en el poder de algunos como implícita en su inconsciente.

En esta sociedad hay otras condiciones que favorecen su existencia. Entre ellas puedo citar: periodismo investigativo en gran cantidad y nivel; muchas sociedades anónimas y pocas empresas estatales; sistema judicial rápido y eficaz; un Código de Defensa del Consumidor efectivo y, por último, pero no menos importante, el predominio del setores industrial, comercial y servicios sobre el agro-pecuario.

Papel importante en la cultura de esa civilización es una actividad profesional reconocida y valorada como de extrema necesidad por sus miembros. Todas las actividades existen en razón de una debilidad del ser humano en su estructura física o societaria. Las democracias tienen el terreno fértil para su desarrollo, pues es en este sistema político donde los dos objetos formales de la actividad, el conflicto inminente y la crisis probable ocurren. Esta actividad existe en razón de ambos. Así como hay médicos porque existen las enfermedades, esta actividad existe porque hay impases en los procesos decisorios en el sistema organización-públicos.

El profesional de esta actividad se encuentra en un dilema. Como miembro de la sociedad y como profesional no desea el conflicto, pero es el conflicto el que mantiene y justifica su existencia. Entonces trabaja tanto preventiva, como curativamente. Esta última manera de actuar es la que le ofrece mayores oportunidades de obtener espacio en el mercado de trabajo, así como la enfermedad es lo que da la oportunidad al médico de tener pacientes. Los profesionales, profesores y alumnos de esta actividad luchan para perfeccionar su democracia, pues ellos saben que fue en ella que esta actividad tuvo origen y que ella solamente existe en este sistema de gobierno.

El rol de esta actividad tiene por objetivo, al intervenir en los estados y movimi-

entos del ejercicio de poder del sistema organización-públicos, obtener la cooperación entre las partes componentes del sistema a fin de que la organización cumpla su misión, esto es, cumpla con su responsabilidad social, aquello que justifica su existencia en el sistema mayor.

Para los que tratan, directa o indirectamente con esa actividad, está bien explícito que ella tiene por objeto de estudio e intervención el proceso de relación de poder del sistema organización-públicos cuya dinámica de relacionamiento oscila entre el estado de ayuda mutua – la cooperación y el estado de impase en las decisiones de las partes – el conflicto. El concepto público está siendo sustituido por el concepto *agentes con influencia*, pues se han dado cuenta de que es un mejor término para explicar la influencia que una persona, grupos u organizaciones pueden hacer o hacen frente a la misión organizacional. Esos principios ya están impregnados en la comunidad de esa actividad y en otras del mismo área. Por lo tanto no hay confusión con actividades afines como periodismo, marketing o publicidad.

Cada una de ellas es ejercidas por un experto diferente y todas buscan integrar sus acciones. Al profesional de esta actividad le cabe la tarea de lograr la sinergia, coordinando las partes. Él se preocupa que cada uno haga lo que es de su área, pero de acuerdo con las políticas establecidas por la dirección de la organización.

La intervención en el proceso del sistema ocurre por medio de cuatro operaciones. Inicialmente el profesional diagnostica el estado del proceso político del sistema. Verifica en que nivel de interacción se encuentra la relación de poder y de comunicación, pues ambos son “los dos lados de la misma moneda”. Esos niveles van desde la cooperación total con la mejor de las buenas voluntades, pasando por el rumor, por presiones a las decisiones organizacionales, por los estados de conflicto que si no resueltos, llegan al nivel de litigio ante la justicia y, en casos más raros, a la conflagra-

ción, la que puede expresarse en acciones tan diferentes como las llamadas “operación tortuga”, huelgas, el romper vidrios o bienes de la organización y hasta situaciones sangrientas.

Hay un estado designado por el término crisis que se caracteriza por una ruptura abrupta y pérdida del control del proceso de vinculación. Muchas veces las causas están localizadas en “fenómenos de los cielos” - pero, dicen las investigaciones que un 84% (ochenta y cuatro por ciento) de las causas son previsibles, pues sus orígenes se encuentran en la falta de control de las políticas administrativas.

A fin de realizar el diagnóstico, el profesional realiza investigaciones, auscultando las partes, verificando sus intereses y el nivel de comunicación actual y pasado. Después de hacer la síntesis del análisis de todos los datos levantados, el profesional llega al diagnóstico. El diagnóstico es la información – aquella calidad de los datos que él necesita para la reducción de su incertidumbre para la toma de su decisión. El diagnóstico lleva inmediatamente al pronóstico - una antevisión de lo que ocurrirá en el futuro en las relaciones del sistema, en caso que las acciones y los discursos de la organización sean mantenidos .

El profesional, después de su diagnóstico y pronóstico, pasa a la tercera dimensión de su intervención, la asesoría a los líderes organizacionales, de acuerdo a la localización de la causa del problema o de la eficacia de la acción organizacional. Si alguna política administrativa o la falta de comunicación está generando problemas, el profesional propone al jefe del área de responsabilidad administrativa al que atañe directamente el problema, hacer o decir algo relacionado a los agentes con influencia específicos y a nadie más. Sólo se debe comunicar o negociar con aquellos efectivamente ligados al problema. Si los programas de la acción organizacional tienen credibilidad, el profesional está en condiciones de proponer programas de comunicación para el refuerzo de esta idea en la

mente de los agentes con influencia interesados.

Esto se hace cuando la causa del problema es el desconocimiento del tema o la mala interpretación de la acción. Pero en caso que el conflicto se haya instaurado por intereses opuestos bien específicos, el profesional debe proponer una negociación basada en el principio gana-gana de las partes.

Al comunicar para aclarar o justificar, el profesional pone en marcha su cuarta y última práctica operacional, la comunicación, la información o la negociación, retornando entonces a la primera operación, o sea, a la evaluación de los niveles de la relación. Hace esto permanentemente. Se ha dicho que él es "los ojos y los oídos" de la organización en los aspectos del ejercicio del poder entre las partes. Estas cuatro operaciones caracterizan la definición operacional de esta actividad.

El profesional hace todo esto bajo el enfoque estratégico, o sea, solamente después de tener una respuesta para las cuestiones: ¿Qué hacer?, ¿Por qué hacerlo?, ¿Cómo hacerlo?, ¿Cuándo hacerlo?, ¿Dónde hacerlo?, ¿Quién debe hacerlo? Esos profesionales, no son en lo absoluto ciegos cumplidores de tareas ordenadas por un escalón superior sin conocimiento de la situación y sin planificación de las acciones y del discurso. Evita al máximo el viejo método de "aciertos y errores".

Los profesionales de esta actividad se habilitan en carreras de graduación ubicadas en instituciones de enseñanza de nivel superior, más específicamente en universidades. Sus conocimientos científicos son profundizados en los ambientes de posgrado donde profesores-investigadores levantan sus hipótesis, y las contrastan en la práctica, buscando la corroboración de las mismas. Muchas veces hacen esto en equipo, con profesionales ubicados en las organizaciones, los que relatan a la academia y a la comunidad en general sus prácticas por medio de Estudios de Caso. Los profesionales, en este otro mundo, también tienen su tasa de científicos.

La comunicación entre los profesores, investigadores, profesionales y alumnos es de alto nivel, pues existe una red teórica constituida de conceptos, definiciones y principios de consenso de todos. En esta *isla*, el significado del término que la designa y lo que él implica está establecido por medio de la conducta científica, transformando la actividad en una disciplina fundamentada con bases en las ciencias sociales, en especial, en la *Micropolítica*.

En esta utopía los padres y las madres saben muy bien porque están pagando los cursos de sus hijos o hijas. Entienden que están invirtiendo tiempo y dinero en una actividad profesional que es útil a la sociedad y que permitirá a sus descendientes sobrevivir cómodamente en el futuro.

La red teórica presenta la definición conceptual de la actividad como: *la gestión de la función organizacional política*, por lo tanto, requiere una actuación a nivel de gerencia. Presenta, también, como definición operacional el conjunto de: (1) diagnosticar y pronosticar el proceso de relación de poder en el sistema organización-públicos; (2) asesorar a los líderes organizacionales sobre los programas de acción de la organización; (3) implementar programas planificados de comunicación a fin de explicar, justificar o negociar las decisiones de la organización y (4) evaluar los resultados de su intervención.

Reporta que el objeto material de estudio e intervención es el proceso político en el sistema organización-públicos y que el objeto formal es la dialéctica conflicto-cooperación. Contempla como objetivo de la actividad la obtención de la cooperación en el sistema. Sigue presentando las diversas dimensiones de la vinculación social entre las partes, esto es, la cultural, la económica, la política, la ideológica, la histórica, la jurídica, la ética y la estética.

Tiene la comunicación como medio y no como fin y la información como la materia prima a ser introducida en el sistema para la obtención de la cooperación. Clasifica las técnicas midiáticas en técnicas de

entrada de información, de salida de información y mixta, o de doble mano. Vincula la actuación y el discurso de la organización y del profesional con la ética y con la estética por medio de la legitimidad y por el bien pensado, bien planeado y bien ejecutado tanto de la organización como del profesional.

El proceso enseñanza-aprendizaje es facilitado por la existencia de manuales que contienen la red teórica. Hay un lenguaje común en la comunidad. Los varios manuales existentes difieren entre sí solamente en el estilo, en la redacción y en la estructura de la colocación de los contenidos. Frecuentemente, un gran número de investigadores relata a la comunidad de esa actividad nuevos conceptos, constructos y principios que, cada vez más, profundizan los conocimientos de esa disciplina. Lo hacen tanto a través de artículos como mediante ponencias en congresos realizados con periodicidad, donde todos los investigadores poseen un tipo de espacio y tiempo para comunicar sus estudios. Si los nuevos conocimientos son corroborados, superando las pruebas de comprobación, son incorporados al contenido de la disciplina e incluidos en los manuales.

La participación en los congresos es inmensa en cantidad y calidad de estudios. En los congresos participan, además de los iniciados en el tema, los dirigentes empresariales y los gobernantes, que por lo demás poseen perfecta comprensión de lo que trata esta actividad y la disciplina científica que permite comprender, prever y controlar sus fenómenos.

Los congresos son realizados anualmente con una previsión del local anticipada de dos años. Los organizadores son repartidos en dos grupos. El equipo administrativo que planifica y ejecuta todas las acciones necesarias para divulgar y realizar el congreso. Ellos preparan el "nido" del congreso. El otro grupo, el equipo científico, recibe las comunicaciones, las ordena por tema y viabiliza espacio y tiempo para todas. No hacen selección de calidad. Los

jueces de los aspectos científicos son los miembros de la comunidad participante. Las comunicaciones son hechas en dos momentos: primero los comunicadores de un tema, en un gran salón, tienen cinco minutos para decir la síntesis de su trabajo, posteriormente son orientados para distintos salones pequeños para donde se dirigen también los que tienen interés en el tema específico para debatir con el comunicador. Después, todo lo presentado es publicado en completos anales.

A mismo tiempo, conociendo la actividad, sabiendo de sus objetivos, habiendo presenciado sus resultados, los líderes empresariales y gubernamentales la valoran. Esto implica que el mercado de trabajo es receptivo y de grandes oportunidades. En cualquiera gran y mediana organización hay un espacio para este profesional. De modo general, casi todos están ocupados. La excepción ocurre en la esfera de las micro y pequeñas organizaciones en cuyo caso los profesionales son contratados por agencia de desarrollo, para servir de consultores para un grupo de ellas.

Los siguientes argumentos están bien claros en todos los que lidian con este tema. Desde el punto de vista teórico y práctico, esta actividad reconoce el poder de los públicos. Sabe que ellos pueden desarrollar o destruir una organización. Por esta razón son designados por el término *agentes con influencia*. De esa premisa se suceden teoría y práctica axiomatizadas. Busca la cooperación y evita la conflagración. Acepta los distintos consensos con los diversos públicos. Jamás establece un único punto de vista. Defiende la organización ante la opinión pública, evitando que llegue ya condenada en el poder judicial, pues siempre pueden existir elementos agravantes y atenuantes los que permitirán dirimir una acción considerada *a priori* errada. En su función de asesoría, propone políticas legítimas. Las que de no ser comprendidas tratará de explicar.

Trae, en lo más profundo de sí, el predominio de la palabra, de la argumentación

ón, y de la negociación sobre la fuerza, jamás en sus principios y en sus campañas, impone la fuerza coercitiva de los actos predatorios. Amplia los espacios, jamás los cercena. Propaga el desarrollo, la manutención de la existencia de la organización bajo la égida de la responsabilidad social, esto es, del cumplimiento a cabalidad de aquello que las organizaciones han dicho que es la finalidad para la cual han sido creadas.

Al cumplir su misión, evita toda suerte de perjuicios para la sociedad. Las organizaciones siguen existiendo, los empleados tienen trabajo, la economía se mueve, los recursos financieros y económicos circulan. Además, la actividad existe para la humanización de las organizaciones y de los sistemas de los cuales hace parte. El sesgo de formar imagen y la manipulación han sido exilados. Acepta la competencia y desprecia el monopolio.

Su propuesta contiene el diálogo interno y externo a las fronteras de la organización. Respeta el principio de la “ecología societaria” evitando el desaparecimiento de las organizaciones y sus culturas, formadas por el libre arbitrio y, por consiguiente, el deterioro de la civilización. La filosofía de la actividad crítica y se opone a los predadores. Este tipo negativo de acción no existe en sus manuales.

Su comunidad, incluyendo profesionales, profesores y alumnos, siente orgullo de la actividad con la cual lidian. Explicitan para sí y para la sociedad en general sus fundamentos científicos, morales y estéticos. Todo provoca sinergia, promovida en los laboratorios, en las clases y en la acción reflejada de los profesionales en las organizaciones. Obviamente, todo es documentado y divulgado para la sociedad.

Además toda la comunidad escribe artículos para periódicos y revistas para contar los hechos heroicos de la actividad y de sus profesionales y profesores. Esto hace que se hayan creados mitos: héroes y “dioses momentáneos” que dan significado a la vida de los que tratan directamente con

el tema y credibilidad junto a los que emplean la actividad en sus organizaciones.

El designativo de la actividad

Esta actividad es designada por el término Relaciones Públicas y no posee ninguna connotación negativa o restrictiva. Pero hay un problema. Este término es polisémico, posee varios significados. Cuando se utiliza, se puede estar refiriendo a una actividad, a una función o a un profesional. Por esta razón siempre que se le utiliza se debe colocar un explicativo anterior al mismo. Por ejemplo: el profesional de Relaciones Públicas, la actividad de Relaciones Públicas, el cargo de Relaciones Públicas.

Al actuar para que todas las acciones y discursos de las organizaciones sean legítimos, o sea, que vengan al encuentro del bien común y para que todas las acciones y discursos sean bien pensados, bien planeados y bien ejecutados, la actividad de Relaciones Públicas, en este país, se juzga ser como de interés de la sociedad y en ella tiene su amplio espacio. La comunidad de Relaciones Públicas tiene voz activa en el desarrollo de la sociedad y esta entonces dice: “*Es bueno que exista Relaciones Públicas, este complejo de conocimientos, esta actividad y sus expertos*” ■