

A disciplina Relações Públicas: o processo e o programa

Este artigo integra o Projeto de Pesquisa, em andamento, intitulado *Uma teoria para o Ensino e a Prática da Atividade de Relações Públicas*, tendo como órgão financiador a PUCRS.

Roberto Porto Simões

Professor e pesquisador do Prog. Pós Grad. em
Comunicação Social da FAMECOS/PUCRS
bobsimon@music.pucrs.br

A inquietude

A MISSÃO, E SEU DESAFIO, de habilitar professores e profissionais de Relações Públicas para o exercício do magistério e da profissão ressentem-se da falta de um *rationale*¹ que facilite o diálogo entre professores e alunos. A ausência desta base lógica prejudica a relação dos profissionais com seus clientes e da comunidade de Relações Públicas com a sociedade em geral.

A inexistência deste *rationale* impele aqueles que tratam com o tema para deduções aparentemente certas, mas na realidade equivocadas, pois partem de premissas erradas. Identifica-se este fato nas diversas obras existentes sobre Relações Públicas onde a definição conceitual da atividade, por vezes, equivale-se aos seus objetivos, outras aos seus instrumentos e, mais ainda, à sua ética. Observa-se que documentos, ditos científicos, ou pelo menos elaborados no âmbito da academia, sobre Relações Públicas misturam as esferas da epistemologia, da teoria, da prática, do mercado de trabalho, dos aspectos legais, da ética e da política deste setor da economia, sem se darem conta da miscelânea que estão construindo e da confusão que estão provocando nos diversos segmentos da comunidade de Relações Públicas. Professores e alunos defrontam-se com dificuldades no que diz respeito ao que estão explicando e ao que deveriam estar compreendendo sobre esta tal de "Relações Públicas".² Em razão do que não deve ser surpreendente a existência de 427 definições de Relações Públicas, veja-se Priess (1997, p.121), levantadas por Rex Horlow, em 1974, algumas semelhantes, outras totalmente divergentes. Logo, a falta de consenso e o caos reinam nesta esfera do conhecimento, levando alguns a

dizer que se trata de uma ciência, apesar de não saberem defender esta idéia, e outros, cujo juízo de valor não chega a tanto ou não percebem, a dizer que se trata de uma técnica ou, pior ainda, de um “esforço, planejado e contínuo”.

Por esta razão, apresento a seguir este artifício didático, ilustrado por um *design*, para servir como código e critério tradutor do que se diz e se faz com respeito à disciplina Relações Públicas, buscando, também, demonstrar que, se Relações Públicas não é um ramo do conhecimento científico, pelo menos se deve encontrar uma disciplina que, cientificamente, explique seu processo e sustente seu programa, permitindo, assim, o entendimento entre aqueles que tratam com o tema, o processo de ensino-aprendizagem menos confuso e a ação profissional mais eficaz.

A premissa maior

O ser humano, por intermédio de um conjunto especial de pessoas, designado pelo termo cientistas, agrupados em comunidades, de acordo com os seus objetos específicos de estudo, busca analisar fenômenos que ocorrem no mundo fático a fim de compreendê-los, prevê-los e controlá-los e, com isto, dar aos seus semelhantes a possibilidade de vida melhor. O referencial teórico é condição *sine qua non* para a observação do fenômeno e para o levantamento de hipóteses de suas causas. A explicação do fenômeno somente é possível após sua ocorrência. Não existe ciência *a priori* do fenômeno.

A comunidade científica global classificou seus estudos (e ainda aceita esta taxionomia) em duas grandes áreas: as ciências da natureza e as ciências da sociedade. Além disto, para facilitar suas investigações, fragmentou esta divisão em diversos ramos de conhecimento, em razão das diversas óticas e especificidades das áreas de fenômenos que ocorrem nos mundos da natureza e do social. Assim, foram identificados

os domínios particulares, correspondendo ao mesmo número de comunidades específicas que com elas trabalham. Essas áreas ou ramos do conhecimento são designados pelo termo disciplina.

A atividade de Relações Públicas, ensinada no âmbito da cultura universitária onde a ciência possui seu ninho, se propõe a intervir em um fenômeno social específico: a relação entre a organização e seus públicos. Ora, se é uma atividade artesanal, está mal localizada. Se é uma atividade científica deve conter e ser, na sua essência, uma disciplina, ou seja, um ramo do conhecimento científico possuidor de uma rede teórica, onde todos os seus conceitos, definições e princípios estejam logicamente interligados e onde o pinçar de um leva a desvendar a relação existente com os demais.

A compreensão da necessidade do conhecimento científico talvez seja facilitada pelo *design* que se segue.

A visão geral

O quadro 1 pretende apresentar, de maneira esquemática, os diversos conceitos essenciais do artigo e os vínculos entre eles. É um artifício gráfico, certamente incompleto, criado para ajudar a compreensão e a reflexão do leitor quanto ao desenrolar dos argumentos apresentados no texto.

Sua leitura deve ser realizada:

- a) iniciando-se pelo primeiro nível onde consta o termo *disciplina* e sua definição;
- b) seguindo em direção ao pé da página;
- c) bifurcando-se na direção dos *processo e programa*;
- d) caracterizando o significado destes termos em Relações Públicas;
- e) prosseguindo pelas *quatro funções* básicas da atividade (*diagnóstico, prognóstico, assessoramento, implementação*);
- f) passando pelas *ações* específicas para exercê-las (*pesquisar, prever, ter alternativa, planejar*);

g) encontrando os conceitos *teoria e tecnologia*;

h) atingindo os níveis da *pesquisa pura e aplicada*;

i) chegando às esferas das *ciências pura e aplicada* e

j) finalizando com os conceitos de *ética e estética*.

Assim, espera-se que o percurso do raciocínio desenvolvido no texto seja mais compreensível:

Quadro 1 – O design:

DISCIPLINA

Ramo do conhecimento científico.
No caso: *Relações Públicas*
(estuda um processo e gera um programa)

Processo

(a sucessão de estados e de mudanças no exercício de poder no sistema organização-públicos, referente à missão da organização)

Programa

(a análise do processo e a decisão sobre as variáveis intervenientes a serem inseridas nele, visando à consecução da missão da organização)

Diagnóstico

(conhecer o que ocorre e por que ocorre no processo do sistema organização-públicos)

Prognóstico

(prever o que provavelmente ocorrerá no processo)

Assessoramento

(dar pareceres aos líderes sobre as políticas administrativas a fim de manter ou modificar a ação organizacional)

Implementação

(executar projetos de discurso a fim de manter ou modificar a ação dos públicos)

Para isto o programa deve

Pesquisar
Prever
Ter alternativas
Planejar

Necessita de

Teoria

(conceitos, definições e princípios)
Tecnologia
(técnicas e *know how*)

Elaboradas por

Pesquisa pura

Pesquisa aplicada

Na esfera da

Ciência pura
Ciência aplicada

Tudo sob base

Ética e Estética

(a legitimidade da ação e do discurso da organização, segundo os princípios do bem planejado e bem realizado)

O processo e o programa

Toda disciplina implica dois elementos: o processo e o programa (Pirie, 1988)³ Veja-se o quadro 2.

Quadro 2 – A disciplina: o processo e o programa

DISCIPLINA

Ramo do conhecimento científico.
No caso: RRPP

Processo

(a sucessão de estados e de mudanças no exercício de poder no sistema organização-públicos, referente à missão da organização)

Programa

(a análise do processo e a decisão sobre as variáveis intervenientes a serem inseridas nele, visando ao êxito da missão da organização)

O processo refere-se à estrutura do fenômeno, ou seja, aos seus componentes e à sua dinâmica. Contém o fenômeno em si com todo seu entorno, caracterizado por eventos subseqüentes. Nele se localizam as variáveis independentes. Aquelas que ocorrem ao natural, sem a intervenção consciente e intencionada do ser humano. O fenômeno pode ocorrer de inúmeras maneiras. Pode ser benéfico ao ser humano, mas pode, também, prejudicar a sociedade ou parte desta.

A atenção ao fenômeno, pelo cidadão comum e pelo cientista, ocorre, normalmente, quando o mesmo está ocorrendo de maneira anômala. Os cientistas o colocam como objeto de estudo, lançam suas teorias e transferem sua tarefa aos técnicos que criam instrumentos para alterar o processo. Os cientistas apresentam as idéias sobre o mundo, enquanto que os “engenheiros” modificam o mundo. Os “engenheiros” ou técnicos, do ponto de vista lógico, atuam após o fenômeno ter sido dissecado, analisado e nele identificado as variáveis que o provocam de maneira normal ou anormal.

A percepção do fenômeno depende, certamente, da evolução da civilização. Antes morria-se de “nós nas tripas” e era algo aceito como um desígnio dos “céus”, irrevogável e irreversível. Hoje continua-se morrendo, em razão das mesmas variáveis que ocorrem no organismo humano, mas já se sabe que pode ser uma oclusão tóxica ou mecânica do intestino e busca-se tecnologia para controlá-la. A intervenção em um fenômeno, do ponto de vista de um saber cientificamente constituído, deveria ocorrer, somente, após sua compreensão, caso contrário poder-se-á aumentar o problema.

No caso de Relações Públicas, o processo refere-se à dinâmica do relacionamento da organização com seus públicos. O designativo público possui um sentido semântico, historicamente estabelecido que não caracteriza adequadamente a relação que lhe é imputada com a organização, especialmente a de público-alvo. A sugestão é de que lhe seja agregada a teoria dos *agentes com influência*.⁴ Esta construção teórica caracteriza melhor a bipolaridade de ser influenciado pela organização e influenciá-la. Ademais, o conceito influência enquadra-se na linguagem da teoria política, dimensão ressaltada neste artigo.

O processo

O processo de Relações Públicas refere-se à estrutura (componentes e dinâmica) do sistema social organização-públicos. Nele se encontram os objetos da disciplina: a organização e os públicos em estado de sistema e o conflito ou a cooperação em condição de probabilidade iminente. Sua dinâmica é condicionada pelos eventos que se sucedem no sistema, em diversas dimensões, mas principalmente na relação de poder entre a organização e seus públicos, no confronto entre as políticas e as ações para a consecução da missão da organizacional com os interesses, as expectativas e os objetivos específicos de cada um dos públicos. O processo desenvolve-se pela interviniên-

cia das variáveis independentes, aquelas que geram ou são geradas pelos eventos no sistema social.

O processo de Relações Públicas, ou o processo político, possui na organização um “termostato” intrínseco ao mesmo. Trata-se da função organizacional política que, quando ocorre em bom nível, mantém o processo funcionando adequadamente à consecução da missão da organização. Contudo, quando se desfuncionaliza, leva a organização a não atingir sua missão, por ser incapaz de influenciar, com êxito, seus diversos públicos, a fim de obter a cooperação dos mesmos.

Entenda-se por função organizacional política a contribuição do conjunto de programas de ação (políticas, normas, procedimentos, atividades, serviços e produtos) para a integração dos interesses comuns e específicos da organização com seus públicos, evitando o conflito e levando-os ao estágio de cooperação e, assim, à consecução da missão da organização.

Esta função, quando exercida em consonância com os interesses dos públicos deve levar a organização a ter crédito junto a eles e permitir influenciá-los para intercâmbio cooperativo de interesses. Quando não, torna-se necessário nela intervir por intermédio do programa, tendo a organização que modificar suas políticas e a se justificar por meio do seu discurso⁵.

O programa

O programa, por sua vez, refere-se à ação consciente e intencionada de intervenção, pelo ser humano, no processo, tanto para mantê-lo em determinada direção, como para corrigir seu rumo.

Ao programa cabe a tarefa de diagnosticar e prognosticar o processo, orientar os líderes organizacionais para nele interferirem e, a seguir, elaborar e executar o discurso da organização, explicando ou justificando a ação organizacional, a fim de evitar ou resolver mal-entendidos entre a

organização e seus agentes com influências.

No início da humanidade toda e qualquer pessoa fazia de tudo e o realizava de maneira artesanal. Conforme a sociedade foi se tornando mais complexa, o ser humano foi modificando sua cultura.

O princípio de economia de escala o levou a repartir tarefas entre seus semelhantes, gerando as diversas atividades profissionais.

Além disto, em busca de vida melhor e mais longa, a sociedade impulsionou seus membros a aprofundar seus conhecimentos na busca das causas dos fenômenos para melhor compreendê-los, de maneiras a ter melhor domínio sobre os mesmos.

Toda profissão é a gestora de um programa específico que interfere em um processo natural da sociedade, quer seja nos seus aspectos físicos, quer seja nos seus aspectos sociais.

A atividade de Relações Públicas enquadra-se na esfera do social, mais especificamente da interação política da organização com seus públicos, ou melhor dito, com seus agentes com influência.

A gerência do programa

À atividade de Relações Públicas, que *defino conceitualmente como a gestão da função política organizacional*, por intermédio do profissional de igual designativo,⁶ lhe incubem quatro operações (veja-se Quadro 3).

As duas primeiras operações – diagnosticar e prognosticar – são preparatórias e essenciais para a realização das duas posteriores: assessorar sobre as políticas administrativas e implementar programas de comunicação. É aceitável considerar e designar o conjunto destas quatro operações ou funções básicas como a *definição operacional da atividade*. A definição operacional explicita o que faz a atividade. Estas quatro operações se implicam subseqüentemente em ordem lógica.

Quadro 3 – O programa e suas funções:

Diagnóstico

(conhecer o que ocorre e por que ocorre no processo do sistema organização-públicos)

Prognóstico

(prever o que provavelmente ocorrerá no processo)

Assessoramento

(dar pareceres aos líderes sobre as políticas administrativas a fim de manter ou modificar a ação organizacional)

Implementação

(executar projetos de discurso a fim de manter ou modificar a ação dos públicos)

Para isto o programa deve

Pesquisar

Prever

Ter alternativas

Planejar

O diagnóstico

Antes de tudo é imprescindível diagnosticar o processo. O diagnóstico é a conclusão da análise de como se encontra a organização face aos interesses de todos os seus públicos ou de um especificamente. Isto implica inicialmente a busca de dados, ou seja, *pesquisar* sobre a organização, sua missão, seus públicos, seus interesses, os canais de comunicação entre si e também sobre a conjuntura local, regional, do país e muitas vezes mundial. Todos os dados necessitam ser analisados para se chegar à informação, isto é, à síntese de todos: o problema e suas inúmeras facetas.

O diagnóstico auxiliará o profissional de Relações Públicas a decidir sobre as “vitaminas ou remédios” que deverão ser colocados no processo. Se bem que, antes, ele deverá imaginar os fatos no futuro, caso nada seja feito pela organização. Esta projeção é designada pelo termo prognóstico.

O prognóstico

Após o diagnóstico, deve-se inferir o que acontecerá no futuro, *prever*, caso nada seja feito pelos líderes organizacionais, em termos de modificações nas políticas organizacionais. O prognóstico é o fenômeno mental de junção de dados do aqui e agora com as possibilidades das evoluções internas e externas da organização para o futuro.

O raciocínio abstrato é extremamente exigido e a prática com casos passados pode ajudar. A previsão do fenômeno no futuro não é absolutamente um ato adivinhatório, mas um processo científico. *Uma previsão científica é racional ao máximo (intuitiva ao mínimo), pois é uma conclusão de premissas explicitamente afirmada* (Bunge, 1974, p. 220). O prognóstico confirmará o que deverá ser, ou não, realizado e a urgência da intervenção. Há correlação entre o correto prognóstico e o êxito da assessoria e dos projetos de comunicação.

Ao se ter estes dois elementos, parte-se para dar pareceres às lideranças organizacionais sobre as políticas das mesmas e, conforme as decisões tomadas por elas, implementa-se os projetos de comunicação.

O assessorar

Ao programa, após diagnosticar e prognosticar o processo, cabe a tarefa de assessorar as lideranças organizacionais quanto às políticas administrativas e implementar programas planejados⁷ de comunicação, a fim de que a consecução da missão organizacional seja eficaz.

O assessorar implica em dar pareceres sobre as políticas administrativas que venham a gerar a integração de interesses com os agentes de influências ou a evitar conflitos no processo decisório. Porém, isto somente é possível se o profissional tiver *alternativas* para a solução do problema. Sabe-se que, no processo administrativo, não existe uma única solução, mas várias alternativas para se chegar ao desejado. Dar pareceres não é um simples ato, mas uma negociação de alternativas na busca da melhor, em um jogo de percepções do profissional com o diretor-presidente. Os pareceres devem ser dados à pessoa que ocupa o cargo de maior poder na organização, pois cabe a ela a responsabilidade, em última instância, de decidir ou influenciar seus subordinados quanto à ação de implementá-los.

Implementar projetos de comunicação

Esta é a última função da atividade, desde que seja lembrado que após cada uma delas sempre há retroalimentação e possíveis correções no processo da atividade profissional. Ela acontece porque é impossível ocorrer um acordo total entre a missão da organização, algo abstrato, e os interesses e objetivos dos públicos, algo factual da natureza humana. Esta etapa tem sua dimensão reduzida quando a organização consegue anteriormente negociar com seus públicos as expectativas da parceria e conseguir cumprir sua responsabilidade social, mas isto é uma utopia, quer seja no sentido de algo a ser buscado, como no sentido de irrealizável.

Equívoco técnico é realizar somente esta etapa sem levar em conta as três anteriores. Pior ainda é apenas implementar alguns instrumentos colocados em prática em outras situações, justificados pelo êxito anterior, esquecendo-se de que situações diferentes normalmente requerem outros instrumentos. É certo que nos primórdios da atividade, talvez fosse neste estilo. É errado que assim continue. Esta miopia, provavelmente, foi gerada pelos submissos ao paradigma da comunicação ou, ao reverso, que eles tenham sedimentado certa miopia no paradigma da comunicação.

Esta fase contém os projetos, constituídos das diversas tecnologias implicadas nos diversos sentidos do termo comunicação. Pode ser apenas no sentido de informar, no sentido de persuadir ou, ainda, no sentido de dialogar. O sentido idealizado pela atividade de Relações Públicas é a via de dupla mão e a negociação ganha-ganha,⁸ isto é, o diálogo democrático em que os parceiros do processo buscam integrar seus interesses. Etzioni (1978) há muito já se expressou que a comunicação em si só não é suficiente para resolver conflitos de interesses.

Esta etapa, como as outras, supõe ação racional. Afirma Bunge (1974, p. 213):

“planos ou programas inspirados, por sua vez, em diretrizes e baseados em previsões. E todos os quatro itens - previsão, diretriz, plano e ação - são componentes de um processo complexo.”

Logo, o diagnóstico, o prognóstico, as políticas e o planejamento são intrínsecos à implementação dos projetos. Caso contrário não haverá a ação racional, mas somente tentativas aleatórias de acertos e erros com exíguas probabilidades de eficácia.

A eficácia da atividade de Relações Públicas

Ocorre que, para diagnosticar, prognosticar e intervir no processo, assessorando sobre políticas e implementando projetos, é necessário a existência de um conhecimento teórico, ou seja, um conjunto de conceitos, definições e princípios. Implica também conhecer a tecnologia, ou seja, a gama de conhecimentos científicos que geram as técnicas.

Acompanha tudo isto o *know how*, o saber como, adquirido pelo profissional em suas experiências no dia-a-dia do seu exercício profissional.

Veja-se o Quadro 4, a seguir.

Quadro 4 – A teoria e a tecnologia:

Para intervir necessita de
Teoria

(conceitos, definições e princípios)

Tecnologia

(técnicas e *know how*)

Elaboradas por

Pesquisa pura

Pesquisa aplicada

Na esfera da

Ciência pura

Ciência aplicada

A atividade de Relações Públicas somente cumprirá seu papel e sua missão, de acordo com sua real proposta, se adequar-se ao que nos diz Bunge (1974, p. 214):

“a ação racional pressupõe algum corpo de conhecimento: se ignorássemos tudo acerca do sistema com o qual devemos mexer não conseguiríamos sequer identificá-lo. Este conhecimento básico, concernente ao sistema de interesses, consiste essencialmente de três itens: uma descrição de alguns dos seus traços, um modelo conceitual (de preferência teórico) do sistema e um punhado de previsões formuladas à base tanto do modelo quanto da descrição”.

Caso não baste a assertiva de Bunge, apela-se a Lewin, segundo Marrow (1969, p. VIII), com sua máxima histórica: *Nada é mais prático do que uma teoria*. Este princípio foi certamente o que levou Deming (1994, pp. 103 e 106) a escrever que: *Sem teorias não há aprendizagem... e não há maneira de utilizar as informações que recebemos*.

Ora, a realização do diagnóstico significa a análise de inúmeros dados na busca de uma informação. O diagnóstico é a informação, isto é, a resposta ao problema que ocorre ou poderá ocorrer no processo. Se não se tem uma teoria: Como buscar esta informação? Como fazer o diagnóstico? Como inferir sobre o futuro? Como assessorar os dirigentes? Como elaborar o programa da atividade?

Aqui está outro problema da disciplina Relações Públicas: a comunidade desta atividade ainda não chegou a um consenso quanto a sua teoria, seus conceitos,⁹ suas definições e seus princípios. Apesar disto, pode-se afirmar que ela existe. Está cristalina na frente de todos nós. O problema é a obnubilação provocada pelo paradigma da comunicação e os inúmeros significados deste termo.

Por isto que as comunidades de cada disciplina, segundo a taxionomia de *pesquisa pura e pesquisa aplicada*, realizam a pesquisa pura na busca de teorias, a fim de que os fenômenos sejam compreensíveis. A pesquisa pura enquadra-se na esfera da *ciência*

pura. O problema da disciplina Relações Públicas é que sua comunidade científica, no Brasil, é pequena e começou a surgir somente após a criação dos cursos de mestrado e doutorado. Portanto, ainda conta-se nos dedos aqueles preocupados em gerar teorias confiáveis para permitir que a atividade realize o diagnóstico e prognóstico do fenômeno e daí parta para os pareceres e a elaboração do programa.

Porém, se o *know how* é adquirido e aperfeiçoado pelo labutar diário, as técnicas necessitam da tecnologia que implica antes teoria, logo deve-se pesquisá-las. Cai-se então na esfera da *pesquisa aplicada* e ninguém melhor do que o profissional de Relações Públicas para elaborar novas tecnologias. Porém, como fará isto se não possui uma teoria? Ficarà toda a vida condicionado a fazer pseudo-eventos (Boorstin, 1992).¹⁰

Como fará isto se na universidade não lhe foi inculcado que não é somente um tarefeiro, mas pelo menos um técnico¹¹ que busca aprofundar os conhecimentos da disciplina na qual está inserido? Aceita-se que nem todos os profissionais venham a ter este papel. Isto ocorre também em outras atividades. Aqueles que se envolvem com a pesquisa aplicada, enquadram-se na esfera da *ciência aplicada*.

A ética e a estética

Ao final, tem-se a parte referente à ética e à estética. Veja-se Quadro 5.

Quadro 5. A ética e a estética:

Tudo sob base

Ética e Estética

(a legitimidade da ação e do discurso da organização, segundo os princípios do bem planejado e bem realizado)

Esta dimensão vincula-se inicialmente à função organizacional na ação e depois à atividade no discurso.

A organização, para existir e ser legalizada pelos órgãos governamentais, promete cumprir determinada missão, explicitando

benefícios à sociedade. Além de legal, a organização necessita se legitimar. Isto ocorrerá se ela cumprir com sua responsabilidade social, isto é, com aquilo que prometeu. A legitimidade das ações organizacionais, caracterizadas por esforços na procura da conciliação de interesses, é o primeiro nível da base ética.

O segundo nível encontra-se no discurso, principalmente, no instrumento de negociação da organização com seus públicos mas, também, nos outros instrumentos de comunicação. Eles não podem coexistir com a manipulação, as inverdades, e os pseudo-eventos.

Ambos os níveis são de responsabilidades das lideranças organizacionais, mas, também, do profissional de Relações Públicas. A imagem ética de uma organização é antes construída pelo cumprimento de sua responsabilidade social, jamais apenas por discursos alienantes.

No que diz respeito à Estética, tem-se que a organização, além de ir ao encontro da integração de interesses, deve na sua ação e no seu discurso atuar de maneira bem pensada, bem planejada e bem executada. O desfuncionalizar estético encontra-se nos maus produtos e serviços e, certamente, no péssimo discurso, que ao invés de esclarecer, nada explica ou justifica, ao contrário, confunde.

"A ciência Relações Públicas"

Isto posto, conclui-se que o processo e o programa, contidos na disciplina Relações Públicas, implicam ciência. No entanto, seu melhor designativo talvez não seja "Relações Públicas", pois já existe, no âmbito das ciências sociais, uma ciência particular que contém, histórica e profundamente fundamentados, os conceitos, as definições e os princípios do relacionamento público. Trata-se da *ciência política*, mais especificamente da *micropolítica*. Os conhecimentos desta subdivisão da ciência política, em linguagem sedimentada, já constam na sua

imensa bibliografia, sendo de domínio de vasta comunidade

A ciência política estuda a relação de poder na sociedade. Seu programa, segundo a teoria da interdependência, busca a co-operação – em oposição ao conflito – entre as partes, a fim de que cada uma atinja sua missão, apesar de interesses divergentes. A micropolítica refere-se a este mesmo fenômeno, em espaços mais circunscritos.

Da teoria à prática

Apresento a seguir três exercícios, articulando as premissas do artigo e com definições de Relações Públicas contidas na bibliografia. Visam, em primeiro lugar, testar a teoria do artigo. Em segundo lugar, se não falseada a teoria, oportunizar uma reflexão para utilizá-la em outras análises.

Exemplo nº 1 :

Veja-se a definição de Relações Públicas da Associação Brasileira:

“É a atividade e o esforço deliberado, planejado e contínuo para estabelecer e manter a compreensão mútua entre uma instituição pública ou privada e os grupos e pessoas a que esteja, direta ou indiretamente, ligada.”

Utilizando-se as premissas teóricas anteriormente apresentadas, tem-se que esta definição está referindo-se ao programa: *é a atividade e o esforço deliberado, planejado e contínuo* e ao objetivo do mesmo: *estabelecer e manter a compreensão mutua entre uma instituição pública ou privada e os grupos e pessoas a que esteja, direta ou indiretamente, ligada*. A referência ao processo normalmente fica como pano de fundo, aspecto característico de muitas, senão da maioria das atividades científicas. Exceção àquelas que tratam de ciências puras. O processo, no caso, está circunscrito aos seus componentes: *instituição*

pública e as pessoas e os grupos.

Ao estabelecer o programa dizendo que é o *esforço, deliberado, planejado e contínuo*, nada mais está dizendo de que é gestão do processo entre a organização e grupo de interesses. Os termos *deliberado, contínuo e planejado* implicam gestão.

Caso venhamos substituir o termo *compreensão mútua* por *cooperação* teremos maior clareza semântica. O termo *compreensão mútua* é ambíguo, trazendo anexo suas inúmeras óticas, além de situar-se tanto nas esferas da comunicação, da psicologia e da política. Enquanto que *cooperação* possui um significado mais preciso, localiza-se mais especificamente na esfera da relação de poder e possui uma teoria que o explicita.

Exemplo nº 2 :

Analise-se a seguinte definição, citada e recitada em algumas obras existentes em língua portuguesa, mas que, por pecado científico¹² não me foi possível saber sua origem:

“Relações Públicas são uma função administrativa por meio da qual se avaliam as atitudes públicas, se identificam as diretrizes e os procedimentos de um indivíduo ou de uma organização com o interesse público e se executa um programa de ação com o objetivo de angariar a compreensão e a aceitação públicas em favor daquele indivíduo ou daquela organização.”

Esta definição já propõe Relações Públicas como *função administrativa*, termo impreciso, que pode ser interpretado com *função organizacional, função administrativa* ou, ainda, *cargo administrativo*. Aceita-se a idéia de *função administrativa*. Aqui se identifica claramente a *função de análise do processo e da execução do programa*. O objetivo do programa está também explícito em dois termos *compreensão e aceitação públi-*

ca, indo mais adiante do que a definição da ABRP. Está implícito, também, que o programa busca influenciar os públicos. Ora, isto é exercício de poder, logo, é política.

Exemplo nº 3 :

Veja-se Ferreira (1997, p. 75), bem mais recente. O autor apresenta sua definição e depois busca explicá-la, dissecando-a em partes:

“Relações Públicas são os procedimentos da administração, sistematicamente estruturados, que se destinam a manter, promover, orientar e estimular a formação de públicos, por meio da comunicação dirigida, a fim de tornar possível a coexistência dos interesses visados.”

Ferreira define Relações Públicas como os *procedimentos*, termo que para ele implica planejar, organizar, dirigir e controlar. Está claro que, para Ferreira, Relações Públicas implica antes de tudo em administração de um processo. Aliás, após dar sua definição, começa a explicá-la dizendo (1997, p. 75): *a ciência da administração, após a elaboração teórica dos fenômenos observados, deverá adotar as providências que lhe são peculiares*. Neste momento está enquadrando sua definição no esquema processo - programa. Está também a dizer que são necessários conhecimentos teóricos para compreender o fenômeno.

A seguir, propõe como objetivo de Relações Públicas: *manter, promover, orientar e estimular a formação de públicos*, sem dúvida alguma, visão diferente da quase totalidade de definições existentes, mas que contém bem saliente a idéia de influência, ou seja, de exercício de poder, portanto, de política. Este objetivo opõe-se às idéias de Mintzberg e com a teoria da interdependência e da Psicologia Social para as quais o público existe *a priori*, com ou sem o programa de Relações Públicas. Os públicos, agentes com influência, encontram-se no processo.

Não são formados no programa. O programa busca manter ou mudar suas atitudes e seus comportamentos.

Por fim, Ferreira propõe que o objetivo seja atingido pela *comunicação dirigida*,¹³ ou seja, essencialmente, pelo discurso verbal, *para tornar possível a coexistência dos interesses visados*.

Em síntese, a definição contém explicitamente o processo e o programa, implicitamente propõe influenciar, porém se restringe à comunicação como a transmissão de informação. Tem-se o diagnóstico e o projeto. Estão ausentes o discurso operacional, o prognóstico e a assessoria.

Considerações Finais

A comunidade de Relações Públicas necessita intensificar e aprofundar, segundo um paradigma epistemológico adequado, suas pesquisas teóricas e práticas sobre o processo e o programa da sua área de domínio e relatar suas conclusões aos seus pares. Enquanto isto não acontecer, continuará a diversidade de interpretações sobre o significado de Relações Públicas e a aumentar o número de definições do termo.

A caracterização de sua metodologia de pesquisa, vinculada à epistemologia de seu domínio, provavelmente fará desaparecer o estágio de elucubrações, percebido, ainda, em algumas obras.

Nesta metodologia, tanto para a pesquisa pura como para a pesquisa aplicada, *a observação participante, a análise de conteúdo da mídia e o estudo de caso* poderão vir a ajudar na tarefa de bem explicitar a ciência “Relações Públicas”. Estes três métodos podem contribuir, tanto na esfera acadêmica como na atuação profissional em organizações, para a produção de novos conhecimentos, principalmente porque são os três métodos que o profissional de Relações Públicas utiliza no seu cotidiano, muitas vezes sem ter consciência dos mesmos e colocá-los em prática intuitivamente, deixando de extrair dos mesmos todo o potencial desvelador de

princípios científicos.

Nenhuma definição do conceito Relações Públicas ainda atingiu o âmago da questão. Afinal, qual é o objetivo do programa de Relações Públicas, que deve ser administrado por alguém que exerça esta atividade?

No texto, inseri a idéia de que o objetivo do programa de Relações Públicas é fazer com que a organização atinja sua missão,¹⁴ a qual constantemente sofre tentativas de bloqueio pelos agentes com influência (públicos). A organização possui missão, os agentes, por sua vez, valorizam objetivos particulares. A organização é impessoal e cumprirá com sua responsabilidade social se mantiver colimada sua missão e dela não se afastar, apesar de todos os obstáculos a enfrentar. Por vezes, terá que negociar e outras tantas explicar e justificar suas ações. Se permitir que os agentes com influência (dentre eles, o diretor-presidente, um dos mais poderosos), façam valer seus objetivos idiossincráticos, terá sua missão descaracterizada e provavelmente desaparecerá. A maneira de minimizar a influência deletéria dos públicos é buscar sua legitimidade, cumprindo com sua responsabilidade social para com seus públicos. A conduta ética lhe proverá credibilidade, facilitando-lhe a tarefa de enfrentar prováveis conflitos e crises que venham a ocorrer. Em acréscimo, caso aja e discursar esteticamente, aumentará suas probabilidades de êxito.

Finalizando, o entendimento de tudo isto somente será possível se a comunidade possuir um quadro de referência teórica que permita compreender, globalmente, o processo e o programa de Relações Públicas. A existência da rede teórica permitirá a crítica do que se está relatando de maneira fragmentada nos conteúdos de artigos, monografias, dissertações e teses, tanto de autores nacionais como de estrangeiros ■

Notas

1 Este termo, da língua latim, utilizado na documentação

científica, possui o significado de *razão lógica, base lógica de qualquer coisa*. Cf. *Italian Dictionary* (Inglês-Italiano). Chicago: Follet/Zanichelli Publishing Co., 1967, p. 596.

- 2 O termo Relações Públicas quando utilizado isoladamente sem um explicativo anterior: disciplina, profissão, profissional, atividade, função pode levar a interpretações equivocadas.
- 3 Pirie (1988). Esta obra contempla uma dissertação sobre o processo e o programa. O termo programa é entendido como a formação de políticas, após a análise do processo.
- 4 Designativo utilizado por Mintzberg (1992) que sugiro que seja integrado ao termo públicos para utilização em teoria de Relações Públicas, por sua melhor adequação ao fenômeno que ocorre entre organização e aqueles que afetam a missão da mesma.
- 5 O significado do termo discurso, neste artigo, coaduna-se com as idéias de Habermas (1987) – antes que com o significado de discurso na teoria semiótica que utiliza o termo tanto para a ação como para o verbo.
- 6 Este é outro problema com o qual se defronta a comunidade de Relações Públicas. Seu profissional recebe o mesmo designativo tanto para a profissão como para o cargo. Esta polissemia é prejudicial à compreensão e divulgação da disciplina.
- 7 Dizer planejados é redundância, pois a gestão científica implica essa função.
- 8 Grunig e Hunt (1984) apresentam a teoria da comunicação simétrica de duas mãos. Outras palavras para o mesmo fenômeno, na ótica da comunicação.
- 9 Alguns utilizam o conceito controversia, originário do Direito, deixando de lado o termo conflito vinculado às teorias da política e da administração.
- 10 A obra de Boorstin é básica para a compreensão do termo pseudo-evento e o porquê da crítica aos artifícios, a fim de expor a organização na mídia.
- 11 Técnico no sentido de que utiliza tecnologia. Em absoluto no sentido burocrático de cargo oficial legal.
- 12 Alguns autores, das primeiras obras de Relações Públicas

-
- em português, não referenciavam as citações às suas origens.
- 13 A comunidade de Relações Públicas deveria analisar e debater este termo. Será ele o oposto à comunicação de massa? Será que toda comunicação não é dirigida?
- 14 Nesta oportunidade estou desviando a angular do objetivo da função e atividade de Relações Públicas, contidas, na obra Simões (1995), de legitimar as decisões e, portanto, as ações organizacionais, para a consecução de sua missão organizacional. O aspecto de legitimação fica como suporte ético das ações organizacionais. A integração destes dois princípios garante à profissão de Relações Públicas sua razão de existência na sociedade.
- PIRIE, Madsen. *Micropolitics: The creation of successful policy*. London: Wildwood House, 1988.
- PRIESS, Frank. *Contribuciones 2/1997. Konrad Adenauer-Stiftung*. Ano XIV - nº 2 (54), abr/jun, 1997, p. 121.
- SIMÕES, Roberto P. *Relações Públicas: função política*. São Paulo: Summus, 1995.

Referências

- BOORSTIN, Daniel. *The Image: A guide to pseudo-events in America*. New York: Vintage Books, 1992.
- BUNGE, Mario. *Teoria e realidade*. São Paulo: Perspectiva, 1974.
- DEMING, W. Edwards. *The new economics for industry, government, education*. Cambridge, MA: M.I.T., 1994.
- ETZIONI, Amitai. *Organizações Modernas*. São Paulo: Pioneira, 1978.
- FERREIRA, Waldir. "Comunicação dirigida: Instrumento de relações Públicas". In: Kunsch, M. (org). *Obtendo resultados com Relações Públicas*. São Paulo: Pioneira. 1997.
- GRUNNIG, James e HUNT, Todd. *Managing Public Relations*. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1984.
- HABERMAS, Jurgèn. *Teoria de la acción comunicativa*. Madrid: Taurus, 1987.
- KEOHANE, Robert & NYE, Joseph. *Power and Interdependence*, USA: Harper Collins, 1989.
- MARROW, Alfre J. *The Practical Theorist - The life and work of Kurt Lewin*. New York: Basic Books, 1969.
- MINTZBERG, Henry. *El poder en la organización*. Barcelona: Ariel, 1992.