

# REFLEXÕES SOBRE COMUNICAÇÃO, RELAÇÕES PÚBLICAS E COMPLEXIDADE<sup>1</sup>

RUDIMAR BALDISSERA<sup>2</sup>

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

**Resumo:** neste texto procura-se compreender a noção de comunicação, sob a perspectiva do Paradigma da Complexidade (segundo Morin), como processo de construção e disputa de sentidos. Discorre-se sobre a noção de sujeito, atualizando a idéia de que o sujeito não apenas resulta do entorno eco-sócio-cultural, mas também é agente de/na sua construção. Por fim, procura-se refletir sobre a noção de Relações Públicas na perspectiva de ser filosofia de relacionamento, do lugar dos pressupostos básicos. Da mesma forma, com base nas teorizações de Lipovetsky, sobre ética, propõe-se pensar, como norte, em relações públicas responsáveis e não responsáveis.

**Palavras-chave:** comunicação; relações públicas; complexidade; filosofia de relacionamento.

## Preliminares

O paradigma que ainda orienta a maior parte do pensar e do agir científico (fortemente inclinado a valorizar o simplificado), tem ressaltado positivamente as descrições e as explicações que, de modo geral, parecem apenas dar conta de alguns dos aspectos dos fenômenos, mas que, no entanto, têm sido aceitas pela sociedade por apresentarem respostas rápidas, claras, objetivas e operacionais. Pode-se dizer que os resultados de tais estudos revelam-se ‘aparentemente’ bons, ou suficientemente eficazes, para atender às necessidades e exigências imediatas da sociedade contemporânea e/ou para o nível de desenvolvimento do conhecimento atual. Essa vontade e tentativa de ordenação lógica do universo que exige, fatalmente, a eliminação do desordenado e do dispersivo, Morin denomina Paradigma da Simplicidade. Afirma que esse paradigma

[...] põe ordem no universo e expulsa dele a desordem. A ordem reduz-se a uma lei, a um princípio. A simplicidade vê quer o uno, quer o múltiplo, mas não pode ver que o Uno pode ser ao mesmo tempo Múltiplo. O princípio da simplicidade quer separar o que está ligado (disjunção), quer unificar o que está disperso (redução) (MORIN, 2001, p. 86).

Sob o paradigma da simplicidade, os diferentes saberes são abordados de maneira disciplinar, muito especializada. Opera-se por separações absolutas. O conhecimento tende a ser retalhado, fragmentado, separado e unificado pela redução. Em prol do isolamento e aprisionamento do objeto de conhecimento, descarta-se o tecido relacional no qual ele se realiza. Tenta-se compreender o todo pelo estudo asséptico de suas partes. Cabe destacar, porém, que a sociedade não parece experimentar a evolução e/ou involução de maneira linear.

---

<sup>1</sup> GT Abrapcorp 2 - Gestão, processos, políticas e estratégias de comunicação nas organizações.

<sup>2</sup> Doutor em Comunicação (PUCRS); Mestre em Comunicação/Semiótica (Unisinos); Bacharel em Relações Públicas (UCS). Pesquisador e docente na UFRGS. E-mail: rudimarbaldissera@bol.com.br.

Apesar do desejo de se compreender e explicar os fenômenos e o mundo de modo simplificado, evitando-se o complexo, tornam-se cada vez mais visíveis as insuficiências das leis e fórmulas simples quando confrontadas com a realidade complexa (aquela que se atualiza, dentre outras coisas, como emaranhado de ações, interações, retroações, inter-relações e desordem). Portanto, é preciso complexificar o olhar para melhor compreender e explicar a realidade, assim como é necessário questionar e agir para superar a tendência à simplificação.

Da mesma forma, pode-se dizer que também as noções de Comunicação e Relações Públicas precisam ser pensadas sob a perspectiva da complexidade. Por serem complexas, o estudo dessas noções exige cuidado para que o desejo da simplificação não sobressaia em detrimento da multiplicidade de elementos articulados em suas materializações. Isso pressupõe que a comunicação humana consiste em um processo que tensiona forças relacionais para que a significação seja atualizada. Por sua vez, essa concepção requer que as Relações Públicas sejam pensadas, não como simples técnica de relacionamento e persuasão entre uma entidade (organização, instituição e/ou pessoa) e seus públicos de interesse e, sim, como filosofia que norteia a existência dessa entidade em relação com os diferentes públicos e, portanto, basilar para os processos que ela realiza, mesmo quando se tratarem de relações indiretas.

### **Considerações sobre o a noção de complexidade**

Para que o conhecimento pudesse (possa) avançar, no sentido da não-eliminação do heterogêneo, do desordenado, do imprevisto e do não-lógico, isto é, para que as tensões presentificadas em qualquer fenômeno não fossem (não sejam) eliminadas com vistas a uma explicação lógica e simplificada, Edgar Morin, a partir do diálogo que estabelece com o conhecimento construído por outros estudiosos, desenvolve o Paradigma da Complexidade. Segundo ele,

À primeira vista, a complexidade é um tecido (*complexus*: o que é tecido em conjunto) de constituintes heterogêneos inseparavelmente associados: coloca o paradoxo do uno e do múltiplo. Na segunda abordagem, a complexidade é efectivamente o tecido de acontecimentos, acções, interacções, retroacções, determinações, acasos, que constituem o nosso mundo fenomenal (2001, p. 20).

Sob esse prisma, a complexidade consiste no tecido fenomenal que constitui o mundo. De alguma forma e em algum nível, tudo se liga e tem a ver com tudo de modo a formar um único e inseparável tecido: o *complexus*. Morin observa que o todo apresenta qualidades e propriedades não presentes nas partes separadas, pois emergem no nível do todo e que, por

sua vez, retroagem sobre as partes. “O todo, portanto, é mais que a soma das partes. Mas, ao mesmo tempo, é menos que a soma das partes, porque a organização de um todo impõe restrições e inibições às partes que o formam, que já não têm tal liberdade” (1996a, p. 278).

Nessa direção, o autor afirma a necessidade de se substituir a idéia de objeto pela noção de sistema, pois “todos os objetos que conhecemos são sistemas, ou seja, estão dotados de algum tipo de organização” (1996b, p.278). Observa que um sistema consiste em um todo em que os diferentes elementos constituintes são articulados e encaixados pela organização, com vantagens e restrições; como organizações vivas, são auto-eco-organizados. Isso possibilita às sociedades tolerar certos níveis de desordem que, segundo Morin, em alguns aspectos, é o que se chama de liberdade. A desordem é necessária à criação e à invenção já que, de alguma forma, é um desvio frente à ordem estabelecida pelo sistema. Observa-se que a ordem, pela repetição, tende à cristalização do sistema.

Morin destaca, ainda, o fato de que cada sistema (sistema aberto) pode ser compreendido como parte de um polissistema. Dessa forma, o sistema estaria articulado a um ecossistema que se faria presente no sistema. Assim, o pensamento complexo procura religar o que foi/está separado, contextualizar o dissociado, interligar o fragmentado, reunir o disperso, historicizar o intemporal. Sob essa concepção, o pensamento complexo procura questionar, analisar e avaliar as explicações que se caracterizam pela linearidade, pela disjunção e pela redução. Não é pensamento completo; não há lugar para a onisciência. Pelo contrário, o conhecimento complexo exige a auto-observação e a autocrítica do observador-conceituador pois que tem consciência de que as incertezas são presenças constantes. Assim, procuram-se as ligações complexas situando-se o conhecimento no contexto e na globalidade. Trata-se de tentar compreender/explicar as incertezas, as indeterminações e a presença dos fenômenos aleatórios.

Dito isso, apresenta-se o que Morin define como os três princípios básicos (aqui não serão abordados os demais princípios – ver Morin, 2000, p. 175-334) para pensar a complexidade: o “dialógico”, o “recursivo” e o “hologramático”. O princípio dialógico funda-se “[...] na associação complexa (complementar, concorrente e antagônica) de instâncias necessárias ‘junto’ à existência, ao funcionamento e ao desenvolvimento de um fenômeno organizado” (MORIN, 2000b, p. 201, grifo do autor). Procura compreender a complexa lógica que, para além do lugar da justaposição, associa/une termos do tipo ordem/desordem, *sapiens/demens*, organização/desorganização, como noções ao mesmo tempo antagônicas e complementares, atualizadas nos processos organizadores do sistema complexo. Pelo dialógico, a dualidade é mantida no seio da unidade.

O segundo princípio é o da “recursão organizacional” ou “recursivo”. “Um processo recursivo é um processo em que os produtos e os efeitos são ao mesmo tempo causas e produtores daquilo que os produziu” (2001, p. 108). Assim, o efeito pode ser pensado como causador do que o causa. A sociedade é construída por indivíduos que interagem e esses, retroativamente, são construídos pela sociedade. Pela recursividade, rompe-se com a idéia linear de causa/efeito, produto/produtor. O que é produzido volta, de alguma forma, sobre o seu produtor, pois “os produtos e efeitos gerados por um processo recursivo são, ao mesmo tempo, co-causadores desse processo” (MORIN, 2002, p. 102).

Por sua vez, pelo princípio hologramático, Morin pontua a idéia de que “a parte não somente está no todo; o próprio todo está, de certa maneira, presente na parte que se encontra nele” (2002, p. 101). Da mesma forma, como foi ressaltado, o todo pode apresentar qualidades e propriedades não presentes nas partes já que essas podem emergir na tecedura desse todo, e as partes, por sua vez, características que não são atualizadas pelo todo, daí a afirmação de que as partes são, ao mesmo tempo, mais e menos do que o todo.

Cabe observar que, sob essa concepção paradigmática, a noção de relação parece apresentar-se como basilar, pois que, dentre outras coisas, as possibilidades, a potência, o valor, as materializações, o poder e a qualidade dos processos/fenômenos/realidade, como sistemas abertos, mantém relação de interdependência com seu entorno.

### **A noção de sujeito na comunicação**

Em diferentes momentos histórico-sócio-culturais, a noção de comunicação foi (tem sido) pensada sob ângulos diversos, algumas vezes complementares, noutras contraditórios e excludentes. As várias concepções, mais do que revelar a diversidade de percepções/representações do real, materializam-se na variedade de posturas assumidas pelos sujeitos ‘frente aos’ e ‘nos’ processos comunicacionais.

Nesse sentido, ressalta-se que, sob a perspectiva da complexidade, o sujeito pensante é concebido como produtor e produto do seu pensamento e de suas construções. Ser sujeito, de acordo com Morin, “[...] é colocar-se no centro do seu mundo, é ocupar o lugar do ‘eu’. [...] cada um só pode dizer ‘eu’ por si próprio” (2001, p. 95, grifos do autor). Porém, isso não significa que todo sujeito tenha consciência de si e do mundo. Interagindo, os sujeitos criam organizações com qualidades específicas, “[...] em particular a linguagem e a cultura. E essas mesmas qualidades retroatuam sobre os indivíduos desde que vêm ao mundo, dando-lhes

linguagem, cultura, etc. Isso significa que os indivíduos produzem a sociedade, que produz os indivíduos” (MORIN, 1996a, p. 48). É nesse ecossistema que a noção de sujeito assume sentido.

Isso não significa, porém, que os sujeitos socioculturais sejam ‘tábuas rasas’ nas quais possam ser inscritas quaisquer coisas. Há a possibilidade das resistências e dos desvios. Até porque cada indivíduo, apesar de experimentar os mesmos eventos que os demais, pode realizar (re)interpretações com diferentes nuances de significação. Devido, dentre outras coisas, ao processo histórico, aos diversos níveis de saber, repertórios e capacidades cognitivas, bem como aos estados subjetivos e às memórias (biológica e cultural), é provável que distintos sujeitos reconheçam, nos mesmos objetos/fenômenos, variações de significação, ou seja, diferentes porções de significação podem ser atribuídas aos mesmos referentes, atualizando, dessa maneira, processos interpretativos específicos. Assim, o sujeito, como agente no processo cultural, negocia, disputa, resiste, inaugura, dá vazão às sensações, à dúvida e à desordem; interage com a cultura transformando-se e transformando-a. Então, apesar de todas as restrições psico-sócio-culturais, eco-bio-fisiológicas, estruturais, contextuais e históricas que restringem/constrangem o sujeito, existem fissuras, lugares para o inaugural, a resistência, o rompimento, a criação, a transformação e os demais processos que, de algum modo, tensionam sujeito e cultura sob a forma de questionamentos, rejeições, expropriações, proposições e, mesmo, corrosões da ordem posta.

Nesse sentido, sob o prisma dos princípios dialógico, recursivo e hologramático, ocorre o resgate do sujeito de um lugar de anulação (teórico, pois que pragmaticamente, parece não ter estado fora, em suspenso ou simplesmente passivo) e a sua (re)introdução nos processos, nesse caso, no processo sociocultural e, portanto, de significação e comunicação. Também não se trata de entendê-lo apenas como elemento alegórico ou estético, mas como agente. Daí que é mais fértil pensar o sujeito como força em relação, portanto tensionada em diferentes níveis de diálogo, de negociação, de disputas, de sínteses. Mediante interações comunicacionais, age sobre a sociedade e a cultura (e nelas). Isso implica a impossibilidade de percebê-las como absolutamente ordenadas, organizadas, lógicas e assépticas.

### **A noção de comunicação**

À luz do paradigma da complexidade, neste estudo, a comunicação é compreendida como processo de construção e disputa de sentidos (BALDISSERA, 2000, p. 18-26). Essa noção parece dar conta da relevância que a significação assume para os processos comunicacionais e permite pensá-los como complexos, marcados pela presença do todo e

atualizados por articulações e tensões dialógico-recursivas. É preciso considerar que, sob essa concepção, a comunicação se caracteriza por ser/exigir relação (requer ligações/encontros/tensões, ainda que possam ser em níveis mínimos, entre, pelo menos, dois: relação "eu"- "outro") e toda relação é, segundo Foucault (1996, p. 75), uma relação de forças, portanto de disputa. No entanto, a relação de forças que se realiza nos processos de comunicação não consiste em força física, ideológica e/ou econômica (mesmo que suas influências possam se fazer presentes). A disputa que se realiza na comunicação é a disputa de sentidos, ou seja, da significação que é posta em movimento nos/pelos processos comunicacionais, em determinados contextos. Assim, considera os múltiplos fatores de influência, dialógica e recursivamente inter-relacionados no processo, pois que para a atualização comunicacional concorrem influências diversas e multidirecionais. Isso permite que se diga que os contextos orientam a significação dos enunciados.

Assume-se, então, uma postura epistemológica, teórica e prática que, além de por em suspenso as determinações do tipo “causa-efeito” – “se, então” – constitui-se em húmus que “faz surgir”/“permite florescer” a compreensão de que a comunicação qualifica-se como lugar de sujeitos-força em relações dialógico-recursivas. Esses, por seu turno, caracterizam-se como construtores e construções do/no processo. Pela/na comunicação, os sujeitos, como forças ativas, reativas, organizadoras, desorganizadoras, complementares e antagônicas, são tensionados e, em diferentes graus e formas, exercem-se para direcionar, de algum modo, os sentidos que desejam (consciente e/ou inconscientemente) ver internalizados e digeridos pelo “outro” em relação. Vale observar que, por ser relação, a comunicação articula o “eu” com o “outro” e atualiza a articulação de interdependência entre a identidade e a alteridade. Nessa perspectiva, as disputas de sentido nos processos comunicacionais não tratam da sobredeterminação de uma força à outra força em relação, mas do diálogo (perspectiva do dialogismo, desenvolvida por Bakhtin, 1999) que torna presentes os sujeitos (identidade/alteridade) e, em diferentes graus, os tensiona. Assim, ao construírem a comunicação, são por ela construídos.

Outro aspecto a ser considerado sob a noção de comunicação que se assume é a idéia de signo. Os signos – fundamentais para a ocorrência da comunicação – não são entidades acabadas, cristalizadas, mas algo em constante construção/transformação. Como afirma Eco, “[...] ‘um signo não é uma entidade física’ [...]” e também “[...] ‘não é uma entidade semiótica fixa’” (1991, p. 39-40, grifos do autor). Como entidade em permanente construção/transformação, o signo é da qualidade do inacabado, do “devir”. Novas informações e/ou experiências (de quaisquer qualidades)

permitem ao sujeito "associar aos"/"reconhecer nos" mesmos signos novas porções de significação e/ou "reconhecer em"/"conferir a" signos diferentes a mesma significação, ampliando/restringindo, organizando/desorganizando e/ou construindo/desconstruindo a significação atribuída/percebida. Novas situações tendem a resultar em novas significações, pois essas não podem ser separadas das situações concretas dos lugares em que se realizam.

Importa destacar, ainda, que o fato de a comunicação compreender a disputa dialógico-recursiva de sentidos, diferentemente do que possa parecer, não significa que seja/deva ser entendida como desordem pura, libertinagem em que tudo é permitido. Trata-se, sim, de pontuar a fertilidade e a ebulição do/no processo que aproxima e tensiona forças para o diálogo. Assim, pela comunicação, o desorganizado/desordenado, de algum modo, é apreendido e organizado/ordenado. Até porque o fato de a comunicação exigir o encontro e, em algum grau, o entendimento, implica a existência de regras restritivas e prescritivas, socioculturalmente convencionadas, que possibilitam materializar estratégias que intentam direcionar a significação que se quer ver internalizada pela outra força em relação.

Nesses casos, está-se diante da permanente tensão entre o "eu" que busca instituir-se como referência e o "outro" que é concomitantemente egoísta (voltado para si mesmo) e sociocêntrico (voltado para o social, portanto em busca de identificações). Sem estabelecer valor, pode-se dizer que se tratam de relações dialógico-recursivas que pressupõem transformações mútuas. Portanto, mais do que apenas tensões entre a entidade e seus públicos, também implicam conflitos e crises que, normalmente (e equivocadamente), são percebidos "apenas" como negativos.

Entretanto, nessa configuração, tem-se a fertilidade das articulações, das interações, das catalisações e dos conflitos que regeneram e transformam as partes que estabelecem relações e nelas se atualizam. Quer parecer que é nesse lugar, como se verá a seguir, que as Relações Públicas encontram espaço e húmus para se desenvolverem como processo qualificador das relações socioculturais e, fundamentalmente, como filosofia (aqui entendida como uma atitude/posicionamento perante a vida) para a transformação/evolução social.

### **A noção de Relações Públicas**

A reflexão sobre a noção de Relações Públicas apresenta-se necessária, especialmente devido à atual arquitetura sociocultural. Porém, não se trata de uma tarefa simples. Um dos fatores que dificultam esse trabalho é o fato de essa expressão ser polissêmica. Como observou Simões (1995, 45-9), dentre outras coisas, Relações Públicas pode significar o

processo, a função, a atividade, o profissional, o cargo e a profissão. Antes de tudo, é preciso pontuar que o surgimento das Relações Públicas, como atividade profissional, dá-se em um contexto histórico-sócio-cultural específico. Como é do conhecimento, ela aparece, especialmente nos Estados Unidos, após a Guerra da Secessão quando, de 1875 a 1900, o país experimenta um período de forte desenvolvimento. Tratava-se de um período de turbulências, de disputas, de exploração, mas também de empreendedorismo, de investimentos, de lutas, de regulamentação do trabalho e de jornalismo de denúncia.

Essa configuração exigiu novas posturas das organizações frente a seus públicos, tendo seu marco na declaração de Ivy Lee que, em 1906, em carta à imprensa, afirmou que seu serviço de imprensa (relações com a imprensa) consistia em divulgação de notícias de valor e interesse da imprensa e do público e, não, em agenciamento de anúncios. Desde então, a noção de Relações Públicas tem sido tratada sob diversos prismas: alguns com fertilidade teórica e outros restritos aos fazeres cotidianos.

É lugar comum o pensamento linear de que as Relações Públicas são simples realização de ações para lograr a boa vontade dos públicos de interesse. Assim, atenta-se apenas para os processos operacionais, geralmente a partir dos interesses de persuasão e/ou manipulação das instituições, organizações e/ou pessoas. Por trás dessa percepção está a idéia de que o pólo emissor caracteriza-se pela atividade e o pólo receptor pela passividade. Portanto, o poder estaria concentrado no pólo emissor das mensagens, ou seja, uma vez que as mensagens fossem veiculadas e/ou as ações realizadas, os públicos tenderiam a aceitá-las sem questionar. O proposto deveria ser (acreditou-se que seria) individuado pelo receptor de acordo com os desejos da emissão, até porque, não raras vezes, pensou-se que os públicos eram incompetentes para a reflexão e avaliação do que era proposto e/ou realizado. Com isso, a atividade de Relações Públicas foi reduzida ao nível das tarefas cotidianas, tais como a confecção de brindes, realização de cerimoniais, protocolos e eventos, envio de correspondências e informações à imprensa e programas de visitas, dentre outras ações.

Sob outra perspectiva, as Relações Públicas foram (são) pensadas como lugar e processo de exercício de poder político-simbólico. Aqui, os públicos já não são tratados como passivos. Entretanto, os interesses que devem nortear os processos/ações são somente (principalmente) os da instituição, organização e/ou pessoa. Assim, com base em cuidadosos diagnósticos, realizam-se minuciosos planejamentos para levar os públicos a agirem de acordo com os desejos das entidades, mesmo que seja mediante ardilosas manipulações. O que parece importar é o sucesso das entidades, isto é, objetiva-se visibilidade, altos índices de

lembrança de marca/nome, votos (bom desempenho eleitoral), aumento no nível de vendas de produtos e serviços; trata-se do forte desejo de vencer uma eleição e/ou a gerar mais lucro/capital. O valor do "outro" (públicos) está diretamente relacionado àquilo que puder gerar em votos e capital. Nesse sentido, pode-se dizer que as Relações Públicas afastaram-se e até esqueceram sua filosofia de base, ou seja, a postura de “não ao lucro pelo lucro”.

No entanto, se por um lado é necessário rechaçar o individualismo exacerbado, por outro, não se pode simplesmente confundir Relações Públicas com ações protecionistas, beneficentes e/ou paternalistas. Como afirmou Morin, é preciso evitar a tendência à racionalização; ao pensamento redutor e simplista. Então, como pensar as Relações Públicas, hoje, sem torná-las algo da qualidade do intangível, nem tampouco cair na simplificação redutora? Sem objetivar conceituações, cabe perguntar, novamente, o que são e o que propõem as Relações Públicas? Com o simples objetivo de realizar um pequeno movimento nessa direção, pode-se dizer que o paradigma da complexidade, especialmente sob os princípios dialógico, recursivo e hologramático, apresenta-se como lente que permite aguçar e potencializar o olhar crítico-reflexivo. Assim, paulatinamente, sua fertilidade possibilitará o desenvolvimento de um novo parâmetro para as Relações Públicas, caracterizado pela concepção complexa.

Primeiramente, é preciso dizer que não são poucos os esforços realizados para a qualificação da área de Relações Públicas. No Brasil, Cândido Theobaldo de Andrade, Margarida Maria Krohling Kunsch e Roberto Porto Simões são três dos mais importantes autores envolvidos nessa tarefa. Andrade compreende as Relações Públicas como “[...] uma arte aplicada. Inclui todas as atividades e processos operacionais que permanentemente objetivam determinar, guiar, influir e interpretar as ações de uma organização, de maneira que a sua conduta se conforme, tanto quanto possível, ao interesse e bem-estar públicos” (1990, p. 39). Sob essa compreensão, o autor presentifica a importante idéia de interdependência entre a entidade e seus públicos. Para isso, destaca que os objetivos da atividade/processo precisam constituir-se como sinceros esforços aproximativos, ou seja, é preciso observar, também, os interesses dos públicos (o bem comum) e não apenas os da entidade.

Em uma perspectiva organizacional, Kunsch diz que

Relações públicas é a função de gerenciamento que ajuda a estabelecer e manter canais mútuos de comunicação, a aceitação e a cooperação entre a organização e seus públicos; [...] que auxilia a administração a manter-se informada e a responder à opinião pública; que define e enfatiza a responsabilidade da administração em servir o interesse público; que ajuda a gerência a manter o passo com as mudanças e a utilizá-las efetivamente, funcionando como um sistema preventivo que permite antecipar tendências [...]

(Disponível em [http://www.conferp.org.br/institucional/pg\\_fundamentacao\\_margarida.htm](http://www.conferp.org.br/institucional/pg_fundamentacao_margarida.htm). Acessado em 09/09/2004).

Para a autora, Relações Públicas é uma função estratégica. Por isso, com base em diagnósticos precisos, orienta os fazeres e as estratégias organizacionais, atentando para que os interesses dos públicos não sejam desconsiderados. Mediante pesquisas e ações comunicativas, pela superação das resistências, possibilita a aproximação com os públicos e a conquista de mais aceitação. Assim, pelas Relações Públicas, as organizações podem qualificar suas ações e melhor adequar-se ao mercado, antecipando-se às suas necessidades e desejos.

Simões, por sua vez, afirma que,

como ciência, Relações Públicas abarca o conhecimento científico que explica, prevê e controla o exercício de poder no sistema organização-públicos. Como atividade, Relações Públicas é o exercício da administração da função (subsistema) política organizacional, enfocado através do processo de comunicação da organização com seus públicos (1995, p. 42).

Nesse sentido, pelos processos comunicacionais, as Relações Públicas administram a função política organizacional, levando os públicos a agirem segundo os interesses da organização, no sentido da consecução de sua missão. Ainda segundo o autor, quando a função organizacional política "[...] se desfuncionaliza, leva a organização a não atingir sua missão, por ser incapaz de influenciar, com êxito, seus diversos públicos a fim de obter sua cooperação" (SIMÕES, 2001, p. 34). Dessa forma, sem desconsiderar o entorno e a relevância dos públicos, Simões ressalta a idéia do exercício de poder que se realizada de dentro para fora, ou seja, da organização sobre seus diversos públicos.

### **Complexidade em/das Relações Públicas**

Comunicação, informação, cultura, imaginário, política, estratégia, influência, relacionamento, harmonização entidade-públicos, visibilidade, imagem-conceito, ser referência, sociedade, responsabilidade, desenvolvimento, gestão e exercício de poder são algumas das noções tensionadas à de Relações Públicas. Questiona-se, então: será adequada a reflexão que, em Relações Públicas, desconsiderar a complexidade de sua natureza? Desde já, conforme se disse, pode-se afirmar que o ritmo acelerado da sociedade contemporânea tende a exigir respostas simples e imediatas, porém, se por um lado, quando das práticas, as condições contextuais exigem uma certa simplificação para que se ganhe em agilidade e foco, por outro, quer parecer que a complexidade apresenta-se basilar para o pensamento reflexivo em Relações Públicas. Isto é, a necessidade de materializar ações com alguns níveis de simplificação, não libera as Relações Públicas do fato de as entidades serem sistemas abertos,

portanto hologramaticamente articuladas ao entorno eco-sócio-cultural, em permanente processo dialógico e recursivo de desorganização/(re)organização, equilíbrio/desequilíbrio.

Nesse sentido, as Relações Públicas não se reduzem à gestão da comunicação e das informações (estratégicas ou não), nem tampouco ao exercício de poder, à construção da imagem-conceito, à conquista de visibilidade e de poder simbólico. Também não são simples técnicas de relacionamento, sedução e/ou persuasão de públicos. Sob o paradigma da complexidade, afirma-se que Relações Públicas consistem em filosofia de relacionamento, isto é, trata-se da concepção/postura/atitude, atualizada no nível dos pressupostos básicos (têm centralidade cultural), que norteia a missão da entidade como sistema interdependente do entorno eco-sócio-cultural, com o qual estabelece relação dialógica, recursiva e hologramática.

Porém, isso não significa dizer que as Relações Públicas somente possam ser atualizadas para a desinteressada qualificação das relações entre entidades e públicos, onde somente importaria o bem social. Pelo contrário, atualmente, os interesses individualistas parecem ser uma constante presença, muitas vezes evidentes, noutras encobertos e/ou indiretos. As teorizações de Lipovetsky, sobre a idéia de individualismo, consistem em férteis subsídios para reflexão. Segundo o autor, "o apogeu do individualismo pós-moralista coincide, certamente, com a ascensão dos 'prazeres privados' e das preocupações lancinantes do eu, mas, paradoxalmente, em paralelo com a vontade de ajuda mútua, sem obrigações, sem coerção, livremente, sem exigência de regularidade e disciplina" (2004, p. 33, grifos do autor). Ressalta, também, que "a superação da cultura moralista e do sacrifício, assim como a espiral dos direitos a uma vida livre, não conduz, como se diz em demasia, à decadência de todos os valores nem ao vale-tudo libidinal" (LIPOVETSKY, 2004, p. 37). Portanto, o individualismo não é necessariamente egoísta, irresponsável e/ou cínico.

Dessa maneira, Lipovetsky afirma a existência de duas formas de individualismo: o "individualismo irresponsável" – aquele do "primeiro eu", do "cada um por si", do sucesso pessoal a qualquer preço e por qualquer meio, do culto ao eu, da indiferença ao outro, do "se eu estou bem, os outros não interessam", da autonomia descontrolada e sem regras – e o "individualismo responsável" – que tem como características o comprometimento, a cooperação, a tolerância, o voluntariado e a responsabilidade social, a denúncia e o repúdio à corrupção, ao engodo, à guerra e à outras formas de violência, bem como a proteção às crianças e idosos, dentre outras. Segundo o autor, deve-se rechaçar o individualismo irresponsável e fortalecer o responsável. Para isso são necessários esforços de toda a sociedade; de suas organizações e instituições. Fortalecer o individualismo responsável, com

mais solidariedade, inteligência organizacional e política, significa agir em busca de "[...] 'algo melhor', único objetivo que homens vivendo em sociedade podem, sem exagero, estabelecer para si mesmos" (LIPOVETSKY, 2004, p. 40, grifo meu).

Assim, pode-se pensar em Relações Públicas responsáveis e irresponsáveis. Como filosofia de relacionamento, é possível (e desejável) que se materializem como ações comprometidas com esse "algo melhor", porém, não se trata de uma condição predeterminada, ou seja, se os processos e ações de Relações Públicas apenas objetivarem o bem estar da entidade, ainda assim, serão ações de Relações Públicas. Em outras palavras, uma entidade, caracterizada pelo individualismo exacerbado, pode utilizar-se das Relações Públicas para se "dar bem", isto é, conquistar visibilidade, poder, aceitação e lucros e/ou votos, e isso não significa que as ações, por não estarem comprometidas com o "algo melhor para a humanidade", deixem de ser realizações de Relações Públicas. Trata-se, sim, de Relações Públicas na gestão política da comunicação e dos relacionamento com o objetivo de levar os públicos a agirem de acordo com os interesses da entidade, caracterizada pelo individualismo irresponsável.

Dessa forma, pontua-se a tensão intrínseca à noção de Relações Públicas: responsabilidade/irresponsabilidade; comprometimento/descomprometimento. Cabe observar que as entidades, mesmo que não disponham de profissionais de Relações Públicas (não se trata de um departamento), têm suas ações/procedimentos marcados por essa filosofia, ainda que não estejam conscientes disso. Sob essa perspectiva, quando uma entidade, voluntariamente ou não, entra em relação com seus públicos (e/ou indivíduos desses grupos), realiza comunicação e, como se disse, estar em comunicação implica relações de força dialógico-recursivas. Ao atualizarem relações comunicativas/informativas, as entidades também assumem determinadas posicionamentos/concepções frente às outras forças em relação.

Assim, evidencia-se que, apesar de as Relações Públicas terem como missão a busca do "algo melhor para a sociedade" (entidade, seus públicos e sistema eco-sócio-cultural em que se insere), antes de mais nada, como filosofia de uma entidade, Relações Públicas consistem em uma opção. As entidades, sob a articulação hologramática, optam por se comprometerem ou não com o entorno. É com base nessa opção que as Relações Públicas tomam lugar na entidade. Portanto, se a entidade optar pelo individualismo responsável, o pensar e os fazeres em/de Relações Públicas estarão comprometidos com a efetiva conquista do "algo melhor" para a sociedade. Mas, se a opção for pelo individualismo exacerbado e egoísta, é provável que as realizações de Relações Públicas não passem de estratégias persuasivas/sedutoras e, até, manipulatórias para que a entidade alcance seus objetivos.

Importa dizer que entre os extremos "total comprometimento" e "total descomprometimento" existem infinitas variações que podem revelar entidades mais ou menos comprometidas e/ou comprometidas em algumas questões e não em outras. Por exemplo, uma entidade pode ser ecologicamente muito responsável, mas não se preocupar, absolutamente, com o desenvolvimento e a qualidade de vida no trabalho de seus empregados. Observa-se, também, que as opções não são de caráter definitivo; podem ser alteradas à medida que o tempo passar e a entidade se conscientizar da necessidade de estar comprometida com o todo, por exemplo.

A opção por ser uma entidade comprometida ou não constitui-se em húmus para as Relações Públicas. Apresenta-se como fundamento que norteia os rumos das relações que as entidades estabelecem/estabelecerão com seus públicos e entorno, desdobrando-se em articulações, interações, regenerações e diferentes níveis de conflitos. Daí que Relações Públicas, quando atualizadas por entidades responsáveis, qualificam as relações eco-psico-sócio-culturais agindo em favor da cidadania, da transformação/evolução humana.

### **Considerações finais**

Em uma perspectiva de individualismo responsável e complexidade, Relações Públicas realizam-se reconhecendo o diverso como fertilidade que qualifica a relação entidade-públicos. A tensão dialógica que se estabelece entre essas forças apresenta-se como combustível desorganizador/(re)organizador da entidade e dos públicos. Pelas diferenças, públicos e entidades questionam-se e regeneram-se mutuamente evitando a cristalização (e morte) dos sistemas. Nesse sentido, as Relações Públicas viabilizam a permanente tensão estabilidade/instabilidade, organização/desorganização/transformação, rotina/ inovação, evolução/manutenção/retrocesso. Em vez de perceber essas articulações como simples paradoxos insuperáveis, procura compreendê-las como complexidade e, portanto, como necessárias à regeneração, sobrevivência e catalisação do próprio sistema.

Para isso, dentre outras coisas, as Relações Públicas, concomitantemente, agem para conhecer a construção cognitiva dos públicos, seus desejos, valores, regras e padrões, e também as convenções, a filosofia, as opções e as políticas da entidade. Procuram aproximar entidade e públicos para que alcancem os estados de equilíbrio necessários e conquistem ganhos mútuos (o algo melhor). Em outras palavras, sob a arquitetura do individualismo responsável, desenvolvem-se vínculos efetivos entre a entidade e seus públicos, fomentando e criando espaços para que a entidade se comprometa com o social, interagindo na

(re)construção do *complexus* eco-sócio-cultural, isto é, tecendo e sendo tecida nele/por ele.

Nessa perspectiva, estrategicamente, é necessário que as Relações Públicas sejam focadas na ação construtiva do tecido sociocultural, materializando-se em processos para mediar e integrar os diversos anseios/necessidades (individuais, coletivos e da entidade), desenvolvendo clima de compreensão, confiança e interação cooperativa de modo que a atingir o "algo melhor" (sentido dado por LIPOVETSKY, 2004). Portanto, em uma concepção complexa, as Relações Públicas reconhecem os conflitos e o desequilíbrio como lugares/estados/momentos de efervescência reflexiva, regenerativa e revigoradora do sistema, isto é, como fundamentais para a evolução da entidade, pois que evitam a sua estagnação.

Por esse viés, a tensão dialógica que se estabelece entre a entidade e o "outro" (públicos, outros sistemas) exige que ela, crítica e humildemente, (re)avalie a si mesma (seus processos, objetivos, ações, opções, enfim, seus interesses individualistas) e a sua articulação com os demais sistemas, bem como a sua situação de ser parte em um todo. Como desdobramento recursivo dessa postura, é muito provável que não apenas o outro se transforme, mas que a própria entidade evolua no sentido de qualificar-se (sua filosofia, seus princípios e fazeres), tornando-se mais efetiva na realização de sua missão e, ao mesmo tempo, mais responsável.

O olhar complexo de Relações Públicas tende a revelar um estado de permanente tensão entre equilíbrio/desequilíbrio do sistema entidade, e mais, propõe que a "proclamada harmonia", quando em níveis excessivos, passa a ser maléfica ao sistema, podendo vir a ser letal pela ausência do enfrentamento crítico/questionador. Isso significa dizer que é preciso agir para estabelecer harmonia entre a entidade e os seus "outros", porém não se pode chegar aos níveis de total harmonia. Então, quer parecer que a evolução para o "algo melhor" é possível à medida que o "outro" se mantém ativo e crítico para dialogar com o sistema entidade e essa, por sua vez, for flexível para, recursivamente, transformar e permitir ser transformada; construir o "outro" em relação e ser por ele construída.

Por fim, é preciso dizer que Relações Públicas, sob a complexidade, consiste na filosofia de relacionamento (a opção por ser ou não uma entidade comprometida) e na própria teia de relações que se materializam na cotidianidade. Compreende o posicionamento/postura/lugar assumido pela entidade no tecer das relações, interações, retroações, determinações, acontecimentos e acasos que constituem o mundo fenomenal. Dessas articulações, negociações, disputas e construções de sentido, resultam inevitáveis os

conflitos, a desordem/desorganização e as ações de Relações Públicas para a construção de novas ordens/organizações.

Enquanto um olhar simples poderia sugerir que essa constituição é da qualidade do negativo, para a complexidade, de acordo com a noção de sistemas abertos, é pelo desequilíbrio, pelo dinamismo estabilizado (e não pelo equilíbrio) que os sistemas mantêm-se vivos. Então, Relações Públicas implicam processos/ações para a atualização de um certo equilíbrio do sistema entidade e de suas relações com os "outros", cuja inteligibilidade do sistema e das relações que realiza encontram-se, não apenas no sistema, mas também na sua relação com o meio. Isto é, para compreender o sistema entidade é preciso nele incluir o meio, pois que não lhe é apenas exterior: pela inter-relação/interação o meio passa a ser constituinte do próprio sistema entidade. A parte está no todo que está na parte. Entre ela e o todo são necessárias relações dialógicas para que, recursivamente, a entidade e os seus "outros" transformem-se em busca do "algo melhor".

## Bibliografia

- ANDRADE, Cândido Theobaldo de. **Para entender Relações Públicas**. São Paulo: Summus, 1990.
- BAKHTIN, Mikhail. **Marxismo e filosofia da linguagem: problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem**. 9. ed. São Paulo: Hucitec, 1999.
- BALDISSERA, Rudimar. **Comunicação organizacional: o treinamento de recursos humanos como rito de passagem**. São Leopoldo: Unisinos, 2000.
- \_\_\_\_\_. **Imagem-conceito: anterior à comunicação, um lugar de significação**. Porto Alegre: 2004, PUCRS. (Tese de doutorado).
- BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. Rio de Janeiro: Bertrand, 1989.
- CABRERA, Juan A. **Las relaciones públicas en la empresa**. Madrid: Acento Editorial, 1996.
- CHOMSKY, Noam. **Controle da mídia: os espetaculares feitos da propaganda**. Rio de Janeiro: Graphia, 2003.
- ECO, Umberto. **Tratado geral de semiótica**. 2. ed. São Paulo: Perspectiva, 1991.
- FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. 12. ed. Rio de Janeiro: Graal, 1996.
- GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1975.
- HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. 4. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2000a.
- KUNSH, Margarida. **Relações públicas: conceitos e abrangência**. Disponível em [http://www.conferp.org.br/institucional/pg\\_fundamentacao\\_margarida.htm](http://www.conferp.org.br/institucional/pg_fundamentacao_margarida.htm). Acessado em 09/09/2004.
- LANDOWSKI, Eric. **Presenças do outro: ensaios de sociosemiótica**. São Paulo: Perspectiva, 2002.
- MORIN, Edgar. A noção de sujeito. In: SCHNITMAN, Dora Fried (Org.). **Novos paradigmas, cultura e subjetividade**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996a, p. 45-58.
- \_\_\_\_\_. Epistemologia da complexidade. In: SCHNITMAN, Dora Fried (Org.). **Novos paradigmas, cultura e subjetividade**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996b, p. 274-89.
- \_\_\_\_\_. **O método 3**. Porto Alegre: Sulina, 1999.
- \_\_\_\_\_. **Introdução ao pensamento complexo**. 3. ed. Lisboa: Instituto Piaget, 2001.
- \_\_\_\_\_. **O método 4**. 3. ed. Porto Alegre: Sulina, 2002.
- SIMÕES, Roberto Porto. **Relações Públicas: função política**. 3. ed. São Paulo: Summus, 1995.
- \_\_\_\_\_. **Relações Públicas e micropolítica**. São Paulo. Summus, 2001.
- WOLF, Mauro. **Teorias da comunicação: mass media: contextos e paradigmas, novas tendências, efeitos a longo prazo, o newsmaking**. 5. ed. Lisboa: Presença, 1999.