

# reflexões sobre atuações do relações públicas

ANA MARIA EIRÔA DA FONSECA, professora do Departamento de Comunicação da FABICO/UFRGS. Mestranda em Administração, Programa de Pós-Graduação em Administração, UFRGS.

## 1 INTRODUÇÃO

Em diversos momentos da atividade profissional torna-se necessário refletir sobre a importância da profissão, da estratégia básica e alternativas de postura. Pois, o processo reflexivo fecunda a evolução progressiva teórico-prática, bem como possibilita amplificar a lucidez no discernimento de fatos antagônicos. Aos Relações Públicas, impõe-se uma reflexão constante sobre a atuação profissional, face à dinâmica do contexto social em conturbado processo de democratização.

Ao valorizar a importância da atuação do profissional de Relações Públicas nesse contexto atual, quer através de posturas distintas, funcionalista ou dialética, propõe-se uma reflexão sobre a função estratégica do diálogo como elemento catalisador no fenômeno de interação entre públicos.

## 2 RELAÇÕES PÚBLICAS: UM CATALISADOR NO FENÔMENO INTERATIVO

No desempenho de suas funções básicas de assessoria, pesquisa-planejamento, execução e avaliação, os Relações Públicas possibilitam um diálogo planejado e permanente entre instituições e seus públicos.

O diálogo é uma necessidade fundamental na evolução do processo democrático, pois este fundamenta-se na participação dos diversos segmentos da sociedade, na liberdade de expressão, no confronto de interesses e no livre debate. Como mediador do diálogo, o profissional de Relações Públicas torna-se elemento fundamental para o estabelecimento, manutenção e otimização desse processo de democratização em todos os níveis da sociedade. Como administrador de conflitos, através da pesquisa, da discussão, do debate, ele avalia, estabelece, delimita, orienta opiniões e atitudes.

Contudo, face ao processo democrático, é necessário que o profissional de Relações Públicas assuma uma postura adequada, não restrita apenas ao papel de divulgador, de formador de imagens ou a técnicas de comunicação. É necessário que assuma seu papel mais complexo, mais abrangente: o papel de representante dos públicos, junto à administração, levantando controvérsias e buscando soluções de interesse comum; o papel de mediador de interesses antagônicos; o papel de catalisador do fenômeno de interação entre públicos e governantes, consumidores e empresários, trabalho e capital, ou seja, o papel de um agente que modifique a velocidade, a intensidade do fenômeno interativo.

Em suma, deve assumir o papel mediador do diálogo, que **representa** uma estratégia fundamental para a sobrevivência das próprias partes interessadas, tendo em vista as contingências da sociedade atual em contínuo e permanente processo de mudanças. Diálogo que vise a compreensão e a integração recíproca entre as partes, que fortaleça elos de solidariedade e comunitariedade.

Conforme REGO (1, p.150) neste momento de efervescência social, em que, no país, se observa uma significativa e agravante queda do nível de emprego, decorrente da recessão econômica, torna-se notória a crescente utilização de “. . . mecanismos de sustentação de campanhas, prosseguimento das discussões coletivas, arregimentação de trabalhadores e reivindicações junto a setores governamentais.” As pressões sociais, oriundas dos mais diversos segmentos, tornam irreversível a premência do diálogo entre o governo e o povo, entre empresas, sindicatos, trabalhadores, clientes e outros grupos. Assim, à medida em que aumentam as reivindicações, as expressões da opinião pública, as pressões para maior participatividade, aumentam as necessidades da utilização de esforços de Relações Públicas.

O mercado de trabalho de Relações Públicas tende a crescer em oportunidades à medida em que é incrementada a troca, quantitativa e qualitativa, de informações entre grupos diversos, entre classes antagônicas.

### 3 ATUAÇÃO FUNCIONALISTA OU DIALÉTICA

Entre enfoques metodológicos que caracterizam a atuação de Relações Públicas, destaca-se dois: o funcionalista e o dialético.

Sob um enfoque funcionalista, as organizações fazem parte de um sistema, no qual, para sobreviverem, necessitam adaptar-se respondendo com ações adequadas. O Relações Públicas é o elemento coordenador do processo de comunicação dos subsistemas que compõem um sistema; ele visa estabelecer, manter e otimizar as relações do sistema instituição.

MURIEL & ROTA (2, p.99) sob uma abordagem funcionalista, afirmam que a superação dos obstáculos estruturais “. . . que impedem a comunicação democrática é um dos objetivos fundamentais. . .” do sistema de Relações Públicas em todos os níveis. Para essas autoras, os sistemas de Relações Públicas, que também denominam de comunicação institucional, deveriam constituir um supra-sistema orientado para um objetivo único, voltado para a consecução do desenvolvimento nacional integrado, que possibilite “. . . uma comunicação democrática que unifique a participação horizontal e pluralista em todas as fases dos processos comunicativos. . .” (3, p.99).

Por outro lado, sob o enfoque dialético, Relações Públicas é o elemento que busca a síntese resultante do confronto entre tese e antítese. Relações Públicas é o profissional capaz de sintetizar, através de um processo contínuo de diálogo, os antagonismos entre capital e trabalho, entre opressores e oprimidos. E, num processo de evolução histórica, o Relações Públicas busca novos antagonismos e reformula novas sínteses, pois a dinâmica dialética exige uma constante reformulação. Num processo reflexivo, de conhecimento profundo, busca a conscientização de seus públicos para poder fundamentar sua “práxis” social.

Na visão dialética, o Relações Públicas é o elemento que necessita estar dentro da realidade para modificá-la, um elemento a favor da classe oprimida ou desfavorecida, orgânico a essa classe. Para PERUZZO (4, p.128) através da “. . . conscientização de toda a trama social. . .”, da *articulação dos dominados* com seus aliados, da ação para transformar todas as relações de produção, Relações Públicas busca a libertação do homem antes de tudo.

O Relações Públicas, conforme a abordagem dialética, deve auxiliar os públicos a criarem condições objetivas que possibilitem sua libertação, enquanto grupos ou classes desfavorecidas, através da livre expressão, da conscientização e da ação articulada; deve ajudar a combater

as estruturas repressivas, pois seu papel é o de um agente de mudanças, um agente de transformações sociais.

Mas em ambas as abordagens, funcionalista ou dialética, o trabalho fundamental é feito através do diálogo, quer como coordenador do processo de comunicação, quer como agente de transformações sociais. No processo democrático, abre-se o espaço para que todos os segmentos da sociedade se manifestem mais livremente, se organizem e lutem por seus interesses. Atuando ao lado do capital ou lado do trabalho, o Relações Públicas não pode mais trabalhar sem reconhecer e valorizar todas as forças sociais que possibilitam ou ameaçam a sobrevivência de um lado ou de outro.

O espaço de trabalho que, antes, só era possível na área empresarial e governamental, atualmente está em expansão, pois Relações Públicas está começando a atuar em organizações sem fins lucrativos em entidades de classe, na área rural, etc.

O mercado de trabalho está ligado à real participatividade da população. À medida que a opinião pública passa a se organizar, a defender seus interesses e a se tornar respeitada, o mercado de trabalho tende a se expandir. À medida em que os interesses, as necessidades, as perspectivas dos públicos passam a ser considerados num contexto social mais amplo, aumentam as necessidades de um verdadeiro e autêntico trabalho de Relações Públicas.

#### BIBLIOGRAFIA CITADA

- 1 REGO, Francisco G. Torquato do. *Comunicação Empresarial, Comunicação Institucional*; conceitos, estratégias, sistemas, estruturas, planejamento e técnicas. São Paulo, Summus, 1986.
- 2 MURIEL, Maria Luisa & ROTA, Gilda. *Comunicación Institucional: enfoque social de Relaciones Públicas*. Quito, Andina, 1980.
- 3 PERUZZO, Círcia K. *Relações Públicas no Modo de Produção Capitalista*. São Paulo, Cortez, 1982.