

fonte:  
[http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/webform/projetos/pos-doc/MJCO\\_0.pdf](http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/webform/projetos/pos-doc/MJCO_0.pdf)

Maria José da Costa Oliveira

**Comunicação Organizacional e Comunicação Pública:  
Interações, convergências e conflitos**

São Paulo, março de 2012

## 6. Referencial Teórico

O referencial teórico para esta pesquisa será constituído, inicialmente, por autores que analisam e discutem questões sobre espaço público, esfera pública, democracia, participação e deliberação, bem como a influência dos meios de comunicação nesse processo, afinal, ao focalizar a interface entre comunicação organizacional e comunicação pública, tais questões se revelam como base para a abordagem a se realizar.

Nessa perspectiva, a contribuição de autores como Habermas (2003), Esteves (2003), Gomes (2008), Marques (2008) e Gugliano (2004) tornam-se fundamentais, pois trazem luz para entender questões e conseqüências das novas esferas públicas, que passaram a se constituir na nova sociedade, marcada por profundas mudanças de comportamento.

Habermas, uma das principais referências nos estudos sobre esfera pública, analisa que esta localiza-se entre o Estado e a sociedade, o que nos permite entender o inevitável impacto que a comunicação organizacional provoca na comunicação pública e vice-versa.

Ao enfatizar a função dos meios de comunicação, Habermas alerta para a importância destes agirem com independência, não sendo influenciados por poderes econômicos e políticos, o que asseguraria a pluralidade necessária a um regime democrático. Esta evidência será considerada na aplicação da pesquisa empírica aqui proposta.

Marques (2008) indica que para garantir que todos participem igualmente dos debates e discursos em contextos formais e informais é necessário que os atores sigam procedimentos que zelem pelas condições de igual participação e consideração de todos.

A partir desta afirmação, pretende-se verificar como essa igualdade de participação e consideração ocorre no âmbito organizacional e seu reflexo no espaço público.

A interação entre os atores sociais deve ser mediada pela accountability (prestação de contas), pela igualdade, pelo respeito mútuo e pela autonomia política, e, para isso, a comunicação se torna instrumento fundamental de circulação de informação entre a periferia e o centro (Marques, 2008).

Assim, também se utilizará desta referência para analisar como ocorre a circulação da informação entre organizações públicas e privadas.

Gugliano (2004), por sua vez, destaca a relação entre capitalismo e democracia, pois dessa simbiose surgem dúvidas sobre a capacidade de se gerar benefícios frente ao processo de deterioração física, cultural, social e ambiental do planeta, já que o

capitalismo privilegia a questão econômica, comprometendo a democracia no contexto de cidadania e direitos civis.

Gugliano sinaliza, então, a perspectiva de análise política qualitativa, estudada por diferentes autores, mostrando a trajetória de novas democracias, que caracterizam a terceira onda da democratização, justamente no contexto da cidadania e dos direitos civis.

Como se depreende do tema desta pesquisa, democracia é um dos aspectos centrais a ser discutido, utilizando, de um lado, autores que tratam de delimitá-la ao regime político, de outro, autores que defendem sua abrangência para a sociedade como um todo.

Lembramos, porém, que ao analisar democracia delimitada ao regime político, restringe-se a questão ao campo de dominação social, pois o Estado torna-se o elemento central de legitimação dos mecanismos de dominação social (organização coercitiva, segundo Tilly (1992, p. 20)), buscando, ao mesmo tempo, aceitação da validade legal das suas intervenções.

Nessa perspectiva, democracia fica restrita à esfera do Estado, não se estendendo ao mercado econômico e não se relacionando diretamente com a infra-estrutura da sociedade.

Essa restrição preserva organizações ligadas à produção, comercialização e transação de bens com valor monetário de aplicar as prerrogativas democráticas na sua forma de gestão ou planejamento estratégico de seus objetivos, permitindo o predomínio do lucro privado sobre os interesses de bem-estar da população.

Assim, o mercado econômico separado da gestão democrática acaba promovendo a cisão entre o público e o privado, com ausência de limites na busca da satisfação (econômica) individual. Por isso, testemunham-se, com frequência, atividades econômicas que fogem dos padrões éticos e morais das sociedades contemporâneas.

Todas essas considerações levam à necessidade de repensar a teoria da democracia, para, conforme propõe Boaventura de Souza Santos (2002), ampliar o cânone democrático. Dessa forma, Gugliano (2004) enfatiza a crítica discursiva da democracia, desenvolvida por Habermas e defende um modelo participativo de democracia, apresentando as transformações comunicativas dos procedimentos democráticos.

Habermas busca construir um modelo de interpretação social que resgata a centralidade da ação humana e o potencial que as estruturas comunicativas possuem para a superação das contradições da sociedade capitalista, sugerindo quatro formas de ação social que

sintetizam as diferentes possibilidades de intervenção social dos indivíduos: ação teológica, ação regulada por normas, ação dramaturgica e ação comunicativa.

O destaque à ação comunicativa apresenta a centralização da teoria social habermasiana ao redor dos problemas do diálogo e do consenso, que coloca a linguagem elevada à condição de único instrumento pelo qual é possível edificar consensos envolvendo a totalidade dos atores sociais. Há, portanto, a tentativa de legitimar a construção de uma visão de mundo através da interação com outros indivíduos e a sociedade em geral.

Caracterizando a deliberação pública como o âmago do processo democrático, Habermas sugere uma divisão entre princípios liberais de democracia e princípios republicanos. O modelo liberal tem a proposta centrada na capacidade do Estado para mediar conflitos e administrar a sociedade do ponto de vista das necessidades do mercado econômico. Já o republicano, refere-se ao projeto de construir um sistema político global centrado na capacidade de articulação da sociedade civil.

Tais diferenças provocam a necessidade de formulação de um modelo alternativo, segundo Habermas, que incorpore elementos da teoria liberal e republicana, construindo-se novas formas de consenso fundamentadas numa teoria democrática discursiva.

Assim, do modelo liberal seriam incorporadas as características de estima à soberania do Estado e normatização constitucional das relações políticas. Do modelo republicano extrai-se a valorização da formação da opinião e da vontade pública e a ênfase à capacidade de autodeterminação dos cidadãos.

O modelo habermasiano de deliberação política procura encurtar distâncias entre o Estado e a sociedade civil e tenta aproximar os políticos profissionais e a atividade política em geral dos cidadãos.

Entretanto, o modelo habermasiano tem um impasse relacionado à ausência de uma transição entre os procedimentos democrático-comunicativos e os de efetiva gestão do Estado, que pode ser solucionado com projetos de co-gestão do Estado, envolvendo políticos profissionais e cidadãos.

As democracias participativas inserem processos anteriormente restritos aos círculos governamentais e parlamentar na vida cotidiana dos cidadãos, estruturando-se diferentes níveis de reuniões que envolvem moradores das diferentes cidades e regiões. Estimula-se, nesse modelo, o debate sobre espaço urbano, a participação nas determinações de obras públicas ou até a escolha de vizinhos para fazerem parte de fóruns de gestão.

Dessa forma, revoluciona-se a constituição do capital social, que é outro conceito-chave desta pesquisa.

Para que se avance nos sentidos da democracia, é necessário democratizar a esfera não-estatal (Santos, 2002), caracterizar um modelo que vai além do regime político, capaz de enfatizar mediações entre o local e o global, incorporando novas problemáticas que interferem na abordagem democrática.

Outra questão essencial para esse avanço é valorizar as condições societárias, tais como aspectos vinculados aos direitos humanos, capital social, violência, desemprego, entre outros.

Nesse interim, vale analisar a mobilização cidadã na atualidade, que não visa apenas a ruptura com o regime político, mas almeja ganhos para a coletividade, tais como a recuperação de espaços públicos, o aprimoramento de serviços sociais e a melhoria da qualidade de vida da comunidade. Além disso, esta mobilização utiliza canais tradicionais e, em especial, tecnologias que facilitam a articulação em redes de ações sociais.

Esteves (2003) aborda a constituição histórica do espaço público e sua dificuldade em se tornar verdadeiramente democrático para a participação da sociedade civil. Destaca, também a centralidade da comunicação, em especial da mídia de massa, no processo de formatação de um espaço público, hoje fragmentado e diluído. Ao mesmo tempo o autor afirma que este espaço não teria extinguido toda a sua vitalidade.

A sociedade civil, conforme Esteves (2003) se reconfigurou ao longo da história, transformando a “sociedade burguesa” em forte núcleo social estruturado de associações voluntárias autônomas não só em relação ao Estado, mas também em relação à economia. Isso faz com que a força regeneradora que a sociedade civil pode incutir ao Espaço Público dependa da delimitação precisa das suas fronteiras com relação ao Estado e da promoção de uma “ação social responsável”.

Portanto, consolidada a abordagem sobre esfera pública e democracia, será momento de aprofundar questões relacionadas à participação social, cidadania e movimentos comunitários, referenciando autores que se dedicam ao tema, como é o caso de Canclini (1999), Matos (2009), Rocha e Goldschmidt (2010), Peruzzo (1999), Henriques (2002), Sherer-Warren (1999), Vieira (1999), Baldissera (2000), Duarte (2007).

Cidadania, participação social e movimentos comunitários integram-se como conceito e ação, já que a cidadania tem relação direta com a sociedade democrática, de participação na esfera pública, sendo capazes de implementar movimentos sociais,

relacionamentos entre os atores sociais e tendo como base respeito aos direitos humanos, participação nos negócios públicos, enfim, deveres e direitos, inclusive os ecológicos, de gênero, étnicos, liberdade de expressão; respeito à individualidade e às identidades específicas e justiça social.

Já destaquei em outros trabalhos (Oliveira, apud Bezzon, 2005, p.47) que a conquista da cidadania é um processo histórico, que surgiu na Grécia antiga, junto com a noção de cidadão, apesar de ter nascido com dimensão de exclusão e de manutenção da hierarquização social.

Desde então, o conceito sofreu grande transformação e se tornou mais complexo e inter-relacionado com democracia.

Conforme Scherer-Warren (1999) a ampliação dos direitos de cidadania relaciona-se, na atualidade, com os processos de democratização da sociedade, o que nos leva a entender que o processo de democratização também deve influenciar as políticas de comunicação organizacional, tendo em vista uma nova percepção dos indivíduos e grupos sociais na sociedade, conforme é a proposta deste projeto de pesquisa.

O conceito de capital social, que está intimamente ligado às redes sociais e de comunicação disponíveis para as interações dos agentes sociais (Matos apud Duarte, 2007, p. 54) merecerá destaque.

Matos lembra que “a rede social pode ser dimensionada pela confiança que os membros atribuem aos participantes e às conseqüências associadas a esse sentimento”. (Matos, apud Duarte, 2007, p. 55)

O conceito de comunicação pública, de acordo com autores como Matos (apud Duarte, 2007), Duarte (2007), Brandão (apud Duarte, 2007), Nobre (apud Marques e Matos, 2011), Jaramillo Lopez (apud Kunsch, 2011), Oliveira (2004), Haswani (apud Kunsch, 2011), Vidal (apud Kunsch, 2011), Hohlfeldt (apud Kunsch, 2011), Marques (2011) , contribui para uma nova percepção de política de comunicação.

Para Duarte (2007, p. 59), comunicação pública centraliza o processo no cidadão. Tal conceito é confirmado por Matos (apud Duarte, 2007, p. 47), que também trata de evidenciar o conceito de comunicação pública “como espaço plural para a intervenção do cidadão no debate das questões de interesse público”.

Por outro lado, a comunicação também é fundamental na gestão estratégica das organizações, na formação, construção e consolidação de sua imagem, reputação, marca e no processo de administração da percepção e leitura do cenário social, contribuindo para a análise do ambiente interno e externo, dos planos de negócios da

organização, identificando problemas e oportunidades para a tomada de decisões compartilhadas e posicionamento das organizações.

Para aprofundar conceitos e aspectos da comunicação organizacional serão utilizados autores como Kunsch (2003, 2007, 2009), Torquato (2002), Farias (2011), Baldissera (apud Kunsch, 2009), Casali (apud Kunsch, 2009), Curvello (apud Kunsch, 2009), Scroferneker (apud Kunsch, 2009), Grunig, Ferrari e França (2009), Oliveira e Soares (2008) e Farias (2011). Uma abordagem mais crítica também será utilizada, de forma a refletir sobre o papel desempenhado pela comunicação organizacional sem que se considere seu impacto nas questões de interesse público, sendo Bueno (2005) uma das referências nessa análise.

Nos últimos anos tem sido registrado um substancial avanço nas pesquisas e publicações que vêm tratando tanto dos conceitos de comunicação organizacional como de comunicação pública. Pesquisadores e autores passaram a se dedicar aos temas, representando um avanço considerável nos estudos que cercam tais conceitos.

Todavia, esses conceitos vêm sendo construídos em linhas paralelas e tem sido restrita abordagem que demonstre as imbricações existentes entre comunicação organizacional e pública, parecendo que esses conceitos não se cruzam, pois um segue a trilha da esfera privada, enquanto o outro se relaciona com a esfera pública.

No atual cenário social, político e econômico não há como realizar a análise da comunicação organizacional de maneira isolada, sem levar em conta seu impacto e entrelaçamento que pode ser estabelecido com a esfera pública.

Conforme indica Kunsch (2009, p.75) sobre a comunicação organizacional

Hoje, pode-se dizer que os estudos são mais abrangentes e contemplam muitos assuntos em uma perspectiva mais ampla, como análise de discurso, tomada de decisão, poder, aprendizagem organizacional, tecnologia, liderança, identidade organizacional, globalização e organização, entre outros.

Reconhecimentos como o expresso por Kunsch sugerem que novos estudos passem a contribuir para ampliar as análises sobre o papel da comunicação na sociedade.

Interessante observar a evolução do conceito de comunicação organizacional que antes adotava como referência “o pensamento comunicacional norte-americano, (que) em uma perspectiva tradicional, tinha como foco perceber a comunicação organizacional mais no âmbito interno e nos processos informativos de gestão”. (Kunsch, 2009, p.75)

Numa retrospectiva histórica a autora também mostra como o conceito de comunicação organizacional tem evoluído, já que antes

“o foco estava na comunicação administrativa/interna e nos processos informativos de gestão; nas redes de comunicação; nos canais, nas mensagens, na cultura e no clima organizacional; na estrutura organizacional e nos fluxos, nas redes, etc; nos inputs e outputs das organizações”.

Entretanto, as diferentes abordagens passaram a revelar novas possibilidades. Kunsch (2009, p. 75) citando George Cheney e Lars Thoger Christensen (2001, p. 235) descreve que os autores chamam a atenção para a interdependência e inter-relação da comunicação interna com a externa.

Depreende-se, portanto, que é possível realizar análises que contribuam para avançar na relação entre o micro ambiente e o macro, entre o indivíduo e o cidadão, entre o individual e o coletivo, entre o privado e o público, e, finalmente, entre a comunicação organizacional e a comunicação pública.

Assim, o presente projeto traz a proposta de pesquisar o tema em questão, com base em referências teóricas e pesquisa empírica, que suscite o avanço de novas pesquisas, capazes de contribuir com a análise do papel da comunicação junto às organizações e à sociedade.

Habermas (1997, p. 30) sintetiza, na citação a seguir, a importância da participação, das articulações, das discussões em nome do interesse público, que indicam o papel que a comunicação exerce no processo.

*“o fato de o cidadão ser também responsável pela co-gestão do Estado tem implicações que ultrapassam a esfera das relações políticas na medida em que fortalecem o tecido de articulações entre os próprios cidadãos e colocam na pauta de discussões questões que, mesmo sendo originárias da esfera privada, interferem no modo de vida da coletividade”.*

Dessa forma, os conceitos e seus respectivos autores trazem efetiva contribuição para os objetivos que se espera alcançar com esta pesquisa.