

Relações Públicas Educativas: as competências relacionadas com a comunicação e seu desenvolvimento com os empregados de organizações¹

Fernanda Terezinha de Almeida²

Resumo

Este artigo apresenta alguns resultados da tese defendida em nível de doutorado, abordando intersecções entre a Comunicação e a Educação, no âmbito das Relações Públicas. A partir das dinâmicas comunicacionais de uma sociedade globalizada e permeada pelas tecnologias da comunicação digital, concentra-se nos desdobramentos deste contexto sobre os processos comunicacionais das organizações com seus empregados. Tem como objetivo propor fundamentos teóricos que possam contribuir para o desenvolvimento do conceito das Relações Públicas Educativas, a partir do incentivo ao desenvolvimento das competências relacionadas com a comunicação com empregados das organizações. Os resultados demonstram, entre outras reflexões, que existem espaços para que as Relações Públicas Educativas possam ser desenvolvidas no Brasil, como objeto de novas pesquisas científicas ou na práxis profissional.

Palavras-chave

Paradigma Relacional; Relações Públicas; Educação Corporativa; Competências em Comunicação; Relações Públicas Educativas

Introdução

O contexto socioeconômico, cultural e político resultante das transformações trazidas pelas tecnologias da comunicação digital gerou impactos na gestão das organizações e na forma como elas se relacionam com seus públicos, que deixaram de ser receptores passivos e tornaram-se, também, emissores. Esses impactos alcançaram o relacionamento das organizações com seus empregados, demandando reflexões sobre a necessidade de estes tornarem-se sujeitos ativos nos processos comunicacionais das organizações.

Além disso, o que os empregados dizem sobre uma organização tem cada vez mais relevância para sua reputação perante a opinião pública. Segundo o relatório Edelman Trust Barometer³, os brasileiros veem os CEO's e os funcionários comuns como fontes confiáveis de

¹ Trabalho apresentado no Grupo de Trabalho (GT) Comunicação, Ensino e Estratégias Docentes, atividade integrante do XV Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas.

² Doutora e Mestre em Comunicação pela Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" - Unesp. Relações Públicas, Especialista em Administração de Empresas com Ênfase em Marketing e Especialista em Planejamento Estratégico da Comunicação. e-mail: fernanda.almeida@adenda.com.br.

³ Os percentuais desses resultados variaram nos últimos 3 anos, hora o CEO sendo mais importante, hora o funcionário comum. Os detalhes podem ser conferidos em: Relatório Edelman Trust Barometer 2020. Disponível em https://www.edelman.com.br/sites/g/files/aatuss291/files/2020-04/POR_2020%20Trust%20Barometer%20Brazil%20Report_com%20global_comunicacao_0.pdf. Acesso em 31 out 2020. Relatório Trust Barometer 2021. Disponível em https://www.edelman.com.br/sites/g/files/aatuss291/files/2021-03/2021%20Edelman%20Trust%20Barometer_Brazil%20%2B%20Global_POR_Imprensa_1.pdf. Acesso em 22 mar 2021.

informações sobre uma empresa, evidenciando a importância da capacidade de comunicação dos empregados e corroborando com as reflexões sobre as Relações Públicas Educativas.

Conforme Van Ruler e Verčič (2003), na Europa, as atividades de Relações Públicas possuem quatro características: Gerencial, Operacional, Reflexiva e Educacional. Segundo os autores, a característica educacional vai além da disseminação de informações e implica desenvolver a competência social e comunicativa da organização, visando

ajudar todos os membros da organização a se tornarem competentes comunicacionalmente, com o objetivo de responder melhor às mudanças das demandas da sociedade. Esta característica está orientada para a mentalidade e o comportamento dos membros da organização e dirigida aos grupos de público interno e esfera pública. (VAN RULER; VERČIČ, 2003, p. 163)

A partir dessa definição e considerando o contexto rapidamente exposto, passou-se a questionar que bases teóricas poderiam subsidiar o aprofundamento do conceito das Relações Públicas Educativas no Brasil. Como primeiro passo, buscou-se transpor a perspectiva das Relações Públicas Educacionais europeias para a realidade brasileira, encontrando-se em autores brasileiros conceitos aderentes a essa abordagem, tratando do desenvolvimento de competências em comunicação nos funcionários das organizações, sob a premissa de uma formação crítica, ao invés de apenas uma capacitação tecnicista ou instrumental.

Duarte e Monteiro (2009) apresentam as dificuldades para que a comunicação flua eficientemente nas organizações, entre as quais está a percepção de que o tema é responsabilidade dos profissionais da área. Para eles, as organizações ainda estão mais preocupadas em falar do que em ouvir e existe um “tipo de cinismo coletivo, em que todos ‘fazem de conta’ que tudo é do conhecimento de todos, embora vivam reclamando da fragilidade da comunicação.” (DUARTE; MONTEIRO, 2009, p. 335).

Os autores ressaltam que a comunicação vem sendo usada para resolver problemas pontuais e que, quando há planejamento, é feito para atingir objetivos específicos ao invés de considerar uma perspectiva global e integrativa da comunicação, as tendências do ambiente externo, a participação dos funcionários como agentes de comunicação e a “possibilidade de um aproveitamento sistemático e permanente de todos os espaços internos como espaços de interação e informação.” (DUARTE; MONTEIRO, 2009, p. 336).

O desafio que se apresenta para as organizações, na concepção dos autores, é o aperfeiçoamento dos fluxos de informação, a busca pelo compromisso dos funcionários com a organização e a criação de espaços para estimular a aquisição de conhecimentos sobre

comunicação. Ademais, eles ressaltam que a comunicação não significa apenas disseminar informações, mas também relacionamento – o que implica compreender, além dos processos comunicacionais, os processos interacionais, as estruturas, padrões e fluxos de informação (DUARTE; MONTEIRO, 2009).

Neste cenário, o papel do gestor de comunicação, segundo os autores, é pedagógico, motivador e de articulação institucional; criando políticas, viabilizando mudanças e colaborando com a capacitação e incentivo para que todos se preocupem com a comunicação. Entre suas responsabilidades não estaria apenas a criação de instrumentos e veículos de comunicação formais, mas também a construção de espaços de participação e interação.

A responsabilidade principal do profissional de comunicação seria estimular e desenvolver a capacidade de cada integrante de estar preocupado em entender e lidar com problemas de comunicação – no seu nível e em cada espaço – a partir de uma estratégia geral da organização. Essa visão compartilhada da comunicação como instrumento de diálogo genuíno e eficiente permitiria obter uma competência comunicativa de natureza orgânica, planejada e ao mesmo tempo natural, caracterizada na noção de que comunicar é tarefa de todos. (DUARTE; MONTEIRO, 2009, p. 357)

Reflexão similar encontra-se em Andrelo (2016) que contribui para o aprofundamento da perspectiva educativa das Relações Públicas quando aponta o papel do profissional na promoção da competência em comunicação e literacia digital no ambiente organizacional, pois, dessa forma, ele “concretiza o modelo simétrico de duas mãos, na relação equilibrada de interesses entre organização e público interno.” (ANDRELO, 2016, p. 10).

Segundo a autora, a comunicação interna pode assumir outras funções na organização além de disseminar informações, propiciando interatividade, diálogo e troca de significados. Porém, ela destaca que tais ações não devem prescindir da capacitação dos funcionários para a leitura crítica dos meios de comunicação, por meio da educação sobre e pelas mídias.

(...) é possível trabalhar criticamente a formação comunicacional em ambiente organizacional, superando a forma instrumental de educação. Esse processo é uma das funções das Relações Públicas, que devem superar a mera difusão de informações na formação do público interno. Ações de formação permitem a integração e incentivam a participação dos colaboradores, por meio de assuntos de interesse da organização. Nesse sentido, a busca pelo aperfeiçoamento dos recursos humanos, pode, ao mesmo tempo, formar um cidadão consciente e crítico, viabilizando o modelo simétrico de duas mãos desenvolvido pelas Relações Públicas, e criar condições para a gestão socialmente responsável. (ANDRELO, 2016, p. 91)

As intersecções entre os conceitos apresentados pelos autores europeus e brasileiros dão margem para o emergir desta perspectiva na atuação do relações-públicas que, como gestor da comunicação organizacional, pode também agir como um educador em comunicação.

É na esteira destas reflexões que se propõe a busca por elementos teóricos que possam fundamentar uma perspectiva educativa para as Relações Públicas no contexto brasileiro, adotando como ponto de partida, além destas considerações, o estudo de oito obras selecionadas de autores que representam diferentes formas de se compreender as Relações Públicas, em busca de se identificar preceitos educativos – princípios e valores que evidenciam as intersecções entre as Relações Públicas e a Educação, e que serão sintetizados a seguir.

Edward Bernays: Crystallizing Public Opinion (1923)

A partir da leitura desta obra entende-se que as Relações Públicas são consideradas uma ação persuasiva, com uma perspectiva assimétrica da comunicação, em que os públicos são estudados para serem convencidos. Na visão do autor, compreender o público permite criar argumentos com os quais ele poderá se identificar e se sensibilizar; e que, por isso, são capazes de persuadi-los a adotar o comportamento que interessa à organização.

No entanto, entende-se que cabe considerar a visão de Bernays uma vez que muitas empresas ainda hoje praticam processos comunicacionais assimétricos. Neste sentido, para muitos profissionais que forem atuar sob a abordagem educativa, esse será possivelmente o ambiente a ser encontrado e que demandará um grande empenho transformador.

Cândido Teobaldo De Andrade: Para Entender Relações Públicas (1962)

A ideia de diálogo se destaca na forma como o autor compreende o público – o agrupamento de pessoas que compartilham uma controvérsia; o que implica debate e troca de informação, a partir dos meios de comunicação ou da própria organização em questão.

Assim, o autor destaca que as Relações Públicas devem criar condições para viabilizar o diálogo entre a organização e seus públicos, o que exige manter o público informado, porém não se limita à transmissão de informações, mas abarca o caráter de troca e, nesse sentido, busca capacitar o público para discutir um tema.

Margarida Kunsch: Planejamento de RP na Comunicação Integrada (1986)

Desta obra destacam-se como preceitos educativos a importância do diagnóstico para a compreensão do contexto organizacional e o apoio às atividades de Recursos Humanos.

O diagnóstico da comunicação permite que se compreenda a organização, as relações de poder, o papel dado aos indivíduos dentro dela e como estes elementos estão relacionados com o desenvolvimento organizacional e das próprias pessoas, no âmbito das competências em comunicação. Ademais, quando a autora aborda a análise dos elementos do processo comunicativo das organizações (barreiras, níveis de análise, redes, fluxos, meios de comunicação, modalidades e tecnologias), os níveis de análise interpessoal e intrapessoal se destacam por abrangerem as características individuais, entre as quais, o histórico das relações e as competências em comunicação. Nesse sentido, olhar para as pessoas dentro das organizações e sua capacidade de participar dos processos comunicativos pode ser compreendido como um elemento teórico para a abordagem educativa das Relações Públicas.

Cicilia Peruzzo: Relações Públicas No Modo De Produção Capitalista (1982)

Desta obra destaca-se o caráter educativo que a profissão pode adotar ao atuar pela conscientização e desalienação dos públicos, em especial os empregados das organizações. A partir de Paulo Freire, Peruzzo destaca conceitos, como os da educação libertadora e educação bancária, que estão alinhados com a perspectiva de tornar o público interno das organizações agentes autônomos de comunicação.

Para a autora, o ato educativo não contempla somente ações de capacitação, mas também de apropriação dos instrumentos e técnicas de Relações Públicas pela classe dominada, para que possa ela própria aplicá-los para legitimar sua visão de mundo perante a sociedade. Nesta perspectiva, além de ato pedagógico as Relações Públicas se tornam ato político.

Roberto Porto Simões: Relações Públicas: Função Política (1995)

Na perspectiva das Relações Públicas como gestão da função organizacional política, o autor traz elementos que podem fundamentar uma abordagem educativa para as Relações Públicas ao destacar o papel dos indivíduos na atuação da organização, na compreensão da informação como matéria-prima, pontuando que “a comunicação é um ato e a informação seu produto” (SIMÕES, 1995, p. 149) e na relação entre Ética e Estética.

Para Simões, a dinâmica do sistema organização-público é concretizada pelas pessoas. Assim, as transações realizadas pela organização, no conceito do autor, também implicam competências em comunicação, uma vez que “a organização são pessoas trabalhando com pessoas e para pessoas.” (SIMÕES, 1995, p. 62), destacando a importância dos funcionários para o relacionamento da organização com a sociedade a partir da forma como ele se expressa e age; ou contribuindo com a coleta de informações externas para dentro da organização.

James Grunig: A Teoria Da Excelência Em Relações Públicas (1992)

Sua obra traz vários elementos que podem ser considerados preceitos educativos, entre os quais destacam-se os 10 Princípios das Relações Públicas Excelentes, e, especificamente o Princípio 10 – “a cultura organizacional participativa colabora para a comunicação excelente”, em que os “funcionários que são habilitados a participar das tomadas de decisão e de se engajar na comunicação interna simétrica tendem a ser mais eficazes comunicadores simétricos em relação aos públicos externos.” (GRUNIG, 2011, p. 67).

Estes conceitos corroboram a necessidade de se consolidar a simetria e a bilateralidade da comunicação no ambiente interno para que a atuação no ambiente externo seja coerente com o discurso organizacional. Construir uma comunicação simétrica internamente implica dar voz aos funcionários e possibilitar que se tornem sujeitos ativos nos processos comunicacionais, como condição para a comunicação simétrica da organização com os públicos externos.

Maria Aparecida Ferrari: O relações-públicas como analista de cenários (2011)

Na perspectiva da Análise de Cenários, as Relações Públicas evidenciam uma característica inerente à atividade – a antecipação e identificação de possíveis pontos de conflito, a partir da leitura analítica dos sinais emitidos pelos públicos, acompanhando as tendências no cenário externo e suas implicações no ambiente interno, entre outras ações que visam antecipar para a organização os reflexos e as possíveis reações futuras dos públicos em relação à conduta organizacional.

Neste sentido, a atuação do relações-públicas como analista de cenários pode ser um preceito educativo, uma vez que estas práticas de leitura de cenários podem ser incentivadas no desenvolvimento dos funcionários da organização para se tornarem competentes comunicacionalmente. Assim, como agentes autônomos de comunicação, os indivíduos também devem considerar as implicações de suas escolhas; afinal, ser sujeito ativo do processo comunicativo e obter autonomia também traz responsabilidades.

Gisela Gonçalves: Ética Das Relações Públicas (2013)

Para a autora, as Relações Públicas Éticas estão baseadas no conceito de simetria e na articulação do interesse privado e o interesse público, elementos que podem ser considerados preceitos educativos, uma vez que eles também se aplicam ao relacionamento com os funcionários das organizações, considerando-se que, “nas sociedades democráticas actuais espera-se que as actividades de relações públicas estejam fundamentadas na capacidade do homem comunicar com os outros para alcançar o bem comum.” (GONÇALVES, 2013, p. 221).

Destas leituras, depreende-se que as perspectivas teóricas das Relações Públicas que contemplem a construção de diálogos poderão fundamentar uma abordagem educativa para a área. Porém, é necessário adicionar a este estudo conceitos sobre o desenvolvimento das competências comunicacionais, pois a concepção de um ambiente democrático implica não apenas que as pessoas desejem e possam se comunicar, mas também que elas estejam igualmente aptas ao diálogo e à participação, considerando os aspectos comportamentais e técnicos que estes atos envolvem.

As Competências Relacionadas com a Comunicação

Segundo Bermúdez e González (2011), a competência em comunicação “é compreendida como um conjunto de saberes, capacidades, habilidades ou atitudes presente na formulação da convivência e das relações interpessoais e intergrupais” (BERMÚDEZ; GONZÁLEZ, 2011, p. 96), pressupondo também a produção e a compreensão de “discursos adequados à situação e ao contexto de comunicação” (Ibidem, p. 98). Os autores ressaltam ainda, que o estudo das competências em comunicação nos ambientes organizacionais deve considerar que, nestes contextos, as relações humanas determinam e estão envolvidas na consecução de objetivos definidos, os quais, é possível acrescentar, podem ter sido elencados por elas ou existem por diretrizes institucionais, o que amplia a complexidade destas relações e, conseqüentemente, dos processos comunicacionais que as mediam.

Nesse sentido, entende-se como competências relacionadas com a comunicação, as Competências Comunicacionais, Competências Informacionais, Competências da Comunicação Digital e Competências Midiáticas, conforme definidas no quadro 1.

QUADRO 1 – CARACTERÍSTICAS DAS COMPETÊNCIAS COMUNICACIONAL, INFORMACIONAL, DIGITAL E MIDIÁTICA

COMUNICACIONAL	Capacidade de interação com uma ou mais pessoas, mediadas ou não por artefatos tecnológicos, transmitindo e recebendo informações.
INFORMACIONAL	Capacidade de tomar consciência da necessidade de informação; de encontrar informação necessária; de avaliar a qualidade das fontes de informação; de utilizar eficazmente a informação em função de um objetivo e de gerar informação de um modelo socialmente aceitável.
DIGITAL	Capacidade de mobilizar habilidades emocionais, sociológicas, motoras e cognitivas, para a comunicação em ambiente digital.
MIDIÁTICA	Capacidade de compreender o papel das mídias e da informação midiática na democracia, fazendo, portanto, o uso crítico e criativo dos meios de comunicação de massa.

Fonte: ANDRELO, 2016, p. 57

No entanto, considera-se que o desenvolvimento das competências relacionadas com a comunicação nos empregados das organizações não pode ser reduzido à sua capacitação para melhorar o desempenho de suas funções ou limitar a comunicação a uma habilidade social, mas buscar tornar os integrantes de uma organização em “agentes autônomos de comunicação”, o que implica o desafio de transpor dificuldades de natureza pessoal, de relacionamentos e de contexto, além da criação de uma consciência comunicativa, a partir de uma cultura organizacional que contemple a transparência, a confiança, a cooperação e circulação das informações (DUARTE; MONTEIRO, 2009).

Desta forma, segundo os autores, os funcionários são preparados para atuarem como fontes de informação, como catalizadores da comunicação ascendente e participantes da construção de uma cultura organizacional e de um ambiente propício para a democratização da informação e da participação proativa das pessoas na dinâmica produtiva da organização. Não obstante, eles pontuam que a prática comunicacional pelos funcionários exige que estes se disponham a exercitar a comunicação na sua rotina de trabalho, a tomar iniciativas e assumir os riscos relacionados com esses processos, indicando que a criação da consciência comunicativa pressupõe o reconhecimento de que as informações devem ser acessíveis a todos e observar a forma como as pessoas constroem o contexto no qual as informações serão utilizadas (DUARTE; MONTEIRO, 2009).

Os autores defendem que o desenvolvimento da competência comunicacional seja desencadeado por meio de três estratégias básicas: Orientações Institucionalizadas (políticas, diretrizes), Criação de Espaços de Comunicação (oportunidades de diálogo e colaboração) e a Educação para a Comunicação, que, para os autores, é uma ação estratégica de investimento em programas estruturados para estimular o interesse em se comunicar melhor e capacitar as pessoas por meio de conteúdos relacionados com a comunicação interpessoal e interacional, comunicação midiaticizada, comunicação formal e informal, sempre com perspectiva dialógica e ética. Para os autores, esse investimento evidencia a comunicação na realidade da organização, fortalecendo-a e tornando-a um ‘tema de todos’ (DUARTE; MONTEIRO, 2009).

Assim, a criação da consciência comunicativa torna a comunicação nos ambientes organizacionais uma preocupação de todos, propiciando aos trabalhadores a oportunidade de efetiva participação nos processos e produtos organizacionais e suas entregas à sociedade.

As Relações Públicas Educativas

A análise das obras sobre Relações Públicas selecionadas, em conjunto com o contexto histórico em que foram publicadas, permitiu compreender as diversas perspectivas sobre essa

área e demonstrar como as mudanças da sociedade podem ocasionar que uma ou outra ganhe maior destaque em determinada época. No entanto, não se quer com isso dizer que se trata de uma nova perspectiva, uma vez que os livros consultados demonstraram que existem preceitos educativos nos fundamentos teóricos das Relações Públicas publicados por diferentes autores, em diferentes épocas. O que se aponta, neste estudo, é que o atual momento se mostra propício para que essa perspectiva seja evidenciada, considerando a conjuntura do contexto contemporâneo, em especial a influência das práticas comunicacionais da sociedade.

Desta forma, estabeleceu-se como objetivo geral da tese sintetizada neste artigo, propor fundamentações teóricas que possam contribuir para o desenvolvimento do conceito de Relações Públicas Educativas no contexto brasileiro, apresentando-as em dois grupos: as proposições as teórico-conceituais e as proposições conceituais para a práxis profissional.

Proposições Teórico-Conceituais

Este conjunto de proposições nasce das intersecções entre os fundamentos do Paradigma Relacional, do desenvolvimento de Competências e das Relações Públicas.

O Paradigma Relacional mostra que os processos comunicativos nas organizações são permeados pelo contexto, pelos históricos relacionais entre os indivíduos e pelas relações de poder existentes nos ambientes organizacionais. Assim, as interações dentro destes ambientes não podem ser compreendidas apenas a partir dos elementos [emissor-mensagem-meio-receptor], mas requerem que sejam consideradas também a comunicação “com o outro” e “a partir do outro”, pois “quem é esse outro” influencia o como, quando e de que forma os indivíduos se posicionam e se comunicam, principalmente suas práticas discursivas.

Nesse sentido, os elementos do Interacionismo Simbólico, como demonstrado por França (2007), demonstram que a comunicação entre os indivíduos em determinado ambiente social é construída a partir de estímulos e respostas considerando os sujeitos envolvidos nesta construção dialógica [quem sou eu + quem é o outro + onde estamos], resultando, como destaca a autora, na inseparabilidade do processo de comunicação do ato social que ele permite realizar.

Assim, o Paradigma Relacional possibilita a compreensão de que o ambiente organizacional (como espaço de construção de sentidos) e os atos praticados pelos indivíduos têm influência nos processos comunicativos (indissociabilidade do sujeito de seu contexto). Ademais, o processo comunicativo é carregado de intencionalidades e envolve não apenas o meu ponto de vista, mas também quem é meu interlocutor e o que eu acredito que ele deseja ouvir ou fazer, e, neste sentido, ele é resultado de escolhas conscientes ou inconscientes.

Adiciona-se a estas reflexões a relação entre os elementos que formam o conceito de competência e seus panoramas demonstrados no Quadro 2, que podem subsidiar o desenvolvimento das competências relacionadas com a comunicação, como aqui proposto, pois possibilitam conceber e planejar esse desenvolvimento de forma ampla, para além de um viés mecanicista ou instrumental do ato comunicativo. Entre essas relações, pode-se destacar a dualidade entre “pessoalidade” (eu – expressão) e “integridade” (o outro – compreensão). O elemento “integridade” aborda a relação do indivíduo com o “outro” e pressupõe a disposição para o diálogo com o diferente e a busca por consenso, visando o “bem comum”. Nesse sentido, se o desenvolvimento de competências envolve a mobilização de recursos com determinado propósito, o elemento integridade é o que direciona para que essa mobilização contemple uma articulação a partir de valores que considerem não apenas as razões e intenções do indivíduo, mas a responsabilidade crítica sobre o impacto das decisões tomadas, no exercício das suas ações, sobre as razões, as intenções e a realidade do “outro”.

QUADRO 2 – COMPETÊNCIAS: PANORAMAS

CONCEITO DE COMPETÊNCIA	COMPETÊNCIAS DOS ALUNOS	COMPETÊNCIAS: VISÃO GERAL
pessoalidade	expressão	Eu
integridade	compreensão	outro
âmbito	contextuação	concreto
extrapolação	imaginação	abstrato
mobilização	decisão	síntese
conteúdo	argumentação	análise

Fonte: Adaptado dos quadros “Competências: panorama (1)” e “Competências: panorama (3). (MACHADO, 2016, s/p)

Segundo Machado (2002), o desenvolvimento de competências também aborda o indivíduo e seus papéis sociais em diferentes contextos, reforçando que as interações dentro do ambiente organizacional implicam assumir um papel social que não é único e pode variar de acordo com o “outro” com quem o indivíduo interage – um chefe, um colega, um cliente, etc.

Complementando essas reflexões, relembra-se que a matéria-prima das Relações Públicas é a informação, elemento que movimenta a dinâmica da díade ‘organização-públicos’ (SIMÕES, 1995). Não obstante, a perspectiva educativa das Relações Públicas não se restringe à transmissão de informações, ao contrário, elas usam a informação como parte da ação educativa (ANDRADE, 1962; PERUZZO, 1986; SIMÕES, 1995; VAN RULER; VERČIČ, 2003; DUARTE; MONTEIRO, 2009; ANDRELO, 2016).

Como destaca Andrade (1962), as Relações Públicas educam por meio da comunicação. A ação educativa das Relações Públicas, conforme Peruzzo (1986), auxilia a interlocução com os públicos das organizações e a conciliação de interesses, podendo apresentar um caráter doutrinador ou promover a desalienação. No entanto, a autora reforça que essa educação não deve representar uma ação doutrinadora, mas ajudar a promover a autonomia comunicacional nos empregados das organizações, apresentando um caráter de ‘educação libertadora’, no conceito de Paulo Freire (PERUZZO, 1986). Nesse sentido, as Relações Públicas Educativas, como aponta Gonçalves (2013), representam uma práxis profissional menos funcionalista e mais reflexiva, por possibilitarem implicações sociais e na esfera pública.

A partir destas proposições teórico-conceituais, compreende-se que as Relações Públicas Educativas buscam o desenvolvimento das competências relacionadas com a comunicação não apenas para alcançar uma eficiência comunicativa por parte das pessoas. Ainda que este objetivo seja inerente, seu horizonte vai além, pois implica o despertar de uma consciência crítica nos indivíduos sobre a forma como os elementos do processo comunicativo estão inter-relacionados e podem ser aplicados, a partir das intencionalidades que os motivam, aparentes ou não; dos relacionamentos envolvidos e dos contextos em que são praticados.

Essa conscientização passa pela compreensão de outros dois elementos-chave quando se aborda a comunicação a partir da perspectiva relacional: a bidirecionalidade e a simetria. Quando o processo comunicativo é reconhecido como uma relação do indivíduo com o “outro”, é necessário ter consciência da bidirecionalidade envolvida para se alcançar a simetria, que, nesse sentido, é compreendida como a interação entre sujeitos ativos capazes de se comunicar de forma autônoma, ao invés de atuarem sob os papéis limitadores de emissores e receptores.

Assim, a relação do indivíduo com o “outro”, a partir do seu papel social, no processo comunicativo dentro dos ambientes organizacionais, torna-se o elemento comum entre o Paradigma Relacional, o desenvolvimento de Competências e as Relações Públicas Educativas, cujos propósitos centrais visam tornar os empregados de uma organização competentes comunicacionalmente, e fazê-lo tendo em vista o despertar de uma consciência crítica sobre estes processos comunicacionais e suas implicações no seu contexto de trabalho.

Proposições Conceituais para a Praxis Educativa pelo Profissional de Relações Públicas

Este conjunto de proposições visa elencar conceitos que, entende-se, devem estar presentes na atuação sob a perspectiva educativa das Relações Públicas pelos profissionais da área, nos ambientes organizacionais. No entanto, a intenção não é propor ações específicas, mas sim apontar conceitos que podem subsidiar a escolha e o planejamento destas ações.

Entre os passos iniciais está a leitura do ambiente organizacional, o que coaduna com o papel do relações-públicas como analista de cenários (FERRARI, 2011), estudando a estrutura e o contexto organizacional (KUNSCH, 2003), fundamentado pelo seu saber teórico (SIMÕES, 1995). As complexidades próprias dos ambientes organizacionais e as suas trocas com o ambiente externo requerem compreender os cenários interno e externo, a partir de uma análise crítica e reflexiva sobre o relacionamento da organização com seus empregados, e também do relacionamento destes com os demais públicos.

Ademais, a análise do ambiente interno da organização permite compreender as características da cultura organizacional no que se refere aos processos comunicacionais e a possibilidade de se encontrar ou criar espaços e oportunidades de diálogo, participação e colaboração, além de estimular a ideia de que a comunicação deve ser uma preocupação de todos os indivíduos dentro da organização.

A partir deste diagnóstico, o planejamento de ações de comunicação sob a perspectiva educativa pode considerar duas categorias que se interseccionam: aquelas voltadas para a construção de um ambiente organizacional democrático e participativo, e aquelas voltadas para o incentivo ao desenvolvimento das competências relacionadas com a comunicação nos empregados das organizações, como comentadas a seguir.

Entende-se que as Relações Públicas Educativas estão ancoradas em dois pilares a serem considerados na escolha, planejamento e execução das atividades: a simetria (indivíduos igualmente aptos a se comunicar) e a bidirecionalidade (ambiente e cultura organizacional democráticos e participativos). Assim, elas suplantam o objetivo de informar bem os funcionários para possibilitar que eles se comuniquem bem, informem bem e sejam partícipes das tomadas de decisões que os afetam a partir de uma informação de qualidade.

Estas ações podem ser fomentadas pelo relações-públicas e articulados com os profissionais de Recursos Humanos/Treinamento e Desenvolvimento, responsáveis pelos programas de educação corporativa, tornando-se objetivos comuns entre as duas áreas dentro das organizações, atuando em colaboração a partir dos seus respectivos conhecimentos e atribuições. Além disso, estes profissionais poderão demonstrar à Alta Direção das organizações que o desenvolvimento das competências relacionadas com a comunicação pode contribuir para a ampliação da competitividade e a concretização das estratégias de negócios.

Entende-se que o desenvolvimento das competências relacionadas com a comunicação deve abarcar as competências comunicacionais, informacionais, midiáticas e digitais, sob o direcionamento dos relações-públicas, como competências a serem desenvolvidas *per se*, a fim de tornar todos os funcionários da organização “agentes autônomos de comunicação”, o que

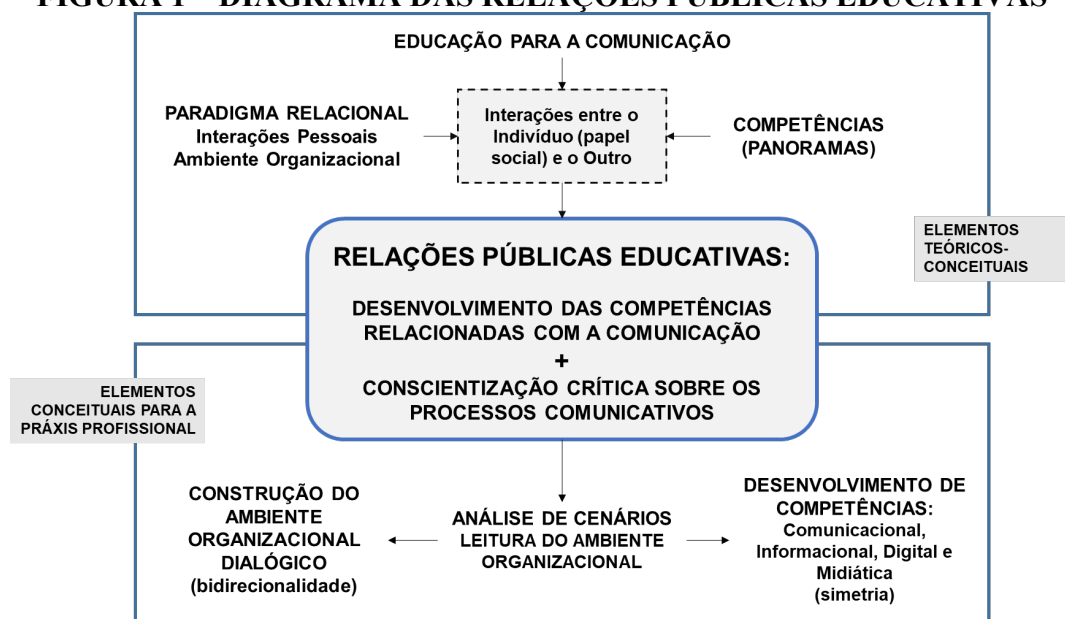
pode ser feito a partir de um conjunto de temas, cursos e capacitações – presenciais, *online* ou híbridos – cujos conteúdos podem ser elaborados considerando os relacionamentos entre os elementos constitutivos das competências e seus panoramas (MACHADO, 2016), as estratégias organizacionais e as características da organização, para os diferentes espaços funcionais (cargos, níveis, funções, departamentos e unidades).

No planejamento destas ações, é importante considerar que dentro das organizações convivem indivíduos de diferentes gerações, que foram educados e aprenderam a trabalhar de formas distintas, que precisam ser consideradas para se crie condições de que todos os indivíduos participem destas capacitações, auxiliando-os a superarem dificuldades de linguagem, comportamentais, emocionais e tecnológicas, entre outras.

Finalmente, salienta-se que as Relações Públicas Educativas devem estar ancoradas em uma visão crítica da realidade, a partir do conceito da ‘educação libertadora’ de Paulo Freire, como apontado por Peruzzo (1986). Assim, esta abordagem não visa instrumentalizar o empregado para servir como um veículo de comunicação ou de formação da imagem positiva da organização, mas tornar o indivíduo apto para se comunicar, informar e se informar; mediado, ou não, por tecnologias, podendo participar das decisões organizacionais que tenham impacto sobre a sua realidade como trabalhadores e cidadãos.

Com o objetivo ilustrar as ideias aqui demonstradas, apresenta-se na Figura 1 um diagrama com os elementos constitutivos das Relações Públicas Educativas e como eles estão relacionados, segundo as proposições desta pesquisa.

FIGURA 1 – DIAGRAMA DAS RELAÇÕES PÚBLICAS EDUCATIVAS



Fonte: Elaboração própria.

Para finalizar, apoiando-se nestes conceitos e fundamentos teóricos, é possível estabelecer que as Relações Públicas Educativas tratam da educação para a comunicação nos ambientes organizacionais. Elas atuam para o desenvolvimento das competências comunicacional, informacional, digital e midiática nos empregados das organizações, a fim de que estes tornem-se sujeitos ativos nos processos comunicacionais daquelas. Neste percurso, as Relações Públicas Educativas incentivam e auxiliam a construção de ambientes organizacionais participativos, democráticos e dialógicos, onde a comunicação seja bilateral, simétrica e considerada responsabilidade de todos.

Considerações Finais

Diante de uma sociedade impactada pelas tecnologias da comunicação digital, cujos reflexos alcançam as práticas comunicacionais dos indivíduos e as estratégias das organizações, abordou-se os desdobramentos destes reflexos no relacionamento e nos processos comunicacionais das organizações com seus empregados, sob o viés das intersecções entre as Relações Públicas e a Educação, que podem, a partir do conceito das Relações Públicas Educativas, alcançar um aspecto concreto por meio da atuação do relações-públicas no desenvolvimento das competências relacionadas com a comunicação, abrangendo as competências comunicacionais, informacionais, digitais e midiáticas.

No entanto, necessário salientar que a educação para a comunicação nos ambientes organizacionais não se restringe à capacitação instrumental dos seus empregados, mas, seguindo os fundamentos teóricos apresentados, busca preparar os indivíduos para se tornarem sujeitos ativos nos processos comunicacionais das organizações, contemplando a criação de uma consciência crítica sobre as intencionalidades envolvidas nestes processos.

Para Grunig (2011), as Relações Públicas devem propiciar às organizações uma forma de dar voz e poder para os públicos nos seus processos decisórios. Nesse sentido, evidenciar as Relações Públicas Educativas é pertinente para o relacionamento das organizações com seus empregados no contexto contemporâneo, uma vez que possibilita a construção de ambientes organizacionais em que a participação das pessoas que com ela colaboram, seja esperada, incentivada e valorizada, e que possam fazê-lo de forma responsável, crítica, contributiva e autônoma.

Referências

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. **Para Entender Relações Públicas**. Luzir: São Paulo, 1962

ANDRELO, Roseane. **As Relações Públicas e a Educação Corporativa: uma interface possível**. São Paulo: Editora Unesp Digital, 2016

BERMÚDEZ, Lily e GONZÁLEZ, Liliana. La competencia comunicativa: elemento clave em las organizaciones. **Quórum Acadêmico**. Redalyc.org, v. 8, n. 15, enero./jun., p. 95-110, 2011. Disponível em <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199018964006>. Acesso em 04mar20

BERNAYS, Edward. **Crystallizing Public Opinion**. Ig Publishing (reprint, originally published by Boni and Liveright in 1923). New York. 1923.

DUARTE, Jorge e MONTEIRO, Graça. Potencializando a Comunicação nas Organizações. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org). **Comunicação Organizacional: linguagem, gestão e perspectivas**. V.2. São Paulo: Saraiva, 2009. p.333-359

FERRARI, Maria Aparecida. Contexto Global e Latino-Americano da Comunicação e Relações Públicas. In: GRUNIG, James E., FERRARI, Maria Aparecida, FRANÇA, Fábio. **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. 2ª. ed. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011. p. 131-237

FRANÇA, Vera V. **Contribuições de G.H. MEAD para pensar a Comunicação**. Trabalho apresentado ao Grupo de Trabalho “Epistemologia da Comunicação”, do XVI Encontro da Compós, UTP, Curitiba/PR, 2007. Disponível em: [http://www.compos.org.br/data/biblioteca_219.pdf]. Acesso em: 11ago2019

GONÇALVES, Gisela. **Ética das Relações Públicas**. Coimbra: MinervaCoimbra, 2013

GRUNIG, James. Uma Teoria Geral das Relações Públicas: quadro teórico para o exercício da profissão. In: GRUNIG, James E., FERRARI, Maria Aparecida, FRANÇA, Fábio. **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. 2ª. ed. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011. p. 17-118

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. São Paulo: Summus, 1986

_____. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. Edição Revista e Ampliada. São Paulo: Summus, 2003

MACHADO, Nilson José. **Educação: autoridade, competência e qualidade**. São Paulo: Escrituras Editora, 2016. (livro digital)

_____. Sobre a Ideia de Competência. In: PERRENOUD, Philippe., THURLER, Monica G., MACEDO, Lino de, MACHADO, Nilson J., ALLESSANDRINI, Cristina Dias. **As Competências para Ensinar no Século XXI: a formação de professores e o desafio da avaliação**. Tradução Cláudia Schilling e Fátima Murad. Porto Alegre: Artmed Editora, 2002. p 137-155

PERUZZO, Cicilia Krohling. **Relações Públicas no Modo de Produção Capitalista**. 2ª. ed. São Paulo: Summus, 1986

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações Públicas: função política**. 3ª.ed. Summus: São Paulo, 1995

VAN RULER, Betteke; VERČIČ, Dejan.. Perspectivas europeias das relações públicas. Tradução de John Franklin Arce. **Comunicação & Sociedade**, v. 24, n. 39, p. 155-172, 2003. Disponível em <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/CSO/article/view/4842/4092>. Acesso em 08 maio 2017