

RELAÇÕES PÚBLICAS E AS NOVAS CONFIGURAÇÕES SOCIAIS

Elizabeth Huber Moreira

UNISC

1 - Marcas do moderno e do pós-moderno

Uma das atribuições do Relações Públicas quando este trabalha em uma organização é antecipar tendências. Ou seja, prever demandas, necessidades e também possibilidades em seu ambiente de trabalho. É justamente isto o que se pretende fazer neste texto, porém em relação à profissão de Relações Públicas. Ou seja, pretende-se visualizar como deverá ser a sua atuação profissional tendo em vista as transformações que a sociedade atual, tecnologicamente definida, deverá sofrer.

Para tanto, é preciso iniciar traçando um paralelo entre a sociedade Moderna e a sociedade Contemporânea. Isto se faz necessário porque a Modernidade^{xii} é o passado histórico mais recente do homem contemporâneo e as marcas que deixou na sociedade ainda podem ser percebidas hoje. O homem contemporâneo é o resultado das experiências vividas pelo homem moderno, pois as conquistas de hoje são frutos das indagações e das incertezas de ontem.

Na Modernidade foram criadas as instituições sociais, que são a escola, o exército, a prisão, a fábrica, com o objetivo de cuidar do outro, ou seja, de controlar o seu comportamento. Os indivíduos, então, eram inscritos em territórios, pertenciam a grupos concretos, tinham heranças, raízes. O controle social se dava em função do caráter dos indivíduos e o que determinava a intervenção do poder era, justamente, os desvios de comportamento. O poder agia quando o comportamento que os indivíduos tinham não era considerado normal, socialmente aceitável.

O Estado moderno surge como uma estrutura na qual os indivíduos são incorporados e integrados segundo alguns critérios que, apesar de ainda garantirem a sua individualização, submetem-os a um conjunto de moldes e padronizações. Para viver em sociedade, os indivíduos precisavam aprender e assimilar certas normas e comportarem-se de acordo com critérios estabelecidos e considerados normais. Algumas instituições sociais criadas com o advento do Estado moderno, como a escola, procuram ensinar a normalidade aos indivíduos. Se o

ensinamento falhar, outras instituições, como a prisão, ocupam-se de reeducar e curar tais indivíduos. Os que ainda assim não incorporarem as regras, viverão sempre sob a mira do poder.

Hoje, graças as novas tecnologias de comunicação (principalmente a Internet) e de armazenamento de informações (banco de dados), o espaço social está disposto de forma a garantir a antevisão daquilo que os indivíduos podem ser. A vigilância pode ser praticada sem qualquer contato com o sujeito que está sob investigação. Ela é realizada através de técnicas calcadas em informação - na recolha, processamento e, principalmente, na divulgação da informação. E esta informação diz respeito ao futuro do homem e aos riscos futuros. Portanto, as políticas preventivas hoje não visam mais intervir no sujeito concreto, mas formar um banco de dados onde se possa fazer correlações estatísticas com elementos heterogêneos de forma a poder prever e controlar o futuro dos indivíduos. Desta forma é possível desconstruir o sujeito concreto e reconstruí-lo como virtualidade, através da combinação de fatores responsáveis pela produção do risco. Passou-se da vigilância atual para o controle do virtual (entendido como futuro).

Os indivíduos também não pertencem mais somente a grupos concretos e não estão mais restritos a territórios geograficamente definidos. Pode-se perceber que, com a chegada da Internet e de suas 'possibilidades' tecnológicas de comunicação, os grupos com que as pessoas se relacionam não são mais somente aqueles de cujos membros conhecem a fisionomia. O homem pertence ao grupo concreto de sua família, de seus colegas de trabalho ou de seus amigos do clube. Porém, a Internet o permite também conviver com pessoas que moram em lugares distantes geograficamente, mas aos quais se liga através do teclado de seu computador e com um simples toque no *mouse*. E, muitas vezes, estes grupos com os quais se relaciona via rede possuem mais afinidade com ele do que seus próprios vizinhos e colegas de trabalho.

Na Modernidade, a questão ética estava ligada a uma crítica da identidade. Ou seja, o que fazia questão era pensar que diferença faz, para o modo como o homem age, aquilo que ele pensa ser. Que diferença faz para a liberdade do homem aquilo que ele pensa ser. E ainda, como é possível libertar-se dos valores sociais.

A ética moderna estava sempre ligada à consciência de si, à identidade. Todo sentido ético para o indivíduo moderno era tornar-se aquilo que ele devia ser. O que fazia questão era uma crítica da identidade, ou seja, o que havia era uma tentativa de descoberta da identidade, daquilo que o homem realmente era.

E na Modernidade, o homem se pensava como tendo um passado explicativo. A forma como ele se pensava dependia do que lhe havia acontecido desde a infância. Aquilo que o homem pode e aquilo que o homem faz era dado pelo seu passado. Ele se pensava tendo em vista a memória. O homem moderno se pensa como fruto do seu passado e tudo o que lhe aconteceu determina o seu estímulo.

Já na Atualidade, o homem passa a se pensar como resultado de um determinismo genético. Cada vez mais proliferam teorias sobre a determinação genética do comportamento. Não é mais o que aconteceu na vida do homem que diz o que ele é, é o que aconteceu muito antes de ele ter nascido.

Cada vez menos o homem se pensa como tendo um passado explicativo. Ou melhor, o passado que explica o seu ser não é mais o passado individual. O seu ser é cada vez mais moldado pela herança de seus antepassados que viveram há milhares de anos atrás. O passado que importa para definir o que o indivíduo é não é mais um passado individual, nem tão pouco o passado da humanidade (que seria um passado cultural). Para entender o seu modo de ser, hoje, o homem precisa olhar para além da história humana.

Esta mudança é um resultado muito concreto da tecnologia e das possibilidades de determinação, pelo próprio homem, daquilo que ele pode tornar-se. E sem dúvida esta intervenção está cada vez mais sendo possível a partir dos avanços tecnológicos que estão acontecendo. É possível dizer que o fim deste passado explicativo está relacionado ao fato de que hoje o que importa para o homem não é mais o passado, mas o futuro. O que pesa é o risco futuro de suas ações presentes.

Hoje o homem sabe que o seu futuro depende dele, ou seja, depende de suas ações atuais. E não apenas o seu futuro individual, mas também a vida das gerações futuras (Vaz, 1997, p. 240). O futuro do homem será o que ele quiser que seja. E também o futuro de seus filhos e netos depende dele. Aliás, agora o homem sabe que toda a vida do planeta depende dele.

A sociedade moderna produziu nos indivíduos tanto o medo da anormalidade (ou seja, daquilo que o homem não devia ser) quanto o sentimento de culpa, que é a tomada de consciência do que se é. Já a sociedade atual, segundo Paulo Vaz apresenta no texto *O corpo-propriedade* (1997a, p. 5), se esforça "por retirar a carga de negatividade das práticas que a Modernidade definia como anormais" e se caracteriza pela tolerância à alteridade.

É possível dizer que a sociedade atual é extremamente tolerante e hedonista. A questão ética hoje é a tensão entre o prazer próximo e o risco futuro. A ação hoje é pensada neste jogo entre emoção, prazer próximo e risco futuro. Se na Modernidade a ação dependia da pressão que o homem sentia em relação ao fato de ser exigido dele que seu comportamento fosse normal, hoje o bom modo de se comportar não é mais decisivo. Hoje o que importa é se o seu comportamento leva em conta o risco.

Duas colocações feitas por Castel (1998, p. 21) são bastante pertinentes para pensar a sociedade atual. Na primeira ele define a Atualidade como um período de grandes incertezas, "em que o passado se esquiva e o futuro é indeterminado". O homem contemporâneo vive, na realidade, um período de intermeso entre o que ele não é mais e o que ele ainda não é. O homem deixou de ser moderno (ou ao menos tenta deixar de ser) e de se pensar segundo os estatutos da Modernidade. Porém, ele ainda não sabe exatamente onde esta nova ordem social que se afigura o está levando.

A outra colocação revela ser "o presente não só o contemporâneo. É também um efeito de herança, e a memória de tal herança nos é necessária para compreender e agir hoje" (Castel, 1998, p. 21). Isto revela que o período atual que o homem vive ainda é fortemente marcado por tudo o que foi vivenciado no período moderno. O homem hoje é efeito e resultado do que era na Modernidade e as conquistas de hoje são fruto das incertezas e das tentativas de ontem.

O que faz com que o mundo contemporâneo distancie-se progressivamente da Modernidade é, sem dúvida, o acelerado desenvolvimento das novas tecnologias. A sociedade contemporânea caracteriza-se por ser tecnologicamente definida e por apresentar uma desterritorialização das relações sociais e econômicas. Segundo Bauman (1999, p. 26) nesta nova configuração social o que importa é a possibilidade dos indivíduos moverem-se com rapidez pelo mundo.

Hoje o que confere poder é ter acesso à informação e dominar o uso dos instrumentos que a transmitem. É possuir a senha que dá entrada a um outro mundo paralelo a este no qual os homens vivem, um mundo novo, tecnológico. Um mundo virtual, desterritorializado, no qual os fenômenos espaço-temporais apresentam novas configurações. Hoje as noções de perto e longe, rápido e lento com certeza não possuem os mesmos significados que tinham na Modernidade.

Hoje o poder e o controle são exercidos através das redes de comunicação, onde as mais variadas informações que se pode imaginar estão disponibilizadas de forma *on-line*. Para aqueles

que dispõem de senhas de acesso, este mundo novo se apresenta como um agradável convite à emoção. Porém, aos milhões que não têm acesso a este privilégio, que não possuem a senha de ingresso, resta permanecer onde estão, imóveis.

Esta nova configuração do poder como acesso à mobilidade e à informação *on-line* é, segundo Bauman (1999, p. 27), a responsável pela criação de um grande isolamento. Aqueles que não têm acesso às novas tecnologias de comunicação permanecem presos à sua localidade e às informações localizadas e, mesmo sendo ainda a maioria, encontram-se afastados dos processos que determinam o desenvolvimento da sociedade.

2 - Relações Públicas na sociedade contemporânea

A partir das configurações das sociedades moderna e pós-moderna apresentadas anteriormente é possível pensar a inserção do profissional de Relações Públicas no quadro social. Pode-se iniciar o raciocínio pensando a respeito da desterritorialização (do indivíduo, do poder, do capital, da informação etc.). Bauman (1999, p. 13) cita uma frase do escritor norte-americano Albert J. Dunlap, na qual ele diz que 'a companhia pertence às pessoas que nela investem - não aos seus empregados, fornecedores ou à localidade em que se situa'^{xii}. A noção de pertencimento aqui vai além da questão legal da propriedade e implica pressupor que "os empregados, os fornecedores e os porta-vozes da comunidade não têm voz nas decisões que os investidores podem tomar" (Bauman, 1999, p. 13). Os grupos de investidores formam centros de decisão que estão livres das restrições territoriais impostas pela localidade. Ou seja, os investidores encontram-se, muitas vezes, geograficamente distantes do objeto sobre o qual deliberam.

O capital é móvel, desterritorializado. A companhia pode facilmente deslocar-se para onde os investidores acreditem ter mais chance de lucratividade. Porém, os empregados são recrutados na população local e não podem seguir a companhia. Os fornecedores locais também saem perdendo se a companhia se muda. A comunidade local também ficará onde está, pois, obviamente, não poderá se instalar no local para onde a empresa foi. Esta "é livre para se mudar, mas as conseqüências da mudança estão fadadas a permanecer" (Bauman, 1999, p. 15-16).

Vislumbra-se uma conseqüência social da globalização e um campo fecundo para a atuação do Relações Públicas. A contrapartida da desterritorialização do capital é a necessidade urgente de salvaguardar as comunidades locais, através de ações na área das Relações Públicas comunitárias. É importante uma aglutinação de esforços no sentido de trabalhar persuasivamente

no convencimento da direção das empresas de que a preocupação social é a tônica deste próximo milênio. A preocupação com as maiorias tecnologicamente desprovidas e alijadas do processo de mobilidade garante a continuidade dos negócios da empresa, pois onde quer que a empresa se estabeleça precisará sempre da mão-de-obra proveniente de uma comunidade. Melhor para ela se estiver preocupada com esta comunidade e desenvolver ações que promovam o desenvolvimento local.

Além disso, é preciso ter em mente que os acontecimentos locais são parte da globalização porque eles são modelados por eventos que acontecem em locais distantes e vice-versa (Giddens, 1991). A globalização trouxe consigo uma necessidade urgente de desenvolver-se a co-responsabilidade e o compromisso mútuo, onde as ações de uns dizem respeito a outros que podem estar geograficamente distantes.

Outra questão a ser pensada e que tem relação à desterritorialização da informação são as inúmeras possibilidades de comunicação que a rede mundial de computadores - Internet - trouxe para as empresas. Hoje as empresas usam a rede para comunicar-se com seus clientes, com seus fornecedores e com a comunidade de uma forma geral, para vender seus produtos ou oferecer seus serviços, ou simplesmente para tornar-se conhecida. O Relações Públicas é o profissional que deve garantir que a empresa utilize potencialmente este novo canal de comunicação. O *site* da instituição é um excelente veículo para tornar conhecida a filosofia da empresa, para divulgar seu engajamento em campanhas sociais, ou seja, para aproximar a organização de todos os seus públicos que se encontram geograficamente distantes.

Do moderno ao atual passou-se do passado cultural ao passado preditivo, dos bancos de dados, onde o que importa é muito mais o futuro e os riscos que ele comporta, derivados das ações no presente. Este raciocínio nos remete ao que hoje faz problema: as questões relativas ao meio ambiente, à saúde (ou à virtualidade da doença) e à miséria humana. Estes temas, recorrentes na Atualidade, devem ser preocupações permanentes das organizações. Estas devem ter sempre em mente a preocupação com os riscos que as ações implicam. Suas ações, portanto, devem ser projetadas levando em conta os riscos futuros, que dizem respeito tanto à preservação do ambiente social na qual estão inseridas quanto à própria sobrevivência da organização ao longo do tempo.

Hoje as pessoas sabem que o futuro da humanidade e do planeta depende delas e isto serve também para as organizações. Por isto elas estão cada vez mais preocupadas com o

reflorestamento, com a despoluição dos rios e seus afluentes, com a proteção da camada de ozônio. As empresas já promovem campanhas de vacinação de seus funcionários e familiares e introduzem técnicas de relaxamento e ginástica para combater o estresse e a LER (lesões por esforço repetitivo). A miséria de grande parte da população é a questão mais delicada e grave e, certamente, o grande *locus* da atuação do Relações Públicas no futuro.

Toda organização tem uma responsabilidade muito grande de preservar o meio que a cerca. Para Margarida Kunsch (1997, p. 143) esta

"responsabilidade social pode ser definida como as obrigações da empresa para com a sociedade. (...) Surgem novas concepções das organizações utilitárias, que deixam de ser meras unidades econômicas para se tornarem acima de tudo unidades sociais, interessadas no aspecto coletivo em seus objetivos gerais e específicos".

Ao mesmo tempo em que auxilia no processo de introdução da empresa no mundo globalizado, o Relações Públicas deve preocupar-se em manter a empresa vinculada ao 'local', engajada em campanhas comunitárias de combate à pobreza. Toda instituição deve ter hoje uma preocupação social, deve estar voltada para a minimização dos problemas que a miséria de grande parte da população mundial enfrenta. A aldeia global não comporta mais instituições isoladas destas questões.

"Não se pode limitar o trabalho de relações públicas apenas a contar e divulgar as realizações de uma organização. Esta precisa ser conscientizada de sua responsabilidade para com a sociedade. Ela tem de se lembrar disso e cumprir seu papel social, não se isolando do contexto no qual se insere nem querendo usufruir a comunidade apenas para aumentar seus lucros excessivos. (Kunsch, 1997, p. 142).

Esta nova postura exigida das organizações e dos profissionais que nelas atuam ajudou a constituir um novo ambiente de atuação para o profissional de Relações Públicas, que exige dele

uma visão e uma postura social. Este universo de ações sociais foi batizado de 'terceiro setor' e envolve atividades que não se submetem à lógica do lucro nem ao controle do governo.

O terceiro setor é formado por instituições filantrópicas que se dedicam ao trabalho na área do bem-estar social, do meio ambiente e na defesa dos direitos dos grupos minoritários. Assim como o primeiro setor (o Estado) e o segundo setor (a iniciativa privada), vem oferecendo empregos em várias áreas, inclusive aos profissionais da comunicação. A atuação do Relações Públicas pode dar-se através da realização de campanhas em prol de uma causa defendida pela instituição ou de campanhas de divulgação da entidade, através de projetos para angariar verbas, na organização de eventos, na divulgação dos resultados obtidos e na própria elaboração das metas e estratégias da instituição. É, sem dúvida, um campo promissor para este profissional.

Segundo Mattelart (1994, p. 246-247),

"não somente a empresa se converteu em um ator social de pleno direito, exprimindo-se cada vez mais em público e agindo politicamente sobre o conjunto dos problemas da sociedade. Mas também, suas regras de funcionamento, sua escala de valores, suas maneiras de comunicar foram, progressivamente, impregnando todo o corpo social. A lógica "gerencial" instituiu-se como norma de gestão das relações sociais. Estado, coletividades territoriais, associações foram penetrados pelos esquemas de comunicação já experimentados por esse protagonista do mercado. A carteira das ofertas de serviços de comunicação profissional enriqueceu-se com novos clientes e novas competências. E a própria definição de comunicação ganhou um novo segmento de problemáticas".

No âmbito interno da empresa também há uma grande tarefa a ser desempenhada pelo Relações Públicas, pois as mudanças sociais que estão ocorrendo atingem também o interior das empresas. A globalização em marcha exige uma nova postura do empresário ou do dirigente da organização frente aos seus recursos humanos. É impossível negar que a economia globalizada e

a automação industrial estão mexendo nas relações entre empregados e empregadores. É certo que sempre houve um conflito intrínseco entre capital e trabalho, onde os patrões eram vistos como exploradores e os trabalhadores, organizados em sindicatos, eram vistos como constante ameaça.

Hoje o conflito ainda existe, mas apresenta novas configurações. As relações de trabalho estão mais amadurecidas e o conflito passou para questões como a redução da jornada de trabalho como forma de garantia do emprego, automação *versus* pleno emprego, qualidade de vida no ambiente de trabalho, entre outras.

Trabalhar o conflito é um papel importante para o Relações Públicas. Para Roberto Porto Simões (1995, p. 42), define-se como a atividade preponderante deste profissional e como a causa mesmo da sua existência. O conflito seria, pois, iminente na relação entre a organização e seus públicos.

"Segundo o método de análise dos pontos de inflexão da história da atividade de Relações Públicas e das culturas onde ela mais se desenvolveu, tudo indica que seu princípio e seu fundamento localizam-se na relação de poder entre as organizações e seus públicos, assim como na possibilidade iminente do conflito entre ambos" (Simões, 1995, p. 51).

O trabalho do Relações Públicas com o público interno, no sentido de facilitar a comunicação entre dirigentes e dirigidos e criar um clima interno favorável ao desempenho do trabalho traduz uma nova cultura organizacional e uma nova postura da organização frente a este seu público. Minimizar os conflitos internos na empresa não deve ser entendido como reprimir o potencial criador e comunicativo dos funcionários através da adoção de ações paternalistas. Deve ser entendido como focar e priorizar a valorização do funcionário como agente social, como parte integrante e, mesmo, fundamental, da organização.

O avanço tecnológico que configura a sociedade na qual vivemos traz consigo a exigência de trabalhadores que saibam não mais repetir tarefas numa linha de produção, mas "decodificar instruções e programar equipamentos digitalizados" (Kunsch, 1997, p. 139). Por isso as empresas devem investir em tecnologia e, também, no preparo, na educação e na cultura de seus

empregados. Mais uma vez aqui aparece uma rica possibilidade de atuação para o Relações Públicas.

O profissional de Relações Públicas deve, portanto, estar atento a todas estas transformações sociais que se afiguram, lembrando que elas se aplicam a sua atividade onde quer que atuem. Resumindo, ele deve considerar que:

- a globalização trouxe uma desterritorialização da economia, da informação, das relações sociais, alterando as noções de pertencimento e substituindo os territórios concretos por territórios na rede.
- a desterritorialização do capital fez surgir uma economia global, que trouxe para a experiência uma classe de proprietários ausentes.
- Os indivíduos não se pensam mais como resultado de seu passado cultural, mas como resultado de um determinismo genético. O foco da atenção passa a ser a preocupação com o futuro e com os risco que as ações no presente comportam. Esses riscos dizem respeito também às ações das empresas.
- Cada vez mais é exigido das empresas que elas tenham uma preocupação social e que voltem sua atenção aos problemas globais que afetam as comunidades carentes, em especial a grande miséria que assola as populações excluídas.
- O terceiro setor ganha força neste início de milênio e aparece como uma possibilidade de atuação profissional.
- A grande maioria das mudanças que percebemos hoje é resultado de dois fatores: o avanço tecnológico e a valorização humana. O relações Públicas deve saber lidar com ambos.
- As palavras-chave nesta sociedade pós-moderna são desterritorialização, mobilidade, acesso, velocidade, informação e risco e o Relações Públicas deve conhecer seus significados e estar preparado para trabalhar a partir destes conceitos.

Referências Bibliográficas

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as conseqüências humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999. 145p.

- CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social**: uma crônica do salário. Petrópolis: Vozes, 1998. 611p.
- FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir**: nascimento da prisão. Petrópolis: Vozes, 1996. 277p.
- _____. O sujeito e o poder. In: RABINOW, Paul, DREYFUS, Hubert. **Michel Foucault - uma trajetória filosófica**: para além do estruturalismo e da hermenêutica. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1995. p. 231-249.
- _____. **História da sexualidade I**: a vontade de saber. Rio de Janeiro: Graal, 1988. 152p.
- GIDDENS, Anthony. **As conseqüências da modernidade**. São Paulo: Unesp, 1991. 177p.
- KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Relações públicas e modernidade**: novos paradigmas na comunicação organizacional. São Paulo: Summus, 1997. 156p.
- MATTELART, Armand. **Comunicação-mundo**: história das idéias e das estratégias. Petrópolis: Vozes, 1994. 319p.
- SIMÕES, Roberto Porto. **Relações públicas**: função política. São Paulo: Summus, 1995. 250p.
- VAZ, Paulo. **O inconsciente artificial**. São Paulo: Unimarco Editora, 1997. 303p.
- _____. O corpo-propriedade. In: NETO, Antônio Fausto, PINTO, Milton José (Org.). **Mídia e cultura**. Rio de Janeiro: Diadorim, 1997a.