

Recensão crítica ao livro “*Introdução à Teoria das Relações Públicas*”, de Gisela Gonçalves

Alexandra Leandro

Escola Superior de Educação – Instituto Politécnico de Coimbra

Gisela Gonçalves (2010), *Introdução à teoria das relações públicas* (95 pp.). Porto: Porto Editora

Gisela Gonçalves propõe, nesta sua obra, uma incursão às propostas teóricas que têm construído o campo científico das relações públicas, campo esse ainda na “infância” em Portugal (p.9), em comparação com outras áreas das Ciências da Comunicação. Com “carácter assumidamente didáctico” (p.15), a docente e investigadora da Universidade da Beira Interior sintetiza a produção científica relevante da disciplina de relações públicas (RP) ao longo do livro. Esta produção científica ganha corpo exactamente com a inauguração dos trabalhos contínuos de James Grunig, como avança Jordi Xifra (p.11), cujos modelos teóricos constituem ponto de partida e chegada nesta viagem epistemológica ao campo das RP.

A “Introdução à Teoria das Relações Públicas” clarifica o percurso, nem sempre pacífico, da reflexão científica em torno da disciplina: o percurso tem sido difícil e adivinha-se ainda tortuoso, quer por forças endógenas, como por percepções e opiniões exógenas – citando Cheney e Christensen (2001:168), a autora refere que “não há dúvida que as RP sofrem de falta de respeito geral por parte da academia” (p. 9). As forças endógenas convergem, porém, no objecto do seu contentamento ou descontentamento (e Gonçalves expressa-o bem, até pela estrutura que confere à sua obra): são as propostas de Grunig e colaboradores na Escola da Excelência que fundam as RP enquanto ciência; são as suas propostas que constituem o paradigma vigente desta área, e é em relação a elas que outros investigadores se posicionam favorável ou desfavoravelmente, aproximando-se ou afastando-se e, até, renegando-as.

Percebe-se, então, a necessidade da autora em propor três partes estruturantes do conteúdo do seu livro. Numa primeira parte, Gonçalves aborda o estágio pré-paradigmático; na segunda, apresenta-nos o paradigma grunigiano e, por fim, revela as tensões paradigmáticas na última parte da obra.

Sobre o denominado estágio pré-paradigmático, Gisela Gonçalves começa por falar da fundamentação sistémica das RP, cujas origens radicam na Teoria Geral dos Sistemas, formulada por Bertalanffy nos anos 1950. Na verdade, esta perspectiva sistémica oferece uma leitura sobre as organizações na qual estas se concretizam num conjunto de relações de interdependência e de interacção entre as diferentes partes do sistema. Ora, este olhar sistémico sobre a organização permitiu estabelecer novo ponto de vista sobre o papel da Comunicação nas organizações e, conseqüentemente, novo ponto de vista sobre as RP. Essa perspectiva já havia sido adoptada por Cutlip e Center em 1952 (p.20), ainda que sem usarem os termos sistémicos. Contudo, será só 30 anos depois que se consolida esta abordagem sistémica, com James Grunig e Todd Hunt, segundo a autora (p.21). É em *Managing Public Relations* (Grunig e Hunt, 1984) que se funda a noção de que as RP não podem ser vistas de forma isolada, mas como um “subsistema administrativo de apoio’ à direcção da empresa, abrindo canais de comunicação com públicos internos e externos, ajudando-a a comunicar entre si e apoiando-os nas suas actividades.” (1984:8-9, citados na p.21). Os efeitos repercutórios desta perspectiva na comunidade científica são revelados pela autora pelas bastas obras que referencia como contributos para esta abordagem. Apoiando-se na óptica de Kuhn (1970) sobre a formação de paradigmas, conclui assim que tais contributos, tendo a teoria grunigiana como *pivot*, concorreram para formar o paradigma sistémico das RP, abordado na segunda parte do livro.

Grunig e Hunt fundam, então, as bases para o paradigma sistémico das RP, nomeadamente pelo estabelecimento dos quatro modelos de RP, onde aquelas se sistematizam ao longo do tempo, cruzando a direccionalidade e simetria. Os dois primeiros modelos – o de “agente de imprensa” e da “informação pública” – são unidireccionais, i.e., em cuja prática das RP não considera a participação dos públicos destinatários. O que os distingue, sugere Gonçalves, é o papel da verdade da informação: no primeiro, usar-se-iam técnicas propagandísticas de desinformação sempre que necessário para a organização fazer passar a mensagem desejada; no segundo, a verdade é o princípio que subjaz à produção de informação – com uma aproximação ao jornalismo –, como preconizava o *pai* das RP, Ivy Lee, ao dizer que “o público tem direito de ser informado” (p.27). Os outros dois modelos, bidireccionais, sendo o terceiro designado por “assimétrico bidireccional” e o quarto por “simétrico bidireccional”, incluem já a pesquisa dos públicos, embora o terceiro mantenha o desequilíbrio da relação comunicacional entre a organização e seus públicos. Apenas o último aspira à total comunhão de interesses e equilíbrio entre a organização e seus públicos, com a mediação das RP. Esta atitude diferenciada, postulada nos terceiro e quarto modelos de Grunig, percorre toda a história (contada e por contar) da teoria das RP. É, de facto, nos meandros da polémica deste desequilíbrio que encontramos as raízes das opiniões divergentes: se há desequilíbrio, então as RP são persuasão, manipulação (como têm reiterado os detractores) e não progrediu desde os

tempos de Bernays – personalidade controversa pela ligação que estabelece entre as RP e a propaganda, mas precursora nos estudos na área; se há equilíbrio total, então o modelo não tem tradução na realidade, porque é uma utopia. Aliás, admite-o o próprio Grunig, propondo uma reconceptualização do seu trabalho, sugerindo o “modelo de motivação mista” (Grunig, 2001, referenciado na p.56) – este modelo contingencial não pondera as “gavetas” normativas que o anterior propunha. Esta réplica às críticas ao seu modelo simétrico bidireccional traz a assunção de que cada grupo – organização e públicos – comunicam sob a égide dos seus interesses, embora se considere que há uma área central onde todos ganham, a única onde a simetria bidireccional pode ser efectivada. A autora aborda ainda, na segunda parte da obra, os contributos de outros autores (como Sriramesh e Vercic, 1995; Taylor e Kent, 1999; Dozier *et al*, 1995; Plowman, 1998) para o enriquecimento, questionamento e reforço do paradigma sistémico-funcional das RP. Um deles torna-se particularmente pertinente e força a autora a afirmar a necessidade de nova reflexão – a abordagem relacional, protagonizada por Lendingham (2000, 2003, referenciados nas pp.63-66) e outros, que conceptualizam as RP enquanto gestão de relações. Aqui, a autora acrescenta a sua preocupação com a ética nas RP (que, aliás, pontua sempre as leituras que Gonçalves faz das propostas incluídas na sua obra): “(...) este é o maior desafio que se pode colocar às RP modernas: procurar a melhor forma de gestão de relações que, por definição, são bidireccionais, mas que idealmente se pretendem simétricas, éticas e harmoniosas.” (p.66).

Gisela Gonçalves sugere ainda que o paradigma grunigiano não está ainda “suficientemente explorado ou esgotado para poder convergir numa batalha de paradigmas” (p. 12). Ainda assim, a autora introduz as tensões paradigmáticas que se vivem neste campo, nomeadamente relativas à ausência de uma visão mais realista sobre os efeitos e interdependências das RP nos sistemas sociais: “sem um autocriticismo e autoquestionamento robusto sobre as suas estruturas de poder, as RP merecem continuar a manter o seu mau nome”, afiança McKie (2001:79, citado na p.70). Neste âmbito, Gonçalves apresenta duas propostas que considera mais construtivas e relevantes, face à perspectiva sistémica vigente – a abordagem retórica das RP e as teorias críticas. A primeira, encabeçada por Heath (1997, 2001, referenciado em pp.71-74), está mais próxima do paradigma vigente, mas a sua tónica é “colocada no poder do conteúdo das mensagens para produzir *goodwill*, criar imagens e gerir reputações” (p.71). O cerne desta teoria está no facto de, ao actuarem em mercados liberais, todas as mensagens das organizações serão alvo do escrutínio público, dos *media* e dos outros *stakeholders*: “o balanço entre o orador corporativo e o seu auditório vai sendo continuamente restaurado” (Heath, 1997, na p.73). Ora, a autora posiciona-se acentuando, outra vez, o papel da ética como exigência no equilíbrio dos interesses da organizações e dos seus públicos: “se este processo for dialógico e respeitar a vontade de ambos os lados, será

ético, exactamente por ser público e dialéctico.” (p.73). As teorias críticas das RP, por seu lado, apresentam-se como ruptura com o modelo grunigiano, optando por ver as RP no seu contexto social e económico. Moloney (2006, na p.75) afirma que, ao contrário de Grunig, as RP não procuram a simetria comunicacional, o seu objectivo é, antes, garantir vantagem comunicacional para a organização cujos interesses serve. Esta corrente de pensamento pós-moderna aponta que os profissionais de RP têm de entender o carácter político da sua função e escolher, “realmente, de que lado estão” (Holtzhausen, 2000:110, na p.77), já que o *agenda setting* é determinado, em grande parte, pelos RP a actuar nas organizações.

A obra de Gisela Gonçalves conclui com um quadro sobre a visão europeia das RP. E traduz os resultados do estudo de van Ruler e Vercic, iniciado em 1998, com a intenção de perceber se haveria, ou não, uma concepção europeia das RP (por oposição à norte-americana). Os seus resultados estão no “Bled Manifesto on Public Relations”, de 2002. A autora resume-os em algumas ideias acerca desta visão europeia sobre as RP: na Europa, as RP são, a maioria das vezes, cientificamente designadas por “comunicação”; por outro lado, são “definidas enquanto produtoras de realidade social e, conseqüentemente, de um certo tipo de sociedade” (van Ruler e Vercic, 2005b:181, na p.81); numa determinada concepção, fazem-nas equivaler ao jornalismo, na sua função democrática de impulsionar o fluxo livre da informação e da sua interpretação, contribuindo assim para a esfera pública. Aliás, Bentele (2004, na p. 84) diz que, na Europa, as RP são pensadas também como actividade com funções sociais, ao contrário da visão norte-americana.

Este estudo esclarece, ainda, que há pouca investigação sobre o campo específico das RP, o que tem tornado difícil a sua autonomia científica. Esta obra de Gonçalves torna visível este facto, contribuindo, na sua medida, para promover a investigação em RP em Portugal. Colmata também a falta de um manual pedagógico, abrangente e actual, sobre a teoria das RP, enquanto *corpus* teórico e prático único e distinto dos demais das Ciências da Comunicação. Faltará, agora, que a comunidade científica assuma o repto de Gonçalves, descobrindo uma “agenda de investigação que fundamente as RP europeias e contribua para a criação da sua própria identidade.” (p.84).

Correspondência

Alexandra Leandro

Escola Superior de Educação – Instituto Politécnico de Coimbra

aleandro@esec.pt