

Comunicação-trama e interação complexa de sujeitos em Relações Públicas¹

Natalia Biazus²

Maria Luiza Cardinale Baptista³

Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, RS

Resumo

O presente artigo apresenta uma compreensão das Relações Públicas a partir da noção de comunicação-trama como um processo complexo de interação de sujeitos. O referencial teórico envolve textos sobre comunicação-trama, subjetividade e complexidade na comunicação organizacional. Em termos metodológicos, trata-se de um estudo de caso combinado com pesquisa bibliográfica sobre as temáticas mencionadas. A parte de campo foi realizada com a empresa Coletivo Labs *Coworking* através das seguintes técnicas: diário de campo, observação participante, entrevista aberta. Como resultados, pode-se mencionar aproximação das discussões teóricas com a prática vivida no Coletivo Labs. O estudo permitiu perceber existência de um cenário emergente de organizações pautadas pela aceitação de uma realidade complexa e caótica.

Palavras-chave

Relações Públicas, Comunicação-trama, Subjetividade, Complexidade, *Coworking*

Relações Públicas

Desde os primeiros registros oficiais das atividades de Relações Públicas e no decorrer de seu desenvolvimento, pode-se afirmar que a profissão sempre esteve a disposição das demandas de cada tempo, sendo então o “resultado de seu tempo”⁴. O que se percebe é que ao longo do século XX, as Relações Públicas acompanharam o rumo dos acontecimentos das relações entre as organizações e também foram se modificando,

¹ Trabalho apresentado na Divisão Temática de Relações Públicas e Comunicação Organizacional, da Intercom Júnior – X Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do XXXVII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Estudante de Graduação 10º semestre do Curso de Comunicação Social Habilitação em Relações Públicas da UCS e integrante do AMORCOMTUR! Grupo de Estudos em Comunicação, Turismo, Amorosidade e Autopoiese

³ Professora Orientadora. Jornalista, pela UFRGS, mestre e doutora em Ciências da Comunicação, pela ECA/USP. Professora e pesquisadora do Curso de Comunicação Social e do Programa de Mestrado em Turismo da UCS (RS). Coordenadora do AMORCOMTUR! Grupo de Estudos em Comunicação, Turismo, Amorosidade e Autopoiese (UCS) e integrante do Filocom (ECA/USP). Diretora da empresa Pazza Comunicazione, de Porto Alegre.

⁴ Discussão realizada no encontro de orientação de pesquisa no dia 14 de agosto de 2013. Anotações do Diário de Campo.

atendendo às necessidades, não só do mercado, mas da necessidade de sobrevivência dos laços e dos vínculos (MOURA, 2013).

Nesse início do século XXI, o cenário atual proporciona às Relações Públicas um campo de potência infinito de possibilidades de atuação. Observando a história, a legislação e as demandas contemporâneas, percebe-se que as Relações Públicas são o que se pode chamar de ‘campo de potência líquida’⁵. A legislação brasileira define como atividades legais de Relações Públicas:

Art. 4º Consideram-se atividades específicas de Relações Públicas as que dizem respeito:

- a) à orientação de dirigentes de instituições públicas ou privadas na formulação de políticas de Relações Públicas;
- b) à promoção de maior integração da instituição na comunidade;
- c) à informação e a orientação da opinião sobre objetivos elevados de uma instituição;
- d) ao assessoramento na solução de problemas institucionais que influam na posição da entidade perante a opinião pública;
- e) ao planejamento e execução de campanhas de opinião pública;
- f) à consultoria externa de Relações Públicas junto a dirigentes de instituições;
- g) ao ensino de disciplinas específicas ou de técnicas de Relações Públicas, oficialmente estabelecido. (BRASIL, 1968)

É com base na legislação da profissão que essa pesquisa toma como entendimento geral das Relações Públicas. Essa escolha parte do entendimento de que mesmo a definição tenha sido feita em um contexto diferente do atual, ela permanece sendo o alicerce da atividade. No decorrer de décadas houveram discussões e revisões da legislação, sendo que, em 2002, após tentativas de mudanças no projeto de lei, o Conselho Federal de Profissionais de Relações Públicas (CONFERP) estabeleceu a Resolução Normativa N° 43, que trouxe atualizações significativas para as Relações Públicas e define funções e atividades da área (MOURA, 2013). A Norma traz esclarecimentos primários, como, por exemplo, como são compreendidos os diferentes segmentos da comunicação:

“X – Comunicação:

- a) Institucional, aquela criada exclusivamente para formar imagem positiva em torno de uma organização, empresa, pessoa, ou, ainda, em torno de algo ou alguma coisa. A comunicação institucional, com este escopo, está ligada ao nível de abordagem do assunto tratado e ao tipo de linguagem adotada para transmitir informações de uma determinada organização. O nível de abordagem deve ter a amplitude necessária à representação do conjunto de conceitos de uma organização, como filosofia, valores, missão, visão, políticas, pensamentos, condutas, posturas e atitudes, tanto do ponto de vista ético-moral quanto

⁵ Expressão usada por Maria Luiza Cardinale Baptista, em reunião de orientação, quando se discutia a atuação da área e suas possibilidades. Segundo ela, a noção de potência decorre dos estudos a partir da Esquizoanálise, de Félix Guattari e Gilles Deleuze, e a liquidez vincula-se ao texto de Bauman, que está sendo referido neste trabalho. A aproximação com os conceitos de Guattari e Deleuze é feita através dos textos de Baptista, estudados para esta pesquisa.

administrativo, em todos os níveis da organização. A linguagem institucional é aquela que trata esses assuntos com isenção comercial ou mercadológica, atendendo, apenas, a identificar, demonstrar e apresentar os conceitos ligados aos temas próprios da organização, com a intenção de informar e satisfazer os interesses de um ou mais públicos ligados à empresa e os dela próprios;

b) Corporativa, aquela com as mesmas características e objetivos da comunicação institucional, com a particularidade de estar ligada exclusivamente à alta administração das organizações;

c) Organizacional, a ação estratégica de uma organização, elaborada com base no diagnóstico global e em uma visão geral da organização, levando-se em consideração o processo de relacionamento entre a organização e os seus públicos, individual ou simultaneamente;

d) Pública ou Cívica, a que promove o fluxo da informação entre as necessidades da sociedade e aquelas que estão disponíveis nas instituições públicas que são, por natureza, as portadoras do interesse coletivo. (CONFERP, 2002)

Além disso, detalha as funções privativas da atividade profissional das Relações Públicas. Ao definir o termo organização como “grupamento organizacional seja ele classificado como micro, de pequeno, médio ou de grande porte e de qualquer ramo de atividade, público, privado ou misto, com ou sem fins lucrativos;” permite que a atividade possa estar presente em infinitos campos de atuação, não se limitando a empresas, mas sim a qualquer lugar em que haja agrupamento de pessoas e que haja necessidade de trabalhar seus relacionamentos por meio da comunicação.

Foi esse “dar-se conta” da possibilidade infinita de atuação das Relações Públicas, a partir do princípio que a comunicação é compreendida a partir de diferentes frentes de atuação que desencadeou um produto audiovisual de discussão teórica e prática das Relações Públicas, desenvolvido na disciplina de Técnicas de Televisão⁶, em grupo pela autora, com a supervisão da Professora Orientadora. O vídeo em questão é *Relações Públicas H2O*, (BIAZUS; NASCIMENTO; STEINER, 2011). Nele, parte-se da leitura pós-moderna do cenário contemporâneo a partir dos estudos de Bauman (2000), com a obra *Modernidade Líquida*. Nela, o autor traça o paradoxo da solidez da sociedade moderna – fixa, sólida, e rígida – para uma fluidez da condição pós-moderna – leve e de fácil adaptação. A crítica do autor consiste na volatilidade e na superficialidade das relações nos tempos atuais.

Apesar desta crítica, foi a “extrema mobilidade dos fluidos” que encaminhou para a discussão principal da produção do vídeo. O dispositivo que iniciou a ideia de criação do vídeo foi trilha teórica. A obra de Zigmund Bauman (2000) “*Modernidade Líquida*” traz a metáfora do líquido para compreender os tempos em que vivemos

⁶ Disciplina ministrada por Maria Luiza Cardinale Baptista, no primeiro semestre de 2011, no curso de Comunicação Social Habilitação em Relações Públicas da Universidade de Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil.

Os fluidos se movem facilmente. Eles “fluem”, “escorrem”, “esvaem-se”, “respingam”, “transbordam”, “vazam”, “inundam”, “borrifam”, “pingam”; são “filtrados”, “destilados”; diferentemente dos sólidos, não são facilmente contidos – contornam certos obstáculos, dissolvem outros e invadem ou inundam seu caminho. Do encontro com sólidos emergem intactos, enquanto os sólidos que encontraram, se permanecem sólidos, são alterados – ficam molhados ou encharcados. A extraordinária mobilidade dos fluidos é o que os associa à ideia de “leveza”. [...] Associamos “leveza” ou “ausência de peso” à mobilidade e à inconstância: sabemos pela prática que quanto mais leves viajamos, com maior facilidade e rapidez nos movemos. Essas são as razões para considerar “fluidez” ou “liquidez” como metáforas adequadas quando queremos captar a natureza da presente fase, nova de muitas maneiras, na história da modernidade (BAUMAN, 2000, p. 8-9).

A “extraordinária mobilidade dos fluidos” em paralelo com a capacidade de mobilidade das Relações Públicas foi o mote que permeou as rodas de conversa entre o grupo e a Professora Orientadora. Dos estudos realizados para a produção do vídeo, ficou a clareza de que a fluidez das relações entre os sujeitos e as diversas organizações da sociedade, públicas e privadas, passa por um trabalho de ativação desse fluxo, de busca de intensidade e constância, bem como do reconhecimento do caráter essencial das relações entre os diversos públicos. A realização do trabalho audiovisual permitiu com que se abrissem novos caminhos de investigação. A temática da “extraordinária mobilidade dos fluidos” abriu as portas para o encontro com a teoria da complexidade: do campo de atuação das Relações Públicas, da interação das pessoas, do funcionamento das organizações, da condição complexa contemporânea. Temática que permeia o desenvolvimento desta pesquisa.

Comunicação-trama e Subjetividade

A comunicação-trama é uma perspectiva teórica da comunicação ligada a conceitos contemporâneos de ciência e de teorias da comunicação que aproximam os estudos de psicologia e comunicação (Psicomunicação). Trabalhada e desenvolvida por Maria Luiza Cardinale Baptista ao longo de sua carreira como professora e pesquisadora em comunicação, a abordagem contempla o entendimento da subjetividade, afetividade e amorosidade no processo comunicacional.

O conceito é decorrente de uma perspectiva transdisciplinar, a partir da compreensão de diferentes estudos. Para chegar ao conceito, a autora aprofundou suas pesquisas em trilhas teóricas não apenas comunicacionais. Na comunicação-trama estão compreendidos os estudos do físico Fritjof Capra, dos filósofos Gilles Deleuze e Felix

Guattari, e da brasileira Suely Rolnik. Bem como Edgar Morin, Michel Maffesoli e Cremilda Medina. Seus estudos estão ligados ao FiloCom – Núcleo de Estudos Filosóficos da Comunicação da Escola de Comunicação de Artes – ECA da Universidade de São Paulo – USP. Além disso, também é desenvolvido em parceria com a Rede Nacional de Estudos da Nova Teoria da Comunicação coordenada pelo teórico da comunicação *Ciro Marcondes Filho*⁷.

Para que se possa abordar a interface entre as Relações Públicas e a perspectiva teórica da Psicocomunicação é preciso ter claro o deslocamento da matriz epistemológica científica, e conseqüentemente da matriz das Relações Públicas. Ou seja, de uma ciência mecânico-reducionista-cartesiano, para uma ciência com novos pressupostos teóricos de visão sistêmica, complexa e caótica da realidade (Baptista, 2013a). A matriz reducionista que se fala é compreendida a partir do entendimento de Ciência Moderna

A Ciência na Modernidade, a partir dos pressupostos da Revolução Científica, foi construída na Modernidade, a partir dos pressupostos da Revolução Científica, foi construída através da fragmentação dos fenômenos em suas unidades básicas, para tentar compreender-lhes o funcionamento mecânico, considerando suas manifestações concretas. (BAPTISTA, 2011a)

A matriz mecânico-reducionista da ciência influenciou, e ainda influencia, as mais diferentes áreas do conhecimento, inclusive os estudos em Comunicação Social, em que a comunicação é tida como um processo de funcionamento dentro de um mecanismo.

No início do século XX, a busca para entender o processo comunicacional estava diretamente ligada à maneira como a sociedade funcionava: fortalecimento das linhas de produção, e pessoas compreendidas como indivíduos dentro de grandes massas. Por conseqüência, nesse mesmo período, a atividade de Relações Públicas esteve diretamente ligada a este modelo de prática em que “a comunicação era entendida, portanto, como uma ferramenta que viabilizava o cumprimento dos objetivos e metas organizacionais.” (SCROFERNEKER, 2008, p.18).

A metade do século XX foi marcada por diferentes estudos acerca dos efeitos gerados no receptor/indivíduo. A Teoria da Dependência apontou como um novo modelo de compreensão da Comunicação Social, com uma visão crítica e de resistência, buscando

⁷ Pesquisador de conceito 1A do CNPq, é o criador do Princípio da Razão Durante, a base da Nova Teoria da Comunicação, que propõe um saber específico e original para a área de Comunicação, assim como um procedimento de pesquisa próprio, o metáporo. Formado em C. Sociais e Jornalismo (USP/SP), doutor pela Univ. Frankfurt, pós-doutor pela Univ. Grenoble (França), titular da Cátedra UNESCO "José Reis" de Divulgação Científica, é professor titular da ECA-USP desde 1987.

compreender o processo de interpretação e satisfação nos receptores, vistos também como agentes em uma sociedade (ARAUJO in MARTINO; FRANÇA; HOHLFELDT, 2002).

Já o final do século XX foi marcado pela teoria crítica da Escola de Frankfurt, que estudava a sociedade como um todo, sendo a Comunicação Social e os estudos dos meios de comunicação um dos vieses abordados. Estudiosos como Adorno, Benjamin, Habermas e Marcuse foram as principais referências dessa Escola, que ainda hoje reverbera em nossa sociedade. Nela a crítica ao sistema estabelecido é elevada, e traz grandes contribuições para se refletir o papel dos meios de comunicação. (MATTELART; MATTELART, 1999).

Importante observar que tanto nos estudos de recepção quanto na Escola de Frankfurt a Comunicação Social foi estudada a partir de uma mesma lógica de funcionamento dentro de uma sociedade de massa. Essa lógica compreende a comunicação como um mecanismo que possui funções rígidas para cada etapa: um emissor, que se utilizava de um código para enviar uma mensagem por um canal para um receptor, que poderia entender ou não.

Esse breve apanhado histórico retoma diferentes estudos realizados na perspectiva das Ciências da Comunicação. Nota-se que cada teoria corresponde a realidade social em que está inserida. Nesse sentido, o trabalho proposto por esta pesquisa busca uma aproximação com a realidade social em que estamos inseridos, o real contemporâneo, a partir de estudos ligados a discussão da pós-modernidade.

A perspectiva de comunicação-trama, escolhida como temático para esse trabalho, “parte do conceito de comunicação associada à noção de trama: Comunicação é a interação de sujeitos, a partir do fluxo constante a multidirecional de informação entre eles, uma espécie de trama-teia, composta tanto de elementos visíveis quanto invisíveis.” (BAPTISTA, 2013a). É nesse ponto que fica claro o deslocamento da matriz epistemológica, onde não temos mais definições concretas de papéis (emissor/receptor), em que a compreensão da comunicação sai da fórmula: emissor que emite uma mensagem, utilizando um determinado canal, a partir de determinado código, para um receptor que recebe ou, no máximo, pode responder, reagir, produzindo *feed-back*. (Baptista, 2013b).

Nessa perspectiva, a comunicação é vista como um encontro de interação de pessoas, de desejos, de gestos. “Não há mais a concepção de emissor, de um lado, e receptor, de outro. O que importa é a relação.” (BAPTISTA, 2013a). Se não há mais a rigidez de uma fórmula comunicacional, a perspectiva 'trama' na comunicação passa a ser

como um convite ao profissional de Relações Públicas para enxergar-se parte e construtor do processo comunicacional.

Importante trazer para conhecimento que o encontro comunicacional não é necessariamente um encontro de igualdades, mas sim um encontro de realidades. E esse encontro pode ser harmonioso e suave, ou então acontecer como um choque. Para as Relações Públicas, que tem como uma de suas frentes de atuação o gerenciamento de crises, a perspectiva da comunicação-trama agrega no sentido do entendimento que o conflito também faz parte da condição caótica e complexa em que vivemos.

A ideia de deslocamento na matriz epistemológica, no ponto de partida das Relações Públicas, da qual esse trabalho aborda, não tem como objetivo ignorar toda a trajetória e construção da profissão. Pelo contrário, se propõe que as ideias apresentadas aqui sejam agregadores a todo trabalho já desenvolvido. Além disso, se reconhece que é justamente o entendimento do processo histórico e das práticas das Relações Públicas que trilha o caminho até a compreensão do cenário atual em que a atividade está inserida.

Após entender um pouco sobre o deslocamento da matriz epistemológica, se faz importante o entendimento da subjetividade compreendida nessa interação complexa de sujeitos. Se a comunicação é a interação de sujeitos em uma trama comunicacional, e o que importa é a relação, quem são esses sujeitos?

[...] cada sujeito é uma 'mistura' singular de informações, vivências, características em geral, sensações, ainda que, no caso de sujeitos do mesmo grupo, por exemplo, haja a coincidência destas influências. E é esse sujeito, mutante, em constante autoprodução que se considera como tendo qualidades ou praticado ações, que se relaciona a partir dos fluxos comunicacionais (BAPTISTA, 2013a).

A compreensão de subjetividade apresentada por Baptista tem suas bases nos estudos da subjetividade contemporânea compreendidos no conceito da equizoanálise, desenvolvido por Félix Guattari e Gilles Deleuze. Para nós, comunicadores e Relações Públicas, o sujeito passa a ser compreendido também como o receptor, e não apenas receptor. Lembrando que, na perspectiva da trama comunicacional, não há papéis fixos e rígidos, ou seja, o mesmo sujeito que recebe, também emite.

“O receptor, nesta perspectiva, não é alvo, em que se dispara. O receptor é o 'ser amado' a quem nos dirigimos, visando sua afecção e consenso, na conduta de ações de compartilhar. O receptor é nosso sustento existencial, no sentido de que o comunicados vive, em essência, para tentar construir esses encontros amoroso-comunicacionais.” (BAPTISTA, 2013b)

Quando é mencionado que o receptor “não é alvo”, pensa-se em uma perspectiva de interação, para as Relações Públicas um 'público-de-interação' em que se tenha a sensibilidade de compreender a singularidade de cada processo/acontecimento comunicacional. Aqui se faz o gancho com o conceito de amorosidade a partir da abordagem de Humberto Maturana “O amor é a emoção que constitui o domínio de condutas em que se dá a operacionalidade da aceitação do outro como legítimo outro na convivência, [...]” (MATURANA, 1998, p. 23).

Trata-se, então, de uma postura amorosa em que se tem o cuidado de compreender o 'todo' do processo comunicacional como um sistema, e não mais como fragmentos “Isso significa, imediatamente, que nada é detalhe. Tudo é fundamental.” (BAPTISTA, 2013b).

O deslocamento de matriz de que se fala nesta pesquisa, está relacionado não unicamente à teoria, mas também um deslocamento no comportamento do profissional. “O real contemporâneo pede um cientista para compreendê-lo. Um cientista mais sensível” (BAPTISTA, 2013). E esse mesmo real contemporâneo exige também pessoas, sujeitos, cidadãos, e também profissionais de Relações Públicas mais sensíveis.

Ou seja, não se propõe aqui uma nova concepção de Relações Públicas. A definição da atividade, que tem sua origem em 1967, recentemente atualizada em 2002, segue valendo: “Todas as ações de uma organização de qualquer natureza no sentido de estabelecer e manter, pela comunicação, a compreensão mútua com seus públicos são consideradas de Relações Públicas e, portanto, não se subordinam a nenhuma outra área ou segmento.” (CONFERP, 2002). O que se propõe é uma nova postura de um profissional atendo aos sistemas e às mutações do real contemporâneo.

Complexidade

A teoria da complexidade desenvolvida por Edgar Moran encontra diferentes desdobramentos no campo comunicacional. Na obra de Baptista (2011a), a contribuição da teoria se constitui, principalmente, em enxergar o processo comunicacional como trama. Para a autora, Morin “[...]é uma referencia importante, quanto à flexibilização do processo de busca do conhecimento, considerando a incerteza como algo inerente” (2011a) .

Para as Relações Públicas, neste início de século XXI, a teoria da complexidade tem contribuído com os estudos de comunicação organizacional relacionados à complexidade das organizações contemporâneas, em que “[...] pode-se dizer que as

organizações são produto e produtoras da sociedade, ou seja, ao mesmo tempo, são resultado da ação sociocultural e suas construtoras.” (BALDISSERA in KUNSCH, 2009, p. 136).

No trabalho desenvolvido pelos autores de referência (SCROFERNEKER, 2008; BALDISSERA, 2009), a teoria da complexidade de Morin encontra sua aplicabilidade na comunicação organizacional, compreendendo a organização dentro desse processo complexo, enquanto trama que tece e é tecida.

A perspectiva da complexidade para a comunicação organizacional parte de um entendimento de condição de mundo complexo para se chegar ao entendimento de organização complexa. A realidade complexa em que estamos inseridos é entendida por “[...] aquela que atualiza, entre outros aspectos, como emaranhado de interações, retroações, inter-relações, tensões, conflitos, resistências, cooperações, desorganização e desordem.” (BALDISSERA in KUSCK, 2008, p. 140). Com base nesse entendimento chega-se a uma organização que está inserida nesse cenário complexo e, portanto, também vive esse emaranhado de interações.

Uma das principais contribuições da complexidade para a comunicação organizacional é o fato de não se acreditar na existência de um formato único para explicar e fazer a comunicação. (BALDISSERA in KUNCK, 2009).

Coletivo Labs *Coworking*

O caso estudado é a empresa Coletivo Labs *Coworking*. Em funcionamento na cidade de Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, desde 2011, o Coletivo Labs trabalha em um modelo de gestão livre, não engessado, em que as transformações, tanto no plano físico quanto na tomada de decisões acontecem a partir da interação das pessoas que estão conectadas na rede de relacionamento do Coletivo. Atualmente o Labs trabalha em quatro frentes de atuação, são elas: escritório coletivo, incubadora de empresas criativas, projetos coletivos, e cursos, oficinas e eventos.

O *coworking* (co-trabalhar) é um conceito que nasce da união de pessoas que trabalham independentes umas das outras dividindo o mesmo espaço físico de trabalho, mas compartilham valores e buscam sinergia.

A prática do compartilhamento de espaços de trabalho, com a denominação de *cowork* é recente. Não há estudos acadêmicos aprofundados sobre esse modelo, o que se encontram são artigos e matérias em revistas que abordam o assunto associando-o à

movimentação econômica. No que se refere à criação e ao surgimento do *coworking*, não há registro de um fato único que seja o marco inicial; porém há relatos de que o início tenha sido nos Estados Unidos, na década de 1990. Os dados aqui apresentados são resultado de um levantamento de informações em sites e periódicos, com o objetivo de conceituar e apresentar aspectos históricos do tema. Destaque nesse sentido para as publicações “E se todo mundo trabalhasse em casa?”⁸ e “Escritório Coletivo”⁹ da Revista Superinteressante.

Em uma localização central, o Coletivo Labs está em uma ampla e aconchegante casa, o que torna o ambiente amigável não apenas aos visitantes mais principalmente aos *coworkers*¹⁰. Com funcionamento das 09h às 21h, sem fechar ao meio dia, o Coletivo Labs conta com recepção, salas para *coworkers* fixos, sala compartilhada, cozinha, sala de reuniões, terraço, sótão, auditório, estúdio de fotografia, escola de inglês e internet de qualidade em qualquer lugar da casa. É coordenado pelos sócios-proprietários Samir Madi Cabral e Geraldine Moojem.

Samir é estudante de Sistemas Informação e tem experiência de mercado em Tecnologia da Informação. Geraldine tem formação em Publicidade e Propaganda e especialização em Marketing, trabalhou em agências de Propaganda e empresas no setor de marketing e morou em Londres por cerca de cinco anos. No início do negócio havia um terceiro sócio, o Lucas, que também tem formação em Publicidade e Propaganda.

Desde 2011, ano de sua inauguração, já passaram pela casa mais de cem *coworkers* e quarenta empresas. Nesse mesmo período foram realizados mais de cem eventos e mais de dez projetos culturais foram apoiados pelo Labs. O site já teve mais de 15.000 visitas, a página do *facebook* já teve mais de 30 mil acessos e possui 3.442 curtidas (em 16 de novembro de 2013). Atualmente funcionam 21 empresas, 40 pessoas trabalhando em uma crescente rede de contatos¹¹.

A escolha do Coletivo Labs para estudo de caso deve-se ao fato de a empresa apresentar um modelo de negócio em que as discussões teóricas propostas nesse trabalho encontram um campo fértil para desenvolvimento.

[...] processo comunicacional no contexto nas organizações que passa a contar

⁸ Disponível em: <http://super.abril.com.br/cotidiano/se-todo-mundo-trabalhasse-casa-667585.shtml> Acesso em 24 de outubro de 2013

⁹ Disponível em: <http://super.abril.com.br/cotidiano/escritorio-coletivo-620320.shtml> Acesso em 24 de outubro de 2013

¹⁰ Termo utilizado para definir as pessoas que trabalham em um espaço de *coworking*.

¹¹ Dados de novembro de 2013

com atores sociais que atuam em palcos e cenários mutantes, dinâmicos, interagindo mediante lógicas nem sempre previsíveis, mais que demanda previsibilidade. Os espaços organizacionais deixam de ser lineares, colocando em xeque o modelo informacional simplificador, tecnicista e instrumental. (SCROFERNEKER, 2008, p.26)

A complexidade, a aceitação da condição caótica e a interação complexa de sujeitos dentro da rede acaba sendo o campo fértil de produção do Coletivo Labs, expressos na fala de Geraldine Moojen, sócia-proprietária do Labs, *“A única regra é que não tem que ter regra. Que não tem que engessar. Tem que esperar a pessoa vir para poder modelar. Sem diálogo isso aqui não anda.”*

A aproximação com o Coletivo Labs enquanto objeto de pesquisa iniciou em setembro de 2013 por meio reuniões e atividades abertas ao público, sendo que a formalização da pesquisa acontecendo em outubro. Por meio de pesquisa qualitativa de caráter exploratório (YIN, 2005), a coleta de dados foi feita com a utilização de diferentes ferramentas metodológicas: diário de campo; observação participante em reuniões e atividades, incluindo “Labs Apresenta”, entrevista aberta com Geraldine Moojen.

O “Labs Apresenta” foi um encontro de *coworkers* que aconteceu nos dias 30 e 31 de outubro e 1º de novembro com objetivo de estimular a interação entre as pessoas e empresas que trabalham no Labs. Das vinte e uma pessoas ou empresas que hoje trabalham no Labs, quinze participaram. A observação participante¹² aconteceu nos dois primeiros dias do evento, pois o último dia foi reservado para um encontro festivo. Além do acompanhamento presencial, toda a atividade foi registrada em áudio totalizando 4h52min de gravação e resultando em um relatório com decupagem de principais falas.

A entrevista aberta¹³ aconteceu com a sócia-proprietária Geraldine Moojen no dia 14 de novembro. A entrevista também foi registrada em áudio, totalizando 1h24min de gravação e transcrição de todo conteúdo. Por essa metodologia ter como característica a flexibilidade e exploração, a conversa partiu de um roteiro base, definido previamente junto a Professora Orientadora deste trabalho, com tópicos a serem abordados durante a conversa.

Após a coleta de dados, fez-se uma primeira exploração no conteúdo, que resultou na decupagem do material coletado. Com isso, chegou-se ao agrupamento de categorias

¹² A observação participante é compreendida a partir do conceito “da inserção do pesquisador no ambiente natural de ocorrência do fenômeno e de sua interação com a situação investigada” (PERUZZO in DUARTE; BARROS, 2005, p. 125)

¹³ A entrevista aberta parte do princípio do recurso metodológico da entrevista em profundidade em que “busca, com base em teorias e pressupostos definidos pelo investigador, recolher respostas a partir da experiência subjetiva de uma fonte.” (DUARTE in DUARTE; BARROS, 2005, p. 62), sendo a entrevista aberta “essencialmente exploratório e flexível, não havendo sequência predeterminada de questões ou parâmetros de respostas” (DUARTE in DUARTE; BARROS, 2005, p. 65)

buscando a conexão do que foi coletado com os objetivos de pesquisa. A construção do recorte de falas foi feita a partir do que se coletou no processo de pesquisa de campo por meio da participação em reuniões, encontros, reunião aberta e registro no diário de campo.

Nesse sentido, definiu-se duas categorias distintas: caos e complexidade, e comunicação complexa e interação de sujeitos. Em cada categoria serão apresentadas falas acompanhadas de citações teóricas desse trabalho e comentários.

Caos e complexidade

“Esse profissional não está mais se encaixando em um modelo de trabalho. E se essas empresas grandes não se adaptarem, eu vou roubar todo mundo. E não é porque eu quero roubar todo mundo e ficar rica. É por que eles não tão vendo o que a gente já tá vendo. Porque a gente tá gritando e ninguém tá atendendo. Então não é um modelo de trabalho que vai revolucionar o mundo. (...) A gente chegou no caos, da profissão, da moradia, da política, da saúde, a gente tá no caos. Vai mudar tudo, cara. Tá mudando. E se a galera não se mexer, vai perder.” (Geraldine Moojen – Entrevista aberta)

A fala aponta, primeiramente, para uma ruptura como modelo tradicional de produção, de ruptura com o sistema preestabelecido de modo de funcionamento instaurado com bases em estruturas rígidas. Pode-se identificar que parte também de pressupostos teóricos de quebra com um sistema moderno de funcionamento mecanico-reducionista.

Assim como feito nas discussões teóricas desse trabalho, a prática do Coletivo Labs também busca estar atento ao real contemporâneo. As falas de Geraldine evidenciam a aceitação da condição caótica e da complexidade como condição favorável para produção no Coletivo Labs. O que tem ligação com a fala de Baptista (2011a) “Caos que deve ser entendido não como algo nocivo, mas como garantia de flexibilidade neuronal que dá suporte aos processos de aprendizagem”.

Comunicação complexa e interação de sujeitos

“Para nós, o coworking é um estilo de vida que a gente considera (...) é filosofia de ter pessoas legais ao redor da gente.” (Samir Madi Cabral – Diário de Campo, Labs Apresenta)

“A gente não vê o espaço com o só para locar, a gente pensa nas pessoas. Então, nossa maior preocupação são as pessoas, e a qualidade das pessoas pra tá fazendo uma rede legal, um networking bacana.” (Geraldine Moojen – Diário de Campo, Labs Apresenta)

“Eu encaro a consultoria como um projeto que reúne vários talentos com especialidades diferentes e complementares dentro de uma proposta de consultoria colaborativa. Muito parecido do que a própria casa aqui faz” (Marcia Garbin, Nido Consultoria em Marketing – Diário de Campo, Labs Apresenta)

“A primeira etapa é o ante projeto. Aí no ante projeto o cliente vai apresentar o briefing. Na verdade a gente faz uma lista de desejos, que eu chamo, aí eu traduzo essa lista de desejos do cliente pro terreno onde ele quer fazer essa construção.” (Lais Porto, proprietária da empresa Lui Porto Arquitetura – Diário de Campo, Labs Apresenta)

“Os principais conceitos são os conceitos que eu tenho, são ideologias pessoais. De forma de vida, da casualidade, de tentar viver de uma forma mais próxima da natureza e fazendo tudo isso fugindo dos clichês que todo mundo segue” (Guilherme Wentz, designer na marca que leva seu nome – Diário de Campo, Labs Apresenta)

As falas aqui expressas convergem tanto no conceito da interação complexa de sujeitos, quanto na relação amorosa. Evidenciam um modelo fluído de funcionamento, que se produz a partir do diálogo, do encontro e da demanda do outro. Práticas essas relacionadas ao conceito de amorosidade, em que o amor é “[...] aceitação do outro como legítimo outro na convivência, [...]” (MATURANA, 1998, p. 23).

A interação complexo de sujeitos, da qual Baptista (2013^a) aborda em seus estudos, encontra-se principalmente na rede de contatos do Coletivo.. Ao afirmar que *“Sem diálogo isso aqui não anda.”* Geraldine traz a comunicação entre os sujeitos como fator primordial para o funcionamento, sendo essa comunicação na perspectiva onde *“Não há mais a concepção de emissor, de uma lado, e receptor, de outro. O que importa é a relação.”* (Baptista, 2013a).

Vale destacar que no Coletivo Labs há uma grande diversidade entre as empresas que atuam (arquitetura, consultoria, engenharia civil, design, curadoria de conteúdo, etc.). Percebe-se que as rupturas aqui abordadas, quando se fala da comunicação ou do modo de produção, está disseminada em diferentes setores. Setores esses que demandam profissionais de comunicação ligados a essa realidade de ruptura em que estão inserido.

Considerações finais

Como resultado da pesquisa podemos observar que a transversalidade do conceito comunicação-trama conectados com a subjetividade, amorosidade e complexidade, permite compreender a comunicação para além do sistema emissor/receptor. Para as Relações

Públicas, a relação do conceito contribui para a formação de um profissional mais sensível, que possa ampliar visão dos públicos de trabalho e enxergar também os sujeitos que estão compreendidos neles, ou seja, relativizar quem o é receptor. Nas palavras de Baptista (2013b), “O receptor, então, não deve apenas ser excitado com a emissão. Ele precisa ser envolvido, de tal forma, a acolhê-la como parte dele mesmo, acreditando, confiando nas sensações acionadas, como uma verdade amorosa, plena.”.

O Estudo de Caso permitiu, por meio de pesquisa qualitativa de caráter exploratório, a aproximação das discussões teóricas com a prática vivida no Coletivo Labs, apresentada por meio do recorte de falas, feito a partir da coleta de dados. Além disso, comprova a existência de um cenário propício para organizações que possuem o seu fazer e a sua produção pautada pela aceitação de uma realidade complexa e caótica. E é nesse cenário que se encaixam as discussões de aproximação das teorias contemporâneas com a atividade de Relações Públicas como um campo potência líquida.

Ao compreender as Relações Públicas a partir da noção de comunicação-trama como um processo complexo de interação de sujeitos, conclui-se que se trata uma atividade conectada com as demandas contemporâneas, tanto justificadas através das discussões teóricas, por meio da pesquisa bibliográfica, quanto no fazer real apresentado por meio do estudo de caso com o Coletivo Labs.

Esse estudo não tem por objetivo estabelecer a ‘formatação’ de condutas ao profissional de Relações Públicas e defender que ‘o caminho da verdade’ agora é a comunicação-trama. O que se busca é compor a grande trama de saberes das Relações Públicas e contribuir com o profissional que sempre se utiliza das estratégias para efetivação de seu trabalho, possa agregar em sua trajetória. Espera-se que, a partir das discussões propostas novos debates, discussões e produções sejam impulsionados.

Referências

BALDISSERA, Rudimar. A teoria da complexidade e novas perspectivas para os estudos de comunicação organizacional. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling. (Org.). **Comunicação organizacional**. São Paulo : Saraiva, 2009. p. 135-164

BAPTISTA, Maria Luiza Cardinale. **Comunicação: trama de desejos e espelhos**. Os metalúrgicos, a televisão e a comunicação. Canoas, RS. Editora ULBRA, 1996.

_____. **Psicomunicação: a trama de subjetividades**. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/5f377526a305b8cd614e801f1c95e201.PDF>. Acesso em: 06 de agosto de 2013a.

_____. **Comunicação, Amorosidade e Autipoiese.** Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/142120151171703635339999300420813463589.pdf>. Acesso em: 06 de agosto de 2013b.

_____. **Imagem, Sujeito e Mídia.** Projeto de Pesquisa. Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2011a.

_____. **Ensino 'pra que te quero?'. práticas desejanter, amorosas e autopoiéticas no ensino de Comunicação Conexão.** Comunicação e Cultura, Caxias do Sul, RS, v.10, n.19, p., jan. 2011b.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida.** Rio de Janeiro: J. Zahar, 2001.

BLAZUS, Natalia; NASCIMENTO, Luana Braz do; STEINER, Cristiane. **Relações Públicas H2O.** Produto Audiovisual. Brasil: 2min26s, 2001. Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=rB0W1wSDMcY> Acesso em: 06 de agosto de 2013.

BRASIL, 1968. **Decreto nº 63.283, de 26 de setembro de 1968.** Dispõe sobre a aprovação da Regulamento da Profissão de Relações Públicas de que trata a Lei nº 5.377, de 11 de dezembro de 1967. Disponível em: http://legis.senado.gov.br/legislacao/ListaNormas.action?numero=63283&tipo_norma=DEC&data=19680926&link=s. Acesso em: 5 de agosto de 2013.

CONFERP, 2002. **Resolução Normativo nº 43, de 24 de agosto de 2002.** Define as funções e atividades privativas dos Profissionais de Relações Públicas. Disponível em: <http://www.conferp.org.br/?p=407>. Acesso em: 5 de agosto de 2013.

DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação.** São Paulo: Atlas, 2005.

MARTINO, Luiz Claudio; FRANÇA, Vera Veiga; HOHLFELDT, Antônio. **Teorias da comunicação: conceitos, escolas e tendências.** 2.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

MATTELART, Armand; MATTELART, Michèle. **História das teorias da comunicação.** São Paulo: Loyola, 1999.

MATURANA, Humberto R. **Emoções e linguagem na educação e política.** Belo Horizonte: UFMG, 1998.

MOURA, Cláudia Peixoto de (Org.). **História das relações públicas: fragmentos da memória de uma área [recurso eletrônico].** Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008. Disponível em: <http://www.pucrs.br/edipucrs/historiarp.pdf>. Acesso em: 20 de maio de 2013.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. **O diálogo possível: comunicação organizacional e paradigma da complexidade.** Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.