



Pensamento Complexo: Uma Abordagem Possível para as Relações Públicas¹

Adélia Caroline Félix da SILVA²

Clayton SANTOS³

Universidade Federal de Alagoas, Alagoas, AL

RESUMO

Esse artigo apresenta algumas proposições acerca do pensamento complexo, pontuando-as como aliadas epistemológicas no processo da Comunicação Social. Processo este que não é, em suas diretrizes, um fenômeno singular. Propõe-se pensar na perspectiva denominada por Morin⁴ como Paradigma da Complexidade⁵, situando-o como um aporte possível e necessário ao campo das Relações Públicas. O artigo também coloca a necessidade de abrir as Relações Públicas ao pensamento complexo, indicando que esta abertura poderia ocorrer nos próprios cursos de Comunicação Social por meio de um trânsito maior entre as disciplinas curriculares e pela consolidação de uma formação mais transdisciplinar, com ganhos para academia, mercado e sociedade.

PALAVRAS-CHAVE: comunicação; relações públicas; complexidade.

Complexidade: um Novo Paradigma

Ao longo de séculos, o pensamento científico foi concebido com a intenção de simplificar e desmistificar a complexidade dos fenômenos, originada em visões que

¹ Trabalho apresentado no II 3 – Relações Públicas e Comunicação Organizacional do IX Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, realizado de 10 a 12 de junho de 2010.

² Estudante de Graduação - 5º semestre do Curso de Comunicação Social, habilitação em Relações Públicas, da Universidade Federal de Alagoas – UFAL, e-mail: adeliacaroline@gmail.com.

³ Orientador do trabalho. Professor do Curso de Comunicação Social da Universidade Federal de Alagoas - UFAL, e-mail: contato@claytonsantos.com.br

⁴ Edgar Morin nasceu em Paris, em 1921, onde se formou em História, Geografia e Direito. Morin migrou seus estudos para o campo da Filosofia, da Sociologia e da Epistemologia.

⁵ O paradigma da complexidade foi desenvolvido por Edgar Morin (1996, 1997, 2005, 2006). Morin idealizou o conceito de complexidade no final dos anos 60, o qual passou a ser o centro de seus estudos.



pregam a ordem, a separação, a redução e a investigação por meio dos pressupostos metodológicos da dedução/indução. Um dos méritos deste pensamento, deste saber científico, de acordo com Morin, é “o de revelar, por trás da aparente confusão dos fenômenos, as leis que os regem” (MORIN, 1996, p.559), separando a ciência em três grandes campos: a biologia, a física e a ciência do homem. De maneira que todo o conhecimento, a partir de então, expôs-se por meio de uma tendência redutora/reducionista, resumindo-se à realidade que o determina e às especificidades que cada problema comporta. Trata-se de um pensamento que se caracteriza como uma visão mais disjuntiva que associativa.

Oferecendo um contraponto a este pensar científico, o Paradigma da Complexidade, idealizado por Edgar Morin, surgiu com a idéia inovadora de religar saberes e de propor um pensamento mais pertinente acerca da transdisciplinaridade frente a realidade dos fenômenos. Morin propõe uma nova tomada de consciência por parte da sociedade e é a partir dessa proposta que esta epistemologia passa a ser usada como base para diversos estudos nas mais diferentes áreas do conhecimento.

A complexidade surge, é verdade, lá onde o pensamento simplificador falha, mas ela integra em si tudo o que põe ordem, clareza, distinção, precisão no conhecimento. Enquanto o pensamento simplificador desintegra a complexidade do real, o pensamento completo integra o mais possível os modos simplificadores de pensar [...].(MORIN, 2007, p.06)

Este conhecimento integrado, citado por Morin, tem sua operacionalidade comandada pela instauração de um paradigma. E este é o paradigma complexo, o qual representa a possibilidade de substituição de um paradigma unidimensional por um paradigma “que permite distinguir sem disjuntar, associar sem identificar ou reduzir” (IBID, p.6), ou seja, um pensamento que comporta em si a unidade e a multiplicidade, que dialoga com a lógica clássica e que compreende as carências de seu conhecimento.

Para Morin, complexidade é “uma *palavra-problema* e não uma *palavra-solução*” (MORIN, 1996, p.564). Trata-se de um novo modo de perguntar-se a respeito dos fenômenos e não de uma série de normas e métodos pré-definidos para solucioná-los. Dado seu conceito, faz-se necessário atribuí-lo às carências empíricas desses fenômenos.

Descobriu-se, ao longo da história, que a ordem e a desordem podem caminhar juntas e que uma contribui para a existência da outra, uma vez que elas cooperam, de certo modo, com a organização do universo. É através dessa tríade –



ordem/desordem/organização – que o universo constituiu seus pilares mais importantes consubstanciando a natureza vital de seus organismos. A própria vida, em sua ordem biológica, traz em si as características mais complexas já existentes. Hoje, tanto a biologia como a física entendem que não se pode dissolver o indivíduo num quadro geral. Que não se pode recorrer a uma visão unificadora e simplista. Dessa maneira, cada ser é tratado de forma singular e entendido como indivíduo complexo em sua própria natureza. Um avanço importante para que os parâmetros da complexidade se tornem possíveis na realidade atual.

Ainda assim, a complexidade não pode dever sua importância, apenas, aos novos progressos científicos. Ela precisa funcionar onde está e onde se faz ausente, onde a simplificação funciona com falhas. Ela precisa estar inserida na vida cotidiana, nas descobertas corriqueiras e na sociedade como um todo.

“Como a complexidade reconhece a parcela inevitável de desordem e de eventualidade em todas as coisas, ela reconhece a parcela inevitável de incerteza no conhecimento. É o fim do saber absoluto e total.” (IBID, p.554)

Assim, é preciso pensar, inclusive, na possibilidade de o paradigma complexo ser um dos a nortear o conhecimento no campo comunicacional, transdisciplinar por natureza e polifônico em sua origem, fundamentação e aplicabilidade. Um dos pilares da sociabilidade, a comunicação muito pode se nutrir desta perspectiva complexa.

Os Desafios das Relações Públicas na Contemporaneidade

Para as relações públicas, está na hora de “pensar grande”, de espelhar-se em uma nova visão de mundo, de abandonar questiúnculas periféricas e de agir em um macronível. Só assim elas serão capazes de recuperar seu conceito, de engendrar novas estratégias, de administrar efetivamente a comunicação organizacional. (KUNSCH, 1997, p. 25)

Eis o momento das Relações Públicas adaptarem-se às questões contemporâneas e redefinir seu legítimo espaço. Desde seu surgimento no Brasil, no começo do século XX, até os dias atuais, houve um relevante avanço na sistematização desta profissão no cenário nacional, a qual já foi vista unicamente como uma simples atividade empresarial ou oficial. Uma profissão que vivenciou os mais diversos avanços, como sua



regulamentação como habilitação de Comunicação Social, na década de 60. Sistematização que está em evidência até os dias de hoje.

O fato é que “[...] uma legislação não consegue, por si só, dignificar uma atividade. Esta precisa ter reconhecimento para ser respeitada.” (IBID, p.17). É através da busca por esse reconhecimento que os avanços atuais na área tornam-se ainda mais positivos. Avanços estes que tiveram ênfase especial nos anos 90, com a maior aproximação entre a academia e o mercado de trabalho, unindo ainda mais teoria e prática e possibilitando uma maior produção de conhecimento na área. Um passo importante para diminuir a segmentação outrora evidente.

Historicamente, a década de 90 trouxe também um cenário de mudanças relevantes. Neste período, as relações públicas passaram por uma reformulação em suas funções e conceitos. Este momento foi marcado pela redefinição da profissão como atividade estratégica dentro das organizações, função que a caracteriza até os dias atuais. Ressalte-se que no mercado a década de 90 também é assinalada pela formação de grupos empresariais nacionais⁶ voltados à atividade de *public relations* (PR), ofertando significativo impulso ao setor e ao conhecimento na área.

Os anos que antecederam o século XXI também estabeleceram alguns pressupostos das Relações Públicas na contemporaneidade: de seu papel enquanto profissão, ao direcionar sua atuação em conjunto com diversas áreas do conhecimento, nos campos de recursos humanos, gestão, meio-ambiente, entre outros; de seu conceito, a partir da reformulação do mesmo – o qual, até hoje, nem sempre é bem compreendido, visto que integra diversas possibilidades de atuação; de sua produção acadêmica, através da formação de mais docentes e pesquisadores; e de sua representação fora deste âmbito, com a instituição de entidades representativas das Relações Públicas.

Tais realidades necessitam, à medida que as mudanças nos campos social, econômico e tecnológico avançam, reformular suas características dentro do contexto comunicacional e político das organizações, tornando-se aptas a inovações e mudanças. O que, ainda, é uma carência na maioria do corpo de profissionais atuantes no Brasil.

No entanto, uma carência torna-se ainda maior: entender, de fato, o que são e quais são as funções das Relações Públicas. Antes de conceitos rotulados, é preciso entender que a profissão de Relações Públicas tem como base uma função gerencial. É o profissional de Relações Públicas um dos mais aptos à gestão da comunicação nas

⁶ Tais empresas hoje se reúnem em uma entidade de classe, a Associação Brasileira das Agências de Comunicação, ABRACOM.



instituições públicas, privadas ou do Terceiro Setor, seja esta comunicação interna ou externa. Ademais, sua conceituação dada pelo Conselho Federal de Profissionais de Relações Públicas – CONFERP⁷ refere-se diretamente às práticas da profissão:

São funções das Relações Públicas: 1. Diagnosticar o relacionamento das entidades com seus públicos; 2. Prognosticar a evolução da reação dos públicos diante das ações das entidades; 3. Propor políticas e estratégias que atendem às necessidades de relacionamento das entidades com seus públicos; 4. Implementar programas e instrumentos que asseguram a interação das entidades com seus públicos. (CONFERP, 1995/1997)

Trata-se de uma profissão muito mais sistemática e abrangente do que se possa conceituar. É uma profissão com uma perspectiva global. Dentro da qual está uma característica inata na qualificação deste profissional do *public relations*: o entendimento de que o seu público – este sempre diverso e plural – é o objetivo central de seu trabalho.

E para que haja o melhor entendimento destes públicos uma nova postura precisa entrar em exercício, sendo esta oriunda de um conhecimento que não simplifique, que não seja reducionista, racionalista, cartesiano. E é nesse contexto que, não apenas as Relações Públicas, mas a Comunicação Social e o Paradigma da Complexidade encontram objetivos afins. “O paradigma complexo resultará do conjunto de novas concepções. De novas visões, de novas descobertas e de novas reflexões que vão se acordar, se reunir.” (MORIN, 2007, p.06)

A compreensão da vida comunicacional de uma organização, de suas políticas internas, de seus públicos-alvo, entre outros, requer por parte do profissional um conhecimento estratégico e transdisciplinar, e este precisa estar habilitado para mais esta especificidade. Neste aspecto, percebe-se a importância em formar profissionais diante de novas plataformas de conhecimento e, assim, aptos a mais desafios de gestão. Isso mediante o entendimento de que “a formação específica é necessária para uma demarcação profissional especializada, mas a integração entre áreas e uma abrangência de conhecimentos são fundamentais” (KUNSCH, 1997, p.95).

Destaque-se que a proposta é transitar e religar para ampliar e fortificar. Naturalmente que as disciplinas e saberes específicos (e práticos-laboratoriais) das

⁷ O sistema CONFERP foi criado em 1969 com a finalidade de coordenar, fiscalizar e disciplinar o exercício da profissão de Relações Públicas no Brasil.



Relações Públicas são vitais. Mais estes poderiam ganhar aportes de outros saberes, advindos de outros olhares no campo da Comunicação e das Ciências Sociais Aplicadas, fazendo o profissional formado com esta orientação entender as Relações Públicas numa perspectiva globalizada, com relações interculturais e com saberes interligados.

Relações Públicas e o Pensamento Complexo: Interações

Fazer interagir e colaborar mutuamente as Relações Públicas e o Pensamento Complexo seria, assim, uma tarefa essencial para este campo do conhecimento. O Pensamento Complexo pode ofertar às Relações Públicas visões que contemplem a diversidade de questões, e de soluções, que exigem e que são exigidas cotidianamente de quem se dedica a este ofício. Seja no mercado, seja na academia.

Uma comunicação sem fórmulas e funções delimitadas, despida de mecanismos rígidos e estanques e capaz de enxergar além. Capaz de enxergar na própria comunicação um desafio muito maior que apenas cumprir tarefas. É preciso tratar a comunicação não de forma simplista, mas sim como a gestora de um campo vasto de conhecimentos.

De forma que se faz necessário mudar pensamentos, transitar para novos ambientes e assumir novas posturas (e funções), a fim de que essa identidade venha renovar-se continuamente. Neste cenário, é necessário que os profissionais – do mercado e da pesquisa acadêmica – abram-se para a perspectiva complexa. As Relações Públicas necessitam mais que resumir-se a uma disciplina, a um campo, a uma função. E para que haja mudanças significativas na estrutura comunicacional é preciso criar “[...] condições que viabilizem a incorporação de novos valores, modelos e padrões de interação na cultura organizacional” (VIEIRA, 2004, p.23). Reforçamos: não apenas nas organizações, mas dentro do âmbito acadêmico.

Sabemos que a atuação do Relações Públicas no campo mercadológico é em muito respaldada pelo pensamento oriundo da academia, em especial das discussões e pesquisas empreendidas tendo como objeto o nosso campo de conhecimento, que é a Comunicação Social. E as Relações Públicas e a Comunicação Social tem como substrato os fundamentos das Ciências Sociais Aplicadas o que, indiscutivelmente, é a base teórica e prática do profissional desta área.



Sendo assim, reduzir um curso de graduação em Comunicação Social/Relações Públicas a atividades específicas é subestimar a importância do amplo rol de indispensáveis conhecimentos ofertados pelas Ciências Sociais Aplicadas. Dessa maneira, antes de pensar na comunicação como um segmento de habilitações diversas, seria preciso pensar que o que diferencia um profissional qualificado é uma formação despida de excesso de especificidades e composta por um conhecimento científico transdisciplinar. Tal conhecimento, praticado através de especialidades e paradigmas delineados por áreas, pode ser religado tanto dentro das Ciências Sociais Aplicadas, como entre as habilitações que compõem a Comunicação Social.

O fato é que para que as Relações Públicas desempenhem seu papel, sua formação precisa ser continuada e diversificada dentro do âmbito acadêmico. Para que, como consequência, um trabalho estratégico apropriado possa ser realizado, quando preciso, atendendo as mais variadas demandas do desafio comunicacional. Propõe-se aqui, desta maneira, uma maior flexibilidade dentro da academia, com políticas e currículos que associem os cursos, as disciplinas, os saberes. Segmentar uma área do conhecimento não seria, nesta perspectiva complexa, o melhor recurso para a construção de um saber interligado.

Uma articulação entre as Relações Públicas e o pensamento complexo é possível e, mais do que isso, ela pode ser fundamental para o enriquecimento da área, do curso, das habilitações. Sobretudo ela seria bem-vinda diante do profissional e dos conhecimentos que esta união ofertaria à sociedade. Para conquistarmos esta articulação, desde a formação acadêmica dos futuros profissionais, seria necessário religar disciplinas e promover uma maior interação entre as diversas habilitações hoje existentes no campo da Comunicação Social: Jornalismo, Relações Públicas, Publicidade e Propaganda, Rádio e TV, Cinema, entre outras. Esta seria uma condição possível e um passo importante a fim de que seja composto um quadro curricular mais amplo e de formação profissional mais completa.

No início do ciclo acadêmico, o curso de Comunicação oferece as mesmas disciplinas aos alunos de todas as habilitações. A partir do momento que as matérias específicas de cada habilitação tornam-se efetivas, o aluno, mesmo com sua escolha definida, teria com esta possibilidade de interação o acesso e a disponibilidade de contato com as demais disciplinas, podendo matricular-se e integrar-se numa habilitação diferente. Esta seria uma forma de promover maior interação dentro de sua área e maior acesso ao conhecimento referente à comunicação como um todo. Uma postura que



acrescentaria maior heterogeneidade (e não dispersão) ao curriculum acadêmico, tornando possível a aplicação de um pensar complexo.

Diante deste cenário, alcançaríamos uma comunicação que trabalhe não apenas para propagar informações, mas que tenha uma preocupação com a sociedade, com a valorização de seus funcionários, com as atribuições de cada setor, com as questões ecológicas e culturais e, principalmente, com a interação de cada uma dessas áreas, no tocante à Vida. No que diz respeito à constituição da comunicação, uma interação seria um valioso avanço.

[...] as Relações Públicas tendem a focar-se na ação construtiva/transformadora do tecido sociocultural, atualizando-se em processos mediadores e integradores dos diferentes anseios/desejos/necessidades dos diversos sujeitos-força envolvidos (indivíduos, públicos, entidades) [...]. (BALDISSERA & SÓLIO, 2010)

E seria a partir da inserção dessas novas condições estruturais na comunicação, entre outras alternativas, que a proposta de Edgar Morin tornar-se-ia possível na atividade de Relações Públicas e de toda Comunicação. Trata-se de uma busca pelo conhecimento através de uma nova perspectiva, através de um novo paradigma, o da *Complexidade*. Entendendo, nessa perspectiva, que se a comunicação não pode se resumir a algo simples, a uma única idéia, ela se encaixa nos parâmetros do pensar complexo.

Considerações Finais

“A comunicação será a mola propulsora que permitirá viabilizar todo esse processo de mudanças, assumindo uma importância fundamental na globalização da modernidade” (KUNSCH, 1997, p.139). Esta será a arma de uma boa comunicação: a globalização. Não é mais possível pensar que para realizar boas campanhas, criar excelentes peças publicitárias e consolidar uma assessoria de comunicação é trabalho para um profissional formado isoladamente em uma subárea. Os anseios de um mercado competitivo só poderão ser preenchidos à medida que um maior envolvimento entre cada segmento seja efetivo e promissor.

A proposta deste artigo é ressaltar a importância de religar, de associar e de unificar os saberes pertinentes à comunicação. E um respaldo importante neste contexto se daria por meio do foco no Paradigma da Complexidade, através de um pensar sem limites,



sem simplificações, sem reducionismo. A inserção de uma nova postura de dentro para fora, tanto nas Ciências Sociais Aplicadas como na Comunicação Social, uma vez que o início de uma nova postura precisa ser conduzido em nível macro. Se as diretrizes da comunicação são complexas, a formação do profissional da área, neste caso, mais especificamente, de Relações Públicas, necessita de uma base sólida, coesa e interdisciplinar. É o caminho para que se construa dentro da academia um padrão de qualificações e, conseqüentemente, uma nova perspectiva para o mercado de trabalho.

De maneira que as Relações Públicas sejam redimensionadas, tanto no campo científico, tanto no dia-dia de uma organização, de um setor, entre outros. Só assim essa atividade poderá ter espaço definido neste novo contexto que é a globalização. Por conseguinte, o fortalecimento e o reconhecimento devido à profissão serão atingidos em patamares mais altos, no campo de um pensar complexo. A academia e o mercado de trabalho estão ansiosos na espera desses profissionais flexíveis, competentes e, mais do que isso, com visão de mundo pertinente e coesa.

Trata-se de uma renúncia ao modo simplificador, uma aceitação de novos paradigmas. Ou seja, é o início de um avanço promissor. Trata-se da instauração de paradigmas que mudem a o posicionamento do estudante, do professor, do profissional.

Referências Bibliográficas

BALDISSERA, Rudimar & SÓLIO, Marlene Branca. *Relações Públicas - Processo histórico e complexidade*.

<< Disponível em: <http://www.almanaquedacomunicacao.com.br/artigos/1189.html>, Data de acesso: 17 de Abril de 2010 >>

CONFERP. *Conclusão do Parlamento Nacional de Relações Públicas*. 1995/1997.

<< Disponível em <http://www.abrpnacional.com.br/files/Parlamento%20Nacional.pdf>, Data de acesso: 21 de Abril de 2010 >>

MORIN, Edgard. *Os Desafios da Complexidade*. Extraído do Livro *Ciência com Consciência*. Editora Bertrand Brasil, 1996.

_____. *Introdução ao pensamento complexo*. Porto Alegre: Sulina, 3ª Ed., 2007.



KUNSCH, Margarida Maria Krohling. *Relações Públicas e modernidade: Novos paradigmas na comunicação organizacional*. São Paulo: Summus, 1997.

VIEIRA, Roberto Fonseca. *Comunicação Organizacional: gestão de Relações Públicas*. / Roberto Fonseca Vieira. – Rio de Janeiro: Mauad, 2004.