

Metodologia Aplicada: apontamentos de uma experiência de ensino, a prática docente de Relações Públicas no contexto das organizações

Applied Methodology: notes of a Teaching Experience, the Teaching Practice of Public Relations in the context of Organizations

Marcelo de Barros Tavares¹

marcelo_tavares@uniritter.edu.br

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS, Brasil

Larissa Bortoluzzi Rigo²

larissa.rigo@acad.pucrs.br

Instituto Educacional Conexão do Saber, Brasil

Recepción: 16/10/2017 Revisión: 15/12/2017 Aceptación: 15/12/2017 Publicación: 22/12/2017

<http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-14-2017-05-63-82>

Resumo

Esta reflexão trata-se de uma experiência de ensino, mediada por uma pesquisa bibliográfica acerca do Poder Simbólico (Bourdieu, 2007), Relações Públicas (Simões, 1995; Grunig, 2011) e Organizações (Kunsch, 2003), ancorados pela perspectiva sistêmica (Luhmann, 2002) e pelo paradigma da complexidade (Morin, 2001), para correlacioná-los com a prática da disciplina “Comportamento Organizacional”, como uma possibilidade ao contexto das organizações. Buscamos alicerçar a prática de ensino da disciplina com uma revisão bibliográfica a fim de subsidiar os discentes. A estratégia pedagógica visou correlacionar o termo Comportamento Organizacional com o escopo da atuação profissional e estudo teórico das Relações Públicas. Percebemos ao final do semestre que os conteúdos foram abordados de maneira eficaz, já que, através destes foi possível concatenar a teoria com a parte prática, promovendo debates com os conceitos abordados, e, posteriormente as visitas em organizações. Assim, nosso planejamento da disciplina ficou centrado na parte

¹ Marcelo de Barros Tavares, docente do curso de Relações Públicas e Jornalismo do Centro Universitário Ritter dos Reis- UniRitter e Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUC/RS, Brasil.

² Larissa Bortoluzzi Rigo, docente do Instituto Educacional Conexão do Saber, Brasil. Foi professora no Departamento de Comunicação, da Universidade Federal de Santa Maria, Campus Frederico Westphalen, nos cursos de Relações Públicas e Jornalismo.

teórica, nos restando tempo para discutir a observação participante dos discentes nas organizações.

Palavras-chave: ensino, relações públicas, poder simbólico, organizações.

Abstract

This article deals with a teaching experience, mediated by a bibliographical investigation about the Symbolic Power (Bourdieu, 2007), Public Relations (Simon, 1995, Grunig, 2011) and Organizations (Kunsch, 2003), anchored by the systemic perspective (Kunsch, 2003) (Luinmann, 2002) and the complexity paradigm (Morin, 2001), to correlate them with the practice of the discipline "Organizational Behavior", as a possibility to the context of organizations. We seek to cement the teaching practice of the discipline with a bibliographic review in order to subsidize the students. The pedagogical strategy aimed to correlate the term Organizational Behavior with the scope of professional performance and theoretical study of public relations. It was perceived at the end of the semester that the contents were approached effectively, since through these it was possible to concatenate the theory with the practical part, promoting debates with the concepts addressed, and later the visits in organizations. Thus, our planning of the discipline focused on the theoretical part, leaving us time to discuss the participant observation of the students in the organizations.

Keywords: teaching, public relations, symbolic power, organizations.

Sumário

1. Introdução
2. Metodologia
3. Marco teórico
4. Resultados
5. Discussão e conclusões
6. Referências

Summary

1. Introduction
2. Methodology
3. Theoretical frame
4. Results
5. Discussion and conclusions
6. References

1. INTRODUÇÃO

A concepção deste artigo foi fruto da experiência de ensino consolidada nas aulas da disciplina “Comportamento Organizacional” do curso de graduação em Relações Públicas no ano de 2015. O eixo principal que rege a proposta da disciplina e que orienta a prática docente é observar a dinâmica das relações humanas no trabalho dentro das organizações, além de objetivar o incentivo à formação de profissionais capazes de realizar intervenções assertivas no contexto das organizações. Assim, guiados sob a égide do conteúdo programático que norteou a preparação das aulas, observamos a importância de proporcionar aos discentes o conhecimento teórico e prático, sobretudo a esse comportamento humano e individual no contexto que emerge das organizações.

O objetivo desta reflexão, centra-se assim, em problematizar uma experiência de ensino na disciplina “Comportamento Organizacional” mediada pelos conceitos de Poder Simbólico (Bourdieu, 2007), Relações Públicas (Simões, 1995; Grunig, 2011) e Organizações (Kunsch, 2003), ancorados pela perspectiva sistêmica (Luhmann, 2002) e pelo paradigma da complexidade (Morin, 2001). Para tanto, relacionamos o viés prático através de visitas realizadas em distintas organizações, a aplicabilidade dos conceitos teóricos abordados inicialmente em nosso Plano de Ensino, visando a investigação das principais mudanças que ocorrem no contexto destas organizações.

Cabe salientar que a disciplina compõe o currículo do curso de graduação em Relações Públicas a fim de contextualizar o acadêmico no prisma das organizações promovendo uma análise crítica do comportamento humano. Tal finalidade cumpre com a prerrogativa de que o profissional da área necessita realizar intervenções assertivas na comunicação de empresas de diversos portes e áreas de atuação, mas isso, sem deixar de considerar a análise crítica sobre fatos decorrentes do relacionamento de uma determinada instituição e seus públicos³.

³ Notamos assim, a importância de demonstrar aos discentes como essa dinâmica de relações ocorre, para justamente formarmos profissionais aptos a realizar intervenções pontuais no contexto organizacional (já que entendemos que a mediação entre os públicos deve ocorrer através do profissional de Relações Públicas). Nesse sentido, desde nosso primeiro encontro, primamos por elucidar o conceito de comunicação e diálogo cunhado por Freire: “O caráter misterioso do diálogo: para além de uma relação face a face, como aquela

2. METODOLOGIA

Munidos com essa reflexão inicial em torno da formação crítica do profissional de Relações Públicas, queremos através deste artigo, problematizar nossas experiências em metodologias de ensino durante as aulas de “Comportamento Organizacional”, sobretudo, na forma de tensionamento entre o aporte teórico e posterior prático, da disciplina em questão. Nossa primeira preocupação centrou-se em como nos remeter a uma disciplina que é oriunda do currículo do curso de Administração e que passa a ser implementada na grade de comunicação. O primeiro desafio foi mostrar aos alunos que este “comportamento organizacional” é vital para o profissional de Relações Públicas. Assim, para melhor contextualizar todo esse universo, visualizamos uma metodologia de cunho prático⁴, que culminaram em visitas técnicas a diferentes organizações. Para tanto, avaliamos todo o conteúdo teórico para que este pudesse subsidiar aos discentes no entendimento da verificação *in loco*.

É importante nesse contexto, sinalizar que a abordagem de conhecimento sobre o comportamento dos indivíduos – neste caso, àqueles inseridos ao contexto das organizações, é proveniente de outras áreas, especialmente como dito, da Administração. Sendo assim, vemos como importante apresentar um paralelo dos estudos da Comunicação e da Sociologia para este universo organizacional, além de apurar a possibilidade de atuação do profissional de Relações Públicas neste contexto. Entendemos aqui, que esta contribuição enriquece o processo ensino-aprendizagem e potencializa o olhar da atuação do profissional de Relações Públicas no contexto das organizações.

Um horizonte pertinente, para refletir em torno desse processo inicial, são os padrões de qualidade para o ensino, pois de acordo com Moura (2007: 61), o tema “necessita de muitos debates, com base no conhecimento existente e nas experiências dos professores e alunos envolvidos no processo de formação”. Desta forma, a autora nos revela a importância da

definida pelas teorias norte-americanas de comunicação, o diálogo, em Paulo Freire, é sempre um processo antropológico, epistemológico e político, ou seja, eminentemente social, porque coletivo e coletivizador” (Hohlfeldt, 2010: 189).

⁴ Para demonstrar a necessidade da formação que é estabelecida entre parâmetros críticos, capazes de proporcionar aos discentes uma reflexividade também crítica, entendemos que a prática de outras pessoas que vivenciam o contexto a que as organizações estão inseridas, são fundamentais.

formação e a necessidade desta reflexão para o ensino-aprendizagem do acadêmico em Relações Públicas, pois a área prescinde de:

Uma formação acadêmico-profissional mais ampla e profunda que possibilite ao profissional ter uma postura crítica e de entendimento dos processos políticos, econômicos, sociais da sociedade e da organização, para que a sua ação no mercado de trabalho tenha reconhecimento e credibilidade (Oliveira, 2007: 149).

A academia tem a obrigação de não somente oportunizar a discussão, como estimular a postura crítica dos discentes frente a situações cotidianas do ambiente profissional. Esta reflexão se dá a partir do embasamento teórico e da prática docente em sala de aula, na medida em que tenciona o aluno a correlacionar a sua sondagem com a teoria abordada em sala de aula. Acreditamos assim, que esta metodologia pode (e deve) qualificar o processo de ensino-aprendizagem dos discentes de Relações Públicas.

Cabe ressaltar que a prática de ensino, citada neste artigo, seguiu os preceitos do Conselho de Ética em Pesquisa (CEP) da Instituição de Ensino Superior (IES) onde foi aplicada, que orienta os procedimentos éticos para a execução do trabalho, e neste caso, os dados da sondagem, realizada pelos discentes, são confidenciais e restritos à sala de aula. Entretanto, os apontamentos que surgiram podem ser consolidados pelos pressupostos teóricos apresentados na pesquisa.

Em se tratando de metodologia científica para a produção deste artigo, o método escolhido foi a observação participante⁵ subsidiada pela pesquisa bibliográfica. Esta constitui-se num

⁵ Nos referimos a Observação Participante, pois essa fora a metodologia que norteou os alunos da disciplina de "Comportamento Organizacional". Entendemos a Observação Participante de acordo com os propósitos de Krohling Peruzzo (2016) que a intitula também como "pesquisa ação participativa", "pesquisa participante", "pesquisa ativa", "estudo- pesquisa", "investigação-ação" ou "pesquisa militante", no entanto, ressalta que essas denominações dependem da visão de cada autor e, ainda das tradições teóricas que as fundamentam. "Denominar esse tipo de pesquisa de pesquisa-ação participativa, se por um lado, soa redundante visto que ela é por natureza participativa, por outro, é um modo de diferenciar a ação possível na pesquisa participante. Ou seja, nem toda ação desencadeada em pesquisa participante é aquela requerida pela pesquisa-ação. Esta é regida por princípios participativos peculiares. A mera ação do investigador e/ou aquela que ele eventualmente provoca na 'situação investigada' não necessariamente se enquadram nos parâmetros participativos da pesquisa-ação, o que será amplamente discutido neste texto. Thiollent (2003: 15), já esclareceu esse aspecto ao dizer: 'toda pesquisa-ação é do tipo participativo: a participação das pessoas implicadas nos problemas investigados é absolutamente necessária'" (Peruzzo, 2016: 2). Desse modo, a observação participante das

importante meio de estudo de busca de tudo que já foi discutido sobre um determinado assunto, para a verificação de hipóteses, tal como reforça Stumpf (2012: 52):

Durante a realização da pesquisa, a consulta à bibliografia pertinente é uma atividade que acompanha o investigador, o docente e o aluno e, ao mesmo tempo, orienta os passos que devem seguir. E, para concluírem efetivamente seu trabalho, precisam divulgar e/ou disponibilizar os resultados alcançados.

Com esta afirmação, a autora nos traz indicativos que o método efetiva-se como o princípio do processo de investigação científica. Por esse viés, nos cabe ressaltar que a prática de ensino iniciou com uma revisão bibliográfica dos conceitos teóricos para a posterior aplicação prática. Desta forma, temos a pesquisa bibliográfica como uma fonte de conhecimento para concatenar os aspectos práticos.

Sendo assim, possuímos o alicerce metodológico para a produção deste artigo que visa encadear a revisão da prática de ensino da disciplina de Comportamento Organizacional. Inicialmente entendemos as definições conceituais de organização, para após abordar o poder simbólico, e por fim, apurar as Relações Públicas neste processo interno nas organizações. Após esta revisão aplicaremos os aspectos adquiridos na pesquisa de clima organizacional, elaborada em sala de aula pelos discentes e aplicadas em organizações externas à Universidade.

3. MARCO TEÓRICO

Imbuídos pela tarefa de refletir acerca da metodologia empregada na disciplina de “Comportamento Organizacional” é importante a ponderação de como ocorreram esses processos durante o semestre letivo. Nosso ponto de partida foram as elaborações de visitas técnicas a distintas organizações, para que os discentes pudessem observar na prática o clima organizacional. As visitas se deram em dois momentos: primeiro, foram realizadas entrevistas com os gestores destas organizações, e posterior ao intervalo de um mês, os

visitas técnicas realizadas pelos alunos da disciplina estão regidos por esse modo ativo de participação, através de anotações e participação ativa do contexto das organizações visitadas.

discentes puderam conversar, através da observação participante, com os funcionários destas organizações⁶.

Enquanto docentes, nos preocupamos com o planejamento da dinâmica das aulas, por isso, visualizamos iniciar com o aporte teórico, para que, quando os discentes fossem aos locais determinados das entrevistas, tivessem esse embasamento, mas, sobretudo, pudessem fazer as conexões da teoria com a prática. Assim, nossas aulas centraram-se em três prerrogativas conceituais que perpassam os ambientes organizacionais: a complexidade, a perspectiva sistêmica e o poder simbólico (para verificar se as chefias possuem um peso ao clima e como impactavam diretamente na opinião de cada indivíduo). Passamos assim, a discorrer sobre cada uma delas em separado (exatamente na ordem em que abordadas em sala de aula).

Anterior a essa conceituação, foi necessário contextualizar o eixo maior dessa reflexão, ou seja, as definições do que é uma organização, e qual é a direção para essa significação. O termo toma uma projeção importante na disciplina em questão, e, principalmente, no curso de graduação em Relações Públicas, pois a área prevê a gestão do processo de comunicação em âmbito organizacional. Para Hall (2004), essa temática sempre esteve na pauta dos pesquisadores, essencialmente, no enfoque da sua estrutura, ou seja, entender como as organizações funcionam de fato, confere aos profissionais, além de outros critérios, maior credibilidade e ainda, facilita os processos comunicativos. Com base em Bowditch e Buono (2011: 167), atrelado ao conceito está outra definição, a de estrutura, que são, “padrões de trabalho e disposições hierárquicas que servem para controlar ou distinguir as partes que compõem uma organização”. O conceito de organizações, de acordo com Hall (2004), fica estipulado na concepção de que nada mais são, do que grupos de pessoas criados para alcançar uma mesma finalidade.

No entanto, observamos que ambas as referências não contemplam o aspecto externo, o que segundo Kunsch (2003) é necessário, já que ter um viés mais ampliado do contexto

⁶ Como dito, para manter o sigilo de todas as informações, não apontaremos os nomes destas organizações e tampouco, poderemos refletir sobre as respostas dos entrevistados. No entanto, salientamos a importância destas para a contextualização do conteúdo teórico abordado durante as aulas.

proporciona uma visão holística. Além disso, há outras prerrogativas que devem ser levadas em conta:

Outro aspecto relevante a ser levado em conta é que as organizações são formadas por pessoas que carregam dentro de si o seu universo cognitivo e, portanto, têm uma maneira própria de ver as coisas. Não há, pois, garantia de que aquilo que elas pensam que estão passando, por meio de sua comunicação, está sendo efetivamente assimilado por seu público interno (Kunsch, 2003: 30).

Nesse sentido, a autora – que possui uma referência acadêmica na área de relações públicas enfoca as organizações pelo prisma cognitivo das pessoas que a compõe. Cesca (2006) corrobora, pois entende que as relações pessoais, em âmbito organizacional, favorecem os níveis hierárquicos de acordo com a sua estrutura, ou seja, conforme o tamanho da empresa e número de funcionários possui, há subsídios para analisar os estágios de subordinação e de departamentalização.

Temos assim, um importante indício para uma abordagem dos relacionamentos dentro das organizações. É parte desse processo, entender estes organismos compostos por indivíduos capazes de analisar e interagir dentro deste universo simbólico. E justamente por essas prerrogativas, é que Oliveira (2007), observa que as organizações precisam ponderar os relacionamentos interpessoais dentro do seu ambiente, pois elas,

Já vislumbram os receptores de suas mensagens como sujeitos de um processo de interação e passam a entender que a informação é parte do processo relacional que ela estabelece com a sociedade através dos processos de comunicação (Oliveira, 2007: 149).

Desse processo de interação social nascem as relações estabelecidas pelos agentes que formam a organização. Neste contexto, as trocas e intercâmbios de sentidos formam vínculos entre os atores com a caracterização de um poder simbólico. Este paradigma no relacionamento interpessoal, especialmente, entre líderes e subordinados, constitui-se como um importante objeto de estudo do campo da Comunicação. Justamente por observarmos essa importância, esse foi o nosso foco durante três aulas.

Mostrar aos discentes a complexidade que rege todo ambiente organizacional não foi tarefa fácil. Para tanto, nos recorreremos aos estudiosos, por meio de aulas expositivas e dialogadas para empreender esses conceitos. Partimos da compreensão da comunicação organizacional no âmbito acadêmico, mostrando que essas pesquisas iniciaram no Brasil ainda na década de 1990. Há por isso, um exercício muito mais amplo do que o simples conhecimento tácito, pois exige o que expõe Morin (2015) com relação à subjetividade humana, e os seus processos comunicacionais. Dessa forma, configura-se um constante exercício de (re)analisar o entendimento adquirido, partindo para uma dimensão mais ampliada dos fatos.

Visualizamos, no decorrer do semestre letivo, demonstrar aos discentes as diferentes possibilidades de olhares para a dimensão das organizações dentro desse processo comunicacional. As definições teóricas de distintas abrangências conferiram aos estudantes um contexto mais amplo, para justamente, poder ofertar maior criticidade frente a todos esses processos.

Dessa forma, o ponto de partida é a noção de que o processo comunicacional nasce e perpassa os aspectos particulares de cada pessoa, objetivando uma comunicação assertiva, quando o receptor aceita o discurso do emissor. Evidente que aqui, a dimensão excede o modelo apresentado por Lasswell (1948), em que de forma reducionista, os indivíduos recebem uma mensagem com uma determinada intenção, ou seja, no contexto das organizações, a intencionalidade já não basta por si, a fim de garantir a legitimação de um determinado discurso.

Para entender as organizações através desse olhar mais crítico, apresentamos aos alunos duas vertentes: as perspectivas sistêmica e neofuncionalista, e o paradigma da complexidade. A intenção foi, sobretudo, convergir ideias e pontos de vistas para a compreensão do ambiente organizacional, com olhares distintos, mas complementares.

A perspectiva neofuncionalista preconiza que as organizações podem configurar-se como sistemas abertos e fechados. Isso se deve ao fato dos “sistemas sociais, assim como os sistemas vivos, são permeáveis ao ambiente” (Crubellate, 2010: 55). Ainda para este autor, a noção sistêmica inicia com os estudos das Teorias Sociais de Luhmann, e está centrada na

autopoiese, exposta por Maturana (2002), em que as organizações, mesmo fechadas em seus contextos, podem sofrer influência externa, e assim, auto (re)organizar.

Com esse olhar, as organizações evoluem da noção de simples agrupamento sociais com um determinado fim, exposta por Hall (2004), e agregam uma dimensão sistêmica exponencialmente pela sua capacidade de decisão. Na perspectiva autopoietica, os contextos organizacionais podem ser “compreendidos como sistemas que determinam suas decisões e são capazes de completar as decisões que determinam por meio de decisões que fazem eles decidirem” (Luhmann, 2002: 32). E nesta lógica, os sistemas, que sofrem influências externas pontuais, são afetados por elas, e a partir das suas decisões, se ajustam configurando um novo ambiente⁷.

A perspectiva sistêmica traz para o campo das Relações Públicas uma possibilidade de estudo das organizações, enquanto espaços, fechados em seu próprio ecossistema, mas com variáveis que podem proporcionar sua abertura, a partir da inferência externa. Configura-se uma possibilidade de convergência do empírico com a prática, que apresenta o cotidiano corporativo, em que os contextos organizacionais reagem às interferências de diversos públicos, num movimento da autopoiese, e assim (re)organizar o seu modo de operação.

Entretanto, ponderamos que estes sistemas constituem-se com requintes complexos, e seu estudo exige, por vezes, uma recursividade cíclica. Sendo assim, reside em Morin (2001), uma possível noção complementar à sistêmica, em que os cenários também podem ser vislumbrados como sistemas sempre abertos. O paradigma da complexidade pressupõe que as relações interpessoais, entre os sujeitos, e entre eles e a organização, como partes de um todo, e segundo o autor, “um todo é mais do que a soma das partes que o constituem” (Morin, 2001: 85). Sob esta ótica, o cenário toma uma dimensão em que se possam reconhecer as peculiaridades individuais de ator social.

As perspectivas citadas revelam aos contextos organizacionais um escopo amplo e mais ampliado do que a possibilidade de um agrupamento social. Configuram a noção de que as organizações sofrem interferências, e estas provocam alterações em suas estruturas, para

⁷ Posterior as visitas, comprovamos, pelos relatos dos alunos que este foi um dos pontos mais observados nas organizações, assim, foi possível atrelar a parte teórica com o imbricamento a parte prática.

posteriormente se ajustar naturalmente. Não nos cabe, expor aos alunos qual a melhor perspectiva, pois ambas remetem a situações pontuais e presentes no contexto corporativo. No entanto, entendemos que a reflexão desses olhares distintos e complementares da complexidade e da teoria dos sistemas permite ver as organizações sob outro prisma.

Em nosso Plano de Ensino, optamos por reiterar aos discentes que os ambientes organizacionais traduzem-se em sistemas permeados por situações complexas, aliadas às especificidades dos indivíduos que os compõem, condicionados por espaços e tempos acelerados na contemporaneidade. Por esse viés, observamos que estes conteúdos proporcionaram aos alunos uma maior visualização de todo este contexto, fato que também contribuiu os olhares sob as organizações nas entrevistas.

Ao evoluir a revisão bibliográfica, nos firmamos em Bourdieu (2007), para explicar como o conceito de poder simbólico pode ser o resultado da relação de poder dos atores sociais⁸ em um determinado grupo. O autor estabelece que as relações de comunicação sejam permeadas por disputas simbólicas para a definição do mundo social:

As diferentes classes e frações de classes estão envolvidas numa luta propriamente simbólica para imporem o campo das tomadas de posições ideológicas reproduzindo em forma transfigurada o campo das posições sociais (Bourdieu, 2007: 11).

Segundo o autor, destas posições sociais, estabelece-se ainda, grupos que se sobressaem aos outros e passam a exercer o poder. Para Bourdieu (2007), estes grupos almejam constituir a dominação por meio de uma produção simbólica na classe dominada. Para ele, o poder simbólico se define:

Numa relação determinada – e por meio desta – entre os que exercem o poder e os que lhe estão sujeitos, quer dizer, isto é, na própria estrutura do campo em que se produz e se reproduz a crença. O que faz o poder das palavras e das palavras de ordem, poder de manter a ordem ou de a subverter é a crença na

⁸ Nos utilizamos da terminologia empregada por Bourdieu ao denominar os indivíduos como “atores sociais”.

legitimidade das palavras e daquele que as pronuncia, crença cuja produção não é da competência das palavras. (Bourdieu, 2007: 14-15).

O autor apresenta que estas relações de poder se configuram em campos de interação social. Segundo Bourdieu (2007: 64), “o campo de produção como espaço social de relações objetivas”, esse é o ambiente propício para elucidar o formato da inter-relação dentro das organizações. Durante nossas aulas, promovemos debates, com a indicação de cases para demonstrar como esse conceito – poder simbólico – é importante, e por vezes pode estar diluído dentro do contexto das organizações. Uma importante ferramenta que nos auxiliou para efetivar o entendimento do conceito foram as visitas técnicas, já que o retorno obtido, foram relatos de que sem antes conhecer e entender o conceito, este não ficava explícito. Os alunos descreveram de forma expressiva a forma com que os atores sociais foram submetidos ao poder simbólico dentro das organizações.

Evoluindo esta abordagem teórica, vemos que na sociedade, os indivíduos estabelecem um jogo, que possui regras e os conflitos são resultantes desta interação em busca de um troféu simbólico. Assim, para Bourdieu (2007), o poder simbólico torna-se uma forma de poder legitimada presente nas organizações (situação, como já explicitada, exata que fora descrita pelos discentes, posterior às visitas).

As conceituações de organização e poder simbólico trazem uma reflexão pertinente ao cotidiano organizacional para visualizar a dinâmica das relações humanas no trabalho dentro das organizações. No entanto, no decorrer de nossas aulas, observamos que as conexões acerca da atuação do profissional de Relações Públicas nesse contexto não estava clara para os alunos. Então, para mediar esse processo, desenvolvemos seminários dirigidos para fomentar essa discussão. Trouxemos as diversidades de conceituações lógicas para a atividade de Relações Públicas, esta que tem uma evolução histórica bem recente, especialmente, no Brasil. Assim, visamos mostrar que a área tem apresentado uma significativa contribuição para o estudo acadêmico no contexto das organizações, tal como pontua Kunsch (2003: 89-90):

As relações públicas, como disciplina acadêmica e atividade profissional, têm como objeto as organizações e seus públicos, instâncias distintas que, no entanto, se relacionam dialeticamente. É com elas que a área trabalha, promovendo e administrando relacionamentos e, muitas vezes, mediando conflitos, valendo-se, para tanto, de estratégias e programas de comunicação de acordo com diferentes situações reais do ambiente social.

Esta definição remete, de forma ampla, ao foco de atuação profissional da atividade de Relações Públicas que assume um papel político no contexto da organização. Para Simões (1995), as Relações Públicas primam pela informação e comunicação, entre as organizações e seus públicos de interesse, assumindo função política para dar legitimidade às decisões organizacionais⁹. O autor ainda afirma que este papel também remete a situações de relação de poder do relações-públicas no âmbito das organizações.

De acordo com Grunig (2011: 33), “as organizações necessitam de relações públicas porque mantêm relacionamentos com públicos”. Isso reafirma o pressuposto que este profissional é indicado para trabalhar nesta seara de relacionamentos:

Os profissionais de Relações Públicas planejam e executam a comunicação para a organização na sua totalidade, ou apóiam partes da organização a desenvolverem a sua comunicação. Coordenam o trânsito de mensagens para a organização, por exemplo, ao realizar pesquisas a respeito dos problemas apresentados pelos públicos e seus conhecimento, atitudes e comportamentos (Grunig, 2011: 34).

Além disso, cabe salientar que o conceito de Relações Públicas, pelo prisma teórico, está relacionado a um processo articulado e sistemático dentro das organizações. Para Fortes (2003: 21), “às Relações Públicas está reservado o trabalho de conhecer e analisar os componentes do cenário estratégico de atuação das empresas, com a finalidade de conciliar os diversos interesses”. Desta forma, consolida-se a perspectiva do profissional como

⁹ Essa clareza de entendimento aos alunos – que o Relações-Públicas é o responsável pela informação e comunicação entre os públicos, e que por isso, possui uma função política que legitima as decisões organizacionais – nos levaram a refletir em algumas aulas sobre esse papel do profissional.

mediador e estrategista na gestão da comunicação organizacional, tal como a colocação da figura.

Figura 1 . Mapa Conceitual



Fonte: Elaboração dos autores

As leituras dirigidas para a conexão do papel do profissional de Relações Públicas nesse contexto dialógico do comportamento organizacional teve como consequência a elaboração da figura acima. Esse foi um “resumo” elaborado em sala de aula para melhor entender como se dá esse imbricamento. Assim, depois de refletirmos sobre o que é uma organização, qual o papel do poder simbólico e posterior a relação destas significações com a função do profissional de Relações Públicas passou a demonstrar em nosso Plano de Ensino as conceituações mais empíricas para podermos constituir o subsídio necessário para a análise crítica das visitas técnicas.

4. RESULTADOS

Conforme foi explicitado na introdução deste artigo, a disciplina de “Comportamento Organizacional” permeou e serviu como embrião desta revisão bibliográfica, que é um espelho do Plano de Ensino da disciplina. A partir dos conceitos teóricos, correlacionam-se as evidências observadas na prática de ensino da sala de aula com acadêmicos de Relações Públicas. Ressaltamos a importância deste aporte teórico para a constatação do discente durante a sondagem *in loco* nas organizações.

Como já reiterado, para refletir o termo comportamento organizacional é imprescindível, que se entenda que, as organizações são compostas de pessoas, e que estas se relacionam provocando interação social. Destas relações, nascem situações de tensão e uma disputa

simbólica entre os indivíduos, especialmente quando há divergências em pontos de vistas. Este processo é natural em organizações dos mais diversos tamanhos e portes, contudo, em empresas de grande porte, onde há um considerável número de funcionários, é natural que este campo amplie a ponto de aumentar a divergência.

Em cada organização é possível que a sua cultura seja influenciada por diversos aspectos, dentre eles, destacamos o perfil da personalidade dos seus fundadores, bem como das pessoas de referência. Entretanto, consideramos relevante a influência social em que cada empresa está inserida, visto que a mesma torna-se um componente deste mecanismo dentro da sociedade. Os êxitos e fracassos, ao longo da história da organização, também compõem o rol dos elementos que contribuem para a formação da cultura organizacional.

O processo comunicacional constitui um elemento essencial para a consolidação do universo simbólico dos agentes envolvidos nesta interação. A sua atuação se dá diretamente na gestão do relacionamento, entre líderes e liderados, em diferentes espaços e universos da organização. O mapeamento deste sistema auxilia a desvendar as relações entre os grupos e a apropriação de elementos da cultura organizacional. Sendo assim, a comunicação está intrinsecamente relacionada, e muito presente, no contexto das organizações.

Dentro da análise organizacional, o comportamento humano é permeado pelas motivações dos indivíduos. Neste sentido, ter o entendimento do que move as pessoas, no âmbito profissional, é fundamental para estimar o relacionamento delas com a organização. Entretanto, as concepções particulares perpassam para o ambiente de trabalho, e surge aí, a necessidade de diversos estudos com relação ao clima organizacional e ao bem-estar dos funcionários e integrantes de cada estrutura corporativa.

Na condução da prática de ensino, os alunos foram convidados a revisitarem os conceitos teóricos e as reflexões que foram expostas neste artigo, em organizações do primeiro setor e da iniciativa privada. As organizações estão localizadas na cidade de Porto Alegre, sendo da área da prestação de serviços, educação e entretenimento, e as suas estruturas foram consideradas de médio porte, tendo a média de 50 funcionários, em cada empresa. O

objetivo desta prática de ensino, como dito, foi desvendar a cultura e apurar o clima organizacional realizando uma reflexão destas realidades frente à revisão bibliográfica.

Em um primeiro momento, o contato com as organizações foi através dos gestores, e de uma entrevista que buscava contextualizar a cultura de cada instituição. A análise vinha a partir do discurso do dirigente e da percepção dos discentes frente aos quesitos gerais do ramo de atuação, das políticas de recursos humanos e dos fluxos de comunicação existentes. Num segundo momento, através de um questionário, os alunos verificaram a opinião e satisfação dos funcionários, reiterando que este processo se deu de forma ética e sigilosa, com todo o resguardo das informações. Ao final, os discentes foram estimulados a refletirem, em sala de aula, sobre as situações verificadas em cada organização, e avaliar as possíveis contribuições da prática profissional de Relações Públicas para aqueles contextos.

Com essa prática, conseguimos avaliar que a nossa metodologia para a disciplina atendeu parcialmente os requisitos que nos propomos no início do semestre, isso porque, observamos como nossa principal fragilidade a falta de tempo. Inicialmente, nos preocupamos em repassar aos discentes a parte teórica, e com o andamento do semestre, outras questões que eram pertinentes ao ambiente Organizacional, foram surgindo, a partir disso, fomos acrescentando conteúdos (tal como ficou explicitado ao longo dessa reflexão). Desse modo, nos restou somente uma aula para que pudéssemos discutir de fato as anotações feitas durante a observação participante das visitas. No entanto, mesmo com essa problemática, percebemos que os alunos trouxeram anotações de cunho conceitual, conseguindo registrar de modo comparativo a parte prática e a teórica. Partimos então, para as nossas considerações preliminares sobre a metodologia empregada durante o semestre para a turma de “Comportamento Organizacional”.

5. DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

Buscamos alicerçar a prática de ensino da disciplina com uma revisão bibliográfica a fim de subsidiar os discentes. Trata-se de uma estratégia pedagógica para correlacionar o termo Comportamento Organizacional com o escopo da atuação profissional e estudo teórico das Relações Públicas. Os conceitos abordados compõem um arcabouço teórico capaz de

orientar a verificação *in loco* e serve como parâmetros para a reflexão do comportamento humano individual dentro das organizações.

Com essa reflexão foi possível apurar que as organizações são agrupamentos com a presença da interação social. Dentro destes ambientes, configuram-se campos com disputas de poder simbólicas promovidas por todos os agentes envolvidos. Nesse sentido é que as Relações Públicas, enquanto atividade acadêmica e área profissional visam fomentar a mediação do relacionamento da organização com seus públicos, a partir da comunicação e da informação. Desta forma, a reflexividade que o profissional possui, ao assumir uma função política, capaz de trabalhar as disputas simbólicas dos sentidos no contexto organizacional se traduz num diferencial no contexto da comunicação organizacional.

Observamos como positiva nossa forma de abordagem da disciplina, pois, verificamos que esse principal papel do profissional de Relações Públicas, que envolve desde as estratégias comunicacionais, até o conhecimento do contexto a que as organizações estão inseridas, levou os discentes a uma reflexividade de sua prática profissional. Percebemos ao final do semestre que os conteúdos foram abordados de maneira eficaz, já que, através destes foi possível concatenar a teoria com a parte prática, promovendo debates com os conceitos abordados, e, posteriormente as visitas. Preocupamos-nos em preparar os discentes para as visitas, e por isso, nosso planejamento da disciplina ficou centrado na parte teórica, nos restando tempo para discutir a observação participante dos discentes nas organizações.

6. REFERÊNCIAS

BOURDIEU, P. (2007). *O poder simbólico*. 10. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.

BOWDITCH, J.L. e Buono, A. F. (2011). *Elementos de comportamento organizacional*. São Paulo: Pioneira.

CESCA, C. G. G. (2006). *Comunicação dirigida escrita na empresa: teoria e prática*. 5. ed. São Paulo: Summus.

CRUBELATTE, J.M. e MACHADO, H.P.V. (2010). Organizações e ambiente organizacional: uma abordagem neofuncionalista. IN: Marchiori, M. *Comunicação e Organização: reflexões, processos e práticas*. São Caetano do Sul, São Paulo: Difusão, p. 51-67.

FORTES, W. G. (2003). *Relações Públicas – processo, funções, tecnologia e estratégias*. São Paulo: 2. Ed. Summus.

GRUNIG, J. E. (2011). *Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos*. 2 Ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora.

HALL, R. H. (2004). *Organizações: estruturas, processos e resultados*. 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

HOHLFELDT, A. (2010). A Comunicação enquanto diálogo em Paulo Freire e Luiz Beltrão. In: Hohlfeldt, A. et al. (orgs.). *Teorias da comunicação: trajetórias investigativas*, Porto Alegre, EDIPUCRS, p. 183-198

KUNSCH, M. M. (2003). Planejamento de relações públicas na comunicação integrada. Edição Revista. São Paulo: Summus.

LUHMANN, N. (2002). *Theories of distinction: redescribing the descriptions of modernity*. Stanford: Stanford University Press.

MATURANA, H. R. (2002). Prefácio de Humberto Romesin Maturana à 2ª edição. IN: Maturana, H.R., Varela, F.G. *De máquinas e seres vivos – autopoiese – a organização do vivo*. 2 ed. Porto Alegre: Artmed.

MOURA, C. (2007). Padrões de qualidade no ensino de comunicação no Brasil. In: Kunsch, M. M. (Org.). *Ensino de Comunicação: qualidade na formação acadêmico-profissional*. São Paulo: ECA-USP: Intercom, p. 43 a 62.

MORIN, E. (2001). *Introdução ao pensamento complexo*. Trad. Lisboa, E.. Porto Alegre: Sulina.

MORIN, E. (2015). *Ensinar a viver: manifesto para mudar a educação*. Trad. Carvalho, E.A. e Perasti, M. Porto Alegre: Editora Sulina.

OLIVEIRA, I.L. (2007). Formação Acadêmico-Profissional em Relações Públicas: uma perspectiva contemporânea. In: Kunsch, M. M. (Org.). *Ensino de Comunicação: qualidade na formação acadêmico-profissional*. São Paulo: ECA-USP: Intercom, p. 141 a 152.

PERUZZO, C. M. (2016). *Epistemologia e método da pesquisa-ação. Uma aproximação aos movimentos sociais e à comunicação. Anais da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação XXV Encontro Anual da Compós, Universidade Federal de Goiás*. Acesso em: 13 de setembro. Disponível em: <http://www.compos.org.br/biblioteca/epistemologiaem%C3%A9tododapesquisa-a%C3%A7%C3%A3o...ciciliaperuzzo.modelocompos2016._3270.pdf>

SIMÕES, R. P. (1995). *Relações públicas: função política*. 3. ed. São Paulo: Summus.

STUMPF, I. R. C. (2012). Pesquisa Bibliográfica. IN: Duarte, J. e Barros, A. *Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação*. 2. ed. São Paulo: Atlas, p. 51-61.

Forma de citar este artículo:

DE BARROS TAVARES, M e BORTOLUZZI RIGO, L. (2017). Metodologia Aplicada: apontamentos de uma experiência de ensino, a prática docente de Relações Públicas no contexto das organizações . *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, Vol. VII, Nº 14, 63-82. Recuperado el __ de _____ de ____, de <http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-14-2017-05-63-82>.