

## **Aprendendo a ser relacionalmente afetado: notas sobre práticas de relações públicas e mediações técnicas**

Learning to be affected: notes about practices of public relations and technical mediations

Israel de Jesús Rocha<sup>1</sup>  
UNIFACS/LAUREATE, Brasil  
[israelrochanet@gmail.com](mailto:israelrochanet@gmail.com)

Recepción: 31/08/2015 Revisión: 12/11/2015 Aceptación: 29/11/2015 Publicación: 04/12/2015  
<http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-10-2015-09-141-162>

### **Resumo**

Este artigo procura analisar as práticas de relações públicas a partir das mediações técnicas. Procura então deslocar os debates atuais sobre a atividade do profissional de sua dimensão estritamente cognitiva, centrada, por exemplo, em sua capacidade de planejamento, para compreender as exigências heterogêneas do viver relacionamentos. Para tal analisamos algumas entrevistas coletadas no âmbito de uma pesquisa mais abrangente que envolve as práticas de relações públicas em organizações contemporâneas e conclui evidenciando os aspectos heterogêneos que as envolvem, sobretudo em suas mediações técnicas.

**Palavras-chave:** Relações Públicas, Mediações Técnicas, Aprendizado

---

<sup>1</sup> Professor dos cursos de Relações Públicas e Publicidade e Propaganda da UNIFACS/LAUREATE; Doutorando e mestre em Ciências Sociais pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Universidade Federal da Bahia (UFBA). Graduado em Relações Públicas pela Universidade do Estado da Bahia (UNEB) e Ciências Sociais pela UFBA

**Abstract**

This article analyzes the practices of public relations from the technical mediations. Then seeks to dislocate the current debates on the activity of its strictly professional cognitive dimension, centered, for example, in your capacity planning, to understand the heterogeneous demands of relationships. We analyze some interviews collected as part of a broader research involving the public relations practices in contemporary organizations and concludes showing the heterogeneous aspects that involve, especially in its technical mediations.

**Keywords:** Public Relations, Technical Mediations, Learning

**Sumario**

1. Introdução
2. Marco teórico
3. Metodología
4. Resultados
5. Conclusão
6. Referências

**Summary**

1. Introduction
2. Theoretical frame
3. Methodology
4. Results
5. Conclusions
6. References

**1. INTRODUÇÃO: UM PLURAL PARA RELAÇÃO(S) PÚBLICA(S)**

Quando falamos de práticas de relações públicas uma heterogeneidade de ações são dispostas para dar conta do que enunciámos como tal. Não é desprezível que durante a sua formação, o estudante tenha dificuldade de compreender os modos pelos quais o que nominamos como profissão pode ser performada, muitas vezes ocasionando seu desligamento da área. Esta pluralidade, no entanto, indica um caminho mais plástico se considerarmos as outras especializações que envolvem as comunicações sociais institucionalizadas no Brasil. E esta plasticidade que envolve diversos contextos de prática é pouco explorada pelos teóricos da área, no que há um esforço de legitimação por caminhos

exógenos que não os trilhados pelos próprios profissionais em seu ardiloso trabalho cotidiano de produzir o que chamamos de relações públicas.

Este artigo pretende explorar uma perspectiva que parte não dos modos como os conceitos e práticas legitimadas pela literatura da área imprimem uma certa maneira de fazer, ver e refazer o mundo, mas da perplexidade gerada pela heterogeneidade de possibilidades e aberturas situadas no fazer profissional que produz mais incompreensões do que esclarecimentos. Ele é o desdobramento, parcial, de uma pesquisa mais ampla realizada em Salvador, que investiga os heterogêneos modos de fazer relações públicas que extrapolam diretrizes de mercado, normas acadêmicas e outros espaços institucionalizados, seguindo intuições dispostas pela *sociologia das associações*<sup>2</sup>, para a qual aprender a fazer algo é sobretudo uma questão de produzir boas articulações em tempo e espaço que permitam-nos falar de durabilidades e efeitos mais abrangentes.

## 2. MARCO TEÓRICO

O artigo procura discutir proposições da teoria-ator-rede e o modo como a mesma pode ser relacionada às pesquisas em relações públicas de um modo geral. Parte da discussão abordará o modo como a literatura especializada dispõe de conceitos como mediação e como este conceito é pensado a partir dos pressupostos da teoria-ator-rede.

Nos afazeres profissionais as mediações podem ser pensadas como processos de produção de articulações, revelando a dimensão aqui construída e pautada desde o início deste texto: a concepção da atividade de relações públicas como um processo de comunicação e mediação de sentidos, por mais interfaces que envolva com a administração e outros *regimes de enunciação*<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> *Sociologia das associações* é uma outra maneira de nomear a teoria-ator-rede (ANT). Há muitos livros introdutórios sobre ANT, resultado de seu relativo sucesso em diversas áreas de pesquisa. Em comunicação tem sido usada por pesquisadores interessados na cibercultura, nos dispositivos digitais, novas tecnologias entre outros temas, para pensar uma perspectiva alternativa aos debates polarizados. Além destes, é possível notar uma emergência de discussões que envolvem organizações contemporâneas no Brasil, mas ainda embrionária em relação à força que tem ganhado entre os primeiros pesquisadores. Para ver mais sobre o uso da teoria ator-rede na comunicação pode-se consultar uma boa introdução escrita por Andre Lemos (2013).

<sup>3</sup> “Em cada caso, uma forma precisa de contaminação, de concatenação, de conexão, de mediação, de veículo – pouco importa o termo – permite dar conta do tipo de associação que a expressão “laço social” deixa na confusão.” (Latour, 2004. p.12). Os regimes de enunciação é uma noção utilizada por Bruno Latour para descrever os modos pelos quais podemos falar de certas áreas “sociais” a partir de suas associações

Precisamos entender como a teoria ator-rede concebe a noção de mediações técnicas. Tal noção, para Bruno Latour (2001), apresenta-se no âmbito dos processos de estabilização da realidade (lembramos sempre que tais estabilizações são precárias). O autor concebeu quatro significados para as mediações técnicas, demonstrando como os não-humanos operam em tais processos.

## 2.2. O primeiro significado da mediação técnica: Interferência

O primeiro significado para a mediação técnica relaciona-se à ideia de *interferência*, ou, como o próprio autor destaca, *a série de objetivos, passos e intenções que um agente pode perceber* (Latour, 2001, p. 206) nas relações entre um objeto e um humano. Supõe a ideia de programas de ação que remete à concepção de que as técnicas são criadas e ao modo como são usadas: há vários atuantes. Neste sentido, não se trata apenas de percebermos que um não-humano segue os interesses dos humanos, mas de perceber que ambos oferecem programas de ação (cursos de ação) para os deslocamentos, tanto de um como do outro, no decorrer de uma ação. Para entendermos este aspecto precisamos retomar outro conceito abordado pelo autor. Trata-se aqui da noção de *translação*, tratada mais acima, mas com um detalhamento do próprio autor:

Translação não significa passagem de um vocabulário para outro, de uma palavra francesa para uma inglesa (como se, por exemplo, as duas línguas existissem independentemente). Empreguei translação para indicar deslocamento, tendência, invenção, **mediação**, criação de um vínculo que não existia e que, até certo ponto, modifica os dois originais. [...] o primeiro motor de uma ação torna-se uma série nova, distribuída e encapsulada de práticas cuja soma pode ser obtida, mas apenas se respeitarmos **o papel mediador** de todos os atuantes mobilizados na série (Latour, 1993, p. 206-208, grifos nossos).

O processo de planejamento é uma forma de interferência em outros cursos de ação. Ele mesmo sofre interferências de outros cursos de ação. Não é por vão interesse que seus objetivos e metas mudam, mas por que sofre interferência de outros atores engajados em seu curso de ação. No planejamento há um sentido a ser buscado: a solução de uma questão, de um problema (a necessidade de legitimação, que é sempre política). Nesta

---

específicas. Assim, podemos falar do que circula no âmbito do Direito, mesmo sabendo que tal regime possui variadas interseções com outras áreas.

busca, o que significa cada um dos passos do planejamento? Diagnóstico, prognóstico, execução, avaliação e controle podem ter seus objetivos retraçados no curso da ação, envolvendo a atuação de humanos (os relações públicas, os públicos) e de não-humanos (instrumentos disponíveis, ações conjunturais, políticas ou naturais, dentre outras).

### **2.3. O Segundo Significado da mediação técnica: Composição**

O segundo significado de mediação técnica é conhecido como *composição*. O papel mediador de todos os atuantes mobilizados na série. *A atribuição, a um ator, do papel de primeiro motor de modo algum cancela a necessidade de uma composição de forças para explicar a ação* (Latour, 2001. p. 209). O segundo significado é que a ação não é uma propriedade de humanos, mas de uma associação de atuantes.

Neste segundo significado, já podemos pensar as ferramentas e a flexibilidade inerente ao planejamento, e não apenas o planejamento. A própria ideia do relações públicas como um ator envolvido numa rede de ações (neste caso trataremos apenas das organizacionais para tornar inteligível nosso ponto de vista) e como as mesmas proporcionam certos cursos de ação e não outros. Como as Relações Públicas podem se “conservar” no âmbito dessas articulações/composições (principalmente em relação a outras especializações)? Como e onde começam os procedimentos de emprego dos instrumentos?

Uma questão começa com o trabalho do relações públicas (a exemplo da ideia de Candido Teobaldo Andrade, 1989, segundo a qual o mesmo ajuda a formar públicos, fomentando controvérsias) e ganha espaços e contornos que extrapolam a dimensão imediata da organização. Estas perguntas permeiam a ideia de composição, quando empregada nas relações públicas. Qual a sua singularidade, ou melhor, o que é recalcitrante<sup>4</sup> quando imersos em redes amplas de relações. Sua matéria-prima continua sendo a informação ou passa a se constituir de elementos de outra ordem, mais ampla, como o público?

---

<sup>4</sup> Recalcitrância é um conceito usado pelos autores da ciência e tecnologia para revelar as resistências e possibilidades diferentes que os artefatos oferecem ao curso de ação dos humanos. São recalcitrantes, pois, em muitos casos, não agem como o esperado.

#### **2.4. O terceiro significado da mediação técnica: entrelaçamento entre tempo e espaço**

Este significado aponta para a dimensão do *entrelaçamento entre tempo e espaço*. Um exemplo para pensarmos este aspecto é quando uma de nossas ferramentas, ou mesmo o planejamento, apresenta problemas. Revela-se, com o problema, os processos mediante os quais tal ferramenta foi estabilizada enquanto tal. Neste momento, percorremos o sentido contrário na busca de possíveis causas e soluções. Este entrelaçamento supõe alguns passos como: o desinteresse, o interesse, a composição de um novo objeto, os pontos de passagem obrigatória, o alinhamento, o obscurecimento e a pontualização. Vejamos.

Estamos numa sala de aula e o projetor multimídia quebra. Até o momento, aquele projetor era desinteressante, seguia um curso de ação. Ao quebrar-se, passa a se entrelaçar com as diversas caixas-pretas que precisam ser abertas e os atores envolvidos em seu processo de estabilização emergem: os fabricantes chineses de lâmpadas, a rede de distribuição de peças no Brasil; a assistência técnica; os pontos de revenda. Acontece um novo interesse. Compõe-se um novo objetivo e novos pontos de passagem obrigatórios. Alinha-se e novamente obscurece-se. Torna-se o mesmo projetor não problemático de sempre. Se, no entanto, abrirmos as “caixas-pretas”<sup>5</sup>, as diversas redes e fios que as estabilizaram se revelam, mostrando o trabalho duro de humanos e não-humanos em sua composição, em sua articulação, que pode ser reconstituída pelos passos acima citados. Pensemos na noção de controle ou acompanhamento da execução em nossos planejamentos: é a própria flexibilidade que permite reavaliações e retomadas. Retornamos a pontos problemáticos e procuramos compor novos objetivos.

#### **2.5. O quarto significado da mediação técnica: delegação**

Em relação aos anteriores é o mais importante tanto para o autor como para o nosso estudo. Trata-se da transposição da fronteira entre signos e coisas. A isto Latour chamou de *delegação*.

Um curso regular de ação é suspenso, um desvio por vários tipos de atuantes é iniciado e o retorno é um novo híbrido que transfere atos

---

<sup>5</sup> Esta noção refere-se àquilo que foi obscurecido pelo espaço e pelo tempo. Para uma análise detalhada deste processo, consultar: LATOUR, Bruno. *Ciência em ação: como seguir cientistas e engenheiros sociedade afora*. São Paulo: UNESP, 2000.

passados para o presente, permitindo a seus muitos investidores desaparecer sem deixar de estar presentes. Semelhantes desvios subvertem a ordem do tempo e espaço – num minuto, posso mobilizar forças postas em movimento há centenas ou milhões de anos [...] As formas relativas dos atuantes e seu status ontológico podem ser inteiramente confundidos – as técnicas agem como alteradores de formas, moldando um guarda a partir de um barril de concreto úmido ou concedendo a um policial a permanência e obstinação de uma pedra (Latour, 2001, p. 217).

Vejam como ocorre no exemplo que o próprio autor utiliza. Pensemos em algum quebra-molas na rua. Veremos em certa medida motoristas bastante disciplinados em relação a ele. O que ali acontece? O que aconteceu para deixarmos de ter motoristas que correm para termos motoristas disciplinados? O programa de ação dos engenheiros: “faça com que eles desacelerem” está articulado a pedras e argamassa. O que isso quer dizer? Segundo Bruno Latour, não se trata de uma objetivação, reificação, pois estas palavras supõem humanos com plenas capacidades de impor sua “vontade à matéria informe, ao passo que os não-humanos também agem, deslocam objetivos e contribuem para as suas definições”. (2001, p. 214). Neste sentido, os atores antigos desapareceram, mas as ações continuam ativas através desses mediadores. Como nos diz Latour, “vivo no meio de delegados técnicos; misturo-me aos não-humanos” (2001, p. 217).

Se as técnicas por si mesmas sustentam o significado, independente do discurso, pois atuam como mediadoras articuladas a um determinado curso de ação, a questão da delegação e os deslocamentos que ela produz abrem uma oportunidade de discutir as ferramentas utilizadas pelas relações públicas (meios para ação). Estabelecem também a oportunidade de considerar a sua função política, ampliando a noção empregada por Simões (1995), já que este se refere apenas a uma ação entre humanos, ainda que considere a política uma função organizacional. E é neste sentido que começamos a pensar os processos de estabilização das ações de relações públicas e seus instrumentos.

Quando falamos de relações públicas, estamos discutindo certo modo de captar e compreender o mundo mediante o aprendizado de habilidades e é sobre este *aprender a ser afetado*. Bruno Latour, ao discutir os pressupostos que perpassam os estudos sobre a ciência e a tecnologia, apresentou uma ideia de aprendizado pelo corpo,

Todos estes atores podem ser definidos como corpos que aprendem a ser afetados por diferenças que antes não podiam notar, através da mediação

de um arranjo artificial. [...] o aluno precisa de uma semana de treino e do kit; o professor beneficia da experiência de uma vida e do teste com 2000 indivíduos; os químicos orgânicos estão equipados com os cromatógrafos; os engenheiros químicos industriais tem as fabricas. Todos estes arranjos artificiais são dispostos em camadas simultâneas para sensibilizar o meu nariz para as diferenças, nomeadamente para ser levado a agir pelo contraste entre duas entidades. [...] antes de passarem pela semana de treino os alunos eram inarticulados, não só no sentido de lhes faltar uma sofisticação consciente e literária, ou de serem incapazes de falar sobre odores; eram inarticulados num sentido mais profundo e importante: odores diferentes suscitavam o mesmo comportamento (Latour, 2004. p. 42-3).

Aprender a ser afetado envolve a dimensão do aprendizado articulado pelas mediações técnicas que estão envolvidas na dinâmica de formação: apreender uma profissão. Os alunos, quando ingressam no curso citado pelo autor, pouco sabiam sobre a diferença de odores e os tipos de perfume. Nas articulações entre o kit de odores, os alunos, a experiência do professor e todo o aparato técnico que sustenta a rede (curso de perfumaria), estão os processos de mediação como tratados anteriormente.

### 3. METODOLOGIA

Para melhor discutir tais intuições e questões colocadas neste artigo e pelo marco teórico, apresentaremos dados parciais obtidos a partir de entrevistas semiestruturadas com diversos profissionais que atuam como relações públicas na cidade de Salvador. O uso das entrevistas com um roteiro mínimo previamente estabelecido possibilitou narrativas que indicavam a heterogeneidade das práticas dos envolvidos e ao mesmo tempo permitiu recalcitrâncias<sup>6</sup> dos próprios atores, sugerindo desvios e modos diferentes de fazer a pesquisa a cada passo dado. A composição da amostra seguiu o esquema de bola de neve (indicações de indicações), a partir de alguns nomes levantados e sugeridos em conversas com os entrevistados no percurso da pesquisa. Assim, fechamos uma amostra ideal composta de profissionais das seguintes áreas de atuação: a) organizações não governamentais; b) organizações públicas e mistas; c) organizações privadas e profissionais autônomos, como consultores ou assessores, ou constituindo empresas na área. Outro aspecto que considerado foi o tempo de formação e atuação na área, envolvendo desde

---

<sup>6</sup> *Recalcitrância* é modo como os atores, em seu trabalho de produzir associações, permitem, colocam ou impõem cursos de ação diferentes dos imaginados para a ação (LATOURE, 2005). É uma noção explorada pela teoria ator-rede, mas pouco usada pelos estudos de comunicação, um campo profícuo para tensionar as possibilidades da própria noção.



profissionais recentemente ingressos no mercado até outros que já possuem um vasto espectro de ações como profissional de relações públicas<sup>7</sup>.

#### 4. RESULTADOS

##### 4.1. Percursos e heterogeneidades

Os estudantes que ingressam no curso de relações públicas comumente adotam uma visão generalizada segundo a qual a atividade está relacionada à produção de eventos, ao planejamento, e mais recentemente ao chamado mundo digital. Quando este ponto de vista não é adotado, outro qualquer apenas complica. Trata-se de perceber o profissional apenas como aquele responsável por manter imagens positivas das organizações e pessoas para as quais trabalha. O responsável por “manter as aparências”.

Estes dois pontos de vista sobre o perfil profissional circulam em filmes, novelas, entrevistas em grandes eventos, entre muitos outros. Para os estudantes que iniciam sua jornada na formação, a dúvida sobre esses perfis veiculados e o que efetivamente acontece na universidade só amplia suas dificuldades e as faz perdurar, em muitos, por longos semestres até a inserção num contexto de atividade prática, seja em pesquisa, estágios em organizações não governamentais e organizações privadas, dentre outras atividades.

Os profissionais entrevistados em seus relatos apresentam características desse quadro em relação ao conhecimento do que seja a atividade. Há uma suspeita inicial em relação ao que seja a atividade e uma espécie de ruptura com uma visão exógena daqueles que não enfrentam a formação, apontando para a dimensão do *aprender a ser afetado*, como podemos ver no relato abaixo.

A – eu não tinha conhecimento dessa abrangência toda que poderia ter. Eu sabia... eu tinha certeza com o que eu queria trabalhar mas eu não tinha consciência que era tão bom assim. No decorrer do curso, eu vi que tinha muitas áreas a ser exploradas [...] o curso de comunicação em Relações Públicas da Católica [Universidade Católica de Salvador - UCSAL] deu uma visão mais mercadológica que eu não sei se teria em outra universidade. Quando eu vi que comunicação era muito mais do que trabalhar com call center [...] eu colocava currículo e era chamado para call center e atendimento. Então eu agradecia e saía e aí eu fui estagiar no núcleo de RP

<sup>7</sup> O período de experiência dos profissionais que selecionamos trechos das entrevistas para este artigo é: A (5 anos); B (13 anos); C (3 anos) e D (17 anos). Assim, há uma distribuição razoável para os anos de experiência com pouca variação entre os “não-experientes” e entre os “experientes”. [Como se trata de dados ainda em desenvolvimento a pesquisa aponta reflexões parciais sobre a questão explorada no artigo.](#)

da agência júnior de comunicação da Católica. Acho que com menos de um mês um professor atendeu um cliente e me chamou e disse: quero um RP lá<sup>8</sup>.

Ao acessar o curso, os estudantes começam a mudar os estereótipos relacionados à prática e outros valores vão sendo agregados à atividade. No relato do entrevistado A, a abrangência que o curso permite só foi possível com o acesso do mesmo nas atividades cotidianas desenvolvidas em espaços além da universidade. Não apenas pela formação, mas com o engajamento em trabalhos práticos como a agência de comunicação da universidade.

C – marquei a opção comunicação, mas não sabia do que se tratava relações públicas. Marquei mais por ser comunicação. Olhando para o nome comunicação. Tinha uma vaga noção do que é publicidade, mas não sabia o que era relações públicas [...] de início a gente acaba não tendo a visão do que é relações públicas. Passa por um professor, uma coisa. Passa por outro, outra coisa. Conversa com colegas aqui e ali, mas acabamos não tendo essa visão no início.

Para o entrevistado C, o ingresso no curso pouco se deu pelo conhecimento que tinha da atividade. Seu acesso surgiu mais como opção de um vestibular numa instituição pública e menos como uma decisão de escolha pelo curso. Mesmo já cursando, o entrevistado revela a dimensão da atividade pautada pela orientação dos professores. Se o professor atuasse mais com organizações privadas seu *bias* sobre a atividade penderia para a concepção das relações públicas voltadas para atividades em tais organizações.

Os perfis seguem as escolhas ainda tomadas na universidade e que já indicam a heterogeneidade das práticas que envolvem o profissional. Os relatos acima mencionados (inclusive dos dois outros profissionais) revelam esta dimensão das escolhas baseadas em oportunidades e interesses ainda nos trabalhos desenvolvidos na universidade. As contingências nas escolhas e os caminhos trilhados após a saída da universidade demonstram como a teoria e a prática estão relacionadas e, quando distanciadas, podem proporcionar diversos problemas na formação do profissional.

C – Minha trajetória na universidade foi muito voltada para as relações públicas no que o pessoal chama de terceiro setor, ou comunicação comunitária. Os trabalhos nas disciplinas sempre tiveram esse viés. Eu e a equipe sempre dava um jeito... tentava articular aquele assunto, aquele conhecimento, aquela teoria, de modo que pudesse falar sobre essa questão também... ainda que relações públicas tenha um universo muito mais amplo e você... e na verdade estereotipadamente é muito vinculado ao mundo

---

<sup>8</sup> Transcrevemos as falas dos entrevistados, sem alterações, conservando sua oralidade.

empresarial, ou da construção dos eventos. Mas eu acabei me distanciando dessa área. Acabei vendo porque era obrigação na universidade, mas não me interessei por essa questão. Foi mais pelo viés do terceiro setor e comunicação comunitária.

No relato do profissional C, a articulação e o envolvimento entre a teoria e a prática apresenta-se como um elemento que estruturou suas escolhas no decorrer de sua formação e atuação profissional até seu emprego atual. Atuar no terceiro setor e com comunicação comunitária, dentre as diversas possibilidades apresentadas, como podemos perceber na conclusão do entrevistado A, foi uma escolha que se orientou por trabalhos de disciplinas e no envolvimento com colegas que tinham os mesmos interesses. Em articulações que envolvem uma sensibilidade dos envolvidos para identificar caminhos que de outro modo não seria trilhados. No mesmo sentido, norteou o caminho a ser trilhado nos trabalhos fora da universidade, quando o mesmo profissional relata que atua na área de responsabilidade social na organização onde trabalha atualmente.

C – é bom que você vai entendendo os melindres da organização. Quando cheguei aqui fui trabalhar no setor de produção de eventos. Até mesmo na área de responsabilidade social eu tinha de produzir eventos... mas é uma área que eu queria atuar e precisei fazer os eventos.

Outro aspecto desdobrado nos relatos é a atividade ser exercida por pessoas não habilitadas e portadoras de diploma, legitimadas para o trabalho. Como a entrevistada D coloca em sua trajetória a ligação com as relações públicas deu-se antes mesmo de ingressar efetivamente no curso e portar o diploma.

D – eu fui percebendo que a comunicação era muito mais do que se imaginava... eu já conhecia comunicação organizacional, comunicação corporativa [...] ainda estudando letras... então, eu fui fazer relações públicas [...] Os trabalhos em letras estavam voltados para a redação e eu queria me envolver com planejamento. Queria me envolver... e então fui estudar RP.

Em seu relato, a entrevistada ainda pontua o modo como foi acabar exercendo as relações públicas, mesmo não tendo domínio das técnicas oferecidas e legitimadas por uma instituição. No mesmo relato, nota-se o processo que o curso passou para se sedimentar em Salvador, pois tanto o curso da Universidade Salvador como o da Universidade do Estado da Bahia estavam em implementação.

#### 4.2. Mediações, aprendizado entre prática e teorias

Para o entrevistado B, a relação entre teoria e prática segue proposições colocadas neste artigo. Para ele, essa relação, além de apresentar uma tensão, teoria e prática não se separam, são partes interligadas de um mesmo processo, como podemos perceber a partir de Gamboa (2010, p. 07) quando afirma “que a existência de uma ou outra depende da relação mútua entre elas. É a relação com a prática que se inaugura a existência de uma teoria; não pode existir uma teoria solta, o que existe é sempre uma teoria de uma prática”. Vejamos como o entrevistado B concebe essa relação,

B – achei sempre uma bobagem essa coisa de teoria ou prática. Você vai chegar para uma pessoa e perguntar: perna direita ou esquerda para caminhar? As tradições de algumas universidades aqui no Estado são muito felizes por isso. Por que não isolam: a academia é um mundo e o mundo prático é outro... então, eles fazem uma conciliação entre teoria e prática do que está acontecendo no mundo dos negócios interessante.

Entretanto, o entrevistado não detalha como esta teoria se relaciona com a prática, mas no relato de sua prática tal relação emerge como podemos perceber a seguir,

B – quando eu fiz meu projeto experimental eu estava me preparando para aquilo que eu faço até hoje. Eu estava no Liceu e como eu entrei com uma concepção e na verdade eu tinha me especializado na questão do entretenimento, eu me tornei um autodidata na questão do financiamento à cultura e o Liceu era um espaço... então, quando eu fiz meu projeto experimental na área de relações públicas voltado para o marketing cultural. Então, desde cedo, no Liceu eu comecei a prestar esse serviço para o Liceu e outras organizações e trabalho com isso até hoje.

O mesmo ocorre com uma definição de relações públicas que só se sustenta a partir do trabalho cotidiano. O entrevistado B pontua como sua relação com as relações públicas só se consolidou e ganhou forma a partir de sua atuação distante da academia.

B – só agora na experiência eu percebo o que é relações públicas. Hoje eu fico atento a ser relações públicas de mim mesmo. A gente não pode dar aquilo que a gente não tem... e daí de fato fazer uma campanha de relações públicas... ligue para tal pessoa, hoje é aniversário dela. Não custa nada e de vez em quando... isso é por que você não está precisando dela... não deixe para falar com as pessoas somente quando você tem uma demanda. Isso gera desencontro e aí você não estreita vínculos. Exemplo banal de relações públicas, no sentido de estreitar vínculos... então, profissionalmente, quem são os seus públicos prioritários... como trabalhar isso no sentido não apenas de obter dinheiro, resultado, mas de trabalhar a imagem.

Os profissionais tendem neste sentido a configurar uma relação entre a teoria e a prática muito antes de assumirem uma formação mais técnica, como no caso da entrevistada D, que só ingressou na formação muito depois de já atuar como profissional.

Outro ponto relacionado a isso é a atividade ser percebida e ganhar uma compreensão por parte do profissional depois de muito tempo de atuação. Parece não haver uma correspondência entre o que se ensina na universidade e o que se aprende, quando envolvidos em práticas cotidianas de trabalho. Mesmo que o relato do entrevistado B sugira que há certa continuidade, todos sugerem haver uma distância entre o aprendido na universidade e a prática do cotidiano profissional, reafirmando a dificuldade que muitos estudantes apresentam para compreender o que seja relações públicas ou mesmo pensar numa definição adequada ao perfil que se exerce nas organizações de trabalho.

Neste sentido, a pluralidade de modos de performar o que nomeamos como relações públicas extrapolam os limites oferecidos pela literatura técnica estudada nas salas de aula universitárias. Elas se desdobram também além do que o mercado exige. Não há, a partir dos relatos parciais, uma performance encerrada por aquilo que o mercado<sup>9</sup> sugere. Mas é no desdobramentos de boas e más articulações que os profissionais sedimentam e produzem durabilidades para determinadas práticas.

B – a sensibilidade para se trabalhar com as partes interessadas, os relações públicas fazem isso... às vezes nos prendemos muito à questão da Margarida Kunsh, à questão do planejamento de relações públicas, mas tem uma outra questão; ela traz um instrumental, mas é um instrumental perigoso porque traz essa coisa do Chaplin, do apertador de parafuso, por que todo mundo acha que tem que cumprir aquilo ali e aí perde uma outra dinâmica de sensibilidade que é como eu me relaciono que esse público... eu posso até sistematizar isso, mas aí eu tenho uma outra informação...

Assim, as mediações que são pensadas como os processos de tradução e produção de sentido vão se descortinando, a partir do entendimento de que tal atividade extrapola o emprego de manuais e exige dos iniciados domínios que não estão na dimensão do dito ou registrado pela literatura. O relato do entrevistado B indica caminhos para pensarmos os

---

<sup>9</sup> Na falta de uma definição mais refinada de mercado (que não é o propósito deste texto discutir) nós adotamos esta palavra para designar uma gama ampla de práticas e formas de fazer não apenas no sentido que se considera econômico, mas envolve outros modos de existência social, político. O “mercado”, aqui, não é este ente abstrato que só determina como os atores vão agir, mas o modo como esses atores agem inseridos em práticas dinâmicas e heterogêneas.

limites da literatura profissional como um instrumental que pode engessar as atividades, necessitando certa sensibilidade adquirida com a experiência para perceber sutilezas na atuação da atividade.

Seguindo o argumento de Latour (2004), a sensibilidade apresentada pelo entrevistado B sugere um *aprendizado pelo corpo* que envolve o desenvolvimento de habilidades para diferenciar o que antes apenas fazia parte de um mundo não articulado. Esta habilidade adquirida a partir da formação envolvida por atores humanos e não-humanos (artefatos) produz diferenças que podem não ser sensíveis aos não iniciados num contexto de prática. Aprender a ser relações públicas envolve então um processo de aprendizado pelo corpo, rompendo assim com os dualismos que separam mente e corpo. Um aprendizado em que diferenças sensíveis são apreendidas mediante interações entre instrumentos e as diferenças que os mesmos produzem.

As mediações aparecem também à medida que o profissional precisa se adequar e conhecer os espaços heterogêneos nos quais atua. Vejamos com o entrevistado C apresenta estes processos de tradução.

C – é bom que você vai entendendo os melindres da organização. Quando cheguei aqui fui trabalhar no setor de produção de eventos. Até mesmo na área de responsabilidade social eu tinha de produzir eventos... mas é uma área que eu queria atuar e precisei fazer os eventos. Foi bom porque fui entendendo como é que faz pra pedir e os caminhos aqui na organização. Se relacionar com um gerente, com outro... como fazer essa mediação, digamos assim..., com os públicos que você está interagindo... o que você deve dizer, até onde você pode ir... os padrões de como pedir determinadas coisas na organização pela lógica burocrática da coisa... então, foi um aprendizado neste sentido...

Transitar naquele terreno ainda pouco conhecido não é a comunicação formal que orienta a atividade e o aprendizado, para o entrevistado C. Pelo relato do entrevistado acima, podemos perceber como os processos de comunicação informal e as trocas no ambiente de trabalho permitem ao relações públicas produzir mediações em suas atividades, em muitos casos difíceis de serem mensuradas em termos quantitativos. Na continuação deste relato, o entrevistado acentua o papel da atividade na mudança de comportamentos na organização, que são aspectos poucos mensuráveis em números, mesmo sendo exigido que sejam mensurados pelos superiores do entrevistado. Ele precisa, então, transformar aquilo que é da ordem da mudança de valores em números que possam ser fixados e demonstrados para

os demais integrantes da organização. E essas traduções envolvem cursos de ações não apenas do entrevistado, mas sobretudo dos não-humanos arregimentados por ele para compor o que será futuramente apresentado por resultados.

O mesmo acontecia em outra atividade exercida pelo entrevistado C, quando ainda não trabalhava na atual organização. Precisava participar resolvendo diversas situações que apareciam no cotidiano de trabalho. As mediações aqui envolviam os trabalhos que não estavam diretamente relacionados com o aprendizado na universidade, bem como a leitura que deveria ser produzida da situação para que, mediações técnicas, como o uso de instrumentos com a pesquisa de mercado e o planejamento fossem empregados para estabilizar realidades, como as das cooperativas populares nas quais o entrevistado trabalhava.

C – o meu trabalho assessorando os movimentos populares e solidários era um pouco de cada coisa. Era papel de educador, como nas oficinas em diversas temáticas, mas também não deixou de ter um lado empresarial porque na relação com as cooperativas era uma relação como em empresa. Então, tinha de se preocupar com algumas coisas relacionadas com o mercado e então eu precisava colocar algumas coisas em prática que eu aprendi na universidade. Eu precisava usar as pesquisas de mercado, o planejamento para a cooperativa, tudo isso tinha de ser usado para ajudar as cooperativas a melhorarem sua produção e elas precisavam ser vistas como empresas, apesar de ser uma lógica diferente.

Na organização atual, o entrevistado C ainda continua produzindo mediações, no sentido em que analisamos, quando precisa, além de assumir atribuições designadas para o seu posto, fazer coisas para estabilizar situações que envolvem outras funções, como podemos ver no relato abaixo:

C – aqui a gente faz de tudo. Cota tudo. Liga para as empresas e pede orçamentos. Aqui no setor fazemos desde a concepção até a execução. Só as campanhas que são enviadas para as empresas de publicidade, mas antes enviamos toda a ideia que queremos e que discutimos aqui em nosso setor.

Para o entrevistado C, é na atual organização que a atividade de relações públicas como uma gestão da comunicação começa a ganhar forma e para ele foi o treinamento na universidade que o ajudou a pensar o trabalho neste sentido. No entanto, a compreensão que C tem dessa gestão é diferente das que encontramos na literatura de referência que estudamos na formação universitária. Uma compreensão desdobrada pela prática de produzir mediações

das mais variadas, como fazer uma simples cotação, algo que seria uma atribuição de secretaria ou gestão de projetos.

C – o RP acabava gerindo muito mais do que a comunicação... projetos sociais tem dessas coisas... poucos recursos e a gente acaba fazendo de tudo um pouco... mas aqui na organização eu vejo uma ideia que eu já tinha e que aqui eu vi na prática: como o relações públicas pra mim é de fato um planejador e um gestor da comunicação... a formação que eu tive na universidade me preparou para eu visualizar a comunicação... visualizar o RP neste sentido... você está preparado para identificar as demandas que chegam para você em termos de comunicação, os problemas que se apresentam e saber identificar uma demanda e saber fazer essa leitura e tem que treinar muito a escuta... saber usar as ferramentas corretas para solucionar os problemas demandados. Tudo faz parte do meu trabalho aqui atualmente com os projetos que tocamos.

As relações públicas como gestão e planejamento da comunicação aqui é revelada a partir da dimensão prática que o entrevistado possui de sua situação na organização. Esta relação com o trabalho manual de fazer os instrumentos e aplicá-los parece não ser problemática para C. Sua formação, em certa medida, além de prepará-lo para gerir a comunicação o preparou também para uma compreensão que, em muitas situações de prática, ele mesmo deveria ser aquele que fará e estabilizará os não-humanos adequados para as demandas da organização e as traduções demandadas por outros setores. Em outro ponto da entrevista, este aspecto revela-se quando C coloca uma situação na qual é preciso um trabalho de mediação técnica, e, portanto de tradução, para se compor uma realidade diferente da solicitada pelos integrantes da organização.

C – porque não necessariamente um banner e um folder vão resolver. Você tem de identificar o problema e a partir daí pensar numa solução adequada e condizente com aquele problema. Você não pode propor qualquer coisa. Você não vai propor uma coisa com muito texto e muita escrita se é a peãozada que vai ler... aí você quer fazer um banner, um folder lá cheio de explicações... até um simples power point você quer colocar cheio de coisas e o público é outro... tem que saber que público que você está lidando... saber do que ele gosta... saber que determinadas coisas você não pode fazer... então, você tem de saber muito ler a realidade e pensar a questão da estratégia que adotará...

Se voltarmos para a definição que o entrevistado B produz de seu trabalho, perceberemos como as mediações também são produzidas a partir da compreensão prática de que a literatura especializada ajuda pouco na sedimentação de realidades nas quais o relações públicas trabalha.



B – as vezes nos prendemos muito à questão da Margarida Kunsh, a questão do planejamento de relações públicas, mas tem uma outra questão: ela traz um instrumental, mas é um instrumental perigoso porque traz essa coisa do Chaplin, do apertador de parafuso, por que todo mundo acha que tem que cumprir aquilo ali e aí perde uma outra dinâmica de sensibilidade que é como eu me relaciono que esse público... eu posso até sistematizar isso, mas aí eu tenho uma outra informação...

O entrevistado B, neste relato, produz uma mediação que envolve estritamente a articulação entre uma teoria compreendida como limitada para uma prática que o mesmo só pode compreender depois de muito tempo performando-a. Seria o entrevistado B um profissional desqualificado por ter saído da universidade “sem saber” o que deveria fazer? Para ele, seu trabalho tem algo de uma articulação sensível segundo a qual é preciso ficar atento e se relacionar com as pessoas, escutá-las (podemos voltar aqui a argumentação de Latour (2004), mencionada acima). Para B, isso é fazer relações públicas. E mais, fazer press-release, planejar, empregar instrumentos de pesquisa. Mas, o mais importante, para B, é a dimensão relacional que a prática proporciona. Produzir diferenças sensíveis entre aqueles com os quais se relaciona.

Os relatos aqui apresentados e discutidos procuraram revelar a dimensão da relação entre a teoria e a prática, a partir de uma questão de mediações que são produzidas nas situações de prática e envolvem o aprendizado que o profissional desenvolveu ainda na universidade. Mas não apenas este aprendizado. Envolve também uma dinâmica de apropriação de tais situações e as demandas que eles solicitam, exigindo de tal profissional habilidades para resolver demandas e a articulação de instrumentos que produzam diferenças em tais demandas. Não apenas empregá-los por serem considerados interessantes ou por que em primeira impressão resolveriam o problema.

A identificação de demandas e a proposição de soluções que produzam diferenças parece ser, a partir dos relatos acima mencionados, uma ideia central para o desenvolvimento das atividades de relações públicas. Em muitos casos, essas demandas só poderiam ser detectadas a partir do desenvolvimento de uma experiência de trabalho, como é revelado pelos relatos do entrevistado B, um profissional que já tem anos desenvolvendo suas atividades de relações públicas.

No entrevistado C, as mesmas demandas surgem e é a sua maneira de negociar com os não-humanos e as relações na situação de prática que o ajudam a resolver os problemas, mesmo

sendo um profissional com pouco tempo de experiência. Também é a partir da demonstração da relevância de seus processos de tradução que o entrevistado C segue mobilizando aliados para a estabilização de uma realidade chamada *comunicação como algo tão importante como a engenharia numa organização formada por engenheiros* (entrevistado C). A simples tradução, na construção de um folder e na identificação da melhor linguagem para se atingir um determinado público, revela esta dimensão da comunicação como um processo de produção de articulação e as relações públicas como uma atividade de mediação.

##### **5. CONCLUSÃO: MEDIAÇÕES TÉCNICAS E APRENDIZADOS SENSÍVEIS SOBRE PRÁTICAS DE RELAÇÕES PÚBLICAS**

Os processos de produção de sentido analisados a partir das narrativas dos entrevistados nos coloca diante da heterogeneidade das atividades de relações públicas. Produzir mediações e articulações que nos permitem, mesmo perpassando diversos outros regimes de enunciação, chama-las de práticas de comunicação. Neste sentido, o fazer que se faz em ação revelou-nos uma dimensão pouco explorada quando estudamos as relações públicas como uma construção de um mundo em comum dotado de articulações e que nos permite dizer se uma coisa é ou não relações públicas, um regime de enunciação, como destacou Latour (2004).

Observamos que nossos relatos sugeriram diversas possibilidades de leitura sobre o aprendizado pelo corpo a partir do qual desenvolvemos habilidades para percebermos diferenças sensíveis no mundo. Essas diferenças pareceram completar um sentido sobre a atividade muito depois do entrevistado ter se desvinculado do ambiente de formação acadêmica. Foi no “mundo do trabalho” que as relações públicas passaram a ter um sentido simbólico-prático para a maioria dos entrevistados. Seja pelo engajamento antes de uma autorização formal legitimando o trabalho, ou compreendendo que era preciso desenvolver vínculos duradouros não apenas baseados em interesses, mas sobretudo na dimensão do “saber ouvir”.

Há ainda que se notar que todos estes sentidos produzidos pelos profissionais em seus contextos de prática revelam os traços para descrever as possibilidades de reciprocidade de intenções a partir da construção de dispositivos públicos de compreensão mútua do que seja

a atividade. E este ponto tem envolvimento direto com a noção de tradução que empregamos aqui, pois “traduzir” significa seguir os atores em seus múltiplos deslocamentos, capturando os elementos que os permitem como relações públicas e que articulam e associam estes mesmos atores. São estes elementos, eles mesmos humanos e não humanos, que envolvem e possibilitam os arranjos possíveis de serem chamados de relações públicas sem muitos problemas. Para os entrevistados, trabalhar com públicos em muitas situações não é problemático e se trata de uma estabilização na forma como pensamos as relações públicas como práticas no *regime de enunciação* da comunicação.

As narrativas não deixaram de pontuar as relações entre as dimensões institucionais, cognitivas e sociais, que aqui não se apresentam purificadas. Pensemos nas articulações que os entrevistados pontuaram entre os processos e aprendizados na organização, as mediações que envolvem esses processos e as habilidades para articularem espaços e valores distintos, de acordo com as demandas apresentadas. Ainda nos ajuda a pensar o modo como a ruptura com a instrumentalidade dos meios, apresentadas pelas críticas ao planejamento, e no deslocamento para os processos de construção de sentido (relações e interações no cotidiano organizacional) que envolvem as dimensões política e cultural desses mesmos processos. As narrativas em alguns momentos revelaram-nos situações de inserção em culturas organizacionais permeadas de interesses políticos e saber manejá-los emergiu como uma questão para um dos entrevistados.

Para concluir, precisamos pontuar a dimensão do *aprender a ser afetado* discutido no início desta conclusão. Se não podemos aqui explorá-la com a devida atenção que mereceu, aventamos algumas possibilidades de leitura e compreensão da atividade, não apenas situadas numa concepção racionalista que separa mente e corpo, tratando-os como instâncias separadas. Percebemos então, e há ainda diversas possibilidades de estudos para capturar tal dimensão, que a ênfase no corpo precisa ser explorada como dimensão de aprendizagem. Muitas vezes ouvimos mensagens de desprezo quando os colegas usam seus melhores trajes para suas apresentações, seja na universidade ou em contextos de prática profissional. Qual o sentido que os atores empregam ao usar algo diferente do cotidianamente usado para expor algo que é rotina na academia ou no trabalho? Ou como entender a importância da oratória e postura para a formação do profissional de relações públicas. Apenas porque ele precisa saber seduzir? Todos estes pontos passam pelo

aprendizado do corpo<sup>10</sup>, e nos fornecem pistas para compreendermos como ensinamos e aprendemos e quais os pressupostos filosóficos que sustentam nossas formações universitárias. Formações estas pautadas por uma dimensão puramente racional dos processos de aprendizagem, que em muitos aspectos minoram outros valores e não conseguem captar dimensões outras que a razão, pura, não enquadra.

## 6. REFERÊNCIAS

- ANDRADE, C. (1989). *Psicossociologia das relações públicas*. 2 ed. São Paulo: Loyola.
- DAVALLON, J. (2003). Mediação: a comunicação em processo. *Médiations & Médiateurs*, vol. 9.
- KUNSCH, M. M. (2009). *Relações Públicas: história, teorias e estratégias nas organizações*. São Paulo: Saraiva.
- KUNSCH, M.M. (2003a). *A produção científica em Relações Públicas e Comunicação Organizacional no Brasil: análises, tendências e perspectivas*. Revista Comunicação & Sociedade. São Bernardo do Campo: PósCom-Umesp, Ano 24, n. 39. Disponível em: <[www.eca.usp.br/alaic/boletin11/kunsch.htm](http://www.eca.usp.br/alaic/boletin11/kunsch.htm)>. Acesso em: 19 mar 2009.
- KUNSCH, M. M. (2003b). *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada*. Ed. rev. e at. São Paulo: Summus.
- KUNSCH, M.M. (1997). *Relações públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional*. São Paulo: Summus.
- LATOUR, B. (2001). *A esperança de pandora: ensaios sobre a realidade dos estudos científicos*. Bauru, SP: EDUSC.
- LATOUR, B. (2008). *Reensamblar lo social: una introducción a la teoria del actor-red*. 1ª ed. Buenos Aires: Manantial.

---

<sup>10</sup> É preciso observar que, segundo Latour (2004), tornar-se um corpo afetado por diferenças que antes não podia registrar, pela mediação de um arranjo artificial, aproxima os termos corpo e *corpus* (corpo coletivo da ciência).

LATOUR, B. (2000). *Ciência em ação: como seguir cientistas e engenheiros sociedade afora*. São Paulo: UNESP.

LATOUR, B. (2004). Se falássemos um pouco de política. *Revista Sociologia*, n.04.

LATOUR, B. WOOLGAR, S. (1997). *Vida de Laboratório: a produção dos fatos científicos*. Tradução de Angela Ramalho Vianna. Rio de Janeiro: Relume Dumará.

LATOUR, (2007). Como falar do corpo: a dimensão normativa sobre os estudos da ciência. In: NUNES, J.A. & ROQUE, R. (Org.). *Objetos impuros: experiências em Estudos Sociais da Ciência*. Porto: Edições Afrontamento.

LEMOS, A. (2014). *A comunicação das coisas: teoria ator-rede e cibercultura*. São Paulo: Annablume.

SIMÕES, R. (2001). *Relações públicas e micropolítica*. São Paulo: Summus.

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

**Forma de citar este artículo:**

ROCHA, I. (2015). Aprendendo a ser relacionalmente afetado: notas sobre práticas de relações públicas e mediações técnicas. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, Vol. V, Nº 10, 141-162. Recuperado el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, de <http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-10-2015-09-141-162>.