

Relações Públicas Internacionais: abordagens na era da globalização*

Leticia Fontanella Souza

Índice

| | |
|---|----|
| Introdução | 2 |
| 1 Globalização e Organizações | 5 |
| 2 Relações Públicas Internacionais | 10 |
| 2.1 Perspectivas teóricas de relações públicas | 10 |
| 2.2 Abordagens de relações públicas internacionais | 13 |
| 2.2.1 Conceitos e linhas de pesquisa | 13 |
| 2.2.2 Modelo para a pesquisa em Relações Públicas Internacionais | 18 |
| 2.2.3 Definição de princípios globais e específicos para a prática de Relações Públicas Internacionais | 24 |
| 2.3 Implicações das pesquisas para as Relações Públicas Inter- nacionais | 27 |
| Conclusão | 29 |
| Referências | 33 |

*Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Comunicação Social – Relações Públicas da Universidade Federal do Paraná, como requisito à obtenção do grau de Bacharel, no ano de 2006.

Resumo

O estudo trata da importância da atividade de Relações Públicas Internacionais no cenário globalizado. Contextualiza o processo de globalização da sociedade atual, com foco nas organizações. Apresenta os conceitos de Relações Públicas Internacionais e as pesquisas e abordagens desenvolvidas sobre o tema. Ainda, analisa a relação dessas pesquisas com a prática do profissional em esfera internacional e com o contexto de mundialização. Como metodologia, optou-se pela pesquisa bibliográfica, buscando na literatura estudos pertinentes às questões levantadas na problemática. Observa-se que as organizações, no processo de internacionalização precisam ser flexíveis para possuir uma filosofia central e, ao mesmo tempo, se adequar aos contextos locais. Assim, o profissional de Relações Públicas que deseja atuar no âmbito internacional precisa compreender as características da sociedade globalizada, para identificar questões que afetam a organização e seus públicos direta ou indiretamente. E esse profissional também deve conhecer profundamente o contexto social, cultura e língua da nação para a qual desenvolve programas de relacionamento. Os programas de relacionamento e comunicação em Relações Públicas Internacionais precisam possuir um conceito global, porém, se ajustarem aos interesses locais dos públicos de uma entidade.

Palavras-chave: Relações Públicas Internacionais, Globalização, Contatos Interculturais.

Introdução

EM um mundo no qual as nações estão cada vez mais próximas, as fronteiras são cruzadas o tempo todo e os contatos interculturais acontecem com frequência, o conceito de globalização é uma realidade. Esse cenário altera a dinâmica dos governos, instituições e indivíduos. Os países são interdependentes em suas estruturas político-econômicas, os processos de negociação internacionais se intensificam, o acesso a culturas distintas é facilitado por meio das modernas tecnologias da comunicação e transporte, que permitem uma informação global e fluxo migratório intenso (Ianni, 1995).

As organizações estão inseridas nesse contexto e são internacionalizadas, a cada dia. Apresentam maior necessidade de se relacionar

através das fronteiras e ampliam, assim, a variedade de seus públicos. Na esfera internacional, esses públicos têm diferentes línguas, culturas e valores e o relacionamento com eles precisa ser observado a partir de uma nova ótica. É importante compreender esse contato com outras culturas para desenvolver formas eficazes de estreitamento de relações.

Nesse cenário, a atividade de Relações Públicas amplia seu campo de atuação. Isso porque as organizações necessitam de uma adequação de programas de relacionamento com seus públicos e essa é a função da atividade: o estabelecimento e a manutenção da compreensão mútua entre uma entidade e os públicos a ela ligados (Simões, 1995, p. 82).

A partir da percepção desse novo espaço de desempenho, alguns artigos foram desenvolvidos tratando da atividade de Relações Públicas em esfera internacional. Para isso, cunhou-se o termo Relações Públicas Internacionais, que abrange a atividade com foco na prática em um contexto internacional ou *cross-cultural* (Culbertson¹, 1996, p. 2). O desenvolvimento das Relações Públicas Internacionais vem, então, como uma solução e é necessário compreender como se define e desenvolve.

No entanto, há alguns entraves no aprofundamento da teorização dessa atividade. Em primeiro lugar, a atividade de Relações Públicas vem sendo estudada e praticada em quase todas as partes do mundo, porém com visões e direcionamentos diferentes. Não há uma definição conceitual e prática que seja aceita universalmente. Em segundo lugar, Farinelli (apud Wakefield², 1996, p. 18) afirma que a atividade de Relações Públicas tem menos profissionais com conhecimento e experiência internacional que outros setores de negócios, como marketing, serviços financeiros e gerenciamento. Para ele, os clientes são os mesmos, mas, os profissionais de Relações Públicas Internacionais não registram sua atuação. Por último, cabe destacar que o campo de Relações Públicas Internacionais é teoricamente novo e, por isso, há poucos estudos na área.

Assim, o profissional que deseja atuar na esfera internacional não tem um arcabouço teórico aprofundado para desenvolver programas de Relações Públicas. Há, então, a necessidade de descrever as pesquisas

¹Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

²Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês

realizadas, para compreender o que vem a ser essa atividade e aprofundar o tema.

Também é necessário apreender as características e processos da sociedade globalizada para conhecer o sistema mundial, que afeta direta e indiretamente a organização. Ainda é preciso compreender as características locais dos países e a forma como desenvolvem seus programas de Relações Públicas.

Esta monografia buscará contribuir com o estudo das Relações Públicas Internacionais, compilando as abordagens relativas ao tema. Além de apontar para as necessidades que o profissional de Relações Públicas tem que atender para a sua atuação na esfera internacional, compreendendo âmbito global e local.

Para alcançar esses objetivos, foi realizada uma pesquisa bibliográfica aprofundada sobre a descrição do processo de globalização, conceitos de Relações Públicas e Relações Públicas Internacionais e pesquisas desenvolvidas no âmbito das Relações Públicas Internacionais. Em seguida, desenvolveu-se análise sobre as possíveis formas de atuação do profissional de Relações Públicas na esfera internacional com base na sociedade globalizada e nas abordagens encontradas.

Com a finalidade de apresentar e discutir aspectos sobre esse tema, desenvolve-se os seguintes capítulos: “Globalização e organizações” e “Relações Públicas Internacionais”.

O primeiro capítulo, denominado “Globalização e organizações”, apresenta uma descrição da globalização, seu conceito e breve histórico. Além disso, descreve os processos econômico, político, social e cultural da sociedade atual. Oferece também uma visão sobre a inserção das organizações nesse contexto, para compreender a internacionalização dessas instituições e sua estrutura atual.

O segundo capítulo, “Relações Públicas Internacionais”, traz um apanhado teórico sobre esse tema. Em um primeiro momento retrata perspectivas teóricas da atividade de Relações Públicas, para então partir para sua descrição na esfera internacional. Apresenta conceitos de Relações Públicas Internacionais e as linhas de pesquisas desenvolvidas até o momento. Dois estudos são enfatizados, por sua relevância para esse trabalho: modelo interdisciplinar para a pesquisa em Relações Públicas Internacionais, realizado por Wakefield³ (1996) e o desenvolvi-

³Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

mento de princípios genéricos e variáveis específicas para a prática da atividade, realizado por Grunig, J., Grunig, L. e Vercic⁴ (1996), com comprovação dos dados, por meio de aplicação na Eslovênia.

Posteriormente, analisa quais são as exigências e necessidades para a prática de Relações Públicas Internacionais, com base na sociedade globalizada e nas abordagens apresentadas.

1 Globalização e Organizações

O mundo encontra-se em uma nova perspectiva, na qual os países ou grupos não podem viver isolados (Beck, 1999, p. 17). O processo de globalização é inegável, pois, como afirma Beck (1999, p. 67), houve a substituição da visão estatal-nacional “por formas de vida integradas transnacionalmente e que se sobrepujam às fronteiras, por espaços muito mais amplos de atuação social”. Esse processo atinge todas as dimensões da sociedade: as economias têm mútua dependência, a política se volta para um contexto internacional, a informação é global e instantânea e os relacionamentos acontecem através das fronteiras.

A globalização ou mundialização⁵ significa “a experiência cotidiana da ação sem fronteiras nas dimensões da economia, da informação, da ecologia, da técnica, dos conflitos transculturais e da sociedade civil” (Beck, 1999, p. 46). Há muitas teorias divergentes sobre o início deste processo, datando desde o colonialismo até a Revolução Industrial. Porém, segundo Ianni (1995, p. 35), foi a partir da Segunda Guerra Mundial que o amplo processo de mundialização de relações se desenvolveu e, com o término da Guerra Fria em 1989, intensificou-se. Isso ocorreu pelo fim do bilateralismo mundial e o desenvolvimento de nações independentes relacionadas com outras em nível global.

As organizações, inseridas nesse contexto, tornam-se cada vez mais internacionais. Sejam elas governamentais, privadas ou sem fins lucrativos, ampliam o escopo de seus relacionamentos para um universo de públicos de diferentes línguas, valores e culturas. Esse movimento de internacionalização leva a uma expansão do campo de atuação do profissional de Relações Públicas, que tem como função obter a compreensão

⁴Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

⁵Os autores citados utilizam os termos globalização e mundialização como sinônimos.

mútua entre uma entidade e os grupos sociais interessados ou envolvidos com ela. Este profissional precisa compreender as especificidades locais dos públicos com os quais a organização interage, mas, também, ter uma visão abrangente das características da sociedade global e seus processos.

Com a globalização, as economias tornaram-se interdependentes, ou seja, atuam com mútua dependência, intensificando as negociações e os relacionamentos através das fronteiras nas esferas governamental e organizacional. Houve aumento e regularização dos processos de exportação e importação, com auxílio de acordos comerciais e formação de blocos econômicos, como a União Européia, Acordo do Livre Comércio do Norte (NAFTA), Mercosul, entre outros. Os blocos são formados por países que possuem proximidade física ou afinidades comerciais ou culturais. Têm como finalidade facilitar o comércio entre os membros, adotando redução ou isenção de impostos ou de tarifas alfandegárias e buscando solução para problemas de dimensões comerciais, políticas, sociais e ambientais.

Em razão do intercâmbio comercial entre os países, a nova ordem internacional fez emergir organizações intergovernamentais e regulamentações comerciais, bancárias e jurídicas “com objetivo de supervisionar, regular, coordenar e, mesmo, intervir nos negócios mundiais” (Silva, 2005, p. 2). Como exemplo, tem-se a Organização Mundial do Comércio (OMC), que atua na regularização do comércio internacional, e a Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA), para regularização deste setor.

Estendendo-se para o âmbito político, os Estados nacionais foram internacionalizados em suas estruturas internas e funções. Nas últimas décadas, a prioridade modificou-se no sentido de adaptar as economias nacionais às exigências da economia mundial (Ianni, 1995, 24).

Apesar da concorrência com diversos atores, sejam corporações, conglomerados ou agências reguladoras e assistenciais, os Estados nacionais continuam assumindo papel privilegiado no sistema internacional. Ianni (2002, p. 29) afirma que muito do que ocorre no âmbito da globalização sintetiza-se em noções produzidas pela relação entre países, como diplomacia, alianças, integração regional, bloqueio, invasão, etc. Assim, as nações estão desafiadas por relações interna-

cionais de alianças e disputas, nas quais é necessário focalizar ações de diplomacia e relacionamentos.

Nas relações entre nações nem sempre se obtém equilíbrio e benefício mútuo. Há desigualdades entre os países desenvolvidos, que monopolizam as técnicas de poder e oferecem e impõem diretrizes aos outros, periféricos. Já, esses países periféricos não têm grande poder de barganha nas relações internacionais e possuem maior número de problemas sociais, econômicos, políticos e culturais. No cenário atual, Estados Unidos, Japão e Europa Ocidental, em especial, Alemanha, são pólos de poder, enquanto a China desponta para a polarização e países como Brasil, México, África do Sul e Índia possuem posições privilegiadas em sistemas geopolíticos e geoeconômicos específicos (Ianni, 2002, p. 87).

A globalização da atividade político-econômica vem acompanhada por ondas de transferência culturais (Beck, 1999, p.84). Com as modernas tecnologias de transporte e comunicação, os indivíduos apresentam uma maior facilidade de entrar em contato com diferentes culturas, seja pela presença física, com os movimentos migratórios, ou pelo fluxo de informação.

Em decorrência das tecnologias oriundas da eletrônica e informática, os meios de comunicação adquiriram maior dinamismo e longo alcance. Eles oferecem uma grande quantidade de informação sobre regiões diversas, proporcionando acesso a diferentes culturas, porém, por meio de um mundo virtual e simbólico (Lull⁶, 2001, p. 63). Ou seja, fornecem uma representação do real, que pode ser distorcida, tanto pela seleção do seu enfoque, como por trazer valores médios ou com base na própria cultura, que levam a criação de estereótipos (Hofstede, 1997, p. 276-290). Assim, a informação midiática traz consigo barreiras para o conhecimento real da sociedade mundial.

Com o fluxo migratório, essas barreiras podem ser rompidas ou, ao contrário, intensificadas por outros problemas como falta de compreensão do idioma, choque cultural, estranhamento em relação aos valores e costumes e etnocentrismo (Schuler, 1995, p. 3). Esses pontos dificultam o contato intercultural e para combatê-los é necessário fornecer informação contínua e transparente sobre a cultura dos países e promover relações amistosas de aproximação e diálogo.

⁶Trad. por: Leticia Fontanella, do original em espanhol.

Além dos aspectos citados, pessoas, grupos e nações com manifestações culturais diferentes, enfrentam problemas comuns, que, para serem solucionados, requerem cooperação (Hofstede, 1997, p. 278). São problemas de vários âmbitos, que desestabilizam o fluxo econômico, o equilíbrio ambiental global ou, ainda, aqueles localizados que os países não são capazes de resolver sem auxílio, pela deficiência econômica ou política, como fome, epidemias ou catástrofes. Para isso, além de cooperação entre países, foram criadas organizações supranacionais ou intergovernamentais, como a Organização das Nações Unidas (ONU), ou entidades não governamentais internacionais (ONGI). Por exemplo, a Anistia Internacional, para assistência aos direitos humanos, e o Greenpeace, pela proteção do meio ambiente e da paz. É necessário destacar que a cooperação entre países ocorre por interesses maiores que simples auxílio, como fomentação da economia para exportação de produtos, pressão social do governo, etc.

Assim, o processo de globalização fomenta a necessidade de relacionamento e negociação através das fronteiras, com nações interdependentes em âmbito econômico e político. Os países interagem entre si e internacionalizam suas estruturas políticas, focalizando a diplomacia e as relações internacionais. Os contatos culturais se intensificam, em razão da tecnologia que permite maior velocidade nos transportes e na comunicação. A interdependência ainda se apresenta no sentido de procurar resolução para problemas nacionais ou mundiais. No entanto, ao mesmo tempo, há obstáculo para a solidificação dessas relações. Isso porque são os países desenvolvidos que conduzem as políticas e processos de economia internacional, sob seus próprios interesses, as desigualdades sociais entre nações aumentam e os conflitos etnocêntricos persistem (Silva, 2005, p. 3).

É nesse contexto de globalização, integração, cooperação e, ao mesmo tempo, desigualdades, rivalidades e interesses particulares, que o mundo atual “desenha os contornos nos quais as sociedades, organizações e indivíduos devem cada vez mais se inserir e movimentar”, de acordo com Silva (2005, p. 3).

O mundo globalizado, assim como foi delineado, altera a dinâmica do Estado e da sociedade civil, o que leva a uma nova forma de se observar as organizações e o relacionamento com seus públicos. Como conceitua Simões (1995, p. 54),

“organização é um sistema operacional de papéis desempenhados por pessoas, constituídas em grupos psicológicos, a fim de atingir objetivos específicos, na dependência de valores, informações, decisões, recursos materiais e financeiros e mercado.”

Hoje, é necessário compreender esse sistema operacional em um contexto globalizado, em que os indivíduos têm acesso à informação com maior velocidade e conhecimento de culturas externas, intensificando a urgência nas decisões, os recursos podem ser provenientes de outras nações e os mercados são interdependentes. Essas características se aplicam às corporações e multinacionais que possuem filiais em países distintos e também às organizações nacionais que desenvolvem contatos interculturais ao longo de seus históricos, seja na obtenção de recursos, exportação de produtos ou utilização de mão-de-obra externa.

Atualmente, há cerca de quarenta mil entidades multinacionais e muitas outras considerando o mercado global, seja pelo interesse próprio ou pela pressão competitiva do mercado (Wakefield⁷, 2001, p. 631). Desse modo, as organizações têm, a cada dia, maior necessidade de se relacionarem através das fronteiras. Com esse relacionamento, elas geram influência e impacto nas regiões em que estão inseridas e, ao mesmo tempo, recebem influência desse local (Stohl⁸, 200, p. 242). Exige-se uma estrutura organizacional flexível, que apresente formas de trabalho e cooperação em níveis local, regional e global.

Os processos de comunicação organizacional acompanham a internacionalização das organizações. Muitas multinacionais transferem suas filosofias e pessoal para os novos territórios em que se inserem. Mas, outras atualizam programas para o contexto local, com coordenação central ou, ainda, terceirizam suas atividades de comunicação.

Quando há interpenetração de sistemas culturais, o conflito é inevitável (Grunig, Grunig & Vercic⁹, 1996, p. 31) e a comunicação precisa ser adaptável e eficaz para solucioná-los e promover relacionamentos de cooperação entre entidades e públicos.

Esse cenário amplia o campo do profissional de Relações Públicas

⁷Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

⁸Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

⁹Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

que, em meio ao processo de globalização, precisa promover a cooperação entre a organização e seus públicos com diversidade cultural e resolver conflitos derivados do contato intercultural, considerando aspectos econômicos, políticos, sociais e culturais.

Com esse novo campo de atuação, cunhou-se o termo Relações Públicas Internacionais, para designar a atividade com foco na prática em esfera internacional. Tendo como função a promoção e manutenção de relacionamento entre organização e seus públicos para a compreensão mútua entre ambos, o profissional de Relações Públicas auxilia no processo de contato intercultural e desenvolve programas para o reconhecimento da organização perante públicos com diferentes línguas e culturas.

As barreiras culturais podem dificultar o processo de contato pelos problemas descritos por Schuler (1995, p. 3), como falta de compreensão do idioma, choque cultural, estranhamento em relação aos valores e costumes e etnocentrismo. Para combater esses problemas é necessário fornecer informação contínua e transparente sobre a organização e promover relações amistosas de aproximação e diálogo. Assim, é necessário compreender a atividade de Relações Públicas de forma global e ter sensibilidade para apreender uma cultura diversa à doméstica, de forma a reconhecer os anseios e interesses dos públicos envolvidos.

2 Relações Públicas Internacionais

2.1 Perspectivas teóricas de relações públicas

Relações Públicas é um termo polissêmico. A utilização de uma expressão explicativa anterior se faz necessária para não confundir seu sentido entre processo, função, disciplina, atividade, profissional, cargo ou profissão. Essa polissemia gera ambigüidades, tanto no uso do termo, como nas definições apresentadas por diversos autores.

As definições conceituais para a atividade de Relações Públicas são variadas, algumas ineficazes e não aceitas universalmente. Segundo Simões (1995, p. 29; 2001, p. 45) elas equivalem, muitas vezes, aos objetivos da atividade, seus instrumentos ou, até mesmo, sua ética e dão margem a uma diversidade de interpretações de significados, pela falta

de aprofundamento em um paradigma epistemológico, dificultando a universalidade da atividade.

É preciso esclarecer que há duas formas de definições (Simões, 2001, p. 29). A definição conceitual explica o que é a atividade de Relações Públicas e a definição operacional elucida como é exercida, segundo suas ações e operações. A primeira sozinha não é suficiente para o esclarecimento, porque oferece uma gama de mais de 500 variedades (Priess apud Simões, 2001, p. 57). Já a definição operacional está mais próxima de um denominador comum entre os autores, professores e profissionais.

A Associação Brasileira de Relações Públicas (ABRP) define a atividade como “o esforço deliberado, planejado e contínuo que visa estabelecer e manter a compreensão mútua entre uma instituição pública ou privada e os públicos aos quais esteja direta ou indiretamente ligada” (Simões, 1995, p. 82).

A International Public Relations Association (IPRA) apresenta um conceito semelhante, com caráter permanente da manutenção dos interesses comuns, mas, acrescenta a necessidade da pesquisa de opinião e a prática sistemática da política de informação. Segue:

“Relações Públicas constituem uma “função” da direção de caráter permanente e organizado, através da qual uma empresa pública ou privada procura obter e conservar a compreensão, a simpatia e o concurso de todas as pessoas a que se aplicam. Com esse propósito, a empresa deverá fazer uma pesquisa na área da opinião que lhes convém (adaptando a ela, tanto quanto possível, sua linha de conduta e seu comportamento) e, pela prática sistemática de uma ampla política de informação, obter uma eficaz cooperação em vista da maior satisfação possível dos interesses comuns” (Simões, 1995, p. 82).

As duas definições apresentam o caráter contínuo da atividade na adequação dos interesses da organização para com seus públicos, no sentido de estabelecer e conservar a compreensão entre ambos.

Esse caráter contínuo e planejado, ou ainda, permanente e organizado, é que caracteriza o processo entre a organização e seus públicos como gestão, segundo Simões (2001, p. 43). Para o autor, a causa da

existência da atividade está na relação de poder entre as organizações e seus públicos, assim como, na possibilidade de um impasse entre eles.

Ele define a atividade de Relações Públicas como a gestão da função política da organização (Simões, 1995, p. 83), com objetivo de promover a “cooperação mútua entre as partes do sistema organização-públicos, visando à consecução da missão organizacional” (Simões, 2001, p. 52). Essa função política, portanto, visa que, pela filosofia, políticas e normas, a atuação da organização e suas implicações – decisões e, posteriormente, produtos e serviços – ocorra e seja percebida como realizada em benefício dos interesses comuns entre a organização e seus públicos. Já sua definição operacional, apresenta que a atividade consiste em diagnosticar, prognosticar, assessorar nas políticas administrativas e implementar programas e projetos de comunicação (Simões, 1995, p. 96).

O objeto material da atividade de Relações Públicas é a relação entre a organização e seus públicos e o objeto formal é o conflito no processo decisório em que ambos participam. Para critérios científicos, além da definição do objeto, é necessário definir como esse objeto material é trabalhado.

Os componentes da relação – organização e públicos – não estão isolados. Eles se estruturam em uma conjuntura sócio-cultural-econômico-política em que, tanto componentes, como a própria conjuntura são dinâmicos e o descompasso entre a ação da organização e o interesse do público é latente. Quanto maior a diferença entre o esperado e o percebido, maiores as possibilidades de que o conflito ocorra. Assim, segundo Simões (1995, p. 128), o profissional de Relações Públicas deve estar permanentemente atento para as situações que poderão acontecer e ser capaz de conhecer os públicos da organização para comunicar de forma rápida e aumentar a velocidade de conhecimento dos mesmos. O princípio do trabalho de Relações Públicas está na preocupação com o conflito, no processo de trocas entre a organização e os públicos.

Na tentativa de criar uma definição universal, na I Assembléia Mundial de Associações de Relações Públicas, realizada em 1978, 33 associações nacionais da América, Europa e África aprovaram uma definição operacional, conhecida como Acordo do México. Segue:

“O exercício da profissão de Relações Públicas requer ação planejada, com apoio da pesquisa, comunicação sistemática

e participação programada, para elevar o nível de entendimento, solidariedade e colaboração entre uma entidade, pública ou privada, e os grupos sociais legítimos, para promover seu desenvolvimento recíproco e da comunidade a que pertencem” (Garcia, 1999, p.63)

Essa definição abrange a definição operacional quando trata da pesquisa, comunicação sistemática e participação programada, ao mesmo tempo em que apresenta a colaboração entre uma entidade e seus públicos, relacionando a comunidade como componente de seus interesses.

Porém, ainda há uma ampla gama de definições e diferentes compreensões de prática da atividade por autores e profissionais em todo o mundo. E essa variedade dificulta a geração de uma visão universal sobre Relações Públicas, seja como atividade, função, disciplina, processo, profissional, cargo ou profissão.

Assim, a atividade de Relações Públicas vem sendo estudada e praticada em quase todas as partes do mundo, mas, com visões e direcionamentos diferentes. É necessário conhecer essas diferenças para adquirir uma visão global da atividade e, assim, seja possível avançar na esfera internacional.

2.2 Abordagens de relações públicas internacionais

2.2.1 Conceitos e linhas de pesquisa

A atual conjuntura apresenta um mundo globalizado, conforme descrito. Deste modo, as nações tornaram-se interdependentes em suas economias, pelas negociações e processos de importação e exportação e a política voltou-se para um contexto internacional. Porém, não são apenas as mercadorias que circulam livremente entre os países, mas, também, as pessoas e valores, através dos movimentos migratórios e facilidade de acesso à informação.

As próprias organizações, governamentais, privadas ou sem fins lucrativos, estão se tornando internacionais. Seus relacionamentos se expandiram e um universo amplo de públicos com diferentes culturas foi criado. Isso gera a exigência do entendimento do outro, para a promoção de compreensão e cooperação mútua entre a organização e seus

públicos e para que haja uma convivência pacífica e harmoniosa entre eles. Essa função cabe ao profissional de Relações Públicas, com estratégias de construção e manutenção de relações que evitem os conflitos, latentes no contato intercultural.

Dessa necessidade de relacionamento entre as organizações e os públicos de diferentes línguas e culturas cunhou-se o termo Relações Públicas Internacionais. Utilizando a definição de Culbertson¹⁰ (1996, p. 2), como a atividade que “tem foco na prática das Relações Públicas em um contexto internacional ou *cross-cultural*”, é parte integral da comunicação internacional, que se desenvolve em quatro ramos: organizações internacionais, relações entre governos, transações econômicas transnacionais e interações entre cidadãos de diferentes nações.

Ainda, segundo Brasil apud Silva (2006, p. 7), Relações Públicas Internacionais são

“o conjunto de medidas, iniciativas, esforços e formas práticas de ação e expressão, que visam obter mais estreito e produtivo relacionamento entre os povos, no sentido de estimular e facilitar o entendimento, a coexistência e a cooperação entre eles; no sentido também de fomentar melhores e mais amplas atividades de intercâmbio comercial e industrial e finalmente, com o objetivo de ampliar os níveis de cultura geral, através de mútuas facilidades de acessos aos respectivos patrimônios e instrumentos de cultura.”

Para Andrade (1994, p.125), a atividade é o “método de ação que visa a fomentar a compreensão entre os povos, utilizando-se de técnicas próprias, ajustadas às culturas, tradições e características locais”.

As definições de Brasil e Andrade tratam da atividade de Relações Públicas Internacionais como mediadora de relacionamentos entre os povos, sem explicitar sua função organizacional. Nesse sentido, assemelha-se com a diplomacia pública. Segundo Signitzer e Coombs apud Taylor¹¹ (2001, p. 631), essas duas áreas são um processo natural de convergência. Os autores afirmam ainda que cada uma busca objetivos

¹⁰Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

¹¹Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

similares e usam ferramentas similares para a conquistas desses objetivos, pois a diplomacia ocorre quando governos tentam influenciar outras nações por meio de esforços de comunicação estratégica.

Wakefield¹² (1996) apresenta algumas linhas de pensamento para a definição da atividade de Relações Públicas Internacionais, sob a ótica de diversos autores. Entre eles, estão Wilcox, Ault e Agee (apud Wakefield¹³, 1996, p. 18) que definem como “o esforço planejado e organizado de uma companhia, instituição ou governo para estabelecer relações mútuas benéficas com os públicos de outras nações”. Grunig citado por Wakefield¹⁴ (1996, p. 18) apresenta o termo como uma perspectiva que permite ao profissional trabalhar em muitos países ou trabalhar de maneira colaborada com pessoas de outras nações.

Apesar de o tema ser apresentado desde 1977, como data a definição de Brasil, foi a partir do começo da década de 90 que passou a ser estudado e alguns artigos foram publicados sobre o assunto. Observa-se que foi nesse período que o processo de globalização intensificou-se com o fim da Guerra Fria, o que explica o maior interesse pela área internacional. Porém, o que é conhecido com o nome de Relações Públicas Internacionais pode variar de simples hospitalidade ou promoção até diplomacia e construção estratégica de relacionamentos (Wakefield¹⁵, 1996, p. 18). Isso porque ainda há muitos questionamentos no que diz respeito à atividade, pelo fato de ela abrir um grande leque de ações e interpretações, além de que, não há uma teoria concisa para a prática das Relações Públicas que seja global, aceita e adaptável a todas as diferentes nações.

A literatura em Relações Públicas Internacionais tende a se fixar nas organizações ocidentais, multinacionais, principalmente, e sua forma de trabalhar as Relações Públicas no exterior do seu país (Culbertson¹⁶, 1996 p. 2). Taylor¹⁷ (2001, p 627) propõe uma organização das vertentes de pesquisa realizadas em Relações Públicas Internacionais, dentro de quatro caminhos: Relações Públicas como extensão da abor-

¹²Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

¹³Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

¹⁴Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

¹⁵Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

¹⁶Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

¹⁷Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

dagem simétrica, pesquisa comparativa, foco em questões pedagógicas e éticas e linha de pressuposições.

A primeira linha de conhecimento é identificada como extensão da abordagem simétrica. Esta abordagem foi descrita pela Associação Internacional de Comunicadores de Negócios (IABC) e apresenta princípios genéricos normativos para a atividade de Relações Públicas, com elementos do modelo simétrico de duas vias, aplicáveis a diferentes culturas e sistemas políticos e econômicos (Grunig, Grunig, & Vercic¹⁸, 1996, p. 36).

Estudiosos desenvolveram pesquisas em vários países, como Eslovênia, Grécia e China, baseados nessa abordagem, para testar os princípios genéricos e sua aplicação em contextos culturais distintos. A extensão dessa linha permite reconhecer uma forma de aplicação da atividade de Relações Públicas universal. Porém, Taylor¹⁹ (2001, p. 631) enfatiza que é fundamental observar fatores contextuais locais para programas de relacionamento.

A linha subsequente é a da pesquisa comparativa, que descreve a prática de Relações Públicas em vários países. Esses estudos mostram como os contextos econômico, político e social influenciam a prática da atividade e servem como fonte de conhecimento e suporte para o desenvolvimento de programas de Relações Públicas nas nações.

A maior parte dos estudos concentra-se nos países europeus e Estados Unidos. A Ásia apresenta uma pesquisa prolífera, mas que contém muitas críticas, principalmente à academia no país, como falta de professores qualificados e produções nacionais. Na China, pelo interesse econômico internacional, o ambiente é diferente, porque muitos pesquisadores descrevem a atividade. África e América do Sul e Central trazem poucas contribuições a esse respeito, segundo Taylor²⁰ (2001, p. 631-634).

O mundo pós-comunista também ganha destaque nessa linha de pesquisa, porque a atividade de Relações Públicas pode contribuir com a democratização dos países. Estudiosos afirmam que o sistema de comunicação das nações tende a ser mais efetivo com variedade de fontes de comunicação e de audiências alvo. O trabalho de informação do

¹⁸Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

¹⁹Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

²⁰Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

profissional de Relações Públicas auxilia na conscientização e informação da população, tanto no estreitamento de relacionamentos, como no incentivo ao feedback (Taylor²¹, 2001, p. 632). Assim, os estudos são prolíferos no sentido de compreender esse sistema de democratização com a participação das Relações Públicas.

A terceira linha apresenta um quadro de perspectivas de conhecimento que guiam os praticantes nas diversas partes do mundo, pela análise de cursos ofertados. Os estudos dessa linha trazem observações sobre a forma de ensino e os professores. Além disso, adicionam a ética à pedagogia, argumentando por um código universal, que mostraria aos públicos externos que os profissionais de comunicação compartilham de um padrão comum para a prática da ética.

O último caminho para a pesquisa é a linha de pressuposições, que avalia o campo da teoria e da prática de Relações Públicas Internacionais, com suposições dos caminhos que deverão ser tomados para seu desenvolvimento. Focaliza os novos conhecimentos e as bases teóricas para entender a evolução da atividade. É importante para compreender os vieses das teorias existentes, propondo um novo arcabouço teórico que seja efetivo e aplicável de forma global.

O segundo e terceiro pontos enfocam o estudo das Relações Públicas Comparativas, ou seja, análise do que é praticado nos diferentes países sob o título de Relações Públicas (Culbertson²², 1996, p. 2). É importante para compreender a discrepância da atividade nos diferentes países, mas, não desenvolve um esclarecimento global sobre Relações Públicas Internacionais. Eles não enfatizam a necessidade de conhecimento sobre campanhas internacionais que trabalham com resultados e públicos através das fronteiras.

Esse esclarecimento ocorre nas outras duas linhas de estudo, que, com base na definição da atividade, buscam uma definição operacional para a prática internacional. O primeiro enfoque oferece princípios gerais para a atuação do profissional com vistas a uma universalização da atividade. Já o último, fornece subsídios para atentar o olhar à necessidade de uma teoria para o desenvolvimento das Relações Públicas Internacionais, baseados em disciplinas e áreas de estudo que auxiliam

²¹Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

²²Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

na compreensão e análise da sociedade global, para posterior pesquisa de públicos e delimitação de ações.

Cada uma das quatro linhas de pesquisa oferece contribuições importantes para o entendimento do campo. Mas, é a combinação de todas elas que traz um retrato do que é sabido sobre a prática, para que, com um olhar crítico, seja possível compreender a função e papel das Relações Públicas (Taylor²³, 2001, p. 636).

2.2.2 Modelo para a pesquisa em Relações Públicas Internacionais

A maior necessidade do campo das Relações Públicas Internacionais é a criação de uma teoria que englobe as Relações Públicas dentro de um contexto global e multicultural, seja adaptável a todas as culturas e considere suas diferenças.

Wakefield²⁴ (1996, p. 19) analisa três formas para a criação de uma teoria, que são: reunir teorias de disciplinas correlatas que já tenham sido comprovadas internacionalmente e testá-las em Relações Públicas; encontrar uma forma de testar teorias de Relações Públicas em contextos internacionais; e construir teorias a partir da descrição das atividades de Relações Públicas nos países, encontrando os verdadeiros significados para a mesma.

Como as duas últimas formas estão acontecendo lentamente o autor propõe a criação de um modelo para a pesquisa e formação de teoria a partir de estudos interdisciplinares. Uma vez que a atividade de Relações Públicas atua com a construção de relacionamentos estratégicos, Wakefield²⁵ (1996) baseia sua pesquisa em quatro áreas relacionadas com essa característica: teorias da sociedade global, teorias culturais, estudos de comunicação e de gerenciamento comparativo.

É necessário fazer uma explanação sobre esses quatro campos de estudo para compreender a relevância que cada um tem para as Relações Públicas Internacionais e concentrar esforços na adaptação da atividade ao contexto globalizado atual. Além de fornecer um arcabouço teórico interdisciplinar para auxiliar na pesquisa em Relações Públicas Inter-

²³Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

²⁴Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

²⁵Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

nacionais, o modelo auxilia no esclarecimento das exigências e necessidades dos profissionais de Relações Públicas. Com base, nas informações de estudos de áreas correlatas é possível planejar e agir com fundamentação teórica e conhecimento da realidade global e local.

Iniciando com as teorias da sociedade global, observa-se que estudiosos de várias disciplinas analisam os efeitos da interdependência mundial nas sociedades, principalmente nas áreas da sociologia, mas, também de cada área das ciências humanas e das relações internacionais. Esses estudos surgem com Kant, no século XVIII, com a moral universal e seguem o caminho com McLuhan, sobre a aldeia global, de 1964 (Wakefield²⁶, 1996, p. 21).

Nos tempos atuais, a globalização já é uma realidade e há considerável debate sobre o tema. A interdependência divide os pesquisadores em uma oposição de teorias: convergência e divergência. Segundo a teoria da convergência, à medida que o mundo se integra, as sociedades se tornam similares. Um exemplo da convergência está na presença de redes de alimentação e comércio de marcas padronizadas pelo mundo. Em oposição, a teoria da divergência defende que os valores externos invadem as culturas e, assim, criam tensão entre as forças de mudança e de manutenção do *status quo*.

Independente da corrente aceita, a globalização causa turbulência e conseqüente pressão. Isso, pelas forças de mudança e padronização, além da concorrência de mercados e variedade de públicos, considerando as organizações. Os governos estão realizando acordos e conquistando benefícios para a economia das nações, mas, muitos indivíduos tornam-se insatisfeitos com a invasão de seus sistemas culturais.

Para as organizações que observam essas mudanças e usam a comunicação para minimizar danos e construir relacionamentos, esse processo turbulento pode se transformar em oportunidade (Wakefield²⁷, 1996, p. 21). Em concordância, Grunig, Grunig & Vercic²⁸ (1996, p. 31) afirmam que o conflito é inevitável no mundo atual, pela interpenetração cultural, mas, são resolvidos através da comunicação, colaboração e negociação. Esses três elementos são a essência das Relações Públicas. O fato de uma organização estar envolvida com muitas

²⁶Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

²⁷Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

²⁸Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

culturas aumenta a importância da construção de relacionamentos positivos, para internacionalização de negócios e políticas, o que atrai a internacionalização das Relações Públicas.

Tratando-se das teorias culturais, para o estudo da atividade de Relações Públicas Internacionais a influência da cultura é um fator determinante, pois o entendimento dos símbolos, heróis, rituais e valores é fundamental para a criação e manutenção de relacionamento entre uma organização e seus públicos.

Um marco para confirmação dessa influência é a pesquisa de Hofstede (1997) com empregados da IBM, em mais de 50 países, que culminou na criação de cinco dimensões culturais, formas para diferenciar as sociedades: distância hierárquica, coletividade/ individualismo, feminilidade/ masculinidade, controle de incerteza e orientação a curto ou longo prazo.

Definindo cultura como “programação coletiva da mente que distingue os membros de um grupo ou categoria de pessoas face a outro” (Hofstede, 1997, p. 19), o autor defende que este é um fenômeno coletivo, uma vez compartilhado pelas pessoas que vivem em um mesmo ambiente social onde é adquirido e que cada indivíduo pertence a vários grupos simultaneamente (Hofstede, 1997, p. 25).

A partir da pesquisa, o autor observou que “todas as sociedades, modernas ou tradicionais, são confrontadas com os mesmos problemas fundamentais, apenas as respostas diferem” (Hofstede, 1997, p. 28). Essas respostas que difeririam as culturas são exemplificadas através das cinco dimensões criadas: distância hierárquica, coletividade/ individualidade, feminilidade/ masculinidade, controle de incerteza e orientação a curto e longo prazo.

A distância hierárquica “é a medida do grau de aceitação, por aqueles que têm menos poder nas instituições e organizações de um país, de uma repartição desigual de poder” (Hofstede, 1997, p. 42). Ou seja, determina o grau de dependência dos indivíduos de um determinado país e sua forma de gerir as desigualdades.

Coletividade/ individualidade indica o laço do indivíduo em relação ao grupo. O individualismo caracteriza sociedades nas quais os laços são poucos firmes, enquanto o coletivismo caracteriza sociedades nas quais as pessoas são integradas, em grupos fortes e coesos, que as protegem para toda a vida em troca de lealdade (Hofstede, 1997, p. 69).

Feminilidade/ masculinidade é a dimensão definida segundo o papel dos homens em um conceito tradicional. Apesar das variedades, há uma tendência comum por parte das sociedades, modernas ou tradicionais, no que diz respeito à distribuição os papéis sociais segundo o sexo. Os homens devem ser mais firmes, competitivos e duros. As mulheres, em geral devem adotar papéis mais ternos (Hofstede, 1997, p. 103). Pela definição do autor, nas sociedades masculinas, os papéis são nitidamente diferenciados.

Já nas femininas, os papéis sociais dos sexos se sobrepõem (Hofstede, 1997, p. 103). Essa dimensão apresenta valores programados de forma menos sutil e desde muito cedo.

O controle de incerteza “mede o grau de inquietude de habitantes [de uma determinada nação] face às situações desconhecidas ou incertas” (Hofstede, 1997, p. 135). Em algumas nações, os indivíduos apresentam maior necessidade de segurança que outros. Assim, por meio das leis, religião e tecnologia cada nação desenvolve seus próprios mecanismos para o controle da ansiedade gerada pela incerteza.

Orientação a curto e longo prazo é uma dimensão estudada pelo autor posteriormente, observando valores orientais (Hofstede, 1997, p. 187). Na orientação a curto prazo há respeito pelas tradições e obrigações sociais e pressão social para ser igual aos outros. Na orientação a longo prazo, o respeito pelas obrigações sociais está dentro de certos limites e há adaptação das tradições ao contexto moderno e economia de recursos.

A análise das dimensões culturais para a prática Relações Públicas Internacionais se faz fundamental, porque permite caracterizar os indivíduos de uma sociedade, facilitando a determinação de seus interesses e orientando no desenvolvimento de prioridades nos de relacionamento. Para Sriramesh e White²⁹ (1992), programas de excelência em Relações Públicas são mais facilmente praticáveis em países com baixa distância hierárquica, baixo autoritarismo, baixo individualismo e níveis altos de confiança interpessoal, porque há relacionamento mais simétrico entre chefes e subordinados e maior integração entre os indivíduos, além de facilidade de relações pela confiança.

Para Wakefield³⁰ (1996, p.23), há uma linha da antropologia que

²⁹Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

³⁰Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

auxilia no estudo da prática internacional de Relações Públicas: aculturação. Esta teoria aborda os efeitos dos contatos interculturais, afirmando que esse contato conduz a mudanças nos padrões individuais, culturais ou ambos. A sua natureza varia de acordo com a situação enfrentada (amizade ou hostilidade e pressão), o processo do contato e as características culturais dos grupos envolvidos. Ainda é possível identificar indivíduos que possuem “terceira cultura”. São pessoas que transcendem fronteiras e carregam consigo, além da sua cultura nativa, outras manifestações culturais, tornando-se agentes de mudança.

O profissional de Relações Públicas precisa, deste modo, considerar tanto a cultura na qual sua organização está inserida, como o processo do contato intercultural para estabelecimento e manutenção de relacionamentos e para evitar conflitos.

Partindo para as teorias de gerenciamento comparativo, estas servem de suporte para a atividade de Relações Públicas Internacionais por descreverem o comportamento das organizações na tomada de decisão e relação com seus públicos. Expandem o conhecimento doméstico de atuação das organizações comparando as decisões e comportamentos de uma cultura com outra.

Entidades com sistemas abertos, que compreendem que seus processos internos são tão importantes quanto os externos, entendem a dinamicidade do ambiente e criam programas para se adaptarem, o que inclui identificação de públicos e construção de relacionamento com estes (Wakefield³¹, 1996, p. 24).

Segundo Wakefield³² (1996, p. 24), um debate no gerenciamento comparativo é o comportamento das organizações, dividido em *culture-free* ou *culture-specific*. O comportamento de *culture-free* é aquele em que a organização opera da mesma forma e com os mesmos valores e programas em vários países. Ao contrário, o comportamento de *culture-specific* acontece quando se identifica várias estruturas da mesma entidade na arena internacional. Contudo, a combinação das duas formas de comportamento e a análise da influência cultural no gerenciamento é que garantem um processo efetivo. Os profissionais de Relações Públicas devem observar que essa combinação também deve ser utilizada em processos comunicacionais.

³¹ Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

³² Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

No âmbito das teorias da informação e comunicação, os avanços da tecnologia conduzem a comunicação de massa e dispersão das suas ideologias ao redor do mundo, com maior velocidade e menos custos. Esse fato apresenta reflexos nas teorias da comunicação e implicações diretas para as Relações Públicas Internacionais. Segundo Wakefield³³ (1996, p. 25), as implicações envolvem a natureza das mensagens midiáticas, o imperialismo da mídia e seus impactos e a proliferação de assuntos globais e do ativismo.

A dependência midiática mostra que a mídia, em tempos de globalização, é a principal fonte de informação e de influência para comportamentos e atitudes de suas audiências. Porém, as informações sobre outros países também vêm de meios massivos e poucas pessoas têm uma experiência direta. Como o meio cria sua própria realidade, através da representação do real, há dois riscos: criação de estereótipos e distorções da realidade. Essa representação cria vieses para o relacionamento entre culturas e dificulta o conhecimento real do estrangeiro.

Outra implicação é o imperialismo, que impõe a via de comunicação mundial dos países ocidentais desenvolvidos para o restante do mundo. Além disso, as grandes redes de comunicação pertencem a conglomerados comerciais que espalham suas ideologias culturais e políticas pelo mundo. Duas correntes tornam-se possíveis: a modernização que aceita a internacionalização dos meios como provedora de desenvolvimento e democratização; e a teoria de dependência, que vê as mídias internacionais como mantenedoras do imperialismo e dominação econômica (Wakefield³⁴, 1996, p. 26).

Independentemente da corrente aceita, a mídia global e os meios de comunicação estabelecem padrões mundiais e, ao mesmo tempo, ajudam a integrar públicos distantes. Além disso, ações de um grupo, divulgadas na mídia podem influenciar outros grupos e estimular o ativismo pelo mundo.

Através da análise da mídia, o profissional pode compreender qual a informação que determinada nação recebe dos outros países, para antecipar problemas e ajustar as intenções para um relacionamento positivo. Além disso, dessa fazer uso desses veículos para informar os públicos sobre a organização, atingindo uma audiência maior e mais velocidade.

³³Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

³⁴Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

Essa explanação faz-se necessária no sentido de compreender a complexidade da sociedade global e, a partir disso, desenvolver uma teoria que seja adequada à atividade de Relações Públicas e o foco internacional. Além de servir de embasamento para a pesquisa em Relações Públicas Internacionais, o modelo apresentado oferece subsídios para a prática da atividade, focalizando na observação da sociedade em diversas áreas do conhecimento para a compreensão dos processos globais que auxiliam na realização de programas de comunicação para cooperação mútua entre organização e seus públicos.

Todas as teorias implicam em análises para a atividade de Relações Públicas Internacionais, apresentando a necessidade de observação de contextos locais inseridos em uma sociedade global. Ao considerar Relações Públicas em um contexto internacional, as diferenças culturais são cruciais, porém é importante gerir um conjunto de princípios globais que possam ser utilizados em qualquer parte do mundo, e, a partir deles, ajustar as atividades aos sistemas político, econômico e social.

2.2.3 Definição de princípios globais e específicos para a prática de Relações Públicas Internacionais

Apesar da definição estabelecida com o Acordo do México, na tentativa de estabelecer um conceito global para Relações Públicas, há uma ampla gama de conceitos e leituras que dificultam a unicidade da teoria e da prática. Na esfera de atuação internacional, esse fato torna-se um agravante, porque a atividade é vista de formas diferentes, de acordo com a nação.

Para suprir a demanda por uma atuação universal da atividade de Relações Públicas, Grunig, Grunig & Vercic³⁵ (1996, p. 32-65) propõem uma teoria com princípios genéricos que seja passível de aplicação em contextos políticos, culturais e econômicos distintos, com estratégias específicas de atuação. Para comprovar a teoria, os estudiosos realizaram uma pesquisa na Eslovênia, com a aplicação dos princípios e observação das variáveis específicas do país e a real possibilidade de desenvolvimento dos mesmos.

Os princípios genéricos propostos por Grunig, Grunig, & Vercic³⁶

³⁵Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

³⁶Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

(1996, p. 34) devem oferecer uma forma efetiva de resolução de conflitos e construção de relacionamentos, mas, ao mesmo tempo, entender as diferenças da prática de Relações Públicas e se ater a aplicações específicas segundo cada necessidade. Vista como uma teoria normativa, “descreve como as coisas deveriam ser feitas ou como algumas atividades deveriam ser conduzidas” (Grunig, Grunig & Vercic³⁷, 1996, p. 33).

De acordo com estes autores (Grunig, Grunig & Vercic³⁸, 1996, p. 37-39), os princípios genéricos para aplicação de excelência em Relações Públicas são:

1. Envolvimento das Relações Públicas com o gerenciamento estratégico, envolvida no processo de planejamento estratégico a longo prazo, desde seu início. Assim, o desenvolvimento de programas que criem um relacionamento positivo com os públicos internos e externos será possível para favorecer a autonomia de ação da organização e diminuir tanto conflitos, quanto custos.
2. Participação do profissional de Relações Públicas na diretoria da organização ou relacionamento direto com a mesma, com poder para desenvolver junto a esta o planejamento de comunicação e auxiliar nas tomadas de decisão.
3. Integração das funções de Relações Públicas em único departamento ou através de um mecanismo de coordenação entre os possíveis setores que desenvolvam programas de comunicação, para que não haja incoerência de ações.
4. As atividades de Relações Públicas devem estar separadas de outras funções ou ter autonomia para trabalhar sua função específica, não dependendo de outros setores com públicos específicos.
5. Definição de papéis para profissionais. Esse princípio difere o gerente que planeja os programas dos profissionais técnicos que produzem os materiais, dando importância a cada um em seu papel específico para a excelência em Relações Públicas.

³⁷Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

³⁸Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

6. Utilização da comunicação simétrica de duas vias, baseada em pesquisas, para entender a necessidade dos públicos e gerenciar ou prever conflitos e adequar a organização, se preciso, para atender esses públicos.
7. Utilização do sistema de comunicação interna simétrica, com a descentralização de estruturas de gerenciamento, autonomia para os empregados e permite sua participação nas tomadas de decisão. Assim, a satisfação dos empregados aumenta porque são incorporados na organização.
8. Necessidade de um conhecimento teórico. O profissional excelente é participante e atualizado na sua profissão, além de ter um conhecimento teórico para desenvolvimento prático.
9. Diversidade de profissionais em todas as funções, sejam homens, mulheres ou minorias, pois a organização deve lidar com uma multiplicidade de públicos e ser compreendida e aceita por todos eles.

Como teoria normativa, esses princípios podem ser aplicados em diversos contextos pelo mundo. Mas, é importante identificar as variáveis contextuais que podem dificultar ou impossibilitar a sua prática ou requerer aplicações específicas para implementação dos princípios, como sistema político-econômico, sistema cultural, o ativismo, nível de desenvolvimento e o sistema midiático (Grunig, Grunig & Vercic³⁹, 1996, p. 40).

Embora essa definição apresentada pelos autores seja normativa, ela clareia e unifica a atividade de Relações Públicas. E é essa unificação do termo e da atividade que o momento atual carece, porque apenas com uma descrição aceita e aplicada de forma universal é que será possível desenvolver ações que sejam compreendidas e aceitas pelos públicos de diferentes culturas, como legítimas da função de Relações Públicas.

³⁹Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

2.3 Implicações das pesquisas para as Relações Públicas Internacionais

As pesquisas servem de suporte para a prática da atividade de Relações Públicas Internacionais, bem como para futuras pesquisas para uma teorização do tema, que façam os estudiosos e profissionais avaliarem suas suposições para adequá-las ao processo de globalização.

A iniciar pelas quatro linhas de pesquisa, os estudos de Relações Públicas Comparativas, na busca da descrição da atividade e de sua pedagogia nos diversos países, apontam a forma de realizar os programas de relacionamento e comunicação dentro das nações para que as atividades sejam compreendidas pela sociedade como de Relações Públicas.

Mas, é necessária unificar atividade em todos os países. Os princípios genéricos desenvolvidos por Grunig, Grunig & Vercic⁴⁰ (1996) apresentam um arcabouço operacional que podem ser aplicados em contextos políticos, econômicos e sociais distintos. Explicitam como os profissionais de Relações Públicas devem se inserir nas organizações, junto à direção, desenvolvendo planejamento estratégico de comunicação, em um departamento autônomo e com funções bem delimitadas. Afirma que os profissionais precisam desenvolver formas de feedback, inclusive, com a realização de pesquisa e promover a participação ativa dos funcionários nas tomadas de decisão.

Além disso, um dos princípios apresenta a necessidade de atualização teórica do profissional de Relações Públicas, para atuar na esfera internacional. Isso mostra a importância de desenvolvimento de uma teoria concisa que seja base e legitime a atividade de Relações Públicas Internacionais, ancorada, inclusive, na interdisciplinaridade, com a percepção das áreas de conhecimento afins.

Ao mesmo tempo em que apresentam princípios genéricos, os autores fornecem variáveis específicas que vão ao encontro das teorias culturais apresentadas por Wakefield⁴¹ (1996). Ambos demonstram que os programas de Relações Públicas devem ser sensíveis às culturas locais. Dessa forma, as organizações precisam possuir uma visão central, mas, sem perder a flexibilidade de sistemas abertos para as adaptações necessárias a essas diferentes culturas.

⁴⁰Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

⁴¹Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

Wakefield⁴² (1996) confirma que o estudo interdisciplinar auxilia na elaboração das pesquisas para Relações Públicas Internacionais. Assim, as teorias da sociedade global mostram que há turbulência quando as culturas interagem. E essa afirmação é confirmada por Grunig, Grunig & Vercic⁴³ (1996, p 31), quando os autores apresentam o conflito como inevitável no contato intercultural. As organizações que observam esses conflitos como oportunidades para estabelecer relacionamentos, através da informação transparente e permanente, possuem um diferencial. Cabe à atividade Relações Públicas observar o conflito latente e desenvolver programas para o relacionamento de uma entidade com seus públicos, sendo o conflito seu objeto formal.

Os meios de comunicação massivos possuem riscos de criar distorções e estereótipos e influenciar comportamentos. A atividade de Relações Públicas, como os olhos e ouvidos da organização, tem como uma de suas funções analisar a informação midiática para compreender as ideologias disseminadas em uma determinada nação e saber utilizar os meios de massa, com sua velocidade e longo alcance, para informar aos públicos da organização.

Os ativistas utilizam esse espaço midiático para expressar suas opiniões e defender as causas particulares ou públicas, gerando públicos mais informados e mais conscientes (Wakefield⁴⁴, 1996, p.27). Também é inerente ao profissional de Relações Públicas identificar agentes de opinião e construir relacionamentos com eles, para minimizar os danos à organização.

Segundo Wilson⁴⁵ (1996, p. 68), há quatro direções para a comunicação e o estabelecimento de relacionamentos em Relações Públicas, que são: o crescimento da segmentação dos públicos, requerendo alternativas para a disseminação da informação; a necessidade de os comunicadores se tornarem especialistas em relacionamentos para controlar o ambiente e os problemas sociais; a observação de que as atividades são afetadas por esses problemas sociais; e que o público está mais consciente, o que demanda mais força para resolver os problemas que afetam os empregados e mesmo seus familiares.

⁴²Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

⁴³Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

⁴⁴Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

⁴⁵Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

O papel estratégico do profissional de Relações Públicas, não é manipular o ambiente, mas sim, construir relacionamentos com públicos para criar um ambiente saudável permanente. A aproximação ideal é aquela baseada em valores, orientada para as pessoas para desenvolver relacionamentos estratégicos para o sucesso da organização tanto imediato quanto a longo prazo (Wilson⁴⁶, 1996, p. 73).

O profissional de Relações Públicas que deseja atuar na esfera internacional deve ter o conhecimento da sociedade e seu processo de globalização, além de focar na nação na qual deverá trabalhar e compreendê-la profundamente. Ser sensível para apreender, além dos interesses dos públicos, sua cultura e contexto social e adequar as intenções da entidade a eles, evitando ou solucionando conflitos interculturais. Ainda deve possuir habilidades técnicas para aplicação de pesquisa e realização de programas de informação, comunicação e aproximação dos grupos sociais envolvidos com a organização. Isso tudo, considerando que sistemas sociais, culturais e políticos diferentes resultam em problemas distintos para a atividade de Relações Públicas e requerem, também, soluções distintas.

Conclusão

A atividade de Relações Públicas necessita de um conceito universal que legitime e operacionalize suas ações dentro da prática profissional por todo o mundo. Há tentativas de conceituá-la, como o Acordo do México, mas, o que se observa através de estudos de sua teoria e prática é que há leituras e direcionamentos que diferem entre si. O desenvolvimento histórico dos países, com a relação da atividade aos regimes autoritários e o uso indiscriminado do termo, como hospitalidade ou promoção, também dificultam esse conceito único.

O aprimoramento do conceito de Relações Públicas e uma compreensão única facilitará a busca pelas definições conceitual e operacional para a atividade de Relações Públicas Internacionais. Isso porque alguns conceitos são limitados e apenas especificam que a atividade consiste na prática de Relações Públicas em contexto internacional ou em programas de comunicação internacionais. Assim, apenas com a de-

⁴⁶Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

limitação do que vem a ser a atividade de Relações Públicas é possível compreender seu âmbito internacional.

Outro problema das definições de Relações Públicas Internacionais é que tratam das relações entre os povos sem expor os componentes do sistema da relação – organização e públicos – podendo ser confundida com diplomacia pública. Apesar de ser semelhante a essa atividade, por ter objetivos e instrumentos similares, atrapalha o estabelecimento do seu espaço legitimação.

O campo de Relações Públicas Internacionais é teoricamente novo, não há muitos estudos realizados a respeito do tema. Algumas linhas de pesquisa que são encaixadas nesse campo, tratam de descrever a atividade de Relações Públicas em diversos países ou, ainda, seu desenvolvimento pedagógico e ético, caracterizando um estudo comparativo. As linhas que estudam Relações Públicas Internacionais efetivas englobam as suposições a respeito de possíveis pesquisas e ações práticas no futuro ou a avaliação de aplicação de princípios genéricos da abordagem simétrica de duas vias.

Com base no compilado de definições conceituais apresentadas de Relações Públicas e seus denominadores comuns, é possível compreender a importância da atividade de Relações Públicas Internacionais. Trata de uma ação planejada e contínua, para compreensão mútua entre uma entidade e públicos de culturas e contextos distintos. A pesquisa para conhecer essas culturas é fundamental, bem como o entendimento dos processos econômicos, políticos, sociais, culturais e tecnológicos que afetam a sociedade global atual.

A globalização é uma realidade no contexto atual e as organizações estão inseridas nesse contexto. Isso faz com que se internacionalizem e se tornem próximas de públicos de diferentes culturas. E esse processo exige uma posição flexível por parte das organizações e relacionamentos elaborados, uma vez que há conflito nas interpenetrações culturais. Como a função do profissional de Relações Públicas é promover e manter a compreensão mútua entre organização e públicos, ou ainda, tratar de relacionamentos e solucionar ou prever os conflitos latentes, passa a ser função primordial em uma entidade que atua na esfera internacional.

As relações tornam-se mais complexas porque os interesses de um grupo variam de acordo com seu contexto cultural e relações sociais existentes. Por exemplo, se em um país desenvolvido ou mais esclarecido

o interesse da comunidade é a relação da organização com o meio ambiente, em outro, onde o nível de vida é mais baixo, a comunidade pode importar-se, em primeiro lugar, com a melhoria da condição social.

Para a unificação da atividade, Grunig, Grunig & Vercic⁴⁷ (1996) apresentam um quadro de princípios genéricos que podem ser aplicados em contextos políticos, econômicos e sociais distintos. Porém, esses princípios oferecem acima de tudo um quadro para a função do profissional dentro da organização e o sistema de comunicação – simétrica – que deve ser utilizado.

O profissional deve ter um embasamento teórico que o permita conhecer os conceitos da atividade de Relações Públicas Internacionais e os princípios genéricos norteadores da profissão, para possuir uma definição uniformizadora. Ao mesmo tempo, preocupar-se em compreender a sociedade globalizada, suas características e processos para entender a estrutura e movimentação da organização. Ainda, para um relacionamento eficiente com os públicos, o contexto social, língua e cultura locais devem ser compreendidos em sua totalidade.

A interdisciplinaridade é um dos caminhos apresentados para desenvolver uma pesquisa em Relações Públicas Internacionais e, também, para auxiliar nas decisões práticas, tomando como tese e exemplo, pesquisas de outras áreas de conhecimento. As teorias culturais da comunicação apresentadas por Wakefield⁴⁸ (1996) encontram-se com o estabelecimento de variáveis específicas por Grunig, Grunig & Vercic⁴⁹ (1996), no sentido de demonstrar a necessidade do contexto local para programas de relacionamento em Relações Públicas Internacionais. Ambos demonstram que esses programas precisam ser sensíveis às culturas locais. As variáveis específicas ainda acrescentam os sistemas político-econômico e midiático. Ou seja, as organizações precisam possuir uma visão central, mas, sem perder a flexibilidade de sistemas abertos para as adaptações necessárias a essas diferentes culturas.

A descrição do contexto globalizado demonstra a interdependência das nações e, ao mesmo tempo, suas desigualdades e rivalidades. As teorias da sociedade global adicionam que a interação cultural causa

⁴⁷Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

⁴⁸Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

⁴⁹Trad. por: Leticia Fontanella, do original em inglês.

turbulência. Essa turbulência pode ser intensificada pelos meios de comunicação, pela possível criação e propagação de estereótipos, com a representação do real. Ainda a informação em maior alcance e velocidade alimenta o ativismo. O profissional de Relações Públicas Internacionais torna-se especialista na resolução de conflitos, uma vez que são inevitáveis. Ele deve estar atento ao ambiente interno e externo das organizações e à informação que chega a seus públicos, além de dialogar com os líderes de opinião para a promoção da informação transparente sobre as ações da entidade e conhecimento dos públicos. A análise das dimensões culturais definidas por Hofstede (1997) para a prática Relações Públicas Internacionais se faz fundamental, porque permite caracterizar os indivíduos de uma sociedade, facilitando a determinação de seus interesses e orientando no desenvolvimento de programas prioridades no relacionamento.

A contribuição das obras estudadas para as Relações Públicas Internacionais está em servir de suporte para formulação e desenvolvimento de teorias sobre o tema. Pesquisas futuras devem reavaliar a ação doméstica dos seus profissionais em cada país e as suposições a respeito do tema, para adequá-las ao processo de globalização. Além disso, as pesquisas desenvolvidas até o momento fornecem subsídios que auxiliam na prática Relações Públicas em um contexto internacional, informando o que é necessário compreender sobre o sistema global e a teoria de Relações Públicas, para a prática da atividade com excelência.

Com base no que foi descrito nesse trabalho, é possível partir para a análise da atuação profissional de Relações Públicas Internacionais dentro de organizações, governamentais, privadas ou sem fins lucrativos, e sua relação com seus públicos de diferentes culturas. Tem-se como exemplo de um campo prolífero para a pesquisa, a relação entre entidades dos países membros do Mercosul.

Finalmente, o profissional de Relações Públicas Internacionais precisa compreender a sociedade atual, no contexto globalizado que afeta direta ou indiretamente as organizações e seus públicos. Compreender as economias interdependentes das nações com processos de importação e exportação e regularizações impostas por entidades internacionais e políticas voltadas para o âmbito externo, auxiliando nesses processos, nos quais se baseiam as atividades das organizações. Compreender também, o contexto cultural e social com as tecnologias que

agilizam a comunicação, a informação e os transportes, facilitando os contatos entre povos distintos, por meio do fluxo migratório ou pela velocidade e alcance das meios e comunicação de massa. Conhecer profundamente a estrutura político-econômica, cultura, língua e sistema midiático das nações em que seus públicos estão inseridos. Para adequar os interesses da organização e dos públicos, todos esses aspectos devem ser observados para eficácia das atividades de Relações Públicas com o objetivo final da compreensão mútua entre ambos dentro de sua função política.

Referências

- Andrade, C. (1994). *Curso de Relações Públicas*. São Paulo: Atlas.
- Beck, U. (1999). *O que é globalização? equívocos do globalismo: respostas à globalização*. São Paulo: Paz e Terra.
- Culbertson, H. (1996). "Introduction", in: Culbertson, H. & Chen, N. (Orgs). (1996). *International public relations: a comparative analysis*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Publishers, p. 1-13.
- Garcia, M. (1999). "Definições para todos os gostos", in: _____, *As relações públicas: a diplomacia e a imagem nas relações públicas; a ética e os códigos de conduta; o perfil adequado*, Lisboa: Editorial Estampa, p. 61-78.
- Grunig, L.; Grunig, J. & Vercic, D. (1996). "Global and specific principles of Public Relation: evidence from Slovenia", in: Culbertson, H. & Chen, N. (Orgs). *International public relations: a comparative analysis*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Publishers, p. 31-65.
- Heath, R. (Org). (2001). "Globalization: the frontier of multinationalism and cultural diversity", in: _____, *Handbook of Public Relations*. Thousand Oaks: Sage Publications, p. 625-628.
- Hofstede, G. (1997). *Culturas e organizações*. Lisboa: Edições Silabo.
- Ianni, O. (1995). *A sociedade global*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.

- Ianni, O. (2002). *Teorias da globalização*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- Lull, J. (2001). “Multiculturalismo y la supercultura”, in: Peruzzo, C. & Pinho, J. (Orgs). *Comunicação e Multiculturalismo*. Manaus: INTERCOM – Editora da Universidade do Amazonas, p. 61-97.
- Schuler, M. (1995). “Comunicação organizacional intercultural”, in: *Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação*, 17, Aracaju.
- Silva, V. (2005). “Uma perspectiva internacional para as Relações Públicas”, in: *Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação*, 27, Rio de Janeiro.
- Simões, R. (2001). *Relações Públicas e Micropolítica*. São Paulo: Summus.
- _____ (1995). *Relações Públicas: função política*. São Paulo: Summus.
- Sriramesh, K. & White, J. (1992). “Societal culture and public relations”, in: Grunig, J. *Excellence in Public Relations and communication management*. New Jersey: Lawrence Erlbaum, p. 597-614.
- Stohl, C. (2000). “Globalizing Organizational Communication”, in: Jablin, F. & Putnam, L. (Orgs). *The new handbook of organizational communication: advances in theory, research and methods*. Thousand Oaks: Sage Publications, p. 323-375.
- Taylor, M. (2001) “International Public Relations: opportunities and challenges for the 21st century”, in: Heath, R. (Org). *Handbook of Public Relations*. Thousand Oaks: Sage Publications, p. 625-637.
- Wakefield, R. (2001). “Effective Public Relations in the multinational organization”, in: Heath, R. (Orgs). *Handbook of Public Relations*. Thousand Oaks: Sage Publications, p. 639-647.
- Wakefield, R. (1996). “Interdisciplinary theoretical foundations for international public relations”, in: Culbertson, H. & Chen, N. (Orgs). *International public relations: a comparative analysis*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Publishers, p. 17-30.

Wilson, L. (1996). “Strategic cooperative communities: a synthesis of strategic, issue management and relation-building approaches in public relations”, in: Culbertson, H. & Chen, N. (Orgs). *International public relations: a comparative analysis*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Publishers, p. 67-79.