

FUNÇÃO INTEGRADORA DE RELAÇÕES PÚBLICAS

Maria Amália Piccolo

(Professora do IAC/PUCCAMP)

Relações Públicas são uma “ciência” multidisciplinar e, ao mesmo tempo, uma arte constituindo um sistema eficaz para a integração, através de uma permanente e metodizada comunicação. Qualquer organização pode utilizá-la para obter a boa vontade e a aceitação de seus públicos, seja ele interno (em suas diferentes posições), ou externo (em seus vários segmentos).

Relações Públicas são conceituadas como uma função integradora de interesses e necessidades em busca de harmonia, compreensão mútua e condições propícias ao desenvolvimento da mão-de-obra; objetivam, enfim, um clima de confiança entre a organização e os seus públicos. Neste sentido, Relações Públicas se apóiam em conhecimentos humanísticos absorvidos pelas Relações Humanas, mas se tornam autônomas quando aplicadas, em seu caso específico de comunicação, com finalidades de otimizar a administração e lograr a integração harmônica entre homens.

Relações Públicas são uma **ciência** multidisciplinar e, ao mesmo tempo, uma arte. Sua aceitação a nível profissional é bastante recente e, atualmente, o seu ensino é matéria de cursos profissionais e de especialização, ministrada em importantes Universidades.

São muitas as definições dadas e que se vem dando a Relações Públicas. Em relação a este trabalho, nos interessa saber que, Relações Públicas constituem um sistema eficaz para a integração, através de permanente e metodizada comunicação.

Qualquer organização — empresarial, comercial, institucional ou política — pode utilizá-la para obter a boa vontade e a aceitação de seus públicos, seja ele interno (em suas diferentes posições), ou externo (em seus vários segmentos).

Relações Públicas, assim conceituadas como “uma função integradora de interesses e necessidades”, podem desenvolver-se a nível dos grandes públicos que fazem parte de qualquer entidade, sendo classificadas, portanto, em Relações Públicas Externas e Relações Públicas Internas.

Muito se tem discutido se este trabalho de Relações Públicas é propriamente Relações Públicas ou Relações Industriais. Demarcando-se a competência de cada uma delas, podemos dizer que Relações Humanas representam a ciência-mãe que determina a existência tanto das Relações Públicas quanto das Relações Industriais. Suas bases científicas estão calcadas na Psicologia, Sociologia e História. Relações Humanas são mais ciência que arte, o que não sucede com Relações Públicas e Relações Industriais.

Relações Públicas são ciência e arte e se apóiam em conhecimentos humanísticos absorvidos pelas Relações Humanas. Porém, tomam sua autonomia quando aplicadas, em seu caso específico de comunicação, com finalidade de otimizar a administração e lograr a integração harmônica entre homens.

Por sua vez, Relações Industriais também se fundamentam nas Relações Humanas. Entretanto, se tornam independentes se inseridas na estrutura jurídica do trabalho, com a função de atuar dentro do que foi estabelecido por Lei, objetivando não ferir os direitos do trabalhador e suas conquistas obtidas. A soma das boas Relações Públicas Internas, com adequadas Relações Industriais, traz consigo harmonia e tranqüilidade no trabalho.

Processo de comunicação em duplo sentido

Para Howard Stenphenson, Relações Públicas Internas constituem-se de métodos e técnicas para se conseguir “maior educação e compreensão entre os dirigentes e empregados de todos os níveis”. É evidente que isto só se consegue através de um processo de comunicação em duplo sentido e também persuasiva. De outra forma, é totalmente impossível obter-se **entendimento**.

Pode-se dizer que são estas relações as que se processam “no mundo privado da entidade”. As instituições e organizações de qualquer ramo, ligadas em sua totalidade a determinados grupos, incluindo padrões e empregados de todos os níveis, buscam uma harmonia de trabalho, um ambiente propício para o desenvolvimento da mão-de-obra e um maior rendimento. Esta harmonia interna, este clima de bom entendimento, proporcionará à empresa uma imagem que será projetada para a integração empresa/comunidade.

Com base nesta conceituação, concluímos:

19) As Relações Públicas têm por função a integração dos públicos ligados à organização (através de um processo de informação, orientação e conscientização);

20) Relações Públicas Internas constituem a base para as boas Relações Públicas Externas.

Definitivamente, consistem as Relações Públicas Internas em levar ao conhecimento do grande público interno os planos, programas, objetivos e metas da organização, a fim de obter deste a estima e o apoio necessários para se conseguir a viabilização e o desenvolvimento desses planos e programas e, conseqüentemente, a consecução dos objetivos almejados. A ação de comunicar propõe uma participação, produzindo uma conscientização por parte do público interno e ambas convergem para a integração. É este um trabalho que, indiscutivelmente, deve ser permanente, desde que, em todo o seu processo, se considerem implícitos: **criar** e **alimentar** os estímulos.

Direito a amplo e oportuno processo de informação

Convém mencionar, ainda, que em nossos dias muito se fala sobre "o direito à informação". Isto quer dizer que os públicos e, neste caso, particularmente, os trabalhadores, teriam o direito de exigir da entidade um amplo e oportuno processo de informação.

Por outro lado, podemos asseverar que não basta apenas a **informação**. Comunicar não significa tudo. É importante evidenciar sensibilidade social e humana por parte da organização. É esta uma manifestação que propicia um clima de adesão à empresa, eliminando-se ao máximo e preservando-se a entidade dos conflitos e das tensões advindas das relações trabalhistas em todos os níveis de trabalhadores.

Neste sentido, vale ainda lembrar que, ao objetivar maximizar sua produção, qualquer empresa deverá, antes de tudo, procurar obter o máximo de compreensão e colaboração entre seus empregados e destes para com a própria entidade.

Os programas de Relações Públicas Internas, através dos quais se conferem aos empregados o reconhecimento, incentivos e estímulos em geral, baseiam-se numa manifestação nítida da mais elevada sensibilidade social e humana da parte da organização. E, desta forma, não podemos refutar a afirmação de que o profissional de Relações Públicas seja o elemento mais indicado para fazer com que a empresa cumpra a sua missão social.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) SALINAS, Karla Telles. "Técnicas de relaciones publicas". In Revista Internacional de R.P., Madrid, (82): set./out., 1979, pp. 59 — 64.
- (2) BAUS, Herbert. Relações Públicas: Dinâmica e Prática. Trad. de Carlos Peixoto de Castro, Rio de Janeiro, Editora Fundo de Cultura, 1961, pp. 47 — 53.