

A PESQUISA EM COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: A CULTURA DO CUIDADO UM CAMINHO POSSÍVEL¹.

Cleusa Maria Andrade Scroferneker (PUCRS)²

Aidil Brites Guimarães Fonseca (PUCRS)³

Deocliciana Gomes Cassamá⁴(PUCRS)

Fernanda Karini Dreier⁵(PUCRS)

Rafaela Redin Rubert⁶ (PUCRS)

RESUMO

A proposta do artigo é refletir sobre a abordagem da cultura do cuidado (Brugère, 2023; Boff, 2013) em pesquisas de Comunicação Organizacional. Para essa reflexão recorreremos a projetos que tem nessa abordagem o seu percurso teórico e que envolvem a educação, a comunicação comunitária e a comunicação pública. O pensamento complexo (Morin, 2015; 2006), por sua vez, nos auxilia em trazer um olhar mais sensível para cultura do cuidado, tendo em vista, o cuidado se trata de um compromisso, que busca um mundo melhor através de prática e disposição relativos à satisfação das necessidades (Tronto e Fisher, 2008).

PALAVRAS-CHAVE

Comunicação organizacional; cultura do cuidado; comunicação pública; comunicação comunitária; escolas.

¹ Trabalho apresentado no GP Relações Públicas e Comunicação Organizacional, XIX Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 47º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Professora Titular da Escola de Comunicação, Artes e Design – Famecos/PUCRS. Pós-Doutorado e Doutorado em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo. Bolsista PQ/CNPq 200-24-2027. Coordenadora do Grupo de Pesquisa em Estudos Avançados em Comunicação Organizacional – Geacor/CNPq. E-mail: scrofer@pucrs.br

³ Jornalista, especialista em Marketing, mestre em Cultura e Sociedade e doutoranda em Comunicação do PPGCOM/PUCRS. E-mail: aidil.f@edu.pucrs.br. O presente trabalho foi realizado com apoio da PUCRS através do Programa Institucional de Bolsas PRO-Stricto.

⁴ Bacharel em Relações Públicas pela Famecos/PUCRS. Especialista em comunicação e Marketing Estratégico pelo SENAC-RS. Mestranda no PPGCOM/PUCRS. Professora na Escola de Jornalismo-Maputo/Moçambique. E-mail: deocliciana.matos@pucrs.br

⁵ Jornalista, especialista em Design e Gestão de Imagem Corporativa pela Universidade Comunitária da Região de Chapecó, membro do Comitê de Gestão Ambiental da PUCRS e mestranda do PPGCOM/PUCRS. E-mail: fernanda.dreier@edu.pucrs.br

⁶ Jornalista, especialista em Comunicação e Marketing Político, estudante de Especialização em Administração Pública no Século XXI e mestranda do PPGCOM/PUCRS. E-mail: rafaela.rubert@edu.pucrs.br.

A contextualização necessária....

Pesquisar é estimulante e desafiador, pois nos coloca diante de inúmeras possibilidades de escolhas em relação ao objeto, implicando em tomadas de decisão. Para Freitas (1999, p.9) “o tipo de pesquisa social a ser empreendido é escolha do pesquisador, e essa escolha é fruto do seu interesse e curiosidade, mas também do seu capricho e ilusão”. Essas tomadas de decisões, por sua vez, tendem, no decorrer do processo de pesquisa sofrer alterações, demandando do/a pesquisador/a novas decisões e principalmente, flexibilidade para aceitar a necessidade de redimensionamento da proposta, de novos recortes.

À medida que nos envolvemos com o objeto nos damos conta de diferentes percursos interpretativos e re-interpretativos que serão acionados, como nos sinaliza Thompson (1995; 2011) ao propor a Hermenêutica em Profundidade (HP). Para o referido autor (1995, p.375) “[...] a interpretação implica um movimento novo de pensamento, ela procede por *síntese* (grifo do autor), por construção criativa de possíveis significados”, visto que “[...] a interpretação é simultaneamente, um processo de *reinterpretação*” (grifo do autor).

Um mesmo tema oferece alternativas que materializam essa relação, visto que “Pesquisar é fazer vir à tona o que se encontra, muitas vezes, praticamente na superfície do vivido”. “[...] é fazer-vir”, passar do encoberto ao descoberto, fazer o objeto dizer “o que ele é” (Silva, 2010, p. 15-29). É escolher os caminhos e os descaminhos, para encontrarmos o nosso lugar enquanto pesquisador/pesquisadora.

Concordamos com Martino (2018, p. 11) quando afirma que “Pesquisa tem a ver com imaginação, criatividade, descoberta. Na Comunicação, por sua proximidade com o cotidiano, pesquisar é também, inventar outras maneiras de ver o que estamos acostumados”. A pesquisa nos possibilita trazer a poesia, para além da prosa, para o texto e o contexto com densidade teórica e leveza. Tais considerações justificam a proposição do artigo, que tem como objetivo principal refletir sobre a abordagem da cultura do cuidado (autores de referência) em pesquisas de Comunicação Organizacional. Para essa reflexão recorreremos a projetos que tem nessa abordagem o seu percurso teórico e que envolvem a educação, a comunicação comunitária e a comunicação pública. Consideramos cada um dos temas como fios a serem tecidos juntos para constituir um pano de fundo sobre a cultura do cuidado.

É, igualmente, nosso objetivo decorrente, evidenciar as possibilidades de diálogos dessas pesquisas no campo da Comunicação Organizacional, propondo tecituras que estão sendo desenvolvidas no PPGCOM/PUCRS.

A aproximação entre a cultura do cuidado e a comunicação pública: um caminho possível em direção ao “outro”

Neste universo de possibilidades de pesquisa em Comunicação, a alteridade, ou seja, a empatia e o respeito ao outro é o fio condutor e também o destino da proposta que busca a aproximação entre a cultura do cuidado e a comunicação pública, especialmente, em situações de desastres. Afinal, a comunicação só se dá na existência do outro e assim o é também quanto ao cuidado.

Para Brugère (2023, p. 30), a ética do cuidado deve ser pensada “a partir da descrição de situações de tensão em que atuam protagonistas submetidos a uma grande vulnerabilidade”. Conforme a pesquisadora, ela pode ser traduzida por solicitude e cuidado, numa expressão de preocupação com os outros (Brugère, 2023, p. 32). Nesse sentido, “O eu segundo o cuidado não é certamente um eu apartado [...], mas é um eu interdependente, preocupado”, “em que o sucesso seria a possibilidade de fazer coincidir senso de responsabilidade e atenção ao outro” (Brugère, 2023, p. 28).

Em um contexto de vulnerabilidade e desastres, a responsabilidade para com o outro é, de modo geral, atribuída ao poder público (Serra, 2006, p. 14), “ao considerar que são principalmente as organizações governamentais que possuem a capacidade material e administrativa para se preparar efetivamente para os desastres e responder a eles” (Santos; Serafim, 2020, p. 7).

Considerando uma multiplicidade de atores, no entendimento de Koçouski (2013, p. 53), o Estado é “o único entre os demais atores citados que deve atuar integralmente com a comunicação pública”, “uma vez que suas atividades têm obrigação legal de serem pautadas” pelo interesse público e a exigência de transparência. Essa comunicação pública, tida como estratégia ou ação comunicativa parte da “responsabilidade que o agente tem (ou assume) de reconhecer e atender o direito dos cidadãos à informação e participação em assuntos relevantes à condição humana ou vida em sociedade”, e busca negociações e consensos (Koçouski, 2013, p.54).

Assim, mesmo preliminarmente, a proposta aponta que, ao fomentar o convívio de lógicas heterogêneas e ampliar os laços sociais, tal como pondera Wolton (2010), a

comunicação pública – numa perspectiva dialógica, pautada pela garantia do direito à informação, à transparência e à alteridade –, tem o potencial de assumir o papel daquele que cuida e de estimular a cultura do cuidado.

Comunicação comunitária sob a perspectiva da cultura do cuidado

Peruzzo (2006), enfatiza que as mudanças e melhorias na vida das pessoas podem decorrer dos processos de mobilização e conscientização implantados e implementados pela comunicação comunitária, que favorecem o exercício da cidadania, à medida que o cidadão tem a oportunidade de participar no processo comunicativo, no apoio coletivo e na luta em busca de solução das suas demandas, na conquista e ampliação de seus direitos. A autora vai além afirmando que a comunicação comunitária “é um instrumento político das classes subalternas para externar sua concepção de mundo, seu anseio e compromisso na construção de uma sociedade igualitária e socialmente justa” (Peruzzo, 2006, p.49-50).

Wolton (2006, p.11) argumenta que estas ações se tornam possíveis por meio de uma comunicação fiel a valores como igualdade, fraternidade, liberdade e solidariedade, os quais compõem o “panteão do pensamento democrático”. Para o referido autor (2006), a comunicação é o símbolo da liberdade, da democracia e da emancipação e ela acontece “entre”, ou seja, exige reconhecer o “outro” como sujeito semelhante a ter alguma simpatia e cuidado. Este cuidado, torna-se parte essencial na identidade do “outro” que não apenas passa a ter voz e ação, mas a existir, tecer e transformar sua história, individual e coletivamente, a se sentir menos vulnerável perante o meio onde vive.

Tendo em conta a dificuldade do Estado em atender todas as demandas dos cidadãos e criar políticas para o desenvolvimento coletivo e reduzir as desigualdades existentes, urge a necessidade de criar mecanismos através dos conhecimentos produzidos em diferentes áreas do saber para subsidiar e fazer emergir nas instituições (públicas e privadas) a necessidade de incluírem nas suas agendas a pauta do cuidado.

Cuidar envolve verdadeiramente uma ação e comportamento interativo que estão trilhados em valores e no conhecimento do ser que cuida e do que é cuidado. Sob essa ótica de fazer emergir a cultura do cuidado como uma construção coletiva que valoriza a integralidade, nos ancoramos no pensamento desenvolvido por Boff (2008) quando afirma que a natureza da comunicação comunitária se apresenta com base nos vínculos identitários e no cuidado com o outro, zelando por um diálogo libertador, horizontal,

sinérgico e que auxilia na construção da paz, empoderamento social progressivo da mídia, ampliação da cidadania e na minimização de sofrimento e riscos (Boff, 2008 apud Silva et al, 2017).

A partir deste ponto de compreensão, acreditamos que a comunicação comunitária vai muito além de informar ou definir regras e orientações, ela contribui para a construção de uma comunicação preventiva e estratégica, que proporciona um ambiente mais seguro, solidário e saudável onde o trabalho e/ou a prática da vida cotidiana se desenvolva sem sobressaltos, privilegiando mais o diálogo, o acolhimento e a luta pelos direitos, envolvendo e sendo envolvida pela cultura do cuidado.

A cultura do Cuidado na perspectiva da Escola.

As dificuldades de comunicação vividas diariamente seja no presencial e/ou virtual no cotidiano das escolas confirmam o paradoxo apresentado por Wolton (2023) sobre as (im) possibilidades. As discordâncias são manifestadas, muitas vezes, nas ambiências virtuais, tornando público o que antes era manifestado no âmbito privado das instituições. Algumas crises institucionais nas escolas ganham repercussão nas trocas de mensagens pelo WhatsApp e/ou mesmo por meio de postagens em outras redes sociais até chegar à imprensa. O indivíduo anônimo com posse do seu celular pode produzir um tipo de conteúdo capaz de desencadear riscos à reputação da instituição.

Reconhecemos que o risco da crise de imagem sempre esteve presente nas escolas. Se há décadas o foco da crise de imagem era unicamente a imprensa, sendo resolvida com envio de releases e de contato com os jornalistas, na atualidade as possibilidades de compartilhamento próprias da cibercultura fizeram com que a questão ficasse mais complexa.

Para se comunicar na contemporaneidade é fundamental dialogar com públicos cada vez mais heterogêneos, num contexto de sociedade em que a unanimidade se torna cada vez mais difícil. Daí a necessidade de que nas instituições educacionais a comunicação entre/com os diversos públicos da escola - equipe diretiva, funcionários, famílias, estudantes, mídia e sociedade em geral - se estabeleça pelo viés do cuidado.

Segundo Boff (2013), “cuidado” tem seu significado relacionado à palavra “cura”, em latim, cuja tradução é “cuidar e tratar” (Boff, 2013, p. 28), enfatizando que cuidar e ser cuidado constituem-se atributos intrínsecos ao ser humano. O cuidado, portanto, é muito mais que um simples “ato que começa e acaba em si mesmo” (Boff, 2013, p. 28),

configurando-se como atitude, que situasse numa dimensão mais ontológica, implicando em envolvimento o que se cuida, estabelecendo um sentimento de “mútua pertença”.

Boff (2013) ainda apresenta um outro sentido do cuidado que são a precaução e a prevenção, “O que se opõe ao descuido e ao descaso é o cuidado [...]. Portanto, abrange mais que um momento de atenção, de zelo e de desvelo. Representa uma atitude de ocupação, preocupação, de responsabilidade e de envolvimento afetivo com o outro. (Boff, 2014, p. 37).

Nesse sentido, é necessário e urgente que a comunicação, muito mais do que uma instância setorial, seja compreendida numa perspectiva de cuidado, vivida numa dinâmica transversal, perpassando todos os atores de uma instituição de ensino, como possibilidade para cuidar das pessoas, colaborando, assim, para lidar com a complexidade das relações com os públicos, potencializada na era digital, mostrando que a escuta, atenção, o diálogo são os caminhos que estabeleçam pontes de convivências saudáveis e de mitigação de riscos de crises.

Segundo Oliveira (2021), o diálogo pode ser compreendido como “metodologia no contexto da perspectiva estratégica da comunicação”, oferecendo uma contribuição singular para as relações dentro da organização por promover o “encontro e significado compartilhado”, o que além de favorecer um ambiente propício para os processos de ensino-aprendizagem, fortalece o clima organizacional, aumentando o nível de satisfação dos pais e alunos e, por conseguinte, a reputação institucional, colaborando, assim, para a prevenção ou mitigação de possíveis crises.

Portanto, quando a ética do cuidado (Brugère, 2023) norteia as possibilidades comunicacionais, estabelece oportunidades de diálogos para lidar com a complexidade das relações entre os diversos públicos nas instituições de ensino na contemporaneidade.

Considerações retecidas....

Cada um dos temas são fios retecidos para a composição de uma tapeçaria que tem como desenho a cultura do cuidado. É um exercício de pesquisa que coloca os temas em diálogo, mantendo a autonomia das pesquisadoras, as suas identificações com os seus objetos, ao mesmo tempo que evidencia a riqueza e a leveza de uma escrita com poesia. Lembramos que para Morin (2015, p.35) “A prosa tem a ver [...] com as exigências práticas, técnicas e materiais as exigências práticas”. A poesia “é a estética, é a alegria, é o amor [...]”. A construção coletiva desse texto nos permitiu reconhecer a inúmeras possibilidades que se apresentam quando tecemos e religamos os conhecimentos.

REFERÊNCIAS

- Boff, Leonardo. **O cuidado necessário**. 2 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2013.
- Boff, Leonardo. **Saber cuidar**. 20 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2014.
- Brugère, Fabienne. **A ética do cuidado** / Fabienne Brugère ; tradução Ercilene Vita. 1. Ed. – São Paulo: Editora Contracorrente, 2023.
- Freitas, Maria Esther de. **Cultura organizacional: identidade, sedução e carisma?** Rio de Janeiro, Editora FGV, 1999.
- Koçouski, Marina. Comunicação Pública: construindo um conceito. In: MATOS, Heloiza. **Comunicação Pública: Interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo: ECA/USP, 2013.
- Martino, Luís Mauro Sá. **Métodos de pesquisa em comunicação: projetos, ideias, práticas**. Petrópolis:RJ, Editora Vozes, 2018.
- Matos, G. G. **A cultura do diálogo**. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2006.
- Morin, Edgar. **Ensinar a viver: manifesto para mudar a educação: tradução: Edgard de Assis Carvalho e Mariza Perazzi Bosco**. Porto Alegre: Editora Sulina, 2015.
- Oliveira, Rosângela Florczak de. Comunicação dialógica estratégica para a prevenção e gestão de crise no contexto das organizações. Artigo. **Revista Cadernos de comunicação**. v. 24, n. 3, art. 5, 14 p. Set/Dez. 2020b. Santa Maria-RS: Universidade Federal de Santa Maria, 2020b.
- Peruzzo. C.M.K. Conceitos de comunicação popular, alternativa e comunitária revisitados e as reelaborações no setor. Palavra Clave – Revista da Facultad de Comunicación, Universidad de la Sabana. Cundinamarca/Colombia, v. 11, n. 2, p. 367- 379, dez. 2006. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/41805592_Conceitos_de_comunicacao_popular_alternativa_e_comunitaria_revisitados_Reelaboracoes_no_setor. Acesso em 20/11/2023
- Santos, L. S.; Serafim, M. C. Quando o Desastre Bate à Porta: Reflexões sobre a Ética da Gestão Pública de Riscos e de Desastres. In: **Administração Pública e Gestão Social**, [S. l.], v. 12, n. 2, 2020. DOI: 10.21118/apgs.v12i2.6011. Acesso em: 05 de setembro de 2023.
- Serra, Paulo. **Os riscos da comunicação na comunicação dos riscos**. Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação. 2007. Disponível em: <<https://www.bocc.ubi.pt/pag/serra-paulo-riscos-da-comunicacao.pdf>>. Acesso em: 28 de novembro de 2023.
- Silva At Al. Conscientização e participação: as relações públicas comunitárias na construção da cidadania. **Organicom**, 2017. Ano 14, nº26. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/321208001_Conscientizacao_e_participacao_as_relacoes_publicas_comunitarias_na_construcao_da_cidadani Acesso em 19/11/2023
- Thompson, John B. **Ideologia e cultura moderna**. Teoria social crítica dos meios de comunicação de massa. Petrópolis: RJ, Vozes, 1995.

Vila VSC, Rossi LA. **O significado cultural do cuidado humanizado em unidade de terapia intensiva: muito falado e pouco vivido.** Rev Latinoam Enfermagem 2002 março-abril; 10(2):137-44.

Wolton, Dominique. **Comunicar é negociar:** tradução de Juremir Machado da Silva.- Porto Alegre: Sulina, 2023.

Wolton, Dominique. **Informar não é comunicar:** tradução de Juremir Machado da Silva. Porto Alegre: Sulina, 2010.

Wolton, Dominique. **É preciso salvar a comunicação.** São Paulo: Paulus, 2006