

UMA INTERPRETAÇÃO DO CONCEITO DE RELAÇÕES PÚBLICAS

Ten-Cel Inf (QEMA)
FRANCISCO DE FRANÇA GUIMARAES

CONCEITO DE RELAÇÕES PÚBLICAS

Segundo o moderno conceito de Relações Públicas vigente neste Curso:

“Relações Públicas são um método de influência por forma a estabelecer, no seio da Opinião Pública, juízos, imagens ou conceitos a respeito de indivíduos, organizações ou entidades tendo em vista obter manifestações de aprovação, aplauso ou concordância.”

Este conceito, genérico, envolve várias idéias, juízos, conceitos e raciocínios que merecem ser perquiridos ainda que de passagem. E, dentre êles, dois existem de impositiva focalização: são os que dizem respeito à Opinião e à Opinião Pública.

* * *

Napoléão, o genial e controvertido corso, adotava como esquema de manobra de suas batalhas o batimento do inimigo, por partes, para destruir-lhe, com maior facilidade e “a posteriori”, a massa.

Isto é o que tentaremos fazer aqui.

Para tanto, vamos valer-nos, de saída, de um grande ensaísta francês Hipolito Taine e vamos retirar de um de seus ensaios êste trecho cuja melodia serve, à perfeição, aos nossos objetivos:

“Par l'accumulation et la contrariété des expériences journalières, les tendances et les noms se multiplient, se circonscrivent, se subordonnent, comme les qualités générales qu'ils représentent, et la hiérarchie des choses se traduit en nous par la hiérarchie des tendances et des noms.” (*De L'intelligence*)

N. R. — O Autor apresenta uma interpretação do conceito de Relações Públicas, “à luz dos conceitos de OPINIÃO e de OPINIÃO PÚBLICA”. Esta sua tese mereceu a menção “excelente”, no Curso de Opinião Pública e de Relações Públicas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Tais coisas nos ocorrem pelo fato de considerarmos um dos mais belos e esplêndidos atributos humanos esta fabulosa e peculiar capacidade que possuímos de caldear, manipular, combinar e estabelecer idéias através do raciocínio. Pensar, portanto, em sendo um processo intelectual, puro por excelência, é também, um processo cíclico cuja ação motora-primeira é a própria idéia.

Que, no comêço, é ela só, mas que, ao término do processo desponta, desabrocha e se desata em outros tantos juízos, conceitos e imagens, mais ou menos formais, mais ou menos definitivos e que, revestidos ou impregnados de certo grau de *certeza* acabam por se sedimentar como a própria *opinião* sôbre determinado conhecimento, evento ou pessoa.

Ora, tudo o que até aqui dissemos define as ações do indivíduo, ou melhor, da pessoa agindo de per si. É evidente, por outro lado, que o fenômeno se comporta de igual maneira e intensidade em relação a tôdas as demais pessoas.

De tudo isto resulta então — num determinado momento do processo coletivo — um contato. Onde os conceitos, imagens, juízos e opiniões se defrontam e interagem.

Fato êste que afinal de contas vai caracterizar o próprio fenômeno da *opinião pública* — como instrumento de coesão e coação social — por isso que se comporta como um fenômeno *consciente*, portador de uma condição de *racionalidade*, impregnado de *pluralidade*, *evolutivo* por essência. E que, por se basear na interação, se nos apresenta também eminentemente *social*.

Mas, se é verdade que o fenômeno da *opinião pública* é tudo isso e tais méritos realmente possui, não é menos verdade, por outro lado, que por permitir *oposição* e a incidência da *probabilidade* êle é, por igual, uma manifestação do *incompetente* e do *inseguro*.

Ainda que tal afirmativa se nos afigure dura demais ao primeiro instante ela, na realidade, não o é, tanto assim pois a circunstância por ela fixada é a própria essência do processo opinativo.

É por intermédio dêle, ademais, que o Homem, sendo um ser sensível e racional, revelará o sentido de sua precedência sôbre os demais seres viventes, por isso que estabelecerá, através da palavra — e mais do que isso, através do *diálogo*, — o meio segundo o qual melhor fixará a sua *opinião* ou a submeterá a uma revisão ou reformulação, corrigida a nesciência que tiver localizado ou identificado.

Daí, então, a razão de havermos caracterizado o processo ideativo como um ciclo. Figura retórica que corresponde, a seu turno, aos quatro estágios da formação da opinião (e que nos são destacados pelo Prof.

Walter Ramos Poyares após enfatizar o fato de que “a opinião é a manifestação da individualidade, da pessoa individual, racional e distinta”) e que, aqui estão:

- 1) — a *nesciência* que é a ausência de conhecimentos, incapaz, por isso mesmo, de qualquer manifestação;
- 2) — a *dúvida*, que é a oscilação entre duas ou mais afirmações que se contrariam, sem que a inteligência consiga deter-se em uma e formar juízo. A dúvida, tal como entendida aqui, é uma introdução ao conhecimento tanto científico como especulativo;
- 3) — a *certeza* que é a adesão total da inteligência a uma verdade sem admissão de erro ou deriva.
- 4) — a *opinião* que é a aceitação de uma afirmação, por motivos mais ou menos fortes, com a conseqüente formação de um juízo, e sua manifestação, admitida implicitamente a existência de juízo divergente.

OBSERVAÇÃO

O assim chamado processo de “lavagem cerebral” em particular o realizado através da moderna técnica que utiliza o “Stress” (*) como fundamento principal da influência vale-se, também, destes 4 estágios, embora objetivando violar os processos mentais e o psiquismo do receptor sem jamais realizar um diálogo em nível de igualdade. A seqüência então seguida é a seguinte:

- 1 — o ponto inicial é a *opinião* do oponente sobre o tema visado;
- 2 — a seguir, através de sofismas, ocultos atrás de argumentos aparentemente lógicos e coerentes, estabelece-se a *dúvida* no oponente;
- 3 — insinuada a dúvida parte-se para o estabelecimento de um estado de *nesciência* pré-fabricado;
- 4 — atingido este estágio está-se em condições de impor a “nova” *certeza* — objetivo do processo chamado pelos chineses de “Hsi-Nao” (cuja tradução literal é “lavar o cérebro”) — e que tanto pode visar a obtenção de uma confissão (para fins propagandísticos), como a própria endoutrinação.

Isto, porém, como dizia Kipling, é outra estória.

Cabe, portanto, a cada um de nós, nunca considerarmos os ciclos que defrontarmos como definitivos ou encerrados, porque às variadas in-

(*) Ver estudo sobre o STRESS, em tradução do Autor, publicada nesta Revista (n. de Jan/Fev 67).

junções da vida em comum acabam por nos convencer de que a *certeza* é, na verdade, um valor relativo por isso que há, sempre, uma probabilidade divergente a considerar, a sobrelevar, a examinar.

É a hierarquia das coisas portanto atuando em nós pela hierarquia das tendências e dos nomes de que nos fala Taine em pleno século XIX.

O tema, como se vê, é realmente empolgante e contém uma expansionabilidade que há de ser contida, em sua dinâmica, aos limites impostos pelo espaço gráfico.

* * *

Vimos até aqui, então, que o ato de *opinar* é um ato encharcado de insegurança e... de incerteza também.

E que há de ser assim para que possa haver interação, debate ainda que nem sempre tranqüilo e muitas vêzes sacudido e convulsionado por verdadeiro tumulto cerebral (ou segundo a expressão original norte-americana "brainstorming"). É de se ver, por outro lado, que se assim não fôsse o próprio *diálogo* não se realizaria, não concretizando os seus objetivos máximos. Mas que assim sendo se transforma também em mais uma fonte de tensão e de elevação do nível de "Stress" peculiar a cada um de nós.

Dáí, talvez, uma das afirmativas prediletas do hoje controvertido e quase irreconhecível líder católico *Tristão de Athayde* pela qual êle classifica a nossa centúria de "o século da angústia".

Mas, sê-lo-á mesmo?.

Vejamos o assunto, por partes, nos valendo tanto quanto possível do próprio plano argumentativo de *Tristão de Athayde*.

Etimologicamente *angústia* é insatisfação, ânsia de liberdade, aflição, abertura, tensão, confusão. Elementos que começam a caracterizar, cada vez mais no linguajar médico e dos "experts" em Guerra Psicológica um estado especial de desgaste biológico ou psíquico denominado "Stress" e que pode ser deflagrado espontânea ou artificialmente.

Ora, tais coisas não são peculiares a uma época, a um século. Tal como aliás o próprio *Tristão de Athayde* o admite. Por outro lado — e isto é muito importante — o Homem, enquanto Homem, e enquanto perdurarem os padrões democráticos legítimos de viver e de pensar a que estamos afeitos assim se comportará. Pois que é esta a sua substância, como pessoa. Entidade entológica que *Boetio* nos define em nível filosófico como sendo a "*substância individua da natureza racional*".

Não há que negar por outro lado que estamos a viver, hoje, um ambiente de compulsão muito visinho da angústia pura.

Como explicar, porém, a existência de um *Leopardi*, de um *Tolstoi*, de um *Nitzche* em pleno Século XIX, um século tido e havido como sa-

tisfeito consigo mesmo? (Note-se que é o próprio *Tristão de Athayde* que nos chama a atenção para a incongruência.)

Nosso século, salvo melhor juízo, ainda não revelou indivíduos tais como êles, quase marginalizados pela sua intensa e vertiginosa impulsão angustiante, e cuja expressão máxima é êste estranho fenômeno nórdico chamado Kierkegaard — o genial impotente — que terminou extravasando a sua angústia de homem e espôso não realizado numa filosofia de vida que, até certo ponto, é uma reinterpretação do cristianismo. E que acabou, mesmo — como bem destaca uma vez mais *Tristão de Athayde* — por ser a fonte desta filosofia, discutida e discutível, das caves, dos "beatnicks", do existencialismo sartreano.

Mas, tudo isso, nos alentamos a crer, deriva mais de um êrro de atitude e comportamento do próprio Homem, vale dizer de nós mesmos, do que da existência de um estado de angústia que seria a tônica dêste incongruente, anacrônico e obsedante século.

Ê que o Homem do século XX preocupou-se, demais, com o progresso material, deixando de lado o imperativo progresso espiritual. Hoje, ausculta e sonda os abismos do Infinito, mas permanece, na Terra, regido por normas, folkwais e diplomas legais contemporâneos — ou mais antigos até — dos protótipos dos veículos a motor.

Tinha razão, pois, *Bertrand Russel* ao proclamar:

"Os cientistas não terão, apenas, de lidar com as ciências que se relacionam com o Homem, porém — e isso é algo muitíssimo mais difícil — terão de persuadir o mundo a atender no que têm descoberto. Se malograrem nessa árdua empresa, o Homem acabará por destruir-se, pelo seu conhecimento incompleto."

O atual estágio dos processos de comunicação em massa é, por exemplo, uma das muitas conseqüências irônicas desta imprevidência. O Homem pretendeu criar e desenvolver os processos de comunicação para que o servissem. Paradoxalmente, porém, está por êles condicionado, senão mesmo por êles dominado.

Ê curioso, ademais, notar-se que a coisa assim se passa e se comporta nos dois lados do muro que demarca os dois mundos ideológicos em presença.

— Do lado ocidental que vemos nós, então?

Uma excessiva comercialização dos meios, uma generalizada e despuradora irresponsabilidade de emprêgo, uma inconseqüente aceitação e acomodação aos fatos (quer da parte dos profissionais ou do público).

— E, no lado oriental, que vemos?

A total subordinação dos meios ao Estado que dêles se vale para destruir, cada vez mais, a *pessoa* e institucionalizar, cada vez mais, o *indivíduo*.

É de se ver, então, que tudo isso teria de acarretar fatais e decisivas implicações ao processo opinativo, quer em relação ao indivíduo, quer em relação ao público. Pois, como nos dizia o Padre *Teilhard de Chardin*, em 1940, em uma de suas "Lettres de Voyage":

"... o que mais me impressiona não é o que se pode perceber de evidente nas lutas aparentes, mas o total desconhecimento e a total falta de entendimento da personalidade de *Deus*".

Vale dizer: dos valores subjetivos, dos valores espirituais, produtos da inteligência que são, tanto quanto o são, também, as navees espaciais, o Direito Espacial e os princípios da Matemática Espacial que se começam a delinear.

É interessante se observar, a esta altura, que o Homem, em sua desarrazoada presunção escolástica se define em termos filosóficos um ser, material, orgânico, sensível, racional...

— Por que, então, não age como tal na hora de opção que está a viver?

É desta impertinência, então, que emana à tôda a sua perturbação e esta ânsia de "viver à vida" dos nossos dias que, peculiares às gerações mais novas, nos primeiros tempos, já, agora, afetam também as gerações ascendentes.

Ora, o processo da *opinião pública* está sujeito, em suas linhas mestras, à formação das *opiniões* dos indivíduos ou das pessoas que integram à sociedade, por princípio, e a comunidade, como fim.

O processo, portanto, pressupõe como afirmamos: pluralidade, continuidade no sentir permanência na ação, racionalidade, evolucionismo, historicidade.

Coisas que, há de se reconhecer, no nosso mundo, começam a perilitar por injunções e ilações advindas de tudo quanto até aqui dissemos.

* * *

São inúmeras realmente as distorções subseguidas ao desnível surgida entre o desenvolvimento tecnológico e o lento desenrolar dos currículos humanísticos. Uma delas, por exemplo, diz respeito ao fato que hoje vivemos num mundo que só se reserva *direitos* (ai está a ONU com seus alentados Códigos de *direitos humanos* e de *direitos civis*).

Onde, porém, os Códigos paralelos e correlatos de *deveres*? — Onde se localiza a autoridade jurídica que lhes garanta a sobrevivência? — a valoração? — e a aplicação de normas coercitivas? (Que já existem, aliás, para os supervalorizados *direitos*...)

É preciso que não nos esqueçamos os *direitos* só se fazem legítimos quando decorrem de *deveres* iguais e correspondentes. O que estamos

fazendo é justificar sempre e cada vez mais o ensinamento de *Sêneca*: "*Jus est in armis*", esquecidos do aforismo mais verdadeiro e mais justo "*Jus et obligatio sunt correlata*".

E a coisa vai a tal ponto que já praticamente não se respeita o ensinamento de *Stuart Mill*: "*A liberdade de um cessa, onde começa à liberdade de outro*". Fato que finalmente torna esta observação do padre *Teilhard de Chardin* dolorosamente atual:

"Esquecemo-nos que somos terrivelmente dependentes, uns dos outros, no setor sociológico. E o nosso mal é que apelamos para os processos de persuasão clandestina utilizando ilações mais ou menos conscientes, desejos mais ou menos confessados, impulsos mais ou menos contidos. É como se já tivessem esgotado os recursos do entendimento sensível e nocional e fôssemos buscar nos andares inferiores o melhor meio de influência e domínio do nosso semelhante."

Pois, na verdade, vivemos a era do predomínio do sub-reptício e do subliminar, buscando-se sempre, e cada vez com maior intensidade, o contrólê dos indivíduos e das massas fora da área da percepção consciente.

Ora, tudo isso condiz, uma vez mais, com o processo de formação da *opinião pública*, ligado que está a dois tipos de fatores de pressão:

- | | | | |
|-----------------------|---|--|---|
| Fatores
Exteriores | } | a) <i>ambiência</i> | Definida por componentes tais como Família — Nível social e econômico — Exercício da profissão e culto religioso; |
| | | b) <i>contingencia social</i> | Aqui representada pelos sistemas ideológicos políticos predominantes e as tendências de costumes. |
| | | c) <i>intensidade dada à influência</i> | Função dos meios de influência postos em ação e da habilidade e oportunidade da sua utilização. |
| Fatores
Exteriores | } | a) <i>condições psíquicas e psicológicas</i> | Do nível destas condições, vigentes individual e coletivamente, dependerá todo o êxito da influência. |
| | | b) <i>grau de cultura e experiência</i> | Componentes estas que dizem respeito especial ao "tipo" de público visado. |

Bem examinados, então, os dois conjuntos notar-se-á que é através dos primeiros — os *Fatores Exteriores* — que se poderá melhor impressionar o psiquismo individual como coletivo atuando fora da área perceptiva conscientizada e agindo de fora para dentro.

Por isso, há bem pouco, afirmávamos ser o processo opinativo, entre outras coisas mais, uma revelação, também, do *incompetente* e do *inseguro*.

E assim o fizemos porque tínhamos em mente a razão mesma de todo o processo de opinião: a presença e a atuação de uma reação suscitada por uma *oposição* e de uma *dúvida* gerada por uma *probabilidade* divergente.

Ora, quem fala em *probabilidade* fala em *instabilidade* que, aqui, é sinônimo de *incerteza*.

Vale dizer, então, que momento haverá em que o indivíduo sentirá que algo está a acontecer com aquela *opinião* que antes se lhe afigurava estável e perfeita, até lhe falirem a competência e a segurança argumentativas. E, a partir deste momento, aquela mesma opinião passará a se degradar segundo o maior ou menor peso dos elementos sustentadores de sua constituição. Peso este, a seu turno — note-se bem o fato — que se modifica e altera de acôrdo com as circunstâncias vigentes.

Ê dentro deste quadro que se pode — como bem destaca o Prof. Poyares:

“atuar de fora para dentro tornando mais pesados os fatores exteriores (pela maior ênfase, pela repetição ou multiplicação) de modo a reduzir um estado de *convicção* (ou *certeza moral*) ao de *dúvida* para, daí, conduzir o “paciente” à opinião que interessa ao agente”.

* * *

Não há que negar que a *Opinião Pública* ao mesmo tempo que é criadora, é também, poderosa modificadora do comportamento humano. Mas está sujeita a uma série de injunções e deformações que muito a prejudicam e atrofiam, tais como as que até aqui mal afloramos e superficialmente examinamos.

Mais do que isso pois, como nos estabelece *Emílio Willens*:

“Embora predominantemente racional, a *Opinião Pública* pode ter um caráter emocional cuja intensidade varia de acôrdo com os interesses em jôgo e a oposição feita por opiniões antagônicas.”

A Opinião Pública entretanto por mais que lhe tenham pesquisado e dissecado suas inúmeras e variegadas componentes, permanece sendo até hoje um processo fluido, escorregadio, instável na essência e no próprio conceito. Pois que, na verdade, os existem tantos quantos têm sido os autores que dela se têm ocupado e interessado.

E sendo ela, como é, uma das fontes básicas e essenciais das *Relações Públicas* não é de admirar sejam estas, também, uma fonte de controvérsia, de descrédito até certo ponto e de intenso charlatanismo como infelizmente se vêm caracterizando em determinados setores...

A correta fixação, portanto, dos conceitos de Opinião e de Opinião Pública não só deve ser objeto de estudo e de atenção de quantos se interessem pela existência humana e pela vida social, como estruturas permanentes que são, como, também, do próprio estudioso de *Relações Públicas* porque a falha fundamental de todo o problema — já deve ter o leitor percebido — reside na inexistência de uma teoria satisfatória sobre o que seja Opinião Pública — sólidamente fixada por substância filosófica e social, sobretudo.

Em que pèse entretanto a subjetividade e a controvérsia de que está impregnado o assunto resolvemos então tomar e aceitar como integralmente válida a conceituação, proposta pelo Curso, por entender que ela corresponde plenamente à expectativa e à realidade dos fatos, em particular, para atendimento dos objetivos dêste ensaio:

“Opinião Pública é um processo coletivo que visa a estabelecer, no espaço social, uma manifestação, concordante, em relação a um determinado fato ou a um determinado símbolo.”

* * *

A tese proposta é ampla e grandiosa como o são os conceitos e fundamentos a que ela se subordina. No seu desenvolvimento buscamos imprimir o sentido pessoal do nosso entendimento e das nossas tendências. No seu decorrer — no batimento das partes — levantamos premissas que, bem sentimos, precisam e merecem maior desenvolvimento e melhor caracterização.

Mas que os limites impostos não nos permitiram e, talvez não nos permitissem fôsse maior, também, o nosso poder argumentativo e de síntese.

Em que pèse portanto o nosso estado d'alma, o nosso psiquismo e o poder detergente que emana da capacidade crítica do leitor, parece-nos, então, haver sido caracterizado que as *Relações Públicas* estão profundamente identificadas com a capacidade de *opinião* de cada uma das partes dialogantes e a corrente que delas deriva, no caso, a *Opinião Pública*.

E que o processo em si pressupõe, sobretudo, a liberdade de *pensar* e *opinar*, elementos fundamentais do nosso modo de ser democrático ocidental. Esta liberdade individual e pessoal, que é o nosso apanágio, mas que do outro lado do muro significa o "paredón", a internação em manicômios ou o exílio siberiano...

Se nos convenceremos de coisas tais seremos capazes de levar as *Relações Públicas* a um nível técnico, filosófico e profissional jamais igualado e jamais sonhado.

