

Reflexões sobre comunicação pública e cultura do cuidado: aproximações possíveis para a prática do cuidado no contexto das organizações¹

Rafaela Redin RUBERT²

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS)

Resumo

Sob as lentes da Complexidade de Morin (2015) e da teoria política da comunicação de Wolton (2010; 2023), o presente artigo tem como objetivo refletir sobre as possíveis aproximações entre a comunicação pública e a cultura do cuidado (Tronto, 2008/Brugère, 2023). As ideias aqui apresentadas, partem da noção de cuidado, fundamentada na percepção do outro, da pluralidade dos sujeitos e da alteridade. Como resultados provisórios, o diálogo entre os conceitos nos permite sinalizar que a comunicação pública, se dialógica e pautada pela garantia do direito à informação, à transparência e à alteridade, tem o potencial de fomentar e praticar a cultura do cuidado. Por fim, propomos uma matriz interpretativa para futuras aplicações empíricas.

Palavras-chave: comunicação pública; alteridade; vulnerabilidade; ética do cuidado; cultura do cuidado.

Corpo do trabalho

No atual processo de metamorfose do mundo, as nossas visões e certezas estão em constante mudança, como consequência da modernização bem-sucedida, tal como a digitalização, a cosmopolitização e o risco climático (Beck, 2018). No entanto, esse avanço das tecnologias, a interatividade e a velocidade de disseminação de informações, ao invés de promover uma unidade de comunicação amplifica a individualização (Wolton, 2023).

E é em meio a essa teia complexa de “acontecimentos, ações, interações, retroações, determinações, acasos” e incertezas que são tecidos juntos (Morin, 2015, p. 75), que a ideia do “outro” fica ainda mais aparente, evidenciando a necessidade

¹ Trabalho apresentado na Sessão Temática Comunicação Pública e Comunicação de Risco, atividade integrante do XIX Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas

² Jornalista, especialista em Comunicação e Marketing Político, estudante de Especialização em Administração Pública no Século XXI e mestranda do PPGCOM/PUCRS, ingresso em 2024/1. Bolsista do Programa de Excelência Acadêmica - PROEX da CAPES. E-mail: rafaela.rubert@edu.pucrs.br

da comunicação para minimizar conflitos e estimular a convivência entre as diferentes vozes (Wolton, 2023).

Assim, considerando que a informação é a mensagem, e a comunicação é mais complexa porque é a relação que depende do “outro” (Wolton, 2010), - conceitos que são controversos, mas complementares –, ponderamos a relevância da comunicação pública no contexto das organizações públicas e no cuidado, compreendido, aqui, como “um processo com potencial de caracterizar os diálogos e as trocas comunicacionais propostas por uma organização no contexto de situações de crise” (Florczak, 2024, p. 206).

Desta forma, como um recorte do nosso projeto de dissertação, este é um artigo exploratório teórico que busca realizar um diálogo entre a Complexidade de Morin (2015), a teoria política da comunicação de Wolton (2010; 2023), a cultura do cuidado de Tronto (2008; 2020) e de Brugère (2023), além de outros autores que analisam a comunicação pública. Com isso, buscamos responder à pergunta: “Quais são as possíveis aproximações entre a comunicação pública e a cultura do cuidado no contexto organizacional?”, promovendo uma conversa entre os conceitos, alicerçada na percepção do outro, na pluralidade, na vulnerabilidade e na alteridade, e propondo uma nova matriz interpretativa à luz desta possível aproximação.

Ao propor uma ética do cuidado, Brugère (2023, p. 30) aponta que ela deve ser pensada “a partir da descrição de situações de tensão em que atuam protagonistas submetidos a uma grande vulnerabilidade” e seus contextos, crenças e construção cultural. Portanto, quando falamos de ética ou cultura do cuidado, precisamos falar, principalmente, sobre o ato de cuidar e ser cuidado, sobre o bem-estar e a obrigação com esse bem-estar (Zack, 2009).

Ao propor as quatro fases do cuidado, sendo “Preocupar-se”, “Assumir a Responsabilidade”, “Dar atenção/cuidar” e “Receber atenção/cuidado”, Tronto (2008) mostra o quanto cada uma delas está interligada e o quanto cuidar é um ato social e político. As fases mostram como o cuidado também é relacional, pois supõe que os indivíduos sejam autônomos e capazes de cuidar de si mesmos, mas o fato de atribuir e/ou distribuir responsabilidades sobre os outros torna o cuidado um ato coletivo.

Neste ponto, ao falarmos sobre responsabilidades, salientamos que o cuidado e a atenção aos vulneráveis são, normalmente, atribuídos aos órgãos públicos (Serra, 2006). A questão política está, desta forma, totalmente imbricada à ética do cuidado, que “conduz a uma política do cuidado e a uma reforma do Estado Social, que teria o valor de uma nova consolidação das políticas públicas à luz das grandes transformações atuais” (Brugère, 2023, p. 128). E, se “as instituições sociais e políticas” - como estruturas sociais – “modelam nossos valores e nossas práticas”, nesse mesmo sentido, podemos ver “o vocabulário dos cuidados” como “um mecanismo [...] que maior potencial tem para transformar o pensamento social e político, especialmente a forma em que tratamos os ‘outros’” (Tronto, 2008, pág. 16, tradução livre).

Apesar do conceito de comunicação pública ainda estar em desenvolvimento, há um ponto de confluência entre diversos pesquisadores sobre sua essência que é: a supremacia do interesse público, também como uma perspectiva ética. Considerando a multiplicidade de atores da comunicação pública, neste ponto, o Estado é “o único [...] que deve atuar integralmente com a comunicação pública” (Koçouski, 2013, p. 53), “uma vez que suas atividades têm obrigação legal de serem pautadas” pelo interesse público e pela exigência de transparência. Afinal, é uma missão do serviço público (Zémor, 2012).

Neste sentido, quando falamos em comunicação pública, tratamos da comunicação que é realizada no complexo contexto organizacional de instituições ou órgãos públicos. Sob essa perspectiva, a comunicação pública no contexto das organizações públicas favorece a criação de um ambiente de intercâmbio onde floresce o capital social, atribuído como uma rede social de interações informativas, que gera debates e participação e “promove valores que aumentam a coesão social” (Matos, 2012, p. 57).

Como resultados provisórios desta pesquisa, percebemos que a noção de cuidado alicerçada na percepção do outro assinala a negociação para a convivência e a coabitação de pontos de vista diferentes (Wolton, 2023). Assim, se considerarmos a perspectiva dialógica e relacional, onde a comunicação pública é pautada pela garantia do direito à informação, à transparência e à alteridade, observamos a

possibilidade de aproximação com as teorias da ética e da cultura do cuidado. Essa aproximação nos permite ainda, propor maneiras de interpretar a comunicação pública, a fim de que ela possa fomentar e praticar, de fato, a cultura do cuidado.

Neste ponto, retomamos as quatro fases do cuidado de Tronto (2008) e propomos uma matriz interpretativa que considera a comunicação pública como uma forma de prática do cuidado, levando em consideração, especialmente, os contextos e os sujeitos nessa comunicação que é dialógica e relacional. Na sua aplicação, "Preocupar-se" corresponde à "percepção, o diagnóstico e a avaliação da situação são essenciais para a construção de uma comunicação pública de fato"; "Assumir a responsabilidade", pressupõe a presença da comunicação nas políticas e ações referentes à gestão e planejamento de ações de comunicação; "Dar atenção/cuidado", é o momento de colocar em prática as ações planejadas de comunicação; e "Receber atenção/cuidado", prevê o monitoramento da efetividade das ações de comunicação executadas, sob a perspectiva do receptor, aquele que recebe a comunicação/cuidado.

No que tange às aproximações teóricas e reflexões sobre os conceitos abordados, o que nos cabe é desmistificar a dependência do outro, ponderando que somos todos vulneráveis. A convivência com sujeitos plurais, levanta a questão da prática da alteridade de fato, aquela que não apenas pressupõe o reconhecimento do outro, mas também propõe o respeito às suas diferenças. Por isso, a alteridade, a comunicação e o cuidado são os grandes desafios da nossa atualidade, mas também uma das nossas grandes chances de futuro.

Neste sentido, se comunicação é diálogo e relação com o outro, então, comunicar é praticar a alteridade. E se praticar a alteridade é cuidar, logo, comunicar é cuidar. Sendo o cuidado um ato político, a comunicação é, então, um dos caminhos possíveis para a paz, para a solução de conflito, para a percepção dos riscos, para o gerenciamento de crises e para a coabitação em um mundo em metamorfose.

Referências

BECK, Ulrich. **A metamorfose do mundo: novos conceitos para uma nova realidade** / tradução Maria Luiza X. de A. Borges; revisão técnica Maria Claudia Coelho. – 1.ed. – Rio de Janeiro: Zahar, 2018.

BRUGÈRE, Fabienne. **A ética do cuidado** / Fabienne Brugère ; tradução Ercilene Vita. 1. Ed. – São Paulo: Editora Contracorrente, 2023.

FLORCZAK, Rosângela. Comunicação Organizacional em tempos de metamorfoses: crises e cultura do cuidado. In: **Metamorfoses sociais: tecnologias, práticas, identidades, imaginários**. SCROFERNEKER, C.; PELLANDA, E.; DA SILVA, J. M. (org.). – Porto Alegre: Sulina, 2024. p. 195-209

KOÇOUSKI, Marina. Comunicação Pública: construindo um conceito. In: MATOS, Heloiza. **Comunicação Pública: Interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo: ECA/USP, 2013.

MATOS, Heloiza. Comunicação Pública, esfera pública e capital social. In: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo** / Tradução de Elaine Lisboa. 5ed. Porto Alegre: Sulina, 2015.

SERRA, Paulo. **Os riscos da comunicação na comunicação dos riscos**. Biblioteca Online 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.

TRONTO, Joan. Sobre los cuidados. In: **Revue du Mauss**. Número 2. La Découverte, 2008. p.I-XX

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

_____. **Informar não é comunicar** / tradução de Juremir Machado da Silva - Porto Alegre: Sulina, 2010.

ZACK, N. (2009). **Ethics for Disaster**. Lanham, MD: Rowman & Littlefield.

ZÉMOR, Pierre. As formas da comunicação pública. In: **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público** / Jorge Duarte, organizador. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2012.