

AS DISCIPLINAS DE ESCRITA NOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM RELAÇÕES PÚBLICAS VISTAS À LUZ DOS GÊNEROS

Aline Ferreira LIRA*

ABSTRACT: The proposal of this article is to discuss how discourse genre conception could be used on text production teaching at PR undergraduate studies. As most of PR courses in this area still teach writing instead of text production, firstly it is discussed this change of terms and concepts. Then, it is presented a didactic elaboration proposal for text production teaching in PR. This study is based on authors such Bakhtin, Rodrigues, Geraldi and Kunsch and indicates the necessity on research in this area, since the option for text production would implicate in a series of changes in PR course, including paradigmatic ones.

KEYWORDS: Discourse Genre; Text Production; Teaching; Public Relations.

1. Introdução

As Relações Públicas são uma atividade do campo da Comunicação Social que visam, primordialmente, a gestão do relacionamento de uma organização, seja ela pública ou privada, com os seus diversos públicos. Para isso, segundo o Conselho Federal dos Profissionais de Relações Públicas (BRASIL, 2002), são utilizadas a comunicação estratégica, a comunicação integrada e a comunicação dirigida. A primeira direciona esforços para que os objetivos globais da organização sejam cumpridos, principalmente com relação à sua imagem. Já a comunicação integrada¹ garante que todas as áreas da comunicação organizacional (Comunicação Interna, Comunicação Administrativa, Comunicação Institucional e Comunicação Mercadológica) tenham, apesar de suas particularidades, uma mensagem única, para que a imagem organizacional seja percebida como uma só pelos seus públicos.

Já com a Comunicação Dirigida, ao contrário da Comunicação de Massa, pretendem-se criar instrumentos de comunicação² destinados a cada um dos públicos com os quais a organização mantém ou pretende manter relacionamento, a partir das opiniões e atitudes destes: empregados, fornecedores, imprensa, governo, sociedade, comunidade etc. E isto, na Universidade Federal do Amazonas, é ensinado aos alunos por meio de seis disciplinas diferentes, Técnicas de Redação Aplicada às Relações Públicas (I a IV), ministradas durante quatro períodos, em que os alunos deveriam aprender os aspectos formais de escrita dos instrumentos; e em Técnicas de Comunicação Dirigida (I e II), ministradas durante dois períodos, em que os alunos deveriam, após aprender o aspecto formal dos instrumentos, aplicá-los no processo de relacionamento com os diversos públicos, conforme mencionado acima.

Fiorin (2006) esclarece que Bakhtin não leva em conta o produto, mas o processo de sua produção e a maneira como ele se constitui. No ensino de Redação em Relações Públicas, ao contrário, as propriedades formais e os aspectos normativos são mais importantes que a construção do enunciado em si. O objetivo deste artigo, portanto, é discutir o ensino de

* Professora Assistente do Curso de Relações Públicas da Universidade Federal do Amazonas. Doutoranda em Linguística pela Universidade Federal de Santa Catarina.

¹ Sobre Comunicação Integrada, ver Kunsch (2003).

² Na área de Relações públicas, quando se trabalha com instrumentos de comunicação dirigida, não se diferencia gênero do discurso de suporte.

Relações Públicas, mais especificamente a produção textual a partir da concepção de gêneros na perspectiva dialógica da linguagem. Para isso, são apresentados alguns dados preliminares obtidos por meio de pesquisa qualitativa com professores do curso de Relações Públicas da Universidade Federal do Amazonas, realizada no período de 19 a 29 de agosto de 2010, com 6 dos 9 professores deste curso³.

2. De Redação a Produção Textual nas Práticas Pedagógicas de Relações Públicas

Rodrigues (2005) destaca que, embora o foco central do Círculo de Bakhtin não tenha sido o ensino/aprendizado de línguas, as concepções teóricas desse grupo estão de acordo com as discussões estabelecidas na área, desde meados da década de 1980. Dessa forma, pode-se concluir que o ensino de produção textual em Relações Públicas também poderia apropriar-se da concepção de gênero e da perspectiva dialógica da linguagem com vistas ao melhor domínio dessa atividade por parte dos alunos do curso.

Para que isso aconteça, uma das primeiras ações seria a migração do termo Redação em Relações Públicas para Produção Textual em Relações Públicas. Esta substituição de termos ocorreu, no ensino de Língua Portuguesa, já na década de 1980 (GERALDI, 2004) e apesar das expressões serem aparentemente sinônimas e designarem o fenômeno de redigir textos (GUEDES, 2009), cada uma delas possui uma conotação diferente que precisa ser considerada por professores da área: “Distinguem-se [...] por se vincularem a teorias que expressam diferentes formas de considerar não só a ação de escrever textos, a ação de ensinar a escrever textos e a ação de exercitar a linguagem, mas também a própria organização social”. (GUEDES, 2009, p.88).

Quando questionados se havia diferença entre redação e produção textual, os professores entrevistados ou ficaram indecisos ou disseram que provavelmente não havia diferença entre os termos. Um dos entrevistados que marcou esta segunda opção alegou que “toda redação pressupõe-se uma produção, ou seja, pesquisa, organização de ideias etc.”, relacionando a produção apenas ao processo de planejamento de um texto, excluindo a sua escrita. Entre os indecisos, a maioria respondeu que “não havia pensado nisso” e um dos entrevistados alegou que “gostaria de acreditar que não há diferença”. Entretanto, sua justificativa se distancia da eficiência de profissões tecnocráticas a que o termo redação remete (GUEDES, 2009): para além de explicações meramente técnicas, o foco da justificativa do entrevistado é o sujeito visto em um ato comunicativo, em interlocução com os outros. Ou seja, apenas um dos entrevistados, apesar de não saber, acaba por assumir alguns preceitos iniciais que poderiam facilitar a prática da produção textual em Relações Públicas.

O único entrevistado que considerou haver diferença entre redação e produção textual justificou sua opção porque esta última implica em “saber escolher as palavras certas para que o leitor aceite o que está sendo posto”. Neste caso, apesar da aparente compreensão da diferença existente entre os termos, há ainda a ideia de que linguagem é apenas um meio de comunicação, “um código pelo qual o emissor cifra a sua mensagem, que será decifrada pelo receptor, caso não haja ruídos no canal de comunicação por meio da qual é transmitida. Tudo

³ Ao todo, foram distribuídos sete questionários com perguntas abertas e fechadas a professores efetivos e substitutos e um deles não foi devolvido. Dois questionários ainda serão aplicados, já que, na época da realização da pesquisa, duas professoras estavam viajando. A pesquisa também será ampliada para as outras duas instituições que oferecem o curso de Relações Públicas em Manaus: Faculdades Boas Novas e Centro Integrado de Ensino Superior do Amazonas (Ciesa).

muito limpo, muito organizado, bastando um bom trabalho de manutenção”. (GUEDES, 2009, p. 89).

A redação, portanto, está intimamente relacionada com a perspectiva de organizar o pensamento, de se fazer claro, conciso e direto para que o receptor consiga acessar a mensagem com o mínimo de ruídos possível. Cinco dos seis entrevistados concordaram totalmente com este enunciado, justificando que clareza e concisão são objetivos primordiais para a compreensão da mensagem, devendo esta ser adequada às características dos públicos. E essa é uma constante não só no ensino de Relações Públicas, mas também em sua prática profissional.

Moura (2001) realizou uma pesquisa com docentes das várias habilitações de Comunicação, incluindo Relações Públicas, e 80% dos entrevistados indicaram que Redação e Expressão Oral seria uma disciplina importante para os alunos do curso. Além disso, nas diretrizes curriculares propostas pela autora, há a indicação de Redação e Expressão em Relações Públicas como disciplina específica para o curso. Ferreira (2008) indica que em Santa Catarina 66,66% dos cursos de Relações Públicas oferecem a disciplina Redação em Relações Públicas. Esta é a realidade de cursos de Relações Públicas de diversas instituições de curso superior, inclusive a Universidade Federal do Amazonas. E isto pode ser mudado para que os alunos do curso tenham maior domínio sobre o que escrevem e compreendam as implicações dialógicas decorrentes disso. Neste caso, a produção de textos, como um processo de transformação provocado pela ação humana, seria o mais indicado para as Relações Públicas.

Ao se propor a produção de textos como a devolução da palavra ao sujeito, aposta-se no diálogo (que não exclui a polêmica e a luta pelos sentidos), e na possibilidade de recuperar na “história contada e não contada” elementos indicativos do novo que se imiscui nas diferentes formas de retomar o vivido, de inventar o cotidiano. (GERALDI, 2004, p.20).

No entanto, embora a maioria dos entrevistados considere que o diálogo estabelecido pelas organizações abra espaço para o dissenso, quando questionados sobre qual o objetivo das organizações aos estabelecerem este diálogo, há uma série de contradições, conforme a quadro abaixo:

Aumentar credibilidade da organização
Buscar de sinergia entre os públicos e a organização
Compreender as demandas dos públicos
Estabelecer compreensão mútua
Fortalecer a organização e o seu desempenho
Fortalecer o relacionamento para quem interessa para a organização
Gerar visibilidade
Para que os públicos compreendam o que é a organização

Quadro 1: Motivo por que as organizações devem estabelecer diálogo com os públicos

Ou seja, existe, ainda, para os professores entrevistados, a perspectiva do público que recebe e aceita mensagens da organização (emissor). O diálogo, neste caso, é estabelecido apenas para que a mensagem seja reelaborada e retransmitida para se alcançar os objetivos almejados. Apenas um entrevistado considerou não haver diálogo e sim envio de mensagens e

coleta de informações por meio de pesquisas para que se identifiquem a melhor maneira de direcionar mensagens e persuadir os públicos. E é só com a possibilidade de devolução da palavra ao sujeito, que é visto como alguém que é “produto da ação cultural, mas também de suas ações sobre ela” (GERALDI, 2004, p.20), que passam a existir interlocutores. “*Produção de texto* pressupõe leitores que vão dialogar com o texto produzido: concordar e aprofundar ou discordar e argumentar, tomando o texto como matéria-prima para o seu trabalho”. (GUEDES, 2009, p. 90). Para Bakhtin (2003) tratar a comunicação discursiva como um processo em que há um “falante” ativo e um “ouvinte” passivo é mera ficção, um momento abstrato da compreensão.

Neste caso, o ouvinte, ao perceber e compreender o significado (lingüístico) do discurso, ocupa simultaneamente em relação a ele uma ativa posição responsiva: concorda ou discorda (total ou parcialmente), completa-o, aplica-o, prepara-se para usá-lo etc; essa posição responsiva do ouvinte se forma ao longo de todo o processo de audição e compreensão desde o seu início, às vezes literalmente a partir da primeira palavra do falante. (BAKHTIN, 2003, p. 271).

E é justamente aí que reside um problema para a área das Relações Públicas: como em todas as áreas de estudos relacionadas à Comunicação Social, o paradigma de processo de comunicação ainda é presente, e prejudica a aplicação do conceito de dialogismo proposto por Bakhtin. A princípio, isto parece ser um paradoxo para a área, já que o diálogo seria a base do estabelecimento e manutenção de relacionamento entre a organização e seus diversos públicos. Entretanto, três entrevistados reconheceram que não há diálogo entre as organizações e seus públicos, e sim o estabelecimento de um processo de comunicação para angariar boa vontade por parte destes últimos.

Além disso, para as Relações Públicas, o diálogo não existe nos textos que se escreve, e sim nos momentos que antecedem ou que vêm depois do contato com estes. O diálogo, aliás, para as Relações Públicas, tem o objetivo primeiro de se estabelecer a compreensão, a aceitação, o consenso, excluindo totalmente a polêmica e a luta pelos sentidos preconizada por Geraldi (2004). Corroborando com esta perspectiva, Faraco (2009) destaca que os integrantes do Círculo de Bakhtin não são teóricos do consenso. Das relações dialógicas “pode resultar tanto a convergência, o acordo, a adesão, o mútuo complemento, a fusão, quanto a divergência, o desacordo, o embate, o questionamento, a recusa”. (FARACO, 2009, p. 68).

Portanto, assumir a produção textual para as Relações Públicas implica não somente em se adotar uma “nova” abordagem pedagógica, mas, principalmente, em uma mudança de paradigmas que poderá transformar a práxis da área. Kunsch (2009) indica que entre os paradigmas vigentes para as Relações Públicas e a Comunicação Organizacional, o modelo mecanicista que parte da perspectiva funcionalista e da eficácia organizacional, é o que predomina.

Mesmo em pleno terceiro milênio, as organizações não mudaram muito seu comportamento. Muitas vezes, elas têm uma retórica moderna, mas suas atitudes e ações comunicativas são ainda impregnadas por uma cultura tradicional e autoritária do século XIX. (KUNSCH, 2009, p. 72).

Quando questionados se concordavam ou não com o enunciado acima, dois entrevistados optaram por nem concordar nem discordar, alegando, essencialmente, que isto vai depender muito do profissional que está atuando na área e da cultura organização. Dos entrevistados que concordaram, todos reconheceram que as práticas tradicionais de

comunicação organizacional não atendem mais às necessidades dos públicos os quais, em função das mídias sociais⁴, estão mais críticos e forçam as organizações, mesmo que estas não queiram, a estabelecer e manter diálogo. Também foi considerado por um dos entrevistados que esta nova configuração social só faz com que as organizações assumam formas mais suaves de persuasão e de manipulação dos públicos.

Para Kunsh (2009), a adoção da perspectiva crítica, que trabalha as relações de poder e que depende de uma visão dialética, é mais complexa e exige das organizações outra maneira de se relacionar com os públicos. A opção por se adotar o que Bakhtin (2003) chamou de abstração científica, na verdade, reflete a necessidade de as organizações, por meio das atividades e técnicas de Relações Públicas, estabelecerem um diálogo também fictício, porque na verdade não abre espaço para o dissenso. Ao se optar por emissores e receptores nos seus processos de comunicação, as organizações tentam justamente suprir dos públicos o direito de discordar o que está sendo posto como “oferta” no processo de relacionamento com a organização. “O esquema deforma o quadro real da comunicação discursiva, suprimindo dela precisamente os momentos mais substanciais. Desse modo, o papel ativo do *outro* no processo de comunicação discursiva fica enfraquecido”. (BAKHTIN, 2003, P. 273).

Peruzzo (1986) iniciou outra perspectiva de estudos para a área de Relações Públicas no Brasil, que prevê a utilização de instrumentos e técnicas da área para a promoção da emancipação social das minorias. A partir de então, são vários os estudiosos que se dedicam a esta perspectiva da área; contudo, as organizações, principalmente as privadas, ainda trabalham com a perspectiva mecanicista, o que afeta diretamente a práxis da área e o seu ensino, inclusive de produção textual.

Propor, portanto, que os cursos de Relações Públicas adotem a produção textual ao invés da redação, implica em repensar que tipo de aluno se está formando: se um mero repetidor das técnicas que comprovadamente não possibilitam um domínio completo dos instrumentos de comunicação dirigida, ou um profissional com uma visão crítica e transformadora da realidade e com maior domínio, inclusive, dos processos de relacionamento com cada um dos públicos.

3. O Ensino da Produção Textual de Relações Públicas: o papel dos Gêneros do Discurso

A noção de gêneros do discurso como objeto de ensino surgiu na década de 1990 (RODRIGUES, 2005), a partir do entendimento de que o texto “é construído segundo certas condições sociais, certos modos sociais de dizer e agir” (p. 171).

Trabalhar com a noção de gêneros do discurso, no quadro teórico do Círculo, é não desvincular essa noção do escopo mais amplo da teoria, que é pensar a linguagem no campo das relações sociais, portanto, marcada ideologicamente, concebida como interação e sempre perpassada pelas relações dialógicas. (RODRIGUES, 2008, p.171)

Embora o gênero seja utilizado como mediador de ensino/aprendizado de línguas, em Relações Públicas este papel vai mais além. A produção textual a partir do conceito de gêneros do discurso deve ser apreendida para que se transforme em prática profissional futura. Portanto, a compreensão de suas características e das possibilidades de dialogismo deve ser

⁴ As plataformas de mídias sociais permitem aos usuários espaços ilimitados para armazenar a fatura de ferramentas para organizar, promover e transmitir os seus pensamentos, opiniões, comportamento e mídias para os outros (MANOVICH, 2008, p. 232). São exemplos de mídias sociais o Orkut, o Twitter, o YouTube e o Facebook.

mais ampla. Ou seja, o aluno de Relações Públicas precisa ter conhecimento das possibilidades de efeito de sentido que os textos por ele produzidos podem gerar.

Para isso, é importante, para o ensino de produção textual de Relações Públicas, o levantamento de que de gêneros são utilizados nas organizações para que os estudantes do curso possam ter contato com as possibilidades que irão entrar em contato no mercado de trabalho. É importante destacar, no entanto, que não seria indicado fazer uma classificação de gêneros, e sim apenas um levantamento, pois mais interessante é a compreensão destes e as influências que eles podem exercer a partir do processo responsivo que geram. Bakhtin (2003) esclarece que há uma ausência de classificação bem pensada de gêneros por campo de atividade e, considerando que as formas do gênero “são bem mais flexíveis, plásticas e livres que as formas da linguagem” (p. 283), classificá-las poderia ser um trabalho inócuo, já que os gêneros do discurso estão em constante transformação e vão se diferenciando à medida que as esferas vão ficando mais complexas (FARACO, 2009).

É um equívoco pensar os gêneros como um conjunto de propriedades formais que se deve obedecer no texto (FIORIN, 2006). No entanto, é isso que acontece nas aulas de Redação em Relações Públicas da Universidade Federal do Amazonas (Ufam), em que as propriedades formais e os aspectos normativos são mais importantes que a construção do enunciado em si. Isto foi confirmado pelos entrevistados, que, apesar de reconhecerem que a mensagem é o mais importante a ser considerado na elaboração de um instrumento de comunicação dirigida, o processo descrito para o ensino de escrita vai justamente contra este princípio. Alguns até usam exemplos dos vários instrumentos, mas ensinar a produção textual a partir da elaboração de um produto pronto, acabado, não dá conta do natural processo de mudança histórica que envolve os gêneros do discurso.

Essencialmente, o processo de ensino da escrita no curso de Relações Públicas da Ufam se dá a partir dos seguintes passos:

1. Explicação teórica sobre o instrumento de comunicação dirigida, principalmente com relação aos públicos aos quais se destina, suas limitações e vantagens de uso;
2. Utilização de instrumentos de comunicação dirigida para exemplificar a explanação teórica;
3. Exercício da escrita do instrumento;
4. Correção da escrita, que pode ser individual ou coletiva.

Não é feito, neste caso, o estudo da natureza dos enunciados dos exemplos trabalhados, o que, de acordo com Bakhtin, “é de importância fundamental para superar as concepções simplificadas da vida do discurso, do chamado ‘fluxo discursivo’, da comunicação” (2003, p.269). Neste processo de ensino de escrita, a linguagem é vista apenas do ponto de vista do falante, “sem a relação necessária com outros participantes da comunicação discursiva” (BAKHTIN, 2003, p. 270). O que, como já foi dito antes, parece ser um paradoxo para o exercício da profissão de Relações Públicas, que deveria ter o diálogo como essência da profissão. Apesar de a maioria dos entrevistados considerarem que há diferença entre a produção de um instrumento de comunicação dirigida para instituições de primeiro, segundo e terceiros setores, nem mesmo esta abordagem é tratada quando se ensina a escrita aos alunos.

Outro aspecto que se deve considerar ao se adotar a produção textual no ensino de Relações Públicas é o papel do professor e do aluno nesse processo. Geraldi (1997) afirma que o professor deve abandonar “a posição de guardar para si o território de detentor/transmissor de um saber para se colocar, com os alunos em outro território: o da construção de reflexões”. (p. 221-222).

Portanto, deve-se levar em conta o conhecimento que o aluno de Relações Públicas já possui para “construir um sentido rearticulando seus saberes deslocados em função dos novos conteúdos aprendidos” (GERALDI, 2004, p. 20). E esta perspectiva de considerar os saberes dos alunos sobre os gêneros do discurso foi mencionada por apenas um dos entrevistados que inclui, no processo de ensino da escrita, a participação do aluno na escolha do que vai estudar. Ora, não faz o aluno de Relações Públicas parte de uma comunidade, não é ele um cliente, não é ele muitas vezes funcionário de uma organização? O contato que ele tem com gêneros, nesses momentos, deveria ser levado em conta ao se ensinar a produzir textos na área. Professores e alunos são portadores de diferentes saberes e esses precisam ser compartilhados. “Somente uma crença ideológica de que esses conhecimentos imutáveis (por que científicos?) torna-nos surdos aos saberes ‘mudos’ que estão presentes na vida dos alunos”. (GERALDI, 2004, p. 21). Adotar essa postura seria assumir que os gêneros não são plásticos e que não estão em constante transformação.

Considerando os aspectos acima relacionados e com base em Rodrigues (2005)⁵, é apresentada, aqui, uma proposta de processo de elaboração didática para o ensino de produção textual em Relações Públicas. Importa dizer que essa elaboração didática deve ser feita de forma interdisciplinar, principalmente com técnica de Relações Públicas, Técnica de Comunicação Dirigida e Planejamento em Relações Públicas, para que o aluno tenha um melhor domínio da esfera sócio-discursiva da área.

- a) **Busca de conhecimento de referência sobre o gênero do discurso** – o professor deve fazer uma análise comparativa entre os principais autores de Relações Públicas e Comunicação Organizacional, para verificar como esses gêneros são apresentados e classificados de acordo com a perspectiva de Comunicação Dirigida ou de Massa. Em seguida, é necessário fazer uma análise se os instrumentos selecionados são, de fato, gêneros ou se são apenas suporte. Outra informação que se deve fazer, neste momento, é a identificação do paradigma teórico dos autores consultados; é interessante trabalhar não só com autores funcionalistas, mas também com autores das perspectivas crítica e interpretativa, conforme apontado por Kunsch (2009).
- b) **Seleção de Textos** – nesta fase, é importante que o banco de dados seja formado com os mais variados instrumentos de comunicação dirigida de organizações do primeiro, segundo e terceiro setores, para que se possa, ao trabalhar na perspectiva dos gêneros, ter contato com as diversas formações discursivas. “A seleção objetiva trabalhar com textos diversos, que consigam dar conta da relativa estabilidade e heterogeneidade do gênero”. (RODRIGUES, 2008, p. 173). Neste momento, também é importante considerar não só os gêneros impressos tradicionais, mas também as mídias sociais, particularmente os blogs, sites corporativos e Twitter⁶.
- c) **Prática de leitura do texto como enunciado** – é neste momento, segundo Rodrigues (2008), que o aluno é colocado no papel de interlocutor do gênero. Portanto, seria interessante o aluno entrar em contato com a perspectiva dialógica

⁵ A adaptação deu-se em função do processo de Elaboração Didática ser destinado a estudantes de nível superior e, no caso de ensino de produção textual de Relações Públicas, o professor já ter domínio sobre cada um dos gêneros a serem trabalhados.

⁶ Microblog em que se postam mensagens de até 140 caracteres e que o autor tem, em sua página, a possibilidade de ler não apenas o que ele escreve, mas também o que é produzido por seus seguidores. Para maiores informações, consultar: www.twitter.com.

da linguagem, para que ele tenha uma melhor compreensão das interações possíveis decorrentes de um texto.

- d) **Prática de leitura-estudo do texto e do gênero** – aqui, deve ser feita uma investigação a respeito da instituição que produziu o gênero (de qual setor, de que nacionalidade, para que público se destinou e, se possível, quais as características deste público) o que permite a compreensão da esfera de produção do gênero e como se deu a interlocução a partir dele.
- e) **Prática de produção textual** – nesta etapa, deveria ser selecionada uma instituição para que se produza o gênero em questão a partir de uma situação real. Entretanto, como para as Relações Públicas a produção de instrumentos de comunicação não pode ser isolada de um processo de planejamento, é indicado que este trabalho seja realizado em conjunto com as disciplinas que trabalham com este tema. Caso contrário, o gênero seria trabalhado a partir de uma prática meramente operacional e não estratégica. A utilização dos instrumentos de comunicação dirigida deve ser feita a partir de um plano estratégico de comunicação, e não apenas com instrumentos isolados que poderiam comprometer o que se almeja para a organização em termos de imagem e de relacionamento com os públicos.
- f) **Prática de revisão e reescrita de textos** – esta atividade poderia ser realizada em grupo, com o acompanhamento do professor. Desta forma, os alunos teriam contato com os textos de seus pares, o que poderia dar a eles outras perspectivas de produção textual do mesmo gênero.

4. Conclusão

A Associação Brasileira de Relações Públicas (ABRP) define Relações Públicas como “a atividade e o esforço deliberado, planejado e contínuo para estabelecer e manter a compreensão mútua entre uma instituição, pública ou privada e o grupo de pessoas a que esteja direta ou indiretamente ligada” (PERUZZO, 1986, p. 33). Pode-se concluir que as Relações Públicas implicam em uma atividade planejada que visa obter a aceitação social mútua entre a empresa e seus públicos, para que sejam asseguradas relações confiáveis e duradouras. E, por isso, visa a institucionalização da empresa

Para o estabelecimento dessa relação com os diversos públicos da organização, as Relações Públicas utilizam-se da comunicação de mão dupla, baseada em pesquisas e alinhadas com os objetivos, as estratégias, a missão e os valores da empresa. Ao mesmo tempo em que é necessário garantir que as mensagens estejam de acordo com as expectativas de cada um dos públicos, há necessidade de se integrar as mensagens para que não haja conflito entre elas.

Para desenvolver essas atividades, como já foi dito, é necessário estabelecer um processo de planejamento, que deve estar baseado em pesquisa. Esta define quais são as expectativas e opiniões dos públicos com relação à organização e vice versa. Mesmo assim, os públicos não são vistos como interlocutores dos enunciados que as organizações produzem por meio dos seus vários gêneros.

Bakhtin (2003) afirma que o papel dos outros, a quem se destina o enunciado (aí poderíamos, em Relações Públicas, dizer públicos) é ativo. “Não são ouvintes passivos mas participantes ativos da comunicação discursiva. Desde o início o falante aguarda a resposta deles, espera uma ativa compreensão responsiva” (p.301).

Assumir o ensino de produção textual em Relações Públicas a partir da concepção dialógica dos gêneros, portanto, implica em considerar outros aspectos teóricos e

metodológicos que precisam ainda ser estudados e discutidos entre os professores da área. Não se pretende com este estudo, portanto, trazer as respostas necessárias para que isto seja efetivado. Na verdade, este estudo inicial acaba por apontar a necessidade de pesquisa nessa área.

Primeiramente, seria importante, neste estudo, verificar como se dá o aprendizado dos alunos a partir das práticas de ensino das disciplinas de Relações Públicas: os alunos realmente entendem as implicações teóricas, práticas e, principalmente, ideológicas da utilização dos gêneros que fazem parte da esfera discursiva da profissão?

Os profissionais de Relações Públicas, também, deveriam ser consultados para que se verificasse como o ensino tradicional de escrita impactou no exercício da profissão e se os gêneros aprendidos na graduação realmente são utilizados na prática profissional. As implicações teóricas, metodológicas e epistemológicas da adoção, por parte dos cursos de Relações Públicas, dessa perspectiva de ensino também mereceriam ser objeto de investigação.

Por fim, este é um momento propício para se analisar o ensino de produção textual a partir da concepção de gêneros do discurso, já que o Ministério da Educação está estabelecendo os novos parâmetros curriculares para os cursos de Comunicação Social, inclusive de Relações Públicas. Desta forma, seria possível verificar a possibilidade de se adotar uma prática pedagógica que representaria um avanço não só na academia, mas que também teria um reflexo importante na atuação de futuros profissionais da área.

Referências

- ANDRADE, Candido Teobaldo. *Para entender Relações Públicas*. 3ª ed. São Paulo: Loyola, 2001.
- BAKHTIN, Mikhail. *Estética da criação verbal*. 4ª Ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.
- BRASIL. Resolução Normativa n. 43 de 24 de agosto de 2002. Define as funções e atividades privativas de Relações Públicas. In: *Diário Oficial da União*, Brasília, 28 de outubro de 2002.
- FARACO, Carlos Alberto. *Linguagem & diálogo: as ideias lingüísticas do círculo de Bakhtin*. São Paulo: Parábola Editorial, 2009.
- FARIAS, Luiz Alberto de. *A literatura de Relações Públicas: produção, consumo e perspectivas*. São Paulo: Summus, 2004.
- FERREIRA, Ediene do Amaral. *O ensino das Relações Públicas em Santa Catarina*. In: MOURA, Cláudia Peixoto de. *Relações Públicas: fragmentos de memória de uma área*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008.
- FIORIN, José Luiz. *Introdução ao pensamento de Bakhtin*. São Paulo: Ática, 2008.
- GERALDI, João Wanderlei. *Portos de passagem*. 4.ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.
- _____. Da Redação à Produção de textos. In: CHIAPPINI, Ligia (coord. Geral). *Aprender e ensinar com textos de alunos*. V. 1. 6.ed. São Paulo: Cortez, 2004.
- GUEDES, Paulo Coimbra. *Da redação à produção textual: o ensino da escrita*. São Paulo: Parábola Editorial, 2009.
- KUNSCH, Margarida M. Krohling. *Planejamento de Relações Públicas na comunicação integrada*. São Paulo: Summus, 2003.
- _____. Percursos Paradigmáticos e Avanços Epistemológicos nos Estudos de Comunicação Organizacional. In: KUNSCH, Margarida Maria M. Krohling. *Comunicação organizacional: histórico, fundamentos e processos*. Volume 1. São Paulo: Saraiva, 2009.
- MANOVICH, L. *Software takes command*. 2008. Disponível em: http://softwarestudies.com/softbook/manovich_soft-book_11_20_2008.pdf. Acesso em: 15/08/2010.

MOURA, Cláudia Peixoto de. Fragmentos da História do Ensino de Relações Públicas no Brasil. In: MOURA, Cláudia Peixoto de. *Relações Públicas: fragmentos de memória de uma área*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008.

_____. Ensino de Relações Públicas: uma proposta de estrutura curricular. *INTERCOM* – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XXIV Congresso Brasileiro da Comunicação – Campo Grande /MS – setembro 2001. Disponível em: www.intercom.gov.br.

PERUZZO, Cícilia Krohling. *Relações Públicas no modo de produção capitalista*. São Paulo: Summus, 1986.

RODRIGUES, Rosângela Hammes. Os Gêneros do Discurso na Perspectiva Dialógica da Linguagem: a abordagem de Bakhtin. In: MEURER, J.J., BONINI, Adriana; MOTTA-ROTH, Désirée. *Gêneros: Teorias, Métodos, Debates*. São Paulo: Parábola Editorial, 2005.

_____. Pesquisa com os gêneros do discurso na sala de aula: resultados iniciais. *Acta Scientiarum: language and culture*. Maringá, v. 30, n. 2, 2008. Disponível em: <http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciLangCult/index>.