Reflexões sobre relações públicas, comunicação organizacional e as TIC: contribuições da teoria do ator-rede[1]

Fernando Gonçalves
Alessandra Maia

Introdução

Os campos da comunicação organizacional e das relações públicas encontram-se, já não é de hoje, diante de dilemas e desafios de diferentes ordens. Mas talvez não se trate apenas de entender o "contemporâneo" e de saber reposicionar-se no presente para obter legitimação e reconhecimento como área de exercício profissional e de conhecimento. Provavelmente, um de nossos maiores desafios seja tornarmo-nos capazes de problematizar as maneiras como entendemos e formulamos tais questões na atualidade.

Caracterizados historicamente pela adoção de abordagens que buscam ordenar estrategicamente a realidade com fins específicos, essas áreas assumem visões de sociedade e de comunicação assentadas numa clássica dicotomia entre natureza e cultura e entre sujeito e objeto, como se os diferentes domínios da vida fossem efetivamente fracionados em realidades distintas e isoladas e de fácil gestão. Contudo, como afirma Bruno Latour (2009), são esses próprios modelos e concepções que se encontram em crise e exigem de nós outros posicionamentos.

Um dos vetores da vida social que mais evidenciam esse aspecto de crise são as chamadas tecnologias da informação e da comunicação (TIC). Do ponto de vista das organizações, elas vêm, em parte, atualizar o desejo de domínio e

de otimização de elementos que ajudem a equacionar problemas de relacionamento, de produção, de gestão e de negócios. Mas, se de certa forma, o que atualmente é colocado em questão é a visão instrumentalista que temos de todo um repertório de ferramentas e de estratégias apoiados em modelos de comunicação massiva e dirigida – algo redimensionada na cultura digital –, e de uma divisão tradicionalmente simplista de "públicos", calcadas em relações de interioridade ou de exterioridade em relação à geografia organizacional. Tais visões precisam ser repensadas, pois são exatamente esses modelos e essas geografias que estão se modificando.

Curiosamente, os pensamentos de diversos autores que haviam caído em esquecimento, como Gabriel Tarde e Gilbert Simondon, são hoje recuperados por compreenderem justamente a dimensão reticular do social e a condição híbrida da técnica (nem apenas técnica nem apenas social, mas propriamente "sociotécnica"). Ao observarmos as novas configurações culturais, midiáticas e subjetivas que redimensionam e projetam o papel do cidadão, do Estado e das empresas; as formas descentralizadas de produção, distribuição e acesso à informação e aos bens de consumo; o surgimento de novas formas de gestão da comunicação; as mudanças nas arquiteturas organizacionais; o maior poder de negociação e questionamento dos públicos, nos damos conta do aspecto visível das tramas que constituem a vida social e, em particular, a vida das organizações e suas formas de comunicar.

A crença de que basta saber antecipar e manejar as mudanças para que a realidade se dobre diante de nossos interesses é correlata daquela que preconiza os avanços da tecnologia e seus usos como "coisa em si" e não como forças em contato com outras forças, que afetam e são afetadas, que organizam e são também organizadas pelas tramas de que fazem parte. Mas estas crenças, que têm embasado o pensamento e as práticas nas áreas da comunicação organizacional e das relações públicas, têm sua história, seus limites e quem sabe, suas possibilidades de ultrapassamento.

Nosso objetivo aqui é relembrar um pouco dessa história, através de uma breve análise dos modelos que embasaram a construção das visões acerca das práticas e os discursos das relações públicas e da comunicação organizacional. Como procuraremos demonstrar, obviamente nem as práticas de relações públicas e da comunicação organizacional nem os usos das TIC são neutras. Todos se inscrevem em modos particulares de entender a relação entre organização e sociedade e as funções que a comunicação e as tecnologias ganham nesse contexto. Fundamentados em pesquisadores da área da comunicação e

da administração que, de certa forma, nos mostram essa história a contrapelo, o artigo busca também apresentar contribuições de outras visões, como as da sociologia das associações ou teoria do ator-rede (TAR).

A abordagem da TAR sistematizada por Latour não será aqui necessariamente pensada como alternativa a esses modelos tradicionais, mas como contraponto a lógicas e visões que nos fazem aderir demasiadamente ao presente e que talvez por isso mesmo nos impeçam de apreendê-lo em sua gravidade e de pensar o mundo e as organizações tais quais se nos apresentam na atualidade. Esta será a base de nossa problematização desses modos de entendimento, com vistas à discussão sobre os atuais discursos e práticas de comunicação nas organizações no contexto das TIC.

Breve revisão dos paradigmas de relações públicas

Ana Maria Eirôa da Fonseca apresentou nos anos 1980 um interessante estudo sobre os modelos que embasam as visões e as práticas de RP, contextualizadas histórica e epistemologicamente. Em um primeiro artigo (Fonseca, 1987), a autora ensaia um movimento com o qual tenta dar ao profissional de relações públicas um *status* de "catalisador no fenômeno interativo", algo mais complexo que seu tradicional papel "de divulgador, de formador de imagens ou técnicas de comunicação" (Fonseca, 1987: 69). Naquele momento, a autora reconhecia a necessidade de se repensar as práticas do profissional e sua postura. Vai então buscar nos paradigmas[2] relacionados às teorias sociológicas, ferramentas para entender e analisar as práticas e os discursos da atuação profissional de nossa área, localizados por ela, a partir Burren e Morgan (1979) nas tradições funcionalista e dialética.

Fonseca nos faz recordar que o surgimento das relações públicas ocorreu de forma "intuitiva", em função das primeiras tentativas de gerenciamento de crises em empresas americanas no começo do século XX, que diziam respeito aos choques de interesses entre mercado e setores da sociedade da época[3]. Eram experiências práticas sem nenhum tipo de método, que a autora caracterizou, apoiada em Capra (1979: 35), como "pensamento intuitivo", "sintetizador e não-linear", baseado "na experiência direta, não intelectual da realidade". Até aí nada demais, o mesmo se passava com o próprio jornalismo da época, que contava com escritores, cronistas e romancistas, que davam à notícia um conceito e um formato bem diferentes do que temos atualmente ou também com os publicitários.

O que chama, porém, a atenção de Fonseca é que o marco inicial das relações públicas foi delineado apenas muito mais tarde, o que teria trazido prejuízo não apenas para a compreensão de que seria aquele conjunto de práticas que se constituíam no "manuseio de incipientes técnicas persuasivas, visando manipular a opinião pública" (Fonseca, 1987: 68), mas também para a sua definição enquanto profissão e área de conhecimento. É percebendo o quanto as relações públicas nasceram já confundidas com seus instrumentos e técnicas, sem nenhum tipo de formulação científica, algo obviamente impossível à época, que podemos compreender, por exemplo, a definição oficial da ABRP[4], de 1955, que as colocam como técnica e função: "esforço deliberado, planificado, coeso e contínuo da alta administração, para estabelecer e manter uma compreensão mútua entre uma organização, pública ou privada, e seu pessoal, assim como entre essa organização e todos os grupos aos quais está ligada, direta ou indiretamente".

Como observou Fonseca (1989) num segundo momento, toda profissão em seu início é ditado pela experimentação e pela prática e somente depois passa por um processo de amadurecimento, institucionalização e reflexão e de fundamentação teórico-metodológica. O fato da "essência" da profissão, concebida, de forma genérica, como a de promover o diálogo entre os mais variados públicos, é um exemplo disso. A passagem de visões genéricas e abstratas para visões que dão contornos cada vez mais precisos, através da descrição das práticas como conjunto de ações de comunicação intencionais e estratégicas, vem exatamente desse esforço de individuação.

É interessante notar como o alicerçamento da construção da história do surgimento da profissão, através do relato de um certo conjunto de ações realizadas por Ivy Lee num dado momento histórico, se dá por modos narrativos que variam segundo os autores e seus referenciais. Os relatos podem tratar dos fatos como sistematização ainda que "intuitiva" de processos e práticas (Wey, 1983; Andrade, 2005) ou como questão "ideológica", no qual os detentores do capital norte-americano teriam buscado conquistar a opinião pública para, desta maneira, legitimar-se diante da sociedade (Peruzzo, 1986).

Mas, a própria designação de tais ações como "práticas intuitivas sem método racional" – e que hoje se apresentam mais claramente delineadas como espécie de ações estratégicas apoiadas no uso racional de instrumentos e técnicas – ocorre no interior do próprio processo de construção identitária da profissão. Esse processo, construído e formulado teoricamente *a posteriori* com apoio de ferramentas conceituais das ciências sociais, no caso, os modelos

ou paradigmas identificados, descritos e aplicados por Fonseca às relações públicas. É esse processo que Fonseca de certa forma delineou ao identificar a presença de dois grandes tipos de enfoque para relações públicas, na América Latina dos anos 1980, e que eram correlatos a dois dos principais paradigmas presentes nas teorias sociais, na perspectiva de Burrel e Morgan[5] (apud Fonseca, 1987: 70): o enfoque sistêmico do funcionalismo de Muriel e Rota e a abordagem transformadora do humanismo radical de Cecília Peruzzo, pertencente à tradição da dialética marxista.

Cada qual com sua visão de sociedade, estes enfoques vêm aparelhando desde então conceitual e operativamente as práticas e os discursos de relações públicas. A abordagem funcionalista, de influência positivista, toma das ciências naturais e da sociologia do regulamento elementos para formular uma visão que vê a sociedade como sistema total que tende ao equilíbrio, devendo para isso ser regulado. Os modelos que resultam dessa abordagem – que de resto fundamentou e ainda fundamenta talvez grande parte das ciências no século XX e XXI – são os mecânicos (física) e os fisiologistas (biologia), fundamentados no reconhecimento e cumprimento objetivo de padrões que favoreçam a previsão e o controle. Percebe-se nessa abordagem o determinismo das ações sociais como fator de regulação de um todo estruturado extrínseco ao indivíduo, como nas proposições durkheimianas, por exemplo.

Nessa abordagem, as organizações seriam consideradas subsistemas sociais e, nesse caso, caberia às relações públicas planejar, organizar e administrar os processos comunicativos presentes nas instituições, interna e externamente, para otimizar o relacionamento da instituição com seus públicos. Não por acaso, verifica-se na bibliografia da área, sobretudo entre os anos 1970 e 1990, uma ênfase na regulação dos processos comunicativos e organizacionais, por meio de técnicas e instrumentos diversos, coerente com o modelo sistêmico funcionalista. Resulta daí uma visão pautada em um modelo onde a noção de gestão é literalmente estratégica e socialmente legitimada, que favorece a crença de que uma visão "coerente" do todo e uso "correto" dos meios bastariam para ajustar e equilibrar o sistema e mantê-lo funcionando "adequadamente". Vemos assim surgir a noção do profissional de relações públicas como um "coordenador do processo de comunicação social" (Muriel e Rota apud Fonseca, 1989: 71).

Come se sabe, na mesma época, surge no Brasil um outro enfoque diametralmente oposto a esse, calcado no idealismo alemão das tradições kantiana, hegeliana e marxista. Esse enfoque tendeu a apresentar uma visão crítica da

sociedade, visando romper com o objetivismo funcionalista e denunciando os jogos de poder e dominação presentes no sistema capitalista. Trata-se do modelo dialético, que fundamentou o enfoque dado por Cecília Peruzzo e que, dentro da perspectiva de Burrel e Morgan, recebe o nome de humanismo radical.

Para Peruzzo, as relações públicas reproduziriam a ideologia burguesa e seriam usadas pelo poder para "ocultar as contradições estruturais da sociedade" (Fonseca, 1989: 73). No paradigma humanista, o relações públicas deve estar consciente de seu papel transformador e atuar como uma espécie de conscientizador que "desaliene" as classes oprimidas. Nesse enfoque, luta-se pela mudança radical ao invés de buscar-se a regulação do sistema, o que apenas reforçaria suas contradições. É quando vemos a proposta de atuação das relações públicas em apoio aos movimentos populares para superar os processos de dominação.

Resulta daí um tipo de prática que favorece a expansão das atividades de relações públicas para além das áreas corporativa ou governamental. É a atuação no chamado terceiro setor e na comunicação comunitária. Apesar da mudança de enfoque, percebemos que, epistemologicamente, no humanismo radical parece haver menos uma alteração na natureza conceitual das atuações do que em suas funções. Trata-se, na verdade, de uma prática que visa criar uma outra função para as relações públicas, uma função "alternativa", que aplique os meios e as técnicas de comunicação em favor de outra classe que não seja a "dominante".

Metáforas e outras imagens do mesmo

As análises de Fonseca apoiaram-se nas investigações de outras áreas como economia e administração, que realizaram, sobretudo a partir dos anos 1980, estudos acerca das organizações, do ponto de vista de suas teorias, de sua gestão e de seus processos. É o caso de Gareth Morgan, economista e teórico britânico das organizações. Morgan buscava uma base teórica para compreensão dos fenômenos organizacionais e teve o mérito de sistematizar o debate da época em torno dos binômios ordenação x conflito, teorias sociais subjetivas x objetivas, determinismo x livre-determinação. Juntamente com Gibson Burrell, outro téorico organizacional britânico, o autor então organizou as bases para uma análise organizacional com base nas teorias que preconizavam, por um lado, a regulação e, por outro, as que enfatizavam a mudança radical (Burrel e Morgan, 1979).

Nos anos 2000, vemos também outros autores apoiarem-se em Morgan, desta vez no campo da engenharia de produção, para discutir as questões das condições de trabalho e da prevenção de acidentes nas empresas. É caso de Janaina Garcia e Josiane Minuzzi (2005). As autoras retomaram as bases das análises organizacionais de Morgan através dos quatro paradigmas propostos por Burrel e Morgan (1979), enfatizando sua noção de "metáfora organizacional". Garcia e Minuzzi recordam que Morgan (1996) acreditava que as teorias e as explicações da vida organizacional são baseadas em metáforas que nos levam a ver e compreender as organizações de formas específicas, embora incompletas.

O gesto de Morgan de pensar as organizações a partir de oito metáforas (máquina, organismo, cérebro, cultura, sistemas políticos, prisão psíquica, fluxo de transformação e instrumentos de dominação) para melhor descrevê-las pode ser assim representado:



Figura 1 – Paradigmas, metáforas e as escolas de análise organizacional relacionadas
Fonte: Adaptado de Morgan (1980).

Assim, por exemplo, para Garcia e Minuzzi, a imagem da "prisão psíquica" nos ajudaria a compreender o paradigma *humanista radical*. É como se a organização fosse um fenômeno psíquico, ou seja, as pessoas ficariam aprisionadas a processos conscientes e inconscientes que geram imagens, ideias, pensamentos e ações. Ou seja, é como se todos estivessem "aprisionados por construções da realidade que, na melhor das hipóteses, dão uma noção imperfeita do mundo" (Morgan, 2006: 217). Esta metáfora nos aproxima também da discussão que Fonseca apresenta a respeito da visão do profissional de RP que remete a esse paradigma: uma vez que o humanista radical visa uma transformação radical da posição do funcionário, sua emancipação, pois, para ele, "a consciência do oprimido é dominada pela superestrutura ideológica na qual ele interage. Isso limita a capacidade cognitiva do oprimido" (Fonseca, 1989: 73), que o impediria de tomar consciência de si.

O paradigma *estruturalista radical* seria entendido por meio da metáfora dos "instrumentos de dominação", já que mesmo as empresas mais democráticas e racionais poderiam gerar modelos de dominação. Isso porque o pensamento racional que busca gerar maior lucro para a empresa pode causar um impacto negativo tanto à sociedade quanto aos seus funcionários, mesmo que de forma não intencional, como Morgan descreve na seção "A face repulsiva: as organizações como instrumentos de dominação" (Morgan, 2006: 301-342). Segundo o autor essa "metáfora cria um novo nível de consciência social e uma compreensão do porquê as relações entre grupos exploradores e explorados podem ficar tão polarizadas" (Ibid: 301).

A partir do paradigma *funcionalista* podemos observar que Morgan destacou cinco metáforas para pensar o modo de atuação na organização que a emprega. Ainda no sentido horário, a da "máquina", segundo Morgan, "ilustra como o estilo mecanicista de pensamento marca o desenvolvimento da organização burocrática" (2006: 27). Esta metáfora tem como alicerce a teoria clássica da administração e a administração científica. Para Garcia e Minuzzi, nesta primeira metáfora, os teóricos Taylor e Fayol fizeram uso da especificação de Weber de que a burocracia seria o ideal para as organizações. Ou melhor, essas são consideradas mais eficazes quando estão em ambientes estáveis ou protegidos; ou menos eficazes quando o ambiente é turbulento e competitivo, como o de hoje.

Na metáfora do "organismo" há comparação entre os organismos vivos e as organizações, que nos chama a atenção para assuntos como a sobrevivência e a eficácia organizacional, no que tange as relações sociais no ambiente de

trabalho. Segundo Morgan, ela "concentra a atenção no entendimento e gestão das necessidades organizacionais e das relações ambientais" (Morgan, 2006: 27). Nessa metáfora, o organismo é visto como uma combinação de elementos diferentes que procuram sobreviver em um vasto ambiente. Ou seja, é possível enxergar claramente as semelhanças entre os elementos da teoria das organizações contemporâneas e o organismo, ainda mais se for dada ênfase aos sistemas abertos. A partir da crítica à metáfora anterior, Morgan destaca que "a teoria da organização foi enclausurada numa forma de engenharia preocupada com as relações entre metas, estruturas e eficiência" (Ibid: 55). Ou seja, a mudança na perspectiva – no lugar de uma máquina um organismo – nos permite identificar relações que antes eram deixadas de lado.

A terceira metáfora é a do "cérebro". Nela traçamos uma comparação entre o cérebro e a organização, visto que o funcionamento dos dois ocorre de forma semelhante, porque ambos possuem a mesma capacidade para processar informações, refletir sobre algum dado, e de reter na memória o aprendizado. Ou nas palavras de Morgan, "a metáfora chama a atenção para a importância do processamento da informação, aprendizado e inteligência e oferece uma estrutura de referência para a compreensão e a avaliação das modernas organizações nestes termos" (Ibid: 28).

A metáfora do "sistema político" se diferencia das demais visões ao passo que não observa as organizações como interligadas e racionais perseguindo um objetivo comum. Ao contrário, as organizações são vistas como uma rede de pessoas com interesses divergentes, mas agindo de modo interdependente. Enfim, essa metáfora política dá ênfase, como Morgan descreve, aos "diferentes conjuntos de interesses, conflitos e jogos de poder que determinam as atividades organizacionais" (Morgan, 2006: 28). Ou seja, nela se explora os aspectos políticos da vida na organização.

A metáfora da "cultura" está ligada à parte "humana" da organização, pois dá destaque à acepção simbólica dos vários aspectos da vida organizacional que são compartilhados: "podem ser a linguagem, normas, folclore, cerimônias e outras práticas sociais que comunicam ou expressam ideologias-chave, bem como os valores e crenças que guiam a ação" (Garcia e Minuzzi, 2005: 5).

A última metáfora é a de "fluxos de informação", que nos remete ao paradigma *interpretativista*. Ela aborda, segundo Morgan, quatro "lógicas de mudanças":

> Uma enfatiza o modo como as organizações são sistemas autoproduzidos que se criam a sua própria imagem. A segunda chama a atenção para ideias originárias do estudo do caos e da complexidade, vendo a vida organizacional através de imagens de padrões de atração concorrentes. A terceira vê a organização como produto de fluxos circulares de feedback positivo e negativo. A quarta explora como os aspectos da moderna organização são produto de uma lógica dialética em que cada fenômeno gera seu oposto (Morgan, 2006: 29).

Podemos observar como o esforço de sistematização de Morgan, acionado por Garcia e Minuzzi, reforçam, em sua apropriação, uma ideia ainda fragmentada do social ou então uma visão totalizante. Por um lado, binarismos, oposições e compartimentações tratam o social e a organização por partes, como se essas fossem isoladas. Por outro, essas partes tendem a ser vistas como formadoras de um todo. Por um lado, buscam reificar uma visão totalizante, coerente e estável para o social e para as organizações, e por outro uma abordagem que integre ao mesmo tempo todos os aspectos (políticos, econômicos, subjetivos, culturais, conflituais, tecnológicos, materiais, simbólicos etc.) que são vistos e apresentados *por partes* por esses modelos e metáforas.

O próprio uso da ideia de metáfora, aliás, figura de linguagem que busca representar uma coisa no lugar de outra, parece indicar uma visão algo engessada de como uma organização seria de acordo com os quatro paradigmas, embora sejam vistas como "oportunidade de alargar nosso pensamento e aprofundar nosso entendimento, permitindo-nos ver as coisas de maneiras novas e agir de maneiras novas" (Morgan, 2006: 21). Por meio da imagem metafórica o que se faz é ainda permanecer no campo de uma representação que transfere e projeta, por comparação e analogia, um significado para algo, o que implica em determinar para esse algo o que ele seria, ou seja, um caráter de verdade.

O que propomos a seguir é pensar as organizações não mais em termos de uma "metáfora", mas nos de uma "alegoria", figura de linguagem muita usada por Walter Benjamin (2011) e que implica uma outra forma de relação entre as imagens de que nos servimos para nos remeter a algo. Com a alegoria, produz-se não um único sentido, mas muitos, nenhum deles literal, de modo a não se fixar ou determinar um significado *a priori* para essas imagens e para a própria relação entre elas. Diferente da metáfora que ilustra por analogia, a alegoria nos faz pensar a partir das relações entre as imagens que emparelha, sem determinar de antemão um significado para tais relações.

O que faremos a seguir é apresentar a noção de "rede" em Latour como alegoria de um pensamento contemporâneo sobre os processos organizacionais e de comunicação e como uma figura epistemológica de grande importância. Por meio dela, o social – e também as organizações – será pensado mais como movimento permanente de recombinação e reordenamento e menos como um algo em si a ser explicado e simplesmente gerido por meio de técnicas e estratégias. Mas, para tanto, será preciso antes definir as condições de possibilidade dessa abordagem, que não quer, diga-se de partida, constituir um novo paradigma.

Pensando "fora da caixa"

A breve apresentação das metáforas de Morgan e do desdobramento dos seus paradigmas por Garcia e Minuzzi e de suas apropriações por Fonseca parecem participar do movimento fecundo de criação de um campo de reflexão para as práticas e os discursos nas áreas de relações públicas e comunicação organizacional. Entretanto, nota-se que, colocada nesses termos, as ações de comunicação organizacional e de relações públicas ainda podem facilmente ser polarizadas e engessadas, quando não dicotomizadas (objetivo x subjetivo, determinismo x livre-determinação, homem x tecnologia, organização x funcionário, cliente, imprensa etc.). Ou então resumir-se apenas a uma questão de técnica e de estratégia, bastando apenas saber adaptar-se à situação, usar e gerir de forma "correta" os "bons" instrumentos no caso e na hora "certa".

Tal qual as ações de Ivy Lee, blogs e redes sociais *on-line*, por exemplo, também não tiveram seus processos de funcionamento intuídos e sistematizados para poderem hoje ser mobilizados estrategicamente como ambientes e ferramentas de comunicação? Vemos atualmente a proliferação de profissionais que se especializam na atuação nesses ambientes, em sua gestão e na mensuração dos resultados dessas intervenções. No entanto, somos incessantemente surpreendidos por movimentos diversos nesses mesmos ambientes: pelos rumos, usos e funções de ferramentas e processos que se reinventam e recombinam a cada dia nas mãos de usuários e empresas; no ambiente de tecnologias e processos que reorganizam nossos modos de viver, de comunicar e de relacionar; nas dinâmicas rapidamente apropriadas, adaptadas e redirecionadas pelos profissionais de comunicação e em seguida, contra-apropriadas pelos públicos; finalmente, somos surpreendidos por nossa incapacidade de total antecipação e controle.

Perguntamo-nos justamente então se essas formas de pensar as práticas de comunicação organizacional e de RP por meio de categorias rígidas, de explicações por meio de paradigmas ou pela sistematização da experiência pelos usos de técnicas e estratégias não seria ainda buscar enquadrar tais práticas dentro de uma perspectiva que pressupõe sistemas de pensamento redutores, mecânicos e compartimentados que Bruno Latour (2009) identificou como "modernos".

Latour localiza o cerne do pensamento moderno na separação da experiência em domínios distintos e opostos, como natureza e cultura, indivíduo e sociedade, objetivo e subjetivo, humano e não-humano, a partir de princípios do racionalismo e do iluminismo. Ora, Latour defende que uma dinâmica de conexão, afetação mútua e transformação entre esses domínios – que ele chamou de "rede" ou "tradução" – sempre existiu, de uma forma ou de outra, mas que tal movimento era rompido, freado ou negado através do que ele chamou de operação de "purificação" (Latour, 2009: 16). Por meio desta operação, convencionou-se pensar e organizar a vida nos termos das dicotomias mencionadas acima, que nos fazem crer, por exemplo, que ciência nada tem a ver com política, que política nada tem a ver tecnologia, que por sua vez nada tem a ver com subjetividade, que nada tem a ver com cultura e assim por diante. Talvez por isso a prevalência de concepções mecanicistas e organicistas das organizações e da comunicação, como se as organizações nada tivessem a ver com objetos, apenas com pessoas, como se objetos nada tivessem a ver com natureza, como se natureza nada tivesse a ver com tecnologia, como se a tecnologia nada tivesse a ver com política etc.

Essa articulação e afetação entre elementos diversos de naturezas distintas corresponde ao conceito de "redes sociotécnicas" em Latour (2009, 2012a), considerado como um processo de mediação ou de tradução[6]. Nesse sentido, o que Latour chama de "rede" não se confunde com a acepção comum do termo "rede" no sentido de internet ou de redes sociais *on-line*, no contexto das TIC. Em Latour, esse conceito diz respeito a processos e redes de relações entre pessoas e coisas, onde um elemento não apresenta, *a priori*, maior importância ou capacidade de produzir uma ação ou mudança do que o outro. Nesta concepção, as relações na sociedade são construídas tanto a partir da ação de humanos como de não-humanos, considerados com igual capacidade de interferência num dado contexto.

Eis o princípio de sua "antropologia simétrica" (Latour, 2009), concebida juntamente com Michel Callon, seu companheiro de estudos de

sociologia da ciência e da tecnologia. Segundo seu princípio de "simetria generalizada", a natureza e a sociedade devem ser tratadas sob um mesmo plano e nunca separadamente, já que também não haveria entre elas diferença em espécie, apenas de grau.

Seria preciso considerar, portanto, que existe no mundo uma espécie de transversalidade, de correspondência e de uma afetação recíproca entre elementos heterogêneos. Do ponto de vista dessa transversalidade, o pensamento de Latour permite ver o quanto afetamos e somos também afetados por imagens, marcas, produtos, práticas e discursos institucionais, tecnologias, comunicólogos, gestores, imprensa, funcionários etc. Esses e outros elementos constituem de forma imbricada uma "rede" cujo funcionamento não pode ser entendido de forma rígida, isolada ou hierarquizada.

Segundo este modo de entendimento, as TIC não podem, de forma alguma, ser consideradas determinadoras dos modos de vida das organizações e de sua comunicação, embora participem ativamente dos processos organizacionais. Tecnologias não são neutras nem meros instrumentos a serviço da vontade do homem. Enquanto um agregado de relações, objetos e instituições também têm "subjetividade" (Latour, 2012a: 313). Não no sentido de ser a expressão de um sujeito, mas de carregarem e transportarem consigo princípios culturais e históricos, visões de mundo e questões de poder próprios a sujeitos e grupos. Pela mesma razão, Michel Serres (1995) denominou as invenções dos homens de "quase-sujeitos técnicos": objetos que pensam por eles, com eles e entre eles, não podendo ser reduzidos a simples "coisas". Portanto, sem pensar nas tecnologias como meras extensões do homem, podemos concebê-las como formas de pensamento que se individuam ou concretizam na relação entre homem e máquina, entre indivíduo e sociedade.

A proposição não é nova. No século XX, diversos autores parecem ter seguido estas pistas. Nos anos 1960, Gilbert Simondon (1999), por exemplo, propunha uma natureza híbrida para os objetos técnicos, na medida em que a técnica "media" as relações do homem com seu entorno social. Para ele, nenhum objeto técnico é puro, sempre tem uma natureza híbrida, ao mesmo tempo social e técnica. Para Simondon, longe de ser meramente instrumental, a técnica é fruto de um processo contínuo de autoafetação entre, de um lado, a aquisição de saberes técnicos e habilidades cognitivas, e de outro, os contextos e regras de usos, aplicações, subversão e inovação desses conhecimentos por meio das vivências dos sujeitos. Um pouco mais tarde seria a vez de Deleuze afirmar que uma máquina nunca é simplesmente técnica; ela só o seria "en-

quanto máquina social" (Deleuze, 1977: 118), na medida em que nos enreda em suas engrenagens tanto quanto outros objetos, discursos e práticas sociais.

Mas, como observou Deleuze, as conexões nos levam à "desmontagem da máquina", mas não a explica. Assim como não basta simplesmente estar conectado ou interagir para comunicar algo ou produzir mudança, estudar apenas as conexões em si não ajuda a entender ou a explicar um fenômeno. É preciso seguir as conexões e ver o que elas produzem, transportam e transformam nesse movimento, como propõe Latour.

Daí ser inútil, neste gênero de abordagem, estudar os "impactos" das tecnologias, por exemplo, nas interações sociais sem levar em conta as redes em que se inserem e que elas próprias ajudam a construir. É certo que no contexto organizacional e da comunicação, as tecnologias criam lógicas, modos de vida e situações que impelem à ação, mas não o fazem fora de uma política organizacional, de códigos culturais nem de interesses econômicos e políticos, que a ordene, sustente e legitime. Também não surgem sem CEOs, profissionais, comunicação face a face e suas formas de intervenção e de controle. Só há comunicação em ambientes digitais ou usos estratégicos das TIC pelas organizações porque há agregados e rede de relações entre humanos e não-humanos que são manejadas. As TIC e seus ambientes relacionais existem e atuam em conjunto com outros atores. Em determinadas circunstâncias, podem ter um papel primordial, mas, em outros, elementos diferentes podem ter mais importância. Seus usos se dão juntamente com outros usos. Conectados, produzem encontros que mediam ou traduzem ações de coisas e pessoas, que ao afetarem-se mutuamente constroem realidades discursivas e não-discursivas. Os usos das tecnologias na comunicação não são uma solução em si mesmas, mas uma questão que cabe sempre investigar (Gonçalves, 2002). Elas fazem parte da trama que garante à comunicação organizacional uma complexidade irredutível tanto à sofisticação das técnicas ou das estratégias quanto à capacidade de adaptação ou da gestão de riscos, dada sua natureza de híbrido sociotécnico.

Contribuições da teoria-ator rede para pensar a comunicação nas organizações

Nas palavras de Bruno Latour, a teoria do ator-rede (TAR) ou sociologia da tradução ou das associações consiste em uma abordagem que se propõe a redefinir o que se entende atualmente como "ciência do social" e retomar

aquela que seria sua tarefa primeira, a saber: "rastrear as associações" ou "conexões" e não, dar "explicações sociais" sobre os fenômenos que investiga. Para Latour, a sociologia pagou um determinado preço para tornar-se uma disciplina: o de angariar para si o estatuto de ciência positiva que se afastou da metafisica para alinhar-se às demais ciências estabelecidas no século XIX.

A TAR seria "alternativa" no sentido não de desistir da sociologia, mas no de recuperar algumas concepções que foram abortadas logo em seu surgimento: particularmente a perspectiva de Gabriel Tarde (2007) do *socius* como rede de fluxos e de transformações contínuas, ao invés de um domínio específico e próprio – o social –, estabilizado, coisificado, que pode ser percebido, representado e explicado a partir de uma mecânica ou de uma engenharia social, como propunha Durkheim. Nesse sentido, a TAR constitui uma renovação das concepções que definem a natureza e o escopo das ciências sociais.

Ainda que arriscando ser simplista, o argumento de Latour poderia ser apresentado da seguinte forma: aquilo que é tomado como "social" seria na verdade uma espécie de configuração estabilizada de elementos e forças diversas que indicam menos uma realidade acabada do que um estado de coisas em constante mudança[7]. Essa perspectiva exigiria necessariamente do cientista social uma outra forma de observar e de investigar o mundo e suas relações e, certamente, de produzir problemas e de conduzir pesquisas. Mas por "rastrear as conexões" ou formular uma "sociologia das associações" Latour vai entender também um modo de suspeitar daquilo que chamamos de ciência e de sociedade. Para tanto, vai recuperar do projeto da sociologia do infinitesimal de Tarde sua crítica à razão moderna e sua concepção de que tudo o que existe emerge de encontros fortuitos e inumeráveis, de séries infinitas de relações. Para Latour, trata-se de perceber e investigar essas séries de relações, no lugar mesmo onde elas ocorrem e se afetam, gerando outras relações, forças e configurações. Eis a base do pensamento da TAR.

O que parece ser pouco objetivo e menos palpável não é, porém, menos observável empiricamente. Só o é de outra forma. O propósito de tratar a sociedade como "domínio próprio" e como "coisa" – passível de ser explicada como tal a partir de deciframentos, interpretações generalizantes e/ou dados objetivos – foi certamente importante para o estabelecimento da sociologia como ciência moderna. Hoje, porém, este projeto evidencia seu caráter precário. Latour argumenta, no entanto, que isso se deve em grande parte ao desenvolvimento e sucesso das próprias ciências sociais, que ao multiplicar

teorias, discursos e métodos "científicos" capazes de tudo explicar, passaram não raro a valer mais do que o próprio objeto ou a sobrepor-se a ele, esvaziando seu poder e sua sensibilidade de auscultação do mundo.

Latour questiona se diante dos avanços técnico-científicos haveria hoje ainda relações suficientemente específicas para serem chamadas de "sociais" e "naturais". Ou se seria ainda possível verificar com precisão os ingredientes que entrariam na "composição do social". Paralelamente, pergunta-se qual a natureza da especificidade da disciplina sociológica e do próprio dizer ou do fazer cientifico hoje. Daí propor examinar os conjuntos/configurações ("agregados"), suas lógicas de formação e seus modos de funcionamento, não a partir de categorias pré-definidas, mas de uma "empiria cega", do rastreamento das relações que constituem esses conjuntos e das relações que eles próprios realizam.

Nesta perspectiva, a ordem social não teria nada de específico; não existiria "dimensão social" de nenhum tipo, nenhum "contexto social" capaz de explicar o social, nem nenhum domínio específico da realidade ao qual possamos colar uma etiqueta de "social" ou de "sociedade". Tampouco existiriam "forças sociais" que expliquem aspectos residuais que os outros domínios não conseguem dar conta; não há vínculos sociais específicos que revelam a presença oculta de forças sociais específicas. O que há é redes de relações que produzem fatos circunstancialmente e que eventualmente se cristalizam, estabilizam e desestabilizam conforme as mudanças em curso.

Na TAR, vai-se deixar de pensar em disciplinas para pensar-se em agregados. Agregados químicos, fisiológicos, subjetivos, organizacionais, políticos, econômicos, jurídicos, tecnológicos. Esses agregados são eles próprios formados de elementos heterogêneos que podem, por sua vez, ser reagrupados constantemente e formar outros compostos, outras configurações, nos ajudando a entender a evolução dos fenômenos em nossas sociedades. Uma especificidade da TAR é não reduzir a feitura dos fatos em análise à observação dos vínculos e das interações sociais, mas em acentuar a ação, o trabalho de fabricação e de transformação presente nessas interações.

Para Latour, longe de uma hipótese inconcebível, essa seria uma forma de "confrontar o rosto desconcertante do social". Ele afirma que todos os elementos heterogêneos precisam ser reunidos numa dada circunstância, ao invés de serem tratados isoladamente como especialidades:

> Uma nova vacina está sendo preparada, uma nova descrição de tarefa está sendo oferecida, um novo movimento político está sendo criado, um novo sistema planetário está sendo descoberto, uma nova lei está sendo votada, uma catástrofe está ocorrendo. A cada instância, precisamos reformular nossas concepções daquilo que estava associado, pois a definição anterior se tornou praticamente irrelevante (Latour, 2012a: 23).

Para cada ocorrência seria preciso reordenar os modos como observamos e entendemos o que está em jogo, pois em que medida pode-se traçar fronteiras precisas entre os elementos que participam desses fenômenos, seus papéis, ou pensar em graus de determinação e causalidade desses elementos? Não é esta lição que as manifestações que eclodiram nas ruas de todo país em 2013 ensinaram aos cientistas políticos e a todos nós? Não que não haja especificidades ou fronteiras, papéis ou intencionalidades, mas essas são vistas dentro de um conjunto de relações sendo elas próprias como algo a ser investigado. Tais elementos não são a resposta ou a explicação, mas parte da pergunta que os fenômenos nos colocam.

Assim, por exemplo, não se deveria considerar as organizações e suas formas de comunicação como algo que deve ser explicado a partir da "estrutura social", do "contexto" ou da época em que vivemos, como se fossem algo dado, estático, e capaz de permitir explicar a lógica das práticas comunicativas no presente. Não é porque vivemos na "era digital" ou "no interior" de uma cultura digital que as organizações usam redes sociais para comunicar. Antes, é porque uma organização encarna uma determinada lógica organizativa que redes sociais e blogs podem ser empregados em uma escala mais ou menos abrangente na gestão de crise, no relacionamento com *stakeholders* ou na criação de uma experiência com a marca, podendo ser modificadas ou durar no tempo.

Pensar as próprias organizações como tramas ou redes sociotécnicas (Law, 1992; Latour, 2009; 2012a), implica pensá-las como nem puramente humanas ou nem apenas materiais, nem somente como realidade objetiva ou subjetiva ou natural ou política ou discursiva. O que propomos aqui é uma visão das organizações como coletivo composto ao mesmo tempo de pessoas e coisas, práticas e discursos capazes de produzir realidade ao se entrecruzarem e se afetarem mutuamente. Tal perspectiva, que em si não é necessariamente nova, permite, porém, que certas premissas que vêm norteando a comunicação organizacional sejam problematizadas, especialmente no contexto da chamada cibercultura ou cultura digital.

Com a TAR percebemos que não se trata simplesmente de celebrar uma comunicação do tipo "todos-todos" ou de saber mensurar e gerir as redes sociais *on-line* como antes se buscava mensurar e controlar a opinião pública, mas perceber o quanto "redes sociais" e "opinião pública" são e sempre foram entidades feitas de pessoas e coisas, ao mesmo tempo abstratas e construídas, objetivas e discursivas. Nesse sentido, o que as tecnologias de comunicação e informação nos permitem perceber talvez não seja tanto o que e o quanto podemos nos comunicar mais eficazmente para atingirmos determinados fins, mas o que implica comunicar como comunicamos e que tipos de relações e realidades produzimos quando lidamos no contexto dessas e de outras entidades presentes hoje na vida das organizações.

Mais que uma teoria, na verdade a TAR é uma abordagem que se apoia na cartografia como método[8] para tornar visível o trabalho das mediações, seguindo-as e descrevendo-as como princípio analítico. Isso quer dizer que com a TAR a cartografia e a descrição das mediações apresentam um caráter não-hermenêutico, e sim "material" dos fatos. À luz da perspectiva da TAR, uma pesquisa não se coloca como objetivo avaliar resultados ou promover explicações ou interpretações sobre os fenômenos que estuda, por considerá-los em constante mudança, em função das relações heterogêneas que os organizam. Tampouco busca emitir interpretações sobre os atores que compõem o processo, enquadrando os acontecimentos numa moldura teórica qualquer. A TAR se presta a observar os processos de mediação por meios empíricos e não apenas quando já estão "prontos".

Nessa abordagem, o interesse do pesquisador consistirá em descrever o trabalho de fabricação dos fatos, dos sujeitos, dos objetos; fabricação que se faz em rede, através de alianças entre atores humanos e não-humanos. "Descrever" implicará deixar o "objeto falar" e vir na frente da análise, ditar o ritmo do texto. Mas a descrição não é um relato burocrático do que se observa. É propriamente uma narrativa que recorta coisas do vivido e as entrelaça com as questões que esse vivido traz, conectando-o assim a uma cadeia de outros fatos e enunciados, incluindo a própria experiência do pesquisador.

Como se pode imaginar, o tema da descrição na TAR, como princípio metodológico, é complexo e desafiador. Não se trata apenas de reproduzir em detalhe o que se observa no campo, mas de observar fluxos e produzir narrativas capazes de evidenciar o trabalho das mediações, ou seja, os momentos em que as operações produzem sentido para as interações, práticas e discursos que observamos. Descrever tais ações em fluxo não é tarefa simples

e exige como já afirmaram outros pesquisadores que adotam a perspectiva etnográfica na comunicação, como Janice Caiafa (2007), todo um trabalho muito denso e ao mesmo tempo muito sutil com a escritura, que não exclui nem mesmo o pesquisador e seu modo de estar no campo.

Embora a TAR tenha sido acolhida pelo menos desde os anos 1990 nas ciências ditas exatas[9], constituindo mundialmente um campo de estudos chamado de STS (sigla em inglês para Science, Technology and Society), apenas mais recentemente se difundiu nas ciências humanas e sociais. No Brasil, além das áreas de ciências da computação e de engenharia de sistemas, a psicologia social[10] e a administração[11] foram as primeiras áreas a estudá-la. Só em meados dos anos 2000 começaram as primeiras pesquisas em comunicação social, particularmente nos estudos da chamada cibercultura, embora não de forma exclusiva[12], pois a TAR não trata apenas de "tecnologia", mas a aborda em suas imbricações com a ciência e a sociedade e com as formas coletivas de construção do conhecimento.

Os estudos das organizações e da administração, aliás, antes mesmo dos da comunicação, vêm se servindo das ideias da TAR para discutir criticamente a própria noção de organização e suas teorias. Além do próprio Latour, outros sociólogos como John Law vêm se ocupando desse diálogo.

Em um texto publicado em 2012 intitulado "What's the story? Organizing as a mode of existence", Latour, que durante alguns anos foi professor visitante no departamento de sociologia da London School of Economics, pergunta-se, por exemplo, se antes de falarmos de organizações no sentido de corporações, não deveríamos falar primeiro em termos da ação de organizar. Para ele, o ato de organizar criaria padrões de comportamento (formas de planejar, executar e avaliar, de adaptar-se a mudanças, de gerir riscos, pessoas, recursos materiais), que atravessariam a vida daquilo que conhecemos como "organizações".

Pensadas menos como micro ou macroentidades no interior de uma determinada realidade ou ordem social e mais como uma rede sociotécnica conectada a outras redes performatizando papéis e ações, as organizações podem ser pensadas como "formas de existência". Maneiras de produzir efeitos; de incluir e de excluir, de inventar, de lembrar e fazer esquecer, de dar visibilidade a práticas, discursos, pessoas e objetos: maneiras coletivas de ser e de agir, encarnadas em empresas privadas, universidades, governos, instituições religiosas, do terceiro setor etc. e que produzem, por sua vez, igualmente formas de existência e visões de mundo.

Mas como explicar que "formas de existência" de empresas como a IBM tenham sido tão relevantes nos anos 1970 e 1980, entrado em crise nos 1990,

quando assistimos à ascensão da Microsoft de Bill Gates, que por sua vez perdeu o trono para a Apple de Steve Jobs nos anos 2000, que, por sua vez, perdeu o cetro atualmente para a Google, arqui-inimiga da Facebook? Evolução tecnológica? Jogada de *marketing*? Caprichos do mercado? Mudança de comportamento no consumo global? Falta de competência para se adaptar às mudanças de cenário? Crise financeira mundial? Que fio de Ariane permeia essas histórias complexas, misto de tecnologia, economia, política e... celebridades?

Quando pensamos nessas tramas, não há como separar *hardware* de *software* de dispositivos móveis e *smartphones* e esses das estratégias de consumo e de *marketing*; nem mecanismos de busca na internet, sistemas autogerados de "web semântica" e de "cultura do amador" de *crowdfunding* e da gestão de redes sociais e nem das políticas governamentais e corporativas de distribuição da informação. No entanto, ainda assim, ficamos sem entender o que faz com que produtos, estratégias e ferramentas que funcionaram num certo momento entrem em crise, percam a consistência e eficácia.

Organizações como rede e "modos de existência"

Dentro de sua abordagem da TAR, o sociólogo inglês John Law (2005) vai enfatizar o aspecto "político" dos processos de mediação, o que nos parece muito pertinente para estudar as organizações e também suas formas de comunicação. Interessa a Law perceber como numa organização determinados elementos que as constituem são mobilizados, conectados e se mantêm unidos. Para Law, uma das principais contribuições da TAR à sociologia das organizações é explorar a relação entre os aspectos materiais e os aspectos estratégicos da vida organizacional. Ele se pergunta: como um gerente gerencia? Como cálculos são traduzidos em ações? Quais são os tipos de elementos criados e mobilizados para gerar os efeitos organizacionais? Como são superadas as resistências?

É assim que em seus estudos de gestão, Law percebeu como elementos como "empreendimento", "gestão", "vocação" e "visão" em uma dada empresa operavam coletivamente para gerar agentes multiestratégicos, arranjos organizacionais e transações interorganizacionais. O argumento de Law é que uma organização pode ser vista como um agregado de tais elementos que funcionam como elementos ordenados estrategicamente para gerar "complexas configurações de durabilidade, mobilidade espacial, sistemas de

representação e calculabilidade – configurações que têm o efeito de gerar as assimetrias centro-periferia e as hierarquias características das organizações mais formais" (Law, 2005: s/p).

Law também se interessa em entender como, nas organizações, esses processos reticulares de ordenamento e de orquestração são de certa forma naturalizados, tornados invisíveis ou então confundidos com atores específicos que seriam tomados por tais processos. É que Law chamou de "efeito de pontualização" e que é correlato do que Latour, ao tratar dos híbridos, chamou de purificação. Como quando há um acidente, fracasso ou falha e tais "erros" tendem a ser tratados como questão de técnica ou de planejamento ou logística, deixando de fora outros elementos que intencionalmente, ou não, tomaram parte do processo.

O documentário *Carne, osso*[13] que circulou através de um vídeo na internet em 2011 nos mostra com *nuggets* de frango podem ter a ver com o INSS. O filme conta que no oeste catarinense cerca de 80% do público atendido pelo INSS vêm de frigoríficos da região. Trata-se de pedidos de seguro-doença, aposentadoria, indenizações por danos físicos e psicológicos, efeitos da "tradução" de uma rede sociotécnica envolvendo empresas, seus trabalhadores, acidentes de trabalho, máquinas, precarização das relações laborais, governo, justiça, entre outros atores.

Creditar a causa do problema apenas às empresas seria, usando o vocabulário de Law, uma "pontualização", quando na verdade, é preciso seguir os rastros dos atores humanos e não-humanos para se dar conta da existência de toda uma cadeia de acontecimentos que participam da fabricação desses fatos. Acidentes acontecem, mas não ocorrem isolados de políticas públicas de segurança e de prevenção a acidentes e com políticas internas de proteção ao trabalhador. Empresas têm práticas lesivas, mas isso não ocorre sem falta de efetiva fiscalização pública e da própria empresa, de denúncias e da ação de sindicatos.

Mais uma vez, é da organização como modo de existência que se fala, não apenas da organização como entidade concreta e geograficamente localizada. Pensar a organização como origem ou causa única de suas práticas comunicativas ou as tecnologias como fator de eficácia para tais práticas seria um efeito de pontualização, tomar toda uma rede pela ação de alguns de seus atores. Portanto, a questão que nos moveu aqui não foi a dos usos dessas tecnologias como ferramentas de comunicação, mas as lógicas que organizam esses usos – em termos históricos, culturais, cog-

nitivos, econômicos e políticos –, lógicas que reorganizam nossas formas de percepção e de ação no âmbito das relações entre organizações e TIC.

Como afirma Latour (2012b), falar de uma *organização* em si significa perder a dimensão de que ela constitui e é constituída por algo mais amplo: modos de vida, visões de mundo, lógicas e interesses que mobilizam e ordenam pessoas e coisas de um certo modo. Falar de *modos de organização* é falar de como conjunto de funcionamentos que se encadeiam podem expressar maneiras de viver em sociedade e encarnar formas de ação que produzem fatos concretos. O que o vídeo *Carne, osso* nos mostra é precisamente isso.

A rede sociotécnica como alegoria de um pensamento contemporâneo sobre as relações entre as organizações e as TIC pode nos ajudar a refutar esse efeito de pontualização nas análises organizacionais e dos processos comunicativos. Nesse sentido, uma das grandes contribuições da TAR é possibilitar um recuo em relação às visões tecnicistas e midiáticas do fenômeno comunicativo. Assim como as organizações não se caracterizam apenas *pelo que fazem*, mas principalmente por *como fazem* o que fazem, também um pensamento sobre a comunicação não deve confundi-la com suas ferramentas e estratégias. A partir da alegoria da rede, também as práticas comunicativas nas organizações podem ser concebidas para além dos elementos imediatos que as constituem.

Finalmente, talvez seja esta a maior contribuição da TAR para os estudos da comunicação organizacional no contexto da chamada cultura digital: fornecer senhas para nos relacionarmos de outra forma com nosso próprio tempo e tornarmo-nos o que Agamben chamou de "contemporâneos". Para o filósofo italiano, o contemporâneo é aquele que não se cola demasiadamente a seu próprio tempo, aquele que não tece nem uma relação nostálgica com o passado, nem demasiado entusiasta com o presente, mas um movimento singular de adesão e de distância que permita "manter fixo o olhar no seu tempo para nele perceber não as luzes, mas o escuro" (Agamben, 2009: 62). Ser capaz de enxergar as "trevas" de seu próprio tempo, ou seja, vislumbrar suas questões e seus desafios e não apenas suas claridades, suas supostas transparências e verdades. Ser capaz de interpelar o presente e, quem sabe, transformar-se.

Notas

1. Texto adaptado do trabalho apresentado no Seminário Comunicação organizacional: dimensões teóricas, humanas e discursivas. UFMG, PPGCOM-UFMG, 27 a 29 de novembro de 2013.
2. O termo paradigma é geralmente usado para descrever os fundamentos das concepções básicas coexistentes nas teorias. Pode ser entendido como a visão de mundo aceita amplamente em uma disciplina e que determina a direção e os métodos de seus pesquisadores. Significa dizer que é um conjunto de visões relacionadas ao homem, à sociedade e à maneira de agir para se alcançar a verdade.
3. Uma boa descrição desses fatos foi feita por Hebe Wey, em *O processo de relações públicas*, e também por Cecília Peruzzo, em *Relações públicas no modo de produção capitalista*, ambos publicados pela editora Summus, em 1986.
4. Disponível em: http://www.portal-rp.com.br/historia/parte_13.htm. Acesso em 12/12/2012.
5. Os quatro paradigmas propostos por Burrel e Morgan são: funcionalista, interpretativista, humanista radical e estruturalista radical.
6. "Mediação" é processo de transformação que desloca e organiza as ações, discursos e forças presentes num certo contexto de conexões e de trocas entre pessoas e coisas (Latour, 1994, 2008).
7. Em suas palavras: "vou definir o social não como um domínio específico, mas como um movimento muito particular de recombinação e reordenamento" (p. 14).
8. A cartografia como método é discutido por Latour basicamente em termos de observação através de trabalho de campo e do relato etnográfico da antropologia, que têm o papel de fornecer uma descrição da construção dos fatos através de uma escrita "densa" de seus processos. Exemplos concretos desse modo de descrição não se encontram, porém, no livro em que Latour introduz e sistematiza a TAR, mas em obras anteriores como *Ciência em ação e vida de laboratório*, nas quais, como sociólogo das ciências, Latour atua como etnógrafo e descreve a construção dos fatos científicos como fatos culturais, criados através de redes de relações heterogêneas cujos elementos incluem, além de ciência, economia, política e história, entre outros.
9. No Brasil, o grupo de pesquisa NECSO (Núcleo de Estudos de Ciência & Tecnologia e Sociedade) foi um dos pioneiros no estudo da TAR. O grupo é responsável inclusive pela criação de cursos e disciplinas sobre história social da ciência e da tecnologia nos programas de pós-graduação em informática do Núcleo de Computação Eletrônica do departamento de Ciência da Computação do Instituto de Matemática da UFRJ e do programa de pós em Engenharia de Sistemas e Computação da COPPE/UFRJ.
10. Um exemplo de estudo de TAR desenvolvido no campo da psicologia social na interface com a comunicação é a tese de doutoramento de Patrícia Azambuja intitulada "Cognição e mediação técnica: passagem analógico-digital da recepção de TV sob a ótica da Teoria Ator-rede", defendida no programa de pós-graduação em psicologia social da UERJ em 2012.
11. Rafael Alcadipani e Cesar Tureta são alguns pesquisadores que buscam desenvolver um diálogo entre a TAR e a administração. Cf. Alcadipani, R.; Tureta, C. (2009). "Teoria ator-rede e estudos críticos em administração: possibilidades de um diálogo".
Disponível online: http://www.scielo.br/pdf/cebape/v7n3/a03v7n3.pdf. Acesso em 15/12/12.
12. Pesquisas em comunicação fora do campo da cibercultura têm sido desenvolvidos com a abordagem da TAR, por exemplo, no campo da imagem e da arte como práticas sociais e de comunicação, como é o caso das realizadas desde 2009 por um dos autores deste artigo, Fernando Gonçalves, do programa de pós-graduação em comunicação da Faculdade de Comunicação Social da UERJ.
13. http://portogente.com.br/noticias/meio-ambiente/ambiente-em-foco/a-carne-o-osso-e-o-nugget-de-frango

Referências

AGAMBEN, Giorgio. *O que é contemporâneo e outros ensaios*. Chapecó: Editora Argos, 2009.

BENJAMIN, Walter. *Origem do drama trágico alemão*. Belo Horizonte: Autêntica, 2011.

BURREL e MORGAN. *Sociological Paradigms and Organizational Analysis*. London: Heineman, l979.

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. *Para entender relações públicas*. São Paulo: Edições Loyola, 2005.

FONSECA, Ana Maria Eirôa da. Paradigmas para a teoria de relações públicas. In: *Revista de Biblioteconomia e Comunicação*. Porto Alegre: v. 4, 1989, p. 67-74.

_____. Reflexões sobre atuações de relações públicas. In: *Revista Biblioteconomia e Comunicação*. Porto Alegre, n. 2, Jan/Dez, 1987. p 69-71.

FREIRE, Letícia de Luna. Seguindo Bruno Latour: notas para uma antropologia simétrica. *Comum*. v. 11, n. 26, 2006, p. 46 a 65. Disponível no link http://lemetro.brinkster.net/%5Cpesquisadores%5CLeticia%20de%20Luna%20Freire%5CSeguindo%20Bruno%20Latour%20notas%20para%20uma%20antropologia%20sim%E9trica.pdf Acessado em 15 de dezembro de 2012.

GARCIA, Janaína Renata e MINUZZI, Josiane. As tarefas sob a luz das metáforas das organizações de Morgan. In: *Anais XII SIMPEP* - Bauru, SP, Brasil, 07 a 09 de Novembro de 2005.

LATOUR, Bruno. *Jamais fomos modernos.* 2ª ed. Rio de Janeiro: Ed. 34, 2009.

_____. *Reagregando o social: uma introdução à teoria do ator-rede*. Salvador: Edufba, 2012/ Bauru: Edusc, 2012a.

_____. What's the story? Organizing as a mode of existence. In: PASSOTH, J.; PEUKER, B. e SCHILLMEIER, M. (Orgs.) *Agency without Actors?* New Approaches to Collective Action. London: Routlegde, 2012b, p. 164-177.

LAW, John. Notas sobre a teoria do ator-rede: ordenamento, estratégia e heterogeneidade. Tradução Fernando Manso. NECSO/UFRJ, 1992. Disponível online: http://www.necso.ufrj.br/Trads/Notas%20sobre%20a%20teoria%20Ator-Rede.htm. Acessado em 25 de julho de 2014.

MORGAN, Gareth. *Imagens da organização.* São Paulo: Atlas, 1996.

PARENTE, André. Enredando o pensamento: redes de transformação e subjetividade. In: PARENTE, André (Org.) *Tramas da rede: novas dimensões filosóficas, estéticas e políticas da comunicação.* Porto Alegre, 2004.

PERUZZO, C. *Relações públicas no modo de produção capitalista.* São Paulo: Summus, 1986.

REGIS, Fátima e GONÇALVES, Fernando. Paradigmas das relações públicas: contribuições da teoria da complexidade para se pensar a comunicação interna nas organizações. In: ESTRELLA, Charbelly; BENEVIDES, Ricardo e FREITAS, Ricardo Ferreira (Orgs.). *Por dentro da comunicação interna: tendências, reflexões e ferramentas,* v. 1. Curitiba: Champagnat, 2009. p. 63-82.
SENNETT, Richard. *A corrosão do caráter: consequências pessoais do caráter no novo capitalismo.* Rio de Janeiro: Record, 1999.
SERRES, Michel. *A lenda dos anjos*. São Paulo: Aleph, 1995.
TARDE, Gabriel. *Monadologia e sociologia – e outros ensaios*. São Paulo: Cosac & Naif, 2007.
WEY, Hebe. *O processo de relações públicas*. São Paulo: Summus, 1986.

Resumo

O presente texto tem como objetos a análise crítica das concepções dos paradigmas que embasam as atividades de comunicação organizacional e de relações públicas e as contribuições da teoria do ator-rede (TAR) de Bruno Latour e busca contribuir para aprofundar as reflexões acerca das relações entre organizações e as tecnologias de comunicação e de informação (TIC). O que propomos pensar é que não se trata apenas de saber adaptar-se aos novos tempos, de reposicionar-se no presente ou de lançar mão das TIC para obter legitimação e reconhecimento como área de exercício profissional e de conhecimento. Provavelmente, um de nossos maiores desafios é tornarmo--nos capazes de problematizar as maneiras como entendemos e formulamos nossas práticas e discursos na atualidade. O texto argumenta que a TAR pode trazer algumas importantes pistas para pensar tais questões.

Palavras-chave

Comunicação organizacional – Teoria do ator-rede – TIC.

Abstract

This paper has as subjects the critical analysis of the concepts of paradigms that underpin the activities of Organizational Communication and Public Relations and the contributions of Actor-Network Theory by Bruno Latour and aims to contribute to depth the reflections on the relationship between organizations and Communication Technologies and Information (ICT). What we suggest here is that the matter it is not only about knowing how to adapt to new times, or to repositioning itself in the present neither of making use of ICT for PR to get legitimacy and recognition as an area of professional practice and knowledge. Probably one of our biggest challenges is to become able to discuss the ways we understand and formulate our practices and discourses today. This a discussion for which ANT can probably give some important clues.

Keywords

Organizational Communication – Actor-Network Theory – ICT.