

DIÁLOGO, CENAS DE DISSIDÊNCIA E PÚBLICOS COMO EVENTO EM ORGANIZAÇÕES

DIALOGUE, SCENES OF DISSENSUS AND PUBLIC AS EVENT
IN ORGANIZATIONS

*DIÁLOGO, ESCENAS DE DISENSO Y PÚBLICO COMO
ACONTECIMIENTO EN ORGANIZACIONES*

Rennan Lanna Martins Mafra

■ Professor do Departamento de Comunicação Social e do Programa de Pós-Graduação em Extensão Rural da Universidade Federal de Viçosa (UFV)

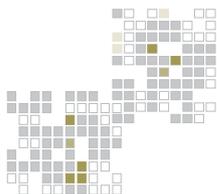
■ E-mail: rennan.mafra@ufv.br

Angela Cristina Salgueiro Marques

■ Professora do Departamento de Comunicação Social e do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

■ E-mail: angelasalgueiro@gmail.com

78



RESUMO

O objetivo desse artigo é problematizar a instância do diálogo junto aos processos de comunicação no contexto das organizações. Para isso, orienta-se por uma perspectiva interacional sob a qual se compreende o diálogo como gesto convocador de dois fenômenos junto aos contextos organizacionais: a) a constituição de cenas de dissidência, em que performances de resistência articulam o dramático ao argumentativo e permitem a verificação de uma pretensa igualdade moral conflitiva e comunicativa; e b) a emergência de públicos como sujeitos em experiência, que irrompem sob a forma de acontecimento, movidos pelas cenas de dissidência engendradas por suas ações e performatividades.

PALAVRAS-CHAVE: DIÁLOGO ORGANIZACIONAL; DISSIDÊNCIA; PÚBLICOS; ACONTECIMENTO.

ABSTRACT

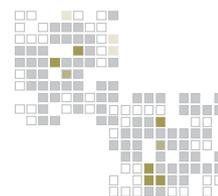
The aim of this paper is of discussing the instance of dialogue with the communication processes in the context of the organizations. For this, it is guided by an interactional perspective from which one understands the dialogue as a gesture that invites two phenomena together with organizational contexts: a) the creation of scenes of dissent, in which performances of resistance articulate from dramatic to argumentative and enable ascertainment of an alleged conflicting and communicative moral equality; b) the emergence of publics as subjects in experience, which erupt in the form of events, moved by the scenes of dissent engendered by their actions and performances.

KEYWORDS: ORGANIZACIONAL DIALOGUE; DISSENT; PUBLIC; EVENT.

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es discutir la instancia de diálogo con los procesos de comunicación en el contexto de las organizaciones. Para esto, es guiado por una perspectiva interaccional de partida para entender el diálogo como convocante gesto de dos fenómenos junto con contextos organizacionales: a) la creación de escenas de disenso, en el que las performances de la resistencia articulan lo dramático con lo argumentativo para permitir la verificación de una alegada igualdad moral conflitiva e comunicativa ; b) la aparición de lo público como sujetos en la experiencia, que hacen erupción en forma de evento, movido por las escenas de disenso engendradas por sus acciones y performatividades.

PALABRAS CLAVE: EL DIÁLOGO DE LA ORGANIZACIÓN; DISENSO; PÚBLICOS; ACONTECIMIENTO.



1. Introdução

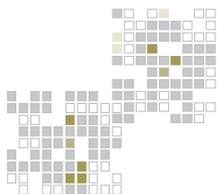
As organizações não se apresentam como estruturas estáticas, mas elas estão em constante processo de construção e interdependência entre elas mesmas, e entre elas e o movimento cultural e político da sociedade. Os elementos culturais que interferem nas interações em contextos organizacionais não são regras cristalizadas, mas mecanismos simbólicos construídos através de um processo de conflito e contestação. Sob essa perspectiva, as organizações e suas dinâmicas dialógicas internas e externas são responsáveis por coordenar os modos como os indivíduos se associam, promovendo estruturas e dinâmicas de produção de vínculos comunicativos que, ao mesmo tempo, alimentam e constroem a ação humana.

É possível conformar um campo de indagações que explique a emergência do diálogo nos contextos organizacionais, por meio de um quadro explicativo que supere uma perspectiva instrumental? Norteados por essa pergunta, o gesto ambicionado nesse trabalho procura enfrentar uma tradição dos estudos organizacionais que tomaram – e ainda tomam – a comunicação como uma espécie de substância concreta, amalgamada por supostas técnicas capazes de produzir harmonia com os sujeitos e de controlar suas opiniões, seus comportamentos e suas expectativas. Tal visada é tributária de toda uma perspectiva legitimadora das organizações e, em última análise, da própria sociedade moderna, cunhada pelas premissas do controle, da tecnificação da vida social e do domínio dos processos produtivos humanos – tendo como eixo organizador a supremacia de uma racionalidade instrumental (Horkheimer, 2003). Tal racionalidade é também inteiramente responsável pelo entendimento da comunicação por uma perspectiva informacional (França, 2002; Queré, 1991): por esse caminho, a comunicação, tomada como gesto de domínio e de conhecimento de um sujeito sobre o mundo, acaba

sendo vislumbrada como um processo mecânico, transmissivo e passível de comando.

Nessa proposta, pensar o diálogo e a formação dos públicos nos contextos organizacionais faz coro ao movimento voltado a compreender uma espécie de “engrenagem comunicacional” para uma (des)(re)construção da linha de montagem dos fenômenos comunicativos. Assim, dialogar e categorizar públicos é gesto que se filia ao insistente e sub-reptício movimento de controle (Baldissera, 2009). Nesse caso, o esforço que deve ser feito refere-se ao domínio das opiniões dos sujeitos; à posse do suposto fio que conduz as relações; à busca por um privilégio exclusivo da organização na determinação dos sentidos; à detenção, ainda que cinicamente desinteressada (e, nem sob tortura, revelada), do lugar do outro (Baldissera, 2009).

Reconhecendo a insuficiência dessa perspectiva para explicar os fenômenos intersubjetivos e socialmente críticos que compõem o cenário contemporâneo das organizações, o objetivo desse artigo é problematizar a instância do diálogo em meio aos processos de comunicação organizacional. Para isso, assumimos um gesto desconstrutor por meio de dois movimentos de crítica: 1) o que toma como sinônimos comunicação organizacional e diálogo organizacional; 2) o que considera a harmonia e o consenso como horizontes normativos ideais aos processos dialógicos nas organizações. A insistência de tais movimentos, tributária de uma racionalidade instrumental, será enfrentada e rebatida por um percurso textual constituído de três momentos. Primeiramente, partimos de uma visada interacional para entender que as relações estabelecidas nos contextos organizacionais são conformadas por papéis sociais, assimetrias, jogos de poder, conflitos e associações, e que, por isso, nem toda comunicação organizacional é dialógica. Em seguida, nosso esforço é o de compreender o diálogo como convocador de dois fenômenos intrin-



secamente ligados aos contextos organizacionais: a) a constituição de cenas de dissidência, em que performances de resistência imprimem um lugar argumentativo-dramático junto à conformação de sujeitos políticos e à verificação de uma pretensa igualdade moral conflitiva e comunicativa; e b) a emergência de públicos como sujeitos em experiência, que irrompem sob a forma de acontecimento, motivados pelas cenas de dissidência ora engendradas por suas ações e performatividades.

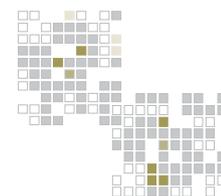
2. Comunicação, contextos organizacionais e diálogo sob o viés das interações

A compreensão da comunicação organizacional como uma das instâncias basilares de reconfiguração da experiência social contemporânea é possível na medida em que perguntas e hipóteses epistêmico-comunicacionais passam a ser ordenadas por um ângulo interacional (França, 2002; Braga, 2011; Oliveira, 2009). Por tal viés, a comunicação se constitui por interlocutores (em âmbitos de produção ou recepção) como instituidores de sentido, que “partem de lugares e papéis sociais específicos” (França, 2002, p.27), inseridos em determinados contextos, por meio de uma materialidade simbólica (da produção de discursos). Por esse caminho, organização e sujeitos a ela vinculados “são considerados atores sociais que efetuam trocas simbólicas e práticas entre si, por meio de discursos e intervenções que vão construir sentidos para os objetivos e políticas institucionais” (Oliveira, 2009, p.60).

Sob esse aspecto, o ângulo interacional abre e fortalece espaço a uma perspectiva crítica (Deetz, 1992; Mumby, 2010), que toma a comunicação organizacional não somente como instância de instrumentalização/controlado, mas, sobretudo, de descontrolado; como fenômeno social da imprevisibilidade e do ineditismo; como conformadora tanto de papéis sociais formais quanto de sujeitos inacabados, incompletos, em fluxo interacional

ininterrupto; enfim, como âmbito de conflitos, de resistências, de assimetrias, de jogos de poder. Por isso, Baldissera (2009) compreende a comunicação organizacional como campo de tensões de poder que se manifestam quando olhamos pra a interseção de três dimensões específicas: a organização comunicada, que constitui processos formais e disciplinadores – a fala autorizada; a organização comunicante, que se conforma por um processo de atualização dos sentidos organizacionais, quando qualquer sujeito/instituição estabelece interações com a organização, inéditas e/ou informais – tendo o potencial de forçar a ordem imposta a novos movimentos de re(organização); e a organização falada, que se constitui por processos informais e indiretos, realizados fora do âmbito organizacional – nos quais a organização partilha de verdadeira impotência para estabelecer qualquer controle direto.

Tudo isso faz Baldissera (2009) reforçar sua compreensão da comunicação organizacional como um processo de construção e disputa de sentidos, em consonância com a visão de Oliveira (2009), que entende as interações como gestos políticos, ao instituírem espaços de negociação, luta simbólica e enfrentamentos de poder. Baldissera (2009) também indica que, em diálogo, os sujeitos “disputam, (re) constroem os sentidos em circulação nos processos comunicacionais” (Baldissera, 2009, p.119), de modo que “esse diálogo presentifica sujeitos (identidade/alteridade) tensionados como forças em relação”. Essa visada crítica do pesquisador abre um relevante espaço para a problematização do diálogo nos contextos organizacionais: pela própria conformação das dimensões comunicada, comunicante e falada, não se poderia tomar a comunicação organizacional e o diálogo como sinônimos. A comunicação organizacional não deve ser vista apenas como “conceito guarda-chuva dos modos de comunicação de qualquer tipo de organização, a soma de todas as comu-



nicações” (Weber, 2009, p.74), pois sua complexidade reside justamente no fato de possuir dimensões autorizadas institucionalmente, outras imprevistas e neutralizadas, e ainda outras que irrompem como formas de resistência. Nem toda comunicação no contexto das organizações possui natureza dialógica. Inclusive, o diálogo pode ser tomado, muitas vezes, como ameaça ao poderio e à hegemonia organizacional.

Talvez por tal razão, em alguns clássicos conceitos brasileiros de relações públicas (Childs,

As organizações não se apresentam como estruturas estáticas, mas elas estão em constante processo de construção e interdependência entre elas mesmas, e entre elas e o movimento cultural e político da sociedade.

1967; Simões, 1994; Andrade, 2005), o diálogo é vislumbrado como gesto produtor de harmonia (Gushiken, 2008), por meio do qual uma espécie de compreensão mútua e de boa vontade poderia ser alcançável por estratégias. Nesse viés, transmissivo por excelência, observa-se sempre a organização comunicada – a fala autorizada – protagonizando o diálogo como suposta ferramenta de antecipação para produção de um controle sobre os sentidos publicamente instituídos em relação ao cenário organizacional.

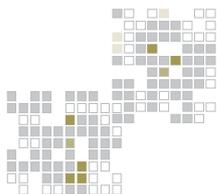
Em recente trabalho (Marques; Mafra, 2013), tentamos compreender o diálogo não como gesto voltado a harmonizar a cena de interlocução organizacional, mas como processo dissensual, a partir da confluência de três lugares específicos, social e discursivamente engendrados e geralmente imbricados: o lugar da estratégia – que se constitui de esforços por antecipação, por neutralização e/ou por colaboração, presentes não como centrais para a produção dialógica, mas como formas que convivem com expressões imprevistas, inéditas e conflituosas; o lugar da argumentação – que indi-

ca uma imposição inevitável da produção de justificativas públicas, de caráter moral-prático, dirigidas aos processos interacionais controversos que circundam os ambientes organizacionais; e o lugar da resistência – que institui o diálogo por meio da emergência de ações e de gestos contestatórios, pela criação de cenas e de performances polêmicas e dissensuais, com vistas à verificação de uma pretensa igualdade moral e interlocutiva por parte de sujeitos, sempre posicionados na cena com distintos graus de assimetria.

Tal visada pretende tomar o diálogo no contexto organizacional como instância de humanização (Mumby, 2010) e como processo dissensual, voltado a constituir um espaço efetivo de trocas, moral e pragmaticamente motivado – ainda que assimetricamente distribuído e conflituosamente constituído. Sendo assim, tal compreensão acerca do diálogo nos convoca a vislumbrar dois fenômenos entrelaçados aos contextos organizacionais: a constituição de cenas de dissidência, nas quais performances de resistência constituem um lugar argumentativo-dramático, por meio de um gesto interlocutivo político e moralmente conflitual; e a emergência de públicos como sujeitos em experiência, que se configuram como (e em) acontecimento, promovendo campos problemáticos e ampliando horizontes possíveis nos ambientes organizacionais.

3. Cenas de dissidência e performances de resistência

A caracterização da cena de dissidência (ou cena polêmica) é central no pensamento político de Rancière, uma vez que, para ele, o real objeto do conflito político é justamente a existência de uma situação de fala e o status de validade dos participantes nessa situação. Cenas de dissidência se constituem, segundo Rancière, quando ações de sujeitos que não eram, até então, contados como interlocutores, irrompem e “provocam rupturas na unidade daquilo que é dado e



na evidência do visível para desenhar uma nova topografia do possível” (Rancière, 2008, p.55). São essas cenas polêmicas que permitiram a re-disposição de objetos e de imagens que formam o mundo comum já dado, ou a criação de situações aptas a modificar nosso olhar e nossas atitudes com relação ao ambiente coletivo, questionando uma ordem dominante que apaga conflitos, diferenças e resistências. Em tais cenas, os sujeitos podem experimentar a política enquanto processo de criação de formas dissensuais de expressão e comunicação que inventam modos de ser, ver e dizer, configurando novos sujeitos e novas formas de enunciação coletiva. A política para Rancière exige a constante criação do “comum” de modo a colocar em cena o tratamento de um dano e a constante verificação de uma pretensa igualdade entre os sujeitos.

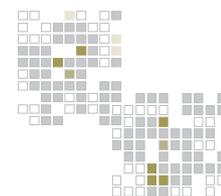
Na cena de dissidência questiona-se a injusta partilha do sensível promovida por um regime que Rancière nomeia de regime policial. Nesse regime, a partilha do sensível não é uma regra disciplinar ou máquina ideológica que fixa os indivíduos em seus lugares por um mecanismo de ilusão necessária ou controle do corpo. Mas são as relações entre o visível, o enunciável e o pensável que operam no espaço em que coisas são nomeadas, discursos são produzidos e ações são desempenhadas. A partilha do sensível efetuada pela ordem policial caracteriza um mundo no qual as imagens mediadas pelo contexto comunicacional buscariam um horizonte totalizante, um consenso que dilui a força criativa e a resistência do imaginário (Marques, 2013 a e b). Assim, o modo de partilha realizado pela ordem policial “não deixa alternativa, pois equaciona tudo ao simples constrangimento de uma ordem/estado de coisas” (Rancière, 2010, p.185).

O consenso estabelece um enquadramento conceitual e imagético para qualquer interação e discussão, cujas contradições passam despercebidas por coincidirem com interesses hegemônicos ou

por refletirem situações existentes e vistas como inalteráveis. Por isso, ele reduz os sujeitos a parceiros de interlocução com interesses a serem defendidos e transforma o processo político em jogo de especialistas (Rancière, 2004). Se, por um lado, não há sujeito (nem comunidade) sem normas, de outro, reduzi-lo e reduzir suas experiências ao âmbito da normatividade significaria uma adequação perfeita à regulação institucional e estatal.

Rancière admite que polícia e política são duas formas de partilha do sensível que são opostas em seus princípios e interligadas em seu funcionamento. De um lado, as formas de partilha do sensível definidas pela ordem policial atuam como um conjunto de dados, mais ou menos aceitos e conscientes que formam e limitam as capacidades de percepção e pensamento. Mas, de outro lado, esses dados definem uma pluralidade de articulações diferentes entre seus elementos, uma multiplicidade de possibilidades que podem ser combinadas de modos diferentes por indivíduos, coletividades ou eventos que quebram a lógica temporal ordinária, desvelam outras formas possíveis de experiência e outras formas possíveis de se dar sentido a essas experiências (Rancière, 2011).

Segundo Rancière, a política não possui terreno próprio e deve construir seu palco (stage) no campo da polícia. “Não há lugar fora da polícia, mas há modos conflitantes de fazer coisas com os ‘lugares’ que a polícia aloca: reordenando-os, reformando-os ou desdobrando-os” (Rancière, 2011, p.6). Não se trata, portanto, de destruir a cena comum anteriormente existente e criar um espaço absolutamente novo, mas de recriá-la e de contribuir para a construção de novas subjetividades e de modos plurais (e sempre conflituosos) de convivência. É o que Rancière chama de “*another setting of the stage*” (Rancière, 2010, p.54), que produz novas relações entre palavras, novos vocabulários e novas formas de apresentar-se com os outros e diante dos outros.



A partilha do sensível promovida pela política instaura uma cena de dissidência na qual se busca retirar os corpos de seus lugares assinalados, libertando-os de qualquer redução à sua funcionalidade. Para Rancière, essa cena mistura a dramaticidade da cena teatral com a racionalidade da cena argumentativa: “não se pode separar uma ordem racional de argumentação de uma ordem poética do comentário e da metáfora, pois a política é produzida por atos de linguagem que são, ao mesmo tempo, argumentações racionais e metáforas poéticas” (Rancière, 1995, p.86). Por isso, a experiência política dissensual é também permeada pela estética: o sujeito é um ser que toma a palavra encenando-a diante do outro, e é também um sujeito poético que reconfigura materialmente e simbolicamente o território do comum.

A proposta de Rancière salienta, portanto, o caráter poético de constiuição das “cenas” criadas pelos sujeitos políticos quando desejam colocar à prova o estatuto igualitário que lhes é garantido pelas leis e normas (Marques, 2013a). A poética da política, ou a existência de uma base estética para a política, além de ser um desafio à oposição entre interlocutores legítimos e ilegítimos, remete à invenção da cena de interlocução na qual se inscreve a palavra do sujeito falante, e na qual esse próprio sujeito se constitui de maneira performática. A construção do interlocutor organizacional pelo caminho da estética e das performances de resistência pode, portanto, ser potencializada pela discussão sobre as cenas de dissidência; a partilha política do sensível, e a construção de um sujeito político que se produz na medida em que cria uma cena de dissidência, assumindo, publicamente, um lugar dramático/irônico/cômico/argumentativo junto aos seus parceiros organizacionais.

Neste caso, performances de resistência envolvem uma intervenção ativa e subversiva sobre práticas e discursos sociais e institucionais. Como salientam Spicer et al. (2009), nos estudos

críticos sobre a comunicação no contexto das organizações olha-se para a performatividade como os modos práticos e críticos de apropriação e uso dos discursos, revelando as condições de opressão e revelando os desencaixes e fraturas entre os sujeitos e seus mundos, os quais não podem ser superados de maneira definitiva, mas deixam entrever momentos fugazes de uma aproximação sempre tensa.

4. Públicos como acontecimento

Tomar a dissidência como visada instauradora do diálogo nos contextos organizacionais é gesto que demanda, inevitavelmente, outro olhar sobre o processo de formação dos públicos de uma organização. Perseguido como uma das empreitadas centrais da atividade de relações públicas (Simões, 1994; Kunsch, 2003; França, 2004), tal processo perde sua única e exclusiva vinculação a uma pulsão estratégica e solicita outros caminhos explicativos, motivados, sobretudo, pela noção de performances de resistência: por esse viés, a tradicional compreensão de públicos como agrupamentos estratégicos delineados pela organização, seja para o alcance da boa-vontade, seja para a prevenção/dispersão de conflitos (Childs, 1967; Andrade, 2005; Simões, 1994), torna-se insuficiente para explicar o complexo cenário dialógico que irrompe nos contextos organizacionais.

Ainda que uma noção de públicos como agrupamentos auto-organizados/autogerados em torno de interesses comuns já tenha sido posta, em especial pelos estudos de Andrade (2005), tal noção ainda parece se filiar ao insistente e sub-reptício gesto de controle, que aposta na instrumentalização tecnicamente competente da comunicação estratégica para a produção de cenas dialógicas, com vistas a oferecer harmonia aos cenários organizacionais. O diálogo instaurado pela dissidência e pela resistência discursiva e performaticamente engendrada, provoca: i) fraturas no cotidiano organizacional; ii) (re) organizações e disputas de

A compreensão da comunicação organizacional como uma das instâncias basilares de reconfiguração da experiência social contemporânea é possível na medida em que perguntas e hipóteses epistêmico-comunicacionais passam a ser ordenadas por um ângulo interacional.

sentidos (Baldissera, 2009); e iii) emergência de sujeitos que reivindicam, pública e moralmente, a instauração de um lugar de interlocução. Por esse viés, a identificação, a categorização e a classificação de tais públicos não estarão unicamente sob a custódia da organização comunicada. Os públicos que tomam forma a partir das nunca totalmente previstas e conflituosas cenas dialógicas organizacionais possuem, eminentemente, uma natureza acontecimental (Queré, 2005; Deleuze, 2007): eles emergem num espaço relacional incontrolável e em constante (re) criação, notadamente marcado por gestos performativos dissensuais.

Por esse caminho, as relações não são determinadas unicamente por motivações racionais, mas são marcadas por emergências, afetações, acontecimentos – movimentos que irrompem no curso da ação dos sujeitos, convocando-os às mais diversas (re)configurações de suas posições no mundo. Quanto a isso, Queré entende que:

o acontecimento assim apreendido já não é só um fato no mundo, composto de dados atuais e suscetível de ser explicado casualmente ou interpretado à luz de um contexto. Produz-se contra toda a expectativa ou previsão. Abre possíveis e fecha outros. Revela eventualidades e potencialidades que não estavam prefiguradas no mundo antes do acontecimento – nunca se tinha imaginado que tais coisas pudessem passar-se e com tais consequências (Queré, 2005, p.69).

Inspirados pelo pesquisador francês, podemos compreender que, diante de inúmeras situações conflituosas que solicitam engajamentos performativos de resistência, públicos emergem à reve-

lia da organização comunicada, e dela exigem a instauração de uma cena dialógica motivada pela dissidência, e não somente pela argumentação e/ou pela estratégia técnico-competente (Marques; Mafra, 2013). Assim, tomar a noção de público como acontecimento é permitir compreender as inúmeras e incontroláveis relações que se constituem nos âmbitos da organização comunicante e da organização falada (Baldissera, 2009), responsáveis por instituir um jogo de forças conflitivo e nunca totalmente previsto estrategicamente.

A proposição de Queré (2005) nos permite abrir mão de uma ideia que toma os sujeitos como agentes (que podem e controlam) para adotar um entendimento dos sujeitos como afetados, que agem e padecem, na tentativa de dar conta de uma experiência acontecimental (Dewey, 1980). Nesse caminho, França e Almeida (2008, p.6) entendem que

o público emerge na experiência ligada a um contexto e ao estabelecimento de uma estrutura de agenciamento que convoca e interpe-la os sujeitos, posicionando-os e ordenando a sua ação. Diz respeito, portanto, tanto a uma dada perspectiva quanto à conformação de modalidades particulares de engajamento na interação. É assim que um público se constitui duplamente em paciente e agente. Em experiência ele sofre, é afetado. A confrontação com um acontecimento (...) é vivida como uma travessia na qual aqueles que se expõem correm riscos e colocam em causa sua própria identidade. Por outro lado, se a forma público está atada à ideia de experiência, ela deve ser pensada como ação: confrontados, os sujeitos fazem escolhas, reagem, adotam linhas espe-

cíficas de comportamento e recusam outras (França; Almeida, 2008, p.6).

Tal visada nos permite entender que o acontecimento provoca uma espécie de descontinuidade num fundo de continuidade (Deleuze, 2007): inaugura-se uma situação pela ruptura de um decurso (Dewey, 1980), a partir da qual amplia-se um horizonte comum de possibilidades. Antes do acontecimento, seria impossível a previsão de determinados quadros interacionais, agora considerados pelos sujeitos em suas relações. Por isso, o acontecimento “abre um horizonte de sentido, introduzindo novas possibilidades interpretativas, relativas tanto ao passado como ao presente e ao futuro” (Queré, 2005, p.69), de modo que, na sua singularidade (Deleuze, 2007), “o acontecimento é mesmo o pivô da pesquisa sobre uma dada situação, porque representa o que é crítico, no sentido literal do termo” (Queré, 2005, p 71). Assim, quando um campo problemático (Deleuze, 2007) é aberto pelo acontecimento, algo prático aparece, a partir do qual se organizam e se encaminham diversas soluções.

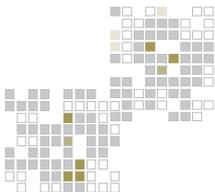
De tal sorte, o gesto de tomar o diálogo organizacional a partir das cenas de dissidência solicita entender os públicos não como fatos positivados, concretos e pré-existentes à situação conflitiva, mas como grupos movidos por uma forma de engajamento e de ação, diante de um acontecimento (Mafra, 2011). Tais públicos inserem-se, portanto, num processo ininterrupto de experiência, em que o sentido dos fenômenos não aparece como pronto, acabado, determinado, mas está sob constante (re) fundação: performances de resistência forçam a abertura de campos problemáticos, e, pela dissidência, clamam por horizontes dialógicos possíveis nos ambientes organizacionais.

5. Considerações finais

A empreitada de compreensão do diálogo no contexto das organizações foi gesto marcado,

nesse artigo, por três principais movimentos epistêmicos: i) a adoção de uma perspectiva relacional da comunicação; ii) a explicitação das cenas de dissidência e das performances de resistência; e iii) a expressão dos públicos como sujeitos que irrompem por meio de (e em) acontecimentos. De acordo com nuances da cultura e da filosofia de gestão organizacionais, tal diálogo poderá ser visto seja como ameaça ao ambiente relacional instaurado, seja como oportunidade ininterrupta de um aprendizado relacional — ele pode até mesmo ser visto de ambos esses modos, já que a organização não é um todo homogêneo, e se constitui por várias subculturas, discursos e imaginários, os quais resistem aos esforços administrativos por controle e por dominação totalizantes.

As performances de resistência que emergem nos contextos organizacionais expressam as organizações como espaços discursivos, nos quais o diálogo e os públicos não podem ser instrumentalizados. Por isso, ainda que as estratégias se constituam como linguagens organizacionais por excelência, os sujeitos sempre demandam humanização. De tal sorte, cenas de dissidência e público como acontecimento são partes constitutivas de fenômenos dialógicos, que solicitam das organizações, em última análise, gestos éticos: eles se fundam por um horizonte público-democrático e insinuam, potencialmente, uma espécie de consciência capaz de produzir, nos ambientes organizacionais, um movimento de humanização, voltado a priorizar os sujeitos e suas diferentes expressões identitárias e a explicitar os difíceis cenários organizacionais contemporâneos. Obviamente, tais sujeitos só podem ser dialogicamente apreendidos por organizações que compreendem o diálogo organizacional não como ameaça, mas como algo constitutivo da cena polêmica na qual os sujeitos possam apresentar, dramática e racionalmente, o mundo sensível no qual seus argumentos contam como tais.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. *Psicossociologia das relações públicas*. 2ª ed. São Paulo: Edições Loyola, 2005.
- BALDISSERA, Rudimar. Comunicação Organizacional na perspectiva da complexidade. *Organicom*, Edição Especial, nº 10/11, p.115-120, 2009.
- BRAGA, José Luiz. Constituição do Campo da Comunicação. *Verso e Reverso*, XXV(58): 62-77, janeiro-abril 2011.
- CHILDS, Harwood L. *Relações públicas, propaganda e opinião pública*. Rio de Janeiro: FGV, 1967.
- DEETZ, Stanley. *Democracy in an age of corporate colonization: developments in communication and the politics of everyday life*. Albany, NY: State University of New York Press, 1992.
- DELEUZE, Gilles. *Lógica do Sentido*. São Paulo: Perspectiva, 2007.
- DEWEY, John. Tendo uma experiência. In: _____. Coleção *Os Pensadores*. São Paulo: Abril Cultural, 1980.
- FRANÇA, Fábio. *Públicos – como identificá-los em uma nova visão estratégica*. São Caetano do Sul / SP: Yendis Editora, 2004.
- FRANÇA, Vera R. V. Paradigmas da comunicação: conhecer o quê? In: MOTTA, L.G.; WEBER, M.H.; FRANÇA, V.; PAIVA, R. (org). *Estratégias e culturas da comunicação*. Brasília: Ed. UnB, 2002.
- FRANÇA, Vera; ALMEIDA, Roberto. O acontecimento e seus públicos: um estudo de caso. Rio de Janeiro, *Contemporânea*, vol. 6, no2, 2008.
- GIDDENS, Anthony. *As consequências da modernidade*. São Paulo: Editor Universidade Estadual Paulista, 1991.
- GUSHIKEN, Yuji. Estudos em relações públicas e o pensamento latino-americano em comunicação. In: MOURA, Cláudia Peixoto de (Org.). *História das relações públicas: fragmentos da história de uma área*. Porto Alegre: Edipucrs, 2008, p.71-88.
- HORKHEIMER, Max. *Eclipse da Razão*. São Paulo: Editora Centauro, 2003.
- KUNSCH, Margarida M.K. *Planejamento das Relações Públicas na comunicação integrada*. 4ed. São Paulo, Summus, 2003.
- MAFRA, Rennan. *Vestígios da dengue no anúncio e no jornal: dimensões acontecimentais e formas de experiência pública na (da) cidade*. Tese de Doutorado. Programa de Pós-graduação em Comunicação. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2011.
- MARQUES, Angela; MAFRA, Rennan. Diálogo no contexto organizacional e lugares de estratégia, argumentação e resistência. *Organicom*, nº 18, 2013.
- MARQUES, Angela. Três bases estéticas e comunicacionais da política: cenas de dissenso, criação do comum e modos de resistência. *Contracampo*, v.26, p.126-145, 2013a.
- MARQUES, Angela. Aspectos éticos, poéticos e comunicacionais do pensamento político de Jacques Rancière. *Logos*, v.20, n.2, edição 39, p.111-121, 2013b.
- MUMBY, Dennis. Reflexões críticas sobre comunicação nas organizações. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org). *A comunicação como fator de humanização das organizações*. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2010. p.19-39.
- OLIVEIRA, Ivone; DE PAULA, Maria Aparecida. *O que é comunicação estratégica nas organizações?* São Paulo: Paulus, 2007.
- OLIVEIRA, Ivone. Objetos de estudo da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas: um quadro conceitual. *Organicom*, Edição Especial, nº 10/11, p.57-63, 2009.
- QUERÉ, Louis. Entre facto e sentido: a dualidade do acontecimento. In: *TRAJECTOS. Revista de Comunicação, Cultura e Educação*. Lisboa: ISCTE, n. 6, 2005. Pp.59-74.
- QUERÉ, Louis. D'un modele épistemologique de la communication à um modele praxéologique. In: *Réseaux* nº 46/47, Paris: Tekhné, mar-abr 1991.
- RANCIÈRE, Jacques. *La Mésentente – politique et philosophie*. Paris: Gallilée, 1995.
- _____. *Aux bords du politique*. Paris: Gallimard, 2004.
- _____. *Le spectateur émancipé*. Paris, La Fabrique, 2008.
- _____. *A estética como política*. Devires – Cinema e Humanidades, Belo Horizonte, v.7, n.2, 2010, p.1-25.
- RANCIÈRE, Jacques. The thinking of dissensus: politics and aesthetics. In: BOWMAN, Paul; STAMP, Richard. *Reading Rancière*. London: Continuum International Publishing Group, 2011, p.1-17.
- SIMÕES, Roberto P. *Relações Públicas: função política*. São Paulo: Summus, 1994.
- SPICER, André; ALVESSON, Mats; KÄRREMAN, Dan. Critical performativity: The unfinished business of critical management studies, *Human Relations*, v. 62, n.4, 2009, p.537-560.
- WEBER, Maria Helena. Comunicação Organizacional, a síntese. Relações Públicas, a gestão estratégica. *Organicom*, Edição Especial, nº 10/11, p.70-75, 2009.

Recebido: 25/08/2014
Aceito: 29/10/2014

