

A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTEGRADA SOB A ÓTICA DA COMPLEXIDADE

Monalisa Ribeiro da Silva¹; Maria Eugênia Porém²

¹Mestranda em Comunicação pela Universidade Estadual Paulista (UNESP)

²Professora Doutora da Universidade Estadual Paulista (UNESP)

RESUMO

Desde a década de 1980, o conceito de comunicação integrada sistematiza a comunicação organizacional em quatro dimensões: institucional, interna, administrativa e mercadológica. Esse conceito ainda se encontra muito atrelado à uma visão simplificadora da comunicação, a um mero instrumento de controle e poder, amparado por um paradigma industrial e funcionalista, mas que é vastamente difundido e reproduzido nas organizações. Conduz, dessa forma, a uma percepção disjuntiva, na qual as “partes” reunidas (as quatro dimensões da comunicação) representariam uma visão real e global do “todo” (comunicação organizacional). Contudo, essa visão hologramática é incompatível com a comunicação como constituinte da organização, muito além de um instrumento. Este trabalho consistiu em uma pesquisa bibliográfica que tenciona o conceito de comunicação organizacional integrada, tendo como fundamento o paradigma complexo e o conceito de organização falada. Compreendeu-se por meio dessa problematização, que o paradigma complexo oferece aportes teóricos capazes de transpor o modelo simplificador e instrumentalista de comunicação. E dessa forma é possível percebê-la para além da esfera funcionalista, assumindo também sua natureza dialógica, interativa.

Palavras-chaves: Comunicação organizacional. Comunicação integrada. Teoria da complexidade.

INTRODUÇÃO

O conceito de comunicação integrada (KUNSCH, 2003) surgiu na década de 1980 e, propõe que a comunicação organizacional se divida em 4 frentes: comunicação institucional, interna, administrativa e mercadológica. Partindo do princípio que o termo “integrada”, analogicamente, pode ser compreendido como: inclusão, igualdade, misturado, mesclado e sem distinção (AZEVEDO, 2010), supõe-se a sua percepção, pelas organizações, também por uma perspectiva integralizante, ou seja, que permita que as 4 frentes sejam percebidas como elos indissociáveis. Ao contrário disso, o que se perceber no âmbito organizacional é o domínio de uma perspectiva da comunicação instrumental e assimétrica, ou *business communication* (KUNSCH, 2016, 2009). Ainda muito comum, essa perspectiva conforma o ambiente organizacional a noção de que a boa execução de cada parte (as frentes) garantiria o bom funcionamento da comunicação organizacional (todo). De acordo como Morin (2015) esse pensamento disjuntivo é característico do paradigma simplificador, vigente desde de o século XVII, apontado como causador de incontáveis danos à produção, difusão e apropriação do conhecimento, pela sua imposição da especificidade e forma de organização em partes, sendo incapaz de fornecer ao indivíduo uma visão real (MORIN, 2015). Segundo Morin

(2015) contrapondo as limitações desse paradigma simplificador, o paradigma da complexidade é alternativa necessária ao modelo vigente e propõe princípios dialógicos, de recursividade e anula a ideia de o “todo” representado nas “partes”. Compreendeu-se que a teoria da complexidade pode oferecer uma percepção ressignificada de comunicação organizacional integrada, a partir do momento em que rompe com a análise e ação restrita e individual sobre as “partes” para pensá-la a partir da complexidade que é constituído como “todo”.

OBJETIVOS

Refletir sobre o conceito de comunicação organizacional integrada, tendo como fundamento teórico o paradigma complexo e o conceito de organização falada.

METODOLOGIA

Pesquisa bibliográfica, com base em livros, teses, periódicos, fontes eletrônicas e impressas relacionados a teoria da complexidade de Edgar Morin e comunicação organizacional e integrada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Segundo Baldissera (2009a) em um paradigma simplificado as organizações são consideradas como comunicantes, nas quais há processos formais e planejados de comunicação. Contudo nas organizações os sujeitos estabelecem relações também em meios informais, dos quais a as mesmas não têm controle. Na ótica da complexidade as organizações seriam organizações faladas, nas quais, ainda que exerçam ações planejadas de comunicação elas assumem a ausência de controle sobre a produção de sentido da comunicação organizacional em relação aos sujeitos. Assim admitem a incerteza dos processos de ressignificação e negociação entre os indivíduos, e sua natureza dialógica e recursiva, potencializando a diversidade, os fluxos multidimensionais de comunicação e criando ambientes criativos e inovadores (BALDISSERA, 2009b). Entendeu-se que quando os indivíduos assumem uma percepção da comunicação organizacional integrada num paradigma complexo possa se transpor a sua esfera funcionalista, controladora e pautada nos instrumentos formais de mediação (DUARTE; MONTEIRO, 2009; GUEDES, 2009; MARCHIORI, 2008) para complementarmente, uma esfera dialógica, interativa e participativa.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, F. F. S. **Dicionário analógico de língua portuguesa: ideias afins/thesaurus**. 2. ed. Rio de Janeiro: Lexikon, 2010.

BALDISSERA, R. A teoria da complexidade e as novas perspectivas para os estudos de comunicação organizacional. In: KUNSCH, M. M. K. (Org.). **Comunicação organizacional: histórico, fundamentos e processos**. São Paulo: Saraiva, 2009a. v. 1.

BALDISSERA, R. **Comunicação organizacional na perspectiva da complexidade**. 2009b. Disponível em: <<http://www.comunita.com.br/assets/comunicacaoorganizacionalrudimar.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2016.

DUARTE, J.; MONTEIRO, G. Potencializando a Comunicação nas Organizações. In: KUNSCH, M. M. K (Org.). **Comunicação Organizacional: Linguagens, gestão e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2009. v. 2.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. São Paulo: Summus, 2003.

_____. A comunicação nas organizações: dos fluxos lineares às dimensões humana e estratégica. In: KUNSCH, M. M. K. (Org.). **Comunicação organizacional estratégica: aportes conceituais e aplicados**. São Paulo: Summus, 2016. p. 37-58.

GUEDES, E. N. A comunicação interna como reflexo dos valores contrerâneos. **Anuário Unesco Metodista de Comunicação Regional**, São Bernardo do Campo, v. 12, n. 12, 2008.

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo**. 5. ed. Porto Alegre: Sulina, 2015.