

A Compreensão como Método e Relações Públicas¹

Rafael Gomes da SILVA²
Dimas Antônio KÜNSCH³
Faculdade Cásper Líbero, São Paulo, SP

Resumo

O paradigma administrativo no interior das atividades organizacionais é igualmente presente no interior da profissão, função e atividade de Relações Públicas, porque sua realização se desenvolve nas organizações e o marco teórico das organizações contemporâneas é o marco institucional. A Compreensão como Método, projeto científico com a finalidade de alargar as concepções teóricas de objetos de pesquisa em comunicação, recorre menos à ontologia positivista e mais ao experimentalismo, de modo que outros resultados sejam conquistados diferentes àqueles resultados comuns a projetos não experimentalistas e novas compreensões emergjam no campo comunicacional, portanto, a pesquisa em Relações Públicas desenvolvida para o artigo trás resultados emergentes à área.

Palavras-chave: A Compreensão como Método; Marco Institucional; Relações Públicas; Paradigma administrativo; Emergência.

Linguagem, o objeto de pesquisa

O objeto de pesquisa do artigo é a linguagem, os autores utilizados para compreender o objeto e o estado da pesquisa sobre o objeto foram Emmanuel Lévinas, pesquisador teórico da linguagem no campo filosófico, e Marshall McLuhan, pesquisador teórico da linguagem enquanto meio de comunicação nas ciências comunicacionais.

A linguagem significa comumente por conotação idioma e cultura ou sistema moderno de escrita, induzindo que o artigo se desenvolverá pela análise do discurso, no entanto para Lévinas (1993) a linguagem é metáfora, porque ela passa a constituir-se da percepção de um dado (informação) pelo sujeito e ela se efetiva quando o sujeito tenta representar o dado em uma nova forma, em que o dado percebido está ausente, semelhante ao recurso metafórico em que a representação não é fiel ao que é representado.

A linguagem em Lévinas veicula a comunicação a outrem aquilo percebido pelo sujeito, concomitante a pesquisa do filósofo no século XX McLuhan (1964) entende que a linguagem é um veículo de comunicação, na forma de sistema de escrita moderno, mas não

¹ Trabalho apresentado na Divisão Temática Relações Públicas e Comunicação Organizacional, da Intercom Júnior – XII Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação

² Estudante de Graduação 6º semestre de Relações Públicas da FCL, email: rfagsi@gmail.com

³ Orientador do trabalho. Profº Dr. do Mestrado em Comunicação da FCL, email: dimas.kunsch@gmail.com

somente na forma da escrita, ela tem corporificações próprias quando presente em um livro, em um hipertexto da Internet, no texto teatral, a linguagem na forma escrita assume outras dinâmicas e produz outras compreensões, porque os meios de comunicação são extensões do corpo do homem, em sentido literal, de modo que o livro é extensão do olho, o rádio à audição e a boca, o que significa que a linguagem não assume uma forma fixa e concreta, ela tem uma forma dinâmica e virtual que se materializa em diferentes formatos.

A percepção da informação acontece sob a experiência particular do indivíduo sob seus órgãos sensoriais, a linguagem realiza-se primeiro no processo de percepção no olho, no ouvido, na pele e outros órgãos de sensação, a linguagem é toda forma de representação do objeto de percepção, ela é por isso metáfora, um aproximar do percebido.

Lévinas era judeu, nasceu na Geórgia e testemunhou a perseguição de judeus na Europa Oriental sob a marca do stalinismo, também na Europa Ocidental sob a marca do nazismo de Hitler, o modo de comunicação por excelência em que a linguagem se materializava era a escrita e o diálogo pessoal. A obra de McLuhan é marcada pelo fator histórico sociedade de massas e desenvolvimento dos meios de comunicação: a Fundação Ford desejava saber qual era o papel que os meios de comunicação desempenhavam na sociedade urbana emergente e as inferências dos meios na organização humana.

Segundo McLuhan (1964) há meios de comunicação quentes e frios, em que os quentes são os meios que demandam menos esforço cognitivo e orgânico dos órgãos de sentido do corpo, por exemplo, a televisão no nosso tempo (século XXI) é um meio quente, porque a percepção pela visão e audição via olho e ouvidos demanda pouco esforço cognitivo, as imagens em *pixels*, movimento e com áudio demandam pouca concentração para que o telespectador chegue a perceber e entender os sentidos expressos na televisão.

Há um princípio básico pelo qual se pode distinguir um meio quente (...) [de um] frio (...) Um meio quente é aquele que prolonga um único sentido de nossos sentidos e em 'alta definição'. Alta definição se refere a um estado de alta saturação de dados. (McLuhan, 1964, p. 38)

Segundo Lévinas (1993) a linguagem não transmite significado completo, a linguagem é uma representação que o emissor organiza para ter verossimilhança na ordem de estímulos e impressões na percepção, aquilo que é informado tem o significado preenchido pelo entendimento do interlocutor, porque o interlocutor busca reconstituir o estímulo sensorial e psíquico na sua mente, a emissão de significado não pode ser completa.

Segundo McLuhan (1964) a linguagem não pode ser recepcionada com compreensão completa, porque isso equivaleria a um surto psicótico e a unidade do eu, a cognição que mantém a diferença psíquica do sujeito e o seu interlocutor, se desfaria.

McLuhan (1964) entende que a vida social imprime no processo de percepção filtros de apercepção, isto é, há conteúdos que são desprezados por fugir da normalidade do uso de um meio de comunicação, por exemplo, alguém pode estar aberto a testemunhar um conto de infortúnios pela televisão e não aceitar a mesma história no rádio ou telefone.

É importante frisar que o corpo é parte constitutiva da teoria de Lévinas (1993) e McLuhan (1964), porque o corpo por meio dos órgãos sensoriais inicia a linguagem e o seu processo para o primeiro autor, de modo que a linguagem, por exemplo, tenta reconstituir aquilo que foi visto pelo olho particular de um sujeito particular. Os meios de comunicação são extensões dos órgãos sensoriais para o segundo, porque por meio da linguagem no sistema de escrita moderno, por exemplo, o sujeito estende sua visão concreta na visão abstrata, quer seja a visão abstrata no texto escrito sua produção ou produção de outrem.

As compreensões sobre a linguagem a partir dos limites da transmissão e recepção da transmissão de sentidos por Lévinas e McLuhan marcam a necessidade de Relações Públicas permanente, porque a não totalidade de compreensão (SILVA, 2015b), isto é, a incompreensão marca a necessidade de reconhecer faculdades de negociação entre partes em conflito de interesses para existir um ponto de compreensão e não ruptura do comunicar.

A Compreensão como Método

O experimentalismo da pesquisa justifica a necessidade de uma metodologia também experimental: A Compreensão como Método é um projeto científico que está sendo desenvolvido na Faculdade Cásper Líbero, no Programa de Pós-Graduação e interligado ao Centro Interdisciplinar de Pesquisa, com a presença da *Universidad de Antioquia*, na Colômbia. Partindo do entendimento que as metodologias convencionais não mais satisfazem a necessidade de renovar as investigações em ciências da comunicação, se iniciou um projeto emergente bilateral sobre um método compreensivo:

Assim como a compreensão, em termos cognitivos, implica o reconhecimento da validade da alteridade das narrativas de conhecimento do outro, a compreensão como método leva em consideração a epistemologia como espaço da alteridade com o qual se dialoga. A abertura epistemológica reside, entre outros fatores, em se pensar que outras teorias, conceitos e métodos podem ser - e são - igualmente importantes para a construção de uma imagem do mundo. E reconhecer que, diante da complexa unidade da realidade, conceitos podem dialogar - afinal, estão falando de recortes diferentes de um mesmo mundo. (Martino, 2014, p 29)

A metodologia de pesquisa funda-se primeiro no reconhecimento dos agentes de conhecimento, os pesquisadores que foram recorridos como fonte principal na bibliografia, Lévinas e McLuhan, identificando as semelhanças, diferenças e os limites de compreensão entre os autores e o pesquisador no tempo atual.

Reconheceu-se primeiro a compreensão das narrativas de Lévinas e McLuhan para se desenvolver uma pesquisa científica que gere resultados capazes de alargar os limites de uma teoria ou de um conhecimento dialogar com a alteridade.

Paradigma institucional

A filosofia e a sociologia estruturalista imprimiram nas ciências sociais aplicadas concepções firmes acerca da organização social, na teoria administrativa geral se imprimiu a ideia de instituições, precisamente:

A necessidade de visualizar "a organização como uma unidade social grande e complexa, onde interagem grupos sociais" que compartilham alguns dos objetivos da organização (...) mas que podem incompatibilizar com outros (CHIAVENATO, 2004, p 288).

O estruturalismo pressupõe que a sociedade é organizada e é mantida por estruturas, são as instituições que servem de estruturas para a sociedade (KOSHIBA, 2000), porque elas ordenam os conteúdos no interior das estruturas, ou seja, os instituídos nas instituições.

A concepção institucionalista, que se torna um marco teórico e paradigmático, na administração e nas organizações produz o entendimento que a organização abriga objetivos compartilhados e incompatíveis, a compatibilidade fica inscrita no ambiente das finalidades de negócio da organização, sendo a incompatibilidade igualmente existente, resta apenas gerar e coordenar unidade social na organização a partir dos negócios.

As produções científicas de Relações Públicas são mais recentes que as produções próprias da área administrativa e a inserção da profissão nas organizações sobre o marco institucionalista marca a influência deste sob Relações Públicas. Na literatura especializada de Relações Públicas as suas atividades são “procedimentos da administração, sistematicamente estruturados, que se destinam a manter, promover, orientar e estimular a formação de públicos, por meio da comunicação dirigida, a fim de tornar possível a coexistência dos interesses visados” (FERREIRA, 1997, p. 75, apud SIMÕES, 2001, p. 44).

As Relações Públicas nesse contexto não são mais que uma moderadora de objetivos, para “tornar possível a coexistência dos interesses visados” (FERREIRA, 1997, p. 75 apud SIMÕES, 2001, p. 44).

O método compreensivo é expandir-se além da coexistência de interesses compatíveis e incompatíveis entre indivíduos, imperando o que é compatível, é reconhecer a incompatibilidade e seus conteúdos para produzir outras compatibilidades.

É necessário permitir a emergência de outros sentidos de organização da própria organização, isso equivale ao “reconhecimento da validade da alteridade das narrativas de conhecimento do outro” (Martino, 2014, p 29), não por isso se tratar de projeto ideal, no sentido de inaplicabilidade, mas sim pela insustentabilidade do sentido único.

O “*Trust Barometer*” (SILVA, 2015a) em 2015 identificou que as lideranças no mundo têm se fragilizado no mundo, sobretudo identificou que o Brasil gerou pouca credibilidade ao Estado, as mídias, a sociedade mobilizada (organizações sem fins lucrativos) e a iniciativa privada, na respectiva ordem de menor credibilidade no país.

A deterioração das lideranças tem por indício a linguagem, a transmissão de informação e a comunicação de fato entre lideranças e liderados (SILVA, 2015a), que é exemplificada excelente no pesquisador da Edelman: “É como se a gente falasse uma língua e as instituições (...) falassem outra língua (...) A verdade é que elas precisam se modificar” (ARAÚJO, 2015, apud YOUTUBE FACULDADE CASPER LÍBERO, 2015).

A outra linguagem é a unilateralidade dos objetivos de negócio da instituição – Que aplicado o conceito genérico em formas específicas significa empresas, órgãos públicos, organizações do terceiro setor – indica o caráter institucionalista da teoria administrativa, todavia o marco institucional é injustificado teoricamente, sobretudo nas Relações Públicas, porque a linguagem não pode transmitir percepções e julgamentos do sujeito por completo, de modo unilateral, conforme se concluiu em Lévinas (SILVA, 2015b).

A linguagem não é autossuficiente, ela não transmite sentido completo, parte do conteúdo fica retida na mente do sujeito, isto equivale ao interlocutor necessitar produzir percepções e julgamentos próprios sobre as produções do emissor para completar sentido: a unilateralidade não atinge o objetivo do seu existir que é o sentido único de compreensão.

Dizer que a unilateralidade é insustentável na teoria científica, equivale a dizer na teoria do canal comunicacional (LASWELL, 1948, 1971) que o ruído é permanente: comunicar-se unilateralmente não produz a conformidade de percepções e julgamentos para uma ação coordenada nas instituições, não oferece a consecução de objetivos de negócio, porque se se comunicar equivale a reter informação em si, conforme se conclui em Lévinas, e o interlocutor não recebe integralmente a informação emitida, conforme McLuhan (SILVA, 2015b), a incompreensão, que é constitutiva da unilateralidade, é sempre presente.

A unilateralidade na organização é desnecessária por existir a incompreensão como parte constitutiva da compreensão: o que eu compreendo é o que não compreendo.

Lévinas explica a perda de compreensão, de sentido na interlocução entre sujeitos: “A realidade dada à receptividade e a significação que ela pode revestir parecem distinguir-se (...) Como se a experiência oferecesse primeiramente conteúdos” (LÉVINAS, 1993, p 21) e completa com “ e como, se em seguida, todos esses conteúdos se animassem de metáforas (...) que os levasse para além do dado” (LÉVINAS, 1993, p 21): a informação na empresa quando é recepcionada é uma, quando ela é passa para o entendimento é outra, a informação passa a ser incorporada no repertório de experiências do sujeito interpretante, distorcendo os valores, pretensões e modo de perceber como agir pelo interlocutor do que o emissor originalmente emitia na comunicação.

Os funcionários da alta administração e os da média administração das organizações ao desempenharem suas funções podem apenas reinterpretar a informação recebida do operacional sob as necessidades da organização, enquanto funcionários é distintivo o entendimento sobre as características do trabalho quanto aos funcionários do operacional, como aponta a recepção e significação de Lévinas (1993), de mais a mais, parte da intenção do emissor é retida em si “como [...] todos esses conteúdos se animassem de metáforas [...] que os levasse para além do dado” (LÉVINAS, 1993, p 21) e o canais de comunicação não permitem recepcionar as informações, intenções e valores do emissor imediatamente, antes eles são filtrados pelo funcionamento do meio comunicacional.

Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC

O SAC exemplifica de modo perfeito a retenção de informação (SILVA, 2015a), a reinterpretação da informação conforme as experiências do interlocutor (SILVA, 2015a) e a impossibilidade do interlocutor recepcionar integralmente a informação, porque o SAC é um meio de comunicação que capta apenas alguns sentidos de percepção do ser: eles são extensões dos órgãos sensoriais do corpo do homem (SILVA, 2015b).

O SAC é uma extensão do corpo do homem por querer reconstituir a visão, o tato e impor no interlocutor no serviço a audição. Não há no meio de comunicação a “alta definição” (MCLUHAN, 1964, p. 38) de um sentido, isto é, não se demanda do interlocutor o foco na comunicação oral, escrita ou tátil, antes impõe sobre ele o sistema de escrita moderno, a fonética do sistema de escrita o qual faz parte, o conhecimento de operação do telefone o qual a memória tátil lhe oferece e o sistema numérico moderno.

Sabe-se que o SAC é um meio frio e reduz a interlocução, porque a possibilidade de diálogo é apenas uma: aquela regida sob as orientações dos meios de comunicação.

Inicia-se a interlocução pelo sistema de escrita moderno para reconhecer o universo de palavras, simultaneamente pelo sistema numérico moderno os números – Ambos visão, pelo aparelho telefônico – Tato, de modo que há um tempo de espera possível para escolha das alternativas no sistema eletrônico de atendimento.

A experiência que se segue no SAC é de atenção, o papel do atendente é de orientar e de quem liga de orientado, porque será informado quais meios de comunicação dizem quem ele é e por qual motivo deve ser atendido no atendimento. Somente apresentando a numeração de seu número de identidade comunicará ser cidadão, até que diga o número dos documentos referentes ao serviço, produto ou contrato, não poderá ser ouvido, porque é um telefonador que eu não vi e ele não me contou seus motivos.

A experiência do surgimento do SAC é de antecipar o agir do telefonador:

Muitas empresas passaram a abrir canais de comunicação com o consumidor, que não eram limitados a apenas ouvir queixas e reclamações, mas visavam antecipar – ou até evitar – possíveis problemas. Bem estruturados, os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) podem se tornar uma vigorosa alavanca de negócios e fator de competitividade para a organização. (PORTAL INMETRO, 2015)

O SAC imprime sobre o telefonador o dever de se reconhecer socialmente a partir da identidade pessoal, por exemplo, realizar uma sugestão ou reclamação pressupõe uma relação direta de compromisso entre a empresa que faz uso do SAC e o telefonador, telefonar para sugerir mudança em um produto ou serviço sem se identificar fugiria da normalidade do uso do meio de comunicação e a interlocução se prejudicaria, quer seja por não ser creditada pelo atendente ou por ser prejudicada a fluência da comunicação.

Os meios de comunicação são especializações dos órgãos sensoriais em certo desempenho de atividade (SILVA, 2015b). Um meio de comunicação que não é de “alta definição” (MCLUHAN, 1964, p. 38) é um de baixa definição, isto é, é um meio frio. No SAC há a visão, a audição e o tato como principais sentidos de percepção, o SAC por ser principalmente auditivo tem uma definição maior no sentido de audição, mas por não ter recursos suficientes para alta definição na visão e tato exerce sobre os órgãos do telefonador desgaste severo, por ter que identificar a opção de escolha adequada a demanda com mais urgência e que melhor esteja representada, excluindo outros vieses do problema.

As dificuldades de se realizar um estudo da perda ou ganha de compreensão, de como os sentidos de órgãos do corpo se realizam ou se reduzem nos meios de comunicação se dá ao fator homogeneizador, fator próprio da normalização de um comportamento:

Em trabalho anterior sobre a Revolução Francesa, Tocqueville já havia explicado como a palavra impressa, atingindo sua saturação cultural no século XVIII, havia homogeneizado a nação francesa. Os franceses se tornaram a mesma espécie de gente, do norte ao sul. Os princípios tipográficos da uniformidade, da continuidade e da linearidade se haviam superposto às complexidades da antiga sociedade feudal e oral. A revolução foi empreendida pelos novos literatos e bacharéis. (MCLUhan, 1964, p 29)

A mudança da cultura da interlocução pública por meio dos meios escritos em vez dos meios orais foi exemplar na homogeneização dos Estados Unidos em distinção a Inglaterra no âmbito do Estado e seus agentes profissionais, observado por Tocqueville ao seu tempo e a mudança da interlocução social, olhando além da França (MCLUhan, 1964).

“Os princípios tipográficos da uniformidade, da continuidade e da linearidade se haviam superposto às complexidades da antiga sociedade feudal e oral. A revolução foi empreendida pelos novos literatos e bacharéis” (MCLUhan, 1964, p 29) a citação equivale a perda de percepção da qualidade ideal que o objeto de informação deve ter: a linguagem, por exemplo, no SAC, imprime no telefonador os princípios tipográficos, porque exerce sobre o telefonador a noção de que a interlocução é sobre um fato passado, há data, horário e características do produto, serviço ou contrato na documentação, antevendo um limiar para o desenvolvimento da relação firmada, a comunicação por si só teria um limiar.

Um tempo uniforme, contínuo e linear equivale a uma comunicação cronológica que se não perde por insustentabilidade, por exemplo, a expectativa de um telefonador sobre um produto ou serviço não se desfaz ou trás a perda de confiança do ofertante de imediato, porque o sistema moderno de escrita introduziu uma sociedade visual (MCLUhan, 1964). Os olhos e a visão são fontes mais poderosas de percepção por demandarem mais memória do que os ouvidos e a audição para McLuhan (1964).

A operação de atendimento do SAC imprime por sua vez efeitos mais profundos no telefonador que os investigados e identificados no momento, por exemplo, o sistema moderno de escrita ao ser a referência de comunicação indica-se na sociedade letrada com a tipografia de uniformidade, continuidade e linearidade (McLuhan, 1964) noção temporal extensa em conteúdo, porque, diferente de uma sociedade mais auditiva, a sociedade visual alcança maiores abstrações de tempo verbal em textos, sem sobrecarregar sua percepção.

A sociedade contemporânea é visual, o SAC é predominantemente auditivo, o atendimento retém o imediatismo do telefonador conforme mais participante quem telefona é da sociedade visual e menos da auditiva, porque se ele aceita o atendimento ser auditivo e secundariamente visual, ele deve proceder pelas orientações para ser atendido: sua ação será de submissão e orientação, uma vez que encontra dificuldades para acompanhar o ritmo de interlocução de um meio de comunicação que estenda com maior definição a audição.

O documento escrito é a extensão da visão, a noção temporal que o telefonador utilizará para se comunicar não deve iniciar pelas indicações de quem apresentou o produto ou o serviço, deve iniciar pela aquisição, porque a comunicação oral não alcançou registro em um meio de comunicação e a nossa sociedade não é como a da Inglaterra, com tradição em um Direito oral costumeiro (McLuhan, 1964).

Não há um reconhecimento social de compromisso de quem apresenta a quem foi apresentado um produto ou serviço – A complexidade temporal da linguagem oral é mais fatídica, porque a comunicação em tempo real comporta menos abstração de flexão temporal dos verbos, a quebra de confiança e queixa são instantâneas.

A solução da problemática da interlocução no SAC não pode ser reduzida a experiência de um telefonador que não seja participante da sociedade visual, porque se o telefonador participar de uma sociedade especializada nas atividades de atenção e no som, em usar a percepção auditiva, se se comunicar no SAC de uma sociedade visual, ainda sim ao mencionar a aquisição de um produto ou serviço irão entender por aquisição legal, típico “na cultura técnica e científica, o equívoco do ser, como o equívoco da significação, seria superado” (LÉVINAS, 1993, p 41) por “significação econômica” (LÉVINAS, 1993).

A “significação econômica” (LÉVINAS, 1993) é todo e qualquer entendimento que seja identificado por seus aspectos jurídicos, comerciais e financeiros, desprezando outros aspectos tão participantes do universo de significados da informação transmitida.

Conclusões

Diz-se de Relações Públicas a problemática referir-se aos meios comunicacionais e os efeitos sobre os públicos da organização, é possível identificar as tendências e sentidos de interlocução de públicos por certos meios de comunicação, entre outras situações se pode diagnosticar sintomas de um problema e não a causa, tal qual o atendimento do SAC introduz no telefonador a busca e oferta de informações referentes a aquisição legal, mas não indica quais indivíduos sugeriram a aquisição e quais informações foram entregues.

O meio de comunicação desempenha uma função dupla de perda de sentido, primeiro pelo uso de palavras com entendimentos discernentes, tal qual aquisição para o atendente do SAC significar aquisição legal do produto com a documentação necessário e aquisição para o telefonador significar compra, posse, não significando compra.

A segunda perda se refere a ordenação de ideias segundo os meios de comunicação que o telefonador usa, porque a diferença entre os meios de comunicação usuais e os não usuais formarão a perda de compreensão entre os interlocutores.

Os efeitos e o ruído no canal de comunicação devem ser analisados criticamente no exercício da profissão de Relações Públicas em consideração das condições concretas de sociabilidade e a presença dos meios de comunicação em um universo específico.

A crise de 2015 das lideranças que se prolonga é porque "como se a gente falasse uma língua e as instituições (...) falassem outra língua (...) A verdade é que elas precisam se modificar" (ARAÚJO, 2015, apud YOUTUBE FACULDADE CASPER LÍBERO, 2015). A incompreensão é constitutiva da compreensão e vice-versa, a unilateralidade que o paradigma institucional fomenta é injustificada e a abertura epistemológica para busca de novos sentidos de exercícios da profissão Relações Públicas se fazem imprescindíveis.

Referências

Conteúdo Eletrônico

Código de Ética. **Portal CONFERP.** Disponível em:<
http://www.conferp.org.br/?page_id=35>. Acesso em: 05 jul. 2015.

EGUCHI, Haroldo Coltri. **Intencionalidade e Indeterminação Interpretativa no Design de Produto.** Disponível em:<<http://www.faac.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/MestradoeDoutorado/Design/Dissertacoes/haroldo-coltri-eguchi.pdf>>. Acesso em: 05 jul. 2015.

GUIMARÃES, Mayara de Sousa. **Relações Públicas e Mídias Sociais: uma análise de suas aplicações no relacionamento organizacional.** Disponível em:<
<http://www.ppgccom.ufam.edu.br/attachments/article/199/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20-%20MAYARA%20DE%20SOUSA%20GUIMAR%C3%83ES.pdf>>. Acesso em: 05 jul. 2015.

INMETRO. **Relatório sobre Análise em Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC: Telefonia Fixa e Móvel.** Disponível em:<
http://www.inmetro.gov.br/consumidor/produtos/SAC_Telefonia.pdf>. Acesso em: 05 jul. 2015.

Núcleo de Mídias Digitais. Yacoff Sarkovas e Rodolfo Araújo na Aula Magna de RP. **Portal Faculdade Casper Líbero.** São Paulo, 20 mar. 2015. Disponível em:<
<http://casperlibero.edu.br/yacoff-sarkovas-e-rodolfo-araujo-na-aula-magna-de-rp/>>. Acesso em: 05 jul. 2015.

Eventos

SILVA, Rafael Gomes da. Comunicação em Relações Públicas através do pensamento de Lévinas. 2015a. Trabalho apresentado no **12º Fórum de Pesquisa Casper Líbero**, São Paulo, 2015a.

SILVA, Rafael Gomes da. Os Meios De Comunicação E Sua Efetividade À Luz Da Teoria. 2015b. Trabalho apresentado no **I Seminário Brasil-Colômbia de Estudos e Práticas de Compreensão**, São Paulo, 2015b.

Livros

CASTELLS, Manuel. **Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet.** Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

KOSHIBA, Luiz. **História: origens, estruturas e processos: ensino médio.** São Paulo: Atual, 2000.

LASSWELL, Harold. “The structure and function of communications in society”. In: **The communications of ideas.** Bryson (org.). Nova Iorque: Editora Harper, 1948.

LASSWELL, Harold. **Propaganda techniques in world war.** Massachussets: MIT Press, 1971.

LÉVINAS, Emmanuel. **Humanismo do outro homem.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1993.

MARTINO, Luís Mauro Sá. A Compreensão como Método. IN: KÜNSCH, Dimas. Et al (ORG). **Comunicação, Diálogo e Compreensão.** São Paulo: Plêiade, 2014.

MCLUHAN, Marshall. **McLuhan por McLuhan: conferências e entrevistas**. Rio de Janeiro: Ediouro, 2005.

MCLUHAN, Marshall. **Os meios de comunicação como extensões do homem**. São Paulo: Cultrix, 1964.

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações públicas e micropolítica**. São Paulo: Summus, 2001.

Revistas Acadêmicas

Dornelles, Jonatas. Antropologia e Internet: quando o "campo" é a cidade e o computador é a "rede". **Horizontes Antropológicos**, Porto Alegre, ano 10, n. 21, p. 241-271, jan./jun. 2004.

MARCONDES FILHO, Ciro. O outro como um mistério e o feminino como a alteridade absoluta. Sobre a recuperação do face-a-face na comunicação em Emmanuel Lévinas. **Matrizes: Revista do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da Universidade de São Paulo**, São Paulo, v.1, n.1, p. 55-74, out. 2007.

PEREIRA, José Aparecido. Filosofia e educação: a ética de Levinas como referencial teórico para a gênese de um novo humanismo na educação. **UNOPAR Científica: Ciências Humanas e Educação**, Londrina, v.7, n.1, p. 43-49, jun. 2006.

SCHWAAB, Reges Toni. Comunicação, experiência e a questão do reconhecimento: a alteridade radical no pensamento de Levinas. **Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, São Paulo, v.33, n.2, p. 241-251, jul. 2010.

SOUZA, Ricardo Timm de. 'Pensiero debole', diferença e alteridade: uma releitura. **Alceu: Revista de Comunicação, Cultura e Política**, Rio de Janeiro, v.7, n.13, p. 254-273, jul. 2006.