



Relações Públicas: Uma Reflexão Teórica Sobre Liderança Em Um Contexto Ético¹

Marcela STRIPOLI²

Maria Amélia Miranda PIROLO³

Universidade Estadual de Londrina

Resumo

O artigo tem como objetivo contribuir para a área de Relações Públicas no âmbito dos conceitos e definições sobre chefia e liderança que permeiam a ética e a moral. Propõe uma reflexão sobre os comportamentos e valores do modo de agir dos chefes e líderes que influenciam o ambiente organizacional, podendo contribuir positivamente ou negativamente. Inserido neste contexto cabe ao profissional de relações públicas identificar e contribuir para o fortalecimento de bons líderes.

Palavras-chaves: Liderança; Chefia; Ética; Moral; Relações Públicas.

Introdução

Durante o século XIX, a classe operária lutou pelos seus direitos trabalhistas reivindicando melhores condições de trabalho: diminuição da jornada de trabalho e contra a exploração da mão de obra trabalhista, principalmente contra a exploração de crianças e mulheres que trabalhavam mais tempo e recebiam salários mais baixos em comparação aos homens. As leis trabalhistas garantiram a qualidade de vida do trabalhador e melhores condições de trabalho.

Com o passar do tempo, essas leis foram remoduladas para garantir os direitos do trabalhador, pois, devido ao aumento da concorrência mercadológica e o avanço de tecnologias de informação, as quais pressionam as empresas a produzirem produtos e serviços de qualidade e inovadores, as empresas tendem a aumentar sua produção para se manter no mercado garantindo, ao mesmo tempo, a qualidade de vida do trabalhador.

¹ Trabalho apresentado no XV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 8 a 10 de maio de 2014.

² Discente da 3ª Série do Curso de Comunicação Social, habilitação em Relações Públicas, da Universidade Estadual de Londrina – UEL. E-mail: marcelastripoli@gmail.com

³ Orientador do trabalho. Professora do Curso de Comunicação Social – Habilitação em Relações Públicas da Universidade Estadual de Londrina – UEL. E-mail: mapirolo@uol.com.br



Nesse contexto, as empresas buscam atender as necessidades dos funcionários e incentivar a produção, pois, já existe “o reconhecimento de que pessoas comprometidas e motivadas rendem mais em todos os aspectos para suas empresas” (NEZ; PANZENHAGEN, 2012, p. 1), ou seja, a motivação é um dos elementos que as empresas tentam obter em seu ambiente de trabalho. Dessa forma, há a necessidade de se analisar o comportamento dos indivíduos no ambiente de trabalho quais os estímulos e valores associados ao modo como são conduzidos.

A liderança, como veremos no decorrer do artigo, pode abranger grupos sociais e até mesmo a sociedade com o advento das tecnologias da informação, principalmente o da internet, a qual rompe barreiras e pode potencializar a influência e persuasão dos líderes. Além disso, veremos que a ética e a moral estão presentes no conceito de liderança, pois sem a reflexão sobre o modo de agir não existiriam líderes.

1 Chefia e Liderança

Para se compreender melhor o que motiva os funcionários de uma organização é necessário entender os conceitos de chefia/chefe e liderança/líder, ambos estão correlacionados ao modo em que uma autoridade (diretor, chefe, gerente, patrão, etc) trata seus subordinados.

O chefe é uma autoridade que intimida os funcionários, pois está sempre a procura de defeitos e não admite ideias melhores que a dele e também não aceita subordinados com habilidades melhores que as dele. Esse comportamento causa no ambiente de trabalho estresse e desconforto, pois ele sempre busca uma forma de realçar e relembrar seu poder diante de todos os funcionários. Segundo Nez e Panzenhagen (2012, p. 3):

O chefe não visa o melhor de sua equipe procura apresentar-se irritado para assim intimidar sua equipe, não escuta a opinião dos seus colaboradores, ou seja, subordinados, sempre está a procura de defeito de um colaborador para assim, demonstrar aos outros sua autoridade, consegue apenas ver falhas, para ele não existe profissional que se supere que tem qualidade.

Enquanto o líder é capaz de gerir os membros que compõe sua equipe sem a necessidade de impor sua presença entre eles, ou seja, o cargo em que está não é



reforçado do mesmo modo que na chefia, ao contrário, o líder é primeiramente aceito dentro de sua equipe de trabalho conquistando a confiança dela.

Por meio dessa confiança, o líder procura tratar os funcionários com respeito e tenta consertar os erros juntamente e elogia os acertos deles, ou seja, ele conduz os membros da organização a serem pró-ativos fazendo sugestões e acelerando o processo de produção do trabalho.

Para Jordão (2010, p. 3, apud NEZ; PANZENHAGEN, 2012, p. 4): “Liderar é a arte de conduzir as pessoas para que façam o que é necessário por livre e espontânea vontade. É conseguir que seus liderados queiram fazer o que precisa ser feito.”. Ou seja, a motivação e o incentivo prevalecem dentro do ambiente de trabalho, conseqüentemente, há satisfação e maior produtividade dos funcionários que estão dentro desse ambiente demonstrando novas ideias e opiniões que potencialmente poderão acarretar no crescimento da organização.

O estudo de caso realizado numa universidade pública no estado de Mato Grosso feito por Panzenhagen e Nez (2012) levantou dados que comprovam que as características de chefe são: imposição de tarefas; autoritarismo; maltrata sua equipe de trabalho; indivíduo insensível; “mandante” das atividades; benefício próprio. Enquanto do líder: honestidade; delegação; autoridade consentida; trabalha em equipe; relações interpessoais; exerce influencia positiva; relação de confiança; respeita opiniões e ideias. Vale a pena ressaltar que tanto o chefe quanto o líder possuem poder dentro da organização, pois seu cargo interfere diretamente na realidade dentro da empresa. Ambos, dentro de sua equipe de trabalho, exercem poder, pode-se dizer que o chefe manifesta-se de forma a reforçar seu cargo e seu poder diante dos outros enquanto o líder demonstra seu poder tornando-se igual aos membros de sua equipe.

Acrescento que chefes também podem ser líderes, não devemos criar um estereotipo de que chefes são pessoas autoritárias em relação aos seus subordinados e que líderes são aqueles que não possuem cargo que não influenciam nas atividades do grupo. Pensar dessa forma seria um erro, pois há a possibilidade de cargos de chefia sejam de pessoas com perfil de liderança.

Os líderes e chefes não se restringem apenas a um grupo de trabalho e ambiente mercadológico, como também está presente na esfera política, ou seja, nas comunidades



e movimentos sociais que pretendem mudar uma realidade injusta. Sidinéia Gomes Freitas (2008, p. 138) pontua alguns líderes: como: Nelson Mandela; Mahatma Gandhi; Charles De Gaulle; Napoleão Bonaparte, entre outros conseguiram interferir na realidade de uma comunidade por meio da influencia que exerciam naquela situação.

Os líderes citados por Freitas (2008) efetivaram as mudanças daquela comunidade influenciando seus membros por meio da presença física e temporal/situacional do momento. A autora ainda defende que a persuasão é uma característica muito forte de liderança:

Entre os métodos e formas de influencia evidentes pode-se observar a força, os estabelecimento de regras e procedimentos, o intercambio que ocorre em negociações e barganhas, mas é a persuasão um forte componente da liderança, pois se baseia na credibilidade da fonte que, somada ao ambiente de uma organização e o magnetismo pessoal do líder, determinam os níveis de desempenho e os resultados obtidos pelo grupo ou organização (FREITAS, 2008, p. 142).

Já Maximiano (2007:277 apud TUZZO; FIGUEIREDO, 2010, p.78) propõe uma visão mais abrangente da dimensão que o poder de um líder pode exercer sobre uma comunidade.

Liderança é o processo de conduzir as ações ou influenciar o comportamento e a mentalidade de outras pessoas. Proximidade física ou temporal não é importante no processo. Um cientista pode ser influenciado por um colega da produção que nunca viu ou mesmo que viveu em outra época. Líderes religiosos são capazes de influenciar adeptos que estão muito longe e que têm pouquíssima chance de vê-los pessoalmente. (MAXIMIANO, 2007:277 apud TUZZO; FIGUEIREDO, 2010, p.78).

Atualmente, a internet tem criado líderes momentâneos que são capazes de persuadir outras pessoas a aderirem a causas sociais e políticas a fim de reivindicarem justiça social e cobrar o governo vigente de suas obrigações prometidas no inicio de sua eleição. Pode-se dizer em líderes políticos no caso de países democráticos como o Brasil, oficialmente República Federativa do Brasil, que é dirigido pelo sistema de República Constitucional, os cidadãos brasileiros elegem um indivíduo capaz de suprir as necessidades do país por meio das eleições. Dessa forma, pode-se dizer que o eleito pelo



povo é um líder, pois ele exerce influencia sobre os cidadãos para votarem nele alegam estar apto para o cargo político.

Outra pontuação necessária é que alguns estudiosos acreditam que a liderança é inato ao homem, ou seja, não é adquirida seguindo um manual de instrução. Outros defendem que a liderança pode ser obtida com a experiência e baseado em valores morais, que serão definidos em breve.

Portanto, os líderes estão presentes em qualquer grupo social e pode exercer maior influência com o auxílio da internet que rompe barreiras geográficas e temporais. Eles podem ter cargos de importância numa organização ou não, mas são capazes de interferir nessa realidade e propiciar ambiente harmonioso e agradável gerando maior produtividade dentro de uma empresa.

As respostas do estudo de caso mencionadas demonstram valores que estão presente na ética e moral, dessa forma é pertinente esclarecer a diferença desses dois conceitos e sua importância na presença do perfil dos profissionais, independente de sua área de atuação e sua classe social dentro da sociedade.

2 Moral e Ética

Segundo o significado etimológico da palavra moral, que é de origem do latim: “mos”, “moris” ou “mores”, significa costume, conduta, modo de agir; enquanto o da palavra ética, de origem grega: “ethos”, significa o modo de ser, modo de agir, índole. Ambas as palavras possuem significados similares, embora, em sua conceituação haja diferenças.

Passos (2004, p. 23-24) conceitua moral e ética da seguinte forma:

a moral, enquanto norma condutiva, refere-se às situações particulares e quotidianas, não chegando à superação desse nível. A ética, destituída do papel normatizador, ao menos no que diz respeito aos atos isolados, torna-se examinadora da moral. Exame que consiste em reflexão, em investigação, em teorização. Poder-se-ia dizer que a moral normatiza e direciona a prática das pessoas, e a ética teoriza sobre as condutas, estudando as concepções que dão suporte à moral. (PASSOS, 2004, p. 23-24)



Por meio dessa definição sobre ética e moral, temos a noção de que a ética é apenas a reflexão sobre a realidade, costumes e modo de agir se ele é bom ou mau. Como pontua Arruda et al. (2003, p. 42): “Ética é a parte da filosofia que estuda a moralidade do agir humano; quer dizer; considera os atos humanos enquanto são bons ou maus”.

Passos (2004) define, também, o que são valores não morais e valores morais. O primeiro possui substrato material, por exemplo, madeira, ar, entre outros objetos possuem valor, mas não possuem relação com o ser humano para ele definir qualidades de dado material. Enquanto, o segundo só existe “nos atos e produtos humanos” (PASSOS, 2004, p.22), ou seja, provem das interações sociais, comportamentais e tomadas de decisão que são de responsabilidade do ser humano, sendo ele responsável pelo modo de agir, partindo-se disso pode-se “falar em justiça, honestidade ou integridade” (PASSOS, 2004, p. 22).

Os valores morais, definidos por Passos (2004), estão correlacionados a relação do ser humano uns com os outros. Por meio disso, subtraímos que as definições sobre líder e chefia estão ligadas a moral e a ética, ambos devem, antes de agir, tomar decisões e ser responsável por isso. Portanto, deve haver a reflexão sobre o modo de agir.

3 Relações Públicas e Liderança

As Relações Públicas atuam no âmbito comunicacional de qualquer organização (pública, privada ou não organizacional) analisando os públicos de interesse da organização e identificando as ameaças, oportunidades, vantagens e desvantagens. As Relações Públicas é a ponte entre a organização e seus públicos (sociedade, ativistas, consumidores, governo, fornecedores, entre outros) procura atender as necessidades de ambos utilizando para isso de veículos de comunicação.

Teobaldo Souza Andrade (1993) divide a organização em públicos internos, externos e mistos para facilitar o direcionamento do material comunicacional e qual veículo alcançará esses públicos. A comunicação interna fortalece o relacionamento entre os colaboradores de uma organização por meio de jornal mural, jornal, revistas, intranet, entre outros veículos. Para que o profissional de Relações Públicas atue com mais



efetividade dentro das organizações é necessário identificar quais são os líderes da organização.

Os líderes das equipes, ao se comportarem a favor ou contra a proposta da direção da organização, poderão barrar ou efetivar a mudança solicitada. É de suma importância o treinamento do profissional de Relações Públicas para lidar com líderes, pois sua opinião pode influenciar na tomada de decisão da organização.

Como líderes são inatos, torna-se difícil treinar uma pessoa para que haja com liderança, portanto, a identificação deles e o esclarecimento das questões devem ser claros para que haja aprovação de todos na organização. Além de identificá-los dentro da organização, é importante identificar os líderes dos públicos de interesse para que a comunicação com esses também seja efetiva. Esse direcionamento promove melhor compreensão de ambas as partes e evita futuros desentendimentos entre eles.

Considerações Finais

Conclui-se que chefia é quando um cargo qualquer exerce influência negativa no grupo em que está inserido, trabalhando em benefício de si próprio e sempre mostra sua autoridade encontrando erros e ignorando opiniões de seus colegas e subordinados para reforçar seu poder e influência dentro da organização. Essas características de um chefe tornam o ambiente mais estressante e menos produtivo.

Enquanto a liderança está presente em qualquer contexto organizacional, seja ela privada, pública, grupo social, movimentos sociais, entre outros. O líder é aceito em um grupo e sua opinião sobre determinado assunto pode influenciar a decisão do grupo em que está inserido. Ele consegue modificar a realidade de maneira menos autoritária sendo os valores morais como honestidade, respeito e empatia mais presentes no seu comportamento.

Há vários tipos de líderes: momentâneos, políticos, trabalhadores, entre outros, todos com o mesmo objetivo convencer o próximo a fazer o que é desejado por meio da persuasão. No contexto político, em uma democracia onde se elege os governantes, pode-se falar em líderes políticos, pois eles buscam convencer os cidadãos que possuem valores morais, moral e ética para gerir a sociedade.



Esses valores morais do líder estão dentro da moral e da ética. Sendo o primeiro é o que direciona o comportamento humano, o modo de agir e os costumes. Já o segundo é a teorização desse comportamento, é a reflexão dos atos cotidianos. O ser humano é responsável pelo seu modo de agir, ou seja, se causar danos positivos ou negativos será responsabilizado por tal feito.

Portanto, um líder, independente do contexto em que está, influencia um determinado grupo social, sendo que o líder, devido ao seu modo de agir está mais próximo de valores morais do que o líder. Um líder busca o benefício coletivo, diferentemente, do chefe. Devemos nos atentar que há líderes momentâneos devido ao avanço tecnológico da informação e comunicação e, numa empresa privada, identificá-los para que o consentimento sobre determinados atos da organização se dê de forma mais pacífica. Por esse motivo torna-se de suma importância a identificação dos líderes da organização e dos públicos para que a comunicação dentro e fora da organização seja efetiva e compreensível.

Referencias bibliográficas

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. Multidão, Massa e Público. **Para Entender Relações Públicas**. Quarta Edição. São Paulo: Loyola, 1993.

ANDRADE, Zilda Aparecida Freitas de. **Gestão da ética nas organizações: possibilidades aos profissionais de relações públicas e comunicação organizacional**. 2010. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicações e Artes - ECA, Universidade de São Paulo, 2010.

ARRUDA, Maria Cecilia Coutinho de. WHITAKER, Maria do Carmo. RAMOS, José Maria Rodriguez. **Fundamentos de ética empresarial e econômica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

FILHO, Clóvis de Barros (org.). **Ética e comunicação organizacional**. São Paulo: Paulus, 2007.

FREITAS, Sidinéia Gomes. Liderança e poder: um enfoque comunicacional. In: MARCHIORI, Marlene (org.). **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. 2. ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2008. v. 1. p. 135-150.

MARCHIORI, Marlene (org.). **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. 2. ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2008. v. 1.



PANZENHAGEN, Liane Margareth. NEZ, Egeslaine de. Chefia e liderança na gestão pública: algumas reflexões. **Gestão em foco**, Sinop/MT, V. 4, 2012 Disponível em: <http://unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2012/chefia_lideranca.pdf>. Acessado em: 22 fev. 2014.

PASSOS, Elizete. **Ética nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

SROUR, Robert Henry. **Ética empresarial: a gestão da reputação: posturas responsáveis nos negócios, nas políticas e nas relações pessoais**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

TUZZO, Simone Antoniaci. FIGUEIREDO, Livia Marques Ferrari. Liderança de opinião: mídias locais e a interpersoalidade. **Comunicação&Informação**, v. 13, n. 2: p. 77-90 – jul/dez. 2010.