

Comunicação em tempos de WikiLeaks

Gustavo Schor

“Os seres humanos são multissensoriais, característica que permite a intelecção do mundo por diversos vetores. São também capazes de decodificar e criar, de interpretar e infinitamente transmutar conteúdo. A junção dos sentidos à linguagem faz com que os homens – e as organizações, que, afinal, são feitas de pessoas – demandem estruturas que ‘ataquem por muitos flancos’. Quanto mais multimídia for a interface, mais completa e revestida de possibilidades será a comunicação.

A novíssima internet e seus subprodutos de interação social, amparados em fantásticos atributos para suportar mídia, são capazes de falar aos ouvidos, olhos e, especialmente, aos infinitos organismos psicossociais e culturais constituintes da sociedade. Os ambientes telemáticos propõem, portanto, um trato mais dinâmico da comunicação organizacional, já que não apenas atribuem velocidade ao processo, como reconfiguram mídias e conteúdo.

Se, por um lado, ganhamos em possibilidades multimídia, por outro, o cenário exige postura engajada e planejamento consistente, pois as situações são cada vez mais etéreas e estão em constante mutação, para fora e para dentro das fronteiras institucionais.

Temos visto uma avalanche de iniciativas corporativas para ‘povoar’ as redes sociais. As empresas perceberam que os atores tradicionais da comunicação estão perdendo as rédeas dessa carruagem e a sociedade começa a se comunicar diretamente e de maneira cada vez mais organizada, sem intermediação dos grupos que antes detinham o monopólio da palavra. Mas esse movimento carece de maior atenção.

A falta de controle da informação no universo dos bites fica evidente quando um site chamado WikiLeaks, ao ter acesso a documentos secretos do governo norte-americano, consegue sozinho provocar uma crise sem precedentes junto à opinião pública. Há dez anos, uma crise de imagem como essa poderia, quem sabe, ser estancada se acessando meia dúzia de editores. Nenhum especialista em comunicação do governo dos Estados Unidos se atreve a afirmar que isso é possível hoje.

Se os efeitos externos da internet e de seus produtos sociais merecem atenção, os internos não passam ao largo. O crescimento da utilização de redes sociais dentro das organizações vem acompanhado de histórias representativas, algumas bastante positivas, como as de ações que geram o aprimoramento da governança corporativa, a integração de colaboradores e a fluência da comunicação interna de maneira horizontalizada. As mídias sociais dentro das instituições também podem enaltecer o espírito cidadão e aproximar companhias, órgãos públicos e ONGs da sociedade e provocar a abertura do ambiente corporativo. Falamos aqui da democratização da informação corporativa.

Com o uso desmedido das redes sociais sem a devida separação entre ‘o que é do trabalho e o que é da vida pessoal’, muito daquilo que deveria ficar no ambiente corporativo ganhou as páginas dos perfis pessoais. O contrário também ocorre, quando o vizinho de baia descobre uma foto constrangedora ilustrando um exagero na festa do final de semana anterior. Pronto: se multiplicam em proporção geométrica os casos de conflitos, demissões e processos judiciais.

Tanto as visões apocalípticas quanto as entusiásticas estão erradas. O advento dos veículos digitais no meio organizacional não é a tábua de salvação dos departamentos de RH para promover integração. Tampouco é a semente da discórdia, que jogará no ventilador informações confidenciais ou perigosas.

Quem sabe não estejamos superestimando a importância das novas plataformas? Quem sabe não sejam apenas e tão somente suportes comunicacionais mais elásticos e dinâmicos, ‘membros biônicos’ da habilidade humana de comunicação, em vez de ‘seres extraterrestres’ capazes de corromper ou vitaminar as estruturas organizacionais? Zeros e uns ainda não

pensam, não criam, não propõem. Não se pode esquecer que quem se comunica são as pessoas, seja pela internet, por carta ou sinal de fumaça. E isso não vai mudar.”

Fonte: Propmark, São Paulo, 5 set. 2011, p. 18.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais.