

La communication organisationnelle au Brésil : les enjeux conceptuels et professionnels sur la base d'une perspective critique Sud-Américaine.

Professeure Ivone de Lourdes Oliveira

Pontificie Université Catholique de Minas Gerais (Brésil)

Parler des enjeux conceptuels et professionnels de la communication organisationnelle au Brésil implique de reconnaître les articulations et les tensions entre les processus de recherche académique et les pratiques organisationnelles professionnelles, en s'interrogeant sur l'affectation mutuelle entre eux. Cette réflexion exige un regard critique pour comprendre la transversalité qui y existe et pour distinguer les logiques spécifiques de chacun, en admettant la différence entre le lieu de la pratique, qui cherche des réponses et des solutions à des questions concrètes, et celui de la recherche, caractérisé comme l'espace des questions et de l'investigation.

Ce que je vous apporte ce sont des élaborations développées à partir de productions scientifiques et de débats sur la communication organisationnelle produits au Brésil et en Amérique Latine et sa répercussion dans le domaine professionnel au Brésil. Cependant, il s'agit d'un chemin entremêlé de contradictions, de perspectives différentes et de moments spécifiques.

Notre premier défi est de travailler avec le monde des interactions et des relations dans un environnement ordonné par le management, qui résiste aux efforts de recherche et a une préférence pour les formats et prescriptions opérationnels, pas toujours remis en question. Je tracerai un bref cadre progressif de la constitution du domaine, en considérant qu'il y a environ vingt ans, a commencé ce que j'ai appelé le tournant épistémologique fondé sur une perspective critique qui reconnaît le paradigme interactionnel et les interfaces avec d'autres domaines du savoir comme fondamentaux pour construire l'épistémè.

La communication organisationnelle se développe au Brésil à partir de 1990, tandis que le tournant épistémologique se manifeste à partir des années 2000, lorsque les études acquièrent une perspective plus critique, contrairement au paradigme informationnel classique, associées à une remise en cause de la manière dont les pratiques professionnelles se sont développées. Après 23 ans de dictature militaire au

Brésil, le processus démocratique a été repris dans la seconde moitié des années 1980. La société civile a commencé à se réorganiser et les organisations se sont progressivement ouvertes à la société, ce qui a contribué à faire évoluer la vision de la communication organisationnelle, à ce moment-là, vers une action intégrée de relations publiques, de publicité et du journalisme.

Au cours de cette période, le marché professionnel de la communication a progressé et il y a eu une prédisposition initiale pour la perception de nouvelles demandes sociales, la nécessité d'élargir les relations organisationnelles et d'écouter le public. Dans ce sillage, les études et les recherches ont progressé et ont gagné une place dans les scénarios académiques et professionnels.

Parallèlement aux conditions du pays, des événements contemporains tels que la mondialisation, la société de l'information, le développement des télécommunications, de l'Internet et le processus de médiatisation de la société nous ont conduits à une revue conceptuelle et bibliographique qui nous a permis de comprendre le caractère humanisant et socialisant de la communication et des organisations.

Le fondement théorique, les méthodologies et les bibliographies du domaine, jusqu'à ce moment, étaient détachés des phénomènes sociaux et de la complexité des pratiques communicationnelles dans les contextes organisationnels et, à partir de ce moment-là les chercheurs commençaient à se pencher sur une autre perspective conceptuelle, en considérant la communication organisationnelle comme un processus de construction conjointe entre les interlocuteurs. C'est-à-dire que l'organisation et le public sont des sujets sociaux qui s'affectent et s'ajustent dans un contexte donné, et sont toujours en négociation. Ces aspects renvoient au courant de l'interactionnisme symbolique (Mead et Goffmann) qui est la base théorique du paradigme interactionnel

Les programmes de troisième cycle ont beaucoup contribué à l'avancement des études et de la recherche mais ce fut un processus lent, car dans les années 1990, il n'y avait que quatre programmes comportant une ligne de recherche liée au domaine. En 2001, il y a eu une croissance des programmes et, par conséquent, de la ligne de recherche. Par la suite, plusieurs mouvements ont marqué la croissance du champ : la création, en 2004, d'une revue académique semestrielle de diffusion nationale spécifique de communication organisationnelle (ORGANICOM) et, en 2007, de

l'Association brésilienne des chercheurs en Communication organisationnelle et en Relations publiques (ABRAPCORP).

Dès lors, on perçoit un changement significatif dans les processus d'investigation par rapport à la manière de concevoir et d'analyser les phénomènes communicationnels dans le contexte des organisations. Les chercheurs interrogent les références théoriques dépendantes des études organisationnelles, le ton prescriptif d'une partie de la littérature utilisée, la préférence pour le factuel et le faire. Ils soulèvent le problème de la compréhension des processus de communication comme linéaires. Ainsi le dialogue avec la sociologie, la philosophie, la politique, le langage et la communication elle-même constitue un courant conceptuel qui considère le contexte capitaliste, le social, le culturel, le politique remettant en cause la notion de la communication comme un outil qui doit répondre aux besoins organisationnels. L'incorporation de concepts issus des sciences humaines et sociales a permis de dépasser la vision restreinte du fonctionnalisme et de la réalité empirique des organisations, car les interfaces facilitent la compréhension des phénomènes de la réalité socio-organisationnel et donc communicationnelle, négligés jusqu'alors, les pratiques communicatives, la frontière entre les phénomènes de communication et la conformation des organisations et la dimension du sensible et de l'humain dans le processus de communication.

Plusieurs auteurs constituent des références pour analyser l'interaction de l'organisation avec la société, sur la base d'une compréhension du processus plus large de production, de circulation et de réception de l'information, de la construction et de la dispute des sens. Parmi eux, on peut citer Bourdieu, Foucault, Goffman, Landowsky, Luhmann, Morin, Queré, Véron pour dévoiler la transversalité du domaine. La vision de ces auteurs a permis aux chercheurs d'aborder les faisceaux de relations et la présence du jeu de puissance et d'intérêts dans la communication. Il est intéressant de dire que, malgré leur importance, les penseurs d'école de Montréal, ne sont pas très utilisés comme référence bibliographique au Brésil.

D'autre part, les chercheurs brésiliens associent le paradigme interactionnel aux constructions conceptuelles de la stratégie dans une perspective relationnelle développée par Rafael Perez (auteur espagnol) et comme pratique sociale défendue par Whittington et Jarzabkowski, pour essayer de comprendre les différentes situations d'interaction, les disputes des sens, les actions de collaborations et de résistance. Dans

cette perspective, lorsque l'on réfléchit à la dimension stratégique de la communication, on accorde de l'importance à l'intégration des politiques et des actions des organisations avec les intérêts et les demandes des acteurs sociaux avec lesquels elles interagissent.

Cette vision paradigmatique a permis de comprendre que les conflits et les divergences sont des éléments constitutifs du processus de communication et que la société est imprégnée de rapport de forces, d'équilibre et de réciprocité et, pour cette raison, il est nécessaire de trouver des formes d'interaction plus libres et plus ouvertes. Les études peuvent révéler et surmonter les formes asymétriques, explicites et cachées de pouvoir qui violent la réciprocité. Par conséquent, les concepts et pratiques de conversation ouverte, de délibération, de dialogue et de collaboration sont devenus le programme de recherche, sans toutefois modifier la perspective technico-informationnelle du monde professionnel.

Au cours des vingt dernières années, plusieurs concepts ont été déconstruits et d'autres revisités et mis à jour en tant que fondements de la nouvelle configuration. Je vous expose les concepts de communication organisationnelle, d'organisation et de public car je les considère essentielles dans le tournant épistémologique.

La communication organisationnelle est comprise comme un domaine de savoir qui recherche et étudie les phénomènes de communication, en tant que construction conceptuelle pour comprendre les relations construites par et dans les organisations publiques, privées et non gouvernementales. En d'autres termes, on peut dire qu'elle est de nature communicationnelle et, par conséquent, se configure comme un processus incertain et complexe. Pour consolider la conception de communication organisationnelle comme un espace de construction et de dispute de sens, Baldissera (2004), chercheur réputé dans la communication organisationnelle au Brésil, souligne l'idée de relation car les sens sont construits en permanence et\ou disputés par les acteurs sociaux qui vivent l'interaction communicationnelle. Il postule que les sens sont tissés et engendrés dans un certain contexte constitué de accouplements entre les systèmes institutionnels, organisationnels et médiatiques, en considérant la notion de sens comme le signifié dans le contexte.

Le signifié est réaction, il a donc une dimension linéaire, ce qui n'est pas le cas pour le sens, car il est le résultat d'une interprétation. La communication n'est pas un processus équilibré étant donné qu'il y a des intervalles entre les instances de production et celles de réception qui, avec ses propres logiques, provoquent des désajustements qui la rendent indéterminée ou incontrôlable. Dans les processus communicationnels le signifié et le sens se renforcent, (ECO, 1991) même s'ils se centrent sur les sens. Normalement, dans les organisations on privilégie le « signifié » aux dépens du sens.

Les interprétations faites par le récepteur gagnent des sens différents dans l'espace de la circulation, ouvrant des possibilités d'autres pratiques et d'autres actions. De là l'instabilité vu que les sens ne sont pas donnés a priori, il y a des fentes et des fissures dans le processus. Les signifiés assument la qualité de sens en mouvement et, de ce fait, ils sont construits, disputés et reconstruits par les acteurs sociaux qui activent leurs toiles de signification fondées sur la culture dans laquelle ils sont insérés et sur leurs subjectivités.

L'instabilité du processus de circulation ne rompt pas l'activité interactionnelle, car le sens est dans la dynamique relationnelle qui a lieu entre les deux pôles : émission et réception. Les sens sont alors des « [...] faisceaux de relations fondées sur les différences des éléments qui constitueraient la nature et le fonctionnement des pôles, pour ce qui est du contact [...] » qui ne sont peut-être pas « [...] contenus par les bords des grammaires des pôles en interaction [...] mais suivant l'articulation d'interfaces qui susciteraient, outre les manifestations de leurs singularités, leurs propres différences. (FAUSTO NETO, 2018, p.20)

La dispute de sens a lieu à partir du moment où les différences se présentent. Les énoncés produits par l'organisation et/ou par l'autre acteur social qui est en relation communicative, dans n'importe quelle situation, évoquent des intérêts et des nécessités de chacun, entraînant ce que l'on reconnaît comme une dispute.

Pour exemplifier, on peut citer le processus d'interaction établi entre l'entreprise minière brésilienne Vale et la communauté de la ville de Brumadinho, où l'entreprise extrayait du minerai de fer, à l'époque de la rupture d'un de ses barrages de rétention de déchets miniers, en janvier 2019. La catastrophe a atteint la ville, a détruit des maisons, inondé des champs, contaminé des fleuves, faisant plus de 300 morts.

D'une part, la Vale construit le discours de la réparation en assumant la tragédie et en renforçant l'idée d'accident et celle d'honorer ses principes de valorisation de la vie et de préservation de l'environnement ; elle prend en charge les dommages matériels et émotionnels causés à la communauté.

D'autre part, le discours de la communauté et des familles qui ont perdu leurs proches dénote la douleur, la souffrance et l'indignation devant l'irresponsabilité de l'entreprise. La société se manifeste à son tour, elle aussi indignée devant la catastrophe, à travers des organismes publics, des ONG, et des mouvements sociaux. On perçoit, dans ce processus, la dispute de sens quand on examine les différentes interprétations des acteurs engagés qui cherchent à être reconnus.

La communication présuppose des sens, des disputes, des dialogues et des détours interprétatifs de même que la communication organisationnelle, qui doit être attentive aux éléments sociaux, culturels, technologiques, symboliques et individuels engendrés dans les interactions. Ainsi, les processus communicationnels ne se déroulent pas de la façon dont ils sont planifiés et désirés par les organisations, mais ils existent comme construction, reconstruction et comme une dispute de sens ancrée dans la perspective d'une constante transformation due aux expériences vécues et actualisées.

Les organisations sont des acteurs sociaux et politiques d'une portée et d'une signification étendue, qui incorporent des variables culturelles, économiques, historiques et linguistiques constituant une construction sociale de significations partagées. Ces organisations n'existent qu'en interaction avec la société, elles se conforment à son influence, puisqu'elles ont une dimension publique, se configurent à travers de l'expérience de chacun des sujets en relation.

Ainsi, le public acquiert la dimension d'interlocuteurs car sa fonction se constitue à partir des relations établies. L'interlocution est établie dans l'action, lorsqu'on accepte ou non, on est d'accord ou non, on adhère ou non aux politiques et aux projets organisationnels.

L'institutionnalisation des Groupes de recherche, en 1992, est un autre événement qui a contribué à l'avancement théorique du champ, vu que c'est un espace de formation des chercheurs. Aujourd'hui, nous avons 25 groupes de recherche sur la communication organisationnelle dans le pays. Je coordonne un groupe qui rassemble des enseignants et des étudiants de troisième cycle à l'Université Pontificale Catholique

de Minas Gerais, où je suis professeur, et à l'Université Fédérale de Minas Gerais, notre partenaire. Nous développons une recherche dont l'objectif est de comprendre la dispute de sens dans le secteur minier, qui a une importance dans l'économie brésilienne, en plus d'absorber une grande partie des professionnels de la communication. Nous organisons un Séminaire international tous les deux ans. En novembre de cette année 2021, nous en aurons la 5^{ème} édition. Vous êtes tous invités !

Un autre défi concerne les questions méthodologiques. Les recherches développées jusqu'à la fin 1990 ont privilégié les études de cas et les recherches empiriques basées sur des projets de communication développés par les entreprises. Avec le tournant épistémologique, d'autres méthodologies ont été progressivement intégrées à mesure que la communication organisationnelle gagnait en reconnaissance comme domaine de recherche. Actuellement, les recherches adhèrent davantage à l'utilisation de méthodes qualitatives, cherchant à problématiser les pratiques de communication les plus diverses et multiples, ainsi qu'à souligner leurs potentiels dans le contexte des organisations pour contribuer à l'élargissement de la performance professionnelle sur d'autres bases. Les chercheurs parient sur des procédures méthodologiques qui font référence à la possibilité de construire une perception différenciée des processus de la communication, telles que : l'analyse du discours chez Fairclough et Foucault ; l'herméneutique de la profondeur de Thompson ; la cartographie basée sur Martín-Barbero, Canclini (auteurs latino-américains), Deleuze et Guattari.

En allant vers la conclusion, je peux dire que la construction d'une vision interactionnelle et critique, basée sur les interfaces, a exigé un changement d'attitude de la part des universitaires et des chercheurs, car penser la communication organisationnelle comme un processus relationnel marqué par des inégalités et des asymétries nous place devant un grand nombre de processus de production et de disputes de sens et d'expériences, sortant les organisations du terrain stable et les plaçant dans un univers complexe de pratiques multiformes. Ce changement ne se superpose pas au précédent, mais il questionne les perceptions linéaires de la communication et de la pratique professionnelle basées uniquement sur la diffusion des informations. Le tournant épistémologique essaie de dépasser les caractéristiques sédimentées tout au long du processus dans une perspective interactionnelle qui

reconnaît la communication organisationnelle comme une pratique fondée sur un ensemble de savoirs complexes.

Au Brésil, nous vivons un moment d'obscurantisme et de menaces constantes contre la démocratie, rendant la vie politique du pays chaotique. Toutefois, ces problèmes n'effacent pas les nombreuses possibilités de croissance dans le domaine qui se dessinent grâce aux recherches actuellement en cours dans nos universités et groupes de recherche. Ce scénario, amplifié par l'émergence du nouveau coronavirus, a déclenché, d'autre part, une profusion de formes d'interaction médiatisées par la technologie et dans les réseaux qui nécessiteront des nouvelles recherches et une compréhension plus approfondie des nouvelles demandes d'interaction.

Des thèmes tels que les politiques de diversité et d'inclusion; les politiques environnementales; la construction de l'influence sociale; les formes de résistance et de surveillance civile ; la construction de dialogues, tous ces thèmes sont présents dans les réflexions et dans des thèses des dix dernières années. Je laisse ces questions à notre débat sur les défis conceptuels et professionnels de la communication organisationnelle au Brésil au cours des vingt dernières années, en soulignant, l'importance de discuter des points communs et/ou divergents avec la réalité canadienne.

Références bibliographiques

- BALDISSERA, Rudimar. Imagem-conceito: anterior à comunicação, um lugar de significação. Porto Alegre: 2004. Tese doutorado em Comunicação Social – PUC-RS.
- BALDISSERA, Rudimar. Organizações como complexus de diálogos, subjetividades e significação. In: KUNSCH, Margarida M. K. A comunicação como fator de humanização nas organizações. São Caetano do Sul/SP: Difusão Editora, 2010. p. 61-76.
- ECO, Humberto. Tratado geral da semiótica. 2.ed., São Paulo: Perspectiva, 1991.
- FAUSTO NETO, Antônio. Circulação: trajetos conceituais. Rizoma, Santa Cruz do Sul, v.6, n.2, p. 8-40, dez. 2018.
- PINTO, J. Comunicação Organizacional ou comunicação no contexto das organizações. In: OLIVEIRA, Ivone de L. SOARES, Ana Thereza N. Interfaces e tendências da comunicação no contexto das organizações. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011, p. 85-92.

Belo Horizonte - Outubro 2021

Brésil