

Curso de relações com o público

DIÓGENES B. MONTEIRO.

A Direção dos Cursos do D.A.S.P. teve uma das suas melhores iniciativas com a criação de um curso de Relações com o Público. Com mais êste empreendimento, muito lucrará o funcionalismo público brasileiro que nesses cursos tem encontrado tanto auxílio e estímulo para a elevação e aperfeiçoamento de seu nível cultural.

E' claro que numa disciplina desta natureza o papel preponderante tem que ser desempenhado pelo ensino acurado e sensato de cortesia e de *boas maneiras*, que são a base da existência de qualquer sociedade civilizada. E' preciso, porém, que os funcionários se capacitem de que nesse setor há sempre o que aprender, e que não podem sentir-se melindrados imaginando que se lhes de-seja ensinar boa educação. Não.

Aquilo que vão aprender é, digamos, o porquê das coisas, grandes e pequenas, os detalhes, os infinitos matizes de situações velhas e novas, que todos julgam já sedimentarmente estabelecidas e sabidas de todos e que, entretanto, ainda dão dôres de cabeça a todos os chefes de cerimonial do mundo.

E' preciso terem na mente que é um assunto cuja ciência evolui cada dia e que as situações, na aparência similares e idênticas, apresentam sempre uma incógnita no momento de sua resolução. Faz lembrar certo diretor de um dos museus franceses que, encontrando um colega na Praça da Ópera, pergunta-lhe a queima roupa: meu caro amigo, se estivesse presente numa conferência realizada no seu Museu o príncipe X, filho mais moço de uma casa reinante de país anexado, príncipe êste que figura na segunda parte do Almanaque de Gota, e o duque Z. . . , chefe de família, mas figurando na terceira, a qual dêles colocaria você à direita? Está você nessa situação? replica-lhe o outro; o primeiro então responde: Não, mas penso na hipótese.

Qualquer funcionário se já não é, pode vir a ser diretor de um Museu ou de uma Biblioteca onde se façam conferências e tantas outras cousas mais.

Será preciso enunciar a sempre complicada distribuição de personalidades em torno de uma mesa, o que constitui sempre uma maldição para os chefes de protocolo? Não foi numa das conferências de Viena, na época das lutas napoleônicas, que se rasgaram as paredes de um palácio para que houvesse espaço suficiente para a entrada de todos os Embaixadores ao mesmo tempo? Não foi nesta mesma conferência que Meternich

instituiu a mesa redonda, que não tinha cabeceiras a fim de não criar prerrogativas para nenhum dos plenipotenciários?

Pela mesma razão certo fidalgo francês, cuja sobrinha se casava por amor com alguém de linhagem menos ilustre embora rico, responde a quem lhe faz notar essas circunstâncias: "Conheço muito bem isto. Três anos de amor e quarenta lá no fim da mesa".

Os funcionários em geral, dos mais ao menos graduados, devem se interessar pela disciplina concernente à cortesia e às boas maneiras pois, na democracias modernas a qualquer dêles estão abertas tôdas as possibilidades na carreira funcional, podendo ver-se, de um momento para outro, elevados a uma posição cuja alta projeção social e funcional exija dêles a resolução de problemas diversos que se lhes apresentem nesse particular. E quantos problemas difíceis podem surgir? Que dizer da complicada teia das precedências? Elas são tão emaranhadas que vários países, entre êles o Brasil, têm decretos determinando a sua ordem.

Além disso, o ensino de tal disciplina terá por finalidade aperfeiçoar os funcionários na arte sutil das boas maneiras. Sendo êles em número tão elevado, o aproveitamento individual tanto beneficiará a sociedade com que estão em contato, em virtude de suas funções como contribuirá para elevar o nível geral de educação, graças as correções e ensinamentos que êles poderão dar aos seus próprios filhos, podendo transmitir os resultados de sua aprendizagem e experiência aos que lhe são familiares, contribuindo dessa maneira a promoção de um alto nível de civilização nacional.

Na época em que vivemos, as boas maneiras foram mais do que nunca necessárias, não só entre nós, como também no mundo todo, pois é ao trato entre os indivíduos de uma sociedade que esta sociedade deve o seu equilíbrio e a sua paz.

A polidez é uma maneira de ser ou agir que se insinua em tôdas as manifestações da vida social e funcional, como o óleo nas engrenagens para facilidade de movimentos.

Impor-se pela brutalidade é apenas uma solução provisória, porque a brutalidade traz o rompimento do equilíbrio social pela resposta ou pela fuga. Tenhamos como exemplo as guerras.

O homem, animal social, é levado a viver com seus semelhantes. Animal independente, êle

é levado a afrontá-los ou a evitá-los. Seu gosto pela liberdade choca-se com o seu gosto pela sociedade e esta não subsiste senão graças a interdependência de seus membros. Qual o poder que as faz concordes? A polidez.

Ela acomoda a natureza individual à natureza social e é quem melhor mantém, ao abrigo da desordem, o exercício superior da liberdade.

A polidez é a disciplina da liberdade e a liberdade da disciplina.

Considere-se uma povoação selvagem. Não se passa o dia todo ao redor de um poste de tortura. Caçam, pescam, fabricam instrumentos. Colaboram. Se repentinamente cada qual se entrega ao próprio capricho, sem preocupação da contrariedade que êste possa causar ao vizinho, haverá uma matança geral, em vez de algumas matanças apenas. Não existirá mais tribo.

Quanto a uma nação civilizada, se se puder imaginá-la um quarto de hora despida de polidez, ela saltará pelos ares como atacada por bomba atômica. Seriam precisos milhares de policiais, convenientemente educados, para manter a paz de uma localidade se a polidez não suprisse essas brigadas. Daí o menos inteligente poder compreender que a polidez é, implicitamente, um atributo de utilidade pública.

Quantos de nós só dá conta de seu valor quando ela faz falta? Tomem o lugar daqueles que são indiferentes ao futebol ou não são afeiçoados à música clássica, mas cujo vizinho, menos polido, resolve ouvir pelo seu rádio, com todo o seu volume, depois das onze horas da noite, uma partida de sensação ou um programa de opera.

Adquirir ascendência sobre os outros, por concessões aparentes, é uma das sutilezas da polidez, como é também de sua alçada atacar ou replicar mais diretamente, porém de forma tão justa que o adversário não possa senão inclinar-se ou calar-se. E' um modo de retornar a sua principal atribuição que é de prevenir o rompimento social. Ela continua sempre o seu papel quando bate sem quebrar.

Exemplos? E' um joven coronel francês, no século 18, que informado de um movimento sedicioso em seu regimento, ordena uma revista das tropas com armas carregadas. Percorre as fileiras. Súbito um soldado visa-o, premindo o gatilho. O tiro não parte e o coronel, simplesmente, lhe diz: Você vai ser punido por não conservar o seu fuzil em ordem. E não houve mais revolta.

E' o General Bonaparte que, nomeado comandante dos exércitos na Itália, descontenta os demais generais que deviam servir sob suas ordens, todos mais velhos que êle. Sentados em volta de uma mesa no acampamento, em meio da tropa, esperam-no. Quando êle se aproxima nenhum se move. Fazem de conta que não o vêem. Bonaparte pára, cruza os braços, reflete um instante. Depois, bruscamente, atira a espada sobre a mesa. Com o barulho e o choque os generais saltam, mas para se imobilizarem de pé, em continência.

Minutos depois, Bonaparte discute e conversa com êles do modo mais cortês do mundo.

Isso é polidez, porque a ascendência evitou a luta.

A polidez é qualidade dos homens. As mulheres possuem a graça que é a polidez feminina. A polidez é uma força que não precisa de força para vencer.

Nas relações sociais e com o público, a polidez das partes que se defrontam tem que se desenvolver unindo, no espírito, o útil ao agradável, atributos que se não podem nunca separar. Exercitá-la tão só como um objeto de utilidade, sem sentir nisso prazer algum, seria privar a polidez de um de seus predicados essenciais: a comodidade, o à vontade. Seria o mesmo que vestir às pressas e ocasionalmente roupas que não se estivesse habituado a usar.

E' preciso, pois, que o funcionário, no desempenho de seu objetivo que é de bem servir ao público, com êle se entenda dentro das normas de uma cortesia que lhe é própria e constante. Diz um autor americano que não pode ensinar a criança a dizer muito obrigado, aquêle que não o diz tôdas as vêzes em casa à criada. Quando no trato com o público, uma das partes é áspera, a própria polidez enérgica ou, seja, a energia polida que não é sinônimo de grosseira, é que deve entrar em ação, pois ela fará recuar o adversário, que se sentirá diminuído por aquela forma polida de revidar.

Em povos altamente civilizados como o inglês, nunca se ouvirá nas repartições, nos cafés, nas ruas, uma alteração, um vozerio ou mesmo uma gargalhada estridente porque, quando crianças, foram os ingleses ensinados que qualquer dessas atitudes é uma forma de exibicionismo e êste exibicionismo é uma forma de desequilíbrio mental ou cousa de gente sem educação alguma e todos querem ser gentlemen... ou, pelo menos, ter a aparência de que o são!

O latino, em geral, que procura, no "genio", a desculpa para a sua falta de civilidade, deverá pensar que, de acôrdo com os princípios mais comesinhos da polidez, tanto mais forte o "genio" quanto mais polido é o homem que o domina, que o governa.

Dêsse modo, como vemos, o exercitar a vontade no desempenho da polidez é um atributo ao alcance de qualquer que se julgue educado e para alguém fazer o seu autojulgamento seguro e fácil, basta examinar se realmente é capaz de dominar-se em situações desagradáveis e se não se deixa levar para o lado das discussões sem resultado ou para a citação da fórmula infeliz do: sabe com quem está falando?

As virtudes cívicas de um povo dependem absolutamente do aprimoramento da educação de suas maneiras, o que vem da infância. Quando um país, em que as crianças crescem chamando os pais "meu velho" e "minha velha" não se pode esperar que, adultos, saibam como tratar pelos vo-

cativos convenientes aos seus superiores, nem lhes respeitar a autoridade. Referir-se às altas autoridades do país pelos seus nomes de batismo, é uma prova de pouco caso que não rebaixa a pessoa referida, mas fornece uma prova perfeita de rebaixamento social da pessoa que o faz. Se tal levianidade, para não chamar grosseria, não é perdoável em qualquer particular, muito menos a um funcionário público, para quem tais autoridades são superiores hierárquicos. Se não é desculpável um tratamento íntimo entre subordinado e superior dentro de uma repartição, mesmo quando a sós, pior ainda quando tal fato ocorre diante de colegas e estranhos!

E' preciso acentuar que em relação a êsse tópico se não compreende, apenas, por autoridade aquela que se refere às pessoas investidas de funções de chefia num departamento público. O respeito e o acatamento às ordens são devidos a toda e qualquer pessoa investida do poder de emitir uma ordem que se deve cumprir. Haja vista a polícia. Qualquer policial no desempenho de seu mandato está investido de uma autoridade à qual todos se devem curvar, sem discutir, se se quiser manter a ordem e a garantia da pessoa em qualquer lugar. Entre os ingleses, o polícia, o "constable" é uma autoridade com quem se não discute e cujas determinações são obedecidas sem restrições. O próprio polícia só dispõe mesmo da sua autoridade para se fazer obedecer, ou, quando muito, do seu "casse-tête" e da sua força física, pois que lhe é vedado o uso de qualquer arma ofensiva ou defensiva, determinação que êle, por sua vez, respeita, embora saiba que tantas ocasiões terá que enfrentar criminosos armados, dispostos a tudo.

A pessoa, ao receber uma ordem de prisão na Inglaterra, se acredita que o policial foi arbitrário ou injusto, tem a sua fórmula de defesa que não implica em discussões, gritos ou intimidações de caráter social ou político, não, cumpre-lhe simplesmente acatar a ordem recebida declarando, entretanto, ao agente policial: "cumpro a ordem contra a minha vontade" e com esta simples frase acobertou-se totalmente para sua defesa e condenação do policial arbitrário, que pode ser até demitido.

Ora, tal noção completa de acatamento e respeito a autoridade é uma imposição a que o funcionário se não pode furtar ou, então, se o não tiver pode estar certo que qualquer estranho à Repartição poderá usar do exemplo para desrespeitar não so ao proprio funcionário, como a qualquer outro colega ou chefe.

Em uma explanação como esta sôbre as relações dos funcionários com o público, se faz mister que cada funcionário, ao lê-la, se não imagine funcionário, em desempenho de encargo em uma Repartição, porque, então, um ou outro poderá achar que as ideias expendidas lhe foram especialmente dirigidas, mas, ao contrário, devem se imaginar partes que têm interesse em uma Repartição estranha e que, ali, podem passar o que os estranhos passam na sua própria e, então, acredito que, com outros olhos, verão essas linhas e serão outros

tantos propugnadores por um funcionalismo públicos cortês, educado e eficiente.

E tal atitude mental é a que precisamos da parte de todo o funcionalismo, que todos os seus membros queiram ser entusiastas propugnadores de uma reforma completa dos costumes sociais nas Repartições, porque uma mudança de hábitos tão básica como esta requer gerações para conseguí-la e deve vir por consenso unânime. Preciso é, pois, começar logo.

Um estudo, mesmo superficial, de sociologia demonstra-nos a ineficiência de esforços feitos por outros povos, quando se quis implantar mudança dêsse gênero por força de lei ou de autoridade. Os revolucionários franceses tentaram-no, mas é de notar que embora tivessem conseguido destruir a estabilidade do sistema monárquico, foram incapazes de consolidar o costume de que o povo francês adotasse a fórmula "Cidadão", "Cidadã", em vez do "Senhor" e "Senhora". O Prof. William Sumner, o grande sociologista da Universidade de Yale, escreveu certa vez sôbre êsse exemplo de Revolução francesa: "Essa é a última e maior lição revolucionária é impossível abolir "mores" e substituí-los por outros, novos, racionalmente inventados. "Transformar uma monarquia em república é coisa de nonada".

Eu me permitiria por isso em insistir que a nossa imperativa necessidade é que todo o funcionalismo público brasileiro, do mais ao menor graduado dos seus membros, se congreguem e, como uma força coesa, enfrente, deliberada e desassustadoramente, o problema de lutar pelo perfeito comportamento social de toda uma classe.

Um código de bom comportamento, no sentido de maneiras perfeitas, é uma parte inevitável da vida em qualquer comunidade. A essência dos bons modos e um senso de valores e êste é a viga mestra do edificio do bom viver. A boa forma para a interpretação dêssa atitude moral é que é sempre melhor ser bondoso que "correto". Não existe situação que justifique a alguém ser grosseiro.

Outro progresso no nosso senso de valores é a maior consciência coletiva, a preocupação pelo bem-estar das massas, e uma parte essencial na formula das boas maneiras, como o prova aquela observação do Prefeito O'Dwyer, de New York, quando perguntava se seria de bom gosto, dada a situação do mundo em guerra, planejar-se a festa em comemoração ao jubileu de determinada cidade?

Está, pois, de parabens o D.A.S.P. com a instituição dêsse curso de Relações com o Público e que a sua freqüência seja constituída, como bem fez notar a revista educativa "Formação", no seu número de março: "não só pelos que trabalham em guichês de informação, aos continuos, aos ascensoristas, aos motoristas", mas também "aos grandes, aos chefes de serviço, aos diretores e secretários de Ministros" e que todos juntos se esforcem para o levantamento do nível educacional do Brasil.