

A improbabilidade e o risco na comunicação no teletrabalho à luz de Niklas

Luhmann¹

Maria Clara de Sousa Caju²

Universidade de Brasília, Brasília, DF

Resumo

O teletrabalho se popularizou após a acelerada virtualização das organizações, devido à impossibilidade da continuidade de atividades presenciais. Sendo assim, este artigo utiliza de procedimentos metodológicos qualitativos e revisão bibliográfica para enxergar o cenário da comunicação virtual entre teletrabalhadores à luz dos conceitos de comunicação sintética, improbabilidade, contingência e risco de Niklas Luhmann. Assume-se que a alta complexidade da contemporaneidade intensifique a contingência e o risco associado ao trabalho virtual.

Palavras-chave: comunicação; improbabilidade; teletrabalho; risco.

Corpo do trabalho

Após a deflagração da pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19), em março de 2020 (OMS, 2020), a necessidade de distanciamento físico para conter a disseminação do vírus impediu o seguimento de atividades presenciais que não fossem consideradas essenciais. Esse contexto forçou à adaptação, sejam de setores produtivos, sejam de setores sociais, tendo nas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) um ambiente alternativo, familiar à população, em que era possível transitar sem risco de contaminação. Sendo assim, as organizações se viram obrigadas a virtualizar parte ou completamente suas estruturas, adotando o teletrabalho, popularmente chamado de home office. O modelo de trabalho permitiu que uma parcela da população seguisse com suas atividades laborais de forma remota, atividades essas, em maioria, mediadas

¹ Trabalho apresentado na Sessão Temática Comunicação digital, dados e IA em tempos de crise, atividade integrante do XIX Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas.

² Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade de Brasília (UnB). Graduada em Relações Públicas pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Membro do Grupo de Pesquisa em Comunicação Organizacional e Pensamento Sistêmico (COMSiS/UnB) E-mail: <mclaracaj@gmail.com>

pela tecnologia, as quais possibilitam a comunicação à distância. Nesse contexto, a comunicação se tornou ainda mais determinante para o exercício do trabalho.

Para o teletrabalho ser possível, as empresas adotaram uma dinâmica de trabalho típica de organizações virtuais, em que as demandas e os meios e serviços que possam as solucionar estão geograficamente separados, mas unidos em um ambiente dinâmico (Mowshowitz, 1997) que depende de espaços colaborativos virtuais para viabilizar a integração dos funcionários agora distantes. As plataformas utilizadas para criar a realidade de um local físico de trabalho em ambiência virtual, garantidamente, esbarram nas plataformas de infraestruturas, em especial o Microsoft Teams, o Google Workspace e o Zoom. A transferência das organizações para esses espaços exigiu adaptação tanto ao exercício do trabalho, quanto à comunicação, que aqui se torna central para a viabilidade do desenvolvimento das organizações em moldes virtuais.

Neste trabalho, utiliza-se do conceito de comunicação sintética de Luhmann (1998) que problematiza e evidencia a improbabilidade e a contingência inerente à comunicação. A comunicação, então como processo seletivo, desencadeia novas seleções em busca de reduzir a complexidade do mundo. Cada uma dessas escolhas, é um acontecimento contingente em si. Nesse sentido, a comunicação também encara o risco, ainda no sentido luhmanniano (Luhmann, 1990), tendo em vista seu caráter seletivo e consciente. Para Brüseke (2007), o discurso do risco é uma maneira de se comunicar num campo de eventos contingentes, que representam a sociedade contemporânea e sua alta complexidade.

Em um ambiente mediado pela tecnologia, a comunicação pode trazer barreiras comunicacionais e aumentar a improbabilidade e a contingência da comunicação. Sendo assim, exige-se um esforço consciente das organizações para estruturar práticas e processos que garantam a continuidade da interação e a coesão do sistema organizacional. Dessa forma, tem-se como objetivo explorar a comunicação digital no teletrabalho, mapeando os desafios e riscos comunicacionais enfrentados, tendo em vista que a comunicação é elemento basilar das organizações. Para isso, utiliza-se uma abordagem qualitativa baseada em revisão bibliográfica, reunindo contribuições teóricas sobre a improbabilidade e a virtualidade da comunicação em organizações

virtuais em teletrabalho e o papel do risco nesse contexto. Ao analisar a comunicação no teletrabalho, contribui-se para uma visão mais ampla da realidade enfrentada por teletrabalhadores.

Referências

BRÜSEKE, F. J. Risco e contingência. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, v. 22, n. 64, p. 69-80, 2007.

LUHMANN, N. ¿Qué es comunicación? Tradução de E. Otero, J. M. Chávez Albarrán e A. Wetzel. *Archipiélago: Cuadernos de crítica de la cultura*, n. 34, p. 29-35, 1998.

LUHMANN, N. Technology, environment and social risk: a systems perspective. *Industrial Crisis Quarterly*, v. 4, n. 3, p. 223-231, 1990.

MOWSHOWITZ, A. Virtual organization. *Communications of the ACM*, v. 40, n. 9, p. 30-37, 1997.