

As tecituras da Confiança e as Organizações¹

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

Resumo

O presente trabalho tem como objetivo refletir sobre a confiança, comunicação e organizações. Sendo apenas um recorte teórico da nossa dissertação, nossa reflexão contempla a confiança e os estudos sobre confiança no âmbito da comunicação, recorrendo à pesquisa da *Edelman Trust Barometer* que aponta nos estudos realizados desde o ano 2000. Partimos da concepção de que as organizações são como “[...] sujeito social complexo” (Lima, 2008), que se adapta conforme os seus níveis de interação e conexão, formando um elo relacional, o que nos leva a considerar vulnerabilidade e a fragilidade da confiança.

Palavras-chave: comunicação; confiança; organizações; tecituras.

Breve contextualização

Pensar em comunicação organizacional e nas suas diferentes tecituras nos leva a olhar para as organizações sob uma nova perspectiva. A compreensão dessas tecituras nos faz perceber que o conhecimento vai além do formal, do estabelecido, do instrumental e que ele caminha para uma transformação pessoal, integrando novos conceitos e visões ao nosso modo de ser. Essa é a perspectiva que assumimos nesse texto ao nos referirmos à confiança, comunicação e organizações. Por tratar-se de um recorte da Qualificação da Dissertação de Mestrado a ser apresentada ainda nesse primeiro semestre, justifica-se a nossa opção por uma abordagem mais teórica.

Nossa pesquisa parte do *Edelman Trust Barometer*, precisamente por se tratar de um estudo sobre confiança. Com mais de 20 anos de estudo, o Edelman Trust Barometer pesquisa o nível de confiança que os públicos possuem nas instituições, que são ONGs, organizações, governo e mídia. Atualmente abrange 25 países e mais de 35.000 entrevistados. A Edelman compreende que a confiança se baseia no

¹ Trabalho apresentado na Sessão Temática Organizações, Comunicação e Consumo na Sociedade de Risco atividade integrante do XIX Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas.

compromisso, que é necessário ouvir o outro e que a confiança não prosperará quando a maioria governar às custas da minoria. O estudo sobre confiança, desde seu início, questiona os públicos sobre onde eles a depositam (governo, organizações, mídia e ONGs) e em quais níveis.

As pesquisas referendam a relevância da confiança a partir do entendimento que possui um papel importante para as organizações, a partir dos estudos compreendemos que tal sentimento permite a construção de relacionamentos duradouros entre públicos e organizações. O *Edelman Trust Barometer* defende que “Sem confiança, a credibilidade é perdida e a reputação é ameaçada” (Edelman, s.d.). É importante destacar que entendemos que a confiança é distinta de credibilidade, um constructo de confiança, aumenta a probabilidade da organização se tornar mais crível.

Han (2017, p. 111) argumenta que “Confiança significa edificar uma boa relação positiva com o outro, apesar de não saber dele; possibilita ação, apesar da falta de saber”, O autor afirma que a tendência atual é a desconfiança [...]”. Para Boiry (2003, p. 81, tradução nossa), “A confiança, ao contrário do poder, não é tomada nem decretada, é construída, é ganha, é conquistada”. Apesar de pesquisas que mensuram seu nível, a mesma não é visível, palpável, tangível, pois envolve as relações construídas em contextos cada vez mais fluídos.

De acordo com Lima (2008, p. 113) “[...] a organização como um sujeito social complexo que, em interação com seus membros e com a sociedade, configura determinado contexto de interações”, essas interações representam uma conexão, na qual os sujeitos se ligam formando um elo relacional. O autor Curvello a partir da teoria dos sistemas de Luhmann, entende “[...] as organizações e os indivíduos, como sistemas que são, e que toda vez que mudam, o fazem de forma absolutamente congruente com as mudanças de seu ambiente” (Curvello, 2007, p. 96).

As duas concepções evidenciam a vulnerabilidade da confiança, face às perturbações e incertezas que constituem a sociedade em metamorfose (Beck, 2018) e a complexidade da comunicação organizacional. A complexidade nos liberta da ordem, nos faz aceitar as possibilidades, as incertezas.

Com as constantes mudanças no mundo, as organizações também se modificam e se adaptam, assim como os sujeitos e os observadores. Compreendemos

a confiança como uma tapeçaria, tecida e (re)tecida nas/pelas organizações. Confiar é como um tecido fino, traz a sua beleza, entretanto, a sua delicadeza o torna passível de rasgos e marcas. Vive nas interações do/com o ambiente (Lima, 2008), pode ser maculado, amassado, manchado, sujo, daí a sua fragilidade. Tais reflexões sobre as interfaces da confiança, comunicação e organizações são ampliadas no texto da Qualificação, respaldas por pesquisas sobre confiança e reputação.

Referências

BOIRY, Philippe. **Des «Public-Relations» aux Relations Publiques** - la doctrine européenne de Lucien Matrat. Paris: L'Harmattan, 2003

CURVELLO, João José. SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. A comunicação e as organizações como sistemas complexos: uma análise a partir das perspectivas de Niklas Luhmann e Edgar Morin. **E-Compós**, [S. l.], v. 11, n. 3, 2009. DOI: 10.30962/ec.307. Disponível em: <https://www.e-compos.org.br/e-compos/article/view/307>. Acesso em: 3 nov. 2024.

CURVELLO, José João. Autopoiese e comunicação nos sistemas organizacionais. *In*: DRAVET, Florence; CASTRO, Gustavo de; CURVELLO, José João (Orgs). Os saberes da comunicação dos fundamentos aos processos. Brasília: Casa das Musas, 2007.

EDELMAN. **Edelman Trust Barometer**. Disponível em: <https://www.edelman.com.br/estudos>. Acesso em: 20 mar, 2025.

HAN, Byung-Chul. Sociedade da Transparência. Petrópolis: Editora Vozes, 2017.

LIMA, Fábila. Possíveis contribuições do paradigma relacional para o estudo da comunicação no contexto organizacional. *In*: OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. SOARES, Ana Thereza Nogueira (Org). **Interfaces e tendências da comunicação**. No contexto das organizações. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2008.