

## Espaços comunicativos do imaginário: fofocas e boatos no cenário organizacional

Luiz Carlos Assis Ibsbeck  
Universidade Católica de Brasília - Brasil  
[Descargar PDF] - [Descargar SWF]

**Resumo:** The organizations -public or private, opened or closed- are strongly characterized for the communicative flows that privilege and exclude. The official speech (assigned as "well-said") is the space of reaffirmations of the ideological and the strategical intentions of the organizations. However, "not-said", communicative structure that we know as gossips and rumors, they constitute a phenomenon to the part of the scientific studies of the organizational communication. In this work, we explore the images that populate the imaginary organizational and they gain materiality in structures subversive narratives, disabled to appear in the organizational scene.

Vivemos grande parte de nossas vidas em organizações. Organizações são sistemas sociais regidos por regras, normas e leis de convivência, nos quais a comunicação é o processo chave que viabiliza as interações básicas. Porém, o compartilhamento de experiências, crenças, temores, valores e, sobretudo, da imaginação são atividades inerentes a um outro tipo de organização que se dirige não apenas ao atendimento dos constrangimentos sociais, mas sobretudo ao alargamento das possibilidades criativas e imaginativas, exclusivas dos seres humanos.

Referimo-nos aqui às organizações de caráter sócio-cultural, aquelas nas quais buscamos vínculos capazes de nos fazer espantar simbolicamente a solidão originária a que fomos ontológica e filogeneticamente submetidos desde o nascimento. Dentre elas, as empresas - sejam públicas ou privadas, sejam do denominado terceiro setor - merecem destaque especial.

Max Weber, sociólogo alemão caracterizado como o maior nome da sociologia compreensiva, simpática às construções semióticas da realidade, em seus estudos sobre as formas de dominação reserva uma espaço especial para estudar as estruturas sociais do que denomina organização:

Em todas as formas de dominação é vital, para a manutenção da obediência, a existência de um quadro administrativo e de sua ação continua dirigida à realização e à imposição de ordens. A existência dessa ação é o que justifica o termo organização (Weber, 1987: 212).

Harry Pross (1987), comunicólogo alemão, nos seus estudos sobre as estruturas simbólicas do poder, trata da força coercitiva que os sistemas simbólicos exercem nas organizações humanas. A ordem, nessas sociedades, é entendida por ele como uma "constelação de signos subjetivos" de intensos valores simbólicos, que tem por objetivo proporcionar adaptações, compensações e identificações entre pessoas e grupos de pessoas. Essa constelação, como linguagem, é regida por uma gramática nas quais os fenômenos da coordenação, supraordenação e subordinação não são mais que estruturas ordenadoras de expressões organizacionais a serviço da ordem.

Pross entende que toda ordem é uma representação. Assim, a instituição de signos e sua distribuição pelas organizações corresponde a formas específicas de designação. O que está acima e o que está abaixo, o que está ao lado, à frente ou atrás produz sentidos altamente especializados. Tais sentidos não estão nos signos eles mesmos, mas nas relações que eles estabelecem entre si, no espaço/tempo que ocupam enquanto componentes de uma trama textual.

Assim, nas organizações, "o sujeito se converte, de configurador de seu próprio campo, a um mero figurante desse campo" (Pross, 1987: 55). Essa determinação que vem de fora, "proíbe que o trabalhador se autoexpandam, que determine ele mesmo seu entorno, distribuindo ao redor de si aqueles signos que poderiam dar a ele um sentimento de segurança" (Ibidem: 56).

Desse modo, anonimato e autonomia no ambiente das organizações são pressupostos que se "excluem mutuamente". Para compreender a perda da autonomia, é necessário pontuar o espaço fora das permissões, ou seja, apropriar-se de parte do que é negado, proibido. Assim, enquanto o núcleo reacionário responsável pela ordem busca coibir - com sanções diversas - a transgressão, a necessidade humana de expandir sua rede de signos em autonomia cria situações nas quais o domínio do campo se dá de forma subversiva.

Interessa-nos aqui detalhar -ainda que sem nos aprofundarmos na complexidade das tramas comunicativas- alguns mecanismos bastante eficientes de transgressão e desobediência que asseguram a sobrevivência psicológica do ser humano nas organizações.

Segundo o semioticista tcheco Ivan Bystrina (1995), três categorias de textos interagem nos espaços comunicativos da cultura: os textos instrumentais, "cuja função primordial é atingir um objetivo instrumental, técnico e cotidiano, pragmático", os textos racionais, que se caracterizam pela lógica interna de sua organização e pela organização lógica de sua expressão e, por último, os textos criativos/imaginativos, aqueles que se localizam no centro da cultura e que têm por finalidade garantir ao ser humano a sua sobrevivência psíquica.

São esses últimos os textos de que aqui nos ocuparemos. É neles que concentramos nossas competências imaginativas, essenciais à elaboração de mecanismos simbólicos de superação dos problemas que as dimensões biológicas e sociais do mundo nos apresentam.

Organizações são espaços racionais que disseminam práticas instrucionais, mas não conseguem abolir os efeitos devastadores da criatividade e da imaginação humanas. Ao contrário, estimulam novos modos de transgressão e ampliam a percepção para além (ou para além) do permitido.

### As Organizações e o Trabalho

Os ambientes de trabalho, por exemplo, são cenários perfeitos para ilustrar o fenômeno apontado por Pross -e corroborado por Bystrina- no que se refere à necessidade de expansão simbólica do território. O estudioso das relações de trabalho no mundo da economia, o vienense André Gorz (2003), pondera sobre a impossibilidade de sermos felizes em ambientes nos quais não há espaço para imaginações esparsas e subjetivas. As Organizações fomentam uma espécie de imaginário oficial, padronizado e fortemente limitado, no qual devem situar-se aqueles que precisam de proteção e integração social. Para ele, as teses humanistas, que valorizam o trabalhador, jamais terão lugar na indústria fora dos espaços previamente destinados a elas, ou seja, no estreito fosso das motivações para o trabalho. Evidentemente, sempre haverá quem se sinta afetivamente simbiotizado com a organização, seja porque dela auferir substancial reconhecimento, seja porque ali consegue realizar seus precários desejos de dominação. O que não os impede de rebelar-se a cada frustração, desde que se sintam ameaçados na estabilidade que os vinculam à organização.

Dietmar Kamper (1997), citando Marx, reflete sobre a relação dos trabalhadores com o trabalho, acusando uma importante inversão que, em si mesma, já manifesta os efeitos eficientes da produção simbólica na superação dos problemas "reais" da realidade social:

E Marx vai dizer mais tarde que a nobreza do gênero humano consiste, precisamente, em sua capacidade de promover um sacrifício voluntário e inverter, assim, o próprio sentido do sacrifício ao transformá-lo, no fim das contas, numa crítica bem-sucedida da religião (...). Até que ponto esse processo que converteu o trabalho, concebido originalmente como uma maldição, em fonte transformadora de graça, numa espécie de orgulho legítimo dos homens (...) foi bem sucedido? (Kamper, 1997: 20-21).

Kamper vai encontrar resposta para essa questão -que ele mesmo levanta- na associação do trabalho com o jogo, com os cultos, enfim, com a vida integral do ser simbólico. E para que o trabalho -e consequentemente a vida nas organizações- não se torne um fardo pesado demais, a saída é identificá-lo com as demais práticas cotidianas, eliminando as barreiras que o circunscrevem à maldição e ao sacrifício.

#### O Imaginário e as Organizações

Tal artifício não poderia se dar no plano individual das ações isoladas de indivíduos mais criativos que os outros. Ele se dá de forma coletiva, comungada entre os integrantes das organizações, e oscila frequentemente de intensidade e de valor, ao sabor dos eventos conjunturais aos quais estão sujeitas.

Essa comunhão explora, necessariamente, os espaços de afinidade, aqueles elementos em torno dos quais o grupo se encontra e se sente "comum". São, portanto, os espaços da comunicação.

Evidentemente, não nos referimos aqui aos espaços físicos, rituais, de encontro, mas aos espaços virtuais nos quais os sentidos parecem convergir ao consenso, ao acordo fácil, à identidade de interesses.

Gilbert Durand (1995) denomina "imaginação simbólica" a esse lugar transfigurado, no qual apenas o sentimento abstrato de identidade pode atestar ligações íntimas e irreversíveis entre fenômenos e objetos do plano racional das representações concretas. E ele mesmo reconhece que a imaginação simbólica é um fator de "equilíbrio psicossocial", proporcionando o encontro - nas imagens coletivas, arquétipos e estereótipos - de afinidades, impossíveis de outra forma.

Como lugar privilegiado do simbólico, o imaginário é também o lugar de grandes "sínteses sociais", como nos diz Norval Baitello Jr.: "Símbolos são grandes sínteses sociais, resultantes da elaboração de grandes complexos de imagens e vivências de todos os tipos. Por isso as imagens evocam os símbolos e, ao evocá-los, os ritualizam e os atualizam" (Baitello Jr, 2004: 4).

Não há lugar mais privilegiado para o florescimento de rituais de toda ordem que as organizações. Tais momentos são absolutamente necessários para reforçar os laços de união e estreitar o medo coletivo que povoa cada imagem particular constituinte desse imaginário útil e eficiente.

Também nessa perspectiva é bastante provável que as organizações não possam prescindir de estimular o enriquecimento desse imaginário, sob pena de desagregarem-se pela falta de consistência interna dos grupos que as sustentam.

É a dinâmica desses grupos que vai proporcionar o aparecimento de estruturas discursivas transversais, laterais, afastadas e até mesmo antagônicas aos discursos oficiais, aqueles que pretendem instaurar um "imaginário oficial", ao qual nos referimos anteriormente.

### Espaços comunicativos do Imaginário

Roman (2001), como desdobramento de sua tese sobre a comunicação no mundo do trabalho, nos fala de três modalidades de discursos nas organizações "pós-modernas":

Discursos bem-ditos são os discursos institucionais, autorizados, planejados, divulgados pelos canais oficiais formais ou informais. Discursos mal-ditos são produzidos na clandestinidade, desautorizados, não-oficiais, inconseqüentes e irresponsáveis. Os discursos mal-ditos expressam os sentimentos dos funcionários repressados no cotidiano. Aparece normalmente nas chamadas "rádio corredor", "rádio peão" e "rádio cafezinho". Discursos não-ditos são aqueles discursos mal-ditos impedidos de serem expressos (Roman, 2005: texto avulso do autor, distribuído em conferência).

Embora não se refira às estruturas do imaginário a que aludimos anteriormente, Roman localiza no espaço organizacional o "modus operandi" daquilo que Weber situa no âmbito administrativo. Organizações necessitam de regras e não podem prescindir de um imaginário oficial, capaz de agregar e congregar símbolos oficiais para funcionarem como paradigmas de comportamento, adesão, fidelidade, comprometimento, etc. Tais textos são veiculados pelo discurso oficial, sob a forma de enaltecimento e conclamação ao trabalho, e exercem uma função auto-referencial, evidenciando um tipo de cultura voltada para si mesma. É esse o discurso "bem-dito": uma constelação de signos cuidadosamente arquitetados para promover afinidades e estabelecer os limites entre o aceitável e o dispensável, entre os incluídos e os excluídos.

A esses últimos, resta o espaço da não-cultura, como diriam os semioticistas eslavos, liderados por Iuri Lotman, que assinaram as teses eslavas para uma semiótica da cultura (Machado, 2003: 99-133) . Os valores da não-cultura teimam em confrontar-se com os ambientes formais da cultura estabelecida e conservada, mas ao invés de agredi-los podem, em muitas situações, proporcionar-lhes relevância maior do que aquela que teriam naturalmente. Roman localiza tais valores nos discursos "magoados" da oposição, que ele denomina "mal-ditos".

Temos de considerar, nesse aspecto, que - apenas do ponto de vista interno de uma dada cultura - os discursos dos excluídos podem soar como inconseqüentes ou irresponsáveis; são, porém, "mutuamente condicionados, dependentes um do outro" (tese 1.2. 0, in Machado, 2003: 101).

Assim, tanto o discurso oficial quanto sua oposição, o discurso da contradição, necessitam-se mutuamente para produzirem seus efeitos e corroborarem para a permanência equilibrada do sistema organizacional (tanto o que se quer perenizar quanto o que se quer destruir).

Tal dinâmica está também lastreada em imaginários distintos e, ao mesmo tempo, congruentes. O temor do contrário, dos valores de fora e da força revolucionária que toda oposição potencializa exerce, em qualquer cultura, uma irresistível atração por sua não-cultura, tal como nos diz Baitello Jr. ao referir-se às relações entre imagem e medo:

O medo, no entanto, ao contrário do que tendemos a crer, não apenas assusta, espanta e afugenta, mas também atraí e prende: imobiliza, mas também move, comove e nos remove de nossas posições. As atitudes diante do medo são também ambivalentes como o próprio sentimento. (Baitello Jr, 2004: 15). Desse modo, a dura contradição entre cultura e não-cultura, entre textos bem-ditos e mal-ditos só existe enquanto referências de uma dialética que deles necessita para jogar o jogo organizacional.

### O Lugar do Não-dito

O imaginário, entretanto, não se esgota em imagens selecionadas pelo sistema, contrárias ou contraditórias. Há também uma profusão daquelas que não participam do jogo, que não podem figurar no cenário do discurso reconhecido, sob pena de exclusão sumária por inadequação ou descabimento. E não há como impedir ou controlar o acesso a elas, uma vez que se insturam em espaços subjetivos e são alimentadas por estruturas comunicativas não reconhecidas pelas organizações, senão pelos sintomas que evidenciam.

Referimo-nos à profusão de imagens que nos acometem a cada momento e que não podem ser explicitadas ou compor discursos nos processos comunicativos do dia-a-dia, sobretudo nos ambientes organizacionais. E por não poderem investir o discurso, preservam altas densidades simbólicas capazes de mobilizar e imobilizar grupos e redes de pessoas em torno de meras possibilidades, vagos acenos ou imprecisos focos.

Harry Pross (1987) nos fala de espaços e tempos intermediários, as zonas cinzentas da cultura, nos quais torna-se difícil ou mesmo impossível caracterizar o domínio dos símbolos e, portanto, a existência de algum tipo de ordenação.

Não sem propósito, tais espaços tornam-se os prediletos daqueles que se alimentam imagens impossíveis, sonhos irrealizáveis, metas inalcançáveis. E para esses, as organizações não reservam qualquer espaço. Por isso, ficam relegados aos corredores, aos locais de passagem, ainda não sujeitos à coação da ordem:

... corredores, passagens, ante-salas, becos, encontros no trem, viagens casuais em comum, são lugares e ocasiões onde e quando podem surgir interessantes intercâmbios, já que nenhum dos interlocutores está sujeito à coação simbólica das ordens fechadas que o separam do exterior.(Pross, 1987: 66).

É também nesses lugares que são fomentadas e disseminadas formas interativas e descompromissadas de comunicação, cujas características geram grande incerteza e, igualmente, grande prazer a quem delas participa: as fofocas, os boatos, os rumores, os fuxicos e disse-que disse.

Impossibilitadas de figurar nos meios oficializados do bem-dito e do mal-dito, as fofocas e os boatos se nutrem da incerteza dos espaços intermediários e das imagens sem-lugar do discurso oficial para repercutiram, numa espécie de canto paralelo e transversal, potencialmente perigoso e aparentemente inconseqüente.

Conhecidas também como "rádio-corredor", essa mídia -como a classifica Kapferer (1988- já desfrutou espaços de oficialidade antes do advento dos meios de comunicação de massa. Nas sociedades orais, as notícias eram veiculadas de boca em boca, diluindo autoria e responsabilidade. O processo de transmissão, ele mesmo um estágio intermediário e de passagem, era o lugar da distorção, da ampliação e da transgressão. Acrescida daquelas "imagens" subjetivas e sem lugar nos espaços oficiais, a notícia representava uma criação coletiva anônima e altamente representativa do imaginário das organizações que a veiculavam.

As sociedades orais não morreram com a chegada das mídias tecnológicas. Ao contrário, ampliaram-se, desviaram-se, imiscuíram-se na oficialidade e contaminaram tempos e espaços organizados, sobretudo aqueles mais vigiados e melhor administrados.

O lugar do não-dito torna-se assim, o lugar do ináudito, do inesperado. Instaura-se nas narrativas míticas, sabotando-as ao sabor das imagens que lateralmente as rodeiam; inapõem juízos e inestauram analogaes em julgamentos insidiosos ou intuitivos. Confundem, intencionalmente -mas de modo furtivo- as elevadas intenções e os nobres objetivos estratégicos das organizações, possibilitando justapor valores inconciliáveis e desejos inconfessáveis.

Por tudo isso, os boatos e as fofocas são temidos pelas organizações. E elas parecem ainda não ter descoberto alguma fórmula capaz de dominar e controlar o poder destrutivo (e também construtivo, às avessas) dessas estruturas comunicativas. Entretanto, enquanto existirem tais formatos de suas ocupações rotineiras, terão bons motivos para temerem sua emergência: o que, certamente, não desestabilizará a ordem de que tanto necessitam, nem garantirá imunidade à devastadora ação de suas maquinações.

Considerando, todavia, que os espaços intermediários sempre existirão em qualquer sistema que preze a ordem, determine símbolos e eleja sentidos preferenciais, melhor nos parece compreender sua dinâmica e contemplá-lo no rol de possibilidades criativas.

A convivência dos textos oficiais com sua crítica, bem como a emergência dos textos criativos numa dada organização não são sintomas de desordem ou de instabilidade quando tais fenômenos são percebidos semioticamente e trabalhados com naturalidade em ambientes interativos complexos.

Encarar a complexidade é aprender a lidar com as diferenças que as contrariedades e as inevitabilidades estão a todo o momento nos oferecendo. Não tem sido essa a direção tomada pelas organizações. Ao contrário, à cada enfrentamento a fuga ao reducionismo se faz mais atraente. No prólogo à obra de Jorge Etkin e Leonard Schwarstein o filósofo inglês Stafford Beer, da Universidade de Manchester expressa sua perplexidade diante de tal tendência: "Como se explica isto? Tudo indica que, na medida em que a situação se torna mais e mais complexa, o enfoque da administração torna-se cada vez mais reducionista e simplista" (Etkim y Schwarstein, 1995: 12).

As tendências à simplificação, que tanto assustam Beer, podem estar na base de um sentimento humano, demasiadamente humano, de unificação do mundo, de reunião dos fragmentos de conhecimento, de conciliação e, finalmente, de paz. Talvez essa vocação perpassse o imaginário das pessoas que se vinculam às organizações e, quem sabe, sinalize tendências a uma possível afinidade universal.

Antes, porém, de almejar o imponderável, precisamos aprender a lidar com a recursividade, a ampliar nossas limitadas possibilidades binárias de percepção do mundo e, sobretudo, a aprender a conviver com a incerteza, ainda que a cultura - alimentando nosso imaginário- nos proponha confortáveis e tentadoras estruturas de consolação.

### Referencias bibliográficas

- ANDERS, Günther (2002): L' Obsoloscence de L' Homme. Éditions de L' Enciclopédie des Nuisances. Paris, IVREA.
- BAITELLO Jr., Norval (1998): O Animal que parou os Relógios. São Paulo, Annablume.
- (2004): Iconofagia e Ocidentalização - A perda dos símbolos diretores e o esvaziamento das imagens. Texto apresentado no II Encontro Internacional do CISC, PUC, São Paulo.
- DURAND, Gilbert (1975): A Imaginação Simbólica. Lisboa. Edições 70.
- (1996): Campos do Imaginário. Lisboa. Instituto Piaget.
- ETKIN, J. e SCHWARSTEIN, L. (1995): Identidad de las Organizaciones. Invariância y Cambio. Buenos Aires, Paidós.
- FLUSSER, Vilém (1998): A Fenomenologia do Brasileiro. Rio de Janeiro. Ed. UERJ.
- (2002): Da Realidade. A Literatura e o Senso de Realidade. São Paulo. Escrituras Editora.
- (2004): Língua e Realidade. São Paulo. Annablume.
- GORZ , André (2003): Metamorfoses do Trabalho. São Paulo.Crítica da Razão Econômica. Annablume.
- KAMPER, Dietmar (1997): O Trabalho como Vida. São Paulo. Annablume.
- KAPFERER, Jean-Noël (1988): Boatos, O Meio de Comunicação mais velho do Mundo. Publicações Europa-América, Martins Codex.
- LORENZ, Konrad (1992): Os Oito Pecados Mortais da Civilização. Lisboa. Litoral Edição.
- LOTMAN, I.M. et alii (2003): Teses para uma Análise Semiótica da Cultura (uma aplicação aos textos eslavos) in MACHADO, I. Escola de Semiótica, São Paulo. Ateliê Editorial, , pp. 99 a 137.
- LOTMAN, Yuri (1998): Estructura del Texto Artístico. Madrid. ISTMO.
- MACHADO DA SILVA, Juremir (2004): As Tecnologias do Imaginário. Porto Alegre. Editora Sulina.
- MACHADO, Irene (2003): Escola de Semiótica. São Paulo. Ateliê Editorial.
- MALRIEU, Philippe (1996): A Construção do Imaginário. Lisboa. Instituto Piaget.
- PROSS, Harry (1997): Estructura Simbólica Del Poder. Barcelona. Gustavo Gilli.
- ROMAN, Artur (2001): Tonal e Modal: as duas instâncias vivenciais do mundo do trabalho. O E-mail e a carnavaização dionisiaca nas organizações. Tese de Doutorado, Escola de Comunicação e Artes / Universidade de São Paulo.
- WATZLAWICK, Paul (1991): A Realidade é Real? Lisboa. Relógio d' Água/ Antropos.
- WEBER, Max (1997): Economia y Sociedad. México. Fondo de Cultura Económica.