

A Fofoca nas Organizações: Um estudo parcial da produção em PPGs entre 1995 e 2018¹

Helena Manásia Schröter

Faculdade Cásper Líbero (FCL) - São Paulo/SP

Resumo

A fofoca está sempre presente nas empresas e, por isso, o tema vem chamando a atenção de pesquisadores das organizações. Este artigo analisa a presença da fofoca em dissertações de mestrado e doutorado sobre organizações em PPGs publicadas entre 1995 e 2018. Foram examinadas as áreas de estudo, as definições de fofoca e suas consequências. Observou-se que (1) a Administração e Psicologia parecem ser as áreas mais freqüentes; (2) a fofoca é apresentada como algo negativo, com consequências danosas para o ambiente organizacional (3) foram usadas poucas referências teóricas da comunicação sobre fofoca no ambiente organizacional.

Palavras-chave: Organizações; Comunicação; Fofoca; Produção Científica.

Introdução

A interação dos colaboradores entre si e com seus gestores é um tema cada vez mais freqüente nos estudos sobre organizações, afinal, o aspecto humano é estratégico nessas instituições (MARCHIORI, 2008; KUNSCH, 2016). Porém, as redes de comunicação informais presentes nesse contexto, como a fofoca, não estão muito presentes nos estudos da área, apesar de seu impacto no ambiente organizacional. As micro-interações cotidianas podem ser, segundo Goffman (1975), um fator que influencia as relações pessoais. É possível estender essa concepção também para o ambiente organizacional, afinal impacta a produtividade especialmente na colaboração, na comunicação e na compensação desse meio (MORAES & GONZALEZ, 2012).

De que forma a fofoca está presente nas pesquisas sobre organizações? Este texto examina 11 dissertações de mestrado e doutorado defendidas em Programas de Pós-Graduação (PPGs) no período entre 1995 e 2018. Foram selecionadas, a partir de busca no Banco de Teses e Dissertações da Capes, as produções que mencionavam diretamente a palavra "fofoca" como objeto de estudo. Não entraram nesse trabalho as dissertações que não

¹ Trabalho apresentado no Espaço Jovem Pesquisador, na categoria Trabalhos Teórico-Práticos, atividade integrante do XIV Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas.

tiveram como foco principal as organizações ou que não houve acesso por meio do Banco de Teses e Dissertações da Capes.

Como se formou o interesse em estudar a fofoca nas pesquisas sobre organizações? Em um trabalho de iniciação científica (SCHRÖTER, 2019), foi feita uma pesquisa empírica no ambiente educacional durante o qual surgiu a necessidade de conhecer mais referências sobre o assunto. Além disso, as definições de fofoca feitas pelos alunos dessa pesquisa gerou um interesse em compreender de que forma outros grupos definiam o conceito. Assim, surgiu o desejo em fazer um exame mais detalhado da produção acadêmica sobre fofoca. O foco principal é entender de que forma as teses e dissertações analisadas usaram a palavra fofoca em suas pesquisas.

Os trabalhos analisados, resultado da busca com as entradas "fofoca" no Banco de Teses e Dissertações, são mostrados no Quadro 01.

Quadro 01: Trabalhos selecionados para análise

Área	Referência
Enfermagem	NONATO, Lázaro França. Relações de poder nas práticas cotidianas de profissionais de uma Unidade de Terapia Intensiva Neonatal . 2018. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.
Administração	ORLANDIN, Maíra Caon Pieruccini. Proposta de um plano para a comunicação interna na Empresa PI Acessórios . 2016. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016.
Administração de Empresas	CARDOSO, Marison Simões. Rádio Peão: estudo dos mecanismos, tipologia e os efeitos dos rumores nas organizações . 1995. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) - Faculdade Getúlio Vargas, São Paulo, 1995.
Gestão Pública	CLOSEL, Ursula de Oliveira. Bem-estar no ambiente de trabalho: Uma análise à luz da psicologia positiva . 2017. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) - Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2017.
Engenharia de Produção	RIBEIRO, Kíssila da Conceição. Aplicação do método de análise e solução de problema em uma panificação em Campos dos Goytacazes - RJ . 2014. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Candido Mendes, Campos, 2014.
Administração	SOUZA NETO, Rômulo Andrade de. As manifestações de resistência informal à vigilância eletrônica na visão dos gestores de Call Centers . 2015. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2015.
Psicologia	GARCIA, Wiulla Inácia. Análise psicodinâmica do trabalho no tribunal de justiça do Amazonas: uma aplicação clínica do trabalho e da ação . 2011. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2011.
Psicologia	SOUZA, Eloisio Moulin de. Sexualidade e trabalho: estudo sobre a discriminação de homossexuais masculinos em bancos públicos . 2009. Tese (Doutorado em Psicologia) - Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2009.
Psicologia	MIRANDA, Onofre Rodrigues de. Bem-estar e Mal-estar no Contexto do Trabalho: Um Estudo de Representações Sociais . 2010. Tese (Doutorado em Psicologia) - Universidade de Brasília, Brasília, 2010.
Antropologia Social	CHAGAS, Herika Christina Amador. Trabalhos e suas jornadas: Reflexões sobre a terceirização em um órgão público federal . 2014. Dissertação (Mestrado em Antropologia Social) - Universidade de Brasília, Brasília, 2014.
Gestão Empresarial	MUNIZ, Alexandre. A fofoca como fonte de sofrimento na vida organizacional: um estudo com base na psicodinâmica do trabalho . 2017. Dissertação (Mestrado em Gestão

Empresarial) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2017.

Fonte: Elaborado pela autora

De que forma será feito esse estudo? Nota-se nessa primeira busca a ausência de pesquisas realizadas em Programas de Pós-Graduação em Comunicação mesmo que se entre em contato com o tema ao estudar o ambiente organizacional. Administração e Psicologia foram as áreas mais frequentes. As demais dissertações fazem parte da Engenharia, Enfermagem, Gestão Pública e Antropologia, com um trabalho por área. O artigo foi dividido em três partes: (1) a vinculação do tema a diversas áreas de estudos; (2) as definições, ou ausência delas, nos estudos (3) Suas consequências nas organizações.

1. Onde se estuda a fofoca?

Como a comunicação ganhou relevância dentro das organizações devido ao seu caráter estratégico (MARCHIORI, 2008; KUNSCH, 2016), autores de diversas áreas estudam o tema e citaram um fenômeno muito comum dentro desse contexto: a fofoca. As duas áreas mais presentes foram psicologia e administração com 7 trabalhos (MIRANDA, 2010; SOUZA, 2009; GARCIA, 2011; SOUZA NETO, 2015; MUNIZ, 2017; CARDOSO, 1995; ORLANDIN, 2016). Dos demais, Chagas (2014) defendeu seu trabalho em Antropologia; Ribeiro (2014), em Engenharia de Produção; Closel (2017), Gestão Pública; e Nonato (2018) em Enfermagem.

Dentro da comunicação interna, os trabalhos da Área de Administração apresentam uma variedade de abordagens, incluindo a resistência informal à vigilância eletrônica (SOUZA NETO, 2015), a comunicação informal (CARDOSO, 1995), o sofrimento gerado pela fofoca (MUNIZ, 2017) e os planos de comunicação interna (ORLANDIN, 2016). Assim, a comunicação esteve presente nesses estudos como forma de compreender o ambiente interno das organizações.

Os de Psicologia, por sua vez, parecem se concentrar sobre a questão do clima organizacional. A abordagem também varia: os sentimentos (MIRANDA, 2010), a discriminação (MOULIN DE SOUZA) e a psicodinâmica do trabalho (GARCIA, 2011). Esses têm menor foco na comunicação em si e maior nas consequências que a área pode ter no indivíduo. Esse tema também é importante dentro da comunicação, afinal a dimensão humana apresentada por Kunsch (2016) afeta a subjetividade do indivíduo assim como as organizações.

Um ponto comum é a visão negativa com relação à fofoca. O fenômeno aparece como um mal para colaboradores, produtividade e ambiente em todos os trabalhos analisados. Esse tema tem muita relação com a tendência das empresas em se preocupar não apenas com seus resultados financeiros, mas também com seu impacto ambiental, social e humano dentro e fora da organização (KUNSCH, 2016). Isso, porque a fofoca, por ser um fenômeno muito frequente no dia a dia das organizações, impacta os colaboradores e, assim, a sociedade.

Esse efeito negativo destacado nos estudos analisados não apareceu apenas dentro da Psicologia e Administração, mas também em Antropologia (CHAGAS, 2014), Engenharia de Produção (RIBEIRO, 2014) e Enfermagem (NONATO, 2018).

É interessante destacar os estudos das Ciências Exatas e Biológicas relacionados ao tema. No caso da enfermagem, em Nonato (2018), o objetivo principal era analisar os discursos dos profissionais acerca das relações de poder no cotidiano, o que pode se manifestar por meio da fofoca, como revelou o estudo de campo do autor. Sendo assim, o tema foi aprofundado com referências, discussões e definições conceituais. No estudo de Engenharia (RIBEIRO, 2014), a fofoca é citada cinco vezes como um dos aspectos que precisavam ser melhorados na padaria. Nessa pesquisa, a autora tenta entender a empresa como um todo para melhorar sua condição financeira. A fofoca é pouco presente nas PPGs brasileiras de exatas sobre organizações, afinal, foi apenas o trabalho de Ribeiro se encaixou nesses padrões.

A motivação para o estudo da fofoca variou conforme os estudos, mas têm, em comum, sua origem em pesquisas de campo, onde os sujeitos pesquisados mencionavam o tema. Ao conseguir dados sobre o ambiente interno das organizações, os pesquisadores perceberam a importância da fofoca e decidiram incluí-la em seus trabalhos.

Por outro lado, Ribeiro (2014) e Muniz (2017) não trazem justificativas de campo para ter como parte do estudo a fofoca, mas destacam sua relevância nas pesquisas acadêmicas (MUNIZ, 2017) e seu impacto nos colaboradores (RIBEIRO, 2014).

A fofoca aparece nesse contexto como um dado que emerge das pesquisas de campo, o que sugere a importância do tema nas organizações. Em apenas dois casos, o referencial teórico foi fundamento para a escolha do tema. Isso leva a uma questão: o que é definido como "fofoca" nas pesquisas?

2. O que é Fofoca? As definições e suas Práticas nos Trabalhos

A análise dos trabalhos mostrou três principais tipos de definição da "fofoca". Seis dos onze trabalhos analisados não construíram uma definição explícita (CHAGAS, 2014;

SOUZA, 2009; GARCIA, 2011; RIBEIRO, 2014; ORLANDIN, 2016; SOUZA NETO, 2015). Cardoso (1995) utiliza uma definição do dicionário. Os demais definiram a fofoca conceitualmente (MUNIZ, 2017; CLOSEL 2017; MIRANDA, 2010; NONATO, 2018). Em seguida, são apresentadas e discutidas as definições propostas por esses autores.

Nos estudos analisados, ao menos um dos seguintes três elementos estavam presentes para definir a fofoca: o ato falar sobre pessoas ausentes, o julgamento sobre fofocado e o caráter positivo ou negativo do fenômeno. Isso pode ser observado no quadro abaixo:

Quadro 02: A definição de "fofoca" nas pesquisas sobre organizações

	Posicionamento do autor	Julgamento	Assunto
MUNIZ, 2017	Conteúdo avaliativo (p.33)	Fortalece laços entre fofoqueiros e enfraquece com o fofocado (p.36)	Não mencionado
CLOSEL, 2017	Contraste de um relacionamento saudável, pois falta sinceridade (p.78)	Não mencionado	Pessoa(s) ausente(s) (p.78)
MIRANDA, 2010	Não mencionado	Comentário tendencioso (p.154)	Sobre pessoa(s) ausente(s) (p.154)
NONATO, 2018	Crítico (p.84)	Falar pelas costas, criticar a conduta (p. 84)	Pessoa(s) ausente(s) (p.84)
CARDOSO, 1995	Conotação pejorativa e intencional como a intriga e a malquerência (p.xviii)	Não mencionado	Não mencionado

Fonte: Elaborado pela autora

A maioria dos autores concorda que o assunto da fofoca são as pessoas ausentes. Entretanto, isso não é suficiente para delimitar um fenômeno social, afinal aproximadamente 70% das conversas são sobre outras pessoas (EMLER, 1994). Para alguns, o caráter avaliativo foi importante para a definição. Além disso, praticamente todos julgaram a fofoca no campo moral, mas por motivos diferentes: um pelos comentários dos fofoqueiros, outro pela reputação da fofoca e dois pelas consequências.

Dois estudos usaram de suas experiências de campo para definir o conceito. Nonato (2018, p.84) usa para isso um de seus entrevistados: "falar mal de quem está ausente". O autor apresenta o fenômeno, portanto, como parte de uma comunicação verbal negativa sobre outro. Em um depoimento da pesquisa de CloseL (2017, p.78), a fofoca é o contraste de um relacionamento saudável devido a falta de sinceridade quanto ao real pensamento dos

envolvidos. Dessa forma, o fenômeno causa a desconfiança no ambiente de trabalho. Como a fofoca faz parte da cultura organizacional e tem um impacto, nesse caso, negativo sobre indivíduos, ela é parte estratégica da empresa (MARCHIORI, 2008; KUNSCH, 2016). É interessante notar que o caráter negativo da fofoca aparece devido ao assunto no primeiro texto analisado e, no segundo, à consequência.

Independentemente da forma como a fofoca foi definida, os autores destacaram três pontos: (1) o julgamento pode se manifestar no campo como “falar mal” e, nos estudos teóricos, como um “comentário tendencioso” ou um “caráter avaliativo”; (2) o lado negativo está presente, nos depoimentos, como “desconfiança” e, na teoria, como uma barreira na comunicação e (3) assunto mais comum, as pessoas, é destacado em ambas as formas de explicação. As definições são próximas apesar de usarem termos diferentes para construí-las.

Embora algumas das dissertações não definam diretamente, o significado é inferido em exemplos hipotéticos, falas de entrevistados e situações reais, destacando seu funcionamento na prática. Esse é o caso dos trabalhos de Chagas (2014), Souza (2009), Garcia (2011), Ribeiro (2014), Orlandin (2016) e Souza Neto (2015).

Para um dos sujeitos da pesquisa de Nonato (2018, p.84), foi destacado: “eu escuto falando de um, eu não falo para frente”. Portanto, ser fofoqueiro, a pessoa que ouve e fala para outros, é indesejável. O descrédito é ainda mais preocupante para as mulheres cujo trabalho é "masculino" (CHAGAS, 2014, p.68): elas não querem se envolver com atividades “femininas”, mesmo que homens também fofoqueiem. Além disso, muitos não interagem com os fofoqueiros para não denegrir a própria imagem (CHAGAS, 2014, p.83). Por sua vez, Muniz (2017, p.31) afirma a necessidade de relativa privacidade, da confiança de que o ouvinte irá proteger sua identidade. Assim, ao demonstrar que ser fofoqueiro é negativo, os estudos apresentam esse rótulo como um estigma que deve ser evitado. Esse atributo negativo muito próximo do estereótipo gera para o estigmatizado vergonha enquanto os demais não conseguem desassociar a pessoa da característica (GOFFMAN, 1981). Para se afastar do estigma do fofoqueiro, evita-se fofocar.

Para além dos elementos que desestimulam, há também pré-requisitos. A fofoca precisa ser interessante para os fofocadores (CARDOSO, 1995, p.2). Eles também precisam ter, para Muniz (2017, p.30-31), algo em comum com relação ao assunto e aos valores. Essas pessoas normalmente estão em grupos: “quanto mais dividido é o grupo e quanto mais grupos existirem, maior será a probabilidade de existir a fofoca” (MUNIZ, 2017, p.30). Os grupos são um elemento presente não apenas na fofoca dentro das organizações, mas também em diversos estudos sobre o tema (AQUINO 2008; WIESER, 2008; SMITH, 2014; SHAW,

2011; DUNBAR, 1996). Nesses casos, a fofoca aparece como um elemento de sociabilidade que reforça as normas internas dos grupos.

A fofoca é frequente em ambientes negativos. O impacto da cultura e do clima organizacional nas empresas é muito estudado (SILVA; VIANA; FEITOSA, 2018; MORAES & GONZALEZ, 2012; SANTOS; GARCIA; VIÉGAS, 2020; FLORES; SILVA, 2018; SILVA; SOUZA, 2017; MARCHIORI, 2008; KUNSCH, 2016). Assim como os especialistas, os funcionários também dão essa importância: apenas 18,18% dos entrevistados de Moraes e Gonzalez (2012) acham que o clima não impacta a produtividade.

No estudo de Garcia (2011, p.80), o fenômeno é uma forma de defesa diante da sobrecarga de trabalho: como os funcionários não poderem mudar a situação que vivem, eles fofocam. Muniz (2017, p.34), partindo de outros estudos, afirmou que a fofoca aumenta quando há uma descrença nos valores e na gestão, em outras palavras, uma quebra de contrato psicológico. Orlandin (2016) indica a comunicação horizontal e transparência para diminuir a fofoca. Assim, se a fofoca piora o clima organizacional, este, quando negativo, tende a incentivar aquela prática.

Não há consenso para quem é o interlocutor da fofoca. Chagas (2014, p.78), também a partir de trabalhos anteriores, afirma que a fofoca pode chegar no fofocado com "o objetivo de mandar um recado de maneira indireta". Garcia (2011, p.81) afirma que são criadas "teorias" entre os funcionários para saber dos segredos dos chefes e a informação não chega neles. O tema também não é unânime entre outros estudiosos da fofoca, podendo aparecer como pessoas: de confiança (WIESER, 2009), parte do grupo (SMITH, 2014; DUNBAR, 1996), copresentes (SHAW, 2011; ELLWARDT, 2011), com ideias semelhantes (KUO, CHANG, QUINTON, LU & LEE, 2015). Assim, saber quem ouve a fofoca não é algo que se sabe com certeza.

O assunto tratado na fofoca tende a ser sobre pessoas conhecidas. Dois dos autores explicitaram o que consideram os temas mais frequentes: os "atos secretos" de chefes (GARCIA, 2011, p.80) ou a reclamação sobre o trabalho (SOUZA NETO, 2015, p.80). É possível notar, portanto, que a fofoca é considerada uma fala sobre os colegas ou o próprio trabalho, porém o tema varia.

Depreciar pessoas ausentes é considerado parte do assunto da fofoca (NONATO, 2018; SOUZA, 2009). Isso gera nas empresas uma hierarquia simbólica onde o fofocado é colocado como inferior. Marchiori (2008) mostra em seu estudo que as relações de poder as organizações, assim como outros fenômenos, estão cada vez menos centralizados e mais

individualizados. Nesse sentido, a fofoca aparece no cotidiano das organizações como manifestação dessas relações de poder descentralizadas.

Ao mesmo tempo, esse depreciar também possui consequências relativamente positivas para o grupo. Como aponta Goffman (1975, p.187), os atores depreciam a plateia quando essa está ausente: “a detração secreta parece ser muito mais comum do que o elogio secreto, talvez porque sirva para manter a solidariedade da equipe, demonstrando mútua consideração às custas dos ausentes”. Assim, a fofoca, definida como falar mal de ausentes, também tem consequências positivas.

Para Chagas (2014), a ambiguidade faz parte da definição e não impede as consequências: “A fofoca não precisa ter nenhuma ligação com a verdade para que se torne um marcador de distinção”. Porém, isso não é necessariamente negativo, as diversas interpretações que compõem a fofoca e a tornam incerta, também auxiliam a compreensão da moral no grupo, como aponta Aquino:

Não importa ao antropólogo saber se a fofoca, enquanto notícia confrontada ao referente “original”, é falsa ou verdadeira. Importa sim, entender que a dinâmica dos circuitos de fofocas difundem interpretações nativas, só que na terceira pessoa do singular, que serão apropriadas pelo antropólogo na tentativa de compreender as realidades culturais. Logo, as fofocas não perdem seu valor por ser interpretações produzidas por muitas pessoas, ao contrário, é isso que as tornam interessantes (AQUINO, 2008, p.45).

A fofoca, assim, é uma maneira de julgamento, apresentado de diferentes formas. Chagas (2014, p.83) mostra o fenômeno como um marcador de distinção entre as pessoas. Nonato (2018, p.84) usa a definição de seus entrevistados: “criticar a conduta do colega do plantão anterior”. Assim, a fofoca está associada a um julgamento sobre o outro. Isso ajuda a sustentar a moral do grupo (CARDOZO, 2009; WIESER, 2009; LUCKMANN, 1997). Além disso, a valorização das pessoas nas empresas, tema muito importante na comunicação organizacional (KUNSCH, 2016), é impactada pela fofoca, pois essa de maneira informal pode fazer as pessoas se sentirem julgadas, o que piora sua qualidade de vida e piora o ambiente da empresa.

3. As consequências da fofoca nas organizações

Todas as autoras e autores analisados destacaram o caráter negativo da fofoca. Esse aspecto está presente não apenas em estudos sobre organizações, mas em pesquisas cujo tema

é a própria fofoca (SMITH, 2004; DUNBAR, 2004; FOSTER, 2004; SHAW, 2011; WIESER, 2009).

Nas dissertações analisadas o lado nocivo é destacado mesmo entre aqueles que apresentaram um lado positivo. Para Souza Neto (2015, p.99), “não identificamos uma relação que aponte que certos tipos de resistências informais, como fofocar por exemplo, gerem implicações mais “benéficas” do que outros para os trabalhadores”. Muniz (2017) afirma que a fofoca pode gerar colaboração especialmente entre os fofocadores, porém decidiu ter como foco de pesquisa em que medida a fofoca gera sofrimento. Dessa forma, mesmo admitindo a possibilidade de um lado bom da fofoca, esses autores destacaram o aspecto oposto.

Esse caráter negativo se manifestou, em alguns casos, por meio das palavras próximas da fofoca. Tensão, ruído de comunicação, assuntos não resolvidos, problemas de relacionamento, dúvidas nas tarefas de cada um são alguns dos problemas de comunicação listados, ao lado da fofoca, por Orlandin (2016, p.13). O fenômeno causador de um ambiente desarmônico (MIRANDA, 2010, p.107) é apresentada ao lado de cansaço e salário como grupo central do mal-estar no trabalho segundo a pesquisa de Miranda (2010, p.7). Críticas, desrespeito, posturas inadequadas, falta de diálogo, ausência de reciprocidade (CLOSEL, 2017, p.6, p.64, p.69, p.86), cansaço e salário (CLOSEL, 2017, p.21) são os outros elementos ao lado da fofoca que causam mal estar no trabalho. É possível notar como as consequências da fofoca são destacadas nesse contexto. Fenômenos como esse que impactam o clima, a cultura e os empregados das organizações têm relevância (MARCHIORI, 2008; KUNSCH, 2016).

Para além dos fenômenos presentes junto à fofoca no trabalho, o conceito também é destacado em suas diversas manifestações. Para Souza Neto (2015, p.123) são elas: sarcasmo, ironia, discussões escondidas, críticas, confusão, murmurios em busca de aliança, humor, metáforas, expressões exageradas e conspiração. Cardoso (1995, p.2), por sua vez, usa os seguintes sinônimos: "cochicho", "mexerico", "rumor" e "boato". Essas palavras que circundam ou substituem a fofoca demonstram a tendência negativa que o conceito pode ter nesses estudos.

A disseminação inerente a esse fenômeno pode causar danos para o fofocado. Essa causa uma discriminação indireta, o que incomoda o grupo oprimido mais do que formas diretas segundo Souza (2009, p.xi). Os sujeitos da pesquisa de Chagas (2014, pp.22 e 84) têm medo da exposição, afinal, a fofoca perdura devido ao seu “caráter capilarizante”. O fenômeno, quando estudado no ambiente de trabalho, raramente é uma divulgação para o

resto do público organizacional. É contada apenas nos bastidores para pessoas de confiança (GOFFMAN, 1975; KUO, CHANG, QUINTON, LU & LEE, 2015) e, com o compartilhamento entre pessoas, pode chegar na maioria dos funcionários. Quando um tema privado é divulgado dessa forma, pode gerar embaraço e desconforto para o fofocado (FOSTER, 2004). Esse embaraço muitas vezes pode ser uma forma de manter a moral dentro do grupo (CARDOZO, 2009; WIESER, 2009; LUCKMANN, 1997). Mesmo assim, a fofoca é considerada negativa para o fofocado.

Essa disseminação individual está muito relacionada com a nova forma de funcionamento das empresas. Segundo Marchiori (2008), antes, a organização era o centro da produção e, agora, deu lugar para o projeto de negócio suportado por redes de compartilhamento de informação e colaboração. A fofoca, mesmo não tendo como objetivo final a construção de um projeto, tem um funcionamento muito similar: não é uma hierarquia que divulga a informação para todo o grupo de uma vez, mas sim uma interação individual que forma uma rede.

Além das consequências para o fofocado, há danos para o fofoqueiro. Evita-se o contato com este para não queimar a própria imagem (CHAGAS, 2014, p.83). Isso pode ser considerado um estigma. Segundo Goffman (1981, p.16), o fenômeno só surge “onde há alguma expectativa, de todos os lados, de que aqueles que se encontram em uma certa categoria não deveriam apenas apoiar uma norma, mas também cumpri-la”. No caso do fofoqueiro, julgar, revelar segredos, falar sobre os outros pelas costas podem justificar o estigma além de revelar a ordem moral daqueles que condenam a prática. Assim, a fofoca tem consequências para todos os envolvidos.

Dessa forma, o fenômeno cria um ambiente ruim para os empregados das organizações. As pesquisas analisadas revelaram que a fofoca: influencia o trabalho em equipe (NONATO, 2018, p.8), é um elemento de mal estar no trabalho (CLOSEL, 2017), é uma falha na comunicação interna (ORLANDIN, 2016, p.13), é a principal entre as 15 formas de resistência informal (SOUZA NETO, 2015, p.6), cria intrigas entre colegas (GARCIA, 2011, p.81), é parte do grupo central do mal-estar no trabalho, causador de um ambiente desarmônico (MIRANDA, 2010, p.6) e é um dos fatores que interfere na vida financeira da empresa (RIBEIRO, 2014, p.6). Já Muniz (2017, p.103), apresentou a fofoca como causa de sofrimento, pois, quando presente, aumentou em 20% a força do sofrimento patogênico, passando de 20% para 25%. Os autores, portanto, destacaram o mal que a fofoca pode causar nos ambientes corporativos.

Quadro 03. Consequências das fofocas segundo os trabalhos analisados

Autor	Para os envolvidos	Para a empresa	Expressões próximas
NONATO (2018)	Não mencionado	Influencia de forma negativa o trabalho em equipe (p.8)	Não mencionado
CLOSEL (2017)	Não mencionado	Mal estar no trabalho	Críticas, desrespeito, posturas inadequadas, (p.6, p.64, p.69, p.86)
MUNIZ (2017)	Para o fofocado, é uma fala pejorativa e prejudicial (p.38)	Causa de sofrimento patológico para os colaboradores (p.103)	Não mencionado
ORLANDIN (2016)	Não mencionado	Fofoca como problema de comunicação interna (p.13)	Tensão, ruído, assuntos não resolvidos (p.13)
SOUZA NETO (2015)	Não mencionado	Fofoca como a principal entre as 15 formas de resistência informal (p.6)	Sarcasmo, ironia, críticas, exagero, confusão, humor, metáforas, conspiração (p.123)
CHAGAS (2014)	Para o fofocado, é uma exposição (pp.22 e 84) Para o fofoueiro, gera estigma e queima a imagem (p.83)	Não mencionado	Não mencionado
RIBEIRO (2014)	Não mencionado	Interfere na vida financeira da empresa (p.6)	Não mencionado
GARCIA (2011)	Não mencionado	Cria intrigas entre colegas (p.81)	Não mencionado
MIRANDA (2010)	Não mencionado	Cria ambientes desarmônicos (p.6)	Ao lado de cansaço e salário (p.107)
SOUZA (2009)	Para o fofocado, é uma discriminação indireta (p.xi)	Não mencionado	Não mencionado
CARDOSO (1995)	Para o fofocado, é pejorativa, intencional e gera intrigas (p.xix)	Não mencionado	Cochicho, mexerico, rumor e boato (p.2)

Fonte: Elaborado pela autora

Todas essas consequências evidenciam o impacto da fofoca nas pessoas, elemento este tão importante dentro das organizações. Como apontado por Kunsch (2016, p.52), “As organizações saudáveis que levam em conta a qualidade de vida do colaborador e se preocupam de forma responsável com as consequências de sua comunicação, certamente são as mais criativas, produtivas e admiradas por seu público”.

Como os autores demonstraram que a fofoca impacta negativamente a qualidade de vida dos empregados, dois deles criaram soluções para a fofoca. Ribeiro (2014, p.90) indicou explicar o lado negativo da fofoca, falar que a empresa não mais irá tolerar o comportamento e ministrar um curso de ética, comunicação interpessoal e os conflitos em uma equipe. Orlandin (2016, p.68), por outro lado, criou uma ação mais horizontal: “1) Criar a descrição de cargos e salários 2) Definir e apresentar o organograma da empresa 3) Treinar as lideranças”, o objetivo é deixar claro o papel de cada um, quem é o líder e para quem recorrer quando necessário.

Considerações finais

Todos os estudos analisados tiveram como foco o ambiente interno das organizações, tema cada vez mais estudado (SILVA, VIANA & FEITOSA, 2018; MORAES & GONZALEZ, 2012; SANTOS, GARCIA & VIÉGAS, 2020; FLORES & SILVA, 2018; SILVA & SOUZA, 2017). A comunicação aparece como elemento essencial para a compreensão das organizações não apenas nos trabalhos analisados, mas também em referências como Marchiori (2008) e Kunsch (2016). Porém, não foram encontradas pesquisas na área com esse tema e que tenham citado a fofoca no levantamento feito.

Enquanto forma de comunicação, a fofoca é muito frequente e, portanto, aparece nos estudos mesmo quando os autores não planejam estudá-la. Dados retirados de estudos de campo, pesquisas quantitativas ou mesmo a observação do ambiente empresarial evidenciaram a importância da fofoca e, como consequência, justificaram o estudo sobre o tema (CHAGAS, 2014; SOUZA, 2009; NONATO, 2019; SOUZA NETO, 2015; MIRANDA, 2010; CLOSEL, 2017; GARCIA, 2011; ORLANDIN, 2016; CARDOSO, 1995).

De forma geral, o conceito foi apresentado como negativo. A destruição da imagem pública do fofocado, o estigma do fofoqueiro, as intrigas, o mal-estar, as dificuldades de comunicação interna são algumas das consequências destacadas do fenômeno. Para definir a fofoca, os autores apresentaram características como falar de pessoas ausentes, julgar, mal dizer, disseminar sem certeza. Os elementos também apareceram na pesquisa anterior entre os alunos do oitavo ano (SCHRÖTER, 2019). Um elemento destacado por eles, mas pouco mencionado pelos autores analisados foi a revelação do segredo. Apesar de muito importante entre os jovens da pesquisa, a confissão aparece pouco nos estudos sobre o ambiente organizacional, talvez porque esse elemento tenha menos consequências negativas nas empresas.

Como a fofoca tem grande impacto, seria significativo ter novos estudos sobre o tema especialmente na comunicação. Assim, os ambientes internos das organizações serão melhor compreendidos.

Referências

AQUINO, Francisca Luciana de. Homens “Cornos” e mulheres “Gaieiras”: Infidelidade conjugal, honra, humor e fofoca num bairro popular de Recife-Pe. Dissertação (Mestrado em Antropologia) - Universidade Federal de Pernambuco, Pernambuco, 2008.

DUNBAR, R.. *Gossip in Evolutionary Perspective*. Review of General Psychology, v. 8, n. 2, 2004.

ELLWARDT, L. *Gossip in Organizations: A Social Network Study*. The Netherlands: Ridderprint, Ridderkerk, 2011.

EMLER, N. Gossip, reputation, and social adaptation. In GOODMAN, R. F. & BEN-ZE'EV, A., *Good gossip* (p. 117–138). University Press of Kansas, 1994.

FLORES, Rafael Telch; SILVA, Soraia Alves Feitoza da. A influência do clima organizacional nas empresas e nas pessoas. Revista Conbrad, v. 3, n. 02.

FOSTER, E. K. Research on gossip: taxonomy methods and future directions. Review of General Psychology, n. 8, p. 78-99, 2004.

GOFFMAN, E. *A representação do eu na vida cotidiana*. 20ª edição. Petrópolis: Vozes, 1975.

GOFFMAN, E. *Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada*. Quarta edição. Local de publicação: Editora LTC, Rio de Janeiro, 1981.

KUO, Chien-Chih; CHANG, Kirk; QUINTON, Sarah; LU, Chiu-Yi; LEE, Iling. Gossip in the workplace and the implications for HR management: a study of gossip and its relationship to employee cynicism. *The International Journal of Human Resource Management*, v. 26, n. 18, p. 2288-2307, 2015.

KUNSCH, Margarida. A comunicação nas organizações: dos fluxos lineares às dimensões humana e estratégica. In: KUNSCH, Margarida (org.). *Comunicação organizacional estratégica: Aportes conceituais e aplicados*. Editora Summus, 2016. Pp. 37-59.

LUCKMANN, Thomas. The Moral Order of Modern Societies, Moral Communication and Indirect Moraling. Public Lectures nº17. Delivered at Collegium Budapest, March 3 1997. Collegium Budapest, Institute for Advanced Study, 1997

MORAES, Juliene Silva; GONZALEZ, Inayara Valéria Defreitas Pedroso. O Impacto do Clima Organizacional na Produtividade. In: *SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA*. Vitória: FESV, 2012. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/47716553.pdf>. Acesso em: 24 jul. de 2019.

MARCHIORI, Marlene. *Cultura e comunicação organizacional: um olhar estratégico sobre a organização*. Edição 2. Local de publicação: Difusão Editora, São Caetano do Sul, 2017. 220 páginas. (Série Comunicação Organizacional)

SANTOS, Eliane Lopes dos; GARCIA, Lisa Moniele; VIÉGAS, Jéssica Fagá. Banco Santander: estudo do clima organizacional como uma ferramenta de gestão. *Revista Borges*, v. 10, n. 1, p. 106-122, 2020.

SCHRÖTER, Helena Manásia. O que se fala sobre fofoca? Um estudo de caso entre alunos do oitavo ano do ensino fundamental. In: *SEMINÁRIO BRASIL-COLÔMBIA DE ESTUDOS E PRÁTICAS DA COMPREENSÃO*, 4. 2019, São Paulo.

SHAW, A. et al. The Effect of Gossip on Social Networks. *Complexity*, v. 16, n. 4, p.39-47, 2011.

SILVA, Gerlaine Alexandrino da; SOUZA, Luciane Albuquerque Sá de. O Impacto Causado Pelo Clima Organizacional no Desempenho e na Qualidade de Vida da Equipe de Trabalho do Hotel Hardman – João Pessoa, PB. *Revista Campo do Saber*, v. 3, n. 01 p. 127 a 147, 2017.

SILVA, Teilma Maria da; VIANA, Cíntia Milena Cid; FEITOSA, Leandro da Cruz. O Impacto da Gestão do Clima Organizacional no Comportamento das Pessoas do Setor Público. *Revista Multidisciplinar e de Psicologia*, v.12, n.42, p. 213-224, 2018.

SMITH, Eliot R. Evil acts and malicious gossip: a multiagent model of the effects of gossip in socially distributed person perception. *Personality and Social Psychology Review*, v. 18, n. 4, p. 311–325, 2014.

WIESER, Hans Peter. A produção discursiva da moral no gênero fofoca: elementos para uma descrição micro e macrosocial da conversação cotidiana. 2009. Tese (Doutorado em Linguística) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2009.