

O VALOR DA CONFIANÇA NAS RELAÇÕES ENTRE JORNALISTAS E FONTES DE INFORMAÇÃO

SANDRA MARINHO *

Começamos por chamar a vossa atenção para o facto de esta comunicação ter por base unicamente uma primeira reflexão em torno do tema das relações de confiança entre jornalistas e fontes de informação. Enquanto primeira abordagem, pretendemos tão somente mostrar o valor que poderão ter as relações de confiança neste contexto e apontar algumas dimensões deste relacionamento que deverão ser exploradas numa futura investigação empírica.

A abordagem da relação jornalista-fonte não é nova nem original. Podemos referir apenas o trabalho de Paolo Mancini (1993), que analisa a dinâmica das relações de confiança e suspeita entre jornalistas e um tipo específico de fonte: os políticos. Trata-se de uma investigação realizada num contexto específico – o cenário político italiano – que, contudo, dá conta de aspectos essenciais para o estudo da relação jornalista-fonte.

Quanto ao conceito de confiança, este deu origem a uma vasta e rica bibliografia, de entre a qual elegemos a perspectiva de Anthony Giddens (1985), que orienta grande parte da nossa reflexão.

O pressuposto básico do raciocínio que vamos aqui desenvolver é o seguinte: a negociação entre jornalistas e fontes de informação resolve-se, em última análise, a um nível informal e privado e é uma relação mediada por uma condição essencial: a confiança.

* Departamento de Ciências da Comunicação, Universidade do Minho, Braga. E-mail: marinho@ics.uminho.pt

Naturalmente que existe um sistema normativo, constituído por leis ou orientações (Leis Gerais; Código Deontológico, etc.), que pretende regular este relacionamento e definir os comportamentos correctos a este nível, mais do lado dos jornalistas que do lado das fontes (parece-nos), embora não nos vamos deter nesta dimensão.

Há também todo um conjunto de «modos de fazer», de atitudes e comportamentos (o Livro de Estilo ou a Política Editorial, para os jornalistas; os manuais de procedimento, para as organizações, e a cultura organizacional, para ambos), mais ou menos institucionalizados, adquiridos de forma bastante informal, durante o processo de socialização e de interacção dos jornalistas nas redacções e das fontes nas suas organizações ou no seu espaço. Estas orientações contribuem para o estabelecimento de normas de conduta ao nível da relação específica entre jornalistas e fontes, a dimensão que nos interessa aqui analisar.

A este enquadramento normativo (leis e processo de socialização), teremos ainda que acrescentar as vivências e experiências pessoais que cada jornalista e cada fonte levam para as suas relações, um historial determinante para a forma como vão perceber as situações e tomar as decisões.

Temos então um conjunto de relacionamentos entre jornalistas e fontes, assentes, pensamos nós, numa condição fundamental de manutenção: a confiança. A forma como esta condição essencial é gerida ao longo da relação vai definir quem pode fazer parte deste conjunto de relações, em que condições poderá ser afastado, como consequência da violação do contrato pré-estabelecido, e de que forma poderá ser readmitido no sistema.

O conceito de confiança é multidimensional e é percebido de maneira diferente pelos diversos agentes da relação. É ainda uma condição que evolui ao longo do relacionamento: a confiança pode ser gerada, cultivada, mantida e reforçada, por vezes quebrada e, muito dificilmente, revitalizada.

Tentar perceber como se organiza e mantém esta dinâmica jornalista/fonte, com base num voto de confiança, que pode ser mais ou menos valorizado pelos agentes em questão, é o nosso objectivo.

Comecemos, pois, por definir os três principais conceitos aqui em jogo: confiança, jornalista e fonte de informação jornalística. Mais uma vez, chamamos a atenção para a multiplicidade de definições, para qualquer um dos termos, que nos oferece a bibliografia. No entanto, mais uma vez, tivemos que seleccionar as que melhor reflectiam a dimensão da relação que estamos aqui a considerar, embora correndo o risco de descurar uma multiplicidade de dimensões e questões importantes, visto que se trata de uma campo tão vasto.

Quanto ao jornalista, de entre as várias definições que existem, podemos adoptar a de Herbert Ganz (cit. por Santos, 1997: 33), quando se

refere à relação jornalista-fonte a partir da especialização ou não especialização do jornalista. Assim, enquanto que o jornalista especializado mantém relações estreitas e continuadas com as fontes, o segundo, pela heterogeneidade dos assuntos cobertos, dificilmente consegue cultivar um contacto permanente com aqueles que quotidianamente lhe fornecem informação. Não vamos deter-nos num debate sobre especialização/não especialização, mas queremos unicamente reforçar a importância do relacionamento com as fontes.

No caso da fonte, podemos adoptar a definição de Rogério Santos, também com base na perspectiva de Herbert Gans: «As fontes podem definir-se como actores que os jornalistas observam e entrevistam, no sentido do fornecimento de informação e sugestão noticiosa, enquanto membros e representantes de grupos de interesses organizados ou não, bem como de sectores mais vastos da sociedade ou do país» (Santos, 1997: 76).

Relativamente ao conceito de confiança, referimos a proposta de Giddens: «A confiança pode definir-se como a segurança na credibilidade de uma pessoa ou na fiabilidade de um sistema, no que diz respeito a um dado conjunto de resultados ou acontecimentos, em que essa segurança exprime fé na integridade ou no amor de outrém, ou na correcção de princípios abstractos» (1985: 27).

A partir das definições propostas, percebemos desde já que estamos perante um processo de interacção definido e controlado por ambas as partes, jornalistas e fontes. Ambos surgem como representantes de sistemas (um jornal e uma empresa, por exemplo), que o outro não conhece em absoluto. Podemos ver esta relação como um lugar de encontro entre estes sistemas, cuja fidedignidade e credibilidade vão ser definidas pelo comportamento, pela conduta e pela credibilidade destes representantes: os jornalistas e as fontes de informação. Trata-se, no fundo, de confiar naquilo que não se vê: os jornalistas não conhecem totalmente a vida das fontes nos seus espaços e organizações; as fontes não têm acesso ao processo de produção da notícia.

Surge-nos, no entanto, desde já uma interrogação: será que jornalistas e fontes atribuem valor à confiança, no sentido de fazerem um cálculo consciente de confiança (benefício e risco) nas suas relações, ou acreditar numa fonte ou num jornalista é um processo rotineiro e mecânico? Trata-se de uma dimensão que será necessário avaliar e medir numa futura investigação empírica. Por agora, vamos partir do princípio de que há consciência desse cálculo.

Vemos também que, associada à noção de confiança, há uma percepção de acontecimentos contingentes, e até de algum risco (Giddens, 1985), o que exige da nossa parte um voto de fé na fiabilidade de um

sistema ou na credibilidade e integridade do seu representante. Se existe esta percentagem de risco, da qual os actores têm consciência, porquê confiar em algo que não conhecemos? Por que é que um jornalista e uma fonte confiam um no outro num primeiro encontro?

Naturalmente que os actores da relação poderão procurar referências um do outro, obtendo informações positivas, mas estas serão sempre baseadas na experiência de outrém. Parece-nos que a resposta a esta questão poderá encontrar-se no que chamaríamos de confiança fundamental (Giddens, 1985). Apesar de jornalistas e fontes não se conhecerem, reconhecem-se como representantes legítimos de sistemas em cuja fiabilidade acreditam, e precisam de acreditar, para desempenharem as suas funções e para se orientarem e integrarem socialmente. Porquê duvidar, se nada aponta para isso? Naturalmente que os sistemas em causa (os jornais ou as organizações) também possuem mecanismos reguladores, que também funcionam como uma garantia, mas, em última análise, não há segurança absoluta. Aliás, se existissem certezas, não havia necessidade de confiar.

Poderemos falar ainda de um estado de «suspensão da descrença» no outro, em que não há desconfiança, mas sim «um pé atrás», um estado mais atento e avisado, um acto de confiança vigilante. Mais uma vez, estamos perante um pressuposto que teremos que aferir empiricamente.

No entanto, também podemos estar perante uma situação em que, mesmo tratando-se de um primeiro encontro entre um jornalista e fonte, não se estabelece uma relação de confiança, unilateral ou bilateralmente. Pensamos que uma situação desta natureza ficará a dever-se ao peso negativo que as referências podem ter, bem como às próprias experiências negativas de cada um dos actores, mesmo que tenham sido com outras pessoas: «gato escaldado de água fria tem medo». Há na literatura algum consenso sobre os elementos característicos de fidedignidade: integridade, competência, lealdade e abertura (Clarke & Payne, 1997).

Visto que, como acabámos de ver, o acto de confiar supõe a existência de riscos e acontecimentos contingentes para jornalistas e fontes, seria igualmente importante avaliar quais os riscos envolvidos e qual a sua hierarquização. Que riscos vê uma fonte de informação quando estabelece uma relação de confiança com um jornalista e vice-versa? Que riscos são percebidos como mais graves pelos jornalistas e pelas fontes?

Até aqui, referimo-nos a primeiros encontros entre jornalistas e fontes. Todavia, sabemos que, no campo jornalístico, é bastante valorizada a dimensão da relação entre ambos em termos de continuidade e fortalecimento, o que favorece um melhor conhecimento dos representantes dos sistemas e reforça a confiança existente.

Será, então, pertinente considerar a «história» da relação e a sua evolução ao longo do tempo: por que é que há relações de confiança entre jornalistas e fontes que começam por ser muito ténues e se fortalecem com o tempo? Por que é que há relações entre jornalistas e fontes que começam por ser muito fortes e acabam por se deteriorar? Por que é que há relações cíclicas?

Em suma, o que é que motiva alterações nas relações de confiança entre jornalistas e fontes? Bastará a falta de contacto ou há elementos que podem agir activamente? Que elementos e com que poder?

Qual a influência dos contextos em que se desenrolam as relações de confiança, tendo em conta que há ambientes mais exigentes, como é caso do político? Haverá um efeito de desgaste?

Qual a importância do comportamento dos actores, representantes dos sistemas? Qual o efeito do comportamento dos jornalistas e das fontes de informação, quer daqueles aspectos que têm directamente a ver com a sua credibilidade enquanto profissionais, quer dos indícios de integridade geral enquanto membros de uma sociedade? Será que uma atitude da esfera pessoal afecta um julgamento profissional e vice-versa? Há níveis de confiança distintos?

Estas são interrogações para as quais não possuímos ainda resposta. No entanto, consideramos que são problemáticas-chave para a compreensão da dinâmica da relação entre jornalistas e fontes, particularmente no que diz respeito às questões de quebra de confiança.

Avaliadas as razões de quebra de confiança entre fontes e jornalistas, importa saber se será possível revitalizar a relação e em que condições. Ou seja, haverá também aqui um processo de penitência e redenção, de parte a parte? Se sim, qual a penitência e para quando a redenção? Mais ainda, será que a experiência de uma relação tenderá a afectar as relações futuras? De que forma: dará azo a uma maior atenção no processo de «suspensão de descrença» ou poderá originar mesmo desconfiança?

Havendo quebra de confiança, podemos certamente supor uma reacção sob a forma de sanção. Logo à partida, cada um dos sistemas que fontes e jornalistas representam poderá pôr em acção os seus sistemas de regulação (um motivo de confiança para os actores da relação) e estaremos perante uma sanção por parte dos pares. Se houver leis gerais que regulamentem a matéria poderá haver ainda uma reacção da sociedade civil. De forma mais informal, mas não menos poderosa, temos obviamente a sanção por parte do elemento prejudicado da relação: se a falta for do jornalista, poderá haver, no futuro, relutância por parte de potenciais fontes em fornecer informações; se a quebra vier da parte da fonte, certamente que a sua capacidade de se constituir como tal será afectada. Em ambos os casos, estamos perante atentados à credibilidade e fiabilidade dos sistemas que

ambos representam. No caso concreto das relações entre jornalistas e fontes de informação, isto remete-nos para uma outra possível sanção: a do público, que se pode dirigir aos representantes dos sistemas ou aos próprios sistemas e que se pode manifestar através de uma má impressão ou de descrença face aos sistemas em questão.

Um outro aspecto a ter em conta numa futura investigação é o da classificação dos tipos de relações de confiança entre os jornalistas e fontes. Relativamente a tipologias de relações de confiança, a bibliografia oferece-nos algumas, que se organizam genericamente em três áreas principais: a de tipo calculista, em que há um cálculo racional e tão rigoroso quanto possível dos custos e benefícios da relação e de uma quebra de confiança (influência da reputação); a de tipo relacional, que funciona com base na interacção repetida, assente na emoção e afectividade; a de tipo institucional, em que o peso dos factores institucionais (sistemas) surge como garantia (Rousseau, Sitkin, Burt & Cameron, 1998).

As relações podem evoluir de um tipo para outro e não têm que pertencer exclusivamente a um só.

Para terminar, gostaríamos unicamente de chamar a atenção para o facto de tudo isto ser apenas o resultado de uma primeira reflexão em torno de «O Valor da Confiança nas Relações entre Jornalistas e Fontes de Informação». O esquema de trabalho é ainda incipiente e terá que ser afinado com novas leituras, uma reflexão mais profunda e contributos quer de académicos quer de jornalistas e fontes. Por exemplo, a questão da influência das hierarquias de fontes e jornalistas é um assunto que não poderemos deixar de abordar. Por outro lado, poderá também parecer uma tarefa um tanto ambiciosa e difícil de concretizar, visto que abarca múltiplas dimensões. Apesar disso, estamos dispostos a tentar realizá-la.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CLARK, M. C. & Roy L. Payne (1997). «The nature and structure of workers' trust in management», *Journal of Organizational Behavior*, 18.
- GIDDENS, A. (1985). *As Consequências da Modernidade*. Oeiras: Celta Editora.
- MANCINI, P. (1993). «Between Trust and Suspicion: How Political Journalists Solve the Dilemma». *European Journal of Communication*, 8.
- ROUSSEAU, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S. & Colin Camerer (1998). «Not so different after all: a cross-discipline view of trust», *The Academy of Management Review*, 23 (3).
- SANTOS, R. (1997). *A Negociação entre Jornalistas e Fontes*. Coimbra: Minerva.