

Ken J. Rotenberg



A psicologia da  
**CONFIANÇA**  
3

**Blucher**

A PSICOLOGIA  
**DE TUDO**

Ken J. Rotenberg

# A PSICOLOGIA DA CONFIANÇA

---

Tradução  
Sonia Augusto

*Título original: The psychology of trust*

*A psicologia da confiança*

© 2018 Ken J. Rotenberg

© 2022 Editora Edgard Blücher Ltda.

All rights reserved. Authorised translation from the English language edition published by Routledge, a member of the Taylor & Francis Group

*Publisher* Edgard Blücher

*Editor* Eduardo Blücher

*Coordenação editorial* Jonatas Eliakim

*Produção editorial* Luana Negraes

*Preparação de texto* Bárbara Waida

*Diagramação* Negrito Produção Editorial

*Revisão de texto* MPMB

*Capa* Leandro Cunha

---

# Blucher

---

Rua Pedroso Alvarenga, 1245, 4º andar

04531-934 – São Paulo – SP – Brasil

Tel.: 55 11 3078-5366

contato@blucher.com.br

www.blucher.com.br

Segundo o Novo Acordo Ortográfico, conforme 5. ed. do *Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa*, Academia Brasileira de Letras, março de 2009.

É proibida a reprodução total ou parcial por quaisquer meios sem autorização escrita da editora.

---

Todos os direitos reservados pela Editora Edgard Blücher Ltda.

---

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Angélica Ilacqua CRB-8/7057

---

Rotenberg, Ken J.

A psicologia da confiança / Ken J. Rotenberg ; tradução de Sonia Augusto. – São Paulo : Blucher, 2022.

128 p. (A Psicologia de Tudo)

Bibliografia

ISBN 978-65-5506-380-6

Título original: The psychology of trust

1. Psicologia. 2. Confiança. I. Título. II. Augusto, Sonia.

22-5440

CDD 150

---

Índice para catálogo sistemático:

1. Psicologia

# CONTEÚDO

Agradecimentos	7
1. Entendendo a confiança: uma crise ou tudo?	9
2. Mentira e confiança: sexo, mentiras e videotape	19
3. Confiança é um equilíbrio delicado	27
4. Desenvolvendo confiança: os pais podem acertar!	35
5. Confiança nos relacionamentos românticos: quantos tons tem a sua confiança romântica?	43
6. Confiança e saúde: a estrada para o bem-estar?	51
7. Confiança na polícia: você confia na polícia?	59
8. Confiança no ambiente de trabalho: as facetas invisíveis e visíveis da confiança	67
9. Confiança e política: as roupas não muito novas do imperador	73
10. Terrorismo e desconfiança de estranhos: as Torres Gêmeas e além	81
11. Confiança e fé religiosa: confiamos em Deus?	89
12. Construindo a confiança	95
Recursos adicionais	103
Referências	107

# 1

---

## ENTENDENDO A CONFIANÇA: UMA CRISE OU TUDO?

Autores de muitas disciplinas e de todo o mundo afirmam que a confiança é a pedra fundamental da sociedade e essencial à sua sobrevivência. Essa visão tem sido defendida nas disciplinas de filosofia (O'Hara, 2004), ciência política (Uslander, 2002), sociologia (Misztal, 1996) e psicologia (Rotenberg, 2010; Rotter, 1980). A confiança entre indivíduos de diferentes culturas (“confiança entre culturas”) tem sido vista como fundamental para a sobrevivência das sociedades multiculturais (Misztal, 1996; Uslander, 2002). A importância da confiança destaca o perigo criado pela crescente falta de confiança na sociedade contemporânea.

Um coro de escritores tem expressado a noção de que a confiança está em crise na sociedade contemporânea. Orientado pelos resultados baseados no seu *Trust Barometer* (Barômetro da confiança), Richard Edelman (2015) afirmou: “Pela primeira vez desde a Grande Recessão, metade dos países que pesquisamos caiu na categoria ‘desconfiado’”. Ele argumentou que isso se devia ao “fracasso das principais instituições em fornecer respostas ou liderança na reação a eventos como a crise de refugiados, os vazamentos de dados, a queda da bolsa de valores da China, o ebola no oeste da África, a invasão da Ucrânia, o escândalo do suborno na Fifa, a manipulação de dados da Volkswagen, a corrupção massiva na Petrobras e a manipulação da taxa de câmbio pelos maiores bancos

do mundo”. Segundo a imprensa, a Grã-Bretanha “está sofrendo uma enorme perda de fé em suas instituições: a confiança em todos os políticos atingiu seu ponto mais baixo” (Slack, 2016). Além disso, pesquisas relatam que a confiança dos estadunidenses diminuiu durante a última década (Zizumbo-Colunga, Zechmeister, & Seligso, 2010). A pesquisa acadêmica não escapou à “crise” de confiança e há relatos de que numerosos resultados apresentados em periódicos são inexatos e tendenciosos (ver Walia, 2015).

A maior parte do apoio à ideia de confiança em crise é derivada de enquetes em fóruns populares que tipicamente avaliam visões gerais. Os resultados de enquetes são questionáveis, mas têm a função dupla de expressar preocupação pública com a confiança (isto é, ansiedade em relação a ela) e moldar a opinião pública em relação à confiança. Os resultados das enquetes transmitem uma mensagem simples a um público atento: *A confiança está em crise e em declínio!* A ideia de que o mundo se tornou mais corrupto e desmerecedor de confiança está implícita nos relatórios de enquetes. É muito difícil confirmar ou negar essa conclusão pela falta de evidências. É justo dizer que a corrupção e a falta de confiabilidade têm estado presentes durante todo o curso da história humana (Maquiavel atestou isso no final dos anos 1440). O que está claro é que o acesso a informações que revelam a falta de confiabilidade das pessoas é maior do que em qualquer momento da história humana. Com a tecnologia e as redes sociais, cada ação é transmitida a milhões de pessoas – em um piscar de olhos – e conservada para escrutínio público. Essa mudança resultou em uma oportunidade sem igual para avaliação crítica do comportamento das pessoas, detecção de não confiabilidade e expressão de falta de confiança nos outros – especialmente em relação aos indivíduos expostos à opinião pública.

A ênfase em “crises” de confiança infelizmente desvia nossa atenção da ideia de que a confiança é essencial para a interação social cotidiana e para a formação e a manutenção de relacionamentos interpessoais (ver Rotenberg, 2010). Do meu ponto de vista, a confiança é análoga à matéria escura no universo físico. A matéria escura é uma substância extensa, mas de difícil detecção, que liga os planetas e o material terrestre. Do mesmo modo, a confiança é uma força prevalente, mas muitas vezes si-

lenciosa, que conecta as pessoas e garante os relacionamentos e o funcionamento sociais na sociedade moderna. Estou certo de que sem isso nosso “universo” social não existiria.

O parágrafo anterior pode parecer uma afirmação ousada, mas a consideração cuidadosa mostra que mesmo os atos sociais mais simples envolvem confiança. Por exemplo, fui almoçar no prédio da universidade outro dia. Comprei comida de rua estadunidense e uma garrafa de refrigerante. Não havia bandejas, então coloquei minha bebida no balcão enquanto levava minha comida para uma mesa do outro lado. Quando voltei ao balcão, descobri que minha bebida tinha sido levada. Talvez um dos novos estudantes sedentos que estavam por perto a tenha pegado; nunca saberemos. Nessa situação, eu tinha confiado que as outras pessoas, por crenças e ação, não roubassem minha bebida. Infelizmente, isso foi violado. No entanto, saí sem minha bebida depois de pagar por ela no mesmo prédio no dia seguinte. O estudante que estava perto de mim na fila me avisou que eu estava esquecendo a bebida, e eu a peguei. Minha confiança foi renovada – embora o problema de garantir que eu pegue minha bebida provavelmente continue. O importante aqui é que existem milhões de atos sociais cotidianos que envolvem confiança. Quando a confiança for adequadamente conceitualizada e nós deixarmos de lado essa visão de crise, então entenderemos a prevalência avassaladora da confiança no mundo social. Não é necessário afirmar que a confiança está em crise para considerar que vale a pena investigá-la – embora a visão de crise possa incentivar essa atividade. Vamos começar do princípio, perguntando o que é a confiança. As definições do dicionário são um começo.

## DEFINIÇÕES POPULARES DE CONFIANÇA

O uso da palavra “trust”<sup>1</sup> na fala comum data do século XIII, em inglês medieval. Ela é considerada como provavelmente de origem escandinava, similar a *traust* (confiança) em norueguês antigo; similar a *trēowe* (fel) em

---

1 Por se tratar de uma obra originalmente de língua inglesa, a etimologia descrita é a da palavra *trust*. O termo confiança, equivalente em sentido, tem uma etimologia diferente [N.E.].

inglês antigo (dicionário Merriam-Webster). A palavra vem de muito antes, no entanto, quando considerada no contexto da religião. A confiança em Deus é encontrada no antigo e no novo testamento (Benner, 2004), bem como no Alcorão. Nos tempos atuais, o uso religioso da confiança é demonstrado na frase “In God We Trust” (Confiamos em Deus), que é o lema oficial dos Estados Unidos e aparece em muitas das notas de dólares (ver o Capítulo 11).

Além dos *trusts* encontrados em bancos e financiadoras, a palavra “trust” é definida nos dicionários de língua inglesa como uma “crença de que alguém ou algo é confiável, bom, efetivo etc.” (dicionário Merriam-Webster) e “acreditar que alguém é bom e honesto e não vai prejudicar você, ou que algo é seguro e confiável” (dicionário Cambridge). Este livro vai focar na confiança em *alguém* como parte do domínio da confiança interpessoal. Além disso, a pesquisa relativa à autoconfiança foi excluída por razões práticas. O termo “interpessoal” foi omitido no texto para concisão.

Elementos de definições populares de confiança são (de modo bastante correto) encontrados nos conceitos acadêmicos de confiança. É importante destacar que a conceitualização da confiança em escritos acadêmicos varia consideravelmente segundo a teoria, a estrutura, o modelo ou a abordagem adotados por um pesquisador. Esse fato contribui para os problemas que os pesquisadores com diferentes abordagens têm para se engajar com os conceitos uns dos outros. Essas diferenças contribuem para a divergência ao decidir se o estudo e os resultados serão ou não aceitos pela comunidade acadêmica e publicáveis. Nesse contexto, vou descrever agora as diversas abordagens à investigação da confiança.

## ABORDAGENS À INVESTIGAÇÃO DA CONFIANÇA

### Teoria psicossocial

A teoria psicossocial de Erikson (1963) é considerada uma das origens da psicologia contemporânea. Essa teoria é a definição de confiança mais comumente citada em livros de introdução à psicologia e de psicologia do desenvolvimento. A teoria afirma que o desenvolvimento é composto por uma sequência de oito estágios de desenvolvimento psicossocial.



Cada estágio envolve um conflito que pode ser resolvido de modo psicologicamente saudável ou não saudável. A resolução de um estágio afeta a capacidade do indivíduo para resolver os estágios posteriores na sequência. O primeiro estágio é o da “confiança vs. desconfiança”, que ocorre do nascimento aos 18 meses. Segundo Erikson (1963), durante esse período, a confiança é uma emoção que abarca o estado experimental de confiança do bebê de que é valorizado e de que suas necessidades serão supridas. Se o bebê encontra essa afeição/nutrição na pessoa que cuida dele, então alcança uma confiança básica. Por outro lado, se o bebê encontra falta de afeição/rejeição, alcança uma desconfiança básica. O bebê que alcança a confiança básica é capaz de adiar a gratificação e exercer controle sobre suas funções corporais (por exemplo, os intestinos). Segundo essa teoria, a emoção da confiança durante a primeira infância afeta profundamente o curso do desenvolvimento.

## Teoria do apego

Bowlby (1980) e outros como Ainsworth (1989) aprimoraram a teoria do apego. Segundo essa teoria, os bebês formam qualidades diferentes de apego em resultado da natureza do cuidado e da sensibilidade da pessoa que cuida deles, basicamente a mãe. Como produto das interações e da qualidade do apego, uma criança constrói um modelo de trabalho interno que representa a pessoa que cuida dele, o eu e o relacionamento entre eles. O modelo de trabalho interno estabelece uma estrutura cognitivo-afetiva que afeta o funcionamento psicossocial posterior.

A confiança foi conceitualizada na teoria e na pesquisa do apego de duas maneiras. Primeiro, a confiança foi vista como o bebê usando a pessoa que cuida dele como uma base segura que é parte integral da qualidade do apego (Waters & Deane, 1985). Segundo, foi proposto que crianças apegadas com segurança, e não com insegurança, desenvolvem um modelo de trabalho interno que inclui as expectativas sociais caracterizadas por um senso de confiança nos outros e pensamentos positivos em relação às intenções do comportamento das outras pessoas (Cohn, 1990). Do meu ponto de vista, o estilo de apego é um construto complexo e multidimensional e seria um engano considerar confiança como sinônimo de apego.

## Teoria piagetiana

Piaget (1965) examinou as avaliações de crianças sobre a mentira, entre outros comportamentos, como evidência do desenvolvimento moral. Ele propôs que as crianças pequenas (7 anos ou menos) demonstram um realismo moral (objetividade moral) e, assim, não levam em consideração as intenções que orientam a comunicação. As crianças pequenas consideravam erros que provocassem danos como uma mentira e como algo repreensível – mesmo que as consequências da mentira fossem involuntárias. Em comparação, as crianças mais velhas demonstravam moralidade subjetiva, dando peso considerável às intenções que orientam a comunicação, e consideravam a comunicação incorreta como uma mentira quando havia intenção de enganar os outros. Contrária às formulações de Piaget, uma pesquisa contemporânea mostra que as crianças pequenas consideram as intenções ao determinar a mentira. A pesquisa mostra, porém, que a utilização das intenções na determinação da mentira por parte das crianças aumenta em complexidade com o desenvolvimento (Peterson, Peterson & Seeto, 1983). As crianças mais velhas e os adultos consideram a mentira prejudicial à confiança nos relacionamentos sociais.

## CRENÇAS DE CONFIANÇA GENERALIZADAS

Julian Rotter é um dos pioneiros da pesquisa sobre confiança. Ele é responsável (em parte) por eu ter embarcado no estudo da confiança: uma tarefa que se transformou na minha carreira acadêmica. Muitos anos atrás, Rotter deu uma palestra sobre confiança como convidado no Departamento de Psicologia da Universidade de Waterloo, a que eu assisti. Rotter (1980) estava agudamente ciente de que a confiança é uma questão fundamental nos dilemas enfrentados pela sociedade moderna. Guiado pela teoria da aprendizagem social, ele propôs que as experiências de promessas de reforços negativos ou positivos moldavam as expectativas individuais daqueles comportamentos que se generalizam entre agentes sociais. Como consequência, os indivíduos estabeleciam expectativas generalizadas estáveis da extensão em que as declarações verbais ou escritas das outras pessoas poderiam ser confiáveis. Essas expectativas generaliza-

das poderiam ser adquiridas por aprendizagem direta a partir do comportamento dos agentes sociais (pais, professores, colegas etc.) e a partir das declarações verbais relativas aos outros feitas por pessoas significativas ou fontes de comunicação confiáveis.

## **A ABORDAGEM À CONFIANÇA DE PAUL HARRIS E COLABORADORES**

Eu me refiro a essa abordagem como teoria da aquisição de conhecimento (*Knowledge Acquisition Theory* – KAT). Harris (2007) propôs que a confiança guia a aquisição de conhecimento e as crenças das crianças em relação a uma ampla gama de entidades/conceitos abstratos (religião, evidência científica, história) com os quais elas não têm contato pessoal. As crianças dependiam das informações fornecidas pelos agentes sociais para adquirir conhecimento e crenças. Harris argumentou que as crianças não são simples consumidoras de informações, mas se envolvem em uma avaliação da validade desse conhecimento desde tenra idade.

## **CAPITAL SOCIAL**

Segundo a abordagem do capital social, a confiança é uma qualidade estabelecida entre os membros da sociedade ou as redes sociais que ligam os indivíduos e promovem normas de cooperação recíproca. A cooperação resulta em benefícios aos próprios indivíduos e também aos que estão próximos (Cozzolino, 2011). O capital social é considerado um construto multidimensional que se aplica a relações com família e amigos, bairros, cidadãos na sociedade, o Estado e as instituições (Rostila, 2010).

## **CONFIANÇA ROMÂNTICA**

Existem duas abordagens à confiança romântica: apego e fé romântica. Em relação à abordagem do apego, Hazen e Shaver (1987) propõem que o amor experimentado em um relacionamento romântico adulto é um processo de apego similar ao encontrado na infância. Esses autores conceitualizaram os padrões infantis de apego – seguro, evitativo e preocupado-

-ansioso – como formas de apego romântico em adultos. Foi descoberto que a distribuição dos apegos seguro, evitativo e preocupado-ansioso era similar à encontrada nos apegos infantis. Com base nos relatos retrospectivos de adultos sobre sua infância, os pesquisadores identificaram a continuidade entre a qualidade de apegos durante a infância e a qualidade dos apegos românticos durante a idade adulta.

Em relação à abordagem da fé romântica, Rempel, Holmes e Zanna (1985) identificaram três tipos de confiança em relacionamentos românticos adultos: previsibilidade (comportamento consistente *vs.* inconsistente), confiabilidade (honestidade e empatia atribuídas) e fé (responsivo e atento ao que acontecerá no futuro). Segundo a pesquisa de Rempel et al. (1985), a confiança progride da previsibilidade para a confiabilidade e, depois, para a fé conforme os relacionamentos românticos se desenvolvem.

## TEORIA DOS JOGOS

Os jogos têm sido usados para examinar a confiança desde o início da pesquisa sobre o tópico (por exemplo, Deutsch, 1958). Em uma pesquisa contemporânea, o jogo envolve uma troca entre dois jogadores em que a cooperação e o afastamento são avaliados pela quantidade de dinheiro designada para um parceiro (Montague, King-Casas & Cohen, 2006). Durante essa troca, um jogador (o investidor, jogador A) recebe uma quantidade de dinheiro ou pontos (como substitutos do dinheiro). O investidor pode ficar com todo o dinheiro ou decidir “investir” alguma quantia com o parceiro (a pessoa de confiança, ou jogador B), que é triplicada em valor conforme é enviada ao outro jogador, o qual decide então que porção retornar ao investidor. Foi descoberto que investidores tendem a fazer ofertas iniciais substanciais às pessoas de confiança de modo que a divisão seja considerada justa (por exemplo, se receber vinte dólares, o investidor pode investir dez dólares com a pessoa de confiança).

## TEORIAS DE CONTATO E TROCA SOCIAL

As teorias de confiança em contatos e trocas sociais são encontradas em diferentes disciplinas: psicologia, criminologia, sociologia e ciências or-

ganizacionais. A confiança é considerada o produto de trocas com resultados benevolentes entre indivíduos guiados por práticas de legitimidade e regras de justiça (por exemplo, Schoorman, Mayer, & Davis, 2007).

## **A ESTRUTURA BASES, DOMÍNIOS E DIMENSÕES-ALVO (BDT)**

A BDT (*Bases, Domains, and Target dimensions*) foi desenvolvida por meus colegas e por mim (Rotenberg, 2010). A estrutura BDT especifica que a confiança tem três bases (confiabilidade, confiança emocional, honestidade), três domínios (cognitivo/afetivo, dependente de comportamento, iniciador de comportamento) e duas dimensões-alvo (familiaridade, especificidade). As três bases são: (1) confiabilidade, que consiste em cumprir palavras ou promessas; (2) confiança emocional, que consiste em evitar provocar dano emocional, ser receptivo a revelações e manter a confidencialidade delas; (3) honestidade, que consiste em contar a verdade e engajar-se em comportamento guiado por intenção benevolente, e não malevolente. Os três domínios são: (1) cognitivo/afetivo, que consiste nas crenças/sentimentos dos indivíduos de que os outros demonstrem as três bases da confiança (por exemplo, crenças de confiança); (2) dependente de comportamento, que consiste em indivíduos que dependem comportamentalmente de outros para agir de modo confiável conforme as três bases de confiança; e (3) iniciador de comportamento, que consiste em indivíduos que se engajam comportamentalmente nas três bases da confiança (por exemplo, confiabilidade). As bases e os domínios abrangem duas dimensões-alvo: familiaridade, que abarca de muito a pouco familiar, e especificidade, que vai de outros específicos a outros gerais. Finalmente, a estrutura BDT especifica que a confiança é um processo recíproco em que as crenças e os comportamentos de confiança são correspondidos por parceiros em díades. Essas trocas recíprocas resultam em uma história social comum dos parceiros.

## **RESUMO**

Este capítulo começou questionando se a confiança era uma crise ou uma teoria de tudo. O capítulo incluiu definições populares de confiança e concluiu com resumos de teorias e abordagens ao tópico da confiança.



## O que nos faz confiar nas pessoas? Como a confiança é desenvolvida e mantida? Será que a sociedade ocidental enfrenta uma crise de confiança?

*A psicologia da confiança* aborda questões de confiança que são diretamente relevantes para as experiências das pessoas na vida cotidiana. O livro identifica os fatores que fazem as pessoas confiarem e as consequências da confiança para problemas do mundo real nas áreas de saúde, política, terrorismo, trabalho e fé religiosa. Ele também explora o impacto da falta de confiança e o que provoca a desconfiança entre pessoas, grupos e organizações.

Em um mundo em que a confiança afeta nossa vida cotidiana, *A psicologia da confiança* mostra o papel dela em nossos relacionamentos e oferece orientações práticas quanto à confiança que temos nos outros.



[www.blucher.com.br](http://www.blucher.com.br)

**Blucher**



Clique aqui e:

[VEJA NA LOJA](#)

## A psicologia da confiança

A parentalidade e os processos de subjetivação

---

Ken J. Rotenberg

ISBN: 9786555063806

Páginas: 128

Formato: 14 x 21 cm

Ano de Publicação: 2022

---