

El rumor o el susurro del sentido

MARILUZ RESTREPO J. *

El rumor está acompañado de una especie de alíño, de un sentido de evidencia que hace inútil toda prueba en su contra. El 'lugar del crimen' que el rumor anuncia se inscribe en el vacío exorcizando la angustia, incitando a la acción, dando lugar a la esperanza.

Enciclopedia Universalis



l rumor es algo que no podemos evitar. Todos alguna vez hemos estado enredados en sus recorridos, ya sea como partícipes o como objeto de sus relatos. Aunque es altísima su credibilidad, paradójicamente, se lo relaciona con la distorsión y la mentira, lo que lo llena de implicaciones negativas: se piensa que el rumor puede distorsionar las mejores intenciones y crear confusiones; que puede herir, comprometer y dañar a las personas; que puede causar pánico y desestabilizar la sociedad. Ya en la *Eneida*, Virgilio hablaba del rumor como “el mensajero del error y la verdad, como la más rápida de todas las plagas que se fortifica en su misma difusión, esparciendo el terror”.

* Comunicadora Social. Maestría en Filosofía de la Universidad Javeriana. Actualmente dirige el Enfoque en Comunicación Organizacional en la Facultad de Comunicación Social de la Universidad Javeriana

En general, se ha caracterizado al rumor como información no confiable y muchas veces errada que se difunde en forma rápida y misteriosa entre casi todos los miembros alcanzables de una comunidad. Se concibe como una 'comunicación inadecuada' pero muy efectiva, que, precisamente por 'inadecuada' y peligrosa' debe controlarse ya que si inicia sus itinerarios, éstos son imposibles de parar.

Aunque muchos estudios lo ubican como un 'acto', un 'hecho', una 'acción' de comunicación, este aspecto nunca ha sido tematizado. Los trabajos sobre el rumor se han reducido a la especificación de las motivaciones que lo generan, tanto socialmente como desde el individuo, en una perspectiva eminentemente psicologista. Hasta ahora se ha privilegiado el análisis funcional del rumor encaminado a la definición de formas para su control, desconociéndolo como una práctica con sentido.

El rumor, comunicación informal

El Diccionario de la Academia de la Lengua define al rumor como "voz que corre entre el público; como ruido vago, sordo y continuo" y María Moliner en su Diccionario del Uso del Español lo especifica como "noticia vaga y no confirmada que circula entre la gente; como ruido confuso de voces".

El rumor se refiere a lo que se dice, pero con mayor fuerza, al correr de esa voz, de esa voz imprecisa y baja que es más un ruido. Como sustantivo da cuenta de lo que se hace en la acción misma de 'comunicar entre muchos'; cuando 'algo se dice entre muchos' se hace un rumor. Lo que caracteriza al rumor es ese 'proceso' en el que lo que se dice - aunque vago y confuso- vive, circula, se 'transmite' entre personas; la 'voz corre'. Si aceptamos que la comunicación es 'proceso' y que éste en esencia, consiste en "decir algo sobre algo a alguien"; en 'decir a otro', entonces se hace evidente que el

rumor puede tomarse como un excelente ejemplo de este proceso. Es, diríamos, prototipo del proceso de comunicación; subrayamos, es **prototipo del 'proceso' de comunicación** -no de 'la' comunicación- en tanto que en el rumor se reconoce ese 'decir a otro' de manera amplificadas, y es eso, precisamente, lo que lo especifica como rumor.

El rumor, entonces, podríamos decir es prototipo del proceso porque lo ejemplifica, pero es sólo **una manera de comunicar**: una 'forma' en que se construyen mensajes por el correr de la voz. Decimos una forma, porque no es 'la comunicación', sino una manera particular de comunicación con características que la especifican y determinan. El rumor es una de las muchas formas en que se puede dar el proceso de comunicación; una manera particular de constitución, transformación, emisión, recepción y significación de un conjunto de informaciones. Para reconocerlo como tal es conveniente caracterizar este proceso así como el discurso que le es propio. No todo lo que se 'dice entre muchos' es necesariamente un rumor; hace falta que este proceso se de en forma espontánea, natural, sin una planeación previa y que se propague rápidamente. Lo que se dice y cómo se dice tiene tales características que contribuyen por sí mismas a que ese decir se divulgue espontáneamente. El rumor requiere de un tipo de discurso que rueda de boca en boca, un discurso que se puede describir como un relato oral sobre acontecimientos o personas cuyo origen es indefinido y, aunque impreciso, es creíble y lo suficientemente sugestivo como para seguir abriendo caminos.

Sin embargo, este proceso por lo general es valorado como inadecuado e incluso como peligroso. Esta connotación negativa del rumor que caracteriza tanto al proceso (su divulgación incontrolada) como a su discurso (su imprecisión) sólo se explica desde un contexto que lo juzga como anormal en relación con un paradigma racional en donde el control, la planeación y la objetividad son la norma. Este

contexto es el de la **organización**, el de la organización social en general que a su vez se reproduce en organizaciones específicas. El juicio al rumor se hace, habitualmente, desde intuiciones políticas -ya sean Estados, partidos políticos o entidades de gobierno- y desde organizaciones privadas -comerciales, industriales, de servicios- que lo consideran como una de las "barreras para lograr una comunicación efectiva".¹

Al caracterizar al rumor en su **proceso** y su **discurso**, se pueden especificar diez '**valencias**'², que lo configuran:

PROCESO

Colectividad:	Se da entre muchas personas.
Red:	Se da de manera transversal y múltiple.
Espontaneidad:	Se genera en forma natural, propia de la condición humana.
Velocidad:	Hace sus recorridos en forma rápida.
Cotidianidad:	Hace parte de los acontecimientos diarios.

DISCURSO

Oralidad:	Es a través de la voz como se realiza.
Anonimato:	Lo que se dice no tiene autor definido.
Relato:	Son 'historias' sobre personas o acontecimientos.
Mediación:	Ocupa un lugar intermedio e indefinido.
Marginalidad:	No hace parte de los discursos 'oficiales'.

Estas valencias corresponden a las propiedades fundamentales del rumor. Son como 'cargas' que en su combinatoria constituyen la matriz estructural que le da cuerpo al rumor en sus múltiples manifestaciones. Son los componentes del código semántico que -como 'código genético'- condicionan la naturaleza del rumor. En este sentido, todas las valencias son necesarias ya que ninguna ni algunas por sí solas son suficientes para configurar al rumor. Podemos distinguirlas en el análisis, pero nunca disociarlas porque le son fundamentales, constituyen su naturaleza; estas cargas conforman la pertinencia del sistema, son las que cuentan para la identidad del rumor como forma de comunicación³.

Al reconocer su naturaleza se pone en evidencia que el rumor hace parte de lo que se suele llamar la '**comunicación informal**' de cualquier organización. Esta se caracteriza porque no hace parte de los programas institucionales ni puede localizarse en el organigrama porque no sigue líneas funcionales: sus procesos son espontáneos, no existe un emisor con autoridad ni una fuente reconocida, sus canales y los espacios en donde se da no son oficiales, prima lo conversacional sin formalismos, y sus mensajes son fragmentarios, generalmente anecdóticos y de interés personal para los involucrados. Mientras que el sistema de comunicación de la organización existe para la transmisión oficial de 'mensajes controlados', la

¹ Textual de un manual de instrucción de una conocida empresa multinacional. Sin embargo, esta visión es la común. Sólo hace falta revisar los textos de administración, teoría organizacional, relaciones humanas, comunicación empresarial, entre otros, para constatar que el tema del rumor siempre se sitúa como una barrera para la comunicación.

² Tomo el término del profesor Armando Silva en su análisis del graffiti. (Ver Una Ciudad imaginada. 1986, pgs. 19-29). 'Valencia' es un término tomado de la química con el cual analógicamente se quiere denotar el valor (carga, fuerza, energía) de las propiedades fundamentales de un cuerpo. Estas valencias propuestas han sido desarrolladas a partir del análisis de casos concretos de rumor.

³ Estas valencias constituyen un modelo para la formalización, análisis y modalización de tipos y formas de rumor propias de nuestro contexto que pueden llevarnos a comprender aspectos particulares de organizaciones específicas y también de nuestra organización política y social en general.

comunicación informal es algo que se da naturalmente según las situaciones; no se establece sistemáticamente ni se controlan sus procesos de difusión.

Como comunicación informal el rumor se especifica y particulariza por ese circular amplifiadamente que cobra fuerza y sentido en sus mismos recorridos, en su discurrir y, a los ojos del sistema formal, aparece como información imprecisa y tendenciosa altamente peligrosa.

Nos interesa, entonces, puntualizar los itinerarios del rumor y su discurso para poder comprender en qué radica su peligro y desde allí comprender su sentido.

Sus itinerarios

Los recorridos del rumor son sutiles en sus formas de proceder y poderosos en su impacto. Los estudios de caso⁴ han mostrado que la circulación del rumor no se da en cadena, linealmente como muchas veces se lo considera, sino que se difunde 'por racimos' (*clusters*): una persona pasa información a tres o cuatro, y luego, una sólo de éstas a otras tres o cuatro; y este patrón se repite hasta regarse por todos los niveles de la organización formando **redes** que pueden cubrirla de manera muy eficiente pero clandestina. Este modelo de difusión ha hecho que en el contexto norteamericano, la vid (*grapevine*) sea sinónimo de rumor⁵; el rumor es como una enredadera que no respeta límites sino

que se expande tanto y tan rápidamente como el discurso del rumor mismo lo permita.

La eficacia de la circulación del rumor depende, por una parte, de la estructura del discurso en la que por su versosimilitud, lo que se informa pueda ser fácilmente aceptado por otros y, de otra, de la relación entre hablantes y destinatarios en la que cuenta la imagen que el hablante posee del destinatario y también la que éste presume el destinatario tiene de él. Quién pasa la información a quién depende de la imagen de 'confiabilidad' de los hablantes así como de las condiciones de 'credulidad' de los destinatarios.

El rumor ignora las jerarquías, sin embargo, tiende a extenderse más ampliamente en forma horizontal, entre personas que ocupan posiciones semejantes en una organización y se mueve más rápido entre quienes están cerca en tiempo y espacio, entre quienes se encuentran regularmente y con frecuencia; entre quienes se tienen suficiente confianza como para revelar información no-oficial.

En cualquier organización existe más de una red de rumor, cada una compuesta por individuos que tienen algo en común -secretarias, vendedores, quienes trabajan en una misma sección, quienes hacen vida social, o quienes se hablan por teléfono tan solo para conversar-. Es frecuente que las mismas personas sean parte de variadas redes. Cada grupo cotidianamente comparte información según sus actividades e intereses, y así mucha de ella se convierte en información de importancia para la red. Dependiendo de los intereses del grupo, los individuos se especializan en un tipo de información que buscan y transmiten. Existen personas difusoras de información, son los 'puntos nodales' de la vida del rumor; también están aquellos que sólo escuchan manteniéndose en una posición lateral, y aún aquellos que permanecen aislados, en la periferia nunca enterándose de nada. Como regla general existen tres tipos de individuos en cualquier organización: 'comunicadores

⁴ Ver Davis, 1977; Marting, 1969; Rosnpow y Kimmel, 1979; Rudolph, 1971; Sutton y Porter, 1968.

⁵ Este sinónimo se acuñó durante la Guerra Civil Norteamericana cuando se amarraban líneas de telégrafo a los árboles formando enredaderas. Allí se escuchaban mensajes incompletos y entrecortados que muchas veces creaban rumores. La comparación se refería principalmente a la distorsión, sin embargo, hoy la metáfora es más pertinente precisamente por la forma de transmisión.

primarios' del rumor que se convierten en el foco de diseminación de la información (quienes parecen siempre saber todo sobre todo); los 'intermediarios' que reciben los rumores y los pasan en forma más limitada; y quienes ni reciben ni transmiten información.

La intensidad y dispersión de los rumores depende de cómo los integrantes de una organización conciben la importancia del mensaje que se transmite; esto es, la manera cómo atañe a las personas. Cuando los empleados se sienten amenazados los rumores son más frecuentes con relación a información que ayude a explicar lo que ocurre y a prepararse para los posibles cambios. Por ejemplo, la información sobre despidos se divulga más rápidamente que aquella referida a la adopción de un nuevo logotipo. La necesidad de información es otra determinante de la actividad del rumor. Cuando hay crisis, la necesidad de información es mayor porque por lo general, en situaciones 'difíciles', el sistema oficial se satura o se cierra y no provee la información necesaria. Muchas veces porque se hacen supuestos de que todo el mundo ya sabe, no se da la información que los 'otros' creen necesitar. El rumor en estos casos se activa. Lo mismo ocurre cuando se cree que se está escondiendo información sobre algún tema importante, vital para los interesados. Las situaciones que se perciben como confusas e importantes se vuelven caldo de cultivo de rumores. En momentos de tensión, los rumores aumentan poniéndose en evidencia frente a las posiciones formales oficializadas. Nada de importancia para la colectividad se escapa de las redes del rumor.

Allport y Postman (1947) proponen como 'ley básica del rumor' que "el monto del rumor en circulación varía según la importancia del tema para los individuos interesados y según la ambigüedad de la evidencia referente al tema en cuestión. El 'principio de disonancia cognoscitiva' formulado por Festinger (1957) constituye una posición similar. "Los rumores tenderán a surgir en

situaciones en que las regiones cognoscitivas especialmente pertinentes para el comportamiento inmediato se hallan en gran parte inestructuradas." Ambas formulaciones están de acuerdo en identificar la inclaridad o ambigüedad cognoscitiva y la importancia o pertinencia como los determinantes claves del origen y difusión del rumor.

A partir de un artículo reciente de Baldwin (1990) basado en estudios empíricos podemos concluir que los itinerarios de rumor suponen redes simultáneas, configuradas por comunidades de individuos que comparten experiencias y preocupaciones. Estos itinerarios son amplios, veloces y espontáneos; tienden a retomar información de los centros del poder de la organización para difundirla entre los menos poderosos y entre quienes ocupan posiciones laterales en los diversos niveles de la organización; este camino descendente se acentúa cuando hay desconfianza en el interior de las organizaciones. Las personas que se sienten más vulnerables son quienes están más dispuestas a solicitar y a recibir la información del rumor; de ahí que el recorrido del rumor se aleje de los centros de poder; sin embargo, son relativamente pocos los individuos que comunican la mayoría de la información.

El discurso del rumor

Lo que circula por las redes del rumor son **relatos orales** sobre individuos y acontecimientos reales que se narran sin suficiente evidencia. Se refieren generalmente a las características personales y profesionales de los individuos y de las actividades internas de las entidades que afectan a quienes las configuran y también a aquellas acciones públicas de interés para la comunidad. Son 'cuentos' que se conocen de manera imprecisa o que se infieren a partir de una conversación que se medio oye, de conductas que se observan, de memos que se leen, de confidencias recibidas y que se transmiten

oralmente entre personas cercanas. El sentido de lo que se transmite es precisamente lo que hace que el rumor viva. Los enunciados del rumor suelen ser anecdóticos, limitados en tiempo y espacio y relacionados con hechos de actualidad. Esta información para difundirse debe constituirse en 'noticia', en noticia marginal, subterránea que porque armoniza con la cultura, con las creencias y valores existentes de los grupos sigue su camino, precisamente, por considerarse creíble y de interés para quienes van configurando la red del rumor.

La transmisión oral propia del rumor hace que el discurso nunca se fije, nunca sea 'texto' para permitir su verificación, sino que la información en sus recorridos discurre en un permanente hacer de nuevo, en una permanente reinterpretación que se esparce a través de los distintos nodulos de la red. Lo que recorre es ese 'decir', esa **voz intangible, anónima** que flota en el ambiente sin que se pueda detectar su origen pero que reverbera y crece porque de una otra forma en ella se expresa el sentir común de una colectividad.

El rumor es un discurso construido sobre bases escasamente fiables, de ahí su movilidad y versatilidad para reelaborarse sobre la marcha. Es un discurso, podríamos decir, 'multiple' que se contrapone a la concepción de unicidad de verdad, y es 'cuasi-imaginario' porque se refiere a la realidad pero revierte el supuesto de poder ser calco de la ella. Es, diríamos retomando su definición originaria, como un ruido de voces confuso, sordo y continuado...

Su imprecisión repetibilidad, amplitud e imposibilidad de verificación, explican en parte su común identificación con la transmisión de información "distorsionada y/o exagerada". Estos conceptos de distorsión y exageración son, además, el resultado de la generalización de hallazgos efectuados en estudios de percepción y memoria realizados en forma experimental en los que se utilizaba la "técnica de reproducción serial para

hacerle el seguimiento a las transformaciones ocurridas en una información transmitida". (Allport y Postman, 1947). Sin embargo, investigaciones empíricas relacionadas con rumores implantados (Schachter y Burdick, 1977) han demostrado que la información transmitida pasa casi intacta en todo un día de comentarios. Así también Caplow (1947: 301) en un estudio sobre los rumores de guerra consigna que "la veracidad de los rumores no declinó en forma observable durante la transmisión"⁶. Estos hallazgos contrastan con la difundida impresión de que el rumor es una forma de comunicación no confiable y a veces fantásticamente distorsionada.

El procedimiento experimental partía de concebir que los rumores se transmiten sucesivamente, en cadena y que, por eso, en ese paso líneal se va perdiendo o ampliando la información. Los rumores, como ya habíamos dicho, se difunden por racimos que pueden hacer parte de varias redes. Por lo general cada individuo oye más de una vez un rumor, y así también, lo transmite más de una vez; esta recirculación tiende a eliminar la variación. En los ejercicios experimentales lo único que se constata es un principio fundamental de toda acción comunicativa: cada quien al ser receptor descifra y reinterpreta la información; al expresarse la representa reconstruyéndola de nuevo a partir de su propia interpretación. En esta operación de 'traducción' es evidente que el sentido se mantiene pero parte de los datos pueden modificarse. En este caso no podría hablarse de distorsión, sino más bien de 'reapropiación de sentido'.

⁶ Ver Caplow (1947) quien condujo las primeras investigaciones empíricas sobre el rumor aprovechando el contexto de la II Guerra Mundial en donde los rumores fueron evidentes. Varios investigadores han 'medido' la precisión de los rumores con los siguientes resultados: Davis (1977) encontró 80-90% de precisión; Marting (1969) 80%; Rudolph (1971) 80%; y Walton (1961) en un estudio experimental en el U.S. Naval Ordinance Test Station reconoció que un 78% de la información era correcta la mitad de las veces.

Este proceso amplificado de comunicación oral propia del rumor pone de manifiesto que al narrar 'cuentos' éstos se puedan condensar eliminando detalles, o se enfatizan algunos aspectos considerados como importantes. Cualquier relato, dependiendo de su complejidad, en su narración tiende a reducirse (fusionando detalles, omitiendo datos), a acentuarse (agregando adjetivos o formas estereotipadas), o a completarse (asimilándolo a un interés). Especialmente si la información parece ambigua o esquemática, se tiende a completar con lo que se cree que debería o podría ser para aumentar la coherencia. Puesto que la percepción es selectiva, cada quien oye lo que quiere oír o lo que espera oír. Si alguien espera oír comentarios negativos sobre su jefe, en un rumor al respecto tiende a oír connotaciones negativas y luego las refuerza o amplifica al narrar la historia de nuevo. El relato se reorganiza para reforzar la significación.

Ya en la década del 70, Kirk y Talbot (1977) reconocían que la información no es distorsionada como transmutación frente a la realidad. El que un mensaje sea aprehendido como distorsionado o no depende de los propósitos con los cuales lo relacionemos. Lo que juzgamos como distorsionado es porque no concuerda con nuestros propósitos. Distintas afirmaciones sobre un aspecto determinado pueden entenderse como mapas diferentes para el mismo territorio. Si estamos acostumbrados a un mapa, ese lo encontramos adecuado; de lo contrario, lo encontramos distorsionado⁷.

⁷ Para Kirk y Talbot la 'distorsión' no es un fenómeno intencional, es en factor propio de la percepción y la comunicación humana e identifican tres tipos:

-Distorsión sistemática o por estiramiento: en la que no hay pérdida de información, esta se cambia o se registra diferente en forma sistemática, se da una transformación topológica y se puede retraducir: como las exageraciones de un antioqueño. En este caso se reconoce el punto de vista que trasgrede el código; aquí se refleja el uso implícito y con frecuencia inconsciente de una regla de recodificación apropiada.

Adicionalmente, en el rumor no se puede reconocer en ningún caso la intencionalidad de trastocar, 'torcer' la veracidad de un enunciado como lo implica la distorsión. Una acción para ser intencional necesita de un sujeto a quien se la pueda imputar la responsabilidad de ésta. En el rumor no existe un sujeto responsable del mensaje; en términos de Ducrot⁸, no existe 'locutor' como 'ser del discurso', "que por ser fuente de la enunaciación se ve ataviado con ciertos caracteres que por contragolpe hacen aceptable o rechazable esa enunaciación". (Ducrot, 1986: 205). Pero el rumor sí cuenta con múltiples sujetos hablantes, sujetos empíricos que como 'mensajeros' hacen circular el mensaje, pero que no son los 'locutores' del relato; el cuento nunca se narra en primera persona, se utiliza principalmente la forma impersonal ("Por ahí dicen que...", o "se sabe que...") y si se le atribuye a algún sujeto para darle mayor fiabilidad adornándola con garantía moral u oficial, éstos siempre son imprecisos, sin 'nombre propio' y el contacto con quien narra nunca es directo: ("En una reunión, una amiga del Ministro me contó que..."). El rumor no tiene firma, quienes cuentan sólo 'pasan la voz'; de ahí que ésta sea una voz anónima, intangible que vale como voz pero que no le corresponde a nadie, sino que se asume como indeterminada siempre representando a una

-Distorsión por niebla: en la que la información se pierde, se enmascara, se desdibuja debido a la incapacidad del transductor para responder a las mínimas o máximas diferencias de entrada (estructura). Pero a veces no ver todo es necesario. Se trata de 'focalizar', de reducir el 'alfabeto' nublando algunas partes para centrar la atención en un monto de información pertinente menor que la habitual y para lograrlo nubla el resto.

-Distorsión por espejismo: cuando vemos algo que no hay y se suministra información adicional, 'no deseada'. Responde en muchos casos a creencias e imaginarios entremezclados en la realidad.

⁸ Ducrot en su 'teoría polifónica de la enunaciación' pone de manifiesto como es posible distinguir variedad de 'voces' que hablan simultáneamente sin que haya ninguna preponderante y que juzgue a las demás, demostrando, además, la no unicidad del sujeto hablante. (Ver Ducrot 1986:175-238).

colectividad, precisamente porque es una manera de interpretar la realidad y de darle sentido. Así, los rumores al difundirse ampliamente se van convirtiendo en creencias, hasta transformarse en lo que podríamos denominar 'mitos o leyendas modernos'. Es así como se explica que en muchas ocasiones se encuentren los mismos rumores en diferentes comunidades⁹.

Puesto que no existe un locutor responsable del enunciado ni de la enunciación, un rumor es un acto de comunicación en sí mismo sin pretensión de verdad, de ahí que no sea posible considerarlo como información intencionalmente distorsionada. Esta es una característica que lo distingue del chisme con lo que fácilmente se asemeja asumiendo que el rumor es un chisme ampliamente difundido. El chisme según el Diccionario de la Academia de la Lengua "pretende indisponer a unas personas con otras", allí sí hay una intencionalidad de hacer daño y es evidente como en sus relatos se involucra el narrador o la información se le atribuye a sujetos específicos. El chisme sólo prospera en grupos reducidos, puede reconocerse su autoría y la inexactitud o intención de daño que conlleva siempre termina por descubrirse. En los análisis del rumor se ha encontrado que aquellas personas que se conocen como exageradas o 'chismosas' tienden a ser excluidas de la red. En nuestra cultura, aún entre niños, se rechaza al 'lambón', se considera una falta de lealtad el hablar detrás de las paredes llevando información a los superiores o a quienes ostentan el poder. Más allá de las dinámicas del rumor y sus itinerarios, los chismes por razones,

algunas benignas otras más siniestras, diseminan información no-oficial que puede ser o no cierta ¹⁰.

Por el contrario, desde hace varias décadas las investigaciones de campo dedicadas a rastrear los procesos del rumor han demostrado que la información que recorre la red del rumor suele ser exacta y precisa. ¹¹"Aunque se lleven a cabo procesos de 'afinamiento' (*sharpening*), nivelación (*leveling*) y asimilación comunes a la retransmisión de información, la vid usualmente lleva información veraz sobre la realidad" (Davis y O'Connor, 1977: 68). No en vano el adagio popular: "cuando el río suena, piedras lleva"!

Podemos afirmar con Baldwin (1990: 98) que "en la red que crea el rumor generalmente se sabe la verdad aunque nunca completa". Parte de verdad

¹⁰ Según Baldwin (1990) se 'chismosea' generalmente con los siguientes fines:

-Para obtener reconocimiento social: Algunos individuos buscan la aceptación de los demás al tener la 'chiva', al ser los primeros en obtener la información. Sin embargo, la condición de 'chiveador' es un arma de doble filo ya que los demás se preguntan: ¿Así hablará de mí?. La confianza en el 'chismoso' es generalmente baja.

-Para obtener ganancia personal: Es común para algunos pasar información errónea para su propio beneficio. Información falsa transmitida a personas claves sobre el negocio o sobre actividades privadas puede ser beneficiosa para el individuo en su rol profesional o personal.

-Para castigar o herir: Dañar la reputación de los demás a través del chisme es muy usual entre adolescentes, políticos y personal oficial como forma de castigo.

-Para probar reacciones: A veces se pasa un chisme para saber cómo reaccionan los demás ante un hecho de importancia. Se recibe así retroalimentación en forma indirecta y puede ser muy útil para tomar decisiones.

-Para 'sustituir' experiencias: Los chismosos tienen en común la necesidad de sustituir la realización de sus deseos a través de las experiencias de los demás. Romances, aventuras así como la azañas o perversiones de los demás sirven para escapar de la monotonía diaria.

-Para proteger o advertir: A veces el chisme busca proteger al otro dándole pistas sobre acciones o personas involucradas una situación considerada como injusta.

¹¹ Allport y Postman, 1947; Davis y O'Conner, 1977; Caplow, 1947; Rosnow y Fine, 1976; Rudolph, 1973.

⁹ Esta aproximación del rumor como mito la desarrolla Morin en su análisis del rumor de Orleans sobre la trata de blancas por ciudadanos judíos, rumor que se repite en la ciudad de Aimens y que Claude Fischler analiza en el mismo libro. (Ver Morin, 1969). La Enciclopedia Universalis en su descripción del rumor concuerda con esta postura al afirmar que más allá de la verdad de la anécdota, se encuentra la repetición de temas siempre idénticos que pasan de un lugar a otro, de una época a otra.

se mezcla con muchas imprecisiones dado que la mayoría de fuentes son indirectas y que la información se modifica cada vez que de nuevo se transmite. La información de la red del rumor rara vez es enfrentada directamente por el discurso oficial, de ahí que posibles exageraciones o conjeturas erróneas se mantengan intactas.

Agrega Baldwin: "los rumores pueden ser positivos, pero ante la falta de información clara y creíble, la red del rumor tiende a interpretar los hechos de manera negativa"¹². Cuando existe un 'vacío de información' especialmente aquella que potencialmente puede afectar directamente a los individuos, el rumor llena el vacío con sus propias interpretaciones sobre los sucesos. Esto ocurre con frecuencia y con mayor fuerza cuando las organizaciones están en procesos de cambio o cuando la estabilidad social en general o la de los empleados se ve amenazada. Como respuesta al bajo nivel de tolerancia frente a la ambigüedad, el rumor especula sobre lo que ocurre basado en información ínfima y desdibujada. La interpretación de lo desconocido suele siempre tener un tono negativo.

Finalmente, anota Baldwin: "la información del rumor tiende a ser muy creíble precisamente porque no es 'oficializada'". Es casi axiomático que tanto los individuos como las organizaciones buscan mantener una imagen externa favorable. La información emanada para el consumo público se caracteriza por su posición positiva: en ello se basan las relaciones públicas. El rumor, por lo tanto, contribuye a balancear la situación al revelar 'el resto de la historia'. Es evidente que hemos aprendido desconfiar de los comunicados públicos ya sean del gobierno, de organizaciones o de individuos porque todo programa de imagen siempre tiene una sobrecarga positiva. Si algo

negativo debe hacerse público, por lo general se maquilla, se presenta en forma positiva, se esconde en letra pequeñísima o se dice de manera tan indirecta que su verdadero sentido se pierde. Puesto que la mayoría de individuos reconocen estos 'maquillajes', existe una tendencia a creer la 'verdadera historia', la que recorre los itinerarios del rumor. El rumor es más creíble porque no está censurado y contrapuntea con la versión optimista y en apariencia excelente de las 'relaciones públicas'.

De la versión a la subversión

A pesar de estos hallazgos y propuestas, en la organización social y en organizaciones específicas, el rumor y la distorsión se siguen tomando como temas correlacionados. Las redes del rumor son parte inherente a las organizaciones, sin embargo, sus directivos continúan calificándolo como altamente peligroso por considerarlo un discurso 'mentiroso' y 'equivocado'.

El rumor se ve como una forma 'inadecuada' de comunicación por ser sensacionalista, porque nadie asume la responsabilidad de la información y porque ésta no se constata frente a los hechos pero sí se pasa como cierta. Prima aquí la preconcepción que considera la 'transmisión fiel de información controlable' como la única y verdadera función de los actos comunicativos. Sólo son válidos los mensajes propios, los que son planeados, programados y oficializados. Corresponde ésta a una postura en donde se rechaza la posición de 'lo otro', en la que no hay espacio para la diferencia, el desacuerdo y el conflicto.

Se pretende, entonces, reprimir los rumores como si fueran una perversión estableciendo múltiples formas de control: se hacen campañas desacreditándolos, se ridiculizan, se presentan como enemigos, como peligrosos para la seguridad social y hasta se han establecido regímenes de terror

¹² Sobre la información positiva del rumor, ver Sinha, 1952.

aumentando el trabajo porque el ocio es su principal causante, promoviendo la labor de 'informantes' para conocer quienes integran las redes del rumor, eliminando las relaciones interpersonales públicas y controlando toda circulación de información no oficial... cómo si esto fuera posible! Al rumor no se le puede engañar. Aún en las formas más agudas de totalitarismo, los rumores siguen existiendo, son la voz de la resistencia casi silenciosa... Una resistencia que en su discurrir va poniendo de manifiesto la crisis hasta hacerla estallar!

Ahí radica el poder del rumor y por eso su peligro para el 'pensamiento oficial'. Los rumores llevan la otra palabra, hacen presente otras versiones sobre la realidad, muestran otras maneras de explicar hechos y situaciones existentes. El rumor no indica una realidad inmediata que se impone por sí misma a cualquier observador, sino que traduce una manera de leer la realidad, de recordarla, de organizarla y de cuestionarla. Ese discurso impreciso del rumor contrasta con la búsqueda de precisión oficial; su dispersión y apertura se opone a la eficacia institucional; en el rumor prima el deseo y lo razonablemente humano frente a la 'lógica racional', a la operatividad y mecanización de los sistemas.

El rumor, podríamos decir en términos de M. de Certeau (1988, es una **táctica** frente al espacio estratégico de la comunicación oficializada. "La estrategia corresponde al cálculo y manejo de las relaciones de poder; postula un lugar que puede delimitarse como propio desde donde su poder se ejerce y que sirve de base para administrar las relaciones a partir de objetivos (*targets*) (...) En contraste, una táctica es una acción determinada por la ausencia de 'locus' propio. El espacio de la táctica es el espacio del otro, de ahí que actúe en el terreno impuesto y organizado por un poder exterior; es como un manobrar en el campo visual del enemigo (...) la táctica se aprovecha de las oportunidades y de ella depende, es el triunfo del tiempo sobre el espacio; es en otras palabras el arte

del débil..." (Certeau, 1988: 36-37).

Y 'rumorear' como muchas otras tácticas es una operación normal y cotidiana de la vida de los grupos que buscan expresar su diferencia en el terreno del poder ajeno. Los rumores surgen principalmente ante situaciones ambiguas y tensionantes y se desarrollan espontáneamente precisamente porque reflejan el sentir de los grupos; son como una 'puesta en discurso' de deseos, temores y esperanzas comunes. De ahí su efecto de cohesión y de compromiso entre los grupos en donde circulan; esto, a su vez, es lo que hace que la información continúe esparciéndose, constituyéndose en rumor. En el rumor se da la complicidad en contra de sistemas considerados injustos y potencialmente es una forma de defensa frente a la dominación y el engaño.

La expresión de la diferencia, la 'otra-versión' característica del rumor es lo que se esconde como base para que el pensamiento oficializado siga afirmando que su discurso del rumor es mentiroso y equivocado.

Esta concepción pervertida del rumor está presente en las definiciones dadas por investigadores en donde se destaca cómo el rumor pretende la verdad sin verificación oficial. Para Allport (1945), por ejemplo, "El rumor es una afirmación general que se presenta **como verdadera** sin que existan datos concretos que permitan verificar su exactitud"; Knapp (1944) lo define como una "declaración destinada a **ser creída**, que se vincula con la actualidad y que se difunde **sin verificación oficial**"; Peterson & Gist (1951) lo definen como "Un informe o una explicación **no verificada** que circula de persona a persona y se refiere a un objeto, un acontecimiento o una cuestión de interés público"¹³. Se insinúa en todas ellas la

¹³ Las negritas son mías.

intencionalidad de engaño porque se quiere “hacer creer”, o “pasar como verdadero” algo que no necesariamente lo es. Sin embargo, como se hizo evidente en el discurso del rumor, en él no hay locutor, no hay sujeto responsable, de ahí que el rumor no puede llevar ninguna intencionalidad de veracidad o certeza; su sentido no es más que el correr de esa voz que por sí misma continúa circulando.

La visión de engaño, de mentira¹⁴ en el rumor corresponde a la perspectiva de quien ostenta el poder. El discurso oficial es el único verdadero, y sin verificación oficial el discurso del otro se hace engañoso. Como bien lo explica Amelia Valcárcel, el discurso del que manda nunca es mentira, es palabra de poder, es un ‘orden que aceptes lo que digo como la verdad’. “No solo la jerarquía define la mentira, sino que además la ocurrencia de la mentira nos asegura de la estructura de la jerarquía concreta. La información que llega de arriba a abajo no es mentira, concuerde o no con aquello que sea pertinente para el caso: es palabra de poder pertinente en sí misma, modelo y guía tanto del saber como de la acción de los que la reciben. Quienes, por el contrario, tienen que hacer subir la información pueden mentir incluso inadvertidamente si ocultan o distorsionan parte de su información o si no logran acrisolar la que es conveniente para su nivel”¹⁵.

En consecuencia, las versiones que no concuerdan con la oficial buscan castigarse, invalidándolas, buscando cortar sus canales. Pero siempre de arriba a abajo. Los inferiores no pueden poner en cuestión lo que reciben. La obligación de no ‘mentir’ se transforma así en el deber de mantener el esquema jerárquico y la fluidez.

Lo que hace de la mentira una injusticia condenable es la intención de engañar, la no consideración de los deseos y discursos del otro, la utilización del otro como medio. La esencia de la mentira es la doblez, la dominación total del otro cuando éste es incapaz de detectar el engaño porque la mentira para que lo sea debe quedar oculta; si se detecta pierde su efecto.

Precisamente el mantener actividades públicas en secreto¹⁶ o el hacer creer cosas que no son son prácticas comunes de quienes tienen el poder, es el desbalance total de las relaciones! Cuantas veces la comunicación oficializada tiene la intención explícita de ocultar información -y “mentir también es no decir la ‘verdad’ a quien tiene derecho a ella- o de pasar por verdaderas versiones de una situación que se sabe no lo son. Este sí es, a nuestro juicio, el discurso ‘mentiroso’ que en muchos casos el rumor hace aflorar.

Ahora bien, la intención de engañar que está en el actante es lo que diferencia la mentira de lo equivocado. En consecuencia alguien puede decir la ‘verdad’ a pesar de estar en un error. Un discurso

¹⁴ A pesar de los matices en las definiciones de mentira, lo que es siempre común es la intención de engañar su ‘mala fé’: Tomemos por ejemplo la de San Agustín: Mentira es decir ‘lo contrario’ diferente, distinto a lo que uno piensa con la intención de engañar. En la mentira hay que hacer constar: La consciencia por parte del hablante de qué es lo cierto; la consciencia del carácter incierto de lo que dice; la intención de engañar, de que sea tomado lo incierto por cierto, que sea verosímil; la intención del hablante de que sea considerado veraz. Ver Castilla del Pino, 1988, pgs. 143-191.

¹⁵ Ver sobre el tema *El discurso de la mentira* correspondiente a la serie de conferencias de verano de la Universidad de Cadiz y compilado por Castilla del Pino. En particular la cita se refiere a “Mentira, versiones, verdades”, pgs. 47 y 48.

¹⁶ El secreto se define como un encubrimiento intencional, como una ocultación de algo que merece un juicio negativo, sea por las audiencias excluidas o por quienes mantienen el secreto. El secreto suele ser una práctica de quienes tienen dificultad para construir su esfera propia. A diferencia, la privacidad es el espacio que sirve para proteger una conducta normalmente neutra o merecedora de juicio positivo, es el espacio de la soberanía individual, es construir límites alrededor de actividades y vidas. Ver Béjar, Helena. “Individualismo, privacidad e intimidad” en *De la intimidad* editado por Carlos Castilla del Pino, 1989.

veraz, entonces, puede tener equívocas porque la exactitud siempre es relativa, está en relación a su referencialidad. Las cosas no son ciertas o erróneas, lo posible, lo dudoso, la verdad a medias, lo excéntrico (frente a lo adecuado) entran en juego.

Pero el rumor, como decíamos, tampoco pretende la certeza. Como lo enuncia Ma. Carmen Iglesias "la capacidad de emitir 'no-verdades', 'no-certezas' está unida precisamente a la resistencia. Cuenta con un instrumento, un arma fundamental con la que el hombre ha bautizado la realidad: el lenguaje, la polisemia de las palabras, la ambigüedad y ambivalencia de los distintos niveles de los códigos de comunicación. En esa opacidad necesaria del lenguaje, radica la posibilidad de contar historias y de construir realidades (...) Lo que aparece como falso o incierto no tendría por que ser negativo, el lenguaje aparecería como el instrumento privilegiado por el que el hombre se niega a aceptar el mundo tal cual es. La **opacidad** que crea el lenguaje bien podría ser el núcleo creacional de una posibilidad de libertad: decir **no** a la 'realidad'; la de la palabra y la imaginación como libertad"¹⁷.

La función del rumor no es, entonces, difundir rumores; es, más bien, una práctica comunicativa, un modo de expresión privilegiado del 'deseo' social. Es estrecha la relación entre la voz y el deseo. "No se trata, eso es claro, del deseo que acosa a toda persona y que es para cada uno su inconsciente. Se trata del deseo de expresar dicho deseo; o mejor aún, de darle palabra al deseo. No se trata ni de un proyecto ni de una elección, sino justamente de eso, de un deseo. Y como ocurre con todo deseo, será más violento cuando su objeto sea más inaccesible. El deseo se dice pero no dice la última palabra" (Rubio, 1990:41).

Y el rumor como voz es eso: "el deseo de expresar dicho deseo"; allí radica su poder subversivo. La subversión, siguiendo a Dufrenne, (1980: 92-141) "es una práctica utópica que transgrede la ley, perturba el orden establecido con vistas a la construcción de beneficios no inmediatos (...) es el deseo que al realizarse puede hacer justicia".

El rumor es esa voz 'run-runeante', imprecisa, ambigua, aparentemente desdibujada que no pretende ni la verdad ni la certeza, sólo es un decir que presenta otra versión, la versión del deseo de una colectividad, que transpasa los límites de la realidad como constructo para abrirla a realidades posibles... El rumor contribuye así a la construcción de la realidad porque él mismo crea la actualidad, actualizándola en la palabra. Una palabra deseante, imprecisa y anónima, diríamos, como un susurro, como ruido límite, ruido imposible que en palabras de Barthes (1987) "por su perfección es la misma evaporación del ruido" en donde lo tenue, lo confuso, lo estremecido se reciben como signos de otras posibilidades. En el susurro "no hay voces que controlen, que se elevan, guíen o separen, es el ruido propio del deseo plural de las masas"

El rumor desde su misma definición es ruido, pero no entendido como barrera de la comunicación, sino más bien como ese ruido posibilitador de sentido como bien nos lo hace ver Rubio(1990) citando a Michel Serres "Sea un canal o un espacio de comunicación. Está lleno de ruido, del ruido de fondo condición necesaria para el paso de cualquier mensaje, multiplicidad estocástica indiferenciable, **rumor**, abundancia del mundo. La señal se destaca, forma sobre fondo, diferencia de este caos".

El rumor, entonces, podemos considerarlo como un 'sinsentido' que deja oír a lo lejos un sentido... es un sentido cifrado en donde se plasma el deseo de justicia, el deseo de reestablecer la comunicación.

¹⁷ Ver "La máscara y el signo" en *El discurso de la mentira*, pg. 123-125. Las negritas son de la autora.



EL RUMOR O EL SUSURRO DEL SENTIDO

Bibliografía

- Allport, Gordon and Leo Postman. *The Psychology of Rumor*. New York: H. Holt & Co., 1947.
- Baldwin, Bruce. "Gossip and the Grapevine" en *USAir Magazine*, Enero, 1990: 96-102.
- Barthes, Roland. "El susurro de la lengua" en *El susurro del lenguaje*. Barcelona, Paidós, 1987.
- Bok, S. *Secrets: On the Ethics of Concealment and Revelation*. N.Y., Random House, 1983.
- Caplow, T. "Rumors in War" en *Social Forces*, 25 (1947): 298-302.
- Castilla del Pino, Carlos (comp.). *De la intimidad*. Barcelona, Ed. Crítica, 1989.
- Castilla del Pino, Carlos (comp.). *El discurso de la mentira*. Madrid: Alianza Editorial, 1988.
- Davis, Keith. "Management Communication and the Grapevine" en *Harvard Business Review*, 31 (1953): 301-312.
- Davis, W.L. y J.R. O'Conner. "Serial Transmission of Information, A Study of the Grapevine" en *Journal of Applied Communication Researches*, 5(1977):61-72.
- De Certeau, Michel. "Making do': Uses and Tactics" en *The Practice of Everyday Life*. Los Angeles, University of California Press, 1988.
- Ducrot, Oswald. "Esbozo de una teoría polifónica de la enunciación" en *El decir y lo dicho*. Barcelona, Paidós, 1986.
- Dufrenne, M. *Subversión y perversión*. Barcelona, Ibérica de ediciones, 1980.
- Festinger, Leon. *A Theory of Cognitive Dissonance*. Evenston, Ill: Row, Peterson, 1957.
- Goldhaber, Gerald. *Organizational Communication*. Iowa: Brown Co. Publishers, 1983. (Capítulo 4).
- Kirk, John y George D. Tablot. "La distorsión de la información" en A. Smith (Comp.) *Comunicación y cultura*. Vol. 2. Buenos Aires, Nueva Visión, 1977.
- Knapp, R.H. "A Psychology of Rumors" en *Public Opinion Quarterly*, 1944: 22-37.
- Marting, Barbara. "A Study of Grapevine Communication Patterns in a Manufacturing Organization". Ph.D. Dissertation, Arizona State University, 1969.
- Morin, Edgar. *El método, la naturaleza de la naturaleza*. Madrid, Cátedra, 1981.
- Morin, Edgar. *La rumeur d'Orléans*. Paris, De Seuil, 1969.
- Nellwegg, Susan y Jerry Mandel. *Principles of Organizational Communication*. San Diego, Institute of Public and Urban Affairs, 1979.
- Peterson, W. y N. Gist. "Rumors and Public Opinion" en *American Journal of Sociology*, 57 (1951): 159-167.
- Pichevin, M. y otros. "La tendance a l'équilibre et la technique du rumeur" en *Cahiers de Psychologie*, 14(3) (1971):219-231.
- Prasad, J. "A Comparative Study on Rumors and Information about Earthquakes" en *British Journal of Psychology*, 41(1950):129-144.
- Restrepo J., Mariluz. "Apuntes para una semántica de lo cotidiano" en *Signo y Pensamiento*, 6(11) (1987):31-44.
- Rosnow, R. y G. Fine. *Rumor and Gossip: The Social Psychology of Hearsay*. Holland, Elsevier, 1976.
- Rosnow, R y A. Kimmel. "Lives of a Rumor" en *Psychology Today*, Agosto, 1979: 88-92.
- Rosignol, C. "Le phénomène du rumeur" en *Psychologie Francaise*, 18(1973): 23-40.
- Rouquette, M.L. *Los rumores*. Buenos Aires, Ateneo, 1977.
- Rubio Angulo, Jaime. *La comunicación un problema Hermenéutico*. Bogotá, Universidad Javeriana, 1990.
- Rudolph, Evan. "A Study of Informal Communication Pattern Within A Multi-Shift Public Utility Organizational Unit" . Ph.D. Dissertation, University of Denver, 1971.

Rudolph, Evan. "*Informal Human Communication Systems in a Large Organization*" en **Journal of Applied Communication Research**, 1 (1973): 7-23.

Schachter, Stanley y Harvey Burdick. "*Un experimento de campo sobre transmisión y distorsión de rumores*" en A.

Smith (Comp.) **Comunicación y cultura**. Vol. 2. Buenos Aires, Nueva Visión, 1977.

Serres, Michel. **Esthétiques sur Carpaccio**. Paris, Hermann, 1975.

Silva Téllez, Armando. **Una ciudad imaginada**. Bogotá, Universidad Nacional de Colombia, 1986.

Sinha, D. "*A Psychological Study on information and Rumors*" en **British Journal of Psychology**, 43 (1952): 200-109.

Stohl, Cynthia y Ch. Redding. "*Messages and Message Exchange Processes*" en **Handbook of Organizational Communication**. N.Y., Sage Publications, 1987.

Sutton, H. and L. Porter. "*A Study of the Grapevine in a Government Organization*" en **Personnel Psychology**, 21(2), (1968): 223-230.

Walton, Eugene, "*How Efficient is the Grapevine*" en **Personnel**, 28 (1961): 45-49.