

EL MANEJO DE LOS RUMORES  
Carlos Martín Beristain  
Universidad de Deusto- País Vasco  
Master de Ayuda Humanitaria

El 17 de agosto de 1955 se produjo una inundación parcial en un pueblo norteamericano, que había vivido experiencias de inundaciones tres veces a lo largo del siglo actual. Las aguas subieron el día 18 y hasta las 6 a.m. del 19, donde permanecieron estacionarias. Los bomberos evacuaron a 700 personas de una población de 9.000. La noche del 18 circularon rumores sobre la polución del agua potable, una epidemia de tifoidea y la ruptura de un dique cercano. Los desmentidos oficiales detuvieron el rumor y el pánico. El rumor sobre la ruptura de la presa circuló nuevamente la noche del 19 al 20, a las 22.30 (cuando la inundación estaba controlada). Los bomberos y las autoridades desmintieron el hecho a las 23.30. Durante este lapso de tiempo, 2500 personas huyeron del pueblo. Mientras un 62% creyeron que el rumor era verdadero después de escucharlo una vez, un 45% creyeron que el desmentido oficial era correcto. Sólo el 23% de las personas que huyeron volvieron a su hogar después de escuchar un desmentido, un 11% después de dos desmentidos y un 50% volvieron después de tres o más desmentidos.

La conducta de huida no es irracional o arbitraria: huyeron sobre todo las personas que ya habían sufrido inundaciones en esos días (90% de los que huyeron tenían esa característica) o que habitaban en la parte baja de la ciudad, la más amenazada por una ruptura de la represa o dique. Además, entre las personas que creyeron real el rumor de ruptura de la presa, un 50% manifestó conductas de ayuda, frente a un 33% de la población general. Es decir, el rumor actúa como un factor que refuerza conductas de apoyo más que de huida individual (Danzig, Thayer & Galanter, reproducidos en Marc, 1987).

Los rumores son informaciones parciales, falsas o poco contrastadas que se difunden rápidamente en un determinado grupo o sociedad. Los rumores son muy frecuentes en las situaciones de peligro, y pueden minar el comportamiento de las personas y el funcionamiento del grupo. Por ejemplo, los rumores pueden provocar conductas de pánico, especialmente cuando hay canales de comunicación que difunden información no contrastada. O, por el contrario, pueden llevar a minimizar la amenaza cuando se mantienen en el tiempo ya que quitan credibilidad al anuncio del peligro.

Los rumores abundan después de cualquier catástrofe o tragedia, y pueden minar el funcionamiento del grupo. Una buena forma de afrontarlos es facilitar información adecuada y fiable tan pronto como sea posible. La información no debe incluir sólo lo que ha sucedido, sino lo que puede ocurrir y cómo enfrentarlo.

Los rumores pueden afectar al significado de la experiencia (por ejemplo sobre quién tuvo la culpa), la posibilidad de repetición del hecho (riesgo de lluvias, etc.) así como sobre las ayudas recibidas por las víctimas. Por ejemplo, en la erupción del volcán de Armero -Colombia (Saavedra, 1996) los rumores se asociaron a la ayuda humanitaria (miembros de las organizaciones de rescate que quieren despojar a las víctimas), los hechos (supuestamente muchos habían

sido atropellados en la huida) o su significado ("las prostitutas se salvaron porque Dios tuvo misericordia de ellas"). Los rumores críticos también provocan fenómenos negativos como la inseguridad en el grupo. Muchos rumores pueden distorsionar las conductas colectivas generando división, pérdida de apoyo de las víctimas o conflictos, y no sólo influir en conductas de pánico.

### **¿Intención o efecto de la tensión?**

En algunos casos los rumores son difundidos de forma intencional para generar miedo o confusión (por ejemplo, como un instrumento de división o poder), pero los rumores también son una forma de comunicación en situaciones de mucha tensión y se dan más en grupos o comunidades que tienen una fuerte cohesión. Las personas tenemos necesidad de compartir las informaciones negativas por lo que éstas circulan muy rápidamente cuando hay posibilidades de comunicación.

El rumor va deformando la información previa. Puede ocurrir entonces que después de pasar por cinco o seis personas que lo transmitan, la información inicial se haya deformado hasta el punto de que sólo un 25% de la información sea correcta. El resto cambia al pasar de uno a otro: se suprimen algunos aspectos, se acentúan otros y se añaden algunos más. De este modo, se altera la veracidad de la información.

### **¿Cuándo son más frecuentes los rumores?**

El riesgo de difusión de rumores también es proporcional al nivel de tensión emocional o ansiedad previa, la cantidad de personas que han propalado el rumor; la incertidumbre general; la credibilidad del rumor.

#### El clima de tensión o ansiedad previo

Los rumores son frecuentes cuando hay un clima de ansiedad previo y es más frecuente que se pase también a una conducta desorganizada (el extremo sería el pánico). Un incidente (como una señal o un rumor) puede fácilmente concretar la ansiedad en un miedo específico (por ejemplo, *se ha roto la presa*) y generar una conducta desorganizada.

#### La cantidad de personas que lo transmiten

La retransmisión del rumor también está en proporción al número de sujetos que han influido sobre la persona contándole la historia: a mayor cantidad de personas a las que se les ha escuchado el rumor, mayor tendencia a retransmitirlo -al margen de la certeza, ambigüedad o importancia del motivo del rumor. La mera repetición va a reforzar la creencia y agregar fuerza al rumor.

#### La confusión o ambigüedad de la situación

Los rumores surgen de una atmósfera de incertidumbre general. Por ejemplo, la prensa puede dar información contradictoria sobre el alcance de un hecho o lo que se transmite oficialmente no se ve refrendado por la experiencia

personal, etc. Los rumores emergerían en esa situación como una forma de disminuir esa ambigüedad.

### La credibilidad del rumor

La credibilidad del rumor también influye en su difusión. Si lo que transmite el rumor pudiera fácilmente ser cierto el rumor se retransmite más. Para confirmar ciertas emociones o actitudes, las personas pueden pensar que el rumor tiene algo de verdad. En esos casos, la información se transmite sin mucho cuidado y se difunde el rumor.

Por el contrario, si la persona está implicada en el rumor, es decir cuando hace referencia a su grupo o puede tener consecuencias para ella, lo más probable es que procesará cuidadosamente la información y será menos probable que lo retransmita (para evitar un deterioro de su imagen, discriminación, etc.).

### **Prevenir y manejar los rumores**

#### 1. *"Cortar" la inercia social.*

Trasmitir la idea de que una historia, aún contada con cuidado, tiende a deformarse. La gente debe ser consciente de esto para mejorar el manejo de la información y atender a cómo se transmite para evitar la difusión de rumores.

#### 2. *Atender a la credibilidad de la fuente.*

Buscar cual es la fuente de información y comprobar la veracidad de ésta. Evitar el comportamiento basado en el secretismo de "una fuente" que va transmitiéndose como veraz aún cuando los que la retransmiten desconocen por completo su origen.

#### 3. *Disminuir la ambigüedad de la situación y otras características de ella que provoquen ansiedad.*

La ambigüedad genera más tensión e inseguridad, y aumenta el riesgo de distorsión de la información. Algunos pasos para disminuir esa ambigüedad son: a) valorar las consecuencias negativas de transmitir o no una información poco contrastada. b) concretar a quien transmitir la información y cómo hacerlo. c) valorar las implicaciones que puede tener para el grupo la difusión de la información poco contrastada.

#### 4. *Intentar anticiparse a los rumores (información, coordinación, etc.).*

Una buena forma de afrontar los rumores es facilitar información adecuada y fiable tan pronto como sea posible. La información no debe incluir sólo lo que ha sucedido, sino lo que puede ocurrir y cómo enfrentarlo.

Si hay varias personas o grupos implicados se necesita concretar qué lo que se espera que ellos digan o hagan, a quién, cuándo y porqué, para evitar contribuir a la difusión de rumores.

Los rumores negativos circulan mucho más rápido e impactantemente que los desmentidos positivos, por lo que resulta necesario insistir más en la información positiva, ya que ésta circula con menor rapidez.

Es importante evitar que se difundan informaciones poco claras, por lo que se necesita evaluar la información, transmitirla o no y cómo. Como una estrategia para evitar los rumores frecuentemente se da un mayor control sobre la

información que se difunde. Sin embargo las tentativas autoritarias de controlar la información van a provocar molestias, y aumentan la tasa de rumores y las críticas a lo que se está realizando (ya que los rumores pueden difundirse por otro lado y la gente no tiene información más clara o de fuente más fiable).

#### Bibliografía

- Martín Beristain, C y cols. (1999). Reconstruir el tejido social. Un enfoque crítico de la ayuda humanitaria. Barcelona: Icaria.
- Páez, D. & Marqués, J. (1999). Rumores y conductas colectivas. En J.F.Morales et al. (Eds.). Psicología Social. Madrid: McGraw Hill.
- Hodgkinson, P.E. y Stewart, M. (1991). *Coping with catastrophe. A handbook of disaster management*. London: Routledge.