



IX CONGRESSO PORTUGUÊS DE SOCIOLOGIA

Portugal, território de territórios

ÁREA TEMÁTICA: Trabalho, Organizações e Profissões [ST]

O BOATO E O RUMOR EM PEQUENOS GRUPOS: EXCLUI OU INTEGRA?

PULQUÉRIO PAULA, João
Doutorando em Sociologia, Universidade de Évora, jmpp@outlook.pt

Resumo

É indubitável que nas organizações os pequenos grupos de trabalho assumem uma importância cada vez maior pelo que é essencial compreender as suas dinâmicas. O objetivo principal desta comunicação é discutir as conclusões de uma dissertação de mestrado na qual se investigou o boato em três grupos profissionais (professores universitários, técnicos superiores e enfermeiros). O objeto é analisado em quatro dimensões: caracterização do fenómeno, fatores subjacentes, funções que desempenha e consequências do boato. Enfatiza-se a capacidade de metamorfose dos grupos sociais em função do boato. Das principais conclusões a retirar temos que o boato é dicotómico, apresentando duas vertentes que se entrecruzam. Uma primeira, que se caracteriza como uma dimensão positiva do boato, que pode estreitar relações interpessoais e com isso facilitar processos de integração no grupo. Já a segunda vertente assume um cariz negativo, muito ligado à exclusão e segregação de atores destes “territórios”, enquadrável, nas suas formas mais extremadas, no e com o *bullying*. Tal origina lógicas de caráter exclusivo às quais se contrapõem alguns fatores de mitigação que emergiram desta investigação (e.g. *status*, interação *vis-à-vis*). Por outro lado, também se capturaram fatores de potenciação (e.g. dissonância cognitiva, conformismo, *crowd behavior*) que importa conhecer para que, conjugando todas as variáveis que aqui se confrontam, se possa compreender e gerir de forma mais eficaz este fenómeno.

Abstract

Nowadays in every organization small working groups are of increasing importance and therefore it is essential to understand their dynamics. The main objective of this communication is to discuss the findings of a dissertation which rumor and gossip were investigated in three professional groups (professors, superior technicians and nurses). Gossip is analyzed in four key areas: characterization of the phenomenon; underlying factors; functions it performs and rumor consequences. Conclusions state that gossip is a significant cause for the metamorphosis of social groups. One of the major inferences is that gossip has a dichotomous nature. Therefore, we have a positive dimension of rumor, which is able to straight bonds and foment interpersonal relationships, thus facilitating integration processes in the group. The second dimension is of a negative nature, characterized by the exclusion and segregation of actors from these "territories", and in its extreme configurations is linked with bullying. The exclusion logics are balanced by some mitigating factors that emerged from this research (e.g. *status*, *vis-à-vis* interaction). On the other hand, this study also captured potentiation factors (e.g. cognitive dissonance, conformity, crowd behavior). We stress the importance of knowing and combining all these variables that play an important role in gossip, aiming to understand and manage more effectively this phenomenon.

Palavras-chave: boato; rumor; grupos sociais

Keywords: gossip; rumor; social groups

[COM0298]

I. Nota introdutória

Na base desta comunicação encontra-se a investigação no âmbito do mestrado em Sociologia na Universidade de Évora (Pulquério Paula, 2016), que se foca nos processos comunicativos intragrupo. O “território” que nos ocupa é, pois, uma destas configurações discursivas, o boato, uma que urge compreender de tão desconhecido e inexplorado que é, mas que, não obstante, vive sub-repticiamente por entre o social, sendo uma figura omnipresente e invisível que transforma e influencia, sobremaneira, as interações sociais. Desta feita, o objeto que se olha é o boato e o rumor e como este pode funcionar “em ambientes de trabalho marcados por lógicas de exclusão, segregação e rejeição, mas também de integração...”, como nos refere Urze, Serrano, and Almeida (2016). Tal constatação afigura-se como essencial à compreensão das dinâmicas intragrupo na esfera profissional.

O boato é um fenómeno social que se encontra (omni) presente em todas as esferas da vida social. Neste sentido Dunbar (2004) refere que 2/3 das nossas conversas quotidianas se enquadram naquilo que designamos por boatos. Talvez por ser tão profuso, frequente e trivial na interação quotidiana tenha existido uma certa normalização do fenómeno, no sentido em que os atores o compreendem como natural, contribuindo para a sua banalização que se traduz numa aceitação social tácita do boato. Esta interpretação pode explicar, em parte, o facto de ser uma temática que tem passado despercebida à investigação. Concorde-se com Giddens (2009, p. 251) quando refere a riqueza incomensurável destas aparentes trivialidades: «*In fact, the study of such apparently insignificant forms of social interaction is of major importance in sociology- and, far from being uninteresting...*». Com efeito, o boato acaba por ser um fenómeno *invisível*, mas determinante na condução das dinâmicas grupais. Nesta investigação focamo-nos nos grupos profissionais pois estes são especialmente heurísticos para a compreensão deste fenómeno, como atesta DiFonzo «*workplace rumors are particularly widespread*» (2008, p.4). Também encontra amplo sustento na literatura o facto de grupos sociais de pequena dimensão serem mais propensos para o eclodir deste fenómeno (Buckner, 1965; Zimbardo, 2007). Com esta comunicação, pretende-se um apanhado transversal sobre esta matéria, ainda que necessariamente superficial, dando especial relevo a um aspeto prático deste fenómeno, nomeadamente aos fatores de mitigação e potenciação.

II. Abordagem metodológica e premissas base.

Relativamente à metodologia, a investigação integra-se no paradigma qualitativo (Denzin & Lincoln, 2005) e o procedimento de recolha de dados consistiu na realização de 18 entrevistas semidiretas. Quanto ao tratamento do material empírico optou-se pela análise de conteúdo predominantemente de tipo temática. Seguindo os critérios apontados por Guerra (2006), objetivou-se contrastar três grupos profissionais - professores universitários, enfermeiros e técnicos superiores - cujos elementos foram recrutados através do método *snowball*. Os objetivos deste estudo são: análise do conceito e caracterização deste tipo de discurso (e.g *locus*, *tempus*, frequência); revelar as causas que originam e potenciam boatos e rumores; descrever a *gestalt intrínseca* do boato (e.g intervenientes, status) e também funções e tipologia; compreender os efeitos e significados do boato em pequenos grupos com foco na sua relação dicotómica integração/exclusão.

O boato é um diálogo sobre tudo e sobre todos, uma conversa *clandestina e proibida*, um segredo inconfessável, que tende a nascer no seio de um grupo, extravasando depois as suas fronteiras. É indiscutível que o boato adquire em termos sociais uma conotação negativa, e será esta dimensão que efetivamente releva do material empírico - porém a inclusão de uma dimensão positiva deve e foi considerada. Os autores Eder and Enke (1991) definem o boato como «*evaluative talk about a person who is not present*» (p.494), uma definição incompleta, pois no limite poderia estar a descrever uma avaliação de um júri. Assim, Pulquério Paula (2016) propõe a seguinte alternativa: “discurso de carácter interpretativo, avaliativo e sensacionalista com um conteúdo informacional explícito ou tácito, casual ou intencional, mas pouco fidedigno, que surge em momentos de informalidade, tendente para a desvalorização e negatividade e que incita subliminarmente à sua adesão objetivando replicar-se” (p.29). Esta definição contém todos os componentes básicos do boato,

algo ausente na definição de Eder and Enke (1991) e, neste concreto, destaca-se desde logo a omissão da sua característica base: a disseminação. E se a replicação é o seu objetivo último, logo se percebe a tendência para a distorção, o sensacionalismo e a confabulação pois são facilitadores desta multiplicação discursiva. A *contrario*, o rigor, a verdade e a positividade não são apanágio deste conceito, pois o potencial replicativo é exponencialmente maior na *gestalt* negativa do discurso. Assim, com base no que é conhecido da literatura e com os dados empíricos obtidos, construiu-se um modelo que tem por base esta dicotomia entre positividade e negatividade - ainda que com maior preponderância para a vertente negativa - referindo-se esta polarização quer ao conteúdo e função, quer aos efeitos a jusante do boato. De um modo geral, a positividade do boato está conexo com a inclusão, a manutenção do *status quo* e o *bonding* entre os seus atores, por via de conversas\boatos triviais que têm vincada a função de entretenimento. Por outro lado, o boato de tipo negativo está ligado à mudança social, à exclusão de atores do grupo, ao contrapoder, e já não é casual e trivial mas intencional, negativo e muito focado num indivíduo em particular. Nas configurações mais extremas aproxima-se do *bullying*, sendo aliás conceitos muito interligados.

Outra ideia central deste modelo assenta no constructo de osmose grupal, em que por via do boato surgem (re) configurações e metamorfoses grupais, que facilitam ou obstaculizam movimentos centrípetos e centrífugos dos atores. O primeiro destes vetores está ligado à dimensão positiva do boato, e concretamente à coesão grupal que poderá favorecer pois o boato é um segredo - num primeiro momento antes da disseminação - que encerra uma grande carga simbólica que favorece o *bonding*, a inclusão e um certo sentimento de pertença ao grupo. O desvio, a contracorrente e o *enforcing* da norma pelo boato, muito pela *homogeneidade maioritária*, assim como a dimensão negativa no seu todo, encontram-se conexos com trajetórias de saída dos atores do grupo. A saída, entenda-se, não tem que ser física, podendo assumir formas de ostracização e isolamento do ator visado dentro do próprio grupo.

III. Dos conceitos e fatores de potenciação\mitigação implicados no boato

Neste ponto, o intento foi conjugar dados quer do material empírico, quer da literatura disponível, e construir um modelo capaz de mapear todos os fatores, funções e consequências do boato (Pulquério Paula, 2016, p. 42). Um desenho que, assume-se, surge muito por uma insuficiência em explicar cabalmente o fenómeno com base em modelos anteriores, nomeadamente o de DiFonzo and Bordia (2007, p. 244) provindo da psicologia social. Desde logo, se observa a questão da credibilidade da fonte do boato, muito ligado a um ator influente dentro do grupo, que ao propalar o boato consegue (mais) facilmente gerar a adesão dos *prosélitos* – termo profusamente utilizado por Kapferer (1987). Com efeito, os atores-retransmissores necessitam de algum grau de crença na mensagem para aderir ao boato, daí a importância de um boateiro (inicial) influente pois aumenta a credibilidade e a probabilidade de gerar crença e adesão. Se o boato, a páginas tantas inverosímil, também se pode propagar *per se*, é notória a preponderância do boateiro para galvanizar novos (re) transmissores. Daqui se depreende um outro componente essencial para a compreensão da dinâmica do boato: o conformismo. De facto, a atitude conformista em aceitar o discurso, inversamente proporcional ao fator ACID (Avaliação Crítica da Informação Disponível), assume-se como essencial em todo este processo. O decréscimo do fator ACID explica em grande parte a aceitação da confabulação que muitas vezes este discurso assume. Paralelamente, o boato, quanto à sua estrutura, necessita de certas características para se replicar, entre elas a negatividade, a irrefutabilidade e a capacidade de provocar emoção no auditório.

Uma vez que o foco foram *small teams*, que pressupõem o conhecimento *vis-à-vis* entre todos os atores que fazem parte destes grupos, adiantou-se o constructo de *close quarters competition*, que se refere e engloba as variáveis competição entre os atores e concomitantemente a vivência concentracionária (Buckner, 1965; Zimbardo, 2007), aspetos que, *à priori*, estariam presentes nos grupos que foram analisados. Foi esta segunda variável aquela que demonstrou ter mais relação com o fenómeno em análise, sentido mais no grupo dos enfermeiros que desempenham as suas funções na enfermaria, espaço onde se encontram confinados e

ensimesmados. Comparativamente, os docentes, aparentemente, têm uma maior flexibilidade de horários e maior liberdade de movimentos pois o espaço onde exercem funções é mais amplo e sem o cerceamento, por razões óbvias, da enfermaria. Conclui-se que esta variável é um dos fatores mais influem para o facto de existir uma menor perceção do boato no grupo dos professores.

Quanto aos fatores de potenciação do boato - alguns com um contacto muito íntimo com alguns dos fatores anteriormente descritos - releva-se o conceito de dissonância cognitiva, ou seja, depois de instalada a crença no boato existirão mecanismos defensivos que tentam ao máximo manter a coerência naquela cognição (i.e boato) em particular, resistindo a qualquer tentativa de desconstrução. O boato, «filho» do conformismo, é um fenómeno muito polarizado - adere-se ou não. O conformismo, por sua vez, permite certas «ditaduras da maioria», um comportamento homogéneo e em consonância com o *crowd behaviour* (Moscovici & Graumann, 1986) que apaga a individualidade dos atores o que acarreta, necessariamente, a existência de uma ACID diminuída. Estes comportamentos grupais em função do boato muitas vezes acabam por influenciar e criar acontecimentos, mormente a exclusão de atores, constituindo autênticas profecias *autorrealizáveis* e *autorreplicáveis*. O boato é também muito facilitado pela comparação social entre atores, pois este fenómeno, tal como descrito originalmente por Eder and Enke (1991), consiste numa avaliação de outros. Para além disso, existirão atitudes individuais tendencialmente mais propensas à retransmissão do boato.

Quanto aos fatores de mitigação, no pequeno grupo talvez o mais importante seja o contraponto feito por outro ator, no momento em que o boato é propalado, algo que a empiria deixou transparecer. Designamos estes indivíduos de atores-tampão, algo que Eder and Enke (1991) já tinham observado na sua investigação - o contraditório do boato é realizado sempre por atores do mesmo *status*, os outros conformam-se e “seguem” o boato. O fator ACID pode ser fundamental na desconstrução de certos mitos e em quebrar a cadeia de transmissão, um fator que concomitantemente com a segunda variável do conceito *close quarters competition*, o fechamento e a «concentração intramuros» dos atores, explica as diferenças observadas entre os enfermeiros e os docentes universitários. Também o antimito, questão originalmente abordada por Morin (1982), pode constituir um importante fator de mitigação, desde que o contra-boato seja tão ou mais eficaz em desmontar o boato inicial. Para garantir esta eficácia, mais do que um *contraditório factual*, resultará melhor um discurso que se revista das características MAD (Mensagem com Atributos Dissemináveis) do boato (inicial), nomeadamente a confabulação e a capacidade de gerar emoção pois irá ter um maior potencial replicativo e gerar mais adesão – um mito combate-se com outro mito. Por outro lado, resulta do material empírico assim como da literatura (Allport & Postman, 1947) a existência de círculos onde corre o boato, muito em linha com a fórmula construída pelos autores supracitados, que referem que tem de existir interesse na temática para que haja adesão e retransmissão. Isto conduz ao que se designou como NECO (Nexo Contextual), que enfatiza a necessidade de existir um conhecimento da temática ou da pessoa, um contexto que enquadre os atores e possibilite a retransmissão do boato.

Com efeito, há muito menos tendência para se «comentar» o que não se conhece e muito menos se retransmitirá a um auditório que não tem o mínimo interesse nessa «história». A questão de esta investigação se focar apenas em grupos de dimensões reduzidas é interessante porque permitiu observar o boato, nestas condições, como oscilante entre dois extremos: tanto se atenua como se potencia. Potencia porque as relações (e conflitos) em pequenos grupos são vividos muito mais intensamente, ademais se existir uma forte influência do aspeto concentracionário o que acabou por ser uma variável decisiva na explicação deste fenómeno. Por outro lado, o que o material empírico demonstra é que a convivência *in loco* e *face-to-face*, com grande proximidade entre atores permite também um melhor conhecimento mútuo entre os atores, o que poderá facilitar a desconstrução de certas realidades veiculadas pelo boato, pois existe a possibilidade de contrabalançar informação prévia acerca da pessoa com a que é transmitida pelo boateiro. Ainda neste ponto, se existir uma FIC (Fonte Inicial Credível), ou seja, se o boateiro tiver alguma credibilidade/influência é natural que venha a conseguir mais adesão do auditório, ao passo que a fonte totalmente anónima, aponta a empiria, tem tendência a ser desvalorizada.

IV. Conclusão

Em suma, sustenta-se uma certa dicotomia deste discurso, identificando-se uma vertente negativa e uma positiva, desmistificando-se, em parte, alguns preconceitos acerca deste fenómeno. O constructo de osmose grupal parece ter aplicabilidade para explicar as dinâmicas de grupo em função do boato, que se traduzem em trajetórias de inclusão mas sobretudo de exclusão. Quanto aos fatores que se encontram na base do boato, NECO, FIC, ACID, MAD, *close quarters competition* com destaque para a variável que respeita aos ambientes fechados assim como a dinâmica conformista, têm uma ligação direta e evidente com o eclodir deste fenómeno. A estes sobrepõem-se alguns mecanismos de potenciação, mormente a dissonância cognitiva, a polarização, *crowd behaviour*, e atitudes individuais mais propensas à retransmissão e à comparação social. Este tipo de discurso é tendencialmente confabulado, uma mescla de drama e fantasia que visa criar impacto e assim facilitar a sua replicação. Nem todos estes componentes têm que estar presentes concomitantemente, mas quantos mais existirem num dado momento maior será a probabilidade de replicação, pois estes atuam sinergicamente e vão-se somando até atingirem a «tempestade perfeita» originando um discurso com as características e potencial replicativo suficiente para que possa ser disseminado. Quanto a fatores de mitigação, desde logo o *status* e o papel do ator-tampão, a ACID, o NECO, assim como o antimito podem funcionar como estratégias para dirimir e mitigar os efeitos do boato. Além destes, o contacto *vis-à-vis* pode desconstruir certas realidades veiculadas pelo boato, sendo que a fonte, anónima ou não, também se constitui como fator fulcral neste processo.

Referências

- Allport, Gordon., & Postman, Leo (1947). *The Psychology of Rumor*. New York: Henry Holt, p.501-517.
- Buckner, H. Taylor (1965). A Theory of Rumor Transmission. *Public Opinion Quarterly*, 29(1), 54-70. doi:10.1086/267297
- Denzin, Norman., & Lincoln, Yvonna (Eds.). (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research* (3.º ed.).
- DiFonzo, Nicholas (2008). *The watercooler effect: A psychologist explores the extraordinary power of rumors*. New York: Avery.
- DiFonzo, Nicholas., & Bordia, Prashant (2007). *Rumor psychology: Social and organizational approaches*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Dunbar, Robin (2004). Gossip in Evolutionary Perspective. *Review of General Psychology*, 8(2), 100-110. doi:10.1037/1089-2680.8.2.100
- Eder, Donna., & Enke, Janet. Lynne (1991). The Structure of Gossip: Opportunities and Constraints on Collective Expression among Adolescents. *American Sociological Review*, 56(4), 494-494. doi:10.2307/2096270
- Giddens, Anthony (2009). *Sociology* (6º ed. ed.). Cambridge: Polity Press.
- Guerra, Isabel (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo* Cascais: Princípia.
- Kapferer, Jean-Noel (1987). *Boatos. O meio de comunicação mais velho do mundo*. Mem Martins: Europa América.
- Morin, Edgar (1982). *La rumeur d'Orleans: édition complétée avec La rumeur d'Amiens*. Paris: Éditions du Seuil.
- Moscovici, Serge., & Graumann, Carl-Friedrich (1986). *Changing conceptions of crowd mind and behavior*. New York: Springer.
- Pulquério Paula, João (2016). *"Falar por trás das costas": um estudo sobre o boato*. Lisboa: Chiado.

Urze, Paula., Serrano, Maria Manuel., & Almeida, José António (2016). Call para a apresentação de comunicações e/ou posters no IX Congresso Português de Sociologia "Portugal, Território e Territórios". Algarve: Associação Portuguesa de Sociologia. Recuperado em 5 de Julho de 2016 de http://www.aps.pt/ix_congresso/docs/

Zimbardo, Philip (2007). *The Lucifer effect: Understanding how good people turn evil*. New York: Random House.