

A FALTA DE COMUNICACIÓN IMPERA EL RUMOR

Andrés Lizarralde Henao

Resumen

Este artículo aborda el tema del rumor como un problema generado por la falta de comunicación y busca que los lectores, especialmente voceros o portadores de información desde lo público o privado, tengan en cuenta los problemas que genera el silencio y lo costoso que puede ser tener que salir a aclararlo.

Palabras clave: Comunicación, rumores, negar, especulaciones, aclarar.

Es muy común evidenciar en empresas y municipios pequeños el uso del rumor como una herramienta de comunicación. Sin embargo, esta alternativa de poner a circular mensajes que en ocasiones genera rechazo porque no siempre vienen cargados de verdades, es consecuencia del silencio o falta de comunicación por parte de quienes tienen la información y no la divulgan.

Sin querer justificar o darle el 100% de validez al rumor como mecanismo para hacer circular noticias, para mí, como Comunicador Social, este fenómeno es producto de la ausencia de comunicación, toda vez que el solo hecho de no querer decir nada acerca de una situación que tiene en espera de respuestas a las personas, es decir, no comunicar, le da vía libre a la especulación e interpretación. En síntesis, como lo afirma Ítalo Piz-zolante Negrón en su libro *El poder de la comunicación estratégica*: “No comunicar es comunicar”.

De esta forma, la intención de este artículo es hacer reflexionar a todas las personas que desde diferentes

Abstract

This article approaches the subject of the rumor as a problem caused by a lack of communication. It pretends that readers, especially spokespersons or information carriers from the public or private, take into account the problems caused by the silence and how expensive that can be to have to come out to clarify.

Keywords: Communication, rumors, to deny, speculations, to clarify.

ámbitos tienen la obligación de comunicar para dar a conocer un acontecimiento o aclarar dudas sobre algo, y a que tengan en cuenta que hoy cuando estamos en la era de las redes sociales y las nuevas tecnologías, es imposible vivir como en aquellas épocas cuando teníamos que esperar a que llegara una carta por vía terrestre, para saber de nuestros seres queridos o conocer determinaciones de los gobiernos.

La única forma de evitar que aparezca un rumor es comunicando a tiempo y con verdades corroborables.

Asimismo, decirles que un status, posición de poder o autoridad no faculta a alguien para censurar o señalar de chismosos a quienes utilizan el rumor como estrategia pues, como lo había dicho en líneas anteriores, el rumor no es más que consecuencia de acudir al silencio, cuando no quieren que algo se sepa o porque

Visita a Alemania

Rubalcaba: 'Ojo a los rumores inquietantes que llegan de Bruselas'



Declaraciones del jefe de la oposición española, Alfredo Pérez Rubalcaba, durante su visita a Alemania en junio de 2012. Fuente: El Mundo 11/06/2012. Foto: Víctor Lerena

en el momento no tienen una respuesta exacta para lo que está pasando. Cada vez más, la gente necesita comunicarse, porque quiere estar enterada de todo, y no hacerlo permite dejar un vacío que, con el paso de los días, se convierte en el ambiente propicio para dar origen a los rumores.

Si tiene información de algo positivo, compártala, no espere a que sea transformada en negativa.

Mal intencionados o no, es importante tener presente que los rumores en muchas ocasiones pasan de ser una simple herramienta de comunicación para transformarse en una táctica que se aprovecha de la existencia de verdades a medias que no se han podido descifrar, y es precisamente en ese momento, cuando el rumor toma fuerza en pasillos, parques y hasta en las redes sociales.

No es fácil desacreditar o desmentir un rumor, pero tal vez la única forma de evitar que aparezca es comunicando a tiempo y con verdades comprobables, pues es ese ambiente de duda generado por quienes hoy están obligados a informar o a impartir instrucciones a la sociedad lo que alimenta el rumor.

Entonces, el llamado es a que tenga mucho cuidado con este fenómeno que cada vez toma más fuerza. Si tiene información de algo positivo es mejor que la

comparta y no espere a que de manera morbosa sea transformada como algo negativo por sus contradictores en las calles, pero si existe un problema del que la gente espera respuestas, es mejor que entre en razón y vaya aclarando las dudas de manera progresiva y no dejar todo hasta el final, cuando según usted va a solucionarlo a su manera.

Recuerde que los rumores van en el mismo sentido de los deseos de una comunidad que espera datos y que su silencio, será el alimento propicio para fortalecerlos, pues es lo que en últimas hace que se conviertan en verdades, dando peso a una frase muy común en la que se afirma que una mentira dicha varias veces y que no tenga una verdad sustentable, termina convirtiéndose en verdad absoluta. Es decir, que mientras más eco encuentre el rumor mayor será la posibilidad de tener credibilidad y podría considerarse una realidad si es repetido por los medios.

Finalmente, es mejor que piense antes de guardar silencio y tenga como referencia de estas palabras que nos deja Ricardo Homs en su libro *Marketing para el liderazgo político y social*: "Ante la ausencia de noticias la gente está dispuesta a creer cualquier cosa que pueda ser verosímil y contenga el impacto seductor del morbo. Los rumores son precisamente esos placebos que sustituyen a las noticias reales y verdaderas, porque la gente está dispuesta a creerlos."

BIBLIOGRAFÍA

PIZZOLANTE NEGRÓN, Ítalo. (2003). El Poder de la comunicación estratégica. Medellín, Ed. Zuluaga

HOMS, Ricardo (2005). Marketing para el liderazgo político y social, Autoridad y poder, cómo obtenerlos y retenerlos. México, Ed. Grijalbo.



Andrés Lizarralde Henao

Marketing político & Comunicación, Consultores
lizarraldeandres@gmail.com