# UNIVERSIDADE DE ÉVORA

## ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA


# "Falar por trás das costas": o boato e o rumor no seio de pequenos grupos, parte da integração ou fator de exclusão?


João Miguel Pulquério de Paula

Orientação: Rosalina Pisco Costa


**Mestrado em Sociologia**

Área de especialização: *Recursos Humanos e Desenvolvimento Sustentável*

Dissertação para efeitos de obtenção do grau de mestre em Sociologia


Évora, 2016

15 de Fevereiro

# UNIVERSIDADE DE ÉVORA

## ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA


# "Falar por trás das costas": o boato e o rumor no seio de pequenos grupos, parte da integração ou fator de exclusão?


João Miguel Pulquério de Paula

Orientação: Rosalina Pisco Costa


**Mestrado em Sociologia**

Área de especialização: *Recursos Humanos e Desenvolvimento Sustentável*

Dissertação para efeitos de obtenção do grau de mestre em Sociologia


Évora, 2016

15 de Fevereiro

Resumo

Uma atenta observação permite constatar que os boatos e rumores são fenómenos sociais que influem decisivamente na dinâmica dos grupos sociais. Destes grupos, opta-se por observar o *quotidiano–laboral*, um *setting* cada vez mais fluido que se analisa sob o referencial do Interacionismo Simbólico. Metodologicamente, esta investigação integra-se no Paradigma Qualitativo, tendo sido efetuadas entrevistas *semidiretivas* a Professores Universitários, Enfermeiros e Técnicos Superiores, para, nessa triangulação, melhor aferir o escopo, importância e consequências desta problemática. Especificamente, a problemática que se objetiva investigar são os processos de integração no grupo, caracterizado por movimentos dicotómicos de *in* e *out*, que estes discursos invisíveis facilitam ou obstaculizam. Conclui-se que o boato é um discurso que age sub-repticiamente no *devir* social, sendo fator fulcral no processo de osmose grupal. É um fenómeno ambivalente e transversal, que está presente de forma indefetível na inclusão, mas sobretudo em trajetórias exclusivas do ator face ao grupo.

Palavras-chave: boato, rumor, grupos sociais, processo integração

Abstract

**"Talking behind someone ´s back": rumor and gossip within small groups**

A close observation finds that gossip and rumors are social phenomenon's that have a decisive influence on the dynamics of social groups. Under the framework of Symbolic Interaction, the increasingly fluid professional setting was observed and analyzed. The methodology used is within the Qualitative Paradigm whereby University Teachers, Nurses and Technicians were interviewed to triangulate and better assess the scope, significance and consequences of this problem. Specifically, the problematic that we aim to investigate is the integration process in the group, characterized by dichotomous movements of in and out, that these invisible speeches facilitate or hinder. Conclusions state that gossip is a discourse that acts surreptitiously in social life, being a pivotal factor in "group osmosis". It is an ambivalent and transversal phenomenon, which is present in actor's integration processes, but, especially, in exclusive trajectories from the group.

Keywords: gossip, rumor, social groups, integration process

Começo por agradecer a todos os “meus” entrevistados que se predispuseram a falar de um tema inusitado, incomum, e em certos aspetos, difícil de “contar”. Obrigado pela vossa confiança. Tudo seria mais difícil sem os contributos de algumas pessoas mais próximas, em particular os da Eunice. Refiro também o apoio da minha orientadora, sempre presente, assim como de todo o Departamento de Sociologia da Universidade de Évora, por me deixar arriscar a exploração de um fenómeno quase desconhecido. Uma dissertação construída porque, em tempos difíceis, não cheguei a emigrar, o que muito se deve à CME. A todos os que não acharam, como muitos, o estudo do boato uma *loucura*.

O *mytho* é o nada que é tudo.

Fernando Pessoa

*“Great minds discuss ideas; average*

*minds discuss events; small minds discuss people.”*

Eleanor Roosevelt

# ÍNDICE

**Nota introdutória** ..... 9

**Parte I - Análise do conceito e enquadramento teórico** ..... 13

**Capítulo I - Caracterização e traços definidores do objeto** ..... 13

1.1 - Revisão da literatura: critérios e uma breve resenha do conceito de boato ..... 13
1.2 - Fatores e funções. O *overlap* entre rumores e boatos ..... 17
1.3 - Construindo uma nova definição ..... 24

**Capítulo II - Integração no "saber" sociológico. Construção de um modelo esquemático** ..... 27

2.1 - Enquadramento e contributos teóricos ..... 27
2.2 - Conceitos chave para a compreensão do objeto. ..... 31
2.3 - O processo de *osmose grupal* mediado pelo boato: proposta de um modelo ..... 37

**Capítulo III - Considerações metodológicas** ..... 48

3.1 - Obstáculos epistemológicos ..... 48
3.2 - O racional dos grupos de pequena dimensão ..... 49
3.3 - Paradigma, pergunta de partida e objetivos ..... 52
3.4 - Da conceção à operacionalização ..... 55

**Parte II - Análise contrastante do boato em três *settings*** ..... 59

**Capítulo IV - Caracterização inicial do boato** ..... 59

4.1 - A perceção do conceito ..... 59
4.2 - O distanciamento entre sujeito e objeto ..... 67
4.3 - O boato no quotidiano: *locus, tempus* e indícios ..... 70

**Capítulo V - A origem e a replicação do boato** ..... 78

5.1 - Competição intragrupo em ambientes fechados: um *melting pot* para o boato? ..... 78
5.2 - Nexo contextual. "O discurso enclausurado" ..... 83
5.3 - Emotividade do discurso ..... 87
5.4 - Credibilidade da fonte e mensagem ..... 90
5.5 - "Eu acredito": a crença primária e a dificuldade da desconstrução do mito ..... 95
5.6 - Avaliação crítica: a razão como forma de filtrar o ruído ..... 98
5.7 - Efeito colagem e rótulo social. "O *buffer* da pessoalidade" ..... 101

**Capítulo VI - Das funções e dinâmicas internas** ..... 106

6.1 - O comentário inócuo e trivial: o boato como entretenimento e *grooming* ..... 106
6.2 - O discurso de guerrilha: *status*, poder e contrapoder ..... 108
6.3 - *Follow the leader*! Conformismo e seguidismo na dinâmica do boato ..... 114
6.4 - Cliques, "grupinhos" e alianças táticas ..... 118

**Capítulo VII - Consequências dos boatos: entre a inclusão e a exclusão** ..... 121

7.1 - Uma forma de perceber contextos, pessoas e lógicas de funcionamento grupais ..... 122
7.2 - A catarse e o estreitar das relações ..... 129
7.3 - O *dark side* do boato: aspetos exclusivos ..... 135

**Conclusão** ..... 150

**Referências bibliográficas** ..... 158

**Anexos** ..... 167

# Nota Introdutória

Uma investigação sobre o boato[1] obedece desde logo a dois tipos de dificuldades. A primeira refere-se à intangibilidade do objeto, sendo um fenómeno não só imaterial como inconfessável, sub-reptício na vida social, e, no entanto, paradoxalmente, omnipresente. A segunda dificuldade prende-se com o preconceito que existe acerca do boato, sendo efetivamente um conceito com uma conotação menos positiva[2]. Além disso, ou talvez por isso, trata-se de um fenómeno pouco ou nada estudado pela Sociologia, sendo fundamentalmente abordado em estudos na área da Psicologia Social. Uma rápida consulta pelas bases de dados[3], à data desta dissertação, dá resultados nulos no idioma português e escassos na língua inglesa. A provar esta afirmação vem Farley (2011) mencionar que: *«despite the shortcomings of the present study, it represents one of a few empirical investigations into how gossipers are perceived by others»* (p.578). No mesmo sentido, Beersma & Van Kleef (2012) a este propósito referem que:

«*both Morreall (1994) and Emler (1994) noted the surprising scarcity and fragmentation of research evidence regarding gossip. A decade later, this situation had remained largely unchanged, as Foster (2004) noted that still, few empirical data existed. This is surprising if we consider that although it is generally morally condemned, people spend much time gossiping.»*. (p.2643)

[1] Para efeitos desta dissertação, boato e rumor serão utilizados como sinónimos, em linha com a posição advogada em 1.2.
[2] Em parte, explicada devido a uma condenação moral do boato pela religião. São inúmeras as referências na Bíblia a condenar o boato (e.g Êxodo 23:1; Provérbios 11:13). De acordo com a consulta realizada na "King James Bible", disponível em https://www.gutenberg.org/ebooks/30.
[3] EBSCO, Jstor, Pubmed, Scielo, B-On, RCAAP.

Portanto, não obstante o objeto ser profusamente utilizado e "falado" no quotidiano, é, paradoxalmente, uma das realidades sociais menos investigadas. Neste sentido, qualquer leitor desta dissertação estará perto do objeto, pois inevitavelmente este toca o quotidiano de todos. Nesta perspetiva, seremos todos "observadores participantes" do boato. Importa, pois, indagar porque tão poucos problematizaram este fenómeno sob a *batuta* da sociologia? Provavelmente, adianta-se, esta *discriminação* de um objeto plenamente enquadrado e enquadrável na Sociologia, tão influente no jogo social, sem lhe atribuir um *status* e uma dignidade académica e científica, prender-se-á com uma certa colonização do objeto como *coisa* trivial, uma minudência discursiva, não lhe descobrindo o papel essencial que desempenha no nosso quotidiano. Segundo Giddens (2009, p.251), esta posição de não olhar o que aparenta ser trivial é esquecer uma das mais absorventes áreas da sociologia: *«In fact, the study of such apparently insignificant forms of social interaction is of major importance in sociology- and, far from being uninteresting, is one of the most absorbing of all areas of sociological investigation».*

Outro aspeto de extrema importância para o boato é que este fenómeno discursivo se identifica e configura como uma *gestalt*[4] da linguagem - é com ela e por ela que o boato se constrói e dissemina. E os compêndios de sociologia mais conceituados assumem que a linguagem é crucial para a vida em sociedade: *«it has always been accepted by sociologists that language is fundamental to social life*» (Giddens 2009, p.258). Se a sociologia percebe a linguagem como importante e extremamente influente na vida social, decorre daí que deverá incluir todos os fenómenos discursivos, incluindo o boato, pois fazem parte da linguagem. De facto, a linguagem encontra-se mesclada com a vertente social do ser humano, e neste

[4] Referência ao movimento da *Gestalt*, que é traduzível do alemão como forma, configuração exterior ou aparência. A ideia base da *gestalt* é que não se pode conhecer o todo através das partes, mas sim as partes a partir da forma, da configuração global. O termo aqui é utilizado no sentido de diferenciar uma "forma" de discurso (o boato) de outras configurações da linguagem (discursos), tendo este uma série de elementos internos que permitem identificá-lo.

raciocínio parece pertinente o argumento Chomskyano[5] (Chomsky, 1986) de uma estrutura linguística universal e, por analogia, diremos também da omnipresença e universalidade do boato. Tanto assim é que, um dos estudos que marca a trajetória desta problemática é o de Dunbar (2004) que refere que 2/3 terços das conversas quotidianas são atribuíveis ao que comummente se designa por boato[6]. Esta conclusão corrobora esta sua omnipresença e importância no jogo social. Por estas razões, não se compreende a escassez de estudos, um panorama de que se quer alterar, resgatando este fenómeno, riquíssimo do ponto de vista sociológico, para a Sociologia.

Quanto à estrutura desta investigação, esta encontra-se dividida em duas partes, uma primeira que conta com três capítulos, é focada no *background* literário da temática, na relação com a teoria sociológica, e nas considerações de índole metodológica. A segunda parte, mais extensa, está reservada à análise do material empírico. Esta, divide-se em quatro capítulos que, *grosso modo*, correspondem às quatro dimensões em que se analisou o objeto. Com efeito, a primeira dimensão procura definir e caracterizar o boato e a segunda descobre-lhe as razões que o motivam. A terceira dimensão enquadra-se nas funções que este fenómeno possa ter e possa servir, para terminar numa quarta dimensão que responderá às consequências do boato no jogo social.

Sendo um dado adquirido que esta temática carece de investigação, existirão aspetos que são referidos e desenvolvidos nesta dissertação, que, estamos em crer, constituem novas formas de perspetivar a problemática. Se, porventura, somarmos a isto elementos novos que

[5] Noam Chomsky é considerado um dos maiores intelectuais vivos. Filósofo e linguista que publicou extensivamente, tem vindo a adotar posições políticas conotadas com a esquerda. Faz-se alusão aos seus estudos linguísticos, que sugerem uma capacidade inata do ser humano para a estruturação de frases. O autor defende a existência de uma gramática universal, comum a todas as línguas.

[6] Este autor publicou um estudo pioneiro em que, numa perspetiva evolucionista, liga o aparecimento do boato aquando da formação de grandes grupos sociais perspetivando o boato como uma espécie de *grooming* (Dunbar, 2004). O *grooming* é um ritual de limpeza mútua presente nos animais que cimenta os laços sociais entre os indivíduos pertencentes a um grupo ("cleaning behaviour"**,** 2013). O boato é assim uma forma de manter as relações sociais, uma conversa trivial que serve o propósito de "sinalizar existências", num paralelo com o conceito de *civil inattention* cunhado por Goffman (*apud* Giddens, 2009, p.250).

possam complementar, por mais ínfima que seja a sua contribuição, o conhecimento atual sobre esta matéria - tão complexa e desconhecida - então o propósito desta investigação foi plenamente concretizado.

# Parte I - Análise do Conceito e Enquadramento Teórico

# Capítulo I - Caracterização e Traços Definidores do Objeto

## 1.1 - Revisão da literatura: critérios e uma breve resenha do conceito de boato

Numa breve nota inicial, deixam-se as fontes e os critérios que a revisão de literatura que se efetuou seguiu. Com efeito, foram consultados livros da Biblioteca Geral da Universidade de Évora, assim como alguns livros e artigos que o autor adquiriu. Em termos de bases de dados foram consultadas as seguintes: JSTOR, SocINDEX[7], SciELO, RCAAP, *Google*, *Google Scholar*, portal Ebsco (*Academic Search Complete; B-on; Medline; Psychology and Behavioral Sciences Collection; Cinahl),* e residualmente outros portais e *sites* online de entidades institucionais[8]. As palavras-chave utilizadas foram: "boato", "gossip" e "rumor" através das quais se pode aceder à maioria dos artigos que versa sobre a temática. Em termos de critérios, privilegiam-se os artigos mais recentes, excetuando alguns autores que marcaram indelevelmente o *road-map* da investigação desta temática. Existiu também preferência pelos autores que se enquadrassem na área da Sociologia, e pelas investigações que focassem a interação FtF (*face-to-face*) visto ser o Interacionismo Simbólico o referencial major desta dissertação. Por fim, selecionaram-se preferencialmente artigos em *full-text*, com

[7] É importante salientar que esta base de dados é especializada na área da sociologia.
[8] Nomeadamente o *Project Gutenberg*, Diário da República, Dicionário Priberam, INE, entre outros.

a referência explícita à palavra boato (ou *gossip*) em detrimento de rumor[9], e se possível com foco no contexto laboral.

Inicia-se então este olhar sobre a literatura referenciando o estudo seminal de Allport & Postman (1947), abundantemente citado, e ainda hoje atual. A investigação destes autores surge no período pós II Guerra Mundial, em que a temática adquire interesse no sentido de a "estrutura" poder controlar a opinião das massas, e de uma certa mitigação das ameaças à moral e ordem públicas que o boato pode representar. O contributo destes autores ainda hoje se faz sentir, pois é deles a autoria da fórmula do boato (r~ixa)[10] que define o rumor como função da importância deste para o grupo, e da ambiguidade que se gera em torno desse mesmo assunto. Para além disso, a sua perspetiva do boato/rumor é a de um discurso disforme e distorcido naquilo que designam como um processo mesclado, que funde perceções iniciais com a dinâmica mental idiossincrática de cada individuo. O boato, segundo estes autores, é uma projeção e faz um ajuste à compreensão, necessidades e interesses do *boateiro* (assimilação). Esta distorção dá-se mediante três processos que facilitam a sua disseminação: o *leveling*, ou seja, a transformação do *real-percecionado* numa forma mais concisa; o *sharpening*, em que se dá a seleção e a retenção de apenas alguns detalhes; e a (assimilação) que mais não é do que uma adaptação do boato à interioridade e ao pensamento de cada um.

Outros dois autores de relevo que se destacam, ambos sociólogos, são Tamotsu Shibutani (1966) e Edgar Morin (1982). O primeiro autor, baseado em *case studies* que analisa ao longo do livro, não perceciona o boato como uma irracionalidade discursiva, mas antes

[9] Embora não se concorde com a destrinça feita por alguns autores entre boato e rumor, assume-se, de acordo com esta perspetiva em que alguma literatura é baseada, que a dinâmica intragrupo, nomeadamente as interações que se estabelecem entre os seus elementos que originam trajetórias ora de inclusão ora de exclusão, é mais influenciada pelo boato que tem um cariz mais pessoal (eg: "X vai ser aumentado"; "F é um canalha"), e, portanto, com maior potencial para motivar movimentações dos atores na cena intragrupo, do que pelo rumor (eg: "vamos ser despedidos") que já afetará o grupo como um todo. Assim, em linha com a interrogação inicial que guia esta investigação, existe a preferência pela palavra-chave "gossip".

[10] O ***R****umor* é variável em função da ***I****mportância* multiplicado pela ***A****mbiguidade*.

como uma tentativa de interpretação grupal de uma realidade ambígua. Por sua vez, Morin (1982) debruça-se sobre um caso real, um rumor que assolou a cidade de Orleães em que a narrativa referia terem sido raptadas jovens de lojas de vestuário que teriam sido vendidas e traficadas. O autor associa este "mito" a motivações antissemitas, já que todas as *boutiques* eram de judeus, conectando os rumores a medos antigos e irracionais provindos da consciência coletiva que se materializam em novas formas: *«Un de rôles essentiels de la culture de masse…elle ressuscite des mythes archaïques en leur donnant une forme moderne.».* (p.106). Assim, Morin faz um paralelo entre o rumor e o mito arcaico, e no caso concreto ao erotismo e a medos irracionais (tráfico de mulheres jovens). Enuncia três estádios na disseminação do rumor: a incubação, a propagação e a *métastase* (fase de desaparecimento do rumor). A eficácia da *métastase* deve-se, neste caso, a um *antimito*: a revolta sentida pelo agitar do fantasma do antissemitismo.

Já DiFonzo (2008), autor que publicou extensivamente nesta área, é apologista de uma visão próxima da de Shibutani (1966) que se inclina para uma tendência em se *rumorizar* acerca de situações ambíguas. Traça também a distinção entre boato e rumor (DiFonzo & Bordia, 2007), em que o primeiro tem o enfoque em pessoas e em grupos mais pequenos (e.g sabias que x namora com y?). Já o rumor abrangerá, nesta perspetiva, contextos mais latos, sendo desprovido dessa focalização nas pessoas (e.g situações de *lay off*, *crash* bolsistas). De uma forma geral, esta conceção denota uma forte influência da psicologia, apontando uma tríade de fatores para a eclosão do rumor: cognitivos, estados psicológicos e motivações psicológicas (DiFonzo & Bordia, 2007, p. 244).

Outros autores cujas posições se consideram relevantes são as de Baumeister, Zhang & Vohs (2004) que assumem o boato como uma forma de aprendizagem vicariante[11], uma

[11] Para Bandura (cf. Hughes & Kroehler, 2011, p.70), a aprendizagem social deve muito à observação, dando-se depois a replicação do comportamento observado. Este tipo de aprendizagem também é designado por modelagem.

posição original que iremos explorar. Releva-se também a ideia base de Bertolotti & Magnani (2014), que entendem o boato como uma base de conhecimento grupal que é sempre atualizada pela conversa quotidiana (i.e boato), num processo de constantes *updates* e *downloads*. Lembra-se a investigação de Rosnow (2001), que tem algumas posições aproximadas com as que são desenvolvidas nesta investigação. Desde logo, o conceito de *outcome-relevant involvement* sobre o qual nos inspiramos para designar o Nexo Contextual (NECO) que apresentamos no modelo proposto. Noutra vertente, Rosnow (2001), pelo menos no texto a que aqui se remete, faz referência à interconexão entre o boato ao rumor (p.211), uma posição próxima da que se preconiza nesta dissertação, ao contrário da destrinça vincada feita por outros autores entre as duas formas discursivas. O autor supracitado, apresenta ainda a aproximação do boato à teoria das trocas sociais, referindo existir um grande paralelo do boato com as transações económicas, perspetivando o boato como um bem transacionado no *mercado concorrencial* das interações pessoais. Com enfoque nos grupos de pequena dimensão, surge Gluckman (1963) e Buckner (1965) que associam uma maior incidência do boato a grupos pequenos, fechados e densos. Este último autor, aponta uma atitude tripartida em relação ao boato: crítica, acrítica ou transmissiva.

Importa referir o estudo de Eder & Enke (1991), realizado com adolescentes entre os 10 e os 14 anos, recorrendo a gravações *in loco*, que permite compreender a dinâmica interna do boato no momento em que é propalado no seio da clique, realçando a sua componente conformista, e enfatizando que o exercício do contraditório no seio do grupo é difícil e está ligado ao *status*. Um autor que também está muito ligado a esta problemática é Kapferer (1987), que caracteriza o boato como uma forma discursiva pouco fidedigna e tendente à falácia e ao sensacionalismo. Recentemente, Sustein (2014) publica um livro que tem importantes *insights* sobre o boato, desvendando os seus mecanismos donde sobressai uma visão dos rumores também ela mais marcada pela distorção e falsidade, fomentada, em parte, pela tendência do

ser humano em seguir o grupo e a opinião maioritária e hegemónica. Este autor releva aquilo que designa por *conformity cascades* e os fenómenos de polarização grupais.

## 1.2 - Fatores e funções. O *overlap* entre rumores e boatos

Neste capítulo procura-se, além da definição do conceito, traçar uma base originária comum, funcionalidades paralelas, e assim preconizar uma posição que vai no sentido de considerar boato e rumor como conceitos sobreponíveis. *Grosso modo,* a literatura (DiFonzo & Bordia, 2007) destrinça o rumor do boato pela associação do rumor a uma "tentativa de explicar" o *social-circundante* muito em função de uma ambiguidade sentida, e, ao invés, o boato assume um caráter mais "pessoalizado" - a avaliação de terceiros é o seu núcleo definidor (Eder & Enke, 1991). Sobre este critério que serve de base a esta divisão, dir-se-á que o caso "Paulo Pedroso" – exemplo trazido à colação por um dos entrevistados[12] - é um acontecimento marcante, mas também se refere a uma pessoa e certamente assim serão a maioria dos casos. Aliás, o evento "indefinido" atribuído ao rumor, sem mencionar ou ter atores envolvidos é certamente possível[13], mas uma minoria num mundo social tecido e sustentado por interações entre atores.

Os traços comuns são muitíssimo mais evidentes, nomeadamente o facto de serem discursos que vivem sempre nas sombras, na invisibilidade, na imaterialidade, no desconhecido, que surgem sempre *calados*, abordando temáticas "proibidas" que o social reprova, e daí o sussurro e o segredo. Além deste aspeto, ambos têm a função de *sensemaking*[14], assim como pressupõem os elementos clássicos da comunicação: emissor, recetor e mensagem.

[12] Prof. Costa [e 6].
[13] *Exemplo gratia*: O rumor de um *tsunami* ou de um *crash* dos mercados de capitais.
[14] Uma perspetiva que à semelhança da ligação ao *habitus*, se tenta argumentar de forma esparsa ao longo desta dissertação.

Ademais, quer o "boato" quer o "rumor" só circulam enquanto houver "interesse" do auditório em "ouvir" – um conceito (NECO) que se abordará aquando do modelo proposto em 2.3. Por fim, estes discursos encontram-se muito conexos com a inverdade, sendo que os seus fatores e funções são comuns, uma análise que se irá encetar de seguida para terminar tentando a ligação da sua função de "transmissão de informação" ao constructo sociológico de *habitus*. Dito isto, provavelmente fará mais sentido dividir-se o conceito de boato em subtipos (e.g positivo e negativo, definido ou indefinido), permitindo aferir consequências e destacando a sua natureza, do que enveredar pela construção artificial de dois conceitos distintos sem base para tal.

Para iniciar o argumentário importa partir de uma definição de boato, escolhendo-se para esse efeito a definição e a respetiva função que lhe cabe, que DiFonzo & Bordia (2007, p.19), reputados autores sobre a temática do boato, enunciam:

*Gossip is evaluative social talk about individuals, usually not present, that arises in the context of social network formation, change, and maintenance—that is, in the context of building group solidarity. Gossip fulfills a variety of essential social network functions including entertainment, maintaining group cohesiveness, and establishing, changing, and maintaining group norms, group power structure, and group membership.*

Aduz-se também a definição de boato de Eder & Enke (1991): *«evaluative talk about a person who is not present»* (p.494), uma formulação mais simples e geral, mas em linha quer com DiFonzo & Bordia (2007), quer com o que é aceite pela generalidade da literatura (e.g Beersma & Van Kleef, 2012, p.2640). Posto está, que o boato é uma forma discursiva que incide sobre uma avaliação de terceiros não presentes, o que tem causas, efeitos e mecanismos que importa compreender. Dado que o boato e rumor mantêm uma relação muito próxima, e que adiante se analisa, é lógico procurar no rumor os mecanismos que, presumivelmente, também se encontrarão no boato. Até porque, se há escassez de investigação nesta matéria, a

pouca que existe está focada no rumor. Segundo DiFonzo & Bordia (2007, p.233), as causas do rumor, que, no nosso entender, em tudo podem ser as causas do boato, são as seguintes: 1. *Fact-finding*, ou seja, estratégias de procura de informação acerca do contexto ou pessoas visando uma adaptabilidade do *self* a esse ambiente. 2. *Relationship-enhancement strategies*, o que nos remete para uma acentuação e melhoria das relações interpessoais o que comporta, por exemplo, uma valorização do *status*. 3. *Self-enhancement* o que, numa aproximação quase textual ao que os autores referem, será "um meio de propaganda do *self* minando a reputação e credibilidade dos oponentes". Estas causas facilmente se aplicam igualmente ao conceito de boato.

Tanto assim é que, Beersma & Van Kleef (2012), referindo-se especificamente aos boatos (p.2644), não difere muito do que é preconizado por DiFonzo & Bordia (2007, p. 233) apontando quatro causas: 1. Influenciar outros de forma negativa; 2. Para informar; 3. Entretenimento; 4. Manter as normas do grupo. Deixa-se a definição de rumor por DiFonzo & Bordia (2007, p.229), para que se perceba a sua relação intricada com as causas e funções do boato: *«we defined rumor as unverified and instrumentally relevant information statements in circulation that arise in contexts of ambiguity, danger, or potential threat, and that function to help people make sense and manage risk»*. Ora, esta definição, como se referiu, está em linha com as causas e funções que eles próprios (DiFonzo & Bordia, 2007), assim como Beersma & Van Kleef (2012, p.2644), adiantam como fazendo parte inerente do boato. Desde logo, porque o boato também é "informação inverificada que circula em contextos de ambiguidade". Por outro lado, quando referem "perigo", dar sentido à realidade (*sensemaking*) e gerir o risco, há uma clara correlação com a "coesão grupal", dimensão mais ligada ao boato, como nos referem DiFonzo & Bordia (2007) que enunciam as funções e caracterizam o boato da seguinte forma: "*maintaining group cohesiveness, and establishing, changing, and maintaining group norms, group power structure, and group membership"* (p.19). Aliás, as causas do boato referidas por

Beersma & Van Kleef (2012), a saber: informar, entreter, manter o *status quo* e influenciar outros de forma negativa, também facilmente se correlacionariam com a definição de rumor de DiFonzo & Bordia (2007), pois ao informar pode existir gestão do risco, e ao entreter poderá existir interpretação do *social-circundante*. Parece lógico afirmar que o boato, ao "informar" e ao "entreter", tem subjacente uma função de *sensemaking* que DiFonzo & Bordia (2007) atribuem primordialmente ao rumor. Sobre este último aspeto estamos nos antípodas da posição de DiFonzo & Bordia (2007), já que se preconiza que o boato tem também uma clara função de *sensemaking*, pois apreende-se e procura-se informação[15], e daí, logo, há interpretação e significados atribuídos. Outro ponto de encontro será que o boato e rumor são duas formas discursivas inverificadas ou não confirmadas[16], tendo por isso um parco grau de fiabilidade. Conclui-se, então, que existe uma clara conexão e interligação entre as funções do boato e do rumor.

O boato, como temos vindo a referir, é bipolar, no sentido em que é sempre um compromisso entre dois polos, estrutura e agência, positivo e negativo, falso ou verdadeiro, definido ou indefinido, com um *design* específico de e para aquele grupo em particular e, por isso, o espelho desse *habitus*. Mas não só espelha como constrói, pois, ao informar, ao impor as normas do grupo, ou ao entreter, há inevitavelmente uma atribuição de sentido: seja ele a "ideologia da estrutura" e do *status quo* expressa pela defesa das normas grupais mantendo a sua coesão, seja, a sua *gestalt* informativa na sua forma mais simples. De facto, ao informar, encontra-se subjacente uma seleção do *real-social* do qual se retira um *snapshot*, e isso é, logo aí, significância e construção segundo um entendimento prévio do que é ou não é importante,

[15] Efetivamente, a função de *sensemaking* do discurso, algo inerente à natureza humana, não tem, necessariamente, que configurar a forma do boato. Assim referem Hartung & Renner (2013), que fazem precisamente a destrinça entre estes dois conceitos: a curiosidade social, que mais não é do que *«the gathering and processing of information on other people enables individuals to effectively adapt to their social environment.»* (p.8) e o boato, uma avaliação de terceiros e a posterior replicação desta informação, como se preconiza nesta dissertação.

[16] Conforme o "Significado/definição de boato no Dicionário Priberam da Língua Portuguesa" (n.d) e a definição de rumor segundo DiFonzo & Bordia (2007, p.229).

a que se juntarão interpretações, assimilações, subjetividades, categorizações e outros processos de índole cognitiva que sempre, inevitável e invariavelmente, estão presentes no ato de informar.

Tanto há uma intenção de significação que Bertolotti & Magnani (2014) referem que no boato existe um "processo epistémico"[17], sendo este o eixo e a tese por eles seguida, no sentido de uma base de conhecimento comum sobre o grupo. O boato, nesta perspetiva, é um constante *download* e *upload* de informação sobre membros do grupo. Não vamos tão longe na designação de "conhecimento" que estes autores atribuem, e preferimos a denominação de "informação", porque o boato é sempre um discurso opinativo e pouco factual, existindo, quando muito, uma aproximação à realidade. É um discurso que designamos como *streetwise*, no sentido de "informação de rua", sem fundamento, sem sofisticação e baseado na informalidade. Esta posição ancora-se em Kapferer (1987, p. 87), quando afirma que o boato é uma perceção e não um facto, e que as pessoas respondem com base na probabilidade do que acham ser certo e não com base no que observam. Já antes deste autor, Allport & Postman (1947) avançam com a designação de *embedded process*[18] do qual fazem parte a projeção do emissor, a assimilação, o *leveling* e o *sharpening*, tudo processos de cariz cognitivo que alteram (reduzindo) o conteúdo inicial. Não é por acaso que no direito penal português (Decreto-Lei n.º 78/87), o "ouvir dizer", vozes e rumores públicos, não têm valor em termos do processo penal.[19] Continua-se esta linha de raciocínio, que diz de uma relação aproximada e intricada entre rumor. Há também a inclusão do termo "informação" nas definições de rumor que se transcreveram e não nas de boato, que a generalidade da literatura define apenas como "avaliações de terceiros não presentes". Importa, pois, perguntar: como se avalia sem

[17] Epistémico remete-nos para a Epistemologia, a ciência do conhecimento. Os autores referem um conhecimento do tipo abdutivo: a melhor explicação possível.
[18] Refere-se ao boato como discurso mesclado pela perceção de cada um, sendo emitida sempre uma mensagem adaptada ao recetor e adaptada pelo emissor.
[19] cf. Código do Processo Penal, art.º 130º, n.º 1, que estatui que "Não é admissível como depoimento a reprodução de vozes ou rumores públicos".

informação? Não é informação que procuro ao querer saber a reputação de alguém ou quando obtenho informações sobre normas tácitas do grupo[20]? Portanto, a informação, mais ou menos fidedigna, será o elemento básico destas formas discursivas.

Esta relação deveras intricada entre rumor e boato é bem evidente na constatação de que um pode originar o outro: *«thus gossip can be both a generative mechanism and the result of rumor-that is, both process and product.»* (Rosnow, 2001, p.220). Os autores, DiFonzo & Bordia (2007) também chegam a admitir a existência de formas híbridas, e, nessas, alguma dificuldade em distingui-las e categorizá-las. No mesmo sentido, Houdremont (1999, p.6), também repara neste efeito camaleão do boato: *«tour à tour, elle passe du statut de rumeur à celui d'information, légende, légende contemporaine, anecdote, fantasme, bruit, commérage, désinformation, discussion»*. Efetivamente, existe entre estas duas *gestalt* discursivas uma linha ténue, e provavelmente não fará sentido manter esta divisão que será, nesta perspetiva, um mero artifício intelectual para justificar um novo conceito.

Por último, desnuda-se uma função do boato menos evidente. Quando Beersma & Van Kleef (2012, p.2644) referem a existência da função de informar, e DiFonzo & Bordia (2007, p.233) enunciam a funcionalidade de *fact finding*[21], podemos, desta forma, entender o boato como uma forma de transmissão de informação, pois informa-se e procura-se essa informação (*fact finding*). Daqui, depreende-se que o boato poderá ser um meio de transmissão de normas tácitas do grupo, em conformidade, aliás, com a sua função de coesão de grupo referida por DiFonzo & Bordia (2007, p.19). A este respeito citamos Gluckman (1963) que no seu artigo interpreta e analisa o trabalho de Colson junto da tribo Makah: *«These Makah values and traditions largely persist in the gossip and in no other way. To be a Makah, you must be able to join in the gossip.»*. Ou seja, aqui vemos claramente o boato como algo exclusivo do grupo,

[20] Preconiza-se que normas tácitas e lógicas grupais também possam ser transmissíveis pelo boato.
[21] No sentido de procura de sentido, perceber o *social-circundante*, em linha com a expressão *sensemaking*.

uma espécie de ritual permitido apenas a quem é membro. Se existe este aspeto, há também o boato como parte da cultura, pois sendo uma *gestalt* linguística, e sendo a língua um elemento da cultura[22], transmite formas de estar e expectativas comportamentais, de forma indireta, por exemplo quando transmite normas não escritas, tácitas, que, *grosso modo*, visam manter a coesão grupal.

Esta é uma perspetiva nova e original seguida por autores como Baumeister, Zhang & Vohs (2004) que também entendem o boato como aprendizagem cultural. E lançam um curioso argumento sobre a utilidade do boato como forma de aprendizagem. Os autores referem o caso dos perigos a que uma criança pode estar sujeita ao brincar na rua, nomeadamente o risco de ser atropelada. A aprendizagem puramente baseada nos ensinamentos de Skinner (*apud* Hughes & Kroehler, 2011, p.70), por tentativa e erro, serviria apenas para aqueles que sobrevivessem. A observação direta pressuporia também a perda de vidas (no acidente), assim como seria certamente traumático para as crianças que observassem o evento. Apelar à razão de uma criança poderia ser infrutífero. O mais eficiente, defendem, será mesmo o boato, o que permite a aprendizagem em larga escala, pela fácil replicação, e de forma eficaz - o boato é apelativo e imagético.

Esta linha de raciocínio bebe inevitavelmente nas teses de Bandura (*apud* Hughes & Kroehler, 2011, p.70) sobre a aprendizagem social. Esta tese é de certa forma sustentada por De Backer *et al.* (2007) que elaboram uma destrinça entre o boato *reputacional* e o *strategy learning gossip*, este último com uma ideia base igual ao supracitado argumento de Baumeister, Zhang & Vohs (2004). Deste modo, fica explícita a ideia da funcionalidade do boato como transmissor de informação de e para o grupo. Saber que existem certas práticas que são socialmente valorizadas e outras que não, é crucial para a integração social, e o boato pode ser

[22] Segundo Macionis (2012, p.59): «*Language not only allows communication but is also the key to cultural transmission, the process by which one generation passes culture to the next.*».

uma das formas linguísticas que nos transmitem esta informação. Os autores DiFonzo & Bordia (2007, p.21) a este respeito, citam Foster (2004), um excerto que se transcreve por se considerar, neste ponto, extremamente pertinente: *«…gossip educates people about how to act effectively in complex social environments»*. (p.21). Portanto, o boato educa os atores, em termos das expectativas comportamentais expectáveis em determinados contextos.

### 1.3 - Construindo uma nova definição

A definição proposta por Eder & Enke (1991): *«evaluative talk about a person who is not present»* (p.494), espartilhada por toda a literatura[23] sobre a temática, à luz de uma análise aturada, revela, desde logo, três debilidades, as quais de seguida se identificam e se criticam, propondo uma nova definição de boato. Com efeito, objetiva-se desmontar a definição de boato dos autores supracitados, desnudando a sua forma redutora que não abarca aspetos fundamentais deste fenómeno. Como se irá demonstrar, nem sempre o boato se refere a pessoas ausentes. Em segundo lugar, o boato poderá fazer referência a contextos e à imposição invisível de normas tácitas, de expectativas comportamentais, e não ser exclusivamente sobre alguém – perspetiva abordada no capítulo anterior. Em terceiro lugar, esta definição não contempla um pressuposto fundamental do boato: a replicação e a disseminação.

1. O *ator-alvo* nem sempre está ausente. A primeira crítica radica na possibilidade de, em pequenos grupos de índole profissional, como aqueles que são objeto desta investigação, que muitas vezes trabalham lado a lado, a ausência do *ator-alvo* do boato poder ser difícil de se verificar. Por isso, "ouvir falar por trás das costas", literalmente, é algo possível e que

[23] Também DiFonzo & Bordia (2007, p. 19) apresentam uma definição semelhante. Atente-se na afirmação de Hallett, Harger & Eder (2009, p.586) que referem ser esta a definição mais adotada pela generalidade dos autores: *«The most common definition focuses on the overlap between the second and third types. Here, gossip is defined as "evaluative talk about people who are not present" (Eder and Enke 1991; Van Vleet 2003; Fine 1977; Besnier 1989).».*

certamente se tem que encarar como hipótese. Surge ainda a possibilidade de o *boateiro* utilizar um discurso para os interlocutores, recorrendo a um tom irónico, lançando em concomitância um boato com o alvo desse mesmo boato presente. Por outro lado, pode existir a possibilidade de o *ator-emissor* não se importar ou até ter interesse em que o alvo do boato tenha conhecimento do conteúdo do boato e do seu autor - isto numa lógica de confrontação. É uma possibilidade, e não muito remota, pelo que a definição nunca poderá excluir essa possibilidade. Claro que se concede que o boato, entendido na sua forma negativa, tende a acontecer na ausência dos alvos, e sendo uma agressão indireta, o emissor do boato, em princípio, evita a confrontação: é a inclinação natural desta situação. Mas este evitamento só acontece na *gestalt* negativa, e existem outras possibilidades (boato positivo) que fogem a essa configuração. Assim, conclui-se que este aspeto - ausência do *ator-alvo* - deveria estar excluído desta definição, por não constituir um traço definidor. Mesmo admitindo uma certa inclinação desta forma discursiva nesse sentido, afirmá-lo numa proposição definidora é limitador quando existem outras possibilidades precisamente em sentido contrário.

2. A incompreensível omissão da replicação. Importa fazer notar que a definição de boato que se crítica, que apenas faz referência à avaliação de terceiros ausentes, nem sequer pressupõe, explicitamente, a disseminação e replicação do boato, essa sim uma característica *sine qua non* para a existência do boato. Preconiza-se ser possível e legítimo ter uma conversa que resvale para uma avaliação de terceiros, mas se circunscrita a um número reduzido de pessoas e que não engajem naquilo que Buckner (1965) designou como uma atitude transmissiva, então essa conversa não poderá ser designada como boato, pela simples razão de que não se replicou. Se assim não fosse, a título de exemplo, cair-se-ia no paradoxo de qualquer avaliação por júris ou situações análogas, ser considerada, à luz desta definição, uma *rumorização* e um boato já que seria, nem mais, nem menos, uma "avaliação de terceiros ausentes".

3. O tácito e o contexto (re) transmitidos pelo boato**.** Se, no capítulo anterior, temos vindo a assumir os aspetos idiossincráticos do contexto como podendo estar presentes no boato, o que iremos fazer corresponder com o conceito de *habitus*, não faz sentido uma definição que se foque unicamente na pessoa. Com efeito, pode-se apreender pelo boato lógicas de funcionamento de um grupo e formas de lidar com os atores do grupo, ainda que possa ser uma mensagem subliminar ao que é explicitamente expresso. Porventura, o *não dito* poderá ter maior importância do que a *parole*[24].

Pelo que foi referido, fará mais sentido trabalhar sobre uma definição com outra configuração. Propõe-se a seguinte definição de boato: discurso de caráter 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. Nesta definição existem componentes que iremos abordar nesta dissertação em sede de *empiria*. Não obstante, fica o apontamento de um discurso que se inclina para a desvalorização e negatividade (DiFonzo, 2008, p.32), que encaixa em lógicas maniqueístas de adesão ou não adesão (Eder & Enke, 1991), que poderá transmitir informação contextual[25] **(**Baumeister, Zhang & Vohs, 2004), sendo sempre uma interpretação de e para o mundo (Allport & Postman, 1947; Kapferer, 1987, p.102-131). Note-se também que, na definição proposta, se utiliza o termo "informação" em concomitância com o termo "avaliação"[26],pois, embora este tipo de discurso esteja inclinado para uma avaliação, esta só se forma com informação prévia, uma componente que lhe está subjacente. A informação é assim um elemento mais básico, logo deverá constar na definição.

[24] Alusão à dicotomia apresentada por Saussure entre *langue* - o vocabulário e as formas estruturais da língua - e a *parole*, que se refere à semântica, à oralidade e atualidade dessa estrutura (Ritzer & Ryan, 2011, p. 348).
[25] Que muitas vezes tem um caráter menos evidente e sub-reptício, daí a inclusão do termo tácito. Pense-se no *enforcing* de normas, uma mensagem que virá sobretudo através de formas subliminares em detrimento de outras de caráter mais explícito.
[26] Termo presente nas definições de Eder & Enke (1991) e DiFonzo & Bordia (2007).

# Capítulo II - Integração no "saber" sociológico. Construção de um modelo esquemático

## 2.1 - Enquadramento e contributos teóricos

O boato é um fenómeno discursivo frequente e, em certa medida, é até necessário[27]. É parte integrante da vida quotidiana e cumpre funções importantes, às quais nos referiremos adiante com mais detalhe. Por ser assim, estes diálogos invisíveis encontram encaixe perfeito na Sociologia da Vida Quotidiana, que objetiva capturar um momento, um *snapshot*, a fazer lembrar Simmel (*apud* Ritzer, 2011, p.158) dessa realidade fugaz. É pertinente aqui chamar Pais (2002, p.18) que se interroga da seguinte forma: *«como capturar o fugaz da realidade, a pluralidade infinita de detalhes da vida social que a sociologia tradicional renuncia em captar?»*. Uma frase, um pensamento, que parece feito à medida para este estudo. Com efeito, estuda-se algo que a "sociologia tradicional" tem recusado analisar e debater. Por outro lado, Pais descobre um mundo de significações nesta vida quotidiana, algo que perpassa todo o seu livro, nas quais encaixamos o boato, por ser um ato discursivo *overlooked*, desprezado, omnipresente, mas fundamentalmente um desses momentos quotidianos grandes em significação disfarçado de uma aparente banalidade, ou não fosse, ele próprio uma tentativa de *sensemaking* do *real-social*.

Desta feita, o boato é um discurso com uma semântica riquíssima, que aparece escondida por entre esses discursos subterrâneos, oficiosos, às vezes mesmo inadmissíveis: o

[27] Lembramos o argumento de Dunbar (2004), segundo o qual o boato permite mapear os atores em grupos de grande dimensão, tendo uma função de *grooming* social.

boato pertence às catacumbas da linguagem, ao invisível. Dito isto, a análise do boato é perfeitamente enquadrável no Interacionismo Simbólico, uma corrente do pensamento sociológico que brota de uma "preocupação com a linguagem e o seu significado" (Giddens, 2009, p.25). Esta corrente assenta na ideia de que a interação entre atores se dá através de símbolos, subsequentemente interpretados e partilhados entre os atores (Hughes & Kroehler, 2011, p.21). É esta a definição, *lato sensu*, do Interacionismo Simbólico, e logo se percebe qual o encaixe do boato nesta corrente de pensamento, que apregoa uma interação *vis-à-vis* como foco da sua análise. Como refere Giddens (2009, p.25): *«Symbolic interactionism directs our attention to the detail of interpersonal interaction… often focus on face-ta-face interaction in the contexts of everyday life».*

Com efeito, a forma discursiva em análise pressupõe um emissor e um ou mais recetores, uma interação naquilo que Goffman (1961, p.8) chama de "encontros" ou "interação focalizada". Segundo o autor supracitado, o quotidiano é como um palco onde os atores desempenham os seus papéis, onde surgem esses encontros[28], onde existe sempre uma ocultação do *self primário*, algo que a vida em sociedade exige. A ideia base de Goffman (1956) é a analogia da vida quotidiana com o teatro, pelo que se lembram as suas palavras: *«when an individual plays a part he implicitly requests his observers to take seriously the impression that is fostered before them.»* (p.10). Analogamente, Kapferer (1987, p.14) refere que *«o boato procura convencer»*, relevando daqui uma correspondência com o *ator de* Goffman (1956), em pleno palco (vida quotidiana), atuando perante um público que se quer impressionar pela performance da *persona* personificada. Assim age também o *boateiro*, lançando o boato na

[28] O sociólogo Giddens (2009, p.263) enuncia os seguintes exemplos de encontros: *«Small talk, seminar discussions, games and routine face-to-face contacts with ticket attendants, waiters, shop assistants and so forth) are all examples of encounters.».*

tentativa de convencer[29], já que é um discurso que tem um determinado "mercado"[30], um público e *outros significantes*.

O boato é um discurso, uma forma de expressão, pelo qual se oculta o *self*, em intricados discursos sobre *outros ausentes* que podem esconder, e muitas vezes assim acontece, as intenções e projeções mais profundas do *ator-boateiro*, ou lembrando a terminologia de Freud (*apud* Macionis, 2012, p.104), diríamos que o boato pode encerrar um *id* escondido ou um superego insuflado[31]. Assim, o boato poderá ser um ato performativo, mas tem tanto de bastidores como de palco (Hughes & Kroehler, 2011, p.83). De facto, poderá existir uma performance de palco para esses interlocutores, mais fria e estratega, como poderá existir o que Goffman (1961, p.10) designa por *flooding out*. Aqui, *flooding out* não se refere ao momento *off stage* que Goffman quis referenciar, mas sim - tentando a tradução literal - o desaguar de tensões, o cair da máscara, que se vê e percebe na forma discursiva do boato[32]. Em todo o caso, em jeito de resumo justificativo pela integração no plano *goffmaniano*, o boato surge num contexto de encontro, numa interação *face-to-face*, e assim o Interacionismo Simbólico é o seu referencial natural.

É certo que a *Vida Quotidiana* assume um maior relevo por ser a principal corrente de pensamento onde se integra o boato. Não obstante, importa também abordar outros contributos teóricos que possam ajudar a compreender este fenómeno. Começa-se pela "teoria das trocas sociais", que refere que numa interação os indivíduos tendem a trocar entre si comportamentos com baixo custo e com elevado benefício (Hughes & Kroehler, 2011, p.346). Baseia-se na teoria económica e afirma que os indivíduos fazem escolhas racionais nestas trocas quotidianas, sendo uma teoria que Rosnow (2001) encaixa na sua visão do boato: *«the social exchange*

[29] O Téc. Ricardo [e 11] tem uma expressão que revela esta vertente, quando fala em "lançar o anzol".
[30] Termo utilizado por Kapferer (1987) e por Bourdieu (1991) para designarem os destinatários do discurso.
[31] Em linha com a resposta do entrevistado [e 11] no subcapítulo 6.2.
[32] Há no boato também um momento *off stage*, que surge pela função de catarse abordada no capítulo VIII.

*schema seems particularly applicable to gossiping in interpersonal relations and groups…(p.218)».* Efetivamente, se pensarmos no *status* do *boateiro*, num *mercado concorrencial dos boatos*[33], e no *custo* social do contraditório do boato[34] - aspetos abordados ao longo desta dissertação - logo se percebe a adequação a este referencial.

Outras teorias que parecem ter grande apego ao boato são a teoria da comparação social (Festinger, *apud* Ritzer & Ryan, p.556) e a teoria da dissonância cognitiva (Festinger, *apud* Ritzer & Ryan, p.67), ambas elaboradas pelo mesmo autor. A teoria da comparação social é definida por Jasso (2006, p.669), que a aplica à arena sociológica, da seguinte forma: «*the basic idea underlying comparison theory—that humans compare themselves to others and/or to previous or envisioned selves, and thereby experience happiness, well-being, self-esteem, and the sense of justice…". »*. Há, portanto, uma inevitável comparação aos outros atores, e, claro está, essa comparação muitas vezes é expressa através do boato. De facto, as diferenças de *status* são uma das premissas das quais partimos para justificar o boato. Como afirma Gans (2014), a teoria da comparação social é efetivamente uma perspetiva válida para compreender o boato: *«in a comprehensive article written from a sociological perspective, Wert and Salovey (2004) rely heavily on social comparison theory to understand motives that cause people to gossip…»* (p.8). Por sua vez, a teoria da dissonância cognitiva permite explicar o quão difícil é contrariar um boato. Há uma certa coerência na crença[35] do boato, que, uma vez instalada, é mantida e defendida a todo o custo[36]. Lembra-se Sustein (2014) que explica esta questão com

[33] No sentido em que apenas a melhor "história" vingará, replicando-se exponencialmente, o que pressupõe características do discurso abordadas nesta dissertação, inclusas no conceito MAD, ou seja, uma Mensagem com Atributos Disseminávéis (cf. subcapítulo 2.3).
[34] *Vide* Parte II, capítulo VI, subcapítulo 6.3.
[35] Aquilo que designamos por *crença primária* é crucial no boato, sendo um elemento que está incluso no modelo proposto e que é analisado aquando da análise empírica.
[36] Ritzer & Ryan (2011, p.67) definem a dissonância cognitiva do seguinte modo: *«Cognitive dissonance theory posits that individuals seek to maintain consistency among multiple cognitions (e.g., thoughts, behaviors, attitudes, values, beliefs). Inconsistent cognitions produce unpleasant arousal that leads individuals to reduce dissonance by: (1) changing one's cognition so that all cognitions are in agreement, (2) adopting cognitions that strengthen the ''desirable'' cognition, or (3) reducing the importance assigned to the inconsistency.».*

um exemplo "quotidiano", em que o contraditório do boato choca com a crença e a tentativa de manter a coerência:

*«Suppose that you are the proud owner of a new Toyota Camry Hybrid. Suppose that you hear a rumor to the effect that the Toyota Camry Hybrid has a serious design effect and is likely to break down within two months. Your first reaction might well be: "I don't believe it !". A great deal of work demonstrates that people try to reduce cognitive dissonance by denying claims that contradict their deepest beliefs…».* (p.18)

O exemplo do "Toyota" é bem pertinente, sendo esta uma marca que através dos *marketeers* trabalhou a ideia de que este é um veículo que "nunca avaria"[37]. Assim se demonstra que aquando de uma crença bem enraizada, mesmo perante a evidência mais clara e fundamentada, devido a este "mecanismo de defesa", torna-se extremamente difícil desconstruir o mito.

## 2.2 - Conceitos chave para a compreensão do objeto.

Neste ponto relacionam-se alguns conceitos sociológicos com a problemática do boato. Desde logo, no boato está implícito a ideia de estrutura e agência, os polos norteadores de grande parte da teoria sociológica. O boato é lançado pelo indivíduo, em pleno uso da sua liberdade de ação, mas poderá existir um condicionamento do boato pelo *status quo* que o pode coartar e desencorajar ou "promover tacitamente"[38]. A forma sub-reptícia do boato, que corre

[37] Esta mensagem é veiculada em vários *spots* publicitários entre os quais: https://www.youtube.com/watch?v=gDzFqa85-Q0

[38] Como refere Kimmel (2004): *It is not surprising then, that the spread of rumours trough the grapevine, whether they pertain to possible impending takeovers, confidential personal matters, personnel changes, or gossip and scandal is not only openly acknowledged by many senior managers, but also encouraged…»* (p.203).

em sussurros, de forma oficiosa, faz ligar este fenómeno ao segredo, objeto que Simmel (*apud* Ritzer, 2011, p.158) logrou investigar de forma pioneira.

1. A crença primária. O boato pressupõe sempre uma crença de quem ouve, não só no conteúdo da mensagem como também no emissor, sendo que quando esta crença é desconstruída, muitas das vezes os "prosélitos", mesmo perante a evidência de que o boato é uma inverdade, assumem uma posição de crença ainda maior, o que Festinger (*apud* Ritzer & Ryan, p.67) logrou, de forma pioneira, demonstrar. Dá-se, por via desta explicação, a credulidade de muitos face ao boato, que assume aquilo que designamos de crença primária, algo que Kapferer (1987) corrobora da seguinte forma: *«a identificação entre o prosélito e a sua mensagem é tal que repelir o boato ou duvidar dele equivaleria a rejeitar-se a si próprio»*. (p.56). Esta ideia corresponde e pode ser explicada, em parte, pelas posições de Moscovici & Graumann (1986) em que o indivíduo pensante se funde e anula no grupo, por essa força centrípeta de pertença e lealdade que pode desembocar em atos irracionais. A *crowd* e a *mob*[39] como entidade coletiva que apaga o ator e impõe a adesão ao pensamento único, fá-lo por via de um contágio, e é aqui que o boato se integra, no sentido em que é um discurso unificado, que se propaga e replica, sendo a voz do grupo, não a do indivíduo. Esta é a ideia que Le Bon (*apud* Macionis, p.542-543) expressa na sua teoria do contágio[40], enfatizando uma certa "influência hipnótica" da multidão e do grupo sobre o indivíduo, uma ideia que aqui colamos ao boato por exercer essa mesma força centrípeta.

2. O *self* construído pelo boato. O boato, de forma evidente, assume uma ligação com o conceito de *self*, entendido como uma parte da personalidade que comporta a autoconsciência

[39] Termos anglo-saxónicos com o significado de "multidão".

[40] Segundo Macionis (2012, p.542-543): *«An early explanation of collective behavior was offered by the French sociologist Gustave Le Bon (1841–1931). According to Le Bon's contagion theory (1960, orig. 1895), crowds have a hypnotic influence on their members. Shielded by the anonymity found in large numbers, people forget about personal responsibility and give in to the contagious emotions of the crowd. A crowd thus assumes a life of its own, stirring up emotions and driving people toward irrational, even violent, action.»*.

e a autoimagem (Macionis, 2012, p.107). É um conceito desenhado por George Herbert Mead que vai mais longe e faz destrinça entre o "I", a *persona* genuína e subjetiva, e o "ME", o lado objetivado da *persona* ou como imaginamos que os outros nos percecionam (Macionis, 2012, p.108). Este reconhecimento social tem tanta importância para o individuo que, na esteira de Mead, surge Cooley (*apud* Johnson, 2008, p.64) que cunhou o conceito do *looking glass self* [41], que afirma que o *self* é construído através das reações de outros significantes, ou seja, a nossa autoimagem funda-se na imagem/reconhecimento que os outros atores têm de nós. Desta forma, o boato pode contribuir para a formação desse *self*, uma vez que é a projeção do que pensam de nós, o que constitui um reflexo do "eu", e que, em última análise, constrói a nossa identidade porque o ser humano é essencialmente "ME": um *self* socializado.

3. Diferenças de *status*: um *motif* do boato. Para além do conceito de *self*, o boato, tem uma conexão íntima com os conceitos de *status*, poder e papel. O papel social identifica-se com um comportamento esperado e aqui colamos este conceito ao de ator, tal como referido por Goffman (*apud* Hughes & Kroehler, 2011, p.83) e ao conceito de boato. Com efeito, Ritzer & Ryan (2011, p. 507) referem: *«the term role derives from the french rôle, which refers to the part that an actor must learn for a theatrical performance.»*. Ligando os conceitos de forma simples: o *boateiro* propala o boato para um auditório que se quer impressionar (ator), cativando-o pela sua performance (papel), incentivando-o a aderir e a disseminar o boato.

Por outro lado, o *status*[42] e os conflitos que daí possam advir são centrais para compreender o boato, uma vez que uma das suas funções[43] é precisamente o *status enhancement*, ou seja a autovalorização do *boateiro*, regra geral seguindo uma lógica discursiva de desvalorização do alvo. É neste processo conflitual, de agressão indireta, onde reside o lado negativo do boato: *«The dark side of rumor and gossip can sometimes destroy*

[41] Literalmente: o reflexo do "eu".
[42] Hughes & Kroehler (2011) definem *status* da seguinte forma: *«status represents a position within a group or society»* (p.63).
[43] Segundo DiFonzo & Bordia (2007), um tópico que se abordou no subcapítulo 1.2.

*reputations or devastate relationships»* (Rosnow, 2001, p.224). A noção de que o boato deriva muitas vezes de um certo conflito de *status,* entre *ator-emissor* e *ator-alvo*, está bem expressa no estudo Eder & Enke (1991, p.504) que verificaram que o boato é sempre emitido por pessoas de elevado *status*, e quem o contradiz, tem também um *status* elevado dentro do grupo. Sustentando este ponto, os autores supracitados afirmam que: *«Gossip in the groups we observed was initiated primarily by adolescents who had either high or medium status within their peer group or with-in the school as a whole; 2) challenges were made only by adolescents who had a status level equal to or higher than the person they challenged».*

Por sua vez, Hallett, Harger & Eder (2009, p.611) referem que os contextos e relações informais são mais propícias ao boato e que, *a contrario,* este tende a ser menos frequente e intenso e mais sub-reptício em situações que se revistam de uma maior formalidade: *«extreme formality might become prohibitive for any gossip.».* Daqui deriva que há um evitamento deste fenómeno discursivo dentro de contextos formais, e também um aumento da *rumorização*[44], perante *atores-alvo* de um *status* mais elevado: *«the higher the status (formal or otherwise) of the gossip target, the higher the likelihood of indirectness and avoidance».* O discurso indireto que estes autores referem dá conta de avaliações negativas implícitas dos professores (p.596) ao *status quo* (a administração de uma escola), em *gestalt* discursivas subtis, quase impercetíveis. Ou seja, o boato pode assumir formas mais finas, ardilosas, indiretas e pouco explícitas perante os alvos.

4. Relações conflituais e lutas de poder. O boato é uma forma de exercício de poder, existindo relações de oposição que se digladiam pela palavra. Com efeito, Castells (2009) refere que o poder é uma forma de um ator social influenciar outros em razão dos seus interesses: *«Power is the relational capacity that enables a social actor to influence*

[44] Nas suas próprias palavras, os autores afirmam por um "nuanced gossip" (p.611).

*asymmetrically the decisions of other social actor(s) in ways that favor the empowered actor's will, interests, and values.»* (p.10). Partindo desta definição de poder, parece ser óbvia a relação deste conceito com o boato, mormente a dinâmica entre o *boateiro* e o seu auditório, que o primeiro procura sempre cativar em prol dos seus interesses. Como refere Kapferer (1987): *«manipulações também existem através do boato»*. (p.48). Daqui facilmente se parte para a afirmação de que o boato se encontra conexo com relações conflituais, onde existem lutas de *status*, e em formas mais extremadas pode até estar conexo com o *bullying*[45] (e.g Kieffer, 2013; McAndrew, 2014). O boato é um fenómeno discursivo que tem muitas vezes subjacente um intento de mudança, de contrapoder, numa ação furtiva, que se dirige contra o *status quo*.

Assenta bem ao boato o epíteto de discurso de guerrilha, pois sendo invisível e subreptício na sua natureza, e estando já identificada a sua função de *self enhacement*[46], assim como pelo facto de poder ser utilizado para influenciar outros de forma negativa[47], o que passa pela desvalorização do oponente, muitas vezes é uma das armas preferidas aquando de um *coup* contra o líder (formal ou informal) e o *status quo*. Desta forma, traça-se o boato como forma de contrapoder, ideia expressa em Kapferer (1987) que refere que: *«Os boatos incomodam porque são uma informação que o poder não controla»* (p.18). Lembra-se também o estudo de Kurland & Pelled (2000, p.431) que apresentam um modelo sobre as relações do boato e dos vários tipos de poder no local de trabalho, ligando o boato positivo ao poder "compensatório", e o boato negativo ao poder "coercitivo". Esta conceção está em linha com o modelo que apresentamos (*vide* subcapítulo 2.3) de uma tipologia dual, *positivo vs negativo*, deste discurso.

5. Relacionando *habitus* e boato. Em virtude do exposto acerca da função de (re) transmissão de idiossincrasias contextuais através do boato, liga-se esta ideia ao conceito de

[45] Com efeito, a "palavra" está efetivamente ligada ao *bullying* pois é pela verbalização que muitas vezes a agressão (sobretudo indireta) se faz sentir.
[46] *Vide* DiFonzo & Bordia (2007) citados no subcapítulo 1.2.
[47] cf. Beersma & Van Kleef (2012) citados no subcapítulo 1.2.

*habitus*. O sociólogo Bourdieu (1995, p.72) foi quem cunhou este conceito que define como: *«dialectic of the internalization of externality and the externalization of internality»*. Ou seja, há interiorização de esquemas, disposições de agir e pensar, muito ao nível do inconsciente, esquemas esses que fazem parte de uma *estrutura*, uma arquitetura societária de modos de estar e de fazer que faz pender sobre os atores um balizamento do seu comportamento. É um enquadramento da ação que os atores expressam, também, pelo boato, e apreendem, também, pelo boato. No fundo, acaba por ser um determinante do que é legítimo e socialmente aceitável, não sendo, como bem aponta Ritzer (2011, p.532) simples interações *inter pares*.

O que se expõe em termos do que é o *habitus*, está intimamente conexo com a forma de o boato impor a coesão grupal e o *enforcing* de normas, muitas vezes de forma tácita, como referem DiFonzo & Bordia (2007, p.19): *«Gossip fulfills a variety of essential social network functions including entertainment, maintaining group cohesiveness, and establishing, changing, and maintaining group norms, group power structure, and group membership.»*. Repare-se que os autores supracitados referem "estabelecer ou mudar as normas do grupo", perspetivando o boato como exercício do poder do *status quo* ou como contrapoder. Mas esta imposição do *status quo* pode identificar-se, em certa medida, com o *habitus*, que procura, entre outros objetivos, "manter a estrutura de poder do grupo".

Existirá, advoga-se, uma transmissão invisível de *habitus* em que o boato poderá participar. Por exemplo, quando se *conta* a história de Y que foi alvo de um boato porque usava meias brancas, o que se quer transmitir, tacitamente, é que naquele grupo as meias brancas não devem ser usadas[48]. O próprio ato de *rumorizar*, dentro da clique segredando *short stories* sensacionalistas, e depois a reprovação social desse mesmo ato, parece ser uma forma de

[48] O boato, segundo Dunbar (2004), está muito ligado à problemática dos *freeriders*. Explicitando este conceito de forma simples, o *freeriding* mais não é do que sancionar os membros do grupo não cooperantes. O membro que "usa meia branca" será não cooperante, não acata as regras do grupo, logo será sancionado socialmente, mormente alvo de boatos, e é mediante essa ameaça e pressão que o *status quo* tenta trazer esse membro para a "normalidade social", objetivando cessar esse comportamento desviante.

*habitus*, que admite que o mundo social, em parte, precisa da *rumorização* mas, concomitantemente, quer controlar e coartar esse fluxo informacional[49].

Além de Gluckman (1963) que tem um pensamento nesta linha[50], surge Noon & Delbridge (1993) que referem: *«we suggest that the process of gossip contributes more than just the system-maintenance function previously considered. It can communicate rules, values and morals; it facilitates the diffusion of organizational tradition and history; and it maintains the exclusivity of the group.»* (p.33). Estes autores, Noon & Delbridge (1993) e Gluckman (1963), parecem querer aproximar o boato de um conceito mais vasto: a cultura[51]. Com efeito, o boato faz parte da cultura, mas é enquanto agente comunicador do *habitus*, do (in) presente e do invisível, que acaba, como Noon & Delbridge (1993) afirma, por impor valores, rituais, tradições, regras (e.g a meia branca não deve ser utilizada), e até uma certa moralidade[52].

### 2.3 - O processo de osmose grupal mediado pelo boato: proposta de um modelo

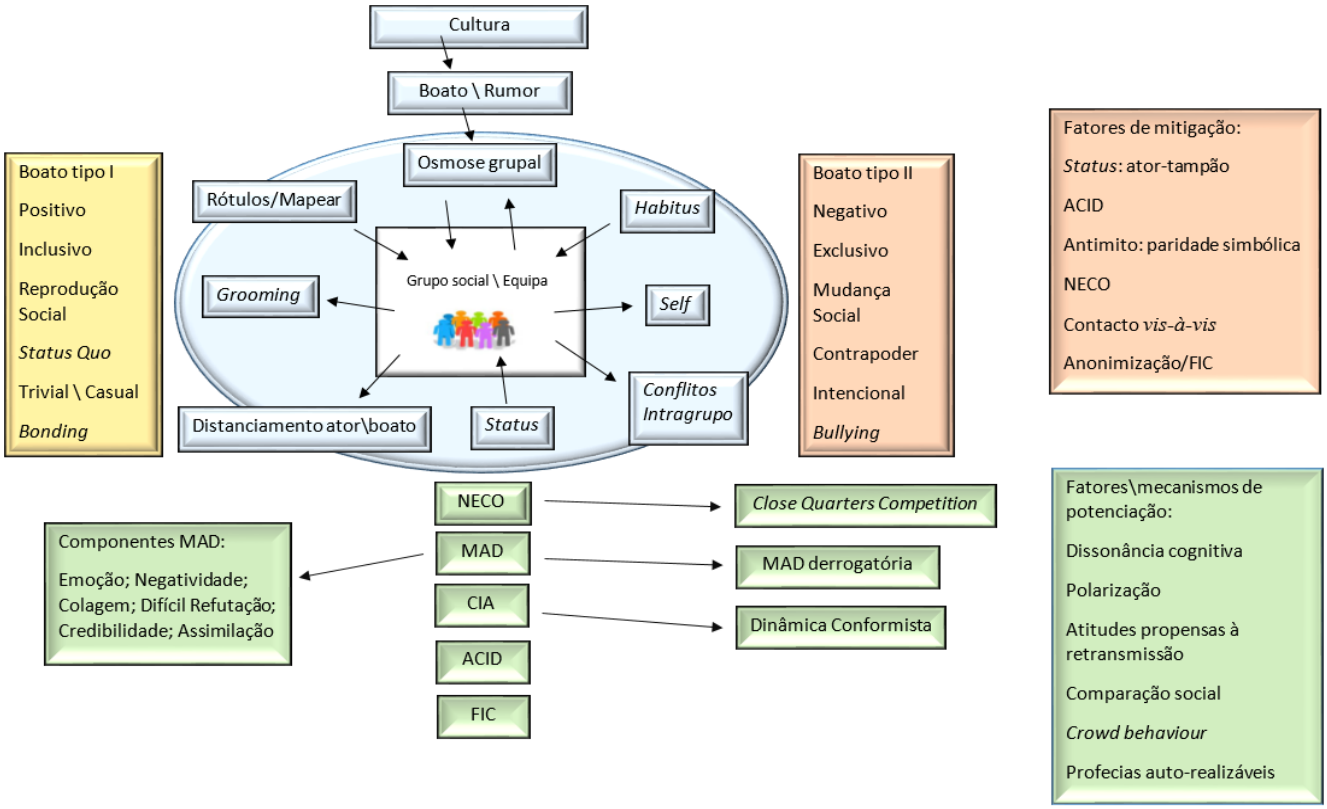
Nesta investigação estudam-se as implicâncias do boato na vida intragrupo. Neste sentido, propõe-se um modelo do qual deriva o conceito que aqui se logrou construir: osmose grupal. Trata-se de um modelo bipartido visando caracterizar este fenómeno discursivo como dual e ambivalente (Stewart & Strathern, 2004, p.30), entre um conteúdo positivo[53] ou negativo[54] (embora tendencialmente negativo), assim como consequências e funções que

[49] Segundo Kapferer (1987, p.20) o boato é "o mercado negro da informação".
[50] A que já nos referimos no capítulo I, chamando à colação o exemplo da tribo Makah.
[51] Opta-se por transcrever a definição de cultura em Macionis (2012, p. 54) para demonstrar o paralelo com a afirmação de Noon & Delbridge (1993): «*Culture is the ways of thinking, the ways of acting, and the material objects that together form a people's way of life. Culture includes what we think, how we act, and what we own. Culture is both our link to the past and our guide to the future.»*.
[52] O boato é percecionado na nossa cultura como algo imoral, mas ele próprio, em termos de conteúdo, paradoxalmente, é um discurso portador de uma certa (falsa) moralidade - de uma verdade revelada. Este ponto será alvo de maior discussão na parte II.
[53] Os autores Beersma & Van Kleef (2012), em contracorrente, concluem por uma positividade - ligada à coesão e inclusão - do boato e aduzem que a "reputação" negativa desta forma linguística deverá ser revista.
[54] O boato como *tendencialmente negativo* é expresso por vários autores que investigaram esta temática (e.g DiFonzo & Bordia; 2007; Kapferer, 1987).

resvalam entre estes dois polos. Pretende-se, além disso, demonstrar quais os fatores que influem decisivamente no boato, contribuindo para a sua eclosão e disseminação. O objetivo central aqui visado é compreender a dinâmica do boato intragrupo, mormente como fator de inclusão e/ou exclusão. Aqui entra o conceito de osmose[55] grupal, que se pode definir como os movimentos frequentes de entradas e saídas de atores em pequenos grupos sociais, que, para efeitos desta dissertação, possuem a especificidade de serem de índole profissional.

O constructo que aqui se esboça pretende dar conhecimento deste fenómeno invisível que condiciona o grupo em processos de inclusão ou de exclusão, voluntária ou involuntária, de membros dos grupos. Por sua vez, a osmose grupal reflete o resultado do boato, mas também de um processo que se crê ser nesta dissertação originalmente percebido e analisado. Este fenómeno discursivo efetivamente funciona como uma voz grupal imprimindo metamorfoses, mudanças intragrupo, conflitos de *status*, e dinâmicas inclusivas e exclusivas entre os membros de um grupo/equipa. A analogia com o conceito de osmose parece ser assim pertinente, que na sua forma original é sobretudo utilizada no campo da biologia referindo-se à entrada e saída de água de uma célula. Esta ideia encontra grande apego à fluidez que atualmente estes grupos profissionais apresentam com uma constante entrada e saída de trabalhadores temporários, estagiários, pessoal contratado, equipas de trabalho que se constituem para objetivos específicos ou o *turnover* de pessoal do *core*. O constructo parte desde logo com os seguintes atributos que o caracterizam: fluidez, frequência, movimentação *in* e *out*, integração e desassociação. Daqui, infere-se uma função valvular do boato, que filtra as entradas e saídas de e para o grupo[56]. A ideia exposta pode ser sintetizada no esquema da Fig. 1.

[55] Que originalmente se refere à entrada e saída de água de uma célula.
[56] Numa imagem mais prosaica, o boato funciona como um porteiro (*bouncer*), sendo fator de inclusão ou de exclusão.




Fonte: elaboração própria

Fig. 1: Modelo bidimensional do boato

Na parte central do modelo, encontra-se o grupo social e o processo sobre o qual incide esta investigação: a osmose grupal. Deste modo, como se referiu, o modelo proposto enuncia as causas do boato de forma sequencial, existindo, tendencialmente, um primeiro fator que as origina (e contém), a relevância do contexto, que no modelo se designa como NECO (nexo contextual). Pretende-se fazer notar o que tem vindo a ser afirmado por vários autores[57], mormente que o boato está sempre intrinsecamente ligado ao contexto, o que De Backer *et al.* (2007, p.335) corrobora: «*gossip is also very context-dependent: the meaning of gossip is to a high degree a property of the context in which it is situated" (Rosnow and Georgoudi*

[57] Desde logo, por Allport & Postman (1947) quando na sua fórmula do rumor referem o "interesse", para além da "ambiguidade", como as variáveis originárias do boato.

*1985:59)»*. Portanto, no grupo profissional surgirão boatos contextuais,[58] que a ele respeitam e só para ele gerarão interesse. Se só para ele têm importância, o boato tenderá a disseminar-se em canais específicos de acordo com esse interesse, o que já Caplow (1947, p.299) tinha observado ao referir que os rumores entre oficiais circulavam predominantemente entre oficiais e dificilmente passavam para o grupo dos "praças" (e vice-versa). Tal mecanismo está em linha com o que é defendido por Gluckman (1963, p.313), que refere que o boato é um privilégio dos membros do grupo, pois o boato circula somente entre eles, o que permite a distinção dos *outsiders*. Os autores DiFonzo & Bordia (2007 p.20) também seguem esta linha de pensamento: *«another primary function of gossip is to define intimacy boundaries and group membership …»*.

Assim, há um contexto onde corre o boato, mas que igualmente contém a sua disseminação – para além deste não há "interesse" em retransmiti-lo. Nesta linha, mais recentemente, Ingram (2014, p.357) faz notar que o boato é impedido de sair das fronteiras do grupo, pois isso pode implicar ser visto como uma traição ao grupo de pares. A relevância contextual vem na esteira do fator "importância" de Allport & Postman (1947) e do que Rosnow (2001), designou por *outcome-relevant involvement*[59], valendo a pena lembrar as suas palavras: *«outcome-relevant involvement refers to a reconceptualization of what G. W. Allport and Postman (1947) termed importance and Brissey (1961) called relevance.»*.

Este modelo prima pela contraposição entre o "boato branco", aqui designado como boato tipo I e o boato negro (tipo II). Quanto ao primeiro, este caracteriza-se pela inclusão, pelo *bonding*[60], a manutenção do *status quo*, que pode surgir do boato enquanto fenómeno

[58] Importa salientar que o boato é tendencialmente contextual, pois replica-se em meios que tenham interesse nessa temática específica. Porém, haverá boatos que geram um interesse em vários contextos e serão por essa via mais transversais e com maior probabilidade de perpassar as fronteiras do grupo.
[59] Numa tradução rudimentar que se tenta fazer: *envolvimento e interesse do grupo no e pelo boato*.
[60] É passível admitir que o boato possa ser, enquanto conversa "inconfessável" que se partilha com um grupo chegado, um momento que favoreça e estreite as relações entre os atores desse grupo. Com efeito, Grosser, Lopez-Kidwell & Labianca (2012) referem que: *«…. certain forms off gossip can bring individuals closer together»* (p.55).

discursivo conexo com o *grooming* e a trivialidade, em paralelo com o que Goffman designa por *civil inattention*[61]. Também Beersma & Van Kleef (2012, p.2643) enfatizam as funções positivas do boato, o que constitui uma linha de pensamento contraintuitiva e pouco explorada: *«This, combined with several theoretical accounts arguing that gossip may serve positive functions (as discussed previously)…».*

Segue-se um *corpus* central de fatores que tanto podem originar a função inclusiva como a exclusiva. Numa terceira coluna mais à direita, enuncia-se uma série de fatores[62] que têm uma relação mais direta com o "boato negro" (tipo II), que assume contornos ou funções ligadas à exclusão, ao contrapoder e à mudança. Com efeito, já referia Noon & Delbridge (1993, p.33) que o *«gossip may be a vehicle for social change»*. Crê-se, e isso se preconiza, que existe um primado do NECO que constitui a causa primeira do boato e do rumor, sem que tenha que necessariamente existir ambiguidade[63]. Efetivamente, não é possível que exista um boato sem que o assunto não seja relevante para as partes envolvidas - é uma impossibilidade. Concebe-se que o ambíguo situacional tenha um papel, mas, quando muito, poderá apenas potenciar o efeito do boato. Por isso, se exclui a ambiguidade do modelo proposto[64]. Todavia, não sendo este um processo fechado, esta "categoria" poderá emergir, ou não, aquando da análise empírica. Outro dos fatores que se encontram na origem do boato será uma fonte inicial credível (FIC), o que lhe dará algum grau de veracidade, necessário, até certo ponto, para se replicar. Daqui sucede que o emissor deverá emitir uma mensagem que, *per se*, seja facilmente assimilável, lembrando o que afirmam Allport & Postman (1947). A adaptabilidade do boato a uma forma mais propícia à disseminação determina em grande parte o sucesso replicativo do boato[65]. Por outro lado, o boato, tal como o temos vindo a designar, é uma *short story*

[61] Conceito referido e explicado por Giddens (2009, p.250).
[62] MAD derrogatória, *close quarters competition* e dinâmica conformista.
[63] Pelas razões aduzidas, a "ambiguidade" não está presente neste modelo, não obstante inúmeros autores a considerarem como fulcral para o boato (e.g DiFonzo & Bordia, 2007).
[64] Acrescenta-se que o material empírico também não relevou a "ambiguidade" como sendo um fator essencial.
[65] Por outras palavras, não é suficiente ter uma "história para contar".

sensacionalista, e assim sendo deverá ter os componentes de uma mensagem com atributos disseminâveis (MAD) que são eles: emoção, negatividade, colagem, difícil refutação, credibilidade e assimilação. A MAD pode assumir contornos derrogatórios (boato negativo), ou inclinar-se para a positividade - boato tipo I.

Os seis componentes MAD não têm necessariamente que estar todos presentes num boato, todavia, atuam sinergicamente e logo a eficácia de um boato depende da existência de pelo menos alguns deles se encontrarem na mensagem. O primeiro componente, o apelo às emoções[66] facilita a disseminação, e isso facilmente se percebe pelo exemplo de um boato *histórico* como é o caso do rumor de Orleães, referido e analisado por Morin (1969). Neste sentido, Sustein (2014, p.46) afirma que: *«when rumors produce strong emotions – disgust, angers, outrage – people are far more likely to spread them.»*. Dentro das emoções, extrai-se do que diz Sustein, emergem as emoções negativas, e daí se afirmar que a negatividade facilita a replicação. Já DiFonzo (2008, p.32) refere o *viés da negatividade* que nos diz que as pessoas tendem a valorizar, e assim a disseminar, o que é negativo em detrimento de um conteúdo positivo. Nesta linha de pensamento vão as palavras de Kapferer (1987): *«…a negatividade de um boato é útil para o grupo….tem um papel catártico.»* (p.122). O mesmo autor ainda descobre o "valor gratificante" do boato negro, pois há inevitavelmente uma comparação social[67] que estamos a fazer quando engajamos no boato, e ao percebemos um outro, o alvo do boato, com uma situação pior torna-se "gratificante", não só pela comparação que "nos" é favorável como também pelo facto de sabermos que não somos "nós", o alvo do boato (p.124).

Logicamente, se há mais facilidade na dispersão do boato de índole negativa, esta tipologia constituirá a maioria dos boatos em circulação, como o lembra DiFonzo (2008, p.90), que menciona o estudo de Bordia *et al.* (2006) em que numa reestruturação de um grande

[66] DiFonzo escreve: *«negative bias»*.
[67] Já nos referimos à teoria da comparação social como um contributo teórico válido, que concorre para explicar e compreender este fenómeno.

hospital australiano se identificaram 510 rumores, e destes 479 eram rumores "negros" (*dread rumours*). Numa publicação anterior, DiFonzo & Bordia (2007, p.22), referem também que: *«a content analysis of gossip heard by college students at a northeastern college found that 61% of it was intended to shame the gossip target; in contrast, only 2% was intended to venerate the gossipee (Walker & Struzyk, 1998)»*. Por último, surge McAndrew (2014, p.196), com uma frase lapidar que resume este ponto: *«positive information about such people tends to be uninteresting.»*. Outro componente da MAD é a colagem[68], e refere-se ao facto de a pessoa visada ter que apresentar as características, predisposição, ou os atos que permitam que o boato lhe seja imputado. Ou seja, o encaixe de um qualquer epíteto que não se adeque ao alvo tende a ser desvalorizado e não é tão facilmente replicado.

A MAD deverá também ser de difícil refutação, prologando-se assim o seu *lifespan,* já que o facto de ser "indesmentível" lhe confere uma maior resistência a eventuais estratégias de mitigação de danos pelo alvo (*e.g* desmentidos). Por outro lado, a MAD deverá ter um certo grau de credibilidade que poderá ter um efeito cumulativo com o fator "fonte inicial credível" (FIC), o que se torna essencial pois só uma MAD credível é passível de gerar crença, sendo mais facilmente assimilável e difundida. Daqui surgirá a CIA (crença inicial alargada) que se liga muito ao aspeto de uma certa dinâmica conformista que parece existir no boato. Com efeito, há que "acreditar" e "replicar" o boato, aceitando o que a "maioria" diz e repete. O conformismo é inerente ao boato, e sobretudo em configurações do boato mais extremadas, assumirá contornos de verdadeiro seguidismo[69]. Outro ponto a discutir, respeitante à assimilação, estará relacionada com a "métrica": o boato é normalmente uma mensagem curta

[68] O processo de colagem diferencia-se da credibilidade pois trata-se de encaixar o alvo à mensagem que é veiculada. A colagem, será mais fácil se não se conhecer o alvo pessoalmente, pois não há informação prévia que se possa contrabalançar com o dito pelo boato. Daí que, advoga-se, o conhecimento pessoal possa funcionar como fator de mitigação do boato.
[69] Parece importante salientar a trilogia sucedânea: crença inicial, conformismo e o seguidismo.

e percetível: um *shot* de informação, uma *short story* sensacionalista que pelo facto de ser uma adaptação e interpretação[70] por todos os que o contam, é também pouco fidedigno.

Por sua vez, o fator "avaliação crítica da informação disponível" (ACID) tem um dos seus fundamentos na tese de Buckner (1965) que teorizou três atitudes possíveis perante o rumor e o boato: uma atitude crítica, acrítica ou uma atitude tendente à transmissão. Opina-se que na "atitude acrítica" que Buckner refere, estará inerente uma "atitude tendente à transmissão", pois a falta de crítica tende a favorecer uma maior adesão. Por outro lado, coloca-se a hipótese de que um espírito crítico mais perspicaz e aguçado funcionará como um filtro do boato, desmontando estas pequenas histórias, sendo mais difícil a adesão ao seu conteúdo. Outro fator extremamente importante será o que aqui se designa como *close quarters competition*[71] (CqC). É uma evidência constatar que a competitividade é um processo omnipresente na vida social, promovendo diferenciação e fenómenos de bipolarização sobretudo em relações do *in-group* com o *out-group* sendo este o fenómeno mais estudado[72]. Com efeito, conflito e competição são dois conceitos conexos e presentes na vida quotidiana, como refere Johnson (2008, p.367). Nesta dissertação, procura-se olhar o fenómeno da competitividade dentro do grupo, entre os seus membros, apontando-se em concomitância o fator "ambientes fechados" como potenciador do boato. A escolha dos ambientes fechados vem da perceção fundamentada de que estes podem favorecer relações conflituais, ou *quasi-conflituais*, onde intervenha o boato como agressão indireta. Para isso, basta pensar no fenómeno do *Big Brother*[73], ou no efeito de Lúcifer[74] (Zimbardo, 2007), duas realidades, uma

[70] Segundo Kapferer (1987): *«os boatos nascem muitas vezes de um erro na interpretação.»* (p.44).
[71] Alusão à expressão militar *close quarters combat*, para designar um efeito acentuado da competição entre membros do grupo em ambientes fechados.
[72] Um fenómeno investigado, a título de exemplo, por DiFonzo *et al.* (2014).
[73] Não tendo valor científico, o fenómeno do programa televisivo *Big Brother*, que já foi para o ar em vários países, tem algum valor sociológico no sentido de uma notória amplificação emocional e relacional que advêm da ambiência fechada.
[74] Cita-se Giddens (2009, p.56) que explica a experiência de Zimbardo: *«Zimbardo's research team set up a fake jail at Stanford University…Students who played at being guards quickly assumed an authoritarian manner; they displayed real hostility towards the prisoners, ordering them around and verbally abusing and bullying them…the level of tension so high that the 14-day experiment had to be called off after just 6 days…»*.

do *showbiz* e uma de índole científica, que nos dizem muito sobre a influência de uma ambiência fechada nas relações interpessoais, amplificando aspetos emocionais e os papéis sociais vividos e desempenhados pelos atores. O CqC joga assim com duas variáveis essenciais: a competição e os ambientes fechados em pequenas equipas.

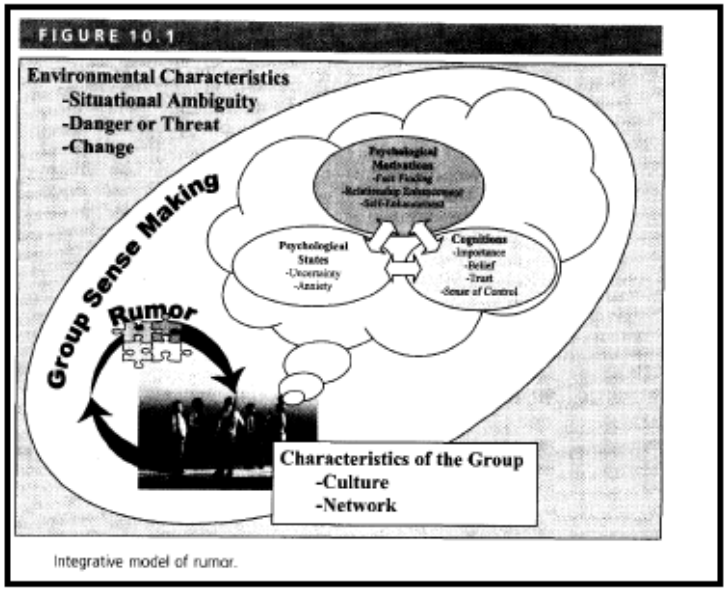
Por outro lado, naquilo que se designa como boato negativo (tipo II), existe a correlação com o conceito de *bullying*. É curioso notar que o artigo do sociólogo Robert W. Faris na *Encyclopedia Britannica* já inclui na sua definição de *bullying* o boato e o rumor, além de conter uma referência explícita ao *bullying* no *setting* profissional - o foco desta investigação. Transcreve-se a definição do conceito de *bullying* e a referência ao contexto profissional:

*«intentional harm-doing or harassment that is directed toward vulnerable targets and typically repeated. Bullying encompasses a wide range of malicious aggressive behaviours, including physical violence, verbal mockery, threats, ostracism, and rumours spread either orally or by other means of communication, such as the internet…Adults also experience bullying, and the workplace constitutes one prime venue for its occurrence…Bullying at work consists of behaviours such as belittling the opinions of others, acts of public humiliation and intimidation, insults, isolation, overwork, and unwarranted removal of responsibility. »* .

O *bullying* é assim um ato intencional, de agressão direta ou indireta, que inclui formas muito conexas com o boato: ostracismo, desvalorização do alvo, utilizar o alvo como objeto de escárnio e chacota, entre outras. O boato, sobretudo o de tipo II, é um conceito não só conexo, mas indissociável do *bullying*. Ainda que poucos, surgem alguns autores a fazer esta ligação, tais como Low, Frey & Brockman (2010, p.538)*: «…"behind-the-back" bullying (e.g., gossip and rumors).»*. No mesmo sentido, vai o raciocínio de Crothers, Lipinski & Minutolo (2009):

*«indirect bullying eventually became known as relational aggression or relational victimization and refers to manipulation of relationships or friendships in order to inflict emotional pain on another, such as gossiping, rumor-spreading, or exclusion from a group (Björkqvist et. al.., 1992; Crick & Grotpeter, 1995).».*

Os elementos descritos no modelo antedito, *a priori*, parecem ser os elementos chave do processo discursivo em análise. Por último, na terceira coluna do modelo encontram-se os processos que explicam o boato, muitos deles identificando-se com teorias já referidas anteriormente (e.g dissonância cognitiva). Independentemente de terem uma "presença" mais ou menos notada, estes constituem-se como elementos incontornáveis a ter em conta numa compreensão e explicação deste fenómeno discursivo. Uma última palavra no sentido de uma crítica comparativa entre o modelo aqui proposto e o modelo integrativo apresentado por DiFonzo & Bordia (2007, p.244) que se apresenta na fig.2.




Fonte: DiFonzo & Bordia (2007) Fig. 2: Modelo integrativo do rumor

O modelo integrativo dos autores supracitados tem o seu enfoque em processos cognitivos[75], pois enuncia a tríade: estados psicológicos, motivações psicológicas e cognições, como estando na base do rumor. Este modelo, na linha de Rosnow (2001), inclui, por exemplo, a "ansiedade" como fator que pode precipitar o rumor, algo que é contraditado por Pezzo & Beckstead (2006), quando referem: *«in both studies, we found strong overall effects of belief and typically no overall effect of rumor anxiety.»*. Discorda-se desta perspetiva demasiadamente focada na *psique* de cada um, o que, porventura, colocará problemas ao nível da aplicabilidade e generalização do modelo.

Com efeito, o boato é um fenómeno essencialmente social, forma-se na interação com outros, e, se podem existir motivações individuais para a ação, é o social que lhe funda e cimenta a existência. Por outro lado, o modelo integrativo não enquadra uma perspetiva do boato como *grooming* e *small talk*. Encontram-se igualmente ausentes do modelo integrativo os elementos que objetivamente influem neste fenómeno, tais como a estrutura e componentes do discurso (MAD), a dinâmica conformista, credibilidade do discurso e do emissor, assim como a crítica do recetor (ACID), entre outros, que se constituem como componentes chave deste objeto[76]. Por último, a inclusão de tipos, funções e resultados no modelo bidimensional que se propõe, poderá contribuir para uma leitura mais profunda e global deste fenómeno discursivo. Ficam explicados os traços essenciais do modelo proposto, existindo outros que serão abordados ao longo desta investigação.

[75] A formação base destes autores é a psicologia, daí que, naturalmente, a sua perspetiva de análise esteja mais inclinada para a sua área de formação.

[76] A dinâmica conformista, os componentes da MAD e as funções e consequências que enunciamos, são características transversais e objetivamente ligadas ao boato, presentes por inerência no fenómeno discursivo, independentemente das características do grupo.

# Capítulo III - Considerações metodológicas

## 3.1 - Obstáculos epistemológicos

Desde sempre, o boato é conotado como ínvio e imoral sendo associado aos "pecados capitais" na lógica catolicista, como o lembra Manchado (2006) com o exemplo bíblico de Caim:

«*La murmuración, punto de partida del rumor considerado desde una perspetiva negativa, se relacionaba con la envidia, uno de los vicios y pecados capitales…Pedro López de Ayala recordaba como ejemplo nefasto la murmuración envidiosa de Caín, que lo condujo a actuar con ira contra su hermano Abel.*».

Esta conotação negativa deste tipo de discurso será o primeiro obstáculo epistemológico: estudar um objeto socialmente "discriminado". Este apego da imoralidade ao *discurso-boato* vem, pois assim, desde tempos imemoriais. Além da imoralidade, este discurso é conotado com uma certa trivialidade, um discurso sobre futilidades, próprio de "revistas cor-de-rosa", onde se discutem assuntos menores, sem interesse. E por estar associado a este tipo de literatura, talvez tenha sido relegado para segundo plano como objeto científico. Estas duas características tornam difícil justificar o estudo do boato, e, certamente, estão na base de tão pouca investigação. Estudar o boato é também, em grande parte, disruptivo e contraintuitivo. Há um preconceito acerca do boato que o marginaliza e exclui como temática a estudar, o que é irónico pois cabe à sociologia precisamente o estudo destas "exclusões sociais". Trata-se de um ato linguístico com grande implicância social, sendo uma *small talk* que se faz "grande" no jogo social. A ideia de estudar o boato veio da observação feita pelo autor, quer de grupos em

que se encontrava inserido, quer de outros grupos sociais em que uma atenta observação permitia perceber a influência sub-reptícia deste tipo de conversas na dinâmica grupal. São discursos invisíveis que verdadeiramente comandam o *devir* grupal.

É quase inevitável participar ou engajar no boato, seja por ação ou omissão. Até porque, o boato, atendendo à sua definição mais generalizada (Eder & Enke, 1991; DiFonzo & Bordia, 2007), porventura demasiado ampla, refere-se a "comentar o comportamento de pessoas ausentes". Ora "falar" de pessoas ausentes faz-se quotidianamente, e, em certa medida e dentro de certos limites, é fundamental que o façamos. Daqui sucede a proximidade do objeto como algo que diariamente se vê, e se *mexe*, o que faz, ainda mais, o autor ter uma constante consciência da necessidade da objetividade ao trabalhar este objeto, sempre tão presente. Tenta-se assim uma *epoché* (suspensão do juízo), afastando quaisquer juízos não neutrais, mas é idílico pensar-se numa objetividade plena. O filósofo Bachelard (1938/2005) denunciava estes aspetos que enviesam o conhecimento científico: experiências passadas, o perigo da generalização, o preconceito e o senso comum, entre outros, obstáculos que efetivamente se fizeram sentir ao manipular este objeto.

## 3.2 - O racional dos grupos de pequena dimensão

Como já se referiu, esta dissertação tem o seu enfoque no estudo do boato no seio de pequenos grupos de índole profissional. Perguntar-se-á porquê a escolha de grupos de pequena dimensão? Primeiro, porque atualmente os fatores de produção deixam de ser a "linha" fabril e o trabalho braçal em número, para ser a criatividade e a inovação. Para isso, o *layout* em termos organizacionais passa preferencialmente por pequenos grupos de trabalho, altamente especializados, que muitas das vezes concorrem entre si dentro das organizações. A socióloga

Serrano (2010) faz um excelente apanhado desta evolução, desde o *taylorismo* até uma reinvenção das organizações nestas novas formas eivadas de dinâmica, *outsourcing*, fluidez e entrelace entre núcleos especializados. O que se retira daqui é uma maior mobilidade dos trabalhadores[77], dentro (*turnover*) e fora das organizações. Daí que o estudo do boato como fenómeno que influi na dinâmica intragrupo seja fundamental.

Quanto à quantificação da dimensão destes grupos sociais, ela será num número entre os três ou quatro elementos até a algumas (poucas) dezenas. Isto porque se presume a interação FtF, em que todos se conhecem e daí a integração deste estudo no Interacionismo Simbólico[78]. A explicar a escolha do *setting*, DiFonzo refere: *«workplace rumors are particulary widespread»* (2008, p.4), o que torna o contexto profissional como especialmente heurístico para a sua compreensão. Por outro lado, há um maior vinco e acentuação das relações entre os atores nestes pequenos grupos, quase em paralelo com os laços familiares, com relações de oposição e conflito mais vincados e marcados. Neste sentido, Johnson (2008, p.40) explica esta ideia da seguinte forma*: «moreover, the emotional intensity of personal relationships in highly cohesive groups, plus the familiarity of members with one another, increase the odds that conflict will be more intense and personal than in less cohesive groups.»*. O boato surge como causa, mediador, ou um indicador destes conflitos, latentes ou manifestos, que tendem sempre a aparecer com um traço mais vincado na *pequena dimensão*, o que já Buckner (1965), na sua ainda tão atual teoria do rumor, referia:

*«a close group with high involvement in the topic of the rumor will produce a high repetition rate as the rumor goes from one member to another and back again .... A diffuse group with low involvement is almost certain not to have much rumor activity.»* (p.65).

[77] Como exemplo, refere-se as entradas e saídas frequentes de estagiários, de estudantes, de trabalhadores temporários, ou da rotatividade de trabalhadores do *core*. Daqui sucede que os atores assumem, cada vez mais, uma maior diversidade funcional ao longo da sua vida ativa.

[78] A integração deste estudo nesta corrente de pensamento foi abordada no capítulo II.

Nesta linha, recentemente, Luna *et al.* (2013, p.97) vem afirmar que: *«we propose that social networks that feature weak ties will have high degrees of positive gossip, whereas social networks with strong ties will have high degrees of negative gossip.»*. No campo da antropologia, Gluckman (1963) coloca a questão da seguinte forma:

*«my conclusion is that we might formulate a law to say, the more exclusive a social group is, the more will its members indulge in gossip and scandal about one another. And the more persistently will they repeat the same gossip again and again and again without getting bored*.» (p.315).

Deste modo, a cena intragrupo que é foco de análise nesta dissertação, caracterizada pela exclusividade e o círculo restrito, parecem exponenciar a frequência dos boatos entre os seus membros. Os autores Hallett, Harger & Eder (2009, p. 610), num dos poucos estudos que investiga o boato no contexto profissional, corroboram esta linha de raciocínio: «*…and we expect that as groups get larger…gossip will decline if not disappear*». Embora este estudo se focalize no estudo do boato em pequenas equipas no *setting* profissional e em que a relação FtF seja a regra, impõe-se uma palavra sobre os rumores e boatos na *world wide web*[79]. Seguramente se poderá afirmar que a potenciação do auditório do boato - pelas redes sociais, *email*, *chats*, *sites* de partilha, *et cetera* - leva mais facilmente a replicações exponenciais, qual efeito de Werther[80], originando até novíssimas formas agressão (*cyberbullying*). Porém, existindo este *spread out*, existe também, paradoxalmente, uma menor intensidade, precisamente porque a rede se dispersa e fragmenta em múltiplos canais e interesses, caracterizando-se por um constante bombardeio de informação que compete entre si pela atenção.

[79] Também designada apenas por *web*.
[80] Referência à obra de Goethe (1774/2009) que permitiu, pelo mimetismo e replicação comportamental, o aumento da taxa de suicídios no que ficou conhecido pelo efeito de Werther (Wasserman, 1984).

Daqui sucede que os grupos pequenos possam ser propensos a boatos mais vincados, quiçá mais frequentes, mas gozam do filtro da interação FtF, que permite um certo *check and balance*[81], que não é possível no anonimato da rede. Este é um aspeto interessante e aparentemente paradoxal que importa compreender. Procurando dar resposta a esta questão, Solove (2007, p.66) cita o professor de direito Jeffrey Rosen: *«when intimate personal information circulates among a small group of people who know us well, its significance can be weighed against other aspects of our personality…».* Nos pequenos grupos há assim maior intensidade, em jeito de guerras fratricidas, mas também *buffers* que permitem mitigar eventuais conflitos.

### 3.3 - Paradigma, pergunta de partida e objetivos

Um primeiro argumento que explica o foco no pequeno grupo, será que, como se apontou anteriormente, o contacto *face-to-face* quotidiano propicia o boato (Buckner, 1965, p.65; Johnson, 2008, p.40; Gluckman, 1963, p.315; Luna *et al.*, 2013, p.97). Um segundo argumento estará relacionado com o estudo do pequeno grupo em contexto laboral, porque os indivíduos estão hoje sujeitos a trajetórias frequentemente não-lineares que fazem com que a agilização e adaptabilidade a pequenos grupos de índole profissional, um processo onde influirá o boato, seja fulcral. Além disso, segundo DiFonzo (2008, p.4) o *quotidiano-laboral* é particularmente fértil para a eclosão e disseminação do boato. Por outro lado, hoje, vive-se, pensa-se e age-se muito em função das instituições onde o âmago das relações laborais se estabelece. Se este pressuposto for aceite, e grande parte das nossas vivências se encontrarem relacionadas, direta ou indiretamente, com o contexto laboral, podemos assumir o *quotidiano-*

[81] Em grupos de pequena dimensão há um conhecimento pessoal de eventuais alvos do boato, o que pode servir como fator mitigador face a atitudes retransmissoras. Um ponto explorado ao longo desta investigação.

*laboral* como um recorte, um *snapshot*, para utilizar uma linguagem *Simmeliana* (Ritzer, 2011, p.158), válido, adequado e essencial para compreender o *real-social* como um todo - perspetiva macro.

Isto é tanto mais verdadeiro para as profissões qualificadas já que são das que mais sentem os efeitos da competitividade e flexibilidade (Campos, 2011). Pretende-se nesta investigação mergulhar no mundo intragrupo, analisando as motivações das entradas e saídas dos atores em função do boato[82]. Neste contexto, integra-se esta investigação no paradigma qualitativo (Denzin & Lincoln, 2000). Parafraseando Coutinho (2014, p.23), este paradigma insurge-se contra o mecanicismo e positivismo comportamental, por outros apregoado como explicativo de tão grande complexidade, essa a do ser humano. Aqui "compreende-se", interessa o particular, e nem seria válido e exequível estudar este objeto sob outro paradigma. Apetece citar Habermas (1987, *apud* Coutinho, 2014, p.16) que fala de uma hermenêutica da suspeição, num "saber ver" e "saber onde ver", os nós do poder ocultos muitas vezes sob os aspetos mais banais e incondicionalmente aceites na rotina do quotidiano – uma imagem que o estudo do boato tão bem reflete.

Para a investigação fomos guiados, *grosso modo*, pelas etapas propostas por Campenhoudt & Quivy (2011, p.16), sem que antes tenhamos caído numa ideia dúbia, dispersa e pouco concreta, naquilo que estes autores designam como o caos original: *«Ce chaos originel ne doit pas inquiéter; bien au contraire. Il est la marque d'un esprit qui ne s'alimente pas de simplismes et de certitudes toutes faites.»* (p.12). Seguindo o seu conselho, de afastar qualquer inquietude inicial ao lidar com a problemática, avança-se nesta investigação com a seguinte

[82] A literatura tem um enfoque na dinâmica do fenómeno sob a perspetiva *in-group vs out-group* (DiFonzo *et al.*, 2014). Tanto quanto é possível aferir, a dinâmica intragrupo no contexto profissional motivada pelo boato que influirá em trajetórias de inclusão e exclusão dos seus membros, ainda não foi objeto de estudo.

pergunta de partida**: Qual o lugar do boato no processo de integração social em pequenos grupos?**

Surgem ainda algumas questões de investigação que vivem na periferia daquilo que verdadeiramente constitui o objeto de estudo, mormente o boato e o rumor como fator potenciador de "movimentos" quer de integração quer de exclusão em pequenos grupos.

Questão nr.º 1 - Quais as características e aspetos definidores do boato?

Questão nr.º 2 - O que se encontra na base do surgimento e replicação do boato?

Questão nr.º 3 – Como se pode entender e enquadrar o boato em termos da sua funcionalidade e tipologia?

Questão nr.º 4 –O boato e discursos conexos surgem como meios para a exclusão ou podem facilitar a inclusão?

Logrou-se delinear também uma plêiade de objetivos específicos, correlacionados quer com a pergunta de partida, quer com as perguntas de investigação que dela derivam e que foram anteriormente referidas. Os objetivos são os seguintes:

1 - Análise do conceito e caracterização deste tipo de discurso (e.g *locus*, *tempus*, frequência*)*

2 - Revelar as causas que originam e potenciam boatos e rumores;

3 - Descrever a *gestalt intrínseca* do boato (e.g intervenientes, status), funções e tipologia.

4. Compreender os efeitos e significados do boato em pequenos grupos com foco na sua relação dicotómica integração/exclusão.

### 3.4 - Da conceção à operacionalização

Em termos de delimitação do campo empírico, e pelo conjunto de razões já aduzidas, investigou-se a problemática a partir do testemunho de indivíduos que trabalhem em organizações cujo quotidiano laboral seja caracterizado pelo contacto próximo, com algum grau de interdependência e competitividade entre si, já que a literatura é abundante em considerar o contacto *vis-à-vis* em redes sociais densas e coesas, como propicias para o eclodir deste fenómeno. Opta-se por contrastar grupos homogéneos – mesma categoria profissional - uma vez que o boato tende a surgir e a disseminar-se em grupos que partilhem as mesmas crenças e interesses (Caplow, 1947; Allport & Postman, 1947). Deste modo, elege-se uma perspetiva por casos múltiplos e por *contraste-saturação* (Guerra, 2006, p.47), sendo que a técnica de recrutamento utilizada foi o *snowballing* a partir da rede de contactos profissionais e pessoais do autor. Foram recolhidos os testemunhos de indivíduos, homens e mulheres, a exercer funções em grupos profissionais de pequena dimensão.

Os grupos foram retirados de três *settings* institucionais, um Hospital, uma Câmara Municipal e uma Universidade em Portugal. Encontrando-se esta investigação enquadrada no Interacionismo Simbólico, não interessará tanto a instituição *per se*, mas sim os grupos profissionais que se pretendem analisar e contrastar: docentes (prof.), enfermeiros (enf.) e técnicos superiores (téc.) num total de 18 entrevistados. A Classificação Portuguesa das Profissões (2010) forneceu os critérios base para a caracterização e definição dos dois primeiros grupos. Assim, entrevistaram-se 3 enfermeiros de cuidados gerais[83] (2221.1) e dois

[83] A Classificação Portuguesa das Profissões (2010) atribui um código a cada profissão, integrando-a em grupos e subgrupos. O código 2221.1, a título de exemplo, identifica a profissão de enfermeiro de cuidados gerais.

especialistas[84]. Todos trabalham em contexto hospitalar e em diferentes serviços. Todos os enfermeiros entrevistados têm como formação académica mínima a licenciatura em Enfermagem. As idades diferem entre os 26 e os 34 anos de idade. O segundo grupo, composto por 7 docentes, pertence ao dos professores do ensino universitário e superior (2310.0). As idades dos entrevistados variam entre os 48 e os 60 anos. Todos exercem funções numa instituição de ensino universitário e em diferentes departamentos. São todos doutorados e de diferentes áreas de formação. O terceiro grupo, é composto por 6 técnicos superiores (cf. Lei n.º 35/2014, art.º 88)[85] que exercem funções em diferentes departamentos em duas das instituições supracitadas. As idades dos entrevistados variam entre os 33 e os 59 anos. No total foram realizadas 18 entrevistas e a diferença no número de entrevistados por grupo profissional explica-se por razões de saturação.

Objetiva-se que o contraste e a triangulação entre e dentro dos *quotidianos-laborais* em análise, permitirá aferir eventuais similitudes e aspetos diferenciais, num *melting-pot* de material empírico que facilitará conclusões mais transversais, em razão ao princípio da diversidade[86] que norteia a perspetiva qualitativa. Para a recolha de dados recorreu-se à entrevista *semidiretiva*, já que uma entrevista *«fechada encaixa na lógica do inquérito e é "desaconselhada na investigação em CSH"»* (Coutinho, 2014, p. 101). Por seu turno, Guerra (2006, p.51) parece tender para uma adoção da *semidiretividade* como a opção que melhor se adequa à maioria das investigações em Sociologia. Finalmente, antecipa-se a interpretação do material empírico, através de uma *análise de conteúdo* de índole *categorial*, sem, no entanto,

[84] Visando a anonimização dos dados recolhidos, opta-se por não revelar quais os departamentos ou serviços onde os entrevistados dos três grupos profissionais exercem funções. Pelas mesmas razões, não são especificadas as especialidades dos enfermeiros, a área de formação dos docentes e dos técnicos superiores.

[85] Por não existir uma categoria na Classificação Portuguesa das Profissões (2010) que abranja várias áreas de formação, e dado que um técnico superior da administração pública pode ter áreas de formação muito diferenciadas (e.g há entrevistados da área de História e Engenharia), optou-se, neste grupo específico, por seguir o critério enunciado na Lei nº 35/2014 que enquadra a carreira da administração pública.

[86] Como aponta Guerra (2006, p.46), a diversidade interna funciona como meio de corroboração/triangulação da *empiria*. Com efeito, os entrevistados de cada grupo profissional pertencem a vários departamentos/serviços.

renunciar por inteiro a uma *avaliação* desse mesmo discurso[87], seguindo a tipologia de Bardin (1979, *apud* Guerra, 2006, p.63). A definição de análise de conteúdo surge em Guerra (2006) da seguinte forma:

*«a análise de conteúdo tem uma dimensão descritiva que visa dar conta do que nos foi narrado e uma dimensão interpretativa que decorre das interpretações do analista face a um objeto de estudo, com recurso a um sistema de conceitos teórico-analíticos cuja articulação permite formular as regras de inferência.».* (p.62)

Esta perspetiva bifurcada, entre descrição e interpretação com relação ao sistema conceptual, é a *guideline* metodológica pela qual, nesta investigação, nos guiamos. Não obstante, o *open coding*, o modelo esquemático resultante do jogo entre as categorias e as proposições que no final, indutivamente daí se inferem, aproximam, em certa medida, o método utilizado a uma *grounded theory* (*vide* Creswell, 2007, p.64-65) sem o ser explicitamente. Relativamente ao *software* de apoio à investigação, para a análise de conteúdo recorreu-se especificamente ao MAXQDA® 11 (licença individual). As vantagens da utilização de CAQDA (*Computer-Assisted Qualitative Data Analysis*), são a rapidez e um *display* informativo do material empírico que em muito facilita os processos interpretativos. A corroborar este ponto vem Costa (2015) que diz de uma visão holística da informação*: «…one of the most recognized advantages of using qualitative software is that it brings together data analysis, interpretation and presentation of data, thus allowing a holistic view.».* O CAQDA permite que grandes quantidades de informação sejam facilmente acedidas e até relacionadas, agilizando um processo indiscutivelmente moroso e facilitando uma análise mais rigorosa.

[87] Quanto aos tipos de análise de conteúdo, segundo Bardin (1979, *apud* Guerra, 2006, p.63) a análise categorial é um agrupamento temático que «*constitui sempre a primeira fase da análise de conteúdo e é geralmente descritiva*». Por sua vez, a avaliação «*mede as atitudes do entrevistado face ao objeto de estudo e a direção e a intensidade da opinião*», de cariz, acrescenta-se, indutivo e interpretativo.

No que respeita à gravação das entrevistas utilizou-se um *smartphone Android*® [88] (ver. 4.4.2 KitKat) e a *app Voice Pro*® (ver. 3.3.10), tendo depois sido transcritas através do *software Express Scribe*® (ver. 5.69). Quanto ao processador de texto utilizou-se o *Microsoft Word*® (ver. 2013). A fim de agilizar o processo visando encurtar o período de transcrição, não foram transcritas as entrevistas na íntegra, tendo sido selecionados os segmentos mais relevantes[89]. Importa dizer que, embora se tenha começado com um *set* de categorias iniciais, o processo de categorização não se limitou a ser um procedimento fechado (dedutivo), tendo sido construídas várias categorias[90] aquando do manejo do material empírico (indução), seguindo, em toda a linha, os ensinamentos de Costa (2015, p. 84).

Por fim, importa referir que das 18 entrevistas foram codificados 530 segmentos de texto repartidos por 4 dimensões e 20 categorias e subcategorias. Uma nota final relativamente ao guião de entrevista: é um dado adquirido que existe uma conotação negativa da palavra "boato", mas há também uma significação ampla do conceito que pode inclusivamente referir-se a uma conversa trivial e até *positiva* em termos de conteúdo. Partindo desta premissa, incluir a palavra "boato" nas perguntas só iria levar a um enviesamento das respostas, uma perceção corroborada com a realização do pré-teste. Assim sendo, oralmente, ao fazer a pergunta indicaram-se outros sinónimos da palavra visando eufemizar a carga negativa do conceito[91]. O guião comportou também um subconjunto de tópicos/subquestões relativamente a cada pergunta no sentido de orientar e explorar a pergunta (cf. guião em anexo).

[88] Para garantir o anonimato dos entrevistados, todos os nomes referidos são fictícios, além de se ter optado por encriptar os ficheiros áudio das entrevistas.
[89] Num mínimo de 25 e um máximo de 40 excertos por entrevistado. Cada entrevista foi ouvida pelo autor no mínimo duas vezes, objetivando ter uma noção global da entrevista e visando uma seleção criteriosa e contextualizada de cada segmento selecionado.
[90] Tais como: "distanciamento face ao objeto", "presença indelével das cliques", "emotividade do discurso" ou a "intencionalidade".
[91] Nomeadamente: conversas de circunstância, conversas sobre outras pessoas, falatórios, comentários.

# Parte II - Análise Contrastante do Boato em Três S*ettings*

## Capítulo IV - Caracterização Inicial do Boato

### 4.1 - A perceção do conceito

A perceção do conceito está indelevelmente associada ao negativo e ao imoral, e sempre associado a uma pessoa, o que vai de encontro à definição proposta por DiFonzo & Bordia (2007, p.12). O testemunho da Prof.ª Rosa [e 4] vai precisamente nesse sentido: *«Não reconheço aspetos positivos no boato. Quer dizer, sempre conotei negativamente a palavra.»*. Existe efetivamente uma atribuição de uma característica negativa ao boato que o faz distanciar de uma certa neutralidade que o significado do conceito assume nos mais reputados dicionários[92]: «*Notícia anónima e não confirmada que é divulgada no domínio público.»*. Percebe-se, claramente, por esta definição, uma certa ideia de replicação, de notícia que se espalha, algo que se incluiu na definição de boato proposta[93] e que se encontra ausente das definições *mainstream* da literatura (e.g Eder & Enke, 1991).

De facto, o interesse em falar de algo que se conhece, replicando essa interpretação de forma mais ou menos sensacionalista, é algo que se extrai logo nos primeiros trabalhos sobre o boato (Allport & Postman, 1947). Dito isto, pode-se afirmar que diminui o interesse pela conversa, e assim a vontade de replicá-la, quanto maior for a distância do objeto ou alvo do boato face ao *boateiro*. Este fator de proximidade tem eco na resposta da Enf.ª Adelaide [e 15]:

[92] No caso concreto a "definição de boato no Dicionário Priberam" (2015).
[93] Na I parte, subcapítulo 1.3.

*«Porque é assim, a maior parte dos boatos, esse tipo assim de falatório e assim, normalmente envolvem características da vida pessoal das pessoas.»*. Ora "essas pessoas" constituem esse fator de proximidade, pois comenta-se quem está próximo e quem se conhece. Por outro lado, como discurso noticioso que é, o boato tem em si uma certa "emotividade", *grosso modo* de cariz negativo, como refere o Prof. Vítor [e 1]:

*«É bom rapaz ou é preguiçoso, constitui uma apreciação banal, mas não constitui um boato. O boato é: epa, o fulano tal meteu a mão na gaveta e roubou dinheiro. Não é? E isso funciona como um rastilho e corre o risco de fazer denegrir a pessoa.»*.

O negrume, como atesta Kapferer (1987), acaba por ser a força motriz do boato, pois a notícia negativa é sempre mais facilmente disseminada sendo aquela que gera mais sensacionalismo no auditório. Neste sentido, a Téc.ª Olga refere que às *«vezes também há intenção no sentido de denegrir determinada pessoa.»*, corroborando e enfatizando a presença de uma MAD derrogatória, um conteúdo negativo sobre algo ou alguém que se conhece. A entrevistada refere também que "há intenção", estando a conceção de boato ligada à ideia de dolo (i.e intenção) e de dano, algo expresso de forma clara nas palavras da Enf.ª Inês: *«O boato eu considero que seja alguma coisa que tente atingir alguém. Se tenta atingir alguém, alguma intenção tem, não é?»*. Repare-se na escolha do termo "atingir", que nos leva para a ideia do boato como um discurso arruaceiro, uma arma de arremesso contra um alvo - algo que se liga ao boato tipo II.

Se há um certo paralelo entre o boato e a notícia sensacionalista, daqui advém uma estrutura que predispõe o discurso à replicação. O boato é uma *short story* curta e emotiva, um *flash* noticioso dito numa pausa do trabalho, tudo características que facilitam a sua disseminação, como o diz a Enf.ª Inês [e 14]: *«A conversa em si acho que tem um caráter mais curto, mas prolonga-se no tempo. Aquele assunto é abordado várias vezes.»*. A repetição e

replicação, que advém deste "prolonga-se no tempo", é um atributo major do boato, caso contrário cairíamos numa contradição de termos, e, desta forma, discorda-se de Eder & Enke (1991) por adotarem uma definição simplista, que não comporta esta característica do boato - tão óbvia e fundamental[94]. Para além disso, a definição dos autores anteditos não contempla o pendor negativo, perspetiva sustentada pelas palavras do Prof. Vítor [e 1]: *«O boato está associado a uma história mais ou menos inconfessável, que se partilha, que se divulga, e tem um efeito às vezes devastador»*. Este efeito devastador surge pela divulgação desse conteúdo negro que atinge, não raras vezes, o bom nome, a honra e a reputação do alvo.

O facto de ser uma espécie de *segredo divulgado* também facilita a sua disseminação, pois o caráter proibitivo é indubitavelmente um fator de atração pela conversa. Este caráter sub-reptício, de mensagem proibida que surge encoberta está bem expresso no discurso da Prof.ª Rosa [e 4]: *«O boato é aquilo que é dito na praça pública, mas através da surdina.»*. É furtivo, encapotado, oculto, e vive disso mesmo - uma vivência na clandestinidade que lhe permite a sobrevivência pelo aguçar do apetite voraz do público pelo proibido, pelo escabroso, por essa emotividade que acompanha o *hit* noticioso. Neste sentido, o Prof. André [e 5] refere a dualidade paradoxal de querer esconder o que toda a gente sabe: *«Normalmente, o boato é o segredo polichinelo, digamos, o boato é sempre uma situação de: não digas nada a ninguém, mas toda a gente sabe o que é que se está a passar…»*. O boato é também um discurso sempre centrado "no outro", próximo da maledicência, do "apontar o dedo", em jeito de crítica negativa: como o atesta o Téc. Ricardo [e 11]:

*«Eu nunca ouvi dizer, em trinta e qualquer coisa anos aqui a trabalhar: aquele fulano fez um ótimo trabalho, ou aquele grupo fez um ótimo trabalho. Agora é extremamente fácil*

[94] Uma crítica tecida na Parte I, subcapítulo 1.3.

*dizer: aquele fulano ou aquele grupo não prestam para nada, não sabem o que estão a fazer e não sei que mais...infelizmente é uma realidade muito portuguesa…»*.

A Téc.ª Olga [e 10] fala do pendor negativo do boato como um aspeto cultural/ educacional que prima por uma ausência de uma "cultura do elogio":

*«Muito raramente nós falamos de alguém para o elogiar, não é? Porque é a nossa cultura, nós próprios somos educados assim…se alguém me diz, fizeste um trabalho ótimo, eu até fico constrangida. A pessoa não está habituada a esta cultura do elogio.»*.

A mesma opinião é expressa pela Enf.ª Adelaide [e 15]: *«A maioria das pessoas, com maior facilidade identifica defeitos na pessoa e pontos para criticar, do que elogia.»*. Este tom negativo é a tendência do discurso conotado com o boato, até porque, o conteúdo *negativo-sensacionalista* replica-se melhor. Note-se que, quer Ricardo [e 11], quer Olga [e 10] ligam esta forma de discurso à cultura, ao ser "português". Noutra vertente, o boato parece transportar consigo uma certa moralidade, e assim procura transmitir uma visão da Verdade e de denúncia dos maus costumes, como refere a Prof.ª Isabel [e 8]: *«O boato lança essas falsas morais, não é? Devemos fazer assim e assim porque, aquela pessoa já fez isto e isto e isto e não, não é particularmente positivo.»*. Quiçá, aspetos histórico-culturais como o catolicismo arreigado, ou a vivência sob um regime ditatorial não são razões que levam a uma maior predominância deste discurso. Ambos (Igreja e sistema político ditatorial) são estruturas centrais, fortemente moralistas, inibidores, até certo ponto, de discursos mais *off stream*, o que pode favorecer o aparecimento destas formas linguísticas periféricas e proibidas pelo *status quo*, mas que, concomitantemente, assumem a função de policiar os maus costumes. O rumor tem assim muito de agência e de estrutura. A ideia do boato como discurso "revelador da verdade", eivado de moralismo, vai no sentido do que diz Cuonzo (2008) que liga a mentira do boato a um embrulho de falsa moral que o faz ser uma *voz manipuladora* por natureza: *«the disinclination*

*on the part of the speaker to have his communication known to the subject of his utterance is what makes gossip a subtle form of deception, and hence akin to lies in terms of moral justification.»* (2008, p.139). Por outro lado, a ideia de discurso clandestino, sub-reptício e moralista vive em paralelo com a consciência de ser um formato discursivo contrário à frontalidade e transparência da ética e da moral, paradoxo evidenciado pela Enf.ª Inês [e 14]: *«No fundo os boatos são conversas escondidas, porque as pessoas no fundo se calhar sabem que estão a agir mal, ou que estão a falar mal…».* Ou seja, transparece uma certa denúncia do "mal", mas, simultaneamente, o boato comete esse pecado de se esgueirar por entre corredores, sem um confronto direto, em desalinho com a prescrição da moralidade que tanto apregoa.

Será importante também aferir o grau de veracidade do boato como parte dos seus aspetos definidores. Segundo Morin (1969, p.102) o boato é um mito: *«Ce phénomene est en même temps celui de l´irruption, de l´icarnation et de l´efflorescence d´un mythe.»,* e nesta linha segue Allport & Postman (1947) que, socorrendo-se de Freud, refere o boato como um *sonho-projectivo*: *«Rumor is akin to the daydream at second hand. If the story we hear gives a fancied interpretation of reality that conforms to our secret lives, we tend to believe and transmit it.»* (p.504). Seja como for, o mito de Morin (1969) ou o sonho de Allport & Postman (1947), o boato parece partir de uma base real, que é ficcionada e propalada, naquilo que os autores supracitados afirmam ser um processo de degradação e de redução, necessário à assimilação e replicação. Em linha com estes autores vem Kapferer (1987, p.127) ao dizer que: *«Isto é esquecer que muitas vezes não há verdade inicial: o boato resulta de um processo construtivo.»*. O boato, constrói e mapeia o *social-circundante*, influenciando opiniões, comportamentos e o *devir* social de uma maneira geral, sendo, pela ideia de Kapferer uma inverdade. O processo construtivo, de certa forma, retira-lhe a ambição de ser um discurso da Verdade, desde logo porque ao ir buscar e incorporar várias partes, não pode ambicionar ser

uma *Verdade factual*. Com efeito, a *Verdade factual* apresenta-se ao mundo tal como está, sem concorrências opinativas.

Neste sentido, de corroborar uma construção confabulada e imaginada vem o Téc. Ricardo [e 11] que afirma o seguinte: *«Há uma confabulação. Ou seja, há uma componente real e a partir dela inventa-se…partimos de uma base real e reconstruímo-la.»*. Assim, compreende-se o boato como informação com pouca fidedignidade, uma inverdade, uma *short story* com laivos de imaginação, fruto de uma interpretação confabulada que se ajusta ao recetor e com atributos que a tornam mais facilmente disseminâveis (e.g emotividade, negatividade). Efetivamente, uma informação crua, assética, rigorosa e fidedigna terá muito mais dificuldade em se espalhar - o *real-cru* nem sempre é tão facilmente assimilável. O mesmo já não acontece com o *real-fantástico,* um sonho, uma fábula, uma realidade distorcida, que pela imagética e a sensação que transporta facilita os processos de retenção e disseminação. Nesta linha de pensamento, a Enf.ª Constança [e 12] refere que *«Existe sem dúvida uma verdade distorcida, porque é a verdade que a pessoa que a está a dizer vive, é a verdade que ela quer transmitir…muitas vezes inclui sentimentos e características da outra pessoa que para ela podem ser verdade…»,* e é esta conceção do *rumor-boato* que vive uma mescla com a interioridade e intencionalidade do *boateiro* que faz do boato um discurso muito mais aproximado da inverdade do que da Verdade. A corroborar este aspeto vem a Prof.ª Isabel [e 8]: *«Há múltiplas verdades e o boato tem a ver com as inverdades, não é?»*. No grupo dos enfermeiros esta ideia também é seguida pela Enf.ª Ana [e 2], que refere a negatividade e a falta de verdade como o atributo base da maioria destas conversas:

*«Até a maior parte dos boatos e desse tipo de conversas que existem no meu local de trabalho, eu acho que a maior parte delas às vezes nem têm muito fundamento. É especulação. Se calhar nem foi bem assim, mas diz-se porque…maioritariamente negativas, acho que sim.».*

Há também uma certa gradualidade no boato, que tem a ver com o caminho entre a inocuidade e uma intenção de maldizer. Facilmente se concebe que possa existir conversa disseminada sem que esta constitua boato, mas se esta conversa for negativa, atingir outrem, revelar uma intenção, aí os entrevistados já a interpretam como boato, sendo a resposta do Téc. Ricardo [e 11] bem ilustrativa deste ponto:

*«Mais uma vez lhe digo, também tem a ver com a intenção. Um aluno, um estagiário que aqui tenha uma opinião, por exemplo, sobre o orientador, uma opinião negativa, ele chega lá fora ao grupo de colegas: epa, tenho um orientador que é uma besta. Ele não está propriamente a querer, não é esse o objetivo dele, que as outras pessoas depois vão dizer: olha fulano é uma besta. Isso poderá acontecer, eventualmente, mas a intenção era apenas exprimir uma opinião que na opinião dele está correta acerca das características do tal orientador. Percebe? Inadvertidamente pode se os outros agarrarem na coisa por esse lado. Porque repare, enquanto que este tem uma opinião que é a dele acerca do orientador, e vai transmitir aos amigos, aos colegas, os colegas não conhecem esse orientador, e, portanto, aquilo que eles repetirem aos outros, já é sem conhecimento de causa. …,mas lá está, eu acho que isto foge um bocadinho ao boato porque o boato tem este caráter de maledicência.»*.

Portanto, o boato, por esta resposta se percebe, tem dolo e dano, maldiz alguém, é intencional. Esta visão vai ao encontro do que preconiza Beersma & Van Kleef (2012, p.2641): *«Gossip is often seen as exclusively self-serving behavior aimed at manipulating others and influencing them in some malicious way»*. Segundo esta perspetiva, uma conversa disseminada inadvertidamente não é boato, e podem existir "opiniões" legítimas que se espalham, próximas do boato, sem nunca cruzar a fronteira para além da qual o discurso se torna boato. A questão crucial é: afinal qual é o *turning point*? Qual o critério? Apenas a intencionalidade? Quando é e quando deixa de ser boato? A Enf.ª Inês [e 14] deixa algumas pistas: *«Há várias coisas em questão. Quem o diz e porque é que o diz, e mesmo que eu não saiba porque é que o diz, alguma*

*coisa pessoal ali há para ela dizer à frente das outras pessoas todas. Só a partir daí já é boato. É o ponto de partida.»*. Portanto, partindo deste raciocínio, poderíamos apontar a pessoalidade, *«alguma coisa pessoal ali há»*, a intencionalidade, *«porque é que o diz»*, e a replicação para um auditório tentando a adesão ao discurso, *«à frente das outras pessoas todas*», como identificadores do que é um boato. O Prof. Costa [e 6], vai parcialmente ao encontro desta ideia ao referir uma certa ideia de gradualidade no boato: *«Também há boatos e boatos. Há boatos que são inócuos, no sentido em que não prejudicam pessoalmente a pessoa. Podem ser chatos, no sentido em que magoam um bocadinho a pessoa, mas não prejudicam nada.»*. O boato é visto como primordialmente negativo, mas a negatividade poderá assumir tons acinzentados (boato tipo I), até a um preto marcado, associado à ação intencional, ao dolo e ao dano (boato tipo II).

Por sua vez, o Téc. Avilez [e 3] concretiza este aspeto exemplificando o que para ele constitui dano: *«Eu admito muitas coisas, mas quando toca à minha honra profissional eu realmente sou um rafeiro. Rosno mesmo. Não gosto muito dessa brincadeira…. Outra coisa é de facto esta ideia, de alguém que ponha intencionalmente e propositadamente a honra ou a dignidade profissional de alguém.»*. O boato, tal como é neste registo pensado por Avilez, assume contornos de discurso difamatório, tratando-se, nem mais, do que se designou por MAD derrogatória, uma estrutura discursiva negativa, caluniosa e difamatória, que, em última análise, a ordem jurídica tipifica como crime. Se há este lado extremo, o boato na sua aceção mais terrível, negativa e com consequências nefastas, há uma outra dimensão, um lado ligado ao "dizer por dizer", de conversa inconsequente, inócua e trivial. Um "boato branco" (tipo I) que constitui uma necessidade da vida social, mas sem grande importância e relevância a não ser o *grooming* que Dunbar (2004) refere, um certo *keep in touch*, uma espécie de sinalizador de existência entre atores que se cruzam. Este *laisser faire* discursivo, sem rumo, sem intencionalidade, em tom de "chalaça", de proferir inconsequências, de "dizer por dizer", está

presente visão do Prof. Vítor [e 1] que entende o boato, sobretudo, na sua dimensão *branca*: *«Acho que metade disso são palavras ocas, que se dizem mais nesse contexto de grooming, de manter conversa…»*. Eis, pois, a configuração do boato como uma realidade discursiva dual, entre o inócuo e o negrume.

### 4.2 - O distanciamento entre sujeito e objeto

Todos os entrevistados, sem exceção, não admitem participar em boatos e adotam um discurso que claramente os tenta "distanciar" deste tipo de conversas. Este comportamento denota o "julgamento social" do boato, que o vê como uma conversa ínvia e socialmente reprovável. Não obstante, o boato acontece quotidianamente, e tem, ele próprio, um certo tom moralista. São conversas empurradas para *debaixo do tapete social*, que vivem clandestinas, inadmissíveis para o Social, embora omnipresentes - é este o grande paradoxo do boato. Este facto levou à emergência desta nova categoria denominada "Distanciamento do objeto". O material empírico recolhido é riquíssimo nesta confirmação. Nesse sentido, a Enf.ª Carla [e 17] refere:

*«Isso passa-me muito ao lado, não é coisa que eu ligue muito, esses boatos e essas situações, essas coisas. Porque gosto sempre de dar o benefício da dúvida. Não gosto de julgar as pessoas sem as conhecer, ou as situações. Por isso, passa me um pouco ao lado. Não é coisa que eu ligue.»*.

Nesta resposta encontra-se implícito um (pré) julgamento do *ator-alvo*, a pender para uma certa negatividade, muito próprio do conceito do boato, um ato de que ela se tenta distanciar: "passa-me muito ao lado". Por sua vez, o Téc. José [e 16] é lacónico: *«Falando por mim, não tenho muita paciência para esse tipo de conversas»*. O entrevistado diz não ter

"paciência" pare esse tipo de conversas, refletindo no discurso uma atitude moralmente superior que se distancia de uma imagem social negativa do boato associado à maledicência, e que por isso vive na obscuridade e clandestinidade. Mas "fala por ele", extraindo-se daqui uma existência dessas conversas nos outros atores. O mesmo caminho segue o Prof. Costa [e 6]: *«Eu pessoalmente não sou muito dado a boatos.»*, fazendo notar essa dicotomia entre o "eu" e o "mundo". Note-se o uso do pronome pessoal seguido do advérbio de modo "pessoalmente", querendo com isso afirmar enfaticamente que o seu *self*, ao contrário de outros, não se inclina para esse tipo de conversas. Tal reflete o alinhamento com a moral social que reprova o uso do boato.

O Téc. Ricardo [e 11], na mesma linha, afirma que: *«eu normalmente, sinceramente, não estou a dizer por dizer, mas eu não uso o boato. Aliás, mal os oiço.»*, donde que o distanciamento sobressai pelo uso consecutivo dos advérbios de modo. Mas esta resposta denota algo interessante, a dualidade entre o "usar" o boato e o "ouvir" o boato. Depreende-se que, o "ouvir" é socialmente menos reprovável, talvez por ser ação passiva, ou talvez pela dificuldade em não os ouvir no quotidiano, dada a sua profusão, o que banaliza o boato tornando-o um fenómeno invisível. Por outro lado, "usar" o boato, já corresponderá à "intencionalidade" identificada por alguns dos entrevistados como o "critério do boato", pois reflete dolo e é assim socialmente censurável. O Prof. Vítor [e 1], aduz um ponto importante, quando afirma que o conhecimento mútuo, fruto de uma relação de longa data, permite uma certa tolerância com o boato ou formas linguísticas conexas:

*«A característica deste grupo é que é um grupo muito estável há muitos anos. Portanto, não há aqui muita mobilidade…a gente já refila muito com todos há muito tempo, já cortamos na casaca de todos há muitos anos e isso faz parte do modo de funcionar e de comunicar.»*.

Este grau de confiança parece desculpar o "cortar na casaca" que identifica como algo normal, algo que se incrusta no *modus operandi* do grupo, que operacionaliza formas comunicacionais *borderline*, mas que adquirem entre os atores do grupo outra significância, uma maior tolerância, permitindo entre eles algo inadmissível entre os demais, a fazer lembrar as posições de Gluckman (1963) sobre a exclusividade dos grupos através do boato, a que já se fez referência. A Prof.ª Rosa [e 4] designa isto como falta de contexto: *«A nossa falta de contexto gera ambiguidade. Para uma pessoa aquilo pode ser pacífico, mas como nós não estamos no contexto, interpretamos fora do contexto, evidentemente que o sentido é logo outro.»*. O distanciamento vem desta falta de contexto, que não entende que o boato pode ser *grooming* - apenas e só.

O Prof. André [e 5], assume a mesma postura de distanciamento e de uma certa defesa do *self*: *«Agora, epa, se dizem, epa, quero lá saber da vida pessoal de cada um.»*. Este excerto é interessante porque permite ver o boato como uma intromissão na esfera pessoal, o que será desadequado no contexto profissional, e daí o distanciamento que é refletido na expressão prosaica "quero lá saber". Por fim, transcreve-se o discurso cuidadoso do Téc. Avilez [e 3], que também procura afastar-se desta forma linguística, pois o próprio não participa, não testemunha e só sabe "por ouvir dizer", o termo jurídico que *foge à responsabilidade* de assumir um "ouvir na primeira pessoa", pois nesta aceção tudo será nulo, inadmissível na *barra*, no processo, e, claro está, nesta entrevista. Este conhecimento do direito e o uso desta expressão, denota de forma evidente o cuidado em tratar este assunto, fazendo notar um certo risco e receio que os entrevistados correram ao participarem nesta investigação: *«Sei também, por ouvir dizer, não por ter testemunhado ou por ter participado diretamente, ou por ter sido implicado diretamente, que há aqui, neste serviço, enfim, algumas situações que decorrem exatamente de mal-entendidos.»*. O boato, esse, liga-o a mal-entendidos, a pequenos conflitos

intragrupo, surgindo esta forma comunicacional como uma arma nesse jogo social entre membros do grupo, uma perspetiva que abordaremos em capítulos posteriores.

### 4.3 - O boato no quotidiano: *locus*, *tempus* e indícios

Na categoria "manifestações quotidianas" procura-se traçar os contornos quotidianos do boato. Por outras palavras, entender quais os aspetos exteriores[95] que nos permitem distinguir, identificar e saber que estamos perante um boato. Deste modo, nesta categoria, agrupam-se segmentos de texto extraídos das entrevistas consoante o seu *tempus*, *locus* e indícios. O *tempus* (tempo) refere-se ao período temporal em que acontece o boato, nomeadamente quanto à sua frequência, pretendendo-se assim uma "mensuração qualitativa" deste tipo de discurso. Este eixo constitui-se de extrema importância pois permitirá aferir a frequência do boato nos diferentes *settings* em análise. O segundo eixo foca-se no lugar (*locus*) do boato, permitindo identificar e mapear o espaço físico, assinalando assim os locais mais propícios para a eclosão do boato. Isto porque, claro está, o boato surge aquando do ajuntamento de um grupo de atores que se reúne num certo e determinado local. Por sua vez, como terceiro eixo a complementar o *locus* e o *tempus*, surgem os aspetos exteriores que possam indiciar que aquele grupo está efetivamente a ter uma conversa desta índole. Com isto, procuram-se traços que de alguma forma permitam identificar a presença do boato, como por exemplo a fácies comprometedora, o tom de voz, entre outros. Os três eixos interligam-se e aglutinam-se na categoria "Manifestações" pois todos eles são de certa forma uma cristalização do momento do boato. Efetivamente, procuram-se olhares, silêncios, gestos e maneirismos que têm lugar num determinado lugar e num determinado período. Lugar, tempo e indícios são os

[95] Tais como: entoação da voz, paralinguística, fácies, tempo e espaço.

três eixos que formam as manifestações do boato, para depois tentarmos perceber porque é que ele se manifesta.

Primeiramente, importará abordar a questão do *tempus*, perceber se o boato, esboçada que está a sua definição, é ou não um tipo de conversa frequente. *Grosso modo*, os entrevistados identificam o boato como um discurso bastante frequente. A corroborar esta conclusão a Prof.ª Isabel [e 8] refere que: *«Eu penso que são frequentes.»*. Por sua vez, no grupo dos enfermeiros, a Enf. ª Adelaide [e 15] responde: *«diariamente, sim»*. A caracterização temporal recorrendo à palavra "diário" diz muito da cadência quotidiana com que surge este discurso. Faz parte de todos os dias, entrelaça-se com a vivência social e o encontro de atores. No grupo dos Técnicos Superiores, Gonçalo [e 18] tem a mesma ideia: *«Sim, estava a mentir se dissesse que não eram frequentes.»*. Desde logo, a resposta curta e sem hesitação de todos os entrevistados revela uma ideia sobre o assunto muito consolidada, que aqui vai de considerar que este tipo de conversa é frequente no seu quotidiano.

Especificamente, e ainda no *tempus* do boato, no grupo dos enfermeiros, será pertinente perguntar qual o turno mais propício ao boato, de entre os três possíveis que qualquer unidade hospitalar tem: manhã, tarde e noite. A Enf.ª Inês [e 14] responde da seguinte forma: *«…o à vontade da conversa talvez seja maior durante o turno da tarde que é quando estão menos elementos.»*. O boato, verifica-se, precisa do ajuntamento, mas de uma clique com um número reduzido de atores, que nunca poderá ser muito grande, pois, esta é uma conversa subreptícia e clandestina que pressupõe um *bond*, uma confiança e um segredo (inicialmente*)* entre *boateiro* e recetor. Também o Prof. João [e 7] lhe nota o caráter frequente, mas releva a sua dualidade temática e funcional, ora mais contextual e relacionada com a esfera profissional, ora mais social e lúdica (boato tipo I):

*«Sim, são, são frequentes, enfim, dispersos por várias temáticas, mas são frequentes. Envolvem sobretudo, digamos, a nossa atividade profissional, quer ligada à questão do ensino, quer até em termos de, também, da própria investigação, e quer também depois conversas, digamos, de âmbito mais social, não é?».*

O boato é assim multifacetado, é a voz das catacumbas que percorre a vida social, ora aflorando a trivialidade, ora as questões do foro profissional. De forma mais ou menos direta, todos assumiram a existência deste tipo de discurso, excetuando um dos docentes entrevistados, o Prof. André [e 5], que, por ser o único merece a transcrição e análise da resposta: *«…não me dou muito à conta de coscuvilhice, diz que se diz, aqui pelo menos, neste pequeno microcosmos, aqui, não dou, não dou por isso.».* A interpretação que se adianta, vai no sentido de um pendor para um discurso defensivo, revelador da lealdade ao seu *in-grupo*. Para André "coscuvilhice", uma palavra bem reveladora da conotação negativa do boato, não existe entre colegas no seio do seu grupo. Com o decorrer da entrevista, porém, ainda que com um discurso notoriamente cuidadoso, transparece outra opinião que precisamente desoculta o boato:

*«Correu aí uma coisa que foi para mim desagradável porque aquilo saltou-me, e eu vi aquilo justamente no facebook, e curiosamente até comentei isso aqui com Prof.ª Conceição Segurado*[96] *que também viu. Foi uma série de situações que saltaram em relação a uma professora. Epa, o facto de aquilo ser anónimo, para mim a credibilidade é zero.».*

Analisado que está o *tempus*, passamos ao lugar do boato. O Téc. Gonçalo [e 18] refere o *locus* "corredor", sendo frequente a conotação do boato a este *locus*, donde talvez por isso tenha nascido a expressão "conversas de corredor", muito utilizada para significar o boato:

[96] Nome fictício.

*«Mas maioritariamente aquilo que vejo no panorama da Câmara é que a maioria dessas conversas ocorre ou no corredor, ou no café. E depois temos outros grupinhos que é no bar, encontram-se no hall do bar, e é aí que têm muitas das conversas.»*.

Fazendo o contraponto, o Prof. Costa [e 6], afasta o boato do corredor, pois aí certamente poderiam ser identificados. O boato requer mais recato:

*«No local de trabalho, a maioria dos casos, dá-se no gabinete…no corredor sabem que aqueles dois estiveram a falar, não é? Se for aqui dentro, ninguém sabe que estiveram duas pessoas aqui dentro…e isso pode dar uma sensação de segurança a quem está a contar o boato…»*.

O lugar onde "está" o boato é assim revelador da sua natureza. Mas nem sempre esta análise coincide, pois muitos observam o boato em locais mais públicos e visíveis. Este será o caso do Prof. Vítor [e 1] que também refere os gabinetes a par da "porta de entrada", a pretexto de um cigarro: *«Nos gabinetes também se conversa de vez em quando…os que fumam saem para fumar às vezes e encontram-se ali à porta.»*. A "porta" surge novamente no discurso da Téc.ª Anabela [e 13] que refere que: *«Também sei que lá à porta também se faz esse tipo de conversas e de enredos e de mexericos.»*. Alguns dos momentos de pausa no trabalho, "à porta" e com um "cigarro", são, também eles, momentos de conversa e de boato. Isso mesmo refere o Téc. Avilez [e 3]:

*«Aquela "pausazinha" do café e do tabaco é sempre propícia a falar de terceiros…Esse é o figurino clássico. É aquele que bastas vezes me foi dando a observar. Às vezes inclusive "forçados", cafés forçados. Há o café tradicional, em que as pessoas, vamos beber um cafezinho porque são 10:30, o ritual é esse, mas às vezes há uns cafés forçados também, fora de horas, nitidamente para desabafar ou por a conversa em dia…ou porque, entretanto, um deles já não aguenta e precisa de desabafar.»*.

Neste registo sobressai a urgência em conversar, em dizer ao outro essa "notícia improvisada" [97], em contar a última *short story* do serviço a pretexto de um ato legitimado socialmente como seja o café ou o cigarro. Quanto aos enfermeiros, surge o momento de pausa como o momento do boato, assim o diz a Enf.ª Constança [e 12]:

*«Onde essas conversas tendem mais a acontecer, é, sobretudo, ah, aquando dos períodos de pausa, não é? E normalmente nos períodos de pausa, normalmente os períodos da refeição, na copa, no refeitório, na sala de enfermagem também, depois de terminar alguns registos de enfermagem…»*.

Sobressai a copa e a sala de enfermagem, esta última onde se *passam* os turnos, ou seja, onde se transmite a informação relevante sobre os doentes ao colega que entrou ao serviço. Porém, fica-se a saber, poder-se-á "passar" outra informação que não somente a respeitante ao serviço e ao doente. Neste sentido, a Enf.ª Adelaide [e 15] refere que:

*«As conversas acontecem mais na copa, à hora das refeições, mas também as passagens de turno, às vezes também acaba-se por se prolongar um bocadinho a passagem de turno, porque surgem sempre determinados assuntos que às vezes, são inseridos ali noutras conversas. Mas normalmente é na copa, sim, na copa é que acontecem assim mais as conversas.»*.

Ainda respeitante ao *locus*, existe na atualidade uma deslocalização do lugar físico das conversas para um *locus* virtual, mormente as redes sociais. Embora esta dimensão não seja central neste estudo, faz-se aqui um breve apontamento. Primeiro, importa referir que há poucas, mas marcadas diferenças com o *locus* físico: a possibilidade de exponenciação e de anonimato (na *web*) assim como o papel mitigador do contacto *face a face* em grupos de pequena dimensão. Não obstante, seria incontornável abordar as redes sociais como extensão

[97] Alusão à obra de Shibutani (1966): *Improvised News: A Sociological Study of Rumor*.

do pequeno grupo profissional (*locus* físico), e os dados empíricos, ainda que de forma *borderline* também lá tocaram. Comecemos pelo Prof. João [e 7] que nota perfeitamente esta deslocalização do trabalho e da convivialidade para a esfera virtual:

*«…antes toda a gente vinha, todos os dias à Universidade. Hoje não. Os docentes vêm quando têm que dar aulas, de resto trabalham em casa. Digamos, fazem um convívio social através da rede, e isso distancia…o boato, o falatório, circula até por outras vias, não é?».*

O contacto virtual em detrimento de uma socialização *face a face*, no seu entender, cria distância nas relações, protegidas pelo anonimato ou não, mas essa é efetivamente uma das razões para uma circulação mais fácil do boato e do falatório. A distância não permite ver e conhecer o outro *in loco*, logo mais facilmente se adere ao boato por não existir a contraprova da convivialidade *face to face*, e é esta a ideia base que acaba por transparecer do discurso do Prof. João [e 7]. O Prof. Carlos [e 9] refere também a extensão do *social-pessoal* ao *social-virtual*, onde mais facilmente se critica e desabafa a coberto do anonimato: *«Em termos de internet, nós temos, a Universidade tem os users e tem um fórum de discussão e muita coisa passa por esse fórum, realmente»*. Muito deste Social que hoje vivemos é transportado para um *social-virtual*, e a expressão "muita coisa" reflete que a vida virtual tem, agora, uma quase preponderância sobre o *social-materializado*.

Por fim, cabe analisar os indícios a que está associado o boato: tudo aquilo que, ao observar, nos permita inferir que, possivelmente, existe naquele *locus* e naquele encontro de atores, uma conversa que encaixa na tipologia do boato. Inicia-se este ponto com o Téc. Ricardo [e 11], que nos dá conta de um traço do boato, num registo extremamente rico em significação:

*«Não me parece que seja uma exceção. As pessoas falam deste daquele e não sei quê, fazem as suas pequenas alianças, aquele é assim, o outro é assado, não sei quê, aquele julga que sabe, o outro não sei quê, não sabe nada, eu sei lá que mais. Tudo isto se passa, mas tudo muito com um sorriso televisivo na cara.»*.

Além da confirmação do caráter quotidiano do boato, em linha com os outros entrevistados, aborda as manifestações referindo um "sorriso televisivo", donde sobressai o boato como um discurso "hipócrita" que o sorriso tenta mascarar. São pensamentos recônditos que tomaram forma linguística, mas que, no jogo social aberto e franco, não podem ter lugar porque, provavelmente, degenerariam em conflito. O sorriso atenua e esconde, sendo esse um dos traços que se lhe descobre. Por outro lado, a Enf.ª Carla [e 17] relata outros indícios: *«Às vezes há expressões, mas é mais o olhar, os gestos. O olhar às vezes indica muita coisa. E o silêncio ainda mais…e algum constrangimento às vezes.»*. Previsivelmente, o *snapshot Simmeliano* (Ritzer, 2011, p.158) nesta observação retrospetiva do momento do boato, leva a identificar o silêncio e o constrangimento pois a conversa é restrita - só um círculo próximo deve ter acesso à informação. Neste sentido, ao entrar um *outsider,* espreitando para dentro desse círculo de confiança, o que acontece é que: «desviam a conversa e percebe-se que desviam a conversa…», como nos atesta o Prof. Costa [e 6].

O desvio do olhar, querendo esconder uma conversa clandestina é também asseverado pela Prof.ª Rosa [e 4]: *«O que eu noto é o olhar. É quando de repente se olha para o outro e depois há a seguir a essa mudança de direção do olhar, há uma mudança do registo de voz.»*. Esta mudança do olhar e tom de voz denota a proteção do segredo, mas também um medo genuíno de alguém que "foi apanhado" em discursos proibidos, recriminados pelo Social, inaudíveis, mas que se ouvem pelo sussurro furtivo. A Enf.ª Constança [e 12] nota uma fácies comprometida e também o tom de voz, mas acrescenta-lhe uma mimética em tom jocoso, visando o alvo do boato:

*«…expressões mais fechadas, que acompanham algum tipo de tom mais característico, por exemplo de gozo. Ah, mas uma coisa que acontece lá é que nunca se diz o nome da pessoa, fala-se de qualquer coisa, mas nunca se diz o nome da pessoa, e depois quando se tenta imitar alguma coisa que aconteceu ou alguma coisa que a pessoa disse, há sempre uma mudança no tom de voz…».*

Há aqui, claramente, uma tentativa de ridicularizar o oponente, a sua ação, tornando a mensagem mais facilmente assimilável e difundida, já que a palavra é acompanhada da caricatura. Por outro lado, a Téc.ª Olga [e 10], descobre novos indícios do boato:

*«….ouvi dizer, portanto, diz-se por aí, ah, não é, nem sequer assumindo, ah, isto é uma comunicação manipuladora, não é? É tipo, eu não sei de nada, mas dizem por aí….E às vezes até a própria postura física não é? A pessoa se tiver nessa coisa, aproxima-se mais, tenta falar mais baixo, mais perto do outro, porque é uma conversa para um grupo limitado.».*

Assim, o *boateiro* tem um discurso de "fonte indefinida", onde não raras vezes está presente a forma verbal "diz-se", que significa serem todos a partilhar dessa "opinião" e, concomitantemente, não identificar ninguém em particular, o que imprime no ouvinte a ideia de o boato ser aceite por uma larga maioria, conferindo-lhe maior legitimidade. É uma forma de o *boateiro* se esconder "na multidão" e não se *auto incriminar*, desresponsabilizando-se das consequências do discurso. É este o lado manipulador do boato, como bem o atesta a Téc.ª Olga [e 10], enunciando os dois tempos verbais característicos deste discurso: o "ouvi" (pretérito perfeito) e o "diz-se" (presente indicativo) que traduzem essa ideia, a páginas tantas ilusória, do boato já disseminado. Com efeito, se "todos o dizem", isso desresponsabilizará quer o *boateiro* quer o recetor, favorecendo a sua adesão à "massa indefinida" que sussurra na surdina.

De facto, a adesão à maioria e à homogeneidade é uma tendência natural da vida gregária. O segundo aspeto referido por Olga é ele também extremamente simples e revelador: a postura de proximidade. O boato, sendo um *segredo divulgado,* percebe-se pelo aconchego dos atores, em sussurros, que verdadeiramente dão conta do seu caráter clandestino. Para além disso, a proximidade, para além do secretismo, revela também uma certa confiança e *bonding* entre dois atores que, no fundo, partilham uma *short story*, o "último *hit*" que se pretende guardar ali, entre eles, ainda que, por definição, acabe "nas bocas do mundo".

# Capítulo V - A origem e a replicação do boato

## 5.1 - Competição intragrupo em ambientes fechados: um *melting pot* para o boato?

*Grosso modo*, dir-se-á que subsistem três formas basilares de relações entre atores: cooperação, conflito e competitividade. É indubitável que a competitividade constitui um dos conceitos centrais em Sociologia, presente, *exempli gratia*, no conceito de campo (Bourdieu *apud* Ritzer, 2011, p.40), assim como na competitividade entre *in-group* e *out-groups* (Macionis, 2012, p. 150). Pretende-se aqui estudar uma realidade mais específica e, por isso, adianta-se o conceito de competitividade exígua ou competitividade *close quarters*[98] para querer designar uma dimensão, menos ampla, mais estreita e específica da competitividade,

[98] Como já foi explicado aquando da explanação do modelo proposto, a expressão anglo-saxónica *close quarters* significa competição intragrupo, em que todos os atores interagem *vis-à-vis*, e se encontram confinados a um espaço mais ou menos pequeno, onde desempenham as suas funções com algum grau de proximidade e interdependência – redes densas e com um reduzido número de atores.

*lato senso*. Trata-se de uma competitividade intragrupo em ambientes fechados. No caso concreto do boato, desde logo, presume-se preexistir uma certa competitividade, que poderá ser em maior ou menor grau, entre o *boateiro* e o seu alvo. Neste ponto, Hess & Hagen (2006), a dar conta da existência da competitividade na díade *boateiro-alvo,* afirmam que a competição entre *boateiro* e *ator-alvo*, se percecionada pelo auditório, poderá diminuir a credibilidade e consequente adesão ao boato: «*Finally, participants were less likely to believe gossip when there was competition between the gossiper and the target of the gossip.»* (p.351).

Com efeito, como se demonstrou na análise do conceito, existe uma certa intencionalidade neste discurso, e, como tal, mesmo considerando as replicações que se seguem à *forma inicial*, existe quase sempre uma "pessoalidade" (é sobre e para alguém) neste discurso – embora sejam de admitir subtipos de cariz mais indefinido. Começa-se por mencionar que nem sempre os entrevistados percebem a competição *per se* como fator que se encontra necessariamente na base do boato. O Téc. José [e 16] refere precisamente isso: *«penso que há uma competitividade natural, os temas que trabalhamos são parecidos ou semelhantes ou em áreas que sejam transversais, mas é uma competitividade saudável e acima de tudo entreajuda.»*. Conquanto, ao adicionarmos à variável "competição" a segunda variável do conceito de *close quarters competition*, sendo ela o aspeto concentracionário (ambientes fechados), já existe uma perceção diferente por parte dos entrevistados existindo uma tendência para considerar esta variável como um fator potenciador do boato.

Como exemplo do antedito, surge a resposta do Prof. Vítor [e.1]: *«Quanto mais concentracionária for a situação, mais se extremam as características individuais das pessoas em particular daquelas que são problemáticas. …»*. Dos três ambientes em análise, em que os Técnicos Superiores, os Professores e os Enfermeiros se movimentam e desempenham as suas funções quotidianamente, há uma notória diferença no atributo *close quarters*. Com efeito, são os docentes o grupo profissional em que este aspeto menos se faz sentir. Para isso,

aparentemente contribui a ausência da obrigatoriedade e rigidez de um horário das "nove às cinco",[99] algo que já não acontece com os Técnicos Superiores e ainda com maior relevo com os Enfermeiros, que se encontram confinados ao serviço nas 8 horas de trabalho, pelas especificidades que o exercício da profissão acarreta. Se o aspeto concentracionário for indicativo da intensidade do boato, então, o grupo dos enfermeiros encontrar-se-á no grupo onde este é mais intenso e o grupo dos professores na posição diametralmente oposta. A Enf.ª Carla [e 17] corrobora este aspeto concentracionário, mais do que a competição *per se,* como já se afirmou*:*

*«O facto de tu estares num ambiente fechado, internamento, estares inserido ali naquele espaço, confinado aquele espaço, lidares sempre com as mesmas pessoas, isso propicia algum conflito, algum boato. E na minha opinião acho que, tendo em conta, eu acho que quando estão mais mulheres[100] juntas é pior.»*.

Estar numa enfermaria implica saídas muito controladas em termos temporais, muitos enfermeiros fazem as refeições dentro das copas dos próprios serviços, sendo, por isso, uma vivência muito próxima e interdependente, o que amplifica as relações interpessoais, seja nos aspetos positivos seja nos negativos. Esta *densidade relacional* junta-se a um mundo de procedimentos e normas a seguir, num ambiente muito standardizado, em que todos vestem de igual (farda branca) e seguem uma hierarquia bem definida. Segundo Watson (2012), estes dois aspetos, proximidade com outros atores e uma certa coerência nas normas e comportamentos, são fatores que potenciam o boato: *«Social network analysis has demonstrated that two*

[99] Com base no que é relatado pelo Prof. João [e 7] no subcapítulo 4.3. Também de referir o estatuto da carreira docente universitária, que estatui no nr.º 1, do art.º 71, do Decreto-Lei n.º 205/2009 de 31 de Agosto que: «*Cada docente em regime de tempo integral presta um número de horas semanais de serviço de aulas ou seminários... "num mínimo de seis horas e num máximo de nove...»*. De referir que para além das aulas, a atividade docente pressupõe outro trabalho de *background* (e.g investigação, tarefas burocráticas), mas, em todo o caso, este ponto concorre para fundamentar a menor incidência do "fator concentracionário" neste grupo profissional.

[100] A questão do género não é aprofundada nesta investigação. No entanto dir-se-á que a opinião em considerar as mulheres mais propensas ao boato é expressa por Avilez [e 3] e por Adelaide [e 15]. Por sua vez, McAndrew (2014, p. 197) refere: *«women are much more likely than men to engage in indirect relational aggression (Vaillancourt, 2013), and gossip (with the goal of socially ostracizing rivals) is the weapon of choice in the female arsenal (Archer, 2004; Campbell, 2012; Hess & Hagen, 2006; Hines & Fry, 1994; Owens, Shute, & Slee, 2000a).»*.

*important factors with gossip are density (more interpersonal connections) in the social network and norm coherence»* (Foster & Rosnow, 2006). Estas características também fazem o Hospital ter algum paralelo com uma instituição total, tal como Goffman (1961) a define:

*«A total institution may be defined as a place of residence and work where a large number of like-situated individuals, cut off from the wider society for an appreciable period of time, together lead an enclosed, formally administered round of life.».*

A vida sobre e para o Hospital, neste ensimesmar no turno e no serviço, numa *clausura com liberdade*, por entre vivências de um mundo homogeneizado, pode ser o *melting-pot* ideal para o boato pois como refere Sustein (2014, p.28): *«Deliberation among like-minded people often entrenches false rumors*». E esta "deliberação" de que fala Sustein, uma conversa entre atores com os mesmos *gestos de pensamento* e comportamentos (micro) culturalmente homogeneizados (*like-minded*), surge a páginas tantas na copa ou na passagem do turno como vimos a propósito do *locus* e *tempus*. Nas palavras da Enf.ª Adelaide [e 15], a competitividade e este *fechamento* na vida do Hospital encontra-se subjacente ao boato:

*«Noto que há mais competitividade. Está diferente. A maneira de trabalhar está completamente diferente. Também saíram alguns elementos mais velhos porque se reformaram e digamos que eram ali pilares na equipa, davam um bom ambiente à equipa. Agora com a chegada de elementos mais jovens está-se a tornar, uma maior competitividade e aqueles falatórios, às vezes, boatos, aquelas conversas, isso noto…. As pessoas acabam por estar ali fechadas durante aquelas horas do turno e, portanto, acabam sempre por surgir mais temas de conversa, e normalmente vai-se sempre buscar conversas sobre o resto da equipa que não está presente naquele turno.».*

Neste segmento é interessante notar que, aparentemente, equipas com intervalos etários maiores, com algum equilíbrio geracional, poderão de certa forma equilibrar e mitigar

o boato. No extremo oposto do confinamento do Hospital surge a Universidade, algo bem explícito no discurso do Prof. Carlos [e 9]:

*«O ambiente não é muito fechado…não há uma dependência total deste, do indivíduo que só trabalha com aquele, trabalha sempre com mais alguém…, mas claro que há sempre a questão da competição, que até se desenvolveu mais pela necessidade que há de publicar agora, cada vez mais, publicarem mais. Leva as pessoas a procurarem outros centros, noutros lugares e não se confinarem, pronto, à Universidade.».*

Esta descrição de um ambiente mais laxo, disperso e com menor densidade relacional, quiçá menos competitivo, não obstante essa, "agora" maior "necessidade de publicar", pode explicar uma certa mitigação do boato. Como refere o Prof. André [e 5]: *«Não sinto aqui essa situação de competitividade, no sentido negativo da coisa, do passar a perna, epa, não. Normalmente acho que têm sido pacíficas as escolhas para o diretor de departamento…»*. O Prof. Vítor [e 1] explica de forma lacónica a razão para uma competitividade menos sentida: *«Ainda por cima uma coisa que ajuda a não haver excessiva competitividade é que há muitos anos que não há concursos para a carreira.*». No grupo dos Técnicos Superiores, Avilez [e 3] refere perentoriamente que os espaços fechados e ambientes de concentração favorecem o boato: *«Quanto mais tempo as pessoas estão umas com as outras…em áreas mais fechadas, tendencialmente, maior é a probabilidade do desentendimento em função de pequenas conversas. De pequenos nadas.»*. Porém, voltando à Universidade, *a contrario* de Avilez, quando interrogado sobre se os espaços fechados propiciam o boato, o Prof. João [e 7] responde: *«Propícia, mas também ajuda a resolver, digamos, os conflitos que daí podem decorrer. Porque muitas vezes, o contacto com alguma frequência, às vezes serve também para amenizar alguma hostilidade que é detetável. Tenho situações em que isso, às vezes, aconteceu.»*. Eis um dado recorrente, a interação *face to face* como fator fomentador e paradoxalmente mitigador do boato.

## 5.2 - Nexo contextual. "O discurso enclausurado"

A questão da importância do contexto foi introduzida pela primeira vez por Allport & Postman (1947), quando na sua fórmula[101] incluíram o interesse do grupo no rumor para este se disseminar. Esta variável acaba por determinar a intensidade e o potencial de disseminação do boato. Se não se gerar interesse no auditório os recetores não se transformam em retransmissores. O conceito aqui proposto, o Nexo Contextual (NECO), inspirado na premissa originária de Allport & Postman (1947) assim como em Rosnow (2001), é essencial para perceber o alcance do boato, as suas fronteiras, e se corre em pequenas bolsas e aí tende a ficar, ou se, porventura, poderá ser extensível a outros contextos e a outros grupos. O estudo de Kniffin & Wilson (2006) em remadores de alta competição, vai no sentido de considerar um ensimesmamento da vida intragrupo em detrimento dos *outsiders*, o que em certa parte atesta pela existência do NECO**:** *«Members of the crew described in our case study spend little time talking about members of other teams…».* A Enf.ª Ana [e 2], dá razão a esta ideia de bolsas contextuais, usando como exemplo a relação entre médicos e enfermeiros:

*«acredito que passe esporadicamente algum assunto, mas entre grupos profissionais diferentes não, até porque o tipo de conversa que há, entre grupos profissionais diferentes como enfermeiros e médicos, cinge-se mais ao, mesmo ao trabalho, a conteúdos profissionais, …eu pelo menos não o faço e também não observo muito esse tipo de situações.».*

No caso concreto, como possível explicação, adianta-se o tradicional corporativismo entre médicos que cria círculos fechados e relações interpessoais tendentes a uma certa *endogamia*. Ademais, a profissão de enfermagem tinha, até recentemente, um papel subalterno

[101] A fórmula do rumor segundo Allport & Postman (1947): **r~ixa**.

ao médico, sendo considerada de um nível hierárquico inferior, com menor prestígio, um passado recente (?) que pode explicar esta destrinça e o facto de existirem poucos vasos comunicantes no que se refere a conversas desta índole. Por outro lado, o boato tende a circular entre pares, visão que é compartilhada pelo Téc. Avilez [e 3]: *«Dá-me a impressão que sim, que há níveis de circulação, às vezes vai um bocadinho acima, raramente abaixo, às vezes toca-me.…e às vezes inclusive a hierarquia até gosta de comemorar…circula um bocadinho na horizontal…é muito entre iguais.»*. Esta necessidade de "circular entre iguais" não será certamente taxativa e lei universal, como dificilmente algo o é nas Ciências Sociais, mas as respostas dos entrevistados dos três grupos sustentam esta tendência e corroboram a existência de um Nexo Contextual no boato. O boato tenderá a circular num denominador comum, pois tem que existir um qualquer interesse de base. Por hipótese, compreende-se que no contexto A, os atores que aí se movimentam percebam melhor e tenham mais interesse num boato que é sobre um ator do seu contexto. Precisamente porque mantêm relações de proximidade com o *ator-alvo*, e tendem a retransmitir a outros atores também com "interesse" nesse alvo/assunto, caso contrario a mensagem não é assimilada e perde-se. *A contrario*, se no contexto B o *ator-alvo* for desconhecido e não pertencer a esse contexto, os atores irão dar menos importância e achar menos relevante um boato sobre alguém que não conhecem e que não influi nas suas vivências.

O Téc. José [e 16] também assume esta ideia, em que o grupo ou o contexto baliza o boato: *«Falar de boatos ou rumores dentro do nosso grupo, regra geral, fica dentro do nosso grupo…Penso que há um filtro grande relativamente há passagem de boatos entre grupos.»*. Por sua vez, a Enf.ª Constança [e 12] liga a temática do boato muito ao contexto, e admite bolsas que capturam o boato, ainda mais pequenas que a equipa de enfermagem, onde existem subgrupos que no seu mundo restrito fazem circular estas *short story's* as quais nem sempre saem da segurança da clique: *«Tem sempre tudo muito a ver com o trabalho. Alguma coisa que*

*a pessoa disse, alguma coisa que a pessoa fez, e normalmente fica ali dentro do grupo e a pessoa nunca chega a saber, que é alvo desse falatório.».* O *ator-alvo*, nem sabe destes comentários por *trás das costas*, a não ser por esses pequenos indícios a que já se fez referência tais como o olhar, o tom de voz, a exclusão da clique, entre outros, deixando adivinhar uma conversa invisível.

A circulação de um segredo entre iguais promove a união entre estes membros, num paralelo com as construções simbólicas que cimentam e dão razão existencial ao grupo. O boato pode ter essa função: uma partilha secreta entre iguais, que tem como efeito uma investidura no membro, transmitindo-lhe confiança e um sentimento de pertença, sendo expectável, da sua parte, lealdade ao grupo. Estas lealdades, por vezes, cegam o pensamento nessa fusão com o grupo, explicando-se, desta forma, as vozes uníssonas e quantas vezes irracionais do grupo. Porém, se o boato é mais ágil e se movimenta melhor entre iguais, certamente que poderá disseminar-se para outros *locus*, senão como explicar boatos que correm em vários grupos, e mesmo à escala global? Esta questão é explicada pelo Téc. Ricardo [e 11]:

*«Eles estão fechados em determinados grupos, mas num certo clima de osmose. Pelo menos esse clima de osmose pode existir. Mas basicamente eles circulam num determinado contexto, deixam de fazer sentido noutro contexto. …eu tenho que estar dentro do assunto, porque se eu não tiver nada a ver com o assunto, se calhar não vou ligar nenhuma.».*

Há então esta "osmose", mas o contexto B tem que estar "interessado" no objeto do boato, e por aqui também se explica a necessidade de aguçar e efabular essa *short story*, visando manter a permeabilidade e agilidade do boato por entre os grupos que circula. É uma questão de sobrevivência do próprio discurso, que vive desse efeito retransmissor e para isso mescla-se com o fantástico. A Téc.ª Olga [e 10] é clara ao referir a necessidade de conhecer a "vítima" do boato e em explicitar a existência de um NECO:

*«Já me têm contado aqui boatos de pessoas que desconheço completamente quem são, não é? Mas de modo geral é nós contarmos a alguém que conhece a vítima do boato, não é? Por isso, possivelmente, ah, é mais tipo em grupos, mas há coisas que se alastram. Completamente. Porque depois passa de uns para os outros. Mas numa primeira instância será certamente dentro dos grupos mais restritos.»*.

Em princípio, mesmo nos boatos que perpassam as fronteiras do grupo primário, tem que existir uma informação, uma visualização, um "saber quem é", ou do que se fala, porque a assimilação e a retransmissão de mensagens entre atores é pautada essencialmente pelo interesse no objeto. Podem existir, isso certamente, *atores-alvo* (vítimas nas palavras de Olga) que são conhecidos em vários contextos, ou que têm uma notoriedade que ultrapassa um contexto específico, facilitando assim a retransmissão por qualquer pessoa, como será o caso do boato sobre celebridades que De Backer *et al.* (2007) investigou.

Por outro lado, existem atores que têm posições chave dentro da rede e podem transmitir a mensagem a outros membros. São os denominados «*brokers*», atores com posições de entremeio que atuam em nós centrais da rede (Silva, Fialho & Saragoça, 2013). Estes atores pivô funcionam como *gatekeepers* entre NECOS. Esta posição no meio de outros atores assume um quadro de poder e controlo das interações de vários caminhos da rede. As posições de chefia poderão ser mais facilmente identificadas com a função de *gatekeeper,* mas a Téc.ª Anabela [e 13] dá-nos exemplos de posições hierarquicamente inferiores a desempenharem a função de *brokers*:

*«Por exemplo temos dois grupos de pessoas aqui nesta instituição, que são pessoas que circulam muito…por exemplo as senhoras da limpeza que andam pelo serviço todo, pela instituição toda, e que enquanto desempenham a sua função, ouvem. Interpretam à maneira delas e depois contam à colega e não sei quê…. Outro grupo, é por exemplo o grupo das*

*telefonistas que também só não se ouve tudo porque não se quer, porque aquilo pode-se pôr com som ou sem som.»*.

A ideia que fica é a de certos atores com algum acesso à informação (por ouvir dizer), e que pela sua mobilidade na organização transmitem o que ouvem, potenciando o boato.

### 5.3 - Emotividade do discurso

Como se tem vindo a preconizar, o boato é uma *short story* sensacionalista com uma estrutura linguística curta que tende a causar impacto objetivando a sua replicação. Este efeito de *espanto e curiosidade* que provoca nos ouvintes, induzindo-os à partilha, está muito ligado a uma certa emotividade da mensagem. Efetivamente, o boato é uma mensagem com um conteúdo que provoca emoções nos *atores-ouvintes*, qual público que se quer impressionar e cativar, para serem eles próprios retransmissores do boato. Este aspeto é corroborado pela Prof.ª Rosa [e 4]:

*«A mensagem para passar bem, ela tem que ter algumas qualidades discursivas, ser clara, ser simples, etc. Mas tem que ser persuasiva, e para tal tem que haver emoção, paixão, pathos, de quem o diz. Só essa paixão é que contamina os outros…e há pessoas que são peritas nisso. Aliás, o "Sabes" que ou "Imagine o que me disseram", é muito importante esta frase, porque causa logo, para já transmite perplexidade do outro e deixa-nos a nós também perplexos. Quer dizer, nós queremos logo saber o que causou tanta perplexidade naquela criatura.»*.

A estrutura fundamental do boato, do ponto de vista linguístico, está assim expressa nas palavras da Prof.ª Rosa. Um *pathos* capaz de contaminar a audiência que se junta à simplicidade, num discurso *streetwise* e tabloide. Neste sentido, Kapferer (1987) refere que

*«…o boato é uma comunicação emocional.»* (p.60). A Enf.ª Constança constata esta emotividade que liga ao género feminino:

*«Quanto mais emotivo, mais rapidamente se espalha a notícia. Não queria dizer isto, mas sendo um serviço maioritariamente composto por mulheres, tudo o que tenha a ver com a parte sentimental, tudo o que tenha a ver com a parte relacional, é tudo muito mais vivido intensamente. E então, se tiver algo emotivo para acrescentar à novela, mais rapidamente se espalha a informação e também mais rapidamente ela é distorcida…».*

Constança acaba também por admitir que a mensagem é trabalhada para causar esse efeito, desvirtuando-a, ficando mais longe da Verdade. Com efeito, uma qualquer situação negativa acerca de alguém gera muito mais emotividade e volição de replicação: é um *discurso mais vendável*. A emoção, neste contexto, liga-se a uma certa negatividade da forma discursiva. O Téc. Gonçalo [e 18] concorda com esta perspetiva e refere que: *«O que circula mais rapidamente é o negativo. O positivo, normalmente chega a duas ou três pessoas, se o positivo chega a duas ou três, o negativo chega a trinta ou quarenta. Ou seja, é exponencial.»*. Dá-se uma espécie de gáudio social pelo "mal" dos outros, expresso e veiculado pelo boato, daí a construção efabulada de uma *história negra*, ainda que possa ter uma base real. O Prof. Costa [e 6] concorda e associa este facto à natureza humana, a um certo *voyeurismo* do ser humano, uma bisbilhotice que incita à entrada no "privado" de cada um, e, inconscientemente, querendo ver sempre uma realidade pior do que a sua: *«Até porque nós como bons seres sociais voyeurs, gostamos mais da maldade do que propriamente da bondade. É mais interessante contar um boato maldoso, do que propriamente um boato não maldoso…»*. O autor Kapferer (1987) concorda com esta perspetiva: *«o boato vive do que é paradoxal e inesperado/sensacionalista.»*. (p. 147).

Este lado de um certo gáudio e atração pelo *mal* que possa ir na esfera privada de cada um encontra-se bem patente nas palavras da Enf. ª Adelaide [e 15]: *«Não, às vezes não têm assim grande credibilidade, mas as pessoas gostam (risos).»*. Se há "gosto", há efetivamente prazer, uma emoção apegada ao boato e dificílima de contrariar, como refere a Téc. ª Olga [e 10]: *«É difícil contrariar um boato, que nasce e floresce e cresce, porque as pessoas têm algum prazer nisso, e, portanto, estás a retirar também um prazer se vieres dizer: não afinal aquilo é tudo mentira.»*. Há neste prazer pelo boato o que se pode designar como *vício social*, uma espécie de comportamento aditivo pelas histórias dos outros; um mundo social viciado na (des) privatização da esfera íntima de cada um. Com efeito, o boato é uma notícia que luta para singrar num mercado altamente competitivo, o que implica que para ser vendável, seja "negativo" e "quente", pois só assim cria emoção e impacto, como refere a Téc.ª Anabela [e 13]:

*«Porque as pessoas sabem as coisas, mas depois criam um arranjo delas próprias e vão contando aquilo já com um floreado que dá mais impacto. É como escrever para um jornal, pôr um bom título faz comprar jornais. Isso aí é o mesmo.»*.

Nas palavras do Prof. Vítor [e 1], em linha com as opiniões anteriores, percebe-se o "ingrediente" do boato para uma disseminação eficaz: *«As coisas para correrem têm que ter o seu sal.»*. Por sua vez, o Téc. º Avilez [e 3] fala em "apoucamento" do trabalho dos outros, bem frequente nos boatos no contexto profissional, querendo fazer notar essa vertente negativa dos discursos conexos com o boato:

*«Tem uma razão de apoucar o trabalho…não é valorizar, é apoucar…Raramente a gente valoriza o trabalho dos outros…Nós não temos a ideia de, epa, shiiiii, epa vou já contar isto que tu fizeste…ou alguém dizer: epa gostei muito do teu trabalho, até vou já dizer aos meus amigos que tu és a pessoa mais importante do mundo. Isto não existe.»*.

O problema deste apoucamento, sem grandes consequências, é que ligado à emocionalidade do *discurso-boato* pode vir uma escalada, uma mescla emocional e ficcional de mentiras erigida sobre uma base verdadeira – sendo esta a mentira mais plausível - que poderá, mais do que apoucar, denegrir o alvo, passando-se do *apoucamento banal* a uma conversa com uma MAD derrogatória, replicada exponencialmente, com efeitos mais nefastos e sérios.

## 5.4 - Credibilidade da fonte e mensagem

A crença, em princípio, dependerá do grau de credibilidade do conteúdo do boato e da credibilidade das fontes que o propalam. É a dualidade entre fonte[102] *versus* conteúdo, e qual a importância que cada uma destas vertentes tem - em termos da sua credibilidade - para a replicação do boato que aqui se analisa. *A priori*, pode-se referir que se tende a acreditar mais no boato propalado por alguém com credibilidade do que por alguém que não a tem. Como refere o Prof. Vítor [e 1]: *«Há tipos que estão sempre a inventar histórias. Há tipos que não são credíveis.»*. Portanto, o *ator-boateiro* que é percecionado pelos outros como alguém que engaja no boato frequentemente, verá a sua credibilidade ser afetada. Isto está em linha com os estudos que ligam o boato à amizade que indicam que, se primeiramente o boato tem motivos pró-sociais - o *bonding*, conforme o modelo que se apresentou - nesse segredar protegido pelo *círculo de confiança*, num segundo momento, o *boateiro* ao engajar frequentemente no boato, é ele próprio sancionado pelos seus pares. De facto, segundo Ellwardt, Steglich & Wittek (2012), isto acontece por duas razões: uma primeira porque os atores percecionam o *boateiro* como alguém que não é capaz de guardar informação confidencial, identificando-o como

[102] A fonte inicial referir-se-á a quem proferiu a mensagem inicialmente. O *boateiro* pode estar identificado com essa fonte ou ser fonte secundária/retransmissor.

alguém que não é de confiança. Em segundo lugar, porque receiam que o *boateiro* possa vir, eventualmente, a lançar boatos sobre eles ou sobre amigos próximos (p.631). A opinião do Téc. Avilez [e 3] vai neste sentido, de definir uma curva gradual no boato, que faz ter uma certa tolerância pelo *boateiro* inócuo e não intencional, (que pode estar identificado com motivos pró-sociais) e uma outra esfera, mais ligada ao boato tipo II: *«Depende …a gente sabe que ele é mentiroso, sabe que exagera, sabe que não sei quê, mas, pronto, é uma coisa tolerável. Já não é tolerável ele ir-me à carteira…são graus que as pessoas valorizam…»*.

A Enf.ª Ana [e 2] afirma que as relações quotidianas permitem destrinçar o *boateiro* do não *boateiro* e aferir assim a credibilidade da fonte: *«Há determinadas pessoas que ao terem uma conversa ou emitirem uma opinião, ou fazerem um tipo de comentário são mais credíveis do que outras, pela convivência que tens com elas acho que se consegue perceber isso.»*. Esta ideia de um quotidiano relacional *face to face*, parece, como já se disse, servir de filtro ao boato, pelo conhecimento profundo do modo de atuar dos atores com quem se interage, algo que o Prof. º João [e 7] também concorda:

*«Um bom contacto pessoal, quando se prolonga por vários anos, digamos, dá à pessoa a capacidade de poder avaliar, o grau de credibilidade desse tipo de informações. E já tem acontecido. Há situações que regularmente são avançadas por algumas fontes, em relação a determinados aspetos, que nós ficamos um bocadinho de pé atrás…».*

Assim, avalia-se e "fica-se de pé atrás", consoante o *ator-boateiro* e o seu modo de atuar, traçado por esse conhecimento *in loco* e *vis-à-vis*. Efetivamente, corroboram os dados empíricos, o boato correrá melhor ou não, dependendo dessa credibilidade, como afirma o Prof. Costa [e 6]: *«Um boato começado por alguém que não é totalmente credível…tem menos hipóteses de vingar…»*. E como se joga a questão da credibilidade da fonte no ambiente virtual? O Prof. André [e 5] refere-se a este ponto ilustrando com um caso concreto: *«Correu aí uma*

*coisa que foi para mim desagradável porque aquilo saltou-me, e eu vi aquilo justamente no facebook, e curiosamente até comentei isso aqui com Prof.ª Conceição Segurado*[103] *que também viu. Foi uma série de situações que saltaram em relação a uma professora*[104]*. Epa, o facto de aquilo ser anónimo, para mim a credibilidade é zero.».* Portanto, a crer nesta opinião, o anonimato não favorece a replicação por não ser credível. Este dado empírico está em linha com o que é afirmado por Hess & Hagen (2006): *«identified sources of gossip, however, strongly increased perceived gossip veracity»*, o que nos diz da importância da identificação da fonte para uma disseminação eficaz. Todavia, tal ideia conflitua com inúmeros boatos na *web* que se sabe que provêm de fontes não identificadas, e que ainda assim vingam em espalhar-se e replicar-se, o que deixa antever a concorrência de outros fatores.

Mas entre fonte e conteúdo, qual destas duas variáveis é a que mais influi e pesa? A Enf.ª Constança [e 12] refere que uma fonte credível poderá fazer passar uma mensagem menos verosímil:

*«Existem pessoas que têm uma posição mais de líder, não é verdade? E as pessoas tendem mais a seguir, a ouvi-las e a conformarem-se mais com aquilo que foi dito por essa pessoa. …há uma hierarquia invisível, vamos lá, por assim dizer, dentro do grupo que dá uma maior credibilidade à pessoa quando diz certa, certos aspetos, sim.».*

A liderança informal, que aqui é referida como "invisível" favorece a adesão ao boato. Porque a mensagem vem legitimada por esse poder e por essa autoridade, que a liderança "invisível" transmite. No grupo dos Técnicos Superiores, Ricardo [e 11] assume uma posição nesta linha:

[103] Nome fictício.
[104] Para manter o anonimato opta-se pela colocação do termo genérico "professora", sem referenciar o nome e o cargo da docente.

*«Eu acho que é importante a credibilidade da pessoa, e a credibilidade da mensagem já não é tão importante. …Mas mesmo assim, eu penso que o boato, às duas por três ganha vida própria. Independentemente da credibilidade, quer da mensagem, quer da pessoa, a coisa vai circulando.».*

Esta última frase de Ricardo, a "coisa vai circulando" é a pedra de toque deste raciocínio. Isto porque o boato corresponde ao sonho (Allport & Postman 1947) e ao mito (Morin, 1969), transmitindo algo de profundamente existencial, ligando-se a medos, anseios, volições inatas do ser humano, algo que surge independentemente destas credibilidades (da pessoa ou conteúdo). Nesta aceção, corresponde a uma necessidade natural do ser humano que se joga no confronto com outros: *«they are a fundamental phenomenon of social beings» (*DiFonzo, 2008, p.3). Quanto à credibilidade do conteúdo do boato, os entrevistados alinham-se na ideia de uma mensagem com base real, mas já muito distorcida, o que lhe retira qualquer fidedignidade. Segundo o Téc. Ricardo:

*«…quem conta um conto acrescenta um ponto. E é exatamente isso que acontece. …quando surge a informação: olha fulano fez, ou fulano disse, ou não sei quê. Eu não posso garantir, não é? Mas calculo que aquilo já vem filtrado e trabalhado, e transformado noutra coisa qualquer.».*

A literatura sustenta esta ideia: *«isto é esquecer que muitas vezes não há verdade inicial: o boato resulta de um processo construtivo.»* Kapferer (1987, p.127). Sabe-se deste grau reduzido de veracidade, desta distorção, desde o ido ano de 1947 em que Allport & Postman identificavam o rumor como um fenómeno que passa por um processo de redução, tornando-o mais conciso, com menos detalhes, enfatizando um ou outro aspeto mais relevante, facilitando assim a assimilação e retenção nos ouvintes e futuros retransmissores. A Enf.ª Inês [e 14] também atesta este lado camaleónico da *mensagem-boato,* que muda a sua estrutura

base, deixando o *real-verdadeiro* para se transformar no *real-ficcionado*: *«Eu já cheguei ao ponto de estar em turnos diferentes e ouvir sobre a mesma conversa versões completamente diferentes. Por isso, quem conta, conta como quer, e depois quem ouve também vai contar como quer.»*. O que, pegando novamente nos ambientes *web*, nos faz repensar na veracidade de boatos que aí correm, que além de não terem a mitigação que o plano *face to face* permite, são mais facilmente mexidos, reconstruídos, copiados, recontados e reinterpretados por um número exponencialmente maior de utilizadores.

Ainda no grupo dos Enfermeiros, a Enf.ª Constança [e 12], refere essa versatilidade do boato, que se divide em várias *estórias*: *«A versão que te contaram foi qual? Eh, é que a mim foi esta e acabamos por ver como as às vezes são distorcidas.»*. Por sua vez, o Téc. José [e 16] tem sobre este aspeto uma frase curiosa que verdadeiramente define o boato: *«Eu acho que no contexto em que nós trabalhamos é um contexto muito suscetível para que se criem boatos. Que se criem de facto meias verdades, que depois se transformam em grandes verdades que não são verdades.»*. Com efeito, o boato é uma mensagem já de si pouco factual, mesclando a realidade com a confabulação, que se torna, não obstante, verdadeira aos olhos de todos. O raciocínio de Kapferer (1987) vai neste sentido quando diz que: *«O exagero é frequente nos boatos…o menor indicio é uma prova.»*. (p.102). A prova não é mais do que do que uma verdade "aos olhos de todos", algo quase sempre insubstancial que se transforma num trânsito em julgado. Admite-se que o contacto *vis-à-vis* possa servir como contrabalanço deste ruído (in) fundamentado que se quer cimentar como verdade. Nas palavras do Prof. João [e 7]:

*«Nós às vezes, digamos, somos um bocadinho, também iludidos ou manipulados por informação que nos chega através dessas conversas e depois quando confrontamos…olhe, chegou-me esta informação e tal, isto…reflete a realidade, o que se passou e não sei quê, e acabamos por ser esclarecidos, até pessoalmente, e as coisas, enfim, resolvem-se.»*.

Esta ideia de peneirar o boato, só funciona no confronto esclarecedor com os atores, sem propalações ambíguas e desproporcionadas, algo mais difícil de acontecer no ambiente *web*. Em jeito de conclusão, há, portanto, uma preponderância do *boateiro* sobre o boato como fatores potenciadores da propagação do boato: conta mais a credibilidade da fonte do que a credibilidade ou veracidade do boato. Neste sentido, não obstante todos entenderem o boato como inverosímil e pouco credível o que é facto é que, nas palavras de Ricardo [e 11], "a coisa vai circulando".

## 5.5 - "Eu acredito": a crença primária e a dificuldade da desconstrução do mito

O boato apenas se replica se existir algum grau de crença por parte dos *atores-retransmissores.* Propalar o boato pressupõe a adesão à mensagem que é veiculada, pois, como refere DiFonzo (2008), há uma relutância natural do ser humano em dizer algo completamente falso[105]. A construção e a inculcação deste "acreditar" é fundamental no mecanismo do boato, e este aspeto liga-se intimamente a outra característica do boato: a irrefutabilidade. Neste sentido, o autor francês Kapferer (1987) faz uma analogia entre a religião e o boato, sendo a primeira um exemplo de uma palavra inverificada disseminada por milénios – que o autor compara ao boato - cimentada por uma legião de "prosélitos" que nela demonstram uma crença inabalável (p.244). É discutível a pertinência do exemplo, todavia a religião tem muitos dos componentes achados no boato: crença, confabulação, dinâmica conformista da maioria e uma mensagem "irrefutável".

[105] Nas suas próprias palavras existe uma: «*watered-down belief*» (p.144).

Com efeito, o Prof. Vítor [e 1] refere que: «*Depois da crença estar instalada e constituída, pois é difícil…. O problema do boato é que é viral e o desmentido não é viral. Porque o desmentido não traz nenhum aliciante aos interesses das pessoas.*». O boato cristaliza-se, qual religião, nos esquemas mentais dos *atores-prosélitos*, e, replica-se como um vírus porque: «*Os boatos estão cheios de falácias, de erros de raciocínio, por isso é que pegam tão bem.*», adianta a Prof.ª Rosa [e 4]. Este discurso promove uma adesão fácil sendo dificílimo de desconstruir. Até porque a desconstrução, o *antiboato*, prima pela lógica, factualidade e positividade, tendo por isso menos apelo que a falácia, o sensacionalismo e a negatividade - daí a ideia de um mito só ser desmentido por um outro. Neste sentido, a Téc.ª Anabela [e 13] refere: «*Eu acho que é difícil. Porque as pessoas assimilam muito mais depressa o mau do que o bom.*». A replicação de uma *contra mensagem* positiva não tem esse efeito multiplicador que o boato tem. No grupo dos enfermeiros a Enf.ª Carla [e 17] concorda com a tarefa hercúlea de desmontar um boato: «*Acho que é complicadíssimo tentares desmentires um boato, a maior parte das vezes.*», e a Enf.ª Constança [e 12], como que completa esta ideia quando diz que: « *…há quase como, uma, solidariedade entre todos os elementos para manter essa conversa credível…*». Este aspeto é interessantíssimo, pois reflete os elementos chave ligados ao boato e que se têm vindo a referir: conformismo, lealdade ao grupo e dissonância cognitiva. A "solidariedade para manter essa conversa credível" nada mais é do que a dissonância cognitiva[106] e a tentativa de manter a coerência da história e da "realidade partilhada" como Verdade. Este processo de desacreditar um boato provoca um tal conflito interior, que tentam por isso manter a coerência e afastar a dissonância (Festinger, *apud* Ritzer & Ryan, p.67), o que redunda numa híper justificação do boato face ao desmentido. Talvez por isso, o Prof. André [e 5] seja da opinião que um boato só desaparece "absorvido" por outro boato (o *antimito*) e nunca por um desmentido factual a esse boato:

[106] Tópico abordado em 2.1.

*«Epa, ele é difícil de dar a volta, não é?... quem ouve o boato hoje, não ouve o desmentido do boato amanhã…ele dura, vai perdurar durante um x tempo, e que depois há de aparecer um outro que o vai absorver e vai mandá-lo para as calendas da história…».*

Esta posição está de acordo com Kapferer (1987) quando refere que: *«Grande chewing-gum coletivo o boato perde irremediavelmente o seu sabor e precisa então de ser substituído por outro boato…».* (p.101). Se lermos Morin (1969), vemos lá explanada esta ideia, um *antimito* que tem que ser apelativo o suficiente para poder desconstruir o boato. Noutras palavras, tem que ser, ele próprio, um boato, pejado de emocionalidade, negatividade, simplicidade, clareza, mescla entre a realidade e a confabulação, entre outras. Nas palavras de Morin (1969): *«C´est l ´anti-mythe, chargé de mythologie, qui a opéré, non la démythification.»*. (p.112). Isto porque, o boato analisado por Morin (1969), que referia o rapto de jovens de *boutiques* que seriam anestesiadas e depois traficadas, constitui uma *mensagem-boato* que instila o medo (sensação negativa) no auditório. Por sua vez, o *antimito* que dissipou este boato é também ele pejado de emocionalidade, pois assume a temática do antissemitismo (os donos das boutiques seriam judeus), para construir um *mito-boato* que provoca nos prosélitos as mesmas sensações do seu *evil twin*: revolta, repúdio, espanto, sendo uma mensagem clara, concisa e fácil de assimilar. Como refere Morin (1969): *«L´anti-mythe, bien qu´axé essentiellement sur l´antisémitisme… »* (p.74). A ideia base será a culpabilização de um povo fustigado pelo holocausto, por quem a humanidade tem, pelo peso da história, um certo dever de solidariedade, que aqui é injuriado por um boato sem apego à realidade. Este "nojo" pela mensagem inicial tem a mesma carga mitológica, o mesmo simbolismo que o primeiro, encaixando assim naquilo que designamos por *paridade simbólica*, sendo a única forma de desconstruir o boato. Com efeito, em Orleães o *antimito* foi eficaz e em dois meses o primeiro mito (boato inicial) desapareceu (Morin, 1969, p.36).

### 5.6 - Avaliação crítica: a razão como forma de filtrar o ruído

Neste capítulo a questão central será perceber se um sentido crítico mais apurado servirá de filtro e de barreira ao boato. Já Buckner (1965) nos dava conta das atitudes acrítica e transmissiva como estando na base para a (re) transmissão do boato. Desde logo, o Prof. Vítor [e 1] refere que: *«Porque associado ao boato também está esta característica pérfida que é uma aceitação muito rápida, acrítica, e pronto, está instalado.»*. Ou seja, o boato vive e tenderá a proliferar numa função inversamente proporcional ao espírito crítico. Uma posição acrítica e de pouco questionamento sobre este tipo de discurso, só favorecerá a sua adesão e retransmissão como *Verdade factual*. Mas, sendo assim, as elites intelectuais, porque mais cultivam o espírito crítico, seriam menos propensas ao boato. Segundo Kapferer (1987), a *intelligentsia* não deteta facilmente o boato como falso (p.97), e assim, este será transversal a todos os meios, independentemente do grau cultural. Mas haverá ao menos alguma mitigação? Se assim for, o grupo dos professores, em que todos são doutorados, seria um meio menos propício ao boato. Há opiniões conflituantes entre os entrevistados e desde logo a Prof.ª Isabel [e 8] refere que:

*«Realmente isso parece ser inevitável, o que é uma infelicidade para o meio académico. Nós pensamos que seja um centro onde a inteligência prevaleça, não é? A razão prevaleça sobre as restantes…formas de estar. Mas não prevalece. Infelizmente não prevalece. …E o George Steiner…dizia que realmente pode-se gostar de Bach e de Beethoven e ser um torcionário.».*

Portanto, o "mal",[107] cuja forma linguística em análise muito personifica, na perceção de Isabel, não é correlata com o nível cultural. Mas se o boato é um discurso predominantemente negativo, exagerado, e com pouca fidedignidade, seria de esperar que a elite cultural, e numa casa (Universidade) onde a Dúvida[108] e a Crítica são cultivados, houvesse uma menor proliferação e intensidade de discursos conexos com o boato. O Prof. João faz uma certa destrinça, apontando o discurso pejado de falsidades como facilmente desmontável pelas elites (seus pares). Todavia, abre uma janela referindo que existe o húmus para que outras *gestalt* deste discurso se desenvolvam:

*«…não vejo que seja, digamos, um ambiente propício, a que as mensagens, digamos, não verdadeiras circulem…acho que aí o grau cultural não facilita esse processo…há grupos, digamos em que o nível intelectual, cultural, até, é um bocadinho mais elevado e há algumas daquelas tricas e não sei quê que podem ser mais facilmente ultrapassadas. Mas também há outras, que, pelo contrário, têm uma capacidade de as desenvolver e potenciar muito maior…».*

Desde logo, associado ao boato existem relações conflituais, o que é bem expresso pelo termo "tricas", algumas até mais potenciadas neste contexto. Mas no seu entender o grau cultural acaba por ter um papel diferenciador. Volta-se a relembrar a posição gradualista[109] do boato, um mosaico multifacetado que assumirá vários tons, desde o branco ao cinzento para culminar no "preto marcado" (tipo II). O Téc. Avilez [e 3] é apologista desta gradualidade do boato e aqui volta a assumir esta posição, perspetivando o boato como um fenómeno mais ligado à "populaça", menos instruída culturalmente, sendo, gradativamente, menos "sentido" pelas elites:

---

[107] Alusão à obra de Agostinho **(**AC 426,427/1995**),** "O Livre Arbítrio", onde é discutida a problemática do mal.
[108] Referência à "Dúvida Metódica" de Descartes (1637/2008) explanada na 2ª Parte do Discurso do Método: *«…to admit nothing more into my judgment, but what should so clearly and distinctly present it self to my minde, that I could have no reason to doubt of it».*
[109] Exposta aquando da perceção do conceito (subcapítulo 4.1).

*«Quanto mais baixo se desce na hierarquia social e profissional, que a tendência é para valorizar mais isso. Para valorizar mais a questão do boato, do grupinho, da desconfiança sobre não sei quê. Tenho esta ideia. …Acho que as pessoas depois mais acima, apesar de tudo, mais informadas, conseguem colocar mais o seu próprio espírito crítico ao serviço de uma certa inteligência, uma certa harmonia com o grupo, não é?».*

Nesta ideia expressa por Avilez, a *intelligentsia* acaba por se revelar fator de mitigação do boato, o que colide desde logo com a opinião de José [e 16], que encara o boato como um fenómeno transversal e horizontal a graus culturais, académicos, classes e hierarquias:

*«Eu acho que não há mais nem menos, é exatamente a mesma dimensão daquilo que existe, se calhar os boatos são é diferentes. Acho que a dimensão do boato cá em baixo, intermédio, em cima, é exatamente a mesma, o que muda é o teor do boato…natureza humana, quer aqui, quer aqui, quer no meio é tudo à mesma.».*

Esta posição, em linha com a do Prof. João [e 7], prima pela universalidade do boato, independentemente do contexto. Fará sentido então, apontar o espírito crítico como fator de mitigação do boato? O Téc. Ricardo [e 11] refere que sim, e que este funciona como fator de "diluição":

*«Porque repara, uma das coisas que o boato precisa para se divulgar, para alargar o seu espaço, é que as pessoas acreditem. Se eu não acreditar, se eu for buscar um certo espírito crítico, digamos assim, eu vou tentar avaliar a veracidade e a verosimilhança até, daquilo que me é dito, não é?… Mas digo-lhe uma coisa, a essência do boato é a ausência de espírito crítico. Sempre que entra o espírito crítico, a coisa fica muito mais diluída.».*

O entrevistado diz que a crítica, quebra a adesão e a crença inicial, o que tornará mais difícil a sua propagação. O espírito crítico desmonta o boato, desconstrói o seu articulado, expõe a falácia, sendo que este vive e tende a proliferar na ausência da crítica, da Dúvida, da

argúcia e perspicácia do pensar. Com efeito, a *intelligentsia* e o avanço cultural, se bem que permeáveis ao boato, deverão ser capazes de não cair tão facilmente em irracionalidades primárias e em seguidismos cegos. Provavelmente, será a dinâmica conformista o elemento que mais contribuirá para o *spread out* do boato, e é a livre crítica e um certo individualismo - que se opõe ao apagamento no grupo - o fator que mais o poderá dificultar. Efetivamente, são posições mais conformistas e menos tendentes ao espírito crítico as que mais potenciam o boato, algo que sobressai do discurso da Enf.ª Constança [e 12]:

*«Muito provavelmente as pessoas que não têm um espírito crítico muito desenvolvido, ou não têm mesmo espírito crítico nenhum, tem tendência a ser mais conformistas e a deixarem-se levar mais por aquilo que os outros dizem. Acabam por ter a opinião dos outros, porque é o grupo de pares deles, porque se identificam com essas pessoas e porque tomam logo de início que certo aspeto é verdade.»*.

De facto, o sentido crítico providencia alguma cautela e perspicácia ao aceitar um discurso, seja ele qual for, como Verdadeiro. Mesmo perante a força centrípeta da maioria, bem expressa nas palavras de Constança quando refere "deixarem-se levar mais por aquilo que os outros dizem", a crítica deverá constituir um contrapeso, e uma certa racionalidade, permitindo aferir aspetos menos coerentes e verdadeiros. Porventura, não será suficiente.

## 5.7 - Efeito colagem e rótulo social. "O *buffer* da pessoalidade"

Neste subcapítulo procura-se corroborar a ideia de um certo encaixe de traços e características que o boato, sendo predominantemente de cariz pessoal, procura atribuir ao ator alvo do boato. Preconiza-se, que esta forma discursiva tenderá a exercer uma colagem entre o boato e o ator. Se este encaixe for perfeito, o boato disseminar-se-á muito mais eficazmente do

que, *a contrario*, se o boato recair numa colagem menos conseguida. Há uma certa ligação entre o efeito colagem e a credibilidade da mensagem, e nesse sentido podemos dizer que o encaixe está dentro da credibilidade, pois um boato credível terá uma colagem/encaixe entre conteúdo e alvo quase perfeito. A confirmar o antedito aduz-se as palavras da Enf.ª Constança [e 12]:

*«Claro que sim, se eu então conhecer a pessoa em questão, ou conhecer a situação em questão eu consigo comparar se é verdade, se não é, e vais valorizar ou não o que é dito. Para ser credível claro que tem de haver uma colagem e tem de bater certo.».*

No mesmo sentido, o Téc. º José [e 16] refere que:

*«Mas eu tenho tendência a fazer essa avaliação, ou seja, aquilo que oiço e a pessoa que conheço ou o grupo que conheço, tento sempre fazer algum tipo de encaixe…Ficamos automaticamente condicionados porque temos uma experiência, uma vivência com esse fulano y, e ouvimos coisas que não têm a ver com a nossa experiência com esse fulano y. Automaticamente criamos uma certa barreira emocional, intelectual, talvez, relativamente à veracidade daquilo que ouvimos.».*

E assim, eis que surge novamente o contexto *face to face* como fator mitigante, pois permite, na generalidade dos casos, conhecer pessoalmente o *ator-alvo*, informação que depois é contrabalançada com o boato, havendo lugar a uma espécie de contraditório entre versões e opiniões que se digladiam. Dificilmente isto acontecerá em ambiente *web*, o que, *a priori*, permite uma mais rápida adesão e replicação do boato. O Prof. Costa [e 6] confirma a mesma ideia, ilustrando com outro exemplo:

*«…eu vou dar um caso, tornou-se público e até posso identificar quem é a pessoa. Quando saiu a notícia que o Henrique Montalvão Machado[110] era da maçonaria, a minha primeira reação: a notícia é falsa, ele a ser de qualquer coisa é da Opus Dei. Porquê? Conheço pessoalmente…isto não cola, não cola com aquela pessoa…».*

Aqui, o conhecimento pessoal permitiu uma opinião diferente daquela que foi veiculada pelos *mass media*. Este confronto entre a ideia que advém do conhecimento pessoal e aquela que é veiculada pela *notícia improvisada* (i.e boato), ao jeito da terminologia de Shibutani (1966), permitirá peneirar e mitigar o boato. A Téc.ª Olga [e 10] avança igualmente um exemplo para demonstrar o mecanismo de encaixe que o boato tem subjacente:

*«Circulou aqui há pouco tempo um boato, de uma pessoa que eu acho que tem uma postura de pouca simpatia, uma mulher, não sei, sinto que há pouca simpatia por essa pessoa, e possivelmente ela cometeu um ato condenável pela maior parte das pessoas, mas muito facilmente isto foi espalhado, e muito facilmente foi introduzida a frase: estava-se mesmo a ver. Porque, é assim, se houver alguma opinião positiva em relação aquela pessoa, se as pessoas gostarem daquela pessoa, as pessoas cortam-se um bocadinho, mesmo que ouçam um boato. Até utilizamos aquela expressão: não imaginava, não pode ser, não acredito, porque aquela pessoa não corresponde. Agora, o caso contrário, confirmamos, o boato confirma a ideia que já tínhamos daquela pessoa, e aí espalha-se e mal dessa pessoa, não é? Torna-se imparável.».*

Portanto, se o boato vai ao encontro de uma ideia preconcebida e a confirma, então esse reforço ou efeito cumulativo desemboca numa maior facilitação da disseminação do boato. Pelo contrário, se há um confronto entre ideias opostas, como o demonstra o exemplo do Prof.

[110] Nome fictício. O autor optou por não revelar o nome porque não é líquido que a notícia corresponda à verdade dos factos, ou que o visado tenha confirmado essas alegações que efetivamente circularam na "praça pública". E mesmo assumindo como verdade o que o entrevistado refere, neste caso há um "direito de reserva da intimidade" que deve ser respeitado, ademais sendo terceiros, e não o próprio, a proferir essas alegações.

Costa [e 6], então a adesão ao boato e posterior disseminação fica muitíssimo mais dificultada. Sem nenhum contraditório, a adesão, aceitação e replicação do boato fica mais facilitada. Há um outro elemento, já referido inúmeras vezes ao longo desta dissertação, que se refere à dissonância cognitiva e que poderá aqui parecer contraditório. São dois mecanismos paralelos e conexos, mas completamente distintos. Isto porque a colagem leva ao confronto do boato com elementos que se conhecem da pessoa visada via contacto pessoal ou não. A dissonância cognitiva, que também entra neste jogo, diz-nos de uma tentativa em manter coerências se a crença no boato já estiver instalada e for alvo de contraditório.

Por fim, alude-se ao facto de dois entrevistados, um Docente e um Enfermeiro, associarem o mecanismo da colagem a estereótipos, talvez porque os estereótipos também têm esse intuito de relevar e fazer colar um certo defeito, característica ou traço a um *ator-alvo*, criando e generalizando uma ideia desse ator: um preconceito que se difunde. O Prof. Vítor [e 1] refere que: *«há coisas que por serem ditas se transformam como que estereótipos que se colam às pessoas e que condicionam a apreciação geral, digamos assim.»*. O boato mescla-se com o estereótipo, sendo através dele (boato) que muitas destas ideias preconcebidas sobre pessoas e sobre o social em geral, são difundidas. Segundo a "definição de estereótipo no Dicionário Priberam" (2015), temos: 1 - Ideia, conceito ou modelo que se estabelece como padrão. 2- Ideia ou conceito formado antecipadamente e sem fundamento sério ou imparcial. Facilmente se depreende, a partir desta definição, que o estereótipo sendo "conceito sem fundamento sério" e "ideia que se estabelece como padrão", torna-se efetivamente um conceito paralelo ao boato, pois o boato muitas vezes visa criar e replicar preconceitos. A Enf.ª Inês [e 14] confirma esta ideia de uma tentativa de criar rótulos sociais através do boato:

*«…em tom jocoso, porque uma médica, por exemplo, demorou muito tempo a decidir qualquer coisa, e então essa médica já tem o rótulo de ser insegura. Mas se calhar é uma*

*médica que até gosta de partilhar as decisões dela e fala mais, e é interpretada como sendo insegura.»*.

O mecanismo de colagem está presente quando é tirado um *snapshot* da realidade, *«demorou muito tempo a decidir qualquer coisa»*, que depois é distorcido e reinterpretado para se transformar num rótulo: "insegura". Esta rotulagem é um conceito major que tem subjacente o mecanismo de colagem. Rotular é fazer crer que X pessoa tem Y característica, traço ou comportamento. Uma das formas linguísticas de eleição para criar rótulos é precisamente o boato, com a utilização, neste exemplo, da frase um "tom jocoso" que visa a desvalorização do visado (a médica) – onde se percebe a função do boato como uma "função do *status*" inversamente proporcional entre *boateiro* e alvo. O ponto comum nos dois conceitos é que ambos (rótulo e boato) objetivam "condicionar" o social e redefinir a ideia geral de um ator, influenciando a perceção de outros. O *discurso geral,* construído também por boatos e estereótipos, que se transforma num uníssono de vozes apreciativas, é assim uma forma de condicionamento dos atores, pois este discurso dita-lhes uma moldura, trilha um certo caminho, baliza comportamentos, sendo no fundo uma aglutinação do que a sociedade "pensa" sobre deles - justa ou injustamente. Assim o diz a Prof. ª Rosa [e 4], que também faz a ligação entre os dois conceitos: *«O boato é uma leitura condicionante. Portanto, acho que isto significa que o nosso olhar já não é um olhar ingénuo sobre o outro. É já contaminado. E o boato tende à "estereotipização".»*. Deste modo, olhar o meio circundante através do boato pode ser útil, mas acaba por ser um olhar enviesado, porque recorre a tipos, a preconceitos, a intencionalidades dúbias e esparsas de grupos e atores.

# Capítulo VI - Das funções e dinâmicas internas

## 6.1 - O comentário inócuo e trivial: o boato como entretenimento e *grooming*

Uma das funções do boato é manter o contacto com outros atores naquilo que Dunbar (2004) refere como *grooming*. Este processo, o *grooming* social, baseia-se na necessidade de coesão e de manutenção de alianças dentro dos grupos. O *grooming*, preconiza-se, nada mais é do que uma *sinalização de existências* no quotidiano, quase ao jeito de uma forma linguística significando uma *civil inattention*[111] - um conceito que Goffman (*apud* Giddens, 2009, p.250) cunhou. Assim, a *small talk*, pejada de trivialidade, cumpre uma importante necessidade social: entreter e socializar, através de conversas de conteúdo fútil (DiFonzo & Bordia, 2007, p.14). O Prof. Vítor [e 1], foi dos entrevistados que mais enfatizou esta função da *conversa-boato*: *«Eu acho que estas conversas banais são descontextualizadas, "des-situalizadas" e desterritorializadas, e são uma espécie dessa catarse, no fundo é como se fosse uma espécie de suspensão da realidade, essas conversas são de entretenimento, digamos.»*. Nesta aceção deve-se entender o boato como uma "suspensão do real", uma inconsequência, um momento de entretenimento, que, por isso mesmo, infere-se das suas palavras e de toda a sua entrevista, não tem uma conotação e uma perfídia que muitos (também) lhe atribuem. E o mesmo entrevistado completa a sua perspetiva definindo o *grooming*, na esteira de Dunbar (2004), como a principal função do boato:

[111] Trata-se de perceber a presença de outros atores, muitas vezes olhando e depois desviando o olhar, querendo indicar com isso um reconhecimento, evitando gestos que possam parecer demasiados intrusivos (Giddens, 2009, p.250).

*«Essa é a função da trivialidade, manter o grupo coeso. É o grooming. É a mesma coisa que tirar pontos negros, ou macacos catarem-se uns aos outros. Isso é grooming. Eu acho que a principal função da trivialidade da conversa é manter o grupo em contacto.».*

Este contacto surge também pelo boato, e esta aparente futilidade só o é no conteúdo, nunca na função. De facto, nesta perspetiva, o boato é percecionado como mais positivo. Esta conceção do boato percebe-se perfeitamente pela resposta da Prof.ª Rosa [e 4]: *«Eu acho que há muitas vezes inconsequência. Ou seja, diz-se as coisas por se dizerem…».* Se há este lado de "dizer por dizer", parece querer significar-se a ausência de intencionalidade, sendo que esta última característica, como se apontou, será um dos elementos que mais liga o boato a uma dimensão negra, amoral e com menos ética. Também o Téc. Avilez [e 3] tende, em toda a sua entrevista, a menorizar e a desvalorizar o boato, em grande medida porque o perspetiva como eivado destas trivialidades que são sempre associadas à inconsequência e nunca à intencionalidade:

*«São coisas que são fúteis, não têm nenhum valor, não são determinantes para coisa nenhuma. Às vezes são tipos de personalidade…ou porque gosta disto, ou gosta daquilo, ou tem a mania que sabe muito, ou tem a mania que é importante, ou tem a mania que tem padrinhos poderosos, e isso, essas pequenas trivialidades, causa, às vezes, problemas sérios entre as pessoas que se refletem, o problema é este, no desempenho das pessoas.».*

A questão do desempenho profissional, que aqui é aflorada por Avilez, não sendo um objetivo e um tópico fundamental neste estudo, de caráter exploratório e situado na Sociologia da Vida Quotidiana, é, ainda assim, uma questão que se antevê como fundamental em futuras investigações. Porém, por estas palavras fica a futilidade do boato que acaba por secundarizar este discurso, e é talvez esta forma de não atribuir importância ao que é fútil apenas no conteúdo, que este objeto, que cumpre uma função social fundamental, tem passado

despercebido, moldando e enquadrando o social de forma invisível. Neste concreto, não existiu nenhum enfermeiro que respondesse de forma explícita a esta função do boato. Talvez, adianta-se a explicação, porque exista nesta função uma maior conotação com a "positividade" do boato e este seja percecionado por este grupo como uma realidade essencialmente negativa.

## 6.2 - O discurso de guerrilha: *status*, poder e contrapoder.

Neste capítulo aborda-se a questão da dinâmica interna dos grupos em função do boato. O boato serve de ferramenta para a mudança (social, de *status* e de poder) dentro do grupo, mudança essa que surge de relações conflituais/competitividade dos atores, mediadas pelo boato. O boato, na perspetiva de Bertolotti & Magnani (2014), já se assumiu como informação e até conhecimento. Neste sentido, a informação sempre foi muito conexa com o conceito de poder[112], pois o poder sempre se baseou no controlo da informação, seja o macro seja o micro-poder das organizações (Castells, 2009, p.18). Ainda nesta linha de raciocínio, segundo De Backer *et al.* (2007), existe uma componente de aprendizagem no boato (*learning hypothesis*): aprende-se "ouvindo" estes discursos informais. Por outro lado, existem relações de poder que se alteram em função do boato dado que este se estabelece numa relação *boateiro-alvo*, em que o seu objetivo tem por finalidade a diminuição do *status* do *ator-alvo* e o seu inverso.

Os autores Ritzer & Ryan (2011, p.613), definem *status* identificando-o (também) com o prestígio social, exatamente o que o boato procura atingir, tanto que DiFonzo & Bordia (2007, p.233) identificam o *status enhancement* como uma das funções do rumor/boato[113]. A

[112] Ritzer & Ryan (2011) definem poder como: *«Power is an ''essentially contested and complex term'' (Lukes 1974: 7). Some theorists define power as the capacity to act (''power to''). Hobbes's (1985 [1641]: 150) definition of power as a person's ''present means . . . to obtain some future apparent Good'' is a classic example of this understanding of power. Others define power as getting someone else to do what you want them to do (''power over'').»* (p.464).
[113] Discutido na Parte I, subcapítulo 1.2.

Enf.º Ana [e 2] corrobora esta visão da literatura: *«Pode ser para se evidenciar, mas outras vezes acho que é mesmo só para denegrir o outro…».* Esta *auto evidência* do *boateiro* não é mais do que uma ascensão de *status*, quanto mais não seja pela informação (e poder) que projeta no auditório, ao revelar, via boato, informação "confidencial". Quanto ao objetivo de "denegrir" o outro, o rival ou *ator-alvo*, é algo sustentado amplamente pela teoria e constitui um mecanismo essencial do boato: o diferencial de *status*. Este diferencial nada mais é do que uma evidência do *boateiro* que surge sempre pela desvalorização do seu alvo. Com efeito, Kapferer (1987) refere que o boato: *«É a pítia dos ódios acumulados»*. (p.156). Neste sentido, DiFonzo & Bordia (2007, p.21) referem que: *«Gossip preserves or enhances the gossiper's social status by slyly deprecating others or by enhancing self.*». Denegrir o alvo é assim uma ação intencional e pressupõe uma proporcionalidade inversa: a elevação de *status* do *boateiro* e a diminuição do *status* do alvo. Porque através do seu conteúdo (tendencialmente) negativo visa sempre retirar prestigio ao *ator-alvo*, sendo por esta via um exercício de poder. Já a Enf.ª Constança [e 12] faz referência ao ego, personalidades demasiado necessitadas de atenção, atropelando pela *palavra-boato* outros que lhe permeiam o caminho:

*«Sim muitas vezes, ah, com o intuito de rebaixar a outra pessoa, a pessoa sente essa necessidade, ao ver a outra pessoa rebaixada perante os outros sente que o seu ego ficou mais elevado…ao manter-se a comentar constantemente as situações, as colegas, acaba por ser, por se sentir o centro da informação e a pessoa procurada quando acontece determinada, determinadas coisas.».*

Por este excerto fica-se a perceber que o *status* advém de o *boateiro* ser olhado pelos outros como o detentor da informação. O *ator-boateiro* é aquele que "comenta", que refere "as situações" para se insuflar e autodenominar como um *gatekeeper*, um ator influente. Portanto, a *empiria* confirma a visão apontada do boato como informação controlada pelo *boateiro*, visando a manutenção do *status quo* ou o *status enhancement*, desvalorizando o alvo. O Téc.

Ricardo [e 11], confirma uma certa personalidade narcísica do *boateiro* que tenta através do boato alimentar o seu ego, sobredimensionando o seu *status*, desvalorizando os oponentes, tal como se tem vindo a referir:

*«Eu acho que a base de tudo isto, este isolamento, é o medo. O medo por um lado, e por outro lado, ah, aquilo que eu chamo os egos demasiado insuflados (risos). Se bem me percebe é isso que eu pretendo dizer. O engrandecimento do eu. É uma coisa também, que eu que existe muito, infelizmente, nas instituições portuguesas. O engrandecimento do eu significa que eu sou o maior e tu não prestas para nada. Há sempre esta preocupação em denegrir o outro, porque é a única maneira encontrada de se valorizar a si próprio.».*

Existe sempre a evidência do "eu", o narciso que emerge e "denuncia" pelo discurso os "pecados" do alvo. É um discurso do bem e do mal, maniqueísta, dual, querendo fazer sobressair o *boateiro* como o "bom", o "justo", o "melhor". O Téc. José [e 16] vê a questão de igual forma: *«Vejo muitas vezes esses boatos a nascerem para que A se evidencie perante B. Isso acontece.».* Mas há uma certa componente de contrapoder nesta *palavra-boato*, que se apresenta escondida e sempre muito negativa, como lembra o Prof. Carlos [e 9]: *«Nós temos a mania de dizer mal de tudo. E a ideia é também um bocado essa, de funcionar como contrapoder.».* O boato, que atinge este e aquele, é um discurso negativo, *oposicional*, porque o *boateiro* opõe-se e desvaloriza o *ator-alvo*, influenciando outros em seu favor. O alvo pode ser o *status quo* ou outro ator em posições de poder, e aí funciona como contrapoder, em modo de *discurso-guerrilha*, disparando palavras contra o *establishment*, objetivando a mudança.

O trajeto e a direção do boato, é sempre a de uma agressão indireta[114] que age contra o poder, emergente ou não, de um rival. No grupo dos Enfermeiros ressalta muito a ideia de poder e o assalto ao poder, ou a defesa do *status quo* pelo boato, sendo associado também a

[114] Mais evidenciado no de tipo II.

lideranças informais que tendem a aparecer nas equipas. Como refere a Enf.ª Adelaide [e 15]: *«Dentro da equipa, muitas vezes não conseguem esse tipo de poder que elas tanto ambicionam, mas sempre lançam os boatos sobre as pessoas que elas sabem que têm poder e que elas querem que tenham menos poder.»*. A ideia do contrapoder e liderança está também presente no discurso da Téc.ª Olga [e 10]: *«É uma pessoa com algumas características de liderança. Se não as tiver também não vai contradizer um boato. Deixa passar, não quer saber.»*. Só um líder, no seio destes grupos, ou alguém com essas características, poderá servir de tampão ao boato. A Enf.ª Ana [e 2] refere também o *status* como necessário para deter o boato:

*«É assim, se calhar, uma pessoa que contrarie e que essa contradição, entre aspas, seja aceite pelos outros, ai tem que ter se calhar uma posição dominante… Alguém com uma personalidade forte, que seja bem aceite no grupo, que tenha influência, influência no sentido…da opinião ser influente. Ah, se calhar, se calhar para conseguir contrariar tem que ser alguém que sim, que tenha uma…um estatuto entre aspas.»*.

O contrapoder precisa do *status* de um ator tampão, que tem que ter sempre uma certa paridade em termos de estatuto para se impor. Este dado vem em linha com alguns dos achados de Eder & Enke (1991):

*«Gossip in the groups we observed was initiated primarily by adolescents who had either high or medium status within their peer group or with-in the school as a whole; 2) challenges were made only by adolescents who had a status level equal to or higher than the person they challenged;»*.

Se formos buscar as palavras do Prof. João [e 7], há um *clash* entre líderes, e há círculos e alianças, assim como há relações interpessoais definidas pelas organizações, mais ou menos marcadas em termos hierárquicos, que poderão fomentar alinhamentos nesse jogo conflitual que o boato permeia:

«*O campo da regimentação decorre exatamente…desse diferencial de opinião entre duas pessoas que são lideres, está a ver como é que é? Eu já assisti aqui a situações, desse ponto de vista, muito complicadas, em que, muitas vezes os mais novos, que, não quer dizer que digamos, hoje a questão da hierarquia não é tão marcada, porque todos os docentes são doutorados e quase todos estão em lugar de quadro e tal, mas antigamente não era assim. O que significa que havia relações de dependência que podiam condicionar os nossos posicionamentos, e muitas vezes assistia-se a isso, ou seja, ninguém era ali neutro (risos).*».

Daqui lê-se uma espécie de bipolaridade e maniqueísmo do auditório: ou se alinha e crê, ou assume-se uma posição, porventura mais difícil, de fuga, de descrédito do *boateiro*, de *outlier*[115]. Muitas vezes não aderir ao boato pode constituir uma afronta ao líder que o propala e eventualmente a rejeição pelo seu grupo de prosélitos. Dizer "não" tem um custo social elevado, ser *yes men*[116] afigura-se como uma posição mais confortável. Na linha do que tem sido dito, de um jogo entre rivais, o Téc. Avilez [e 3], refere que: *«Há sempre um que quer dominar…e sobretudo quando estão mais próximos uns dos outros, mais essa diferenciação de personalidades se acentua.»*. Isto não só confirma a componente *close quarters* do modelo proposto, como nos transporta para as questões de liderança. Com efeito, o boato é a arma do poder e do contrapoder, que medeia o jogo entre *status quo* e líderes informais.

A literatura, pela mão de Johnson (2008), num capítulo que aborda a competição no micro nível pelo *status* e poder afirma que: «*Competition may intensify as potential leaders compete for dominance in having their ideas accepted. Others may compete for respect or for recognition and acceptance, especially by those emerging as dominant*». Estes atores em emergência constituem a face do assalto ao contrapoder, ou então constituem-se como o

[115] Importa assinalar a relação com a teoria das trocas sociais, que refere que as interações entre atores se formam segundo um enquadramento de custo-benefício. O *outlier* ou ator tampão do boato, tem um custo elevado ao assumir posições contra o *boateiro* e contra o grupo (no caso do conformismo já estar instalado), daí que a tendência seja não ter estas posições.
[116] Uma expressão utilizada pela Prof.ª Isabel [e 8].

tampão com *status* suficiente para travar o boato aquando da sua eclosão - e essa, como nos referiu Enke & Eder (1991), talvez seja a melhor estratégia de mitigação do boato. No plano do intragrupo que aqui se estuda, afigura-se até mais eficaz do que o *antimito* de Morin (1969). No seguimento do que tem vindo a ser dito, o Téc. Ricardo [e 11] confirma o boato como arma em relações de oposição e rivalidade: *«Se alguém começa a ter uma determinada preponderância, que eu não vejo com bons olhos, eu posso-me encarregar de espalhar um boato para denegrir aquela pessoa…»*. O rival é alvo de agressão indireta, descredibilizando e desvalorizando o seu *status*, o que fará sobressair o *boateiro*/rival. O Téc. Gonçalo [e 18] também afirma pelo mesmo diapasão: *«Aí fazem comentários conforme aquilo que sentem que é a sua ameaça de território, fazem comentários daquelas pessoas que os ameaçam, entre aspas, ou seja, que lhe fazem sombra. Portanto, comentam muitas vezes no corredor.»*. O boato, "arma de corredor", agride de forma invisível o ator que no seio do seu grupo, segundo Gonçalo, podem vir ou estão a assumir papéis de destaque, dominância e eventualmente de liderança formal. Por último, referir que existem três entrevistados[117] que apontam o período de eleições para órgãos nas instituições onde exercem funções, como aquele em que mais estes jogos de poder e contrapoder se fazem sentir. Com efeito, o Prof. Costa refere:

*«Sim, que se manifesta nos momentos das eleições, não é? Nas eleições para o conselho geral, para as assembleias de escola, para os diretores de departamento…demonstrarmos que ninguém deve optar pelo outro, porque o outro não é bom. Ponto. E às vezes usamos argumentos que são completamente inadequados, ou que não são felizes, e a palavra felizes aqui já é muito soft, não é? …».*

Este excerto denota bem a ambivalência do discurso manipulador, que visa corroer o *ator-alvo* - o "outro que não é bom" - enaltecendo as (supostas) virtudes do *boateiro*. O traço

[117] São eles: a Téc.ª Anabela [e 13], o Prof. Costa [e 6] e o Prof. João [e 7].

que aqui fica é a de um discurso maniqueísta, que oscila entre "bons e maus", assumindo este entrevistado a passagem de uma certa urbanidade do discurso para formas menos adequadas. O boato é nesta perspetiva um discurso de arruaça, de luta feia e desregrada, onde a civilidade, por vezes, cessa de existir – mesmo na Universidade.

### 6.3 - *Follow the leader*! Conformismo e seguidismo na dinâmica do boato

A vida em sociedade e a inserção em grupos tende a homogeneizar comportamentos em função do que é aceite socialmente. O boato, na sua aceção de contrapoder, pode funcionar como a voz do que é desviante, mas, por outro lado, a natureza do boato relaciona-se de forma umbilical com o conformismo e uma certa *homogeneidade das maiorias*. Isto porque, o boato vive do seu potencial replicativo, ligado ao discurso uníssono do maior número possível de atores. O boato é essencialmente um discurso que jaz na individualidade pois a sua essência está na disseminação pelas massas. Na vivência intragrupo, como aquela que se analisa nesta investigação, o conformismo é percetível pela adesão ao discurso do *boateiro*, o que leva à replicação do discurso por múltiplos atores, que "falam a uma só voz". Esta perspetiva é corroborada por Avilez [e 3], que demonstra a influência do *boateiro* em capturar os interesses e angariar os *prosélitos*:

*«….que é uma figura dominante, uma espécie de um líder do grupo. Porque tem uma resposta fácil, porque não sei quê, e há sempre depois, um ou dois, enfim, que se conformam, ou às vezes até que se resignam com a situação…».*

Este "resignar com a situação" é a via possível, fácil, dado o custo social em não "acreditar", o que implica um *quasi-confronto* com o líder e com o grupo, porventura levando a trajetórias exclusivas do membro *outlier*. Como refere Kieffer (2013): *«That is, many people*

*will silence themselves amid an emerging judgment or opinion, and will be reluctant to contradict that opinion for fear of tainting themselves with a similar negative judgment, or even facing other social sanctions.»*. O silêncio conformista é a opção mais segura, sem confrontações e sem um apoio explícito ao boato. A força centrípeta é tão forte que o mundo se transforma em *atores-integrados*, numa homogeneidade pelo líder, pelo boato, pelo grupo, como bem o expressa a Prof.ª Isabel [e 8]:

*«Há uma série de retaliações que se pode fazer a pessoas que não se conformem, ou que não se integrem totalmente, ou não deem provas de integração a um grupo maioritário…quando é preciso dizem que sim. São os chamados, yes men.»*.

O poder das maiorias está aqui bem retratado, e surge o boato como força de aglutinação dos *yes men,* o que muito se liga a uma crença primária que já se abordou, sem filtro e sem crítica. Não é só o boato que se contraria, é uma maioria, um grupo, pessoas das quais dependemos, sobretudo em pequenos grupos, e por isso com as quais tendemos a concordar. Este sentido em direção às maiorias está bem expresso em Moscovici & Graumann (1986), ao referirem o apagamento da individualidade perante a "multidão" grupal que tende a uma voz uníssona e quantas vezes irracional. Por sua vez, Sustein (2014) fala de dois mecanismos fundamentais no boato, muito ligados a esta questão: cascatas conformistas (*conformity cascades*) e polarização de grupo (*group polarization).* A conformidade tende a ser ondular, propaga-se porque a vida gregária do ser humano, o sentido de pertença, gera essa força centrípeta da qual o boato se aproveita e utiliza. Isto gera polarização, pois o grupo conformista foca-se num polo, coberto num manto homogéneo. O *outlier* situa-se no outro polo, daí a sua dificuldade em se impor e até em se revelar. O silêncio resignado e a opção pela *maioria boateira* estão também presentes no relato que a Enf.ª Ana [e 2] faz:

*«Acho que há pessoas que concordam logo com o emissor e partilham da mesma opinião e acho que há outro tipo de pessoas que se abstêm e não comenta, que ouve e não liga, se calhar o mais frequente é concordarem. Talvez sim. Pelo menos naquela realidade onde eu estou.»*.

A expressão "concordam logo", demonstra esta força centrípeta em relação ao grupo e ao boato. A "abstenção" também ela revela conformismo, no sentido em que o silêncio permite fugir ao conflito que inevitavelmente a posição desviante pressupõe. Sobre este aspeto, o Prof. º André [e 5] tem uma resposta explicativa deste lado conformista do auditório:

*«O boato, epa, mas olha não fui eu que disse, portanto, como disse há pouco, vê lá, vê lá, mas não fui eu que disse, epa, vê lá o que é que me arranjas, hã? Epa, estou-te a dizer isto, mas - é esta situação, por um lado acrítica, mas ao mesmo tempo também conformista, ah, de modo a, não me envolvam…»*.

O "não envolvimento direto" parece ser a posição confortável dos *atores-ouvintes* e do *boateiro*, escondendo-se atrás da voz de todos, da multidão que esconde e apaga o individualismo. O autor Kapferer (1987, p.67), referindo-se a esta questão, afirma que o "diz-se" ou "comenta-se", esta forma indefinida, revela adesão ao consenso/unanimidade. É de notar que no grupo dos enfermeiros parece existir uma maior tendência para o conformismo comparativamente a outros grupos. Algumas das razões têm sido aditadas e prendem-se com idiossincrasias da vivência numa enfermaria. Uma delas é a interdependência mais acentuada, a par da hierarquia e liderança mais marcada, bem presente pela *voz* da Enf.ª Carla [e 17]:

*«A maior parte das pessoas tende a ser conformista. Ah, há um líder, não é? como eu estava a dizer, que não é o formal, é o informal, que não sei se por anos de carreira, por experiência, depende, que concordam, que não discordam, mesmo sem ter a certeza do que se passou, ou do que se fala. Já que aquele líder diz que sim, vamos dizer também que sim.»*.

Neste registo encontra-se bem expresso o paralelo com o seguidismo dos *yes men* que a Prof.ª Isabel [e 8] referia, que é neste contexto mais evidente, pois há um clima de hierarquia bem definido, de ordens, de procedimentos e a não conformidade terá um custo maior. No grupo dos Professores não se nota tanto este conformismo, pois como diz o Prof. Vítor [e 1]: *«Pensando nas conversas que eu oiço e que também participo…há muitas vezes contraditório.»,* um contraditório que o Prof. Carlos [e 9] corrobora: *«…um dá uma opinião, outro dá outra, nem sempre há consenso sobre as coisas.»*. Talvez a explicação resida na instituição onde exercem funções, a Universidade, que cultiva a liberdade de opinião e uma outra, o Hospital, mais definida pelas regras, pelos procedimentos e hierarquia marcada. Por sua vez, o Téc. Ricardo [e 11] explica o mecanismo conformista como o fator multiplicador do *discurso-boato*:

*«A única coisa que o boateiro faz, no fundo, é lançar o anzol com uma isca, para ver quem pica. Se eu não picar, o que significa que eu não aceito, acho que não é verdade, isso é absurdo e não sei que mais: se eu não picar, não há jogo, lá está. E, portanto, não há continuidade. O boato precisa de um clima particular para se propagar, que é o conformismo e é o seguidismo, portanto, não é?»*.

Daqui se depreende que um clima de controvérsia, de diferenças, de culto da expressão, de debate, tenderá a reduzir o boato pois retira-lhe a base conformista: o húmus do boato. O estudo inovador de Baron *et al.* (1996), demonstrou que a opinião grupal focalizada num polo (polarização) tende a sobredimensionar "opiniões" em que todos apoiam o *discurso-boato (*corroboração social). Estas opiniões grupais, que muitas vezes são extremadas e tendem a escalar, são um fenómeno que Sustein (2014, p.13) associa à polarização e explica da seguinte forma: *«Group polarization refers to the fact that when like minded-people get together they often end up thinking a more extreme version of what they thought before…»*. Estes extremismos que se ampliam pelas *conversas-boato* entre pessoas com a mesma mentalidade

(*like minded*), são um fenómeno que desemboca em exclusões de atores, alvos do boato, destes pequenos grupos[118] e que na sua base têm a ambiência conformista. De facto, aquilo que nos mostra o estudo do sociólogo Salganik & Watts (2008), será que as opiniões maioritárias, mesmo não sendo verdadeiras, têm um poder de influenciar os outros atores tão forte, que uma *não verdade* tem o potencial de se tornar um facto - naquilo que se designa como as "profecias auto-realizáveis[119]". Ou seja, o adiantamento e assunção de algo como Verdadeiro acaba por produzir efeitos, muito em virtude da crença dos atores que adotam comportamentos que, em última análise, tornam Verdadeira uma não verdade inicial.

## 6.4 - Cliques, "grupinhos" e alianças táticas

Se aceitarmos que o motor de busca Google através da sua pesquisa em imagens com o termo "gossip" [120], possa servir o propósito de uma representação imagética do conceito de boato, os resultados mostram um grupo de pessoas a segredar umas às outras, o que provoca espanto, riso e surpresa sendo imagens personificadas, na sua maioria, pelo género feminino. Esta imagética corresponderá, *grosso modo*, à imagem mental que cada um tem do boato, e muitos dos aspetos extraíveis "desta imagem global" são efetivamente aqui alvo de análise. Um deles é a constante presença de um pequeno grupo que se junta para partilhar segredos, mais especificamente um subgrupo ou cliques.

[118] O que se analisará adiante nesta dissertação, mais concretamente no capítulo VII.
[119] Segundo Ritzer & Ryan (2011) o termo foi cunhado pelo sociólogo Merton (1948), e é explicado desta forma: *«self-fulfilling prophecy focuses on the false definition of the situation which evokes behavior that then makes the original false belief seem true. In that way, the self-fulfilling prophecy is a subset of the definition of the situation…''definition of the situation'' has come to signify the ''Thomas theorem,'' the idea expressed by W. I. Thomas as follows: ''If men define situations as real, they are real in their consequences'' (Thomas & Thomas 1928: 571–2).».*
[120] Uma pesquisa realizada em Agosto e Setembro de 2015. Disponível através do seguinte link: https://www.google.pt/search?q=gossip&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjTtemVy-bJAhXD1BoKHdkLAbgQ_AUIBygB&biw=1280&bih=592

Com efeito, já Buckner (1965, p.65) referia que os grupos coesos e de pequena dimensão são mais propensos ao boato. É aí que reside a confiança para a partilha do segredo, essa verdade inconfessável que se partilha com um grupo de confiança, visando criar alianças e o proselitismo necessário à replicação. De facto, o boato tem muito de tática e estratégia social, pois em certa medida visa garantir a adesão das hostes ao discurso, um discurso que não raras vezes poderá estar em linha com uma agenda escondida do *boateiro* - daí a associação que muitos dos entrevistados fazem do boato tipo II à "intencionalidade". Neste sentido, o Téc. Avilez [e 3] refere que:

*«Outra coisa que a mim me incomoda muito são as alianças estratégicas. Estas coisas depois têm alianças estratégicas, mas às vezes podiam ter uma certa coerência as alianças, não é? E que se fossem afirmando por personalidades, por tipo de trabalho. Não. São mesmo estratégicas: hoje lido com aquele para dizer mal do outro, e amanhã lido com o que estou a dizer mal…. Dei conta várias vezes, de pessoas, como nós dizemos, com as cadeiras às avessas, e andavam às vezes semanas nisso…, mas passados um mês, essas duas pessoas que estavam desavindas, já estavam harmoniosamente a falar contra um terceiro. Isso acontece. Isto acontece, e eu testemunhei isso várias vezes.».*

Este excerto denota bem a existência da clique e da sua fluidez, com movimentos *in* e *out* dos atores, "vindos e desavindos", como realidade indissociável do boato. O termo utilizado por Avilez, "alianças estratégicas", demonstra a planificação e a intencionalidade do jogo social e, por extensão, do discurso/boato que aqui é o elemento que liga e inter-relaciona os atores. Nas palavras de Avilez percebem-se bem estes jogos intragrupo, que se servem do boato para o proselitismo, competições e conflitos. O facto de o entrevistado referir que "passado um mês os desavindos já se uniam contra outro ator", demonstra também o caráter dinâmico que o boato imprime nas relações interpessoais. Os aliados de hoje são os inimigos de amanhã. No

grupo dos docentes, o Prof. Carlos [e 9] atesta a existência na Universidade destes subgrupos, além de referir a força centrípeta que há em pertencer a uma destas cliques:

*«Nós podemos adaptarmo-nos a um grupo ou a outro, há sempre mais do que um grupo, não é? .....se não for para aquele pode ir para o outro. Noutros ambientes pode ser diferente, não é? Existe aquele ou não existe mais nenhum. E aqui na Universidade como pode haver mais, e há sempre mais que um grupo mesmo no departamento há vários grupos sempre, grupinhos que fazem aqui e ali, normalmente há sempre um grupo onde, o horror, digamos, é não ter grupo nenhum, estás a perceber?».*

Este "horror" de ficar à deriva, sem o apego e a proteção de uma clique, demonstra a importância do sentimento de pertença ao subgrupo na vida adulta, em paralelo com o vivido na fase pubertária. No grupo dos enfermeiros também existe esta centralidade das cliques dentro da equipa, pois como refere a Enf.ª Adelaide [e 15]: *«Somos cerca de 25 enfermeiros, é impossível dentro dessa equipa não se formarem grupos. Formam-se grupos. E dentro desses grupos há aqueles grupos que estão de tal maneira fortes, que quase que já nem permitem a entrada de mais ninguém.»*. O subgrupo pode influenciar de forma decisiva o grupo (onde se insere), e pelo uso da palavra "fortes" percebe-se a sua importância e influência. Quando Adelaide diz que "já nem permitem a entrada de mais ninguém" vai ao encontro do que diz Gluckman (1963) quando se refere a uma certa exclusividade do grupo. Ademais, este antropólogo, à semelhança de outros autores mais recentes (Tugend, 2012), diz existirem funções positivas no boato, como a coesão, o *enforcing* de normas, entre outras. Transcrevem-se as palavras de Gluckman (1963, p.308), que dão conta do boato como uma espécie de "cola social" que concorre para um certo sentimento de comunidade vivido dentro das cliques: *«…one begins to get a feeling of a community which is partly held together and maintains its values by gossiping and scandalizing both within cliques and in general...»*.

A resposta da Enf.ª Inês [e 14] dá igualmente conta da existência de cliques associadas ao boato, com a *nuance* de envolverem as chefias, que, pelo que afirma, assumem aqui o papel de legitimação ou deslegitimação do boato: *«No outro serviço era o que se via muito, ainda mais, que era, conversas colaterais entre vários membros da equipa, incluindo à frente e com a chefe, que também descredibiliza muito o papel da chefe. E não ajuda.»*. Daqui se conclui que as chefias destes grupos deverão procurar distanciar-se e reprovar o boato, um figurino que poderá ser eficaz uma vez que com elas vem a voz da autoridade e da legitimidade, e quiçá de um exemplo que os subordinados seguirão. O poder de influência das chefias, anda em par com o que se disse acerca do papel do *status* (Eder & Enke, 1991) e de estes poderem funcionar como atores tampão. Com efeito, esta será outra estratégia de mitigação possível: os líderes serem acutilantes em reprovar este tipo de comportamento, à semelhança de tantos outros que as organizações já sancionam.

# Capítulo VII - Consequências dos boatos: entre a inclusão e a exclusão

Neste capítulo, pretende-se chegar às consequências do boato, focalizando a atenção naquela que é a pergunta chave desta investigação[121], mormente em perceber de que forma o boato influi na vida destes pequenos grupos, sobretudo em termos das suas dinâmicas inclusivas e exclusivas.

[121] Ainda que de forma ampla todos os capítulos se relacionem com a interrogação inicial.

## 7.1 - Uma forma de perceber contextos, pessoas e lógicas de funcionamento grupais

Já na primeira parte se aludiu ao boato nesta perspetiva, de ser um elemento constituinte das idiossincrasias das *gentes,* de agente transmissor de um certo *kow how* que o faz estar ligado a uma série de componentes tais como a língua, história, tradições – algo que é culturalmente condicionado e *condicionável*. Há vários entrevistados[122] que aludem ao boato como elemento cultural, mas destacam-se as palavras de Avilez [e 3]:

*«Eu não vejo outra razão que não seja a questão cultural, quer dizer, nós somos assim, nós somos emotivos, fervemos em pouca água, como costumamos dizer, somos muito de grupinhos… A nossa cultura é muito isto, se a pessoa é muito moderna e aparece ao trabalho de bicicleta, e na desportiva, é mal vista porque não sei quê. Se é muito formal, se é muito não sei quê, também é mal vista porque…quer dizer, é difícil que as pessoas não comentem qualquer coisinha, qualquer coisinha, ou por excesso, ou por defeito, ou por bizarria, ou por outra coisa qualquer…há sempre uma boa razão, ou para incluir ou para excluir, e uma boa razão para, fazer uma análise de caráter ao outro. É muito nosso».*

Do exposto, subjaz uma perspetiva do boato como uma espécie de objeto cultural, muito próprio e enraizado na cultura portuguesa. Será tanto assim? Ou este fenómeno linguístico é transversal a várias culturas? Segundo Macionis (2012, p.54) cultura define-se como: *« …the ways of thinking, the ways of acting, and the material objects that together form a people's way of life. Culture includes what we think, how we act, and what we own.».* Portanto, se falamos em formas de pensar e agir, *lato sensu*, que são generalizáveis a todos os

[122] Nomeadamente: Avilez [e 3], José [e 16], Ricardo [e 11] e Carlos [e 9].

que partilham e vivem numa certa comunidade, poderá o boato encaixar como forma de discurso mais *usado pelas gentes* de Portugal, analogamente ao que Joaquim de Carvalho investigou na célebre "Problemática da Saudade" (n.d)[123], provando que o conceito de "saudade" é uma idiossincrasia portuguesa? Há que destrinçar e interpretar adequadamente estas respostas. Certamente que o boato não é algo particularmente português, pois, como se demonstrou na I parte, é um fenómeno linguístico ecuménico, inclusive já investigado noutras culturas. Porém, a associação do fenómeno à cultura não é despegado de contexto, pois este é um discurso culturalmente condicionado - cada cultura expressa-o e valoriza-o diferentemente. Como refere Gluckman (1963): *«Yet it is possible to show that among relatively small groups, gossip, in all its very many varieties, is a culturally determined process, which has its own customary rules…».* No mesmo sentido vem Macionis (2012, p.62):

*«Most people in the United States are eager to gossip about "who's hot" and "who's not." Members of American Indian societies, however, typically condemn such behavior as rude and divisive. Both patterns illustrate the operation of norms, rules and expectations by which a society guides the behavior of its members. In everyday life, people respond to each other with sanctions, rewards or punishments that encourage conformity to cultural norms. ».*

O boato é assim culturalmente transversal, existe como átomo do Social, sendo a este quase inerente. Porém, concretiza-se em pequenas bolsas culturais, e mesmo em pequenos grupos, sendo o expresso e expressado de formas próprias de atuar e pensar. Precisamente nos grupos de menor dimensão como os que nesta dissertação se analisam, a função de *grooming* está conexa e leva-nos a perspetivar o boato como uma forma de obter informação (mais ou menos fidedigna) sobre a rede de atores onde estamos inseridos. Assim, "saber da vida do

[123] Filósofo português que estudou a "Problemática da Saudade".

outro", ou, num termo mais despoetizado e prosaico, a "coscuvilhice", é de certa forma um meio de mapear o mundo social que nos rodeia. Este mapeamento consiste em perceber os outros com quem interagimos, o que muitas vezes acaba por recair em raciocínios de índole estereotipada. O boato, nesta aceção, mais não é do que um levantamento ou uma sondagem do *social-circundante* que depois acaba por atribuir rótulos aos atores, consoante a informação veiculada pelo boato. Como já se referiu, esta tese é defendida por Bertolotti & Magnani (2014), sendo preconizado que há uma construção frequente e dialética de uma base de dados de conhecimento, constantemente atualizada - *updates* - entre os atores e o grupo.

No grupo dos Enfermeiros surge a Enf.ª Inês [e 14] a corroborar a ideia do boato como forma de rotulagem social: *«Por exemplo eu sou uma pessoa muito na minha, cheguei a ter o rótulo de distraída ao início porque elas falavam e nem sequer as estava a ouvir.»*. Para o grupo, a Inês passou a ser a "distraída", e esta atribuição de um rótulo serve de informação para o grupo. Eventualmente, percebe-se pela resposta, este rótulo desapareceu ("cheguei a ter"), mas existiu esta primeira referência *indivíduo-grupo* que depois sofreu um *update* que terá alterado este rótulo inicial. O rótulo, atualizado pelo *download* e *update* dessa base de dados grupal constrói-se e transmite-se pelo boato. É informação explícita, mas também tácita, no sentido em que no grupo dos Enfermeiros, nessa microcultura, ser "distraído" tem um sentido pejorativo e é reprovado pelos pares, o que possivelmente já não aconteceria no grupo dos professores, em que este atributo poderia ser mais facilmente aceite, sendo indiferente ou até valorizado *inter pares*. O *habitus* inculca aqui, nesta pequena bolsa cultural, através do boato que lhe colou o epíteto de distraída, uma certa forma de estar. Com efeito, ser distraído é indesejável naquele contexto, ou pelo menos por alguns dos elementos – um exemplo que reflete a aprendizagem "cultural" pelo boato, em linha com a tese de Baumeister, Zhang & Vohs (2004) a que já se aludiu na I parte. Estas microculturas promovem modos de estar nos atores, moldam comportamentos e formas de pensar, e fazem-no também através do boato e de

discursos conexos. Isto nada mais é do que a criação de *habitus*, a internalização de formas comportamentais e de pensar, idiossincráticas de cada grupo.

Mas também no grupo dos docentes isto acontece, pois como refere o Prof. Vítor [e 1]*: «Eu oiço dizer sobre as mesmas pessoas, e eu digo sobre as mesmas pessoas, e de certeza que dizem sobre mim, as mesmas coisas há muitos anos.»*. Aqui a categorização e a *tipagem* parecem perdurar no tempo, imutáveis, sem *updates* grupais. O entrevistado refere ser um grupo estável há muitos anos o que poderá explicar esta noção do boato menos permeável e fluida. Quando Vítor refere que "oiço" e "digo", transforma o sujeito de passivo a ativo, denotando o papel retransmissor de todos nesse caldo informacional que circula invisivelmente e informalmente por todos. E esta vertente, de informação *streetwise* veiculada pelo boato, pode ser uma forma de mergulhar num contexto desconhecido, puxando informação, mapeando o *social-circundante*, visando uma agilização da adaptação ao grupo. Como refere o Prof. Carlos [e 9]*: «Perceber o contexto, como, perceber no fundo a realidade em que se está, não é? …e depois às vezes nisso, acaba-se por também se ir conhecendo as pessoas.»*. Por vezes, nesse engajamento no boato ("às vezes nisso"), compreendem-se lógicas de funcionamento por um certo conhecimento dos seus atores, ainda que tenha que existir alguma precaução em validar e interiorizar o conteúdo do boato: raramente fidedigno. Esta ideia está presente em Ellwardt, Steglich & Wittek (2012) quando referem que: *«…our findings suggest that gossip represents a "sounding device" which helps individuals to explore and monitor their social landscape.»* (p.632). Pelo que foi antedito fica clara a função do boato como discurso exploratório de contextos desconhecidos e como forma de monitorizar a "paisagem social".

Nesta dimensão, o boato aproxima-se do conceito de *habitus*, no sentido em que se internaliza essa informação circulante, atuando os atores em função desse *input*, não obstante a sua provável (in) veracidade. Como lembra Bourdieu (1995, p.72), o *habitus* pode ser definido como: *«dialectic of the internalization of externality and the externalization of*

*internality*». E esta dialética está presente nesses constantes *updates* entre grupo e indivíduo, numa forma de inculcar *habitus* pois como refere o Prof. João [e 7]: *«…aquilo que eu concebo, muitas vezes é baseado nestas conversas.»*. Portanto, a nossa configuração mental assenta muitas vezes na *tipagem* social, veiculada muitas vezes pelo boato e outros discursos conexos. Esta informação, de tipos e de categorias sociais, pode ter alguma utilidade na agilização de processos adaptativos. Isto porque, não obstante o seu caráter pouco fidedigno, saber que o ator X age perante Y desta e daquela forma, ou que Y não "gosta" de X, poderá ser útil ao ator em processo de integração, evitando ou tendo determinadas ações consoante o mapeamento dado pelo boato.

De facto, como dá a entender a Enf.ª Adelaide [e 15], a utilidade desta forma discursiva em processos adaptativos não é de todo despicienda: *«Sim através das conversas acaba por ser mais fácil a um elemento recém-chegado a uma equipa conseguir perceber como é que funciona a equipa, e conseguir também perceber quais são os elementos dentro da equipa em que ele pode confiar.»*. Há uma aprendizagem que se faz, um *download* de informação da base de dados grupal[124], sobre modos de estar e funcionar, sobre pessoas e formas de interação. São aspetos que depois de inculcados, interiorizados e adaptados, eventualmente podem resultar em modos de pensar e agir, num processo que na sua essência se pode denominar como a formação de *habitus* – ou pelo menos ter com este uma forte aproximação.

Transcreve-se ainda um exemplo do grupo dos enfermeiros, pela *mão* da Enf.ª Constança [e 12], que dá conta da transmissão de rótulos pelo boato, denotando concomitantemente informação sobre o modo esta informação surge naturalmente no nosso quotidiano e ajuda a traçar um mapa social, especialmente útil em períodos de integração:

[124] Ideia referida por Bertolotti & Magnani (2014).

*«Sim sem dúvida, pode ter essa função de alerta, perante essa situação ou até mesmo perante determinada colega. Por exemplo, um conselho de um amigo: "olha vê lá que aquela colega não é bem aquilo que tu pensas, aquela já fez isto, aquela já fez assado, é muito simpática, mas depois por trás, ah, faz isto e aquilo, não tenhas certos tipos de conversas com essa pessoa.»*.

Porém, não menos é verdade que este tipo de discurso denota desde logo parcialidade e a "intencionalidade"[125] do *boateiro* de enquadrar o recetor num determinado pensamento e forma de agir, revelando essa tentativa de angariação de prosélitos para a clique. Conquanto, percebe-se a utilidade do discurso para o ator que dá os primeiros passos num contexto inexplorado, desde que depois filtre criticamente essa mescla de realidade e confabulação, partindo do princípio que este tipo de discurso é sempre uma interpretação do *boateiro* e longe de uma verdade absoluta. Nem sempre esse cuidado é tido, e é fácil a adesão ao discurso, ao rótulo, à mentira. Neste sentido, o exemplo do Prof. Costa [e 6] é bem ilustrativo deste aspeto:

*«Mesmo não sendo verdade, claro que a pessoa fica cadastrada. É o exemplo do Sócrates[126]. Até pode ser mentira…O Paulo Pedroso[127], até vou falar um caso, o caso está julgado e que ele foi ilibado. Não deixa de ser acusado como pedófilo. Ponto.»*.

É este o maior "mal" do discurso invisível, o cimentar como verdade a inveracidade. O cadastro social pelo boato acaba por ser extremamente difícil de refutar, como se tem vindo a referir. O exemplo supracitado do Prof. Costa é extremado, mas real e revelador do perigo deste discurso. A Prof.ª Rosa [e 4] apresenta um exemplo mais inócuo:

[125] Referido por vários entrevistados como aspeto definidor do boato, analisado na I Parte.
[126] Ex-primeiro ministro de Portugal, atualmente encontra-se acusado dos crimes de corrupção, fraude fiscal e branqueamento de capitais, tendo chegado a ficar preso preventivamente.
[127] O caso de um ex-ministro acusado de pedofilia. O mesmo ficou ilibado num acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa que transitou em julgado, entendendo o tribunal por não o pronunciar.

*«Como é que eu configuro um determinado grupo? Muitas vezes pelos boatos, sim. Nem que seja boatos do género: aqueles indivíduos, olha aquele que anda com aquela e mais o outro e mais não sei o quê, eles são todos de esquerda, ou todos de direita. Quer dizer, isto é uma maneira de rotular, de rotular o grupo, e a partir daí…é uma informação para a configuração de um grupo.»*.

Pelo exemplo supracitado, fica bem patente o mapeamento social e a categorização dos atores por este discurso, assim como a sua possível utilidade social. Efetivamente, ninguém, *a priori*, irá procurar uma integração num grupo de "direita" sendo, convictamente de "esquerda". Mas, se tentar a integração num grupo de esquerda, certamente procurará conhecer as idiossincrasias desse grupo e agir segundo elas, adquirindo certos *tiques*, comportamentos e formas de estar, fundindo-se na homogeneidade do grupo. E neste exemplo simples, se percebe esta forma de mapear e a sua utilidade no quotidiano, que facilmente passa despercebida pela conotação negativa que atribuímos ao conceito. Na integração em grupos, internaliza-se uma microcultura grupal que mais não é, em certa medida, e em certas situações, do que um *habitus*, mais tarde expressado e reproduzido nesse grupo. Se não formar *habitus*, existirá o momento anterior, a transmissão de informação, que embora enviesada acaba por ser um *input* com alguma utilidade, mormente em processos integrativos.

Assim, torna-se evidente que o boato pode ser uma importante fonte de informação em processos de integração/inclusão, uma vez que pode fornecer uma plêiade de informação não só dos atores, mas também das especificidades do grupo em questão - o seu *modus vivendi* e *modus operandi*. Com efeito, Kapferer (1987, p.20) afirma que o boato é *«o mercado negro da informação»*. Esta analogia traz uma leitura bastante certeira do boato. Desde logo o "negro" porque tem um conteúdo tendencialmente negativo sendo insubstancial e com reduzida fidedignidade. E é efetivamente um mercado "desregulado", onde circula tudo, sobre todos – daí a importância de uma crítica aguçada ao lidar com estes discursos. Porém, não menos será

verdade que num *mercado negro* se poderá obter informação valiosa, inadmissível nos canais oficiais. Muitas das vezes, tratando-se de interações entre atores, não é tanto o conteúdo da mensagem, *grosso modo* inverosímil, mas toda a informação tácita que acompanha o discurso. Que interesses serve, porque e porquê, paralinguística do *boateiro* ao contar o "conto", entre outras.

Por fim, fazer relevar que estes aspetos idiossincráticos que qualquer grupo tem, podem ser transmitidos através destas *small talks* que cumprem assim uma função fundamental, já que se constituem como agentes de transmissão informacional, enformando, a partir daqui, *habitus* ou relacionando-se de forma mais ampla com a cultura. A informação explícita tende a ser pouco fidedigna, mas a de índole tácita, devidamente filtrada pode constituir-se como um recurso extremamente valioso, uma posição ancorada no boato como forma de aprendizagem social (De Backer *et al.*, 2007; Baumeister, Zhang & Vohs, 2004, p.114).

### 7.2 - A catarse e o estreitar das relações

A questão, verdadeiramente contraintuitiva, prende-se em tentar descobrir os aspetos positivos do boato, e efetivamente o mapeamento social a que anteriormente se fez referência poderá ser um deles. Fala-se em ideia contraintuitiva porque há uma conotação imediata do boato como algo de negativo e imoral, não obstante, omnipresente no mesmo mundo social que tanto o condena. Alguns autores contracorrente (Niekerk, 2008; Beersma & Van Kleef, 2012) já fazem referência a esta vertente positiva do boato. Contudo, numa análise mais fina, há que distinguir entre um boato positivo em termos do seu conteúdo, das suas funções e dos seus resultados[128] - e esta tríade pode existir e coexistir. Nesta perspetiva do boato, emergem

[128] O mesmo pode e deverá ser feito para o boato de índole negativa

dois importantes vetores, em que do primeiro, ligado a um conteúdo trivial, deriva o segundo, função de *bonding* do boato.

1. O conteúdo frívolo. Em termos de conteúdo, poderá existir um boato ligado à trivialidade sem se caracterizar como intencional e negativista. Efetivamente, existe o "dizer-se por dizer", caracterizado por um discurso frívolo que mais não quer ser do que um modo de *grooming* perfeitamente inócuo. Alguns autores referem esta função de entretenimento, menos negativista, como sendo uma das funções positivas do boato (Ellwardt, Steglich & Wittek, 2012; Beersma & Van Kleef, 2012, p.2644).

2. A função catártica e o *bonding*. Se o boato implica uma partilha de informação "confidencial" perante, pelo menos inicialmente, um grupo restrito, existe dentro da clique uma certa relação de confiança, segurança e lealdade que a partilha do "segredo" implica. Esta partilha, até um certo ponto, pode levar a um estreitamento das relações e, em última análise, de amizades (Ellwardt, Steglich & Wittek, 2012). Isto porque, existirá o "desabafo" de trivialidades quotidianas no seio do grupo, onde se procura compreensão e apoio, o que gerará aproximações entre os atores (*bonding*). Com efeito, Grosser, Lopez-Kidwell & Labianca (2012) referem que: *«…certain forms off gossip can bring individuals closer together»* (p.55). Quanto à possibilidade de estreitamento de relações e até de amizades, a Téc.ª Olga [e 10] refere o seguinte:

*«…nunca será um princípio da amizade, o falar sobre outra pessoa, estás a perceber? Para mim não será, não é? Não sinto as coisas dessa maneira, portanto, se falar com alguém acerca de um boato, ou coisa desse género, será com uma pessoa que eu já considero minha amiga…, mas percebo que uma pessoa que chegue de novo, uma pessoa nova, jovem, que, ah, utilize também esse género de conversas para criar alguma intimidade.».*

Olga conclui pela possibilidade de um boato poder criar essa "intimidade", sobretudo numa fase iniciática de adaptação ao grupo em que estas conversas do quotidiano são também uma forma de aproximação ao grupo, conversas que muitas vezes degeneram em discursos que encaixam na definição de boato. Por sua vez, o Téc. Avilez [e 3] já assume em pleno a ligação do boato à fase de integração e pertença ao grupo:

*«Ninguém se quer integrar, não fazendo o mesmo…as pessoas percebem o grupo, percebem as lógicas do grupo ao entrarem … e, portanto, facilmente também assimilam esses rituais…não vai dizer, eu até refeito isso, até não sei quanto, eu sobre isso não sei quanto. Não. Pelo menos nas relações profissionais que eu tenho testemunhado, pelo contrário. Até digo mais, essas pessoas… até se integram com mais facilidade…tem que comungar das parvoíces, tem que beber do mesmo veneno, saber das mesmas coisas… senão é um pouco posto à margem.».*

Bastante explícito nas palavras, Avilez assume uma quase necessidade de participar nestes discursos, fruto dessa força grupal centrípeta que faz o ator em integração ter que "comungar das mesmas parvoíces". A literatura pela mão Kapferer (1987, p.55), vem sustentar esta ideia:

*«É por meio do boato que o grupo nos comunica o que devemos pensar, se queremos continuar a integrá-lo. …Todos os discursos…exprimem a opinião do grupo com o qual nós nos identificamos. Participar no boato é também um ato de participação no grupo.».*

Segundo esta perspetiva, o grupo exige a participação dos membros no boato. Não participar no boato, à semelhança de não participar em rituais iniciáticos de integração grupal, coloca o ator à margem do grupo. Estreitar relações entre os membros do grupo – passando pela participação no boato - é assim exigido porque o *bonding* entre membros implica uma maior lealdade entre os atores, e daí com o grupo, acentuando sentidos de pertença e

promovendo uma maior coesão do grupo. O Prof. Vítor [e 1] exprime uma opinião paralela à de Avilez e em linha com Gluckman (1963), assumindo que a participação no boato é mesmo um indício de pertença ao grupo, pois, esta é, inicialmente, uma conversa restrita para um círculo de confiança: *«Eu acho é que enquanto ele não estiver em condições de participar nisso ainda não faz parte do grupo. Enquanto ele não estiver nessa rede coloquial, da crença comum, do ethos comum do grupo, enquanto ele não puder partilhar disto…».* Pelas palavras do Prof. Vítor, o boato tem a capacidade de poder transmitir um *ethos* comum, ou seja, um sistema valorativo que rege o comportamento grupal. Não engajar no boato seria não pertencer a esse círculo de confiança, e contrariá-lo seria opor-se ao grupo a que se quer pertencer - daí a dificuldade extrema dos processos de (des) potenciação deste fenómeno. No seguimento deste raciocínio, o Prof. Costa [e 6] ilustra bem esta vertente do boato, sem o transporte imediato para o seu lado negativo:

*«O boato pode ser inclusivo. Há boatos que não são maldosos, podem falar mal sobre alguém, mas não ter essa perspetiva de ser maldoso. Quando nós estamos em grupo na galhofa, a rirmo-nos todos e fazemos, lançamos assim uma laracha que é uma espécie de um semiboato…».*

Aqui, entra-se no conteúdo trivial, sendo que a "definição de *laracha"* (n.d) segundo o Dicionário Priberam é um termo próprio da linguagem informal que nos remete para a ideia de descontração, com a profusão de discursos frívolos, mas inócuos. Neste contexto pode surgir o *bonding* e certas aproximações entre os atores. No grupo dos enfermeiros, a Enf.ª Constança [e 12] também dá conta deste aspeto aglutinador do boato ao grupo:

*«Se uma pessoa quiser fazer parte do grupo muitas vezes, ah, o stress inicial de estar numa posição nova, de estar num serviço difícil, de querer ter um grupo onde sinta confortável, muitas vezes as pessoas atribuem muito valor aos boatos e às conversas que têm acerca disto,*

*acerca daquilo. Ah, admito que seja quase inato uma pessoa para participar no grupo, ter de participar nessas conversas…para se encaixar melhor no grupo, para ter uma melhor afirmação e para se sentir mais protegido.»*.

O "encaixe" no grupo e na clique, obtendo "proteção", passa assim pela participação no boato. No mesmo sentido, já Kapferer (1987) referia que *«Acreditar no boato é integrar-se no grupo»*. (p.104). O Téc. Ricardo [e 11] partilha desta opinião, de ligar a participação no boato à integração e sentimento de pertença ao grupo:

*«O boato pode ser um instrumento de entrosamento do indivíduo no grupo. Porquê? Porque o leva a participar de uma determinada verdade, ou pseudo verdade ou o que lhe quiser chamar, não é? Portanto, eu faço parte do segredo, sobre não sei o quê, e, portanto, eu pertenço a um grupo.»*.

Segundo Ricardo o boato surge como uma partilha entre os membros que comungam desse credo e nele acreditam, uma massa que pensa a uma só voz. Ou seja, a carga simbólica que a partilha da "verdade revelada" (i.e boato) tem, implica uma conexão *inter pares*, um certo sentido de uma comunidade à escala da clique, que une os seus membros repelindo e resistindo fortemente, como já se disse, a qualquer voz dissonante[129] que vá contra a sua "realidade partilhada" - desmenti-la é destruir o símbolo sobre o qual o grupo se liga. Então, partindo do discurso de Ricardo, a partilha de uma visão unidimensional dada pelo boato, constitui o símbolo que consolida e cimenta o grupo, decorrendo daí, necessariamente, uma criação e/ou um estreitar das relações e aproximações entre os seus membros.

Por último, o foco no aspeto catártico do boato a que alude o Prof. Vítor [e 1]: *«Eu acho que estas conversas banais são descontextualizadas, des-situalizadas e desterritorializadas, e são uma espécie dessa catarse, no fundo é como se fosse uma espécie*

[129] Lembra-se a teoria da dissonância cognitiva discutida na I parte.

*de suspensão da realidade, essas conversas são de entretenimento, digamos.»*. Este discurso define também a conceção do conceito para o entrevistado, que nada mais é do que uma "suspensão do real" mergulhando na "chalaça", na frivolidade, no entretenimento puro sem seriedades, sem "culpas morais" - é o discurso inconsequente e ingénuo. E este entretenimento através e pelo boato cria *bonding* entre os atores, pois as conversas de circunstância, aparentes trivialidades, ensina-nos a Sociologia da Vida Quotidiana, revelam profundas significâncias em termos sociais. De revelar também a resposta da Enf.ª Constança [e 12], porque foca a frivolidade, mas fornece concomitantemente um *insight* sobre a temática das conversas entre enfermeiros que se torna interessante saber e conhecer:

*«A maioria das vezes estão relacionadas com o trabalho, comentários de certas colegas, opiniões de certas colegas, ah, decisões por parte da chefia, ou da pessoa que está no lugar de chefe na ausência da mesma. Tem muito a ver com isso, muitas vezes surgem essas conversas porque a pessoa que inicia a conversa foi preterida por outra em determinado aspeto, numa decisão que ocorreu, ah, e mostram a sua revolta e tendem a falar sobre isso como se isso fosse aliviar um bocadinho a carga de injustiça que sentem naquele momento.»*.

Aqui sobressai o comentário sobre a vida profissional, sobre questões que acontecem na bolha do NECO, e são uma catarse pois cada ator visa um "alívio" momentâneo. Importará dizer que o discurso de índole catártica, ainda que visando o outro e, portanto, na linha definidora do boato, poderá ser socialmente mais bem aceite do que o boato intentado, negativo e vil, que objetiva a desvalorização do alvo. Assim, em termos de conteúdo, se ambos podem encaixar no mesmo enquadramento definidor, são, todavia, diametralmente diferentes nos significados sociais e na carga que acarretam.

### 7.3 - O *dark side* do boato: aspetos exclusivos

O boato, como o material empírico analisado e a literatura sobre o tema bem o demonstram, é um discurso essencialmente negativo. Esta negatividade pode e deve ser analisada de acordo com a tríade: conteúdo, função e resultados, à semelhança do que foi feito na análise da vertente positiva do boato no capítulo anterior. Neste concreto, adianta-se que a exclusão tanto poderá operar como função ou como resultado. Em relação ao conteúdo, há uma tendência para o foco na negatividade sobre o *ator-alvo*. Isto explica-se, como afirma DiFonzo (2008, p.32), porque as pessoas tendem a valorizar mais o negativo, pois o "negrume e o mal" elevam o potencial replicativo deste discurso. Além deste *negative bias*, a estrutura do boato inclina-se para a expressão sensacionalista que favorece o drama. O boato tem uma estrutura dramática, na medida em que é uma encenação de um *boateiro* para um auditório que se quer impressionar e conquistar - daí a correspondência quase perfeita no referencial teórico *goffmaniano*.

A isto se junta o conceito de comparação social desenvolvido por Festinger (*apud* Ritzer & Ryan, 2011, p.556-557), que favorece e potencia a descoberta de aspetos negativos do *ator-alvo* do boato, desvalorizando-o, e, em simultâneo, por comparação implícita, numa proporção inversa, objetiva e efetivamente valoriza os "feitos e virtudes" do *boateiro*. A comparação social associa-se simbioticamente a uma função clássica do boato (o *self enhacement*), sendo este um traço do discurso que marcadamente o caracteriza e define, como refere DiFonzo & Bordia (2007, p.233). A estes fundamentos aduzimos o pensamento de Kapferer (1987, p.125) que nos transporta para a função exclusiva do boato: «*A unanimidade faz-se mais facilmente contra qualquer coisa do que a favor de qualquer coisa.*». Pois assim,

o que nos ocupa neste capítulo será compreender se o boato, já que é predominantemente negativo e focado sobre um ator em particular, pode ser fator de exclusão no seio de pequenas equipas. A lógica, e tudo o que já foi explanado nesta dissertação, parece ditar que sim. Para fundamentar esta questão, começa-se por destacar um artigo de Tugend (2012) em que Matthew Feinberg, coautor do estudo "The virtues of gossip: reputational information sharing as prosocial behavior", refere que: *«If you tell people that this person is a selfish jerk, people learn to avoid the exploitive jerk»*. Ou seja, uma informação negativa acerca de alguém, propalada pelo *boateiro*, fará com que as pessoas tendam a evitar a pessoa alvo desse boato porque o mapearam e categorizaram, baseados no boato, como *persona non grata*. Este exemplo é paradigmático da função exclusiva do boato, porventura aquela para a qual este discurso mais se inclina. Começamos a análise da *empiria* por uma opinião veiculada pela Enf.ª Constança [e 12], porque além de confirmar a função exclusiva do boato intragrupo, recorda como este tipo de conversas e comentários, profusos na quotidianidade, são tudo menos inócuos:

*«No entanto, este tipo de boatos que surgem, este tipo de falatórios que surgem muitas vezes são, têm grande valor dentro do grupo e servem até como motivo de exclusão do mesmo…muitas vezes excluem certos elementos através desse tipo de falatório.».*

O Prof. Vítor [e 1], não obstante ter uma conceção do boato como um discurso trivial, quase inócuo de "suspensão da realidade", não deixa de verificar esta função exclusiva, embora não considere que exista *no seu grupo* em particular:

*«Quando há identificação de uma ovelha negra, de uma ovelha ronhosa, para não continuar com palavras com conotação perigosamente racista, se tivermos uma ovelha ronhosa, as ovelhas ronhosas tendem a ser isoladas, não é? Eu acho que a conversa trivial também serve para sinalizar…e para monitorizar aquele elemento que é considerado ou*

*identificável como ovelha que faz perigar a coesão do rebanho. Não me parece que seja o caso aqui.»*.

Portanto, neste excerto demonstra-se que o boato, na sua dimensão exclusiva, serve para sinalizar um elemento que é considerado a "ovelha negra". O problema destas dinâmicas é que, como o demonstrou Baron *et al.* (1996), pode existir um efeito amplificador que resulta em opiniões extremadas do grupo face a esse elemento. Ao estudo de Baron *et al.* (1996), junta-se a investigação de Marques, Yzerbyt & Leyens (1988) que veio dar um nome a esta espiral, naquilo que ficou designado pelo *Black Sheep Effect.* E sendo o boato, como ficou demonstrado (empírica e teoricamente), um discurso exagerado, infundado e confabulado, embora inicialmente com elementos de base factual, podem estas dinâmicas revelar-se verdadeiras injustiças para os visados. A Enf.ª Ana [e 2] refere a existência de situações destas no seu serviço; num concorde grupal a uma só voz que tenta excluir um dos elementos: *«Porque há situações em que praticamente o grupo todo, ah, diz mal de uma pessoa, por exemplo…».* O boato corre por todos, e visa *negativizar* o seu *ator-objeto,* ostracizando-o, isolando-o do grupo, vociferando na surdina, agindo sub-repticiamente, num uníssono maioritário que, como já se referiu, apaga a crítica e a individualidade pensante, o que facilmente poderá desembocar numa *irracionalidade das maiorias,* como nos lembra Moscovici & Graumann (1986).

A Prof.ª Rosa [e 4], mais uma vez destacando a intencionalidade do *discurso-boato* como critério e característica da sua dimensão mais negra e ínvia, aquela que mentalmente associamos ao pensar em boato, refere que: *«O boato tem a força de excluir ou até de incluir, mas de modo geral, de modo geral é para excluir…o boato muitas vezes tem uma intencionalidade que é muito negativa, é destrutiva. É mesmo para fazer mal ao outro.»*. Depreende-se daqui um *mal puro,* que o boato pode assumir, em quase total contraste com a visão do seu colega Vítor [e 1] que o concebe essencialmente como trivial, *suspenso do real,*

embora considere que em situações limite enquadra uma sinalização do *free rider*[130] e possa servir propósitos exclusivos. A Prof.ª Isabel [e 8] também se inclina mais para este *dark side* do boato, que é uma espécie de arma usada num *conluio maioritário* do grupo:

*«A meritocracia não é, realmente, muito premiada. E como não é, esse poder do boato ganha realmente muita força. E daí que, por muito que se trabalhe, porque eu estava a imaginar alguém vítima de um boato. Por muito que essa pessoa trabalhe, produza, faça artigos, vá a congressos, etc… é sempre possível a um grupo que esteja contaminado, que seja em maior número, tecer ações perversas contra esta pessoa.».*

Duas palavras importantíssimas para compreender este excerto: *perverso* e *contaminado*. De facto, o boato por ser uma forma discursiva que facilmente se replica, tem este lado de contaminar opiniões e atores neutros, pela sua estrutura linguística (simplicidade, sensacionalismo, negatividade), pela repetição por múltiplas fontes (fiáveis ou não) e pelo *engagement* do grupo que adere ao discurso do *boateiro*, sendo difícil contrariar maiorias e assumir comportamentos *outliers*[131]. A corroborar esta conclusão vêm as palavras da Téc.ª Anabela [e 13]:

*«Mas que serve para excluir, serve. Não tenho a mínima dúvida disso…. Se começarem a dizer: ah esta não sabe fazer, não faz, não sei quê, começa toda a gente a dizer isso. Já nem se analisa se faz ou não faz. Eu tenho outro caso desses agora ali. Uma pessoa que já percorreu…que já ninguém a queria em lado nenhum… e eu até acho que aquilo não tem mal nenhum e que até funciona…, mas o que é facto é que eu não vejo aquilo com os olhos*

[130] Consultar nota de rodapé nº. 36.
[131] Segundo Ritzer & Ryan (2011, p.435): *«An outlier is an observation or measurement that is unusually large or small relative to the other values in a data set.».* A palavra, no contexto que nos ocupa, quer designar o comportamento desviante face ao grupo, o que pode ter um custo social elevado, mormente a trajetória exclusiva do membro *outlier.*

*que as outras pessoas todas viram. E toda a gente disse que não fazia nada e que não queria fazer e não sei quê, e ali até faz.».*

Percebe-se esse intento do boato, que advém da replicação e de ideias preconcebidas sobre os atores que exponencialmente se replicam, e no caso que Anabela refere, isolaram e discriminaram uma funcionária que no "seu" serviço "até" acaba por ter um bom desempenho. Note-se a expressão «*toda a gente disse que não fazia nada»*, que bem revela a repetição do boato e ostracismo do grupo. E depois, uma frase basilar que denota este lado negro do boato, a posição acrítica aquando da disseminação do boato, num momento de apagamento da individualidade, do seu sentido crítico e do custo de uma posição *outlier* face à maioria, *«Já nem se analisa se faz ou não faz»* sic. Este excerto, providenciado pela Téc.ª Anabela, confirma as posições extremistas que Baron *et al.* (1996) referem no seu estudo. Ainda no grupo dos Técnicos Superiores, Ricardo [e 11] menciona que: *«É negativo. Eu acho que prejudicam grandemente o trabalho e o bem-estar das pessoas…. o boato pode ser uma boa arma para conseguir aquilo que eu há bocado chamei o ostracismo.».* O ostracismo de que fala Ricardo, e o exemplo dado pela sua colega Anabela, desocultam esta dimensão exclusiva do boato, uma tese que nesta dissertação se hipostasiou e que agora se confirma empiricamente, sendo uma dimensão do fenómeno transversal aos três grupos. Recordam-se as palavras do Prof. Carlos [e 9] na linha do que tem vindo a ser referido:

*«Isso às vezes também pode acontecer. Isso, às vezes, é realmente mau. Estes grupos, ah, isso pode realmente acontecer. Às vezes alguém que não "grama" alguém, e depois consegue levar, ou porque tem um determinado peso, excluir alguém. Eu penso que isso pode acontecer, claramente.».*

O termo "peso" revela o poder de influência do *boateiro* e o "gramar" surge como expressão coloquial para designar uma exclusão por motivos fúteis - "só porque não gostou

dele". Se já com a Téc.ª Anabela [e 13] se referiu a ideia do preconceito, algo muito associado ao boato, vemos também a rotulagem social bem presente no discurso da Enf.ª Inês [e 14]: *«O rótulo de distraída que eu estava a falar ao início pareceu-me muito mal, porque parece que interiorizei que era verdade. Depois comecei a querer marcar a minha posição…».* Este excerto é fundamental para compreender como o Social, pelo boato, afeta o *self* de forma evidente, que por sua vez acaba por refletir as perceções e ideias que têm de nós. Quando Inês diz que "interiorizou que era verdade" o rótulo que lhe era atribuído, está a comprovar o conceito do *looking glass self* enunciado por Cooley (*apud* Johnson, 2008, p.64). Este conceito, a que já se fez alusão na I parte, refere que somos um produto do mundo social, e o boato, como parte desse mundo social que nos rodeia, como expressão das conceções dos atores nessa arena, acaba por ser condicionante e determinante dos comportamentos quotidianos. Mas este segmento denota também a ligação do boato com o *habitus*, pois este conceito refere-se precisamente à interiorização de disposições que interferem e agem sobre o agir.

Aduz-se ainda um trecho que bem ilustra o boato como forma de excluir o outro, o *ator-alvo* que muitas vezes nem sabe o porquê e os termos dessa *acusação social* e apenas nota nos outros certos indícios[132], no caso um certo *evitamento social*. Ficam então as palavras da Prof.ª Rosa [e 4]:

*«O boato pode ser apresentado de tal forma que se transforma em argumento de exclusão aceitável. Dou um exemplo banal, mas que se regista nas instituições: alguém diz de alguém algo desagradável; aceita-se acriticamente sem ponderar a razão que leva a pessoa a veicular o boato; depois passa-se pela pessoa sobre quem incidia o boato e a quem na véspera se cumprimentava, ignorando-a ou excluindo-a da convivialidade. O boato revela a nossa debilidade do nosso sentir e a inautenticidade do nosso pensar. O boato sintomatiza que as*

[132] Indícios que se procurou descobrir e congregar na já analisada categoria manifestações (*locus*, *tempus* e indícios).

*instituições, tal como a sociedade, vivem de "pensamentos de superfície" (a expressão é de José Gil).».*

Neste registo evidencia-se a posição acrítica a que já nos referimos, mas sobressai o mecanismo do boato que corre sorrateiramente e apenas aparece em formas subtis e veladas do quotidiano como sejam um cumprimento apressado, ou a falta dele, ou uma convivialidade que se perde ou não é tão frequente. Exclui-se porque se adere à maioria, ao boato, e o custo de ser *outlier* e não aderir ao boato, equivale muitas vezes a uma exclusão do grupo que admite na sua exclusividade (e.g Gluckman 1963) apenas atores que "acreditam". O Prof. João [e 7] dá um exemplo do *comentário*[133] como forma de exclusão dos órgãos da Universidade:

*«….os grupos tornam-se muito estanques, mas são pequenos grupos….o efeito do comentário podia ser importante no sentido até de uniformizar perceções que os vários grupos têm em relação a determinados assuntos, não é? E digamos aqui, um bocado até, os próprios estatutos da Universidade também não têm permitido muito isso porque quando começaram a segregar a composição de alguns órgãos, como o conselho de departamento. O departamento tem x[134] pessoas, os estatutos previam que apenas n tinham assento no conselho de departamento, ou seja, n ficavam de fora. Ah, digamos, esse processo de escolha, dos que lá haviam de estar, muitas vezes gera aqui ambientes de turbulência altamente complexos…alinhavam-se estratégias, faziam-se grupos, não era tanto para pôr lá alguns, era para excluir outros.».*

Neste excerto encontra-se patente a relação entre a estrutura organizacional e o boato, e como as alianças, alinhamentos e consequentes formas de exclusão podem derivar de estruturas muito hierarquizadas, pouco participativas e muito afuniladas em termos de

[133] Um dos eufemismos para o boato.
[134] Para manter o anonimato do entrevistado, o "x" e o "n" substituem o número de elementos do departamento, pois poderia permitir a sua identificação.

acessibilidade a cargos mais importantes e ao poder. Por sua vez, a Enf.ª Constança [e 12] dá-nos conta de um mundo de pequenos grupos dentro da equipa de enfermagem, que inevitavelmente podem levar à exclusão dos membros visados:

*«Algumas vezes que soube que falavam de mim foi por intermédio de pessoas…opiniões que tinham de mim, de alguma coisa que eu tinha feito. O sentimento muitas vezes nessas situações foi um sentimento de tristeza relativamente à pequenez da situação que gerou tal comentário, e também muitas vezes alguma frustração em relação a certas pessoas que uma pessoa não pensava que pudessem dizer aquilo de nós, ou dizer mal de nós…quando uma pessoa está dentro de um grupo, uma das proteções que tem é saber que essas pessoas não vão falar mal dela, e saber que foi motivo de falatório dentro desse, das pessoas desse grupo, muitas vezes acaba por ser um sentimento de frustração relativamente às pessoas que nós julgávamos ser de uma maneira e afinal são de outra.»*.

Ressalta a necessidade de se pertencer a um subgrupo para "proteção"[135], mas depois, mesmo nesse nicho, surge o boato que atinge um dos seus membros e cai essa ilusão de uma lealdade protetora. Mais uma vez, Constança soube do boato por outros, dando essa prova de uma invisibilidade discursiva que pode agredir sem possibilidade de defesa – porque muitas vezes o visado nem sequer sabe. Constança deixa ainda o seguinte trecho, que denota a importância das "primeiras impressões" e a dificuldade que existe em contrariar um boato:

*«Há pessoas que por determinadas coisas que fazem, ah, que, ao início, ou por erros, ou por determinadas posições que assumem, têm tendência a ser mais excluídas e a não se adaptarem tão rapidamente ao serviço, tão rapidamente ao grupo, ou nunca se sentirem incluídas no grupo. E o boato aí tem, os falatórios aí têm muito, que se lhe diga. Porque por muito que a pessoa tente, haverá sempre alguma coisa a dizer sobre ela…».*

[135] Nesse sentido, o Prof. Carlos [e 9] referia existir um "horror"sic, quando não se pertence a uma destas cliques.

Isto porque ficam resquícios do boato, fica a imagem inicial, e o processo de (des) *boatização* torna-se sempre extremamente difícil. Há efetivamente trajetórias exclusivas devido ao boato intragrupo, pois estes falatórios comunicam esses medos, não raras vezes irracionais e desprovidos de fundamentação. Daqui se depreende que os efeitos negativos têm um impacto no *self*. Sobre este aspeto, o sentimento que fica em cada ator, após saber que se foi alvo de um boato foi algo que também se quis indagar. A Enf.ª Ana [e 2] refere que:

*«Não posso dizer que não me incomoda nada, eu acho que ninguém gosta de saber que estão a falar de nós, até porque às vezes aquilo que incomoda mais é porque a maior parte das situações não são bem verdade, aquilo que estão a dizer. Mas, também não é uma coisa que me preocupe demasiado.»*.

Portanto, os falatórios e comentários acabam por ter, segundo este relato, uma importância "gerível". Por sua vez, a Prof.ª Isabel [e 8] de forma perentória e concisa, revela, numa frase curta e sem hesitações, aquilo que parece ser a consequência mais óbvia de um boato de índole negativa: *«Abala muito a sua autoestima.»*. De facto, a colagem de uma imagem social pelo boato afetará a autoestima da pessoa alvo, e essas consequências que se intuíam e agora a *empiria* confirma, sejam elas mais ou menos graves, são uma questão essencial que deverá ser sempre pesada e aferida ao tratar esta problemática. Numa posição oposta vamos encontrar o Téc. Ricardo [e 11], que diz ser indiferente ao boato que pulula sobre ele: *«Eu tenho consciência de que falam de mim, simplesmente estou-me nas tintas. Consigo fazer isso. Há pessoas que não suportam isso.»*. Depende, pois, das pessoas, há os que suportam e os que não suportam. Mas, em grande medida o reconhecimento social e o conceito do *looking glass self* (Cooley, *apud* Johnson, 2008, p.64) ensinam que dificilmente se escapa incólume a um boato negativo - afinal o homem é um animal social[136]. O Téc. José [e 16], que segundo ele

[136] Já Aristóteles (350 AC/2009) tinha argumentado neste sentido, com a célebre expressão *Zoon Politikon* (animal politico).

vive num meio mais politizado, assume o boato como algo corriqueiro, algo de que não se pode escapar:

*«Ui, tanta vez. Já, já. E penso que também faz parte…nós a dada altura cometemos algum tipo de juízo ou temos uma palavra mais errada, ou não tão certa, por assim dizer, e há certas pessoas que se aproveitam disso. Acaba por ser política. Nós trabalhamos acima de tudo num meio que é político.».*

A expressão "faz parte" denota este lado quase inevitável de um fenómeno que é indissociável da vida em sociedade. A instituição onde Ricardo exerce funções tem efetivamente uma carga política forte, e talvez por isso o boato acabe por se "achar mais facilmente". As "pessoas aproveitam-se" diz do uso pouco ético e com um traço negativo desta forma discursiva – ligado à MAD derrogatória e ao boato tipo II. Ainda assim, da resposta de José transparece alguma naturalidade em lidar com este fenómeno, algo quase inerente ao meio onde se insere pois "acaba por ser política". Já o Téc. Gonçalo [e 18] acusa o efeito do boato, e acaba por confessar que essa imagem que o boato lança é efetivamente muito difícil de contrariar:

*«Senti que essas pessoas se revelaram, e pela sua incapacidade, sentiram-se se calhar incapazes e tiveram que recorrer a essas técnicas menos éticas para atingir os seus objetivos. O que é certo é que as pessoas têm aquela máxima, onde há fumo, é porque há fogo, não é? E fica sempre já alguma conotação. Limpar essa imagem é muito mau, é muito difícil, é quase irreparável.».*

Outra questão diferente, ainda dentro dos efeitos negativos, será perceber se estas trajetórias exclusivas podem assumir contornos de *bullying*. Quando se pensa em *bullying* somos levados a pensar numa agressão de índole física feita por um *bully*[137], mas existem outras

[137] *Bully* é a expressão anglo-saxónica para designar o agressor.

formas, de agressão indireta, que encaixam igualmente no conceito de *bullying*, sendo o boato uma delas. A definição de *bullying* no contexto do trabalho pode ser difícil de precisar, pois existe uma plêiade de conceitos[138], quase sinónimos, para designar a mesma realidade. Não obstante, guiamo-nos pelo texto de Ariza-Montes *et al.* (2014, p.2659) que adianta uma série de outros conceitos correlacionados e que servem à sua definição: abuso emocional, assédio, agressão, intimidação, discrepância de poder entre a vítima e o *bully* e também uma certa continuidade destes atos. Estes serão, *a priori*, os elementos definidores do *bullying*. Apraz notar que existem definições de *bullying*, nomeadamente pela mão de um sociólogo (Faris, 2013), que já incluem a referência explícita aos rumores como formas de isolar e humilhar a vítima[139]. Porém, a relação direta entre o boato e o conceito de *bullying*, embora pouco explorada, está bem presente em Kieffer (2013) quando refere que:

*«My article focuses on one of the subtler aspects of bullying that is more common in upscale schools and in organizations where physical violence is more likely to be prohibited: that of the role of rumors, gossip, and hearsay in undermining reputations and in creating a hostile school or work environment. The creation, transmission, and proliferation of rumors and gossip actually may be more pernicious and damaging than mere physical violence, in that it may be more difficult to identify and, once identified, may be far more difficult to contain, and may have farther reaching consequences.».*

No grupo dos enfermeiros, embora nem todos os entrevistados configurem o boato como *bullying*, releva-se a opinião da Enf.ª Ana [e 2] que o "aproxima" a este desiderato:

*«…acho que roça um bocadinho isso que tu estavas a dizer, ser sempre a atacar aquela pessoa, por aquelas razões, sempre com os mesmos comentários, e de ser uma situação mais prolongada, que eu acho que acaba por ter um efeito mais nefasto do que aquele boato*

[138] *Mobbing*, assédio moral, *bossing*, entre outros.
[139] A definição proposta por Faris (2013) é transcrita na I Parte, aquando da explanação do modelo bidimensional do boato.

*mais limitado no tempo que depois acaba por se deixar de falar…e por se calhar estar perto disso que estavas a dizer, de algum bullying.».*

Segundo Ana, há dois tipos de boatos, um que se dissipa no tempo e um que por ser continuado no tempo tem paralelo com o *bullying*. Só a escolha da expressão "ser sempre a atacar aquela pessoa" indica a seleção de um alvo, um ator mais vulnerável e a continuidade dos atos. A Enf.ª Constança [e 12], embora tentando descolar-se do conceito de *bullying* acaba por corroborar Ana e refere: *«Sim, bullying psicológico. Acaba por ser. Não creio exista muita essa intenção, mas…acaba por transportar muitas cargas negativas em relação à pessoa que é motivo de falatório.»*. Assim, existe esta carga pesada e negativa refletindo as consequências negativas sobre o *self*, ainda que Constança retire o "critério da intencionalidade" que outros entrevistados têm vindo a apontar no sentido de distinguir as *gestalt* discursivas em análise. No grupo dos Técnicos destaca-se o discurso de Avilez [e 3], que afirma pelo pior dos resultados mas tenta fugir ao enquadramento do *bullying*: *«….eu vi pessoas maltratadas, mas que isso também não era, razão para a gente considerar que era bullying….isso aconteceu, até comigo…. Há um elemento fraco no grupo, digamos assim, mas apesar de tudo o grupo acarinha-o à sua maneira.»*. O *bullying* transparece nesta resposta quando Avilez refere que se "maltrata um elemento mais fraco", mas essa questão, assim o vê Avilez, pode ser uma forma de ritual agressivo, um apadrinhamento, em que o grupo se acha na legitimidade de o "maltratar" mas que, apesar de tudo, ele é "acarinhado" pelo grupo. Porventura, existirão rituais iniciáticos que ferirão suscetibilidades mais sensíveis, ainda assim dentro do que é legítimo, ético e legal, assim como haverá outros que ferem direitos fundamentais, concretamente a dignidade da pessoa, e que nunca se poderão legitimar à guisa de uma qualquer tradição, ritual de iniciação, aval da vítima ou qualquer outra falácia disfarçada de argumento.

O seu colega, o Téc. José [e 16], vê claramente o aspeto exclusivo do boato, mas tenta fugir ao epíteto de o considerar como *bullying*, uma hesitação que se vê amiúde, em muitos dos

entrevistados: *«O bullying não diria…a nível profissional, para mim é fator de exclusão. Será sempre fator de exclusão quando se acumulam determinados boatos de caráter negativo relativamente a A, B, C ou D…para mim será sempre um fator de exclusão…».* No grupo dos professores, surge o Prof. Vítor [e 1] que afirma em abstrato poder configurar *bullying*, mas no seu *locus* nunca assistiu a algo semelhante: *«poder configurar podem, se me pergunta se aqui têm, naquelas que eu assisto, não.»*. A contrastar, a Prof.ª Rosa [e 4] afirma pela existência do *bullying*, chamando à colação, mais uma vez, o critério da intencionalidade: *«O boato é invasivo, incontrolável e destrutivo. Quando há intencionalidade, elaborada ou epidérmica, de prejudicar o outro, o boato encarna um ato de violência, psicológica ou/e física.»*. O intento de prejudicar o outro faz do boato um conceito conexo com o *bullying* sendo um ato de violência, e considerá-lo como "violência", descolando de uma certa suavização do conceito que alguns entrevistados tentam dar (em todos os grupos), é um passo gigantesco na consideração das suas consequências mais extremadas. As palavras do Prof. André [e 5] denotam precisamente esta resistência em assumir certas formas do boato como enquadráveis no conceito de *bullying*. Tanto assim é que, paradoxalmente, avança com um exemplo real (já referido), que em toda a linha pode efetivamente ser inserido no conceito de (*cyber*) *bullying*:

*«Quando se ataca aquela professora*[140] *…quem quis atacar não teve coragem de atacar pessoalmente. Anonimamente…isto é bullying sobre a professora?.... Está a ser atacada, mas não sabe por quem. E o bullying não, é uma incidência mais física e psicológica, mas em que os agressores são identificados. Sabe-se quem são.».*

O Prof. André refere-se a uma "acusação" que circulou anonimamente nas redes sociais e que visava uma professora. Será que o anonimato, *per se*, deixa cair a configuração de *bullying*? Os restantes elementos parecem estar lá contidos, nomeadamente o uso (pelo

[140] Para manter o anonimato opta-se pela colocação do termo genérico "professora", sem referenciar o nome e o cargo da docente.

entrevistado) da palavra "ataque" que denota essa ideia de dano e de intencionalidade que, como temos vindo a analisar e a referir, faz parte dos conceitos de boato e de *bullying,* sendo o critério diferenciador que muitos dos entrevistados avançam. O Prof. João [e 7] denota também esta hesitação em associar o boato ao *bullying,* mas refere que existem alguns exemplos, nos quais está a pensar quando responde, que se aproximam deste conceito:

*«Sim, o bullying na forma como nós vulgarmente o ouvimos, não o chamaria tanto, mas, digamos, a pressão do grupo sobre o indivíduo, mesmo aqui, tem, tem algum, pode ter algum efeito. Há situações, quando nós pensamos nisso, imaginamos sempre duas ou três situações que nos vêm e que pode efetivamente ter acontecido. E pode estar a acontecer, até.».*

Fica assim, o relato de formas que acontecem quotidianamente na vivência intragrupo dentro das organizações, de pressão, desníveis de poder, relações conflituais e agressividades esparsas que passam pelo boato. O Prof. João, implicitamente, admite tudo isso: *bullying*, boato, efeitos negativos sobre o *self*. No contraponto, o Prof. Costa [e 6], sem pejo em enquadrar estes atos como *bullying* refere:

*«Eu acho que a palavra técnica correta é mesmo essa. É bullying. Ou seja, nós afastamos o outro…isso é uma exclusão social. Nós estamos a exclui-lo. Ponto. Porque não queremos que ele participe. Não queremos. E fazemos tudo para que ele não participe. A partir do momento em que fazemos tudo para que ele não participe, estamos de facto a ter uma ação de bullying* psicológico*…, mas é uma agressividade psicológica. Ao excluir o outro, ao nunca convidá-lo, nunca chamá-lo, etc, o outro, aquele que está a ser excluído, sente-se completamente fragilizado. E a partir do momento em que uma pessoa está frágil, nós estamos a coagi-lo psicologicamente, ora a palavra técnica para isso é bullying.».*

Aqui vemos a trajetória exclusiva em simples atos como o "não convidar para" [141], um indício e uma tentativa desse característico isolamento social que deixa antever "comentários por trás das costas". A capacidade de lhe admitir existência, e em identificar formas mais extremas, que passam os contornos de meras incivilidades[142], configurando e sancionando certas *gestalt* do boato como aquilo que efetivamente o são, é algo difícil de concretizar. Talvez porque estas formas suaves e invisíveis eclodem profusamente no quotidiano, uma realidade com que se lida todos os dias, ocultada num manto que lhes confere uma certa legitimidade e invisibilidade, diluindo-se nesse social complexo. Podemos não as ver, mas elas estão lá e não deixam de ser erradas.

[141] Que não sendo um boato *per se*, constitui uma das várias formas sobre as quais *o boato vive por trás*. Mais concretamente, pode ser um indício de boato algo que já identificamos como pertencente à categoria "Manifestações" que analisa o *locus*, o *tempus* e os indícios do boato.

[142] Os autores Grosser, Lopez-Kidwell & Labianca (2012) referem que: *«Research has found a number of negative outcomes associated with workplace incivility, and we argue that negative gossip is one of them.»* (p.57).

# Conclusão

A primeira palavra desta conclusão será em reiterar o intuito e o cunho desta dissertação, sendo este o de uma (re) centralização deste objeto, em grande parte órfão, na e para a Sociologia, algo que clara e esforçadamente se tentou levar a cabo. Neste desiderato muito nos guiou Pais (2002): *«Como capturar o fugaz da realidade, a pluralidade infinita de detalhes da vida social que a sociologia tradicional renuncia em captar?»* (p.18). Nesse sentido, procurou-se a ligação com vários conceitos sociológicos, e partiu-se daí para uma análise de índole exploratória deste objeto. Lembra-se o modelo esquemático apresentado no subcapítulo 2.3, que permite visualizar as conexões conceptuais, pretendendo ser uma síntese dos achados de toda a investigação.

Esta investigação tem vários aspetos originais, e desde logo procurou desmontar a definição *mainstream*[143] de boato proposta pela generalidade da literatura, demasiado ampla e simplista. Além disso, numa posição de rutura e desalinho, criticou-se um artifício académico, insuficientemente sustentado, que destrinça um conceito que nos parece uno: boato e rumor são duas realidades sobreponíveis. Afigura-se ser mais lógico não existirem dois conceitos, mas apenas um, conquanto dividido em dois subtipos[144]. No primeiro subtipo, o objeto encontra-se eivado por um tom pérfido e negativo. Já no segundo, o boato surge como um

[143] *Exempli gratia*: Eder & Enke (1991).

[144] A linha seguida nesta dissertação vai muito no sentido de considerar a existência de um conceito uno, mas divisível em dois subtipos ou dimensões, sendo aqui relevado o positivo e o negativo, embora se faça referência a outras divisões possíveis tais como o definido e indefinido. Sem prejuízo do antedito, se seguirmos a divisão entre boato e rumor existirá uma primeira dimensão que percebe este discurso como "definido", mais ligado ao boato (avaliação de outrem), e o indefinido mais centrado no rumor (e.g "vamos ser despedidos"). Facilmente se compreenderá que a direção desta investigação foi no sentido de considerar o (subtipo) boato em detrimento do rumor, pois este terá, na cena intragrupo e dentro das variáveis em análise (exclusão e inclusão), um maior apego e lógica de estudo.

discurso trivial, positivo e inócuo, ligado ao *grooming* social[145] - uma conceção verdadeiramente contraintuitiva. Assim, há que destrinçar o boato dentro do boato. Com efeito, esta dimensão positiva conflitua com um certo preconceito que existe acerca do boato, que o leva a ser considerado de forma absoluta como um fenómeno negativo e imoral – o principal obstáculo epistemológico que surgiu ao manipular esta problemática.

Em termos gerais, este fenómeno pode ser caracterizado como uma interpretação do mundo para o mundo, uma *short story* sensacionalista, com uma linha gradualista que o torna num mosaico multifacetado, ainda assim sempre com uma inclinação para a avaliação do *ator-alvo*, discorrendo num tom e conteúdo negativista, que incita subliminarmente à sua adesão, objetivando replicar-se. Esta é a definição inicialmente proposta e que o material empírico logrou confirmar. Conclui-se por um novo enquadramento do boato com os seguintes componentes: *replicação, negatividade, informação (latente e manifesta), emocionalidade, confabulação, sensacionalismo, reduzida fidedignidade, adesão, crença primária* e *conformismo*. Estes, constituem os traços identificativos e distintivos do boato e pretendem, em última análise, substituir uma definição amplamente propalada pela literatura que é manifestamente insuficiente na captura deste fenómeno.

Assim, temos que o boato é um *voyeurismo* da sociedade, um *vício social*[146], uma droga que distorce os sentidos pois adota traços de confabulação, numa interpretação mesclada entre o real e o fantástico, sendo um discurso arruaceiro, *streewise* e com um reduzido grau de Verdade. Bem ao jeito *goffmaniano*, o boato é sempre um drama, uma peça teatral em que o ator principal procura impressionar. E, sobretudo nas suas "encenações" mais negativas, está ligado a consequências nefastas para o *self*, sendo também um fenómeno que corre em paralelo com o *bullying*. Será esta perspetiva, do boato tipo II, mais carregada e negativista, em

[145] A título de exemplo, no subcapítulo 4.3 o Prof. João refere-se ao aspeto "lúdico" do boato.
[146] *Vide* subcapítulo 5.3.

detrimento do boato positivo, a mais correspondida em termos dos dados recolhidos, pois como afirma McAndrew (2014, p.196): *«positive information about such people tends to be uninteresting.»*. Por outro lado, a questão do conformismo e da força centrípeta do grupo, que não raras vezes degenera em irracionalidades da maioria, parece ser crucial numa compreensão aturada desta problemática. Desocultaram-se ainda alguns fatores mitigadores destas formas discursivas, nomeadamente o papel da paridade simbólica do *antimito*, a vivência *vis-à-vis* que funciona como *buffer*, o sentido crítico (ACID) como forma de peneirar o boato e o exercício do contraditório por um ator de *status* equiparável ao do *boateiro* (que se designou por ator tampão), este último aspeto em linha com as conclusões de Eder & Enke (1991).

Partiu-se para a investigação com uma sólida revisão da literatura, o que culminou na construção de categorias *a priori*. Porém, abertos à *empiria*, este procedimento nunca se considerou fechado e aduziram-se posteriormente vários contributos, que atualizaram e solidificaram ideias, conceções e posições. E a bem do rigor científico dão-se exemplos desses novos dados: o distanciamento dos entrevistados face ao objeto, o que reflete a sua reprovação social; o papel fulcral da clique na vivência intragrupo; a emotividade do discurso visando capturar o interesse do auditório; a ênfase que a *empiria* deu à rotulagem e ao "critério" da intencionalidade como eixo definidor daquilo que se designou como boato tipo II, entre outros.

Nesta construção inacabada que uma investigação deste cariz sempre é, outros aspetos que se julgou serem relevantes não foram considerados e corroborados aquando do confronto com a *empiria.* Destes surge a "ambiguidade", algo que abundantemente a literatura[147] aponta como "fator primeiro" para a eclosão do boato, assim como a competição intragrupo. Quanto ao primeiro é de salientar que também não se considerou, *a priori*, a "ambiguidade" como um fator essencial[148]. Já o constructo *close quarters competition* que se pensou vir a ter um encaixe

[147] Tais como: DiFonzo & Bordia (2007) ou Shibutani (1966).
[148] As razões para esta posição são referidas na I Parte, subcapítulo 2.3.

perfeito na *empiria* - que engloba a *competição intragrupo* e a *ambiência concentracionária* - viu esta corresponder sobretudo na segunda variável e não tanto na competitividade entre os elementos do grupo. Em todo o caso, a corroboração empírica da influência da vivência concentracionária estará, até certo ponto, em consonância com os achados de Zimbardo (2007)[149]. Não menos é verdade, que existiu uma evidente assunção de outras questões onde a competitividade está implícita sendo elas os conflitos, rivalidades e contrapoder. Por isso, neste como noutros aspetos, há que equacionar as limitações associadas à recolha de dados (e.g atitudes defensivas dos entrevistados).

Quanto ao fator ACID, parece ter alguma influência na destrinça e em afastar formas mais extremadas deste discurso, mas a *intelligentzia* acaba por sucumbir ao boato, o que se explica por este ser um fenómeno umbilicalmente ligado à natureza humana e assim transversal a todas as classes sociais e níveis de formação académica, científica e cultural. Por último, transparece da *empiria* o boato como um discurso com uma importante significância social que informa e entretém, o que corresponde, *lato sensu*, à função de *sensemaking* avançada por DiFonzo & Bordia (2007), de construção e atribuição de "significados", num *tête-à-tête* entre atores que "descobrem", por esta via, o *social-circundante*. Nesta linha, o boato acaba por ser um discurso que (re) interpreta e mapeia a paisagem social recorrendo ao rótulo e a tipos, algo que o material empírico bem enfatizou. E nesta aceção fica bem patente o seu papel em processos de integração grupais, em que precisamente por o ator partir para uma paisagem social desconhecida, poderá servir-se deste tipo de *small talk* para construir, tipificando e rotulando, a sua imagem mental do *social-circundante*[150].

[149] Nomeadamente a experiência da prisão de Stanford.
[150] Uma aceção que vai ao encontro dos achados de Baumeister, Zhang & Vohs (2004), que abordam o boato como uma fonte de informação pela qual os atores aprendem, tacitamente, as idiossincrasias de cada contexto. Vamos encontrar este aspeto empiricamente corroborado no subcapítulo 7.1 (e.g Prof.ª Rosa).

De destacar o *bridging* com vários constructos sociológicos, entre os quais a cultura e o *habitus*, um caminho que se procurou agarrar e trilhar, tentando perspetivar o boato como agente transmissor de idiossincrasias grupais, sobretudo com significações tácitas. Por outro lado, o modelo bidimensional proposto liga este fenómeno a fatores que objetivamente para ele concorrem – CIA, MAD, FIC, ACID, *close quarters competition* - independentemente do contexto ou dos atores envolvidos, descolando-se de modelos que se focam nas motivações psíquicas de cada um, e que por isso dificilmente podem ser generalizáveis. Quando à FIC, esta torna-se necessária para a disseminação, estando mais dificultada uma propagação de fonte anónima. A crença encontra-se subjacente à geração de conformismo e facilita-se perante fontes credíveis, mais do que o conteúdo, tantas vezes inverosímil, da *mensagem-boato*. De relevar também a validação da ideia de bolsas[151] onde corre o boato, que também o contêm e balizam - NECOS - em linha com a fórmula do boato de Allport & Postman (1947). Também se confirma as várias funções do boato que a literatura aponta, nomeadamente o seu caráter exclusivo[152], dentro da clique, onde circulam segredos que se constituem como símbolos que mantêm a coesão grupal, favorecendo o *enforcing* de normas que tendem a homogeneizar comportamentos e a custear socialmente – justa ou injustamente - de forma elevada aquilo que possa ser desviante e *outlier*. A analogia do *download* e *update* cunhadas por Bertolotti & Magnani (2014) parece ter alguma aplicabilidade e contribuir para melhor compreender o mecanismo aqui subjacente. Nesta linha, dir-se-á que tendo o boato um caráter tendencialmente negativo (com uma reduzida fidedignidade), ao se realizar um *update* de um boato, qual vírus, replicar-se-á pelo sistema comprometendo o funcionamento ótimo do mesmo. O conformismo acaba por ser um terreno plano e aberto para que opiniões maioritárias (por vezes extremistas) sejam "contaminadas" pelo (vírus) boato.

[151] O ambiente *web* tende a exponenciar a informação, de todo o tipo, ainda assim, preconiza-se, existirá a concorrência e a existência do NECO, que, não obstante, será um fator mais conexo ao plano *face to face*.
[152] Apontado por Gluckman (1963), entre outros.

Lembra-se DiFonzo *«workplace rumors are particulary widespread»* (2008, p.4) que bem fundamenta a opção do *setting* profissional. E, da análise contrastante entre os três grupos profissionais, surgiu desde logo a perceção de uma maior intensidade do fenómeno no grupo dos enfermeiros[153] e uma menor no grupo dos docentes[154]. Esta conclusão pode-se explicar, em parte, pela vivência *close quarters* dos enfermeiros dentro da enfermaria, muito próxima e com intricadas interdependências, além de uma marcada hierarquia, assim como pela natureza da organização, que se rege muito pela norma e pelo procedimento. No extremo diametralmente oposto, os docentes parecem viver um clima organizacional com menor vinco hierárquico, uma maior flexibilidade de horários e menor ênfase do "ajuntamento concentracionário" – a variável com maior conexão ao boato. Aduz-se também o provável contributo do fator ACID, que se fará sentir de forma mais enfática na Universidade, onde pela sua natureza há mais debate e contraditório, um elemento que não é aqui despiciendo e que pode funcionar como fator de desconstrução de certas realidades. Independentemente das suas causas, o boato *sentiu-se*, assim ficou demonstrado, nos três grupos profissionais, o que prova o seu lado verdadeiramente omnipresente, independentemente dos *settings* laborais, das formações de base ou das funções exercidas.

Quanto às manifestações do boato, a sua invisibilidade social é desocultada em pequenos pormenores que denotam este marcado cariz sub-reptício, como o tom de voz, o sussurro, o desvio da conversa, uma mimética jocosa, o discurso indefinido[155], o silêncio comprometedor,[156] assim como em *evicções sociais*[157] que se traduzem em "não convidar

[153] *Vide* subcapítulo 2.3 que faz referência a uma investigação de Bordia *et al.* (2006, *apud* DiFonzo, 2008) sobre rumores num hospital australiano.
[154] O Prof. Vítor [e 1] e André [e 5] chegam mesmo a negar que existam boatos, sobretudo na sua aceção mais negativa. No grupo dos enfermeiros, embora nem todos os entrevistados o associem ao *bullying* (e.g Enf.ª Adelaide), há unanimidade em referir que existem e que estão ligados a trajetórias exclusivas.
[155] O verbo dizer, na sua forma indefinida (presente do indicativo, pronominal reflexo), "diz-se", tenta legitimar o boato da seguinte forma: inculca no ouvinte a ideia de uma "aprovação da maioria", desresponsabilizando o boateiro e o recetor, e com isso facilitando a adesão do auditório ao discurso: "Se todos dizem, deve ser verdade".
[156] Que revela constrangimento e o seu caráter subliminar, escondido, que corre na "penumbra".
[157] No sentido de desapossar (evicção) os atores das suas interações isolando-os socialmente.

para". Por outro lado, no que se refere ao seu *tempus* este é um fenómeno frequente e está presente em momentos informais, de pausa e descontração como as idas das cliques para beber o café, fumar um cigarro, aquando de uma refeição ou ainda nas "passagens de turno" no grupo dos enfermeiros. São momentos socialmente aceites que encobrem e tentam "legitimar" o boato: o boato surge a pretexto de, nunca de forma intencional. Alguns dos *locus* referidos foram o gabinete, o corredor, a copa e a sala de enfermagem.

Relembram-se os objetivos inicialmente traçados: 1 - Análise do conceito e caracterização deste tipo de discurso (e.g *locus*, *tempus*, frequência)*;* 2 - Revelar as causas que originam e potenciam boatos e rumores; 3 - Descrever a *gestalt intrínseca* do boato (e.g intervenientes, status), funções e tipologia; 4. Compreender os efeitos e significados do boato em pequenos grupos com foco na sua relação dicotómica integração/exclusão. Destes, parece claro e evidente que todos foram respondidos nesse confronto entre *empiria* e conceptualização, o que em grande parte já foi expresso nesta conclusão. Todavia, importa uma nota final para o último objetivo, que se relaciona intimamente com a pergunta de partida. Para isso, releva-se a conceção do constructo de osmose grupal, objetivando significar as trajetórias de entrada e saída dos atores de e para o grupo. Para esta fluidez grupal concorre o boato, influenciando processos de integração e estando presente como fator invisível que conduz à metamorfose destes grupos. Deste modo, a relação do boato com a produtividade e a motivação no seio das organizações parece ser uma interessante linha para futuras investigações, pois como nos diz DiFonzo (2008): «*Rumors are powerful. They influence attitudes, thoughts, emotions and judgements. They alter opinions, prejudices, fears, affectations, and even how much we like our job.»* (p.20).

Rematando, dir-se-á que o boato é um discurso dos *bufos* e dos moralistas, surge amiúde por entre encontros fortuitos e "forçados"[158], autêntico tribunal e polícia dos bons costumes, tanto dos *yes men* e *santinhos* como dos revolucionários mais inconformados que tentam um *coup* contra o *establishment*. São conversas superficiais pejadas de futilidades inconsequentes, mas também capazes da maledicência mais vil, propaladas por elites e plebe, homens e mulheres, e no fundo por todos nós, pois é indistinto a raças e culturas, sendo evidente que *rumorizar* faz parte da natureza humana[159], ainda que ninguém o admita[160]. O boato é um discurso multifacetado, mas predomina a sua forma negativa[161] que passa muito pelo mecanismo de o *boateiro* tentar desvalorizar[162] e "apoucar"[159] o alvo, promovendo-se, com isso, a si próprio. Ao boato está subjacente um encaixe\colagem ao alvo, e quanto mais plausível for este encaixe mais crença gerará e mais o boato tenderá a disseminar-se. Não raras vezes, adota traços de uma confabulação que é vendida aos demais, encaixilhando num discurso manipulador, devendo existir alguma prudência em assumi-lo e retransmiti-lo. No pequeno grupo, pressupondo o contacto *vis-à-vis*, tanto se potencia como se atenua. Em certas configurações mais inócuas, em linha com o *grooming*, poderá facilitar processos de *bonding* e integração, mas sendo um discurso tendencialmente negativo está sobretudo associado à segregação e à exclusão, muito pelo alinhamento de extremismos maioritários no seio do grupo que originam dinâmicas centrífugas dos visados. Por isso, é necessário destrinçá-lo e identificá-lo para implementar estratégias mitigadoras que visem diminuir a sua frequência, sobretudo das formas discursivas marcadamente mais negativas\exclusivas[163].

[158] A expressão é utilizada por Avilez [e 3].
[159] Conforme o expresso por José [e 16] no subcapítulo 5.6. Na mesma linha, DiFonzo (2008) refere: «*wherever people live, work, or play in community, the watercooler effect springs up*». (p.1).
[160] Questão abordada no subcapítulo 4.2. Nenhum dos entrevistados admite explicitamente participar em boatos.
[161] Referido, entre outros, pelo Téc. Gonçalo [e 18] no subcapítulo 5.3.
[162] Por vezes caricaturando o alvo, como refere a Enf.ª Constança [e 12] no subcapítulo 4.3.
[163] Isto sem esquecer que muitas configurações em tons "acinzentados" são toleráveis e até aceitáveis (cf. Avilez). Posto está, que "meras" incivilidades e a falta de urbanidade, que profusamente utilizam estes discursos, passam incólumes à censura social.

# Referências Bibliográficas

Agostinho, S. (AC 426,427/1995). *O Livre Arbítrio*. Oliveira N. (Trad.). São Paulo: Paulus. ISBN 85-349-0256-9.

Allport, G. W. & Postman, L. J. (1947). An analysis of rumor. *Public Opinion Quarterly*, 10, p.501-517.

Aristóteles (350 AC/2009). Politics: A Treatise on Government. [EBook #6762], Ellis W. (Trad.). Retirado de: http://www.gutenberg.org/ebooks/6762

Ariza-Montes, J. R. N., Leal-Rodríguez, A. & Leal-Millán, A. (2014). Workplace Bullying Among Managers: A Multifactorial Perspective and Understanding. *International Journal of Environmental Research and Public Health,* IJERPH, 11, p.2657-2682. doi:10.3390/ijerph110302657.

Bachelard, G. (1938/2005). *A formação do espírito científico: Contribuição para uma psicanálise do conhecimento*. Abreu E.S (Trad.). Rio de Janeiro: Contraponto.

Baumeister, R., Zhang, L. & Vohs, K. (2004). Gossip as Cultural Learning. *Review of General Psychology*, 8 (2), p.111-121.

Baron, R., Hoppe, S., Kao, C., Brunsman, B., Linneweh, B. & Rogers, D. (1996). Social Corroboration and Opinion Extremity. *Journal of Experimental Social Psychology*, 32, p.537-560.

Beersma, B. & Van Kleef, G. (2012). Why People Gossip: An Empirical Analysis of Social Motives, Antecedents, and Consequences. *Journal of Applied Social Psychology,* 42, (11), p.2640-2670.

Bertolotti, T. & Magnani, L. (2014). An epistemological analysis of gossip and gossip-based knowledge. *Synthese*, 191, p.4037–4067.

Bourdieu, P. (1991). *Language and symbolic power*. Thompson, J. (Edit.). Cambridge: Polity Press.

Bourdieu, P. (1995). *Outline of a theory of practice*. Nice, R. (Trad.). Cambridge: Cambridge University Press.

Buckner, T (1965). A Theory of Rumor Transmission, *Public Opinion Quarterly*, vol. 29, no. 1, p. 54-7.

Campos L.B.P. (2011). *O trabalho qualificado escapa à precariedade? Um estudo de caso da profissão científica* (Dissertação de mestrado em sociologia). Universidade de Coimbra: Coimbra. Retirado de: http://hdl.handle.net/10316/17923

Caplow, T. (1947). Rumors in War. *Social Forces*, p.298-302

Castells, M. (2009). *Communication power*. Oxford, UK: Oxford University Press

Chomsky, N. (1986). *Knowledge of language: Its nature, origin, and use*. New York: Praeger

Classificação Portuguesa das Profissões (2010). Instituto Nacional de Estatística. Retirado de: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine

"Cleaning behaviour" (2013). In *Encyclopædia Britannica Ultimate Reference Suite.* Chicago: Encyclopædia Britannica.

Costa, R (2015). On the Timelessness and Timeliness of Categorical Analysis: the past, present, and yet to come of searching for latent meanings. *Estudos em Comunicação*, nº 18, p.79-106

Coutinho, C. (2014). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. Coimbra: Almedina.

Creswell, J. (2007). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.

Crothers, L., Lipinski, J. & Minutolo, M. (2009). Cliques, Rumors, and Gossip by the Water Cooler: Female Bullying in the Workplace. *The Psychologist-Manager Journal*, 12, p.97-110.

Cuonzo, M. (2008). Gossip: An Intention-Based Account. *Journal of Social Philosophy*, 39 (1), p.131-140.

De Backer, C., Nelissen, M., Vyncke, P., Braeckman, J. & McAndrew, F. (2007). Celebrities: From Teachers to Friends. *Human Nature*, 18, p.334-354.

Decreto-Lei n.º 205/2009, de 31 de Agosto. Estatuto da Carreira Docente Universitária. *Diário da República*, n.º 168, I Série. Retirado de: https://dre.pt/application/file/129236

Decreto-Lei n.º 78/87, de 17 de Fevereiro. Código de Processo Penal. *Diário da República*, n.º 40, I Série. Retirado de: http://www.pgdlisboa.pt/home.php

Denzin, N. K. & Lincoln, Y. [eds.] (2000). *Handbook of Qualitative Research*, 2nd ed., Thousand Oaks: Sage Publications.

Descartes, R. (1637/2008). *A Discourse of a Method for the Well Guiding of Reason and the Discovery of Truth in the Sciences*. [EBook #25830]. Retirado de: http://www.gutenberg.org/ebooks/25830

DiFonzo, N. & Bordia, P. (2007). *Rumor psychology: Social and organizational approaches*. Washington, DC: American Psychological Association.

DiFonzo, N. (2008). *The watercooler effect: A psychologist explores the extraordinary power of rumors*. New York: Avery.

DiFonzo, N., Suls, J., Beckstead, J., Bourgeois, M., Terpstra-Schwab, N., Homan, C., & Younge, A. (2014). Network Structure Moderates Intergroup Differentiation of Stereotyped Rumors. *Social Cognition,* vol. 32 (5), p.409-448.

Dunbar, R. I. M. (2004). Gossip in an evolutionary perspective. *Review of General Psychology*, 8, p. 100–110.

Eder, D. & Enke, J. (1991). The Structure of Gossip: Opportunities and Constraints on Collective Expression among Adolescents. *American Sociological Review,* vol. 56, (No. 4), p.494-508.

Ellwardt, L., Steglich, C. & Wittek, R. (2012). The co-evolution of gossip and friendship in workplace social networks. *Social Networks,* 34, p. 623-633.

Faris, R. W. (2013). Bullying. In *Encyclopaedia Britannica Ultimate Reference Suite*, Chicago: Encyclopaedia Britannica.

Farley, S. (2011). Is gossip power? The inverse relationships between gossip, power, and likability. *European Journal of Social Psychology Eur. J. Soc. Psychol.,* 41, p.74-579.

Gans, J. (2014). What an Understanding of the Dynamics of Gossip Has to Teach About Group Dynamics and Group Leadership. *International Journal of Group Psychotherapy*, 64 (1), p. 4-22.

Giddens, A. (2009). *Sociology* (6º ed.). Cambridge: Polity Press.

Gluckman, M. (1963). Gossip and scandal. *Current Anthropology,* 4, p. 307-316.

Goethe, J.W. (1774/2009). *The Sorrows of Young Werther*. [EBook #2527], Boylan R.D. (Trad.). Retirado de: http://www.gutenberg.org/ebooks/2527

Goffman, E. (1956). *The presentation of self in everyday life*. Edinburgh: University of Edinburgh, Monograph nº. 2.

Goffman, E. (1961). *Encounters; two studies in the sociology of interaction.* Harmondsworth: Penguin.

Grosser, T., Lopez-Kidwell, V. & Labianca, G. (2010). A Social Network Analysis of Positive and Negative Gossip in Organizational Life. *Group & Organization Management*, 34 (2), p. 177-212.

Guerra, I. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo - Sentidos e Formas de Uso*. Cascais: Princípia.

Hallett, T., Harger, B. & Eder, D. (2009). Gossip at Work: Unsanctioned Evaluative Talk in Formal School Meetings. *Journal of Contemporary Ethnography*, 38 (5), p.584-618.

Hartung, F. & Renner, B. (2013). Social Curiosity and Gossip: Related but Different Drives of Social Functioning. *PLoS ONE.*

Hess, N. & Hagen, E. (2006). Psychological adaptations for assessing gossip veracity. *Human Nature*, 17 (3), p.337-354.

Houdremont, C. (1999). *Rumeur et psychologie des foules. Problèmes définitionnels et analyse comparative des mécanismes de transmission de la rumeur et de la psychologie des foules* (Dissertação de mestrado), Université de Louvain-la-Neuve, Louvain-la-Neuve.

Hughes, M. & Kroehler, C. (2011). *Sociology: The core* (10th ed.). New York: McGraw-Hill.

Ingram, G. (2014). From Hitting to Tattling to Gossip: An Evolutionary Rationale for the Development of Indirect Aggression. *Evolutionary Psychology,* 12, (2).

Jasso, G (2006). Comparison Theory. In Turner. J. (Edit.) *Handbook of sociological theory* (p.669-699). New York: Springer.

Johnson, D. (2008). *Contemporary sociological theory: An integrated multi-level approach*. New York: Springer.

Kapferer, J.-N. (1987). *Boatos. O meio de comunicação mais velho do mundo.* Mem Martins: Europa América.

Kieffer, C. (2013). Rumors and Gossip as Forms of Bullying: Sticks and Stones? *Psychoanalytic Inquiry,* 33, p.90-104.

Kimmel, A. (2004). *Rumors and rumor control a manager's guide to understanding and combatting rumors*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Kniffin, K. & Wilson, D. (2005). Utilities of gossip across organizational levels. *Human Nature,* 16, (3), p.278-292.

Kurland, N. & Pelled, L. (2000). Passing the Word: Toward a Model of Gossip and Power in the Workplace. *The Academy of Management Review,* 25 (2), p.428-428.

Lei n.º 35/2014 de 20 de junho, art.º 88. Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, *Diário da Republica,* n.º 117, Série I.

Low, S., Frey, K. & Brockman, C. (2010). Gossip on the Playground: Changes Associated With Universal Intervention, Retaliation Beliefs, and Supportive Friends. *School Psychology Review,* 39 (4), p. 536–551.

Luna A., Garcia, D.C., Chou, S. Y. & Jackson, S. (2013). Can "tight" groups at work be detrimental? a theoretical view of gossip from the network tie strength and density perspective. *Global journal of business research*. vol. 7, nr.º1, p. 91-100.

Manchado, A. I. (2006). El rumor político. Apuntes sobre la opinión pública en la castilla del siglo xv. *Che lxxx,*, p. 65-90.

Macionis, J. (2012). *Sociology* (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Marques, J., Yzerbyt, V. & Leyens, J. (1988). The "Black Sheep Effect": Extremity of Judgments Towards Ingroup Members as a Function of Group Identification. *European Journal of Social Psychology*, 18, p.1-16

McAndrew, F. (2014). The "sword of a woman": Gossip and female aggression. *Aggression and Violent Behavior*, 19, p.196–199.

Morin, E. (1982). *La rumeur d'Orleans: édition complétée avec La rumeur d'Amiens*. Paris: Éditions du Seuil

Moscovici, S. & Graumann, C. (1986). *Changing conceptions of crowd mind and behavior*. New York: Springer

Niekerk, J. (2008). The Virtue of Gossip. *South African Journal of Philosophy*, 27 (4), p. 400-412.

Noon, M. & Delbridge, R. (1993). News From Behind My Hand: Gossip in Organizations. *Organization Studies*, 14 (1), p.23-36.

Pais, J. (2002). *Sociologia da vida quotidiana: Teorias, métodos e estudos de caso*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais.

Pezzo, M. & Beckstead, J. (2006). A Multilevel Analysis of Rumor Transmission: Effects of Anxiety and Belief in Two Field Experiments. *Basic and Applied Social Psychology*, p.91-100.

"Problemática da saudade - Joaquim de Carvalho, vida e obra". (n.d.). Retirado a 6 de Setembro de 2015 de: http://www.joaquimdecarvalho.org/artigos/artigo/123-1.-Problematica-da-saudade

Quivy, R. & Campenhoudt, L. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales* (4.ª ed.). Paris: Dunod.

Ritzer, G. (2011). *Sociological theory* (8° ed.). New York: McGraw-Hill.

Ritzer, G. & Ryan, M. [Eds.]. (2011). *The concise encyclopedia of sociology*. Chichester: Wiley-Blackwell.

Rosnow, R. L. (2001). Rumor and gossip in interpersonal interaction and beyond: A social exchange perspective. In R. M. Kowalski (Ed.), *Behaving badly: Aversive behaviors in interpersonal relationships* (p. 203-232). Washington, DC: American Psychological Association.

Salganik, M. & Watts, D. (2008). Leading the Herd Astray: An Experimental Study of Self-fulfilling Prophecies in an Artificial Cultural Market. *Social Psychology Quarterly*, 74 (4), p.338-355.

Serrano, M. M. (2010). A empresa em rede no contexto das novas configurações organizacionais. *Socius Working Papers*, nº 04, p.3-35.

Shibutani, T. (1966). *Improvised news; a sociological study of rumor.* Indianapolis: Bobbs-Merrill.

Silva, C, Fialho, J. & Saragoça, J. (2013). *Iniciação à análise de redes sociais. Casos práticos e procedimentos com UCINET*. Casal de Cambra: Caleidoscópio.

"Significado/definição de boato no Dicionário Priberam da Língua Portuguesa". (n.d). Retirado a 17 de Agosto de 2015 de: https://www.priberam.pt/DLPO/boato

"Significado/definição de laracha no dicionário Priberam da Língua Portuguesa". (n.d). Retirado a 23 de Agosto de 2015 de: https://www.priberam.pt/DLPO/laracha

"Significado/definição de estereótipo no Dicionário Priberam da Língua Portuguesa." (n.d). Retirado a 20 de Agosto de 2015 de: http://www.priberam.pt/dlpo/estere%C3%B3tipo

Solove, D. (2007). *The future of reputation: gossip, rumor, and privacy on the Internet*. New Haven: Yale University Press.

Stewart, P. & Strathern, A. (2004). *Witchcraft, sorcery, rumors, and gossip*. Cambridge, UK: Cambridge University Press

Sunstein, C. (2014). *On rumors: How falsehoods spread, why we believe them, what can be done*. Princeton: Princeton University Press.

Tugend, A. (2012). Studies Find That Gossip Isn't Just Loose Talk. *New York Times*. Retirado a 27 de Junho de 2015 de: http://www.nytimes.com/2012/06/16/your-money/studies-find-gossip-isnt-just-loose-talk.html?_r=0

Wasserman, I.M (1984). Imitation and Suicide: A Reexamination of the Werther Effect. *American Sociological Review*, vol. 49, n.º. 3, p. 427-436

Watson, D. (2012). Gender Differences in Gossip and Friendship. *Sex Roles*, 67, p.494-502.

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

# Anexos

## Guião de entrevista

**I - Caracterização social do entrevistado**

Sexo:

Idade:

Habilitações literárias:

**1 - Qual é a sua profissão?**

**2 - Como descreveria o seu dia-a-dia?**

Indagar: breve caracterização do grupo (e.g equipas multidisciplinares e habilitações literárias dos membros do grupo).

Explorar: relação com os colegas; proximidades e distâncias; homogeneidade/diferenças; competitividade entre os elementos.

**II - Inícios. Um *snapshot* do boato**

**3 - Fale-me um pouco sobre as conversas no seu local de trabalho…?**

Indagar: frequência; intencionalidade; segredo e invisibilidade;

Explorar: tempo e espaço: lugares específicos onde costumam acontecer, duração das conversas; a que atos está associado; aspetos característicos do boato (quantas pessoas, que gestos, maneirismos, expressões típicas e construção frásica).

**III – Causalidades**

**4 - Como surgem essas conversas e comentários?**

Indagar: ambientes fechados, hierarquizados, interdependentes e com interação FtF.

Explorar: ambiguidade; interesse e conexão com o contexto; outros fatores;

**5 - Que valor atribui aos comentários?**

Explorar: crença e conformismo; a credibilidade da fonte (FIC) e do conteúdo (MAD) para a disseminação; contrariar uma CIA; O papel da ACID; facto vs opinião; informação prévia e FtF como *buffers*.

**IV - Formas e Funções**

**6 - Pode descrever essas conversas?**

Explorar: papéis e protagonistas; influência (status) do emissor, dos recetores e de quem contradiz; interpretação e distorção da MAD; projecção; trocas sociais

**7 - Para que servem os comentários?**

Explorar: influenciar (poder); obter referências do meio e reprodução social (compreensão do contexto); interpretação/referências de outros atores; forma de entretenimento; perigos sociais; *status enhacement;*

**8 - O que faz com as conversas que ouve?**

Explorar: colagem/encaixe ao visado; refutabilidade; emotividade; circulação em grupos específicos; assunto *takeoff*; estratégias de mitigação;

**V - Efeitos: o *in* e o *out***

**9 - Que lugar ocupam os boatos (i.e conversas, comentários falatórios) no momento de adaptação ao grupo?**

Explorar: ritual iniciático; assimilar *guidelines* sociais sobre as idiossincrasias do grupo; manutenção do *status quo*; coesão e reprodução social;

**10 - Já alguma vez sentiu que falavam de si "por trás das costas" (i.e conversas, falatórios, boatos)?**

Indagar: como se sentem os visados; veracidade do boato.

Explorar: boato como normas sociais; moldagem do *self* pelo boato; adaptação ao grupo.

**11 - Quais os aspetos positivos do boato?**

Indagar: sentimento de pertença e lealdade ao grupo.

Explorar: partilha de informação "sigilosa"; *freeriding* e coesão grupal; inclusão; amizade; criação de alianças;

**12 - Quais os aspetos negativos?**

Explorar: competição; comparação; rivalidade; *bullying*; mudança social; contra-poder; MAD derrogatória; obstáculo à adaptação e forma de exclusão.

**Tabela de correspondência entre grupos profissionais e pseudónimos**

| *Setting* | Pseudónimo |
|---|---|
| Universidade | Prof. Vítor [e 1] |
| | Prof.ª Rosa [e 4] |
| | Prof. André [e 5] |
| | Prof. Costa [e 6] |
| | Prof. Carlos [e 9] |
| | Prof. ª Isabel [e 8] |
| | Prof. João [e 7] |
| | |
| Hospital | Enf.ª Ana [e 2] |
| | Enf.ª Constança [e 12] |
| | Enf.ª Inês [e 14] |
| | Enf.ª Carla [e 17] |
| | Enf.ª Adelaide [e 15] |
| | |
| Câmara Municipal | Téc.ª Olga [e 10] |
| | Téc.ª Anabela [e 13] |
| | Téc. Ricardo [e 11] |
| | Téc. Avilez [e 3] |
| | Téc. Gonçalo [e 18] |
| | Téc. José [e 16] |