

O BOATO NAS OPERAÇÕES PSICOLÓGICAS

MaJ Int QEMA
FILADELFO REIS DAMASCENO

1 — INTRODUÇÃO

O boato é um antigo instrumento de propaganda que vem sendo utilizado pelo homem desde as épocas mais remotas. Dentre os numerosos exemplos do emprego de boato nos tempos passados os seguintes são bem característicos e sugestivos. Nero procurou sustar o crescimento do Cristianismo empregando-o deliberadamente e em larga escala entre a população romana. Anibal exagerava o valor e o poder de combate de seus elefantes a fim de aterrorizar os exércitos romanos. Gengis Khan, o guerreiro mongólico, precedia a chegada de suas hostes de notícias fantásticas, relacionadas com o poderio, ferocidade e invencibilidade das mesmas.

Entre nós, encontramos o emprego do boato por Caxias em inúmeras oportunidades. Na Revolução de Sorocaba, em 1842, quando os liberais começaram a ridicularizar o governo, por haver enviado "quatrocentos cadáveres ambulantes" ou "quarenta almas do outro mundo" para combatê-los, Caxias, que contava somente com 400 homens, remeteu um telegrama às cidades onde iria pernoitar, pedindo que preparassem rações para 3.000 soldados. Na Balaiada, fez espalhar notícias de um suposto antagonismo entre os "balaaios" e os escravos do Cosme e a rivalidade entre as facções surgiu em seguida.

Na Revolução Farroupilha, desconfiando que os rebeldes tinham simpatizantes e espões no seu próprio exército, Caxias fazia pública sua intenção de seguir determinada direção, para que chegasse ao conhecimento dos chefes farroupilhas. Rompida a marcha, voltava em direção contrária, o que perturbou, inúmeras vezes os planos e movimentos dos revoltosos.

na nossa vida cotidiana o boato encontra amplo emprego e suas implicações sociais são evidentes. Quantas reputações pessoais foram construídas ou destruídas através de simples boatos? Quantos produtos comerciais obtiveram a sua aceitação ou rejeição em virtude de uma qualidade ou defeito veiculado por meio de boatos? Que pessoa jamais foi vítima de uma intriga?

As razões acima apontadas justificam o interesse pelo assunto do presente trabalho. O tema é de proveito comum, seja para o indivi-

duo ou para o grupo social. Todas as conclusões são válidas, não só nas situações normais de tempo de paz, mas, também, durante os conflitos armados, nas operações psicológicas.

2 — DEFINIÇÃO, NATUREZA E TIPOS

Se perguntássemos a diversas pessoas o que entendem por "boato", obteríamos respostas as mais variadas; como por exemplo: mentira, balela, intriga, fuxico, mexerico, "disse-me-disse", "fofoca", "cascata" e muitas outras palavras tidas como sinônimas. O que resulta em comum é a convicção de que o boato é algo sem fundamento, inverídico, pouco merecedor de crédito, a que se devota um ostensivo e merecido desprezo. A valer tais conceitos, o boato seria algo sem qualquer importância, não se justificando o interesse pelo mesmo. Na realidade, porém, os fatos se passam de maneira diferente e a compreensão científica do problema é bastante diversa, comprovando plenamente o valor do assunto.

Assim, poderemos definir o boato do seguinte modo: "boato é uma mensagem, normalmente transmitida de pessoa a pessoa, cuja autenticidade do assunto é questionável e cuja origem é inverificável". Uma vez estabelecido um conceito sobre o boato, passemos a analisar a sua natureza ou suas características, que permitirão uma melhor compreensão do problema.

O boato refere-se a assunto atual e específico, ao contrário das lendas e dos mitos, cujos temas são gerais e ligados ao passado. Normalmente o boato é difundido por meio da comunicação direta, por via oral, de pessoa a pessoa. Somente em raras ocasiões é difundido pelos meios de comunicação de massa. Outro aspecto importante do boato é a sua ambigüidade, ou seja, a inexistência de qualquer indício de que seja falso ou verdadeiro. Caberá à pessoa que o recebe crer ou não no mesmo, de acordo com o seu conhecimento, seus valores e atitudes ou com a situação em que se encontra.

Os boatos podem ser classificados em três tipos distintos, segundo as emoções que procuram explorar: O tipo "espantinho" é baseado nos sentimentos de medo, angústia ou ansiedade das pessoas envolvidas na divulgação. O tipo "sonho" procura retratar as esperanças ou aspirações das pessoas, transformando os desejos em "realidade". O tipo "agressivo" explora os ódios, antagonismos, antipatias e preconceitos existentes no meio social onde circula.

O boato pode ser originado de forma espontânea ou intencional. No primeiro caso resulta da falta ou escassez de informações ou dos mecanismos de defesa das pessoas que, inconscientemente, criam histórias ou anedotas, dando vazão às suas frustrações. O boato intencional é preparado deliberadamente para obter um resultado desejado e vale-se das mesmas condições do anterior.

3 — O MECANISMO BÁSICO DO BOATO

A propagação do boato pode ser expressa pela seguinte fórmula: $P = I \times A$. A expressão indica que P (Propagação em extensão e velocidade) é o produto de dois fatores: I (Importância do assunto para o público) e A (Ambigüidade, ou seja a falta ou deficiência de informações "sobre o assunto" para o público).

Do exame da fórmula retiramos algumas conclusões básicas. Quanto mais significativo for o tema para o público, quanto mais se aproximar de seus problemas e aspirações, maiores serão as possibilidades de divulgação. Além disso, é necessário que o público não disponha de informações válidas para confronto, ou as tenha recebido incompletas. Ou ainda se encontre sob tensão, de forma que não possa tirar conclusões lógicas e racionais. Como a propagação do boato é um produto de dois fatores, a Importância e a Ambigüidade, havendo a falta de qualquer dos dois, a difusão do boato será nula e ele não terá a menor repercussão.

Se são necessárias ambas as condições, por que os boatos circulam com tamanha facilidade? Do ponto de vista psicológico, os boatos difundem-se em razão dos seguintes motivos: eles respondem a importantes questões na falta de informações verdadeiras. Além disso, servem como válvula de escape para as emoções reprimidas, justificam reprováveis ações individuais e propiciam um sentimento de importância para quem os divulga.

Alguns exemplos explicarão com clareza esses requisitos. O problema da "questão importante" pode ser compreendido se atentarmos para os constantes rumores a respeito de aumento de salário, obrigando, muitas vezes, a desmentidos oficiais. Quanto ao alívio para as emoções, achamos provas nas anedotas sobre certos grupos ou pessoas, pois, ao propagá-las a pessoa está descarregando a sua agressividade contra os mesmos, inconscientemente. E, finalmente, nas situações de incerteza e tensão, a pessoa "bem informada", que tem sempre "as últimas" a transmitir, tem o seu prestígio aumentado.

Podemos retirar importante ensinamento do mecanismo básico do boato, a ser utilizado pelos órgãos de censura em situações anormais. O público continuará com a atenção voltada para o desenrolar dos acontecimentos importantes e sentirá necessidade de informações a respeito dos mesmos. A brusca interrupção do fluxo de notícias através dos canais normais ou a tentativa de desviar a sua atenção para assuntos de menor interesse são totalmente infrutíferas. Cria-se imediatamente um vazio, que será preenchido imediatamente pela proliferação de boatos, com resultados imprevisíveis. A solução correta é manter o mesmo ritmo de informações verdadeiras, sobre os assuntos que interessam no momento.

4 — DEFORMAÇÕES SOFRIDAS PELO BOATO

Todos nós conhecemos o célebre exemplo da "Cadeia de Mensageiros", onde uma mensagem chega ao seu destino completamente truncada, após ser transmitida verbalmente por diversas pessoas. Com o boato acontece coisa semelhante. Essas alterações verificadas na propagação do boato obedecem a três processos distintos mas que ocorrem simultaneamente: o Nivelamento ou Concisão, a Acentuação e a Assimilação.

Durante o Nivelamento, o boato tende a ser mais conciso e menos detalhado. Experiências revelam que, entre a quinta ou sexta transmissão, a mensagem original foi reduzida em 70% de seu conteúdo, mas as últimas pessoas quase nada alteram. Como a memória tem uma função econômica, são passados adiante apenas os detalhes julgados importantes pelo comunicador perdendo-se dados essenciais, como nomes de lugares e de pessoas. Há uma tendência em gravar as primeiras palavras ou introdução do boato, os preconceitos, ou aquilo que convém ao narrador. Resulta do Nivelamento a simplificação do boato com o início de sua deformação.

A Acentuação é o processo seguinte e constitui a recíproca do anterior: os detalhes restantes são enfatizados, conduzindo à distorção, pelo exagero. O número de objetos geralmente é aumentado, fatos presentes são comparados a eventos passados, certas situações são destacadas e o que é estático ganha movimento. Em síntese, há uma seleção, seja na percepção, na retenção ou na transmissão de um número limitado de detalhes.

A Assimilação consiste em inserir o boato no contexto intelectual e emocional do ouvinte. Os costumes, interesses e sentimentos da pessoa atuam sobre o boato dando-lhe uma forma coerente e plena de sentido. Transforma-o inconsciente naquilo que "julga que deveria ser", deturpando o que lhe foi transmitido. Lacunas existentes são imediatamente preenchidas e a estória se completa. Detalhes semelhantes são simplificados num só e os fatos tendem a ser apresentados como normalmente ocorrem.

Após passar pelos três processos apresentados acima, é evidente que o boato sofreu alterações significativas. A experiência demonstra, todavia, as seguintes conclusões: O tema se perpetua, ao longo da divulgação, sem mudanças fundamentais. Se o assunto é alegre ou triste não é alterado em sua essência. O boato não sofre acréscimos substanciais: as contribuições pessoais relacionam-se com o assunto e são incorporadas, resumidas, na Assimilação. O afã ou desejo de esclarecimento origina o boato, a ambigüidade faz com que tenha uma forma imprecisa e os erros de interpretação e a experiência individual contribuem para a sua deturpação.

5 — EMPREGO NAS OPERAÇÕES PSICOLÓGICAS

O boato pode ser empregado durante a guerra como um poderoso recurso de propaganda a fim de abater o moral dos combatentes e da população inimigos. A situação de beligerância cria condições ideais para a divulgação de boatos, como sejam: a escassez ou falta de notícias, o isolamento dos indivíduos, as tensões, incertezas, inseguranças e o exacerbamento dos ânimos. Essas dificuldades extremas conduzem ao descontrole psicológico, ao pânico e à histeria coletivos, facilitando assim a difusão de boatos.

A grande vantagem no emprego do boato, durante as operações psicológicas, está no fato de que a origem da propaganda não poderá ser identificada. Assim sendo, deixarão de existir as restrições de ordem moral, que subordinam a nossa propaganda oficial. Os temas, até então proibidos, poderão ser utilizados e o emprego de notícias falsas não trará qualquer prejuízo à nossa agência. É comum o emprego de boatos pintando em cores negras a situação em outras frentes ou a situação crítica da retaguarda adversária.

O boato encontra ampla aplicação em regiões onde os meios de comunicação são precários ou exista alto índice de analfabetismo. Através de agentes infiltrados no território inimigo ou contando com a colaboração de simpatizantes, os boatos são facilmente difundidos no meio inimigo. As conversas informais, os "bate-papos", ganham maior credibilidade do que a mensagem disseminada pelos canais normais, considerada de antemão como "propaganda inimiga".

Empregado nas operações psicológicas o boato visa sempre o enfraquecimento moral do adversário. Em situações de crise no lado inimigo, quando todos "esperam o pior", um boato anunciando essa catástrofe poderá provocar o pânico. A busca de segurança ou da sobrevivência conduz, por contágio, à histeria coletiva, à deserção ou rendição. Um boato poderá provocar graves frustrações, levando ao desânimo ou mesmo a reações violentas, apregoando a satisfação de necessidades que já se sabe, de pronto, não serão satisfeitas. Além disso, o boato cria a desconfiança nas autoridades, em virtude da falta de informações. Tem também condições de provocar conflitos entre o antagonista, através do estímulo a rivalidades latentes entre grupos ou indivíduos.

O operador psicológico deverá conservar-se atento às oportunidades que possam ser exploradas através do boato. Cabe-lhe, igualmente, conservar-se alerta, a fim de evitar oferecer ao inimigo condições propícias ao emprego do boato contra as suas tropas.

6 — O CONTROLE DO BOATO

A tarefa de refutar os boatos divulgados pelo inimigo é bastante complexa e corre o risco de ser contraproducente se não for minuciosamente planejada. A contestação direta aos boatos em

circulação poderá apresentar os seguintes inconvenientes: reforçar os temas inimigos em lugar de enfraquecê-los; aumentar ainda mais o número de boatos e a inquietação existente; exagerar a eficácia da propaganda inimiga; despertar temores e sensibilidade aos boatos, que não são considerados perigosos ou que não foram detectados.

Como o operador psicológico é obrigado a rebater certos boatos, diretamente, deve agir com muita precaução, porque, a publicidade dada com a resposta pode ser negativa em vez de benéfica. Em casos extremos, porém, algumas técnicas têm sido utilizadas com bastante sucesso. A primeira delas recomenda: refutar os boatos que possam ser destruídos por completo, de modo a não pairar dúvidas sobre a falsidade dos mesmos. Contestações parciais e incompletas reforçam a dúvida e têm efeito contrário.

Outra regra a observar é a de que a resposta deverá ser feita através da imprensa e "jamais através do rádio ou da televisão". Explica-se, pelo costume dos ouvintes e telespectadores de mudarem constantemente de emissora, com o que, provavelmente, não tomarão conhecimento da resposta. Além disso, eles poderão vir a inteirar-se do boato através de outras pessoas e formarem um juízo a respeito, de modo que podem não dar completa atenção à resposta até o final da exposição.

Outra técnica a adotar é a de que a refutação deve ser apresentada da mesma forma atraente e sugestiva do boato, de modo a merecer igual atenção do público. A explicação deve ser breve e clara, evitando-se longa apresentação de provas.

Ao confrontar o boato e sua contestação na imprensa, evitar chamar a essa de "Resposta", usando, em vez disso, os títulos "Fatos" ou "Verdade". É conveniente refutar tópico por tópico do boato, em vez de rebater o conjunto, de modo geral e impreciso.

Ao utilizar uma autoridade ou um especialista na réplica a um boato, é necessário que o público o reconheça como tal, que ele seja imparcial ou sem interesse na causa, ou assim o pareça. Na apresentação do mesmo, deve-se evitar longas referências a sua posição, experiência técnica ou "currículum vitae".

Como vimos, a refutação direta do boato é muito perigosa e somente deverá ser feita atendendo a esses requisitos. A melhor proteção contra o boato encontra-se reunida numa série de medidas preventivas, que poderão ser adotadas com muito maior probabilidade de êxito.

Dentre essas providências, a que primeiro se impõe é a de manter o nosso público tão informado quanto possível. Jamais deixar assuntos importantes e de interesse geral sem respostas satisfatórias. Esclarecer as nossas tropas quanto aos prejuízos causados pelo boato,

incutindo-lhes um ceticismo salutar. Educá-las no sentido de controlar as suas emoções para evitar futuras explorações. Finalmente, mostrar a falsidade de certos boatos e procurar ridicularizar os boateiros.

7 — CONCLUSÃO

No presente estudo apreciamos o emprego do boato nas operações psicológicas. Vimos a sua utilização na guerra desde épocas remotas e a importância que pode desempenhar na derrocada moral do inimigo.

Constatamos que a circulação de boatos exige duas condições básicas: a importância do assunto para o público e a escassez ou falta de informações sobre esse assunto. Notamos que o boato explora os sentimentos de medo, cólera ou aspirações, podendo surgir espontaneamente ou de forma provocada. Ao longo do processo de comunicação, o boato sofre mudanças significativas, exageros, distorções, mas o seu tema continua invariável, positivo ou negativo, com acréscimos de pouca importância.

No quadro das operações psicológicas, o boato constitui um instrumento útil e poderoso, sobretudo por resguardar o crédito da fonte de propaganda. Aborda temas sem qualquer restrição, dispensa os canais usuais de comunicação e também a alfabetização do público. Verificamos, a seguir, a dificuldade na contestação direta do boato. Esta somente deverá ser feita em situações especiais e de acordo com técnicas que têm provado ser válidas. O uso regular de medidas preventivas, como a manutenção de nossas tropas bem informadas sobre os fatos importantes e a conservação de um moral elevado, constitui a melhor defesa contra o boato.

Acreditamos haver abordado um tema palpitante e atual, de aplicação constante, tanto nas operações psicológicas como na nossa vida cotidiana. Se, ao final deste trabalho, o leitor houver concordado que o boato não é tão insignificante como parece à primeira vista e merece ser analisado com cuidado, damos-nos por recompensados pelo esforço realizado.

BIBLIOGRAFIA

- THE PSYCHOLOGY OF RUMOR — Allport — Postman
- PROPAGANDA THEORY — Subcourse 4 — Fort Bragg
- PSICOLOGIA SOCIAL — Otto Klineberg
- PROPAGANDA BELICA ALEMANA — Willi A. Boelcke
- DIÁRIO — Goebels
- GUERRA PSICOLÓGICA — Paul M. A. Linebarger.

FILADELFO REIS DAMASCENO — Maj
QG da 2.^a Bda C Mec
Uruguaiana — RS