

Rumorología



Cómo se difunden las falsedades,
por qué nos las creemos
y qué se puede hacer contra ellas

CASS R. SUNSTEIN

Prólogo de Irene Lozano

DEBATE

Rumorología

Cass R. Sunstein

Traducción de
Alfonso Bargañó Viana

www.megustaleer.com

Índice

Cubierta

Prólogo

El problema

Los propagadores

La importancia de las convicciones previas

Aprender de los demás, I. Las cascadas de información

Aprender de los demás, II. Las cascadas de conformismo

Aprender de los demás, III. La polarización de grupo

Prejuicios

Correcciones contraproducentes

Sobre las convicciones previas y la confianza

Sentimientos

La sociedad del control

Optimismo y pesimismo

El efecto disuasorio

Intimididad

La suma importancia de la sección 230. Un apunte muy breve

Un breve resumen

Notas

Agradecimientos

Créditos

Acerca de Random House Mondadori

Para Declan

«Cada rumor tiene su público.»

GORDON ALLPORT Y LEO POSTMAN,
The Psychology of Rumor

Prólogo

Si el siglo XIX vio nacer el periodismo moderno y el XX reafirmó su poder social, hemos entrado en el XXI arrastrados por el torrente de información, tropezando con rumores, charlatanería, falsedades, conspiraciones y, de cuando en cuando, no se puede negar, algunas noticias. La información ha desbordado los cauces que solían contenerla y nos ha inundado. Nunca ha habido tanta a nuestra disposición y nunca hemos estado los humanos tan desorientados respecto a qué hacer con ella.

La riada nos apabulla porque éramos paisanos acostumbrados a contemplar el apacible cauce del río informativo como algo externo, siempre en su sitio y a su hora. Podíamos decidir si íbamos a pescar, a darnos un chapuzón, a navegar o si, por el contrario, preferíamos seguir en nuestros quehaceres cotidianos. Sin embargo, ahora que la corriente ha desbordado su cauce, todos formamos parte de la inundación. Ese aluvión en el que nos hallamos inmersos es internet. La crecida discurre por la puerta de nuestras casas, se infiltra hasta los garajes y los salones, mientras nosotros, azacanados, tan pronto achicamos agua como chapoteamos en ella y, finalmente, contribuimos a alimentar la crecida del río.

Lo primero que se debe constatar es que el mundo es así: nuestro hábitat ha cambiado y a partir de ahora vamos a vivir en el delta, cuyas numerosas ventajas también hemos descubierto con agrado. Naturalmente, quien no lo crea ni desee verse salpicado puede subir al campanario, donde no necesitará este libro de Cass Sunstein, aunque debe valorar el riesgo de convertirse en golondrina. Como los hechos acaban afectándonos, parece más razonable conocerlos y entender su funcionamiento.

Sunstein aborda un fenómeno concreto, el de los rumores, con su vieja fuerza corrosiva, su imprecisión, su sospecha y su anonimato

renovados en ímpetu gracias a la posibilidad de difundirlos a millones de personas en un instante. El chisme que antes circulaba de boca en boca —cuando las redes sociales se tejían en la plaza, la taberna o la peluquería, donde cada cual iba aportando sus *addenda et corrigenda* con minucioso y lento primor, hasta hacer de la maledicencia una creación colectiva— ahora se extiende por los blogs, los facebook, las webs de aficionados. Tan golosas son las habladoras que hasta algunos tótems del periodismo mundial han llegado a creer y difundir las más absurdas.

Habrà quien piense que no nos hallamos ante nada nuevo y no observe, pese al aumento en la cantidad de rumores y la mayor rapidez de su difusión, grandes diferencias con los venenosos infundios que corrieron en su día a propósito de las artes maléficas de Cleopatra para seducir a Julio César. La perspicacia de Sunstein consiste justamente en haberse percatado de que ese cambio cuantitativo supone un cambio cualitativo, porque la calumnia ha multiplicado su capacidad de dañar reputaciones. Lo mismo ocurre con el fusil: cuando dispara muy rápido, se carga automáticamente y mata a más gente, se convierte en ametralladora.

Quizá nada ilustre mejor el fenómeno que comprobar cómo este mismo libro ha sufrido la *rumorización* que trata de combatir. Si uno entra en internet en busca de opiniones sobre él, pronto encontrará el blog «Patriot Room», en el que se acusa al autor de querer censurar a los «escritores dogmáticos» y recortar su libertad de expresión. La crítica cobra especial importancia por ocupar Cass Sunstein un destacado cargo en la Casa Blanca, pues asesora al director de la Oficina de Información y Regulaciones (Office of Information and Regulatory Affairs). De ahí que un internauta de Texas haya dejado su comentario en Amazon.com advirtiendo de que «los planes [del gobierno] consisten en amenazar a las webs conservadoras con acciones legales si difunden rumores sobre el jefe del *zar regulatorio*».

Son opiniones cuya inconsistencia queda patente en cuanto se lee el libro, pero, como bien señala Sunstein, uno no puede acceder a todas las fuentes primarias del ingente caudal de información cir-

culante. En el mundo complejo de hoy, es frecuente que nos veamos obligados a suspender nuestro juicio y confiar en el ajeno, lo cual, no obstante, no nos obliga a prescindir de nuestro lado razonante, que apenas tarda unos minutos en formularse preguntas sensatas sobre cualquier rumor. Si en la agenda de Obama figurara tal propósito, ¿lo anunciaría en un libro uno de sus asesores? Pero, sobre todo, ¿podría el presidente de Estados Unidos maquinarse un proyecto tan burdo, contrario a la Constitución, despreciando a congresistas y jueces? A veces, basta detenerse unos momentos para reparar en la inverosimilitud de ciertos juicios.

Muchos leemos blogs, escribimos en la red, dejamos comentarios o participamos en los chats; pertenecemos a esa comunidad internauta que chismorrea sin parar y, por tanto, somos potenciales propagadores de cualquier rumor que llegue a nuestro correo electrónico. Este ensayo de Sunstein nos hace cobrar conciencia de ese papel y nos insta a desempeñarlo con responsabilidad, consejo que no parece desatinado. Nos habla también de cómo los humanos procesamos la información nueva y cómo esta es asimilada por la mente según nuestras creencias previas. Analiza la poderosa influencia del grupo, la presión de la opinión mayoritaria, su capacidad de inducirnos a error y las limitaciones existentes para corregir los falsos rumores una vez diseminados por internet. Aborda, en fin, numerosos asuntos polémicos de los que habrá que preocuparse una vez asumido que nuestro hábitat es el delta. Y propone algunas medidas para frenar las maledicencias. Porque el daño causado en la web empleada como libelo no solo afecta a quienes se dedican a la política o al espectáculo. Todos tenemos una imagen pública, sea en un círculo amplio o restringido, y todos hemos dicho o hecho algo inconveniente en algún momento de nuestra vida. La facilidad con que se puede atrapar ese instante en un teléfono móvil y emplearlo de forma artera como representativo de nuestra conducta general debe hacernos reflexionar.

Sin embargo, Sunstein está preocupado sobre todo por la calidad de la democracia. Y no es el único. El filósofo italiano Paolo Flores

D'Arcais no se ha quedado corto cuando ha calificado la mentira de «virus totalitario». Y lo peor es que la inundación provocada por internet nos sorprende bajos de defensas, en un momento histórico en que la idea de «verdad» se halla severamente devaluada. Llevamos lustros oyendo a gente muy ilustre decir que lo verdadero depende, o bien de cada particular punto de vista, o bien de complejas presiones sociales y culturales a las que no podemos escapar, ideas que se han convertido en un lugar común. Esa creencia hace aún más difícil manejar el torrente de información. Los viejos rumores tenían una cualidad que los hacía distinguibles: el medio por el que se transmitían era distinto del que nos hacía llegar la información fiable. Hoy nos desconcierta recibir noticias contradictorias, con minutos de diferencia, u oír a personajes públicos desmentirse a sí mismos sin rubor. Pero quizá la mayor confusión la provoca el hecho de que las verdades periodísticas —los hechos probados y contrastados por profesionales de la información— nos llegan por el mismo medio que los rumores, la verdad fluye por el mismo cauce que la mentira, y la charlatanería atraviesa todos los estratos de la comunicación.

En este ecosistema, los ciudadanos que se enfrentan a la información necesitan unas habilidades discriminatorias para las que no han sido adiestrados, porque antes no eran necesarias. Incluso los viejos ilustrados, convencidos de que la luz del conocimiento acabaría con las nocivas supersticiones, se sentirían perplejos en este mundo de hoy donde la deslumbrante luz de la información amenaza con sumirnos en una nueva oscuridad, aquella en la que nos sea imposible distinguir la verdad de la mentira.

Es muy posible, como apunta el propio Sunstein, que la mayor familiaridad con internet vaya desarrollando en los ciudadanos mecanismos de escepticismo para no creer cualquier rumor ni difundirlo alocadamente. Pero el escepticismo —que usado cartesianamente es una herramienta para acercarse a la verdad— opera de forma muy distinta si se emplea solo como dique de contención frente a la riada, pues da paso a la desconfianza y el descreimiento. Si acoge-

mos con igual desdén la información veraz y la información falsa, y optamos por no creer nada, estaremos de hecho abonando la tierra para los propagadores de la mentira y los muñidores de conspiraciones increíbles. Y esto, en última instancia, es una amenaza para la libertad de información, pues en el afán de quedar al margen de los daños de la mentira, también neutralizamos los efectos benéficos de la información fáctica veraz.

Si nos limitáramos a ser oyentes pasivos de toda la información que llega a nuestro ordenador, estaríamos abordando los hechos como ficciones, lo que en la práctica disolvería nuestro sentido de la realidad. La vida española de los últimos años invita a dudar hasta de la célebre y confiada respuesta de Clemenceau, quien, al ser preguntado cómo contarían los historiadores del futuro la Primera Guerra Mundial, se mostró convencido de que ninguno diría que Bélgica invadió Alemania. Ahora sabemos que, con la misma desfachatez que se puede atribuir a ETA atentados del terrorismo islamista, se podrían poner en cuestión las campañas militares de los belgas.

Cuando el filósofo Simon Blackburn afirma que «las sociedades nunca han avanzado saludablemente, ni pueden hacerlo, sin grandes cantidades de información fáctica fiable», nos está advirtiendo de los riesgos de ser indiferentes ante el falso rumor, es decir, ante la diferencia entre la verdad y la mentira. Nos causaríamos un daño irreparable si renunciáramos a la información veraz, porque esta resulta imprescindible para tomar las decisiones motivadas y racionales que nos corresponden como ciudadanos. Inhibirse de ese proceso equivale a una renuncia a participar en la sociedad democrática. La buena noticia es que la vida en el delta está solo comenzando y, a nuestra modesta escala, podemos contribuir a organizarla.

IRENE LOZANO

El problema

Los rumores son casi tan antiguos como la historia de la humanidad, pero con la aparición de internet se han vuelto omnipresentes. De hecho, hoy en día estamos rodeados de ellos. Por supuesto, los rumores falsos son especialmente problemáticos, pues suponen un verdadero perjuicio para los individuos y las instituciones, y a menudo es difícil desmentirlos. Pueden poner en peligro las carreras profesionales, la política, los cargos públicos y, a veces, hasta la misma democracia.

Muchos de los rumores más divulgados están relacionados con personas famosas del mundo de la política o del entretenimiento. Otros implican a empresas, tanto grandes como pequeñas. Incluso hay algunos que afectan a personas totalmente ajenas a la vida pública. Todos nosotros somos víctimas potenciales de los rumores, entre los que también están los rumores falsos y malintencionados.

En las elecciones del año 2008, muchos estadounidenses creyeron que Barack Obama era musulmán, que no había nacido en Estados Unidos y que «solía irse de juerga con terroristas». Hay rumores generalizados sobre los actos, las creencias y las motivaciones en teoría terribles de los cargos públicos, y sobre la vida privada supuestamente escandalosa no solo de estos funcionarios, sino también de muchas otras personas que desempeñan un papel importante en el ámbito público. En ocasiones, también es posible que los rumores dañen la economía: si se rumorea que una empresa está al borde de la quiebra, tal vez los accionistas se asusten y vendan sus acciones. A causa de un rumor, la empresa puede verse perjudicada gravemente. Los rumores pueden afectar, y de hecho lo hacen, al mercado de valores, incluso si son infundados. No debería sorprendernos que la Comisión de Bolsa y Valores de Estados Unidos se preocupe tanto de los efectos perniciosos de los rumores falsos,

o que Nueva York considere un delito su puesta en circulación cuando están relacionados con la situación económica de los bancos.

La era de internet ha propiciado una mayor facilidad para divulgar rumores falsos o engañosos sobre casi cualquier persona. Un estudiante de secundaria, un vendedor, un profesor, un banquero, un empleado, un corredor de seguros o un agente inmobiliario: todos ellos son vulnerables a padecer una acusación que puede tener un efecto doloroso, dañino e incluso devastador. Si alguien realiza una acusación de cierta conducta inapropiada en internet, quienes busquen en Google el nombre pertinente se enterarán enseguida de ello. Al final, la acusación contribuirá a definir a la persona (tal vez incluso acabe en Wikipedia, al menos durante un tiempo). Un rumor puede estar relacionado tanto con organizaciones como con individuos: la CIA, la General Motors, el Bank of America, los Boy Scouts o la Iglesia católica. Y lo que se cuelga en internet es bastante duradero; a efectos prácticos, quizá incluso sea permanente. Por esta razón, el efecto de un rumor falso puede perdurar.

Este breve libro tiene dos propósitos. El primero es responder a las siguientes preguntas: ¿por qué los seres humanos normales aceptan los rumores, incluso los que son falsos, destructivos y estrambóticos?, ¿por qué algunos grupos, e incluso países, aceptan unos rumores que otros grupos y países consideran absurdos? El segundo propósito es responder a esta otra pregunta: ¿qué podemos hacer para protegernos de los efectos perniciosos de los rumores falsos? Como veremos, parte de la respuesta consiste en reconocer que la idea de crear un «efecto disuasorio» sobre quienes propagan falsedades destructivas puede ser excelente.

También podemos observar que, cuando la gente se cree los rumores, lo hace a menudo de manera perfectamente racional, en el sentido de que, dados los conocimientos de los que dispone, su creencia es bastante consecuente. Carecemos de un conocimiento directo o personal sobre los hechos que motivan la mayoría de nuestras opiniones. ¿Cómo sabe usted que la Tierra no es plana? ¿Cómo sabe que Shakespeare existió de verdad? ¿O que la materia

está compuesta de átomos? ¿O que el Holocausto ocurrió realmente? ¿O que Lee Harvey Oswald asesinó al presidente Kennedy? Casi todo lo que sabemos sobre otros individuos, otras naciones, otras culturas y otras religiones es, en el mejor de los casos, indirecto. Rara vez sabemos con seguridad si una empresa en particular tiene problemas graves, o si un funcionario en concreto se ha dejado sobornar, o si una persona influyente tiene una vida secreta espeluznante o esconde un episodio vergonzoso ocurrido en el pasado. Sin tener este conocimiento personal, nos inclinamos a pensar que si el río suena, agua lleva, o que un rumor no se hubiera propagado si no fuera cierto, al menos en parte. Quizá la verdad sea todavía peor que el rumor. Sin duda deberíamos ser cautos antes de dejar el país o la empresa en manos de alguien del que se rumorea que ha dicho o ha hecho cosas deshonestas. Sin embargo, nuestra buena voluntad al pensar de esta forma se encuentra con serios problemas cuando acudimos a internet en busca de información, ya que allí los rumores falsos están por todas partes.

No hay una definición aceptada de los rumores, y yo no voy a intentar dar una aquí. No obstante, para comenzar este análisis, tengamos en cuenta lo burdo de toda definición, dejemos los debates semánticos a un lado y tomemos la palabra para referirnos a grandes rasgos a declaraciones de hecho —sobre personas, grupos, acontecimientos e instituciones— que no han demostrado ser veraces pero que han pasado de una persona a otra y, por lo tanto, tienen credibilidad no porque haya pruebas directas que las sostengan, sino porque otra gente parece creerlas. Aclarada esta primera cuestión, los rumores a menudo nacen y circulan con éxito porque se adecuan a las convicciones previas de quienes los aceptan, a la vez que las respaldan. Algunas personas y algunos grupos están predispuestos a dar por buenos ciertos rumores porque estos rumores son compatibles con sus propios intereses, o con lo que ellos piensan que es verdad. En el año 2008, muchos estadounidenses estaban dispuestos a creer que la gobernadora Sarah Palin pensaba que África era un país en vez de un continente, porque esta confu-

sión ridícula se correspondía con lo que ellos pensaban ya de la gobernadora Palin; otras personas, en cambio, estaban predispuestas a rechazar el mismo rumor por ser, con toda probabilidad, infundado. La publicación de la misma información suscitaba creencias radicalmente diferentes.

Muchos de nosotros aceptamos los rumores falsos, ya sea por los temores o por las esperanzas que tenemos. Como nos da miedo Al-Qaeda, tendemos a creer que sus miembros están tramando atacar algún lugar cercano a donde vivimos. Dado que esperamos que nuestra empresa preferida prospere, tal vez creamos el rumor de que su nuevo producto no puede fracasar y que las perspectivas de futuro solo pueden mejorar. En un contexto de guerra, los miedos de un grupo coinciden plenamente con las esperanzas del otro grupo, y siempre que dos grupos compiten, los miedos de unos coinciden con las esperanzas de otros. Puesto que los rumores exageran unos miedos y aplacan otros, las reacciones opuestas a unos mismos rumores son inevitables. Los ciudadanos de Irak quizá crean un rumor que nadie cree en Canadá o Francia; puede que los de Utah crean en un rumor que parece absurdo en Massachusetts; los republicanos creen rumores que los demócratas encuentran ridículos. Se llega hasta el punto de que internet da pie a que las personas vivan en burbujas de información o en cámaras de resonancia hechas a su medida, de forma que rumores diferentes se afianzan en comunidades distintas.

Muchos rumores difunden teorías conspiratorias.¹ Por ejemplo, los rumores según los cuales la CIA fue responsable del asesinato del presidente Kennedy, que los médicos crearon deliberadamente el virus del sida, que el accidente del vuelo TWA 800 en 1996 fue causado por un misil del ejército estadounidense, que la teoría del calentamiento global es un fraude deliberado, que la Comisión Tri-lateral es la responsable de las importantes fluctuaciones de la economía internacional, que Martin Luther King fue asesinado por agentes federales, que políticos republicanos tramaron el accidente de avión en el que murió el senador demócrata Paul Wellstone, que

la llegada a la Luna fue un montaje, que los Rothschild y otros banqueros judíos son los responsables de las muertes de presidentes y de las dificultades económicas de las naciones asiáticas, o que la Gran Depresión fue el resultado de una trama de la gente rica para reducir los salarios de los trabajadores.² O considérese, por ejemplo, la obra del autor francés Thierry Meyssan, cuyo libro *La gran impostura* llegó a ser un *best seller* y causó una fuerte impresión porque afirmaba que la explosión ocurrida en el Pentágono durante el 11-S no la causó el vuelo 77 de American Airlines, sino un misil que fue disparado a modo de salva inicial de un golpe de Estado por parte de la alianza militar e industrial.³

Los rumores se difunden de dos formas diferentes pero que se solapan: las *cascadas sociales* y la *polarización de grupos*. Las cascadas tienen lugar porque todos nosotros tendemos a depender de lo que la otra gente piensa y hace. Si la mayoría de la gente que conocemos cree un rumor, nosotros también nos inclinamos a creerlo. A falta de información propia, aceptamos las opiniones de los demás. Cuando el rumor está relacionado con un tema del que no sabemos nada, somos particularmente propensos a creerlo. Si la Asociación Nacional del Rifle difunde el rumor de que un candidato político quiere «confiscar las armas», o si una organización medioambiental propaga el rumor de que alguien cree que el cambio climático es «una patraña», afectará a mucha gente, porque se inclinan a creer lo que dice la Asociación Nacional del Rifle o la organización medioambiental.

Una cascada empieza cuando, en un primer momento, un grupo de individuos influyentes, a veces denominados «líderes», dicen o hacen algo y otros siguen sus pasos. En la economía, los rumores pueden dar lugar a burbujas especulativas, es decir, a una inflación de precios desmesurada, y de hecho estas burbujas podrían explicar la crisis financiera del año 2008. A menudo, los rumores también son responsables de sembrar el pánico, de la misma forma que el miedo se propaga rápidamente de una persona a otra, y dan como resultado las llamadas «profecías autocumplidas».* Y si los rumores