

Los poderes del boca a boca

¿Quién no ha tenido una charla de pasillo en la oficina sobre lo que hace, o no hace, un colega? El cotilleo hace amigos o enquistas enemistades, puede ser imprescindible o un estorbo

Rosa Salvador

Estar al tanto de la rumorología es a menudo la única forma de saber qué está pasando en la oficina.

¿Hay algún empleado en alguna empresa que no sea culpable de cotillear sobre sus compañeros?", en su descargo cuatro trabajadoras del ayuntamiento de la localidad estadounidense de Hooksett que fueron despedidas poco antes del verano precisamente por cotillear: especulaban sobre una relación sentimental, que realmente no existía, entre el gerente del ayuntamiento, casado y con hijos, y una administrativa recién contratada e igualmente casada que a su juicio estaba recibiendo un trato de favor.

Las trabajadoras, conocidas ya como "las Cuatro de Hooksett", han defendido su caso incluso en intervenciones en Good Morning America y han conseguido casi en igual medida rechazos y adhesiones de la opinión pública. No así de los tribunales, que en primera instancia ratificaron los despidos, y ahora están pendientes del recurso ante la corte estatal de New Hampshire.

Aunque en algún momento u otro todos hemos mantenido conversaciones informales con otros compañeros sobre el día a día de la empresa, su situación económica o, como en el caso de Hooksett, la vida privada de otros colegas, parece que en general no nos gusta cotillear. Un estudio realizado por la consultora Randstad entre sus propios trabajadores señaló que las murmuraciones eran el aspecto que más les molestaba en su puesto de trabajo, por encima del desorden, las decisiones molestas de los jefes, el ruido o la falta de higiene. Según Beatriz Cordero, directora de relaciones institucionales de la consultora, "por una parte la gente siente que estas conversaciones le hacen perder el tiempo, algo que todos ya valoramos mucho". Además, a su juicio, el cotilleo no es una actitud franca o directa cuando se centra en los celos y las rivalidades del día a día, y puede hacer daño a otros compañeros. "El cotilleo es un factor clave en el ambiente de trabajo, sobre todo en oficinas pequeñas, en las que trabajen cinco o seis personas. Allí si los conflictos no se abordan francamente, se enquistan y acaban afectando a la productividad", señala Cordero.

Estar al margen del cotilleo, por otra parte, es prácticamente imposible: según un estudio de Hormel Compleats estas conversaciones informales se

mantienen en su mesa o la mesa de algún colega (53% de los casos) y no sólo ante la máquina de café (24%). La rumorología, además, en muchos casos resulta una estrategia útil: en numerosas empresas es la única manera de estar informado de lo que está pasando y de cómo puede afectarle.

Tino Prat, presidente de la consultora Conflict Mentoring y coautor de un libro con el mismo título sobre la gestión de los conflictos en las empresas, considera que "el cotilleo es casi el proceso natural con el que las personas configuramos la realidad: con los datos que conocemos especulamos e inventamos una historia. La explicamos a alguien... y así acaba circulando una información que a menudo, simplemente, es falsa". Prat señala que en algunos casos, además, esas historias se construyen para hacer daño: desde el resentimiento por un conflicto pasado o por el miedo a un perjuicio futuro. "Ese tipo de murmuración enraiza el conflicto", señala Prat.

En las conversaciones informales cuenta mucho el sexo: según el estudio de Hormel Compleats el primer tema de conversación de los varones es la actualidad de la empresa (30%), mientras que en las mujeres son más frecuentes los temas personales (45%). "A veces poner en evidencia a los demás hace que nos sintamos mejor", señala Prat, que recuerda también que compartir un rumor ayuda a hacer amigos. "Se lo contamos a quienes sentimos más cercanos para hacernos más amigos y así hacemos capilla y reforzamos nuestro ego".

El mejor antídoto para el cotilleo es "fomentar espacios abiertos en que fluya la confianza", señala Prat, que recomienda también fomentar el conocimiento interpersonal de los trabajadores y cambiar la competitividad por cooperación. El despido o una sanción es una solución extrema, incluso en el muy liberal Estados Unidos. En el caso de Hooksett, además, al gerente del ayuntamiento no le salió muy a cuenta: convirtió un rumor de pasillo en el tema de conversación de toda la ciudad y, finalmente, de medio país.