

Ходят слухи по пятам...

Акчурина Елена Владимировна

*докторант Педагогического института Саратовского Государственного
Университета им. Н.Г. Чернышевского*

Слухи, как элемент речевой коммуникации, являются эффективным средством информационно-психологического воздействия на людей. При этом их распространение в педагогическом коллективе и даже... эффективность их использования зависит исключительно от Вас — директора школы. Но сначала давайте определимся с тем, что же такое слухи? Почему они появляются и как быстро распространяются? Да и вообще, зачем они нужны и есть ли от них хоть какая-то польза для вас и вашего коллектива?

При неформальном общении люди очень часто обмениваются между собой неполной и даже недостоверной информацией. Люди высказывают свое мнение и объявляют его истиной, не имея при этом достаточных достоверных сведений. От этого возникают различные слухи и домыслы. А потом другие наворачивают на них свои суждения, и все это с ужасающим постоянством, как снежный ком обрушивается на уши каждому из партнеров по общению. «И словно мухи, тут и там, ходят слухи по умам...»

Причины появления слухов могут быть постоянными, связанными со сформировавшимися в педагогическом коллективе установками, и ситуативными, обусловленными различными проблемными обстоятельствами, запутанностью и неясностью происходящих событий, угрожающих как материальному, так и психологическому благополучию педагогов.

Психологи под слухами подразумевают специфический вид неформальной межличностной коммуникации, в процессе которой непроверенная и неподтвержденная фактическими данными информация становится достоянием обширной аудитории слушателей. Слухи могут возникать не только стихийно, но и формироваться специально, с определенной целью. Например, при наличии какой-либо потенциальной угрозы.

Таким образом, слухами могут быть всевозможные сообщения о реально имевших место или же вымышленных событиях, важных для определенной социальной группы людей. При этом сложно говорить о негарантированной достоверности той информации, которая содержится в слухе. Кроме того, предметом слухов может быть и отдельный социально значимый человек. То есть слухи содержат в себе имеющую значимость персональную информацию. Они выражают отношение человека к своим собственным тревогам и надеждам.

Слухи могут содержать как достоверную, так и недостоверную, но всегда искаженную информацию. Также возникновение слухов может быть спровоцировано не проверенной по каким-то причинам информацией. Слухи всегда передаются только в устной форме и «по секрету». При этом «секретность» слухов, передача их «своим» в отсутствие

«чужих» напрямую зависит от опасности последствий за их распространение.

Слухи являются информацией, которая восполняет нехватку необходимых важных сведений. В том случае, когда с течением времени слухи подтверждаются реальными фактами, они перестают быть слухами и превращаются в достоверную информацию.

Отличительной чертой слухов можно назвать отсутствие определенного источника информации и бездоказательность их достоверности. Кроме того, особенностью слухов является их обезличенность и анонимность источника информации, что помогает избежать ответственности за их распространение. Причем с каждым этапом передачи слух все больше искажается и приобретает все новых соавторов. Однако при необходимости усилить впечатление о достоверности определяют четкий источник информации. Но самое интересное заключается в том, что на самом деле этот источник информации может не иметь совершенно никакого отношения к распространяемой информации.

Слухи — это даже не информация, а процесс ее обсуждения, происходящий с целью выработки достоверной интерпретации совместными интеллектуальными усилиями. Слух всегда несет в себе коллективное мнение, сложившееся в результате группового обсуждения определенных неподтвержденных сведений.

Внутригрупповое обсуждение слухов говорит о диалогической природе их распространения. Но ведь диалогическая природа распространения слухов не обязательно должна быть связана с их групповым обсуждением. Слухи могут передаваться в виде эстафеты от одного человека к другому, и поэтому распространение слухов может происходить как от одного человека к другому, так и от одной группы к другой.

Можно выделить следующие признаки сведений (см. рис. 1), которые впоследствии образуют слух.

Рисунок 1. Признаки сведений, образующих слух



Таким образом, слухами можно назвать неподтвержденные сообщения, которые распространяются по неформальным каналам общения при возникновении проблемных

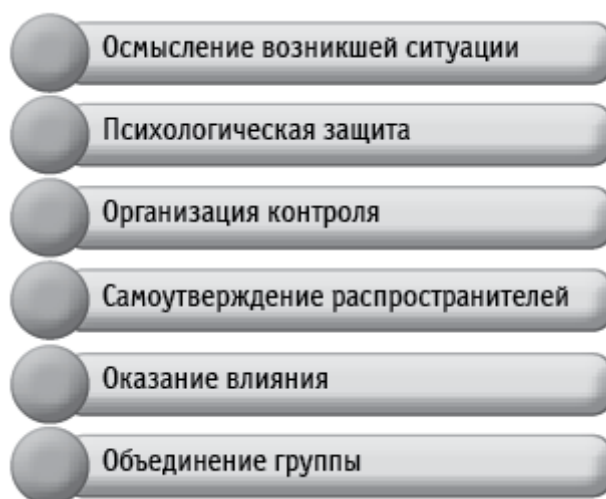
ситуаций на правах значимых новостей о каких-либо изменениях окружающей социальной среды.

А задумывались ли вы когда-нибудь над тем, чем слухи отличаются от других информационно-психологических явлений? Например: сплетни, дезинформации, байки и т. д. и т. п. Оказывается все достаточно просто: от сплетен, доноса и дезинформации слухи отличаются высокой степенью обобщенности. Привязка ко времени и среде возникновения отличает слухи от баек и поверья, а наличие свежих новостей — от легенды и анекдота. А неофициальность слухов отличает их от официальной информации.

Содержанием слухов является скрываемая по различным причинам, но интересующая людей информация. Сведения, содержащиеся в слухах, касаются важных для людей событий и явлений. И люди будут передавать слухи только тогда, когда они способствуют удовлетворению определенной их потребности. В том случае, если информация не заслуживает внимания или не затрагивает чьих-то интересов, она никогда не превратится в слух и не пойдет дальше «по ушам» людей. При помощи слухов создается и передается общественное мнение, настроение людей, их социальные стереотипы и установки, а также информационная ситуация в организации.

Таким образом, механизм распространения слухов очень прост. Основным условием возникновения слуха является недостаток значимой для людей информации. Когда человеку не хватает сведений по интересующему его вопросу, то он обращается к окружающим, находящимся в аналогичной ситуации. Получая новую информацию, он встраивает ее в свою картину мира и передает дальше уже в собственной трактовке. Так слух движется к «умам и сердцам». Но есть ли польза от слухов? А как же! На рисунке 2 представлены функции, которые выполняют слухи.

Рисунок 2. Функции слухов



Осмысление возникшей ситуации необходимо при возникновении некой неопределенности, неясности или запутанности; в тех случаях, когда люди нуждаются в понимании сложившейся ситуации, поскольку она имеет непосредственное отношение к ним самим, а другие источники информации им просто недоступны.

В процессе образования слухов используются механизмы *психологической защиты*. Они направлены на искажение реальной действительности для того, чтобы сохранить у людей

самооценку, привычную им реальность, уменьшить тревогу или помочь избавиться от чувства вины. По сути своей, это приписывание своих неприемлемых мыслей и чувств объектам слуха; объяснение и оправдание своих переживаний через подбор весомых аргументов, содержащихся в слухе; смещение возникшей агрессии на объект слуха; отрицание случившегося неприятного события со ссылкой на достоверный источник информации.

Организация контроля над теми ситуациями, когда события, происходящие с людьми, находятся за пределами их собственного влияния. Причем различают первичный и вторичный контроль. О первичном контроле говорят тогда, когда своевременно полученные с помощью слуха сведения помогают избежать опасности или организовать коллективное противодействие сложившейся ситуации. Вторичный контроль уменьшает эмоциогенность ситуации через обсуждение слуха и рассмотрение как наилучшего, так и наихудшего варианта развития событий, а также для оказания взаимной поддержки или поиска... виноватых.

Кроме того, слухи распространяются и для *самоутверждения распространителей* и поднятия ими своего престижа в коллективе. Если такие слухи со временем подтверждаются, то распространивший их человек приобретает репутацию умного и дальновидного человека, который способен предугадывать последующие события. Так приобретает уважение в коллективе, а также создается впечатление о наличии у человека какой-либо эксклюзивной информации, и формируется мнение о его осведомленности. Обычно этим пользуются люди, неудовлетворенные своим социальным статусом и имеющие довольно высокие амбиции. Самоутверждение человека через распространение слухов часто связано именно с искажением информации то есть ее пристрастным отбором для обоснования своей собственной позиции и неприемлемости другого мнения.

Для руководителя важно знать, что слухи могут выступать как средство пропаганды и психологической войны. С помощью них можно регулировать интенсивность эмоций, переживаемых людьми, а также менять их социальные установки, мотивируя и побуждая к определенным действиям. То есть с помощью слухов можно *оказывать влияние* на людей. Пропаганда определенной информации через слухи состоит в их планомерном использовании для воздействия на ум и чувства людей с определенной, имеющей общественное значение целью. Намеренное распространение и поддержание слухов является мощным инструментом влияния на мнение людей и широко используется в управлении.

Обычно обсуждение и интерпретация слухов происходит в группе людей, воспринимающих возникшую проблему как общую и пытающихся совместными усилиями преодолеть или избежать ее. Таким образом, происходит объединение группы. «Образ врага» и слухи о его действиях сплачивают группу людей.

Итак, слухи распространяются тогда, когда отражаемые в них события важны для определенной группы людей, а получаемые о них сведения либо недостаточны, либо двусмысленны и требуют дополнительных пояснений. Причем если отсутствуют либо важность, либо двусмысленность, то слухи не возникают. Двусмысленность получаемой информации возрастает в тех случаях, когда новые сведения сообщены расплывчато, неясно или противоречиво. А также в том случае, когда люди не в состоянии понять полученную информацию.

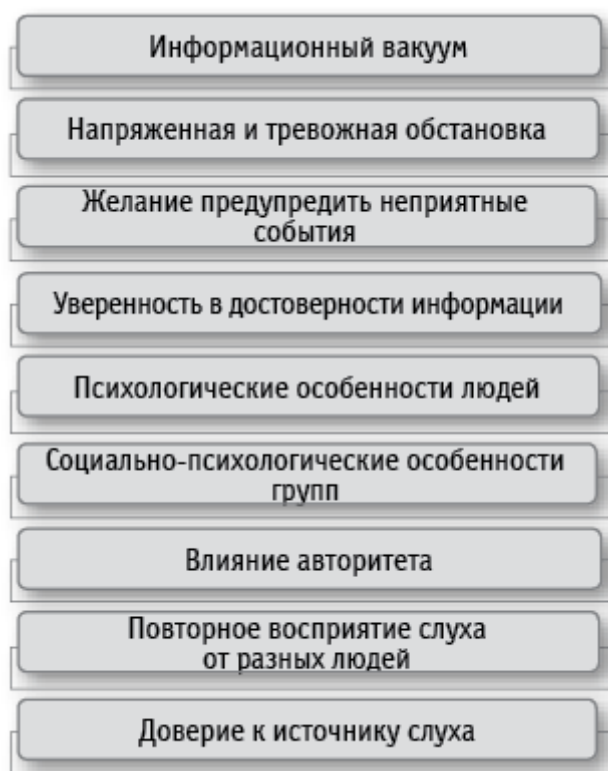
При распространении слухов и их групповом обсуждении важна схожесть психологических состояний партнеров по общению при интерпретации ими возникшей проблемной ситуации. Например, наличие тревожности или страха. Кроме того, важно

совместное признание слуха соответствующим сложившейся ситуации и ее специфике. Если полученная с помощью слуха информация признается собеседниками однозначно ложной или глубоко ошибочной, то такой слух не выдерживает испытания социальным сравнением и затем либо перестает существовать, либо кардинальным образом видоизменяется.

Помимо этого важным фактором распространения слухов является формирование чувства сплоченности в группе, которая связана с нахождением людей «по одну сторону». В этом случае наблюдается групповое давление, подражание, психологическое заражение и стремление обезопасить себя вместе со всеми. Вот как раз поэтому и получается, что распространяемая с помощью слухов информация не претендует на правдоподобие, а отличается нелепостью содержания. Она не уменьшает, а увеличивает тревогу людей, и на первый план выходит их чувство солидарности.

Социально-психологические условия, побуждающие людей воспринимать слухи, представлены на рисунке 3.

Рисунок 3. Социально-психологические условия, побуждающие людей к восприятию слухов



Информационный вакуум в значимых для людей вопросах, заполняемый стихийно или целенаправленно с помощью пропаганды.

Напряженная и тревожная обстановка, связанная с наличием возникших проблем или угроз, при которых люди ищут возможность защитить себя.

Желание предупредить наступление возможных неприятных событий, стремление заранее к ним подготовиться и максимально уменьшить потери в тех случаях, если избежать их невозможно.

Уверенность в достоверности информации. Часто люди не знают, откуда исходит слух,

и поэтому «по определению» предполагают, что информация исходит из надежных источников, что создает внешнюю иллюзию достоверности сообщения и формирует уверенность в том, что данный слух разделяет большинство людей.

Психологические особенности людей, предрасположенных к восприятию слухов. Этому способствует высокая внушаемость людей, неспособность самостоятельно и критически оценить правдоподобие и обоснованность распространяемой информации. Кроме того, многим людям свойственно чрезмерное любопытство. Они не могут пройти мимо новой информации, прислушиваются к любому разговору, даже если он не имеет к ним никакого отношения. Ну и конечно, не следует забывать о природной доверчивости некоторых людей. Помимо этого к слухам оказываются восприимчивы люди, которые в данное время испытывают недовольство сложившейся вокруг них ситуацией или просто усталость, а также не занятые какой-то важной деятельностью или находящиеся в состоянии ожидания какой-либо информации.

Социально-психологические особенности групп. Слухи активнее распространяются в тех группах, где отсутствует четкая организация и царят бездеятельность, однообразие и скука. Людям просто скучно и нечем себя занять.

Влияние авторитета. Людям свойственно доверять слухам, исходящим от уважаемого, пользующегося авторитетом собеседника. В этом случае они могут принять на веру даже самую сомнительную информацию.

Повторное восприятие слуха от разных людей усиливает впечатление о его достоверности и кажется подтверждением его достоверности.

Доверие к источнику слуха. Доверие к получаемой информации увеличивается, если она исходит от человека, относящегося либо к «своим», либо к случайным, малознакомым людям. Кроме того, важно, чтобы между источником информации и ее потребителем существовала авторитетная дистанция (например, иерархическая или возрастная) или присутствовал элемент восхищения собеседником по какому-либо параметру, необязательно относящемуся к самому слуху (например, самый умный, самый сильный, самый красивый). Также доверие усиливается, если источник информации принадлежит к деловым кругам, недоступным слушателю.



Отзывы экспертов

«Образовательная организация состоит из работников законопослушных, внушаемых, легко управляемых. Вот почему руководителю должна быть интересна тема, предлагаемая автором. Ведь именно от его заботливого отношения к коллегам, открытости, искренности, правдивости, порядочности зависит психологически здоровая атмосфера в коллективе».

«Неожиданная тема и содержание статьи. Стараюсь в своем коллективе обеспечить информационную открытость и занятость общим делом, чтобы не оставалось времени на расквашивание ситуации. Работаю в одной команде над разными проектами с учителями. Лично сама не готова принять эту информацию и использовать в деятельности. Но статья вызвала диаметрально противоположное отношение, наверняка она будет интересна коллегам».

«Такого рода информацию считаю бесценной, в особенности для начинающих директоров. В школьном коллективе слухи могут очень навредить администрации и самые благие ее намерения направить против нее же самой. Научная основа знаний о слухах позволяет перевести их в разряд инструментов, которыми директор школы может грамотно пользоваться».

«Как директор школы, имеющий солидный управленческий опыт, к слухам отношусь скептически, поскольку руководствуюсь в своей практике девизом: Aquila non capiat muscas («Орел не ловит мух»).... Но о слухах, как правило, информирована и слышана, ведь они распространяются очень быстро и широко. Для начинающего директора слухи полезны для определения "общей температуры" организации».

 **ДИРЕКТОРИЯ**

<http://www.direktoria.org>

© Информационная система «Директория», 2018

© Директор школы №3 (216), 2017