

*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

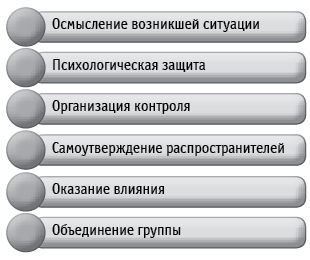
и т. д.

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 приобретается 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.

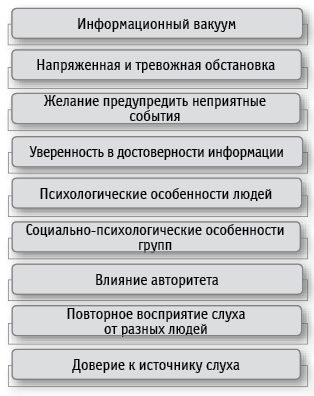
Итак, слухи распространяются тогда, когда отражаемые в них события важны для определенной группы людей, а получаемые о них сведения либо недостаточны, либо двусмысленны и требуют дополнительных пояснений. Причем если отсутствуют либо важность, либо двусмысленность, то слухи не возникают. Двусмысленность 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 слуха (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 раскрашивание ситуации. Работаю в одной команде над разными проектами с учителями. Лично сама не готова принять эту информацию и использовать в деятельности. Но статья вызвала диаметральное 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 captat muscas («Орел не ловит мух»)… Но о слухах, как правило, информирована и наслышана, ведь они распространяются очень быстро и широко. Для начинающего директора слухи полезны для определения “общей температуры” организации». |



[*http://www.direktoria.org*](http://www.direktoria.org)

*© Информационная система «Директория», 2018*

*© Директор школы №3 (216), 2017*