DOI: 10.34020/2073-6495-2020-1-044-053

УДК 331

УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ: МЕСТО СЛУХОВ В ЕГО ДЕСТАБИЛИЗАЦИИ И ПРИЧИНЫ ИХ ВОЗНИКНОВЕНИЯ

Кулапов М.Н., Калинина И.А., Щербакова О.И., Бадмаева С.В.
Российский экономический университет им. Г. В. Плеханова
E-mail: Kulapov.MN@rea.ru, Kalinina.IA@rea.ru,
SCHerbakova.OI@rea.ru, Badmaeva.SV@rea.ru

Слухи как социально-психологическое явление, свойственное для любого коллектива, являются отражением особенностей корпоративной культуры. Слухи занимают особое место в информационном пространстве организации. Однако отсутствует системное описание возможных эффектов влияния слухов на профессиональную деятельность. В статье определены три катализатора в развитии деструктивного влияния слухов, представлены их характеристики, изложены основные причины возникновения и развития слухов в вузовских коллективах. На основании анализа предлагается внедрение системы профилактики и регулирования слухов как элемента управления корпоративной культурой. Такая необходимость обусловлена обеспечением стабильности развития вуза, его кадровой и информационной безопасности, а также развития позитивного имиджа вуза.

Ключевые слова: корпоративная культура, управленческие решения, слухи, условия и причины их возникновения, сценарий развития слухов, групповое давление.

ORGANIZATION MANAGEMENT: THE ROLE OF RUMORS IN ITS DESTABILIZATION AND CAUSES OF THEIR OCCURRENCE

Kulapov M.N., Kalinina I.A., Shcherbakova O.I., Badmaeva S.V.
Plekhanov Russian University of Economics
E-mail: Kulapov.MN@rea.ru, Kalinina.IA@rea.ru,
SCHerbakova.OI@rea.ru, Badmaeva.SV@rea.ru

Rumors as a socio-psychological phenomenon, characteristic of any team and is a reflection of the characteristics of corporate culture. Rumors occupy a special place in the information space of the organization. However, there is no systematic description of the possible effects of rumors on professional activities. Defined in the article 3 of the catalyst in the development of the destructive effect of rumors, given its characteristics, the principal reasons for the emergence and development of rumors in high school bands. Based on the analysis, it is proposed to introduce a system of prevention and regulation of rumors as an element of corporate culture management. This need is associated with ensuring the stability of the development of the University, ensuring its personnel and information security, as well as in terms of the development of a positive image of the University.

Keywords: corporate culture, management decisions, causes rumors, conditions and causes of rumors, the scenario of rumors, group pressure.

© Кулапов М.Н., Калинина И.А., Щербакова О.И., Бадмаева С.В., 2020

Слухи как устная информация с негарантированной достоверностью, направленная на конкретную группу людей, выступали основной формой массовой коммуникации. С тех пор прошло не одно тысячелетие. Слухи и сегодня являются основным видом функционирования информации в психологии масс, который распространяется по своим неформальным каналам связи.

В науке на сегодняшний день не принято единого для всех ученых определения понятия «слухи». Так, Г. Оллпорт и Л. Постманн описывают его как «актуальное суждение на веру, передаваемое от человека к человеку, обычно устно, без надежных стандартов представленных подтверждений» [7, с. 9]. С точки зрения Т. Шибутани, речь идет не об информации как таковой, а о процессе ее обсуждения, «коммуникации, посредством которой люди, вместе оказавшиеся в неоднозначной ситуации, пытаются выстроить ее достоверную интерпретацию, объединяя свои интеллектуальные ресурсы» [8, с. 17]. С.А. Беззубцев предлагает следующее определение: «слухи – это сообщения с негарантированной достоверностью, распространяющиеся по каналам межличностного общения от одного индивида к другому, от другого к третьему и т.д.» [1, с. 10]. На основе анализа 10 традиционно выделяемых критериев слухов Д. С. Горбатовым была осуществлена разработка их дефиниции. Полученные результаты могут способствовать лучшему пониманию психологической природы данного коммуникативного феномена [2, с. 47]. В отдельных случаях слухи рассматриваются и как признак популярности и фольклоризации персонажа.

Изучение психологических закономерностей возникновения и распространения слухов важно по двум причинам. Прежде всего, слухи выступают как важная форма самовыражения массовых настроений и общественного мнения, являясь в ряде случаев неотъемлемым инструментом корпоративной культуры. Кроме того, слухи являются эффективным каналом формирования общественного мнения и настроений, и управления ими [5, с. 25].

С психологической точки зрения необходимы условия их возникновения. Такими условиями считаются наличие интереса аудитории к определенной проблеме (возникновение предложений при наличии спроса), высокая актуальность данной проблемы и ее связь с жизненными потребностями людей и, безусловно, неудовлетворенность соответствующих потребностей. В позднесоветском периоде слухи использовались на самом высоком уровне как средство тестирования общественного мнения перед возможным назначением того или иного кандидата на высокую должность в целях получения скрытой в памяти отдельных персонажей негативной информации о кандидате на назначение. В качестве вспомогательного инструмента влияния на рост дисциплины и ответственности в коллективах применялись слухи о предстоящих сокращениях штатов работающих сотрудников. Современный период отличается противоположным подходом, заключающимся в принципе «ну кто же тебя без компромата назначит». Ибо комплект компромата очевидно делает кандидата на назначение легкоуправляемым «сверху» в любой ситуации.

Распространение слухов, как правило, строится по определенному сценарию, основанному на трансформации архитектуры слухов: вначале происходит определенное сглаживание самого содержания слуха, затем зао-

стряются его эмоциональные компоненты и далее возникает своеобразная адаптация слуха к особенностям той аудитории, на которую он нацелен.

При сглаживании могут корректироваться несущественные детали в информации, например, состав участников событий. Однако при этом происходит заострение важной части информации для конкретной аудитории, увеличивая ее значимость и повышая эмоциональное состояние аудитории и, наконец, развитие содержательной части слуха всегда стихийно приспосабливается к особенностям и общему эмоционально-аффективному фону жизни аудитории [5, с. 31].

С социально-психологической точки зрения, слухи – это контрсуггестивные явления, играющие ненужную или даже откровенно враждебную роль в любом социуме. Они выступают как собственный, внутренний способ самоуправления, самореализации психологии масс. В любом социуме всегда будет стоять остро вопрос: чему будут подражать люди? Официально декларируемым по институционализированным каналам нормам или неофициально распространяющимся посредством слухов эмоциям?

Возникновение слухов представляет собой социально-психологическое явление, свойственное любому коллективу. Научные представления о функциях и природе слухов, в том числе о психологическом воздействии на различных субъектов, можно формировать, опираясь на научные труды таких исследователей, как Дж. Капферер, Ю.А. Шерковин, А.П. Назаретян; А.В. Дмитриев, В.В. Латынов, А.Т. Хлопьев и др.

Феномен формирования и распространения слухов является широко изучаемым в отечественной и зарубежной науке, что позволяет определить многочисленные факторы и условия существования слухов в социальных системах (Л.С. Ахиезер, С.К. Рощин, Г. Олпорт, Л. Постманн). Рассмотрение слухов в контексте организационных коммуникаций представлено в работах К. Дэвис, Х. Саттон, Л. Портер, Э. Роджерс, Р. Агарвала-Роджерс, Дж. Мишра, Р. Дэйвидизар, С. Дауд, Н. Ди Фронзо, П. Бордиа и др.

Однако следует отметить, что устойчивое распространение слухов вместо достоверной информации возникает при определенных обстоятельствах.

Такими условиями могут быть:

– отсутствие официальной информации при наличии заинтересованности в ее получении или длительное принятие управленческих решений и их оглашение;

– личностные особенности, такие как повышенный уровень тревожности или наличие причин для стрессовой ситуации [4].

Возникновение слухов в организациях особенно часто связывается с вопросами компенсации труда, кадровыми перемещениями, организационными нововведениями, будущими, а также с давно прошедшими событиями, межгрупповым противодействием и вопросами локализации ответственности [1, с. 22]. Организация заблаговременного информирования сотрудников по соответствующим темам позволяет минимизировать нежелательное психологическое воздействие возможных организационных слухов.

Явление слухов и их влияние на формирование стереотипов поведения сотрудников свойственно любой организации, в том числе и в системе высшего образования. Решению этой задачи, применительно к коллективам,

уделяется недостаточное внимание, поэтому проблема глубокого научно-практического анализа причин возникновения и профилактики слухов в системе образования представляет в настоящее время особую актуальность.

В то же время без профессионального подхода к решению данной проблемы невозможно организовать результативную работу по профилактике слухов и снижению их деструктивного влияния на управление организациями.

Являясь неформальной коммуникацией в организации, слухи оказывают на коллектив влияние, превалирующее над официальным информационным воздействием, чем и пользуются в ряде случаев недобросовестные управленцы. Имея глубокие психологические причины, слухи «работают» эффективнее официальной информации. Слухи выступают как вид коммуникации, в процессе которой вызывающая повышенный интерес информация разной степени достоверности, с трудом поддающаяся проверке, быстро передается людьми друг другу и становится достоянием широкой аудитории.

Влияние слухов на поведение работников трудно переоценить. Прежде всего, на снижение мотивационной составляющей профессионального поведения, что, в свою очередь, ведет к снижению качества работы, даже если в систему войдет так называемая итальянская забастовка. Негативное влияние слухи как результат системно-тенденциозной поддержки «сверху» самовыдвинувшихся «альфа-менеджеров» оказывают и на состояние психологического климата в коллективе, ведут к развитию конфликтных ситуаций, что негативно сказывается на результативности работы коллектива.

Фактически в современной России можно определить три значительных катализатора в развитии деструктивного влияния слухов.

Характеристика катализатора 1. Самым значительным фактором в развитии негативного влияния слухов является проблема, касающаяся профессионального ресурса сотрудников. На фоне эффективных и современных преподавателей-исследователей, реализующих современные образовательные стратегии, существует определенная доля сотрудников, не соответствующих современным требованиям практически ориентированного креативного образования. Компенсируя профессиональный дискомфорт, представители последнего типа преподавателей являются главными носителями негативных слухов.

Такое положение подтверждают результаты исследований 2017 г. И.А. Калининой. В качестве метода сбора информации был использован индивидуальный заочный опрос более 100 НПР из 40 российских вузов в 18 регионах Российской Федерации при помощи формализованной анкеты [3, с. 114].

Важным аспектом исследования явились оценки респондентов, условий для подготовки НПР в качестве исследователя. Респонденты дали удовлетворительные и низкие оценки 54 % (36 и 18 % соответственно) условиям корпоративной культуры, способствующим исследовательской деятельности. Это достаточно низкий показатель, который может свидетельствовать больше о высоких требованиях НПР к условиям раскрытия их потенциала, чем о недостаточных усилиях вуза по созданию необходимых условий для работы.

При этом интересно, что профессора значительно выше доцентов оценивают имеющиеся условия, предоставленные им в качестве исследователей – положительные ответы дали 75 % респондентов-профессоров против 33 % у респондентов-доцентов. Однако следует отметить, что профессора и доценты работают в одном вузе при равных прочих условиях. Это означает, что профессора смогли больше самореализоваться в исследовательской деятельности, а доцентам еще предстоит найти свой путь реализации.

Характеристика катализатора 2. Снижение эффективности управления в организациях, включая многие вузы, что достаточно очевидно проявляется в последние годы.

Заслуживают внимания результаты того же исследования И.А. Калининой относительно вопроса «Кто, по Вашему мнению, способствует Вашему научному росту?».

Профессора при ответе на поставленный вопрос определили центр ответственности за самоорганизацией, поддержкой со стороны как непосредственного руководителя, так и со стороны высшего руководства вуза (рис. 1).

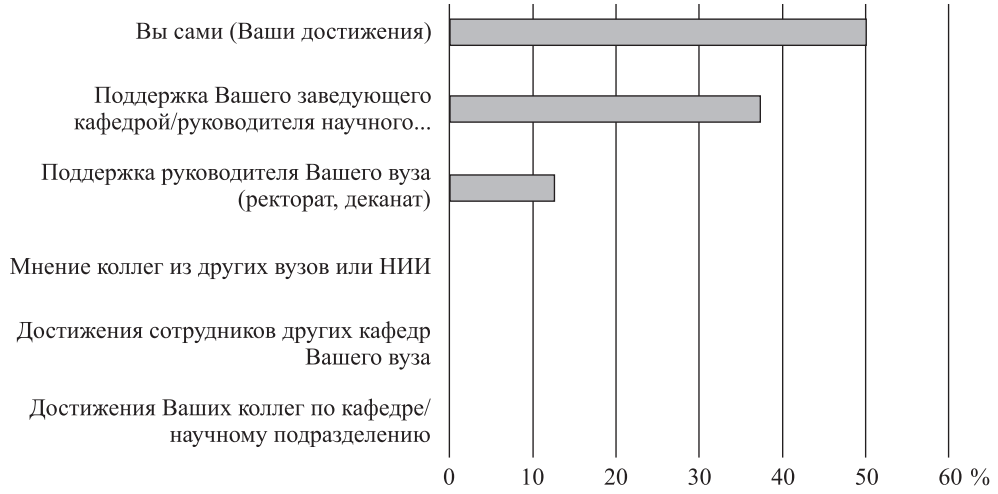

Рис. 1. Ответы респондентов-профессоров на вопрос «Кто, по Вашему мнению, способствует Вашему научному росту?»

Доцентов мотивируют на развитие достижения сотрудников, что объясняется причинами рейтинга преподавателей (рис. 2). Другими мотивами выступают самоорганизация, поддержка высшего руководства и непосредственного руководителя, а также немаловажным остается мнение коллег из других вузов.

Характеристика катализатора 3. Сложившаяся во многих вузовских коллективах ситуация конфронтационных отношений сотрудников, преподавателей и администрации, потерявшей меру контроля за работой преподавателя. Причиной этого, на наш взгляд, является падение престижа вузовских преподавателей, уровень материального стимулирования, что выливается в неопределенность и централизованную заорганизованность будущего развития высшей школы на фоне перманентных реформ. В по-

Рис. 2. Ответы респондентов-доцентов на вопрос «Кто, по Вашему мнению, способствует Вашему научному росту?»

следние годы значительное влияние на развитие негативных слухов оказывают перспективы вхождения в Россию зарубежных учебных заведений, специалистов по управлению вузами и преподавателей (в связи с членством в ВТО).

Важно подчеркнуть, что слухи существовали всегда и везде, будучи свойственными человеческой природе. Рост динамики и объема распространения слухов является очевидным индикатором нарастания кризисных явлений, расшатывающих моральный климат некогда стабильных коллективов.

Обобщая вышеизложенное, можно определить следующие основные причины возникновения и развития слухов в коллективах.

1. Отражение общих негативных тенденций социального и экономического характера, происходящего в стране и в организации. Неуверенность в завтрашнем дне порождает стремление дать этим тенденциям некую авторскую интерпретацию. Что касается объективных показателей состояния российского общества, то они достаточно широко представлены в материалах аналитических и социологических исследований.

2. Состояние современной образовательной системы, резко негативные последствия перманентно-разломных реформ образования, падение престижа профессии педагогического работника. Неясность перспектив развития высшей школы с учетом выхода неподготовленной России на конкурентный рынок мирового образования также создает ситуацию конфликта образовательных систем.

3. Особенности кадрового состава вузов, которые отражаются во все возрастающем диссонансе системы профессиональных ценностей, взглядов и установок преподавателей и требований современной экономики. В течение двух десятилетий подорвана и стагнировала система воспроизводства преподавательских кадров, что привело к очевидному истощению профессионального ресурса вузовских преподавателей.

4. Часто слухи распространяют люди с повышенным уровнем тревожности или люди, удовлетворяющие личные потребности, например, демонстрирующие свое превосходство во владении якобы важной информацией или ужесточающейся конкуренции в вузовских коллективах. Человек самоутверждается как более осведомленный, приближенный к уровню людей, обладающих подобными сведениями, или лиц, принимающих решения.

5. Непродуманная система внутриорганизационных коммуникаций, тенденциозно построенная система продвижения информации и задержки руководства с принятием важных решений, непонимание подчиненными мотивов принятых решений также способствуют рождению слухов и домыслов.

6. Слухи – весьма распространенный способ релаксации и развлечения сотрудников, как правило, с низким уровнем интеллекта, своеобразное проведение свободного времени, способ «развеять скуку» и самоутверждения морально ущербных членов коллектива. Мотивом может быть низкий уровень интеллекта, склонность к патологическим фантазиям, личное озлобление, ненависть по отношению к фундаментально-подготовленным коллегам, сексуальная неуравновешенность, отказ от подчинения правилам и моральным нормам.

7. Воздействие слухов подобно цепной реакции – его восприятие человеком вызывает потребность в его дальнейшем распространении. Логическая структура информации подобного рода не позволяет прояснить ситуацию и ставит перед человеком новые вопросы, заставляя обсуждать ее с другими людьми. В основе слухов лежит социальное взаимодействие, основанное на инстинкте общения. Поэтому возможность появления слухов определяется заинтересованностью и неопределенностью. Если событие не представляет интереса, оно вряд ли способно инициировать слухи. Для каждого отдельного работника слух имеет субъективную значимость. Он актуализирует у различных людей разнообразные эмоциональные состояния. По этой причине они не отличаются достоверностью. По мере распространения слух подвергается фильтрации, благодаря чему он фокусируется к нескольким положениям, которые легко запомнить и передать другим. С одной стороны, люди могут выбирать в слухах детали, которые представляют для них первостепенный интерес и соответствуют их желаниям и представлениям о мире. С другой – они добавляют новые подробности.

Важнейшей проблемой в корпоративной культуре является процесс управления слухами, поскольку:

– слухи – самая трудноуправляемая коммуникация, поэтому нужно владеть специальными технологиями ее контроля;

– именно слухи разрушают репутацию руководителей, это способ, который однажды могут использовать конкуренты или недовольные сотрудники;

– появление слухов возможно только в незащищенной среде, поэтому организация должна уметь выстраивать коммуникативную среду таким образом, чтобы негативные слухи в ней стали невозможными;

– ситуация репутационного кризиса по причине появления негативных слухов всегда возникает неожиданно и требует оперативной реакции, по-

этому необходимо быть заранее готовым к эффективной работе в условиях стресса и нехватки временного ресурса.

Борьба со слухами и сплетнями укрупненно включает мероприятия двух видов: профилактические и противодействующие. Разумеется, если слухи уже начали действовать, они распространяются достаточно быстро и остановить их не так легко. Самый эффективный путь борьбы с ними – это профилактика ситуаций, их порождающих.

Исходя из причин возникновения слухов задача *профилактических мероприятий* сводится к формированию и поддержанию:

– на должном уровне системы информирования, обладающей у аудитории имиджем высокой надежности и достоверности;

– устойчивой обратной связи от аудитории к источнику информации, своевременное реагирование на нужды и запросы людей;

– эмоциональной среды, исключающей возможность распространения слухов, даже если они провоцируются преднамеренно.

Более сложной является задача *активного противодействия* уже возникшим слухам. Пресечение слухов предполагает осуществление разноплановых мероприятий, направленных на снижение их заразности, распространяемости и живучести. Здесь могут быть использованы следующие мероприятия:

– *игнорирование неправдоподобных слухов* (технология «Бойкот») с одновременной демонстрацией опровергающих фактов;

– *подтверждение слуха.* Иногда для предотвращения дальнейшего «наслоения» сюжета лучше подтвердить слух. Порой признание повышает доверие к источнику, помогает контролировать последующий ход событий;

– *опровержение слуха.* Официальное опровержение слуха уместно при условии, что данный источник пользуется уважением и доверием у аудитории;

– *ирония, юмор.* Порой помогает использование юмора – высмеивание «нелепой» информации в процессе богатого различными метафорами выступления представителями руководства или авторитетным лицом;

– *устранение причин.* Наиболее эффективное средство борьбы против слухов – устранение поводов, их вызывающих.

Игнорирование или, напротив, активное опровержение слухов – неэффективные способы, так как при молчании вышестоящих структур аудитория делает выводы о верности слухов, а при опровержении – делается вывод о сокрытии истинного положения дел, потому что «дыма без огня не бывает».

Самым эффективным способом активного противодействия слухам является их быстрое подавление фактами – заполнение информационного вакуума и удовлетворение возникшей потребности у аудитории.

Исследование наличия слухов и их влияния является ключевым для анализа результатов исследования организационной культуры, а также для практических рекомендаций по ее коррекции.

Актуальность этих исследований внутри вуза вызвана необходимостью использования управленческого ресурса, направленного на повышение эффективности деятельности вуза в высококонкурентной среде [4]. Безусловно, организационная культура является продуктом отношений работни-

ков, объединенных общей целью – культура организации складывается из ценностей, убеждений, установок людей, которые работают в данной организации. С другой стороны, культура организации находится над людьми – она направляет и корректирует поведение людей в соответствии с общепринятыми нормами и ценностями [6].

Слух как элемент организационной культуры является одной из трудно управляемых форм повседневного поведения сотрудников. Одна из эффективных стратегий управления слухами связана с отношением к данному явлению как элементу целостной корпоративной культуры.

Для авторитетного вуза крайне необходим системный взгляд на проблему роли и места слухов в системе внутриорганизационной коммуникации, что в свою очередь требует разработки и внедрения системы постоянного анализа, профилактики и регулирования слухов как система управления корпоративной культурой.

Такая необходимость связана с обеспечением стабильности развития вуза, обеспечения его кадровой и информационной безопасности, а также с точки зрения развития позитивного имиджа вуза.

Кроме того, характер корпоративной культуры даст свои результаты через систему отношений:

1) отношение работников к своей профессионально-трудовой деятельности;

2) отношение к организации как к объективному условию осуществления профессионально-трудовой деятельности и реализации своего отношения к ней;

3) функциональные и межличностные отношения сотрудников как субъективное условие реализации своего отношения и к деятельности, и к предприятию.

Для решения этой важнейшей задачи может быть разработана специальная система постоянного мониторинга слухов, а также внедрена система их профилактики и управления ими.

Исследования проявлений неформальных коммуникаций носят психологическую направленность, но такие наработки могут быть полезными при выстраивании стратегии и тактики развития корпоративной культуры организации.

Литература

1. *Беззубцев С.А.* Психологическое воздействие слухов в организации на субъекта труда: автореф. … канд. психол. наук. М.: МГУ им. М.В. Ломоносова, 2005. 26 с.
2. *Горбатов Д.С.* Слухи: к проблеме дефиниции в социальной психологии // Сибирский психологический журнал. 2010. № 35. С. 47–51.
3. *Калинина И.А.* Научный потенциал экономического вуза (формирование, развитие, воспроизводство): монография. М.: ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова», 2016. 214 с.
4. *Калинина И.А., Магера Т.Н.* Образовательный менеджмент научной деятельности в сфере экономики // Экономика и предпринимательство. 2015. № 3-2 (56-2). С. 793–797.
5. *Новиков Д.В., Иваньков А.В.* Психология массовых коммуникаций: учеб. пособие. Комсомольск-на-Амуре: ФГБОУ ВПО «КнАГТУ», 2013. 76 с.

6. *Масленников В.В. и др*. Организация работы тренинг-инкубационного центра экономического вуза: монография / М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. агентство по образованию, ГОУ ВПО «Гос. ун-т упр.», Науч.-исслед. лаб. «Орг.-экон. проблем упр. – Студен. исслед. центр». М., 2005.
7 *Allport G.W., Postman L.J*. The Psychology of Rumor. N.Y.: Holt, Rinehart and Winston, 1947. 247 p.
8. *Shibutani T*. Improvised News: A Sociological Study of Rumor. Indianapolis: Bobbs-Merrill, 1966. 262 p.

Bibliography

1. *Bezzubcev S.A*. Psihologicheskoe vozdejstvie sluhov v organizacii na sub#ekta truda: avtoref. … kand. psihol. nauk. M.: MGU im. M.V. Lomonosova, 2005. 26 p.
2. *Gorbatov D.S*. Sluhi: k probleme definicii v social'noj psihologii // Sibirskij psihologicheskij zhurnal. 2010. № 35. P. 47 – 51.
3. *Kalinina I.A*. Nauchnyj potencial jekonomicheskogo vuza (formirovanie, razvitie, vosproizvodstvo): monografija. M.: FGBOU VO «RJeU im. G.V. Plehanova», 2016. 214 p.
4. *Kalinina I.A., Magera T.N*. Obrazovatel'nyj menedzhment nauchnoj dejatel'nosti v sfere jekonomiki // Jekonomika i predprinimatel'stvo. 2015. № 3-2 (56-2). P. 793–797.
5. *Novikov D.V., Ivan'kov A.V*. Psihologija massovyh kommunikacij: ucheb. posobie. Komsomol'sk-na-Amure: FGBOU VPO «KnAGTU», 2013. 76 p.
6. *Maslennikov V.V. i dr*. Organizacija raboty trening-inkubacionnogo centra jekonomicheskogo vuza: monografija / M-vo obrazovanija i nauki Ros. Federacii, Feder. agentstvo po obrazovaniju, GOU VPO «Gos. un-t upr.», Nauch.-issled. lab. «Org.-jekon. problem upr. – Studen. issled. Centr». M., 2005.
7. *Allport G.W., Postman L.J*. The Psychology of Rumor. N.Y.: Holt, Rinehart and Winston, 1947. 247 p.
8. *Shibutani T*. Improvised News: A Sociological Study of Rumor. Indianapolis: Bobbs-Merrill, 1966. 262 p.