ГАДАНИЕ НА КОФЕЙНОЙ ГУЩЕ ИЛИ СЛУХИ В ОРГАНИЗАЦИИ



## Слухи

- Слухи как
  сообщение это
  сведения,
  достоверность
  которых не
  установлена.
- Слухи не обязательно являются ложными, в дальнейшем они могут либо опровергаться, либо подтверждаться, т.е. быть либо
- Слухи как **коммуникация** — это неформальная коммуникация, в которой люди, находясь в неоднозначной ситуации, объединяются и интерпретируют её, в меру своих интеллектуальных возможностей.

## Коммуникация

- Формальная служит для передачи официальных сообщений в организации.
- Письменная форма -
- Передаются по вертикальным каналам. (приказы, распоряжения, служебные и должностные инструкции, отчеты);
- Устная форма -
- Горизонтальный канал

Неформальная - помимо слухов, исследователи относят неформальные коммуникационные роли членов организации («связной», «сторож», «лидер мнения», «космополит»)



#### Различия

- Слух это искреннее искажение информации. Человек что то услышал, как то по–своему понял и передал дальше, не желая никого вводить в заблуждение;
- Под любыми слухами есть основа, что называется «нет дыма без огня».

- Сплетня это
  сознательное и
  злостное
  придумывание и
  перевирание фактов.
- Сплетни могут возникать относительно событий, которых и в помине не было.

 Чем строже контролируются формальные каналы, тем интенсивней развиваются каналы неформальные.

# Функции слухов в организации

Создание образа, придание статуса.

2. Создание фактов при недостатке достоверной информации.

3. Создание ценностей, норм.

4. Обеспечение времяпровождения в перерыве.

## Управление слухами

1. Руководителю следует давать коллективу больше информации о СОСТОЯНИИ организации, о планируемых мероприятиях, о происходящих изменениях;

- 2. Проведение корпоративных мероприятий (развлечения):
- соревнования в отделе,
- выезды на экскурсии по предприятию,
- выпуск корпоративной газеты;

## Управление слухами

3. Замена плохих слухов хорошими -

Например: «Я спросил об этом и выяснил, что на самом деле...»

4. Иногда для предотвращения дальнейшего «наслоения» сюжета лучше подтвердить слух. Честное признание повышает доверие к источнику, и помогает контролировать последующий ход событий.

Подтвердить слух может представитель руководства компании, имеющий доверие среди коллектива.

### Управление слухами

- Опасные слухи официально опровергать
- прямо указать на содержание слуха, его причину и изложить альтернативную версию событий;
- 6. Привлечение внешнего специалиста.
- Например, когда есть сомнения в профессионализме работников по персоналу, когда нет уверенности, что они будут работать на стороне руководства.
- У подчиненных, в свою очередь, есть основания не доверять службе персонала, собирающей информацию «по заданию свыше».

## Где услышать

- В курилке
- В столовой
- В очереди за зарплатой
- В отделе кадров
- На проходной
- В спортзале

## Тематика слухов

Мужчины концентрируют свое внимание на равенстве («его повысили раньше, чем меня, но я же делал не меньше!»), безопасности и контроле над ресурсами.

Женщины
 обмениваются
 ценными
 сведениями о
 членах семей
 сотрудников,
 личной жизни и т.д.

## Стоит ли самому распространять слухи?

#### Правило первое.

Нужно тщательно идентифицировать сотрудников — центров коммуникационных сетей. Это можно сделать с помощью наблюдения, социометрического анализа и т. п. Надо помнить, что в случае неверной идентификации информация просто не будет распространяться.

## Стоит ли самому распространять слухи?

#### Правило второе.

- У неформальной коммуникации высокая скорость распространения информации по сравнению с формальной;
- Когда доверие к формальным источникам коммуникации у сотрудников подорвано. Необходимо принять кардинальные меры по возрождению доверия, использование слухов лишь временная мера.

## Стоит ли самому распространять слухи?

#### Правило третье.

- Распространять можно лишь позитивные новости.
- Сообщать негативную информацию (об увольнениях, закрытиях, недружественных слияниях и т.д.) необходимо лишь через официальные коммуникационные каналы.

## Главное – не навреди!

 В одном случае слухи – эффективное средство управления людьми,

В другом – бомба замедленного действия.

### Последствия слухов

- Неадекватные представления людей о происходящем;
- Неоптимальный для деятельности их эмоциональный настрой.

Поведение человека в конкретной ситуации определяется тем, как он её себе представляет (понимает) и какие эмоции в связи с нею испытывает.

Вывод: поведение и состояние людей изменяется под действием слухов.

### Последствия слухов

- Лучше переоценить роль слухов, чем недооценить их, поскольку, слухи в организации влияют на:
- Внутренние отношения

(неудовлетворительный социально – психологический климат в коллективе, снижение рабочего настроя и т.д.).

- Внешние последствия

(недоброжелательные отзывы в прессе, слухи о «подмоченной репутации» компании).



## Спасибо за внимание!