

# ГАДАНИЕ НА КОФЕЙНОЙ ГУЩЕ ИЛИ СЛУХИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Понятия и способы управления



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




СПЛЕТНИ

ИИНАДО?

# 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 перевираание 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

1. 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

5. 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

1. Неадекватные представления людей о происходящем;
2. 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 настроения и т.д.).
  - **Внешние последствия**  
(недоброжелательные отзывы в прессе, слухи о «подмоченной репутации» компании).





Спасибо за внимание!