

ПСИХОЛОГИЯ СЛУХОВ



Основные компетенции:

ОК-9 использование основных положений и методов социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач, способность анализировать социально значимые проблемы и процессы;

ОК-11 способность понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, сознавать опасности и угрозы, возникающие в этом процессе, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны;

ПК-3 способность под контролем планировать и осуществлять коммуникационные кампании и мероприятия;

ПК-10 способность обсуждать профессиональные проблемы, отстаивать свою точку зрения, объяснять сущность явлений, событий, процессов, делать выводы, давать аргументированные ответы;

ПК-14 умение осуществлять рекламные, информационные и пропагандистские кампании и мероприятия.

Учебные вопросы:

- 1) общая характеристика феномена слухов;**
- 2) функции слухов в социальной среде;**
- 3) основные тенденции изменения содержания сообщений;**
- 4) причины нарушения достоверности слухов;**
- 5) проблема противодействия влиянию слухов.**

Слухи – это неподтвержденные сообщения, распространяющиеся по неформальным каналам общения в ситуациях проблемного характера на правах новостей о значимых изменениях социальной или природной среды.

Квалификационные критерии:

- а) это сведения, нуждающиеся в подтверждении;**
- б) они возникают в проблемных ситуациях;**
- в) распространяются по неформальным коммуникативным каналам;**
- г) воспринимаются собеседниками в качестве новостей;**
- д) характеризуются личной значимостью для них.**





По доминирующим эмоциям:

- 1) «слухи-желания»;**
- 2) «пугала»;**
- 3) «вбивающие клин» или «агрессивные»**

(Р. Кнэпп, 1944).

В настоящее время выделяют лишь слухи «желания», связанные с благоприятными известиями и «страха», предполагающие неутешительные новости. Часто их именуют позитивными и негативными.

(Р. Росноу, 1986).

Возможна промежуточная категория – слухи амбивалентные, двойственные, противоречивые.

По характеру последующей активности аудитории:

- кооперационные, способствующие коллективной активности, готовности действовать совместно с другими для достижения общей цели;**
- эгооперационные, обуславливающие индивидуальную активность, готовность конкурировать с другими или действовать независимо от них для достижения персональной цели;**
- дизоперационные, вызывающие пассивность, отказ от общей или персональной цели как ненужной, неосуществимой или признанной уже достигнутой.**



По степени субъективной достоверности:

- **реалистические** или субъективно достоверные, передаваемые с полной уверенностью в их соответствии действительности;
- **гипотетические** или субъективно возможные, воспроизводимые с целью проверки и уточнения, сопровождаемые вопросами, выражениями сомнений и неуверенности;
- **фантастические** или субъективно непересказываемые с целью опровержения ложной информации, поступившей от легковверных или злонамеренных лиц.



«Основной закон слуха»
(Г. Олпорт, Л. Постмэн):

$$R \sim I \times A,$$



где R (rumor) – интенсивность слухообразования или «количество слуха в обращении»;
I (importance) – важность, значимость сообщения; A (ambiguous) – неясность, неоднозначность имеющихся сведений.

Позже формула была дополнена переменной «С», описывающей «человеческий фактор»: критические способности, психологическую проницательность, социальный интеллект и др.

В настоящее время в перечень включены следующие факторы возникновения слухов (Р. Росноу):

- общая неуверенность или атмосфера неопределенности, неизвестности, отсутствия ориентации в сути происходящего;**
- вовлеченность в значимые последствия, переживание собственной причастности к прогнозируемым результатам обсуждаемых событий;**
- индивидуальная тревога или беспокойство, острое или хроническое эмоциональное состояние, связанное с предчувствием приближения потенциально неутешительных последствий;**
- легковерие или доверие сообщению, убеждение в правдивости или правдоподобию его содержания.**

Социальные функции слухов.

1. Осмысление ситуации;
2. Психологическая защита;
3. Восстановление субъективного контроля;
4. Развлечение;
5. Самоутверждение распространителей;
6. Социальное влияние;
7. Социальное объединение.

**Функция антиципации
(предвосхищения)?**



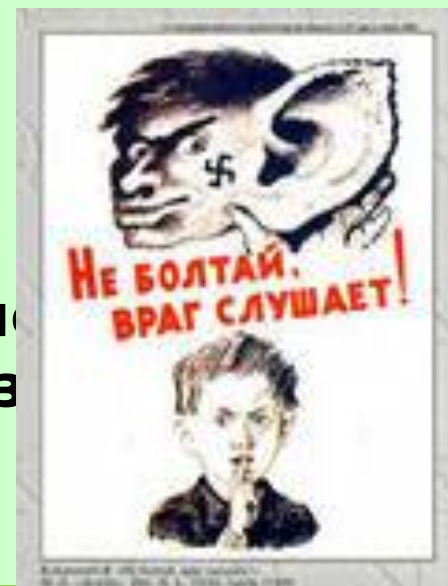
Тенденции изменения содержания слухов

(Г. Олпорт, Л. Постмэн)

Сглаживание: «Когда слух путешествует, он ... становится более коротким, сжатым, легче понимаемым и пересказываемым. В последующих версиях меньше слов использовано и меньше деталей упомянуто».

Заострение: «...избирательное восприятие, сохранение и воспроизведение ограниченного числа деталей из большего контекста».

Ассимиляция: связана с влиянием, обусловленным «всей мощью привычек, интересов и чувств, существующих в сознании слушателя».



**Добавление : появление новых деталей, обусловленное субъективной неопределенностью и значимостью ситуации, а также состоянием эмоционального напряжения распространителей.
(Н. Дифонзо и П. Бордиа)**

Драматизация: внесение дополнительных деталей, субъективно необходимых для восстановления соответствия между обсуждаемым сообщением и увеличившейся при его обсуждении интенсивностью переживаний собеседников.



Способность слухов «перестраивать» реальность

«Самоисполняющееся пророчество» - распространяющаяся информация вызывает подтверждающее ее массовое поведение.



Остенсия – «проигрывание» повествования, последующее воплощение кем-то его в жизнь.



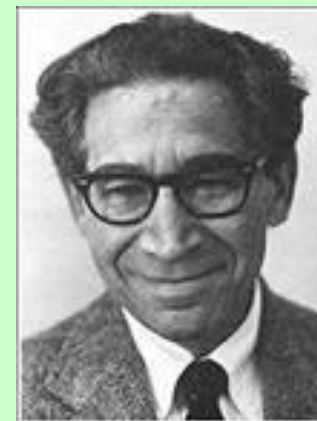
Факторы нарушения достоверности слухов:

- 1. Влияние эмоциональных переживаний аудитории;**
- 2. Проявления защитных механизмов личности и группы;**
- 3. Особенности менталитета распространителей, мировоззренческой матрицы, обусловленной принадлежностью к социальной общности и содержащей знания об устройстве окружающей действительности и собственном месте в ней;**
- 4. Предпочтение упрощенных стратегий интерпретации данных («эвристик рассуждения»).**

Например: «дыма без огня не бывает», «масштаб причин должен соответствовать масштабу последствий», «за возможностью скрывается вероятность», «эксперты не ошибаются», «им это выгодно»...

Исследование 1:

- - 18 или 19 января пронесется страшный циклон.
- - В день лунного затмения будет новое страшное землетрясение.
- - Из Непала устремится наводнение.
- - 23 января на всю страну обрушатся неисчислимы бедствия.
- - 26 февраля случится пралайя.



Исследование 2:

- - По такой-то дороге разрушено множество домов.
- - Водоснабжение восстановят только через неделю.
- - Восстановление водоснабжения займет не меньше месяца.
- - Многие долины залиты водой, мосты смыты в воду.
- - Оползень вызвало небольшое землетрясение.

5. Недостаточная компетентность распространителей в обсуждаемых проблемах.

6. Специфика мотивов передачи информации (установления фактов, создания отношений, укрепления позитивного Мы-образа, альтруистических, эгоистических, развлекательных и проч.);

7. Межличностные и внутригрупповые влияния, сопровождающие процессы обсуждения. В т.ч.:

- **конформность**, изменение суждений под влиянием реальной или предполагаемой позиции большинства;
- **подчинение авторитету**;
- **группомыслие**, стремление членов сплоченной группы в ситуации напряжения предпочитать те решения, которые укрепляют консенсус в ней;
- **«сдвиг к риску»**, возрастание рискованности решений после их обсуждения, укрепившего изначальное сходство мнений;

8. Разнообразные нарушения коммуникативной сети. Например:

- разделение аудитории на группы разной информированности, почти не контактирующих между собой из-за статусных или иных различий;**
- хаотичность информационных обменов из-за высокого уровня тревоги и неудовлетворенного спроса на новости;**
- вмешательство внешних сил, целенаправленно оперирующих ложными сведениями или препятствующих работе неформальных каналов общения.**

9. Внешние помехи, способные затруднить восприятие информации при ее распространении «из уст в уста».



Недостаток фактов при этом компенсируется т.н. «фактоидами», необоснованными умозаключениями, утратившими в восприятии слушателей изначальную гипотетичность, но так и не получившими весомых доказательств соответствия действительности.

Их «живучесть» обусловлена стремлением получить максимально полное и упорядоченное описание событий для подготовки к вероятным последствиям.



$$R \sim I \times A$$

Ролевой репертуар коммуникаторов, в т.ч.:

- **«вестник»**, передающий сообщение группе;
- **«интерпретатор»**, пытающийся поместить новость в социальный контекст, оценить в свете прошлых событий и предполагаемых последствий;
- **«сторонник»**, убежденный в достоверности информации;
- **«скептик»**, сомневающийся в ее соответствии действительности;

(Т. Шибутани)

- **«приобретатели выгод»**, «закулисные кукловоды» **(Ж.-Н. Кэпферер)**

Общая стратегия противодействия слухам:

- 1) вмешательство в ролевой конфликт «скептиков» и «сторонников». Снабжение «скептиков» эффективными контраргументами;**
- 2) опережающее воздействие на потенциальных «интерпретаторов»;**
- 3) противодействие «вестникам», стремление удержать их от передачи сообщений под угрозой санкций или насмешек;**
- 4) приписывание авторства сообщений неким закулисным «приобретателям выгод», гипотетическим авторам, преследующим собственные корыстные или агрессивные цели.**

Вопросы к семинару:

1. Какова общая характеристика феномена слухов?
2. В чем состоят функции слухов в социальной среде?
3. Каковы основные тенденции изменения содержания сообщений?
4. О каких причинах нарушения достоверности слухов вы можете рассказать?
5. Каким образом решается проблема противодействия влиянию слухов?



Рекомендуемая литература:

1. **Беззубцев С.** Управление слухами: как промывают мозги. — М., 2011.
2. **Горбатов Д.С.** Психология слухов и сплетен: монография. — СПб., 2012.
3. **DiFonzo N., Bordia P.** Rumor Psychology: Social and Organizational Approaches. — Washington, 2007.
4. **Fine G.A., Ellis B.** The global grapevine: Why rumors of terrorism, immigration, and trade matter. — Oxford, 2010.

