

Секция «Связи с общественностью и теория коммуникации»

Вербальные неформальные коммуникации: понятие, виды, функции

Касаткина Варвара Александровна

Студент

*Волгоградская академия государственной службы, Факультет государственного управления, Волгоград, Россия
E-mail: kasatkina-dv@yandex.ru*

На протяжении своей жизни человек сталкивается с вербальными неформальными коммуникациями, которые касаются бытовых ситуаций (слухи о грядущем конце света) или возможного сокращения рабочих мест и т.п.

Научное исследование данного канала коммуникации относится ко времени появления работы Т.Шибутани «Слухи», также предшествовавшей ей «Психологии слухов» Г.Олпорта и Л.Постмэна [11, 12].

К.Дэвис установил, что происхождение термина «слух» относится к временам Гражданской войны в США [5]. Сообщения, передаваемые тогда по телеграфу, часто фальсифицировались и запутывались. В конечном счете, стало общепринятым квалифицировать неточные сообщения и сведения как слухи.

В России лишь с 90-х годов XXв. стали появляться работы с некоторыми результатами эмпирических исследований феномена неформальных коммуникаций и их вербального аспекта [1, 3, 4, 9].

Четкого определения, что такое слух, не существует. Из множества определений понятия вербальной неформальной коммуникации, то есть слуха, можно выделить следующие:

1. Слух – это циркулирующая форма коммуникации, с помощью которой люди, находясь в неопределенной ситуации, объединяются, создавая разумную ее интерпретацию, сообщая используя при этом свои интеллектуальные возможности [6].

2. Слух - специфический вид межличностной коммуникации, в процессе которой сюжет, до известной степени отражающий некоторые реальные или вымышленные события, становится достоянием обширной аудитории [6].

3. Слух – это искреннее искажение информации. Человек что-то услышал, как то по-своему, понял и передал дальше, не желая никого вводить в заблуждение [8].

Суммируя определения, получаем, что вербальная неформальная коммуникация, с одной стороны, – не авторская, не имеющая гарантий информация, с большой скоростью распространяющаяся среди широкого круга лиц по сетям межличностного общения, а с другой – это сложная система интерпретации происходящих событий, помогающая ориентироваться в постоянно меняющемся мире, в нашем случае – в мире социальной организации.

При изучении вербальных неформальных коммуникаций используются различные основания для их классификации [7]:

1. По содержанию: имеющие прямое отношение к организации и к ее сотрудникам и не имеющие его, повествующие о внешних по отношению к организации делах.
2. По временной ориентации: касающиеся прошлого, настоящего и будущего.
3. По отношению к реальности: рациональные и фантастические.

Какого бы вида ни были вербальные неформальные коммуникации, они придают значение ситуации, которую люди не понимают и помогают им подготовиться к действиям [10]. Таким образом, слухи играют важную роль в создании субъективного образа реальности на уровне индивида и группы, основываясь на котором будет строиться их дальнейшее поведение.

В этой связи важно выделить функции и связанные с ними дисфункции вербальных неформальных коммуникаций [2]:

1. Фактологическая функция. В условиях неполноты официальной информации вербальные неформальные коммуникации реализуют функцию «самоинформированности» социальной группы. Однако если по сетям неформальной коммуникации циркулирует недостоверная информация, то происходит искажение реальности.

2. Ориентирующая функция. Слухи ориентируют человека на выполнение каких-либо действий при определенных обстоятельствах. Однако если информация недостоверна, происходит неправильная рефлексия фактов и, как следствие, дезориентация индивидов и групп.

3. Мобилизующая функция. Слухи обладают сильной эмоциональной окраской и воздействуют на настроения в социуме, оживляют его, побуждают к определенным действиям. Это может сказаться как положительным, так и отрицательным образом.

4. Ценностно-нормативная функция. В вербальных неформальных коммуникациях отражаются ценности и нормы той или иной группы. Они вводят новых работников в жизнь коллектива, предоставляя им информацию относительно того, что от них ожидают начальник, коллеги, подчиненные, каких работников следует избегать, а к кому можно обратиться с трудностями.

5. Интегрирующая функция. Обсуждение внутри группы образует и укрепляет связи между членами этой группы, а сформировавшееся единое мнение способствует сплочению группы. Но, кроме этого, слухи способны послужить причиной конфликтов, что отрицательно влияет на работоспособность коллектива.

6. Статусообразующая функция. Неформальная информация из высших кругов является инструментом концентрации внимания других сотрудников на некоем медиуме, распространяющем эту информацию. Личностный статус такого сотрудника повышается. Однако сотрудник, который «сплетничает» слишком много, может наоборот, понизить свой статус в глазах коллег.

7. Удовлетворение потребностей. Посредством участия в неформальной коммуникации люди удовлетворяют потребность в общении, познавательные потребности и потребность в безопасности. Однако чрезмерный поток неформальной коммуникации может стать причиной снижения эффективности работы персонала.

Таким образом, под вербальной неформальной коммуникацией мы понимаем не авторскую, не имеющую гарантий информацию, с большой скоростью распространяющуюся среди широкого круга лиц по сетям межличностного общения, а также сложную систему интерпретации происходящих событий, помогающую ориентироваться в постоянно меняющемся мире. Слухи являются одним из способов ориентации индивида и группы в мире организации; основой сплочения группы; инструментом социального влияния; источником достоверных сведений о состоянии коллектива, а также средством управления человеческими ресурсами. Однако слухи могут нести и серьезный дезорганизующий эффект в работе социальных систем.

Литература

1. Андрианов В.И. «Слухи» как социальный феномен // Социс. 1993. №6. С. 56-61.
2. Беззубцев С.А. Слухи, которые работают на вас. Секреты профессионального использования. СПб., 2003.
3. Дмитриев А.В. Слухи как объект социологического исследования // Социс. 1995. №1. С. 71.
4. Дубин К.П. Слухи как социально-психологический феномен // Вопросы психологии. 1993. № 3. С. 77-81.
5. Дубин Б.В. Феноменальный мир слухов // Социс. 1995. №1. С 68.
6. Латынов В.В. Слухи: социальные функции и условия появления // Социс. 1995. №1. С. 53.
7. Левашов В.К. Массовая информация и слухи // Мониторинг общественного мнения. 2005. №2. С. 75.
8. Платонов К.К. Краткий словарь системы психологических понятий. М., 1984.
9. Роцин С.К. Психология толпы: анализ прошлых исследований и проблемы сегодняшнего дня // Психологический журнал. 1990. № 5. С. 3-16.
10. Смелзер Н. Социология. М., 1998.
11. Allport G.W. The psychology of rumor. N.Y., 1947
12. Shibutani T. Improcs at News Sociological Study of Rumor. Ind., 1966