

ЧУТКИ ЯК ДЖЕРЕЛО СУСПІЛЬНОЇ КОНФЛІКТНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

У статті подається характеристика чуток, які можуть являтися джерелом конфліктної комунікації, описуються умови появи чуток у процесі декодування інформації реципієнтом, названо мовні та позамовні фактори, які впливають на розповсюдження суспільних чуток.

Ключові слова: чуток, конфліктна комунікація, суспільні конфлікти.

Лінгвістичний енциклопедичний словник визначає комунікацію як спілкування, обмін думками, інформацією, ідеями тощо. «Комунікація характеризується головним чином функціонуванням мови<...>, мова проявляє свою знакову сутність, завдяки чому комунікація стає важливим механізмом становлення індивіда як соціальної особистості, провідником установки соціуму, який формує індивідуальні та групові установки<...>. Комунікація складається з комунікативних актів, в яких беруть участь комуніканти, які породжують тексти та інтерпретують їх» [5,с.233] (переклад – Л.Б.).

Як зазначає М.Луман, трансформація індустріального суспільства в інформаційно-комунікативне супроводжується виникненням, розвитком та переосмисленням якісно нового типу комунікативних процесів [8]. За визначенням М.Васіліка, такі якісні зміни все більше впливають на роль і місце комунікації у розвитку суспільства [1]. Але, не зважаючи на значну кількість досліджень з теорії комунікації, доводиться визнати явне відставання теорії від практики. Комунікологія, як «<...>наука про місце та роль комунікації в суспільстві, її процесах та засобах» [17,с.14], серед інших теоретичних проблем виділяє визначення та пояснення механізмів комунікативної взаємодії в різних комунікативних системах і процесах. На сьогодні вже існує структура комунікології, яка включає й дисципліну «Міжособистісна та ділова комунікація» [за теорією Д.Гаври]. В рамках існуючих досліджень звернемо увагу на лінгвістичний та психологічний рівні саме при вивченні міжособистісної комунікації, у полі існування якої надзвичайно актуальною є така неформальна комунікація, як чуток.

У процесі спілкування можуть виникати суперечки, сутічки, протиріччя. Їх ускладнення та загострення призводить до міжособистісного конфлікту, під яким розуміємо «<...> ситуацію протистояння учасників, яка сприймається ними (або одним з них) як значима психологічна проблема» [2,с.88] (переклад – Л.Б.). Отже, конфліктна комунікація – це форма взаємодії комунікантів, яка виникає внаслідок особистісних установок людини щодо інтерпретації тексту і яка призводить до психологічної проблеми. Тож поєднання рівня лінгвістичного та психологічного у вивченні конфліктної комунікації є виправданим.

«Джерела конфлікту – це протиріччя, які виникають там, де є неузгодженість: у знаннях, здібностях, <...> емоційних станах, <...> засобах та методах діяльності, <...> поглядах, переконаннях, розумінні та інтерпретації інформації» [6, с. 24]. Отже, джерелом конфліктної комунікації можуть бути протиріччя через неузгодженість в інтерпретації тексту, через відсутність або нестачу інформації, через хибну інформацію та відмінності в розумінні її важливості, у способах оцінки. Це і є комунікативні конфлікти. Їх основною ознакою є саме особливість спілкування комунікантів. Комунікативні конфлікти було проаналізовано науковцями з позиції мовної взаємодії та впливу на опонентів (засоби вербального, невербального, психологічного, особистого, функціонально-рольового впливів [9;12;15;16]). Зокрема, було визначено, що комунікативний вплив – це внутрішня комунікативна установка особи стосовно себе та опонента, вербальних і невербальних особливостей повідомлення, характеристики комунікативного простору спілкування. Тож комунікативний конфліктний вплив є складовою конфліктної комунікації, до якої ще мають бути додані характеристики сторін конфлікту, умови його протікання, предмет конфлікту, дії опонентів та стратегія їхньої поведінки.

Чутки, як вид міжособистісної неформальної комунікації, мають за мету вплив у спілкуванні, який за певних обставин виступає як конфліктний. Отже, метою нашого дослідження є визначення умов, за яких у процесі комунікації відбувається дезінформація реципієнта та з'являється чутка, котра стає джерелом суспільного конфлікту.

Як правило, чутки не виникають спонтанно. Тлумачний словник української мови визначає: «Чутка – вістка, повідомлення про кого-, що-небудь, погослос, погослоска, переказ» [10,с.784]. Чутки часто мають за мету здивувати, вразити опонента. Вони є досить ефективним психологічним прийомом. У ХХ сторіччя найближче до визначення суті цього феномена підійшли американські психологи Г.Олпорт і Л.Постмен, назвавши дві основні вимоги, яким відповідає інформація, що попадає до категорії чуток: 1)істотне значення для комунікатора та реципієнта, 2)невизначеність, яка залишає місце для домислів і припущень.

У соціальній психології чутки визначають як специфічну форму недостовірної або частково достовірної інформації, що надходить від однієї особи або групи про певні події чи ситуації [11]. Для того, щоб охарактеризувати чутки як можливе джерело конфлікту, необхідно опиратися на їх класифікаційні ознаки (за характеристикою Л.Орбан-Лембрик) [13].

Існуючі класифікації чуток є досить умовними. Визначаються чутки за змістом (економічні, політичні, екологічні, культурні тощо), за часовою направленістю (про минуле чи майбутнє), за мірою впливу на поведінку людей (суспільна думка, асоціальна поведінка); за експресивним

параметром: чутка-бажання, чутка-страх, агресивна чутка (розраховані на емоційні реакції, розчарування, тривогу, страх, ненависть, ворожість). За інформаційним параметром визначаються абсолютно недостовірні чутки; недостовірні, але з елементами правдоподібності; правдоподібні та достовірні з елементами неправдоподібності. Характеристика цієї групи базується на мірі довіри, адже повністю правдивих чуток не буває. За джерелом походження чутки є стихійні та навмисно сфабриковані. Параметр інтенсивності характеризує продуктивні та непродуктивні чутки. Інтенсивність прямо пов'язана з інтересом до теми, з мірою офіційності повідомлення та довірою до джерела чутки. За вірогідністю виникнення чутки є значної вірогідності та маловірогідні. Якщо існує певна інформація, яка сприймається як правдива, то вірогідність появи чутки щодо неї маловірогідна. Але інформація від джерела, яке не викликає довіри, сприяє появі вірогідної чутки.

Суспільні конфлікти визначаються класифікацією міжособистісних конфліктів за направленістю (разом із професійними та побутовими) [6,с.93]. Суспільні конфлікти – це конфлікти різних сфер суспільного життя (економічного, політичного, соціального та духовного), в яких відбувається зіткнення інтересів, цінностей, цілей суб'єктів соціальної взаємодії – націй, держав, класів, партій тощо. Економічний конфлікт – це зіткнення значних суспільних сил через протилежні економічні інтереси. Політичний конфлікт – це протиборство політичних суб'єктів через владні повноваження в зовнішньому або внутрішньому полі. Соціальний конфлікт виявляється через протиріччя у соціальній сфері (умови праці та відпочинку, культура та освіта, охорона здоров'я, соціальний захист). Конфлікти в духовній сфері виникають через протиріччя в розподілі та використанні духовних цінностей. Вони мають свої мотиви, наслідки, обсяг, тривалість, вияв і джерела. Проаналізуємо співвіднесення міжособистісних суспільних конфліктів з параметрами класифікацій чуток як джерел цих конфліктів.

Суспільні конфлікти співвідносяться з чутками за змістом, адже вони повинні чітко їм відповідати за тематикою. Чутка розповсюджується швидше у соціально близькому середовищі, серед людей, які зайняти спільною працею, мають схожі інтереси, проблеми, ставлення до подій чи інформації: тож у них наближені чи однакові сфери взаємодії. Суспільне наближення формується саме завдяки суспільній ситуації, яка і реалізується на вербальному рівні мовними засобами та екстралінгвістичним контекстом. Чутка може бути джерелом конфліктної комунікації лише за умови, що її зміст є зрозумілим для комунікантів, відповідає сфері діяльності.

За часовою направленістю суспільні чутки трактуються неоднозначно: вони спрямовані у майбутнє, адже викликані ними конфлікти орієнтовані на рівень конкуренції, блокади, захоплення влади,

майна тощо, тобто: на майбутні дії сторін. Разом з тим, у соціальній та духовній сферах, для створення економічних, політичних, культурних «міфів», чутка пов'язується з минулим, але «працює» на майбутнє. Дослідниками часова направленість чуток часто пов'язується з відсутністю вчасної інформації, з незадоволеним інтересом і очікуваннями. Безперечно, невідповідність у часових та логічних зв'язках між подіями є ефективним прийомом дезінформації.

Експресивний параметр також впливає на виникнення конфліктів, які є результатом порушення прав, гарантій людей, зачіпають основні складові соціальної сфери життя. Чутка-страх, агресивна чутка потрапляють на ґрунт незадоволення громадян, вони можуть «спрацювати» на міждержавному, державному чи регіональному рівнях, розраховані на виникнення невпевненості, страху, деморалізують людей. Дії влади по відношенню до таких чуток мають бути превентивними, базуватися на інформаційній діяльності. Якщо ж метою є дезорієнтувати суспільство, то приховування чи перекручування фактів, напівправа відкривають шлях до конфліктної комунікації між громадянами та владою.

За інформаційним параметром у суспільних конфліктах можуть бути різні чутки. Абсолютно недостовірні та недостовірні з частковою правдоподібністю нагнітають страх, ворожість та виникають за умови незадоволеності суспільства інформацією з актуальних питань його життєдіяльності. Правдоподібні та достовірні з елементами неправдоподібності в індивідуальній та суспільній свідомості заповнюють нечітку, незрозумілу або неприйнятну інформацію, часто свідомо інспіруються засобами масової інформації. Їм легше повірити, отже на їх основі й легше досягти необхідних дій. З цією характеристикою тісно пов'язана сила впливу чутки: правдоподібною чуткою простіше впливати на процес зміни поведінки групи людей. Спрямований вплив чутки є найбільш продуктивним для досягнення результату. Неспрямовані чутки можуть викликати небажані суспільні дії: страйки, революції, війни, які мають схильність до «зараження», руйнують міжособистісні зв'язки, створюють напругу, тривогу та змушують сторони, замість пошуку виходу з суспільної проблеми, витратити сили на пошук шляхів захисту в конфлікті. Такий неформальний вплив дозволяє сторонам показати свою значущість: міра обізнаності з проблемою підвищує особистий статус.

Джерело походження чуток може бути і стихійним, і навмисно сфабрикованим. Спонтанне походження, завдяки сприятливим умовам, часто підтримується додатковою «прикрашеною» інформацією, яка спрацює на інтереси суб'єктів соціальної взаємодії. Навмисно сфабриковані чутки формуються завдяки різним прийомам дезінформації суспільства: приховування фактів, напівправа, подання одночасно більш і менш значимих фактів, змішування різних подій. Ці чутки особливо небезпечні для суспільства, адже громадяни, не знаючи їх походження,

часто їм довіряють, тому не оцінюють ситуацію критично, не аналізують її, а, навпаки, вдаються до дій, котрі їй були необхідні «авторам» чуток. Науковці, зокрема М. Василік [1], визначають основні напрями використання слухів, серед яких найбільш актуальними є: провокування населення на здійснення дій, які необхідні одній із конфлікуючих сторін і відповідальність за які можна покласти на владу; дискредитація опонента в очах населення, явний обман.

У суспільній сфері навмисно сфабриковані чутки розповсюджуються через ЗМІ, певні служби, комп'ютерні мережі. Завдяки їм суспільні конфлікти, окрім об'єктивного та суб'єктивного, мають «підтримку» і неформального фактору, який зараз особливо активно використовується у політичному житті для підміни реальних протиріч неправдивими. Сфабриковані суспільні чутки орієнтовані на певні верстви населення, враховують віковий, гендерний аспекти, з'являються з врахуванням політичних, економічних, соціальних умов життя людей.

Вірогідність виникнення чутки тісно пов'язана з її джерелом. Навмисно сфабриковані часто в суспільстві сприймаються як достатньо вірогідні завдяки джерелу, яке їх формує, емоційному середовищу та ментальній упевненості, що «не буває диму без вогню». Авторитет джерела, його близькість до владних структур, соціальний та матеріальний статус, особисті людські якості підвищують довіру до чутки. Вірогідною чутку робить і її зміст, який має відповідати суспільним потребам, а особливо якщо вона пройшла через призму суб'єктивного трактування. Сприйняття чутки як вірогідної може впливати на інтенсивність та гостроту суспільної конфліктної комунікації, тож це є вихід на характеристику параметру інтенсивності. Інтенсивність прямо пов'язана із інтересом до теми, із мірою офіційності повідомлення та довірою до джерела чутки. Аудиторії цікаві продуктивні чутки, особливо ті, які відповідають актуальним питанням життя суспільства, які дають додатковий поштовх у міжособистісних взаємодіях. Саме такі задовольняють і психологічну потребу людей в інформації, у власній «значимості». Непродуктивні чутки не тільки не здатні викликати конфліктну взаємодію, але і нежиттєздатні у розповсюдженні.

Чутки мають три етапи впливу на опонента: комунікативний, процесуальний, результативний. Г.Г.Почепцов зазначає, що чутки належать до категорії повідомлень, які мають певні правила циркуляції [15,с.395-396]. І саме комунікативний етап є тим впливом, що провокує конфліктну комунікацію. Так, Н.Муравйова визначає, що код комунікації має запакувати/розпакувати інформацію. Для того, щоб комунікація не стала конфліктною, комунікантам необхідно «домовитися» про його єдине використання [9]. Разом з тим, Ю.Лотман зробив висновок, що подібне практично неможливе через «багатомірність» процесу комунікації. Перший рівень конфліктності виникає через установку комунікантів на

контакт (усвідомлення/неусвідомлення інформації, діалог/монолог, домінування/підпорядкування), другий – через асиметричний вибір позицій [7]. За відповідних умов на будь-якому рівні інформація перетворюється на чутку, комунікативний досвід комунікантів також створює умови для зародження чуток. Л.Орбан-Лембрик [13] пропонує таку схему цього процесу: комунікатор – повідомлення – реципієнт, причому смисл інформації для комунікатора випереджає процес кодування у символи, адже той, хто говорить, спочатку має певний задум і лише потім втілює його у систему знаків. Для реципієнта смисл одержаного повідомлення розкривається майже одночасно з декодуванням, потім відбувається його інтерпретація. Якщо комунікативний код не був однаковим, повідомлення набуває нового сенсу. У схемі Л.Орбан-Лембрик штучно створюються умови, коли процес декодування поєднується з дезінформацією. А так як декодування повідомлення для реципієнта є обов'язковим, то одночасно відбувається засвоєння й інформації, яка містить певні протиріччя і стає джерелом конфліктної взаємодії.

Схема «комунікатор – повідомлення – реципієнт» неодноразово повторюється, але кожного разу декодування поєднується з усе складнішою дезінформацією. В.Латинов зазначає, що чутки призводять до процесів: нівелювання, загострення та уподібнення [4]. Якщо нівелювання прибирає зайву деталізацію у чутці, уподібнення прилаштовує її до соціокультурних особливостей аудиторії, то загострення перебільшує її значення, чутка трансформується та суттєво змінюється. На трансформацію чутки впливає також мовна ситуація, у якій вона передається, екстралінгвістичний контекст (час, місце, обставини) та психологічні фактори. А для чуток, які призводять до суспільних конфліктів, саме таке поєднання є найбільш провокуючим. Отже, щоб чутка стала джерелом конфліктної комунікації, процес «комунікатор – повідомлення – реципієнт» має повторюватися із загостренням, залучаючи все більше носіїв; інформація повинна бути важливою для суспільства, мати ілюзію достовірності, надавати вільний простір для інтерпретації, легко передаватися. У Л.Орбан-Лембрик зазначається, що складною є роль саме реципієнта, адже він повинен проаналізувати повідомлення та нейтралізувати його емоційну складову. Але якщо реципієнт не знає про дезінформацію, її аналіз ускладнюється ще більше: попередня інформація все більше змінюється, з'являються чи нівелюються деталі, по-іншому розставляються акценти.

Конфліктна комунікація виявляється, у першу чергу, завдяки джерелу взаємодії комунікантів, адже спільна сфера діяльності дає можливість легше декодувати інформацію. З цією класифікаційною ознакою тісно пов'язано джерело походження, особливо якщо чутка є навмисно сфабрикованою і тому враховує соціально-психологічний стан реципієнта. На другому місці, з нашої точки зору, знаходиться

експресивний параметр, який не дозволяє реципієнту нейтралізувати емоційну складову чутки. Інформаційний параметр є наступним, адже міра недостовірності чутки впливає на аналіз інформації особою. Далі необхідно назвати вірогідність виникнення, ця складова визначає міру довіри реципієнта комунікатору та, завдяки цьому, дає йому певну установку на декодування з засвоєнням дезінформації.

Отже, чутка – це різновид неформальної комунікації, який є достатньо активним у міжособистісному спілкуванні. Чутки можуть являтися джерелом конфліктної взаємодії. Суспільні конфлікти співвідносяться з певною групою чуток, які, у свою чергу, мають ряд класифікаційних ознак. Щоб чутка стала джерелом конфліктної комунікації, процес «комунікатор – повідомлення – реципієнт» має повторюватися з загостренням. У суспільній свідомості чутки є проявом стихійного відображення дійсності у поєднанні з емоційно-психологічною складовою. Саме цей фактор призводить до конфліктів.

Список використаної літератури

- 1.Василик М.А Наука о коммуникации или теория коммуникации? К проблеме теоретической идентификации / М.А.Василик // Актуальные проблемы теории коммуникации [сб. научн. трудов]. – СПб: СПб ГПУ, 2004. – С.4 – 11.
- 2.Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В.Гришина – СПб: ПИТЕР, 2005. – 464 с.
- 3.Караяни А.Г. Слухи как средство информационно-психологического противодействия / А.Г. Караяни // Психологический журнал. – 2003. – Т.24. – № 6. – С.42 – 58.
- 4.Латынов В.В. Слухи: социальные функции и условия появления / В.В. Латынов // Социологические исследования. – 1995. – №1. – С.35 – 46.
- 5.Лингвистический энциклопедический словарь / гл. ред. В.Н.Ярцева. – М.: «Советская энциклопедия», 1990. – С.233.
- 6.Ложкин Г.В. Практическая психология конфликтов: [учебное пособие] / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.
- 7.Лотман Ю.М. Семиосфера / Ю.М. Лотман. – СПб.: Искусство, 2000. – С.149-390.
- 8.Луман Н. Что такое коммуникация? / Н.Луман // Социологический журнал. – 1995. – №5 – С.54 – 64.
- 9.Муравьева Н.В. Язык конфликта / Н.В.Муравьева. – М.: Термика, 2004 – 214 с.
- 10.Новий тлумачний словник української мови / укл. Василь Яременко, Оксана Сліпушко.– К.: «Аконіт», 2001.– Т.3. – С.784.

11. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія [посібник] / Л.Е.Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – 448 с.
12. Орбан-Лембрик Л.Е. Комунікативний простір міжособистісних відносин / Л.Е.Орбан-Лембрик // Вісник Прикарпатського університету. Філософські і психологічні науки. – Івано-Франківськ, 2003. – Вип. 4. – С.130-136.
13. Орбан-Лембрик Л. Чутки як соціально-психологічне явище / Л.Е.Орбан-Лембрик // Соціальна психологія. – 2004. – № 3 (5). – С.47 – 62.
14. Потеряхин А.Л. Психология слухов [уч. пособие] / А.Л.Потеряхин. – Черновцы, 2000. – 68 с.
15. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации / Г.Г. Почепцов. – М.: Рефл-бук; К.: Ваклер, 2001. – 656 с.
16. Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации / А.В.Соколов. – СПб.:ПИТЕР, 2002 – 319 с.
17. Яковлев И.П. О коммуникологии как науке о коммуникационных процессах / И.П. Яковлев // Вестн. Моск. ун-та. – Сер. 18. Социология и политология. – 1999. – №3 – С.14 – 18.

Summary

The author states rumors might be a reason of conflict. The author also describes the conditions of which rumors may arise rumors in the process of (mis)interpreting information by the recipient. Factors that influence the spreading of social rumors were also listed, such as: linguistic and extra-linguistic complications.

Key words: rumors, communication, social conflicts.