

## مقدمه

شایعه و سخن چینی از معضلات اساسی ارتباطات سازمانی است که باعث می شود در سازمان تنش ایجاد شود. شایعه زمانی رواج پیدا می کند که کارکنان سازمان تشنه خبر باشند ولی نتوانند آن را از منبع موثق دریافت کنند. علت عمده پخش شایعه و سخن چینی در سازمان، ضعف ارتباطات قوی در آن است. شایعه عمدتاً از تغییرات در سازمان، اخراج نیروی کار و تغییرات مدیریتی بوجود می آید و می تواند به طور بالقوه برای پایداری و وجدان اخلاقی و بهره وری حداکثری در سازمان ها مخاطره آمیز باشد. لذا امروزه سازمانها در یافته اند که مجبورند علاوه بر رفتارهای اقتصادی، به رفتارهای اخلاقی نیز روی آورند.

## تعریف شایعه

شایعه عبارت است از روایت یا گزارش جاری در مردم، در محدوده قدرت شناخته شده بدون وجود مدرک مطمئن برای تأیید حقیقت آن. به عبارت دیگر:

( پابند نبودن به اخلاق × باورپذیری × ابهام × اهمیت ) = شایعه

## انواع شایعه

### ۱- شایعه خزنده

شایعه هایی هستند که به آرامی منتشر می شوند و مردم آن ها را به طور پنهانی و پچ پچ کنان به یکدیگر منتقل می کنند تا در نهایت، در همه جا پخش می شوند.

### ۲- شایعه های تند و سریع

شایعه هایی هستند که چون آتش به خرمن می افتند. این نوع شایعه ها در زمانی کوتاه، گروه وسیعی را تحت پوشش قرار می

دهند. آنچه درباره حوادث و فجایع پیروزی های درخشان یا شکست ها در زمان جنگ انتشار می یابد، از این نمونه است.

## انگیزه شایعه

معمولاً انگیزه نقل شایعه پیچیده است، اما گاهی نیازهای فردی در فرآیند شایعه سازی نمود می یابد. مواردی مانند:



### ۱- خودنمایی

خودنمایی تلاشی برای جلب توجه دیگران است. فرد ممکن است برای افزایش اعتبار خود نزد دیگران، شایعه را بازگو کند تا آن ها فکر کنند او آدم مطلعی است.

### ۲- اطمینان بخشی و حمایت هیجانی

در این حالت شایعه به آن امید بیان می شود که شنونده آن را تکذیب کند یا بپذیرد. در این مورد، فرد ممکن است جای انکار در پی جلب هم احساس باشد.

### ۳- فرافکنی

فرد ممکن است بدین سبب شایعه را بازگو کند که بخواهد ترس ها، آرزوها و خصومت هایی را که در وجودش است، برون ریزی کند.

## ۴- پرخاشگری

ممکن است فردی به منظور صدمه زدن به افراد دیگر، شایعه را انتقال دهد. به عبارت دیگر، قصد تهمت زدن و سپر قرار دادن دیگران را داشته باشد.

## ۵- پیشکش کردن مطالب خوشایند

شایعه ممکن است به منظور خود شیرینی نزد شنونده، یا ارائه اخبار خوشایند به وی بازگو گردد. این کار ممکن است با اظهارات تمجید آمیزی که حقیقت کمی را در بر دارد، یا اصلاً حقیقت ندارد شروع شده و پس از مدتی به حقیقت مسلم تبدیل شود.

## منبع شایعه

ارتباطات غیر رسمی از مهم ترین منابع کسب خبر در سازمان ها محسوب می شود. بر اساس نتایج تحقیقات ۷۵٪ کارکنان ابتدا اخبار مربوط به سازمان را به طور شایعه در شبکه های درخت انگوری غیر رسمی در سازمان می شنیدند.

## ویژگی شبکه های غیر رسمی ( درخت انگوری ):

- ۱- به وسیله مدیریت کنترل نمی شوند.
- ۲- بیشتر اعضاء سازمان آنها را بهتر باور می کنند و در مقایسه با آنچه از طریق مدیریت ارشد سازمان صادر می شود، به آن اعتماد بیشتری دارند.



دانشگاه علوم پزشکی شاهرود  
 معاونت آموزشی  
 مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی

(۱۴)



**شایعه در سازمان**

۳- معمولاً منافع افراد درون سازمان را تأمین می کند.

**مدیریت شایعه**

زمانی که سازمان به شایعه های موجود درست پاسخ دهد ، می تواند آسیب های ناشی از اعتماد پذیری نسبت به سازمان را کاهش دهد . سه روش خاص برای مدیریت شایعه در سازمان ها وجود دارد :

۱- اولین روش ، سعی در بی توجهی به وجود شایعات است . برخی از شایعات با گذشت زمان از بین می روند .

۲- اگر انتظار برای از یاد رفتن شایعه به سر رسید ، باید به طور عمومی آن را تکذیب کرد . وقتی که شایعه تکذیب شود و در جمع بی منطق به نظر برسد ، ارزش خبری خود را از دست می دهد . این مستقیم ترین استراتژی است . سازمان شایعه را علنی می کند و صحت آن را از طریق درج آگهی و کنفرانس تبلیغاتی زیر سؤال می برد .  
 ۳- باید اطلاعات حقیقی و درست با حداکثر سرعت منتشر شود .

**نگاه دینی به پدیده شایعه**

شایعه و سخن چینی از لغزش های مربوط به زبان است که باعث تخلیه هیجانات و احساسات در وضعیت بلاتکلیفی می شود . این صفت زشت را قرآن کریم و احادیث فراوانی نکوهش کرده اند و به افراد سفارش کرده اند که نه تنها از آن پرهیز کنند و به سخن افراد سخن چین ترتیب اثر ندهند ، بلکه با روش های صحیح و حساب

شده ، با شایعه و سخن چینی مبارزه کنند . امیر المؤمنین علی (ع) می فرمایند : "سخن چینی گناهی است که هرگز فراموش نمی شود". گلاکمن (۱۹۶۱) معتقد است سخن چینی و شایعه محک و معیار سنجش اعضا است و ارزش های یک گروه به روشنی در سخن چینی ها و شایعه ها بیان می شود ، مثلاً وجود جو رقابتی در گروه ، یا منفعت شخصی و برتری آن بر منفعت جمعی ، از عوامل ایجاد کننده سخن چینی و شایعه است .

عمدتاً افرادی که روح مقدس و پرهیزگارتی دارند ، شایعه پراکنی و سخن چینی نمی کنند . در افرادی که پایبندی به هنجارهای اخلاقی بیشتر است ، حالتی وجود دارد که هنگامیکه بخواهند از فرد غایبی صحبت کنند دچار عذاب وجدان می شوند.

منبع :

پایبندی مدیران به اخلاق و مدیریت شایعه در سازمان های دولتی در ایران ، مقیمی ، سید محمد ، غفاری ، رحمان ، مدیریت فرهنگ سازمانی ، دوره ۱۴ ، شماره ۱ ، بهار ۱۳۹۵