

ИССЛЕДОВАНИЯ В ОБЛАСТИ ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

ГОРБАТОВ ДМИТРИЙ СЕРГЕЕВИЧ

*доктор психологических наук, доцент,
профессор кафедры прикладной социальной психологии и конфликтологии
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,
профессор кафедры менеджмента массовых коммуникаций
Санкт-Петербургского государственного университета,
gorbatov.rus@gmail.com*

DMITRY GORBATOV

*D.Sc. (Psychology), Associate Professor,
Professor at the Department of Applied Social Psychology and Conflictology,
St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work,
Professor at the Department of Management in Mass Communications,
St. Petersburg State University*

УДК 316.62

ЭМПИРИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ СТРАТЕГИИ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ ЛОЖНЫМ СЛУХАМ¹

EMPIRICAL JUSTIFICATION OF THE STRATEGY OF COUNTERACTION TO FALSE RUMORS

Аннотация. В статье рассматривается концепция ролевого репертуара, прослеживаемого при обсуждении слухов в кратковременных коммуникативных объединениях. Характеризуется содержание коммуникативно-ролевой стратегии противодействия влиянию ложных слухов, предусматривающей информационное вмешательство в диалогические процессы, сопровождающие распространение неподтвержденных сведений по каналам неформального общения. Описываются процедуры и результаты исследования по систематизации приемов борьбы с ложными слухами и соотносению их с основными направлениями предлагаемой стратегии. Тем самым обосновывается правомерность ее применения на практике.

ABSTRACT. The article considers the concept of role repertoire, traceable when discussing rumors in short-term communicative associations. The content of communicative role-playing strategy to counteract false rumors is characterized. It involves the information intervention in dialogical processes that accompany the spread of unverified information through the channels of informal communication. Procedures and results of the study to systematize measures of counteraction to false rumors and their correlation with the main directions of the proposed strategy are described. Thereby the validity of its application in practice is justified.

Ключевые слова: слухи, ложные слухи, коммуникативные роли, приемы борьбы со слухами, классификация приемов борьбы со слухами, коммуникативно-ролевая стратегия противодействия ложным слухам, эмпирическое исследование стратегии противодействия ложным слухам.

KEYWORDS: rumors, false rumors, communicative roles, measures to counteract rumors, classification of measures to counteract false rumors, communicative role-playing strategy to counteract false rumors, empirical research of the strategy to counteract false rumors.

В современной социальной психологии слухи рассматриваются как неподтвержденные сообщения, распространяющиеся при сочетании определенных факторов — значимости сведений для аудитории, степени когнитивной неопределенности

сложившейся ситуации, выраженных переживаний тревоги, проявлений легковерия [5; 9; 12; 14 и др.]. Их основное предназначение состоит в том, чтобы дополнять или заменять новости официального характера, когда те несвоевременны, фрагментарны,

¹ Исследование выполнено при финансовой поддержке РГНФ. Проект № 16-06-00564, «Коммуникативно-ролевая стратегия противодействия ложным слухам».

противоречивы, субъективно недостоверны или нерелевантны имеющимся ожиданиям. При этом слухи существуют до тех пор, пока выполняют для распространителей набор социальных функций, лучше своих альтернатив способствуя осмыслению сложившейся ситуации, обеспечению психологической защиты, восстановлению субъективного контроля, развлечению, самоутверждению, взаимному влиянию и объединению [2].

Согласно Т. Шибутани [15], они не просто передаются от одних индивидов другим, но обсуждаются, дополняются и изменяются теми, кто пытается выработать субъективно достоверную и рациональную интерпретацию происходящего посредством объединения интеллектуальных ресурсов. Рассуждения о значимости процессов диалогической коммуникации подтолкнули исследователей к описаниям тех ролевых репертуаров, которые стабильно проявляются при обсуждении слухов.

В исходный перечень Т. Шибутани вошли «вестник» (*messenger*), передающий сообщение в собственной трактовке или в услышанном виде; «интерпретатор» (*interpreter*), пытающийся разобраться в ситуации путем соотнесения новости с прошлыми событиями и предполагаемыми последствиями; «скептик» (*skeptic*), сомневающийся в достоверности информации и призывающий к правомерности суждений; «сторонник» (*protagonist*), выражающий убеждение в соответствии слухов действительности; «агитатор» (*agitator*), одна из разновидностей «сторонника», в силу личной заинтересованности активно выступающий в поддержку самых сомнительных слухов; пассивный «слушатель» (*auditor*), влияющий на ход беседы одним своим присутствием; а также «принимающий решение» (*decision-maker*) относительно дальнейших действий [15, р. 15].

Позже Ж.-Н. Кэпферер предложил похожий перечень ролей, включив в него «инициатора» (*instigator*), воспринимающего изменение ситуации как личную угрозу, взаимодействующего с ним «интерпретатора» (*interpreter*), «лидера мнений» (*opinion leader*), чьи суждения определяют позицию группы, «противоборца» (*resister*), контратакующего слухи, а также «приверженца» (*apostle*), пытающегося убедить других в достоверности сведений. Особое внимание он уделил идее дополнительных ролей. Так, к числу «приверженцев» были отнесены закулисный «выгодоприобретатель» (*profiteer*), озабоченный влиянием на непосредственное окружение «соглашатель» (*opportunist*), легкомысленный «развлекающийся» (*flirter*), а также «пассивно ретранслирующий» (*passive relay*), одномерно скептический и восприимчивый, с оттенком сомнений передающий услышанное другим [11, р. 96–97].

Надо признать, что объяснительный потенциал концепции ролевого репертуара не оказался в полной мере востребованным последующими исследователями слухов. В качестве немногих исключений можно отметить лишь попытки применения ее элементов при изучении обсуждений неподтвержденных сведений в Интернете [6–8], а также

при объяснении наблюдаемых изменений содержания распространяющихся сообщений [10].

Между тем перенос акцентов в понимании данного феномена с той информации, которая передается коммуникаторами, на ту, что обсуждается ими, позволяет определить новые перспективы в решении чрезвычайно важной проблемы противодействия влиянию ложных слухов. Речь при этом идет об организации планомерного вмешательства в диалогические процессы, сопровождающие распространение слухов в социальной среде [1]. Однако использование ролевого репертуара в качестве концептуальной основы для разработки такой стратегии требует существенной модификации.

Во-первых, нет необходимости в выделении роли «принимающего решение» [15] или «лидера мнений» [11]. Вследствие своего авторитета такое лицо способно оказать влияние на других, убедительно поддержать или опровергнуть коммуникаторов. Оно отличается эффективностью при выполнении всех остальных ролей, но не вносит какого-либо специфического вклада в процесс обсуждения неподтвержденной информации. Во-вторых, представляется нецелесообразным сохранение в ролевом репертуаре «слушателя» в связи с тем, что те, кого Т. Шибутани обозначил как «сторонник» и «скептик», на деле выступают в качестве полюсов континуума, между которыми располагаются все, чьи суждения не столь однозначны и категоричны. Личная вовлеченность в происходящее, характерная для ситуации обсуждения слухов, вынуждает перейти из роли «слушателя» к позициям «более сторонника, чем скептика» или, напротив, «скорее скептика, нежели сторонника». В-третьих, не будут иметь особого значения дополнительные роли «агитатора», «соглашателя», «пассивно ретранслирующего» и т.п. Они полезны для демонстрации различий в мотивации и стиле общения коммуникаторов, но субъективность выделения дополнительных ролей не дает оснований к возможности их учета в деле борьбы с ложными слухами. Для отражения когнитивных аспектов коммуникации более перспективно выделение ролей не основных и дополнительных, а реальных и номинальных, отражающих социальные представления о ролевых диспозициях в ситуации слухов.

Для того чтобы очертить ключевые коммуникативные роли в контексте построения такой стратегии, обратимся к этапам обсуждения неподтвержденной информации. На этапе *восприятия новости* «вестник» взаимодействует с одним или несколькими «интерпретаторами», пытающимися разобраться с тем, что именно произошло, могло ли такое случиться в действительности и в какой мере произошедшее связано с их собственной жизнью. Но продолжительность выполнения такой роли обычно невелика. Как только происходит переход к этапу *обсуждения информации*, «интерпретаторы» принимают на себя иные роли — «сторонников» и «скептиков», выражающих противоположные мнения относительно того, насколько правдиво сообщение, как развивались события, что стало их причиной, каким образом следует всем поступить. Однако рано или поздно завершается любая

дискуссия. На этапе *принятия решения* «акторы» определяются с тем, что, когда и как лично им делать далее, а также кто еще должен узнать об итогах обсуждения.

За пределами круга непосредственного общения остались две важные роли — своекорыстный «конфабулятор», предполагаемый сочинитель заведомо ложных слухов [4], а также идущий у него на поводу, некритичный, легкомысленный и склонный к панике «типичный распространитель». Указанные роли сугубо номинальны. Они влияют на обсуждение лишь потому, что прочно закрепились в социальных представлениях о причинах появления слухов. Тем не менее выразители амплуа хитреца и простака упоминаются настолько часто, что должны быть приняты во внимание при планировании кампании по противодействию ложным слухам.

В конкретной ситуации обсуждения неподтвержденных сведений может физически отсутствовать «скептик» или «сторонник», так и не проявиться «актор» (никто из коммуникаторов не смог принять решения), не упоминаться никем из присутствующих коварный и расчетливый «конфабулятор» или чрезмерно доверчивый «типичный распространитель». Но при последующих обсуждениях, сопровождающих распространение слухов в пределах сообщества, и эти роли однажды окажутся налицо.

Коммуникативно-ролевая стратегия противодействия ложным слухам будет при этом включать следующие составляющие:

1) воспрепятствование попыткам «вестников» передавать сообщения. На практике это может достигаться как публичным соотнесением их с уничижительной категорией «типичного распространителя», паникера и простака, так и применением по отношению к ним определенных социальных санкций;

2) масштабное опережающее воздействие на «интерпретаторов» сведений. В том случае, если соответствующая информационная кампания развернута быстро, ее инициаторы озаботились формированием своего позитивного образа в глазах общественности, а материалы опровержений сформулированы понятно и аргументированно, без очевидной лжи, уверток, неточностей и заблуждений, то такое воздействие приобретает все шансы на успех;

3) информационная поддержка «скептиков» в их ролевой противостоянии со «сторонниками» слухов. Конкретные научные факты, характеристики технологических приемов, общие принципы работы устройств, ссылки на специфику общественной организации, убедительные апелляции к человеческой природе и здравому смыслу — все это окажется востребованным для достижения позиционного перевеса тех, кто усомнился в достоверности неподтвержденных сведений;

4) приписывание соответствующих характеристик авторам известий — «конфабуляторам». Имеется в виду подчеркивание их неприемлемых мотивов, негативных личностных черт, явной аутгрупповой принадлежности, того, что

противопоставляет их всей социальной аудитории слухов;

5) стимулирование к пассивности «акторов», принявших решение действовать под влиянием полученных сведений. Под этим подразумевается убеждение повременить с реализацией планов в связи с неблагоприятными последствиями. Обычно это не угроза, а предупреждение, предполагающее описание того, что произойдет независимо от чьей-то воли, в силу объективного порядка вещей. Однако, заметим, что под предупреждение подчас маскируется и фактическая угроза, принимая вид заботы о тех, кто попал в сети слухов².

С целью изучения правомерности последующей ориентации приемов борьбы с ложными слухами на выделенные направления коммуникативно-ролевой стратегии было проведено эмпирическое исследование. Его объектом стала совокупность применявшихся в практике последних лет приемов противодействия ложным слухам. Предметом исследования выступила возможность соотнесения этих приемов с модифицированным перечнем коммуникативных ролей. Методом исследования был выбран компаративный качественный анализ.

Гипотезы исследования:

1) приемы, используемые на практике для противодействия влиянию ложных слухов, могут быть систематизированы по совокупности категорий, выделяемых на основании двух классификационных критериев — мишеней и специфики информационного воздействия;

2) систематизированные приемы, используемые для противодействия влиянию ложных слухов, на микрогрупповом уровне понимания проблемы поддаются соотнесению с модифицированным ролевым репертуаром коммуникаторов при обсуждениях слухов.

Методика исследования. В качестве *эмпирического материала* использованы сообщения в электронных СМИ, блогосфере и интернет-форумах, посвященные описаниям актуальных для авторов ложных слухов и приемов борьбы с ними, примененных на практике органами государственного и муниципального управления, службами по связям с общественностью, представителями гражданского общества или иных социальных структур. Фактографический материал подбирался таким образом, чтобы в нем оказались представлены ложные слухи разной тематики, распространявшиеся в последние годы в России, странах ближнего и дальнего зарубежья.

Было собрано и проанализировано 15 соответствующих кейсов, а именно: предупреждение террористов (Россия, Краснодар, сентябрь 2010), использование йодированной соли как средства от радиации (Китай, март 2011), взрывы на автовокзале и в автобусе (Белоруссия, Минск, апрель 2011), повторное наводнение (Россия, Крымск, июль 2012), вспышка уличного насилия (Мексика,

² Известны случаи, когда пассивность «акторов» достигалась ограничительными, запретительными или даже репрессивными мерами, выходящими за пределы предмета нашего рассмотрения.

Мехико, сентябрь 2012), ожидаемое землетрясение (Узбекистан, Ташкент, май 2013), дезинфекция города с воздуха (Россия, Ростов-на-Дону, июнь 2013), бойкот школьных занятий из-за преподавания «теории гендера» (Франция, январь 2014), банкротство трех банков (Казахстан, Астана, февраль 2014), использование цыплат-мутантов компанией KFC (Китай, февраль 2014), принудительная мобилизация молодежи (Украина, Одесса, апрель — июнь 2014), финансирование террористов производителем фруктовых десертов (Америка, июль 2014), эпидемия лихорадки Эбола (Америка, Техас, октябрь 2014), авария на химическом комбинате (Россия, Северск, февраль 2015), эпидемия брюшного тифа (Россия, Грозный, апрель 2016).

Процедура исследования. На первом этапе проводилась систематизация использованных приемов борьбы со слухами по критериям мишеней и специфики информационного воздействия.

Первый из них предполагал выявление «слабого звена» в содержании передаваемого сообщения или уязвимого сегмента в коммуникативной цепи от реального или гипотетического «производителя слухов» к «конечным потребителям». В качестве категорий классификации по данному критерию были выделены 1) предполагаемые авторы сообщений, 2) активные распространители, 3) социальная аудитория слухов, 4) жертвы слухов, 5) содержание передаваемых сообщений, 6) специфика слухов как информации, 7) каналы передачи слухов.

Поясним сущность предпоследней категории. В результате усилий претендентов на информационную монополию и закрепившегося в общественном сознании невольного соотношения правдоподобных слухов с «сообщениями», «новостями», «информацией», «сведениями», «известиями», но вовсе не «слухами», последние нередко приравниваются к «небылицам», «кривотолкам», «бабьим сплетням», «беспочвенным инсинуациям». Существование посылы, что слухам как таковым нельзя доверять, используется в кампаниях по противодействию их негативному влиянию и потому требует учета в качестве особой категории приемов борьбы со слухами.

Второй критерий, связанный со спецификой информационного воздействия, предусматривал выделение следующих категорий: 1) приписывание позитивных характеристик, 2) наделение негативными характеристиками, 3) несоответствие слухов объективным фактам, 4) несоответствие слухов субъективным представлениям, 5) альтернативное объяснение причины слухов, 6) информирование о негативных последствиях, 7) использование юмора. Есть основания полагать, что возможны и какие-то иные категории, соответствующие этому критерию, но в изученном массиве материалов таковых не оказалось.

При этом под «объективными фактами» подразумевались показания приборов, данные об устройстве и функционировании технических систем, ссылки на законы природы и прочее, а под «субъективными представлениями» — трактовки исторических событий, апелляции к типичным поведенческим тенденциям, декларации «подлинных»

интересов индивидов и групп, ставших жертвами слухов, и т. п.

При регистрации приемов борьбы с ложными слухами использовался цифровой шифр, основанный на приведенной выше последовательности критериев и категорий классификации. Так, сочетание «12» означало, что в качестве мишени информационного воздействия были выбраны предполагаемые авторы сообщений, а специфика воздействия заключалась в приписывании неких негативных характеристик. Сочетание «36» подразумевало, что мишенью стала социальная аудитория слухов, а в качестве специфики воздействия применялось предупреждение о негативных последствиях действий, вытекающих из слухов. Соответственно сочетание «57» обозначало прием, при котором мишенью информационного воздействия было содержание слухов, а спецификой воздействия — использование юмора.

На втором этапе исследования все выявленные типы приемов борьбы со слухами рассматривались на микрогрупповом уровне анализа проблемы с ориентацией на коммуникативные роли «вестник», «интерпретатор», «скептик», «сторонник», «актор», «конфабулятор» и «типичный распространитель». При этом производился поиск соответствий каждого приема с пятью выделенными направлениями коммуникативно-ролевой стратегии противодействия ложным слухам.

Возможные ограничения. Следует учесть, что процедура отбора эмпирического материала с помощью поисковых систем «Яндекс» и *Google* не гарантирует регистрации «фланговой атаки», приема, предполагающего распространение опровергающей слухи информации без какого-либо упоминания о них [3]. Не может быть замечен и прием отвлечения внимания аудитории от слухов на новости сенсационного характера, далекие от того, что вызывает общественное беспокойство.

Результаты исследования.

Этап 1. В совокупности материалов кейсов зарегистрировано 238 приемов противодействия влиянию ложных слухов. После исключения повторов было выделено 14 типов приемов, отличающихся по критериям и категориям использовавшейся классификации. Их цифровые коды представлены в табл. 1.

Анализ данных показывает, что по критерию мишеней информационного воздействия наибольший диапазон типов приемов борьбы с ложными слухами был зафиксирован в отношении содержания передаваемых сообщений. При этом участниками подобных кампаний подчеркивалось несоответствие слухов объективным фактам и субъективным представлениям или давалось альтернативное объяснение причины слухов. Прием выслушивания содержания сообщений, который также имел место, чаще использовался в комментариях к публикациям электронных СМИ или при обсуждениях слухов на форумах и в блогах, чем в опровержениях со стороны официальных лиц, журналистов или независимых экспертов. Несколько меньшей вариативностью отличались типы приемов, использованных по отношению к социальной аудитории

слухов. Ей приписывались как позитивные, так и негативные характеристики, кроме того, давалось альтернативное объяснение слухов ее реакцией на предшествующие события. Наименьшей вариативностью характеризовался тот тип приемов, в котором мишенью воздействия становились жертвы слухов — конкретные лица, претерпевшие физический, моральный или финансовый ущерб. Добавим, что из пяти случаев его применения четыре были зарегистрированы в составе кейса, посвященного слухам об использовании йодированной соли как средстве спасения от радиации (Китай, март 2011).

Что касается критерия специфики информационного воздействия, то наибольший диапазон приемов борьбы с ложными слухами обнаружился в категориях приписывания негативных характеристик и информирования о возможных неблагоприятных последствиях. Первые из этих типов приемов использовались по отношению к авторам сообщений, активным распространителям и социальной аудитории слухов, а вторые — к авторам сообщений, активным распространителям и жертвам слухов. Наименьшей вариативностью отличался тот тип приемов, в котором целям информационного воздействия приписывались позитивные характеристики. Они распространялись только на социальную аудиторию слухов, но никогда не на авторов сообщений, их активных распространителей или жертв слухов.

Следует констатировать, что все обнаруженные в кейсах приемы борьбы с влиянием ложных слухов были однозначным образом систематизированы по совокупности категорий, выделенных на основании классификационных критериев мишеней и специфики информационного воздействия.

Проверка гипотез исследования не предусматривала подсчета частотности использования того или иного приема в анализировавшихся кейсах. Тем не менее отметим, что безусловными «лидерами» выступили два приема: подчеркивание несоответствия содержания слухов объективным фактам (95 случаев применений) и приписывание

негативных характеристик, своекорыстных мотивов или аутгрупповой принадлежности гипотетическим авторам слухов (51 случай). Заметно реже использовались приемы информирования о неблагоприятных последствиях для активных распространителей сообщений (17 случаев), их гипотетических авторов (десять случаев), высмеивания содержания сообщений (13 случаев), выделения активных распространителей негативными чертами и мотивами (десять случаев), указания на несоответствие слухов субъективным представлениям и формулирование альтернативного объяснения причин их появления (по восемь случаев). Остальные типы приемов применялись меньшее количество раз.

Этап 2. После процедуры систематизации приемы борьбы с ложными слухами были соотнесены с модифицированным ролевым репертуаром так, как это показано в табл. 2.

В данной таблице нет приемов, ориентированных на «сторонников», тех, кто по разным причинам выражает уверенность в достоверности обсуждаемых сообщений. Дело в том, что коммуникативно-ролевая стратегия противодействия ложным слухам предполагает косвенное влияние на беспокойных и доверчивых «алармистов», ангажированных «агитаторов», извлекающих частную выгоду «бенефициаров», зависимых от новостей «инноваторов», наслаждающихся общественной сумятицей «шоуфилов» и других представителей этой роли. На этапе *обсуждения информации* с ними взаимодействуют «скептики», получающие необходимую поддержку от организаторов информационной кампании, а на этапе *восприятия новости*, например очередного опровержения слухов, «сторонники» на короткое время вновь становятся «интерпретаторами».

Имеются основания полагать, что систематизированные приемы, используемые для противодействия влиянию ложных слухов, поддаются соотнесению с ролевым репертуаром, характерным для обсуждений слухов в кратковременных

Табл. 1

Цифровые коды зарегистрированных приемов борьбы со слухами

Критерий 2	Критерий 1						
	Позитивные характеристики	Негативные характеристики	Несоответствие объективным фактам	Несоответствие субъективным представлениям	Альтернативное объяснение причины	Информирование о негативных последствиях	Использование юмора
Авторы сообщений	–	12	–	–	–	16	–
Активные распространители	–	22	–	–	–	26	–
Социальная аудитория	31	32	–	–	35	–	–
Жертвы слухов	–	–	–	–	–	46	–
Содержание сообщений	–	–	53	54	55	–	57
Специфика слухов как информации	–	–	63	64	–	–	–

Ориентация зарегистрированных приемов противодействия слухам на коммуникативные роли

Цифровой код	Типы приемов борьбы с ложными слухами	Коммуникативные роли при обсуждении слухов
12	Негативные характеристики авторов сообщений	«Интерпретатор», «скептик», «конфабулятор»
16	Информирование о негативных последствиях для авторов слухов	«Вестник»
22	Негативные характеристики активных распространителей слухов	«Интерпретатор», «скептик», «типичный распространитель»
26	Информирование о негативных последствиях для распространителей слухов	«Вестник»
31	Приписывание позитивных характеристик аудитории слухов	«Интерпретатор»
32	Приписывание негативных характеристик аудитории слухов	«Интерпретатор»
35	Объяснение слухов реакцией социальной аудитории на предшествовавшие события	«Интерпретатор», «скептик»
46	Информирование о негативных последствиях для жертв слухов	«Актор»
53	Несоответствие содержания сообщений объективным критериям	«Интерпретатор», «скептик»
54	Несоответствие содержания сообщений субъективным представлениям	«Интерпретатор», «скептик»
55	Альтернативное объяснение содержащихся в слухах сведений	«Интерпретатор», «скептик»
57	Высмеивание содержания сообщений	«Вестник», «интерпретатор», «скептик»
63	Заведомое несоответствие слухов как таковых объективным фактам	«Интерпретатор», «скептик»
64	Заведомое несоответствие слухов как таковых субъективным представлениям о событиях	«Интерпретатор», «скептик»

коммуникативных объединениях. Информирование о неминуемо негативных последствиях для авторов слухов и их активных распространителей, равно как и откровенное высмеивание содержания сообщений способно воспрепятствовать дальнейшим попыткам «вестников» передавать их другим. Воздействие на «интерпретаторов» достигается максимальным из зарегистрированных количеством типов приемов борьбы со слухами. Дело в том, что к этой роли, возможно самой кратковременной во всем анализируемом репертуаре, вновь возвращаются носители других ролей при встрече как с очередными слухами, так и с информацией, подготовленной для противодействия им. Соответственно множество типов приемов оказывается ориентировано на того, кто «пытается поместить новость в некий контекст, оценить ее в свете прошлых событий и предполагаемых последствий» [15, р. 15]. Довольно много типов приемов, способных обеспечить поддержку «скептикам» в их ролевом противостоянии. Это обусловлено тем, что такого рода сведения, за редким исключением, когда нет времени из-за надвигающегося бедствия, обсуждаются в ходе распространения по социальной среде, а не просто пассивно передаются. При этом «скептики» испытывают потребность в сведениях о чертах личности, мотивах действий или аугрупповой принадлежности авторов слухов и активных распространителей, фактах несоответствия содержания слухов объективной действительности или представлениям о ней, альтернативных трактовках причин общественной сумятицы и проч. На «актора» ориентирован только один тип приемов, предполагающий информирование о негативных последствиях для жертв слухов. Цель его применения — удержать от реализации

принятого на основании слухов решения, вернуть к предшествующим коммуникативным ролям или выходу из процессов дальнейшего обсуждения неподтвержденных сведений. Что касается номинальных ролей «конфабулятора» и «типичного распространителя», то соотнесение их с типами приемов борьбы со слухами предельно однозначно. Подлинное предназначение дискредитирующего описания их черт, мотивов и групповой принадлежности состоит в косвенном влиянии на представителей всех остальных коммуникативных ролей.

Обсуждение результатов. В процессе диалогического взаимодействия, сопровождающего распространение слухов по социальной среде, коммуникаторы меняют свои роли, неоднократно становясь из «интерпретаторов» «скептиками» или «сторонниками», а из тех и других «акторами» и «вестниками». То же самое происходит и при их встрече с информацией, подготовленной в рамках кампании по противодействию ложным слухам. Как следствие, один тип приемов борьбы со слухами может быть ориентирован одновременно на «вестника», «интерпретатора» и «скептика», а другой — на «интерпретатора», «скептика» и «конфабулятора» и т. д. Иначе говоря, в большинстве случаев однозначного соотнесения конкретного типа приемов только с одной коммуникативной ролью не существует.

Может ли это считаться принципиальным недостатком анализируемой стратегии?

Проблема неоднозначности соотнесения типов тактических приемов с ключевыми направлениями соответствующей стратегии характерна и для всех остальных теоретических подходов к организации противодействия влиянию ложных сведений. В 40-х годах XX века исследователями выделялось

лишь два фактора распространения слухов — значимость сообщений для аудитории и степень неопределенности информационной ситуации, равно как и две социальные функции — осмысления проблемы и эмоциональной экспрессии [5; 13]. В то время можно было без особых затруднений соотнести любой прием борьбы со слухами с конкретным фактором распространения или определенной функцией этого феномена. Однако по мере развития психологии массовых коммуникаций количество данных характеристик слухов увеличилось, а границы между выделяемыми факторами или функциями утратили былую определенность [1]. Поэтому сегодня уже нельзя назвать тот тактический прием, который был бы нацелен на уменьшение беспокойства населения, но не затрагивал его представлений о степени личной вовлеченности в значимые последствия или был бы рассчитан на редукцию когнитивной неопределенности ситуации вне контекста преодоления легковерия аудитории. Точно так же нет приема, затрудняющего реализацию экспрессивной функции слухов и при этом оставляющего в стороне другие функции — интеграции, выражающей тенденцию к социальному объединению, идентификации, устанавливающей отличия «своих» от «чужих» и границы групповой принадлежности, и релаксации, предполагающей элемент развлечения, удовольствия зрителей от шоу или участников от общего драйва.

Таким образом, любая стратегия борьбы со слухами представляет собой лишь совокупность комплексных ориентиров, а не предельно конкретных связей тактических приемов с теми или иными направлениями планируемой работы. Однако отказ от них в пользу своеобразного «эмпиризма»

не будет способствовать эффективности предпринимаемых усилий.

Заключение. Продуктивность современной кампании по противодействию ложным слухам непредсказуема. Отчасти это связано с тем, что вместо научно обоснованных стратегий применяются апробированные на практике наборы тактических приемов, не обеспечивающие комплексного решения проблемы. Разумеется, многое зависит от того, насколько правильно определены целевые группы информационного воздействия и каналы передачи опровержений, задействованы эффективные коммуникаторы, а также от того, использованы ли релевантные технологии аргументации. Но эмпирические наработки такого рода сами по себе еще не предполагают системности информационного воздействия.

Потенциал коммуникативно-ролевой стратегии, описывающей технологию стороннего вмешательства в диалогические процессы, сопровождающие распространение слухов по социальной среде, не исчерпывается одним лишь анализом прошедших кампаний. При подборе приемов противодействия ложным слухам и уточнении специфики их реализации представляется целесообразным ориентироваться на решение следующих задач: 1) блокировку готовности «вестников» передавать сообщения; 2) масштабное опережающее воздействие на «интерпретаторов» сведений; 3) информационную поддержку «скептиков» в ролевом противостоянии со «сторонниками» слухов; 4) приписывание характеристик гипотетическим авторам известий — «конфабуляторам»; 5) стимулирование пассивности определившихся под влиянием слухов «актеров». При этом действия по борьбе с ложными слухами могут приобрести более продуманный характер.

1. Горбатов Д. С. Психология слухов и сплетен: монография. СПб.: Речь, 2012. 233 с.
2. Горбатов Д. С. Функции слухов в социальной среде // Ученые записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. 2014. Вып. 1, т. 21. С. 17–22.
3. Назаретян А. П. Агрессивная толпа, массовая паника, слухи: лекции по социальной и политической психологии. СПб.: Питер, 2003. 192 с.
4. Осетрова Е. В. Слухи // Речевое общение: специализированный вестник. Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2009. Вып. 10–11 (18–19). С. 233–235.
5. Allport G. W., Postman L. J. The Psychology of Rumor. N. Y.: Holt, Rinehart and Winston. 1947. 247 p.
6. Bordia P., Rosnow R. L. Rumor Rest Stops on the Information Highway: Transmission Patterns in a Computer-Mediated Rumor Chain // Human Communication Research. 1998. Vol. 25, № 2. P. 163–179.
7. Bordia P., DiFonzo N., Chang A. Rumor as Group Problem Solving: Development Patterns in Informal Computer-Mediated Groups // Small Group Research. 1999. Vol. 30, № 1. P. 8–28.
8. Bordia P., DiFonzo N. Problem Solving in Social Interactions on the Internet: Rumor as Social Cognition // Social Psychology Quarterly. 2004. Vol. 67, № 1. P. 33–49.
9. DiFonzo N., Bordia P. Rumor Psychology: Social and Organizational Approaches. Washington, DC: APA, 2007. 292 p.
10. Donovan P. How Idle Is Idle Talk? One Hundred Years of Rumor Research // Diogenes. 2007. Vol. 213. P. 59–82.
11. Kapferer J.-N. Rumors: Uses, Interpretations and Images. New Brunswick, NJ: Transaction Press, 1990. 284 p.
12. Kimmel A. J. Rumors and Rumor Control: A Manager's Guide to Understanding and Combatting Rumors. N. J.: Lawrence Erlbaum Associates, 2004. 272 p.
13. Knapp R. H. A Psychology of Rumor // The Public Opinion Quarterly. 1944. Vol. 8, № 1. P. 22–37.
14. Rosnow R. L. Inside Rumor: a Personal Journey // American Psychologist. 1991. Vol. 46, № 5. P. 484–496.
15. Shibutani T. Improvised News: A Sociological Study of Rumor. Indianapolis: Bobbs-Merrill, 1966. 262 p.

References

1. Gorbatov D. S. *Psikhologiya slukhov i spleten* [The psychology of rumors and gossips]. St. Petersburg: Rech Publ., 2012. 233 p. (In Russian).

2. Gorbatov D. S. Funktsii slukhov v sotsialnoy srede [Functions of rumors in social environment]. *Uchenye zapiski Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo instituta psikhologii i sotsialnoy raboty – Scientific Notes Journal of St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work*, 2014, 1 (21), pp. 17–22 (in Russian).
3. Nazaretyan A. P. *Agressivnaya tolpa, massovaya panika, slukhi: lektsii po sotsialnoy i politicheskoy psikhologii* [The aggressive crowd, mass panic, rumors: lectures on social and political Psychology]. St. Petersburg: Rech Publ., 2003, 192 p. (In Russian).
4. Osetrova Ye. V. Slukhi [Rumors]. *Rechevoye obshcheniye: spetsializirovanny vestnik* [Speech communication: the specialized herald]. Krasnoyarsk: Siberian Federal University Publ., 2009, 10-11 (18-19), pp. 233–235 (in Russian).
5. Allport G. W., Postman L. J. *The Psychology of Rumor*. N. Y.: Holt, Rinehart and Winston, 1947. 247 p.
6. Bordia P., Rosnow R.L. Rumor Rest Stops on the Information Highway: Transmission Patterns in a Computer-Mediated Rumor Chain. *Human Communication Research*, 1998, 2 (25), pp. 163–179.
7. Bordia P., DiFonzo N., Chang A. Rumor as Group Problem Solving: Development Patterns in Informal Computer-Mediated Groups. *Small Group Research*, 1999, 1 (30), pp. 8–28.
8. Bordia P., DiFonzo N. Problem Solving in Social Interactions on the Internet: Rumor as Social Cognition. *Social Psychology Quarterly*, 2004, 1 (67), pp. 33–49.
9. DiFonzo N., Bordia P. *Rumor Psychology: Social and Organizational Approaches*. Washington, D.C.: APA, 2007. 292 p.
10. Donovan P. How Idle Is Idle Talk? One Hundred Years of Rumor Research. *Diogenes*, 2007, 213, pp. 59–82.
11. Kapferer J.-N. *Rumors: Uses, Interpretations and Images*. New Brunswick, N. J.: Transaction Press, 1990. 284 p.
12. Kimmel A. J. *Rumors and Rumor Control: A Manager's Guide to Understanding and Combatting Rumors*. N. J.: Lawrence Erlbaum Associates, 2004. 272 p.
13. Knapp R. H. A Psychology of Rumor. *The Public Opinion Quarterly*, 1944, 1 (8), pp. 22–37.
14. Rosnow R. L. Inside Rumor: a Personal Journey. *American Psychologist*, 1991, 5 (46), pp. 484–496.
15. Shibutani T. *Improvvised News: A Sociological Study of Rumor*. Indianapolis: Bobbs-Merrill, 1966. 262 p.