

Vier zaken die u niet wist over geruchten

1. Gemiddeld is 70 tot 90% van de geruchten feitelijk correct.
2. Positieve geruchten – zoals iemand ophemelen – leiden tot een verbetering van zowel het zelfbeeld als de reputatie van de roddeltante.
3. Geruchten hebben een sociale functie: ze monitoren slecht gedrag, verlagen stress en leiden tot minder egoïsme.
4. Het delen van negatieve gevoelens over een derde partij met iemand kan de band tussen jullie twee versterken.

Ad 1: Het geruchtencircuit op kantoor: Hoeveel is waar? Wat doe je eraan?

Het informele communicatienetwerk is een onlosmakelijk deel van elke organisatie. Dit netwerk helpt medewerkers om de omgeving waarin ze werken beter te begrijpen en is zo ook een uitlaatklep voor emotionele stress.

Susanne W. Booyens schreef er een boek over: *Dimensions of Nursing Management*. Volgens Booyens focust het geruchtencircuit niet op roddel over individuen, maar heeft 80% ervan te maken met zaken gerelateerd aan het functioneren van het bedrijf. Verder merkt ze op dat 70 tot 90% van wat wordt verteld gewoonlijk waar is.

De geruchten die via het geruchtencircuit worden verspreid zijn doorgaans van belang voor de medewerkers. Ze worden veroorzaakt door een gebrek aan informatie van officiële bronnen. Geruchten over zaken als wie een promotie gaat krijgen, wie naar een andere afdeling wordt overgeplaatst en welke nieuwe vacatures er komen, vervullen een menselijke basisbehoefte op de werkvloer.

Booyens geeft een aantal interessante tips om het geruchtencircuit te controleren:

- Aanvaard dat er een geruchtencircuit bestaat en houd rekening met wat gezegd wordt.
- Weet in hoeverre een gerucht de ronde doet.
- Informeer je medewerkers voldoende via de formele kanalen; geruchten zijn dan niet nodig.
- Indien managers betrouwbare informatie geven, zullen medewerkers ook de organisatie sneller vertrouwen.
- Managers moeten tijd uittrekken om vragen te beantwoorden.
- Weet waarom een gerucht de ronde doet en waarom medewerkers er belang aan hechten.
- Deel belangrijke mededelingen onmiddellijk met de direct leidinggevenden, voordat geruchten een eigen leven gaan leiden.
- Geef negatieve informatie weer zoals ze is; verbloem de zaken niet.
- Een gerucht kan niet worden gestopt door de verspreiders ervan het zwijgen op te leggen; het geruchtencircuit is een gevolg van een situatie in plaats van de mensen.

Ad 2: Is het oké om geruchten te verspreiden?

Roddelaars voelen zich breder gesteund door een positief gerucht. Als bijvoorbeeld mensen worden geprezen zorgt dat voor een korte opleving van het zelfvertrouwen van de roddelaar. Dat blijkt uit een studie van de wetenschappers Jennifer Cole en Hannah Scrivener van de Staffordshire University.

Ze ondervroegen 160 deelnemers omtrent de gevolgen van het verspreiden van geruchten op de verspreider ervan en keken daarbij naar hun tendens om geruchten te verspreiden en de gevolgen daarvan voor hun zelfbeeld, sociale steun en tevredenheid met hun leven.

Wat bleek? Hoewel er geen bewijzen werden gevonden dat veel geruchten tot een gunstiger zelfbeeld of een grotere levenstevredenheid leidt, wordt geruchten verspreiden wel gelinkt aan

gevoelens van bredere sociale steun. In een tweede studie werd aan 140 mensen gevraagd om positief of negatief te praten over een fictief persoon. Zij die een positief verhaal opdsten, hadden daarna een beter zelfbeeld dan de deelnemers die een negatief verhaal hadden verteld.

Ad 3: Geruchten zijn belangrijk voor het beschermen van de sociale orde

Geruchten hebben een slechte reputatie, maar spelen in de praktijk een cruciale rol in het behoud van de sociale orde. Dat blijkt uit een onderzoek van wetenschappers aan de University of California. De Amerikaanse onderzoekers voegen eraan toe dat roddelen ook een therapeutische werking heeft. Er wordt opgemerkt dat de hartslag wordt opgedreven bij het opmerken van het slechte gedrag van een andere persoon, maar dat effect wordt volgens de onderzoekers getemperd wanneer de informatie kan worden doorgegeven om anderen te waarschuwen.

"Het verspreiden van informatie over een persoon die zich slecht heeft gedragen, blijkt het individu de mogelijkheid te bieden om zich beter te voelen en de opgelopen frustratie af te reageren", merkt onderzoeksleider Matthew Feinberg, sociaal psycholoog aan de University of California, op. "De resultaten van het onderzoek geven aan dat men zich niet gegeneerd zou moeten voelen bij het verspreiden van geruchten, vooral wanneer men ermee kan vermijden dat anderen verkeerd worden behandeld."

"Het verspreiden van geruchten zwakt de negatieve gevoelens af en tempert de frustraties", voeren de onderzoekers aan. De wetenschappers voegen eraan toe dat de meest altruïstisch ingestelde individuen de grootste frustraties oplopen bij het opmerken van slecht gedrag en ook het snelst geneigd zijn om hun bevindingen met anderen te communiceren. Ook wordt opgemerkt dat proefpersonen minder geneigd waren om tijdens een test bedrog te plegen wanneer ze wisten dat er mogelijk geroddeld zou worden over hun gedrag.

Ad 4: Het verspreiden van geruchten hoeft geen problemen op te leveren

Zo'n 90% van de werknemers verspreidt geruchten, zo blijkt volgens *De Telegraaf* uit recent onderzoek. Het is in bestuurskamers niet anders. Ook zijn geruchten niet echt een probleem.

Hooguit voor de tiende werknemer die lijdend voorwerp is van het gerucht.

Leidinggevendens verzochten desondanks regelmatig dat niet met elkaar, maar over elkaar wordt gesproken. Dat gebeurt bijvoorbeeld als de leiding een verandering van werkwijze wil. Het is aangetoond dat veranderingen voor een verhoogde geruchtenstroom zorgen. Het management kan dat als problematisch ervaren.

"Dan hoor je het management wel eens hardop denken wat een zegen het zou zijn als er minder geruchten zouden zijn. Het liefst zou de leiding geruchten verbieden. Onzin natuurlijk. Maar als het wel zou kunnen, is dat toch ongewenst", aldus Vincent van Reusel, directeur-eigenaar van het bedrijfsadviesbureau Pelgrim. Zijn bedrijf begeleidt instellingen en bedrijven bij veranderingsprocessen. Van Reusel wil de positieve kant van achterklap benadrukken. "Het fungeert als bindmiddel. Je hoort erbij als een collega je een gerucht vertelt. En het voorziet ook in een behoefte: mensen willen nu eenmaal hun verhaal kwijt."