

PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY VZNIKU A PROCESU ŠÍRENIA FÁMY

THE PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF THE RUMOR ORIGIN AND TRANSMISSION

Radoslav BLAHO, Mária BRATSKÁ

Katedra psychológie
Filosofická fakulta Univerzity Komenského
Gondova 2, 818 01 Bratislava, SR
radoslav.blaho@gmail.com
bratska@fphil.uniba.sk

Abstrakt

Príspevok sa zaoberá problematikou fámy, sociálnopsychologických aspektov jej vzniku a následného šírenia. V úvode prináša stručný prehľad niektorých doterajších poznatkov o fáme z tejto oblasti, predovšetkým zo zahraničných reálií. Vo výskumnej časti podáva správu o uskutočnenom kvalitatívno – kvantitatívnom výskumnom projekte, ktorý vychádza z týchto poznatkov a sleduje vznik a proces šírenia fámy vo vybranej sociálnej skupine.

Kľúčové slová: fáma, sociálna komunikácia, klebety, šírenie fámy, postoj jednotlivca, postoj skupiny

Abstract

This paper deals with aspects of the origin and spread of rumours from the viewpoint of social psychology. Firstly it introduces a concise overview of this phenomenon, mainly drawing on foreign sources. In the empirical part, it gives an account of a qualitative and quantitative study based on this overview and carried out on a selected social group.

Key words: rumour, social communication, gossip, rumour spreading, attitude of the individual, attitude of the group

ÚVOD

Problematika fámy sa týka širokého spektra spoločenského života. Zaujímavé je pritom sledovať aspekty fámy v procese sociálnej interakcie, a taktiež jej dopad na správanie a prežívanie jednotlivca, či sociálnej skupiny. Autorskou snahou v tomto príspevku je poskytnúť stručný prehľad danej problematiky z pohľadu psychologického, resp. sociálnopsychologického, a svojimi výskumnými zisteniami prispieť do tejto oblasti.

Pojem fáma vychádza z latinského rovnomeného termínu a v minulosti sa ním označovala akási povest', správa. Tento termín je odvodený od mena rímskej bohyně Fámy, ktorá bola rýchlonohá a vedela všetko. Zo zistení nášho výskumného projektu (R. Blaho, 2009), kde mali participanti produkovať voľné asociácie k tomuto pojmu (spracované tematickou analýzou), sa chápanie fámy pohybuje v pomerne širokom kontextovom rozmedzí od „nepodloženej informácie“ až po „klamstvo“, resp. „výmysel“, pričom prevažuje negatívna

emocionálna valencia chápania tohto pojmu. Najčastejšie asociácie k pojmu sa javia byť tieto: šírenie, klamstvo, nepravda, výmysel, manipulácia, lož, ohovárať, neoverenie faktov, bulvár. Možno ich zatriediť do viacerých kategórií, či už je to *vlastnosť* informácie ako takej (prevažne negatívna), *situácia*, v ktorej býva fáma šírená, *zámer*, s akým je šírená atď. Tieto zistenia majú len orientačný charakter, poukazujú však na fakt, že chápanie pojmu fáma je pomerne rozmanité.

V zmysle sociálnopsychologickom možno pojem fáma chápať ako „nepotvrdené tvrdenie, alebo správu, ktoré je prezentované pre možnú pravdu“ (G. W. Allport a L. Postman, 1947; R. L. Rosnow, 2001 in M. V. Pezzo, J. W. Beckstead, 2006, s. 91). Je to neoverená správa, bez dôkazov, alebo informácií, ktoré by v čase šírenia potvrdzovali jej platnosť, a ktorá sa môže ukázať ako pravdivá, či nepravdivá (N. DiFonzo, P. Bordia, R. L. Rosnow, 1994). Takáto správa „koluje v sociálnej skupine, mimo médií a je ničím nepodložená“ (E. Morin, 1969 in J. N. Kapferer, 1989, s. 480). Dôležité je však poznamenať, že pojmom fáma sa zvykne označovať aj samotný proces, prostredníctvom ktorého sa takáto správa šíri. Pre fámou je charakteristické, že sa šíri neoficiálnymi informačnými zdrojmi a hlavne cez ústne podanie, ale v súčasnosti aj prostredníctvom elektronických médií, kedy je jej šírenie ešte omnoho viac znásobené (v porovnaní s ústnym šírením). Svojím obsahom nahrádza, alebo dopĺňa oficiálne údaje a stáva sa tak súčasťou verejnej mienky, od iných foriem šírených informácií sa líši práve mierou autenticity.

Niektorí autori upozorňujú, že pojem fáma sa často zvykne zamieňať s pojmom **klebeta**, resp. používať ako ekvivalenty ústnej komunikácie spolu s povestami apod. (pozri B. Guerin, Y. Miyazaki, 2006). Medzi fámou a klebetou ale možno nájsť niekoľko rozdielov. Pod pojmom *klebeta* sa zvykne chápať „informácia o určitej osobe, alebo skupine osôb, ktorá popri prípadných pravdivých prvkoch obsahuje aj nepravdu a spravidla znižuje spoločenskú prestíž toho, koho sa táto klebeta dotýka“ (G. Tomek, 1996 in J. Linhart et al., 1996, s. 487). A hoci informácia šírená prostredníctvom klebety nemusí byť za každých okolností poburujúca, predsa len sa jedná o akési nedovolené šírenie tejto informácie, keďže zdroj, ktorý klebetu o niekom inom šíri, nemá na to jeho povolenie. Toto šírenie sa uskutočňuje zvyčajne neoficiálnymi informačnými zdrojmi, či už v ústnej podobe, bulvárnou tlačou a pod. Keď sa klebeta dostane do centra záujmu verejnosti, môže prerásť do fámy. V tomto zmysle teda možno klebetu chápať ako spúšťač mechanizmu na šírenie fámy.

V zmysle **obsahu** fámy treba rozlišovať, či informácia, ktorú fáma nesie, má pozitívny, alebo negatívny obsah, a s tým spojený dopad na prijímateľa. Fámy sa totiž šíria v nejasných situáciách za účelom vyjasnenia pocitov neistoty, pričom toto vyjasnenie môže spôsobiť kladné, alebo záporné prežívanie, v závislosti od dôsledkov fámy. R. H. Knapp (1944 in M. A. Kamins et al., 1997, s. 167–169) rozlišuje fámy čo do obsahu a ich následkov na tri skupiny (vo voľnom preklade). Jednak sú to tzv. *ilúzie* (resp. *sny*, *nádeje*) (z angl. *wish*, *pipe-dreams*), akési napĺňajúce, prajné fámy, ktoré zaraďuje medzi fámy s pozitívnym obsahom a ktoré predpokladajú pozitívny dopad, často sú tiež spojené s túžbou. Ďalej sú to fámy s negatívnym obsahom, a medzi nimi tzv. *hrozby* (z angl. *bogies*, *dread rumors*), alebo desivé fámy, pre ktoré sú charakteristické výrazy strachu a úzkosti. Ich obsahom sú tiež často neuspokojivé informácie. Tretiu skupinu označuje ako tzv. *klin vrážajúce fámy* (z angl. *wedge-driver rumors*), alebo agresívne fámy, ktoré môžu spôsobiť až rozčlenenie skupiny, pretože človeka pri šírení takejto fámy motivuje agresia, alebo nenávisť voči danej skupine.

Fáma môže plniť rôzne **funkcie** v závislosti od jej významu. *Inštrumentálne fámy* (kde je fáma použitá ako nástroj) poskytujú informáciu v situáciách, ktoré sú príznačné nejakou akciou, ale nie sú presne určené, ako je tomu napr. počas vojny, alebo prírodných katastrof, teda v časoch neistoty a hrozby z niečoho. T. Shibusani (1966 in E. Barnouw et al., 1989, s. 489) označuje túto funkciu ako *improvizované správy*. Takéto fámy vznikajú za čias neistoty, hrozby niečoho, keď hlavná oficiálna informácia je pre celkové pochopenie

nepostačujúca. Pod *expresívnou* funkciou fámy (kde fáma slúži ako výraz, či prostriedok) sa chápe vyburcovanie k akcii a ospravedlňovanie určitého správania, a tým teda akoby oprávenenie k nemu. Podobne ako inštrumentálne fámy, aj tieto znižujú neistotu a znepokojenie a to tým, že povoľujú skupine zasiahnuť proti vedomej hrozbe (ktorou často býva rasová, náboženská, či etnická skupina) (E. Barnouw et al., 1989, s. 489).

Za ostatné desaťročia skúmania problematiky fámy sa dospelo k viacerým zisteniam na rôznych **úrovniah**. V rovine **kognitívnej** možno tvrdiť, že šírenie fámy závisí od miery *nejasnosti* spojenej s mierou *dôležitosti* pre ľudí (zákon fámy, G. W. Allport a L. Postman, 1947 in B. Guerin, Y. Miyazaki, 2006, s. 24), t. j. že fámy vznikajú v situáciách, kedy kognitívne štruktúry zodpovedné za bezprostredné správanie sú vysoko neusporiadané. Na základe toho možno tvrdiť, že ľudia sa pri šírení informácie v rámci konverzácie snažia nájsť v nej zmysel. V tejto rovine sa ako dôležité faktory ukazujú byť aj *dôveryhodnosť* informácie a miera *úzkosti*, ktorú vyvoláva.

Vychádzajúc zo **sociálneho** konceptu, fámou možno chápať ako „opakujúcu sa formu komunikácie, cez ktorú sa ľudia združujú v nejasnej situácii a snažia sa spoločnými silami vytvoriť jej zmysluplnú interpretáciu využitím svojich intelektových možností“ (T. Shibusani, 1996 in B. Guerin, Y. Miyazaki, 2006, s. 25), a teda ako formu *spoločného riešenia* nejakého problému. Hlavný rozdiel v porovnaní s predošlými teóriami je v tom, že sa jedná o spoločnú snahu, ktorou sa ľudia snažia „vysvetliť“ nejakú nejasnú udalosť a nie o snahu jednotlivca, či snahu v zmysle kognitívnych kompetencií.

V konečnom dôsledku teda možno rozlišovať **štyri základné rozmery** fámy (J. Prasad, 1935 in P. Bordia, N. DiFonzo, 2002, s. 50) a to: *emocionálny*, v zmysle úrovne úzkosti, *kognitívny*, spojený s mierou neistoty, *kultúrny*, t. j. opieranie sa o názory a presvedčenia danej kultúry a *sociálny*, v zmysle pričlenenia sa k skupine, keď sú s danou fámou konfrontovaní.

Po oboznámení sa s takouto informáciou ľudia zvyknú zaujať rôzny **postoj**. V jednoduchosti možno hovoriť o postoji *kritickom*, kedy sa jednotlivec snaží šíriť iba najdôležitejšie prvky správy, rozlišovať dezinformácie a snaží sa ich eliminovať, ďalej *nekritickom*, pri ktorom jednotlivca obmedzujú isté okolnosti, alebo emócie pri možnosti uplatnenia svojich kritických schopností, ako aj *prenášajúcom*, kedy jednotlivec slúži iba ako prenášateľ fámy a jej samotný obsah je preňho nepodstatný (H. T. Buckner, 1965, s. 55–59). V zmysle skupiny sú dôležité najmä jej štruktúra a záujem (zaujatie) o samotný obsah fámy. Možno rozlišovať skupinu *uzavretú*, v ktorej je blízky, častý a pretrvávajúci kontakt medzi jej členmi a v rámci šírenia fámy sa osoba môže stať ako vysielateľom, tak aj prijímateľom a *difúznou* (rozptýlenú) skupinu, v ktorej kontakty nie sú až natoľko intenzívne a je aj značne rozptýlená (v priestorovom zmysle slova) (H. T. Buckner, 1965, s. 63–65).

Experimentálne výskumy **šírenia fámy** v laboratórnych podmienkach fungovali na jednoduchom princípe, že osoba A mala poslať správu osobe B, a tá ďalej osobe C atď., pričom osoba B si nemohla v prípade nejasností šírenú správu ozrejmiť. Takéto šírenie fámy sa však v reálnom živote, pokiaľ sa jedná o priamy kontakt medzi vysielateľom a prijímateľom, vyskytuje len zriedka a väčšinou dochádza k ozrejmieniu v prípade neporozumenia. Pri šírení fámy sa môže jednať o interakciu s jednotlivcom, alebo viacerými jednotlivcami (v rámci skupiny). Pokiaľ sa jedná o interakciu s jednotlivcom, šírenie fámy funguje na princípe, že tá sa sériovo šíri z osoby A na osobu B v slede individuálnych interakcií, pričom prijímateľ fámy sa s ňou ešte predtým nestretol (*sériové šírenie*). V prípade interakcie s viacerými jednotlivcami, sa fáma šíri vo forme *interakčnej siete*, pričom mnohí z týchto ľudí počuli fámou viackrát od viacerých zdrojov. Dôležité je však podotknúť, že oba tieto spôsoby šírenia predstavujú iba teoretický koncept a v skutočnosti dochádza k ich prelínaniu a to v oboch smeroch, pričom významným prvkom sú o. i. aj charakteristické znaky skupiny, cez ktorú sa fáma šíri (H. T. Buckner, 1965, s. 62).

VÝSKUM

Problematike fámy sa v celosvetovom ponímaní venovalo už pomerne veľa pozornosti. V posledných desaťročiach sa na základe výskumných sledovaní dospelo v tejto oblasti k mnohým zaujímavým poznatkom z viacerých vedných odborov (pozri napr. J. N. Kapferer, 1992).

V našich podmienkach sa samostatný výskum venovaný problematike fámy z pohľadu psychológie doposiaľ nerealizoval, pričom nie sú známe ani výskumné práce z iných vedných odborov. Preto bolo našou snahou overiť si základné poznatky o fáme z doterajších zistení. Na našom výskumnom projekte sme spolupracovali s predsedom petržalského bytového družstva, ktorý je súčasne aj predsedom vlastníkov bytov bytovky, v ktorej sa výskum realizoval, a nielenže bol ochotný nám tento priestor pre účely nášho výskumu poskytnúť, ale aj participovať pri jeho realizácii.

Naším **cieľom** bolo zistiť, ako ľudia prijímajú informáciu, ktorá nie je podložená relevantným zdrojom, či ju šíria ďalej a ako sa tento proces prejavuje v ich prežívaní a správaní. Vychádzali sme z týchto výskumných hypotéz:

- H1. Prijímatelia budú považovať informáciu za pravdivú.
- H2. Prijímatelia si nebudú overovať pravdivosť informácie.
- H3. Prijímatelia budú informáciu šíriť ďalej.
- H4. Informácia zvýši u prijímateľov mieru úzkosti.

VÝSKUMNÉ METÓDY

Nosnú časť výskumných metód predstavoval pôvodný **Dotazník šírenia fámy** (DŠF, R. Blaho, M. Bratská, 2008). Vychádza zo základných sociálnopsychologických poznatkov o fáme a zachytáva prežívanie a správanie jednotlivca od oboznámenia sa s informáciou až po jej prípadné následné šírenie prijímateľom. V prvej časti dotazníka sleduje výpovede respondentov týkajúce sa obdobia, kedy sa s fámou stretli prvýkrát. Druhá časť DŠF je zameraná na výpovede respondentov týkajúce sa obdobia, kedy sa už s obsahom informácie oboznámili. Súčasťou dotazníka je aj Beckov dotazník úzkosti (BAI, A. T. Beck, 1993), ktorý umožňuje sledovať prípadnú zvýšenú mieru úzkosti v krátkom období. Nasledujú základné demografické údaje ako pohlavie, vek, počet rokov, ukončené vzdelanie a povolanie. Pri prvých troch hypotézach sme na zistenie štatistickej signifikancie použili binomický test z programu SPSS pre Windows. Štvrtú hypotézu sme overovali na základe škálového rozhrania Beckovho dotazníku úzkosti (BAI) (V. Filip, 1997).

Ďalšími výskumnými metódami boli **Záznamový hárok šírenia fámy**, ktorý slúži na kvalitatívne získavanie výskumných dát v podobe zaznamenávania výpovedí ľudí, ktorí boli oboznámení s fámou. Je určený pre osobu, ktorá bude pravdepodobne jednou z prvých kontaktných osôb, u ktorej si budú ľudia overovať pravdivosť informácie.

Použitú bolo aj **priame pozorovanie** realizátorom výskumného projektu, ktorý v objekte býva a teda mal možnosť priamo sledovať a zaznamenávať si reakcie a výpovede ľudí po oboznámení sa s touto informáciou, ako aj sledovať zmeny v správaní a dopad informácie na každodenný život svojich rodinných príslušníkov.

PRIEBEH VÝSKUMU

Výskum spočíval v sledovaní reakcií a správania obyvateľov jednej z bytoviek bratislavskej Petržalky, po uverejnení nasledovného oznamu vo vchode objektu: „S účinnosťou od

14. apríla 2008 do 16. mája 2008 bude odstavená teplá úžitková voda. RBS.“ Bol vyvesený necelé dva týždne pred avizovanou odstávkou, vo štvrtok 3. 4. 2008 v nočných hodinách a mal tam zotrvať do utorka 8. 4. 2008, do dopoludňajších hodín. Takto sme mohli zahrnúť obdobie, kedy sa predpokladá najväčšia migrácia obyvateľov v objekte, t.j. celý deň pred víkendom, samotný víkend, aj obdobie po víkende. To znamená, že či už ľudia chodia do práce, či sa chystali na víkend mimo objektu, alebo sa do objektu vracali, mali by byť s týmto oznamom s vysokou pravdepodobnosťou priamo konfrontovaní.

Formulácia oznamu nemala byť pre obyvateľov bytovky ničím prekvapujúca. Odstávky teplej úžitkovej vody (ďalej TÚV) sa robia každoročne, niekedy aj viackrát za rok. Zámerne však bolo predĺžené časové obdobie, ktoré mala samotná odstávka TÚV zahŕňať. Zvyčajne býva teplá voda odstavená na dobu štyroch, až piatich dní, maximálne jedného týždňa. Uvedené časové obdobie však prekračovalo obdobie jedného kalendárneho mesiaca, čo by pochopiteľne obyvateľom bytovky mohlo skomplikovať životnú situáciu z rôznych dôvodov.

Zámerne bol vybraný aj termín, ktorý mala uvedená odstávka zahŕňať. Tie sa totiž zvyknú robiť v letných mesiacoch, kedy je jednak teplejšie a stálejšie počasie, a taktiež je mnoho ľudí na dovolenkách, mimo objektu. Podobne aj termín, kedy bola informácia zverejnená, bol úmyselný. Oznam bol vyvesený necelé dva týždne pred avizovaným uskutočnením odstávky, čo je pomerne krátka doba na to, aby sa mohli ľudia aspoň čiastočne na tak dlhé obdobie odstávky pripraviť.

Informácia neobsahovala žiadne ospravedlnenie, zdôvodnenie, či inú bližšiu špecifikáciu, kvôli ktorej by malo k odstávke TÚV dôjsť. Jediným údajom, ktorý bol okrem samotnej informácie súčasťou oznamu, bola skratka „RBS“. Tá vo svojej podstate nemá žiadny význam, neoznačuje žiadnu lokálne známu inštitúciu. V skutočnosti bola skratka istou slovnou hračkou známej inštitúcie, ktorá o. i. vykonáva aj odstávky TÚV (Bratislavská vodárenská spoločnosť, vystupujúca aj pod skratkou BVS). Cez túto skratku bol modrým guličkovým perom napísaný nečitateľný podpis, ktorý mal zvyšovať dôveryhodnosť tejto informácie.

Považujeme za dôležité tiež spomenúť, že pred objektom sa v ostatných mesiacoch stavia administratívna budova, na ktorej mali prebiehať stavebné práce aj počas obdobia vyvesenia oznamu o odstávke TÚV. Predpokladali sme, že aj tento fakt môže byť jedným z dôvodov, ktoré by mohli zvyšovať pravdepodobnosť, že obyvatelia budú túto informáciu považovať za pravdivú (v zmysle, že v danej budove budú počas avizovanej odstávky TÚV vykonávať práce s vodovodným potrubím).

Do objektu je prístup zo zadnej a prednej strany, v oboch prípadoch sú dvojce dvere so sklenenými výplňami. V tejto časti vchodu sa nachádzajú poštové schránky jednotlivých obyvateľov objektu. Na samotný vstup do objektu je potrebné prejsť ešte jednými dverami, zabezpečenými elektromagnetickým zámkom. Práve v blízkosti týchto dverí bol zverejnený spomínaný oznam v úrovni očí priemerne vysokého človeka. Takto bol teda vyvesený na viditeľnom mieste, s ktorým by mal prísť do očného kontaktu každý obyvateľ vstupujúci do objektu, resp. vychádzajúci z objektu, a pritom mal pre obyvateľov pôsobiť dôveryhodne v zmysle, že do týchto priestorov vchodu je pre ľudí nebývajúcich v objekte pomerne ťažké sa dostať (ale pri väčšej snahe a trpezlivosti je to možné, čo zase malo zvyšovať mieru neistoty). V čase, keď bol oznam vyvesený, sa vo vchode objektu nikto nachádzal, čím sme chceli zabrániť zníženiu dôveryhodnosti informácie.

Pred spustením tohto výskumu sme zvažovali, či tak urobiť bez predchádzajúceho upovedomenia predsedu vlastníkov bytov daného objektu. Dospeli sme však k záveru, že v takomto prípade by mohol byť prvou osobou, ktorá by danú správu dementovala a oznam z dverí vchodu odstránila a naopak, po oboznámení ho s naším zámerom, mohol byť veľmi nápomocný pri získavaní poznatkov. Preto sme tak urobili a poprosili ho o spoluprácu, ktorá mala spočívať v priebežnom zaznamenávaní výpovedí do záznamového hárku, keďže sme

predpokladali, že bude jednou z prvých kontaktných osôb, u ktorej sa ľudia budú informovať v prípade overovania si pravdivosti informácie.

Na druhý deň okolo siedmej hodiny ránej bol na ozname modrým perom dopísaný odkaz: „Žiadame zdôvodnenie prečo tak dlho.“, podpísaní ako „Nájomníci + Vlastníci bytov“. Hoci našim pôvodným zámerom bolo ponechať oznam na dverách až do utorka, už v piatok okolo sedemnástej hodiny bol oznam zámerne strhnutý (o čom svedčí fakt, že na dverách zostali iba rohy papiera). Počítali sme aj s takouto možnosťou, ale už vopred sme sa rozhodli, že oznam znovu vyvesovať nebudeme. To jednak z dôvodu, že by to bol zásah do samotného priebehu výskumu a tiež z hľadiska nízkej pravdepodobnosti, že pokiaľ by sa jednalo o pravdivú informáciu zverejnenú napr. vodárenskou spoločnosťou, alebo inou inštitúciou, takýto oznam by bol ešte raz vyvesený (o. i. cez víkend nebývajú stránkové dni). Za takýchto okolností sme teda vyčkávali, ako sa bude situácia vyvíjať. Nasledovné dni sme nezaznamenali žiadne komplikácie, a tak sme mohli pokračovať v súlade s projektom výskumu.

V utorok 8. 4. 2008 v dopoludňajších hodinách sa oznam realizátorom výskumnej práce vymenil za ospravedlnenie, obsahujúce aj zdôvodnenie a prosbu o účasť v našom výskume. Tá spočívala vo vyplnení nami vypracovaného dotazníka, ktorý zaznamenáva jednotlivé aspekty šírenia fámy. Takýto dotazník si po zverejnení ospravedlnenia na dverách vo vchode objektu našiel každý obyvateľ objektu v obálke vo svojej poštovej schránke. Súčasťou tejto obálky bolo aj už spomínané ospravedlnenie a informovaný súhlas pre prípadnú účasť vo výskume. Tým sa malo zabezpečiť, aby aj v prípade odstránenia ospravedlnenia vyveseného na dverách vo vchode objektu, bol každý jeden obyvateľ oboznámený so skutočnosťou, že pôvodná informácia o odstávke TÚV nie je pravdivá a predišlo sa tým prípadným ďalším ťažkostiam, ktoré mohla táto informácia spôsobiť. Účasť na výskume bola dobrovoľná a anonymná.

CHARAKTERISTIKA SKÚMANÉHO VÝBERU

Objekt má spolu 60 bytov (bez jedného, kde býva predseda vlastníkov s rodinou, ktorý o výskume dopredu vedel), a tak náš potenciálny výskumný výber predstavoval 127 zahlásených obyvateľov. Keďže dotazník mal vyplniť ten člen domácnosti, ktorý sa s informáciou oboznámil ako prvý, konečný výskumný výber mohlo predstavovať maximálne 59 ľudí (v zastúpení jedného člena domácnosti každej z bytových jednotiek v objekte, okrem bytu predsedu vlastníkov bytov, ktorý bol s výskumom oboznámený vopred). Táto výskumná vzorka bola heterogénna, tvorili ju ľudia rôzneho veku, pohlavia, vzdelania, zdravotného stavu, povolania, náboženského presvedčenia apod.

Konečný skúmaný výber predstavuje pätnásť obyvateľov objektu (25 %), ktorí riadne vyplnili dotazník, z toho jedenásť žien (73 %) a štyria muži (27 %). Priemerný vek respondentov predstavuje 46 rokov (najmladší mal 26 rokov, najstarší 57 rokov). Zo skúmaného výberu má ukončené stredoškolské vzdelanie osem obyvateľov, vysokoškolské sedem obyvateľov. Štyria z respondentov pracujú v štátnej správe, štyria v administratíve, piati v službách, jeden je na dôchodku, jeden povolanie neuviedol.

VÝSLEDKY

Získané výsledky sú skutočne iba orientačného charakteru, keďže návratnosť dotazníkov bola nečakane nízka (iba 15 riadne vyplnených dotazníkov). Preto ich aj uvádzame v početnosti.

H1. Prijímatelia budú považovať informáciu za pravdivú.

V prvej hypotéze nás zaujímalo, či budú obyvatelia domu považovať informáciu za pravdivú. Sedem z pätnástich odpovedalo kladne, zvyšných osem odpovedalo záporne, pričom $\alpha = 1$, hypotézu teda nemôžeme potvrdiť.

S týmto tvrdením súvisela aj ďalšia otázka v dotazníku, či prijímatelia považujú informáciu za dôveryhodnú, pričom piati z nich odpovedali kladne, desiaty záporne. Dôvody prečo ju považovali za dôveryhodnú, boli: umiestnenie informácie vo vchode objektu (4 z 5) a formulácia textu (1 z 5). Naopak dôvody, prečo ju za dôveryhodnú nepovažovali, boli tieto: obsah textu (7 z 10), zdroj informácie (6 z 10), umiestnenie informácie vo vchode objektu (1 z 10) a formulácia textu (1 z 10). V oboch prípadoch mali obyvatelia pri určení dôvodov možnosť výberu z viacerých odpovedí.

H2. Prijímatelia si nebudú overovať pravdivosť informácie.

Pri druhej hypotéze nás zaujímalo, či si budú obyvatelia nejakým spôsobom overovať pravdivosť informácie (napr. osobne u predsedu vlastníkov, osobne u iných obyvateľov domu, telefonátom predsedovi atď.). Ani jeden zo zúčastnených vo výskume si však pravdivosť tejto informácie neoveroval. Hypotéza sa nám teda potvrdila v plnej miere ($\alpha = 0,000$).

H3. Prijímatelia budú informáciu šíriť ďalej.

V tretej hypotéze sme sledovali, či povedali obyvatelia objektu informáciu ďalej. Jedenásť z pätnástich odpovedalo kladne, štyria záporne, pri $N=15$ a $\alpha=0,113$ sa však hypotéza zamietla.

V prípade kladnej odpovede nás tiež zaujímalo, komu a kedy informáciu povedali. Sedem ľudí z jedenástich ju oznámilo ostatným členom domácnosti, štyria z nich iným obyvateľom domu, dvaja svojim známym (ktorí nebývajú v dome), jeden v práci kolegyni. Z rovnakého množstva traja ľudia povedali informáciu ďalej ihneď po dozvedení sa o nej, siedmi v deň, keď sa o nej dozvedeli, jeden z nich neskôr.

H4. Informácia zvýši u prijímateľov mieru úzkosti.

Vychádzajúc z Beckovho dotazníka úzkosti, ani u jedného z účastníkov výskumu sa neprejavili známky úzkosti, t.j. ani jeden z nich nedosiahol skóre vyššie ako 7 bodov. Táto hypotéza sa nám teda nepotvrdila.

Z položiek, u ktorých bolo možné sledovať isté prejavy, sú to tieto (podľa poradia frekvencie výskytu a ich intenzity): strach (generalizovaný), strach, že sa stane to najhoršie, nervozita, zrýchlený tlkot srdca, strach, že sa prestanem ovládať, trpnutie, alebo mravčenie, pocit tepla, návaly tepla do tváre, potenie nespôsobené teplom. Celkovo možno teda za významnejšie premenné z týchto zistení považovať strach vo viacerých podobách, nervozitu a zrýchlený tlkot srdca.

DISKUSIA

Pri vypracovávaní nášho výskumného projektu sme sa snažili zohľadniť viacero faktorov. Najskôr sme zvažovali možnosti, akú fámu rozšíriť, čo bolo podmienené výberom vhodnej **sociálnej skupiny**, v ktorej by sa tak malo stať. Pre sledovanie samotného procesu šírenia

fámy je dôležité vopred zvážiť jej špecifiká, najmä v spojení s kontextovými modalitami komunikačného procesu takejto skupiny a faktormi, ktoré ich môžu ovplyvňovať. Tými sú (Z. Vybíral, 2000, s. 31): čas, kedy ku komunikácii dochádza, priestor, v ktorom sa uskutočňuje, význam, ktorý prikladá každý z jej účastníkov, prítomnosť emócií, vzťahové premenné, vzťahový rámec, či existencia kontinuity. Náš výskumný výber pozostávajúci z obyvateľov bytovky vychádzal aj z týchto faktorov. Dochádza medzi nimi k častým stretnutiam, ktoré väčšinou bývajú náhodné (vo vchode objektu, vo výťahu, na chodbe poschodia apod.), ale aj zámerné (sociálne interakcie v rodine, susedské vzťahy). Obyvatelia teda majú možnosť častých výmen informácií rôzneho charakteru a významu, čo závisí skôr od vzťahových premenných komunikácie (medzi zdrojom a prijímateľom, najmä ich kvality), ako aj jej vzťahového rámca (či je osoba, ktorej sa informácia dotýka, prítomná, alebo neprítomná) atď. Vychádzali sme najmä z kvality sociálnych vzťahov v rámci tejto sociálnej skupiny, s čím do určitej miery súvisí aj ich kvantita. Pre naše výskumné sledovanie bol tiež výhodný fakt, že sa jedná o členskú a počas priebehu výskumu relatívne uzavretú sociálnu skupinu, pri ktorej sme mohli vopred odhadnúť počet jej členov a tiež mali pomerne dobré možnosti sledovať dopad fámy na správanie a prežívanie tejto sociálnej skupiny.

Otázne zostáva, či tento oznam možno považovať za **skutočnú fámu**. Vychádzame z definície E. Morina (1969 in J. N. Kapferer, 1989, s. 480), ktorý hovorí o *čistej fáme* ako o „aktuálnej informácii, ktorá koluje v sociálnej skupine, mimo médií a je ničím nepodložená“. Vychádzajúc z týchto kritérií, oznam možno považovať za aktuálny (týkajúci sa odstavky TUV, ktorá mala prebehnúť v nasledujúcich dňoch), šíriaci sa v istej sociálnej skupine (obyvatelia vybranej petržalskej bytovky) a prevažne prostredníctvom priameho kontaktu (či už vo forme písanej, alebo ústnej), nevyskytujúci sa v žiadnom z médií, ani nepodložený v zmysle relevantnosti zdroja.

Boli to aj ďalšie **dôvody**, prečo sme predpokladali, že rozšírená informácia nadobudne podobu fámy. Jedným z prvých predpokladov bolo, že informácia bude vo verejnom záujme obyvateľov objektu (J. Prasad, 1935 in P. Bordia, N. DiFonzo, 2002, s. 50). Ďalej, že obyvatelia budú túto informáciu považovať za subjektívne dôležitú (G. W. Allport, L. Postman, 1947; R. L. Rosnow, 1991 in M. V. Pezzo, J. W. Beckstead, 2006, s. 91), pravdivú a tým de facto aj dôveryhodnú (J. Prasad, 1935 in P. Bordia, N. DiFonzo, 2002, s. 52). Informácia obsahuje aj nejasné prvky (G. W. Allport, L. J. Postman, 1947 in M. V. Pezzo, J. W. Beckstead, 2006, s. 91; F. C. Barlett, 1932; B. Guerin, Y. Miyazaki, 2006; J. Prasad, 1935 in P. Bordia, N. DiFonzo, 2002, s. 52), ktoré z viacerých dôvodov môžu zvýšiť mieru úzkosti (B. Guerin, Y. Miyazaki, 2006; R. L. Rosnow, 1991 in B. Guerin, Y. Miyazaki, 2006, s.25; J. Prasad, 1935 in P. Bordia, N. DiFonzo, 2002, s. 50). Predpokladali sme aj, že práve dôležitosť a nejasnosť tejto informácie budú dôvodom, prečo budú ľudia túto informáciu šíriť ďalej (G. W. Allport, L. J. Postman, 1947 in B. Guerin, Y. Miyazaki, 2006, s. 24).

Pri výbere informácie, ktorá mala slúžiť ako fáma na následné šírenie, sme sa snažili dodržať **etické kritériá** výskumu, čo sa však pri takomto výskume ukázalo pomerne problematické. Fáma je totiž „nepotvrdené tvrdenie, alebo správa, ktorá je prezentovaná pre možnú pravdu“ (G. W. Allport a L. Postman, 1947; R. L. Rosnow, 2001 in M. V. Pezzo, J. W. Beckstead, 2006, s. 91). Zámerne sme rozšírili informáciu, ktorá nebola založená na pravde, ale ktorá sa tak mohla javiť. Nami sledované faktory (trvanie odstavky, oboznámenie s plánovanou odstavkou, chýbajúce zdôvodnenie a pečiatka inštitúcie, nezmyselná skratka inštitúcie a nečitateľný podpis, na druhej strane však umiestnenie oznamu a prístupnosť k nemu, stavebné práce na blízkej budove apod.) boli teda do istej miery zavádzajúce, hoci vychádzali z možnej pravdy. Mohli spôsobiť obyvateľom objektu počas niekoľkých dní psychickú nepohodu, niektorým aj vážnejšie komplikácie. Predpokladali sme však, že rozšírená informácia napriek týmto faktom neohrozí zdravotný stav (fyzický aj psychický) žiadneho z obyvateľov, nebude mať vážnejší spoločenský dopad (týkala sa iba obyvateľov

spomínanej bytovky), ako ani priamo nenaruší každodenné činnosti ľudí, atď. Tieto predpoklady sa nám aj do určitej miery potvrdili na základe získaných výsledkov a vôbec celkového záujmu obyvateľov. Navyše, správanie a celkovú odozvu obyvateľov po oboznámení sa s fámou priebežne sledoval realizátor výskumu a v prípade akýchkoľvek komplikácií sme boli pripravení kedykoľvek výskum zastaviť.

Výsledky, ktoré sme na základe výskumnej práce získali, poukázali na viaceré limity takéhoto skúmania. Jednak to bol fakt, že aj napriek opakujúcej prosbe o účasť vo výskume sa zúčastnilo z 59 možných iba 15 obyvateľov objektu. To napriek tomu, že v objekte prevládajú vzájomné dobré susedské vzťahy, aj s realizátorom výskumu, ktorý v ňom býva. Nepomohlo ani tvrdenie, že sa v našich podmienkach jedná skutočne o pilotný výskum, ani zaručenie anonymity, alebo časovo, či iným spôsobom nenáročné vyplnenie dotazníka (hoci sa tak na prvý pohľad mohlo javiť). Predpokladáme, že jedným z hlavných dôvodov takéhoto stavu bol hnev, ktorý obyvatelia prežívali po oboznámení sa s naším zámerom.

Pri prípadnom budúcom skúmaní problematiky vzniku a šírenia fámy považujeme preto za potrebné **zvážiť niekoľko faktorov**. Pred samotným skúmaním jednotlivých aspektov šírenia fámy sa javí ako dôležité najskôr dôkladnejšie vymedziť chápanie pojmu v rámci sociálnej psychológie a prípadne aj ostatných vedných odborov, resp. disciplín, ako aj prehĺbiť jeho význam v lingvistickej rovine. Dôležitý je taktiež výber vhodnej informácie, ktorá má slúžiť ako fáma, pričom treba brať do úvahy tak jej charakteristiky a etické kritériá, ako aj charakteristiky sociálnej skupiny, v ktorej sa má šíriť. Takáto informácia má byť vo verejnom záujme skupiny, čomu treba prispôbiť jej obsah (pôsobiaci dôveryhodne a pravdivo, vyvolávajúci neistotu, zvyšujúci mieru úzkosti atď.), ako aj širší kontext (dostupnosť informácie, aktuálnosť, dôležitosť, časové obdobie, kvalita vzájomných vzťahov, spôsob šírenia, atď.). V neposlednom rade je to použitie vhodných výskumných metód, keďže výsledky získané v našom dotazníku mali prevažne podobu retrospektívneho subjektívneho hodnotenia. Navyše, väčšinu položiek z neho tvorili uzavreté otázky, pritom vhodnejšou sa javí byť skôr forma voľných odpovedí. Objektívnejšie zistenia v tomto prípade možno pravdepodobne dostať priamym pozorovaním, ako aj dôkladnejším poznaním charakteristík prijímateľov informácie.

ZÁVER

Fáma je prejavom sociálnej komunikácie, možno ju chápať jednak ako podnet pre proces jej šírenia, v zmysle informácie, ktorá je nepodložená relevantným zdrojom, ale aj ako samotný proces šírenia takejto informácie. Niektorí autori zvyknú zamieňať pojem s inými komunikačnými prvkami, najmä klebetou, tieto dva pojmy však treba odlišovať. Jej obsahom môže byť správa rôzneho charakteru, pričom v mnohom závisí aj od kontextu, v akom je takáto správa šírená. Voči fáme môže prijímateľ zaujať tak kritický postoj, kedy vie využiť svoje kritické schopnosti na preverenie pravdivosti fámy, ako aj nekritický, kedy tieto schopnosti nevie, alebo nevyužíva, resp. prenášajúci, kedy sú jeho kritické schopnosti pri šírení nepodstatné. Rozlišujú sa dva spôsoby šírenia, buď sériovo individuálnymi interakciami, alebo v rámci interakčnej siete sociálnej skupiny. Pri šírení v rámci sociálnej skupiny treba prihliadať na jej špecifiká.

Hoci v tejto oblasti bolo v celosvetovom ponímaní uskutočnených už mnoho výskumných zistení, v našich podmienkach sa tejto problematike doposiaľ nevenovala výraznejšia pozornosť. Preto bolo aj našim zámerom pri príprave výskumného projektu zohľadniť doterajšie poznatky a uplatniť ich vo vybranej sociálnej skupine. Pre tento účel sme po dôkladnom zvážení (najmä v zmysle dopadu a etického hľadiska) rozšírili v podobe oznamu nepravdivú informáciu v jednej z bytoviek bratislavskej Petržalky. Z viacerých dôvodov sme

predpokladali, že táto informácia sa bude v rámci sociálnej interakcie šíriť ďalej. Pre sledovanie tohto procesu, ako aj reakcií obyvateľov, sme použili niekoľko metód. Bol to nami vypracovaný dotazník, zachytávajúci jednotlivé premenné fámy, ako aj subjektívne hodnotenie jej vplyvu na prežívanie a správanie prijímateľmi informácie. Okrem toho sme v spolupráci s predsedom vlastníkov bytov (tá spočívala v zaznamenávaní výpovedí do záznamového hárku), ako aj priamym pozorovaním realizátora výskumnej práce, mali možnosť získať záznamy autentických výpovedí a reakcií obyvateľov.

Realizácia výskumného projektu poukázala na viaceré limity, ktoré považujeme za potrebné zahrnúť pri prípadnom ďalšom sledovaní tohto fenoménu. Napriek tomu ho však možno považovať za zdroj cenných poznatkov a inšpirácií pre budúce skúmanie.

POUŽITÁ LITERATÚRA

- BARNOUW, E. et al. *International Encyclopedia of Communications*. Volume 2. New York : Oxford University press, 1989. 506p. ISBN 0-19-505803-8
- BECK, A. T. *BAI- Beckova sebaopisová škála úzkosti*. [online]. 1993. Dostupné na: <http://www.uzkost.sk/Default.aspx?catId=21>.
- BLAHO, R. *Sociálne reprezentácie pojmu fáma* [projektová práca]. Bratislava : Univerzita Komenského, Filozofická fakulta, 2009, 25 s.
- BLAHO, R., BRATSKÁ, M. *DŠF- Dotazník šírenia fámy*, 2008.
- BORDIA, P.- DiFONZO, N. When Social Psychology Became Less Social: Prasad And The History of Rumor Research. In *Asian Journal of Social Psychology* [online]. ISSN 13672223, Apr. 2002, Vol. 5, Issue 1, p. 49- 61, 13 pgs. [cit. 2007-04-17]. Dostupné na: EbscoHost, Databáza Academic Search Complete, AN 6719334.
- BUCKNER, H. T. A Theory of Rumor Transmission. In *Public Opinion Quarterly* [online]. ISSN 0033362X, Spring1965, Vol. 29, Issue 1, p. 54-70, 17 pgs. [cit. 2007-04-17]. Dostupné na: EbscoHost, Databáza Academic Search Complete, AN 5413862.
- DiFONZO, N., BORDIA, P., ROSNOW, R. L. Reining in Rumors. In *Organizational Dynamics*. [online]. ISSN 0090-2616, Summer 1994, Vol. 23, Issue 1, p. 47-62, 16 pgs. [cit. 2008-04-03]. Dostupné na: EbscoHost, Databáza Business Source Premier, AN 9408183854.
- FILIP, V. et al. *Manuál psychiatrických posuzovacích stupnic*. Praha : PCP, 1997, 214s. ISBN 80-85121-06-9.
- GUERIN, B.- MIYAZAKI, Y. Analyzing Rumors, Gossip, And Urban Legends Through Their Conversational Properties. In *The Psychological Record* [online]. ISSN 00332933, Winter 2006, Vol. 56, Issue 1, p. 23-33, 11 pgs. [cit. 2007-04-17]. Dostupné na: EbscoHost, Databáza Academic Search Complete, AN 19551565.
- KAMINS, M. A. et al. Consumer Responses to rumors: Good News, Bad News. In *Journal of Consumer Psychology*. [online]. ISSN 10577408, 1997, Vol. 6, Issue 2, p. 165-187, 23 pgs. [cit. 2007-04-17]. Dostupné na: EbscoHost, Databáza Academic Search Complete, AN 4815645.
- KAPFERER, J. N. A Mass Poisoning Rumor In Europe. In *Public Opinion Quarterly*. [online]. ISSN 0033362X, Winter 1989, Vol. 53, Issue 4, p. 467- 481, 15 pgs. [cit. 2007-04-17]. Dostupné na: EbscoHost, Databáza Academic Search Complete, AN 5414201.
- KAPFERER, J.N. 1992. How Rumors Are Born. In *Society*. [online]. ISSN 0147201, Jul/Aug 92, Vol. 29, Issue 5, p. 53-60, 8 pgs. [cit. 2008-04-03]. Dostupné na: EbscoHost, Databáza Academic Search Complete, AN 9208176516.
- LINHART, J. et al. *Veľký sociologický slovník*. Praha : Karolinum, 1996. 747s. ISBN 80-7184-164-1.

PEZZO, M. V., BECKSTEAD, J. W. A Multilevel Analysis of Rumor Transmission: Effects of Anxiety and Belief in Two Field Experiments. In *Basic and Applied Social Psychology*. [online]. ISSN 01973533, Mar 2006, Vol. 28, Issue 1, p. 91-100, 10 pgs. [cit. 2007-04-17]. Dostupné na: EbscoHost, Databáza Academic Search Complete, AN 20200314.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha : Portál, 2000, 263s. ISBN 80-7178-291-2.