

“การซุบซิบและข่าวลือ” ในบรรยากาศของการบริหารการพยาบาล

วิมลรัตน์ เมฆาวณิชย์* วทบ.(พยาบาล)

บทคัดย่อ การซุบซิบและข่าวลือ เป็นรูปแบบการสื่อสารที่มักพบได้เสมอในหน่วยงานหรือองค์กร ผู้บริหารการพยาบาลจำเป็นต้องวิเคราะห์และทำความเข้าใจ เพื่อให้สามารถจัดการกับการซุบซิบและข่าวลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ บทความนี้เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับการซุบซิบและข่าวลือในบรรยากาศของการบริหารการพยาบาล ในหัวข้อ ความหมาย ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ผลกระทบของการซุบซิบและข่าวลือต่อการพยาบาล รวมทั้งกลยุทธ์ในการป้องกันและควบคุมการซุบซิบและข่าวลือภายในหน่วยงานการพยาบาล งามาธิศพยาบาลสาร 2542; 5(1): 68-74.

คำสำคัญ: การซุบซิบ, ข่าวลือ, การบริหารการพยาบาล

การซุบซิบและข่าวลือเป็นการสื่อสารที่มักจะได้พบได้ทั่วไป แม้แต่ภายในหน่วยงานหรือองค์กร โดยเฉพาะในช่วงของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหรือระบบการปฏิบัติงาน และมีความเครียดหรือความรู้สึกไม่แน่นอนภายในหน่วยงานหรือองค์กร การซุบซิบและข่าวลือนั้นอาจจะทำให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลหรือหน่วยงานได้หลายประการ เช่น เกิดความวิตกกังวล การเป็นปรปักษ์หรือความแตกแยก รบกวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และเป็นสาเหตุของการเสื่อมเสียเกียรติยศชื่อเสียงของบุคคลหรือองค์กร ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารการพยาบาลจึงควรให้ความสนใจ ติดตามสอดส่อง และวางกลยุทธ์ในการป้องกันหรือควบคุมการซุบซิบและข่าว

ลือซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบุคลากรหรือหน่วยงาน โดยเฉพาะในยุคแห่งสงครามด้านข้อมูลข่าวสาร (Information war) การเริ่มปรับระบบการบริการสุขภาพ สถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูงหรือในสภาวะแห่งเศรษฐกิจที่ตกต่ำในขณะนี้ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารการพยาบาลในการจัดการกับการซุบซิบและข่าวลือที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของการซุบซิบและข่าวลือ

การซุบซิบ คือ การที่บุคคลบางคนหรือบางกลุ่มได้เปิดเผยเรื่องราว โดยการเขียนหรือการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการเกี่ยวกับเหตุการณ์ของบุคคลและสังคม หรือรายงานเรื่องราวส่วนบุคคล

* อาจารย์ วิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือ

ของผู้อื่น หรือการซุบซิบ คือ หัวข้อการสนทนาที่ให้ความสนใจเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือคุณภาพของบุคคล แต่มักจะไม่จำเป็นต้องตั้งอยู่บนหลักของการบอกเล่าเรื่องราว เป็นเรื่องที่ไม่มีความสำคัญภายใต้ขอบเขตแห่งบริบททางสังคมขณะนั้น¹

ส่วนข่าวลือ หมายถึง ข้อมูลที่เผยแพร่หรือได้รับการยอมรับโดยไม่ได้รับการอนุมัติให้มีการแจ้งอย่างเป็นทางการ² แม้ว่าข่าวลือจะมีมูลความจริงเป็นบางส่วนแต่หากยอมรับหรือเชื่อในข่าวลือทั้งหมดก็อาจรบกวนหรือสร้างความเสียหายต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนาองค์การได้

การซุบซิบและข่าวลือมีความแตกต่างกันในด้านเนื้อหาและขอบเขตของการแพร่กระจาย โดยการซุบซิบค่อนข้างจะจำกัดขอบเขตอยู่ภายในกลุ่มเล็กๆ หรือบุคคลใกล้ชิด เนื้อหาอาจเป็นเรื่องจริงหรือตลกแต่งขึ้นมาก็ได้ โดยส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ทางสังคมซึ่งเป็นที่สนใจสำหรับวงสนทนา หรืออาจเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ที่รู้จักคุ้นเคย โดยจะมีการประเมินและวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องราวต่างๆ เหล่านั้น ส่วนข่าวลือจะมีการแพร่กระจายในวงกว้างออกไปจากกลุ่มเล็กๆ ที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน เนื้อหาของข่าวลือจะเป็นคำกล่าวลอยๆ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับชุมชน สังคม หรือองค์การ³

การซุบซิบและข่าวลือจะมีข้อเกี่ยวข้องกัน

2 ด้านคือ ด้านบุคคล และด้านสังคมวัฒนธรรม³

1. ด้านบุคคล (Personal functions)

ได้แก่

- ให้ข้อมูล (Information function) เป็น

การใช้การซุบซิบเพื่อเผยแพร่ข่าวสารภายในกลุ่มที่รู้จักคุ้นเคยกัน

- การชักจูงหรือสร้างอิทธิพล (Influence function) เป็นการใช้การซุบซิบเพื่อเรียกร้องความสนใจ หรือเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองในการได้เปรียบทางสถานภาพ การต่อรองทางการเมือง การยอมรับของสังคม หรือเป็นการแก้แค้นหรือโต้ตอบฝ่ายตรงกันข้าม

- การประเมินค่า (Self-evaluative function) โดยการใช้การซุบซิบเพื่อประเมินตัดสินพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ต่อต้านหรือผิดแปลกไปจากบรรทัดฐานทางสังคมนั้น

- เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน (Entertainment function) เป็นการใช้การซุบซิบเพื่อสร้างความพึงพอใจ หรือช่วยผ่อนคลายอารมณ์

นอกจากนี้ Chinn (1990) ยังได้กล่าวถึงการซุบซิบในทัศนะของเทศหญิงว่า การซุบซิบเป็นศิลปะในการเปลี่ยนแปลง การซุบซิบจะสร้างโอกาสให้เทศหญิงได้แสดงความรู้สึกนึกคิดร่วมกัน ทั้งยังช่วยให้เกิดความเข้าใจใหม่ๆ ในการแปลความหมายของประสบการณ์⁴

2. หน้าที่ด้านสังคมวัฒนธรรม (Socio-cultural function) ได้แก่

- เพื่อแสดงความเป็นสมาชิกของกลุ่ม และสนับสนุนความยึดมั่นภายในกลุ่ม

- เพื่อควบคุมสังคม

- กระตุ้นให้มีการแข่งขันในการสร้างชื่อเสียง สถานภาพ และศักดิ์ศรีทางสังคม

- เพื่อเสริมแรงและเป็นสื่อแห่งค่านิยม

การซุบซิบและข่าวลือ ในบรรยากาศของการบริหารการพยาบาล

และบรรทัดฐานทางสังคม

- เป็นบทลงโทษสำหรับผู้ที่มีพฤติกรรม

เบี่ยงเบนจากบรรทัดฐานของกลุ่ม

ส่วนข่าวลือแม้จะมีความแตกต่างออกไป ในด้านการแพร่กระจายและเนื้อหา แต่ลักษณะของการเกิดเหตุการณ์จะมีความคล้ายคลึงกับการซุบซิบ ดังต่อไปนี้³

1. ช่วยคลายความตึงเครียด

ความวิตกกังวล และการเป็นปรปักษ์ต่อกัน หากมีการใช้ข่าวลือในทางสร้างสรรค์ จะเป็นหนทางที่จะช่วยผ่อนคลายความโกรธและความวิตกกังวลต่างๆ ลงได้

2. เพื่อเผยแพร่เรื่องราวหรือสถานการณ์ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกเคลือบแคลงสงสัยและสับสน ชอนเร้น โดยนัยเดียวกันก็อาจใช้ข่าวลือในการลดความรู้สึกสองนัยหรือความรู้สึกไม่แน่นอนลงได้

3. เพื่อปรักปรำ ประณาม หรือสบประมาททำให้เกิดความไม่น่าเชื่อถือแก่บุคคล กลุ่ม หรือองค์การฝ่ายตรงกันข้าม ในกรณีนี้มักใช้ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูง อันจะนำมาซึ่งชื่อเสียง พลังอำนาจทางนโยบาย การเมือง หรือเศรษฐกิจแก่ผู้ปล่อยข่าวลือ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการซุบซิบและข่าวลือ

การซุบซิบและข่าวลือเป็นกระบวนการสื่อสารที่สามารถพบได้ทั่วไป ทั้งในเพศชายหรือเพศหญิง เด็ก วัยรุ่นและผู้ใหญ่ รวมทั้งประชาชนทั่วไป ซึ่งอยู่ในสังคมวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสายใยของการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ (Grapevine)

หรือการซุบซิบและข่าวลือมีด้วยกัน 2 ประการ คือ³

1. ปัจจัยภายใน หรือปัจจัยด้านบุคคล (Intrinsic or Personality Contributing Factors)

ได้แก่ บุคคลที่มีลักษณะดังนี้

- มีความวิตกกังวลสูง
- มีความรู้สึกไวต่อความน่าเคลือบแคลง

สงสัยหรือมีสองนัย

- เชื่อคนง่ายหรือมองง่าย
- มีข้อจำกัดด้านกิจกรรมทางสังคม

- ปรารถนาพลังอำนาจ

- มีความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย

- มองเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ

- มีอุปนิสัยชอบการแข่งขัน

2. ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยด้านสถานการณ์ (Extrinsic or Situational Contributing Factors)

ได้แก่

- สถานการณ์ที่น่าเคลือบแคลงสงสัยหรือมีสองนัย

- มีความตึงเครียด

- การขาดหายของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงาน หรือการปกปิดข้อมูลข่าวสารบางประการที่ควรรับทราบ

- บรรยากาศที่มีการแข่งขันสูง

- สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เฉื่อยชา หรือการปฏิบัติงานที่ไม่น่าท้าทาย

ส่วนบุคคลที่มักหลีกเลี่ยงหรือระงับการซุบซิบและข่าวลือมักจะมีลักษณะ ดังนี้⁵

1. มีจุดสนใจในการสนทนาเกี่ยวกับเหตุการณ์ทั่วไปมากกว่าการซุบซิบเกี่ยวกับเรื่องราวส่วน

บุคคลของผู้อื่น

2. มีความเชื่อมั่นในตนเองและมักมีการประเมินตนเองอยู่เสมอ
3. มีความเชื่อว่าการซุบซิบและการเผยแพร่ข่าวลือเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม
4. มักจะแยกตนเองและเลือกที่จะไม่เข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มที่มีการซุบซิบ เนื่องจากไม่ไว้วางใจในความซื่อสัตย์ของพวกเขาเหล่านั้น

ผลกระทบของการซุบซิบและข่าวลือต่อการพยาบาล

การซุบซิบและข่าวลือจะมีผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบต่อการพยาบาลดังต่อไปนี้

• ผลกระทบทางด้านบวกของการซุบซิบและข่าวลือ

Chinn (1990) ได้ใช้ทักษะของเทศหญิงในการมองการซุบซิบในทางบวก โดยกล่าวว่าพยาบาลสามารถใช้การซุบซิบเป็นหนทางในการสื่อสารด้วยวาจา หรือการกล่าวออกมาจากใจ (Speaking from the heart) เป็นกลไกในการลดความเครียด ความวิตกกังวล หรือความโกรธ เปิดโอกาสให้มีการระบายความรู้สึกเหล่านี้โดยการสนทนาภายในกลุ่มที่มีความใกล้ชิด⁴ ซึ่งจะส่งเสริมให้บุคลากรมีการอภิปรายประเด็นปัญหาและวางแผนในการจัดการกับสถานการณ์ที่น่าเคลือบแคลงสงสัยหรือมีสองนัยร่วมกัน หรือกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการพยาบาล สายใยการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการหรือการซุบซิบและข่าวลือ ช่วยให้มีการส่งข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรหรือหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วและมีความยืดหยุ่น⁵

เนื่องจากการสื่อสารอย่างเป็นทางการต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตอนทำให้มีความล่าช้าในการสื่อสาร การซุบซิบและข่าวลือจะช่วยให้ผู้บริหารสังเกตเห็นประเด็นปัญหาและแนวโน้มภายในหน่วยงานหรือองค์กร เกี่ยวกับความวิตกกังวล ชวัญและกำลังใจ และผลงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน³ ในทางตรงกันข้ามผู้บริหารการพยาบาลก็สามารถใช้การซุบซิบและข่าวลือในการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลบางอย่างได้อย่างรวดเร็วฉับไว ตัวอย่างเช่น ผู้บริหารมีการลงโทษบุคลากรที่กระทำผิดวินัยหรือมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม แต่ไม่ต้องการแถลงอย่างเป็นทางการก็อาจเผยแพร่โดยใช้การซุบซิบและข่าวลือเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดบุคลากรอื่นถือเป็นเยี่ยงอย่าง นอกจากนี้การซุบซิบและข่าวลือยังเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติตนตามวัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคมหรือองค์กร³ ตัวอย่างเช่น การใช้การซุบซิบช่วยให้เกิดกระบวนการทางสังคมในพยาบาลที่เจ็บใหม่ซึ่งยังไม่สามารถปรับพฤติกรรมให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน ให้สามารถเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับค่านิยม การปฏิบัติ และบทบาทที่คาดหวังของหน่วยงานและองค์กร

• ผลกระทบทางด้านลบของการซุบซิบและข่าวลือ

ผลกระทบทางด้านลบของการซุบซิบและข่าวลือมักจะสามารถมองเห็นได้ชัด และได้รับความสนใจมากกว่าผลกระทบทางด้านบวก เนื่องจากการซุบซิบและข่าวลือจะทำให้เกิดความไม่สบายใจ ชวัญ กำลังใจและความสามารถในการ

“การซุบซิบและข่าวลือ” ในบรรยากาศของการบริหารการพยาบาล

ปฏิบัติงานลดลง ตัวอย่าง⁵ เช่น การมีข่าวลือว่าผู้บริหารมีแผนการที่จะตัดสวัสดิการบางส่วนของบุคลากร หรือจะมีการโอนย้ายบุคลากรไปในหน่วยงานที่ไม่ปรารถนา เป็นต้น ซึ่งก่อความวิตกกังวล รู้สึกโกรธต่อต้านผู้บริหารการพยาบาล บ่อนทำลายการปฏิบัติงานที่จะก่อประโยชน์แก่องค์กร โดยเฉพาะการซุบซิบหรือข่าวลือที่มุ่งเจตนาร้าย ซึ่งมีแรงขับมาจากความก้าวร้าว โทสะคติ หรือการคิดไม่ซื่อ และมีความมุ่งหมายที่จะทำให้บุคคลหรือกลุ่มเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศและขวัญกำลังใจ⁵ ตัวอย่างเช่น ผู้ซึ่งปรารถนาที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น แต่ขาดคุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับการดำรงตำแหน่ง จะอาศัยข่าวลือที่มุ่งเจตนาร้าย เช่น ผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนเป็นต้น เพื่อลดความน่าเชื่อถือต่อผู้ซึ่งมีความเหมาะสมที่จะมาดำรงตำแหน่ง ทำให้เกิดการแตกแยก ทำลายความซื่อสัตย์และความสามัคคีภายในหน่วยงาน ดังนั้นผู้บริหารการพยาบาลจะต้องจัดการกับการซุบซิบและข่าวลือให้เกิดผลกระทบทางด้านลบต่อหน่วยงานให้น้อยที่สุด

กลยุทธ์ในการป้องกันและควบคุมการซุบซิบและข่าวลือ

1. การประเมินและวิเคราะห์กระบวนการซุบซิบและข่าวลือ เช่น ที่มา สาเหตุ บุคคลที่เกี่ยวข้อง หากเป็นข่าวลือที่มีผลกระทบทางด้านบวก ก็อาจไม่จำเป็นต้องจัดการหรือใช้วิธีการวางเฉย แต่ถ้าเป็นข่าวลือที่มีผลกระทบทางลบ จะต้องมีการจัดการอย่างเร่งด่วน ตัวอย่างเช่น ข่าวลือที่

เกิดจากความรู้สึกไม่แน่นอนของบุคลากร จะต้องได้รับการควบคุมโดยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับประเด็นปัญหาและสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทันการณ์ และมีความกระชับ ซึ่งอาจกระทำได้โดย การติดประกาศ การแถลงการณ์จากผู้บริหาร หรืออาจเชิญบุคคลภายนอกหน่วยงานมาเป็นสื่อกลางในการแถลงข้อมูลข่าวสารที่แท้จริง ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบทางด้านลบต่อบุคลากร นอกจากนี้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ถูกต้องก็จะได้รับการแก้ไขให้ถูกต้องด้วย

2. การเปิดโอกาสให้มีการแพร่กระจายของการซุบซิบ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารที่จะรับทราบเกี่ยวกับความวิตกกังวลของบุคลากรภายในหน่วยงาน โดยใช้นโยบายเปิดกว้างและให้ความสนใจกับการซุบซิบและข่าวลือที่เกิดขึ้นในบุคลากรระดับต่างๆ อาจกระทำโดยการร่วมวงสนทนากับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน การยินยติรับฟังเรื่องราวเกี่ยวกับความเชื่อถือไว้วางใจในผู้ร่วมงานคนอื่นๆ หรือต่อผู้บริหารในระดับต่างๆ โดยผู้บริหารจะต้องดำเนินกลยุทธ์ดังกล่าวก่อนที่การซุบซิบและข่าวลือจะแพร่กระจายกว้างออกไป พร้อมทั้งให้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นจริงแก่บุคลากรเหล่านั้น

3. วิเคราะห์อุปนิสัยของผู้ที่มีส่วนร่วมในการซุบซิบและปล่อยข่าวลือ จะช่วยให้ผู้บริหารการพยาบาลได้เข้าใจลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งจะทำให้มีแนวทางในการป้องกันหรือควบคุมการซุบซิบและข่าวลือมิให้แพร่กระจาย โดยช่วยบรรเทาความวิตกกังวลและความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยใน

สวัสดิภาพ หรือการสร้างเสริมพลังอำนาจให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อให้พวกเขาเหล่านั้นเกิดความภาคภูมิใจและมองเห็นคุณค่าในตนเอง ทำให้ไม่หลงเชื่อหรือมีส่วนร่วมในการซุบซิบหรือข่าวลือ

4. จัดการอภิปรายเกี่ยวกับการซุบซิบและข่าวลือ ซึ่งอาจมีการอภิปรายในประเด็นเกี่ยวกับ สาเหตุ ผลกระทบ การควบคุมและป้องกันการซุบซิบและข่าวลือ ฯลฯ

5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเป็นจริงแก่บุคลากรภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งจะสามารถป้องกันแก้ไขการรับข้อมูลที่บิดเบือนจากความเป็นจริงได้

สรุป

การซุบซิบและข่าวลือเป็นสายใยของการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสถานการณ์ การซุบซิบและข่าวลืออาจมีผลกระทบทางด้านบวกหรือทางด้านลบต่อบุคคลหรือองค์การ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเจตนาและเนื้อหาของการซุบซิบและข่าวลือ สิ่งที่ทำทนายสำหรับผู้บริหารการพยาบาลก็คือการสามารถจัดการกับการซุบซิบและข่าวลือที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้อง

อาศัยการเรียนรู้และทำความเข้าใจกับกระบวนการของการซุบซิบและข่าวลือได้อย่างลึกซึ้ง

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ รศ. เพ็ญจันทร์ ส. โมโนยพงศ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและพิจารณาตรวจสอบแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของบทความจนสามารถตีพิมพ์ได้

เอกสารอ้างอิง

1. Fine GA & Rosnow RL. (1978) cited in Laing M. Gossip : Does It Play a Role in the Socialization of Nurses?. *IMAGE : Journal of Nursing Scholarship* 1993; 25(1):37-43.
2. Allport GW & Postman L. (1965) cited in Chase, P & Stuart GW. Rumor Management in Nursing System : Role of the Psychiatric CNS. *Clinical Nurse Specialist* 1995;9(6):321-7.
3. Ribeiro VE & Blakeley JA. The Proactive Management of Rumor and Gossip. *JONA*. 1995; 25(6):43-53.
4. Chinn PL. Gossip : A Transformative Art for Nursing Education. *Journal of Nursing Education*. 1990; 29(7):318-21.
5. Mishra J. (1990) cited in Ribeiro VE & Blakeley JA. The Proactive Management of Rumor and Gossip. *JONA* 1995; 25(6):43-50.

สวัสดิภาพ หรือการสร้างเสริมพลังอำนาจให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อให้พวกเขาเหล่านั้นเกิดความภาคภูมิใจและมองเห็นคุณค่าในตนเอง ทำให้ไม่หลงเชื่อหรือมีส่วนร่วมในการซุบซิบหรือข่าวลือ

4. จัดการอภิปรายเกี่ยวกับการซุบซิบและข่าวลือ ซึ่งอาจมีการอภิปรายในประเด็นเกี่ยวกับ สาเหตุ ผลกระทบ การควบคุมและป้องกันการซุบซิบและข่าวลือ ฯลฯ

5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเป็นจริงแก่บุคลากรภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งจะสามารถป้องกันแก้ไขการรับข้อมูลที่บิดเบือนจากความเป็นจริงได้

สรุป

การซุบซิบและข่าวลือเป็นสายใยของการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสถานการณ์ การซุบซิบและข่าวลืออาจมีผลกระทบทางด้านบวกหรือทางด้านลบต่อบุคคลหรือองค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเจตนาและเนื้อหาของการซุบซิบและข่าวลือ สิ่งที่ทำทนายสำหรับผู้บริหารการพยาบาลก็คือการสามารถจัดการกับการซุบซิบและข่าวลือที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้อง

อาศัยการเรียนรู้และทำความเข้าใจกับกระบวนการของการซุบซิบและข่าวลือได้อย่างลึกซึ้ง

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ รศ. เทัญจันท์ ส. โมโนยพงศ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและพิจารณาตรวจสอบแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของบทความจนสามารถตีพิมพ์ได้

เอกสารอ้างอิง

1. Fine GA & Rosnow RL. (1978) cited in Laing M. Gossip : Does It Play a Role in the Socialization of Nurses?. *IMAGE : Journal of Nursing Scholarship* 1993; 25(1):37-43.
2. Allport GW & Postman L. (1965) cited in Chase, P & Stuart GW. Rumor Management in Nursing System : Role of the Psychiatric CNS. *Clinical Nurse Specialist* 1995;9(6):321-7.
3. Ribeiro VE & Blakeley JA. The Proactive Management of Rumor and Gossip. *JONA*. 1995; 25(6):43-53.
4. Chinn PL. Gossip : A Transformative Art for Nursing Education. *Journal of Nursing Education*. 1990; 29(7):318-21.
5. Mishra J. (1990) cited in Ribeiro VE & Blakeley JA. The Proactive Management of Rumor and Gossip. *JONA* 1995; 25(6):43-50.