

УДК 316.43 [007.3]

Информация как механизм управления социальной организацией**Вакин В.А.**Правовой инспектор труда
ОПО ООО «Газпром добыча Астрахань»

В статье рассматривается роль информации и информационных технологий в управлении социальной организацией, положительные и отрицательные стороны данных феноменов, выявляется их теоретическая и практическая значимость.

Ключевые слова: социальное управление, социальная организация, информация, информатизация, информационные риски.

Обозначение современного общества как информационного свидетельствует о том, что феномен информации приобретает главенствующую роль в управлении социальными процессами самого различного уровня. Она является многофункциональным и незаменимым ресурсом экономического, политического, социокультурного, технологического развития, способствует выработке параметров общественного поведения, востребованного в тех или иных социальных обстоятельствах. В формате социального управления информация становится связующим звеном между объектом и субъектом управления, обеспечивает условия принятия управляющего решения и его реализацию. Чисто практическое понимание информации как средства управления дается В.С. Барулиным и рассматривается как совокупность сведений и данных о предметах, явлениях, событиях, собранных в пригодную для использования форму [1, с. 112].

Понятно, что в процессе управления используется не вся, а лишь часть информации, необходимая в конкретной ситуации. Прежде чем сведения достигают конечной инстанции (то есть лица, принимающего управленческое решение), они подвергаются обработке, систематизации и в идеальных условиях не должны быть искажены. В то же время, человеческий фактор присутствует во всех без исключения процессах, связанных с обработкой и перемещением самой различной информации. Приобретая в отдельных случаях форму ошибок, заблуждений либо сознательного искажения, человеческий фактор может стать причиной недостоверной информации,

приводящей, в конечном счете, к возникновению неопределенности и принятию неверных управленческих решений.

Неопределенность Т.М. Баландина рассматривает как условие повышенного риска, при котором крайне затруднительно или невозможно вовсе определить вероятность достигаемых результатов. Неопределенность есть показатель количества информации, которой располагает управляющая структура по поводу конкретной ситуации, а также показатель уверенности в этой информации [2, с. 72-73]. Недостаточность или сомнительность информации усиливают степень неопределенности. В таких условиях управляющая подсистема не располагает достаточной и надежной опорой для того, чтобы точно прогнозировать динамику изменений внешней среды и влияния на нее управленческого процесса.

Высокая неопределенность наиболее характерна в коллективах с неблагоприятным микроклиматом, в организациях со сложной структурой, на предприятиях, имеющих большие пространственные масштабы. Управление такими объектами требует от управляющего не только интуитивного чутья, харизмы, понимания психологии человеческих отношений, но и владения теорией управления, знаниями методов конструирования управленческих стратегий, умения «принимать управленческие решения и нести персональную ответственность за них» [3, с. 7]. То есть эти процессы регулируются социальными факторами информационного взаимодействия: отношением людей к получаемой инфор-

мации и способностью различать истинное и ложное, полезное и бесполезное [4].

Формированию неопределенности способствуют также избыток информации и ее специфика, все более ориентированная на конкуренцию. Она способна провоцировать конфликты внутри трудового коллектива, снижать социально-психологическую активность персонала и приводить к нарушению организационного равновесия. В этих случаях возникает необходимость в оптимизации отношений «между ее внутренними потребностями и значимыми компонентами ситуации» [5, с. 32].

Неоспоримую значимость в работе с информационным продуктом, в выработке стилей управления организацией имеет и историческое измерение, социальный облик эпохи. Так, в период советского режима основная часть информационных ресурсов страны выполняла пропагандистскую функцию советского государства и преследовала цель укоренения идеологических установок в социальном сознании. Модель информационного воздействия на советских граждан имела форму вертикали, проводящей управленческие решения сверху вниз, от государства к обществу. Такая специфика управления социальными объединениями была обусловлена, прежде всего, политикой государства, потребностью в контроле за содержанием идеологически значимой информации.

Фактически, это была модель бюрократической организации М. Вебера, которая в условиях тоталитарного режима проявилась в форме информационного управления и включала в себя цензуру информации, сквозное проникновение информации (от государственных СМИ до политинформаций на предприятиях), ограничение коммуникационных каналов, минимальную обратную связь и иные методы идеологического влияния. Как отмечает С.В. Володенков, обратная связь была настолько слабой, что государство, не располагая эффективным механизмом адаптации к внутренним изменениям системы, было не в состоянии оценить социальные потребности населения страны, что, в конечном счете, привело к распаду СССР [6].

В современных условиях, когда российское государство стало частью глобального информационного пространства, формы информационного управления становятся все более ориентированными на обеспечение социальных интересов граждан. Как отмечает Т.М. Баландина, усиливается социальная природа управления. Оно все больше ориентируется на инициативу и движение информации снизу вверх. Высшее руководство из органа, отдающего приказы, превращается в орган, способствующий принятию решений, которые базируются на достижении консенсуса, ориентируются на повышение уровня благополучия сотрудников [2, с. 11].

Современная концепция системного управления организацией, получившая название контроллинга,

построена на стремлении к обеспечению длительного и полноценного существования структуры. А в качестве системы методов контроллинга выступает совокупность способов информационно-аналитической поддержки принятия решения на предприятии, посредством которой происходит процесс совершенствования организационного порядка, повышение производительности, привлечение к управлению и принятию решений работников всех уровней, увеличение постоянных инвестиций в «человеческий капитал» [7].

Умножение объема социальной информации, ее конкурирующий характер на пути к созданию эффективных механизмов поддержания устойчивости социальной организации предъявляет новые требования к деловым качествам руководителя, создает потребность в максимальной реализации интеллектуального потенциала управления. Ядром управленческой информации является ее содержание, заключенное в том, что главным объектом познания выступает человек.

В то же время, информационный характер современного общества определяется не только взрывом информации как таковой, увеличением ее объема и социальной значимости. Превращение информации в первостепенный элемент управления производством и обществом в целом было бы невозможно без новейших способов ее обработки и передачи, называемых информационными технологиями. Информатизация проявила себя как многогранный и многоступенчатый процесс удовлетворения информационных потребностей общества на основе формирования и использования информационных ресурсов. Вместе с обеспечением производственной структуры техническими средствами обработки и хранения информации, обозначаемым термином «компьютеризация», информатизация включает в себя медиатизацию (способы распространения информации) и интеллектуализацию (повышение интеллектуальных человеческих ресурсов, творческого потенциала личности, обеспечивающих понимание, использование, совершенствование производимой информации), позволяя говорить об информатизации как о процессе социотехнического развития.

Феномен управления, тесно связанный с общей информационной политикой, нововведениями и программами, приобретает способность применения сложных информационно-коммуникативных каналов на всех уровнях социальной иерархии. Информация и информационные технологии представляют собой неограниченный и далеко не до конца изученный ресурс жизнеобеспечения, а информационная модернизация социального пространства все более подчиняет практическую жизнь людей необходимости использования информационных технологий и баз данных в частной и коллективной деятельности. Следует согласиться с Н.В. Лопатиной

в том, что влияние информатизации на технологии управления заставляет переосмыслить предыдущий опыт и создает новые возможности для недоступных ранее уровней управления социальными системами [8].

Информационное обеспечение в управлении организацией осуществляется при помощи взаимосвязанных и взаимозависимых структур социальной и технической природы. А.В. Манойло рассматривает организационно-техническую структуру информационного пространства как совокупность баз и банков данных, технологий их использования в деятельности объекта, информационно-телекоммуникационных сетей, функционирующих на основе определенных принципов и правил, обеспечивающих информационное взаимодействие пользователей и удовлетворение их информационных потребностей [9, с. 78]. Используя в управлении больших баз данных, позволяющих вырабатывать ту или иную стратегию в деятельности организации, сопоставлять полученные знания с целями и задачами предприятия, адаптировать их к потребностям коллектива, административная структура приобретает статус управляющей информационной подсистемы.

Общие свойства информации, закономерности ее производства, обработки и использования в различных сферах человеческой жизнедеятельности определяют информационную базу управленческого процесса, позволяют совершенствовать и использовать автоматизированные системы управления, внедрять информационные программы в процесс производственного взаимодействия, исходя из совершенно новых общественных потребностей и взаимоотношений. Но главное предназначение информационных механизмов управления – в развитии самой организации, в способности коллектива видеть общую цель деятельности, которая, по мнению В. Зигерта и Л. Ланга, может достигаться путем комбинации сильных сторон каждого члена организации, но не за счет игры на их слабостях. Людям необходимо вновь научиться понимать и признавать друг друга, что, в конечном счете, является основным условием гуманизации труда [10].

Механизмы информационного управления в современных организациях фрактальны по отношению к самому информационному обществу: повторяя его черты, они характеризуются увеличением объема передаваемой информации, ускорением ее обработки и возрастанием скорости передачи сообщений, увеличением диапазона обратной связи, использованием технологий визуализации информации, ростом технической оснащенности. В. Ярская отмечает, что в современном информационном пространстве происходят процессы, играющие значимую роль для развития цивилизации: формируются научные представления, конструируются и распространяются технологии, моделируются поведенче-

ские стандарты. Именно прорыв в информационное пространство позволил древнейшим «речным цивилизациям» на столетия опередить своих соседей [11, с. 108].

Квалифицированное информационное управление в практической деятельности, реализуемое на уровне управляющей и управляемой подсистем, способствует тому, что руководитель увеличивает степень надежности принятого им решения, понимания ситуации, видения всей картины решаемого вопроса, уверенности в достижении цели; у подчиненных усиливается убежденность в правильной управленческой политике администрации, укрепляются корпоративное единение и потребность в творческой реализации труда. Постоянное использование информационного управления в организации конструирует новое пространство трудового поведения, которое может быть рассмотрено как информатизация труда. По мнению В.Н. Ярской, техногенное пространство не разрушается, а гуманизируется; удобство пользователя как принцип приобретает доминирующие позиции над экономической и технической целесообразностью [11, с. 108].

В то же время, тотальная информатизация и связанные с ней новейшие способы коммуникаций, наряду с возможностью повышения производительности труда и повышения качества жизни, создают невиданные ранее опасности и угрозы для социальных субъектов. Анализ современной практики управления информатизацией, проведенный Н.В. Лопатиной, позволил сделать вывод о неэффективности административных форматов управленческого воздействия на социальные системы микроуровня, на информационное поведение отдельных индивидов и их адаптацию к требованиям информационного общества. Возникла потребность в конструировании информационных подходов к субъекту на личностно-психологическом уровне, в формировании нового типа социального поведения и нового типа информационной культуры [8]. Помимо этого высочайшая информационная технологичность управления организацией не гарантирует получения целостной картины коллективной деятельности, а в отдельных случаях создает возможность появления нежелательных управленческих эффектов.

Люди, представляющие собой административную подсистему организации, вынуждены подчиняться тем же схемам взаимоотношений с информационным ресурсом, что и обычный пользователь социальных сетей и иных средств информационного обеспечения. Так, В.А. Емелин отмечает, что перед индивидом, с одной стороны, благодаря доступу к информационной сети, открывается широчайшее пространство информационного обмена и потенциально неограниченный круг общения, но с другой – этот круг замыкается на довольно узком и наиболее близком для данного человека секторе. Налицо ре-

альная возможность свободного выбора предпочтений, сосредоточенных в круге интересов и общения. Причем, как замечает ученый, в этих условиях нейтрализуется влияние среды «номинальных» групп, в которые индивид включен и вынужден, так или иначе, подстраиваться под стереотипы принятого в них поведения [12].

Делегирование указаний нижестоящим звеньям посредством внутренних и внешних электронных сетей коммуникации, с одной стороны, облегчает процесс управления структурами, с другой – вытесняет живую личность из системы непосредственного общения, подменяет ее виртуальными образами. Так в системе управления появляются новые формы управленческой патологии, повреждающей каналы живых социальных связей и создающей тем самым благоприятные условия для разрушения целостности всей социальной системы.

Разрыв реальных социальных связей в системе можно обозначить как новую форму социального отчуждения. К. Маркс корнем отчуждения считал экономические отношения, отлучение индивида от трудовой деятельности [13], а Э. Дюркгейм – расширение диапазона аномии, препятствующей тотальному включению индивидов в социальные процессы. Отчуждение в современных условиях все больше связывается с развитием информационных технологий, которые погружают общество в пространство обезличенного общения, мир виртуальных связей и контактов. Они разрушают реальные социальные связи и ставят человека в зависимость от мира им самим созданных вещей и изобретений. Э. Фромм пишет о том, что человек, чтобы управлять общественным устройством, создал невиданный ранее мир рукотворных вещей, разработал сложные технические средства, которые подчинило себе человека, превратив его из высшей руководящей инстанции в слугу. Человек противопоставил своим собственным силам, воплощенным в вещах и отчужденным от него. Он больше не принадлежит себе, а находится во власти собственного творения [14, с. 64].

В формате социального управления информационное отчуждение обусловлено не столько тотальным проникновением компьютерных и телекоммуникационных технологий в трудовую деятельность, где человек становится пассивным объектом манипулирования, сколько неадекватным использованием их в различных сферах деятельности. К примеру, дистанционное образование, управление которым осуществляется на основе виртуальной коммуникации, давно доказавшее свою неэффективность и деструктивное влияние на личность обучаемого, сохраняет свою популярность как высокоэкономичная технология. Информационное отчуждение отличается от предшествующих форм тем, что ставит препятствие не между личностью и обществом,

а разрушает групповое взаимодействие, изменяет условия взаимоотношений элементов социального организма. Оно выступает как «подмена реальной картины мира ее виртуальными “проекциями”, выстроенными при помощи новейших информационных технологий и внедряемыми в общественное сознание посредством изолированных методов информационного воздействия. Отсюда – опасность утраты социальными субъектами своей собственной позиции в отношении к окружающей культурной среде» [4]. Отчуждение тесно связано с социальным управлением и властными отношениями. Субъект-объектный подход к управлению стимулирует процесс нарастания отчуждения, а субъект-субъектный – способствует снятию отчуждения и оптимизации антропосоциальных отношений [15, с. 8].

Важнейшей социальной проблемой становятся и информационно-технологические риски. Для предприятий и организаций различного профиля особую опасность представляют распространение вирусов, внешнее вмешательство в работу программ, несанкционированный доступ к информационным системам и ресурсам предприятия, финансовые преступления и др. В этой связи частью программ управления организацией становится обеспечение информационной безопасности, которую О.А. Роин рассматривает как комплексный фактор формирования управленческих процессов социального взаимодействия [4]. Ее достижение определяется деятельностью, направленной на анализ информационных рисков, который в последующем становится основой управленческих решений.

Таким образом, информация в современных условиях выступает важнейшим инструментом управления организациями, иными социальными структурами и способна выполнять как конструктивную, так и дестабилизирующую роль в процессе коллективной деятельности. Качество результирующих эффектов определяется человеческим фактором – уровнем информационной компетентности представителей административного звена, их творческого и гуманистического подхода к управлению организацией.

Литература:

1. Барулин В.С. Социальная философия. – Изд. 2-е. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000. – 560 с.
2. Баландина Т.М. Социология управления / Под ред. проф. Ю.Г. Быченко – Саратов: Издат. центр СГСЭУ, 2005. – 196 с.

3. Кнорринг В.И. Теория, практика и искусство управления. – М.: Изд-во НОРМА (Издательская группа НОРМА-ИНФРА М), 2001. – 528 с.
4. Роин О.А. Информационная безопасность как форма социального взаимодействия: автореф. дис. ... канд. соц. наук. – Сочи, 2011. – 24 с.
5. Кравченко С.А., Романов В.Л. Социология и вызовы современной социокультурной динамики // СОЦИС. – 2004. – № 8. – С. 3-21.
6. Володенков С.В. Модель информационного взаимодействия общества и власти современной России. – URL: <http://www.g3-group.ru/projects/infvz.php>
7. Ефимов Р.А. Менеджмент в условиях глобализации. – URL: <http://www.techros.ru/text/2700>
8. Лопатина Н.В. Теоретико-методологические основания управления информатизацией в России: автореф. дис. ... докт. соц. наук. – М., 2008. – URL: <http://sarmedinfo.ru/list/7170>
9. Манойло А.В. Государственная информационная политика в особых условиях. – М.: МИФИ, 2003. – 388 с.
10. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. – М., 1990. – URL: <http://psyfactor.org/conflict1.htm>
11. Ярская В., Яковлев Л., Печенкин В., Ежов О. Пространство и время социальных изменений. – М.: Саратов: «Научная книга», 2004. – 280 с.
12. Емелин В.А. Постиндустриальное общество и культура постмодерна. – URL: <http://emeline.narod.ru/postindustrial.htm>
13. Маркс К., Энгельс Ф. Экономическо-философские рукописи 1844 г. // Соч., 2-ое изд. Т. 42. – URL: <http://souz.info/library/marx/1844works.htm>
14. Фромм Э. Здоровое общество. – М.: АСТ-ХРАНИТЕЛЬ, 2006. – 544 с.
15. Тимченко Л.Л. Отчуждение в современном обществе. – Барнаул, 2010. – 19 с.

Information as a Mechanism of Social Organization Management

V.A. Vakin

JSC «Gazprom добыча Astrakhan»

The paper dwells upon the role of information and information technologies in social management, positive and negative aspects of these phenomena and their theoretical and practical importance.

Key words: social management, social organization, information, informatization, information risks.

