

Микрюков В.О.

Применение теории социальной коммуникации в повседневной деятельности МЧС России

В современной России велика потребность в исследованиях социальной коммуникации, поскольку сегодня в любом обществе, как пишет немецкий философ Н. Луман, происходит регулярное удвоение реальности за счет масс-медиа¹. Примеры интенсификации коммуникаций вокруг нас очевидны: постепенно в России создаются электронное государство и электронное правительство, митинги оппозиции становятся нормальными для власти, совместные учения российских вооруженных сил и подразделений НАТО проводятся чуть ли не ежемесячно. Многие исследователи внесли существенный вклад в объяснение сущности и механизма взаимодействия между людьми. Данная статья посвящена анализу применения социальной коммуникации в интересах МЧС России.

Итак, основное предназначение социальной коммуникации – осуществление взаимосвязи между субъектами общества. Кроме того, коммуникативная система выступает доминирующим механизмом интерактивного обмена человека с природным, культурным и социальным окружением, становится частью социальных организаций высокой степени сложности функционирования и управления.

Современными социологами, философами и политологами по поводу взаимосвязи трансформации социальных систем, управления и коммуникации замечено: «Возрастающая сложность общественной системы требовала постоянного усиления роли управления. Это имело своим последствием, с одной стороны, интенсификацию и расширение сети коммуникаций, а в конечном итоге и образования мирового общества, которое опосредовало в единой глобально объединяющей информационной взаимосвязи локальное историческое сознание и культурные особенности развития в том или ином месте»².

Сложность и противоречивость социально-политических процессов в современной России подчеркивает актуальность исследований специфики взаимосвязи коммуникации и управления сложно организованными структурами. Известно, что для решения создавшейся проблемы необходимо конкретизировать социальное действие через выделение социальных практик и осуществлять стратегическое управление в

¹ Луман Н. Реальность масс-медиа / пер. с нем. А. Ю. Антоновского. М., 2012. С. 9–10.

² Greenberg J., Baron R. Behavior in Organizations. 8th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, 2002. P. 284.

соответствии с определённым видом социальной деятельности в рамках специфических социальных практик.

В современной социологии принято следующее определение. Социальная коммуникация – это процесс связи и направленной передачи информации, основанный на взаимопонимании субъектов коммуникации, объединённых общим делом, потребностями, интересами, целями, а также процесс межличностного взаимодействия, предполагающий активную обратную связь, акт эмоционального контакта³.

Отметим, что сущность социальной коммуникации раскрывается в коммуникативных практиках, которые развёртывают потенциальную возможность людей реализовывать свои значимые цели посредством коммуникативного действия. Коммуникативные практики можно рассматривать как сознательную, ценностную и социально регламентируемую активность, направленную на передачу социально-значимой информации, структурированной в пространстве и времени, специально организованной и сопровождающейся постоянным воспроизведением коммуникаций разного уровня⁴.

Остановимся особо на социальных практиках управления, так как именно управление является тем элементом универсального инновационного цикла, который способен форсировать переход общества на качественно новый уровень. В МЧС России принято учитывать роль социальных практик в управлении. Оптимальным здесь является системное использование коммуникативных технологий, что значительно увеличивает эффективность управления. С повышением роли коммуникации в инновационных и модернизационных процессах социума проблема эффективного управления становится особенно актуальной⁵.

В этой связи возникает вопрос о коммуникативном потенциале управления как социальной практики, с одной стороны, и роли управленческой коммуникации как специфического контекста социального пространства, с другой. Кроме того, некоторые ученые утверждают, что для достижения эффективности реализации социальной

³ Хабермас Ю. О субъекте истории: краткие замечания по поводу ложных альтернатив // Философия истории. Антропология. М., 1995. С. 285.

⁴ Щёкин Г. Социальное управление как система // Проблемы теории и практики управления. 1997. № 2. С. 173.

⁵ Андрианова И. В. Информационная политика федерального органа исполнительной власти: нужна ли она МЧС России? // Научные и образовательные проблемы гражданской защиты. 2011. № 4. С. 87.

коммуникации в практиках управления следует предпринять попытку органически интегрировать оба этих подхода⁶.

Замечу также, что социальное управление вычленяется из имеющихся трёх классов управления – техническими, биологическими и социальными системами и подразделяется на следующие основные виды: административно-государственное (политическое) управление; управление социально-культурной сферой (духовным производством); управление производственной сферой (материальным производством).

Таким образом, управление является одной из социальных практик, то есть особым видом социальной деятельности, основой которой является разделение труда и социально-исторические особенности существования конкретного общества. Обычно считается, что система социального управления включает две основные подсистемы – управление индивидуальной деятельностью и управление коллективной деятельностью. Однако сегодня эти две подсистемы целесообразно дополнить как минимум еще одной – подсистемой ценностного выбора (или политической подсистемой). Согласимся с профессором С. С. Сулакшиным, по мнению которого, если априори ценностный выбор не сделан, то вся система управления «повисает в воздухе»⁷.

В рамках функционирования этих подсистем для МЧС России представляет интерес управление коллективной деятельностью как одна из основных форм социального управления (наряду с управлением материальными ресурсами). Это отчетливо видно на примере социального взаимодействия должностных лиц во время ликвидации чрезвычайных ситуаций различного характера. Именно управление коллективной деятельностью является обязательным условием успешности выполнения подразделениями МЧС России своих обязанностей.

Как известно, МЧС России как социальная организация успешно развивается уже более двадцати лет. Однако для министерства по-прежнему актуальна проблема развития оптимальных способов управления современными организациями, особенно управления в условиях дефицита времени, например, при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера. МЧС России с самого начала своего существования уделяло и уделяет этому направлению значительное

⁶ *Стриганкова Е. Ю.* Коммуникация в практиках социального управления// Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. Тамбов: Грамота, 2011. № 8 (14): в 4-х ч. Ч. VI. С. 185.

⁷ Цит. по: Проблемы современного государственного управления в России. Материалы научного семинара / под ред. В.И. Якунина. Вып. 3. М.: Научный эксперт, 2006. С. 63–64.

внимание. Так, при ликвидации чрезвычайных ситуаций (ЧС) начинают свою работу члены комиссии по чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности (КЧСиПБ) и сотрудники органов управления МЧС России. Они выполняют свои задачи в районах ЧС в соответствии с расчетом, по которому определяется состав оперативных и специальных групп, подготовленных к действиям в районах бедствия на создаваемых вспомогательных пунктах управления (ВПУ).

Также при возникновении ЧС на дежурстве в МЧС России созданы оперативные группы, которые определяют масштабы ЧС и прогнозируют ее развитие. Специалисты данных групп организуют и руководят проведением аварийно-спасательных и других неотложных работ, координируют и контролируют действия подчиненных и взаимодействующих органов управления по принятию ими экстренных мер по защите населения (эвакуация, оказание помощи пострадавшим и другие неотложные меры). Готовят предложения председателю комиссии по ЧС для принятия им решения, уточнения плана действий, применения резервных сил и средств, использования финансовых, продовольственных, медицинских, материально-технических и других ресурсов.

Непосредственное руководство работами по ликвидации ЧС оперативные группы МЧС России осуществляют в тесном взаимодействии с органами исполнительной власти субъектов РФ, местного самоуправления и другими органами, развертываемыми в зоне ЧС. В состав оперативных групп входят специалисты, каждый из которых – профессионал в своем деле. Однако на практике все сводится к взаимодействию/коммуникации между ними. Поэтому правильно организовать управление в процессе ликвидации ЧС – первоочередная задача руководителя КЧСиПБ. Для этого МЧС России проводит тренировки и учения, моделирующие ЧС различного характера и масштаба. А с федеральными органами исполнительной власти взаимодействие в оперативном режиме осуществляется в рамках созданных центров управления в кризисных ситуациях (ЦУКСов).

Кроме того, в МЧС России активно используются технологии управления на основе принципов синергетического подхода. Реализация этих принципов по отношению к системе управления предполагает открытость организации, постоянный социальный обмен со средой, принимающий различные формы. Открытость организации и системы управления должна распространяться не только на факторы и условия внешней среды, но и на факторы и условия внутренней среды организации, её структурные составляющие. В первом случае социальный обмен будет осуществляться

в системе межорганизационных, а во втором случае – внутриорганизационных взаимодействий. Эти типы отношений могут существовать лишь тогда, когда взаимодействия между элементами внутренней и внешней среды выстроены адекватно, что, в первую очередь, предполагает своевременность взаимодействий⁸.

В режиме повседневной деятельности подразделения МЧС России взаимодействуют как между собой с целью получения достоверной информации о ЧС, так и со «средой», природой и обществом. Такое взаимодействие обеспечивает система организационной коммуникации. По мнению американского экономиста австрийского происхождения П. Друкера, «коммуникация в организации – это главный урок, который можно извлечь из всего неудачного опыта коммуникаций, и истинную меру наших коммуникационных потребностей – нельзя считать *средством* организации, это *способ существования* организации»⁹. Тем не менее, организационная коммуникация – обязательный элемент в деятельности МЧС России. Без данного элемента процесс взаимодействия был бы нарушен, что пагубно сказалось бы на результатах деятельности всех структурных компонентов МЧС России как организации. Структурой, которая налаживает организационную коммуникацию, все чаще становится Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России (НЦУКС).

Как показывает опыт, для проведения анализа процесса организационной коммуникации необходимо иметь чёткое представление о принципиальных моментах этого процесса, понимать структуру акта коммуникации. То есть необходимо понимать – «кто сообщает», «что сообщает», «по какому каналу» проходит сообщение, «кому» и «с каким эффектом» (модель Г. Лассуэлла). Однако подобная модель показывает процесс коммуникации упрощенно. Для функционирования МЧС России она подходит лишь частично.

К простым линейным моделям коммуникации с односторонней связью относится также модель К. Шеннона и У. Уивера, где в качестве дополнительного компонента появляется источник шума (в случае с МЧС «шумом» может быть информационное воздействие от источника ЧС или общественное мнение по поводу ЧС). Одной из универсальных моделей коммуникации в организации стала разработанная в 50-х годах прошлого века круговая модель немецкого учёного У. Шрама, где в структуру уже включены практически все принципиально важные

⁸ Наумов С.Ю., Журавлёв П.В., Шеховцев А.Ю., Фёдорова А.В. Риски в коммуникативном пространстве социума. Саратов, 2004. С. 100–101.

⁹ Друкер П.Ф. Энциклопедия менеджмента. М.: Издательский дом «Вильямс», 2004. С. 323.

компоненты: отправитель, получатель, кодируемое и декодируемое сообщение, канал передачи, канал обратной связи и результат коммуникационного процесса. Принципиально важными в этой модели являются два момента: во-первых, возложение ответственности за успешность коммуникации не только на отправителя, но и на получателя сообщения; во-вторых, понимание коммуникации как безграничного в пространстве и времени процесса. Данный подход, применяемый к организационно-коммуникационной среде, позволил сделать вывод о том, что коммуникации в организации – это не простой коммуникативный акт линейной или круговой модели, а сложные, переплетающиеся сети.

По отношению к МЧС России признаётся актуальной и перспективной модель анализа коммуникационных сетей, описывающая отношения между элементами процесса коммуникации на уровне индивидуальных взаимодействий в малых группах, например, поисково-спасательных групп в горах. В основу сетевой модели положены исследования А. Бавеласа (1950 г.), Г. Ливитта (1951 г.), М. Шоу (1954 г.), в ходе которых были выявлены два универсальных типа коммуникационных сетей: радикальные и взаимосвязанные. Если первому типу присущи такие свойства как открытость, большие потоки информации, неустойчивость, то второму – замкнутость коммуникационного контура, ограниченность информации, постоянство взаимодействия. Оптимальное взаимодействие радикальных и взаимосвязанных коммуникационных сетей – это во многом вопрос повышения эффективности коммуникации и управления¹⁰.

Коммуникационные сети могут иметь различные конфигурации, а также определять коммуникационные роли и выполнять соответствующие функции. По своему предназначению в деятельности организации коммуникационные сети делятся на следующие: «сеть власти», «сеть обмена информацией», «сеть-экспертиза»¹¹. Согласно данному подходу, задача руководителя поисково-спасательной операции – отслеживать и анализировать характеристики этих сетей, выявлять спонтанно возникающие скрытые коммуникационные связи, которые могут повлиять на деятельность группы. Это предпринимается во избежание проблем. С точки зрения теории социальной коммуникации, можно выделить следующие проблемы: искажение сообщений, информационные перегрузки (в том числе и технического характера),

¹⁰ Стриганкова Е.Ю. Коммуникация в практиках социального управления// Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. Тамбов: Грамота, 2011. № 8 (14): в 4-х ч. Ч. VI. С. 187.

¹¹ Фролов С.С. Социология организаций. М., 2001. С. 224–247.

недостатки организационной структуры (недостаточность или наоборот слишком большая численность личного состава, привлекаемого для ликвидации ЧС), высокая степень пространственной дифференциации, мешающая выполнять задачи по предназначению. Среди межличностных проблем традиционно обозначаются проблемы, связанные с восприятием информации, семантическими и невербальными преградами, а также трудностями, вызванными обратной связью¹².

Для преодоления проблем межличностной коммуникации в системе МЧС России, на наш взгляд, было бы продуктивно использовать модель управленческой коммуникации американского профессора управления Дармурдского колледжа Мэри Мюнтер, в основе которой лежит стратегический подход. Принципиальное отличие управленческой коммуникации от любой другой, по мнению М. Мюнтер, заключается в её целерациональном и стратегическом характере. Для достижения управленческой цели посредством коммуникации, субъект управления должен мыслить стратегически. Только при правильном выстраивании стратегии коммуникации, субъект управления получает ожидаемый результат, соответствующий потребностям и задачам организации¹³.

В заключение следует отметить, что проведённый анализ использования теории социальной коммуникации применительно к деятельности МЧС России выявил тот факт, что для решения задач по предупреждению и ликвидации последствий ЧС различного уровня в министерстве весьма продуктивно совершенствуют процессы управления, опираясь на научные подходы и методы.

Список литературы:

1. Андрианова И.В. Информационная политика федерального органа исполнительной власти: нужна ли она МЧС России? // Научные и образовательные проблемы гражданской защиты. 2011. № 4. С. 84–91.
2. Друкер П.Ф. Энциклопедия менеджмента. М., 2004.
3. Луман Н. Реальность масс-медиа / пер. с нем. А.Ю. Антоновского. М., 2012.
4. Наумов С.Ю., Журавлёв П.В., Шеховцев А.Ю., Фёдорова А.В. Риски в коммуникативном пространстве социума. Саратов, 2004.

¹² Наумов С.Ю., Журавлёв П.В., Шеховцев А.Ю., Фёдорова А.В. Риски в коммуникативном пространстве социума. Саратов, 2004. С. 103-104.

¹³ См.: Munter M. Guide to Managerial Communication. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall; Pearson Education, Inc., 2003.

5. Проблемы современного государственного управления в России. Материалы научного семинара / под ред. В.И. Якунина. Вып. 3. М., 2006.
6. *Стриганкова Е.Ю.* Коммуникация в практиках социального управления// Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. Тамбов, 2011. № 8 (14): в 4-х ч. Ч. VI. С. 184–189.
7. *Фролов С.С.* Социология организаций. М., 2001.
8. *Хабермас Ю.* О субъекте истории: краткие замечания по поводу ложных альтернатив // Философия истории. Антропология. М., 1995. С. 283–290.
9. *Щёкин Г.* Социальное управление как система // Проблемы теории и практики управления. 1997. № 2. URL: http://vasilievaa.narod.ru/ptpu/20_2_97.htm (дата обращения: 24.02.2012).
10. *Greenberg J., Baron R.* Behavior in Organizations. 8th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, 2002.
11. *Munter M.* Guide to Managerial Communication. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall; Pearson Education, Inc., 2003.