

ЧЕЛОВЕК И ОБЩЕСТВО

УДК 159.9+316.37

Шлаина В. М.

ВОЗДЕЙСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ НА КОЛЛЕКТИВ

Рассматривается информированность как одна из социально-психологических характеристик коллектива. Описана система внутриколлективного общения как совокупность разнообразных контактов между членами коллектива, а также методы управления руководителем служебными и межличностными отношениями в коллективе.

Ключевые слова: коллектив, управление, менеджмент, руководитель, информация, тип информационного метаболизма.

Для укрепления связей в коллективе нужно учитывать интересы членов коллектива и использовать экономические, социальные и информационные методы воздействия. У сплоченного коллектива меньше проблем в общении, меньше напряженности и недоверия. Необходимость движения к общей цели предполагает наличие определенной общности взаимодействия между его членами. И если общность цели и взаимодействие захватывают всех его членов, если они вовлекаются в процесс движения, то за бортом остаются многие неурядицы, личные неприязни, антипатии и т. п.

Информированность — одна из социально-психологических характеристик коллектива. Она является одним из основных условий сознательного поведения человека в соответствии с его целями и состоянием коллектива. От уровня информированности зависят результаты работы отдельных членов коллектива и всего коллектива. Хорошо организованная информация, адресованная всем и доходящая до каждого, делает человека сопричастным к жизни коллектива, к его целям. В таких случаях меньше остается равнодушных, пассивных работников. Гласность и сближение экономических интересов всех членов повышает стремление работающих к участию в его управлении. Никакой руководитель не может рассчитывать на поддержку коллектива, если он не использует или слабо использует все каналы информации — устные и печатные.

Система внутриколлективного общения — это совокупность разнообразных контактов между членами коллектива: служебных и личных, информационно-познавательных и эмоциональных, двусторонних и многосторонних; управленческих и партнерских и т. д. Средством общения служит взаимный обмен информацией (ее сообщение и восприятие). **Циркуляция информации** — способ передачи информации, который может быть эффективным либо дисфункциональным. В первом случае информация доступна, открыта, представлена в ясной и полной форме. Во втором — она противоречива, фрагментарна, частично или полностью сокрыта. Циркуляция информации в коллективе отражает характер обмена информацией между его членами. Передача той или иной информации может осуществляться следующим образом:

- в виде прямых и ясных сообщений членам коллектива;
- в виде косвенных обращений и манипулятивных действий;
- в виде двойных посланий;
- с привлечением третьих лиц для передачи информации.

Воздействие на отношения в коллективе может осуществляться только при условии *циркулирования определенной информации* между руководителем и коллективом. Процесс управления, независимо от его конкретного содержания, всегда предполагает получение, передачу, переработку и использование информации. По своему характеру информация может быть двух типов: побудительная и констатирующая. *Побудительная информация* выражается в приказах, просьбах, советах. Она должна стимулировать членов коллектива к целенаправленным действиям.

Информация, используемая для управления отношениями в коллективе, должна удовлетворять определенным требованиям:

1. Необходимое и достаточное количество и качество информации, причем доминирующее значение имеет качественная сторона.

2. Достоверность и точность информации. (Совершенно недопустимо пользоваться недостоверной и неточной информацией. Если информация является недостаточной или приблизительной, это вызывает настороженность и напряженность в отношениях членов коллектива, вносит рассогласование в коллективные действия, а решение, принятое на основе недостоверной информации, может иметь крайне негативные последствия, что приводит к неудовлетворенности членов коллектива в отношении совместных действий). Противоречие заключается в том, что абсолютно достоверной и точной информации не существует. Недостоверность информации обуславливается не только источниками ее получения, неправильной или неэффективной методикой ее обработки, но и ее интерпретацией.

3. Своевременность получения информации. Информация, необходимая для управления, должна быть своевременной. Несвоевременно полученная информация приводит к недоверию, неудовлетворенности и отсутствию координации в действиях коллектива.

4. Полнота информации. В распоряжение руководителя должна поступать информация в достаточном объеме, обеспечивающем эффективное решение всех задач. Отсутствие полноты информации способно резко снизить эффективность управления или даже привести к ошибкам в управлении. Вместе с тем, требование полноты информации может граничить с ее избыточностью. Как полнота информации, так и ее неполнота не имеют объективных критериев и ограничений, что не следует относить к достоинствам или недостаткам информации. Это объективное противоречие, которое разрешается в процессе творческого труда каждого руководителя.

5. Полезность. Для принятия решения необходима определенная, конкретная информация, остальная образует информационный шум. Выделение полезной информации из шума является сложной аналитической работой и требует больших затрат.

Отношение людей к труду, их производственная и общественная активность проявляются в групповой сплоченности. Когда группа сплочена, все ее члены активно работают, всеми силами поддерживая остальных и поощряя на преданность группе и ее интересам. При слабой сплоченности интерес к развитию и процветанию группы пропадает, забота об утрате ее позиций и авторитета уходит на второй план, вероятность плодотворных совместных действий ее членов уменьшается. При высоком уровне групповой сплоченности члены коллектива стремятся помочь друг другу в выполнении общей задачи. Они могут регулярно делиться опытом, обмениваться информацией и оказывать друг другу практическую помощь. Чем более прочны и нравственно зрелы взаимоотношения, тем крепче отношения в коллективе, выше его слаженность, эффективность и согласованность действий.

В системе управления коммуникативная сторона общения проявляется прежде всего в обмене информацией, так как люди передают друг другу различные сведения, делятся своими идеями, планами. В условиях человеческого общения информация не только передается, но и претерпевает качественные и количественные изменения (преобразования), принимается и интерпретируется разными людьми по-разному в соответствии с их мотивацией, опытом, типом информационного метаболизма (ТИМом) и другими свойствами их психики. Специфика процесса обмена информацией в общении людей состоит в том, что в общении мы имеем дело с взаимодействием активных субъектов, взаимно информирующих друг друга в целях организации совместной деятельности. Поэтому при передаче информации от сотрудника к сотруднику, от руководителя к подчиненным необходимо учитывать их мотивы, цели, установки, способы деятельности и другое.

В ответ на посланную информацию человек получает какую-то новую информацию, то есть происходит не просто ее движение, а обмен информацией. Для человека информация всегда приобретает определенную личную значимость и смысл. Участники общения всегда стремятся повлиять друг на друга. То есть обмен информацией между людьми всегда предполагает воздействие на поведение партнера. Эффективность коммуникации зачастую определяется тем, насколько удалось такое воздействие, а это означает и возможность изменения самого типа отношений, сложившихся между участниками коммуникации. Однако взаимное понимание партнеров достигается при условии, что они пользуются одним языком и одинаково оценивают си-

туацию совместного общения и взаимодействия. Условием взаимопонимания является не только понимание другого человека, но и понимание его отношения к себе как к партнеру по общению и, наконец, понимание самих отношений, складывающихся и развивающихся между общающимися людьми. Основой этого становится адекватная интерпретация информации, циркулирующей в коллективе.

Л и т е р а т у р а :

1. *Ники Х.* Успех — один на всех: основные аспекты эффективного руководства командой. — Днепропетровск: Баланс Бизнес Букс, 2005. — 240 с.