

Секция «Государственное и муниципальное управление»

Роль человеческого фактора в работе со слабыми сигналами

Шорникова Нина Олеговна

Студент

*Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Факультет
государственного управления, Москва, Россия*

E-mail: ShornikovaNO@mail.ru

Анализ различных кризисных событий выявляет одну общую черту - они никогда не происходят внезапно. Всегда существуют факты, которые прямо указывают на то, что произойдет в будущем. В 60-70-е годы эти факты получили название «слабые сигналы». Под слабыми сигналами принято понимать первичные и неточные признаки наступления важных событий. Такие сигналы тяжело уловить. Довольно часто их упускают из-за того, что считают несущественными. Нередко они бывают настолько малы, что попросту теряются среди шумов. Но само наличие слабых сигналов дает нам возможность работать с ними, и начинать эту работу следует как можно раньше, еще до того, как они перерастут в сильные сигналы.

Чрезвычайно важна в работе со слабыми сигналами роль человека. Ведь именно он улавливает незначительные сигналы, расшифровывает их и распознает то, чему они предшествуют. Основной всей деятельности человека, организации фирмы, государства, межгосударственных отношений является информация. Чем полнее информация, чем выше о ней осведомленность, тем точнее можно провести ее анализ и тем более конструктивно возможно принятие решения. Про слабые сигналы далеко не всегда можно сказать где находится их источник. Есть сам факт наличия сигнала, который дает возможность начала анализа и работы с ним. Сигналы раннего предупреждения могут нести как положительную информацию, так и отрицательную.

Норман Огастин признавал, что «только отчаянный смельчак или полный идиот может заявлять, что один человек, сидящий на самом вершине иерархической пирамиды, способен успешно руководить повседневной работой тысяч служащих. Однако, есть один аспект бизнеса, в котором роль руководителя проявляется как нельзя более ярко - управление в условиях кризиса». Выявление слабых сигналов требует от наблюдателя чуткости, высокой изобретательности и квалификации. Это значит, что для вылавливания информации сети следует расставлять широко, привлечь к этому делу дополнительные ресурсы.

Очень часто в организациях создаются специальные группы, которые отвечают за мониторинг окружающей среды и сбор информации. Также, если организации не большие, приглашаются специально подготовленные люди. Конечно, такое отслеживание - удовольствие не дешевое, поэтому оно ведется через равные промежутки, т.е. дискретно. Длительность промежутков определяется спецификой отслеживаемых ситуаций. Но как показывает опыт, своевременная реакция на упущенное, нередко менее затратная, чем ущерб полученный потом.

Принято выделять мониторинг двух видов: активный и пассивный.

Как правило, пассивный мониторинг - это отклонение от нормы, наблюдаемое при помощи различного рода детекторов, при котором дальнейшие шаги прописаны, и за-

дача управления состоит в организации скоординированной последовательности действий.

Если происхождение слабого сигнала раскрывается неоднозначно, но вызывает определенное подозрение, которое нужно проверить, то здесь речь идет об активном мониторинге.

Перечислим наиболее часто встречаемые проблемы мониторинга:

- 1) Сведения не доходят до лица принимающего решения
- 2) Время происхождения слабого сигнала не совпадает со временем мониторинга
- 3) Неверно построенная модель развития ситуации

Таким образом, наша задача состоит в том, чтобы научиться правильно трактовать встречаемые знаки, выделяя их из случайных и/или навязанных шумов. Обладая знаниями о надвигающемся кризисе, мы можем предотвратить его наступление или, по крайней мере, уменьшить размах и последствие.

Литература

1. Норман Огастин Как выбраться из кризиса, который вы пытались предотвратить//Управление в условиях кризиса., 2005