

INFORMACJA JAKO PODSTAWOWE NARZĘDZIE DO ROZWIĄZYWANIA KRYZYSÓW I KONFLIKTÓW

Zdzisław Długosz^{*)}

ABSTRAKT

Przyjmując pożądaną poziom bezpieczeństwa, rozumianego jako systemu stanowiącego każdą formę organizacji człowieka, powinniśmy dążyć do tego aby w określonym czasie był spełniony warunek: rozpoznane zagrożenia, ryzyka, przyjętej strategii antykryzysowej i stabilnej skuteczności w zwalczaniu kryzysu. Jego realizacja w zakresie zarządzania sytuacją kryzysową możliwa jest tylko w wymiarze informacyjnym. Tym samym informacja staje się podstawowym narzędziem do pokonania zjawisk i sytuacji wartościowanych negatywnie.

Kľúčové slová: Informacja, kryzys, narzędzie.

ABSTRACT

The security level is an organizational system. We are going to recognize of danger and risk. It is important to create an anti-crisis strategy and stability of organization. We can reach the security level by the good information system. The information is the basic tool in security system.

Key words: Information, crisis, tools

Jednym z podstawowych działań w obszarze czynności zarządczych w ramach przeciwdziałania sytuacjom kryzysowym i rozwiązywaniu samego kryzysu lub konfliktu jest pozyskiwanie przydatnych informacji stanowiących „wszelkie dane o świecie zewnętrznym, jakie otrzymujemy zarówno drogą bezpośrednią przez oddziaływanie przedmiotów i zjawisk na nasze organy zmysłowe, jak też drogą pośrednią, przez podawany przez człowieka opis jakiegoś stanu rzeczy”. [1] Natomiast informacja mająca znaczenie dla kryzysu lub konfliktu to taka wiadomość, która jest dla niej przydatna z uwagi na cel działania podmiotu i która wypełnia ten cel poprzez funkcję poznawczą i stymulującą.

^{*)} Zdzisław Długosz, mgr, vicepresident SECURITY & SAFETY RESEARCH INSTITUTE, 81-349 Gdynia, ul. Żeromskiego 47 m. 4, tel. 691696633, zdlugosz@poczta.onet.pl

Zarządzanie bezpieczeństwem stanowi integralną część zarządzania systemowego i związane jest z racjonalizacją strategii i wyboru środków zapewniających bezpieczne funkcjonowanie systemu w niebezpiecznym środowisku. Należy zgodzić się z Ficoniem, który stwierdza, że zarządzanie ma charakter utylitarny i realizowane jest w wymiarze informacyjnym, jako proces podejmowania skutecznych decyzji gwarantujących spełnienie misji danego systemu przy istniejących warunkach i ograniczeniach [2] [3] [4].

W tej sytuacji zasadniczego znaczenia nabiera pojęcie i znaczenie samej informacji, jej relacji do zjawiska kryzysu i sytuacji konfliktowej.[5] Jej ocena implikuje motywy zorganizowanego i niezorganizowanego działania pojedynczych osób i całych zbiorowości.[6] [7] Jednakże sama treść informacji przynoszona jest jako odtworzenie cech i właściwości poznawanego podmiotu lub przedmiotu do świadomości człowieka. Tym samym owe odtworzenie kształtuje proces decyzyjny w obszarze zagrożeń i ryzyka uze wnętrzniony postawami człowieka. Zawężając istotę informacji do funkcjonalnego znaczenia dla obszaru kryzysu i konfliktu, jej służebna rola sprowadza się to tego, że jest ona: zasadniczym elementem zintegrowanego systemu rozpoznawania zagrożeń kryzysem lub konfliktem; narzędziem do ochrony bezpieczeństwa wewnętrznego i zewnętrznego obiektu objętego kryzysem; źródłem kreacji działań, prognoz i analiz. [8] Triadę charakteru istoty informacji należy postrzegać także poprzez znaczenie informacji rozumianej jako: produkt o kategorialnym dualizmie, wielkość mierzalną umożliwiającą ilościową charakterystykę wiadomości oraz potencjał oznaczający zdolność informacji do określonej zmiany stanu rzeczy w procesie podejmowania decyzji (funkcja stymulująca). Tym samym, należy zgodzić się z Korzeniowskim i Peplóńskim, że informacja w sytuacji kryzysowej jest to zrozumiana przez odbiorcę treść zawarta w komunikacie o obiekcie zainteresowania i jego cechach, których przydatność wynika z celu jej pozyskania w określonym czasie.[9]

Ukierunkowane przedmiotowo i podmiotowo zbieranie informacji oraz jego organizacja pozyskiwania polega przede wszystkim na przeprowadzeniu wielu ukierunkowanych operacji myślowych dotyczących uzyskanych informacji, a następnie na procesach decyzyjnych dotyczących wykorzystania tych informacji w sferze działań antykryzysowych. Owe procesy to: analiza, porównanie, systematyzacja i segregacja, selekcja, synteza i wnioskowanie. Zdaniem doktryny zbiory pozyskiwanych i przydatnych informacji powinny być możliwie najbardziej zasobne i obszerne. Im większa jest baza informacyjna, tym bardziej generowane na jej podstawie decyzje są adekwatne do aktualnej sytuacji i reprezentują wyższą użyteczność i przydatność w procesie zarządzania w sytuacji kryzysu. Informacje przydatne to takie informacje, które wpływają na przyszłe działanie zarządzającego, zwłaszcza na procesy decyzyjne. W tej sytuacji kompetencyjność zarządzania implikuje słuszną tezę Roberta N. Anthonego, który stwierdza, że system informacyjny powinien dostarczać informacji dla podejmowania decyzji zarządczych na trzech poziomach odpowiedzialności: planowania strategicznego, kontroli zarządczej oraz kontroli operacyjnej.[10] Decyzje w zarządzaniu sytuacją kryzysową powinny być wynikiem założonego sposobu rozwiązywania problemu, a ich podejmowanie powinno wypełniać wzorzec metodologiczny, oparty na informacji sprowadzający się do: zgromadzenia niezbędnej ilości informacji o sytuacji decyzyjnej i

jej analiza; scharakteryzowania problemu i sformułowania warunków sytuacji decyzyjnej; opracowania wariantów i sposobów uzyskania rozwiązania, dokonanie wyboru decyzji i uzasadnienie wyboru oraz oszacowanie ryzyka decyzyjnego.[11]

W odniesieniu do konfliktu należy zgodzić się z Ficoniem, który stwierdza że podejmowanie decyzji w sytuacjach konfliktowych generuje nieokreślone ryzyko, albowiem stopień niepewności, a często skala niebezpieczeństwa rosną wraz z eskalacją konfliktu, która jest naturalną konsekwencją kolejno podejmowanych decyzji zaostrzających potencjalny konflikt.” [12]

Tym samym: zarządzanie sytuacją kryzysową odbywa się w zakresie podejmowania skutecznych decyzji w oparciu o zbiór wyselekcjonowanych, uporządkowanych i przeanalizowanych informacji. Zarządzanie to praktyczne umiejętności budowania na podstawie wiedzy i informacji struktur organizacyjno-funkcjonalnych i kierowania ich działaniem w otaczającej względnej rzeczywistości i praktycznie ryzyko podejmowania decyzji występuje w każdej sytuacji i zwiększa się wprost proporcjonalnie do czasu w jakim te decyzje, jako informacje, będą materializowane i będą skutkowały oraz niepewności lub prawdopodobieństwa wystąpienia przesłanek na podstawie których decyzje są podejmowane.

Natomiast organizację systemu zarządzania kryzysowego jak też samo zarządzanie bezpieczeństwem opiera się o zarządzanie informacją osadzoną w klasycznym cyklu organizacyjnym procesu zarządzania, którego składowe to: w oparciu o informację, prognozowanie i identyfikacja zagrożeń, specyfikacja ich rodzajów, zakresu i skali; programowanie konsekwencji i następstw ewentualnych zagrożeń oraz ich skutków, które w istocie stanowi informację; planowanie i inspirowanie procedur minimalizujących ryzyko lub utrzymujących ryzyko na akceptowalnym poziomie, które też jest informacją i kontrolowanie i nadzorowanie wskaźników ryzyka, realizowane poprzez zbieranie informacji o istniejącym stanie rzeczy w odniesieniu do wzorca.

Treść publikacji wskazuje, że do tej pory rozpatrywaliśmy informację rozumianą jako źródło wiedzy o kryzysie (konflikcie), jego przebiegu oraz zarządzaniu nim. Informacja to też narzędzie prewencyjne i narzędzie do neutralizacji zdarzeń wartościowanych negatywnie w obszarze komunikacji interpersonalnej czy też procedur. Sprawna komunikacja i zawarty w niej obieg informacji jest warunkiem skutecznego rozwiązywania sytuacji kryzysowych, albowiem niweluje: różnice w postrzeganiu, różnice językowe, niezgodność między komunikacją werbalną i niewerbalną, presję manipulację i nieuzasadnioną krytykę. Stosując kryterium S. P. Robbinsa skuteczne rozwiązanie konfliktu i konieczność dysponowania przydatnymi informacjami osadzona jest także w trudnościach semantycznych projektowanych procedur. W tej sytuacji przydatnym i jako nakaz należy stosować zasady poprawnej legislacji. Dokonując podsumowania należy stwierdzić, że:

1. Skuteczne zarządzanie sytuacją kryzysową i konfliktem nie może być oderwane od jego jakościowego wymiaru informacyjnego.
2. Podstawowe znaczenie informacji, jako narzędzia do zwalczania stanów wartościowanych negatywnie, wynika ze znaczenia samej informacji i spełnienia zawartych w niej funkcji: poznawczej, komunikacyjnej i stymulującej warunkujących poprawność procesów decyzyjnych.

LITERATÚRA

- [1] HANUSEK, T.: Zarys kryminalistycznej teorii wykrywania, t. II. Warszawa 1987, s. 114-115.
- [2] FICOŃ, K.: Inżynieria Zarządzania Kryzysowego, Podejście systemowe, Warszawa 2007., s. 15.
- [3] MAZUR, M.: Jakościowa teoria informacji, WNT, Warszawa 1970. s. 223.
- [4] IGNATOWICZ, I.: Człowiek, informacja, społeczeństwo, Czytelnik, Warszawa 1989. s. 53.
- [5] DENNING, D.: Wojna informacyjna i bezpieczeństwo informacji, Warszawa 2002. s.115.
- [6] ŚWINIARSKI, J.: O naturze bezpieczeństwa, Warszawa 1997. s.20.
- [7] MAZUR, M.: Jakościowa teoria informacji, WNT, Warszawa 1970. s. 223.
- [8] KOSTERA M., M.: Nowe kierunki w zarządzaniu, W AiP, Warszawa 2008. s.159-160.
- [9] KORZENIOWSKI, L. , Peplowski, A.: Wywiad gospodarczy, historia i współczesność, Kraków 2005. s. 76.
- [10] SHANNON C. E.: A mathematical theory of communication. Bell System Technica Journal, 27, 1948. s. 379-423, 623-656.
- [11] KONIECZNY, J. : Zarządzanie w sytuacjach kryzysowych, wypadkach i katastrofach, Poznań 2000. s. 78.
- [12] FICOŃ, K.: Inżynieria Zarządzania Kryzysowego, Podejście systemowe, Warszawa 2007. s. 15.

Čáнок recenzoval:
doc. Ing. Zdeněk Dvořák, PhD.