СТАТЬИ

О.А. Митрошенков

ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Известно, что непосредственное общение людей позволяет индивиду прервать свое одиночество, осмыслить и понять происходящее в обществе, перейти к отношениям с современниками. Ситуация непосредственного общения, по терминологии основателя феноменологической социологии А. Шютца, приводит к «ты-ориентации» и «мы-отношениям», в которых собеседники пребывают в *общем пространстве и времени*. В «мы-отношениях», «хотя я и не могу знать специфического и точного содержания твоего сознания, я тем не менее знаю, что ты – человек, наделенный сознанием»[1]. При этом представления о человеке, выработанные в результате «мы-отношений», с определенными трансформациями проецируются на удаленные и анонимные «они-отношения», т. е. на отношения других людей или «мои» отношения с людьми, о которых я знаю лишь опосредованно (например, из их работ, сочинений или сообщений других людей и т. д.).

Сегодня очевидно, что благодаря постоянно и неизбежно развивающимся техническим средствам, информационным технологиям общение давно не требует общего пространства, поскольку появляется возможность говорить с теми, кто находится на огромном расстоянии от нас. Более того, эти средства позволяют общаться и за пределами общего времени, что демонстрирует, например, элементарный автоответчик. Человек прослушивает сообщения, получая послания, идущие ему «из глубины времен». Так он вступает в общение с собеседником, который в данный момент не синхронен и с которым в силу этого невозможны «мы-отношения», т. е. ситуация «лицом к лицу», ситуация непосредственного общения[2].

Другой тип получения «ретропосланий» от собеседников, оставшихся в прошлом, – телепередачи, идущие в записи. Люди,

---

[1] *Шютц А.* Смысловая структура повседневного мира. Очерки по феноменологической социологии. М., 2003. С. 119.

[2] Справедливости ради отметим, что еще несколько десятилетий назад подобную роль выполняла обыкновенная переписка людей. Да и сегодня эпистолярный жанр все еще довольно распространен. См. также: *Фрумкин К.* Утрата человеческого облика // Свободная мысль. 2007. № 9. С. 175, 176.

смотрящие такую программу, по просьбе ведущего могут посылать письма (SMS, сообщения на пейджер и т. д.) с ответом на некий вопрос, заданный, возможно, много месяцев или недель назад. Человек, задавший этот вопрос, вступает в общение с этими людьми лишь с помощью созданной электронной техникой имитации самого себя[1].

Эти ситуации квазиобщения заменяют ситуации реального общения в роли тех первичных элементов социального опыта, отталкиваясь от которых человек, согласно феноменологической социологии, достраивает свои представления о социальном мире в целом. Следовательно, постоянно развивающиеся технические средства связи и информации разрушают «первичную ситуацию» непосредственного общения, важную для развития социальных связей, адекватного познания и решения людьми своих проблем. И размывание понятий «общее пространство» и «общее время» – первый способ такого разрушения.

Второй способ – замена человека в общении его «аспектом», частично-неполное присутствие собеседника в коммуникации. Здесь, подобно тому, как при репродукции произведение искусства теряет свою «ауру» (В. Беньямин), возникает проблема утраты человеком «ауры» при его ретрансляции, поскольку и человек стал объектом «технической воспроизводимости». Любое техническое устройство, становясь посредником между двумя общающимися индивидами, фактически делает собеседника частичным, поскольку позволяет иметь дело лишь с одним или двумя его обнаружениями – голосом (телефон), сообщением (SMS, электронная почта, чат), изображением и звуком (видеотелефон). С одной стороны, это довольно удобно, поскольку часто требуется всего лишь передача информационного сообщения, не более. С другой стороны, жители больших городов нередко предпочитают такие форматы общения, которые обеспечивают достаточно высокую степень неучастия в процессе общения, когда имя скрывается за псевдонимом, лицо – за компьютерным экраном, а само общение оказывается «побочным», поскольку одновременно можно работать, разговаривать с другими людьми, слушать музыку, смотреть фильм, пить кофе и т. д.

И оказывается, что «частичность», неполнота физического присутствия собеседника в общении, которое первоначально было

[1] См.: *Фрумкин К.* Утрата человеческого облика // Свободная мысль. 2007. № 9. С. 176.

лишь следствием ограниченности техники, неспособной отразить человеческую индивидуальность во всех ее нюансах, теперь стала «удивительно релевантной неполноте психологического присутствия человека в общении»[1]. И когда вместо живого человека со всей его индивидуальностью перед собеседником оказываются лишь тексты и образы на экране монитора, то это есть не только техническое следствие несовершенства передачи сообщения, но и символическое обозначение того, что партнер действительно не отдается (а чаще всего и не хочет) весь целиком, душой и телом коммуникации с нами.

Для государственного управления эта ситуация далеко не нова. Практика общения с государственными чиновниками последних столетий показывает, что для просителя, посетителя весьма неблагоприятным знаком является отказ высокопоставленного бюрократа общаться с человеком лично и замена такого общения записками и резолюциями через своего секретаря, помощника или канцелярию. Отказ от непосредственного живого общения означает нежелание эмоционального соучастия с потенциальным собеседником или глубокого учета его аргументов. Тем самым чиновник ограждает себя от эмпатии, т. е. вчувствования, которое способно возникнуть в общении, происходящем в едином пространстве и времени. Технические средства коммуникации, отсекающие от просителей, позволяют многим почувствовать себя «большими начальниками» (отметим, что чем ниже общая культура чиновника, тем более хамски он себя ведет). Элементарно снятая и положенная на стол трубка телефона создает эффект присутствия и занятости человека на рабочем месте и одновременно не оставляет потенциальному абоненту-просителю ни малейшей возможности связаться с чиновником. То, что первоначально было следствием ограниченных возможностей техники, теперь стало средством обеспечения психологического комфорта, экономии сил и времени, ухода от эмоциональных нагрузок, необходимости принятия решений[2].

Современные средства связи и коммуникации обладают способностью прятать человека за маской, превращать его в анонима. Так появляются многочисленные возможности и случаи обмана, мошенничества, манипуляции в общении. Более того, за маской может скрываться не индивид, а коллектив, организация или скон-

[1] *Фрумкин К.* Утрата человеческого облика. С. 176.

[2] См. там же. С. 177.

струированный персонаж. Последний в таком случае представляет собой не только технологический узел, не только собственно техническую сторону дела, но и созданные его творцами алгоритмы поведения.

Во власти, политике и управлении одним из ярких примеров человекоподобного не-человека, не-лица, который зримо присутствует в социальном пространстве и следует таким алгоритмам, является президент, т. е. образ главы государства, как он функционирует в большинстве стран. Глава государства – как будто бы человек. Конституция предъявляет определенные требования к претендентам на этот высший государственный пост – гражданство, возраст и состояние здоровья, которые могут относиться только к настоящему живому человеку. Благодаря современным информационным телекоммуникациям глава государства способен «войти» в каждый дом, играть роль важнейшего примера или образца, эталона; многие люди находятся с ним в состоянии псевдообщения. Однако на деле глава государства по преимуществу – не столько человек, сколько сконструированная коллективная реальность. «Он говорит слова, которые за него написали другие люди. Он принимает решения, в значительной мере продуманные и подготовленные другими людьми. От его имени выходит множество документов, которые он, быть может, и не читал или по крайней мере точно не писал. От его имени рассылаются поздравления и соболезнования, которые он, быть может, не только не читал, но даже не подписывал… если президенту написать письмо, он его не получит – в лучшем случае письмо придет к кому-то из чиновников президентской канцелярии… За каждым шагом и жестом президента скрываются другие люди»[1].

Так, Генеральные секретари ЦК КПСС Л.И. Брежнев, К.У. Черненко, Ю.В. Андропов, будучи неспособными в силу болезней реально исполнять обязанности руководителей страны, тем не менее благодаря окружению и СМИ до поры до времени представали в глазах населения вполне действующими лидерами. Волшебник Изумрудного города Гудвин предпочитал не показываться его жителям, стремясь казаться сильным и могучим, и не демонстрировать своей невзрачности и реальной несостоятельности. Да и сам город казался изумрудным лишь потому, что все его жители носили очки с зелеными стеклами.

[1] *Фрумкин К.* Утрата человеческого облика. С. 178.

Образы политиков и высших государственных чиновников заданы обществу средствами массовой информации. Между этими образами политиков и высших чиновников, как они даны большинству населения, с одной стороны, и реальным их бытием, телесным существованием как людей – с другой, существует огромное множество опосредований – технических, организационных, психологических и т. д. Независимо от того, существуют живые прототипы образов, сконструированных политтехнологами, помощниками и телекоммуникациями, или нет, результат с точки зрения массового сознания был бы одинаковым.

Иными словами, человек все чаще сегодня общается с не-, квази- и псевдолюдьми от политики, власти и управления. Чем выше уровень власти и управления, тем больше степень удаленности этих персонажей от своей живой природы и индивидуальности. Сам политик или высший чиновник, иногда все же вступая в живой непосредственный контакт с людьми, чаще всего следует образу, задаваемому ролью, должностью, искусственно сконструированному и поддерживаемому СМИ.

С точки зрения государственного управления здесь значимо следующее обстоятельство.

Для человека (меня) как потребителя государственной услуги важно, что его (моя) проблема воспринимается другим человеком (госслужащим, чиновником), обладающим таким же телесным обликом, как и он (я) сам. Это делает другого человека (чиновника) существом, подобным мне. О чужом сознании я сужу на том основании, что его носитель, как и я, обладает телом, порождающим «эффекты», аналогичные тем, что происходят и в моем теле, которые играют роль проявлений деятельности сознания. Речь, разумеется, не идет о тех простых случаях, когда присутствие клерка от госслужбы совсем необязательно, вроде получения денег через банкомат, оплаты штрафа, квитанции, покупки вещи, билета на поезд или самолет через автомат и т. д. Дело в ситуациях, когда требуется сущностное понимание более сложной проблемы. Здесь без непосредственного общения не обойтись. Однако телекоммуникации устраняют человеческое тело как обязательный и привилегированный аксессуар ситуации общения, а вместе с ним – и важнейший источник возникновения веры в другое сознание, в способность лишь «частично» или вовсе опосредованно присутствующего в общении чиновника адекватно понять и решить мою проблему. Иными словами, устраняя тело чиновника как моего со-

беседника по поводу моей проблемы, телекоммуникации устраняют важное условие преодоления социального солипсизма, незнания, возможности адекватно уяснить происходящее в обществе и со мной, в частности.

Кроме того, если в результате непосредственного общения со многими людьми, в том числе известными, человек по аналогии домысливает не известных, но современных ему людей, то в будущем мире, не исключено, он будет домысливать отдаленную от него периферию социума не только как совокупность людей, но и как систему коммуникационных и силовых узлов, подобных виртуальным персонажам и физическим устройствам, с которыми он имеет дело наряду с живыми людьми, а зачастую и чаще, чем с ними[1].

Разумеется, дегуманизация общения, усиление присутствия в нем специфически техногенных коммуникационных интерфейсов характерны не только для государственной службы и управления, но прежде всего для общества в целом. Однако государственное управление и государственная служба вносят в такую дегуманизацию общения довольно существенный вклад. Прежде всего потому, что именно они не в последнюю очередь оснащаются современными информационными средствами и технологиями. Всевозможные ситуационные комнаты, сложные технические устройства и системы часто заслоняют цели, для которых они создавались.

В понимании информационной сферы и происходящих в ней процессов интересы и акценты российских интеллектуалов, специалистов, управленцев-госслужащих ограничены сегодня преимущественно уровнями *Hard* (техника, «железо») – *IT* (информационные технологии) – *Hi Tech* (высокие технологии). Общество же нуждается в том, чтобы это осмысление возвысилось до уровня *Hi Hume* – человеческих измерений, управления взаимодействиями между людьми в их интересах, менеджментом, качеством отношений в обществе. Иначе говоря, в переходе от доминирующей в России технократической трактовки информационных процессов, когда речь идет преимущественно о материально-технологической составляющей – компьютерах, модемах, сетях, программном обеспечении, а человек понимается как приложение к ним или в лучшем случае как объект манипуляции, к содержательно ориен-

[1] См.: *Фрумкин К.* Утрата человеческого облика. С. 178, 179.

тированной на человека интерпретации информационного развития, т. е. *гуманитарно-антропологической* его составляющей.

Именно в этом же российское общество нуждается и применительно к сферам государственного управления и государственной службы. В этом смысле потребности общества в адекватной расстановке акцентов в госуправлении, госслужбе и информационной сфере удивительным образом совпадают. Разумеется, ситуация коррелируется интересами, сосредоточенными во власти, политике, экономике, финансах, а также культурой, традициями, иными воздействиями. И финансовые, например, или политические интересы вовсе не делают все эти сферы «рассадниками» гуманизма. Однако государственное управление все же содержит в себе потенциал такой адекватной расстановки акцентов. Главное, чтобы оно само было адекватным.