

BỐI CẢNH VÀ CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN KHỦNG HOẢNG THÔNG TIN TRONG LÃNH ĐẠO, QUẢN LÝ

TỔNG ĐỨC THẢO (*)
LÒ THỊ PHƯƠNG NHUNG (**)

Tóm tắt: Khủng hoảng thông tin tác động rất lớn tới công tác lãnh đạo, quản lý và quá trình hoạch định chính sách. Do đó, việc nghiên cứu xử lý khủng hoảng thông tin có vai trò quan trọng nhằm giải quyết triệt để và hiệu quả các vấn đề nảy sinh về khủng hoảng thông tin trong công tác lãnh đạo, quản lý. Bài viết phân tích, đánh giá về tác động, bối cảnh, các nhân tố tác động và giải pháp xử lý khủng hoảng thông tin trong lãnh đạo, quản lý.

Từ khóa: bối cảnh tác động; công tác lãnh đạo, quản lý; khủng hoảng thông tin; thông tin - truyền thông.

Abstract: Information crisis has a great impact on the leadership, management and the policy-making process. Therefore, the studies on the methods to handle information crises play an important role in thoroughly and effectively solving the problems arising from information crises in the leadership and management practices. This paper analyzes and evaluates the impact, context, influencing factors and solutions to handle information crises in the leadership and management practices.

Keywords: influencing context; leadership and management; information crisis; information communication.

Ngày nhận bài: 15/11/2023 Ngày biên tập: 04/12/2023 Ngày duyệt đăng: 15/12/2023

Thông tin có vai trò quan trọng đối với mọi mặt của đời sống xã hội. Trong bối cảnh bùng nổ thông tin, việc quản trị tốt thông tin sẽ mang lại hiệu quả tích cực cho mọi hoạt động, trong đó có công tác lãnh đạo, quản lý. Nếu xảy ra khủng hoảng thông tin, người lãnh đạo, quản lý và công tác lãnh đạo, quản lý sẽ gặp nhiều khó khăn. Vì vậy, nghiên cứu bối cảnh và các nhân tố tác động đến khủng hoảng thông tin trong lãnh đạo, quản lý là nhiệm vụ quan trọng, cần được quan tâm đúng mức.

1. Khủng hoảng thông tin và bối cảnh tác động đến khủng hoảng thông tin trong lãnh đạo, quản lý

(*) TS; Phó Viện trưởng Viện Thông tin khoa học, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh

(**) ThS; Viện Thông tin khoa học, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh

Khủng hoảng thường bắt đầu từ một lĩnh vực, trong không gian cụ thể nhưng thường không dừng lại và kết thúc trong lĩnh vực, không gian đó mà tác động hiệu ứng lan sang các lĩnh vực khác, không gian khác rộng hơn so với ban đầu; có thể hình dung như kip nổ và vụ nổ vậy. Vì thế, rất khó tách bạch khủng hoảng với hậu quả của khủng hoảng, bởi hậu quả của khủng hoảng ban đầu sẽ đưa đến những khủng hoảng tiếp theo ở lĩnh vực khác, hoặc tính chất của khủng hoảng vẫn vậy nhưng lan rộng tới vùng khác. Sự lan truyền và tính dây chuyền của khủng hoảng khiến nguồn gốc, lĩnh vực, không gian và biểu hiện ban đầu của khủng hoảng đôi khi rất đơn giản, nhưng những khủng hoảng tiếp theo từ sự bắt đầu mới thực sự khủng khiếp. Khủng hoảng diễn ra như hiệu ứng “giọt nước tràn ly” - một hiện tượng dường như bình thường, một nguyên nhân nhỏ ban đầu nhưng tác động gây hiệu ứng lan truyền làm sụp đổ một hệ thống lớn.



Viện Thông tin khoa học thuộc Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh phối hợp với Trường Chính trị tỉnh Bình Phước tổ chức Hội thảo khoa học “Kinh nghiệm xử lý khủng hoảng thông tin trong lãnh đạo, quản lý của tỉnh Bình Phước”, ngày 13/7/2023.

Trong công tác lãnh đạo, quản lý, thông tin đóng vai trò rất quan trọng, bởi đó là chất liệu, là kênh để nhà lãnh đạo, quản lý tham khảo trong quá trình hoạch định chính sách và ra quyết định. Xử lý tốt thì thông tin sẽ là nguồn lực, nền tảng căn bản để đưa ra các quyết định lãnh đạo, quản lý hiệu quả trong thực thi và áp dụng. Ngược lại, xử lý thông tin không tốt sẽ gây ra những hậu quả tiêu cực trong các quyết định lãnh đạo, quản lý từ khâu ban hành đến thực thi quyết định. Mức độ ảnh hưởng và tác động sẽ nhiều cấp độ khác nhau tùy thuộc vào việc xử lý thông tin trước và trong quá trình ra quyết định quản lý.

Trong thời đại công nghệ số, thế giới như một “ngôi nhà toàn cầu” - nơi mọi người nghe, thấy và giao tiếp với nhau bằng cách này hoặc cách khác. Internet đã mở ra và hình thành các kênh mới để quảng bá văn hóa, động lực mới để phát triển kinh tế, không gian mới cho đời sống chính trị - xã hội, nền tảng mới cho các dịch vụ công và các lĩnh vực quản trị quốc gia mới. Trong bối cảnh phát triển công nghệ số, quản lý khủng hoảng trong thời đại internet phải đối mặt với nhiều thách thức, thể hiện những đặc điểm khác biệt so với quản lý khủng hoảng truyền thống ở những khía cạnh sau:

Thứ nhất, tính lan tỏa của thông tin. Sự lan tỏa thông tin mạnh mẽ cả về tốc độ, chiều rộng và chiều sâu từ các sự kiện khủng

hoảng trong thời đại internet có thể được tóm tắt trong bốn tính chất sau:

Một là, lan truyền với tốc độ “photon” (hạt ánh sáng): trong thời đại internet, thông tin được truyền đi với tốc độ nhanh như tốc độ của hạt photon, dù thông tin đó là một sự kiện khẩn cấp ở thành phố lớn hay làng quê nhỏ bé; dù là hình ảnh hay audio, video, chỉ cần truyền qua internet thì mọi người ở khắp nơi trên thế giới đều có thể tiếp cận.

Hai là, kết nối với cấp độ “quark”: cũng giống như hạt quark - một loại hạt cực nhỏ, internet có thể nhận ra mối liên hệ từng con người với nhau, tức là từ nguồn thông tin nhỏ nhất để từ đó xác lập nên một trường thông tin lớn nhất theo từng nhóm người. Đây là thời đại mà thông tin có mặt ở khắp nơi và mọi thứ đều được kết nối.

Ba là, phân phối “phẳng hóa”: phổ biến thông tin thể hiện một cấu trúc kép điển hình. Các phương thức truyền thông mới, dựa trên các nền tảng kỹ thuật số xuyên biên giới, như Google, Facebook, Youtube... đều có dạng kết nối “điểm với điểm”, và “điểm với diện”, tức là bao gồm cả kết nối video và kết nối thoại, cả kết nối hình cây và kết nối hình sao.

Bốn là, lưu trữ “vĩnh viễn”: mọi người có thể lấy và lưu trữ một lượng lớn thông tin với chi phí rất nhỏ; có thể truy cập và lưu giữ thông tin

bất cứ lúc nào; dù là thông tin tốt hay xấu thì chúng đều có thể được lưu giữ vĩnh viễn và trở thành một “dấu vết không thể xóa nhòa”.

Thứ hai, tính mở của internet. Đây là đặc điểm nổi bật của internet, nó tạo ra “môi trường” thuận lợi cho khủng hoảng gia tăng. Internet vượt qua ranh giới của thời gian, không gian, chủng tộc và quốc gia, phá vỡ tình trạng khép kín về địa lý và các mối quan hệ cá nhân. Không có khoảng cách không gian, không có chênh lệch thời gian và không có rào cản vật lý trong việc phổ biến thông tin. Hiện nay, chỉ cần có điện thoại thông minh hoặc máy tính được kết nối internet, mọi người có thể tìm kiếm và công bố tất cả các loại thông tin qua internet. Các phương thức kết nối của internet khiến cho việc kiểm soát truyền bá thông tin trở nên khó khăn, bởi vì từng mẫu thông tin đều được truyền đến công chúng bằng những cách khác nhau, được công chúng tiếp cận và đánh giá công khai, minh bạch thông qua các phương thức truyền tải khác nhau. Tính mở của internet mang lại sự minh bạch, và qua đó, quá trình phát sinh, phát triển của khủng hoảng được bộc lộ ra bên ngoài.

Thứ ba, tính tương tác xã hội. Tính tương tác xã hội là sức hút mạnh mẽ của internet; ảnh hưởng và sự gắn kết của internet cũng chính là do dựa trên tính tương tác xã hội. Internet tích hợp giao tiếp đại chúng và giao tiếp giữa các cá nhân. Thông tin đại chúng, dữ liệu đại chúng và người dùng đại chúng được thu thập trên cùng một nền tảng mạng để giao tiếp chuyên sâu, tích hợp xuyên biên giới, học hỏi lẫn nhau và thâm nhập lẫn nhau. Đây là cách thức trao đổi thông tin, kiến thức rộng rãi hơn, sâu sắc hơn, hiệu quả hơn và thuận tiện hơn bất kỳ phương pháp nào khác. Tuy nhiên, loại tương tác này cũng làm gia tăng nguy cơ khủng hoảng, tạo ra hiệu ứng xúc tác rất lớn, có thể biến một cuộc khủng hoảng nhỏ thành một cuộc khủng hoảng lớn và một cuộc khủng hoảng đơn lẻ thành một cuộc khủng hoảng phức hợp.

Thứ tư, tính tự chủ của cá nhân. Tự chủ là một cá nhân trở thành một thực thể riêng, có quyền tự do lựa chọn, có thể tự mình phán xét và hành động. Internet hỗ trợ kỹ thuật và các nền tảng phổ biến với các phương tiện để cá nhân có thể “tự truyền thông”. Tính tự chủ còn

thể hiện ở chỗ, các cá nhân có thể phổ biến và sử dụng thông tin một cách độc lập. Ngày nay, các thảm họa thiên nhiên lớn, tai nạn lao động, sự cố nhóm xã hội..., xuất hiện đầu tiên thường không phải là trên báo giấy hoặc các phương tiện truyền thông chính thống, mà thường là các hình ảnh, video được các cá nhân chụp, quay bằng điện thoại di động và được đăng tải lên internet.

Thứ năm, tính ảo của các hình thức khủng hoảng.

“Ảo” có nghĩa là so với thế giới thực, sự tồn tại của thế giới trực tuyến, tồn tại dưới dạng kỹ thuật số, hình ảnh và các định dạng điện tử khác là ảo. Tính ảo này khiến cho cuộc khủng hoảng chuyển từ thế giới thực sang thế giới ảo. Vì vậy, mọi người có thể đưa ra thông tin ẩn danh hoặc sử dụng danh tính ảo, khó xác định, làm cho hành vi của các chủ thể trong thế giới ảo khó quản lý, giám sát. Các tác nhân ảo trên thế giới internet là hóa thân vật lý của thế giới thực. Hành vi của họ trên không gian mạng thực chất là sự phản ánh và khuếch đại bức tranh xã hội thực. Điều này cũng dẫn đến các hoạt động phạm pháp trên không gian mạng, như lừa đảo qua mạng, các cuộc tấn công của tin tặc (hacker), đánh cắp bí mật và vi phạm quyền riêng tư... ngày càng phổ biến.

3. Xử lý tình huống khủng hoảng thông tin trong lãnh đạo, quản lý

Để xử lý tốt các tình huống khủng hoảng thông tin, nhà lãnh đạo, quản lý phải chịu sự chi phối của những điều kiện khách quan như cấp trên, môi trường, tập thể... và những điều kiện chủ quan thuộc về cá nhân nhà lãnh đạo, quản lý như năng lực, trình độ, uy tín, kinh nghiệm, vốn sống... Trước đây, các nghiên cứu về quản lý khủng hoảng thường dựa trên các lý thuyết quản lý truyền thống. Gần đây, người ta đã đưa ra mô hình kiểm soát khủng hoảng theo hai chu kỳ, nhiều giai đoạn và đa mục tiêu. Về mặt quản lý khủng hoảng cần lưu ý các vấn đề sau:

Một là, chu kỳ sống của khủng hoảng: 1) giai đoạn manh nha; 2) giai đoạn biểu hiện; 3) giai đoạn phát triển; 4) giai đoạn suy thoái; 5) giai đoạn kết thúc.

Hai là, chu trình quản lý khủng hoảng: 1) Xác định; 2) Phòng ngừa; 3) Đối phó; 4) Phục hồi; 5) Đánh giá.

Trong thời đại internet, cường độ của các sự kiện khủng hoảng có liên quan mật thiết đến mức độ chú ý của người dân trên truyền thông xã hội. Các mục tiêu và các biện pháp được đặt ra để quản lý khủng hoảng phải tương ứng và tùy thuộc vào các giai đoạn khác nhau trong chu kỳ của khủng hoảng. Đây là nội hàm cốt lõi của quản lý khủng hoảng trong thời đại internet. Do đó, các nhân tố tác động tới khủng hoảng thông tin trong lãnh đạo, quản lý giai đoạn bùng nổ thông tin như hiện nay cũng có những yêu cầu và đặc trưng mới.

Để giải quyết và xử lý khủng hoảng thông tin của nhà lãnh đạo, quản lý, cần lưu ý một số vấn đề sau:

Thứ nhất, cần nhận định đúng và trúng tính chất, nguyên nhân xảy ra sự kiện, vấn đề mấu chốt đang gây “nóng” dư luận; tránh nhận thức chủ quan, duy ý chí, áp đặt hay nể nang, tìm cách bao che; cần phân tích khu vực và hướng tác động, ảnh hưởng của sự kiện gây khủng hoảng để có phương án khoanh vùng, hạn chế, đi đến dập tắt khủng hoảng. Tổ chức rút kinh nghiệm và khôi phục tình trạng ban đầu. Đây là việc không dễ, càng phức tạp và khó khăn hơn trong bối cảnh dễ bị thao túng bởi lợi ích nhóm.

Thứ hai, nhà lãnh đạo, quản lý sau khi nắm bắt thông tin một cách toàn diện; nhận định, đánh giá nghiêm túc tình huống, cần tổ chức họp báo, cung cấp thông tin chính thức cho các cơ quan báo chí, truyền thông để ngăn ngừa các luồng ý kiến lệch lạc, xuyên tạc, bất lợi cho tâm lý và tâm trạng xã hội. Trong phát ngôn cung cấp thông tin cho báo chí, truyền thông, cần tuân thủ nguyên tắc nói nhanh, nói hết và nói đúng. Nói nhanh để chiếm lĩnh diễn đàn và có cơ hội chi phối dư luận. Nói hết là không giấu thông tin liên quan đến sự kiện gây khủng hoảng. Nói đúng là để tạo sự chia sẻ, thể hiện thái độ chân thành, nhận trách nhiệm với công chúng xã hội. Thực tế vừa qua một số sự kiện gây “bão” không những xử lý chậm trễ, còn xử lý sai lệch đã tạo ra “vòng xoáy im lặng” tiềm ẩn nguy cơ bùng phát. Người lãnh đạo đứng đầu với những yêu cầu trách nhiệm cơ bản là tạo dựng niềm tin xã hội, thuyết phục công chúng và nhân dân bằng uy tín, niềm tin và sự tôn trọng thực tế luôn phải đặc biệt chú ý yếu tố này. Quản trị

khủng hoảng truyền thông có thể là “cơ hội vàng” cho lãnh đạo, nhưng cũng có thể trở thành cái bẫy nhấn chìm uy tín của họ.

Thứ ba, quản trị nội bộ tốt, tức là các cơ quan phải nhanh chóng nhận ra sai sót (nếu có), không né tránh sự thật, không tìm cách bao che cho nhau, cần nghiêm khắc kiểm điểm, nhận sai sót trước tổ chức; từ đó cầu thị và chân thành sửa chữa. Chủ tịch Hồ Chí Minh đã căn dặn, phê bình và tự phê bình cần phải làm như rửa mặt hàng ngày và phải công khai cho mọi người biết để cùng rút kinh nghiệm. Đây là vấn đề có tính nguyên tắc trong quản trị khủng hoảng thông tin.

Thứ tư, đặc tính chung của khủng hoảng là sự kiện xảy ra bất ngờ, thậm chí không ngờ, gây căng thẳng, tạo tâm điểm thu hút, mất kiểm soát thông tin, gây xáo trộn nhận thức và thường có xu hướng tác động xấu đến các mối quan hệ hiện tại, làm giảm sút nghiêm trọng niềm tin của công dân/công chúng/khách hàng và xã hội nói chung. Trong bối cảnh môi trường truyền thông số và mạng xã hội, những rủi ro và tác động xấu của khủng hoảng càng gia tăng theo cấp số nhân, do vậy để xử lý được khủng hoảng thì các cơ quan quản lý trước hết phải làm chủ được công nghệ, biết cách thiết lập quan hệ truyền thông trên mạng xã hội và quản trị quan hệ trên mạng xã hội; đồng thời khi có khủng hoảng xảy ra cần chú ý xử lý các nguồn tin, địa chỉ trên mạng xã hội nhanh và hiệu quả.

Thứ năm, nhà lãnh đạo, quản lý cần quan tâm thiết lập, phát triển mối quan hệ với cộng đồng, với Nhân dân thông qua báo chí, truyền thông xã hội, coi đây là công việc, phương thức quan trọng trong quan hệ với quần chúng nhân dân; bảo đảm quyền được biết, được thông tin và quyền tiếp cận thông tin của nhân dân theo luật định. Quan điểm, thái độ và cách ứng xử trong quan hệ với cộng đồng chính là đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức nhà nước.

Thứ sáu, thường xuyên chăm lo sinh hoạt nội bộ cơ quan, tổ chức để giáo dục cán bộ, công chức, viên chức trong từng cơ quan; tăng cường kỷ luật và phát huy dân chủ nội bộ để bảo đảm đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp được quán triệt, nhắc nhở, thực hiện thường xuyên./.