

Социально-психологические факторы обмена знаниями в организации

А. Л. ЖУРАВЛЕВ

(Институт психологии РАН)*

Выступление на VI Международной научной конференции «Высшее образование для XXI века». Автор рассматривает психологические основания организации образования, вводит понятия организационной памяти, корпоративной памяти, транзакционной памяти.

Ключевые слова: высшее образование, организация образования, организационная память.

Socio-psychological Factors of Knowledge Sharing in Organization

A. L. ZHURAVLEV

(THE INSTITUTE OF PSYCHOLOGY OF THE RUSSIAN ACADEMY OF SCIENCES)

This is a speech at the VI International scientific conference «Higher Education for the XXI Century». The author examines the psychological foundations of organization in the sphere of education and introduces the concept of organizational memory, corporate memory, transactional memory.

Keywords: higher education, organization of education, organizational memory.

Глубокоуважаемые коллеги! Я, признаюсь честно, испытываю некоторый дискомфорт в связи с тем, что мой доклад не посвящен образованию непосредственно, а посвящен лишь некоторым, частным психологическим основаниям организации образования, прежде всего теоретического характера. Однако надеюсь, что я буду понят, так как многие докладчики сегодня подчеркивали значение теоретических, фундаментальных исследований. Более того, один из них сказал значимые для меня слова: без теории, без фундаментальных исследований нам смерть! Прежде всего я имею в виду российское образование. Мое сегодняшнее выступление будет посвящено современному психологическому пониманию знаний, обмену знаниями и другим феноменам, которые вошли в научный оборот под названием «корпоративная память», «организационная память», «транзакционная память», и тому, что имеет отношение к основам организации современного образования.

Можно зафиксировать наступление эпохи, которая называется в настоящее время эпохой экономики знаний, когда технологии, интеллектуальная собственность, знания и способности персонала, общая способность организации к обучению превращаются в основную форму активов, так называемую интеллектуальную составляющую, или, как сегодня Игорь Михайлович сказал, качество человеческого материала. Все это выдвинуло на передний план новое научное направление в психологии, которое получило обозначение как психологические проблемы управления знаниями в группах и организациях. В поле зрения психологов в настоящее время попадают новые феномены организационного и экономического поведения — это интеллектуальное предпринимательство, поведение индивидуальных и корпоративных потребителей на рынках знаний, инвестиционное поведение на рынках интеллектуального капитала, конфликты по поводу интеллектуальной собственно-

* Журавлев Анатолий Лактионович — член-корреспондент РАН и РАО, доктор психологических наук, профессор, директор Института психологии РАН, заведующий кафедрой социальной и этнической психологии Московского гуманитарного университета. Тел./факс: (495) 682-92-01. Эл. адрес: ipras-contact@mail.ru

сти и т. д. Знания становятся или уже фактически стали экономическим объектом, а обмен знаниями — видом экономической активности, которая оказывает влияние на отношение к другим явлениям экономического сознания и экономического поведения. Более того, сегодня финансовые и материальные активы той или иной организации могут оцениваться ниже по значению, чем интеллектуальные активы. Вес, роль интеллектуальных активов сегодня в организации резко возрастают.

Если рассматривать интеллектуальный капитал с точки зрения психологии, то становится очевидной так называемая двойственная природа знаний в современной экономике. Знания выступают одновременно и как товар, и как неотчуждаемая от человека ценность, и мне хочется это подчеркнуть и на этом остановиться более подробно. С одной стороны, знания подлежат обмену между индивидами и организациями, они могут покупаться, сохраняться, передаваться, накапливаться, и тем самым они становятся обезличенными. С другой стороны, собственно знания включают в себя личностный компонент, т. е. оценочное отношение к информации, большую или меньшую ее субъективную значимость для индивида или организации. Отношения к знаниям, переживания знаний наделяют их множеством таких значений, как и отношение к любым другим экономическим объектам: собственности, богатству, бедности, деньгам и т. д. Знания могут рассматриваться как власть, как возможность общения, как средство обеспечения безопасности и т. д. Знания, в отличие от денег, а также в отличие от других форм интеллектуального капитала, таких например, как авторские права, технологии, товарные знаки, не могут обезличиваться, т. е. знания в подлинном смысле, подлинные знания не могут обезличиваться и тем самым в психологическом значении не могут полностью передаваться как таковые. Знания профессора, знания студента, знания академика имеют личностный смысл, они интегрируются с ценностным отношением

и вообще с отношением как психологическим, субъективным феноменом.

Тем самым современные знания рассматриваются как знания, имеющие именно социально-психологическую природу. Та эпоха, которая была связана с кибернетикой и развитием информатики и т. д., очень продвинула нас в понимании знаний, но это уже история для сегодняшнего дня, ибо знания включают в себя не только информацию и, более того, даже не только личностные смыслы, принципиально отличающие знания от информации, но и элементы группового сознания, т. е. то, чем не наделяется информация.

Чаще всего знания формируются в совместной деятельности и включают в себя когнитивные и эмоциональные компоненты группового отношения к действительности. Это означает, что для понимания факторов и механизмов обмена знаниями необходимы системные, комплексные теоретические модели тех процессов, которые ранее изучались относительно самостоятельно. Именно по этой причине в развитии современной психологии наблюдается сближение психологии малых групп, теории лидерства, групповой деятельности или совместной деятельности с такими научными направлениями, как теория самообучающихся организаций, как психология управления знаниями и т. д. Сегодня психологов все более интересует, какие факторы содействуют преобразованию организации, особенно вновь создаваемой, в обучающуюся организацию, постоянно преобразующую себя на основе собственного опыта и использования опыта других людей. Актуальность исследования в области организационного научения связана прежде всего с тем, что сегодня конкуренция между организациями разворачивается уже не за скорость бизнес-процессов и даже не за скорость изменений, так как конкурентное преимущество сегодня на стороне тех компаний, которые быстрее учатся, в том числе быстрее переучиваются. Преимущество именно на стороне этих компаний. При этом все большее признание полу-

чает тот факт, что влияние обмена знаниями и организационного научения на эффективность деятельности организации неоднозначно, оно опосредствуется целым рядом социально-психологических феноменов. Среди них переживание власти, межличностные влияния, отношение к руководству, содержание организационных субкультур и т. д. Эти феномены могут как облегчать или способствовать организационному научению, так и затруднять его.

Мне хотелось бы еще раз, подчеркивая значение этой части моего выступления, сделать акцент на том, что современное знание в научном смысле рассматривается как социально-психологический феномен. В научной литературе существует большое количество определений знания, я на них останавливаться не буду. Однако сегодня очень важно в процессе организации современного образования понимать, что знания не сводимы к информации, т. е. к данным, имеющим лишь потенциальное значение в реальном принятии решений. Выделяются, как правило, три важных различия между информацией и знаниями.

Первое. Знание тесно связано с его носителем. Информацию можно легко отделить от носителя.

Второе. Знание сложнее передать, чем информацию, ибо информация реально передается. Знание в психологическом смысле только частично может передаваться.

И третье. Знание сложнее понять и усвоить, в отличие от информации, ибо, когда речь идет, например, о знании мастера, профессора, академика, то такое знание, облеченное личностным смыслом, ценностным содержанием, передать очень тяжело, усвоить и понять тоже тяжело. Но оно имеет сегодня больший смысл и большую важность, чем обезличенная информация, которая легко может передаваться, усваиваться и т. п.

В этом смысле мне очень важно сказать несколько слов о современных представлениях о знании, полученных в результате исследований и характерных для управленцев разного уровня: топ-уровня, как сейчас при-

нято говорить, или высшего уровня управления в организации и низового уровня, т. е. уровня рядовых работников. Я не буду подробно излагать организацию этого исследования. Скажу только, что использовался ассоциативный эксперимент, была достаточная выборка на отечественных предприятиях, что редко сейчас можно встретить. В результате частотного анализа ассоциаций было показано, что управленцы вкладывают очень разный смысл в понятие «знания», и это зависит, в том числе, от их положения в управленческой структуре организации. Содержание представлений о феномене знаний у топ-менеджеров прежде всего ассоциируется с такой категорией (о категории здесь речь идет как об элементе метода контент-анализа), как результат интеллектуальной деятельности. Знания — это также власть, и знания тесно связаны (ассоциируются) с их источником. Поэтому можно предположить, что для топ-менеджеров знание является неким инструментом управления, и они главным образом ориентированы на использование уже готовых личных и организационных знаний, находящихся в их распоряжении.

В то же время рядовые сотрудники в большей степени ориентированы на поиск знаний и ассоциируют их с личными качествами сотрудника и личным его опытом, т. е. для низового состава организации знания — это прежде всего личные качества, личный опыт. Поэтому для них понятие «знания» является чем-то неотделимым от личности и непосредственно связанным с ее опытом. Таким образом, еще раз хочу подчеркнуть, что знания — это не просто информация, знания неотделимы от отношений личности и ее взаимоотношений с другими людьми. Они включают в себя личностные смыслы, когнитивные и эмоциональные компоненты, т. е. имеют явно выраженную социально-психологическую и ценностно-культурную природу.

В заключительной части своего выступления мне хотелось бы сказать несколько слов о возможности введения, и в научный обо-

рот это уже вошло, понятия организационной памяти, корпоративной памяти, трансакционной памяти. Речь идет о том, что наряду с наличием индивидуальных показателей памяти в организации есть своя система связей и система кодирования знаний, и не всегда эти системы понятны представителям других организаций. Поэтому наличие и закономерности такой памяти, которая формируется и возникает в результате акций между сотрудниками, в настоящее время очень активно изучаются, ибо эта память имеет коллективную природу.

Очень важным направлением исследования организационной памяти, а в стенах данного учебного заведения мне хотелось бы особо это подчеркнуть, является изучение связей, которые устанавливаются между ориентацией организации на учет опыта прошлого, на внимание к опыту и ценности прошлого и принятием сотрудниками стратегических целей, предложенных руководством той или иной организации. Были получены результаты исследования, в том числе и в нашем институте, которые кратко я могу сформулировать следующим образом. Согласованность представлений работников организации о будущем тесно связана с ценностью прошлого этой организации для ее сотрудников. Наличие отчетливого и разделяемого большинством сотрудников образа будущего положительно связано с ориентацией сотрудников, и прежде всего руководства, на прошлое, на его значимость и ценность. Это позволяет утверждать, что положительное отношение социальной группы к своему прошлому и память о прошлом имеют большое значение для согласования ее представлений о будущем. Видение будущего руководством организации для того, чтобы быть принятым сотрудниками, должно быть увязано с традициями и опытом прошлого. Опыт организации, в которой мы сегодня находимся, имеющей 65-летнюю историю, подтверждает изложенный научный факт, который был получен в исследованиях, безотносительно к тому, о какой органи-

зации идет речь. Попытка объяснить данный феномен, конечно, непроста. Но, возможно, это объясняется тем, что в сильной организационной культуре с согласованными ценностями прошлое является источником формирования корпоративных мифов, корпоративных стандартов, форм поведения и т. д. И поэтому вовлеченность сотрудников в корпоративное прошлое, склонность оценивать его как «мое», «близкое» прямо связаны с оценкой сотрудниками организации их готовности к работе в командах. Другими словами, в организациях, где ценят прошлое, легче формируются управленческие команды, которые согласованно ориентированы на будущее. По-видимому, эта связь указывает на важную роль совместной деятельности в формировании представлений о корпоративном прошлом и корпоративной памяти. Через работу в команде субъективное, психологическое время сотрудника переплетается с командной и общей организационной историей.

Уважаемые коллеги, все это для психологов новая область, здесь очень много неясного, больше неясного, чем ясного. Поэтому в докладе мне пришлось ограничиться постановкой проблемы и предварительными результатами. Не потому, что нет времени излагать данные. Данных еще очень мало, тем более сложно говорить о прикладных выходах. Но мне хотелось именно на этой научной конференции поставить новый вопрос, обосновать новое научное направление, тем самым в какой-то степени продолжить традицию. Я участвую в таких конференциях уже не в первый раз и каждый раз стараюсь поставить те научные вопросы и проблемы, которые вроде бы не прямо связаны с образованием, но имеют важное отношение к его развитию, которыми мне приходится «болеть», которые волнуют, которыми целесообразно заниматься. Хотелось тем самым поделиться с вами некоторыми первоначальными, самыми ранними соображениями в области психологии управления знаниями в современной организации.