

Социально-психологические аспекты обмена знаниями в организациях

Никитенко Инна Валерьевна¹

аспирант

Институт Психологии Российской Академии Наук, Москва, Россия

E-mail: inn-net@mail.ru

В настоящее время человечество вступает в стадию построения информационного общества и экономики знаний, которая характеризуется процессами глобализации, изменением механизмом конкуренции, ускорением процессов появления на рынке новых товаров и услуг, увеличением объемов информации, необходимой для принятия решений, внедрением информационных технологий, устойчивое преимущество организации может заключаться в ее способности эффективно обучаться и распространять знания в организации. Именно знания становятся основным ресурсом и во многом определяют конкурентоспособность организаций.

Друкер П. (P. Drucker) определил знания, как ключевой ресурс мировой экономики. «Традиционные составляющие производства - земля, труд и капитал - пишет он - становятся ограничивающими факторами, нежели движущей силой... Знания являются основной составляющей производственного процесса».

Таким образом, знания становятся ключевым конкурентным преимуществом личности, организации и общества в целом. При этом множество знаний индивидуумов образует знание организации, ее интеллектуальный капитал (Т. Стюарт, Л. Эдвинссон, Дж. Н. Холден). В свою очередь, организация должна обеспечить условия для создания и передачи знаний между сотрудниками, при которых делиться знаниями в организации становится возможным и выгодным.

Вместе с тем, знания – это не просто информация, они включают в себя личностные смыслы, когнитивные, оценочные и эмоциональные компоненты, и чаще всего представляют собой групповые представления, то есть имеют социально-психологическую природу. Знания включают в себя те психологические отношения, которые возникли в ходе их создания, передачи и усвоения. Это означает, что для понимания факторов и механизмов обмена знаниями необходимы системные, комплексные теоретические модели. Все это позволяет сформулировать новую тему исследования для социальной, экономической и организационной психологии: психологические аспекты управления знаниями.

Научной проблемой нашего исследования является обусловленность индивидуального отношения к обмену знаниями групповыми социально-психологическими характеристиками.

В области зарубежной организационной психологии изучались характеристики, способствующие эффективному распространению знаний (доступность, знание о том, кто знает, участие, степень свободы взаимоотношений), а также составлялись карты информационных потоков, демонстрирующих взаимоотношения в группах (Р. Кросс, Э. Паркер, Л. Прусак, С. Боргатти, 2001). Рассматривалась взаимосвязь личностных характеристик и обмен знаниями (А. Mehra, М. Kilduff, R.S. Burt, 2001). Роль организационной культуры (Э. Лессер, Д. Котрел, 2001). Изучались когнитивные и мотивационные факторы эффективности обмена знаниями (Р. J. Hinds, J. Pfeffer, 2001). Было показано, что с ростом опыта и навыков знания становятся более абстрактными и эксперту сложнее эффективно передавать их новичкам. Разрешать мотивационные проблемы обмена знаниями можно с помощью создания организационной культуры, направленной на обмен.

Общепринятого подхода к классификации факторов обмена знаниями в организационной психологии не сложилось, так как исследования в этой области только начинаются. Так, С. Бхаргава выделяет поведенческие, межличностные, межгрупповые, социальные, правовые и политические факторы обмена знаниями в организациях (Bhargava S., 2004). Исследование, проведенное А. Кабрера, У. Коллинзом и Е. Сальвадо в крупной транснациональной корпорации, позволило им выделить три основных группы факторов: системные (социально-экономические), организационные и психологические (Cabrera A. et al., 2006). Н. Кохли, опираясь на эмпирическое исследование, проведенное среди сотрудников крупной индийской компании, относит к факторам, способствующим или препятствующим

¹ Автор выражает признательность к.ф.н. Нестик Т.А. за помощь в подготовке тезисов.

обмену знаниями, организационную культуру, организационную структуру, возраст сотрудников, представления и ценности сотрудников (Kohli N., 2004). Другое эмпирическое исследование, проведенное в Голландии Дж. Шеперс и П. ван ден Бергом, позволяет выделить в качестве основных факторов обмена знаниями восприятие сотрудниками организационной культуры, их удовлетворенность возможностью участвовать в принятии решений и процедурной справедливостью (Schepers J.P.; van den Berg P.T., 2004).

С целью выявления социально-психологических факторов, которые могут способствовать или препятствовать обмену знаниями между сотрудниками нами было проведено пилотажное исследование (N=100). В качестве испытуемых выступили рядовые работники (30%), а также руководители среднего и высшего звена (70%). Полученные ответы были сгруппированы в категории. К категориям, способствующим или препятствующим обмену знаниями, относятся: особенности организационной культуры; организация процесса обучения и обмена знаниями; личностные особенности сотрудников; роль руководства; организационная структура и система коммуникаций. Из них наиболее значимой оказалась категория «Особенности организационной культуры», которая включала следующие факторы: коллективная ответственность за результат ориентация организации на будущее; преданность организации; мотивация достижения общих целей, результатов; доверие между сотрудниками; институт наставничества; стимулирование работников (вознаграждения); сплоченность; построение команд и т.д.

Результаты исследования позволили выдвинуть предположение, требующее подтверждения в дальнейших исследованиях, о том, что отношение к обмену знаниями в большей степени определяется групповыми социально-психологическими факторами, чем индивидуально-психологическими.

Литература

1. Букович У., Уильямс Р. (2002) Управление знаниями: руководство к действию. М.: Инфра-М.
2. Лессер Э., Прусак Л. (2006) Как превратить знания в стоимость. М.: Альпина Бизнес Букс.
3. Румизен М. К. (2004) Управление знаниями. М.: АСТ-Астрель.
4. Alavi M., Kayworth T. R., Leidner D. E. (2006) An Empirical Examination of the Influence of Organizational Culture on Knowledge Management Practices // Journal of Management Information Systems, No. 3, pp. 191–224.
5. Smalla S. T., Sage A. P. Knowledge management and knowledge sharing: A review // Information Knowledge Systems Management, № 5 (2005/2006), pp. 153–169