

С.А.Скосарев, к.э.н. доцент (НИУ ВШЭ)

О факторах, препятствующих обмену знаниями в современном информационном обществе

Современную экономическую среду характеризует быстрота обмена людьми как носителями человеческого капитала, идеями, интеллектуальной собственностью, технологическими системами, процессами.

Целью данной статьи является постановка вопроса о проблеме передачи знаний в современных российских организациях, ориентированных на достижение конкурентоспособности и прибыли.

Автор считает, что во многом трудности, связанные с управлением знаниями, вытекают из ментальности нации, а также «недоработок» в сфере управления человеческими ресурсами.

Попытаемся перечислить некоторые из факторов, препятствующих свободному обмену знаниями (следовательно, управлению знаниями) в российских бизнес – организациях.

С большой степенью вероятности к этим факторам следует отнести:

- * низкую степень самоидентификации сотрудников;
- * низкий уровень развития социального капитала;
- * узкий профессионализм, не позволяющий видеть состояние бизнес-среды и ее перспективы в целом;
- * отсутствие четкой жизненной стратегии членов бизнес-сообщества;
- * эгоистическую мотивацию профессиональных работников в сфере бизнеса (низкий уровень этического развития);
- * систему ценностей, далеко не способствующую работе с полной самоотдачей.

Мультинациональные компании, работающие во всем мире, вынуждены интегрировать многообразные, а зачастую прямо противоположные системы ценностей в интересах преуспевания самих корпораций.

Различия часто носят социокультурный характер. Они оказывают влияние на все уровни структуры организации и на все аспекты современного менеджмента. Это касается стратегического планирования, найма персонала, его оценки, продвижения по карьерной лестнице, особенностей принятия управленческих решений, таких сложных и деликатных сфер как деловая этика, но также и технологии проведения коммерческих переговоров. В бизнесе все имеет значение, поэтому современный менеджер должен понимать особое значение соблюдения делового этикета при общении с зарубежными партнерами. Как гласит английская поговорка, «у вас не будет второго шанса произвести первое хорошее впечатление».

Обратим внимание на последнюю черту, то есть «умение учиться и передавать знания организации сотрудникам. Наш опыт преподавания на программах MBA в бизнес-школах Москвы говорит о том, насколько слушатели готовы делиться знаниями, полученными в процессе обучения, большинство из них говорят: «Если я буду делиться своими знаниями с сотрудниками, понизится моя конкурентоспособность и уменьшится возможность успешного продолжения карьеры».

По мнению Е.Г.Ясина, - «в рыночной экономике дифференциация населения по доходам больше, чем в плановой. Это формирует более сильные стимулы к труду и деловой активности. В США довольно высокий уровень неравенства, коэффициент Джини более 0,35 – больше, чем в других странах Европы и ОЭСР. Кроме Мексики, где степень неравенства, как в Бразилии, одна из самых высоких в мире. Но для этих стран характерна этнокультурная неоднородность населения (белые и цветные). У нас же при

культурно однородном населении уровень неравенства только чуть ниже, чем в Мексике. Можно сделать вывод, что у нас неравенство чрезмерно, это порождает атмосферу недоверия, препятствующую модернизации, кооперативному поведению, а значит, сплочению общества для решения общих задач» (5; с.13)

Представляется необходимым затронуть также такую тему, как уровни морального развития в изложении Л.Кольберга родственная тематика разрабатывается также в рамках «спиральной динамики» К.Грейвза :

Конвенциональный уровень (соответствует первым двум ступеням морального развития): на этом уровне самоцелью является исполнение ожиданий собственной семьи, группы или нации, без оглядки на непосредственные или очевидные последствия. Эта установка определена не только конформизмом, приспособлением к личным ожиданиям и общественному порядку, но и посредством лояльности активного поддержания и оправдания порядка и идентификации с личностями или группой, которые выступают в качестве носителя порядка.

3 ступень: межперсональное подлаживание или ориентация «good boy – nice girl». Хорошее поведение – то, которое нравится другим. Возникает полная конформность в отношении стереотипных представлений о «естественном» поведении или поведении большинства. Кроме того, суждение часто выносится на основании обнаруженного намерения – формула «он хотел как лучше» впервые приобретает важное значение. Расположение других выигрывается посредством приятности, “being nice”.

4 ступень: Ориентация на «закон и порядок». На этой ступени господствует ориентация на авторитет/, фиксированные правила и поддержание социального порядка. Правильное поведение заключается в том, чтобы выполнять долг, оказывать уважение авторитетам и поддерживать имеющийся социальный порядок ради него самого.

Постконвенциональный уровень

На этом уровне господствует очевидное старание определять моральные ценности и принципы, которые имеют значение и применяются независимо от авторитета групп и личностей, которые представляют эти принципы, и независимо от идентификации индивидуума с этими группами.

5 ступень: Легалистская ориентация на социальный договор. Присутствует ясное осознание относительности личностных оценок и мнений, соответственно, потребность в правилах для процедур достижения консенсуса в той мере, в какой правильное не покоится на конституционном и демократическом согласии, Оно является делом личных «ценностей» и «воззрений». Из этого вытекает подчеркивание «правовой точки зрения» (“legal point of view”), принимающее во внимание возможность изменения права в смысле разумного взвешивания общественной пользы (в любом случае в большей мере, чем замораживание в смысле формулы «закон и порядок» на 4-й ступени). Даже вне правовой сферы свободное соглашение и договор являются обязывающим элементом сознания. Это «официальная» мораль американского правительства и Конституции США.

6 ступень: Ориентация на универсальный этический принцип.

Правильное определяется на основании решения совести в созвучии с самостоятельно избранными этическими принципами, которые должны быть логически взаимосвязаны, универсальны и логически непротиворечивы. Эти принципы абстрактны (как, например, категорический императив Канта); речь идет не о конкретных моральных нормах, таких, как десять заповедей. В своей сути речь идет об универсальных принципах справедливости, взаимности и равенства человеческих прав, принципах уважения

достоинства людей как индивидуальных личностей». (Kolberg L. From Is to Ought.//Cognitive Development and Epistemology. Ed. Th/Mischel, N.Y., 1971 (цит. по Назарчук А.В. Этика глобализирующегося общества. – М.: Директмедиа Паблишинг, 2002. С.32-33).

Помимо вышеупомянутых факторов, на обсуждаемую тему в значительной степени влияет недостаточный уровень самопознания, отсутствие или ошибочная самоидентификация; кросскультурные барьеры, проявляющиеся как в этноцентризме, так и в недостаточном знании истории, культуры, религии и других аспектов национальной ментальности. Сюда же можно добавить недостаточное или поверхностное владение иностранным языком как средством коммуникации.

Кроме того, возникает вопрос: в какой мере национальный характер влияет на способность и желание делиться своими знаниями и опытом с коллегами по работе?

По мнению крупнейшего специалиста в области психологии индивидуальности, профессора, доктора психологических наук Л.Н.Собчик, - «русские отличаются повышенной индивидуальностью. Они иррациональны, то есть больше мотивированы эмоциями и интуицией, чем рассудком, значительно в своей массе фрустрированы, то есть почти постоянно находятся в ситуации, близкой к стрессовой, склонны к идеализации, сентиментальны, расточительны, восторженны, в общении проявляют полярные тенденции от любви до ненависти, то есть чрезвычайно пристрастны.

Полученные в процессе научно-практического исследования данные красноречиво свидетельствуют о том, что «средний русский» - самобытен, интуитивен, богат творческой выдумкой, отличается некоторой безалаберностью, вспыльчив, но незлобив, испытывает склонность к обсуждению разных проблем без серьезных попыток реализовать на практике свои фантазии, недоволен жизнью, но как истинный фаталист ничего менять не намерен; он готов бунтовать на уровне застолья или кухонных разговоров, но всерьез что-либо предпринять или переделать ленится или опасается...

...У него редко встречается склонность к хорошо спланированному предпринимательству, хозяйствованию, к устойчивости политических воззрений. Он такой, русский человек: то расхристанный буйан, то страстотерпец, нерасчетливый, доверчивый идеалист, неприкаянный мечтатель, раб своих душевных терзаний, заложник собственной избыточной эмотивности и нерастраченной творческой силы. Душа его тяготеет к трансцендентности, «перешагивая» через то, что под ногами. Рассудком он принимает лишь то, во что сперва поверит на чисто эмоциональном, иррациональном уровне. Поэтому, наверное, «умом Россию не понять»!

Русские вовсе не отличаются эпилептоидностью, как считает глубокоуважаемый автор книги «О русском национальном характере» К.Касьянова, отмечая при этом, что в психологическом исследовании шкала ригидности в усредненном характерологическом профиле ее выборки не была повышенной. Подробное изучение русской популяции показало, что эпилептоидной последовательности и аккуратности, трезвости и практичности ей очень даже не хватает. По нашей типологии в противоречивом сочетании выявляются такие ведущие тенденции, как сензитивность и спонтанность, компенсированная интроверсия и повышенная тревожность, эмотивность с элементами педантизма, который проявляется в упрямстве и вспыльчивости...

...Цивилизованная, прагматичная Европа, руководствующаяся в основном контролем самосознания, опирающаяся на рацио, радикально отличается от иррационального, с сильной опорой на коллективное бессознательное, пренебрегающего проблемами отдельной личности Востока. А между ними – мы, россияне, русские, раздираемые противоречиями, со своей неприкаянной, не приставшей ни к одному берегу никем не понятой душой. Скифы? Скорее, евроскифы – с особой ментальностью и особой судьбой» (4; с. 38-40)

Отметим, что эпилептоидный характер (по К.Касьяновой) отличается от других акцентуаций личности тем, что это характер «охотника и воина», то есть по определению человека, склонного к конкуренции, борьбе в экстремальных условиях. Это ни в коей мере не способствует «духу коллегиальности», для такого человека характерна склонность к соревновательности, отстаиванию своих прав и «места в жизни». Кроме того, существуют так называемые «социальные аксиомы» (Leung et al, 2002, с.288). Вышеупомянутыми авторами были выделены и описаны пять измерений социальных аксиом. Это: социальный цинизм, социальная сложность, награда за усилия, духовность (позднее – религиозность), контроль судьбы. Все социальные аксиомы и их субкатегории выполняют несколько функций, в том числе: облегчают достижение целей, помогают людям сохранять самооценку, служат выражению ценностей и оказывают помощь в понимании мира. Для данной работы представляет интерес такая социальная аксиома как «социальный цинизм». Этот компонент внутреннего мира личности отражает предполагаемую враждебность и злонамеренность окружающего индивида социума. По выражению В.Теккеря, - «мир – это зеркало, в котором каждый видит свое отражение». Так, многим людям свойственно предполагать, что они окружены враждебными и эгоистичными индивидами, группами и институтами. В силу этого сами люди, чувствуя исходящую от окружения опасность, начинают вести себя соответственно, то есть проявляют недоверие, неудовлетворенность, иногда агрессию.

Как правило, социальный цинизм связан с большой плотностью населения, высоким уровнем соревновательности, высоким потреблением алкоголя, низкой удовлетворенностью жизнью, значительными стрессами, которые испытывают люди. Как видим, эти факторы присутствуют в жизни офисных работников разного уровня. В результате наблюдается снижение мотивации к работе, стремление работать «от сих до сих»

Как пишет Е.Г.Ясин, - «в рыночной экономике дифференциация населения по доходам больше, чем в плановой. Это формирует более сильные стимулы к труду и деловой активности. В США довольно высокий уровень неравенства, коэффициент Джини более 0,35 – больше, чем в других странах Европы и ОЭСР. Кроме Мексики, где степень неравенства, как в Бразилии, одна из самых высоких в мире. Но для этих стран характерна этнокультурная неоднородность населения (белые и цветные). У нас же при культурно однородном населении уровень неравенства только чуть ниже, чем в Мексике. Можно сделать вывод, что у нас неравенство чрезмерно, это порождает атмосферу недоверия, препятствующую модернизации, кооперативному поведению, а значит, сплочению общества для решения общих задач» (5; с.13). Автор многих работ, посвященных проблемам жизненных ценностей россиян, их национальным особенностям Н.М.Лебедева утверждает: «...Высокая степень конформизма ведет к неприятию норм и ценностей, доказавших в других странах свою способность содействовать креативному, инновационному развитию, модернизации общества на этой основе» (5; с.24).

Заключение

Представляется, что в постиндустриальном инновационном обществе, время которого в России неотвратимо наступает, топ-менеджеры, руководители организаций, менеджеры по персоналу неизбежно должны будут работать над увеличением роли социального капитала, проявляющегося в степени доверия индивидов к самому обществу и его членам, разъяснением роли самоидентификации (национальной, профессиональной и личностной), снижением степени социального цинизма и повышением значения личностного развития (по К.Грейвзу и Л.Кольбергу). Альтернативы, в сущности нет, т.к.

другая возможность – застой, социальная апатия и постепенное скатывание к стандартам наименее развитых стран современного мира.

Литература

1. В.О.Ключевский. Очерки российской истории. – М.:Наука:1956.
- 2..Лебедева Н.М., Татарко А.Н.. Ценности культуры и развитие общества. – М.: Издательский дом ГУ ВШЭ, 2007. .
3. Назарчук А.В. Этика глобализирующегося общества. – М.: Директмедиа Паблишинг, 2002. С.32-33).
4. Собчик Л.Н. Я и Ты, Мы и Они. Психолог о характере, о любви, о семье, о детях.- М.:БОРГЕС, 2011.
5. Ясин Е.Г. Сценарии развития России на долгосрочную перспективу. – М.: НИУ ВШЭ, 2011.
6. Leung K., Bond M.H., Searth S.H. How to explain cross-cultural differences: Values, valencies and expectancies? Asian Journal of Psycholodgy. 1995.1. p. 70-75.