

НИКОЛАЙ АНДРЕЕВИЧ СОБОЛЕВ

аспирант школы философии НИУ ВШЭ,
Москва, Россия;
e-mail: sobolevna@gmail.com



Проблема понимания трансляции знания в управлении

Анализ процесса трансляции знания трансформировался от исследования отдельных элементов, связанных с этим процессом, к постановке глобального вопроса о том, что такое знание, трансляцией которого мы пытаемся управлять. Менеджмент знания не отвечает на поставленный вопрос и не принимает во внимание решения, сформулированные в рамках эпистемологии. В статье утверждается, что менеджмент знания опирается на социальный конструкционизм, поэтому его подход к трансляции знания связан с определением знания, используемым в этой эпистемологической теории.

Ключевые слова: знание, трансляция знания, менеджмент знания, эпистемология, социальный конструкционизм.

Трансляция знания является важной составляющей общественной жизни и неоднократно подвергалась философскому и научному анализу. При этом, согласно Т. Беккеру, в западной мысли постепенно менялась постановка вопроса, связанная с этим феноменом. Если изначально ставился акцент на трансляцию знаний между индивидами, то начиная с 60-х годов XX века — как между индивидами, так и между организациями. С 90-х годов трансляция знания стала рассматриваться как управленческий процесс, что связано с появлением нового научного и практического направления — менеджмента знания (Basker, 1991). Данная область управленческой науки возникла в начале 90-х годов XX века, ее целью было осуществлять управление генерацией, трансляцией и использованием знания. Будучи изначально набором практик, менеджмент знания за более чем 20 лет стал активно развивающейся прикладной дисциплиной, продолжающей свое формирование и поныне (Serenko, Bontis, 2013). При этом с конца 2000-х годов внимание исследователей привлек новый вопрос: что такое знание, трансляцией которого мы пытаемся управлять и каковы его характеристики?

В такой постановке проблема передачи знания становится актуальной для практической сферы. Действительно, для создания эффективных технологий обмена знаниями необходимо иметь представления о свойствах передаваемого объекта. Это означает, что нужно не отдельное определение знания, а концепция, где описываются его свойства и условия, при которых оно возможно, иначе говоря — эпистемологическая теория. Таким образом, перед менеджментом знания стоит следующий вопрос: на основе каких эпистемологических теорий следует рассматривать проблему трансляции знания?

Наиболее простым вариантом было бы создать подход, отвечающий задачам, стоящим перед практикой трансляции знания и их теоретическими обобщениями. Так, Б. Виссусек с коллегами предлагают социопрагматический подход к трансля-

ции знания (Wyssusek, Schwartz, Kremberg, 2001), апробированный ими для решения конкретных задач в области создания информационных систем (Wyssusek, Schwartz, Kremberg, 2002). Минус данного варианта состоит в том, что никакая теория не может охватить всех возможных явлений. Следовательно, для более полного охвата реальности необходимо развивать сразу несколько концепций, что и предлагают такие исследователи, как Н. Джейкобсон (Jacobson, 2007). К сожалению, в данном случае трудно аргументировать выбор конкретных направлений развития теории трансляции знания. Так, сама Джейкобсон считает, что в качестве базиса следует опираться на теории социальной эпистемологии, но аргументирует это лишь тем фактом, что в последние годы большей популярностью пользуются исследования, посвященные внутри- и межорганизационному распространению знания (Jacobson, 2007: 120).

Предлагаемый нами вариант состоит в том, чтобы рассмотреть понимание знания в рамках теории, легшей в основу менеджмента знания. Однако если мы попытаемся понять, как в ней трактуется термин «знание», мы столкнемся с проблемами. Во-первых, многие организации, в которых развивается управление знанием, редко определяют для себя искомый термин (Schultze, Stabell, 2004). Во-вторых, несмотря на то, что в теории менеджмента знания предлагаются различные определения данного понятия (McAdam, McCreedy, 2000), в ней, как правило, не ссылаются на другие дисциплины, и прежде всего на эпистемологию. Многие исследователи, например П. Ламбе, отмечают наличие своеобразной «академической забывчивости» рассматриваемой дисциплины, что приводит к эффекту «изобретенного велосипеда» — идеи, которые в менеджменте знания считаются очевидными, на самом деле были взяты из более ранних теорий, например теории организаций (Lambe, 2011).

Таким образом, можно предположить, что менеджмент знания так или иначе неявно ссылается на определенную эпистемологическую теорию. На наш взгляд, таковой является социальный конструктивизм (конструкционизм). Суть данной теории, изложенной П. Бергером и Т. Лукманом в работе «Социальное конструирование реальности», заключается в следующем. Находясь в обществе, человек сталкивается с реальностью, обусловленной социальным взаимодействием людей. Даже обращаясь к, казалось бы, внесоциальной реальности (природе), человек использует язык, который существует благодаря социальным взаимодействиям. Более того, субъект социализируется и усваивает знания посредством этих же взаимодействий. Следовательно, знание о реальности, сконструированной обществом, также конструируется благодаря этому же обществу. А поскольку социальная среда постоянно изменяется, то процесс конструирования и того и другого (знания о реальности и самой реальности) происходит постоянно (Бергер, Лукман, 1995).

Подобный подход к знанию (часто ограниченный конструированием знания в рамках организации) теоретики менеджмента знания нередко маркируют как либо господствующий в данной дисциплине (Venters, 2010; McAdam, McCreedy, 2000), либо один из основных (Schultze, Stabell, 2004; Jacobson, 2007). Согласно Х. Цукасу, организация есть не что иное, как распределенное знание. Действительно, все участники организационных процессов обладают компетенциями, позволяющими им данные процессы осуществлять. Последние, в свою очередь, сами являются результатом организационной деятельности. Даже если организация появляется с нуля, через некоторое время ее члены приобретают специфическое знание, характерное только для нее и реализуемое в ходе ее жизнедеятельности (Tsoukas, 1996). М. Демаре, описывая отношение коммерческих фирм к термину «знание», указывает

на такие характеристики данного предмета, как социальная природа и прагматическая направленность (Demarest, 1997). Первое означает, что знание в организации генерируется и используется множеством людей одновременно: во многих случаях нельзя точно сказать, кто именно сгенерировал знание о правильном ходе организационного процесса. Второе означает, что организацию не интересует истинность знания, если это не сказывается на работоспособности фирмы. Высокие индексы цитирования данных работ позволяют утверждать, что подобная точка зрения является достаточно распространенной в среде теоретиков рассматриваемой дисциплины.

Однако популярность подхода не означает, что менеджмент знания изначально формировался под влиянием социального конструктивизма. Действительно, практика управления знанием формировалась независимо в компаниях различных стран — США, Швеции, Японии. Следовательно, в различных местах должны были сформироваться различные подходы. Тем не менее, по утверждению А. Серенко и Н. Бонтиса, упомянутые различия касаются, прежде всего, конкретных управленческих практик, но практически не влияют на становление менеджмента знания как дисциплины (Serenko, Bontis, 2013).

Возможно еще одно возражение на утверждение о происхождении менеджмента знания от теории социального конструктивизма. Любая теория всегда формируется под воздействием нескольких концепций, при этом возможна ситуация, когда ни одна из них не оказывает определяющего влияния. Для ответа на подобный контраргумент следует обратиться к истокам рассматриваемой дисциплины. Менеджмент знания формировался на основе теории организаций (Lambe, 2011) и некоторыми исследователями считается ее органичной частью (Serenko, Bontis, 2013). В данной теории примерно с 80-х годов XX века возникла мысль, что организация может быть субъектом работы со знанием, а с середины 1990-х данная точка зрения стала доминировать (Easterby-Smith, Crossan, Nicolini, 2000). Этот феномен объясняется тем фактом, что классический труд по менеджменту знания И. Нонаки и Х. Такеучи «Компания, создающая знание» не только признает социальную природу знания, но и прямо ссылается на фундаментальный труд П. Бергера и Т. Лукмана «Социальное конструирование реальности» (Nonaka, Takeuchi, 1995: 64). Кроме того, А. Лаймон и Л. Э. Бастиас указывают на существенное влияние работ У. Матураны и Ф. Варелы (авторов теории автопоэзиса) на становление теории организаций и далее — менеджмента знания (Limone, Bastias, 2006).

Таким образом, имеются основания утверждать, что рассматриваемая дисциплина сформировалась под влиянием социального конструктивизма, то есть фактически является практическим приложением данной теории. Следовательно, мы можем ответить на вопрос: какими свойствами обладает знание, трансляция которого понимается как управленческий процесс:

1. **Организационность.** Знание — это не столько компетенции конкретного человека, сколько то, чем обладает организация как целое, несводимое к сумме своих частей. Иными словами, допускается, что может существовать нечто, чего не знает ни один человек в организации, но что знает организация как целое.

2. **Прагматичность.** Истинность имеющегося знания определяется через прагматический критерий: знание считается истинным постольку, поскольку следствия из него подтверждаются в ходе деятельности.

3. Конструируемость. Знание получается, как результат деятельности организации, и существует в организационном контексте и в рамках организационных процессов.

4. Воплощенность. Организация обладает знанием, если она воплощает его в своей непосредственной деятельности. Так, если у завода есть чертежи прибора, то он обладает информацией, а если он его производит — то знанием.

Следовательно, трансляция знания — это процесс, в ходе которого одна организация реконструирует знание, воплощенное в деятельности другой организации. Далее можно сделать выводы о том, как возможна трансляция такого рода знания:

1. Передача знания всегда происходит внутри некоего контекста (социального, организационного), в рамках которого оно существует.

2. Транслировать знание значит частично воспроизвести организационный контекст, в котором оно существовало изначально. Поэтому возможности трансляции знания ограничены возможностями воспроизведения того же контекста в других условиях.

3. В ходе процесса передачи знания реципиент получает как явное, так и неявное знание, при этом передача последнего может даже не осознаваться участниками процесса.

4. Транслируемое знание в любом случае будет изменено, поскольку организационный контекст источника знания и реципиента всегда различается (поэтому возможны ситуации, когда в ходе трансляции уже имеющегося знания генерируется новое, которое может представлять интерес и для реципиента, и для организации-источника).

5. Передача знания прошла успешно, если субъект смог использовать знание в своей деятельности.

6. На качество передачи знания положительно влияет количество общих знаний источника и получателя знания (с учетом общности контекста этого знания), наличие устойчивых каналов трансляции и способность реципиента к усвоению нового.

Вышеуказанный подход уместно было бы обозначить как «подход воплощенного знания». Предложенная формулировка подразумевает, что любое знание всегда выражено в деятельности субъекта и поэтому трансляция знания зависит от контекста самой деятельности, а успех данного процесса определяется тем, насколько переданное знание смогло быть воплощено.

Разумеется, тот факт, что менеджмент знания развивает идеи социального конструктивизма, не означает, что указанный выше подход к знанию и его трансляции является для менеджмента знания единственно правильным. Н. Джейкобсон справедливо утверждает, что в зависимости от того, на какой эпистемологической теории основываться, можно получить различные варианты постановки вопроса исследований трансляции знания, а с ними — и новые технологии (Jacobson, 2007: 122–123). При этом полученные нами выводы имеют важные следствия не столько для управления, сколько для эпистемологии.

1) Поскольку менеджмент знания развивает идеи социального конструктивизма, то данная теория получает доступ к значительному эмпирическому материалу, который следует обработать и использовать для ее усовершенствования.

2) Согласно М. Куллу, существует спрос на трактовку термина «знание» со стороны практиков менеджмента знания (Kull, 2002). Для исследователей в области

эпистемологии это означает социальный заказ на создание приложений существующих теорий познания — не обязательно социально-эпистемологических.

3) В данной статье был показан прецедент трансляции эпистемологического знания в управленческое. На наш взгляд, подобное явление заслуживает внимательного изучения, так как позволяет определить место эпистемологии среди других отраслей знания.

Отдельно следует упомянуть отечественную традицию исследований трансляции знания, которая развивалась аналогично западной (по Т. Беккеру). Действительно, отечественная мысль уделяла внимание передаче знания как между индивидами (например, в работах Л. Выготского), так и между организациями (например, в работах Московского методологического кружка и организационно-деятельностных играх Г. П. Щедровицкого). Из-за распада СССР в отечественной мысли не успел сформироваться третий этап — рассмотрение трансляции знания как управленческого процесса. Тем не менее, на наш взгляд, в отечественных разработках есть достаточный потенциал для российской школы управления знанием.

В целом выявление эпистемологических корней менеджмента знания не только позволяет понять, каковы свойства знания, трансляцией которого мы пытаемся управлять, но и открывает пространство для исследований как в области эпистемологии, так и в области управления.

Литература

- Berger P., Lukman T. *Sotsial'noye konstruirovaniye real'nosti*. M.: Medium, 1995. 336 s. [Berger, P. L., Luckmann, T. (1995) *The Social Construction of Reality*. M.: Medium, 336 p.]
- Backer T. E. Knowledge utilization: The third wave // *Science Communication*. 1991. № 3. С. 225–240.
- Demarest M. Understanding knowledge management // *Long Range Planning*. 1997. № 3. С. 374–384.
- Easterby-Smith M., Crossan M., Nicolini D. Organizational Learning: Debates Past, Present And Future // *Journal of Management Studies*. 2000. № 6. С. 783–796.
- Jacobson N. Social Epistemology Theory for the “Fourth Wave” of Knowledge Transfer and Exchange Research // *Science Communication*. 2007. № 1. С. 116–127.
- Kull M. D. Stories of knowledge management: Exploring coherence in a community of practice // 2002.
- Lambe P. The unacknowledged parentage of knowledge management // *Journal of Knowledge Management*. 2011. № 2. С. 175–197.
- Limone A., Bastias L. E. Autopoiesis and knowledge in the organization: Conceptual foundation for authentic Knowledge Management // *Systems Research and Behavioral Science*. 2006. № 1. С. 39–49.
- McAdam R., McCreedy S. A critique of knowledge management: using a social constructionist model // *New Technology, Work and Employment*. 2000. № 2. С. 155–168.
- Nonaka I., Takeuchi H. *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation.*: Oxford university press, 1995.
- Schultze U., Stabell C. Knowing what you don't know? Discourses and contradictions in knowledge management research // *Journal of Management Studies*. 2004. № 4. С. 549–573.
- Serenko A., Bontis N. The intellectual core and impact of the knowledge management academic discipline // *Journal of Knowledge Management*. 2013. № 1. С. 137–155.
- Tsoukas H. The firm as a distributed knowledge system: a constructionist approach // *Strategic management journal*. 1996. № 2. С. 11–25.

Venters W. Knowledge management technology-in-practice: a social constructionist analysis of the introduction and use of knowledge management systems // *Knowledge Management Research & Practice*. 2010. № 2. C. 161–172.

Wyssusek B., Schwartz M., Kremberg B. Knowledge management—a sociopragmatic approach // REMENYI, D.(Hg.): *Proceedings of the 2nd European Conference on Knowledge Management*. Bled: Citeseer, 2001. C. 767–776.

Wyssusek B., Schwartz M., Kremberg B. Targeting the social: a sociopragmatic approach towards design and use of information systems // *Proceedings of the Information Resources Management Association International Conference (IRMA 2002)*. Seattle: Citeseer, 2002.

An approach to the Problem of Understanding Knowledge Transfer in Management

NIKOLAY A. SOBOLEV

department of philosophy NRU HSE,
Moscow, Russia;
e-mail: sobolevna@gmail.com

Knowledge transfer has transformed from practical issues to question about properties of knowledge which transfer process is managed. Knowledge management discipline neither answers such a question nor refers to epistemological theories which are to solve it. This paper shows that knowledge management has originated from social constructionism so that the former is using understanding of knowledge developed in the latter.

Keywords: knowledge, knowledge management, knowledge transfer, epistemology, social constructionism.