

УДК 331.101

О.А. Бут

РОЛЬ ЭПИСТЕМОЛОГИЧЕСКОГО ПОДХОДА В ФОРМИРОВАНИИ ТЕОРИЙ УПРАВЛЕНИЯ

Предпринята попытка соотнести различия в подходах к эпистемологии и основные различия в существующих теориях управления. Актуальность выявления такого соотношения связана с тем, что современная теория управления Knowledge Management, в соответствии с которой знания рассматриваются как основной стратегический ресурс любой организации, является следствием развития различных взглядов на управление. Поэтому такое соотношение позволит сделать более прозрачным формирование образа мыслей менеджеров по отношению к знанию, а также выявить взаимосвязь или противоречивость различных трудов в области Knowledge Management.

Ключевые слова: Knowledge Management, рационализм, эмпиризм, научный менеджмент, теория человеческих отношений, явные и неявные знания, динамическая модель создания знания.

Сегодня мы сталкиваемся с огромным количеством трудов по менеджменту, в которых авторы, анализируя классические и современные теории менеджмента, выявляют их адекватность реалиям наших дней, предлагают свои корректировки и дополнения к таким теориям. Большой общественный резонанс как среди теоретиков, так и практиков вызывает тема управления знанием. Общеизвестно, что знание является основным конкурентным ресурсом любой организации, однако вопрос управления этим ресурсом остается открытым [1].

Как правило, этот вопрос рассматривается в рамках теории управления Knowledge Management. На сегодняшний день не существует четкой и прозрачной системы этой теории. Такая система только формируется, и сложность ее формирования, как нам видится, связана, в первую очередь, с неоднозначностью самого термина «знание», а также с существованием различных подходов в эпистемологии.

Философские учения являются основой теории экономики и, как следствие, теорий управления. Онтология менеджмента обосновывается общими онтологическими конструкциями социальной реальности, которые, в свою очередь, формируются в рамках и по принципам стиля философского мышления, доминирующего в тот или иной исторический период в той или иной стране. Часто американские и европейские методы управления противопоставляют японским, в том числе это касается и взглядов на управление знанием.

Нами предпринята попытка соотнести различия в подходах к эпистемологии и основные различия в существующих теориях управления. Актуальность выявления такого соотношения связана с тем, что Knowledge Management является следствием развития различных взглядов на управление, поэтому такое соотношение позволит сделать более прозрачным формирование образа мыслей менеджеров по отношению к знанию, а также выявить взаи-

мосьвязь или противоречивость различных трудов в области Knowledge Management.

Западная философия обладает богатым эпистемологическим наследием, в котором можно выделить два основных направления: рационализм и эмпиризм. Эти два основных направления расходятся во мнении, что считать истинным источником знания. Рационализм и эмпиризм были сведены воедино И. Кантом. Он признавал опыт как основу знания, но отвергал мнение эмпириков о том, что опыт – его единственная основа.

Что касается японской интеллектуальной традиции, то, как пишут в своей книге «Компания – создатель знания. Зарождение и развитие инноваций в японских фирмах» И. Нонака и Х. Такеучи, «ни одно из японских философских учений не только не приобрело широкой известности, но и не было систематически описано» [2. С. 43]. Поэтому авторы как для пояснения японского взгляда на знание, так и для отражения японского подхода к практике менеджмента выделяют три основные японские интеллектуальные концепции [2. С. 44]:

1. Единство человека и природы.
2. Единства тела и сознания.
3. Единство человека и его окружения.

Понятие «единство человека и природы» свидетельствует о том, что японцам скорее свойственно принимать во внимание чувства и эмоции, чем придерживаться неизменных взглядов на устройство мира или метафизических положений.

Понятие «единство тела и сознания», пришедшее из дзен-буддизма, отражает традицию признания большой ценности личного физического опыта. Для японцев знание – это мудрость, получаемая при условии «цельности личности». Такая точка зрения противоположна классическому западному представлению о знании.

Понятие «единство человека и его окружения» отражает факт того, что смысл жизни для японцев – гармоничное существование с другими людьми. Самореализация через человеческие взаимоотношения – естественное стремление для японца. Что касается западного общества, то здесь, как правило, целью жизни провозглашается реализация индивида.

И. Нонака и Х. Такеучи отмечают, что, несмотря на то, что современная западная философская мысль сближается с японской интеллектуальной традицией, в оценке роли знания в западной управленческой практике все еще доминирует классическая дихотомия субъекта и объекта.

Дихотомия между субъектом и объектом, знанием и его носителем повлияла на формирование взгляда на организацию как на механизм «обработки информации», в соответствии с которым организация обрабатывает поступающую из внешних источников информацию, для того чтобы приспособиться к новым обстоятельствам.

Однако несмотря на то, что многие теории менеджмента рассматривались в рамках классической дихотомии, усилия по его преодолению в западной философии нашли отражение и в управленческой мысли: «гуманистическое» направление в менеджменте начинает вступать в схватку с «научным».

Научный менеджмент был основан Ф. Тейлором, являющимся пионером экспериментов, в рамках которых выявлялись факторы, влияющие на уровень производительности труда. Научный менеджмент был попыткой формализации опыта рабочих в объективное и научное знание. Ф. Тейлор пишет в своей книге: «Администрация должна взять на себя заботу по собиранию всей совокупности традиционных знаний и навыков, которыми обладают ее рабочие, а затем задачу классификации, табличной обработки и сведения всех этих знаний в правила, законы и формулы, оказывающие рабочим огромную помощь в выполнении их ежедневной работы» [3]. Автор подчеркивает, что лекарство от низкой производительности труда «заключается в систематической организации труда, а не в поисках какой-либо необыкновенной или экстравагантной личности» [3].

Стремительное внедрение научного менеджмента дало импульс развитию теории человеческих отношений. Двух ученых – Мери Паркер Фоллет и Элтона Мэйо – можно назвать самыми крупными авторитетами в развитии данной теории. Знаменитые эксперименты Э. Мэйо, особенно те, которые проводились на заводе «Уэстерн Электрик» в Хоторне, открыли новое направление в теории управления. Э. Мэйо обнаружил, что четко разработанные рабочие операции и хорошая заработная плата не всегда вели к повышению производительности труда, как считали представители школы научного управления. Эксперименты показали, что такие социальные факторы, как моральное состояние, чувство принадлежности к группе и межличностные навыки понимания (особенно группового) поведения, повышают производительность труда [4].

Критикуя классическую теорию организации и управления за упрощенный взгляд на природу человеческого поведения в организации, стремление минимизировать роль «человеческого фактора», Э. Мэйо подверг сомнению эффективность бюрократической формы управления и выдвинул задачу внедрения методов обращения с работником как «социально-психологическим» существом. Именно работы представителей данной школы придали менеджменту гуманистическую направленность.

Далее гуманистический вектор менеджмента был направлен в сторону формирования корпоративной культуры организации, которая повысила бы лояльность персонала к компании и способствовала бы высокой производительности труда. Справедливости ради стоит заметить, что в нашей стране многие компании относятся к этому как к просто модному направлению, сводя все просто к корпоративным праздникам.

Однако именно сейчас, когда знание становится главным фактором производства и возрастает зависимость организации от носителей такого фактора, необходимость формирования среды для эффективного управления таким фактором становится жизненно важной для любого предприятия. Причем правила формирования такой среды должны учитывать тот факт, что специфика знания в роли главного структурного элемента общества состоит в его демократизирующей социальной функции. Если нет центра, то нет и вертикали в иерархии управленческих структур. Все социальные структуры коммуницируют на основах самоорганизации. Можно сказать, что создается го-

горизонтальная гетерогенная иерархия, где каждый социальный элемент функционирует на равных основаниях, как рядоположенный с другим.

Традиционное метафизическое мышление и метафизический способ философского мышления по конструированию социальных процессов уступают место способу постметафизическому. Самоорганизация и основанные на принципе равноположенности коммуникации принципиально противятся властным основам и управленческим началам какого-либо центра (будь это труд, капитал, земля, собственность и т.п.).

В таких условиях направленность на человека является сущностной характеристикой системы Knowledge Management. Существуют десятки определений знания, но с точки зрения Knowledge Management знание – это фундаментальный ресурс, базирующийся на практическом опыте специалистов и на данных, существующих на конкретном предприятии [5]. И здесь Knowledge Management сталкивается с парадоксальным эффектом двойственности: с одной стороны, существует прямая зависимость успешного построения и функционирования этой системы от человека, с другой же стороны, данная система призвана максимально снизить зависимость компании от конкретных сотрудников как носителей уникального, то есть неповторимого, невозобновляемого опыта.

Снижение зависимости организации от сотрудников становится одной из главных задач Knowledge Management. Для снижения такой зависимости из наследия рационализма и научного менеджмента следует, что руководство должно по возможности формализовать все имеющиеся знания сотрудников. Однако всегда ли человек осознает свои знания, насколько можно формализовать чувственный опыт? Ответы на эти вопросы пытается найти М. Полани, предлагая концепцию неявного знания. Изложению этой концепции посвящена его монография «Личностное знание» [6].

Основным стержнем концепции неявного знания М. Полани является положение о существовании двух типов знания – центрального, или явного, эксплицируемого, и периферического, неявного, скрытого, имплицитного. Автор «Личностного знания» настаивает на том, что получаемая через органы чувств информация значительно богаче той, что проходит через сознание, и «человек знает больше, чем может сказать». Неосознанные ощущения и образуют эмпирический базис неявного знания. По мнению М. Полани, мы повсеместно сталкиваемся с неполной артикулированностью знания, например, человек прекрасно умеет что-то делать, несмотря на то, что ничего не знает о тех отдельных элементах, из которых складывается это его умение, поэтому он имеет право утверждать, что он знает, как это делать, хотя в принципе и не может сказать точно, что же именно он знает.

Следовательно, именно работа с неявным знанием становится одной из главных задач в рамках Knowledge Management. Системность и алгоритм такой работы на сегодняшний день наиболее понятно и логично представлены в уже упомянутой книге японских исследователей И. Нонака и Х. Такеучи [2]. Объектом исследования в их работе является создание знаний организацией, а краеугольным камнем эпистемологии авторов – различие между неформализованным и формализованным знанием.

И. Нонака и Х. Такеучи убеждены в том, что создание знания – один из важнейших источников международной конкурентоспособности. Они показывают, что причина успешности японских компаний кроется в своеобразии японского подхода. В книге дан обзор различий между представлениями о знании в западных и японских философских традициях.

В частности, западные менеджеры привыкли работать с формализованным знанием – знанием, которое кодифицировано, разложено «по полочкам», т.е. бумажным и электронным документами. По мнению авторов, акценты должны сместиться на работу с неформализованным знанием, и хотя они во все не отрицают значение и практическую пользу работы со знанием формализованным, все-таки подчеркивают, что внимание к субъективному, скрытому знанию в наше время крайне недостаточное, а «выявление и использование неформализованного знания позволяют решить множество очень важных задач... дают возможность увидеть организацию не как машину для обработки информации, а как живой организм. В высшей степени субъективные понятия – понимание, предчувствия и догадки – представляют собой составную часть знания. Знание подразумевает не только образы и символы, но и идеалы, духовные ценности и эмоции. Эти неясные и абстрактные элементы важны для постижения японского взгляда на знание». В нашей теории создания знания организацией, пишут авторы, мы пользуемся традиционным определением знания – «доказанное истинное убеждение», но тем не менее следует отметить, что, хотя традиционная западная эпистемология делает ударение на слове «истинное», мы предпочитаем изучать природу знания, основываясь на той части определения, где говорится о «доказанном убеждении». Это различие в подходах предопределяет еще одно важное отличие от традиционной западной эпистемологии: если в ее рамках подчеркивается абсолютная, неизменная и не зависящая от человека природа знания, выражаемая, как правило, утверждениями, опирающимися на формальную логику, то мы считаем знание динамическим субъективным процессом проверки соответствия личного мнения истине [2. С. 82].

С точки зрения И. Нонака и Х. Такеучи, формализованное и неформализованное знание следует рассматривать не отдельно, а как взаимодополняющие факторы единой природы. В процессе человеческой созидательной активности они взаимодействуют и переходят одно в другое. Их динамическая модель создания знания (SECI) исходит из предположения о создании и распространении знания посредством социального взаимодействия формализованного и неформализованного знания. Это взаимодействие ученые называют трансформацией знания, причем они особо отмечают, что трансформация – социальный процесс, происходящий между индивидуумами, а не в индивидууме. Посредством «социальной трансформации» и формализованное, и неформализованное знание увеличивается как качественно, так и количественно. И. Нонака и Х. Такеучи выделяют четыре способа такой трансформации [2. С. 88]:

- 1) социализация – переход неформализованного знания в неформализованное. Упрощая, можно сказать, что это развитие навыков в ходе практической деятельности, т.е. совершенствование уже имеющихся навыков;

2) экстернализация – переход неформализованного знания в формализованное. Под такой трансформацией знаний понимается описание существующих умений и навыков;

3) комбинация – переход формализованного знания в формализованное. В самом общем виде комбинация – это создание из одной теории – другой теории, зачастую, еще без опытной проверки (в рамках процесса комбинации это и невозможно, так как любая проверка требует использования неформализованных, скрытых знаний, а это уже другие элементы рассматриваемой теории);

4) интернализация – переход формализованного знания в неформализованное. Такой процесс можно проиллюстрировать использованием инструкции по эксплуатации нового прибора. Мы изучаем инструкцию (формализованное знание), а потом начинаем пользоваться прибором (создавать в себе неформализованное знание – навык использования прибора).

Анализируя специальные исследования, авторы уделяют внимание и проблемам международного сотрудничества в процессе разработки новых товаров. Они подчеркивают важность длительной социализации и экстернализации, а также высказывают мысль о том, что оба эти процесса являются довольно продолжительными потому, что для достижения взаимного доверия и распространения неявного знания в условиях наличия культурных и языковых барьеров требуется много времени.

Выступая на конференции в Лондоне в 1996 г., Х. Такеучи еще раз акцентировал внимание на том, что японцы больше общаются между собой на работе «вживую», чем, например, в США, где офисные компьютеризированные системы общения получили большее распространение. Собираясь вместе, японцы готовы высказывать свои мысли, пусть часто это требует больше времени и порой действует недостаточно эффективно, но, как отметил Х. Такеучи, «в США существует культура гениев-суперзвезд, которые выдают новые потрясающие идеи. И это хорошо, если вы – Билл Гейтс, но не во всякой компании есть свой Билл Гейтс». Закончив работу над проектом, японцы стремятся собрать идеи и полученный опыт. Х. Такеучи в определенной мере упрекает западные компании за принесение знания неформализованного в жертву знанию формализованному и отмечает, что им нужно научиться понимать ценность того, что остается скрытым, невысказанным и неоднозначным. Кстати, как раз в эти годы в американских компаниях проводились массовые сокращения за счет увольнения пожилых сотрудников, которые унесли с собой те самые невысказанные идеи и неформализованный опыт и оставили в компании определенный вакуум [2. С. XIII] .

Модель И. Нонаки и Х. Такеучи вызывает большой интерес во всем мире, однако есть и критические замечания, которые время от времени высказываются в адрес ученых. Японские компании сильно полагаются на неявные знания сотрудников, которые часто имеют пожизненное трудоустройство в компании, отсюда возникает вопрос о том, насколько модель (SECI) является применимой в условиях, отличных от японских? Не вызывает сомнения, что процесс социализации в условиях «человек человеку волк» не работает и вопросы мотивации сотрудников к обмену своими знаниями для большинства организаций как на Западе, так и в России остаются, как правило, самыми

болезненными. Некоторые сотрудники не делятся опытом, потому что на это нет времени, другие – боятся утратить свой статус. Корни нежелания делиться знаниями могут крыться и в опасениях, связанных с сокращением штатов: «Если я расскажу им все, что знаю, зачем им буду нужен я сам?». Страх вырвать себе яму своими же руками, создав целый штат конкурентов, чаще всего заставляет людей держать знания в секрете. Руководство организации не может заставить людей делиться своим опытом. Необходимо задуматься об этой добровольной природе вопроса и понять, что мотивирует или демотивирует сотрудников.

Из всего вышесказанного следует, что компании должны обеспечить культурную среду, которая бы способствовала обмену знаниями, а термины «социальная направленность», «социальная ответственность» не должны восприниматься как дань моде, задаваемой иностранной литературой по менеджменту.

Литература

1. Григорьев Л. Knowledge Management – функциональная задача или новая парадигма управления? [Электронный ресурс]. – URL: http://bigc.ru/publications/bigspb/km/km_func_task_or_new_paradgm.php (дата обращения: 25.07.12).
2. Нонака И., Такеучи Х. Компания – создатель знания. Зарождение и развитие инноваций в японских фирмах: Пер. с англ. А. Трактинского. М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2011. 384 с.
3. Тейлор Ф.У. Принципы научного менеджмента. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.improvement.ru/bibliot/taylor/index.shtm> (дата обращения: 0.08.12).
4. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М.: Дело, Серия: Зарубежный экономический учебник, 2006. 720 с.
5. Гаврилова Т. Извлечение знаний: психологический аспект. [Электронный ресурс]. – URL: http://bigc.ru/publications/bigspb/km/izvl_knowlg_psych_aspect.php (дата обращения: 25.07.12).
6. Полани М. Личностное знание. На пути к посткритической философии: Пер. с англ. / Под ред. В.А. Лекторского и В.И. Аршинова. М.: Прогресс, 1985. 343 с.