

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

На правах рукописи

Журавлева
Ангелина Александровна

**РОЛЕВЫЕ ПОЗИЦИИ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА ОБМЕНА ЗНАНИЙ В
ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ КОМПАНИИ ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ)**

19.00.03 – психология труда, инженерная психология, эргономика

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой
степени кандидата психологических наук

Санкт-Петербург – 2013

Работа выполнена на кафедре эргономики и инженерной психологии Санкт-Петербургского государственного университета

Научный руководитель: доктор психологических наук
Третьяков Виталий Петрович

Официальный оппонент: доктор психологических наук, профессор
Губин Владимир Алексеевич,
профессор кафедры общей и прикладной психологии Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина

кандидат психологических наук
Сопина Ольга Павловна,
руководитель аналитического отдела
ООО «Эрго AiTi»

Ведущая организация: ФГБОУ ВПО Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена

Защита состоится «__» _____ 2013 г. в __.__. часов на заседании совета Д 212.232.02 по защите диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук на базе Санкт-Петербургского государственного университета по адресу: 199034, г. Санкт-Петербург, наб. Макарова, дом 6, факультет психологии, ауд. 227.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке им. М. Горького при Санкт-Петербургском государственном университете по адресу: 199034, г. Санкт-Петербург, Университетская наб., 7/9.

Автореферат разослан «_____» _____ 2013 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета

Е. С. Старченкова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКИ РАБОТЫ

Актуальность исследования.

Изучение процесса обмена знаний и психологических оснований включенности сотрудников организации в данный процесс обусловлено принципиальными изменениями в содержании и характере трудовой деятельности специалистов компаний информационных технологий. Современные условия труда предоставляют специалистам возможности повышения профессиональной компетентности. Однако эти потенциальные возможности ограничиваются недостаточной включенностью специалистов в процессы обмена знаний в организации. Очевидна необходимость оптимизации процесса обмена знаний в современных компаниях, в особенности это касается компаний информационных технологий. Оптимизация процессов обмена знаний является актуальной для решения различных организационных задач: управления знаниями, стратегического управления, внедрения инноваций, организационного обучения.

Налицо противоречие между повышением требований к качеству работы специалистов информационных технологий и недостаточной разработанностью психологических основ изучения, оценки и диагностики профессиональной компетентности и профессионально важных качеств этой категории специалистов, психологических детерминант включенности специалистов в обмен знаний и их ролевыми позиций при обмене знаний в организации. Разрешение данного противоречия обусловило выбор темы диссертационного исследования.

Цель исследования: Разработать классификацию ролевых позиций участников процесса обмена знаний в организации и выявить психологические особенности специалистов информационных технологий в интересах повышения их профессиональной компетентности.

Актуальная научная задача исследования: выявление ролевых позиций специалистов информационных технологий при обмене знаниями в ходе профессиональной деятельности.

Объект исследования: специалисты информационных технологий компании в процессе трудовой деятельности.

Предмет исследования: психологические и стилевые характеристики специалистов информационных технологий в процессе получения, передачи и обмена знаниями.

В соответствие с целью поставлены **задачи исследования:**

1. Провести анализ теоретических и методологических подходов в отечественной и зарубежной литературе по проблеме обмена знаний.

2. На основании теоретического анализа проблемы исследования выявить ролевые позиции специалистов информационных технологий, наиболее оптимальные при решении профессиональных задач.

3. Выявить психологические характеристики специалистов информационных технологий, связанные с выделенными ролевыми позициями.

4. Описать психологический портрет участников с разным уровнем включенности в обмен знаниями.

5. Разработать рекомендации и программу обучения для увеличения обмена знаний между специалистами информационных технологий.

Общая гипотеза исследования: психологические и стилевые особенности специалистов информационных технологий в обмене знаниями обуславливают успешность профессиональной деятельности.

Степень научной разработанности проблемы.

В отечественной психологической науке существует ряд работ посвященных концепции обмена знаний (Андреева Т.Е., Журавлев А.Л., Маничев С.А., Нестик Т.А., Расков В.Е., Червинская К.Р.).

Обмен знаний изучался отечественными психологами в рамках исследований коммуникации и межличностного взаимодействия с позиций социальной психологии (Андреева Г.М., Григорьева В.С., Гришина Н.В., Куликов Л.В., Леонтьев А.А., Почебут Л.Г., Свенцицкий А.Л., Чикер В.А.), в инженерной психологии и психологии труда (Анисимова Т.В., Третьяков

В.П.); доверия - в рамках работ Журавлева А.Л., Зинченко В.П., А.Б. Купрейченко; когнитивных стилей - Холодной М.А.; поведение человека в современных экономических условиях - Дейнека О.С.

Концепция обмена знаний разрабатывалась зарубежными исследователями из разных областей (психологии, социологии, менеджмента). Исследования велись в свете психологической теории обоснованного действия (Cabrera E. F.), планируемого поведения (Ajzen I.), социального капитала (Hooff B., Huysman M., Currie Gr., Kerrin M.), социальной дилеммы (Renzl B., Heng-Li Yang, Ted C.T. Wu) и теории социального обмена (Abusah D., Bernd E. I.). Chyan Y. и Liang-Chu Ch. предложили рассматривать факторы, влияющие на обмен знаний на трех уровнях: организационном; уровне знаний, индивидуальном. Boer, N.-I. совместил теорию Энгестрема Ю. и Фиске А. Р.

При этом эмпирические данные о психологических детерминантах и факторах включенности специалистов информационных технологий в обмен знаний и обоснование классификации ролевых позиций в процессе обмена знаниями являются фрагментарными и требует дополнительного анализа. В связи с этим актуальным является выявление психологических оснований включенности в обмен знаний и выбора участниками ролевых позиций при обмене знаний.

Теоретико-методологическая основа исследования.

Теоретико-методологической основой исследования стали: комплексный подход Ананьева Б.Г.; научные идеи Ломова Б.Ф., Ганзена В.А., Ядова В.А., обосновывающие необходимость системного подхода к анализу психологических феноменов; деятельностный подход, разработанный отечественными психологами Выготским Л.С., Рубинштейном С.Л., Леонтьевым А.Н., Ломовым Б.Ф, Суходольским Г.В. и продолженный в работах зарубежных исследователей Энгестрема Ю., Рабарделя П.; идеи Поршнева Б.Ф о роли суггестии, контрсуггестии и контконтрсуггестии в эволюции человека; идеи о закономерностях сознательной деятельности,

разрабатываемые Аллахвердовым В.М.; ситуационный подход, описанный в работах Левина К., Росса Л., Нисбетта Р., Гришиной Н.В.; подходы к разработке; проблема овладения профессией, профессионального развития человека и формирования субъекта деятельности Губина В.А., Маклакова А.Г.

Методы и методики исследования.

Исходя из результатов теоретического и пилотажного исследования и в соответствии с целью, задачами и гипотезами исследования были подобраны методы исследования. Для анализа процесса обмена знаний: структурированное интервью с последующим транскриптом аудиозаписей и контент анализом. Для исследования уровня включенности в процесс обмена знаний и выявления ролевых позиций: изучение документов, контент анализ аудиозаписей встреч по обмену знаниями, экспертная оценка, «Опросник выявления процесса обмена знаний» разработанный и апробированный кафедрой эргономики и инженерной психологии факультета психологии Санкт-Петербургского государственного университета (Маничев С.А., Червинская К.Р., Верещагина Л.А., Горюнова Л.Н, Сергеева А.С.).

Для исследования личностных и индивидуальных особенностей были выбраны: опросник Р.Кетелла (форма С), тест включенных фигур Готшильда, методика диагностики уровня субъективного контроля Дж. Роттера, Методика доверия/недовения сотрудников коллегам и руководителям организации Купрейченко А.Б., шкала общей самооффективности Ерусалема М., Ромека В., Шварцера Р.

Для обработки данных были применены математико-статистические методы: количественный анализ (первичные описательные статистики), сравнительный анализ, корреляционный анализ, кластерный, факторный анализ. Математико-статистическая обработка данных была выполнена с помощью статистических пакетов *SPSS* и *STATISTICA*, *MS Excel*.

Этапы исследования. На *первом этапе* было выполнено обзорное теоретико-аналитическое исследование научных источников, посвященных

изучению обмена знаний и его психологических факторов. На *втором этапе* было проведено пилотажное исследование для выявления основных ситуации и факторов обмена знаний в среде специалистов информационных технологий. На основании пилотажного исследования и литературного обзора, были выделены для изучения ряд психологических особенностей участников процесса обмена знаний и подобраны соответствующие методики. На *третьем этапе* исследования было выполнено сравнение сотрудников по уровню включенности в разделение знаний. На *четвертом этапе* были выявлены ролевые позиций специалистов в ситуации обмена знаний (на круглых столах). На *пятом этапе* были сформулированы рекомендации и разработан план улучшения обмена знаний, который был оценен экспертами четырьмя сотрудниками, работающими в компании более 5 лет. На основании выявленных в исследовании закономерностей создан и проведен с группой из 12 человек сотрудников компании тренинг «Оптимизация обмена знаний».

Характеристики выборки. В качестве испытуемых выступали специалисты компании ООО «Эквиджен Сервисис», занимающиеся разработкой программного обеспечения. Всего в исследовании приняли участие 217 специалистов информационных технологий. Средний возраст респондентов от 26 до 35 лет. 154 мужчины и 63 женщины.

Достоверность результатов исследования обеспечивается: теоретической и методической проработкой проблемы; применением в качестве теоретико-методических оснований подходов и концепций, получивших эмпирическую проверку; адекватным выбором методик исследования; использованием репрезентативной выборки; сочетанием количественного и качественного анализа эмпирических данных; корректным применением методов статистической обработки.

Основные положения, выносимые на защиту.

1. Классификация ролевых позиций специалистов информационных технологий в процессе обмена знаний включает в себя следующие ролевые

позиции: «Критик», «Командный игрок», «Новичок», «Предлагающий решения». Позиции выражены в поведенческих характеристиках. «Критик» не принимает идеи других, оценивает их и в случае несогласия выражает антагонизм и усиливает напряжение в обсуждении. «Командный игрок» активно делится своими знаниями, интересуется идеями других, активно соглашается с другими участниками в случае если согласен с их идеями, выражает пассивно свое неприятие, если не согласен, и ослабляет напряжение, если оно возникло в ходе обсуждения. «Новичок» не делится информацией, он задает вопросы и реагирует пассивно, показывая, что принимает или не принимает информацию. «Предлагающий решения» делиться своими идеями во время обсуждений и ищет их оценки.

2. Каждая ролевая позиция сотрудника информационных технологий при обмене знаний характеризуется психологическими особенностями: «Критик» не доверяет руководителю и коллегам, не видит, что их объединяют общие цели и ценности, и не верит в то, что коллеги видят выгоду отношений с ним, стремится к доминированию; «Командный игрок» включен в обмен знаний и не избегает ситуаций обмена знаний, верит, что коллеги понимают выгоду отношений с ним; «Новичок» обладает интернальным локусом контролем; «Предлагающий решения» обладает экстернальным локусом контролем.

3. Сотрудники, с высоким уровнем профессиональной компетентности в обмене знаний характеризуются тем, что ведут себя более активно при обмене знаний, больше дают предложения по решению, передают информацию коллегам в отличие от сотрудников с низким уровнем профессиональной компетентности, которые себя ведут менее активно и меньше передают свои знания. Специалисты с высоким уровнем включенности в обмен знаний являются более успешными в профессиональной деятельности и дольше работают в компании, по сравнению с менее включенными специалистами информационных технологий, которые чаще покидают компанию. Сотрудники компании,

занимающие ролевую позицию «Новичка» стремятся к личному профессионализму и получают более высокие оценки успешности деятельности, по сравнению с теми, кто занимает другие ролевые позиции.

Научная новизна исследования: в работе систематизированы существующие подходы и модели изучения обмена знаний; предложен подход к изучению процесса обмена знаний в компании информационных технологий; представлена научно обоснованная классификация ролевых позиций при обмене знаний в профессиональной деятельности специалистов информационных технологий; показано, что каждая ролевая позиция в обмене знаний отличается своим набором личностных черт; описан психологический портрет сотрудников компании информационных технологий с разным уровнем включенности в обмен знаний.

Теоретическая значимость исследования состоит в расширении представлений о психологических основаниях включенности специалистов информационных технологий в обмен знаний в организации. Выявлены психологические детерминанты, характеризующие ролевые позиции при обмене знаний и влияющие на уровень профессиональной успешности специалистов информационных технологий. Показана роль личностных и ситуативных факторов в процессе обмена знаниями.

Практическая значимость исследования определяется тем, что выявленные психологические основания включенности специалистов информационных технологий в обмен знаний в организации и то какую ролевую позицию они занимают при обмене знаний может быть использовано при создании корректирующих мероприятий, повышающих включенность сотрудников в обмен знаний в организации, успешность профессиональной деятельности и удовлетворенность трудом специалистов компаний информационных технологий; могут учитываться при профессиональном подборе, обучении специалистов, расстановке кадров и прогнозировании включенности в обмен знаний; при создании образовательных программ, методических пособий и учебников; могут быть

применимы в преподавании курсов («Организационная психология», «Коммуникация в организации», «Профессиональная психология личности, обучения и развития персонала»).

Апробация работы. Основные положения и выводы диссертации отражены в 5 публикациях, обсуждались на Международной научно-практической конференции молодых ученых «Психология XXI века»; аспирантских семинарах кафедры эргономики и инженерной психологии факультета СПбГУ. Непосредственно по теме исследования имеется 3 публикаций в рецензируемых журналах, рекомендованных ВАК.

Объем и структура работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, приложений. Общий объем диссертации 185 страниц текста, из них 130 страниц – основной текст, 17 страниц – список литературы и 38 страниц – приложения. Работа содержит 8 таблиц, 3 рисунка и 16 приложений. Список литературы состоит из 189 источников, среди них 96 на иностранных языках.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** обосновывается актуальность работы и раскрывается степень разработанности исследуемой проблемы, описаны цель и задачи исследования, теоретические основания, показаны научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования, сформулированы объект, предмет, гипотеза исследования, положения, выносимые на защиту, представлены методы исследования, приведены факты апробации исследования.

В **первой главе** «Теоретико-методологический анализ проблемы процесса обмена знаний» обосновывается использование термина «обмен знаний», рассмотрены основные теоретические и методологические подходы к изучению обмена знаний, проанализированы психологические детерминанты обмена знаний, рассмотрен ролевой подход к изучению взаимодействия в команде и выдвигаются основные гипотезы исследования.

Во **второй главе** «Методы и методики исследования ролевых позиций участников обмена знаний в организации» описывается дизайн исследования, методики исследования, описаны особенности выборки, а также статистические методы, которые использовались при анализе данных.

В **третьей главе** «Результаты исследования ролевых позиций участников процесса обмена знаний в компании информационных технологий и их обсуждение» представлены результаты эмпирического исследования проведенного в компании ООО «Эксиджен Сервисис».

В **параграфе 3.1** «Результаты пилотажного исследования процесса обмена знаний в компании информационных технологий» описаны ситуации обмена знаний и возможное поведение в них, выделены факторы и барьеры обмена знаний специалистов информационных технологий в организации. Для дальнейшего исследования были выделены возможные психологические особенности участников процесса обмена знаний и проведен окончательный выбор методов их измерения.

В параграфе 3.2 «Психологические портреты сотрудников с разным уровнем включенности в процесс обмена знаний в организации» описаны психологические характеристики специалистов информационных технологий с разным уровнем включенности. Было проведено сравнение оценки включенности по показателям шкал «Опросника выявления процесса обмена знаний» и фактическим показателям включенности: экспертной оценки руководителем и проведением внутренних технических тренингов специалистами. Показано, что опросник адекватно отображает включенность специалистов в обмен знаний.

При помощи **корреляционного анализа данных** были выявлены психологические характеристики специалистов информационных технологий с разным уровнем включенности в обмен знаний (см. Таблицу 1).

Таблица 1. Результаты корреляционного анализа (коэффициент корреляция Пирсона).

	Шкала включенность активность	Шкала включенность пассивность
Самоэффективность	0,304*	
Доверие Надежность Коллеги	0,296*	-0,296*
Доверие Надежность Руководитель	0,389*	-0,35*
Доверие Единство Коллеги		-0,306*
Доверие Единство Руководитель	0,329*	-0,295*
Доверие Знание Коллеги	0,258**	
Доверие Знание Руководитель	0,308*	
Доверие Приязнь Коллеги	0,301*	-0,288**
Доверие Приязнь Руководитель	0,314*	-0,268**
Доверие Расчет Коллеги	0,329*	-0,466*
Доверие Расчет Руководитель	0,358*	-0,363*

Продолжение таблицы

Включенность активность		-0,272**
Шкала включенность пассивность	-0,272**	
Удовлетворенность комфорт	0,494*	-0,517*
Удовлетворенность дискомфорт	0,339*	-0,289**
Эффекты обмена знаний	0,37*	-0,309*
Е	0,243	
Ф		-0,39*
Г		-0,24**
Н	0,247**	
М	-0,224**	
Q2	-0,259*	0,299*
Ю	0,243**	
Ид		-0,261**
Им	0,274**	
Кол-во посещенных круглых столов		-,298**
Ослабляет напряжение	,303**	
Дает информацию	,305**	-,250**
Все высказывания	,351*	-,257**
По скольким пунктам были высказывания		-,285**

*Найденные связи на уровне статистической значимости $p \leq 0,01$;

**Найденные связи на уровне статистической тенденции $p \leq 0,05$.

Проведенный **кластерный и факторный анализ** данных позволили выявить группу специалистов активно включенных в обмен знаний и определить факторы, влияющие на включенность в данный процесс. Были выделены 5 факторов.

Таблица 2. Результаты факторного анализа данных психологического тестирования.

Фактор 1	Доверие к коллегам и руководителю основанное на надежности, Доверие к коллегам и руководителю основанное на единстве, Доверие к коллегам и руководителю основанное на приязни, Доверие к коллегам и руководителю основанное на расчете, Активность обмена знаний, Пассивность обмена знаний, Удовлетворенность комфорт, Удовлетворенность дискомфорт, Эффекты обмена знаний, Факторы F, I, M.
Фактор 2	Удовлетворенность дискомфорт, Фактор Q3, Локус контроль (общий, в области достижений, неудач, производственных и межличностных отношений).
Фактор 3	Само-эффективность, Удовлетворенность комфорт, Факторы MD, A, C, E, H, L, N, O, Q1, Q2, Q3, Q4, G.
Фактор 4	Полезависимость/полнезависимость, Доверие к коллегам и руководителю основанное на знаниях
Фактор 5	Доверие к руководителю, основанное на приязни, Фактор B.

Таблица 3. Факторные нагрузки после вращения.

Результаты тестов	Активный участник обмена знаний
Доверие к коллегам, Надежность	,636
Доверие к руководителю, Надежность	,573
Доверие к коллегам, Единство	,643
Доверие к руководителю, Единство	,562
Доверие к коллегам, Приязнь	,584
Доверие к руководителю, Приязнь	,575
Доверие к коллегам, Расчет	,886
Доверие к руководителю, Расчет	,693
Включенность активность	,421

Продолжение таблицы

Включенность пассивность	-,545
Удовлетворенность комфорт	,465
Удовлетворенность дискомфорт	,324
Эффекты обмена знаний	,453
F	,309
I	,246
M	-,369

На основании проведенного исследования были созданы психологические портреты включенного и не включенного в обмен знаниями сотрудника компании информационных технологий.

В параграфе 3.3 «Ролевые позиции участников процесса обмена знаний компании информационных технологий» выделены и описаны ролевые позиции участников обмена знаниями. Ролевые позиции были выделены при помощи кластерного и факторного анализа. Были выделены четыре роли (см. таблицу 4). «Критик» не принимает идеи других, оценивает их и в случае несогласия выражает антагонизм и усиливает напряжение в обсуждении. «Командный игрок» активно делится своими знаниями, интересуется идеями других, активно соглашается с другими участниками в случае если согласен с их идеями, выражает пассивно свое неприятие, если не согласен, и ослабляет напряжение, если оно возникло в ходе обсуждения. «Новичок» не делится информацией, он лишь задает вопросы и реагирует пассивно, показывая, что он ее принимает или нет. «Предлагающий решения» делиться своими идеями во время обсуждений и ищет их оценки.

Таблица 4. Характеристики активности участия в круглых столах.
(факторные нагрузки после вращения).

Характеристика	Критик	Командный игрок	Новичок	Предлагающий решения
Выражает солидарность	,173	,413	,152	,336
Ослабляет напряжение	,075	,555	,352	-,028
Выражает пассивное принятие	-,045	,295	,814	,058
Дает предложение по решению	,086	,413	,303	,457
Дает оценку	,489	,465	,348	,422
Дает информацию	,039	,896	,087	,158
Спрашивает информацию	-,020	,191	,719	,221
Спрашивает оценку	,059	-,007	,083	,994
Спрашивает предложение по решению	-,023	,229	,131	-,004
Выражает пассивное непринятие	,373	,506	,500	,144
Увеличивает напряжение	,963	,030	-,057	,230
Выражает антагонизм	,933	,045	-,006	-,072

В параграфе 3.4 «Психологические характеристики специалистов информационных технологий, занимающих определенную ролевую позицию при обмене знаний в организации» описаны особенности выделенных ролевых позиций обмена знаний. Был проведен корреляционный анализ (см. Таблицу 5) для того чтобы выявить взаимосвязи между психологическими характеристиками и ролевыми позициями. «Критик» характеризуется тем,

что не является «Активным участником обмена знаний», он не доверяет руководителю и коллегам, не видит, что их объединяют общие принципы и ценности, не верит, что коллеги понимают выгоду отношений с ним. «Критик» не считает, что знает хорошо своих коллег и руководителя («Участник, доверяющий на основе знаний»), бывает неуступчивым, упрямым и конфликтным человеком. «Командный игрок» - это роль, которая характеризует «Активного участника обмена знаний», он активно делится своими знаниями, не избегает ситуаций обмена знаниями, чувствует себя в них комфортно, он верит, что коллеги понимают выгоды отношений с ним. «Новичок» полагается в первую очередь на себя, а не на внешние обстоятельства, верит в то, что может влиять на то, что происходит жизнь. «Предлагающий решения» роль, не характерная для «Активного участника обмена знаний», он большей полагается на внешние обстоятельства, чем на себя.

Таблица 5. Результаты корреляционного анализа ролевых позиций и результатов анализа поведения в процессе обмена знаний и результатов психологического тестирования (коэффициент корреляции Пирсона).

	Критик	Командный игрок	Новичок	Предлагающий решения
Круглые столы			,277**	
Все высказывания		,850*	,595*	
По скольким пунктам были высказывания		,454*	,600*	
Доверие к коллегам (Единство)	-,463*			
Доверие к руководителю (Единство)	-,403*			
Доверие к коллегам (Расчет)	-,372*	,262**		

Включенность активность		,295**		
Включенность пассивность		-,260**		
Удовлетворенность комфорт		,313*		
Е	,253**			
Общая интернальность			,251**	-,268**

*Найденные связи на уровне статистической значимости $p \leq 0,01$;

**Найденные связи на уровне статистической тенденции $p \leq 0,05$.

В параграфе 3.5 «Анализ процесса обмена знаний» выделены основные особенности процесса обмена знаний. Были выявлены различия между круглыми столами и высказываниями на них. Использовался критерий Критерий Краскала-Уоллеса, поскольку проверка на однородность дисперсий критерием Левена показала, что выборки неоднородные. Участники круглых столов ведут себя по разному на разных круглых столах, однако общим для всех круглых столов являются низкие показатели по таким категориям как Спрашивает оценку, Спрашивает предложение по решению, Увеличивает напряжение, Выражает антагонизм (см. таблицу 6).

Таблица 6. Сравнение максимальных и минимальных средних значений активности на круглых столах

Тип высказывания	Максимальное для высказываний на круглом столе / Стд.Отклонение	Минимальное для высказываний на круглом / Стд.Отклонение
Выражает солидарность	5,63/6,57	0/0
Ослабляет напряжение	3,6/5,13	0/0
Выражает пассивное принятие	9,83/18,96	0,7/0,26

Продолжение таблицы

Дает предложение по решению	2,75/3,06	0/0
Дает оценку	1,4/2	0/0
Дает информацию	20/45,11	1,31/4,77
Спрашивает информацию	9,75/10,9	0,38/0,77
Выражает пассивное принятие	2/2,78	0/0

Был проведен корреляционный анализ, который показал, что: чем больше мужчин на круглом столе, тем реже выражение пассивного принятия ситуации ($-0,490$, $p \leq 0,05$); чем больше сотрудников со стажем работы 1 год на круглом столе, тем больше участники выражают солидарность ($0,590$, $p \leq 0,01$) и спрашивают оценку ($0,576$, $p \leq 0,01$); чем больше на круглом столе сотрудников с более высокой эффективностью деятельности, тем больше для круглых столов характерно выражение солидарности ($0,564$, $p \leq 0,01$), выражение пассивного принятия ($0,603$, $p \leq 0,01$), передача информации ($0,708$, $p \leq 0,01$), вопросы ($0,670$, $p \leq 0,01$), тем больше среднее количество высказываний на 1го участника на круглом столе ($0,719$, $p \leq 0,01$) и среднее число активных участников на круглом столе ($0,719$, $p \leq 0,01$).

В параграфе 3.6 «Диагностический потенциал анализа круглых столов и «Опросника выявления процесса обмена знаний» описываются различия сотрудников с разным уровнем включенности в обмен знаний и ролевыми позициями по профессиональной успешности и удовлетворенности трудом. Обосновывается связь включенности в обмен знаний, занятие определенных ролевых позиций специалистами и уровня их профессиональной успешности и удовлетворенности трудом.

Было обнаружено, что те, кто ушел из компании имеют более низкие средние значения по шкале включенности ($28,71$), чем те, кто остался работать ($34,97$). Более включенные в обмен знаний сотрудники больше удовлетворены трудом и не уходят из компании.

Была также обнаружена связь между фактором «Активный участник обмена знаний» и стажем работы в компании (0, 282, $p \leq 0,05$).

Сотрудники с большим стажем работы в компании больше включены в обмен знаний, чем те которые работают меньше. Среднее для специалистов, которые работают 1 год – 30,72; 2-5 лет – 34,86; больше 6 лет 37,31.

Специалисты с более высокой оценкой эффективности профессиональной деятельности более включены в обмен знаний, по сравнению со специалистами с менее высокой оценкой эффективности деятельности (среднее для специалистов с оценкой соответствует ожиданиям 32,45; превосходит ожидания 35,58); имеют большие показатели по фактору «Новичок» (среднее для оценки соответствует ожиданиям -0,20; превосходит ожидания 0,18).

Специалисты более высокого уровня компетентности 3 (среднее по шкале включенность активность 36,64) и 2 (среднее по шкале включенность активность 34,22) больше включены в обмен знаний, чем специалисты 0 уровня (среднее по шкале включенность активность 26,67). Сотрудники уровня компетентности 3 дают больше предложение по решению (средние количество высказываний на круглых столах для 1го уровня- 0,11; 2го уровня - 0,213; 3го уровня- 0,97), больше дают информацию (средние количество высказываний на круглых столах для 1го уровня- 1,74; 2го уровня- 3,64; 3го уровня- 7,54), более активно ведут себя на круглых столах (средние количество высказываний на круглом столе для 1го уровня - 4,70; 2го уровня- 7,86; 3го уровня- 15,71), чем сотрудники уровня профессиональной компетентности 2 и 1.

Параграф 3.7 «Организационное обеспечение обмена знаний и рекомендации оптимизации процесса обмена знаний в компании» посвящен прикладному использованию результатов исследования. На основании выявленных в исследовании закономерностей был создан и проведен с группой из 12 человек сотрудников компании ООО «Эксиджен Сервисис» тренинг «Оптимизации обмена знаний». Тренинг рассчитан на 8 часов и

состоит из следующих блоков: основные понятия обмена знаний, способы передачи, факторы и барьеры; доверие в команде; оптимальное поведение в ситуациях обмена знаний. Основным обучающим модулем тренинга стала деловая игра «Обмен» в ней имитируется круглый стол по обсуждению реальной производственной задачи компании, разрабатывающей информационные технологии. Игровой момент внесен тем, что ряду игроков, выбираемых в случайном порядке, предложено вести себя так, чтобы затруднять данной группе обмен знаний. Ведется видеозапись для дальнейшего анализа поведения. Разбор проявившегося в игре поведения направлен на то, чтобы участники увидели ролевые позиции, которые они занимали в игре и смогли отразить насколько эти ролевые позиции эффективны. Было показано, что моделирование ситуаций обмена знаний в деловой игре «Обмен» позволяет отработать на практике ролевые позиции, развить и закрепить знания и навыки эффективного общения и преодоления барьеров коммуникации, изменить свое отношение к собственному опыту (неоптимальной ролевой позиции).

На ряду с тренингом предложены практические рекомендации по увеличению включенности сотрудников в обмен знаний, выбора внутренних тренеров, участников центров экспертизы для обмена знаний, другие рекомендации.

В **заключении** подводятся итоги диссертационного исследования, обобщаются полученные результаты, указывается, что в ходе исследования были решены поставленные задачи и подтверждена справедливость выдвинутой гипотезы, определяется область практического применения полученных результатов и обозначены практические рекомендации, которые могут быть использованы для улучшения обмена знаний в организации.

Общие выводы исследования:

1. Предложена классификация ролевых позиций специалистов информационных технологий в процессе обмена знаний, которая включает в

себя следующие ролевые позиции: «Критик», «Командный игрок», «Новичок», «Предлагающий решения». «Критик» не принимает идеи других, оценивает их и в случае несогласия выражает антагонизм и усиливает напряжение в обсуждении. «Командный игрок» выражает солидарность, ослабляет напряжение, дает информацию, выражает пассивное неприятие, ищет предложение по решению. «Новичок» выражает пассивное принятие, ищет информацию. «Предлагающий решения» дает предложение по решению, ищет оценку. Каждая ролевая позиция сотрудника информационных технологий при обмене знаний характеризуется психологическими особенностями: «Критик» не доверяет руководителю и коллегам, не видит, что их объединяют общие цели и ценности, и не верит в то, что коллеги видят выгоду отношений с ним, он упрямый человек, стремящийся к доминированию; «Командный игрок» включен в обмен знаний и не избегает ситуаций обмена знаний, он верит, что коллеги понимают выгоду отношений с ним; «Новичок» обладает интернальным локусом контроля; «Предлагающий решения» обладает экстернальным локусом контроля.

2. Сотрудники, которые проводят технические тренинги в организации и оцениваются руководителями как включенные в процесс обмена знаний больше склонны занимать ролевые позиции «Командный игрок» и «Новичок», по сравнению с теми, кто не проводит технические тренинги и не получает экспертной оценки включенности в обмен знаний.

3. Специалисты с высоким уровнем включенности в процесс обмена знаний отличаются: общительностью, дружелюбием, эмоциональной стабильностью, ориентацией на социальное одобрение, самоэффективностью, интернальностью, доверием к коллегам и руководителю, доминантностью, смелостью, практичностью, осознанием выгод и удовлетворенностью обменом знаний.

4. Для специалистов с низким уровнем включенности в обмен знаний характерны отсутствие доверия, сдержанность, осторожность,

жесткость, предпочтение собственных решений, независимость, экстернальность.

5. На включенность в обмен знаний влияют следующие факторы: уровень доверия, основанный на приязни, надежности, единстве и расчете к коллегам и руководителю, и удовлетворенность процессом обмена знаний, низкой пассивностью в обмене знаний, высоким уровнем осознания способов и выгод от обмена знаний, экспрессивностью, чувствительностью и практичностью.

6. Сотрудники, с высоким уровнем профессиональной компетентности в обмен знаний характеризуются тем, что ведут себя более активно при обмене знаний, больше дают предложения по решению, передают информацию коллегам в отличие от сотрудников с низким уровнем профессиональной компетентности, которые себя ведут менее активно и меньше передают свои знания. Специалисты с высоким уровнем включенности в обмен знаний являются более успешными в профессиональной деятельности и дольше работают в компании, по сравнению с менее включенными специалистами информационных технологий, которые покидают компанию. Сотрудники компании, занимающие ролевую позицию «Новичка» стремятся к личному профессионализму и получают более высокие оценки успешности деятельности.

7. Для увеличения включенности и удовлетворенности сотрудников процессом обмена знаний необходимо повышать уровень доверия в организации к коллегам и к руководителям, показывать связь индивидуальных и организационных целей, формировать у сотрудников чувство единства и расположенность друг к другу. Способствовать включенности в обмен знаний будет прояснение возможных способов обмена знаний и выгод, которые сотрудник может получить, в процессе обмена знаний.

Содержание диссертации отражено в следующих публикациях:

Статьи, опубликованные в рецензируемых журналах, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки РФ:

1. Червинская К.Р., Журавлева А.А. Феномен разделения знаний в организационной психологии / Вестник Санкт-Петербургского университета. – 2009. – Серия 12. – Вып. 1. – С. 249-258 (0,7 а.л./0,35 а.л.).

2. Третьяков В. П., Журавлева А. А. Порождающие игры как способ управления знаниями / Вестник Санкт-Петербургского университета. – 2012. – Серия 12. – Вып. 4. – С. 35-40 (0,7 а.л./0,35 а.л.).

3. Червинская К.Р., Журавлева А.А. Роль доверия и организационной культуры как критериев эффективности разделения знаний / Вестник Санкт-Петербургского университета. – 2013. – Серия 12. – Вып. 1. – С. 23–28 (0,7 а.л./0,35 а.л.).

Публикации в других изданиях:

4. Журавлева А. А. Разделение знаний в современных организациях. Психология XXI века: Материалы международной научно-практической конференции молодых ученых «Психология XXI века» / Под науч. ред. Н.В.Гришиной – СПб: СПбГУ, 2009. -144-146с.

5. Журавлева А. А. Психологические критерии эффективности разделения знаний. Сборник статей по материалам лучших дипломных работ выпускников факультета психологии СПбГУ 2009 года / Под науч. ред. Л. А. Цветковой, Ю. И. Филимоненко. — СПб.: Изд-во СПбГУ, 2010. — 115-119 с.