

ВЛИЯНИЕ НА СОЦИАЛНИТЕ МРЕЖИ И ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ ЗА ПРОМЯНА НА НАГЛАСИТЕ, ПОВЕДЕНИЕТО И РОЛИТЕ НА ХОРАТА В "УЧЕЩА СЕ ОРГАНИЗАЦИЯ"

Управление на човешките ресурси

УВОД

Знанието винаги е разглеждано като едно от ключовите стратегически ресурси, които могат да доведат до устойчиво дългосрочно конкурентно предимство. Знанието е способността на хората и организациите да разбират и да действат ефективно. Познанията подкрепят справянето с ежедневни рутинни дела, а то също така може да създаде решение за нови ситуации, когато е необходимо.

Организациите, които трябва да се развиват, да се конкурират и да работят в постоянно развиваща се среда, трябва да възприемат концепцията за учещата се организация в своето функциониране. Те не могат да оставят развитието на знанието в организацията на случайността. Обменът на информация и знания между служителите е много важна част от управлението на знания в учещата се организация. Всъщност, организациите са изправени пред предизвикателството да стимулират хората да споделят своите знания.

В продължение на няколко десетилетия в света най-известните прогнози за социалната промяна прогнозираат появата на нова икономика, където интелекта и знанието, а не традиционните източници на енергия и мощност са жизненоважни ресурси. Въпреки всичко, това бъдеще е вече тук и икономиката на знанието е налице. Тази епоха се характеризира с бързи промени и несигурност, нарастващо значение на знанията и тяхното управление и популярността на новите информационни технологии, които имат потенциала да променят коренно начина, по който организацията се развива.

1. Характеристики на учещата се организация.

Изучаването на това как организациите се учат и функционират е популярна тема. Въпреки това, идеята за учещата организация не била толкова популярна до издаването на книгата Senge, *The Fifth Discipline: The art and Practice of the learning organization*. Преди книгата на Senge са съществували редица комуникационни и психологически теории, които са били използвани за повлияване на създаването на концепцията за учещата се организация.

Altman и колектив (1998) са идентифицирали четири теоретични потока на влияние, които спомогнали за формирането на концепцията за учещата се организация¹. Съгласно стратегическото управление се вярва, че вътрешните работи на една организация, като човешки потенциал, може само по себе може да бъде конкурентно предимство. Второто влияние произтича от системната теория, която гласи, че организациите са отворени системи, които постоянно се променят². Третото теоретично влияние произтича от психологическото обучение, което включва концепцията за нивата на обучение. Резултатното теоретично влияние, съгласно Altman се основава на проучването на организационния контекст. Това теоретично влияние предполага, че структурата и културата на една организация може да окаже влияние върху ученето.

В допълнение на тези четири теоретични потока на влияние много от отношенията служител-организация се основават главно на теорията за рационалния избор. Теория за рационалния избор предполага, че транзакциите между страните се базират на това, което човек очаква, че ще получи в замяна на своите усилия и/или избор. Изборът е рационален и

¹ Appelbaum, H.S. and Gallagher, J. (2000). The competitive advantage of organizational learning, *Journal of Workplace Learning*, Vol. 12, No. 2, pp. 40 – 56.

² Kontoghiorghes, C., Awbre, S. & Feurig P. (2005). Examining the relationship between learning organization characteristics and change adaptation, innovation, and organizational performance. *Human Resource Development Quarterly* 16 (2), 185-213.

преди всичко икономически³. Въз основа на тази теория, служителите се съсредоточават главно върху тяхната специфична работа и рядко изпълняват задачи, които не са им пряко възложените, което елиминира, следователно, ролевите поведения като спонтанност, сътрудничество и поемане на риск⁴. Например, в една организация, която не е учеща се организация дори ако един служител вижда една област, която се нуждае от подобрене или има идея, която може да се реши проблем, който не е в неговия отдел, той или тя няма да поеме задачата по коригиране на проблема, защото решението няма да му донесе пряка полза.

Един от начините, по който учещата организация се справя с този проблем е посредством теорията за социална размяна. Съгласно нея, служителите действат в полза на другите от загриженост за тяхното благосъстояние, а не поради икономически съображения⁵. Оригиналната теория предполага, че отношенията, основани на този принцип, ще включват бъдеща реципрочност от неограничен и неопределени позитивен характер⁶. Тази теория предполага, че ако служителите виждат тяхната организация като такава, която се грижи за тяхното благосъстояние, то те ще са склонни да „излязат от пътя” в полза на организацията. Това е важен аспект на учещата се организация по отношение на адаптацията и иновациите.

1.1. Разлика между учеща се организация и организационно учене

Според Ortenblad (2001) едно от трите основни различия между тях се състои в това, че организационното учене се разглежда като процес или

³ Barker, R., & Camarata, M. (1998). The role of communication in creating and maintaining a learning organization: Preconditions, indicators, and Disciplines. *The Journal of Business Communication*, 34 (4), 443-467.

⁴ Пак там

⁵ Пак там

⁶ Пак там, с.447