

Т. Е. Андреева

РАБОТНИК ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ТРУДА: ПОДХОД К ОПРЕДЕЛЕНИЮ

В литературе по управлению утверждается, что в современной экономике все большую роль играют так называемые работники интеллектуального труда (или интеллектуальные работники), которые представляют собой особый вид рабочей силы, требующий иного подхода к управлению. Однако вопрос о том, кого относить к этой группе работников и в чем состоят ее особенности, не имеет пока однозначного решения, что затрудняет как развитие эмпирических исследований в этой области, так и разработку достоверных прикладных рекомендаций по управлению данной группой сотрудников. В статье предпринята попытка обобщения и критического анализа различных критериев отнесения индивида к работникам интеллектуального труда и предложен альтернативный подход к решению данной проблемы. Также автор рассматривает некоторые особенности работников интеллектуального труда и формулирует направления для дальнейших эмпирических исследований.

Введение. Как теоретики, так и практики управления признают, что в современной экономике знания являются ключевым источником создания и поддержания конкурентных преимуществ компании [Nonaka, 1991; Иноземцев, 2000б]. Вместе с тем сегодня очевидно, что человеческие ресурсы компании, т. е. ее сотрудники, являются ценнейшим активом современных организаций (см., напр.: [Becker, Gerhart, 1996]). В свете этого особый интерес представляет феномен так называемых работников интеллектуального труда (knowledge workers) — сотрудников компаний, знания и навыки которых являются основным «инструментом» их трудовой деятельности.

Многие авторы указывают, что работник интеллектуального труда — особенный тип сотрудников, которые значительно отличаются от «традиционной» рабочей силы [Wuthnow, Shrum, 1983; Drucker, 1999; Scarbrough, 1999]. Западные исследователи относят к этой категории работников не менее 20–30% всего работающего населения в развитых странах [Rajan, Lank, Charple, 1998; Drucker, 2002]. Тот факт, что доля таких специалистов среди

всего работающего населения столь значительна и при этом постоянно растет, только добавляет актуальности обсуждению проблематики управления этой группой.

Несмотря на то что термин «работник интеллектуального труда» имеет уже полувековую историю обсуждения [Drucker, 1959] и активно используется в современной литературе по управлению, единого и четкого мнения или даже концептуальной ясности относительно данного понятия не существует [Joseph, 2005]. Это вызывает целый ряд проблем. С одной стороны, неопределенность объекта исследования усложняет эмпирическое изучение этой группы работников. Каждому исследователю приходится принимать собственное, в определенной мере волюнтаристское решение о том, кого относить к работникам интеллектуального труда в рамках конкретного исследования. В итоге результаты различных исследовательских проектов нередко оказываются трудно сопоставимы, что, в свою очередь, тормозит развитие стройной концепции. С другой стороны, такая ситуация затрудняет разработку практических рекомендаций для менеджеров, которые могли бы помочь эффективно управлять этой группой сотрудников.

В статье предпринята попытка обобщения и критического анализа различных подходов к пониманию феномена работников интеллектуального труда. Сначала мы рассматриваем, какие характеристики используются в литературе для определения данной группы, на основе чего формулируется подход к решению этой задачи, обсуждается ряд специфических характеристик с точки зрения управления этими работниками. В заключение мы предлагаем ряд наиболее актуальных и перспективных, на наш взгляд, направлений исследований, посвященных работникам интеллектуального труда.

Работники интеллектуального труда: кто они? Обратимся с этим вопросом к обширным публикациям об этой группе сотрудников. Англо-русский толковый словарь «Менеджмент» дает такую трактовку термина «knowledge worker»: «Информационный (интеллектуальный) работник; работник умственного труда (категория работников, чья деятельность связана с обработкой имеющейся информации и получением новой информации; включает программистов, аналитиков, библиотечных работников, работников архивов, специалистов по планированию и др.; иногда в эту группу включают всех работников, обладающих высоким уровнем образования или связанных с образованием, в том числе ученых, преподавателей и студентов; с точки зрения управления эта категория работников имеет особую мотивацию и нуждается в особом подходе)» [Англо-русский толковый словарь...].

Приведенное определение соответствует распространенной трактовке этого термина и содержит целый ряд критериев — умственный труд, работа с информацией, высшее образование и даже перечень конкретных профессий, однако не указывает, должен ли индивид соответствовать всем

этим критериям или только одному (нескольким из них), чтобы считаться работником интеллектуального труда (РИТ). И если мы перейдем с концептуального уровня на прикладной и попробуем определить, кого же конкретно относить к РИТ, возникает целый ряд вопросов. Например, все ли индивиды с высшим образованием являются работниками интеллектуального труда; могут ли работники интеллектуального труда не иметь высшего образования? Включать ли в список профессий, представителей которых, как указано в определении, «обычно» относят к работникам интеллектуального труда, секретарей или продавцов? Интуитивно мы понимаем, что продавцы, скажем, в продуктовом магазине не являются РИТ, а кем считать продавцов, например, высокотехнологичного оборудования или консультационных услуг в сфере управления? Для того чтобы попытаться ответить на эти вопросы, проанализируем каждый из перечисленных выше критериев:

1. *Высокая доля информации в ресурсах, необходимых для работы.* Этот критерий использовался в более ранних работах по данной проблематике, когда речь шла об информационном обществе (см., напр.: [Bell, 1973]). Позднее, с осознанием различия между информацией и знаниями (несколько запоздалом в научном мире, как отмечают Г. Н. Константинов и С. Р. Филонович [Константинов, Филонович, 2007, с. 108]), в описании специфики РИТ акцент сместился с доли информации в рабочих ресурсах на способности индивида к ее обработке и анализу, т. е., по сути, к умственному труду — критерию, который мы обсудим далее. Относительно же значимости информации в работе РИТ ряд современных авторов отмечают, что этот критерий не вполне корректен, так как работа РИТ отнюдь не обязательно является «информационноёмкой» [Starbuck, 1997].

2. *Высокая доля умственного труда в выполняемой работе.* Первоначальное определение, введенное П. Дракером [Drucker, 1959], содержало этот критерий, который и по сей день является одним из наиболее часто используемых. Так, П. Флад и соавторы относят к РИТ работников тех профессий, «для которых интеллектуальный труд в процессе выполнения работы более важен, нежели физические усилия» [Flood et al., 2001, p. 1153].

Однако, на наш взгляд, в настоящее время этот критерий является неоднозначным. Возможно, полстолетия назад он позволял достаточно четко выделить определенную группу специалистов на рынке труда. В современном же мире в связи со стремительным развитием технологий умственные усилия постепенно вытесняют физические во многих сферах человеческой деятельности, размывая, таким образом, четкость введенного Дракером определения. Например, возникает вопрос о том, к какой категории работников мы можем отнести на современном предприятии сотрудника, работающего на станке с программным управлением? Многие виды современного

оборудования настолько сложны, что их могут обслуживать только специалисты с высшим образованием, и доля непосредственно физических усилий при выполнении этой работы не многим выше физических усилий, например, журналиста, набирающего свои статьи на компьютере.

Кроме того, этот критерий не позволяет определить, относятся ли к РИТ работники сферы услуг. Например, считать ли работником интеллектуального труда парикмахера высокого класса, успешная работа которого основана на обширном знании особенностей психологии клиентов, различных типов лиц и волос, а также тенденций моды? Эту проблему в своих поздних работах отмечает и сам Дракер, указывая, что к работникам нефизического труда относятся также и работники сферы обслуживания, которые необязательно при этом являются работниками интеллектуального труда [Drucker, 2002]. Ситуация осложняется тем, что сфера обслуживания включает в себя различные области деятельности, в том числе финансовые или консультационные услуги, и работников, занятых в них, интуитивно хотелось бы отнести к РИТ.

Более того, сам же Дракер в более поздних работах [Drucker, 1999] относит к РИТ работников, труд которых требует приложения достаточных физических усилий, но основывается на применении «знаний высокого порядка». Он называет эту группу РИТ «технологи» (technologists) и причисляет к ней, например, авторемонтников или хирургов, чья работа выполняется преимущественно «руками», однако для ее выполнения нужны специализированные знания. Таким образом, Дракер, по сути, предлагает перенести акцент в определении РИТ с доли умственных усилий в выполняемой работе на их значимость в производстве конечного продукта. Такой критерий также является достаточно размытым, так как для качественного выполнения большинства работ в современном мире нужны специализированные знания.

3. *Профессиональный признак*, определяющий специалистов так называемых свободных профессий, к которым традиционно относят врачей, юристов, дизайнеров и т. д. (см., напр.: [Davenport, Jarvenpaa, Beers, 1996]). Поскольку доля умственных усилий, требуемых для выполнения работы, во многом определяется профессией, развитие дискуссии по поводу РИТ в направлении выделения конкретных профессий, по сути, является развитием предыдущего критерия. Отчасти оно решает некоторые проблемы, возникающие с этим критерием, «отсекая» от группы РИТ, например, ряд профессий сферы услуг. Однако и у этого направления есть серьезные ограничения — перечень профессий в современном мире необычайно широк, а их названия нередко бывают достаточно условны. Ярким примером тому является профессия менеджера: как показывает наш опыт, по крайней мере в российских организациях, в должности с таким названием могут работать управляющие, продавцы, сотрудники хозяйственных служб,

секретари и т. д. Кроме того, содержание работы специалиста конкретной профессии зависит от конкретной организации.

Этот критерий часто используется в эмпирических исследованиях, посвященных РИТ (см., напр.: [Bartol, Williamson, Langa, 2006]). Помимо названных выше недостатков критерия как такового (высокая условность названия профессии в современном мире), его использование также приводит к ограниченности спектра применимости полученных выводов, так как не ясно, применимы ли получаемые исследователями выводы относительно специалистов конкретной изучаемой профессии к другим группам РИТ.

4. *Уровень образования.* В теоретических работах этот критерий чаще скорее подразумевается, так как предполагается, что для овладения перечисляемыми профессиями обычно необходимо определенное образование. Дракер выражает по этому поводу более четкую позицию, подчеркивая, что работа РИТ требует длительного формального обучения [Drucker, 2002]. Однако, когда речь заходит об эмпирических исследованиях, то именно факт наличия высшего образования часто является критерием выделения РИТ среди остальных работников в организациях (см., напр.: [Flood et al., 2001; Starbuck, 1997]).

На наш взгляд, по крайней мере для России, использование такого критерия не вполне корректно. Во-первых, относительно высокая доступность высшего образования (по сравнению, например, с США) приводит к тому, что доля специалистов с высшим или неполным высшим образованием на российском рынке труда высока. В современной ситуации эту тенденцию усиливает и нетипичный для западных стран мотив получения образования — нежелание проходить военную службу. Во-вторых, в процессе перехода к рыночной экономике в России изменилась профессиональная структура рыночной потребности в специалистах с высшим образованием. С одной стороны, это привело к тому, что значительная группа работников с высшим образованием оказалась невостребованной в своей профессиональной области и была вынуждена сменить сферу деятельности — в том числе и на «неинтеллектуальные» виды работы. С другой стороны, существенно возросшая потребность в специалистах новых профессий (например, программистах, менеджерах) способствовала тому, что целый ряд «интеллектуальных» позиций в организациях занят талантливыми специалистами-«самоучками» без высшего образования. Сегодня ситуация на рынке труда постепенно выравнивается, например, специалисты-«самоучки» нередко стремятся дополнить свой опыт высшим образованием. Однако, на наш взгляд, все эти факты позволяют считать, что в современной России критерий «высшее образование» определяет очень большую группу работников, не соответствующую по своему составу РИТ.

Кроме того, некоторые авторы формулируют этот критерий иначе, подчеркивая важность не абсолютного, а относительного уровня образования. Так, В. Л. Иноземцев считает, что «основным признаком представителей „класса интеллектуалов“ служит уровень образования, оказывающийся значительно выше характерного в тот или иной момент для большинства граждан, составляющих совокупную рабочую силу» [Иноземцев, 2000в]. В такой формулировке это должно означать, что, например, в России, где (по описанным выше причинам) исторически достаточно высока доля работников, имеющих высшее образование, к РИТ можно относить только тех, кто имеет научную степень. Такой тезис, на наш взгляд, является весьма спорным.

5. Обратим внимание, что рассмотренные выше критерии отнесения индивида к РИТ тем или иным образом характеризуют выполняемую им работу (в том числе и требуемый уровень образования во многом диктуется особенностями той или иной деятельности) вне зависимости от характеристик конкретной личности. Однако в последние годы акцент в обсуждении РИТ сместился в совершенно другую плоскость — «психологическую», и принадлежность к РИТ трактуется теперь многими авторами как зависящая именно от личных характеристик индивида, а точнее — от его *способностей создавать новое знание и/или его творческих способностей*. Например, Р. Миллер предлагает следующее определение РИТ: «Сотрудники, которые обычно не следуют строго определенной процедуре выполнения работы, а используют свою креативность, знания и навыки для того, чтобы бизнес двигался вперед» [Miller, 2002, p. 17]. Иноземцев также указывает, что «основным признаком представителей „класса интеллектуалов“ служат качество их образования и наличие творческих способностей... именно творчество как тип общественно значимой деятельности объединяет формирующийся „класс интеллектуалов“» [Иноземцев, 2000в]. Тем не менее следует отметить, что этот критерий сам по себе не нов: он чаще всего подразумевается и авторами, использующими рассмотренные выше критерии, однако рассматривается ими как «естественное» следствие других характеристик РИТ.

На наш взгляд, введение творческой компоненты в определение работников интеллектуального труда вызывает целый ряд вопросов. Во-первых, самое понятие «творчество» (и, соответственно, «творческий труд») не имеет четкого определения: например, Иноземцев выделяет пять его различных трактовок [Иноземцев, 1992], в том числе одна из них приравнивает творчество к процессу создания нового, что объясняет тот факт, почему творчество и создание нового знания часто фигурируют в литературе как один общий критерий.

Во-вторых, способность создавать новое знание как критерий вызывает вопрос о том, как именно определяется новизна этого знания. Должно

ли оно быть новым для самого индивида, для организации, в которой он работает, или для всего человечества? В. Л. Иноземцев справедливо отмечает, что четкое определение границ творческого процесса является достаточно сложным [Иноземцев, 1992].

В-третьих, на наш взгляд, возможность творчества и создания нового знания (вне зависимости от того, считать их синонимами или нет) конкретным работником в конкретный момент времени определяется тремя разными группами факторов: индивидуальными, профессиональными и организационными. Фактическое создание нового знания и творчество зависят не только от способностей индивида, но и от возможностей, предоставляемых ему для этого, — как природой работы, так и организацией. С одной стороны, для осуществления такой деятельности индивид должен обладать определенными способностями и склонностями. С другой стороны, выполняемая им работа может по своей природе предполагать возможности для творчества в большей (например, сочинение музыки) или в меньшей (например, ведение бухгалтерской отчетности) степени или даже «запрещать» творчество и требовать строгого следования предписанным стандартам (например, работа авиадиспетчеров). Кроме того, в конкретной организации могут использоваться управленческие инструменты, позволяющие проявлять творческие способности даже работникам традиционно рутинных профессий. Яркой иллюстрацией тому могут быть «кружки качества» на производстве, в рамках которых рабочие могут вырабатывать новые, более эффективные формы выполнения рабочих процессов. Эти идеи отражены в таблице.

Таблица

Факторы, определяющие возможность создания нового знания

Уровень анализа	Обсуждаемые вопросы
Индивидуальный	Имеет ли индивид способности к созданию новых знаний? Имеет ли индивид склонность, желание создавать новое знание?
Профессиональный	Какова природа выполняемой работы: <ul style="list-style-type: none"> • требует ли она приложения интеллектуальных усилий? Какова их доля в общем объеме усилий, прилагаемых для выполнения работы? • требует ли она приложения творческих усилий?
Организационный	Как организовано выполнение данной работы в конкретной организации? Делегировано ли работнику принятие каких-либо решений, касающихся процесса его работы?

Индивидуальный и организационный факторы обеспечивают возможность создания знаний, в то время как профессиональный — скорее диктует его необходимость. Кроме того, среди этих трех критериев только один можно считать условно постоянным, неизменным относительно индивида — его способность к созданию нового знания, остальные же два могут меняться с течением времени. Таким образом, если мы будем использовать их для определения РИТ, то один и тот же индивид может становиться и переставать быть РИТ в разные моменты своей жизни.

Использование способности к созданию нового знания как основного критерия отнесения индивида к РИТ, на наш взгляд, по сути, приравнивает интеллектуальный и творческий труд (см., напр.: [Михнева, 2001]). Мы считаем, что более обоснованной является точка зрения о том, что интеллектуальный труд может быть как творческим, так и рутинным. Например, Вальтух предлагает разделять творческий и исполнительский интеллектуальный труд, первый — как «закрывающийся в обобщении наблюдаемых фактов и получении новых идей», а второй — как «труд по тиражированию идей, включая распространение идей как таковых и материализацию идей» [Вальтух, 1996, с. 133–134]. При этом один и тот же индивид может заниматься и тем и другим видом интеллектуального труда. Отнесение же к РИТ только тех специалистов, которые занимаются именно творческим интеллектуальным трудом, на наш взгляд, сильно сужает обсуждаемую группу специалистов.

О российской терминологии. Итак, мы показали, что понятие «работник интеллектуального труда» является неоднозначным и трудным для точного определения. Дополнительную лепту в эту неясность вносит и сложившаяся в отечественной литературе ситуация с его терминологическим обозначением. В то время как в англоязычной литературе устоялось одно название — «knowledge worker», в российских публикациях сосуществуют различные варианты его перевода: «информационный работник», «работник знания», «интеллектуальный сотрудник/работник», «работник интеллектуального труда», «работник умственного труда», «креативный класс» (вариант перевода родственного термина «knowledge class»).

При этом в обсуждениях проблематики РИТ реже всего используется русскоязычный термин «работник умственного труда», хотя по своей сути он хорошо отражает изначальную идею Дракера о доле умственных усилий в выполняемой работе. Некоторые специалисты предполагают, что это связано с тем, что использование перевода «работник интеллектуального труда» подчеркивает новизну концепции, поскольку «работник умственного труда» — термин, давно существующий в русском языке [Сторчевой, 2004].

Возможно, однако, есть и другая причина, по которой ряд авторов предпочитают не использовать понятие «работник умственного труда».

Дело в том, что некоторые отечественные исследователи различают умственный и интеллектуальный труд, объединяя при этом труд интеллектуальный и творческий [Михнева, 2001; Иноземцев, 2000б]. Так, С. Г. Михнева противопоставляет творческому труду труд «шаблонный», который «базируется на знании некоторого набора (определенных методов, стандартов поведения) достижения цели... в отличие от шаблонного труда, занимающегося копированием, многократным повторением, механическим использованием информации, интеллектуальный труд всегда представляет процесс воображения, познания, который передается в форме новой информации... С этих позиций можно утверждать, что шаблонным может быть не только физический, но и умственный труд: деятельность исполнителей с инженерной подготовкой, чиновников, врачей, педагогов и т. п., если она сводится только к слепому выполнению приказов, инструкций, тиражированию стандартных навыков и знаний... Работников умственного труда, занимающихся шаблонной деятельностью, можно назвать „рабочими умственного труда“» [Михнева, 2001]. Таким образом, автор предлагает разделить умственный труд на две категории — творческую (интеллектуальную) и шаблонную, что созвучно упомянутому выше подходу Вальтуха, однако вносит определенную путаницу с названиями, предполагая, что «работник умственного труда» не всегда есть «работник интеллектуального труда».

Работники интеллектуального труда: попытка переопределения. Таким образом, наиболее часто используемые в литературе критерии отнесения индивидов к РИТ дают только «примерное» представление об этой группе и оставляют множество вопросов. Кроме того, взятые по отдельности, эти критерии определяют не полностью совпадающие группы индивидов. На наш взгляд, ключевая проблема трактовки РИТ состоит в том, что в ней используются разнородные по своей природе характеристики, взаимосвязь между которыми не вполне понятна: что первично, а что является следствием или дополнением?

Кроме того, из анализа литературы до конца не ясно, о каком феномене все-таки идет речь — о группе индивидов с особыми личностными характеристиками или о специфическом типе деятельности (и индивидах, занятых в ней). И та и другая группы представляют интерес с точки зрения современного менеджмента. И так как они являются не полностью совпадающими, то, на наш взгляд, целесообразнее всего разграничить их терминологически. Если говорить о группе индивидов, обладающих специфическими способностями — к творчеству, генерации и обновлению знаний, — то, по нашему мнению, в отечественной литературе уже предложен термин для ее обозначения — «интеллектуальное предпринимательство» [Константинов, Филонович, 2005]. Среди характе-

ристик «интеллектуального предпринимателя» авторы выделяют следующие:

- ♦ интеллектуальное бесстрашие;
- ♦ информационную грамотность;
- ♦ толерантность к информационной избыточности и неопределенности;
- ♦ способность генерировать новое знание;
- ♦ мотивацию к генерированию нового знания [Константинов, Филонович, 2007, с. 121].

Все эти характеристики отражают именно личностные особенности индивида. Скорее всего, такой индивид будет занят в специфическом роде деятельности, который мы называем «интеллектуальная работа», и, соответственно, будет являться «работником интеллектуального труда», однако не всегда. Также не верна и обратная логика — не всякий работник интеллектуального труда будет являться интеллектуальным предпринимателем. Таким образом, в нашем понимании интеллектуальные предприниматели представляют собой более узкую группу, чем работники интеллектуального труда (и при этом не полностью совпадающую с ней). Такое терминологическое разделение вносит определенную ясность в предмет обсуждения.

Соответственно, мы предлагаем использовать термин «работник интеллектуального труда» применительно к специалистам, занятым в специфической деятельности, в «интеллектуальной работе». Именно ее так или иначе и пытались определить, используя первые четыре критерия, и, как мы показали, ни один из них не дает возможности достаточно четко описать этот вид деятельности. Для внесения ясности в обсуждаемый вопрос необходимо определить ту характеристику интеллектуальной работы (или набор таких характеристик), которая является основной причиной существенных отличий в управлении этой группой работников.

Такой «отправной точкой» может стать *наличие у индивида собственности на средства производства*. Ряд авторов [Иноземцев, 2000а; Drucker, 1999] видят именно в этом причину кардинальных изменений в отношениях «собственник — наемный сотрудник» и, соответственно, источник новых требований к управлению данной группой работников. Действительно, в классической промышленной организации собственнику компании принадлежат определенные активы, и он привлекает наемного сотрудника для их эксплуатации. В ситуации же с РИТ работник является собственником ценного актива и «сдает» его собственнику компании в пользование, при этом сам работник является неотделимым «инструментом» для эксплуатации данного актива. В литературе по управлению знаниями активно обсуждается задача трансформации знания из индивидуального в организационное (см., напр.: [Tsoukas, Vladimirou, 2001; Nonaka, 1991]), тем не менее

многие авторы признают, что степень «отделения» знания от индивида сильно ограничена [Grant, 1996; Flood et al., 2001]. Поэтому эффективность использования знаниевого актива сильно зависит от доброй воли индивида как передавать данное знание, так и применять его оптимальным образом. В результате РИТ приобретает большее, чем у традиционных групп сотрудников, влияние во взаимоотношениях с работодателем. В совокупности с имманентной собственностью на ценный актив и средство производства это делает таких сотрудников менее зависимыми от организации. При этом подчеркнем, что речь не всегда идет о полной независимости РИТ от работодателя — ряд авторов отмечают, что для производства готового продукта работнику интеллектуального труда нередко необходимы определенная инфраструктура и координация с большим количеством других работников [Drucker, 2002; Scarbrough, 1999]. Поэтому тезис о «независимости» РИТ следует рассматривать не в абсолютном, а в относительном (по сравнению с другими группами работников) смысле.

Однако применение этого критерия для определения РИТ все равно оставляет ряд вопросов. Например, парикмахер может обладать собственностью на свои средства производства — как на знания о типах волос, лица и т. д., так и на ножницы и другие инструменты, потому что их стоимость относительно невелика. А профессию программиста традиционно относят к РИТ, хотя необходимо отметить, что целый ряд задач, решаемых программистами, помимо знаний, требует также существенных инвестиций в оборудование, которые не может позволить себе отдельный индивид.

На наш взгляд, обозначенные выше проблемы можно решить путем введения еще одного критерия, который также кардинальным образом меняет взаимоотношения между работником и работодателем. Мы предполагаем, что выделить указанную группу можно на основе *характеристик производимого РИТ продукта — нематериального, символического и неотделимого от работника*. Одной из ключевых характеристик информации и знаний является их неограниченность. Это единственный ресурс, при передаче которого новому собственнику прежний собственник продолжает обладать все тем же объемом ресурса. Вследствие этого возникает проблема распределения собственности на продукт деятельности РИТ между работником и работодателем.

Таким образом, мы предлагаем относить к работникам интеллектуального труда специалистов, производящих нематериальный, символический и неотделимый от работника продукт. На наш взгляд, такая формулировка включает в себя ряд рассмотренных выше критериев (так как очевидно, что для производства такого продукта необходимы знания и умственные усилия и, соответственно, такой работник будет обладать собственностью

на часть¹ средств производства своего продукта), при этом снимая некоторые проблемы, связанные с использованием этих критериев. Нужно отметить, что данный подход не совпадает с подходом, предложенным Дракером [Drucker, 1999], когда он пишет о «технологах». По нашему мнению, рассматриваемый им пример с телефонистами относится скорее к сфере услуг, чем к сфере интеллектуального труда.

Здесь хотелось бы вернуться к проблеме русскоязычного обозначения обсуждаемой группы сотрудников. В свете предложенного нами определения наиболее адекватный вариант перевода термина «knowledge worker» — «работник интеллектуального труда», так как он концентрируется на виде деятельности, а не на личностных особенностях. По сравнению с этим термином часто используемый вариант перевода «интеллектуальный работник/сотрудник» содержит некоторую двусмысленность: он может определять и сферу деятельности, и личностную характеристику индивида, и, таким образом, вносит неясность в понимание обсуждаемого феномена. Этот подводный камень варианта «интеллектуальный работник» особенно ярко проявляется при попытке его применения для обозначения тех работников, которые к рассматриваемой группе не относятся: «неинтеллектуальный работник» в русском языке уже четко апеллирует именно к индивидуальным умственным способностям.

Об особенностях интеллектуального труда. Существует еще один фактор, который во многом определяет специфику управления РИТ, наравне с собственностью на средства производства и характеристиками производимого продукта, хотя, конечно, и не может считаться критерием отнесения к РИТ, — *сложность измерения результатов интеллектуального труда*. Из-за особенностей природы интеллектуального труда измерение его результатов и контроль за его производительностью представляют собой нетривиальную задачу [Drucker, 1999; Thomas, Baron, 1994; Mollenhoff, 1977]. Практически в любой работе можно выделить два уровня эффективности деятельности (т. е. усилий, прикладываемых сотрудником): 1) минимальный, который устанавливается и контролируется руководством, причем невыполнение сотрудником работы на этом уровне может караться; 2) максимальный, который сотрудник может потенциально проявить при имеющемся уровне квалификации. Между ними всегда будет существовать некоторый разрыв, хотя, естественно, организация заинтересована в его сокращении. Именно на это был направлен ряд достижений науки об управлении в XX в. (например, «тэйлоризм»), позволявший максималь-

¹ Часть — потому что, как было показано выше на примере с программистом, РИТ не всегда имеет возможность обладать всеми средствами производства своего продукта.

но сократить этот разрыв для работников физического труда или выполняющих достаточно рутинную работу.

Однако в ситуации с РИТ возможности руководства по сокращению данного разрыва существенно ограничены причинно-следственной неопределенностью, возникающей из-за неотделимости знаний от индивида и присутствия в работе творческого элемента. Например, руководитель (в случае, если он обладает достаточной квалификацией в той сфере деятельности, которую пытается контролировать) может примерно определить количество часов, в среднем необходимых РИТ для выполнения поставленной задачи: например, программисту — для написания какой-либо программы, консультанту по управлению — для диагностики ситуации в компании или дизайнеру — для создания нового образа для рекламы. Однако трудно предугадать, сколько времени сотрудник потратит на эту работу на самом деле. По этой причине РИТ нередко привлекают к процессу постановки задач, так как зачастую только они могут определить приблизительные трудозатраты на выполнение той или иной работы. Получается, что традиционные инструменты «кнута и пряника» теряют свой смысл, так как РИТ могут влиять на установление как нижней (для контроля), так и верхней (тот результат, за который мы будем платить) планок. Несложно предположить, что при определенных условиях РИТ будут заинтересованы устанавливать эти планки ниже (и, возможно, существенно ниже) своих возможностей. Во многих случаях работодателю остается полагаться в основном на добрую волю и внутреннюю мотивацию РИТ выполнять поставленные задачи с максимальным качеством и минимальными затратами.

Направления будущих исследований. Как показал проведенный анализ литературы, о работниках интеллектуального труда написано много концептуальных работ, однако собрано довольно мало эмпирических данных, их подтверждающих. Возможно, недостаток прикладных исследований в этой области связан именно с трудностями операционализации понятия. Действительно, при переходе с теоретического уровня на уровень эмпирических исследований размытость термина вызывает проблему идентификации объекта исследования. Кто такие работники интеллектуального труда в реальных организациях, кого нужно изучать?

Кроме того, с прикладной точки зрения классические определения РИТ труднооперационализуемы. Доля умственных усилий в выполняемой работе или значимость этих усилий для производства конечного продукта — эмпирически трудноизмеримый показатель, а наличие способностей к созданию знаний требует как минимум психологического тестирования индивидов, вовлеченных в исследование. Большинство западных исследователей используют здесь одно из двух решений — наличие высшего обра-

зования или конкретной профессии, которые, как мы показали выше, имеют целый ряд недостатков.

Использование критерия, связанного с продуктом деятельности, может быть одним из решений этой прикладной проблемы. Опираясь на него, можно считать работниками интеллектуального труда всех сотрудников организаций (или подразделений в организациях), которые производят нематериальный, символический продукт. Мы предполагаем, что с прикладной точки зрения это наиболее четкий и простой критерий выделения РИТ.

Учитывая недостаток эмпирических данных об управлении РИТ, можно также обозначить несколько наиболее перспективных направлений будущих исследований.

1. *Об особенностях внутренней мотивации РИТ.* Существует предположение о том, что структура и иерархия внутренних мотивов работников интеллектуального труда существенно отличаются от традиционных групп персонала и мотивы самоактуализации и самовыражения играют ключевую роль в мотивации [Brenner, 1999]. Например, Р. Данкин отмечает, что проблема неэффективности многих систем вознаграждения в процессе управления работниками интеллектуального труда состоит в предпосылке о том, что индивидов можно стимулировать к более эффективной работе через более высокий уровень оплаты, что не всегда корректно для данной группы работников [Dunkin, 2003]. Это объясняется рядом причин. Так, некоторые авторы [Miller, 2002; Johnson, Hill, 1963] считают, что в большинстве развитых стран низшие уровни потребностей (в соответствии с пирамидой потребностей, предложенной Маслоу) у РИТ уже удовлетворены, и именно поэтому для них наиболее значимы потребности в признании и саморазвитии. Другие исследователи полагают, что у РИТ в принципе другая структура мотивов и указанные факторы для них более значимы, чем, например, материальное вознаграждение [Brenner, 1999]. Этому можно дать и экономическое объяснение: поскольку для РИТ знания являются ключевым средством производства, то инвестиции в его поддержание и развитие (энергетические, временные, финансовые) будут одной из основных задач рационального собственника.

Несмотря на то что в литературе тезис о значимости мотивов саморазвития и самореализации для РИТ является практически аксиоматическим, прикладных исследований по этому поводу до сих пор очень мало. Более того, некоторые авторы указывают, что тенденция к усилению нематериальных мотивов является актуальной в современном мире для общества в целом [Иноземцев, 2000б], что вызывает вопрос о том, действительно ли РИТ отличаются в этом смысле от других групп работников.

2. *О разных типах РИТ.* Как мы показали в начале нашей статьи, определение, кого мы будем относить к РИТ, является нетривиальным вопросом, не имеющим однозначного ответа. Возможно, один из вариантов разрешения этой ситуации состоит в отказе от рассмотрения РИТ как гомогенной группы с практически одинаковыми потребностями всех ее членов. Мы предполагаем, что на практике можно выделить разные типы РИТ. Вероятно, они будут различаться по иерархии своих мотивов и ключевым факторам поведения в организации. Для разработки более подробных рекомендаций по мотивации РИТ необходимо сегментировать данную группу (см., напр.: [Lee, Maurer, 1997]): например, можно рассматривать этих сотрудников на разных стадиях жизненного цикла, или отделять РИТ и «интеллектуальных предпринимателей». В соответствии с этим предположением в рамках будущего исследования интересно было бы использовать и отслеживать множественные характеристики РИТ, а также было бы полезно ввести контрольную группу из сотрудников, не удовлетворяющих обсуждаемым характеристикам РИТ. Это позволило бы расставить некоторые точки над «i» в дискуссии об особенностях РИТ.

3. *О наиболее эффективных практиках управления РИТ.* Логично предположить, что рассмотренные выше факторы должны накладываться определенные особенности на систему управления в компаниях, где РИТ составляют значительную долю рабочей силы, трансформируя каким-то образом традиционные инструменты или расставляя среди них новые приоритеты. Данная идея не нова в литературе по управлению — еще Дракер в одной из своих ранних работ отметил, что «существующие концепции управления персоналом непригодны для управления РИТ» (цит. по: [Joseph, 2005, p. 248]). Поиск эффективных инструментов для управления данной группой сотрудников продолжается и сегодня (см., напр.: [Lee, Maurer, 1997; Flood et al., 2001; May, Korczynski, Frenkel, 2002; Horwitz et al., 2003; Thompson, Heron, 2005]), хотя публикаций по этой проблематике не так уж много [Currie, Kerrin, 2003]. Вопросов, на которые исследователи пытаются ответить в этих работах, по сути, два: 1) какие практики управления (персоналом) могут внести особый вклад в повышение эффективности управления РИТ; 2) каким должно быть содержание этих практик (например, какие мероприятия они должны включать). На наш взгляд, исследования в рамках этого направления представляют большой интерес не только для теоретиков, но и для практиков — менеджеров организаций, в управлении которых находятся РИТ.

Заключение. В рамках настоящей статьи мы обратились к анализу активно обсуждаемого сегодня, однако во многом расплывчатого феномена «работник интеллектуального труда». Проанализировав наиболее часто используемые критерии определения этой группы сотрудников, мы показали,

что все они оставляют без ответа вопрос о том, кто такие РИТ. Одна из важных проблем, на наш взгляд, состоит также в смешении критериев из совершенно разных плоскостей — относящихся к личным характеристикам индивида и определяющих специфический вид его деятельности. Для ее решения предлагаем разграничить эти две разные группы терминологически, используя термин «интеллектуальный предприниматель» для индивидов, обладающих способностью создавать новое знание. Для группы индивидов, занимающихся специфическим видом деятельности, целесообразно оставить термин «работники интеллектуального труда», однако использовать при этом новый критерий — производство нематериального, символического и неотделимого от работника продукта.

Помимо внесения большей ясности в понятие РИТ, такое «переопределение» РИТ будет также способствовать развитию эмпирических исследований в этой области, так как оно проще поддается операционализации. Также мы обозначили наиболее актуальные, по нашему мнению, направления таких исследований. Полагаем, что предложенное в нашей статье обсуждение вдохновит российских исследователей на дальнейшее эмпирическое изучение проблематики управления работниками интеллектуального труда и интеллектуальными предпринимателями.

Литература

- Англо-русский толковый словарь «Менеджмент»*. Сер. Economicus (готовится к печати).
- Вальтух К. К.* Информационная теория стоимости. Новосибирск: Наука, Сибирская издательская фирма РАН, 1996.
- Иноземцев В. Л.* Понятие творчества в современной экономической теории // ПОЛИС (Политические исследования). 1992. № 1–2. С. 178–186.
- Иноземцев В. Л.* Информационная экономика и трансформация собственности // Финансист. 2000а. № 7. Июль. С. 49–51.
- Иноземцев В. Л.* Современное постиндустриальное общество: природа, противоречия, перспективы. М.: Логос, 2000б.
- Иноземцев В. Л.* Класс интеллектуалов в постиндустриальном обществе // Социологические исследования. 2000в. № 6. С. 67–77.
- Константинов Г. Н., Филонович С. Р.* Интеллектуальное предпринимательство или принципы обретения конкурентных преимуществ в новой экономике // Harvard Business Review — Россия. 2005. Октябрь. С. 48–57.
- Константинов Г. Н., Филонович С. Р.* Университеты, общество знания и парадоксы образования // Вопросы образования. 2007. С. 106–126.
- Михнева С. Г.* Рынок труда: методологические и теоретические основы познания (системно-эволюционный подход). Волгоград: Волгогр. гос. техн. ун-т., 2001.
- Сторчевой М.* Интернет-форум переводчиков. 2004 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://forum.lingvo.ru/actualthread.aspx?tid=8142>

- Bartol K. M., Williamson I. O., Langa G. A.* Gender and Professional Commitment among IT Professionals: The Special Case of Female Newcomers to Organizations // *Women and Information Technology: Research on Under-Representation* / Eds. C. J. McGrath, W. Aspray. MIT Press, 2006.
- Becker B., Gerhart B.* The Impact of Human Resource Management on Organizational Performance: Progress and Prospects // *Academy of Management Journal*. 1996. Vol. 39. N 4. P. 779–801.
- Bell D.* The Coming of Post-Industrial Society // *Business & Society Review/Innovation*. 1973. N 5. P. 5–23.
- Brenner P. M.* Motivating Knowledge Workers: The Role of the Workplace // *Quality Progress*. 1999. Vol. 32. N 1. P. 33–37.
- Currie G., Kerrin M.* Human Resource Management and Knowledge Management: Enhancing Knowledge Sharing in a Pharmaceutical Company // *International Journal of Human Resource Management*. 2003. Vol. 14. N 6. P. 1027–1045.
- Davenport T. H., Jarvenpaa S. L., Beers M. S.* Improving Knowledge Work Processes // *MIT Sloan Management Review*. 1996. Vol. 1. N 8. P. 53–65.
- Drucker P. F.* *The Landmarks of Tomorrow*. London: Heinemann, 1959.
- Drucker P. F.* Knowledge-Worker Productivity: The Biggest Challenge // *California Management Review*. 1999. Vol. 41. N 2. P. 79–94.
- Drucker P. F.* *Managing in the Next Society*. Oxford: Butterworth Heinemann, 2002.
- Dunkin R.* Motivating Knowledge Workers: Lessons to and from the Corporate Sector // *Higher Education Management & Policy*. 2003. Vol. 15. N 3. P. 41–49.
- Flood P. C., Turner T., Ramamoorthy N., Pearson J.* Causes and Consequences of Psychological Contracts among Knowledge Workers in the High Technology and Financial Services Industries // *International Journal of Human Resource Management*. 2001. Vol. 12. N 7. P. 1152–1165.
- Grant R. M.* Toward a Knowledge-Based Theory of the Firm // *Strategic Management Journal*. 1996. Vol. 17. Winter Special Issue. P. 109–122.
- Horwitz F. M., Chan Teng Heng, F. M., Quazi H. A.* Finders, Keepers? Attracting, Motivating and Retaining Knowledge Workers // *Human Resource Management Journal*. 2003. Vol. 13. N 4. P. 23–44.
- Johnson R. A., Hill W. A.* Management's Dilemma — Professional Employee // *California Management Review*. 1963. Spring. P. 37–46.
- Joseph R.* The Knowledge Worker: A Metaphor in Search of a Meaning? // *Handbook on the Knowledge Economy* / Eds. D. Rooney, G. Hearn, A. Ninan. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2005. P. 245–254.
- Lee T. W., Maurer S. D.* The Retention of Knowledge Workers with the Unfolding Model of Voluntary Turnover // *Human Resource Management Review*. 1997. Vol. 7. N 3. P. 247–275.
- May T. Y.-M., Korczynski M., Frenkel S. J.* Organizational and Occupational Commitment: Knowledge Workers in Large Corporations // *Journal of Management Studies*. 2002. Vol. 39. N 6. P. 775–801.
- Miller R.* Motivating and Managing Knowledge Workers // *KM Review*. 2002. Vol. 5. N 1. P. 16–20.
- Mollenhoff D. V.* How to Measure Work by Professionals // *Management Review*. 1977. Vol. 66. N 11. P. 39–43.

- Nonaka I.* The Knowledge-Creating Company // Harvard Business Review. 1991. Vol. 69. N 6. P. 96–104. (Рус. пер.: *Нонака И.* Компания — создатель знания // Вестн. С.-Петербург. ун-та. Сер. Менеджмент. 2006. Вып. 3. С. 149–165.)
- Rajan A., Lank E., Chapple K.* Good Practices in Knowledge Creation and Exchange. Tunbridge Wells, Create, 1998.
- Scarbrough H.* Knowledge as Work: Conflicts in the Management of Knowledge Workers // Technology Analysis & Strategic Management. 1999. Vol. 11. N 1. P. 5–16.
- Starbuck W. H.* Learning by Knowledge-Intensive Firms // Knowledge in Organizations / Ed. by L. Prusak. Oxford: Butterworth-Heinemann, 1997. P. 147–176.
- Thomas B. E., Baron J. P.* Evaluating Knowledge Worker Productivity: Literature Review // USACERL Interim Report. FF-94/27. 1994 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.cecer.army.mil/kws/tltoc.htm>
- Thompson M., Heron P.* The Difference a Manager Can Make: Organizational Justice and Knowledge Worker Commitment // International Journal of Human Resource Management. 2005. Vol. 16. N 3. P. 383–404.
- Tsoukas H., Vladimirov E.* What is Organizational Knowledge? // Journal of Management Studies. 2001. Vol. 38. N 7. P. 973–993.
- Wuthnow R., Shrum W.* Knowledge Workers as a «New Class» // Work & Occupations. 1983. Vol. 10. N 4. P. 471–487.

Статья поступила в редакцию 17 сентября 2007 г.