

组织变革研究： 基于知识图谱与实地调研 的交互验证

高静美 著



科学出版社

013049816

F272.9
402

组织变革研究：基于知识图谱 与实地调研的交互验证

高静美 著

国家哲学社会科学基金项目研究成果
(项目编号：10CGL006)



科学出版社

北京

F272.9
402

内 容 简 介

组织变革已经成为企业的一种常态,相关研究也逐渐成为理论界和实业界关注的热点问题之一。首先本书对现有的大量组织变革研究从视角、方法到主题等诸多方面所发生的嬗变、变化过程以及变化依据等问题做一个初步的梳理和评述。其次,本书运用知识图谱的分析方法,绘制了组织变革领域的知识发展进程与结构关系图形。同时,为了体现实践专家在组织变革知识体系构建过程中的逻辑倾向和思维结构等特点,本书构建了针对本土中层管理者的组织变革 DPH 模型,并进行了实证检验,进而对知识图谱分析与调研实证所得到的结果进行了交互对比分析,以探讨在科学化路径构建过程中的一些关键问题。最后,本书也对组织变革研究进行了中国维度的考量,提取了可能的中国元素。

本书可以为组织变革、变革管理以及相关领域的研究人员、实业界人士以及在校的博士和硕士研究生提供一定的借鉴和思考。

图书在版编目(CIP)数据

组织变革研究:基于知识图谱与实地调研的交互验证/高静美著. —北京:科学出版社,2013

ISBN 978-7-03-037642-8

I. ①组… II. ①高… III. ①企业管理—组织管理学—研究 IV. ①F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 116241 号

责任编辑:马 跃 / 责任校对:聂赛赛
责任印制:徐晓晨 / 封面设计:蓝正设计

科学出版社出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

源海印刷有限责任公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2013 年 6 月第 一 版 开本:720×1000 B5

2013 年 6 月第一次印刷 印张:12

字数:240 000

定价:58.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

目 录

第 1 章	
	组织变革研究体系建构与嬗变：视角、方法与主题 1
1.1	组织变革的研究视角 1
1.2	组织变革的研究方法 7
1.3	组织变革的研究主题与挑战 10
第 2 章	
	组织变革研究的知识图谱分析 13
2.1	知识图谱方法 13
2.2	数据来源与应用的软件 21
2.3	知识图谱绘制：分析与讨论 29
第 3 章	
	“社会建构”视角下的组织变革元认知实证检验 96
3.1	“社会建构”视角的组织变革 96
3.2	“社会建构”视角下的组织变革研究的现状 98
3.3	研究设计 102
3.4	数据统计与初步分析 109
3.5	深度挖掘与可能的建议 118
第 4 章	
	知识图谱与调研实证的交互对比：科学化路径的关键问题解析 126
4.1	关键问题一：知识演进路径——跨学科发展的窘境 126
4.2	关键问题二：“科学严谨性”与“实践相关性”鸿沟——组织变革研 究的价值困境 133

4.3 关键问题三：学科方法与理论构建之间的背离——组织变革研究的发展难题	138
---	-----

第5章

组织变革研究的中国维度考量：1998~2009年	148
5.1 数据来源与研究设计	148
5.2 六大维度的基本界定	149
5.3 数据分析与小结	151
参考文献	158

第1章

组织变革研究体系建构与 嬗变：视角、方法与主题

企业管理“科学化”的内涵可归纳为三个方面(黄速建和黄群慧, 2005), 即管理活动的科学性、管理学的科学性以及管理现象认识和问题研究的科学性。在此, 我们在谈及组织变革研究的科学化问题时, 只涉及其第三层内涵, 即主要关注: ①组织变革研究过程中, 如何使该领域走向规范化、系统化, 如何更好地反映实践的需求与发展现状; ②从方法论角度出发, 探讨在获取组织变革相关知识的过程中是否以及在多大程度上采用了科学方法。

组织变革是组织科学领域里的重大研究课题, 不同领域围绕着组织变革问题而展开的研究始于20世纪80~90年代(van de Ven and Poole, 1995; Weick and Quinn, 1999; Woodman, 1989)。长时间以来, 管理学界大多以“稳定”、“常规”和“秩序”作为组织的基本特征, 而将“组织变革”作为例外事件来对待。事实上, 变革已经成为组织的一个重要组成部分, 组织来源于变革, 其在变革的过程中不断更新、完善, 并重新生成自我。Pettigrew等(2001)学者认为, 围绕着组织变革与发展而形成的新的研究是组织科学自20世纪80~90年代以来最具挑战性意义的一个研究领域。组织变革作为经济管理领域中的一个重要议题, 也引起了来自心理学、社会学、经济学、工业工程甚至系统工程等诸多领域的学者的广泛关注, 在企业管理领域, 更是引起了战略、组织结构、人力资源管理和组织行为等不同研究领域和国内外学者的共同关注以及对其的广泛研究。

1.1 组织变革的研究视角

组织变革的研究视角是组织变革领域中需要关注的首个问题。通过对文献的梳理, 我们发现, 尽管已有研究对现有研究组织变革的跨学科研究提供了大量新颖的研究视角, 但是如果综述的视角不能集中于组织变革过程, 则对于组织变革研究现状的梳理就难以形成主线清晰的完整体系。已有的综述类文献对于组织变

革过程的梳理主要涉及与组织变革过程紧密相连的三个重要方面：一是组织成员对于组织变革的态度，尤其是抵制态度(Piderit, 2000)；二是组织变革是否具有持续性(Buchanan et al., 2005)；三是组织变革的关联性，即已有的变革是否会影响后面的变革(Beck et al., 2008)。

1.1.1 对组织变革的态度：抵制变革的研究与拓展

组织变革和发展的成功经验表明，成功的组织安排不仅需要克服组织向既定目标变革的阻力，还需要员工对既定组织变革目标的支持和热情。但是出于对既定利益的保护和对未知事物的恐惧等原因，能够得到员工的支持和热情并非易事，员工对组织变革的迷惑、恐惧乃至抵制姿态是组织变革之初首先要面对的问题(Watson, 1982)，因此，对于员工抵制组织变革的研究也就成为理论和实践中的热点问题。尽管学者们对抵制组织变革问题给予广泛关注，但是已有的相关研究仍然十分有限。以“抵制变革”这一概念的内涵为例，理论和政策研究的学者认为，在变革中管理者利益不能凌驾于员工利益之上的观点未能纳入到概念中就是一大局限(Jermier et al., 1994)。而实践家和经验研究的学者们则认为，“抵制变革”这个词并无实际效用(Dent and Goldberg, 1999; Krantz, 1999)。基于此，Piderit(2000)认为，只有将“抵制变革”一词的内涵限定为个人对既定组织变革目标的复杂反应，才能改变现有研究的缺陷，并同时被理论和实践的研究者所接受。

按照将抵制变革视为一种个人反应来理解，一方面，这种反应源于“弱势群体”对既定组织变革目标被动接受的不满。Watson(1982)和 Graham(1995)认为，员工与管理者之所以在组织变革问题上常常发生冲突，根本原因在于二者在确定变革目标过程中的地位差距。尽管 Dent 和 Goldberg(1999)、Merron(1993)等学者都认为不能想当然地把下级员工都视为反对组织变革和从事抵制活动的人，但是从 Jones 和 Harris(1967)、Krantz(1999)等学者对抵制变革主体的理解来看，管理者总是支配变革的，因此，以抵制变革而遭到指责的对象往往就是处于弱势群体的员工。

另一方面，从员工伦理规范的角度来看，这种反应也可以解释对既定组织变革的抵制。Milgram(1965)、Modigliani 和 Rochat(1995)认为，员工服从权威伦理规范将激发员工对组织变革的抵制态度。Ashford 等(1998)、Dutton 等(1997)认为，这种伦理规范远远超出了利己的范畴，而是提醒最高层管理者们，组织要想保持高绩效必须考虑员工们的信仰。

就抵制变革的性质而言，已有经验性研究认为，抵制变革的概念应该涵盖三个重要方面：一是认为抵制变革是一种认知状态；二是认为抵制变革是一种情感状态；三是认为抵制变革是一种行为或意愿(Ajzen, 1984)。

三个维度中的第一维度,认知维度尤其是指由个人信仰引起的态度,Eagly和Chaiken(1998)将其解释为,对于可评估的内容持有正负两种对立态度或偶尔的中立态度。消极的思想往往代表着对组织变革的抵制(Watson,1982)。缺乏对组织变革目标的认识或者并没有对组织变革做好充分的准备都会导致员工的抵触态度(Armenakis et al.,1993),Bartlem和Locke(1981)认为这种认知的差异能够作为抵制的一个独立组成要件,因为即使重新考虑Coch和French(1948)对员工参与决策制定的实验,参与的结果也未必就会消除员工的抵制,反而可能激发员工的抵制。

Coch和French(1948)指出,员工抵制变革更多的是其在面对挫折感而产生的一种厌恶情感。Eagly和Chaiken(1998)则具体定义为感情、情绪、激情、同情等人的神经系统活动。Vince和Broussine(1996)在研究公共管理部门中管理者对于一段时期内的组织结构和财务约束变革的反应时发现,管理者们的反应通常都是充满自相矛盾的感情的。Argyris和Schbn's(1974,1978)进一步将这种挫折和焦虑的感情上升为一种例行防御。Diamond(1986)指出,尽管对于抵制变革还有认知层面的修正,但是不可否认的是,抵制变革具有情感状态的本质属性。

将抵制变革作为行为视角的研究在这一领域是最为普遍,也是拓展最深的。Brower和Abolafia(1995)将抵制变革定义为某种故意的作为或不作为;Ashforth和Mael(1998)则定义为故意的违背或遗漏行为。Shapiro等(1995)把一种欺瞒权威机构的意愿定义为抵制变革。Sagie等(1985)则从相反的角度把屈从行为作为减少抵制变革的证据。Bagozzi(1978)、Breckler(1984)、Kothandapani(1971)以及Eagly和Chaiken(1993)的研究试图以意愿将认知、情感和行为相统一,认为意愿渗透于认知和情感之中,并且意愿既是基于过去的行为,又是基于未来的意向。后续的研究进一步探索将意愿作为行为动机或反应员工行为的基本态度维度的可行性,如在Jermier等(1994)、Morrison和Phelps(1999)等学者的研究中,对于意愿维度是否能够联络认知和情感维度而成为反映员工态度的基本维度,在组织变革的研究中本身就是一个问题。

对组织变革态度的研究从来就没有止步于抵制变革一方面。Dent和Goldberg(1999)、Merron(1993)等学者认为,员工对于组织变革的态度是多种维度的,以多维度的定义描述员工对于组织变革态度的有利之处在于每个维度都可以作为一个相对独立的连续统一体,使得不同性质的反应能够采用不同维度加以衡量。从Thompson等(1995)、Beer和Walton(1987)、Porras和Silvers(1991)等的研究能够看出,员工对于组织变革反应的多维度态度能够引领未来的研究方向,员工对于组织变革的多维态度如何定义以及多维态度彼此之间的关系也是未来经验研究需要澄清的重要问题。Piderit(2000)进一步提出以多维度态度衡量员工对组织的变革反应,并提出了其对理论研究与实践的五点启示:①增强对员工

行为预测的精确性；②员工态度的矛盾程度同时具有合意的和不合意的结果；③需要我们扩大研究视野，超越对从前从上到下的组织变革的研究；④员工对于变革的反应具有演化性，关注这种演化性便能够对主动的成功管理组织变革有所领悟；⑤致力于洞悉个人对组织变革反映全貌的学者应该从多维角度估计这些反应。由此可见，一些学者主张将传统的“抵制变革”的概念替换为“多维态度”的概念具有合理性。

1.1.2 组织变革的持续性：过程情境的观点

为什么有些组织变革持续不断而有些组织变革则很快消退呢？Buchanan 等(2005)认为，从变革持续性的角度出发研究组织变革能够有效地表述组织变革过程的特性和复杂性，能够有效地解释组织变革绩效，包括持续变革和消退变革的绩效，并有利于未来这一领域的经验性研究。

持续性是一个模糊的概念，可能包括稳定的工作方法、持续性目标的达成以及持续性的行为改进轨迹等。前两者都是静态的观点，持续性的行为改进轨迹则具有动态的特质，所以持续性是一个非常依赖具体情境的概念。高投入下快速的变革消退当然会造成损害，但是持续性变革未必就不会造成损害，阻碍其他具有更大发展前景的行动惯例和员工获得新技术和历练的持续性沿用的方法等都是持续性造成损害的例子，所以有时允许变革消退存在也是合理的，关键是在给定的情境下判断在一段时间内持续性是否合理。

Senge 等(1999)、Senge 和 Kaeufer(2000)认为，持续性是一种拓展和彼此相关的状态，持续性过程源于贯彻和扩散，并伴随着绩效提升。这一观点将影响持续性的因素分为个人的、管理的、文化的和过程的四类。Kotter(1995)则采用案例叙述的方法解释公司变革失败和不具持续性的原因，他认为，将变革制度化需要两个维度：第一个是行为和态度变革之间的联系和对行为的改进；第二个是管理的继承性，也就是下一任的管理者能否继续前任的变革。基于此，Kotter 将影响组织变革持续性的因素分为管理的、领导的、文化的、政治的和时机性五个方面。Jacobs(2002)基于 Cummings 和 Worley(1997)的研究框架，发展了一套使变革制度化的新方法，其将组织特性和干预的特性作为持续变革的两套要素。前者包括组织变革的一致性、社会情境的稳定性和工会协议；后者包括目标的特殊性、控制机制、变革要达目标的水平、内部支持和变革先驱。这两套因素相互依存，交替影响变革过程的制度化，持续性组织变革失败的原因或者是由于对组织特征的忽视，或者是由于对干预特性的忽视，也可能是由于对制度化过程的忽视造成的。Jacobs 将影响组织变革持续性的因素分为特征性、管理的、个人的、领导的、过程的和情境的五个方面。Rimmer 等(1996)对澳大利亚 42 家公司进行了一项题为“缘何一些组织能够接受‘最好的方法’而另一些组织却不

能”的访谈,他们认为,持续性受社会传统的影响非常大。Shortell等(1998)发现,外部的图景和可信度对于后面的接受者影响很大。Fox-Wolfgramm和Boal(1998)则认为再没有比组织公信力和图景对变革持续性影响更大的因素了。Rimmer(1996)的研究指出了影响组织变革持续性的四大要素:资本市场、公司治理、政府政策和制度基础。Dale等(1997a, 1997b, 1999)研究了全面质量管理(total quality management, TQM)的持续性,他们认为,持续性就是质量增长的保持过程,基于此他们提出了影响全面质量管理持续性的五个要素,即内外部环境、管理风格、政策、组织结构和变革过程。Reisner(2002)以美国邮政服务为研究对象试图解释组织变革的不可持续性,他认为有三个破坏变革势头的因素,分别是高层管理者对于战略某方面理解的分歧、工会抵制的边缘化和无法通过有利于创新的预算过程掌控基金。在此基础之上,影响组织变革持续性的要素被归结为领导、组织和情境。

以上学者的研究始终贯彻了持续性的过程性观点,这种过程情境的观点主要得益于Pettigrew(1973, 1985, 1987, 1988)的研究。Pettigrew认为重点应分析情境中变革的本质和过程以及两者的关系,他认为情境有三个维度:内部的维度包括组织结构和组织文化等变革行为和态度模式的影响因素;外部的情境包括顾客需求、竞争行为和经济条件等可以为组织所利用或应对的机遇和威胁;过去或现在的事件和经验构成是现在和未来思考的条件。过程情境的观点由Dawson(1994, 1996, 2003a)继承和发展,他的方法是基于假设公司在在一个或一系列组织变革事件中,持续发生进入或淡出的许多不同状态,过程观点经常被当做检验持续性的工具,并关注于更广阔的时空范围和政治情境下的事件流。Pettigrew(1985)和Dawson(1994)的研究关注于变革尺度和本质的的重要性,其将影响变革持续性的因素分为实质性、管理的、领导的、政治的、过程的、情境的和时机的七个方面。

1.1.3 组织变革的关联性:惯性假设与重复动能

在组织变革研究领域,前期变革对进一步变革影响的可能性,即组织变革的关联性是一个热点问题(Amburgey et al., 1993; Dobrev et al., 2001; Kelly and Amburgey, 1991)。Beck等(2008)总结了理论与实证文献中存在的几点共识:变革会增加进一步变革的可能性,所以变革被看做一个自我强化的过程,这个观点被称为“惯性假设”。

在论证组织前期变革对进一步变革影响时,研究者通常会考察组织的学习行为(Cyert and March, 1963, 1992; Nelson and Winter, 1982)。在该体系中,Amburgey等(1993)提出了一个似乎适用于各类型变革的概括性的理论概念。他们指出很多组织学习理论坚持认为组织受正式与非正式的例行程序支配。例行程

序通常可以被反复应用，它通过减少个别成员做出复杂决定所可能花费的时间来提高组织理性。例行程序被理解为公司面临的典型问题的标准的、可持续的解决方案(Cyert and March, 1992; Nelson and Winter, 1982; March and Simon, 1958; Simon, 1960)。但是组织例行程序也会导致惰性：组织成员倾向于坚持众所周知的例行程序而不去寻求其他选择。

参考 Nelson 和 Winter(1982)的观点, Amburgey 等(1993)断言, 组织不但开发了一些控制组织运营层面组织行为的例行程序, 也逐步形成了一些支配变革过程的例行程序。他们认为, 这种变革的例行程序主要通过某种变革执行的重复发生而发展: “简言之, 组织在变革中学习变革, 组织运行的例行程序变化越多, 需要深化的修改性例行程序越有可能得到发展。”(Amburgey et al., 1993)所以, 组织成员通过变革的重复发生获得能力, 不仅降低了变革的边际成本, 也抑制了伴随运营例行程序发展的惰性。然而, 例行性地执行某种变革却可能导致“能力陷阱”, 即在低等步骤中有良好的表现, 会导致组织积累更多的经验, 但在高级步骤中继续实践就无法充分利用环境(Levitt and March, 1988)。能力陷阱可能为组织成员“设下圈套”: 就算不断面对新的问题, 也仍然倾向于重复执行一种类型的变革, 而不顾其他类型的变革效果可能更好。变革中的例行程序产生的惰性将导致某种类型变革在执行中增加, 并在重复执行中获得层次与范围的发展, 变革过程也看似被惯性所支配(Amburgey and Miner, 1992; Kelly and Amburgey, 1991)。

March 等(2000)不仅提出变革程序化的一般定义, 还结合“熔补”和“失败陷阱”概念提出了描述变革关联度的前期变革正影响。所谓“熔补”就是指在解决某种问题的规则变革可能会引发新的问题, 因为修改规则的内容使得未经验证的新知识进入现存的规则中(Zhou, 1993)。这些未经检验的知识可能会使失败的风险增加, 进而增加再次修改规则的需求。当改进后的规则解决问题的能力比制造问题的能力弱, 那么这种机制会更有效。Schulz 和 Beck(2002)指出, 这样的过程会导致“失败陷阱”的发生, 如 Levinthal 和 March(1993)所言“失败导致更多的搜寻, 搜寻再导致失败, 从而导致更多的搜寻, 如此循环”。然而, 熔补与失败陷阱理论并没有像变革程序化理论那样暗示成功的变革会自我强化变革活动。“失败的变革同样会引起进一步变革”这一理论同样适用于其他变革过程(Milliken and Lant, 1991)。只要前面的变革引起了后面的变革, 那么无论前面变革成功与否, 都可以视为前期变革对增加同种类后续变革具有正影响。

基于变革程序化、熔补和失败陷阱理论, Beck 和 Bruderl(2008)提出了“重复动能”假设, 该假设被定义为既定类型的前期变革增加同种类型后续变革的可能性。Cyert 和 March(1992)提出了变革程序化理念, 并同时指出, 组织学习理论是重复动能的基础。在他们的行为框架中, 决策过程引发自环境的反馈, 只要现有流程可以产生某种结果就不会导致组织变革, 但是如果现有流程无法满足目

标,便会引发变革(Greve, 2003; Lant and Mezias, 1990, 1992; Mezias and Glynn, 1993)。在变革的情况下,会引发对满意方案的搜寻,并最终发生了执行新决策的变革,从而流程内容得到精细化。基于此,Beck等(2008)比较系统地总结了前人在变革关联度方面的研究成果,通过采用连续时间事件历史回归模型(Blossfeld and Rohwer, 2002),分析了基于以长期观察获得的面板数据和时间序列数据。研究结果的一致性非常明显:绝大部分研究都显示正影响,即组织经历的变革越多,它变革的几率越大,从而证明了组织变革存在重复动能。

1.2 组织变革的研究方法

由于组织变革领域不仅有可能涉及组织政治学、制度经济学、领导科学、心理学等社会科学领域,还可能涉及混沌理论、复杂系统、信息化等自然科学领域的众多研究成果。故在研究方法上,该领域一方面传承了自然科学的某些实证方法;另一方面也呈现出了日益多元化的趋势。

当前,针对组织变革科学化和方法论问题的研究,国外主流的研究方法大致可分为三类:一是通过文献梳理的方法(即对组织变革领域不同研究方法及其背后的基本假设进行探讨)(Palmer and Dunford, 1996; Armenakis and Harris, 2009),这种方法虽然较为细致全面,能为我们提供学科研究现状与方法改进的“全景式”依据,但其文献筛选过程更多具有主观色彩;二是运用案例分析法即(进行个案研究方法上的探讨)(Robey, 1999),此类研究具有较为深入、细致和典型性的优点,但其研究结论是否具有普适性仍有待于实证的证实或证伪;三是运用大样本实证分析的方法(Nikolaus, 2008)(即对组织变革领域的某一具体研究主题,如“自我强化”、“跨研究冲突”等问题进行方法论上的探讨),其研究结论的信度和效度较高,但由于数据的局限性对于该领域研究人员在研究过程中的某些细节体现不足。

除了以上我们所做的总体归类,组织变革领域近期也有大量文献具体运用了隐喻的手法和心理图示的分析方法,从而形成了组织变革领域一道靓丽的风景线。

1.2.1 隐喻方法在组织变革研究中的应用

在组织变革的研究方法中,隐喻是用来理解组织状况和组织问题的有效方法,关于以隐喻的方法丰富组织理论的尝试也在不断发展中(Bolman and Deal, 1991; Frost et al., 1991; Morgan, 1986, 1988; Quinn and Cameron, 1988)。各种组织实践包括决策制定(Connolly, 1988)、领导(Bensimon, 1989)、组织变革(Lundberg, 1990)、组织发展(Akin and Schultheiss, 1990)、人力资源开发(Marx and Hamilton, 1991)、政策(Dobuzinskis, 1992)、战略制定(Peters,

1992)、信息技术(Kendall J E and Kendall K E, 1993)、组织文化(Brink, 1993)、组织设计(Tsoukas, 1993)以及产品管理(Garud and Kotha, 1994)。然而隐喻这种方法在组织研究中的使用规范问题却存在很大的争议,由此表明,关于隐喻方法在组织研究中的使用仍然存在尚未揭示的规律。

致力于研究组织变革的理论家们已经在一系列规律中总结出了很多隐喻的用法(van de Ven and Poole, 1995),在很多隐喻方法应用的组织变革问题中,Cleary 和 Packard(1992)认为,隐喻是未来研究的地图,是组织效率提升的路径,是组织诊断的工具,是简化复杂组织机体的方法。隐喻也被用于理解个人对于组织变革的态度,识别对组织变革的抵制,发掘同组织变革相联系的个人情绪(Broussine and Vince, 1996),并建立个人对于既定组织变革接受与否的“断层”(Keizer and Post, 1996)。Palmer 和 Dunford(1996)将组织变革中隐喻方法的使用分为四个主题:①单一的和多元的变革隐喻,即一个独特的、最恰当的隐喻(Ghoshal and Mintzberg, 1994; Garud and Kotha, 1994; Plant, 1987; Duck, 1993)还是一系列隐喻(Sackmann, 1989; Sinclair, 1994; Aaltio-Marjosola, 1994; Morgan, 1986, 1993),哪个应用于对特殊组织变革的描述更为恰当。②变革隐喻的出现,即隐喻在组织变革研究中的出现是一种“纯粹的创意”(Koch and Deetz, 1981; Cleary and Packard, 1992; Bolman and Deal, 1991; Morgan, 1993)还是作为一种工具对处于支配地位的组织兴趣的反应(Sackmann, 1989; Sinclair, 1994)。③字面和隐喻的变革语言。Srivastva 和 Barrett(1988)认为,隐喻语言在反映复杂歧义的组织变革情况方面要优于字面语言。Marshak(1993)则持不同意见,他认为,字面语言和隐喻并无优劣之分,在反映组织变革过程的时候应该同时使用。④隐喻使用的原则:一是持续性原则,持续的使用隐喻的方法才能给人以完整的组织变革图景(Sinclair, 1994; Marshak, 1993);二是出现缺失性、不恰当性和冗余等一系列错误(Doving, 1994)。以上对于在组织变革领域使用隐喻手法所划分的四个主题本质上也包含着四种冲突,第一种和第二种冲突是对隐喻本体论(ontology)的分析,第三种和第四种冲突是对隐喻认识论(epistemology)的分析。

以上四种冲突引申出了四种对于组织变革分析中使用隐喻方法的反思。第一种反思为“无论是单一的还是多元的隐喻都是一种对组织变革的描述(Jeffcutt, 1993; Linstead, 1993; Willmott, 1993)。组织变革可能被作为一个彼此独立的事件发生,以此为假设前提而使用隐喻方法时,隐喻实际上描述的是比喻(资源)与客观事物(目标)的相似性,或如 Black(1962)定义的隐喻描述与同组织实际变革之间的可替代性。从这一角度而言,使用隐喻就是要找到能够描述特定组织情境的最恰当的隐喻。Stern(1985)考虑到资源与目标在意思产生过程中的互动性,多元隐喻能够在调查中产生对任何问题的更广泛的理解和解释,而意思不能简化描述为某一主题之前已经存在的关系或者要素(Bailey and Ford, 1994),所以以

互动性为前提的隐喻研究更倾向于使用多元隐喻。

第二种反思为分离。隐喻在组织变革中使用的第二种冲突是字面意思与隐喻意思的冲突,这种字面意思与隐喻意思的分离使得应用何种语言形式的专门术语构建组织知识成为一个实际问题。这种分离也使人们对于研究者的理解出现问题,即一些学者的观点被认为是字面语言,而没能从隐喻的角度加以理解,尽管有些是冻结或废弃不用的隐喻(Fuchs and Ward, 1994)。组织、环境、市场、雇员、顾客都可以归为此类(Manning, 1979; Parker, 1992; Whitley, 1992)。

第三种反思为发布者。为什么有些隐喻要好于其他隐喻, Fuchs 和 Ward (1994)认为,一项声明的可信度来自发布者的威望,与此相关联的另一个重要的因素就是发布者所处的情境, Wittgenstein(1953)、Elgin 和 Scheffler(1987)以及 Stern(1985)研究发现,相同词语表达的意思会因为情境的不同而存在差异,由此发布者和发布者所处的情境是解释为什么有些隐喻要比其他隐喻合适的关键要素。

第四种反思为惯例。第四个冲突涉及组织知识产生于不同过程的度量标准性。Marsden(1993)认为,不具度量标准并不代表不具有可比性,“合法的”组织知识产生过程都依据一定的原则和标准,尽管方法不同,但是这些原则和标准却可以比较。一些公认的原则和规程的使用能够保证研究深入,这也是从更宽泛的方法论原则而非语言原则的角度解释一种隐喻优于另一种的原因,惯例作为一种公认的原则和规程,其背景依据的标准和原则具有可比性(Fuchs and Ward, 1994)。

1.2.2 组织变革研究中心理图示法的运用

在组织变革的研究方法中,图示法是用于研究变革模式的有效方法,它通过揭示人们对组织变革的感知和解释过程来洞悉人们对组织变革可能采取的态度(Lau and Woodman, 1995)。Bartunek 和 Moch(1987)指出了模式引导人们关注经历变革的某些方面,并提出其在某个组织变革背景下特定行为的含义。当一个组织正经历变革,它的成员会对这些变革有一些解释和期望。心理图示指导着人们对变革的认知性理解,反映了变革属性和不同变革事件间关系的知识结构,因此心理图示可以看成是一种变革模式(Fiske and Taylor, 1984)。

已有文献表明(Ross and Fletcher, 1985; Markus and Zajonc, 1985; Abelson and Black, 1986; Taylor and Glick, 1981),因果关系(解释变革为什么产生的知识框架)、重要性(暗示人们的认知结构中对事件包含意义和重要性的定义)、推论(使人们能够知道特定事件发生后期待什么)是一种模式的三个维度。在变革图式中,这些维度为理解变革的先例、重要性和后果提供了一个框架,并能指导对变革事件的回应(Lau, 1990)。换句话说,变革模式是一个有意义的框架,它包含了变革属性的有条理的知识。

一个模式的开发基于个人过去的经验和信念(Cantor, 1990; Poole et al., 1990; Walsh and Charalambides, 1990)。在个人层面上,侧重变革的模式从逻辑上会受到与变革有关的个人气质因素的影响。例如,一个人对控制变革的能力的看法可能会直接影响一种变革模式的内容(控制点)。对新想法的开放程度也会对变革模式的内容有影响(教条主义)。此外,一个人对组织的承诺会影响他如何评价变革(组织承诺)。而且,个人对变革的总体态度会影响他对特定变革的态度。

(1)控制点。控制点是指人们对于影响自己的事件的控制力来源的信念(Rotter, 1966),这种信念从根本上影响图式中的因果关系和推论的维度。人们强烈地认为,控制点是内在的,认为他们能控制变革事件。如果人们看到一种成功的合理的可能性,人们是不害怕变革的。即使高内在性把变革归因于外在原因,人们仍认为有能力影响变革的过程或者有信心处理它。这不是说有高内部控制点的人绝不会抵制变革。例如,如果这些人认为一个特定的变革会损害他们的组织,他们会比那些认为对事件的控制是外在的人们更有可能抵制变革,因为前者更有可能认为他们的抵制会成功。相反,“外部者”接受还是拒绝变革取决于他们是否把外部力量解释为成功或失败的来源,他们会认为不如内部者有能力处理变革,而不顾他们感知的来源。

(2)教条主义。教条主义界定了一个人的信念系统是开放的还是关闭的程度(Rokeach, 1960),并与对相关的外部信息的接收、评价和反应有关。一个高度教条的人是僵化的和闭关自守的,对物体和事件序列产生僵化的观念。所以,教条程度与一个人对变革的开放度有关。高度教条的个体可能产生一种反映了对变革的价值和后果的某种僵化观念的变革图式。因此,我们猜想教条主义与变革图表中的重要性和推论维度相关。

(3)组织承诺。组织承诺是指对雇佣组织的一种态度。一个对组织做出承诺的人接受了组织的价值观,愿意代表组织去付出努力,并愿意留在组织里(Mowday et al., 1979)。因此,一个高度负责的个体更容易认同和接受被认定为对组织有利的变革努力。同理,一个高度负责的个体会强烈地抵制被判定为对组织不利的变革。组织承诺作为一种态度,可能与变革中的重要性和推论维度有关。

1.3 组织变革的研究主题与挑战

从 *Journal of Management* (JM) 已发表的文献来看,对于组织变革的研究主题及其内容的综述主要有四篇文献,按照时间顺序分别是 Sashkin 和 Burke (1987)、Woodman(1989)、Pasmore 和 Fagans(1992)以及 Armenakis 和 Bedeian (1999)。其中,最早的 Sashkin 和 Burke(1987)讨论了 20 世纪 80 年代组织发展

领域的五个当代趋势:①在探索新工作结构实施的研究中所揭示的组织发展任务与过程的不断整合;②对开发组织发展理论的日益关注;③对在组织并购中凸现的冲突进行管理的浓厚兴趣;④由完善了的的方法论所带来的组织发展研究日渐成熟;⑤作为一种变化管理的手段来强化对组织文化设计的关注。

Woodman(1989)从七个方面总结了组织发展和组织变革的近来发展状况。其中的四个方面与 Sashkin 和 Burke(1987)提出的前四种趋势相一致;第五方面是关于随后出现的对高绩效-高承诺工作系统的兴趣;第六和第七方面则检验了变革研究在国际领域和社会活动中的适应性问题。

Pasmore 和 Fagans(1992)在研究主题的综述方面并没有太多突破,但却指出,无论研究内容与研究范围如何拓展,必须基于一定的研究假设,并且在已有的研究主题中对于组织变革的背景条件的研究严重不足,尤其是推行组织变革中的参与性问题,这一问题被 Sashkin 和 Burke(1987)以及 Woodman(1989)看做成功组织发展与组织变革活动所固有的。

Armenakis 和 Bedeian(1999)的研究借鉴了 Pasmore 和 Fagans(1992)从研究前提和研究背景切入综述主题的方式,又未完全摒弃 Sashkin 和 Burke(1987)、Woodman(1989)直接总结研究主题的做法,因此既未提供一个全面性的罗列,又未特别专注于某一个角度,而主要关注对组织变革多样化特别敏感的文献,并有选择地集中关注适用于所有组织变革努力的全局性的研究主题或议题,因此背景、内容、过程以及关系到标准变量的性质问题是他们综述的主线。由此他们提出了五点结论:①对变革的内容、情境和过程的研究继续受到当代组织研究的重视;②用纵向方法来研究变革:变革怎样出现、发展、持续直至终止的问题,很多研究在变革内容上都带有情境和过程特点;③不断强化个体可能采取的必要行为与变革成功的可能性密切相关;④当前组织变革的研究还没有广泛借鉴相关研究领域的成果;⑤在最近十年左右,开始大量使用定性方法进行组织变革的研究。

Pettigrew 等(2001)在为 *Academy of Management Journal* (AMJ)的特别研究论坛“通向多元世界的发展和变革之旅”所作的开篇导言中归纳出了现有组织变革研究领域存在的六种挑战:①多重情境和分析的层次,这部分主要涉及组织变革与变革所处的情境之间互动关系如何处理;在处理情境时有多少个分析层次应该被考虑在内;不同层次之间的相关性又决定哪些过程应该被包括在内、哪些过程不应被包括在内(Pettigrew and Whipp, 1991);②将情境与行为联系起来进行研究,通过时间性的分析将过程与变革的机制同步予以考察,这里的时间并非仅仅指钟表上的时间或年代序列,而是指历史,即在特定的组织时间周期情境下;③将组织绩效决定因素的相关研究成果同变革学者们所着力探究的变革过程与绩效结果之间的良性互动关系的相关研究结合在一起,即将变革过程、实践与企业绩效联系起来而开展的跨时间序列研究;④组织变革的国际比较研究;⑤将

组织变革研究在特定的时空特色情境下予以框定，只有这样，研究者们才能将自己置于一种在变革的可接受性、个性化改造、次序和步伐以及偶发变革与持续变革等诸多维度的理论和实践中都有学术贡献的地位；⑥学术界与实业界的共同投入。

从 Pettigrew 等(2001)提出的组织变革研究挑战我们可以看出，这些挑战同时也是组织变革重要的研究主题，如对组织变革情境、变革过程、变革的组织绩效以及国际比较等方面的研究都在以往的综述中有所涉及，而学术界和实业界共同参与的挑战则是要避免采用一种理想化的分析模式，对组织变革的知识生产要嵌入社会和政治环境的要求。