



中 / 国 / 管 / 理 / 理 / 论 / 前 / 沿 / 系 / 列

梁启华 著

基于心理契约的 企业默会知识管理

Enterprise's Tacit Knowledge Management
Based on Psychological Contract

从空间集聚和知识关联角度分别研究了企业知识型员工之间以及企业主体之间的默会知识转移和共享机理

建立了知识型员工的OI-EP/ES模型，通过实证给出了知识型员工的心理契约结构

引入了粘滞知识的有关理论，建立了基于心理契约的企业默会知识管理理论框架，以及企业主体间横向默会知识互补的古诺博弈模型和纵向知识互补的轮辐地点模型



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



中 / 国 / 管 / 理 / 理 / 论 / 前 / 沿 / 系 / 列

梁启华 著

基于心理契约的 企业默会知识管理

Enterprise's Tacit Knowledge Management
Based on Psychological Contract

从空间集聚和知识关联角度分别研究了企业知识型员工之间以及企业主体之间的默会知识转移和共享机理

建立了知识型员工的OI-EP/ES模型，通过实证给出了知识型员工的心理契约结构

引入了粘滞知识的有关理论，建立了基于心理契约的企业默会知识管理理论框架，以及企业主体间横向默会知识互补的古诺博弈模型和纵向知识互补的轮辐地点模型



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

基于心理契约的企业默会知识管理/梁启华著. —北京: 经济管理出版社, 2008. 4

ISBN 978 - 7 - 5096 - 0199 - 0

I. 基... II. 梁... III. 知识经济—应用—企业管理 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 028847 号

出版发行: **经济管理出版社**

北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层

电话: (010) 51915602 邮编: 100038

印刷: 北京交通印务实业公司

经销: 新华书店

组稿编辑: 孟书梅

责任编辑: 孟书梅

技术编辑: 杨国强

责任校对: 超凡

720mm × 1000mm/16

14 印张 210 千字

2008 年 4 月第 1 版

2008 年 4 月第 1 次印刷

定价: 36.00 元

书号: ISBN 978 - 7 - 5096 - 0199 - 0/F · 195

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974

邮编: 100836

前 言

默会知识 (tacit knowledge) 的思想由来已久,我国早在 2000 多年前,解释《易经》的“易传”中就有“书不尽言,言不尽意”的阐述。也就是迈克尔·波兰尼 (Michael Polanyi) 在其著作《个人知识》里所说的“我们知道的要比我们能说出来的多”。虽然默会知识的概念自从波兰尼最早提出到现在已经历了 50 年的时间,但默会知识的转移与共享一直是学术界和应用领域重点研究且难以突破的问题。

目前对知识问题的研究已从宏观层面渗透到知识活动的微观层面。综观国内外的理论和应用研究的倾向与基本观点,基于知识工程和人工智能的知识管理系统,虽然对企业知识的挖掘、开发、利用和共享做了大量的研究和应用,但主要还是集中在明晰知识层面,缺乏对企业默会知识的性质、管理特点及其活动机理的认识。基于激励机制的知识管理也普遍缺乏对知识性质及其活动机理的分析基础,基本上仍局限于野中郁次郎 (Ikujiro Nonaka) SECI 模型中的明晰知识之间的整合化,尚未解决企业知识管理中的核心问题——默会知识的转移与共享。虽然理论上对默会知识为什么难以共享问题给出了解释,但没有给出可操作的解决途径。斯卡莫 (Scharmer) 关于知识类型的分类研究,对研究企业竞争力理论奠定了一定的基础,但对研究企业默会知识的转移与共享无法提供可操作的支持;斯腾伯格 (Sternberg) 的划分主要目标是测定个人默会知识潜量,缺乏对默会知识转移与共享机理的认识,也就是说,忽视了组织与个体之间的相互促进对默会知识开发与利用的价值。野中郁次郎在其 SECI 模型中阐述的知识转移活动的微观机理,虽然可以为企知共享提供一个有效途径,但没有对默会知识进行更深层次的剥离。

目前借鉴认知心理学方法与理论成果的研究很少。默会知识管理作为一个



基于心理契约的企业默会知识管理

具有高度复杂性和微观性的问题，涉及人、知识和组织三大基本要素，一些知识管理领域的专家已经指出，应当运用认知心理学等进行默会知识管理研究，但在领域内还鲜有具体运用。心理契约是“员工—组织”关系（employee-organization relationship）的重要组成部分，是联系员工与组织之间的心理纽带，它影响到员工的工作满意感、对组织的情感投入、工作绩效以及员工的流动率，影响到员工默会知识的转移与共享绩效，并最终影响到组织目标的达成效果。

本书运用心理契约理论与方法，从基于心理契约（psychological contract）的默会知识分类开始，研究企业默会知识转移与共享的微观机理，进一步打开默会知识管理的“黑箱”，深层次上从空间集聚、“Ba”、心理契约、知识黏滞性和社会网络角度，研究其转移与共享路径。在此基础上，从“员工—组织”责任、心理契约和默会知识黏滞性三个维度构建员工与组织关系的OI-EP/ES模型和理论体系，同时对基于心理契约的企业默会知识转移与共享管理做了实证研究。其主要内容如下：

第一，从企业知识理论出发，分析了传统的“基于资源的能力理论”、“基于能力的能力理论”和“基于知识的能力理论”。从企业“刚性”角度，阐述了无论是资源理论还是能力理论都不能建立企业的竞争优势与持续；论证了“默会知识”是企业竞争优势形成与持续的核心变量，为企业构建以知识为基础的竞争优势的实践提供了理论支持。

第二，从空间集聚角度，研究了企业知识型员工之间默会知识转移与共享机理；从知识关联角度，研究了企业主体间默会知识转移与共享机理。研究突破了野中郁次郎SECI理论和“Ba”（默会知识转移与共享的“场”）的思想。

第三，运用心理契约理论，进行了两次有效的实证研究。一是研究了企业知识型员工的心理契约结构，得出知识型员工默会知识转移与共享的“员工—组织”关系，企业责任的三个维度是报酬与福利、生涯与发展、交流与团队，员工责任的三个维度是职责与品德、知识与技能、忠诚与合作。二是在传统研究的基础上，建立了知识型员工的OI-EP/ES模型，研究了企业投入、员工知识绩效和知识型员工满意度之间的关系，结论对知识型员工的激励理论

提出了挑战。

第四，引入了黏滞知识（sticky knowledge）的有关理论，根据心理契约和默会知识的黏滞性对默会知识进行分类，从员工与组织责任、心理契约和默会知识黏滞性三个维度揭示“员工—组织”关系，建立基于心理契约的企业默会知识管理理论框架，分析了各类默会知识的管理特征，提出了对默会知识转移与共享管理对策，并依据默会知识不同类型进行针对性管理。

第五，将“员工—组织”关系的心理契约研究层面，进一步延伸到企业间的“契约关系”，也就是企业间知识转移与共享的博弈分析。建立了企业主体间横向默会知识互补的古诺博弈模型以及纵向知识互补的“轮辐”地点模型。

本书得到国家自然科学基金资助，项目为“基于心理契约的企业默会知识转化与共享机理及实证研究”（批准号：70771061）。

梁启华

2008年2月

目 录

第一章 导论	1
1.1 选题背景	1
1.1.1 默会知识思想的引导	1
1.1.2 笔者在知识管理领域研究成果的积累	2
1.1.3 研究的切入点	3
1.2 研究目的和意义	4
1.3 研究的基本方法和主要创新点	6
1.3.1 研究的基本方法	6
1.3.2 主要创新点	8
第二章 国内外研究现状及评述	9
2.1 心理学派对知识管理领域的研究	14
2.2 哲学家对默会知识的研究	15
2.3 基于本体论 (Ontology) 的知识管理研究与应用	16
2.4 基于激励机制的知识管理研究	19
2.5 野中郁次郎 (Ikujiro Nonaka) 等学者对默会知识的研究	20
2.6 国内学者在默会知识管理领域的研究	22
2.7 总体评述	23
第三章 默会知识与企业竞争优势	26
3.1 知识成为企业理论中的核心概念	27
3.1.1 企业默会知识的内涵	28



3.1.2	企业默会知识的特点	31
3.2	企业知识理论的基本观点	32
3.2.1	企业的存在	33
3.2.2	企业的纵向边界	34
3.2.3	企业内的协调	34
3.2.4	企业间的异质性	35
3.2.5	企业的决策权配置	35
3.2.6	企业的所有权问题	36
3.3	从企业知识理论转向知识管理理论	36
3.3.1	知识的内部转移	37
3.3.2	知识的转化与共享	37
3.3.3	知识场	38
3.3.4	企业知识体系的内部互动	41
3.3.5	知识的吸收与学习	43
3.4	知识管理研究中需要进一步探讨的问题	44
3.4.1	认识论与认知学习问题	44
3.4.2	知识在时间上的共享问题	45
3.4.3	企业知识创新路径问题	45
3.4.4	知识管理系统问题	46
3.5	企业竞争优势的外生论	47
3.5.1	经济学中的竞争优势外生论	47
3.5.2	战略管理学中的竞争优势外生论	48
3.6	能力理论及其“刚性”	49
3.6.1	容易形成新型“近视症”	50
3.6.2	容易产生企业“惰性”	50
3.6.3	能力不能形成企业的长期竞争优势	51
3.7	基于默会知识的企业竞争优势	51
3.7.1	隐藏在企业能力背后的是什么	51

3.7.2	默会知识支撑企业的竞争能力及其持续	52
3.7.3	优势要素的难以模仿由默会知识决定	52
3.7.4	企业竞争优势的自增强性依赖默会知识	53
3.7.5	默会知识是企业认知学习的基础	53
3.8	实施策略	54
3.8.1	建立企业知识平台	54
3.8.2	建立“学习型”组织	55
3.8.3	建立激励机制, 让知识参与分配	55
3.8.4	构建企业知识管理体系	55
3.9	本章结论	56
第四章	空间集聚: 企业员工默会知识转移与共享机理	57
4.1	知识的默会属性与情境依赖	57
4.2	信息系统在默会知识转移与共享中的局限性	59
4.3	默会知识转移与共享的条件	60
4.3.1	充分的分享意愿	61
4.3.2	共同在场与互动	61
4.3.3	良好的组织安排	63
4.3.4	相应的吸收能力	63
4.4	空间集聚: 员工默会知识转移与共享机理	64
4.4.1	空间集聚与知识衍生 (knowledge spin-off)	64
4.4.2	空间集聚与知识转移 (knowledge transforming)	65
4.4.3	空间集聚与互补默会知识 (complementary tacit knowledge)	65
4.4.4	空间集聚与组织学习 (organization learning)	66
4.5	基于本体论的企业默会知识转化与共享系统	66
4.5.1	默会知识转化与共享的主要障碍	66
4.5.2	本体论在企业默会知识管理中的作用	68



基于心理契约的企业默会知识管理

4.5.3	基于本体论的企业默会知识转化与共享框架	68
4.5.4	基于本体论的企业默会知识转化与共享系统	69
4.6	默会知识转移与共享的空间集聚途径	72
4.6.1	非正式网络 (informal networks)	73
4.6.2	提供空间集聚的费用、时间、场所和机会支持	74
4.6.3	通过组织学习发挥默会知识的价值	75
4.6.4	通过信任机制建立关系维度	75
4.7	本章小结	76
第五章	知识关联：企业主体间默会知识转移与共享机理	78
5.1	企业间的相关知识	79
5.1.1	企业纵向互补知识	79
5.1.2	企业横向互补知识	82
5.1.3	企业互斥知识	85
5.2	企业的衍生知识	86
5.2.1	知识组合型衍生知识	86
5.2.2	生产型衍生知识	87
5.2.3	高知识源型衍生知识	89
5.2.4	销售型衍生知识	90
5.2.5	默会知识型衍生知识	91
5.3	本章小结	92
第六章	心理契约概念、理论进展及相关研究	93
6.1	心理契约概念的提出及其发展	94
6.1.1	Rousseau 学派的观点	95
6.1.2	古典学派的观点	96
6.2	心理契约的内容及其发展	97
6.3	心理契约与相关概念的边界	98

6.3.1	心理契约与法律契约的区别	98
6.3.2	心理契约与经济学、社会学等学科中的契约的区别	99
6.3.3	心理契约与期望的区别	99
6.3.4	心理契约与组织承诺和工作满意度的区别	100
6.4	心理契约的形成和载体	100
6.5	心理契约结构维度与假设	102
6.5.1	心理契约的结构维度	102
6.5.2	双重视角下心理契约结构对比与假设	104
6.6	心理契约违背及其后果	107
6.7	本章小结	109
第七章	企业知识型员工的心理契约结构分析	111
7.1	心理契约的构成基础——权利义务与诺言的分庭	112
7.2	心理契约的形成过程	114
7.2.1	雇用前	114
7.2.2	雇用时	115
7.2.3	早期的社会化	116
7.2.4	晚期经验	116
7.3	陈加州等(2003)的二维心理契约结构	117
7.3.1	心理契约结构维度构成	117
7.3.2	心理契约结构维度的含义	118
7.3.3	心理契约结构维度的比较	119
7.4	企业知识型员工心理契约结构分析	121
7.4.1	样本说明	123
7.4.2	研究方法	124
7.5	数据分析	125
7.5.1	企业责任探索性因子分析	125
7.5.2	知识型员工责任探索性因子分析	127



7.6	分析与讨论	128
7.6.1	与国内相关研究的比较	128
7.6.2	本研究对员工默会知识转移与共享管理的影响	129
7.7	本章小结	130
第八章 知识型员工的 OI - EP/ES 模型及实证分析		131
8.1	PC 模型与 I/C 模型简述	131
8.1.1	心理契约模型 (PC 模型)	131
8.1.2	诱引/贡献模型 (I/C 模型)	132
8.2	OI - EP/ES 模型及理论假设	133
8.2.1	组织投入与知识型员工知识绩效的关系假设	134
8.2.2	组织投入与知识型员工满意感的关系假设	135
8.2.3	知识型员工满意感与其知识绩效的关系假设	135
8.3	调查过程与样本情况	136
8.4	量表及其信度、效度检验	137
8.4.1	企业投入量表	137
8.4.2	工作满意感量表	137
8.5	数据分析	138
8.5.1	企业投入与知识型员工知识绩效的关系	138
8.5.2	企业投入与知识型员工满意感的关系	138
8.5.3	知识型员工满意感与知识型员工知识绩效的关系	139
8.5.4	OI - EP/ES 模型的 EOR 八种类型	141
8.6	我国知识型员工默会知识转移与共享动机	142
8.7	基于 OI - EP/ES 模型的八种 EOR 默会知识管理导向	143
8.7.1	理想型 (高 OI 高 EP 高 ES)	143
8.7.2	抱怨型 (高 OI 高 EP 低 ES)	144
8.7.3	投机型 (高 OI 低 EP 高 ES)	144
8.7.4	低能型 (高 OI 低 EP 低 ES)	144

8.7.5 奉献型 (低 OI 高 EP 高 ES)	145
8.7.6 直率型 (低 OI 高 EP 低 ES)	145
8.7.7 知足型 (低 OI 低 EP 高 ES)	145
8.7.8 放弃型 (低 OI 低 EP 低 ES)	146
8.8 本章小结	146
第九章 基于心理契约的企业默会知识分类与管理	147
9.1 基于心理契约的默会知识分类	147
9.1.1 传统的默会知识几种典型分类	147
9.1.2 基于心理契约的默会知识分类	150
9.2 基于心理契约的默会知识管理特征	152
9.2.1 “黏滞”默会知识的管理特征	152
9.2.2 “易离”默会知识的管理特征	153
9.3 基于心理契约的默会知识管理	154
9.3.1 通过激励提升交易维度	154
9.3.2 通过信任建立关系维度	155
9.3.3 通过文化提升关系维度	156
9.3.4 通过沟通提升团队成员维度	157
9.3.5 通过学习提高默会知识价值	161
9.3.6 “移情设计” (empathic design)	162
9.4 本章小结	163
第十章 企业主体间默会知识的互补——“契约关系”的一种衍生形式	165
10.1 关于空间接近与默会知识互补	165
10.2 关于知识互补和衍生的相关解释	168
10.3 横向互补知识及博弈分析	169
10.3.1 古诺博弈	171



基于心理契约的企业默会知识管理

10.3.2 知识交换	171
10.4 纵向互补知识及其交换	172
10.4.1 基于增长极的知识互补模型	174
10.4.2 重复进行条件下的知识交换	176
10.4.3 中心场所的阶段博弈均衡	176
10.4.4 重复博弈下的均衡	178
10.5 双边出行的博弈分析	180
10.5.1 阶段博弈中的均衡	180
10.5.2 重复博弈下的知识交换	182
10.6 本章小结	183
第十一章 总结与展望	185
11.1 本书总结	185
11.2 未来进一步的研究方向	186
11.2.1 建立默会知识转移的系统动力学模型	186
11.2.2 基于心理契约的企业默会知识管理实证研究的深入	188
11.3 未来研究拟解决的关键问题	189
11.3.1 默会知识的转化(部分解决或深化)	189
11.3.2 企业默会知识共享机制(部分解决或深化)	189
11.3.3 基于心理契约的企业默会知识管理理论构架	190
11.3.4 心理契约与企业默会知识管理实证研究体系	190
11.3.5 默会知识共享方式的选择	190
参考文献	191
一、主要参考文献	191
二、作者研究文献	205
后 记	208

第一章 导 论

1.1 选题背景

1.1.1 默会知识思想的引导

“知识管理”是近几年来见诸大量文献并且频率很高的术语。默会知识 (tacit knowledge) 的思想由来已久,早在 2000 多年前,解释《易经》的“易传”中就有“书不尽言,言不尽意”的阐述。1967 年,著名哲学家卡尔·波普尔 (Karl R. Popper) 在题为“没有认识主体的认识论”的报告中,提出了一个令人惊讶的观点:“我们可以区分三种不同的世界或宇宙:第一世界是物理对象或物理状况的世界;第二世界是意识状况或精神状况的世界;第三世界是客观知识和思想的世界……”并在其后来的著作《客观知识——一个进化论的观点》(1972) 中得到进一步论证。波普尔坚持认为世界优先于精神,并且像对待第一世界一样,从本体论 (Ontology) 的角度来把握第二世界和第三世界。著名的管理学家彼得·德鲁克在《新型组织的出现》(1988) 一文中提出了知识型企业的概念,并指出其管理的特点。美国管理咨询专家卡尔·弗拉保罗明确地指出:“知识管理就是运用集体的智慧提高组织的应变和创新能力。”野中郁次郎 (Ikujiro Nonaka) 的“知识创新型公司” (Knowledge - Creating Company, 1991) 和奎因的“智慧组织” (Intelligent Organization, 1992) 也都对



知识管理的特征作了描绘。到了 20 世纪末和 21 世纪初, 由于 IT 技术的兴起与应用, 使知识管理的可操作性大为提高, 知识管理的发展进入了全盛时期。许多企业特别是世界著名企业, 都纷纷为自己导入知识管理系统。美国哈佛大学的学者们认为: 当前的企业管理已进入第六阶段, 即全球化和知识化的阶段。

企业知识由明晰知识 (explicit knowledge) 和默会知识 (tacit knowledge, 也叫隐性知识, 或者缄默知识) 构成。在明晰知识中, 又可分为结构化、半结构化和非结构化的知识。知识工程和 IT 领域解决的多是结构化和半结构化的知识, 托马斯·H. 达文波特指出, “不要指望软件能解决你的知识问题”。野中郁次郎等也认识到企业利用 IT 工具有效地管理“知识”, 但很多工具实际上用于信息管理而不是知识管理。基于 IT 的大多数知识管理工具是通过组合或重复使用现有明晰知识, 而不是创造知识。IT 领域的默会知识管理, 多数是基于专家系统和人工智能等方面的研究, 而且很难实现。

1.1.2 笔者在知识管理领域研究成果的积累

基于上述问题, 笔者近几年的研究主要集中在企业知识管理与技术管理领域, 其中在默会知识转移与共享领域也做了一些工作。它包括与清华大学合作完成了国家自然科学基金项目“我国高科技企业知识管理战略研究”(批准号: 70072013), 完成了山东省第五批中青年学术骨干资助项目“分散性行业中企业知识管理与治理机制研究”等课题, 在《管理世界》《研究与发展管理》《中国工业经济》《经济管理·新管理》《科研管理》《外国经济与管理》《科学学与科学技术管理》《国际贸易问题》《科学管理研究》和《预测》等经济与管理类权威期刊多篇, 有多篇论文发表在 SCI 综合四区期刊《Journal of Scientific and Industrial Research》和 EI 源核心期刊《Journal of Computational Information Systems》等国外杂志上, 有 5 篇论文被中国人民大学报刊复印资料《企业管理研究》《科学技术哲学》和《新华文摘》《管理科学文摘》等全文转载或摘录。

根据以上研究成果, 2007 年 8 月, 笔者申报了国家自然科学基金项目

“基于心理契约的企业默会知识转化与共享机理及实证研究”（批准号：70771061）。因此，基于国家自然科学基金项目的前期研究成果，做了本选题：基于心理契约的企业默会知识转移与共享管理，期望对这一题目的研究能有所突破和创新。

1.1.3 研究的切入点

综观国内外研究，企业知识管理内容可以大致分为六个部分：一是企业业务流程的重新设计，以形成知识型企业的轮廓；二是知识管理的方法，包括内容管理、文件管理、记录管理、通讯管理等；三是知识的获取和检索；四是知识的流动与转化；五是知识管理的物质条件、技术手段与基础设施；六是知识的应用和创新。本书的切入点及拟重点研究的领域如图 1-1 所示，主要研究企业默会知识的流动与转化问题。

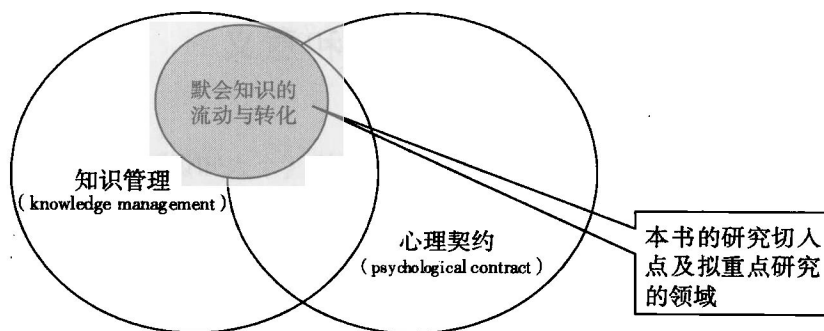


图 1-1 本书的研究切入点及拟重点研究的领域

而在知识的流动与转化上面临的问题，一方面是可以分享而不愿意分享的问题，称为主观维度（也叫人性维度）；另一方面是愿意分享而难以分享的问题，称为客观维度（也叫物理维度）。本研究将其做了一个简单分类，如图 1-2 所示。本书研究的内容将主要集中于下图的“复杂型”，并试图通过心理契约理论和实证研究将其深化。