

| 黄江泉◎著 |

★ 2010年度湖南省优秀社会科学学术著作立项资助出版

企业内部人际关系资本化研究

QIYENEIBURENJIGUANXIZIBENHUYANJIU

资本的同质性是资本研究的灾难。

企业内部人际关系资本主要包含经济资本、协调资本与组织公民行为资本。

它为掌握企业内部人际关系资本状况提供了一个简易可行的测评工具。



湖南人民出版社

| 黄江泉◎著 |

★ 2010年度湖南省优秀社会科学学术著作立项资助出版

企业内部人际关系资本化研究

QIYENEIBURENJIGUANXIZIBENHUA YANJIU

资本的同质性是资本研究的灾难。

企业内部人际关系资本主要包含经济资本、协调资本与组织公民行为资本。

它为掌握企业内部人际关系资本状况提供了一个简易可行的测评工具。

 湖南人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

企业内部人际关系资本化研究 / 黄江泉著. —长沙:
湖南人民出版社, 2011. 3

ISBN 978 - 7 - 5438 - 7288 - 2

I. ①企… II. ①黄… III. ①企业管理 - 人际关系
学 - 研究 IV. ①F272. 9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 030479 号

企业内部人际关系资本化研究

黄江泉 著

责任编辑: 李大春

特约编辑: 谭 乐

装帧设计: 谌 茜

出版、发行: 湖南人民出版社

网 址: <http://www.hnppp.com>

地 址: 长沙市营盘东路 3 号

邮 编: 410005

经 销: 湖南省新华书店

印 刷: 长沙市富洲印务有限责任公司

印 次: 2011 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

开 本: 710 × 1000 1 / 16

印 张: 24. 5

字 数: 300000

书 号: ISBN 978 - 7 - 5438 - 7288 - 2

定 价: 45.00 元

营销电话: 0731 - 82226732

(如发现印装质量问题请与承印厂调换)

序一

著名经济学家希克斯曾经说过：“（新古典经济学）资本同质性的假设是资本理论的灾难。”为了防止这种灾难的泛滥，不断拓展对资本的假设及其内涵是当务之急。因而，在不同时期，人们对资本的视角不同以及对资本在个体、组织与社会发展中的重要性的差异，形成了不同的形态资本，有基于现实资源角度的人力资本、物质资本与金融资本，有基于技术的技术资本，还有基于文化的文化资本，有从制度角度研究的制度资本，更有从社会关系角度进行研究的社會关系资本，资本的内涵在不断延伸与拓展。

不过，在企业家看来，一切能为企业带来价值的都是资本，这从本质上给资本下了一个明确而简洁的定义。但是，如此定义将不利于企业管理者对资本的战略把握，容易分散人们对核心资本的驾驭与运用。一个时期之所以将某一资源上升到资本的高度，主要是源于人们对该要素在社会与企业发展中的重要性的认识，认为该资本相对别的资本对企业发展更为关键。随着社会发展与彼此联系的紧密，一个

企业要在庞大的世界经济体系中获得成功，它必须与各个利益相关者发展良好的合作关系，形成有利于自己的社会网络，因为这种合作关系可以增强彼此的信任与往来，进行信息共享与机会合作，带来彼此需要的资源，减少相互的投机与摩擦，使各利益方更专注于有益的事情，社会学家首先将这种带来资源与合作的网络社会关系称为资本，即社会资本，而经济学家们将这种能够节约交易成本的人际关系也视为一种资本，尽管它们本身并不构成生产的直接要素，但影响其他生产要素的利用率，故也可以“作为生产要素的资本”。在现实的交易活动中，很多实践家，特别是中国的企业家实际上已经将人际关系视做一种资本。不过，应该指出的是，并非所有人际资本都是有目的地建立起来的，它也可以只是作为其他交往活动的副产品而形成。事实上，直到目前为止，现实中的大部分人际资本都是作为交往活动的副产品而形成的。这也正是人际资本及其形成过程尚未像物质资本与人力资本及其形成过程那样为经济学家所自觉认识和重视的原因之一。对此，科尔曼明确地指出：虽然“在特定情况下，社会资本是行动者投资的直接产物，这些行动者期望取得投资效果”（科尔曼，1990），但“许多社会资本原是所有其他行动的副产品。多数社会资本的出现或者都不以人的意志为转移，因此，社会资本不易被人识别，以致始终未能进入社会学研究领域”（科尔曼，1990）。然而，我们不能因为人际关系资本附着于人们的交往而将其视做一种经济资本衍生品，正如前文述及，人们之间的关系状况尤其是上下级关系状态与合作效率将决定一个组织的稳定、创新与竞争水平。知识经济的复杂性、协同性及创造性要求，决定了企业内外部健康有序的人际关系与有效合作必将扮演极为关键的作用，并且它的价值将越来越凸显。

星巴克从一个小型的作坊企业发展为世界的咖啡代名词，规模急剧膨胀而经营有序，凭的是什么呢？公司负责特殊项目的副总裁安妮·

麦戈尼格尔 (Anne McGonigle) 指出: “星巴克自始至终都坚持自己的核心价值……这种核心价值和人与人之间的关系是密不可分的, 关系是公司的经营核心。”对《财富》杂志排名前 1000 名企业的调查分析结果证明, 星巴克不是唯一采用关系方法管理员工的企业。1996—2000 年的 5 年间, 排名前 1/4 的企业比排名后 1/4 的公司在这方面表现好得多。2001 年末, 博思艾伦咨询公司 and 西北大学凯洛格 (Kellogg) 管理学院的研究人员共同调查了来自《财富》杂志排名前 1000 名企业中具代表性的 113 名行政管理人员样本, 研究结果表明, 成功的企业都以一种统一的、特殊的、多角度的方法来定义和部署公司的关系资本。

随着关系资本在企业组织发展中的重要性增强, 学术界也加强了对关系资本的研究, 从目前对关系资本研究的趋势来看, 近年呈现加速的态势, 在对各资本型态的研究中, 对关系资本研究关注度增加最为明显。

目前对企业关系资本研究比较多地集中在企业之间的战略联盟关系领域, 至于企业内部的人际关系资本则很少关注。而企业内部人际关系资本自从 20 世纪 20 年代以来就得到了人们的关注, 不过, 在西方社会, 学者们更多的是将企业内部人际关系看做是企业内部的一个保健因素而非激励因素, 这样的学术定调对于挖掘中国企业内部人际关系资本价值是不合宜的, 因为中国人对人际关系的认知与西方社会有着本质的区别。在中国企业内部, 人际关系不仅是一个保健因素更是一个激励因素, 建设、管理、开发好人际关系, 将极为有效地促进员工与企业潜在能力的挖掘, 成为企业可持续发展的稳定器与推进器, 因此, 有学者称之为一种与货币、厂房等有形资本形式不同的新无形资本型态——人际关系资本 (王询教授亦称其为人际资本或关系资本) (王询, 2000)。不过, 许多中国的企业管理者在人际关系管理能

力上非常差，不仅不能充分利用人际关系的潜在价值，反而加重了员工的低敬业与离职等危机，严重地限制了企业持续发展，为此，本书着重围绕企业内部人际关系资本价值来源、形成机理以及对其评估、企业内部人际关系资本价值构成、创造、评估与维护作了一定的探讨工作，主要体现在以下几个方面。

(1) 揭示了企业内部人际关系资本价值来源。为了使关系资本研究嵌入主流经济学研究，并得到主流经济学的有关理论支撑与解释，本文通过对企业本质的剖析，阐释了企业的价值来源，也深入发掘了企业内部基本的关系。

结果发现：企业内部最基本的关系是员工之间的各种劳动关系以及由此所决定的社会关系，而企业的价值最根本的是来源于员工的生产劳动，即劳动价值论，因此，企业内部关系资本价值与企业的主流价值的结合点在于关系双方主体的生产劳动，或者说，企业内部人际关系资本价值主要来源于员工的劳动以及他们之间的劳动协作与交换关系之中。

(2) 构建了一个企业内部人际关系资本化结构体系。运用协调理论、社会资本理论、激励理论等相关理论第一次全面系统地对企业内部人际关系资本的价值构成展开论证，建构了一个以经济资本、协调资本（管理资本）、人际公民行为资本（社会资本）三个指标为一级指标，下辖八个二级指标、二十二个三级指标的企业内部人际关系资本结构指标体系，并对这些指标如何转化为资本的机理进行了重点而详细的阐释。

结果表明，该资本结构体系完全合乎人们的常规性认知，层次清晰，易于理解与操作，它不完全同于一般学者从关系认知、关系情感、关系行为三个维度对关系资本进行建构的思路，改变了过去有关企业内部人际关系资本结构维度研究缺乏清晰可行的结构标准以致使读者

陷入烦琐而混乱的分类标准而难以发现有用信息的局面（唐元虎、郭俊华，2004），大大利于在实践中推广与运用。

（3）进行了一定的实证验证。运用 SPSS17.0 软件中的简单相关法、因子分析法、共线性诊断等统计法，对所构建的企业内部人际关系资本结构体系进行了实证检验，结果发现：其整体的 α' 系数达到 0.901，KMO 值为 0.847，具有很高的信度与效度；高质量的人际关系与一系列人际关系资本化行为之间的相关性假设检验，绝大部分都得到了较强支持。

（4）建立了评估方法与评估模型。运用专家咨询法、层次分析法、权重分配法以及模糊评判法，通过给上述企业内部人际关系资本化结构体系中的各层级各指标分别赋权的方式，第一次建构了一个企业内部人际关系资本化结构指标权重体系模型，然后确立了模糊综合评判法与模糊均值评判法两种评估方法，并进行了案例操作验证。

结果表明，两种评估方法在评估企业内部人际关系资本化水平时，得分数基本一致，不过，模糊综合评判法测度的结果相对准确一些，而模糊均值评判法操作时要简单些。

（5）提供了关系资本运营的建议。本书从企业的基础设施、组织结构、企业文化等影响企业内部人际关系的主要因素入手，分关系资本的创造、整合与维护三个层面，对企业内部人际关系资本运营提出了一系列可行的举措与建议。

结果表明，增加人际物理空间的接触、化小组织结构规模并使之网络化、发展组织认同、培育协作型企业文化、开展人际情感管理、培训人际交往技能等是创造与积累企业内部关系资本的基本途径。

该书的出版既能推动学术界对组织人际关系价值的深入研究，又能有助于企业界运用其中的原理指导企业内部、外部人际关系建设，其现实意义极强。

特此为序，期黄江泉博士在学术探究上越走越高远，在不久的将来能有更多的成果面世。

中国地质大学管理学院院长、博士生导师、教授 杨树旺

2010.9

序二

《企业内部人际关系资本化研究》一书，是黄江泉博士在其博士学位论文基础上修改而成，也是他多年来对企业人际关系资本化问题潜心研究的重要成果。本书的研究内容与研究方法，体现了作者对企业内部人际关系资本化问题思考的深度，是一部具有理论性与实用性的探索之作。

人际关系在中国企业不仅是一个保健因素，更是一个激励因素。实践证明，构建、管理与开发好人际关系，将能有效地促进员工与企业潜在能力的挖掘，成为企业可持续发展的稳定器与推进器。因此，有学者（王询，2000）称之为一种与货币、厂房等有形资本形式不同的新无形资产形态——人际关系资本。

在国外人际关系资本这一称谓，几乎没有相对应的词语表达，其类似的表达如“interpersonal relation capital”。但是，该词语还不足以解释中国语境下的关系资本内涵，他们探讨的主要是人际技能，而非人际交往现象下的关系本质。学术界对其研究，一般是在社会资本

(Social capital) 研究中附带性提及, 缺乏研究的独立性与主体性。

在我国尽管有学者认为, 将人际关系嵌入社会经济发展中进行研究有更大作为。但研究的领域只局限于探讨企业联盟之间的关系资本, 或关系营销问题, 对于企业以外与其他利益相关者的关系资本研究, 却很零散, 同样缺乏研究的系统性和独立性, 而不能引起人们对企业内部人际关系资本理论与实践上的重视。

基于上述认识, 该书很好地借鉴了现代企业员工激励理论、企业资源理论、企业协调理论、社会资本理论等相关理论, 以人际关系资本化为逻辑主线, 从企业内部人际关系资本的价值来源与价值结构、人际关系资本化的形成机理与结构体系, 以及人际关系资本化评估与操作、创造与整合、维护与管理等方面, 进行了系统全面的阐释与论证。据此所得出的结论, 诸如: 企业内部人际关系是一种对企业财富增长有价值的资本; 人际关系资本化的价值来源——劳动价值, 与主流经济学对企业价值来源于生产劳动的观点是一致的; 企业内部人际关系资本价值主要体现的是交易成本节约的经济学意义、促进组织各层次协调的管理学意义和增加员工的人际公民行为的社会学意义; 人际关系在企业管理中的作用, 主要体现在管理协调和社会支持等方面; 以及最后所提出的对策建议, 均具有较强的理论意义和实用价值。

具体讲, 该书有以下特点:

1. 研究理论上的探索性

根据企业资本泛化趋势以及人际关系在企业组织中的重要性, 本书围绕企业内部人际关系问题, 从经济学、管理学与社会学等多角度, 阐述了企业内部人际关系是一种富有价值的资本, 并称之为“人际关系资本”; 在分析人际关系资本化的前提条件、结构框架和作用机理的同时, 论证了“人际关系资本化价值”, 主要来源于人们在生产或交易中所结成的各种劳动、交易关系及其有效促进其顺利实现之中, 即

劳动价值。从而为主流经济学融入人际关系提供了一个新的劳动价值理论视角。故这一探索性研究具有一定的理论创新意义。

2. 研究方法引用的综合性

从方法论意义上说,系统思考、系统分析是本书最基本的方法论,它贯穿全文的整个研究过程;演绎推理和经验实证是本书第二层次的研究方法。

本书在构建企业内部人际关系资本化结构体系的理论假设过程中,是以系统思想为指导,以经济学、管理学、社会学的理论成果和研究方法为基本手段,运用逻辑演绎、问卷调查、统计分析、计量模型等多种分析工具。

其中,结合关系资本自身的复杂性、层次性和模糊性特点,该书运用了 AHP 法与模糊综合评判法,较好地解决了对“关系资本测度”这一模糊又要求相对精确的矛盾问题,使得研究结论可信性增强,为加强企业内部人际关系管理提供了一个较好的决策参考工具,有作者的独到见解。

3. 研究结论的可信性

主要有两个方面:

一是,该书通过演绎推理等方法论证得出,企业人际关系是一种对企业极为有价值的更高级形态的资本,所确立的企业内部人际关系资本化结构体系是合理的,其整体可信度系数达到 0.901,且实证检验完全支持这一结构框架体系。

二是,企业内部人际关系资本价值的真正来源,是员工的劳动及员工之间的劳动协作与交换价值;人际关系资本对企业来说,不仅是一种好思想,还是一种好的资本理论。该结论也得到了主流经济学的理论支撑,且问卷调查验证支持性非常高。这对已有的研究成果是一个有益的补充和修正。

当然，企业内部人际关系资本化问题研究是一个前沿性的课题，黄江泉博士的这本专著只是在该领域作了一些初步的探索，还有待于进一步深化。作为导师，我倍感欣慰，同时也希望他再继续努力，进行更深入的相关研究，不断发现问题和探讨问题，结出更丰硕的成果。

华中农业大学经管土管学院 蔡根女

2010 年秋 于武汉狮子山

1 导 论 / 001

- 1.1 问题的提出 / 001
- 1.2 研究目标与研究意义 / 006
- 1.3 研究思路与研究内容 / 009
- 1.4 研究方法 / 011
- 1.5 主要创新点与不足之处 / 012

2 相关概念研究概述 / 014

- 2.1 关系 / 014
- 2.2 资本 / 025
- 2.3 人际关系 / 031
- 2.4 关系资本 / 045

3 企业内部人际关系资本化研究的理论基础 / 069

- 3.1 员工激励理论对企业内部人际关系资本化研究的适用性 / 069
- 3.2 社会资本理论对企业内部人际关系资本化研究的适用性 / 072
- 3.3 企业资源理论对企业内部人际关系资本化研究的适用性 / 075
- 3.4 交易成本理论对企业内部人际关系资本化研究的适用性 / 078
- 3.5 企业协调理论对企业内部人际关系资本化研究的适用性 / 081
- 3.6 组织公民行为理论对企业内部人际关系资本化研究的适用性 / 085

4 企业内部人际关系资本化的逻辑起点 / 090

- 4.1 企业价值体系概述 / 091
- 4.2 关系资本价值在企业价值体系中的地位 / 103

5 企业内部人际关系资本化的机理分析 / 114

- 5.1 企业内部人际关系资本化的前提条件 / 114
- 5.2 企业内部人际关系资本化的结构框架 / 133
- 5.3 企业内部人际关系资本化的机理分析 / 133

6 企业内部人际关系资本化实证分析 / 217

- 6.1 研究模型与研究假设 / 217
- 6.2 量表设计 / 228
- 6.3 抽样方法与样本数据概述 / 234
- 6.4 研究工具选择 / 236
- 6.5 数据分析 / 238
- 6.6 研究假设检验 / 246

7 企业内部人际关系资本评估分析 / 254

- 7.1 评估的目的与意义 / 255
- 7.2 评估的指标体系及权重分配 / 255
- 7.3 评估的方法选择及操作原理 / 265
- 7.4 评估实例分析 / 270

8 企业内部人际关系资本化的影响因素及时效性分析 / 279

- 8.1 国内外学者对影响企业内部人际关系的因素简述 / 279
- 8.2 影响企业内部人际关系资本化发展的“瓶状”结构模型 / 281
- 8.3 企业内部人际关系激励的时效性分析 / 290

9 企业内部人际关系资本的创造、整合与维护 / 300

9.1 企业内部人际关系资本的创造 / 300

9.2 企业内部人际关系资本的整合 / 322

9.3 企业内部人际关系资本的维护 / 340

10 研究结论与对策建议 / 345

10.1 主要结论 / 345

10.2 实践建议 / 347

10.3 研究展望 / 348

附录：问卷调查表 / 350

参考文献 / 354

后记 / 370