

文化

管理的视阈：

效用与价值

A Perspective of Cultural Management:
Utility and Value

吴福平 [著]



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

文化管理的视阈：

效用与价值

A Perspective of Cultural Management:
Utility and Value

吴福平 [著]



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

文化管理的视阈:效用与价值 / 吴福平著. —杭州:
浙江大学出版社, 2012. 4
ISBN 978-7-308-09835-9

I. ①文… II. ①吴… III. ①文化管理—研究 VI.
①G0

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 060179 号

文化管理的视阈:效用与价值

吴福平 著

责任编辑	余健波
封面设计	续设计
出版发行	浙江大学出版社 (杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007) (网址: http://www.zjupress.com)
排 版	杭州好友排版工作室
印 刷	杭州余杭人民印刷有限公司
开 本	710mm×1000mm 1/16
印 张	21.5
字 数	429 千
版 次	2012 年 4 月第 1 版 2012 年 4 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-308-09835-9
定 价	55.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话(0571)88925591

自序

——向第Ⅲ象限进发

没有创新性的思想,不必期待创造性的行动。

不幸的是,如果也做一个数字化的描述,或许可以证实,恐约有99.99999%的人是被思想和控制的人;而只有0.000001%的人,才有可能是控制思想的人。问题更在于,即便是好不容易承认且认识到了这一点的人,也未必能够实现思想的自由以及突破学习的本然性的“反学习”。

这既可以认为是通常所说的文化的力量,亦是“非自然—非人为”的“第Ⅲ象限”的“自生自发”的力量。

如果不考虑时间的约束和空间的限制,将我们所要认知并试图洞开的自然或社会系统及其所呈现的问题,界分为“自然—非人为的”(纯自然)、“自然—一人为了”(人造“自然”)、“非自然—非人为的”(波普尔的“世界Ⅲ”、哈耶克的“自生自发秩序”等)、“非自然—一人为了”(理性、知识等)四个象限或四大类问题,那么,显见“非自然—非人为”的“第Ⅲ象限”,因为萃取并独立于“自然”和“人为”因素,而决定了对其余三个象限以及对这些象限所呈现的问题的认识,且因为这种“非自然—非人为”力量的控制,也在最深层次和最根本的意义上,决定了我们察见问题的能力以及对这些问题的态度和判决。

范式一词常被用来指“观”世界的独特方式或看待问题的惯常方式。库恩(Kuhn)为此作过技术性的定义,指的是被某一个科学共同体认为具有权威性的研究传统。根据伯勒尔和摩根(Burrell and Morgan)关于社会学范式和组织分析方面研究的回顾以及阿尔弗林和迪茨的补充,一般认为,现今社会理论中有着四种范式:功能主义范式;诠释范式;解放型范式;后现代范式。功能主义范式认为,可以用科学的方法和技巧来探求系统的各个部分的本质、部分之间的相互联系及其与环境的联系度,以揭开社会系统的运行机理;诠释范式认为社会系统源自人们的目的,这些目的则源自于人们对自己所处情境的诠释;解放型范式关注社会系统中受压抑的个体和团组,试图揭露它认为被非法利用了的各种权力以及歧视等,无论是基于阶级、地位、性别、种族、残障、年龄等。后现代范式则对上述三个范式中的“现代主义”提出了挑战,认为社会系统实在太复杂以至于不能

够根据任何其他范式来理解,而可以通过将各种冲突“表面化”的形式为被忽视的意见谋求空间,故此倡导变化和多样化。

“范式之争”经常发生,不可调和。不同范式的拥护者常常认为它们为所观察到的“现实”,提供了最佳最适的解读。这种本质上几乎是本能性的“反学习”,事实上正是因其被时长日久的思想及其所拥护的范式所控制,且使得相互间始终难以达致“和而不同”。

“第Ⅲ象限”的研究表明,那些人人为的“范式”,只不过是“非自然的一人为的”产物,因而只是提供了理解现实的某个视阈、某种途径和某些方法,也因此很多时候并非值得完全信赖和依靠。而且,所有的“范式”,当其跌落到“非自然—非人为”的“第Ⅲ象限”而成为“自生自发”的控制力量时,由于“意识惯性”和路径依赖的隐现,往往会在最需要其发挥解释力的时候陷入窘境或绝地。这既是有意地创建并在很多时候又在无意中被范式所控制的范式拥护者,很值得警惕的事;同时,亦可以认为,这正是第Ⅲ象限的研究,理应成为社会理论研究的核心对象的因由所在。

如果将社会理论中所创建的所有范式,置于“第Ⅲ象限”予以考察,那么,无论是功能主义范式、诠释范式、解放型范式、后现代范式,抑或是可以预期的将会出现的人为的且亦富有解释力的范式,将在其中形成一种如查尔斯·J·福克斯和休·T·米勒在后现代公行政研究中所构建的“公共能量场”(此处,则亦可谓之“范式能量场”),显见亦会自生自发地形成一个动态复杂自反馈系统。此时,本书所提供的关于此类系统的预警系数理论,就有了较为可靠的用途,且各类范式所期盼洞开的现象和问题及其可靠性和可信度,亦可望变得可测可量。

当我们将所要认识并试图洞开的自然或社会问题,界分为四个象限,并以第Ⅲ象限为切入点和突破口展开深入研究时,还可以发现,我们事实上将天、地、人“三才”,加以了有益的连贯、联通。因为无论是“自然的一非人为的”、“自然的一人为的”、“非自然的一非人为的”、“非自然的一人为的”问题和现象及其相互之间,显见并非仅仅是受动和能动、作用和反作用的“分割”的关系,而可以认为本质上呈现为一种“主体间性”的联系数。此时,古老的天、地、人“三才”观,就不能不成为值得我们重新考量的有益的话题。

仍然值得一说的是,尽管虔诚的基督徒们所信奉的上帝,可以依据人们信仰的强化和强烈程度,而出现在我们所谈论的四个象限中的任一象限;然则,经验表明,最具影响力、穿透力且藏匿于第Ⅲ象限的“自生自发”的“上帝”,很多时候显见并不依照我们所一厢情愿的、自以为是的“逻辑”行事;这种时候的上帝可能更遵循中国人的“道”。道才是最高的逻辑,是上帝的律令!而且,随着黄金分割

律在自然界的实证以及在数学领域的推论演绎,在一定意义上说,当数学设定了 N 和 X ,当我们人为地、傲慢且偏执地创设了逻辑,可能正是数学和“我们的逻辑”们堕落的开始!

如若有一天,霍金所期待的“大一统”理论真能幸运地在我们的认知领域呈现,值得痛惜的当是,我们恐怕会失去约 61.8% 的值得思考问题以及思考的乐趣。

是为序。

2012 年 3 月 12 日

于杭州寓所

前言

本书的全部目的,是试图让文化管理的研究和实践,真正落地。

“文化管理”是 20 世纪 80 年代兴起的一种崭新的管理思想、管理流派或者说是管理“模式”。20 多年来,文化管理实践方兴未艾,文化管理的理论研究也一直是管理科学领域的研究热点和前沿。然而,迄今的文化管理理论研究,乃至文化管理实践,本质上都存在着“文化”缺失现象。管理视阈的文化,事实上成了一个飘荡的“幽灵”。

这个“幽灵”,与人类学、社会学等视阈的“文化”一起,一直“飘零”在各学科的边缘地带。这是因为“文化”及其概念的界定问题,一直散落在各学科的“边缘”,难以找到栖身之所;并显然陷入了哈耶克所尖锐批评过的“一种矛盾现象”,即所有关涉文化的研究,事实上正如法律实证主义者那样,跌进了“一门科学竟然明确否定它拥有一个研究对象”的窘境。此一现象,在文化管理研究和实践领域所导致的结果便是:文化管理反倒成为缺乏“文化”的管理,进而失去“管理”和研究的对象。一方面,由于对文化概念缺乏界定,使得学术界对“文化管理”的定义和内涵也难以界定。当前学界对文化管理到底仅仅是一种“管理思潮”、“管理模式”或“管理学派”,还是管理理论和管理实践发展的新阶段和必然趋势等,莫衷一是,争议纷纭;^①另一方面的问题是,一旦回避了“文化是什么”的界定,在具体的文化管理实践中,必然难以做出实质性贡献,乃至关于文化测量方面的研究和实践,所得到的往往也是一些“似是而非”的数据和依据。正如一些批评者所指出的,当前更多地聚焦于企业组织的文化管理研究,无论是 20 世纪 80 年代,从探寻成功企业核心竞争力可复制基模经验实证研究开始的、以定性为主的研究,还是 90 年代开始的企业文化定量规范研究,对企业的指导意义正在受到质疑^②,对能否“真正地、科学地、动态地指导企业文化的实践”^③,亦颇存异议;并且往往可以发现其“明显存在概念的模糊性及其‘非显学性’”,因为企业文化是企

① 张德、吴剑平著:《文化管理:对科学管理的超越》,北京:清华大学出版社,2008 年,第 28—29 页。

② 马力、曾昊、王南:《企业文化测量研究述评》,《中国地质大学学报》(社会科学版)第 4 期。

③ 李军波、江翱:《企业文化评估研究述评》,《湘潭大学学报》(哲学社会科学版)2006 年第 5 期。

业或群体中凝重、稳固持久的,其重构或再造缺乏可操作技术手段,且倾向于‘冻结’变革管理”^①。

本书是作者《文化全面质量管理——从机械人到生态和谐人》(2006)一书的续篇,是关于“文化质量管理”问题的继续和深化。其可能的贡献在于:

一是进一步明确界定了管理视阈的“文化”:文化是外在制度(显规则)与内在制度(潜规则)互动的和。

这是作者《文化全面质量管理——从机械人到生态和谐人》一书的立论基础、逻辑起点,进而也成了本书的一个理论前提和预设。这一预设意味着,实时地流动、迁变的组织文化机体中,所谓的“文化”,可以由三部分内容构成:

1. “外在制度”:包括组织及其全体成员当下、实时地拥有的知识、语言、法律、礼仪、符号等大体上处于物化或者是外化状态的外在制度所构成的规则系统;

2. “内在制度”:包括组织及其全体成员当下所拥有的价值、信仰、习俗、习惯等内在或者说是潜在的规则系统;

3. 前二者“互动的和”。

该预设的意义在于,从文化作为一种“秩序”、“规则系统”或者说是“制度”的角度,对文化加以界定,本质上就既强调了文化的规范价值、工具价值、“实用”价值,也指明了文化的流变性、动态性等特性。就组织文化的研究和测量来说,则既说明了组织内部的文化是什么,也回应了“文化管理”和“文化测量”需要也必须“管”或“测”什么的问题;进而,一并使得文化管理亦有了管理和研究的对象:即“内在制度”与“外在制度”,特别是它们所“互动”出来的那种“和”的状态。同时,组织全体成员所拥有的外在制度与内在制度,并非是组织层面的外在制度或内在制度。特别是在二者互动的初始,组织及其全体成员所拥有的外在制度与内在制度一般来说是离散的、不一致甚至是很不一致的,并非是真正的“组织文化”;只有出现了“互动的和”,因为达致了“和”,才能真正发挥组织文化的功能、效用和效值。

本书第二个可能的贡献在于:在将管理视阈的文化界定在组织“内在制度(潜规则)与外在制度(显规则)互动的和”的基础上,认为在不同文化时间和文化空间中流变的文化实体,文化的内在制度(潜规则)与外在制度(显规则)在互动中可以表现为:“不相容(或完全不相容)”、“基本相容”、“相容”、“完全相容”;也因此表现出“超”文化态(Super cultural state,简称为“S”态文化)、“合”文化态

^① 邱陵:《企业文化研究路径探析》,《经营管理者》2010年第4期。

(Integrated cultural state, 简称“I”态文化)、“和”文化态(Harmonious cultural state, 简称“H”态文化)、“纯”文化态(Pure cultural state, 简称“P”态文化)这四种文化形态。^①从“超”(S)文化态而至“合”(I)文化态而至“和”(H)文化态而至“纯”(P)文化态,这就是一个连续的、周而复始的“文化质量周期”。任何一个组织文化机体,在其流动迁变的过程中,进入“纯”(P)文化态时,就有可能出现“成功的陷阱”或“反学习”。许多成功的组织恰恰是在这种状态下走向衰败的,进而出现“其兴也勃,其亡也忽”的周期性流变现象;当进入“超”(S)文化态时,便会陷入文化断裂,乃至进而出现文化危机。文化机体在其内在制度(潜规则)与外在制度(显规则)的互动过程中,几乎都要经历和发生这种“文化质量周期”现象,并极有可能正是导致“组织生命周期”的最深层原因。

本书的第三个可能贡献在于:对文化的力量与质量作出了明确区分。认为文化力量是一种既有大小又有方向的矢量;文化质量则是对文化力量所发挥的功能、效用、效值等的度量。基于文化力量的双重性和文化质量的偏执性,组织文化的力量及其质量对组织的作用,均是相对的,都有一个“度”的问题;在文化管理活动中,为了避免“文化断裂”和“文化危机”以及“反学习”等的出现,成功地跳出“文化质量周期”乃至“组织生命周期”,就需要加强文化“预报”或者说是“预警”指标的研究。譬如说,组织文化的哪些指标达到何种临界值就可能发生文化危机,哪些文化的外在制度与内在制度的投入对于提升文化的力量和质量、效用和功能,以及规避文化断裂和文化危机等的出现是有效的。等等。特别是需要加强对界于“和”(H)文化态与“纯”(P)文化态之间,以及界于“合”(I)文化态与“超”(S)文化态之间的文化形态迁变、流动的规律和特点的研究。这里边可以划出两条警示线,并设法测定其临界值。为此,本书建立了一个全新的文化测量模型,提出了“文化质量预警系数理论”,认为任何一个文化机体在流动、迁变过程中,其文化断裂系数(CV)为0.28和0.414,是两个临界值。当小于等于前一临界值时,就开始进入“纯”(P)文化态,并极有可能出现“成功的陷阱”或“反学习”;当大于后一个临界值时,则开始进入“超”(S)文化态,必将陷入“文化断裂”,进而极有可能导致文化危机的出现。预警系数的得出,对于真正地、科学地、动态地指导文化管理实践,维护文化安全、规避文化风险以及“文化质量周期”乃至“组织生命周期”等,都将具有根本意义。

由于包括文化机体在内的一切动态复杂自反馈系统,本质上玩的是同一“游

^① 吴福平著:《文化全面质量管理——从机械人到生态和谐人》,北京:中国社会科学出版社,2006年,第207—214页。

戏规则”,因而,借用集对分析理论中的同一度、对立度、差异度等核心概念,在作相应的改进和改造后,一并致力于动态复杂自反馈系统预警系数测量模型的构建。同时,结合“黄金分割律”和斐波纳契数列中所出现的黄金分割点和神秘比值,在相互印证中,论证了动态复杂自反馈系统预警系数推导的科学性、准确性及其与黄金分割律的内在一致性。一直困扰着人们的黄金分割律,不仅得到了较为深入全面的解释;而且,黄金分割律显见不仅仅只可用以解决一些静态和美学设计等方面的比例性、艺术性、和谐性问题,亦可望用以洞开一切动态复杂自反馈系统分裂、流变、进化的谜团;自此,或许自古希腊哲学家伊壁鸠鲁被识知而在今天这个“风险社会”和“不安全的时代”已经不幸全方位地演变成成为公共性的“不确定性焦虑”,将可望得到消减;而一切的不确定性则有望变得可测可量。鉴于本书作者的探索和推导所得到的 0.236、0.28、0.33、0.414、0.447 等系数,与黄金分割点 0.618、0.382 以及斐波纳契数列那样,显见有着可以预期的广泛用途,这里统一称之为“吴福平预警系数”。

本书的第四个可能贡献在于:认为所谓的管理尤其是文化管理,如继续固执拘泥于“以人中心”,已日显心胸狭隘;而倡导文化管理的终极目标是“实现人的全面发展和组织的发展”,似亦已捉襟见肘。从生态伦理学视角,我们早该克服“以人中心”的偏执,而完全可以自豪和自信地高扬“以天、地、人中心”的中国旗帜,进而完全可以在关于管理的人性上提出“天地人”假设:即人是“天地人”;而文化管理更应该以实现包括“大自然效用价值”(可包括纯自然和生态以及人为、人造环境等效用价值)和“大社会效用价值”(可包括经济、政治、社会、人文环境等效用价值)等在内的文化的“天地人”效用价值为最高目标。这对于处在高度生态危机以及程度不等的社会危机、文化危机中的当代人及其所构建的各种组织的生存和发展,首先是不无裨益的;同时,在 David Hunger、Thomas L. Wheelen 等看来,这也是包括企业组织在内的各类社群组织应尽的社会和伦理责任。基于上述,本书进一步提出,对于任何一个社会系统而言,文化的功能和效用是全方位的、系统性的。任何一个社会文化机体在其与当下的政治、经济、文化、环境等的互动中,必然会产生出并体现为“文化—政治效用价值”、“文化—经济效用价值”、“文化—社会效用价值”、“文化—文化(即其自身)效用价值”、“文化—自然(环境)效用价值”等等;就任何一个企业组织而言,企业文化作为一种资本、一种核心竞争力,更为值得关注的应该是其文化—战略绩效、文化—管理(制度)绩效、文化—顾客绩效、文化—激励(财务)绩效、文化—学习绩效、文化—环境(自然与人文环境等)绩效等等。

在此基础上,受哈佛大学教授 Robert Kaplan 与诺朗顿研究院(Nolan Nor-

ton Institute)的执行长 David Norton 设计的“未来组织绩效衡量方法”——平衡计分卡(Balanced Score Card)的启示,吸取国内外四个富有代表性的文化测量量表:Quinn 和 Cameron OCAI 量表、Denison 等 OCQ 量表、Hofstede“组织文化模型”以及台湾郑伯壘的 VOCS 量表的合理成分,特别是借鉴了 Quinn 和 Cameron 建立在竞争价值观框架(CVF)基础上的 OCAI 量表,以两个相对的维度(灵活性——稳定性和关注内部——关注外部)两两重叠所界分出的四种文化型态:宗族型、活力型、层级型和市场型,作为设置测量指标的主要依据,设定了组织战略绩效、制度绩效、顾客绩效、财务(激励)绩效、学习绩效、环境绩效等六个维度 26 个指标,构建了“组织文化质量(CQ)测量表”(CQ,即英文“cultural quality”的缩写)。无论是对于大型的开放式组织,或者是小型的闭合式的各类社群组织,通过一些可量化的数据和依据,如能准确和及时地找出其所处的文化质量周期和组织生命周期,把握其文化机体的流变性状等,显然具有重大而深远的意义。

本书最后运用组织 CQ 量表,以三个小型的闭合式组织和大型社会(被认为是开放式的“组织”)等两大类不同性质组织 CQ 测量为例,进一步展开了文化质量预警系数的研究和测量及其现实意义的讨论。同时,以 Z 省 9 个地市的 16 个县(市)区、21 个乡镇(街道)、27 个村(居)、社区的实地走访和随机较大规模的问卷抽样调查为基础,对文化和公共文化的功能、效用、效应等,展开了定量分析和实证研究。

目 录

引论：“文化管理”的文化缺失	1
第一章 管理视阈的“文化”	15
一、后现代背景下文化概念界定的困境	15
二、界定文化概念的可能性	18
三、文化是一种内在制度与外在制度互动的“和”	21
四、结论	22
第二章 管理视阈的文化研究路径	24
一、“第Ⅲ象限”研究路径	25
二、“管理熵”与“文化向量”研究路径	28
三、“意识惯性”与“路径依赖”研究路径	31
四、“公共能量场”研究路径	33
第三章 文化管理的“天地人”人性假设	36
一、当代管理“人性假设”的后现代转型	37
二、文化管理“天地人”人性假设的提出	44
三、文化管理“天地人”人性假设的内涵及其深远意义	49
四、结论	54
第四章 文化管理的“反学习”本质及其突破	55
一、文化管理反学习的本质及其表现	56
二、文化管理“反学习”的突破：基于杜威价值哲学	63
三、结论	76
第五章 文化控制与文化自由	78
一、后现代视域：文化控制与文化善恶	78
二、道德价值的归“元”及其“内在利益”	81
三、道德自由与文化自由的深度对接及其深远意义	86
第六章 文化质量周期与组织生命周期	89
一、“组织生命周期”中的“文化质量周期”	89
二、“文化质量周期”与流变中的四种“文化形态”	93
三、结论与展望	95

第七章 以全新视角构建组织文化测量维度	96
一、组织文化测评研究存在的问题及其发展趋势	96
二、以全新视角构建组织文化的测量维度	100
三、结论	110
第八章 组织 CQ 测量指标理论遴选与实证检验	111
一、“组织 CQ 量表”构建的基本思路与基本原则	113
二、组织 CQ 测量维度及其二级指标理论遴选	117
三、组织 CQ 量表指标体系实证检验	130
四、结论	136
第九章 动态复杂自反馈系统预警系数与黄金分割律	138
一、动态复杂自反馈系统“游戏规则”假说及预警系数推导	139
二、动态复杂自反馈系统预警系数与黄金分割点的内在一致性	146
三、结论	152
第十章 文化质量预警系数测量模型构建与实际测度	153
一、文化预警系数测量模型构建	154
二、文化质量预警系数与组织生命周期关系推断	165
三、文化质量预警系数的实际测度	170
四、结论与展望	177
第十一章 案例分析之一:一个小型组织的 CQ 测量报告	180
一、调查目的和测量方法	181
二、C 公司 CQ 测量 6 个维度 26 项指标综合分析	186
三、C 公司 CQ 测量 6 个维度 26 项指标值统计分析	197
四、C 公司员工对本公司的期望和建议	204
五、结论与展望:实现文化质量与质量文化、产品质量的同步动态监控	207
第十二章 案例分析之二:公共文化功能与区域社会文化循环效应	214
一、公共文化功能研究存在的问题	215
二、公共文化服务与公民素养、社会文明程度线性回归分析	217
三、本研究的三个“基本判断”与区域社会文化循环效应	229
四、结论与展望:对推进 Z 省公共文化服务体系建设的几点建议	248
附录一 C 公司六个维度 26 项指标描述统计和交叉分析结果汇总	259
附录二 C 公司《组织 CQ 测量》统计数据频数频率汇总表	300
附录三 组织 CQ 量表 28 项指标相关分析、主成分分析结果汇总表	317
参考文献	327
后 记	330

引论：“文化管理”的文化缺失

【导读】无论是从社会学功能主义抑或是人类学符号主义路径考察，包括社会管理活动在内的人类一切活动，无不是在创造文明，也因此无不就是文化活动。从这个意义上说，一切社会问题以及管理中所面临和出现的所有问题，本质上无不就是文化问题；一切管理，亦无不就是“文化管理”。鉴于此，文化管理学说，早该确立把人自身作为一种文化产品来生产，并进而通过人，把人类世界当作文化产品来生产的大胸襟、大气度、大方略；而管理学史上既往所提出的一切管理思想、管理模式，所创建的管理流派等，则必须服务和服从于文化管理；文化管理理应也当然能够承担起引领、推进基于种种不同管理思想所构建的管理模式、所进行的管理活动的重任。

【关键词】文化管理；组织学习；文化形态；文化效用价值

“文化管理”是 20 世纪 80 年代兴起的一种崭新的管理思想、管理流派或者说是管理“模式”。20 多年来，文化管理实践方兴未艾，文化管理的理论研究也一直是管理科学领域的研究热点和前沿。然而，迄今为止的文化管理理论研究，乃至文化管理实践，本质上都存在着“文化”缺失现象。

—

迄今的文化管理研究，显然沿袭着文化研究史上的一种“癖好”，那就是也在着力“避免奉献任何关于文化到底是什么的特别有力的定义，或者避免奉献在方法论上有启发的对文化到底是什么的看法”^①；并且，显然陷入了哈耶克所尖锐批评过的“一种矛盾现象”，即文化研究者事实上正如法律实证主义者那样，跌进

^① [英]保罗·史密斯：《文化研究的回顾与前瞻》，见陶东风编：《文化研究精粹读本》，北京：中国人民大学出版社，2006 年，第 2—3 页。

了“一门科学竟然明确否定它拥有一个研究对象”的窘境。^①无可争辩的事实是,由于缺乏界定研究之核心对象的意愿,也必然暗含着“缺乏方法论上与程序上的连贯性,并且否定了与文化研究最为松散的联系。”^②回避“文化是什么”的问题,对文化概念缺乏明确界定,对所有关涉“文化”的研究来说,当然始终是一大缺憾;对于“文化管理”的研究所导致的结果是:文化管理反倒成为缺乏“文化”的管理,进而失去“管理”和研究的对象。这在文化管理理论和实践的两个层面,均出现了问题:一方面,由于对文化概念缺乏界定,进而使得学术界对“文化管理”的定义和内涵也难以界定。目前学术界对文化管理到底仅仅是一种“管理思潮”、“管理模式”或“管理学派”,还是管理理论和管理实践发展的新阶段和必然趋势等,莫衷一是,争议纷纭。^③另一方面的问题是,一旦回避“文化是什么”的界定,在具体的文化管理工作和实践中必然难以作出实质性贡献。

目前的文化管理研究主要侧重于企业组织,然而,20多年的企业文化研究,无论是20世纪80年代,从探寻成功企业核心竞争力可复制基模经验实证研究开始的、以定性为主的研究,还是90年代开始的企业文化定量规范研究,都存在着问题。正如一些指评者所指出的,在纯粹定性研究时,往往可以发现其“明显存在概念的模糊性及其‘非显学性’,因为组织文化是组织或群体中凝重、稳固持久的,其重构或再造缺乏可操作技术手段,且倾向于‘冻结’变革管理。”^④在定量规范研究时,主要集中于企业文化的评估上。正如李军波、江翔在《企业文化评估研究述评》^⑤一文中,在梳理了20多年中外企业文化研究经典理论成果基础上所指出的那样,目前的企业文化及其评估研究等,只是对文化某种状态的一种描述,未能深入到最根本的职能上去:“为管理企业文化进行导向”。同时认为,迄今的企业文化评估研究,依据其应用目的可分为企业文化类型评估、企业文化风险评估和企业文化效果评估三种类型,然而,由于“主要集中在企业文化评估的维度和方法以及企业文化片面性的评估上”,还没有“一套公认的权威的全面评估体系指导企业文化的实践”;特别是都没有跳出一个圈子,即基于“由内容来保证其功能”的想法,进而也难以实现从企业文化建设过程的“内容控制和实施

① [英]冯·哈耶克著,邓正来编:《哈耶克论文集》,北京:首都经济贸易大学出版社,2001年,第373页。

② [英]保罗·史密斯:《文化研究的回顾与前瞻》,见陶东风编:《文化研究精粹读本》,北京:中国人民大学出版社,2006年,第2—3页。

③ 张德、吴剑平著:《文化管理:对科学管理的超越》,北京:清华大学出版社,2008年,第28—29页。

④ 邱陵:《企业文化研究路径探析》,《经营管理者》2010年第4期。

⑤ 李军波、江翔:《企业文化评估研究述评》,《湘潭大学学报》(哲学社会科学版)2006年第5期。

过程的质量控制”两方面来保证其实施的效果；难以为“企业文化的应用提出改进的方向和具体步骤，从而真正地、科学地、动态地指导企业文化的实践”。

要解决文化管理在理论和实践两个层面所出现的两大问题，特别是要想“动态”地指导文化管理实践，可能的途径是，理应也必须从“管理”视角，即从纯“功利”和纯“实用”的关于文化的某种纯“工具”价值出发，对文化概念予以“动态”的界定。尔后，才有望一并对“文化管理”作出较为明确的界说，并进而对文化管理实践做出实质性的贡献。就企业文化管理的研究来说，“企业文化”概念是日裔美籍学者 William Ouchi 在《Z 理论：美国企业如何迎接日本的挑战》（1981）一书中最早提出的，现在普遍认可并在管理实践中所具体运用的企业文化的概念，则是由企业文化大师沙因提炼的：“企业文化是指在一定的社会经济条件下通过社会实践所形成的并为全体成员遵循的共同意识、价值观念、职业道德、行为规范和准则的总和。”^①可以看出，这个概念存在的问题，恰恰在于只是指明企业文化的“内容”，而不是企业文化的“功能”，或者说只是指出企业文化的静态或是静止的内容，而未能指明企业文化的动态性、流变性。这显然是古典哲学的路子，这种文化哲学如杜威所批判的那样，因基于对“绝对确定性”的痴迷，其所建立的只不过是“一种超验存在论”，“一种旁观者认识论”，“一种沉思者哲学”。^②这恐怕也正是迄今的文化管理研究，特别是企业文化管理研究大多只是从文化的“内容”而非“功能”、效用的角度着手深入，进而难以真正科学地、“动态”地指导企业文化的实践，特别是难以为企业文化实践提供“重构或再造可操作技术手段”的根本原因。在后现代话语体系里，“文化管理”视域里的“文化”当是“生成”的，始终处于费斯克解读“大众文化”时所强调的，与日常生活相关性的“生产”之中^③，始终处于过程、流变之中。也因此，文化管理哲学需要建立的更应当是一种“行动认识论”，亦即“认识的对象就是这些事情或变化，认识的目的就是控制变化的进程与结果使之产生所期望的结果（end in view）；建立一种创造者的信念：依靠行动，通过有目的的行动主动调节与活动相关的各种条件，而获得具有较高概率的安全性。这是一种筹划未来的哲学，而不是描述和解释现存的哲学。”^④

鉴于上述，为了表明文化的“生产”性、“动态”的、流变性等特性，笔者推崇这样一个关于文化的定义：“文化乃是人类在生产、生活实践中或习得或累积或创

① 邱陵：《企业文化研究路径探析》，《经营管理者》2010年第4期。

② [美]杜威著：《哲学的改造》，北京：商务印书馆，1958年，第12—60页。

③ [美]约翰·费斯克著：《理解大众文化》，北京：中央编译出版社，2001年，第1页。

④ 冯平：《杜威价值哲学之要义》，《哲学研究》2006年第12期。

造的内在制度(潜规则)与外在制度(显规则)互动的和”。该定义里所谓的“外在制度(显规则)”可以包括知识、语言、法律、礼仪、符号等所构成的大体上处于物化或者是外化状态的规则系统;“内在制度(潜规则)”包括价值、信仰、习俗、习惯等相当于内在或者说是潜在的规则。^①从文化作为一种“秩序”、“规则系统”或者说是“制度”的角度,特别是为了服务于组织的“管理”,进而从一个组织的“内在制度(潜规则)”与“外在制度(显规则)”及其“互动”的角度,对文化加以界说,本质上就是强调了文化的规范价值、工具价值、“实用”价值,也指明了文化的流变和动态等特性。就文化管理来说,就既说明了组织内部的文化是什么,也回应了“文化管理”需要也必须“管理”什么的问题;进而,一并使得文化管理有了管理和研究的对象:即“内在制度(潜规则)”与“外在制度(显规则)”,特别是它们所“互动”出来的那种“和”的状态。在我们看来,这正是“文化管理”需要去“管理”的核心内容、中心任务。如果说,组织内的“外在制度(显规则)”尚可以进行人为的设计、人为的干预;对于组织内的“内在制度(潜规则)”层的改造,由于往往是根深蒂固的,其难度显然就相当地大;而对于组织内、外所有“外在制度(显规则)”和“内在制度(潜规则)”所“互动”出来的那种“和”状态,则由于始终处于哈耶克所说的“自生自发”的流变和流动之中,要予以有效驾驭和掌控,将更为艰难。同时,由于任何一个组织以及组织中的人,都与外部世界处于互动状态,所以,任何组织的文化管理都不得不延伸到组织外。如此看来,要进行文化管理实非易事。文化管理显然是一项动态、有机、复杂、艰难的系统工程。显然,也正是由于文化具有动态有机性复杂的“自生自发”特性,有时候会使文化管理同样变成一种如哈耶克所说的“绝对的困难”^②。然而,尽管如此,有一点却可以肯定,我们至少找到了文化管理所需“管理”和研究的对象,进而也为管理包括企业文化在内的“自生自发”的文化进行导向,提供了可能进路。

二

文化管理显然不仅仅是一种管理的模式或方式,而是自社会组织和“结构”产生的那一天,因为都是文明创造和“文化”活动的产物,就理应也必须着手深度

^① 吴福平著:《文化全面质量管理——从机械人到生态和谐人》,北京:中国社会科学出版社,2006年,第115—118页。

^② [英]冯·哈耶克著,邓正来编:《哈耶克论文集》,北京:首都经济贸易大学出版社,2001年,第292页。