

网络经济时代企业人际关系模式转型研究

陈福添¹, 林志扬²

(1. 上海财经大学 国际工商管理学院, 上海 200433; 2. 厦门大学 管理学院, 福建 厦门 361005)

[摘要] 在对相关研究文献进行回顾与评价的基础上, 构建了人际关系模式转型的模型, 分析了经济转型如何通过社会平台, 进而通过组织平台和个体平台, 推动企业人际关系模式的转型。最后分析了网络经济时代企业人际关系模式的特征, 并就企业如何推动人际关系模式转型提出了建议。

[关键词] 人际关系模式; 网络技术; 社会平台; 组织平台; 个体平台

[中图分类号] F27 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1007-9556(2005)06-0073-05

A Research on the Transition of Enterprise Interpersonal Relationship Mode In the Era of Network Economy

CHEN Fu-tian¹, LIN Zhi-yang²

(1. School of International Business Administration, Shanghai University of Finance and Economics, Shanghai 200433;

2. School of Management, Xiamen University, Xiamen 361005, China)

Abstract: In the era of network economy, the interpersonal relationship of enterprises becomes a key factor for enterprise's improving its performance. After reviewing the related literatures, this article constructs a model of interpersonal relationship mode transition, analyzes how the economic transition influences the enterprise interpersonal relationship mode through the social platform and then the organizational platform and the individual platform. Finally, the article analyzes the characteristics of interpersonal relationship mode in the network economy era, and gives some advices on how to promote the enterprise interpersonal relationship transition.

Key Words: human relation mode; network technology; social platform; organizational platform; individual platform

一、研究文献回顾及其评价

在管理学领域, 人们对人际关系的研究始于 20 世纪初。泰罗(Taylor, 1911)在其科学管理理论中主张进行效率革命, 提出经济人假设, 同时他也注意到关心员工的重要性。福丽特(Follett, 1918)指出, 通过使雇员和管理者专注于他们共同的目标, 可以减少冲突。20 世纪 20 年代中期至 30 年代初期, 梅奥(Mayo)等人的霍桑试验(Hawthorne Studies)成为人际关系研究的里程碑, 形成了著名的人际关系学说, 在此基础上形成、发展了行为科学理论。之后, 巴纳德(Barnard, 1938)进一步研究了非正式组织, 认为组织中存在着非正式组织, 这些非正式组织会对正式组

织产生影响。马斯洛(Maslow, 1943)提出的需要层次论, 推动了人际关系研究的发展。麦格莱格(1957)提出了 X 理论和 Y 理论, 认为基于不同的人性本质假设, 在企业中会形成不同的上下级之间的人际关系, 对此应采取不同的管理控制方式。赫茨博格(Herzberg, 1959)提出的双因素理论, 将影响人行为的因素分为激励因素和保健因素。Sarachek(1968)基于合作和冲突的程度以及个性独立性两个判别纬度, 分析了八种上下属之间的人际关系类型, 即神授权力型关系、施虐与受虐型关系、家长主义型关系、自由放任型关系、官僚集权型关系、策略取胜型关系、偏离规则型关系和共同合作型关系。20 世

[收稿日期] 2005-12-23

[基金项目] 国家自然科学基金资助项目《知识、权力与人的行为: 基于网络环境的企业运行效率研究》(批准号 70372034)

[作者简介] 陈福添(1980-), 男, 福建仙游人, 上海财经大学国际工商管理学院博士研究生, 研究方向是企业管理; 林志扬(1956-), 男, 福建安溪人, 厦门大学管理学院教授, 博士生导师, 研究方向是组织管理。

纪70年代,人际关系研究达到顶峰,有关雇员自我改善的研究得到很大发展。心理契约是近年来人际关系研究的热点,它描述的是员工期望对组织的贡献和组织将会给予员工的相应报酬。

在我国,王询(1994)研究了人际关系模式与经济组织交易成本之间的关系,刘军(1999)研究了人际关系模式对企业组建成本和组织方式的影响。但是,系统研究人际关系模式的影响因素及其类型和特征,特别是研究网络环境下企业人际关系模式转型的文献还不多。在网络经济时代,网络已经成为人们生活和企业运作的重要工具,企业必须跨越企业边界,寻求与外界组织之间的合作,提高企业资源的整合力度和控制力度。网络改变了组织中雇员的知识获取方式,使得知识成为权力的重要来源。无论是企业之间合作关系的发展,还是企业内部雇员关系的变化,都要求企业人际关系实现转型。本文就是在这样的背景下进行研究的。

二、本文的研究框架

本文的研究框架如图1所示。经济转型是通过如下逻辑链条对企业人际关系产生影响的:工业经济时代向网络经济时代的转型,对企业赖以生存和发展的社会平台产生重要影响,这种影响体现在沟通技术、核心资源、价值观念和法律环境等方面的变革上;社会平台变革又对组织平台和个体平台产生影响,而组织平台对个体平台也会产生影响;最终,企业人际关系在组织平台和个体平台变革的作用下发生转型,具体表现在人性假设、目标协同、关系基础和人际沟通等方面。本文遵循从外部到内部、从宏观到微观、从整体到局部的研究逻辑,提出是网络技术引起了社会平台各个要素的变革,进而推动了组织结构、组织沟通和权力体系的变化,以及雇员个性、雇员感知和雇员压力的变化,并最终引起企业人际关系模式的变化。

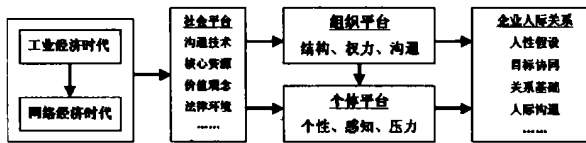


图1 企业人际关系模式转型研究框架图

三、网络经济时代的人际关系模式转型分析

(一)经济转型对社会平台的影响

经济转型涉及技术转型和制度转型,它对社会平台的影响包括沟通技术、核心资源、价值观念和法律环境等方面。

1. 沟通技术。网络技术的发展改变了工业经济时代企业信息资源无法整合或整合度较低的状况,拓展了企业活动空间,使得远程控制和资源整合成为可能,同时,降低了信息交易成本,拓宽了社会沟通空间,提高了社会沟通效率。社会关系网成为企业发展的重要资源,企业之间的合作联盟、价值链整合、资源共享、产业裂变与产业融合等,使得组织内部沟通和组织间沟通的重要性得到空前加强。在网络环境下,企业必须积极搭建资源整合平台,以整合企业内部资源、供应链资源甚至产业层资源,而资源整合平台的搭建及其运行依赖于企业外部网络建设和内部组织变革,这客观上要求企业对人际关系进行适应性调整,以适应组织变革的需要。

2. 核心资源。经济转型使得物质资本的重要性让位于知识资本,知识成为企业最重要的资源。作为知识创造最为重要的源泉,人及人际关系成为企业提高竞争力的关键。德鲁克(1988)认为,未来的典型企业应该称为信息型组织,它以知识为基础,由各种专家组成。日本学者 Nonaka Ikujiro (1991)认为,未来的企业是知识创新型企业,其核心任务是持续创新,这种知识创新并不是对客观信息进行简单的加工处理,而是激发员工头脑中的潜在想法、直觉和灵感。由此可见,企业必须进行人际关系转型,建立能激发雇员潜力和创造性精神的人际关系氛围,以适应网络经济时代企业创新的需要。

3. 价值观念。网络技术的发展拓宽了雇员的人际范围,使民主与自由意识得到空前加强。社会更加注重企业的社会责任和伦理道德,关心企业声誉建设,追求社会的和谐发展。这客观上要求企业注重人际关系建设,处理好企业内部员工之间的人际关系以及企业与其他组织的关系,构建和谐的企业竞争氛围,避免因人际关系紧张而影响企业绩效。同时,良好的人际关系也有助于企业提高自身声誉,扩大其社会影响。

4. 法律环境。工业经济时代侧重于规范市场竞争秩序,追求经济发展速度,而在网络环境下,人才的重要性得到重视,企业强调人本管理,使得法制建设的重点落在尊重人才、促进人的全面发展上。因此,企业必须更加重视人际关系建设,关注雇员正当权益的满足,避免由于侵犯雇员的正当权益而引发法律诉讼,给企业带来负面影响。

(二)社会平台变革对组织平台的影响

经济的转型使社会的沟通技术、社会用于生产

过程的核心资源、社会的基本价值观念及法律环境发生了变化,这种变化必然对企业组织的运行方式产生影响,体现在组织结构、权力体系和组织沟通三个方面。

1. 组织结构。工业经济时代企业的组织结构经历了古典型、U型和H型等变化,这些组织结构具有职位导向、封闭性和机械性等特征,强调上级对下级的控制。在网络经济时代,传统的企业组织结构形式已经不能适应社会生产的要求(林志扬,2004),越发显示出其局限性。詹姆斯·迈天(1999)根据企业实践,总结出一些新的企业组织结构形式:美国电话电报公司(AT&T)的圆屋顶型结构、百事可乐(Pepsi Co.)的倒金字塔结构和伊斯特曼化学公司(Chemical Company)的比萨饼结构,还有网络式结构、簇状结构和虚拟结构等。鲁宾斯坦和弗斯腾伯(1999)还提出了大脑型组织。这些组织结构的共同特征是扁平化、网络化、虚拟化、模块化和边界模糊化。

组织结构的变革,客观上要求企业加强沟通,提高各个部门之间的资源整合能力,在企业之间提倡合作竞争与资源共享,这使得企业的人际关系能力显得特别重要。组织结构形式变革是企业组织变革的表现形式,企业的组织变革改变了企业中人与人之间的关系,形成了新的企业内部环境(林志扬,2003)。组织结构影响组织沟通、组织决策和管理幅度,影响雇员的信息传递和人际交流,从而对企业的人际关系产生影响。组织结构对雇员的活动空间也会产生重要影响,决定了雇员的工作内容,从而影响雇员与工作的匹配性。组织结构设计的导向性影响雇员的人际关系,基于职位的权力导向型组织结构会制约雇员的活动空间,容易扼杀雇员的创新精神,而基于顾客需求的流程导向型组织结构则能形成自由、分权、民主的人际氛围,使雇员拥有更大的活动空间和活动自由,有助于提高人际关系的融洽度和满意度。

2. 权力体系。工业经济时代企业的权力体系是基于职位的正式权力,物本管理的属性决定了企业权力集中于物质资源所有者和合法权力拥有者,企业权力主要是基于企业等级链,权力体现的是一种谁服从谁和谁控制谁的关系。在网络经济时代,信息技术的发展改变了企业内部和企业之间的信息沟通方式,使得企业的每个成员更容易获得自己所需的信息。信息的传递渠道不再是自上而下和自下而

上,而是基于网络渠道进行传递。鲁宾斯坦(1999)认为,在新型组织中,领导层应该放弃命令和专制,营造一种相互信任和相互尊重的宽松环境。刘茂松、陈素琼(2005)研究了知识经济条件下企业治理结构中权威关系的变化,认为在知识经济时代,由于人力资本沉淀成本的不可忽略性和物质资本沉淀成本的减少和转移,企业权威体系中应该是人力资本所有者拥有权威。总体而言,在网络环境下,企业权力关系将发生重大转型,它不再是基于职位的官僚等级制,而是以知识和能力的动态网络关系为基础,企业权力体系将是一个权力相互制衡的体系,企业员工之间的命令型关系将逐渐转为互相依赖和互相合作的关系。

3. 组织沟通。工业经济时代的组织沟通形式主要是面对面的口头沟通和书面沟通,正式沟通渠道主要是企业等级链,非正式沟通更多地局限于组织内部。在网络经济时代,组织沟通发生了重大变革,网络会议、网上办公成为企业组织沟通的重要手段。正式沟通突破了传统等级链的局限性,实现了网络化全渠道沟通,组织成员可以在组织的任何位置接收到所需要的任何信息,从而极大地提高了组织沟通效率。有效的组织沟通有助于人际关系的改善,从而提高雇员和组织的业绩。非正式沟通有助于增强雇员之间的理解与合作,从而增强雇员之间的目标协同性、沟通融洽度、关系密切度、行动一致性和需求满足度。如果没有正确引导,非正式组织也可能引发雇员之间人际关系的紧张局面,造成组织的动荡和混乱,所以必须正确加以引导。

(三)社会平台和组织平台变革对个体平台的影响

社会环境和企业运行方式的变化,形成企业成员新的社会环境和工作环境,从而引起企业员工的个性、感知和压力等方面的变化。

1. 个性。个性是遗传和环境共同影响的结果,能够随着工作环境的变化而变化(Boyatzis, Stubbs, Taylor, 2002)。个性积极乐观的雇员与消极悲观的雇员相比,其业绩水平更高(Luthans, 2002)。一般而言,个性相似的雇员能够更好地相处,而个性的冲突将对人的行为、人际关系和工作绩效产生负面影响(Schaubroeck and Lam, 2002)。工业经济时代的人际关系范围相对狭小和封闭,雇员对于同事的依赖性较强。网络促进了人们之间的沟通,拓展了雇员的社会交际圈,使不同民族和文化的人能够通过网

络进行沟通,雇员变得更为开放和富有创新力,从而自尊意识得到增强,雇员对权益的呼声也日益高涨。因此,人际关系模式研究必须考虑个性对于人际关系的影响,研究网络环境下雇员个性的变化以及这种变化对企业人际关系模式转型的影响。

2. 感知。人对于环境刺激的感知受遗传、个性、智力和价值观等因素的影响,不同雇员对于同一环境刺激会有不同的感受。这种感知差异如果没有得到合理处置,就会使雇员之间产生感知冲突,从而破坏企业内和谐的人际关系。工业经济时代,由于存在沟通障碍,雇员之间的相互了解程度较为低下,使得感知差异和感知冲突较为明显。在网络环境下,网络促使雇员之间的沟通更为自由和充分,从而使由于信息不充分而导致的感知差异和感知冲突减少。但企业成员的多元化也会使员工面临更为复杂的人际关系,员工文化背景和民族习惯的差异,在一定程度上会影响他们之间的沟通,导致感知冲突升级。因此,企业要积极创造条件,促进雇员之间的沟通,改善人际关系,提高雇员的工作满意度。

3. 压力。压力的影响因素包括个性类型、组织气氛、管理风格和工作满意度等。研究表明,适当的压力对员工有正面影响,但过多的压力会产生负面影响(Waller Conte and Carpenter, 2001)。太多的压力会影响员工的身心健康、工作士气、生产效率和组织绩效,进而影响企业的人际关系和运行效率。过多压力还会影响雇员的身体健康和精神健康,使之出现各种职业病和精神失常等。工业经济时代的企业重视物本管理,过分追求经济效益,忽视雇员的个性发展和需求,导致雇员工作生活质量低下,工作压力大。在网络经济时代,企业更加重视人本管理,尊重知识,尊重人才,尊重雇员价值观,通过改善工作环境和雇员培训等来提高雇员的工作满意度,这有助于降低雇员的工作压力。但是,网络技术也会带来结构性失业,部分雇员由于无法适应新的工作环境而面临职业危机。

(四)网络经济时代企业人际关系模式的特征分析

在网络经济时代,企业赖以生存与发展的社会平台发生了重大变革。这种变革通过对组织平台和个体平台各个要素的影响,最终影响企业人际关系模式的转型。网络经济时代企业人际关系模式的特征体现在人性认识、目标协同性、人际关系基础和人际沟通等方面。

1. 人性认识。在工业经济时代早期,企业将雇员视为经济人。人际关系学说认为,良好的人际关系使人的心理得到满足,而得到满足的员工能提高工作效率。但是,这种社会人的认识仍然是把人作为实现企业目标的一种手段,其目的是通过安抚雇员来提高雇员工作绩效,其行为是以组织业绩为导向的。在这种人性假设基础上,雇员的人性自由没有得到充分发挥,雇员仍然从属于企业,其社会方面的满足是企业的一种施舍。在网络经济时代,这种传统的人性假设受到根本性挑战,雇员追求自我价值实现的呼声日益高涨,人性自由与平等得到重视。这就要求企业在人际关系建设过程中,充分尊重员工的个性自由和价值观念,尊重雇员的权益要求,帮助其实现自我价值,创造自由、民主和平等的企业人际关系氛围,以调动员工的积极性,避免人事诉讼案件的发生。

2. 目标协同。工业经济时代企业与员工的目标被认为是对立的,企业将人际关系改善视为操纵雇员和提高企业运行效率的手段,其行为是组织利益导向型的,同时,企业将人际管理费用视为一项成本。在网络经济条件下,员工与企业的目标被认为是一致的,虽然存在一定的差异,但能通过合作来共同实现目标,企业也将人际关系管理费用视为一项关系投资。因此,企业积极创造双赢的组织氛围,其行为是共同利益导向型的,旨在建立长期的互惠关系。目标协同为企业人际关系转型设定了一个基本原则,使得企业人际关系转型能够朝着双赢的方向发展。

3. 关系基础。工业经济时代企业的人际关系是基于职位和权威的,而网络环境下的企业人际关系更多的是基于信息、知识和能力,这就使得企业必须改变传统的上下级关系,代之以平等的成员合作,重视员工之间的合作关系。员工关系的转变从根本上改变了人际关系模式,使企业必须重新审视人际关系的建立与维持,使之建立在知识与合作的基础之上。因此,经济转型要求企业人际关系模式进行转型,从原先忽视雇员个性转为高度重视雇员个性的差异及其融合,雇员工作的目的也从满足生存转为注重工作生活质量。这就要求企业转变人际关系理念,变革人际关系模式,以满足雇员发展的需要。

4. 人际沟通。工业经济时代人际沟通是按照企业等级链进行的,是一种封闭的、单位内部的传达式沟通。在网络环境下,人际沟通是基于信息、知识和

能力的网络式全渠道沟通,具有开放性、跨边界性和互动性等特征。网络式全渠道沟通能够增强沟通的实效性、充分性和准确性,提高沟通的互动效果,从而使人际关系建立在长久、稳定、和谐、互利的基础之上。

四、结论与建议

现代社会正从工业经济时代向知识经济时代转变,这种转变要求企业必须认真思考人际关系模式的变革。网络经济时代,企业人际关系具有如下特征:尊重员工自我价值的实现,保持企业目标与员工目标的协同;积极创造双赢的局面,并将人际关系管理视为一项投资行为;人际关系以信息、知识和能力为基础,实现网络的、开放的、跨越团队和组织边界的全方位互动式沟通。为此,企业必须采取措施,促使企业人际关系转型,以适应网络经济时代的要求。

这些措施包括:搭建新的信息沟通平台,使员工能够参与信息发布、沟通与共享;加强员工的多元化管理,为员工互动沟通创造条件,避免组织冲突升级;尊重员工个性需求,提高管理伦理与道德水平,帮助员工实现自我价值;改善员工的工作生活质量,关心员工生活,提高其工作满意度,降低其工作压力;转变管理理念,将人际关系管理视为一项人力资本投资,而不是一项管理费用;开展人际关系技能的培训,提高管理者保持良好人际关系的能力;进行组织结构网络化设计,完善组织的沟通渠道,实现组织沟通的网络化;改变企业权力体系,使之朝着基于信息、知识和能力的权力制衡体系方向发展;加强企业诚信建设,提高组织内员工的诚信水平,促进企业人际关系的健康发展。

[参 考 文 献]

- [1] Boyatzis R E, Stubbs E C, Taylor S N. Learning Cognitive and Emotional Intelligence Competencies through Graduate Management Education[J]. Academy of Management Learning and Education, 2002, (2).
- [2] Luthans F. Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths [J]. Academy of Management Executive, 2002, (1).
- [3] Nonaka Ikujiro. The Knowledge—Creating Company[J]. Harvard Business Review, 1991, (6).
- [4] Robinson S L, Rousseau D. Violating the Psychological contract: Not the exception but the norm [J]. Journal of Organizational Behavior, 1994, (3).
- [5] Sarachek Bernard. Elton Mayo's Social Psychology and Human Relations [J]. Academy of Management Journal, 1968, (2).
- [6] Waller M J, Conte C B, Carpenter M A. The Effect of Individual Perception of Deadlines on Team Performance [J]. Academy of Management Review, 2001, (4).
- [7] 巴纳德. 经理人员的职能[M]. 北京: 中国社会科学出版社, 1997.
- [8] 丹尼尔·A·雷恩. 管理思想的演变[M]. 北京: 中国社会科学出版社, 1986.
- [9] 福丽特. 管理学的先知[M]. 北京: 北京日报出版社, 1998.
- [10] 林志扬. 从治理结构与组织结构互动的角度看企业的组织变革[J]. 中国工业经济, 2003, (2).
- [11] 刘 军. 人际关系与企业的组建[J]. 财经问题研究, 1999, (4).
- [12] 刘茂松, 陈素琼. 知识经济条件下企业治理结构中权威关系的变化[J]. 中国工业经济, 2005, (3).
- [13] 莫 什·F·鲁宾斯坦, 艾丽丝·R·弗斯腾伯. 大脑型组织[M]. 上海: 上海交通大学出版社, 1999.
- [14] 泰 罗. 科学管理原理[M]. 北京: 中国社会科学出版社, 1984.
- [15] 詹姆斯·迈 天. 大转变——企业构建工程的七项原则[M]. 北京: 清华大学出版社, 1999.

[责任编辑:高 巍]