

学校编码: 10384
学号: 17620141151204

分类号 _____ 密级 _____
UDC _____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

工作场景性质及呈现机制的具身研究

——以海尔集团为例

An Embodied Study on the Nature of Work Field and
its Manifestation: in the Situation of Haier Group

陈婧琳

指导教师姓名: 李卫东 教授

专 业 名 称: 企 业 管 理

论文提交日期: 2017 年 月

论文答辩时间: 2017 年 月

学位授予日期: 2017 年 月

答辩委员会主席:

评阅人:

2017 年月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（ ）课题（组）的研究成果，获得（ ）课题（组）经费或实验室的资助，在（ ）实验室完成。（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：

2017 年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

() 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

() 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

2017 年 月 日

摘要

组织成员开展工作活动必须立足于具体的工作场景。当互联网时代来临，组织成员工作中涌现性、创造性工作的比例逐渐上升，其重要性也远胜于常规性工作，这使得组织管理者对“工作场景”的设计日益重视。例如，很多互联网企业效仿谷歌公司打造半开放式的办公场所、关注组织氛围改善等，但大多数企业对工作场景的改造流于形式，组织成员并没有因此感到满意或被激励。这源于部分管理者对工作场景本质及呈现机制的认识局限，认为工作场景仅仅是物理环境或客观场景因素的集合，因而只要“刺激”相应的场景因素，员工行为便能产生相对应的“反应”。但此环境适应观无法解释组织成员主动塑造工作、在工作场景中共同卷入某一情感氛围、具有不同认知特征却能在工作场景中形成一致性行为风格等现象。相对地，建构观则强调组织成员和工作场景间的交互特征，认为个体、认知和意义是在互动中被社会性和文化性地建构的，超越了将个体和环境先互相独立出来，再用认知和个体身份理念将二者串连的二元论方法。但建构观下，勒温的动力场论、野中郁次郎的工作场景 ba 理论并未完全揭示工作场景的性质及工作场景与组织成员行为间作用机制。因而，本文以德国现象学家施密茨的身体现象学作为研究突破口和理论基础，从一元的存在视角来解读工作场景的性质及其呈现机制。本文主要得到以下研究结论：

- (1) 工作场景是组织成员现象学意义身体共在和交互的寓所，具有动态交互性、整体性和动力性的特征；
- (2) 工作场景通过组织成员共同身体，依次作用于共同情感、共同认知和共同行为，四个层次之间具有依次规定的影响作用。

关键词：工作场景；新现象学；身体

Abstract

All of the employees' activities and behavior in organization must rely on specific work field. With the Internet era's coming, the ratio of creative work increase rapidly, and the importance of those works is far more than the routine works, which makes manager pay more attention to the design of the organization's "work field". For example, many Internet companies imitate Google to create a semi open office, create better organizational atmosphere. But most corporates' transformation of the work field becomes a mere formality, and employees do not feel satisfied or motivated. The reason comes from managers' limitation understanding of the essence and mechanism of work field and trapped in the adjustment theory of work environment. They think that work field is simply the physical environment or the sum of objective factors, as "stimulus" on work field factor, corresponding "reaction" of employee behavior will show out. But the adjustment theory cannot explain phenomenon like organization members' job craft behavior to shape the work field, being involved in a common emotional state, and individuals with different cognitive characteristics would form consistent behavior style in work field. Constructivism of work field emphasizes the interaction between employees and the work context, which means that behavior, cognition and meaning are socially and culturally constructed during the interaction. However, under the view of work field constructivism, Lewin's field theory and Nonaka "ba" theory did not fully reveal the nature of the work field and its manifestation. Therefore, this paper takes a perspective from Hermann Schmitz's New Phenomenology as the breakthrough point of the study, and uncovers the nature and the manifestation of work field. The main conclusions of this paper are as follows:

Work field is a place where the phenomenological body of organization members can interact with each other, with characteristics of constructivism, integrality and dynamics.

Work field would hierarchically effect on the common body, common emotion, common cognitive and common behavior of organization members.

Key words: Work Field; New Phenomenology; the Body

目录

| | |
|---------------------------------|----|
| 1 绪论 | 1 |
| 1.1 研究背景 | 1 |
| 1.1.1 现实背景 | 1 |
| 1.1.2 理论背景 | 2 |
| 1.2 研究目的和研究意义 | 4 |
| 1.2.1 研究目的 | 4 |
| 1.2.2 理论意义 | 4 |
| 1.2.3 现实意义 | 5 |
| 1.3 研究思路和技术路线 | 6 |
| 1.3.1 研究思路 | 6 |
| 1.3.2 研究技术路线 | 7 |
| 2 文献综述 | 8 |
| 2.1 时代背景下的工作与工作中的人 | 8 |
| 2.1.1 工作和工作设计的演化 | 8 |
| 2.1.2 组织成员的工作塑造 | 12 |
| 2.1.3 分析与评价 | 14 |
| 2.2 工作场景的提出和定义 | 16 |
| 2.2.1 工作场景的前身——工作情境 | 16 |
| 2.2.2 工作场景的基石——动力场论 | 18 |
| 2.2.3 工作场景的定义——ba 理论 | 19 |
| 2.2.4 分析与评价 | 25 |
| 2.3 工作场景的呈现机制 | 28 |

| | |
|------------------------------|-----------|
| 2.3.1 群体动力与组织氛围 | 28 |
| 2.3.2 场景学习理论 | 30 |
| 2.3.3 共同情感 | 31 |
| 2.3.4 情感与动机 | 32 |
| 2.4 研究切入点 | 35 |
| 3 理论基础与模型构建 | 39 |
| 3.1 新现象学的身体理论 | 39 |
| 3.1.1 新现象学的建立 | 39 |
| 3.1.2 新现象学的身体 | 40 |
| 3.1.3 新现象学身体的交流——“入身” | 43 |
| 3.2 身体与场景 | 45 |
| 3.3 身体与情感 | 47 |
| 3.4 身体与认知、行为 | 49 |
| 3.5 模型构建 | 52 |
| 3.5.1 身体理论对工作场景研究问题的解决 | 52 |
| 3.5.2 工作场景呈现机制的冰山模型 | 54 |
| 4 案例研究方法 | 56 |
| 4.1 案例研究方法的选择 | 56 |
| 4.2 案例研究样本的选择 | 57 |
| 4.3 案例资料搜集 | 58 |
| 4.4 案例资料整理分析说明 | 59 |
| 4.4.1 案例资料整理说明 | 59 |
| 4.4.2 案例资料分析说明 | 60 |
| 4.5 案例分析的信度和效度 | 62 |

| | |
|------------------------------------|-----|
| 5 案例分析与讨论 | 63 |
| 5.1 海尔背景简述与关键事件选择 | 63 |
| 5.1.1 海尔现状与发展阶段 | 63 |
| 5.1.2 关键事件选择 | 67 |
| 5.2 关键事件一：“帝樽空调”的入户调研 | 68 |
| 5.2.1 关键事件描述 | 68 |
| 5.2.1 关键事件链条图 | 70 |
| 5.2.3 关键事件分析 | 71 |
| 5.3 关键事件二：“天樽空调”的资源并联 | 75 |
| 5.3.1 关键事件描述 | 75 |
| 5.3.2 关键事件链条图 | 77 |
| 5.3.3 关键事件分析 | 78 |
| 5.4 关键事件三：“雷神”崛起 | 81 |
| 5.4.1 关键事件描述 | 81 |
| 5.4.2 关键事件链条图 | 84 |
| 5.4.3 关键事件分析 | 85 |
| 5.5 综合分析 | 87 |
| 6 研究结论与展望 | 92 |
| 6.1 研究结论 | 92 |
| 6.2 研究贡献 | 93 |
| 6.3 研究不足与展望 | 94 |
| 参考文献 | 104 |
| 致谢 | 104 |

Contents

| | |
|--|----|
| 1 Introduction | 1 |
| 1.1 Background | 1 |
| 1.1.1 Realistic Background..... | 1 |
| 1.1.2 Theoretical Background..... | 2 |
| 1.2 Research Purpose and Significance | 4 |
| 1.2.1 Research Purpose | 4 |
| 1.2.2 Theoretical Significance | 4 |
| 1.2.3 Realistic Significance..... | 5 |
| 1.3 Research Content and Methods | 6 |
| 1.3.1 Research Content | 6 |
| 1.3.2 Research Methods..... | 7 |
| 2 Literature Review | 8 |
| 2.1 Work and Worker | 8 |
| 2.1.1 Work and Work Design..... | 8 |
| 2.1.2 Work Craft Theory | 12 |
| 2.1.3Summary..... | 14 |
| 2.2Definition of Work Field | 16 |
| 2.2.1 Work Context..... | 16 |
| 2.2.2 Field Theory..... | 18 |
| 2.2.3 The SECI Model and ba Theory | 19 |
| 2.2.4 Summary | 25 |
| 2.3Manifestation of Work Field | 28 |
| 2.3.1Group Dynamics and Work Climate | 28 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.2 Field study Theory | 30 |
| 2.3.3 Sympathy | 31 |
| 2.3.4 Emotion and Motivation | 32 |
| 2.4 Summary and Commentary | 35 |
| 3 Theoretical Framework | 39 |
| 3.1 The Basic Opinion of New Phenomenology | 39 |
| 3.1.1 New Phenomenology | 39 |
| 3.1.2 Body Theory | 40 |
| 3.1.3 Communication Form of Body | 43 |
| 3.2 Body and Work Field | 45 |
| 3.3 Body and Emotion | 47 |
| 3.4 Body , Cognition and Behavior | 49 |
| 3.5 Theory Model | 52 |
| 3.5.1 Summary | 52 |
| 3.5.2 Model of Work Field | 54 |
| 4 Research Method: Case Study | 56 |
| 4.1 The Reason to Choose Single Case Study | 56 |
| 4.2 Collection of Case | 57 |
| 4.3 Collection of Case Information | 59 |
| 4.4 Instructions for Analysis | 59 |
| 4.4.1 Instructions for Case Information | 59 |
| 4.4.2 Instructions for Case Information Analysis | 60 |
| 4.5 Research Reliability and Validity | 62 |
| 5 Case Study and Discussion | 63 |

| | |
|--|-----|
| 5.1 Instructions for Haier Group | 63 |
| 5.1.1 Haier Group | 63 |
| 5.1.2 Choose Key Event..... | 67 |
| 5.2 Process Analysis: Event I | 68 |
| 5.2.1 Description of the Event | 68 |
| 5.2.1 The Logical Chain..... | 70 |
| 5.2.3 Detailed Analysis of Key Events | 71 |
| 5.3 Process Analysis: Event II | 75 |
| 5.3.1 Description of the Event | 75 |
| 5.3.2 The Logical Chain..... | 77 |
| 5.3.3 Detailed Analysis of Key Events | 78 |
| 5.4 Process Analysis: Event III | 81 |
| 5.4.1 Description of the Event | 81 |
| 5.4.2 The Logical Chain..... | 84 |
| 5.4.3 Detailed Analysis of Key Events | 85 |
| 5.5 Summary of Case Analysis | 87 |
| 6 Research Conclusions and Suggestions | 92 |
| 6.1 Research Conclusions | 92 |
| 6.2 Research Contributions | 93 |
| 6.3 Research Limitations and Future Prospects | 94 |
| References | 96 |
| Acknowledgements | 104 |

1 绪论

1.1 研究背景

1.1.1 现实背景

随着人本管理理念的普及，企业对“工作场景”的重视可谓日益增长。提到工作场景，人们一方面会马上联想到可视化的物理空间和组织成员在工作中的动作姿势等；另一方面，又会直观地感受某一场景所特有的氛围特征，如“热火朝天的工作场景”“压抑沉闷的工作场景”。以富士康和谷歌为例，提到富士康的工作场景，映入眼帘的便是一排排运转的流水线、不断倾泻的物料和工人们一支支来回翻飞的白手套，机械、紧张、压缩的氛围扑面而来；而提起谷歌，出现的工作场景是开放式空间、各类人性化设施、组织成员交流讨论的画面以及活泼、变化性、扩张的氛围。值得关注的是，互联网时代背景下的工作特征和人的特征使得涌现性、创造性的工作比例逐渐上升，其重要性远远超过了常规性工作。而当组织成员的所有行为、活动必须借助于具体的工作场景来展开时，常常会经历这样的体验：我们在某些工作场景下就能灵感迸发、活力满满，但在某些工作场景下，就感觉死气沉沉、毫无动力。为此，许多企业开始改造办公环境——打造半开放的办公场所、加入运动设施等，有的则开始关注组织氛围的改善……但在诸如此类的工作场景变化下，有的公司收获了成效，但大多数则流于形式，虽然工作场景发生了改变，但员工满意度却没有提升或感受到被激励，收效甚微。之所以出现这样的结果，是由于在组织实践中，管理者虽然察觉到了工作场景的重要性，但却没有把握其本质，单纯地认为工作场景是物理环境或各个场景因素的集合，通过对相应因素的“刺激”，便能获得员工行为改变的“反应”。

那么，工作场景的性质是什么，是外在客观环境还是组织成员的主观内在认知？工作场景是如何作用于组织成员，影响其情感态度、认知评价以及行为的？这两个问题在学界或管理实践中并没有形成一个普遍认为合理的解释。所以，研究清楚工作场景的性质及其呈现机制有着重大的现实意义。

1.1.2 理论背景

“场”最早是物理概念，由麦克斯韦提出用以描述磁场。磁场的基本样态是由各个粒子间相互作用形成的，其组成粒子可见，而整体性存在的场却是看不见摸不着的，但它能与场中的每一个粒子发生作用。随着科学家对场的研究不断深入和管理理论不断发展，场论的应用正在不断向社会科学领域延伸，并发挥着理论和实践的指导作用，如社会场景（Grønhaug, 1974）^[1]、信息场景（Kosko, 1999）^[2]、学习场（苗长虹，2009）^[3]等等。

组织管理领域对“工作场景”（work field）的研究源于对组织“工作情境”（work context）的重视，以及情境相关研究因忽视人的能动性以及人与情境相互构建现象所带来的研究瓶颈。相对于直接研究组织成员行为，学者指出工作情境会对组织个体、群体产生背景性的影响，工作情境因素决定着许多管理学研究成果能否成功地付诸实践。（Mowday, Sutton; Heath, Sitkin）^{[4][5]}。Johns^[6]指出，唯有理解情境，才能理解“情境-人”之间的互动机制，但传统组织行为学学者对“工作情境-员工行为”关系的研究，多数是针对具体、特定的一个或几个工作情境因素展开的，因而一直以来缺乏对工作情境更全面、整体的认识。且后期因为将“情境”与“人”预设性地分为两个部分，使得研究陷入了环境适应观的桎梏中。适应观认为工作情境由组织管理者自上而下地设计而成，组织成员在岗位活动中相应地产生心理感知和认知调节，进而采取行动、适应工作情境。适应观有两大前提，一是将工作情境作为离散的客观条件集合，从而割裂地将工作情境作为“客”、组织成员作为“主”，而客需要通过刺激“主”来实现二者的联系；二是将认知作为联结员工主观心理和工作情境客观条件的桥梁。如此之下，便形成了“特定刺激—认知过程—员工行为”这一作用范式。

“工作场景”意指组织成员共在和交互的寓所，能够反身性地塑造组织成员行为、价值观和情感态度。工作场景是在环境建构观下提出的，建构观强调环境对人的影响和作用反身性相互交织的，并且行为或意义的产生是一种社会和空间嵌入并随时间而演化的结果呈现（苗长虹，2009）^[3]。工作场景的概念源于社会心理学家、场论创始人 Kurt Lewin（库尔特·勒温）^[7]基于格式塔心理学提出的“生活空间”和“心理场”。Lewin 主张将行动的意义放置到具体的背景中加以

理解，认为场景是行为主体该时该刻所处的“准事实”总和，称为“生活空间”。日本管理学学者、知识创造理论之父 Nonaka（野中郁次郎）^[8]等人通过一元的现象学方法调研世界知名企业，从知识管理视角提出了工作场景“ba”的概念，认为工作场景是组织成员分享、创造和运用知识的动态共有场所，可以是物理空间、虚拟空间、精神空间或兼而有之，根据参与者的不同，共有场景也会发生变化。

本文将在 Nonaka 等人对工作场景“ba”的研究基础上，主要针对其三个不足对工作场景理论进行探索和补充：第一，局限于知识管理领域的工作场景概念，使其没有超越知识本身来说明隐性知识自身更迭上升的动力来源；第二，虽强调工作场景的交互建构性，但没有说明参与者如何共建或如何相互把捉以形成共同场景；第三，认为共享的情感态度是组织成员间得以排除障碍并交流心智模式、情绪、感觉和经验等共同化过程的重要因素，这种“共同情感”所构建的精神空间为物理空间和虚拟空间提供支撑，但却没有说明“共同情感”及其动力来源各是什么。此外，针对管理实践中，高绩效组织或团队的成员往往在工作场景中出現共同卷入某一积极情感状态中、拥有高度一致的信念、价值观和一致性行为风格的现象，本研究将着重探索“工作场景-人”互动关系中“工作场景-共同行为”的具体作用关系。正如 Lewin 群体动力研究所证明的，由于人与场景、人与人是交互构建的，从而在工作场景意蕴的呈现过程中，人的行为多表达出共性。

综上，本文的研究问题可以归结为：

（1）工作场景的性质。工作场景是组织成员的客观外部容器，还是组织成员的主观内在认知，亦或是其他形式的存在？隐性知识的本源动力是什么？

（2）“工作场景-员工行为”之间的作用关系。细分为四个子问题：一是，工作场景是被员工知觉到的？二是，工作场景与组织成员共享的情感态度之间有何关系？三是，工作场景与组织成员的共同认知之间有何关系？四是，组织成员在组织工作中展现出的一致性行为风格是如何形成的？

1.2 研究目的和研究意义

1.2.1 研究目的

本文的研究目的包括：（1）通过对既有工作场景相关文献进行回顾和综述，梳理工作场景的研究进程，剖析工作场景的整体性一元本质；（2）针对 Nonaka 工作场景理论的研究不足和空白，结合新现象学身体理论来进一步揭示工作场景的性质和呈现机制，构建理论模型；（3）通过案例研究方法来修正和完善理论模型，为工作场景理论的发展做出贡献。

1.2.2 理论意义

首先，基于主客未分、身心一元的身体现象学理论，揭示工作场景的性质。工作场景并非主客二分的客观容器，也非身心二元的主观认知结果，而是组织成员现象学意义的身体共在和交互的寓所，具有动态交互性、整体性和动力性的特征。工作场景是组织成员间、组织成员与组织情境间互相交互的动态存在，复杂而不断改变，没有特定边界或形式，其间包含所有个体、环境等无比丰富的内容，这些内容作为完整的“格式塔”呈现，而非多个要素的简单集合，且工作场景能够与组织成员共同身体一同反身性地互相作用、动态演进。

第二，丰富了工作场景理论的研究视角，在建构观下完善了 Nonaka 工作场景性质局限于知识管理领域，没有超越知识本身来说明隐性知识自身更迭上升动力来源的不足。工作场景适应观囿于二元论，陷入了“特定刺激—认知过程—员工行为”这一研究范式中；工作场景建构观则强调环境对人的影响和作用反身性相互交织的，并且行为或意义的产生是一种社会和空间嵌入并随时间而演化的结果呈现。本研究借助身体现象学的理论一方面延续了建构观的一元视角，一方面通过施密茨现象学意义上的身体更彻底、清晰地解读组织工作场景的本质以及隐性知识背后的现象学身体动力。

第三，基于现象学的身体及其运动特征，揭示工作场景的呈现机制。Nonaka 等人并未细致阐述工作场景的呈现机制，一方面没有说明参与者如何共建或如何相互把捉以形成共同场景，另一方面没有明确阐释为物理空间和虚拟空间提供支撑的“共同情感”及其动力来源各是什么。本文研究打开了工作场景与组织成员

一致性行为风格之间的作用黑箱，发现工作场景通过共同身体，依次作用于组织成员共同情感、共同认知和共同行为，从身体现象学视角揭示出工作场景的对组织行为的内在规定性影响和呈现机制。

1.2.3 现实意义

第一，帮助组织管理者明晰工作场景的性质，消除其对工作场景的认识误区。工作场景的是组织成员现象学意义的身体共在和交互的寓所，具有整体性，其间包含所有个体、环境等无比丰富的内容，但非多个要素的简单集合。所谓“无需借诸于有而呈现，有当生发于无而存在”。“无”便是整体性的工作场景，借助各个具象化的场景因素而表达，而场景因素则必须要符合整体性，割裂存在只能导致破坏。由此，管理者应避免其本末倒置，在管理实践中采用脱离工作场景和组织价值的场景设计手段。

第二，为企业设计适合自身的工作场景提供建议。组织成员的所有活动、行为都基于特定的工作场景展开，本文通过对工作场景呈现机制的研究，说明了组织成员共同情感、共同认知和共同行为如何基于工作场景和共同身体而依次生发、呈现。建议组织从组织成员共同身体、共同情感等层面入手改善工作场景：为组织成员创建能够获得直观、日常经验的工作场景以促进身体运动和共同身体空间的扩大；为组织中各工作场景创造联结和联动的机会和保障制度；用身体空间大的工作场景来牵引、推动身体空间小的工作场景，从而让组织中更高的价值得以实现；避免在管理过程中过分固守薪酬激励或制度约束，而更多地致力于建立一种物、人、心相一致的以情感为导向的组织氛围，让组织成员之间、组织成员和管理者之间能形成情感的卷入和交融，进而让组织成员成为能够依循组织价值展开活动的自我驱动者。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士学位论文摘要库