

混沌理论对企业人力资源管理的启示

王 宁¹, 王文思², 王 宁¹

(1.北京工业大学 经济与管理学院; 2.北京工业大学 电子信息与控制工程学院, 北京 100022)

摘 要: 将企业人力资源系统理解成为一类非线性复杂系统, 并在此基础上将混沌理论在社会科学领域的研究成果应用于企业人力资源管理, 认为混沌理论中的初值敏感性、混沌吸引子、自组织等思想以及中国古代人力资源管理中的一些思辨思想对于现代企业人力资源管理都有重要的启迪。

关键词: 混沌理论; 复杂系统; 企业; 人力资源管理

中图分类号: F240

文献标识码: A

文章编号: 1001-7348(2006)02-0169-02

0 前言

人是一切社会活动的主体, 是众多资源中最重要、最宝贵的资源。人力资源已成为企业的“关键性资源”, 其管理始终是企业管理的重要组成部分。先进的人力资源管理, 能够保证企业中的每一位员工发挥出自己潜力, 使企业立于不败之地。因此, 对于企业

差异带来的挑战。通过及时地鼓励和引导, 帮助跨文化管理人员增强自信, 始终保持努力克服“文化壁垒”的持续热情和动力; 并且有勇气面对在跨文化管理过程中遇到的各种问题和挫败, 有决心打破各种潜在的无形的“文化壁垒”。

最后, 企业还应该向管理人员传授一些控制自身行为的技巧和常识, 帮助他们更为有效地采取与自己的认知文化智力和动力文化智力相匹配的行为方式。使他们能够通过行为语言, 尽可能地向对方传达出自己融入新的文化中去的热情和努力, 从而增进双方的信任和沟通。企业可以为跨文化管理人员提供一些提高社会模仿力、举止行为、礼仪习惯等方面的培训和实践, 帮助跨文化管理人员在实践中, 尽快掌握观察和控制行为细节的能力, 这些将有助于他们更有效地与

业人力资源管理的研究一直是理论界比较关注的话题, 到目前为止已经取得了不少研究成果。

因为管理理论和方法的形成与发展是以人们所处时代的科学范式为背景的, 伴随着我们所处的这个时代的科学范式从牛顿范式向系统范式的转换, 管理科学也需要进行范式的转换。这种转换的一个重要方面,

来自不同文化背景的人进行交流, 从而有助于自身个人文化智力充分发挥作用。

此外, 中国的本土企业还应该特别注意在实践中对管理人员进行持续性的引导和帮助, 持续性的引导和帮助是对上述培训的一种补充和完善。在企业的国际化历程中, 既要敢于让本土的管理人员在进行跨国经营管理过程中不断尝试不同文化的融合, 更要对管理人员做好积极的引导和支持; 只有这样, 才能在一定程度上避免缺乏经验的本土管理人员在进行跨文化管理时的盲目性和茫然性, 使其文化智力在实践中得到更好地提高; 同时必要的引导也有助于保持必要的企业内部文化的一致性, 以及文化与企业发展战略的一致性。从而为中国本土企业的国际化征程奠定坚实的文化基础, 为国际化征程培育胜任的跨文化管理人员。

就是将企业理解成为非线性复杂系统, 应用非线性系统理论加以研究^[1]。人力资源管理是管理科学研究的一个重要方面, 因此将人力资源理解成非线性复杂系统, 应用非线性系统理论加以研究, 必定会给企业人力资源管理以新的启迪。

到目前为止, 已经有很多文献运用系统思维, 将企业人力资源当成一个系统来进行

参考文献:

- [1] Earley, P.C. & Soon Ang. Cultural Intelligence: Individual Interactions Across Cultures[M]. Stanford University Press, 2003
- [2] Earley, P.C. & Mosakowski, E. Cultural Intelligence [J]. Harvard Business Review, Oct2004, Vol. 82 Issue 10: 139-146
- [3] 关芳芳, 孙梦阳. 奔驰的跨文化管理课题[J]. 企业管理, 2004, (6): 54-57
- [4] Lusha Li and Kleiner, B.H.. Expatriate-local Relationship and Organizational Effectiveness: A Study of Multinational Companies in China[J]. Management Research News, 2001 Vol.24 No.3/4: 49-56

(责任编辑: 汪智勇)

收稿日期: 2005-07-29

作者简介: 王宁(1980-), 女, 河北廊坊人, 满族, 北京工业大学经济与管理学院硕士研究生, 研究方向为管理科学与工程; 王文思(1983-), 男, 辽宁抚顺人, 北京工业大学电子信息与控制工程学院学生, 研究方向为混沌理论与应用; 王宁(1958-), 男, 辽宁抚顺人, 北京工业大学经济与管理学院教授, 博士, 研究方向为管理科学与工程。

研究,取得了很好的效果。将企业人力资源管理理解成为非线性复杂系统,应用非线性系统理论来研究企业人力资源管理的文献还比较少见,但也取得了一些成果,比如文献[2]指出可以用混沌理论研究企业人力资源管理,但并没有对此进行深入研究,文献[3]研究了人力资源的复杂性,认为人力资源系统本质上是一类复杂系统,并在此基础上对企业人力资源管理提出了一些见解,文献[4]分析了人力资源管理系统的内在随机性、初值敏感性等混沌特征,认为人力资源管理系统是一类混沌系统,并指出了混沌理论在人力资源管理系统中的一些研究领域。本文在总结以上研究成果的基础上,将企业人力资源系统理解成为一类非线性复杂系统,应用混沌理论分析了现有的一些人力资源管理理论,并在此基础上提出一种将混沌理论与企业人力资源管理相结合的管理思维。

1 人力资源管理系统是一类非线性的复杂系统

人力作为一种资源,既是动态的,又是不可预测的。因为人有自己的意志,人按自己的意志行事,所以人力资源整体表现出一种异常复杂的动态结果。同时人力资源管理对人性的认识由单一性向复杂性的回归决定了人力资源系统是一类复杂系统^[3]。人力资源管理系统具有内在随机性、初值敏感性等混沌特征,因此人力资源管理系统是一类混沌系统^[4]。

(1) 内在随机性。随机性是指在一定条件下,系统的某个状态既可能出现也可能不出现。内在随机性是指对一个完全确定的系统,在一定的系统条件下,能自发地产生随机特性。对于人力资源管理系统来说,企业人力资源管理系统内部充满了非线性的关系,作为基本组织单元的个体——劳动者之间以及劳动者与管理者之间存在着复杂的相互关系,比如员工的招聘、培训、升迁以及绩效评估等等。总的说来,人力资源管理系统就是一个由自由个体通过一定的固定规则和复杂关系构成的耗散结构系统。系统具有自组织和内在随机的特性。

(2) 初值敏感性。系统对初值的敏感依赖性是指微小的初值变化就会造成系统状态的巨大变化,这也就是所谓的“蝴蝶效应”。这种情况在人力资源管理系统中大量

存在着,比如系统的组织结构、管理体制及控制方式都没有大的改变,而一个微不足道的失误就会导致巨大的损失,甚至导致企业的破产;同时一个看似简单的举措也会给企业带来巨大的效益,例如弹性工时制的设立很好地帮助员工协调了工作和生活的关系,从而为工作注入了新的理念和活力,收到了意想不到的效果。

因此,人力资源系统是一类混沌系统。混沌是企业人力资源系统的一种本质动态行为,那么,关于自然非线性系统的混沌理论及混沌在社会科学领域特别是在管理领域的一些研究成果也就应该能够应用于人力资源系统。

2 “蝴蝶效应”对企业人力资源管理的启示

2.1 企业人力资源管理系统要对“蝴蝶效应”趋利避害

企业人力资源管理系统内部充满了非线性的关系,作为基本组织单元的个体——员工之间以及员工与管理者之间存在着复杂的相互关系,因此企业人力资源管理系统中充满了“蝴蝶效应”,这既使得企业可以用较小的激励达到较大的回报成为可能,同时也使得企业可能会因为一个较小的政策失误或者是对政策的错误传达而遭受重大损失。因此,在企业人力资源管理系统中要增加个体之间以及个体与系统之间的相互沟通,从而增大对系统有利的反馈,同时减弱对系统不利的反馈,即通过系统内部的沟通达到对“蝴蝶效应”趋利避害的效果。

2.2 “蝴蝶效应”使企业人力资源长期计划失效,但短期预测是可能的

企业人力资源计划是通过管理组织人力资源的预测、分析与组织结构调整等多种活动,平衡布局企业人力资源,为实现企业目标而进行的一系列策划活动。事实证明,人力资源计划已经成为人力资源管理活动中发展最迅速的部分,并且得到了普遍的重视。大量的研究表明,人力资源计划对后期的人力资源管理活动有很重要的价值。

然而,人力资源计划也有一定的风险性,人力资源的预测结果常常是不确定的,预测期限越长,这种不确定性也就越大。传统的思维可能会使人们认为一个更好的预测模型和对初始条件更准确的描述,将会得

到一个更为确定的预测结果。混沌理论中的“蝴蝶效应”说明,为了获得更为确定的预测结果而建立更为复杂、更为精确的模型,其所得的回报可能很小。这是因为初始条件的细微差异受到系统的非线性反馈的不断放大和缩小,最终会导致完全不同的结果,因此,结果与原因之间的关系随着时间的推移而消失了,长期的计划和长期的预测变得不再实用。企业很难有效地制定长期的人力资源计划,所以企业不需要花费大量的资源来做长期预测,而是要注重于对未来可能出现的各种情形的分析。

虽然混沌系统是不稳定、不可长期预测的,但混沌系统具有的内在确定性规律,使得短期预测成为可能。对于一个复杂的系统,如果精确地定义了初始条件并细致地构造了模拟模型,就可以做出短期有用的预测。那么,当企业人力资源计划模型是按月或按年构造时,就可在几个月或几年的时间尺度上做出有用的预测。现代人力资源管理的倾向是在运用数量分析的同时,加入质量分析,即请第一线经理人员参与计划的制定,对数量分析的结果进行修正,给单纯的数字测算赋予实际的内涵,这种结论能够经受多种复杂因素的考验,它的短期预测结果比较合乎实际要求。

3 “混沌吸引子”对企业人力资源管理的启示

企业人力资源管理系统是一类混沌系统,管理者获得期望目标或实施发展战略的最好途径是培养“混沌吸引子”,并努力加以控制。因此,企业人力资源管理者必须致力于寻找复杂现象背后的某些规律性的东西,进而培育出“混沌吸引子”,这样一切工作就会有意识或无意识地围绕其运转起来,形成一种向前发展的力量。优秀的企业文化和激励机制都是企业人力资源管理中的优秀“吸引子”。

3.1 通过激励机制的设置凝聚员工

企业的人力资源管理要用远大的目标和理想来凝聚员工,使员工与企业共同成长,这样,员工就可以在广阔的空间内充分发挥创造性和主动性,从而形成一种吸引的力量。在激励机制的设置上要本着以人为本的思想,在充分分析员工需求的基础上,对员工采用多种方式相结合的激励:物质激励

方式,包括工资、奖金、各种津贴及其它福利;精神激励方式,如建立明确的目标激发员工的工作热情,当工作达到目标后给予肯定,并给予更具挑战性的工作等。所以企业要通过远大的理想来凝聚员工,通过激励机制的设置来保证这种吸引功能可以成功发挥,从而形成企业人力资源管理的“吸引子”。

3.2 突出文化整合,增强对员工的凝聚力

企业文化是企业在内外部环境中长期形成的以价值表现为核心的行为规范的总和,它的任务是根据组织自身的特点,形成一种共同的价值观和凝聚力。成功的企业文化就像台风的中心一样,拥有一个价值中心,一切东西都围绕它运转,给企业带来巨大的生命力。由于企业的每个员工都有自己的特征,它们的需求、个性、思想、期望、文化素质等各不相同,也就是说每个员工都有各自的个体文化。而个体文化之间、个体文化与企业文化之间必然存在差异,要充分发挥企业文化的作用,就必须实现文化的整合,使个体文化对企业文化产生认同感,形成共同的追求。企业文化的整合,主要是通过宣传、教育等多种形式帮助人们接受、认同企业文化。只有这样,企业员工才会把自己的个人目标融合到企业目标、理想和信念中去,充分发挥自己的主动性、积极性和创造性,为实现企业目标而贡献自己的力量。经过不断的文化整合,使员工置身于一个良好的人际环境和良好的心理氛围中,从而获得社交和尊重的满足,在这种环境中,不仅可以提高员工的工作效率,而且可以对员工产生强大的吸引力而不致“游离”出去。

因此,企业文化和激励机制影响着员工的思维方式和行为方式,决定着他们对企业价值观的认同程度。人力资源管理政策必须有助于培育、传播优秀的企业文化并增强其吸引功能;在组织激励机制的设计上要尽力使其对企业文化的形成和传播、对增强人力资源系统的开放性有利,使系统形成自组织帮助。

4 企业人力资源管理系统应是一个耗散系统

4.1 企业人力资源管理系统应是一个开放系统

开放是系统向有序发展的必要条件。对于企业人力资源管理系统来说,这种开放性

体现在人员的流入流出、管理技术及理念的更新换代上。

人员的开放性是指企业要保持与外部的人员交换,即企业要不断地吸引社会上的优秀人才,同时解雇一些绩效差的、与企业文化不相符的员工。企业人力资源管理系统只有保持这种开放性才能使企业员工的素质不断提高,从而创造出一个全明星团队。

人力资源管理技术及理念的开放性,是指企业要不断地从学术领域及其它组织的成功经验中吸取营养,结合本企业实际加以改进,从而使企业人力资源管理系统走上日趋完善的道路。

4.2 通过激励机制的设置使系统处于非平衡态,从而形成自组织

使人力资源管理系统处于非平衡态是指打破激励机制中的平均主义,按照每个员工个人对企业的贡献而实施奖励。需要指出的是这种平均主义不仅是指我国计划经济下的平均主义和“大锅饭”,而且指员工依据所在单位(这里的单位指公司下属的子公司、项目团队等)的业绩而获得奖励的激励机制,这种平均主义使得人力资源管理系统处于物理学中的平衡态,员工之间缺少差别,整个系统处于一种均匀、单一的僵死状态,从而限制了企业的发展。

这种以个人为单位的奖励机制的设置要求企业依据每个员工的绩效以及其他员工对他的评价对员工进行考核评估,从而将员工分成优秀、普通、较差3类:优秀员工可以从公司获得优厚的物质奖励和组织的高度认可;普通员工无法得到这种额外奖励;表现较差的员工不但无法得到任何物质奖励而且面临被解雇的危险。

这种奖励机制的设置使得整个人力资源管理系统处在非平衡态上。处在非平衡态的系统内部,通过人与人之间的相互作用(相互竞争和相互协同),使得每个员工都自动地努力工作,不断地提升自己,从而使系统形成一种有规律的、处于良性循环的自组织结构。

5 总结

从上文的分析可以看出,将企业人力资源系统理解成为一类非线性复杂系统,从而将混沌理论引入人力资源管理可以更好地反映人力资源系统的特征,因而可以将混沌理论与企业人力资源管理结合起来进行研究。混沌理论应用于企业人力资源系统

除了要求我们重新审视传统的人力资源管理理论,还给予了企业人力资源管理新的启迪:“蝴蝶效应”使人力资源长期计划变得不可能,但混沌系统也表现出一定的秩序性,使得短期预测是可能的;管理者获得期望目标或发展战略的最好途径是培养“混沌吸引子”;为了对付复杂性,要使企业人力资源管理系统成为一个耗散系统,从而形成自组织。

另外企业人力资源管理要吸取中国古代人力资源管理中的思辨思想,丰富现代人力资源管理理论。袁闳在《混沌管理》一书中指出:“与西方社会的科学传统相比较,中国传统文化在本质上是混沌的、模糊的、综合的、整体的,而以混沌最能代表其特征。建立在这种文化基础上的管理也是如此。”向佐春在将混沌理论与儒家思想的对比研究中发现,儒家人力资源管理思想中明显地体现了现代混沌论中的不确定性、对初始条件的敏感依赖性混沌特征,例如“宽严相济、无为而治”等思想符合现代混沌管理理论中的“借助微观无序的手段来达到宏观有序的目的”这一基本思想,从而丰富了基于混沌理论的人力资源管理理论。因此,将中国传统文化中的系统性、思辨性的管理思维与现代混沌管理理论相结合,这对于丰富现代人力资源管理理论,指导我国人力资源管理实践,具有十分重要的意义。

参考文献:

- [1] 刘洪,张竺.混沌理论与企业管理结合的研究[J].自然辩证法研究,1998,(11):27-31.
- [2] 刘洪,李必强.经济系统的混沌理论及其在管理中的应用研究概况述评[J].系统工程理论方法应用,1997,(4):15-22.
- [3] 林娜,王力虎.论人力资源的复杂性[J].广西师范大学学报(哲学社会科学版),2003,(4).
- [4] 刘存柱.混沌理论在企业人力资源管理中的应用研究[J].科学管理研究,2004,(6):97-99.
- [5] 刘晓峰.论企业人力资源管理计划的战略目标与实施过程评估[J].商业研究,2000,(1).
- [6] 邱利平,白国红.企业人力资源管理新趋势[J].经济问题,1998,(9):41-42.
- [7] 刘洪.混沌理论与战略观[J].自然辩证法研究,1995,(7):32-35.
- [8] 刘洪.经济混沌管理[M].北京:中国发展出版社,2001.59-63,123-125.
- [9] 向佐春.儒家有关人力资源管理的混沌思维[J].五邑大学学报(社会科学版),2003,(1):18-21.

(责任编辑:高建平)