

镜像组织研究法：一种本土管理学 研究资源的开发思路

王立¹ 孙乃纪²

(1. 长春大学管理学院; 2. 吉林大学商学院)

摘要：本土管理学的发展不仅需要理论创新，也需要研究方法的创新。“镜像组织研究法”，拥有当前管理学主流实证方法中所不具备的刻画心理活动等特点，运用这一研究方法存在着科学合理性和可行性。

关键词：本土管理学；研究方法；镜像组织；文学作品

中图分类号：C93 **文献标识码：**A **文章编号：**1672-884X(2012)09-1263-05

Mirror Organization Research Method: A Development Idea of Indigenous Management Resources

WANG Li¹ SUN Naiji²

(1. Changchun University, Changchun, China; 2. Jilin University, Changchun, China)

Abstract: Emphasizing the theory innovation in Chinese indigenous management, the research methods innovation is necessary to be focused on. This paper argues that mirror organization research method, which can describe the mental activity of human in management, has the rationality and feasibility. Also, this method can help scholars to develop the research resources in the literature.

Key words: indigenous management; research method; mirror organization; literature

自从管理学科诞生在西方,时至今日无论是学科研究方法的发展还是管理理论的建构,都在遵循着西方科学传统的影响。管理学科如其他社会科学领域一样,一直在试图将自己构建成自然科学。为此,实证主义所遵循的研究模式不可避免地成为了居主导地位的研究范式。在此之下,研究者对于现象的获取和研究方式也主要以实验室实验和现场试验^[1]、案例研究法、现场调查等为代表。在这些方法看来,研究者的主体身份和客观对象能够独立、现象之间的因果关系具有说服力、研究结果的有效性和可重复性具有保障。可是,这些却并不能保证所发现组织现象的真实性或者完备性。正如 GUMMESSON^[2] 所指出,简单的“蜻蜓点水”式的调查在获得组织真实性方面不可能有效:一方面这个过程会在一定程度上遭到破坏;另一方面,这一过程中研究者同组织接触的深度是有限的。

这种情况恐怕在中国情境的管理学研究中尤为突出,只要留意一下日常的组织管理活动,就会发现还有更为丰富的组织细节内容游离于理论框架之外。为此,在学界呼吁本土管理理论发展的今天,在认同本土管理概念的发现和

管理理论构建的同时,更需要强调发掘本土管理学的研究方法。本文将尝试对这个问题做初步的讨论。

1 镜像组织研究法的提出

在 MINTZBERG^[3] 看来,好的研究需要根植于它试图描述的现象。对于研究者来说,在管理学或者组织行为学的研究中,触及到组织的真实现象至关重要。这不仅关乎研究者问题的选择,更能够影响研究者对于揭示或者解释问题的深度。如果研究者仅能有限地看到组织行为,或者根据有所修饰或掩饰的资料来讨论问题,就很难对组织中的真实问题进行有效的研究。在 GUMMESSON 看来,获得管理真实性的最好途径是研究者一定程度地参与组织流程。他认为,一个人越是紧密地参与到组织中,就越能深刻地看透其本质。这也正是明兹伯格在《管理工作的实质》这一研究中的做法,即以组织成员的身份“潜伏”进组织,参与组织的日常活动,融入组织的人际网络,进行长时间地、详细地观察和跟踪,从而获取真实的组织行为方面的资料,进而依此来进行研究。可是,受到研究者自身条件、研究伦理等方面的限制,这种

直接进行组织管理研究的方式,对于研究者来说往往变成了一种学术研究的乌托邦。

既然直接获取组织真实如此困难,那么可否借助间接的途径来帮助研究者实现目的呢?笔者认为,对文学作品(如小说)的研究就是一种较为理想的方法。即将文学作品看作为能够反映出组织真实情况的“镜子”,将其中反映的个体和群体的心理和行为描述作为研究资料,从中找到那些在现有研究资料中无法发现的,而在组织中又真实存在的管理问题和管理现象,并对其进行研究。

2 现有实证方法的不足

在现有管理学的实证研究中,有2种情况一直困扰着研究者:一种是由于接触组织真实情境的限制,而无法准确地发现研究问题;另一种则是明明发现了组织中的问题,却受制于研究资料的限制而无法进行。那么,究竟是什么导致了这种情况呢?笔者认为,其主要原因在于,依据现有的实验法、案例法、调查法等研究方式所获得的研究资料中涵盖的信息是相当有限的。

2.1 实验法

以实验为基础的获取资料的方法,主要有实验室实验法和现场实验法。在自然科学的研究中,实验是获取研究数据、验证结果的重要方法,由于自然科学是以物为研究对象,所以运用这种方法获取的研究资料具有客观性、可重复性和可验证性的优点。正因为如此,这种方法也引起了社会科学研究者的注意和借鉴,在心理学等的研究中,实验就是十分重要的研究手段。近年来,管理学的实证研究也开始借鉴实验法来研究组织问题。

从方法本身来说,管理实证研究中的实验是研究者通过人为设定的情境,对被研究者进行观察来获得资料,进而研究具体问题,即从问题本身出发来人为设定实验条件。正是这种人为因素的干扰给实验法带来了不可避免的缺憾。亦如巴比^[4]所言,“能在实验室内发生的社会过程,未必能在较自然的社会环境里发生”。类似地,管理实证研究中的实验,由于依据研究者的意愿而设定条件,使得实验所获取的内容可能只以“截断面”的形式表达了研究者的意愿情境,而并非组织的真实情境。同时,被试在实验中的反应,也很难同现实中其依据组织真实情境而做出的选择和判断相对应。

2.2 调查研究法

2.2.1 问卷调查

实证研究中较常使用的研究资料获取方式是问卷调查。通过设定问卷,要求被调查对象对问卷内容进行回答,借助回收问卷所获得的答案来进行数据化的统计分析,从而获得研究结论。尽管这种方法所获取的资料能够较为容易地获得被研究者的主观意愿,但是从中能获得的信息却是很有局限的。如罗宾斯^[1]就认为,通过调查的形式较易于了解到被调查者的态度或想法,但是却不易于了解其行为。

从逻辑上看,通过问卷来获得信息的前提是,研究者相信被研究对象能够如实地回答问卷中的问题,而现实中这一点却很难得以保证。也就是说,研究者无法知道被研究对象是不是真的基于自己的真实想法回答了问题。尤其是当问卷中涉及个人相对隐私或有关私密性问题时,受访者会由于多种原因而感受到“压迫感”^[5],进而会对此类问题有所隐瞒。有学者已就这个问题进行了研究。如巴比^[4]认为,调查研究在设计问题时无法做到问题适用于所有的受访者;很少能处理社会生活的情境;缺乏弹性,无法发现新的变量,也不能做任何处理;受到人为因素的干扰。罗宾斯^[1]也认为,被调查者受到社会赞许性的影响,即被试的回答往往是他们认为研究者想听到的答案,因此不容易获得深层次的信息。

2.2.2 访谈调查法

运用访谈法获取资料,通常是指研究者根据预先设计好的研究问题来对被访对象进行提问,然后依据被访对象的回答整理成文字资料进行研究。如果被访对象能够根据真实的情境来回答问题,那么,通过这种方式所获取的资料对于研究者发现和研究问题将是十分有价值的。但在实际中,访谈法并不能总是达到如此理想的程度。如“被访者可能会根据访者的意图来回答问题”^[6],或者因为某种原因而回避真实问题,避重就轻。另外,陈向明^[7]也提到“有研究者认为,访谈是一种不‘真实的’谈话情境,不能完全‘客观’、‘真实’地反映‘现实’”。这些都会造成研究者所需要的真实信息被有意地隐藏。

2.2.3 实地研究法

实地研究的特点是研究者必须长期生活在被研究者的生活环境中,甚至作为其中的一员与被研究者共同生活,通过观察、访问等方法收集有关资料。尽管实地研究能够收集到比较详细、深入的资料,但是所收集资料的准确性、客

观性却会受到研究者和被研究者的主观因素影响。从研究者来看,其不便以外来观察员的身份进行工作,所处的位置和角色有悖于科学研究实践的要求^[6];从被研究者来看,受观察的对象会在觉察到被观察时,有意地调整和掩饰自己的行为,从而使得其言谈举止与平常的真实状态不一致。

2.3 文献研究法

文献研究主要是通过文献资料这种交换和储存信息的专门工具和载体,采用科学的方法收集、分析,对研究对象进行深入的历史考察和研究。由于这种方法主要是采用已有的资料,所以同其他方法相比较而言具有便于获得的优点。可是,这一优势同时也带来了一定程度的局限。比如,有些文献资料属于二手资料的范畴,很多是和其他人的研究相互联系,从而带有研究者当时的研究目的和价值取向^[8];其次,文献并非事件的真实记录,很难避免其中会存在作者的偏见,从而使文献具有报道方面的误差^[6]。

综上所述,现有实证研究方法并不能保证研究资料的客观性,同时也很难揭示出组织管理活动中的丰富内容。这在一定程度上限制了研究者从理论层面对组织管理问题的发现和揭示。

3 镜像组织研究法的合理性

众所周知,文学作品长期不能作为社会科学或行为科学研究资料的主要原因是其虚构性和想像力,从而使一些人物和情节同事实不符。这也就意味着,文学作品中所描述的有些内容其真实性是受到质疑的,因而它不符合现有实证研究方法的要求,即无法保证科学研究资料所要求的客观性。但是,这似乎并不能说明文学作品就不适合成为实证研究的资料。

对于研究者来说,研究资料除了说明和描述要研究的问题,最主要的作用是要证明研究者的论点或者研究结论。根据格里斯利^[9]的看法,管理学科的实证研究中研究资料 and 理论之间存在着如下3种关系:①通过一组证据的支持,管理学理论是可以成立的(在某种程度上);②证据的搜集是为了说明理论的实用性及相关性;③理论和证据只是一种混合的关系——概念及理论与用以证实它们的材料之间,不存在稳定的关系。其中,在第一种关系中,往往证据的搜集方式是系统的,并且该方式使得各个不同研究者之间不存在差异,证据搜集者还试图脱离当时的特定环境,并从中概括出一般性的东西。将格里斯利的观点和上述的实证方法进

行比较可以发现,现有研究资料的收集方法都是符合这一关系的,即收集的资料是为了证明理论成立的可能性。进而,也就要求研究者在从事资料搜集的过程中尽量要保证资料的真实性。但是,资料的“真实性”是否就能够保证理论的“准确性”或者“正当性”呢?或者,无法确保“真实性”的研究资料就不能成为理论问题研究的依据呢?从实际的研究情况来看,对这个问题的回答是否定的。前文的分析表明,已有的实证研究方法对于资料获取都存在着某种“有意地设计”,因而,在“真实性”这一要求上几乎都是无法达标的,但却并没有妨碍被研究者所接受和使用。

由此,笔者认为,因为文学作品(小说)在写作方式上的虚构和想像力,而将其排除在管理学研究资料之外,认为小说不能作为展现或还原组织现实的依据是有失偏颇的,毕竟文学作品中的内容在一定程度上还是能够反映出真实情况的,如其中的人物关系和心理活动。正如钱钟书所认为的“即便在满纸荒唐言的神怪故事里,真实事物感也是很重要的成分。‘虚幻的花园里有真实的癞蛤蟆;虚幻的癞蛤蟆处在真实的花园里’”^[10]。

4 镜像组织研究法的作用

在以往的管理学某一研究领域,诸如对国有企业、家族企业的研究中,学者已根据现有的实证研究方法、西方概念结构和理论框架做了相当多的研究,获得了众多研究结论。但如果细心观察的话,就会发现这些结论和每天都在发生的真实的中国组织行为似乎略有距离,而且有些真实存在于组织中的管理现象,并不能从现有研究理论中获得很好的解释。比如,组织中中层管理者“双重身份”问题,由于中层管理者在组织中的层级地位,对于高层管理者来说,中层管理者是被管理的对象;而对于一般员工来说,其又是管理者身份。这就使得中层管理者在组织中拥有“双重身份”。按照野中郁次郎^[11]的解释,不同身份的个体能够有机会获取不同角色的体验和隐性认识。但是,在现有对中层管理者的研究中,却并没有对此问题做深入的讨论。另外,就目前可以读到的许多关于企业家和企业组织成长方面的事迹而言,其偏重记载的是他们的创业和发展过程及取得的成就,而不会在这些文字中发现这一过程中组织内人际关系对其成功的重要。可是,只有当组织中发生了恶性事件或者出现违法情况的时候,一些真实

的组织内部人际关系现象才会以新闻报道的形式得以暴露。而在实际的学术研究中,这些人际关系的问题却得不到很好的解释。

出现以上情况,一方面在于现有研究所采用的文献资料,如杂志、报刊等无法提供相关的信息,毕竟个体在组织中生存的真实体验感受和组织内人际交往互动的方式多属于私人层面的信息,有些甚至是不宜告人的。另一方面则是因为现有实证方法在信息获取方面的不足所导致。比如,现有的实证研究方法是很难发现由被研究主体有意隐藏起来的真实信息。因此,即便采用调查研究或者实地访谈等方法也很难发现隐藏在真实背后、只有组织中当事人才能心知肚明的人际交往形式和目的。但对于这类问题,镜像组织研究方法能够发挥其独特的作用。

在中国,就文学作品自身的地位和作用而言,在有相当长的时间中是被作为历史来对待的,起到了对正史的补充^[12]。它可以为史料的不足提供一定程度的弥补,尤其在涉及人物关系和心理活动等方面。有关企业组织的文学作品,也具有这样的特点。比如,在某些职场小说中,有些情节的描写是依据作者亲身的经历和观察而来,在一定程度上能够真实地反映组织内部个体生存的状态和心理活动,从而成为发掘管理现象和研究管理问题的有效依据。

5 镜像组织研究法的可行性

5.1 2种指向:实指与泛指

通过研究文学作品的描写直接看到组织的真实,为什么说这种方法是可行的呢?在历史学家黄仁宇^[13]看来,“因为小说家叙说时事,必须牵扯其背景。此种铺叙,多近于事实,而非预为吾人制造结论”。从社会学角度来看,如果某些事实在小说情节中反复出现,或被小说作者在书中进行点评,就可以作为当时社会上的一个热点来进行分析^[14]。由此,能否真正地从小说和其他文学作品中取得真实的内容,是由我们的研究对象和层次来确定的。也就是说,想弄清楚组织中的哪个人在何时何地说过什么话或做过什么事,那么文学作品中的描写是不可信的,但是,如果想知道某个时刻的组织是什么样子,组织中的人际交往有什么样的表现,有什么组织习俗和组织文化等一类的问题,那么文学中的描写就是可信的。这也就意味着,在研究中是否把文学作品作为研究资料,取决于研究者要研究的对象是实指(所指)的,还是泛指的。如果是实指的,就需要尽可能寻找到可靠

的资料和实物;如果是泛指的,那么文学作品就可以提供相关研究的资料。

5.2 2种事实:个体事实与群体事实

在管理学实证研究中,组织中个体行为与群体行为一直都是研究者关注的重点。这2类情况可以从个体构成的角度划分为个体事实和群体事实。其中,个体事实是指由独立个体所完成的行为现象,而群体事实则是指组织场景中由多个个体所形成的等级、互动、关系网络之类的行为现象。从这2种不同的事实取向上,研究者可以等同地面对各种研究资料包括文学作品,其取舍的关键就在于研究者的问题意识。比如,组织中的领导问题,如果想知道组织中最有影响力的人是谁,或者他是如何来影响别人,这种“个体事实”取向的研究,必须通过访谈和调查等方法来完成。如果想研究中国传统文化对组织中的个体会有一些影响,或有什么样的表达方式,或者组织中的人际关系如何复杂,如管理者与下属之间、同事之间等关系如何运作等问题,对于这类“群体事实”取向的研究,则可以从对文学作品中相关情节和内容的描写中获得答案。如著名历史学家萨孟武^[15]就通过对历史小说《红楼梦》的研究来解读中国传统家庭,剖析传统社会的文化与伦理格局,演绎社会风气的流转。

6 结语及讨论

6.1 文学作品作为研究资料的范式转换

中国管理学研究中一直都很重视研究方法的讨论。在研究方法的建构上也已经走出了单纯的“技术”误区,更为侧重于从理论角度来进行方法的构建,同时也开始关注于研究方法背后的哲学思想及其与研究问题的契合性。目前的方法较为集中于对“量的研究”方面的关注。这种方法能够得到学术界的认同和接受,背后的深层次原因则在于其代表了实证科学的研究范式。这种范式表面上影响了学术刊物等文字形式的学术文献,更为深层次的则是影响了中国研究者对于问题思考及回答的逻辑路径。当试图将文学作品引入管理研究时,如何具体对待这种尝试?能否形成一种独特的研究方法或者在研究方法层面做出某些更新呢?对此,本文尚无力给出答案,只能暂且给出一些粗浅的看法,以引起研究者的注意。

一方面,如前文所提到的,已有实证研究方式都具有“即时”的特点,侧重于能够测量的、可以量化的研究数据,从而遵循“实证研究自身的

格式特点：定义模型和形成假设；系统的数据收集；针对假设得出结论”^[16]。运用文学作品作为研究资料，可能要面对的都是已经发生过或者重复发生过多次的组织故事。这些内容，对于在组织中生存的人们已经颇为熟悉，同时，已经带给人们相当深刻的感受和体悟。因此，从文学作品的角度研究管理方面问题，很可能就意味着在某种程度上，是将研究者基于自身研究设计中所关注的问题而产生的“假设—验证”取向，转向为依据文学作品所提供的信息来解释现实的“发现—回答”取向。

另一方面，文学作品中对于组织中不同人物的关系网络及心理状态带有深刻的描述，对组织及管理研究带有重要的启示意义。如阿吉里斯^[16]所指出的，“组织中存在着公开或秘密的管理成分，在组织中公开管理成分，由有效的推理、透明性和业绩管理考核所构成。而组织中的秘密管理成分，则由习惯性的防御统治着，秘密管理成分的目标在于，保护当事人不处于尴尬境地或受到威胁。”现有的实证方法对“公开管理成分”可以进行很好的研究，但是对于“秘密管理成分”则有些力不从心，因此有必要从其他途径来进行弥补。一些流行的职场小说、官场小说，不仅承载着作者对组织真实的体验和观察，同时也在一定程度上反映了个体组织生存的常态。通过这些内容来研究管理问题，对于研究者来说，很可能意味着在搜集研究资料的过程中，由原来关注搜集“显性信息”来研究“公开管理成分”，转向为发现识别“隐性信息”进而探索“秘密管理成分”。正因为如此，发掘文学作品中的管理学意义，探索其中所蕴含的真实组织思想，对于构建本土管理理论概念和范畴体系都将具有重要的价值。

6.2 文学作品作为研究资料的挑战

将文学作品作为管理问题的研究资料，为研究组织管理的有关理论、探讨组织中人们行为方式及思想观念的转变，提供了比较便利的平台，但这并非是说这种方法会比现有的研究方法更好，甚至能够对现有的研究方法形成替代，而是说针对某类问题的研究它可能显得更为有效。但是，这种方式也会面临着新的挑战：一方面会面临的困境在于，如何对众多的文学作品进行甄别和选择，什么样的文学作品具有管理学意义？是否能够建立起一个明确的标准？这些都是极具挑战性、有待进一步研究的问题；另一方面，面对文学作品所提供的研究资料，应该如何去进行阐释，如何将文学作品中的

“真实”还原成现实环境中的“事实”。显然，这样的问题已经超出了实证研究方法所能力及的范围，因此有必要对更多的理论方法（如叙事研究）等进行全面的研究，从而开辟出新的研究路径。

参 考 文 献

- [1] 罗宾斯 S P. 组织行为学[M]. 第7版, 孙健敏, 李原, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 2004.
- [2] GUMMESSON E. Qualitative Methods in Management Research [M]. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2000.
- [3] MINTZBERG H. Managers Not MBAs: A Hard Look at the Soft Practice of Managing and Management Development [M]. San Francisco: Berrett-Koehler, 2004.
- [4] 巴比 E. 社会研究方法[M]. 邱泽奇, 译. 北京: 华夏出版社, 2005.
- [5] 江立华, 陈文超. 试论问卷调查中的结构性张力及其制约[J]. 河南社会科学, 2011(2): 145~149.
- [6] 殷 R K. 案例研究设计与方法[M]. 第3版. 周海涛, 李永贤, 张衡, 译. 重庆: 重庆大学出版社, 2007.
- [7] 陈向明. 质的研究方法与社会科学研究[M]. 北京: 教育科学出版社, 2000: 167.
- [8] 仇立平. 社会研究方法[M]. 重庆: 重庆大学出版社, 2008.
- [9] 格里斯利 P. 管理学方法论批判——管理理论效用与真实性的哲学探讨[M]. 刘庆林, 王群勇, 译. 北京: 人民邮电出版社, 2006.
- [10] 翟学伟. 人情、面子与权力的再生产[M]. 北京: 北京大学出版社, 2005.
- [11] 野中郁次郎. 管理组织知识: 理论与研究方法基础 [M]//史密斯 K G, 希特 M A. 管理学中的伟大思想——经典理论的开发历程. 徐飞, 路琳, 译. 北京: 北京大学出版社, 2010: 300~314.
- [12] 石昌渝. 中国小说源流考[M]. 北京: 三联书店, 1994.
- [13] 黄仁宇. 放宽历史的视界[M]. 北京: 中国社会科学出版社, 1998.
- [14] 王日根. 明清小说中的社会史[M]. 北京: 中国财政经济出版社, 2000.
- [15] 萨孟武. 红楼梦与中国旧家庭[M]. 桂林: 广西师范大学出版社, 2005.
- [16] 阿吉里斯 C. 组织中的双环学习: 一个从行为视角出发的理论[M]//史密斯 K G, 希特 M A. 管理学中的伟大思想——经典理论的开发历程. 徐飞, 路琳, 译. 北京: 北京大学出版社, 2010: 211~224.

(编辑 予衡)

通讯作者: 王立(1980~), 男, 吉林长春人. 长春大学(长春市 130022)管理学院讲师. 研究方向为管理理论, 组织行为学. E-mail: elminste@126.com