

精神分析视角的管理咨询研究

肖格格, 周 静, 谢 天

(武汉大学 哲学学院, 湖北 武汉 430072)

摘 要:传统管理咨询往往对组织持有一种机械主义观点,而忽视了组织及其成员非理性的一面。精神分析视角的管理咨询认为,组织行为往往受无意识支配,因而并非总是理性的。采用论述与案例相结合的方式,介绍了精神分析视角的组织观、咨询过程以及核心概念——移情与反移情,指出了精神分析视角管理咨询的问题,展望了未来的发展方向,即建立规范的评价体系,并借助现象学的方法克服自我服务偏向。

关键词:精神分析;管理咨询;自我服务偏向;现象学

DOI:10.6049/kjbydc.2012110802

中图分类号:C932.2

文献标识码:A

文章编号:1001-7348(2013)09-0023-04

0 引言

管理咨询是“由训练有素和资质合格的人们以合约形式向各类组织提供的一种顾问服务。顾问在客观和独立的前提下,帮助客户组织辨识管理问题,分析这些问题,为解决这些问题推荐切实可行的方案,并在被要求时帮助实施这些方案”^[1]。据估计,在过去十几年里,管理咨询在发达国家和一些发展中国家年平均增长速度超过20%^[2]。然而一般的管理咨询以传统组织理论为背景,往往对组织持有一种机械主义观点,认为人的行为完全或几乎完全是理性的。因此,传统的管理咨询在咨询实践中往往也较多关注组织中可见的“部件”或功能,如组织架构、组织使用的设备以及组织提供的技术和产品等^[3]。

但是组织成员不仅有理性化的一面,还有其人格化的一面。而组织也不仅有其机械化、程序化的一面,还有其病理化的一面。这就要求管理咨询要在咨询深度上有所突破。精神分析,又称深度心理学(Depth Psychology),是第一个系统的心理咨询与治疗理论,其创始人是弗洛伊德。自创始以来,精神分析理论已有百余年历史,经历了一系列的变化、发展与完善。自上世纪八十年代中期开始,越来越多的研究者与实践家开始关注用精神分析法解释组织动力过程和发展管理咨询技巧^[4]。

然而在我国,以精神分析视角对组织进行理解与阐释的文献仍然是凤毛麟角^[5,6],而专门探讨精神分析管理咨询的文献更为少见^[7]。因此,本研究将分别从3

个方面对精神分析视角的管理咨询加以介绍,并进一步作出评价,希望能为我国管理咨询研究抛砖引玉。本研究首先将勾勒精神分析视角管理咨询的理论框架,即精神分析视角的管理咨询如何看待组织及其成员;其次,将介绍精神分析视角管理咨询的具体过程;再次,将详述其核心概念——移情与反移情。最后,本研究指出精神分析视角管理咨询存在的问题,并对其今后发展进行展望。

1 精神分析视角管理咨询的组织观

对于组织成员,精神分析视角的管理咨询并不像传统管理咨询那样,把人看成是趋利避害的理性机器。精神分析视角的管理咨询师Kets de Vries^[8]曾对传统管理咨询作出过这样的批评:“……有太多的管理学研究者,他们在研究组织时,局限于以非常机械的观点看待工作环境中的的人。他们只看到了表面现象,而没看到深层结构。”精神分析视角的组织咨询认为,组织中个体的行为根植于无意识,他们的行为受到个人无意识与集体无意识影响的投射^[9]。因此,精神分析管理咨询认为,组织成员是容易受到欲念、幻想、冲突、焦虑、防御机制等影响的活生生的人。

而对于组织,精神分析视角的管理咨询认为,组织并非是理性、机械的,组织本身是有生命的。比如,Diamond与Allcorn^[10]认为,组织是“无意识外化形成的自我体系”。还有研究者提出,组织不仅有生命,而且还能像人一样罹患心理疾病,并进一步划分出5种“心理失常”的组织类型:抑郁—躁狂型组织、疑心病组织、强

收稿日期:2012-12-30

作者简介:肖格格(1969—),女,湖北天门人,武汉大学哲学学院博士研究生,研究方向为心理学;周静(1981—),女,山东淄博人,武汉大学哲学学院博士研究生,研究方向为心理学;谢天(1981—),男,山东济南人,武汉大学哲学学院讲师,研究方向为心理学。

迫症组织、人际疏远型组织以及抑郁组织^[8]。总之,精神分析的管理咨询师摒弃了理性和经济学的观点,认为理性分析不能给组织行为、团队甚至系统中的成员提供有用信息^[11]。因此,精神分析取向的咨询师倾向于采用一种临床诊断式的方式进行管理咨询与干预。

2 咨询过程

精神分析视角的管理咨询与精神分析心理咨询的精髓是一脉相承的。精神分析的心理咨询,焦点不是消除外显症状,而是揭示病人内在冲突的原因。同样,精神分析视角的管理咨询关注的重点也不是组织的外在构成(如人员、财务、设施等),而是组织成员日常生活中的无意识运作过程。

与传统管理咨询一样,精神分析的管理咨询也包括诊断与干预两个过程。对于咨询过程,目前主要有两派比较有代表性的观点。

第一派观点以比较温和的 Levinson^[12] 为代表。他认为,精神分析的管理咨询需要收集 3 个层面的信息:与组织历史起源有关的信息,组织架构与组织运作过程的相关信息,以及解释性(或叙事性)资料。另外,Levinson 还结合临床与人类学的方法,对精神分析取向的管理咨询过程进行了归纳。他认为管理咨询一共包括 5 个步骤:①获得关于组织的详尽历史资料,包括组织影响动力、独特的适应模式及危机处理方式;②对组织进行描述,包括组织的结构、设施、人员、财产、实践、程序、政策、价值、技术以及组织运作背景;③通过观察、访谈、问卷等理清组织接受、加工、处理信息的特有方式,以及占主导地位组织的人格特点;④以诊断报告式的思路对上述发现进行总结、解释;⑤为组织撰写并呈现反馈报告,提供可以解决组织现存问题的方案。这份报告必须先呈现给组织上层领导,然后再呈现给组织下层员工^[13]。从其收集信息的类型以及咨询步骤可以看出,Levinson 并不排斥与“客观现实”有关的资料,如组织的结构、设施、人员、财产等。只不过他更强调所谓的“心理现实”,并且十分重视分析具体、理性的组织动力背后隐藏的无意识^[10]。

第二派观点则比较激进。该派观点遵循了诠释与叙事取向,其代表人物有 Kets de Vries, Ricoeur, Schaffer, Spence 等。在第二派观点中,组织中根本不存在什么“客观现实”,有的只是组织成员个人以及组织本身的共同“叙事”。按照 Kets de Vries 与 Miller^[14] 的观点,管理咨询应包括如下过程:

(1)将咨询师收集到的各类资料汇总,根据“主题单元”(Thematic Unity)规则,将不同的观察结果融入内部互相关联的、内聚的单元。借助这一规则,咨询师便可以将大量看似杂乱无章的叙事资料归纳为几个不同的主题。

(2)咨询师根据“模式匹配”(Pattern Matching)规

则,将当前发生的事件与组织历史上发生过的事件对照,从而看清现在组织中出现的哪些问题是由于组织历史中类似事件而引起的“时间移置”。运用“主题单元”与“模式匹配”规则,咨询师进一步地将表面看似凌乱含混的叙事资料整合为连贯的组织故事。

(3)咨询师重新审视组织成员讲述的有关组织故事或神话。某些组织成员对组织当前面临的某些问题是非常清楚的,但是对于另一些问题,可能组织中所有成员都拒绝、否认和排斥。因此,咨询师要特别关注组织成员反复提到的、妨碍组织变革与进步的障碍,以及组织成员没有提到的、行为背后无意识的运作过程。

(4)Kets de Vries 与 Miller 特别指出,一个文本包含的意义可能不止一个,因而咨询师最后要依据“多重功能”(Multiple Function)规则,从“多种不同的角度和方位”对当前文本再作诠释,以期探索所有可能的解释。

上述两派观点虽然表面看来有所差别,但其本质是相同的:经由组织成员外在的行为、言语、思想、情感等,通过咨询师的理解与诠释(在这里,咨询师本人成了咨询的工具),获得对组织及成员更深入的理解,即行为背后的无意识。为将此点阐述清楚,特摘取一则简短案例^[15]。

案主是一家家族式食品公司。该公司某部门(简称部门甲)长期处于绩效低下状态。管理层百般整改,仍不见起色。为了改善部门甲的绩效,管理层约请了一位精神分析视角的管理咨询师。如果是传统的管理咨询,咨询师会围绕“为什么甲部门绩效低下”的问题直接对甲部门进行调查,分析具体问题,并针对具体问题提出改进方案。但精神分析视角的管理咨询师则不同,他关注的是“为什么公司管理层会认为他的下属部门不正常”或“为什么整个公司作为一个更大的系统,实际上引发了下级部门的失利?”如果咨询师不对这些问题进行探究,就很可能“责备受害者”,落入“头疼医头,脚痛医脚”的怪圈,失去提升整体系统功能的机会。

咨询师在一系列调查之后发现,甲部门的成员全都是年长的家族成员,该部门在组织内外行使着双重职能:在组织内,甲部门支配着公司高层管理会议;在组织外,甲部门支配着高层家庭会议。咨询师进一步发现,家庭成员在每周例会上都要调侃甲部门绩效低下、管理无能。在某种意义上,该部门成了所谓的“害群之马”(Black Sheep)。这是公司管理层为整个群体寻找替罪羊的一种方式:甲部门成为独立于公司之外的一个部分,接受指责与惩罚。这种情况经常发生在家族企业中。因为在家族企业中,员工晋升与否绝大部分取决于是否是家族成员,而非其个人能力。因此,家族成员的晋升经常被家族外成员,甚至为家族成员自己所质疑,他们为此感到紧张和焦虑。在这则案例中,管理层通过对甲部门的调侃与戏谑,使甲部门变成了整个家族的替罪羊,从而缓解了家族成员由于遭受

质疑而引起的紧张、焦虑。咨询师在深刻理解了这一点后,便将工作聚焦于高层管理者,帮助他们认清其潜意识的运作过程。数月之后,甲部门的问题得到解决。

从这则案例可以看出,精神分析视角的管理咨询并不着眼于组织显意识层面发生的事情,而是深入到组织成员、组织的无意识及集体无意识,力求通过深度挖掘和理解,将组织中的无意识内容化潜(意识)为显(意识)来解决问题。

3 核心概念:移情与反移情

在精神分析视角的心理咨询中,移情与反移情是一对非常重要的概念。移情指的是病人无意识地把对自己儿时具有重要意义的他人(如自己父母、亲人等)的感情转移到咨询师身上,无意识地把咨询师当成自己的父母、亲人等。当然,移情不只是正面、友善的,也有负面、敌对的。反移情则指心理咨询师对病人移情的无意识反应。在精神分析的心理咨询中,咨询师发现、克服移情,并对自己的反移情进行分析是治疗的关键所在。

而在精神分析视角的管理咨询中,移情与反移情的外延扩大了。如 Moore 与 Fine^[16]认为,移情不仅发生在病人与咨询师之间,个体还会将“情”移到“当前(所有)人际关系中”。这就把移情扩展到所有的人际关系中,当然也包括组织中的人际关系。反移情也不仅发生在咨询师与组织成员之间。由于成员对自己的上司产生移情,因此上司也会对成员产生反移情^[10]。

Czander 与 Eisold^[16]曾举过一则案例说明管理咨询中的移情现象。一位科室的外科医生们正在为一位感染 HIV 的病人进行手术。突然,在手术室里,医生们一个个感到头晕、虚弱甚至呕吐,手术因此被迫中止。医院管理层立即找来一个由环境工程师和精神分析师组成的团队。很快,医生们的病变反应消失。精神分析师通过与管理层及员工的接触、调查,给出了如下分析:起作用的并不是环境工程师与精神分析师,而是员工们感到管理层开始关心、重视自己。医生们先前认为,医院的管理层是冷漠无情的,他们只关心“医院经营账本底线”。因此医生们潜意识地利用“头晕、虚弱甚至呕吐”进行自我防御,希望管理层能将自己看作“儿女”。这种潜意识中的希望是移情的表现,而医院管理层找来环境工程师和精神分析师的行为则是反移情的表现——关心员工,将他们视作“儿女”。虽然此次突发事件已成功解决,但除非管理层与员工能在咨询师的帮助下有意识地认清其中的内在深层原因,否则类似事件还会发生。

从这则案例可以看出,在精神分析视角的管理咨询中,对移情与反移情的认识与分析是至关重要的。借助这对概念,咨询师能够更快更好地分析出组织成员行为背后的无意识过程。

4 问题

正如精神分析理论创始人弗洛伊德当年带给整个世界的震惊一样,将精神分析理论运用到管理咨询中,也给人以耳目一新的感觉。精神分析视角的管理咨询彻底颠覆了传统组织理论中理性主义和机械主义的观点,运用移情、反移情等核心概念对组织内部的动力过程进行分析,突出强调无意识在组织中的作用。然而,精神分析视角的管理咨询存在一些问题。

(1)咨询目标模糊,效果难以确认。精神分析视角管理咨询的效果不以财务指标、人员出勤、流动率为标准,这是其独到之处。但是如果没有这些外部指标,咨询究竟要达到什么目标,又该如何对咨询效果进行评价,对此,咨询师们并未达成共识。如 Brown 与 Starkey^[17]认为,目标是帮助组织变“聪明”,并能通过学习更好地克服、避免防御机制。Hirschhorn^[18]认为,目标是使组织能更好地自知、自助。如果笼统地认为“组织健康”是咨询目标,那么在实际操作中如何定义与测量,“组织健康”与组织绩效有什么关系,它是如何起作用的?精神分析视角的管理咨询师同样没有给出明确答案。

(2)分析单元不清,咨询过程不明。精神分析视角的管理咨询始终强调自己是以组织系统为分析单元的,关注的是群体现象,如组织政治、组织情绪、组织故事或组织文化^[19]。然而在具体操作中,咨询师到底是以组织为分析单元,还是以个体为分析单元,则很难区分与检验。另外,由于精神分析视角的管理咨询过程在某种程度上完全取决于分析师所属的流派,因而对于同一案例,任何一个流派的咨询师都可能提出很好的咨询方案^[20]。但如何鉴定分析的准确性,精神分析视角的管理咨询师尚未给出明确的标准。

5 对策

本研究认为,精神分析视角的管理咨询应在以下两方面作出努力:

(1)应确定精神分析视角管理咨询的评价体系。固然精神分析视角有其临床取向的独特之处,可能很难直接以统一的外部标准衡量,但如果不能与组织绩效、员工满意度等外部指标建立关联,拿出切实证据证明咨询效果,那么精神分析视角只能是空中楼阁。

(2)应对咨询过程有明确的认识。曾有研究者^[20]召集精神分析视角管理咨询4个分支(经典精神分析、客体关系理论、自体心理学、家庭系统观)的代表,让他们对同一咨询案例进行分析。结果每个分支学派的咨询师都从中找到了符合自己理论的证据。如果理论解释大不相同,却最终都能自圆其说,那么在咨询过程中起作用的究竟是什么?该研究的研究者本人也认为,“当进行这样的分析时,我们冒着还原主义与自我服务

的危险。”值得注意的是,在个体心理咨询中,也发现了类似现象,并有了专门称谓——“教派顺从”,即无论治疗师信奉的是哪一种学派,病人的表现最终总会与该学派的理论相符合。本研究认为,如果固守经典精神分析或精神分析任何一个分支学派的理论,那么自我服务与教派顺从将是很难避免的。但如果在咨询过程中咨询师不是搜集先于事实的理论原因,而是撇开理论揭示现象的意义,那么自我服务与教派顺从就有可能因此而避免。借用我国学者对精神分析心理咨询的评价“开辟了现象学心理治疗方法的先河……具有深远的方法论的开拓意义^[21]”,本研究认为,只有将精神分析视角的管理咨询理解为借助现象学的、面向组织中事实展开的管理咨询,精神分析视角的管理咨询才有可能焕发出更大的活力。

参考文献:

- [1] GREINER, L. E. & METZGER, R. O. Consulting to management[M]. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1983: 48.
- [2] 赵康. 国际视野中的管理咨询: 概念与内涵界定[J]. 科学学研究, 2001, 19(4): 59.
- [3] 林钻煌, 韩玉启, 林丽萍. 组织理论与组织有效性[J]. 经济管理, 2005(2): 34.
- [4] LEVINSON, H. Psychoanalytic theory in organizational behavior: handbook of organizational behavior[M]. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, 1987: 11.
- [5] 马骏, 叶娟丽. 精神分析与公共行政: 从弗洛伊德到戴蒙德[J]. 武汉大学学报: 社会科学版, 2001, 54(1): 93.
- [6] 徐彬. “精神分析”学说与方法及其在官僚组织研究中适用问题[J]. 中共福建省委党校学报, 2006, 311(11): 45.
- [7] 何龙山. 组织咨询的方法探究[D]. 烟台: 鲁东大学, 2006.
- [8] KETS DE VRIES, M. F. R. & MILLER, D. Interpreting organizational texts[J]. Journal of Management Studies, 1987, 24(3): 233-247.
- [9] DIAMOND, M., ALLCORN S. & HOWARD STEIN. The surface of organizational boundaries: a view from psychoanalytic object relations theory[J]. Human Relations, 2004, 57(1): 31-53.
- [10] DIAMOND, M. A. & ALLCORN, S. The cornerstone of psychoanalytic organizational analysis: psychological reality, transference and counter-transference in the workplace[J]. Human Relations, 2003, 56(4): 491-514.
- [11] LAWRENCE, W. G. Exploring individual and organizational boundaries: a tailstock open systems approach[M]. London: Karnac, 1999.
- [12] LEVINSON, H. Organizational assessment: a step-by-step guide to effective consulting[M]. Washington, DC: American Psychological Association Press, 2002.
- [13] MINER, J. B. Organizational behavior: foundations, theories, and analyses[M]. New York: Oxford University Press, 2002.
- [14] KETS DE VRIES, M. F. R. Organizations on the couch: a clinical perspective on organizational dynamics[J]. European Management Journal, 2004, 22(2): 183-200.
- [15] MOORE, B. E. & FINE, B. D. Psychoanalytic terms & concepts[M]. New Haven, CT: Yale University Press, 1990.
- [16] CZANDER, W. & EISOLD, K. Psychoanalytic perspectives on organizational consulting: transference and counter-transference[J]. Human Relations, 2003, 56(4): 475-490.
- [17] BROWN, A. D. & STARKEY, K. Organizational identity and learning: a psychodynamic perspective[J]. Academy of Management Review, 2000, 25(1): 102-120.
- [18] DRIVER, M. Nothing clinical, just business? Reflections on psychoanalytically grounded organizational diagnosis and intervention[J]. Human Relations, 2003, 56(1): 39-59.
- [19] GABRIEL, Y. Meeting god: when organizational members come face to face with the supreme leader[J]. Human Relations, 1997, 50(4): 315-342.
- [20] CZANDER, W., JACOBSBERG L., MERSKY, R. R. & NUNBERG, H. Analysis of a successful consultative effort from four psychoanalytic perspectives[J]. Journal of Managerial Psychology, 2002, 17(5): 366-380.
- [21] 杨广学. 心理治疗体系研究[M]. 长春: 吉林人民出版社, 2003.

(责任编辑: 侯慧波)

Management Counseling in Psychoanalytical Perspective

Xiao Gege, Zhou Jing, Xie Tian

(School of Philosophy, Wuhan University, Hubei Wuhan 430072, China)

Abstract: Traditional management counseling usually interprets the organization in a mechanical perspective, ignoring the irrationality of the organization and its members. Psychoanalytical perspective holds that the organizational behavior is dominated by unconsciousness, and thus is not always rational. By adopting the combination of narrative and case, the current study introduced the psychoanalytical perspective, including how the psychoanalytical perspective interprets the organization, its counseling process, and its two key concepts: transference and counter transference. At last, the current study pointed the problems psychoanalytical perspective faced, and made a new prospect for its development in the future, namely forming the standard evaluation system and conquering the self-service bias by introducing the phenomenology methodology.

Key Words: Psychoanalysis; Management Counseling; Self-service Bias; Phenomenology