

和谐社会的健康型组织建设*

时 勘

(中国科学院 心理研究所社会与经济行为研究中心,北京 100101)

摘要:和谐社会建设的对象主要涉及的是人,处理好人与人、人与组织、人与社会和人与自然的关系尤为重要。把关心民众的生理、心理健康作为稳定和谐的评价指标,不断调整执政者的决策行为,才能保证经济增长与社会进步的和谐统一。本文作者认为,可以把健康型组织(Healthy Organization)作为和谐社会构建的评价标准,从社会心理学、组织行为学和人力资源管理的角度,探索我国社会经济转型时期和谐社会建设的影响机制和标准度量问题。作者提出,健康型组织包括正常的心理状态、成功的胜任特征和创新的组织文化三方面。近年来,我国经济建设取得了举世瞩目的高速发展,但是处理好经济发展和社会和谐的关系至关重要,系统地探索我国社会经济转型时期健康型组织建设的影响机制,不仅利于和谐社会的建设,而且有助于管理科学理论自身的知识创新。为此,和谐社会的健康型组织建设可以从如下六方面来开展研究:各类健康型组织的心理行为的健康标准体系;危机事件的社会心理行为预警系统;转型时期劳工冲突的心理行为机制;企业的员工心理援助和压力管理研究;领导者执政能力模型及开发模式研究;健康型组织文化的形成机制研究。最后,本文提出了实施健康型组织建设的几点建议。

关键词:和谐社会;健康型组织;压力管理;胜任特征;组织文化

中图分类号: C912 **文献标识码:** A **文章编号:** 1008-5831(2005)06-0034-04

Establishing Healthy Organizations in a Harmonious Society

SHI Kan

(Institute of Psychology, Chinese Academy of Sciences, Beijing 100101, China)

Abstract: The establishment of a harmonious society mainly deals with people, and people are the key in the process of establishing a harmonious society. In this view, it is pivotal to keep good relationships between people and people, people and organization, people and society and people and the nature. It is vital to pay attention to public mental and physical health and to promote decision making of governments to ensure a harmonious relationship between economic growth and society progress. The author proposes that establishing healthy organizations is essential in the establishment of a socialistic harmonious society and thus the issues what are the influencing mechanism and criteria of a harmonious society in this transition time can be explored from perspectives of social psychology, organizational behavior and human resource management. Moreover, the author proposes good health (both mental and physical), excellent competencies and innovative organizational culture are three essential symbols of a healthy organization. With the rapid development of economics, it not only benefits the establishment of a harmonious society and also increases the theory innovation of management science to systematically investigate the influencing mechanism of healthy organizations in such a transition time. Hence, importance should be attached to the following six aspects to promote studies on healthy organizations: studies on criteria systems of mental health in all kinds of organizations; studies on social warning systems for psychological behavior in emergency; studies on psychological behavior mechanism of labor relation in the transition time; studies on Employee Assistance Program and stress management; studies on leadership competency modeling and development for managers (both in business and in governments); studies on formulation of suitable organizational culture in a healthy organization. Additional more suggestions are also given.

Key words: harmonious society; healthy organization; stress management; competency; organizational culture

一、问题与背景

构建社会主义和谐社会是中国共产党在社会经

济转型时期的一项重大决策,它必然会带动全社会更加关注与社会稳定有关的民众身心健康、劳动关系、

* 收稿日期: 2005 - 08 - 22

基金项目: 国家自然科学基金项目(70471061)

作者简介: 时勘(1949 -),男,湖北枝江人,中国科学院心理研究所研究员,博士,博士生导师,中国科学院社会与经济行为研究中心主任,兼清华大学、北京大学和中国人民大学教授,同时任中国社会心理学会副会长、中国心理学会全国理事、工业心理专业委员会副主任、中国职业技术教育学会常务理事、中国青少年研究会常务理事、中国宇航学会航天医学专业委员会委员及中组部、人事部、劳动和社会保障部人才测评专家组成员、国家人力资源管理师资格鉴定专家委员会副主任,国家自然科学基金委管理学部专家评审组专家,主要从事工业与组织心理学和人力资源管理研究。

经济发展与环境保护等和谐发展问题。和谐社会建设的对象主要涉及的是人,处理好人与人、人与组织、人与社会和人与自然的关系尤为重要。把关心民众的生理、心理健康作为稳定和谐的评价指标,不断调整执政者的决策行为,才能保证经济增长与社会进步的和谐统一。因此,健康问题是考察和谐社会建设务必关注的问题。

关于健康的概念,世界卫生组织(WHO)1948年在其成立宪章中就有明确的阐述:“健康是一种在躯体上、心理上和社会上的完美状态,而不仅仅是没有疾病和虚弱的状态。”也就是说,健康是躯体、心理和社会功能三个方面的统一体,而心理健康是整体健康的不可分割的部分,它包括了积极的心理健康状态、有效的生活应激和恢复、卓越的工作成效和宽松、创新的组织文化,并能对社会做出贡献。^[1,2]

从20世纪20年代开始兴起的员工援助计划(Employee Assistant Plan, EAP),从根本上把心理健康从个体层面拓展到组织和社会的层面。EAP员工援助计划是一项为工作场所中个人、组织提供咨询服务的工作,它能够帮助管理者了解员工的心理健康状况和职业发展关心的问题,并提出一系列辅导措施来帮助员工解决这些问题。随后,在组织行为学研究领域出现了组织健康(Organizational Health)的新概念,学者们认为,一个组织、社区和社会,如同人体健康一样,也有好坏之分。其衡量标准是,能正常地运作,注重内部发展能力的提升,有效、充分地应对环境变化,合理地变革与和谐发展(Matthew Miles & Faiman)。

世界发展历史表明,在国家或地区的人均GDP处于1000美元至3000美元的发展阶段,往往对应着人口、资源、环境、效率、公平等社会矛盾的瓶颈约束最为严重的时期,也往往是“经济容易失调、社会容易失序、心理容易失衡、社会伦理需要调整重建”的关键时期。我国目前正是处于这种瓶颈约束最为严重的时期,出于维系稳定性和持续性的紧迫需求,中国共产党提出了科学发展观的思想,那么,怎么保持共产党成员的先进性、怎样提高各级领导者的执政能力,来达到建设和谐社会之目的呢?仅仅靠思想教育和提高执政者的自觉性是不够的。从组织行为学和人力资源管理角度来看,建设和谐社会一方面要靠广大民众的自我适应和支持,但更为重要的还在于执政、管理和决策的一方,如何在我国社会经济转型时期,正确地把握人、人群和社会团体的心理行为变化的规律,并能科学地预测、应对和引导整个组织向预期目标前行。目前,虽然整个社会以及各个学科都在倡导要建设和谐社会,但是,构建和谐社会的理论依据是

什么,相应的管理对策是什么?我们认为,相关的研究还相当薄弱。作者认为,可以把健康型组织(Healthy Organization)作为和谐社会构建的质量标准,从社会心理学、组织行为学和人力资源管理的角度,探索我国社会经济转型时期和谐社会建设的影响机制和标准度量问题。

为此,我们提出,以我国社会经济转型时期的特征为背景,从个体、群体、组织和社会、自然环境等多层次,系统探索我国和谐社会的健康型组织建设机制问题。

二、目标和意义

(一)目标

系统探索我国社会经济转型时期,个体、组织、社区、政府等各层级健康型组织建设的心理健康标准体系、构建和谐社会的社会心理影响因素,在国家危机管理预警系统中设置社会心理预警子系统,建立我国政府和党政机关通用的领导者执政管理能力胜任特征模型及人才开发模式,并探索和谐社会文化的形成机制和组织发展对策。

(二)意义

从个体和组织的相互关系角度看,健康型组织建设可以为民众创造良好的工作环境、和谐的劳动关系,保障和促进员工的心理健康。通过系列的人力资源开发策略和文化建设,提升员工生活质量以及适应变革和未来发展能力。

从社会、社区和企事业组织角度看,健康型组织建设可以为稳定社会及预防、应对突发事件、提高领导者的执政能力和组织竞争力,激发创新能力、提高组织运作效率做出贡献。

三、研究内容

研究一:各类健康型组织的心理行为标准体系

建立心理行为的健康标准体系是构建和谐社会的基础和评价依据之一。目前的心理行为的健康指标体系包括民众心理行为指标体系、管理者心理行为指标体系、组织心理行为指标体系、社区民众心理行为指标体系和社会环境心理行为指标体系。对于民众而言,健康意味着懂得适应外部世界的各种变化,如自然环境的变化,维护生态平衡,适应社会经济转型时期的各种变化,并通过不断学习和职业生涯规划,解决好工作—学习—家庭冲突,达到和谐发展之目的;对于领导干部而言,健康意味着科学、理性地决策,遵循大自然的客观规律,在决策中适应客观规律,建构人与自然的和谐环境,以提高自身的执政能力,使决策更能代表广大人民群众的根本利益;对于社会中不同层级的组织,要研究影响各层级健康型组织形

成的影响因素,对于整个国家而言,健康则意味着人力资源系统在全社会范围内的合理布局与有效调控。最终形成健康型组织、健康型社区和健康型社会的评价指标及其促进机制。本研究结果可望获得我国民众基于中国传统文化和社会转型期背景下的多层次心理行为健康指标体系,这一结果将为建设和谐社会的健康型组织奠定理论和方法学基础,同时,可以为政府提高其执政能力提供评价和反馈工具。

研究二:危机事件的社会心理行为预警系统

构建和谐社会的不可忽视的一个关键问题,是高层管理者对“不和谐因素”的预测、应对和化解。经济的发展和转型时期变化剧烈,各种矛盾集中凸现,对于公共安全事件和国家安全有效的危机管理事关国计民生,是构建和谐社会不可忽视的问题。本研究试图了解民众在危机事件中的认知特征以及各种信息因素对其风险认知的影响^[3,4]。将为领导者准确地预测民众危机事件前后的心理行为规律,形成各种情境下的危机管理或干预措施提供决策系统的支持。本研究可望获得基于社会经济转型期民众心理行为预测模型,特别是危机事件背景下的心理行为反应模型。这项研究可望完善国家的危机管理系统和应急预案体系,为政府各级公共管理部门的危机预测、监控和决策提供科学的依据。^[5-8]

研究三:转型时期劳工冲突的心理行为机制

建立一套具有中国特色的劳动关系协调体系,是世界经济一体化对于向市场经济过渡中的我国劳动保障体系建设的基本要求。目前,随着产权关系的多元化和劳动关系市场化,在企业追求利益最大化的同时,劳工关系问题甚为敏感。从企业变革导致的裁员、工伤事故导致的康复保险,特殊工种(如农民工的工资偿还、爱滋病毒携带者的就业问题等)的合法权益保障问题。因此,本研究还将对组织内员工利益与公司利益之间的沟通协调,以探究出最适合我国转型时期特点的劳工关系,还将集中对伤残人员的就业前景,裁员后下岗与留岗员工进行心理辅导,为政府实施社会保障措施、提高社会支持的有效性发挥积极作用。^[3,4]

研究四:企业的员工心理援助和压力管理研究

转型时期的组织兼并、重组、裁员、新管理手段的运用等带来的冲击使得组织内员工长期处于亚健康状态。工作不安全感,工作压力与工作倦怠的不断滋生,已经成为危及员工个人健康与组织健康的关键因素。目前,国内不少部门已将在西方发展颇具规模的员工援助计划(EAP)引入中国。EAP源于西方文化和管理制度,已成为西方企业发展不可或缺的助

力。但是,对于以集体主义导向、处于社会经济转型时期的中国,EAP的实施还需要经历一个适应本地文化的过程。^[9,10]本研究需要系统探索中国员工援助计划与国外EAP模式的异同,试图形成具有中国特色,且与国际接轨的EAP服务模式,并成为健康型组织建设的一部分。

研究五:领导者执政能力模型及开发模式研究

高层领导者的执政能力高低是衡量和谐社会构建质量的关键因素。本研究将通过实验室研究、工作分析、问卷调查、关键行为事件访谈等方法,系统探索成功领导者的胜任特征模型,本研究还将采取国际比较方法,系统探索企业、社区、政府等各级领导者影响其成功执政的因素,探索变革型领导的形成机制,以建构领导者执政能力模型。胜任特征模型从微观上可以服务于组织战略设计、招聘录用、绩效管理、人力资源规划、员工培训、薪酬设计等多个领域,从宏观上,可以为政府、社区、各级组织的核心竞争力模型的探索 and 开发,增进整个社会的健康、协调发展做出贡献。^[11-13]

研究六:健康型组织文化的形成机制研究

建立和谐社会的根本目的在于促进我国社会经济的迅速发展的同时,提高人民的生活水平,保障其合法权益。发展经济并不总是有助于增加幸福感,人们最终追求的是幸福,而不是金钱,因此,和谐社会的终极目标不是追求利润最大化,而是要追求幸福最大化。越来越多的研究也表明,工作满意感与工作绩效并没有直接的因果关系,而工作幸福感却能预测工作绩效,并能直接影响组织公民行为的产生。我们将通过建立健康型组织文化,倡导理性的幸福观,增强企业内部的凝聚力,塑造更好的组织文化,增强组织的核心竞争力,最终实现和谐社会的构建。^[6]

四、健康型组织的研究展望

(一)前景展望

笔者对于在中国企业事业单位普及健康型组织持乐观态度,并预言在未来的5-10年内,中国企业的健康型组织建设必然会有飞速的发展。有此判断主要基于三个方面的原因:

其一,我国经济高速增长的客观要求。我国处于经济高速增长时期,由此带来的各方面的矛盾会越来越突出,明智的管理者都会意识到,不解决因为高速发展带来的劳动关系的冲突,最终会使高速运转的组织夭折于冲突之中,给改革发展带来不可估量的损失。市场经济的发展要求所有的参与者具有更健康的生理和心理状态,能够以一种更加饱满的精神状态投入到经济建设的过程中;另一方面,经济的快速发

展导致人们的生活节奏得到提速、物质生活水平得到提高、人际关系变得更具有挑战性、对个人发展和在社会中的竞争力、适应性的要求也变得越来越高的,所有这一切将促使组织机构的高层管理和员工对心理健康的关注提升到一个更高的层面。另一方面,经济的快速增长也使得组织对于 EAP 的投入变成了可能,企业有足够的资金支持来增强员工福利体系,而增加投入直接与提高工作绩效有关,因此,只要企业家增强了对于健康型组织建设的长远回报的认识,就会为实施这些计划做出更多的参与和投入。

其二,和谐社会建设带来的深远影响。中央政府提出了科学发展观,建设社会主义和谐社会的思想,各级组织的管理者要提高自己的执政能力,首先是要保证整个社会、社区、企业、群体和个人等多层次的劳动关系处于和谐状态,那么,企业是和谐社会的基本单元,仅仅注重经济发展,忽视民众的心理平衡,就可能增加社会的不和谐因素。因此,建设社会主义和谐社会的客观环境要求必然会从国家政策、社会氛围方面增强企业管理者对健康型组织的投入意识,所以,我们认为,目前是健康型组织建设和心理科学得以发展的良机。

其三,对于科学研究和企业实践的深入思考。我国已经进入 WTO, 国际合作交流使得国际先进的管理理念和方法以更加迅猛之势影响着我国。在我国企业界和管理科学界,随着中西管理思想和文化的交流,一些有识之士也逐渐摆脱单纯追求绩效的研究范式,试图深入探究能说明中国自身发展规律的管理模式。因此,对于企业的劳动关系与冲突、工作家庭冲突与平衡、危机管理、压力管理、工伤康复等涉及员工利益的问题更加关注,在研究和实践中,人们甚至在探究我国文化传统的影响和思想政治工作的有效性等问题。总之,这些对于东西方文化差异影响的理性探索、对于 EAP 员工援助师职业标准的探索,都在从多方面促进健康型组织建设的障碍问题的解决。所以,健康型组织建设的前景是乐观的。

(二)发展建议

健康型组织在中国的发展迫切需要企业家的参与和支持,为此,特提出四点建议。

第一,高层管理者领导改变观念,重视企业的健康型组织的建设,把员工援助计划看成是增强企业核心竞争力和稳定发展的基础,从组织发展战略的高度来看待健康型组织建设的实施问题。第二,学点心理学知识,从心理学理论的角度认识人、激励人、发展人;学会理性地决策,避免因常识性错误带来的损失。

倡导和谐、民主和信任的领导—员工关系,认真处理好因变革带来的劳动关系冲突问题,预防和化解各种矛盾。第三,倡导企业的健康型组织的建设,掌握科学的 EAP 的理论、手段和开发技术,建立基于胜任特征模型的人力资源管理体系,增强企业的核心竞争力。第四,建立一支高素质的、服务企业的专业人员队伍,配合政府和行业协会加强员工援助师的职业资格认证和市场监管,在培养企业人力资源开发的专业干部的同时,在企业中层管理干部中普及健康型组织的管理理论、技术和方法。

参考文献:

- [1] World Health Organization Preamble to the Constitution of the World Health Organization as adopted by the International Health Conference[R]. New York: 1946
- [2] World Health Organization Investing in mental health[R]. Switzerland, Geneva: World Health Organization, 2003
- [3] 时勤.我国灾难事件和重大事件社会心理预警系统的研究构思[J].管理评论, 2003, 15(4): 18-22
- [4] 张瑾.国务院拟建应急预案体系[N].京华时报, 2004-03-04
- [5] HERBERT A S Rationality in psychology and economics[J]. Journal of business, 1986, 59(4): 209-224
- [6] KAHNEMAN D, TVERSKY A. The Simulation Heuristic [A]. D KAHNEMAN, P SLOVIC, A TVERSKY (eds). Judgment Under Uncertainty: Heuristics and Biases [C]. New York: Cambridge University Press, 1982 201-208
- [7] SLOVIC P. Perception of risk[J]. Science, 1987, (236): 280-285
- [8] SHI KAN, LU JIAFANG, FAN HONGXIA, JIA JIANMING, SONG ZHAOLI, LI WENDONG, GAO JING, CHEN XUEFENG, HU WEIPENG The Rationality of 17 Cities' Public Perception of SARS and Predictive Model of Psychological Behaviors[J]. Chinese Science Bulletin, 2003, 48(13): 1297-1303
- [9] 施建峰,马剑虹.社会支持研究有关问题探讨[J].人类工效学, 2003, 9(1): 58-61
- [10] JIAFANG LU, KAN SHI The Effecting Mechanism of Social Support during SARS in China[Z]. Beijing: The 28th International Conference, 2004. 237.
- [11] ROB NSON, SHAVER, WRIGHTSMAN. 性格与社会心理测量总览[M]. 杨中芳总校订.台北:远流出版公司, 1990.
- [12] 时勤,王继承,李超平.企业高层管理者胜任特征模型评价的研究[J].心理学报, 2002, 34(3): 306-311
- [13] 仲理峰,时勤.家族企业高层管理者胜任特征模型评价研究[J].心理学报, 2004, 36(1): 110-115