

高质量的组织联结概念、影响因素和建构强化机制研究

史磊

(首都师范大学, 党委研究生工作部, 教育学院 北京 100048)

摘要: 高质量的组织联结指的是工作场景中的偶发短期积极互动关系。本文探索了高质量组织联结(High-quality connections, 即HQC)的内涵和交换内容, 通过文献法和思辨法建构了“人际差异-人际感知-人际行为-人际环境”的HQC影响因素拟议框架, 提出了“认知-动机-情感-行为-环境”的HQC建构强化机制的假设模型, 研究认为高质量组织联结建构强化机制间存在“多向互动、交互影响、共同作用”关系, 有助于不断丰富积极工作场所理论和积极组织行为学等理论。建构和强化高质量的组织联结有助于解决工作场景下“欺生”现象, 对人际冷漠、人际猜疑、人际焦虑等消极人际关系提供解决之道, HQC为长期稳固的人际关系建立奠定良好的基础, 促进个体和组织健康。

关键词: 组织联结; 联结内容; 影响因素; 建构强化机制; 积极互动

组织的基础是和谐的人际关系, 人际关系包括个体间短暂偶然的接触、长期固定的关系和群体间关系, 高质量组织联结(即HQC)属于工作情境下短期的积极互动和人际接触, 近年来成为积极组织行为学、积极组织学术研究的热点, 国内相关研究刚刚起步。建构和强化高质量组织联结具有积极意义, 纵观国内外研究现状, 高质量组织联结内涵界定需要进一步完善, 影响因素研究框架尚未建立, 关于高质量组织联结建构强化机制也有待完善。

一、高质量组织联结的内涵和交换内容研究

对高质量组织联结的内涵进一步探索和对交换内容进行研究将使得高质量组织联结影响因素、建构机制和强化策略进一步明晰研究的边界, 促进研究“有的放矢”。综合考虑联结的内容与类型, 不可否认, 高质量组织联结是在工作场所的组织情境下个体间受积极人际互动经历和和谐人际内隐人格影响所表现出“无意识联结”和基于“概念、情感、资源”动机、期望的“有意识联结”的集合, 是短时、偶发、积极交互的过程与积极结果的统一体, 是交互双方相互调节适应的机会。借鉴社会互动和社会心理学等理论, 本人将高质量组织联结内容分为无意识联结内容和有意识联结内容两方面。

其中, 无意识联结内容包括“无意识动机(主要包括内隐自尊)的自我概念”和“移情-利他主义”。马斯洛认为存在“无意识动机”, “内隐自尊”是基于“自我”的概念, 蔡华俭研究认为“东方文化下内隐自尊是个体无意识中对自己持有一种积极的评价”^[1]。内隐自尊者关注与积极和情感的自我评价, 无意识地对组织联结与交换产生影响。有意识联结内容包括“概念、情感和资源”。概念资源包括: 信息、观点、方法、价值、规则、目标和任务特征等; 情感包括积极情绪和情感体验, 具体指: 公平、尊重、真诚、感恩、活力、吸引等积极情绪情感体验和积极态度等; 资源包括物质资源、社会资源和人力资源, 具体指的是: 金钱、权力、机遇、人脉、心理资本等。

本文聚焦于探索了高质量组织联结内容的可能性, 在今后研究中需要进一步考虑交换资源的差异化分类, 例如不同组织结构类型(体制内和体制外、正式组织和非正式组织)、不同性别交换资源差异性、跨层级和同层级交换资源的差异性等情况。关于高质量组织联结影响因素研究相对较少且缺少系统研究的理论框架, 因此, 基于系统理论和积极组织行为学等理论的高质量组织联结影响因素分析框架有助于在组织内更好建构和强化高质量组织联结。

二、高质量组织联结的建构强化机制

工作背景下个体间短期消极互动存在、高质量组织联结不明显

与短期关系不融洽现实需要对高质量组织联结进行建构与强化, 同时也需要对HQC作用机制与过程进行研究。

(一) 高质量组织联结建构强化机制述评

斯蒂芬斯等提出了“认知、情感、行为三个HQC建构强化机制”^[2]。具体来看包括:

1. 认知机制。个体认知是建构强化高质量组织联结的基础性条件, 包括自我认知和对他人的认知, 指的是对自我认知的理解和在与他人互动过程中解读信息而强化个体建立联结的意愿。个体间的互动始于个体对对方信息特征的察觉与处理, 通过非语言沟通等行为形成对对方的第一印象, 同时, 通过“观点采择”推断对方的观点和态度等。认知机制强调意识思维对建立HQC及其开放性的影响。

2. 情感机制。高情感承载力是高质量组织联结的主要特征, 情感包括情绪和情感。积极情绪能够拓展个体的瞬间思维和行动范围, 从而给个体带来长期适应性益处。积极情绪能有效促进友好行为, 抵消消极情绪不利影响, 拓展个体的注意、认知和行动范维, 构建持久的个人资源, 包括智力资源、生理资源、心理资源和社会资源; 情绪传染指的是人际间情绪体验无意识的传递过程, 情绪传染是建立人类互动的基础, 情绪传染始于对情绪信息的模仿与反馈, 通过“模仿-反馈”机制影响个体情感体验并借助情感情绪展示促进高质量组织联结的建构与强化; “共情”指的是发生在个体互动过程中对他人情感体验的心理过程。共情通过对体验和感受他人情感来不断激发利他动机, 采取帮助行为, 亲社会行为有助于促进人际互动, 增进人际调试和人际和谐。情感机制体现了情感情绪体验和情感表露在人际互动中的调试性功能, 有助于高质量组织联结的建构和强化。

3. 行为机制。行为是认知和情感机制的外部表现, 基于行为的交往主要包括指的是报着专注和真诚的态度开展有效性沟通, 沟通也成为HQC建构强化的主要媒介和方法; 任务促成行为是基于工作场景和任务导向下的互助行为, 具有双向反馈性。愉悦活动行为与创新和活力联系紧密, 与高质量组织联结中主观体验到的活力相关, 愉悦活动有助于营造宽松氛围、激发积极情绪; 信任是人际关系建立的前提条件, 具体行为包括: 授权、公开、分享等, 信任有助于人际沟通, 促进合作关系建立; 工作重塑指的是个体主动改变工作内容与方式以满足个人或群体需求、获得工作意义的主动行为, 基于工作情境下的自我主动调适行为也有利于高质量组织联结的建构与强化。

(二) HQC建构强化机制拟议框架

“认知-情感-行为”HQC建构与强化机制模型具有一定的代表

性,但是其仅是从个体视角开展分析,而个体一定是处于组织环境中,必然受组织环境影响,此外,该模型并未较多考虑个体间互动的需求与动机要素,因此,本人拟建立“认知-动机-情感-行为-情境”HQC建构与强化机制拟议框架,以期更全面准确地分析高质量组织联结作用机制与建构强化的过程与机制,见图1。

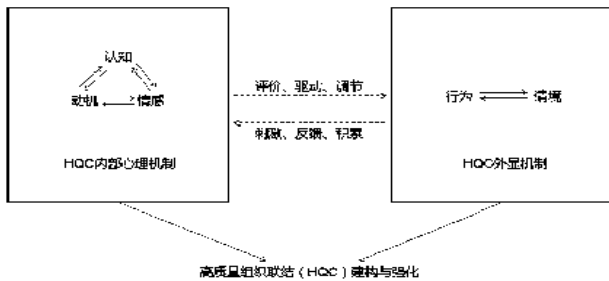


图1: 高质量组织联结(HQC)建构与强化

1.情境机制。依据社会认知理论“情境-认知-行为”三元交互理论分析框架,情境对个体认知和行为产生影响,情境具有“启动和信息加工”作用,情境启动代表个体对具体状态状况和新信息的理解,这种理解是在传递社会信息的过程中自动完成的。社会信息加工理论认为“个体的态度和行为很大程度上受周围环境影响,个体通过对特定社会信息进行加功和解读,进而决定了采取怎样的态度和行为”^[9]。这些过程为HQC建构与强化奠定了基础,公正组织氛围和支持性环境有利于个体对情境信息加工和理解,通过情境启动更好激发认同感,促进积极人际互动态度与行为发生。

2.动机机制。动机机制主要包括自我决定动机驱动和调节定向功能。自我决定论认为个体具有自我决定动机。它强调对需求的自我调试作用发挥,自我决定不仅是个人能力,更是个体需要,包括对人际交往的需要。同时,动机机制还包括目标调节定向功能,个体存在自我调节行为,会为实现目标会尝试改变自己的思维和行为,调节定向理论认为个体存在“促进定向和预防定向”不同的调节倾向,通过自我调节会调适和影响动机。

(三)高质量组织联结建构强化机制相互关系

认知是情感的前提,情感和认知共同促使行为的产生,行为也可促进认知和情感发生。其认为高质量组织联结建构强化机制相互关系属于双向影响关系。可否在新拟定框架基础上认为,高质量组织联结建构强化机制间存在“多向互动、交互影响、共同作用”关系。认知是情绪情感的心理基础和基本反映,情绪情感是认知的产物和进一步深化的结果,行为是情感、认知的外在表现,除此之外,环境、动机因素也与其他机制多向影响。

环境、情感和认知间存在一定关系。认知评价理论认为“环境的刺激和情绪反映之间存在认知评价”,情绪是对环境刺激和意义的反应,这个反应是通过认知评价完成的。个体在人际互动过程中容易受生活事件影响,并产生“评价和应付”,认知先于情绪出现,情绪是认知评价的功能和结果,情绪由认知决定。个体情绪由生理因素、情境因素、个人人格特质和经验决定,而情绪的发生又伴随着认知评价过程。社会信息加工理论认为,个体态度和行为受社会环境影响,个体通过对社会信息加工和解读来决定采取怎样的态度和行为。

环境、情感与行为之间存在一定关系。行为是在认知和情感的基础上外显的行动,情感事件理论认为“个体行为存在情感-驱动行为和判断-驱动行为”。情感-驱动行为是直接受情感影响的工作行为,判断-驱动行为是指受工作满意度影响的工作行为,属于认

知判断后采取的行动。情感事件理论进一步解释了情感、认知对行为的影响。而组织中存在一定的工作环境特征,工作环境特征通过情感事件影响个体工作满意度、人际互动满意度和相关情感体验,进一步影响个体认知和行为。

人际间的情绪传染对群体和团队态度、氛围具有建构性,情绪传染还涉及组织和氛围层面,情绪累计成情感,长期累积对组织文化与环境氛围产生影响,行为也通过情绪情感累计影响组织氛围与环境。认知受环境和个体经历影响,同时,个体认知累积形成群体认知从而影响环境。

个体认知、情感、环境与动机发生交互作用,共同作用于行为。认知先于情绪,而情绪对认知也具有影响,其中,动机起到调节中介作用。根据动机理论,动机通过内部驱动机制对行为进行调节,同时,动机行为也进一步对强化动机。此外,认知、情感与环境与动机发生交互作用,共同作用于行为。

总之,HQC建构强化机制间存在着“认知-动机-情感-行为-环境”的双向影响关系,也存在着机制间的交互影响,认知、情感与环境与动机通过交互机制作用于行为。认知、动机、情感机制属于内部心理机制,行为和情境属于外显机制。内部机制通过“评价、驱动、调节”作用于外部机制,外部机制通过“刺激、反馈、积累”作用域内部机制,内外部机制共同作用于HQC的建构与强化。

三、结语

国内关于高质量组织联结的理论研究刚刚起步。建构和强化高质量的组织联结有助于解决工作场景下“欺生”现象,对人际冷漠、人际猜疑、人际焦虑等消极人际关系提供解决之道,HQC为长期稳固的人际关系建立奠定良好的基础,促进个体和组织健康。同时,有助于不断丰富积极工作场所理论和积极组织行为学等理论。本文探索了高质量组织联结的内涵和交换内容,建构了“人际差异-人际感知-人际行为-人际环境”的HQC影响因素拟议框架,提出了“认知-动机-情感-行为-环境”的HQC建构强化机制的假设模型并探索了各机制间的相互关系,为高质量组织联结理论不断发展做出了一定的积极探索。但也存在一定研究不足:本文研究方法主要采用文献法和思辨法,对高质量组织联结影响因素和建构强化机制研究出于假设和思辨,需要在特定的工作情境下进一步对其进行系统性的测量与实证研究;高质量组织联结建构与强化的差异化探索不足,具体操作性和有针对性的提升策略并未较多设计;基于“集体主义倾向”、“人情社会和关系社会”的本土化研究不足;最后,对高质量组织联结内涵、影响因素和建构强化机制分层分析系统方法和理论支持有待完善。这些不足也构成了高质量组织联结理论未来具体研究方向和研究建议。

参考文献:

[1]蔡华俭.内隐自尊效应及内隐自尊与外显自尊的关系[J].心理学报,2003,35(6):796-801.
 [2]余璇,田喜洲,积极组织行为-探索个体优势的科学与实践[M].北京:经济科学出版社,2018.7:97.
 [3]李超平,徐世勇著,管理与组织研究常用的60个理论[M].北京:北京大学出版社,2019.3:396-401.

作者简介:史磊(1986-),男,河北省涿州市人,首都师范大学党委研究生工作部、思政科科长、助理研究员,教育学院在读博士生、研究方向为教育学原理、组织行为和人力资源管理。