

《管理：从系统性到复杂性》读后感^①

罗家德^{1,2}

(1. 清华大学社会科学院社会学系, 北京 100084; 2. 清华大学公共管理学院, 北京 100084)

摘要: 随着中国社会经济进入一个发展的新时代, 在一个快速多变的世界中, 重申生产(服务)管理的复杂性特征是非常重要的观点。当现实生产(服务)系统由于颠覆性技术的出现、由于全球化出现新的格局而从简单到复杂、从封闭到开放, 其自适应、涌现、自相似等特征已经不容忽视, 因而也为未来管理研究提供了新的探索方向。

关键词: 组织管理; 复杂性; 生产(服务)系统

中图分类号: C93 **文献标识码:** A **文章编号:** 1007-9807(2019)03-0018-03

阅读了盛昭瀚教授《管理：从系统性到复杂性》(以下简称“盛文”)^[1], 依我的理解, 该文从系统科学的视角探讨组织的生产管理, 并从生产(服务)管理原本的程序化、标准化、专业化的属性发展向系统性, 更进而发展向复杂性, 强调复杂性的生产(服务)管理在今天的重要性。这是一个十分重要的洞见, 让读者看到在外在环境越来越不确定、组织内部功能越来越连结紧密之下, 生产(服务)管理思维必然要有所创新的逻辑。

作者同时重申了复杂性的一些重要特质, 包括它是反还原论的, 环境不确定、信息不完整的, 有自组织、自适应功能的, 要素之间非线性关连的, 系统是动态演化的, 以及特别是子系统连结成上一层系统时的涌现现象。作者所列举的这些要点把复杂性的特质十分清楚地梳理出来, 为我们理解现实生产(服务)管理中的现象进一步提供了复杂性视角。

总之, 在社会经济发展的变化速率日益加快、颠覆性技术和全球化让多种因素产生日益复杂的关联的背景下, 将复杂性研究放在生产(服务)管

理之中, 是一个研究视角的创新, 也是未来特别值得探索的方向。

如同一般的复杂系统, 生产(服务)系统作为整个管理组织复杂系统中的一个子系统, 也存在一个分形现象, 且层层子系统和上一层系统中的结构都有相似性(当然又有一定的变异性)。所以, 现有文献中一些对组织管理的复杂性视角的研究工作, 对继续发展盛文的思路会有助益, 还有一些在盛文之外关于复杂性管理的经典工作也值得研究者进一步参考。

其中一本特别值得参考的书, 是 Scott 的《组织理论: 理性、自然和开放系统》一书^[2]。他把过去的组织管理以系统的观点进行总结, 在归纳各方的理论基础之上, 斯科特指出了三个系统的视角:

第一种理论视角被他归纳为理性视角, 也就是将组织视为一种完美运行的机器。斯科特认为, 这样的系统之行为是由有意图的、协调的成员所实施的行为, 这与系统论的观点是完全一致的。同这种视角相关的理论术语包括执行、有效性、设计、规章制度和协调等, 这些其实就是经典的管理

^① 收稿日期: 2019-03-12; 修订日期: 2019-03-17.

基金项目: 国家自然科学基金资助项目(71372053); 清华大学校内自主科研项目(2016THZWYY03).

作者简介: 罗家德(1960), 男, 四川自贡人, 博士, 教授, 博士生导师. Email: jarderluo@126.com

学理论所赖以生存的思想基础。

第二种视角选择将组织视为一种集合体。自然系统将组织视为一种自然环境中“生长”起来的产物。首先，组织的既定目标实现与预计的效果总是存在差距，参与者的行为和动机在其中产生了巨大影响；其次，组织无法规避维持自身存在也是最基本的目标，也就是说除了达成其既定目标，组织总是需要各种各样的资源来维持自身的生存与继续运转。组织既然是生长起来的，那么就不完全是达成既定目标的工具。

开放系统视角是第三种视角。一般认为，开放系统视角相关的组织理论发展同物理学、化学和生物学等学科的现代发展有密切关联。在斯科特看来，开放系统理论同控制论和信息论的进展密不可分。开放系统视角代表了一种全新的世界观：克服简单的线性分析性思维，在外在不确定的环境的影响下，每一层的事物都能自组织成系统，同时又归属于一个更高阶的系统，由低而高，层层自组织而成，又层层相因而生。每一层事物既是独立系统又是更低一层事物的组成环境，高一层的系统是低一层子系统的组合。不同的系统组成规律之间存在相似的过程和结构，也就是不同层间有结构同型性。在各层系统之间，要素的互相依赖是一个突出的现象。

而组织管理从封闭的理性系统，到封闭的自然系统，再到开放的理性系统，再到开放的自然系统，该书的最新一版中已经加入了复杂网络与社会网络的章节，所以又开启了复杂系统的视角。在每个时期中，组织管理系统的演化其实都是其子系统（包括生产/服务系统）的复杂相连又涌现出新结构的结果，所以每一个时期不同的系统视角如何展现在生产（服务）系统上，对生产（服务）系统复杂性的理解会很有帮助。

第二本书是 Granovetter 的「社会与经济」^[3]，是以社会网的观点看组织系统的代表之作。简单来说，格兰诺维特正是把组织视作一个复杂网络系统，避免了「低度社会化」的纯理性思维，也避免了「过度社会化」的纯自然视角，把制度创新与系统转型放到动态过程中考察，因此看到了一个

在多元力量动态平衡中前行的系统。比如，一个问题「英雄造时势」，还是「时势造英雄」？这个问题的提法本身就是一个分析思维下的产物，已经二元对立地看待历史的进程。在组织中，前者就是「英雄」可以设计、控制组织系统，后者就是组织自然成长，内在外在的动力推著个人前行。在复杂系统视角下，两者都对，两者也都不全对，甚至两者相伴而生。前者是伟人论，好像一个伟人的努力决定了历史的走向，后者又是「世界大势浩浩荡荡，顺之者昌，逆之者亡」，所以只要历史随便挑选了一个人，也能完成自己的前进。

但在 Granovetter 的理论架构中，我们一方面看到原来环境，尤其是制度环境，带给个人的限制性及机会，一方面看到了个人如何在社会网中推进了创新与改变。所以在他的书中举的科西莫·美第奇与文艺复兴的例子中，一方面我们看到了工商阶层的崛起，老贵族权力的式微，新兴自由城市的市政权力正在兴起，以及宗教改革后世俗文化的觉醒，另一方面美第奇在不同社会群体间作「桥」取得权力，发展了自己的关系网、组建了自己的圈子作「枢纽」，并支持新的文艺活动争取到「话语权」，最后在复杂网的结构特质中找到传播的机制。历史的进程到此时确实大势所趋浩浩荡荡，但关键的路口上，不同的个人选择会带来不同方向，美第奇家族的选择在其时发挥了关键的作用。

复杂系统视角则再次看到这两个视角的「正反合」面对环境的变化，组织是可以设计的，但又不能完全被设计，所以它不能作精细计划，却可以作顶层设计。组织确实是自然演化的，但演化又是可能被导引的，所以顶层设计是设定愿景，立下行为规范的底线，提供自组织的空间，建立鼓励创新的制度，让适应外在变化的创新在愿景的方向和规范的底线上不断涌现，让组织有了制度的边缘创新，有了创新传播，有了系统转型，有了复杂演化带来的生生不息。

另外还有一本 Perrow 的《复杂组织》^[4]也值得一读。从书名看，就知 Perrow 是以复杂系统视角来看组织管理，他在该书第四章后半部，特

别谈到了生产(服务)系统的一些分类,是 Perrow 本人的创见,也特别值得参考。

参 考 文 献:

- [1]盛昭瀚. 管理: 从系统性到复杂性[J]. 管理科学学报, 2019, 22(3): 2-14.
Sheng Zhaohan. Management: From systematic to complexity[J]. Journal of Management Sciences in China, 2019, 22(3): 2-14. (in Chinese)
- [2]Scott R W. Organizations: Rational, Natural, and Open Systems[M]. New Jersey: Prentice Hall, 2002.
- [3]Granovetter M. Society and Economy: Framework and Principles[M]. Cambridge: Harvard University Press, 2017.
- [4]Perrow C. Complex Organizations; A Critical Essay[M]. New York: McGraw-Hill, 1972.

Review of management: From systematicness to complexity

LUO Jar-der^{1,2}

1. Department of Sociology, School of Social Sciences, Tsinghua University, Beijing 100084, China;
2. School of Public Administration, Tsinghua University, Beijing 100084, China

Abstract: With China's social economy entering a new era of development, it is crucial to reiterate the complexity of production (service) management in a rapidly changing world. When the actual production (service) system changes from simple to complex and from closed to open due to the emergence of disruptive technology and the new pattern of globalization, its characteristics of self-adaptation, emergence and self-similarity cannot be ignored, thus providing a new direction for future management research.

Key words: organizational management; complexity; production (service) system