### 方法｜深度情境化与诠释：管理学的质性研究方法

2017-05-26[南开徐徐道来](http://mp.weixin.qq.com/s?__biz=MzA3MDc4NDk1NQ==&mid=2650122499&idx=3&sn=2c22730c647b93b4199aeda5b0f3fb20&chksm=87368bd7b04102c1c9a1ebbbf387f27635ac3e0be8418b5930bb7142265c2ff68a9c6788dabf&mpshare=1&scene=1&srcid=06039GgIoA21wJgNVV8HWXrR)

作者：吕力  出处：科学学与科学技术管理

##### 一、深度情境化、客位研究与主位研究

情境化是著名管理学者徐淑英提出的一个概念，简而言之，情境化是指将研究置于一定的情境中。中国现代企业管理理论基本上是在引进、消化、应用西方理论中发展起来的。徐淑英等认为，大部分采用这种“舶来”方法的研究都存在“情境化不足”的问题，根据Whetten的说法，“所有的组织理论均以各自方式依赖于情境”。如果研究者不考虑新的情境特点，而一味应用在其他情境中发展出来的理论，研究的发现就只能局限在该理论所能涉及的范围里了。那些潜在的高度相关并且十分重要的知识，就有可能不会被发现。徐淑英指出，有关中国本土管理的文献中，很少有研究做到了“深度情境化”。

然而，徐淑英教授对深度情境化的理解仍然局限于她先前所提出的嵌入式情境研究，这种研究是利用国家或者文化层面的特征(如文化、政治或经济系统)差别作为先行变量或调节变量来解释不同国家中组织或个人现象的方差，深度情境化与一般的嵌入式情境化的区别主要在于其“嵌入程度”，或者说是情境调节变量的丰富程度。

毫无疑问，以上关于情境的理解是将文化想象成一种独立自足、有着自身的力量和目的的“超有机体”的存在，即把它“实体化”，将文化实体化之后，研究者就可以进行一种“外来的、客观的、科学的”观察。但不同民族文化层面的特征很多属于一种“近经验”，格尔兹指出，“要抓住对另一个民族来说属于近经验的那些观念，并且将它们妥帖地置于理论家所提出的远经验概念的清晰联结之中，这项任务即使没有那么魔幻的话，至少也与成为另一个人一样微妙”。事实上，有关“近经验”的问题，20世纪60年代语言人类学家Pike就提出了人类学描写的“族内人”和“外来者”的不同视角对其思维方式、描写立场和话语表达的影响，从这个理论支点出发，派克从语音语言学术语“phonemic”和“phonetic”匹配insider/outsider的概念创造了“emic/etic”，即通常所说的“主位/客位”研究。自Pike提出“主位/客位”的概念之后，这一概念立即成为各学科本土理论不容回避的问题，并带来持久的学术争论。

基于Pike的主位研究与客位研究的概念，徐淑英教授所称的“嵌入式情境化”无论其“深浅”，都是一种客位研究。就管理学领域而言，也存在着本土管理学研究的“主位”与“客位”之争，Barney和张书军2009年所提出的所谓“中国管理理论”与“管理的中国理论”，只是将“主位/客位”之争换成了一种特别拗口的说法。在发展时间较长的中国本土心理学领域中，杨国枢早就提出“广义的本土心理学”和“狭义的本土心理学”概念。狭义本土心理学是描述、分析和讨论特定社会、文化或部落的当地人所共同接受的有关心理的看法或说法，即狭义的本土心理学一定是一种主位研究，而广义本土心理学则包容方法的多元性，不刻意区分主位与客位。仿此定义，梁觉提出了狭义本土管理学与广义本土管理学的概念。

**但凡社会科学研究中的“本土”与“普适”之争，大都与“主位与客位”的研究范式之争密切相关。**如所谓的跨文化研究，企图合并考虑西方社会与非西方社会，从而发展出一种普适性的研究范式，这样一种研究被称为是“衍生式客位研究”。乍看之下，这种“衍生式客位”研究取向似乎是一种公平对待各文化的方法，然而，Friedlmeier等却认为，这种研究取向其实是建立在实证主义预设之上的，它假设世界各地的文化差异可以化约成一个本质上不变的文化变量。以Hofstede所作的个人主义/集体主义文化研究为例，自1980年Hofstede的《文化后果》的研究报告出版之后，此后20年间，心理学家编制了二十几种“个体主义/集体主义”量表，Trlandlas曾经区分出集体主义文化的60种不同的属性，换言之，所谓的集体主义社会在这最少60种的属性上会有所变异。黄光国指出，这种实证主义式的预设显然潜藏着极大的问题：集体主义文化可能包含原始的渔猎社会、“文革”时期的中国、前苏联或者以色列的基布兹；集体主义社会可能是集权的，也可能是民主的；集体主义式的人际联结可能充满温情，也可能令人生畏。总之，基于客位的实证主义研究取向存在很大的问题。

##### **二、管理艺术、文化与诠释**

**管理情境涉及管理的艺术性。**例如，德鲁克认为，管理是一门“综合艺术”；戴尔也断然反对存在着任何组织和管理的“普遍原则”，他认为，管理知识的真正源泉就是大公司中“伟大组织者”的经验，主要就是这些“伟大组织者”的非凡个性和杰出的才能——而这正是艺术的特质。吕力借助波兰尼所提出的“个人知识”概念考察了管理的艺术性，以作为管理经常性活动之一的管理沟通为例，管理沟通显然是一门艺术，组织中的人们不可能不进行沟通，即使沉默也传达了组织的态度。管理沟通是一个包括状况、假设、意图、听众、方式、过程、产物、评价和反馈的修辞过程。信息接收者所理解的信息也许与信息传递者想要表达的意思完全相反，这取决于表达的方式，而信息的传递者能不能意识到这一点，在多大程度上能理解这一差别则完全依赖于信息传递者或管理者长期经验的积累。因此，管理认识的真正结果不可能是排除人的因素的客观知识，因为每一项认识行为中都包含着认识者无所不在的参与。

**本人研究认为，管理艺术中包含的人的思想、观念、意志、情感和行为具有个别性、非确定性和非量化性，不可能以自然科学的方式被客观地加以描述、说明，它们只能通过理解才能被合理地把握。**

**管理情境的另一方面涉及管理的文化背景。**费孝通曾指出，传统的社会研究领域基本上被实证主义方法论所主宰，这种实证主义方法论无法把握中国社会日常生活的“理”、“心”和“性”等，实证主义的思路不能进入这些领域。麦克道威尔认为，人类在集体或制度的层面上建立了理性的功能框架及其相应的角色分明的等级秩序，而每一个人类个体，从一出生起就通过文化、教育(最终凭借本民族的语言)的洗礼被纳入某个大传统之中，其所有明显偏离社会规范的行为乃至性格倾向都会受到相应的纠正或规训。但这并不等于说，每一个人在每一个场合符合规范的行为都是出于遵守规则的意向性考虑。恰恰相反，真实的情境应该是，人们在大多数情况下是凭着习惯或近乎本能(由以往的经验反馈所强化或内化)的性格、倾向或技能而行事的，所谓“日用而不知，习焉而不察。”

戴维森指出，是一种整体的信念在支配人们对他人的表达式(或概念)的理解，而不是逐个对照式的真假，因此，除非与整体的信念相联系，孤立语句的真伪根本得不到论证，这就是社会科学方法的整体性原则。基于此，研究者为了研究文化对于管理的影响，就必须采用“理解”或“诠释”的方法，或者说，研究者或解释者必须使自己融入被解释者的位置，使自己的思想与被解释者的思想处于同一层次，而不是采用“客观”的解释，这才是“深度情境化”的真正含义。

Davis曾就研究者与情境的关系，指出研究者对于其研究的对象可以采取两种对立的取向或立场，这两种立场被隐喻式地构思成“火星人”和“皈依者”：火星人渴望用全新的视角，甚或更妥帖的是用陌生人的眼光，在对不可思议事物的一瞥中，掌握人类情境的精髓，为了达到此目的，他要全盘去除林林总总不知情的经验法则、感觉模式，甚至也要排除语言本身，因为语言构成了我们日常世界和存在的“认知事物”，火星人渴望脱身而出，完全站在其研究对象的社会本体论结构之外，以便看清楚这个结构是如何构建的。相反，“皈依者”的首要冲动在于将自己更深入地融入到这个结构中，以便让独具特色的团体主观思潮能够直接且强有力地向他展现出来。基于此，吕力通过对中国文化情境下“人情”“面子”等的考察表明，社会实在的复杂性体现在其背后巨大的、不可见的本体论规范结构，这种结构所包含或牵涉到的层面和类型非一般人可用简单的命题性内容来表述。而且更重要的是，常人在大部分情况下也无须先认知清楚某个制度才能参与和行使该制度所包含的种种功能。

##### **三、深度情境化与卷入**

人类学中传统的民族志研究者通常对情境的复杂性有深入地认识。如在医院管理研究的田野工作中，研究者可能必须置身于癌症病房，一部分研究者可能会发现自己在精神上太痛苦而不能继续从事该项研究，而研究者要深入地了解重症病人的护理及医院的管理就必须进行这项田野工作，而不仅仅是分发问卷而已。人类学历史上许多卓越的研究都涉及到复杂的情境和研究者本人深度地卷入，如Chagnon在对委内瑞拉的雅诺马马印第安人研究的田野笔记中曾记载：“我抬起头，喘喘气，这时我看见了一群魁梧的、裸体的、肮脏的、可怕的男人盯着我们看，并用拔出的剑指着我们。用生烟叶卷起的巨大的烟卷夹在他们粗短的牙齿和嘴唇之间，这使得他们的样子看起来更为可怕，还有从鼻孔里流出的或挂在鼻孔下面的黑绿色的脓鼻涕……我只能站在那里，拿着笔记本，无助而悲惨。”

然而，正是这样的深度卷入，研究者才可能真正弄清楚本地人的所见、所想、所为，而不是事先设想好一个构念，然后分发量表获得几个孤零零的从1到5或者从1到9的数字。在管理学研究的历史上也曾出现过卓越的质性研究，明茨伯格的《管理工作的本质》就是其中之一，这一研究并没有事先的假设，也没有臆造的各种所谓“情境变量”，而是将研究者本人融入到经理人的工作与生活中去，该研究得到的结论至今仍具有重大的价值。

**因此，深度情境化绝不应简单地理解为“丰富的情境变量”，深度情境化意味着研究者必须由“客位的观察”变成“主位的分享”。**诚然，很难要求一位研究者为了进行某一项研究真正成为被研究事件的参与者(然而行动研究确实是这样要求的)，但是一定要求研究者深度卷入，不一定作为参与者，但至少可以作为一名分享者。

Lofland依据研究者身份的不同将研究者卷入情境的状态分为两种。**一种是身份未被知悉的观察：**对于开放和半开放的情境，研究者很容易扮演某个情境中的角色，如Munch在做“观众与观众行为”的研究时，她所要做的首先是坐在观众席后面，跟在业余垒球运动员附近，不过，当她与这些参与者示好并和他们交谈时，她有时候会简要地说明她的研究兴趣，但是在这个研究过程中，她的主要身份和定位是一位球员的“女朋友”，是这个观众社区的一名成员。**另一种是身份已被知悉的研究者，与调查问卷式的研究有很大的不同，R**oth指出，向研究对象完全暴露或者解释研究兴趣和假设是没有必要的，“即使研究者使出浑身解数，向研究对象精确详尽地说明研究目的与步骤，研究对象对于所有研究术语的解读和研究者也不尽相同。其所使用的术语对于他们而言有不同的涵义，其经验背景有差异，其对于研究目标的想法很可能也不一样”。这是深度情境化的路径，即意味着研究者自身的卷入。

##### **四、作为主位研究、卷入与诠释的管理学质性研究方法**

4.1管理研究质性方法的历史

众所周知的**霍桑试验**就是管理学研究中质性方法使用的一个经典例子。管理学的本科学生们可能对霍桑试验的结论记忆犹新，而多半会望文生义地认为该项目是一项纯粹实证的试验研究。受泰勒科学方法论的影响，这一项目确实是从试验开始的：1925年夏季，在西方电气公司的霍桑工厂，研究人员挑选了具有相同经验和产量的绕线室的工人组成两组，将其中一组设定为变化组(照明条件不断变化)，另一个为控制组(照明条件保持不变)，试验的结果是“产量的上下浮动与照明度没有关系”。该试验不可思议的结果导致不同的研究人员不断反复地重复这一试验，直到1928年，研究人员仍没有得出明确的结论。此时，研究人员似乎意识到研究方法的问题，泰勒的科学方法似乎不能适用于任何情况。麻省理工学院的电机工程教师斯诺开始在研究中引入访谈的手段，斯诺和希巴格最初使用一系列的正式问题询问工人们的看法，诸如：你身体通常的健康状况是什么样的？你对工作感到愉快吗？你会对来自同事们的任何压力而受影响吗？然而，这些正式的访谈几乎没有收获。

1928年，**梅奥**介入到试验中来，他通过深入的实地观察意识到：(1)试验的研究方法有问题，西方电气公司给试验室带来的最重大变化同其在实验中所进行的改变只有一种偶然的联系，因此，脱离工作场景的试验得不出任何结论。(2)必须进行深度情境化的研究，公司对试验小组的真正影响在于整个改造了其全部的工业情境。为此，梅奥采用了一种谈话式的访谈，把访谈计划改变成事先不规定内容的方式，工人可任意发表意见，访谈者的任务就是让工人讲话。在这一深度情境化的访谈中，梅奥惊奇地发现，简单的形式化的访谈所得到的数据可能完全会脱离工作场景的真实情况。例如，一个被访谈的工人诉说他所工作部门中的噪音、温度和烟尘，而进一步的考察表明，他真正关心的是这样的事实，他的兄弟不久前死于肺炎，所以他担心自己的健康状况也会受到损害；在另一个例子中，受访者抱怨计件工资率太低，但是真正的事实是这名工人要为他的妻子支付医药费而担忧。因此，从实质上来说，问题的核心是“有些抱怨不再被认为是事实，而是作为个人或社会情境的征兆或指标，我们需要对这些个人或社会情境进行(深度)探索”。因此，毫无疑问地，作为管理学中经典的霍桑试验正是采用了质性的手段。

**4.2主位研究、卷入与诠释作为管理质性研究方法的特征**

嵌入式情境化的根本问题在于实证研究方法论中还原论原则的失效。虽然还原论的概念历史不长，但还原论信念却久远得多。古希腊的先哲们很多都有还原论的思想，如泰勒斯的水，赫拉克里特的火，德谟克里特的原子与虚空，亚里士多德的四因说等，都试图把自然现象的复杂性归结为寻求一种或几种本源。从科学哲学史上看，还原论和分析思维最初来源于笛卡尔，因为他相信，存在“所有物体的普遍的质”，科学的目的就是把一切对象还原成这种“质”。基于这种认识，笛卡尔提出了适用于指导科学研究的四条原则，其中的第二条是：“把我所审查的每一个难题按照可能和必要的程度分成若干部分，以便一一妥为解决。”这条原则直接体现了整体由部分构成、整体等于部分之和的哲学观。笛卡尔的方法论思想经过四百年科学实践的检验不断完善，终于形成了还原论和分析思维在现代自然科学中的支配地位。

基于还原论的思想，管理慵境可以用数个先行变量或调节变量来进行解释。然而，从科学哲学的角度看，有些概念从根本上来说，是不能被还原的。社会科学方法的整体性原则指出，是一种整体的信念在支配人们对他人表达式(或概念)的理解，而不是逐个对照式的真假。因此，除非与整体的信念背景相联系，孤立语句的真伪根本得不到论证。因此，为了恢复包含复杂的文化背景与灵机一动的艺术特质在内的管理情境，就必须通过主位研究与诠释的方法去把握。

主位研究是对所有质性方法的共同要求，即研究者必须通过他所研究的主体的视角来观察世界，换言之，研究者不能站在一个所谓客观的观察者的视角，而应主动卷入到研究对象的事务中去。社会科学哲学家舒茨认为，社会科学的重点是社会成员所经历的生活世界，即每个个体所体验的世界的样式，他警告说，“对个人观点的保护能充分地保证社会现实的世界不会被科学观察者虚构的、不存在的世界所取代”。这是因为，每一个个体都是用自己的一套知识来看这个生活的世界的，只有卷入到他们的生活世界中，才能观察到他们自己的所见、所想。

不仅有关管理文化背景需要卷入和主位研究，对管理艺术的研究也应是这样。管理艺术属于一种典型的隐性知识，因此，对它的理解不能以实证的还原的方法来进行，因为管理者自己就不是完全依靠逻辑从部分到整体的方式来构建这一技艺的。正如明茨伯格在《手艺化战略》一文中指出的那样，企业战略的制定并非一个完全逻辑化的过程，而是一种手艺。因此，管理艺术中包含的人的思想、观念、意志、情感和行为具有个别性、非确定性和非量化性，不可能以实证的方法加以把握，它们只能通过理解和诠释才能被合理地把握。

当代哲学家Charles Taylar认为，人类是“自我诠释的动物”，人类的情感包含着含义归因，而这些归因中的部分是与主体相关联的，例如，害羞的含义只能通过以某种方式与其经验世界的主体相关联才能得到解释，它对处于其中有某些特定意义的主体世界之外，没有任何意义，“害羞”这一词语只有在存在着把“害羞”经验定义为一种含义的主体世界里才有意义。因此，在某种文化情境之下“害羞”以及为什么“害羞”，正如中国文化中经常提到的“没面子”，大部分很难用量表去精确测量，只能使用理解与诠释的方式去把握。

Charles Taylar还指出，“害羞”之类的情感是由我们所接受的言说构成，而“言说在某种意义就是诠释”，换言之，一方面我们使用语言来特征化我们所处的情境，另一方面，语言本身构成了我们经验的一部分，情境与语言是不可分离的，或者说，所谓的“构念”不可能被一种脱离情境的语言所抽象出来。自然科学的客观有效性诉诸于元初事实(或管理学经常使用的“构念”)，这种元初事实是不能再进行深化诠释的事实，这对于自然科学来说是可行的，但对于社会科学来说是行不通的。Charles Taylar指出，不存在能够脱离情境的构念，社会科学中需要的是一种整体性的理解，“我们处理的是合理的意义，它的表达只有与其他相关才是合理的或不合理的，因此对部分表达的解读依赖于其他部分表达的解读，并且最终依赖于整体”。

##### **五、管理学质性研究方法展望——田野调查、民族志及其他**

毋庸置疑，在社会科学中使用质性研究最多而且历史最为久远的当属人类学，人类学学者首倡作为质性研究核心概念的“田野调查”方法。19世纪晚期，史蒂文森、弗莱彻、博厄斯、库欣等人在土著美国人中开展的田野调查，经验地获取关于异族文化的知识模式取代了图书馆式的“扶手椅式”的研究方法。1930年，哈登在他接任伦敦人类学研究院院长的就职演讲中，首次提出了“田野调查”的概念并阐述了进行“田野调查”的迫切需要，他告诫要谨防“速效收集资料方法”，强调对于研究者来说，必要的不仅仅是“收集标本”，而是通过长时间的耐性的移情理解，从本土人那里发掘出资料中蕴藏的更深层次的关联和意义。其后，著名人类学家马林洛夫斯基确立了田野调查作为人类学民族志中心要素的地位。

马林洛夫斯基强调民族志学者的目标应是抓住“本土人自己的观点”，即一种主位研究，学者们应通过田野调查这一手段学习一个局内人或本土人那样去观察、思考、体验，甚至行动。田野研究强调研究者要进入他所研究的社会，至少被该社会部分社会化，直至田野研究者成为“边缘本土人”或“专业陌生人”的角色。Elwin曾经描述田野工作的情形：“在研究对象中间住下来，与他们共同生活，尽一个局外人所能去分享他们的生活，通常同时撰写几部著作……这意味着我不只是单纯地依赖提问的方法，而研究对象的知识逐渐得到透彻的理解，直至成为我的一部分。”

随着社会科学中定性方法的发展，除传统的民族志方法之外，还有口述史、参与观察、焦点小组、叙事分析、行动研究等，虽然每一种方法都有特点，但总的来说，上述方法都是要求深度卷入的主位研究。以行动研究为例，这种方法不仅要求分享与观察，还要求研究者自身实际参与到研究对象的实际工作与生活中去，实际处理研究对象在工作与生活中遇到的难题。作为一种争议最大的质性研究方法，学者们很少注意到，这种方法实际上在管理学领域中的使用是较早的：管理学者Revans实际上很早就发现传统的管理研究方法已不能解决组织中出现的问题，他曾尝试和煤矿管理者一起工作以提高工作环境及安全，这个经历标志着专家角色的转折——他们直接解决组织中的管理问题。

如果从这个视角出发，当今活跃在管理咨询界数以十万计的管理咨询者实际上正在从事着规模最为庞大的行动研究，然而遗憾的是，他们并未意识到这一点，他们主动将自己与管理学术界区分开来。与此同时，学术界也并未接纳他们，当然这也是有道理的：绝大多数管理咨询者关注的主题不是咨询的过程，而是咨询的结果，但是行动研究强调的是咨询过程中双方的差异及其根源，并以此为研究对象，它并不以问题本身的解决为目的。

人物志作为民族志的一种，可能也是一种很好的质性研究方法。众所周知，领导作为一种最重要的管理职能，一直是管理学研究的重点内容，但囿于实证研究方法的限制，领导者的生平与经历在传统的实证研究中从来都只能以数个干巴巴的形容词来进行描述，很难说这种类似于一系列符号叠加的领导者概念除了满足实证研究者的自我欣赏之外还有什么用处。换言之，一个伟大领导者的独特性是很难通过一系列概念呈现出来的。例如，尽管乔布斯并非在所有方面都与众不同，但很难再有第二个乔布斯；尽管韦尔奇的思想与观点已经广为流传，但也很难再有第二个一模一样的韦尔奇；毛泽东与斯大林类似，但绝非相同，这中间的差异不是用量表可以解决的。管理学研究者完全可以也应该尝试采用人物志的方法来对领导和领导现象进行研究。

**总之，以格尔茨的观点来看，要抓住属于管理者自身的“近经验”，或者说要实现徐淑英教授所称的“深度情境化”，就必须在研究方法和手段上突破实证主义的藩篱，**研究者自身应该寻求卷入到管理者的生活与工作中去，在这个过程中寻求对管理现象的理解与诠释。以访谈为例，质性研究者应努力进入管理者的生活与工作场景中去，观察他们处理企业经营问题的细节或者是管理沟通的语气、表情、场合、措辞，而不是使用对所有被研究对象都询问一些同样的、事先设计好的、往往是臆想出来的问题。管理作为一种高度的技艺，似乎很难像心理学研究那样去随机寻找一些普通的被试，管理研究的样本本身就是不普通的，尤其是对于杰出的企业管理者而言。因此，如果实证研究企图将包括文化在内的所有情境变量化，将其纳入到一个函数中去，以此来解释所有的管理行为，对于管理学的发展而言，可能是一种“致命的自负”。