



## 有效政府之路：圆融管理——圆融管理研究之二(下)

### 有效政府之路：圆融管理——圆融管理研究之二

郑 波

(华中师范大学 管理学院, 武汉 430079)

#### 五、适应的逻辑：创新管理

大千世界，除变之外，再无永恒之物。从20世纪后期开始，社会的复杂性和不确定性迅速增长已经成了组织环境的基本事实。当前复杂性和不确定性的环境主要以两种方式从根本上影响着组织的生存和发展：“一是组织必须及时获得有关环境以及环境变化方式的确切信息；二是组织需要从周围环境中获取资源。为了更好地管理组织适应环境的变化，各层级、各领域的行政人员都必须对周围正在发生的事情有所了解”。<sup>[14]</sup>在波谲云诡、瞬息万变的环境面前，政府只有做先知先觉者，让创新先行，成为机遇的把握者。

##### (一) 合法渊源

创新是人生价值的显现。每个人都在追问人生的价值，都想在有限的生命中追求永恒。无限性是自然界的本质，但每一代人总是在客观上被历史状况所限制，在主观上被得出该思想映像的人的肉体状况和精神状况所限制。创新为人突破有限和无限的矛盾，实现人生价值提供了一条最佳途径。创新通常指这些新思想的运用。在一个组织里，创新的意思可以指一种新的观念，一项新的服务，或是一种新方法。它是对前人思想的超越，也是对自身能力的一种突破。单纯的新思想也许具有不可估量的价值，但在有限的生命中很难被人认同。只有当自己的新思想在生命旅程内通过一定形式显现出来，成为人类文化的一部分时，才能得到最大程度的满足。

组织的发展离不开员工的努力，全员创新作为促进组织发展的一种重要措施，从制度的范畴来看，可以看作是组织创新管理的一种制度安排，它只有将组织发展与员工个人发展相统一，增加员工和组织的利益趋同性，才能使员工成为服务中增加价值的主力军；同时使全员创新的理念为组织和员工一致认同，形成良好的全员创新氛围。单纯考虑组织发展的全员创新，员工的自身价值往往得不到体现，导致员工消极创新，影响组织的创新业绩。因此，创新管理应着眼于组织与个人共同发展，通过极具挑战性的战略创新的引导，在创新的文化和制度体系的保障和激励下，将个人发展与组织的发展紧密联系在一起，鼓励员工不断战胜和超越自我，在组织发展的同时，实现自身价值。

人本身是人的最高本质。人本质的需要是从事创造活动的需要，通过创造，人的本质不仅在自身之中存在，并且在生产创造的世界中存在。人的活动区别于动物的生命活动的根本特征就是创造性。人的本质只有在创造中才能实现，通过创造，意识不仅仅在头脑中存在，它也可以通过现实的产品体现出来。创新一方面是人对外在必然性的摆脱、驾驭和利用；另一方面造就了自身的能力和本身的发展，这就在双重意义上实现了人的理想与愿望，从而获得内心的幸福、喜悦和充实感。当人的高级需要得到满足，人的价值得以全面实现的时候，人也就最终全面地占有了自己的本性。

##### (二) 组织体制

从组织结构来看应建立横向网络组织结构。在组织创新阶段，组织结构应改变传统的以集权为特征的金字塔型的层次结构，而演变为以分权为特征的横向网络结构。通过削减管理层次，改革分工控制和协调制度，利用先进的计算机网络技术来创造最短的信息流。同时应采取开放的、动态的组织结构，这才有利于新信息的输入，思想的交流和碰撞，有利于创新思想的产生。组织创新阶段组织结构应跟最先进的计算机技术和其他信息技术结合在一起，从而永远保持信息传播的快捷、灵活。实现政府组织结构在稳定与柔性之间的动态平衡，使政府的职能部门由分立模式转变为综合模式，使传统的垂直职能组织转变为以流程为导向的水平组织模式，突破组织内的壁垒，超越传统组织的框架限制，真正建立起扁平化适应型政府组织结构，它是提高政府工作质量的必然选择。

全员创新在强调员工个人创新的同时，更重视不同部门或同一部门员工之间的协同创新。传统的部门层级结构容易造成各部门各自为政、横向协调困难等问题，严重削弱员工之间的协同创新的能力。组织创新正是通过不断完善员工间的沟通渠道，用完整连贯的整合性流程取代部门分割的破碎流程，并赋予员工更多创新权力，提高员工创新的自主性和协同性，保障全员创新的有效实施。同时，随着全员创新在组织的开展和实施，全员创新的理念将会深入人心，员工积极性和主动性的不断提高，组织思考的能力由此将不断增强，更好、更有效的组织创新将在全员创新的氛围中不断涌现，使组织再也不会因为外部环境的变化而疲于奔命。

创新管理要求组织鼓励员工扩展自己的职务范围，并与其他领域的员工相互配合从事创新，这种创新既可以在不同任务之间也可以在同一任务的全过程中进行同时，也要求企业有意识地通过组建诸如创新小组、跨职能工作团队、网络化工作团队等方式，整合全体员工的创新资源，从而提高全员创新绩效，这种全员创新方式并没有抹煞员工的个性化创新，而是在组织各要素创新(战略、组织、文化等)的有效配合下，在员工之间建立即竞争又合作的多元化环境，从而激发更多的建设性冲突，使创造性的思维之花更加绽放。

##### (三) 人员特点

创新人假设是指创新是现代深层次需要，是人生价值的最佳显现。创新是通过物质的或精神的产品有效体现出来的新思想，它既是对前人成果的再超越，又是对自身能力的再升华。当个人的新思想在有限的生命时空中被如此有效体现，成为人类文化长河的一部分时，便获得了无限的生命意义。就组织而言，组织处在动态的创新过程中，组织目标、组织机构、组织制度和组织技术等都没有最好，至多只有目前尚好。创新是组织发展的内在要求，是组织保持活力和优势的最佳途径。创新人假设有利于消除组织目标与个人目标的对立，有利于化解管理者与被管理者的矛盾，有利于组织的和谐发展，也有利于实现人的本质，促成人的全面发展。

建立可孕育创意的知识结构。知识结构是思维素材在人们大脑中的组织形式。完善知识结构首先要求有较充分的思维素材。所以要不断地培训人们掌握最新的科技和人文成果，并将其融会贯通。这些成果是对过去知识体系的冲击和拓展，可以使人们对久思不解的问题获得新的启迪，可以保证有较高的创新思维起点。在此基础上，还要进一步训练形成有利于创意发生的思维方式，如系统思维方式、发散思维方式等。强化善于变通的实践素质，永不满足的进取心、追逐成功的使命感、奋发向上的价值观等。从而驱动人们向着开放灿烂创造之花的高峰攀登，会鞭策人们向着掩藏坚实创造成果的终点冲刺。

创新应是全体员工共同的行为，从基层到高层管理人员，人人都可以成为出色的创新者。创新管理认为只要有能力，人人都是专家，每一个员工都可以通过学习，不断提高创新能力，为组织发展做贡献。然而，认识到人人都可以成为创新源，并不意味着员工的创新活动就会滚滚而来。创新对于员工而言，在很大程度上是一种获得组织认可、同事尊重并实现自我价值的行为，属于员工个人的高层次需求。因而在以服务价值增加为目标的公共组织只有提高价值链各个环节上各类人员参与创新的积极性，才能提高组织的创新效益。

##### (四) 管理艺术

创新思维是指人在认识事物过程中能够反映事物本质属性和内在、外在的有机联系，具有新颖的广义模式的可以物化的思维活动。“在创新活动中打破旧框框——是创新的前提；在创新活动中连接其他事物——是创新的起点；在创新活动中形成新概念——是创新的关键；在创新活动中产生新设想——是创新的保证；在创新活动中创造新物种——是创新的目的”。<sup>[15]</sup>政府公务人员必须摒弃守旧、封闭和等待意识，树立创新思维。各地发展要想获得相对的竞争优势，政府就必须具有强烈的忧患意识，与守旧、封闭、唯书、唯上、唯我、唯同等惯性思维决裂。学会科学地思维，全方位地提高思维能力，更有效地按照规律去创造世界，使创新成为自身的自觉活动。

在信息时代，组织管理方式必须是开放性、创新性的，主动是出色完成任务的必要前提。在工作中，我们只有主动接受任务，主动想尽办法，千方百计使任务完成得更好，从完成任务的过程中获得更多的知识和宝贵的经验。主动工作的同时，更应该开拓创新。时代在发展，社会在进步，创新能力越来越成为一个国家和民族持续发展的重要动力。创新，是塔责任、勇气、方法、态度、精神于一炉的实践。社会在发展，知识在更新，在全面建设小康社会的伟大实践中，我们更需要坚持与时俱进的理论品质，运用科学的发展观指导我们的工作，自觉地把创新作为一种不懈的追求，始终保持一股闯劲、冲劲、韧劲，以锲而不舍的精神，以饱满的热情，积极的心态，百折不挠的意志，开拓创新的理念，投身于工作。

权变管理认为并不存在一种适用于各种情况的普遍的管理原则和方法，管理只能依据各种具体的情况行事。管理人员的任务就是研究组织外部的环境和内部的各种因素，弄清这些因素之间的关系及其发展趋势，从而决定采用哪些适宜的管理模式和方法。权变管理强调灵活性和适应性，反对有所谓“放之四海而皆准”的有效管理模式，认为只能有针对具体情况的有效管理模式，它要求管理者一切从实际情况出发，灵活地处理各项具体管理业务。这样，就使管理者把精力转移到对现实情况的研究上来，并根据对于具体情况的具体分析，提出相应的管理对策，从而有可能使其管理活动更加符合实际情况，更加有效。

表三：创新管理

类别	内容	特征	类别	内容	特征
	权威	实现自身价值		组织形式	网络制
	责任	共同承担		作业流程	协同创新
	绩效	全面发展		制度性质	为人服务
	人性	“创新人”假设		思维特性	创新思维
	技能	综合素质		行为方式	主动创新
	关系	合作关系		管理方法	权变管理

## 六、结语

随着社会经济，科学技术的迅速发展和政府职能覆盖范围的日益扩大，政府工作质量的优劣直接关乎政府的国际竞争力，关乎经济社会的持续发展，关乎当代和后代人的福祉。圆融管理以其科学性、系统性、严密性、高效性成了政府的可行选择。刚性管理是政府管理的基础，是政府正常运行的条件；柔性管理以提高员工的凝聚力为目标，是实现刚性管理和创新管理的保障；创新管理则为政府发展提供不解的动力。三者相辅相成构成有机整体。政府应首先实行刚性管理，保障组织运行有序。ISO9000质量管理体系是管理科学思想最新成果的结晶，它可广泛适用于各种类型和规模的组织。贯彻ISO9000标准，有利于提高政府机关管理水平，建立起职责明确、程序规范、流程顺畅、高效运转、全面受控的管理体系，改变基础管理薄弱、推诿扯皮、管理粗放等状况，促进政府机关管理工作由经验型、随意性、人治化向科学化、规范化、法治化转变，从而不断地创造新业绩，提高政府工作质量。其次实行柔性管理提高组织的内聚力。学习型组织通过培养弥漫于整个组织的学习气氛，充分发挥员工的创造性思维能力而建立起来的一种有机的、高度柔性的、扁平的、符合人性的、能持续发展的组织。这种组织具有共同愿景、持续学习的能力，并且努力使员工丰富的家庭生活与充实的工作生活相得益彰。学习型组织对员工承诺支持每位员工充分的自我发展，而员工也以承诺对组织的发展尽心尽力作为回报。这样，个人与组织的界限将变得模糊，工作与家庭之间的界限也将逐渐消失，两者之间的冲突也必将大为减少。从而使员工在工作中体悟到生命的欢欣，自愿在工作中实现人生的价值。最后，实施创新管理保障组织持续快速发展。政府创新管理是以培育和增强核心能力，提高适应水平为中心，以各创新要素(如观念，体制，组织，管理，技术，流程等)的协同创新为手段，为公众提供优质高效的服务。政府创新管理的内在要素维度：(1)理念创新是先导；(2)体制创新是前提；(3)组织创新是基础；(4)管理创新是核心；(5)技术创新是关键；(6)流程创新是途径。在全要素创新的基础上，争取做到全员创新，全时空创新。让公务员在每一时刻、每一地方、每一件事、每一环节创新自己的工作方式与服务方式，不断改进自己的服务质量，直至实现服务零缺陷。通过三全创新的协同，从而实现政府各个层面协调发展来提高组织整体的核心能力，以提高政府对公众需求的回应速度和质量。真正成为实现国家富强，民族复兴，人民幸福的有效政府。

## 参考文献：

- <1>汤恩比，池田大作. 展望二十一世纪. 北京：国际文化出版公司，1985：50.
  - <2>马克思恩格斯全集（第40卷）. 北京：人民出版社，1982：7.
  - <3>王名扬. 美国行政法（上）[M]. 北京：中国法制出版社，1997：227-228.
  - <4>美] 乔·埃立克·兰尼. 公共部门—概念、模式和方法 [M]. 北京：国家行政学院出版社，2003：44-45.
  - <5>美] 安东尼·唐斯. 官僚制的内幕. 郭小聪等译，中国人民大学出版社，2006：28.
  - <6>德] 韦伯. 支配社会学. 西宁：广西师范大学出版社，2004：22；25；25.
  - <8>德] 马克思·韦伯. 经济与社会（上）[M]. 北京：商务印书馆，1993：250.
  - [10]冯周卓. 走向柔性管理. 北京：中国社会科学出版社，2003：14.
  - <11>美] 拉塞尔·M·林登. 无缝隙政府. 中国人民大学出版社2002：49.
  - <12>美] 特里·L·库柏. 行政伦理学：实现行政责任的途径 [M]. 北京：中国人民大学出版社，2001：2.
  - [13]马斯洛. 马斯洛人本哲学. 成明编译. 九州出版社，2003：277.
  - <14>转引自菲利普·J·库珀. 二十一世纪的公共行政：挑战与改革. 北京：中国人民大学出版社，2006:218.
  - <15>转引自李志勤. 谈创新思维方法. speech.yntv.cn.2005-03-03.
- （责任编辑罗梁波）

网络维护：甘肃行政学院网络中心 电话：0931-8555319 地址：甘肃省兰州市城关区雁滩路2926号

相关资料：仙三修改器 仙剑奇侠传三修改器 仙剑奇侠传4修改器 qq英雄岛外挂 校内刷人气工具 校内网开心农场助手 qq开心农场外挂 qq堂外挂网 热血三国刷元宝外挂 弹弹堂刷箱子外挂 qq丝路英雄外挂 商业大亨免费外挂 英雄之城免费外挂 qq音速无限加速外挂 彩虹岛小草下载 舞街区最新免费外挂 流星蝴蝶剑无敌外挂 天书奇谈刷钱外挂 dnf免费无毒外挂 天堂2免费外挂 特种部队外挂网 qq自由幻想刷钱外挂 fifa online2刷钱 qq华夏刷钱外挂 兽血沸腾刷钱外挂 梦幻龙族外挂 泡泡堂刷分外挂 qq三国刷钱外挂 劲舞团私服免费外挂 彩虹岛天天外挂 成吉思汗刷钱外挂 新武林外传外挂 神鬼传奇加速外挂 冒险岛私服秒杀外挂 天龙八部物品修改器 qq飞车刷车外挂 qq炫舞免费连p外挂 穿越火线加速外挂 穿越火线无敌外挂 真三国无双5修改器 猫游记刷钱外挂 帝国争霸外挂 三国争霸刷钱外挂 口袋精灵2官网外挂 乐土免费外挂 雄霸三国外挂 热舞街在线小游戏 封神无敌免费外挂 哪牛七龙纪外挂 江湖风云外挂