

et 网上投稿

et 网上订阅

录用查询

汇款查询

杂志栏目

● 经济研究

● 西部大开发

● 改革探索

● 新观察

● 理论经纬

● 三农问题

● 热门话题

● 企业论坛

● 区域经济

● 财经论坛

● 对外开放和贸易

● 综合论坛

● 经济全球化

● 产业集群研究

● 社会主义劳动理论探讨

● 面向21世纪的中国经济学

论文正文

实践社区面对面沟通特征与其影响因素的关系研究

上传日期: 2008年5月16日 编辑: 现代经济编辑部 点击:154次

张帆

(宁夏大学教育科学学院, 宁夏银川 750021)

摘要:“实践社区”是近年来组织进行知识管理和建立学习型组织所采取的一种新形式,使企业员工在自由、民主的气氛下,感受到共同的身份感和归属感,产生强烈的分享知识的愿望,从而实现知识的共享、传播和创造。实践社区价值的体现依赖于成员之间的沟通,不同的实践社区所体现的沟通特征侧重点不同,所实现的沟通效果也会有所不同。本研究主要探索实践社区面对面沟通方式所具有的特征与其影响因素之间的关系,结果表明实践社区沟通特征与其影响因素之间存在显著相关,3个影响因素通过互动性对其他4个沟通特征产生间接影响。

关键词:实践社区;沟通特征;沟通效果

一、问题的提出 实践社区的有效沟通对于增强员工归属感,提高员工满意度,提升企业竞争力都具有重要作用。不同性质的实践社区沟通所具有的特征会有所不同,社区成员的构成,沟通的主题,沟通的形式,沟通的氛围和场所,将使得实践社区在不同沟通特征上所占的比重有所差异。分析实践社区沟通具有的特征,结合组织的企业文化和特殊属性,有利于寻找实践社区沟通和组织管理的结合点,提高企业效益。对于不同的实践社区,结合其自身的沟通特征,探索其特征和影响因素之间存在的关系,选择合适的沟通网络,将有利于实践社区的管理沟通,充分发挥其价值。

二、研究方法

(一) 被试

重庆、银川、西安、武汉、北京、上海等地通过现场发放、电子邮件、邮寄等方式共发放问卷520份,回收470份,回收率为90.4%。剔除无效问卷,最终保留问卷430份,回收有效率为82.7%。

(二) 工具

自编《实践社区面对面沟通特征问卷》和《实践社区面对面沟通特征影响因素问卷》。问卷的编制过程具体如下。

1、访谈

采用开放式访谈同不同组织中10名社区成员进行访谈,了解各自组织中实践社区的存在状况、通常采用的沟通方式、沟通的规则等情况。访谈内容如下:(1)您能具体介绍一下您所在的“实践社区”吗?(访谈前先对实践社区进行介绍,如果访谈对象不甚理解,可采用“技术交流”、“兴趣小组”等名词代替)(2)您能描述一下实践社区成员在活动中是如何沟通的吗?(3)您认为实践社区的沟通主要有哪些特征?

(4)您认为哪些因素对于实践社区成员的沟通有较大影响?访谈过程中采用录音笔和纸笔进行记录,考虑到时间过长会使访谈对象产生厌恶情绪,每次访谈持续时间控制在40-60分钟。

2、观察

2名主试以成员的身份分别参加2次实践社区活动,记录以下内容:(1)活动基本情况,包括活动时间、地点、主题、参加人员、组织者等。(2)成员沟通过程。包括沟通的时间、沟通的形式(是否分小组?几人一组?等等)、沟通的规则(是否限制沟通时间?是否限制沟通内容?等等)、沟通的频率等等。(3)沟通的主要内容。包括沟通内容是否分散,和主题的相关性、沟通深入程度、有无创新的知识等等。

(4)沟通氛围、成员的参与程度、情感表现等等。

3、问卷的编制与修订

通过对访谈和观察记录进行整理,共收集问卷项目80条,其中《实践社区面对面沟通特征问卷》项目60条,包含实践社区面对面沟通自由性、控制性、聚集性、生成性、转移性、平等性、互动性和情感性。《实践社区面对面沟通特征影响因素问卷》项目20条,包含社区氛围、人际因素和个人动机。

分别从知识和技术密集型的两个组织中选取五名被试,其中1名为管理人员,2名为业务骨干、2名为技术人员。他们经常组织或参与业务学习、技术交流会、学术讨论会等类似于实践社区的组织活动。考虑到“实践社区”这个概念对组织成员来讲较为陌生,因此请这五位被试再重新阅读问卷,仔细斟酌题项的语言描述,尽量使问卷的语言描述通俗易懂,对不合适的条目进行删减,最后形成包含38条项目的《实践社区

面对面沟通特征问卷》和包含17条项目的《实践社区面对面沟通特征影响因素问卷》。

(三) 数据处理

使用SPSS12.0 for windows、LISREL8.51统计软件包对数据进行相关分析。

三、研究结果

(一) 实践社区沟通特征与其影响因素的相关分析

表1 实践社区沟通特征与其影响因素的相关系数

	互动性	自由性	创新性	情感性	集中性
社区氛围	0.72**	0.54**	0.44**	0.50**	0.48**
人际因素	0.68**	0.34**	0.35**	0.46**	0.42**
个人动机	0.63**	0.38**	0.47**	0.30**	0.31**

** $p < .01$ * $p < .05$

由表1可见，实践社区沟通特征与其影响因素的相关系数在0.30-0.72之间，均达到了0.01的显著性水平，说明实践社区5个沟通特征与3个影响因素之间均存在着及其显著的相关。

(二) 实践社区沟通特征与其影响因素的关系模型

1、模型的建立

不同的影响因素对于不同的沟通特征其影响的程度不同，但影响因素之间可能存在着相互作用，因此在对沟通特征的影响上地位不同，有的因素比较重要，可能是中介变量，所以为了进一步探索沟通特征和影响因素之间的关系，我们首先以3个实践社区沟通特征影响因素为外源变量，5个实践社区沟通特征为内生变量，建立结构方程的基准模型M1（见表2，图1）。

表2 基准模型和修正模型各项拟合指数比较

模型	df	χ^2/df	RMSEA	NFI	NNFI	CFI	IFI	
基准模型	2402.59	1412	1.70	0.091	0.88	0.89	0.90	0.91
修正模型	2046.76	1414	1.48	0.067	0.91	0.91	0.92	0.93

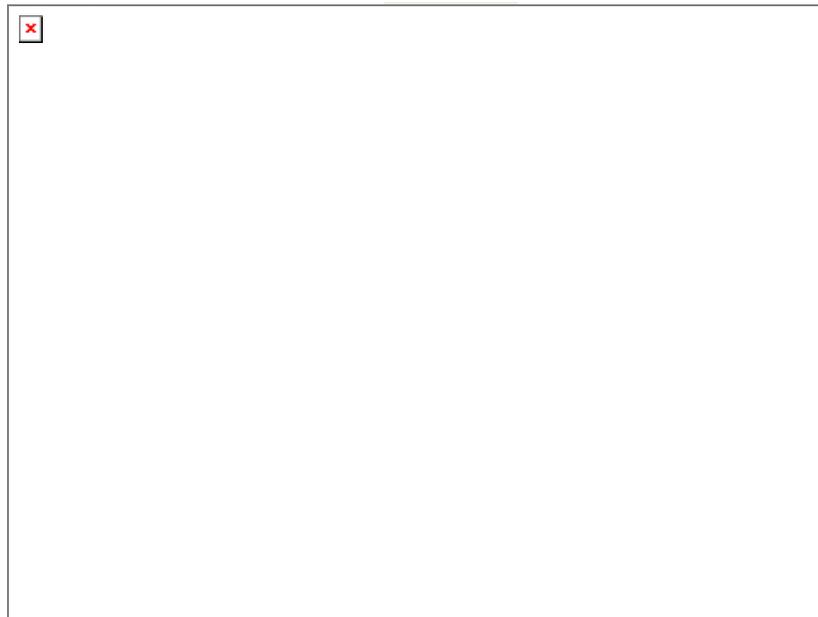


图1 实践社区面对面沟通特征与其影响因素关系基准模型路径图

(1) 模型的修订

由表2可见，基准模型的各项拟合指数稍低。由图1可见，影响因素对沟通特征的路径系数在0.08-0.75之间，3个影响因素对互动性特征的路径系数较高，在0.69-0.75之间，对其他几个沟通特征的路径系数较低，在0.08-0.39之间。考虑到沟通特征之间的相关较高，因此修正模型如下：将互动性特征作为中介变量，3个影响因素通过互动性对其他4个沟通特征产生间接影响，见图2。表2表明，修正模型的各项拟合指数都要优于基准模型。



图6-3 实践社区面对面沟通特征与其影响因素关系修正模型路径图

四、分析与讨论

我们以3个实践社区沟通特征影响因素为外源变量，5个实践社区沟通特征为内生变量，建立了结构方程的基准模型和修正模型。结构方程模型拟合结果表明，修正模型能够较科学、准确的反映实践社区沟通特征及其影响因素的关系。修正模型表明，互动性是影响因素影响沟通特征的中介变量，社区氛围、人际因素和个人动机3个影响因素通过互动性对自由性、创新性、情感性和集中性4个沟通特征产生间接影响。可见，互动是实践社区沟通关系模型中的重要因素，是实践社区沟通得以顺利进行的前提。Rafaeli & Sudweek (1997) 认为互动来自于人与人之间的沟通，就象双方之间不断传递的一连串信息，后面的信息会依据先前的信息做出响应。Fortin (1997) 认为互动是沟通双方有权力选择扮演传送者或接收者的角色。Steuer (1992) 认为在电脑媒介沟通模式下，互动使使用者可以对媒介环境的形式及内容做实时参与以及修改的程度。Rice & Love (1987) 两位学者利用沟通过程与控制程度来定义互动性，认为互动性是在沟通中参与者快速回应的程度、角色交换程度、以及转换双方关系的能力。跨区域是国外大公司实践社区发展的一个明显趋势，社区成员利用电话电视、网络等现代通讯工具进行沟通，互动性就不可避免的成为一个重要的影响因素。在中国企业的现实条件下，应当采用更有效的方式以促进实践社区成员之间的互动。

五、构建实践社区有效沟通网络模型的建议

1、掌握自由性与集中性的平衡

自由性和集中性都是实践社区沟通的重要特征。但这二者有些矛盾之处，增强沟通的自由性，能够促进知识的流动和转移，但过于自由，又容易使主题分散，从而使知识不容易聚集，新的知识也就难以生成。但过于注重沟通的集中性，又容易阻止知识的自由流动，知识的创新也就没有了根基。因此，必须掌握自由性与集中性的平衡。在实践社区的不同阶段，我们可以采取不同的策略，也可以交叉使用不同的策略，以达到二者的平衡。如在活动开始阶段，成员的思维还没有兴奋起来，成员还没有完全投入到分享知识的氛围中，这时，应创建自由的沟通氛围，而在活动快要结束的时候，则应加强沟通的集中性，以使得知识能够集聚。

2、既要注重知识的创新，也要注重情感的增强

虽然实践社区的核心功能是通过分享和传播知识而实现知识的创新，但维系成员的情感归属、提高工作情绪也是实践社区的功能之一，况且成员之间的情感态度对知识的分享有着很强的影响。因此，实践社区在举行活动时，不能完全以工作相关的知识为主题，中间可以穿插一些情感话题，如探讨成员的工作感受等等。

3、构建以互动为核心的实践社区沟通模式。

互动性是实践社区沟通的核心要素，实践社区沟通的其他特征的显现是通过互动的中介来实现的。构建以互动为核心的实践社区沟通模式，一方面要形成开放、信任的沟通氛围，激发成员分享知识的动机和愿望，促进成员之间的情感交流，如可以将一些团体辅导方法引入实践社区的活动中来。另一方面，要采取多种形式增强成员互动沟通的机会，如定期改变小组成员的构成，使得不同职业、不同岗位的成员有充分交流的机会。

参考文献：

- [1] 侯先荣，田添. 实践社区—知识管理的新趋势. 科技管理研究，2005；3：91-93
- [2] 王润良，郑晓齐. 非正式团体：知识传播的有效途径. 科研管理，2001；22(4)：39-45
- [3] 查尔斯·E·贝克著，康青等译. 管理沟通. 北京：中国人民大学出版社，2003. 12-15
- [4] 严文华. 现代企业组织沟通研究. 华东师范大学博士学位论文，2001. 15-17
- [5] Wenger E C, Snyder W M. Communities of practice: The organizational frontier, Harvard Business Review, 2000; 78(1): 139-145