

透析危机管理中的自组织现象

聂磊

摘要: 危机管理中出现的草根志愿组织, 是以特定任务为导向的自发、自愿、自治的组织, 这一任务型自组织的价值和意义不仅在于弥补政府与市场的不足并完成特定的非常规任务, 更在于志愿精神和志愿行动的提供。其组织动力源于组织成员对志愿行动意义的建构和集体认同。基于认同的信任, 既培育了组织社会资本, 更为自组织成员之间的合作以及组织行为的整合提供了基础。

关键词: 任务型自组织; 危机管理; 志愿行动

中图分类号: C912.2 **文献标识码:** A **文章编号:** 0257-5833(2011)06-0084-06

作者简介: 聂磊, 华东师范大学公共管理学院讲师, 博士 (上海 200062)

在公共领域, 政府、市场和社会合作共治的制度选择, 已成为公共管理发展的新趋势。危机管理也必须适应政府职能转变的现实要求, 加强与社会的合作, 培养社会组织和公众的危机自救和自我服务能力, 形成一个政府与社会之间互动化、网络化的行动结构, 实现政府、市场、社会的功能优势互补。从美国、日本、新加坡等公共危机管理系统较为发达的国家应对危机事件的实践来看, 可供我们借鉴的经验之一, 便是这些国家无一例外地推行全民共防制度。除了政府之外, 企业、非政府组织、公民个人、国际机构等社会中其它的组织和部门, 都在公共危机应对的流程与机制中同时拥有权力、能力和责任, 所形成的是一种权力与责任对等的多元治理结构。我国成功地应对了 SARS 危机、雪灾、汶川地震, 在中央政府强有力的指挥下, 全民协力抗灾, 之后中央和地方政府的各种应对公共危机与突发事件的机构和预案也在加紧建设之中。但是如何在各自为阵、自成体系的小系统之间, 既强化战时中央统一决策权又保证平时正常的分权运作, 同时调动多元社会力量特别是企业和社会组织的力量, 进行主动协同和紧急应对, 这一问题还远没有得到深入研究和有效解决。对此, 一个现实的选择便是逐步构建起我国公共危机网络治理结构。这样的公共危机网络治理结构将危机管理主体由单一的政府组织扩展为包括多元治理主体在内的网络系统, 由此提高危机管理系统对环境的感知能力和组织反应能力。此外, 社会组织参与危机管理也是风险社会对社会组织承担社会责任的内在要求, 它预示着公共权力向社会的回归, 公共责任在公民社会中的唤醒, 也彰显着民主、公平参与等政治含义。

由于危机事件的频发、全球化而导致的地域间非正式交往的增长、新型社会自治因素的迅速发育等方面的原因, 在现实的集体行动中自觉或不自觉地呼唤出各种形态的组织。本文关注的社会组织是那些在危机管理中自发形成的草根志愿组织, 它们在应对危机过程中发挥出日益重要的作用, 并在组织形态和组织运行方面呈现出不同于其它组织的特征。

收稿日期: 2011-01-10

一、任务导向:从行动到组织

哈肯于1976年提出了“自组织”概念,他认为,“如果一个体系在获得空间、时间的或功能的结构过程中,没有外界的特定制约,我们便说该体系是自组织的。这里‘特定’一词是指,那种结构或功能并非外界强加给体系的,而是外界是以非特定的方式作用于体系的”^①。处于某一外部环境中的物质系统,在一定的条件下,会自发地形成某种有序结构,形成有序结构的过程称为自组织过程,能出现自组织的系统通常称为自组织系统。通过自然知识迁移,自组织理论被广泛应用于社会科学领域。作为一种社会形态的自组织,是社会生活中的个体或团队为实现特定的目标,靠着自发生成的内部组织力而形成的有序化、结构化的社会实体。自组织是一个自主发起、自主筹建、自主治理的组织形态。

危机管理中那些由志愿者自发组成的临时性组织,正是这样一种自组织。以汶川地震中涌现出来的K388自组织为例^②,K388是沈阳开往成都的列车车次。2008年5月19日,50多名来自全国各地的志愿者以车次为号,就地集结成一支志愿者队伍K388。这个临时性的志愿组织在灾区前后服务了80天,开展了一次又一次的救援行动。成立次日,K388便开始筹划第一次一线救援行动。志愿者们凑钱购买赈灾干粮和户外行动工具,同时挑选有户外经验或者相关专业能力的志愿者,组成救援队。当时的K388没有确定管理者,而是一个由3人组成的核心管理团队,这个管理团队是自然形成的,人员之间也没有分工。5月21日,他们从成都赶往睢水镇的高川灾民安置点,主要的服务内容是看病、挖粮食、输送伤员下山。5月28日,K388从睢水灾民安置点退出,志愿者纷纷散去,K388面临人员重组和组织结构调整。6月5日,改组后的K388志愿者队伍再次前往高川山区支援前线。这支队伍在组织结构上大为改善,明确了团队领袖,由领袖直接领导分队队长,而分队队长则负责具体的行动。他们还制定了简单的章程,制作了统一的标志。经过组织调整,服务效率大大提高,这次服务持续时间长,从6月5日一直持续到了8月5日。在这期间,K388不仅承担了运送物资、输送伤员下山等任务,还在当地帮助修建灾区爱心幼儿园、爱心学校,帮助居民重建家乡。K388向我们展示了社会组织从个人行动到结构松散的自组织,再演变为结构较为严谨的自组织的全过程。在自身任务完成之后,K388便自行解散了。

像K388这样的自组织还有很多,它们带有浓厚的草根性质,其运作方式与那些自上而下由政府或企事业单位发动的志愿组织大相径庭,自发、自治、自愿是它们的基本特征。这些组织往往始于个体志愿者的行动。因为对于志愿者而言,行动的渴望远远高于对组织的需求。换言之,志愿者是因为志愿行动聚集在一起,并出于行动的需要逐渐呈现出组织形态^③。由于资源的限制,志愿行动无法仅仅限于个人行为,而必须成为一种组织化的集体行动。个体志愿者在行动中会面临组织问题,即如何把志愿者的独立行动整合起来,但这并不意味着从一开始就要创立一个结构严谨的组织。正如奥斯特罗姆所言,“组织工作是一个过程,一个组织只是那个过程的结果”^④。从这一意义上说,这些志愿组织是志愿者实践的产物。对这类自组织的把握,必须基于组织的行动。只有了解其行动的特点,才能把握其真实的逻辑。这也从一个侧面表明,志愿行动本身也许比志愿组织数量的多寡更能反映志愿活动对社会的实质作用和影响。

危机管理中自组织的志愿团队因任务而生,也因任务的完成而解散,它们以特定任务为其存在的前提和基础,针对特定任务的发展决定组织的存续,有着明显的时间特征。马奇和西蒙在其

① H. Haken *Information and Self-organization: A Macroscopic Approach to Complex Systems*, Berlin: Springer-Verlag, 1988, p. 11.

② 蒋抒洁:《汶川地震志愿服务的自组织现象与启示》,《中国非营利评论》2008年第3卷。

③ 朱健刚:《行动的力量——民间志愿组织实践逻辑研究》,商务印书馆2008年版,第11页。

④ Elinor Ostrom, *Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action*. New York: Cambridge University Press, 1990, p. 65.

1958年合著的《组织》一书中,首次提出了任务型组织(task-oriented organization)的概念。在《行动中的组织》一书中,詹姆斯·汤普森也谈到了这种组织——一种常被用于克服大规模自然灾害影响的组织形式,将它命名为综合性或合成性组织。他认为在相对较短的时间内,两个方面的因素改变了环境,催生了这种组织:(1)未作承诺的资源及以寻找地方发挥它们作用的所有者;(2)对另外资源需要的信息的传播。当需要和资源在空间的某一点上符合时,这种合成组织的指挥部就建立起来了。它很少围绕以前命名的官员成立,显示出其权力来自于能够进行协调的稀缺的能力而非任何正式的权威^①。格雷戈理·贝格里和卡连·罗伯茨在《应急指挥系统:一种复杂多变环境下的高可靠性的组织方法》一文中指出,面对复杂、多变环境的高可靠性组织的优良绩效来源于三类因素:结构化的机制、对有限的即兴发挥的组织支持和认知管理方法。其中,结构化机制包括结构变化、角色转化、权威转移和系统重启。即兴发挥则涉及到对工具、规则和日常程序的改变。而认知管理方法则是针对这种组织不断增加的个人、小组和群体而采取的措施^②。梅雷迪思·贝尔滨在《未来的组织形式》一书中将组织的工作区分为“有结构的工作”和“无结构的工作”,“有结构”的任务基本上是确定的、连续性的和简单的,可以被分解为具体的职能,常规组织就是以这些职能划分而建立的,因此也被人们称作职能型组织。另有一些任务对时间的要求很紧迫,需要组织中的人进行紧密合作才能完成,这些任务被称为“无结构的”,它们往往具有不确定性、间断性和复杂性的特征。张康之教授是国内最早提出“任务型组织”概念的学者,他指出这是一种不同于以“官僚制”为基本构架的常规组织的组织形式,在人类迈向后工业化社会的进程中,这类组织将日益发挥巨大的作用,因此亟需对这类组织给予应有的关注^③。他主张任务型组织这个概念的开放性,将其定义为任务导向的组织,目的是让这个概念有较大的张力,希望不要在这项研究工作刚刚开始的时候就对概念的外延和内涵做出明确的限定,防止这个概念出现僵化的可能性。他进一步指出,任务型组织是普遍存在于公共领域和私人领域中的一种组织类型,在某种意义上,私人领域中的任务型组织要比公共领域更为发达、更为成熟,因为私人领域不同于公共领域的那些特点都更有利于任务型组织发挥作用。只是由于受学科限制,目前观察的中心和思考的重心都是放在公共领域中的。由上可见,危机管理中那些以特定任务为导向的自组织的志愿团队可界定为任务型自组织,它们的存续和发展以特定的非常规任务为前提和导向,并体现出自发组织、自主治理、自愿参与的鲜明特征。

二、驱动力量:需求与供给的视角

讨论危机管理中任务型自组织的成立问题,需要厘清的是,任务型自组织主要是由需求来推动还是由供给来推动?也就是说,它应该被理解为对未满足需求的反应,还是应该被看作一种创造自身需求的重要供给职能?任务型自组织属于社会组织的范畴,就社会组织的成立而言,需求驱动的思想主导着这一领域的研究。学者们为社会组织的行为提出具体的经济模型和解释,基本上是以社会组织满足市场和政府由于这样或那样的原因无法或不愿满足的重要需求为前提。这使更多的人相信,在公共需求变得非常迫切时,社会组织历史性地出现,并成为填补真空的实体。危机管理中的任务型自组织,其成立显然直接地源于特定任务的需要。在需求驱动下,危机管理中的任务型自组织是一个完成非常规任务的重要工具,因为能够成为实现公共目标的有用工具而富有价值,这是危机管理中任务型自组织作用性方面的核心。与常规任务不同,非常规任务的解决需要另一种组织思路,即组织必须适应任务的需要,而不是让组织所承担的任务从属于组织的存续。非常规任务在解决方法、时限性和人员要求上的特殊性所蕴涵的不再是对确定性的追求,

① James D. Thompson, *Organization in Action*. New York: McGraw-Hill, 1967, p. 52.

② 张康之:《当前中国政府应当考虑的十项策略》,《中山大学学报》(社科版)2005年第5期。

③ 张康之、李圣鑫:《历史转型条件下的任务型组织》,《中国行政管理》2006年第11期。

而是通过组织的特殊构造来应对不确定的任务, 是以一种不确定性思路来解决不确定的任务。也正是这种特殊主义的诉求, 使任务型自组织具有很强的针对性, 针对任务的特殊需求决定组织的存续。常规组织一旦建立起来之后, 就会以组织自身的存在和发展为基准。任务型自组织则不同, 它因任务的需要而设立, 也因任务的完成而解散, 具有明显的时间性特征。或者说, 任务型自组织由于任务的暂性而具有“一次性”的特征。

从供给驱动的角度, 我们可以发现, 危机管理中的任务型自组织是在资源和目标不断涌入的推动下发展的。这些资源和目标来自于民间, 来自于社会企业家、捐赠者和志愿者。从供给的角度来看, 任务型自组织拥有比简单填补政府服务缺陷或市场失灵、满足特殊需求更为复杂的逻辑。正是志愿精神和志愿行动的提供, 构成组织背后真正的驱动力。在供给驱动下, 危机管理中的任务型自组织的意义在于, 它允许个人通过志愿行动表现他们的价值。对于志愿者来说, 努力满足危机中的社会需求或为公益事业而奋斗的行动, 无论其最终结果如何, 都是令人欣慰的, 从中形成的价值可能是完全超然的或是简单地发自对奉献、关爱和信仰的表达之情。这种情感表达的特征会使我们意识到, 过于狭隘地重视社会组织的财力资源、工作效率以及服务水平, 会贬低志愿行动更深层的意义。这种意义来自于那些自愿捐赠、服务的人们所表现出的友情及充分发挥自身能力服务大众的意愿^①。正是这种意义的构建, 成为任务型自组织真正的动力源所在。这涉及到成员个体因何种动机而参与志愿行动, 并通过自组织实现集体行动的组织化。由于志愿活动常常是不计报酬的, 单纯的基于物质利益的理性选择并不符合多数志愿者的追求, 因此对于志愿者而言, 需要赋予自己的行动以某种超越物质利益的意义, 并在组织行动中不断与他人认同、分享和完善这一意义, 以使得他们愿意投身其中。换言之, 任务型自组织的个体赋予自身的志愿行动以意义目标, 进而在组织化的志愿行动中逐渐形成志愿者群体的集体认同。

意义的建构和认同, 会带来成员对组织及同僚的信任。在西方组织行为理论中, 认同一直是解释合作、公民行为的因素。近年来在工商管理界强调员工分享公司愿景, 即是为了创造组织认同感。基于认同而产生的信任, 在任务型自组织解决非常规任务的过程中得到了强化。正如克雷默所说, “相互依赖的陌生人面临着一个任务期限, 他们同样也面临着处理他们关系脆弱性和风险的需要。我们很快就会看到, 人们处理这三件事情的办法就是, 把自己的命运寄托在别人身上, 就像别人把命运寄托在他们身上一样。信任别人, 也让别人信任自己, 在一个临时系统的限度内, 它意味着人们必须信任他人而不是等待共事的经验慢慢地告诉他谁可以信任, 在这种情况下, 你就必须假定信任已经存在”^②。信任是在一个社团之中, 成员对彼此常态、诚实、合作行动的期待, 基础是社团成员共同拥有的规范以及个体隶属哪个社团的角色^③。在这里, 意义的建构与集体认同, 基于共识而形成的信任, 实质上就是社会资本, 更准确地说, 它指涉社会资本的两个维度: 一是关系性维度, 即行动者之间的人际信任与可信度等; 二是认知性维度, 即共同价值、共享愿景及默会知识等。研究表明, 这两个维度之间存在着自相关性, 认知性维度的社会资本对于关系性社会资本具有较强的影响^④。可见, 任务型自组织孕育了社会资本, 而社会资本为任务型自组织的成长发育提供了道德资源, 如果没有这些社会资本提供的道德资源, 任务型自组织就会像失去养分供应的植物那样失去活力和生命。

需要指出的是, 危机管理中任务型自组织的感情表达方面与工具作用方面既相互融合又存在着不一致性。在最好的情况下, 激发人们为大众服务的道德力量能被用于执行更好、更有效的任务中。一些情况下, 这种融合是显而易见的, 即一个有奉献精神的志愿者会比那些只为赚取薪水

① Peter Frumkin *On Being Nonprofit: A Conceptual and Policy Primer*. New York: Harvard University Press, 2002, p. 43.

② [美] 里克·M. 克雷默、汤姆·R. 泰勒: 《组织中的信任》管兵等译, 中国城市出版社 2003年版, 第 112 页。

③ Fukuyama Francis *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: Free Press, 1996, p. 161.

④ Tsai W P, Ghoshal S. “Social Capital and Value Creation: The Role of Intrafirm Networks”, *Academy of Management Journal* vol 41, No 4, 1998, p. 67.

而工作的人更努力通过自己的行动创造价值。但在一些情况下,价值与个人情感表达不与工具作用的目标同步进行,这可能会产生麻烦。一方面,如果人们在强烈的情感驱动下却没有合适的框架或计划来投身到事业中解决社会问题,这样容易产生挫折与不满,团体的凝聚力也会受到削减。另一方面,如果过分强调志愿组织的决定性因素并要求其运作效率提升到最大化,这个组织将会面临削弱其成员、志愿者和支持者的情感积极性的危险。汶川地震中一些来自四面八方的民间组织在实施救援过程中由于缺乏专业性和有效协调性,在志愿行动方面受到自身的限制以及来自官方的限制,便是感情表达与工具作用两方面出现严重不一致的表现。由此可见,问题的关键在于如何将情感表达和工具作用两方面予以更好地结合。

三、基于信任的合作机制

草根组织从独立的志愿行动到合作的或集体的行动的转变这一组织化过程,是一个自组织过程。由志愿者单纯参与到组织化参与,涉及到对志愿者的管理。由于志愿者出于自愿,可以随时用脚投票,很难直接施加外部强制措施,难以对志愿者形成责任约束。组织管理成为集体行动组织化面临的一个至关重要的问题。作为一个自主治理的群体,尤其是一个出于自愿而没有强制的志愿组织,必须在没有外部强制的情况下解决组织成员的行为整合,这就决定了自组织与其它组织运作机理的根本不同。简言之,自组织的非强制性和自愿性特征,决定了自组织不能像其它组织一样采取一系列自上而下的控制措施和手段来实现行为整合。正因为此,自组织的集体行动在组织形式上是以一种较为松散的方式连结于一体的,更进一步说,自组织行为的凝聚与整合显然主要不是依赖于组织的结构性要素,也难以经由一般组织所拥有的控制体系来实现。

同时,灵活简便且低成本的管理方式,也是任务型自组织所必需的。如前所述,以行动优先的任务型自组织是在行动中实现组织化的,如果行动者主要的精力和时间消耗在组织管理上,则背离了他们参与行动的初衷。同时,行动者在自组织中的身份和地位是完全平等的,这就要求任务型自组织的管理必须以一种民主公开、平等参与的方式进行。在没有外部强制的条件下,组织的集体认同程度越高,基于共识的信任越强,对组织管理的难度和要求越低,从这一意义上讲,志同道合是任务型自组织建立、存续和发展的人力资源基础。共识与信任的增进必须借助于并能促进充分有效的沟通与合作。俞可平指出,“总有一些问题使人们认为自组织治理是一种最自然的协调方式,有些相互依存形式不适合以市场机制或自上而下发号施令的方式进行协调”^①。

当一个组织是控制体系时,总会存在着强化自上而下的监督机制的倾向,从而使组织中的信任关系受到削弱^②。任务型自组织本质上是一种非控制的组织,是合作体系对控制体系的取代,它用人们之间自由自觉的合作关系取代了以往组织成员之间被动的分工协作。任务型自组织是内在于组织成员的,每一个组织成员既是组织的构成要素,更是组织的建构者。最为根本的是,任务型自组织的存在是根源于组织成员的内在要求的,是服务于组织成员的精神诉求和意义追求的。所以,任务型自组织无论拥有何种外在的组织形式,它在实质上都是内在于组织成员的。从这一意义上,任务型自组织内部的合作动机与行为是内生的,并非外部强制性力量作用的结果,而是基于共识和信任,出于自觉和自愿。信任是人与人之间联结的纽带和润滑剂,是维持组织效能和维系组织生存的重要因素。广义的信任是对互动对象行为的可预期性,或者说,对合作中不发生欺诈行为的预期都是信任。信任可以来自于制度规范、理性计算以及社会认同,也可来自于个人因素。可以设想,在一个缺乏信任的组织内,人们难以真正参与到组织所开展的公益事业或互益事业中去,集体行动也难以存续。可见,信任赋予组织凝聚力,增强组织为实现目标而共同

① 俞可平:《治理与善治》社会科学文献出版社2000年版,第92页。

② 张康之:《行政学研究应在组织理论方面突破——兼论合作制组织及其网络结构》,《西北人文科学评论》2008年第1卷。

行动的能力。由于信任增进了凝聚,强化了认同,有利于消除组织内沟通障碍,从而大大降低了集体行动的组织成本。

任务型自组织的合作机制是建立在组织成员之间的信任关系上的,信任为合作提供了基础。成员只有在信任基础之上,才会产生合作的愿望与动机,从而主动在行动上与他人取得一致。组织成员个人理想、自我价值的实现以及服务于社会的需要的满足,都经由合作行为成为现实。组织目标与组织成员个人目标的相互联系和依赖,会在组织内部产生一种共生关系,构成组织成员互助合作的基础。在此基础上,组织成员在行动过程中还要保持行动的协调性和协助性。对组织成员而言,合作并不止于大家一起工作产生某种最终的结果,合作乃是一种行为方式,从中产生协调有序的行为。

结 语

20世纪后期全球性的第三部门的大发展,反映了信息时代、全球联结、福利要求增高的背景下,国家主体很难再单独履行公共治理的全部责任,这是一个更需要建立在多元、自治基础上的共同治理的时代。从社会组织发展的意义上看,公民社会本质上不过是对社会组织发展及其所带来的一系列社会变化的另一种诠释。结构维度的社会组织和价值维度的社会资本是公民社会必不可少的组成部分,具有公民精神的公民和自发形成的社会组织是公民社会的外在表现形式,社会资本则体现了公民社会的内在本质,也是社会组织产生的社会文化基础。因此,有必要培育社会资本,增强社会组织的自治性,以促进国家与社会的良性互动。社会组织存在和发展的意义不止于社会组织化程度的提高,更长远的目标是公共精神的培育与合作网络的扩展,通过和谐互助理念的传承和积累培养与经济社会发展相适应的集体生活方式,从这一意义上讲,社会组织的全部价值的实现在于现代社会资本存量的不断提升,而这正是社会组织参与危机管理之内在逻辑。

危机管理中的草根志愿组织,是行动优先和任务导向的自组织。作为一种社会组织,其产生从需求角度来看,是弥补政府与市场的不足以及完成特定的非常规任务;从供给角度而言,在于志愿精神和志愿行动的提供。而志愿行为背后的动力,正是自组织成员对志愿行动意义的建构和集体认同。基于认同的信任,既培育了组织社会资本,更为自组织成员之间的合作以及组织行为的整合提供了基础。任务型自组织在本质上是一种非控制的组织,是合作体系对控制体系的取代。任务型自组织设立的便捷性和运行机制的灵活性,特别是它以开放的不确定的组织结构思路,适应了组织任务和环境的变化,反映了组织结构随着组织任务变化而变化的必然趋势,为它在新的时代特征的发展中提供了很好的前景。尽管任务型自组织目前难以避免大量社会组织所面临的制度性门槛、规范程度低、志愿失灵等共性问题,但其结构所表现出来的开放、流动和互动的过程契合了组织任务不断得到解决的过程,契合了组织环境不断变幻的过程,契合了社会发展中所需求的管理过程,使它能够更好地应对社会突发事件和危机事件的处理,也为服务型政府模式的探索和建设开辟了一条可行的蹊径。

(责任编辑:薛立勇)

Study on Phenomena of Self-organization in Crisis Management

Nie Lei

Abstract The voluntary organization from grass roots in crisis management oriented by special task is voluntary and self-governed. It not only makes up the failure of both government and market but also provides voluntary spirit and activity. The motivity of the task-oriented self-organization comes from collective identification. The trust based on identification provides organizational social capital as well as foundation for cooperation and conformity in the organization.

Keywords Task-oriented Self-organization; Crisis Management; Voluntary Activity