

组织衰减的回馈与恢复机制*

——读赫希曼《退出、呼吁与忠诚：对企业、组织和国家衰退的回应》

史普原

一、引言

在当今社会科学领域，过度强调学科分工的后果是经济、政治和其他社会制度被隔离开来研究，由此导致“想象力”^①的丧失（Mills，1967）。虽然很多学者观察到这种状况，但着力于改进它的很少，阿尔伯特·O. 赫希曼（Albert O. Hirschman）无疑是其中卓越的一位。从斯坦福大学行为科学高级研究中心到普林斯顿大学高等研究院，他一直是跨学科研究的探索者和实践者。赫希曼在社会科学界的地位早已超越了某一学科，作为经济学、政治学领域的权威，他还曾经获得帕森斯奖（Talcott Parsons Award）。

社会学、经济学和政治学的交叉处有一块“无人地带”，只有不循常规才能达到（参见 Hirschman，1965，1971）。由此，赫希曼强调“交叉研究”（trespassing）或“跨领域”（crossing boundaries）（参见 Hirschman，1981a，1998），《退出、呼吁与忠诚：对企业、组织和国家衰退的回应》（*Exit, Voice and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations and State*，下面简称《退出》）一书是其运用该方法的代表作。通过这本书，他“向经济学家指明，政治学和社会学概念绝不是一种所谓的边缘方法，它们可以用来思考经济问题”（Hirschman，1990：157）。如果忽视这

* 本文的写作与修改均得益于刘世定教授的悉心指导，匿名审稿人对本文提出了良好批评，特此致谢！文责自负。

① 米尔斯虽然将其称为“社会学的想象力”，但他本人指出，它实际是一种社会科学的想象力。

些概念,必然造成经济学的“故意贫困化”,对一些看似非理性的行为避而不谈,只能使其越来越偏离现实。

组织研究领域同样存在这样一块“无人地带”,长期以来,研究者更多地关注组织何以兴起,冷落了对组织衰落的探讨。并且他们的视野主要停留于组织兴衰探源,从宏观、制度层面思考,往往略过对其中微观机制的探讨^①。这两个方面共同导致以下问题得不到回答:不确定条件下组织如何实现可持续发展?传统经济学忽视这个问题的原因在于未充分重视现实生活中的信息不完备与理性有限性,而它们构成不确定性的重要来源。阿罗(Arrow,1974)发现,在不完备信息条件下,组织发展面临着很大的不确定性,这使其在效率与长期适应能力之间难以平衡(可参见周雪光,2003)。传统经济学关于完全理性的经典假设在现实生活中并未得到证实,西蒙(Simon,1957)据此提出“有限理性”(bounded rationality),认为由于计算能力的有限性,在企业组织中人们并非像经济学经典假设的那样穷尽选择集,追求最大化,而是遵循满意原则。沿着西蒙的思路,塞尔特和马奇(Cyert & March,1963)提出“松弛”概念,强调实际产出与潜在产出水平之间存在差距,它是组织衰减的源头,同时为修复衰减留下了空间。然而,他们仍然将“松弛”看作一个缺口,未能注意到经济学模型推算出的最优值往往在现实中无法实现,由“松弛”导出的组织衰减具有随机性。赫希曼认识到这点,认为松弛无处不在,并将分析的逻辑前提定为“随机可修复的衰减”^②。即使组织赖以运行的制度设计得非常完善,它们也都具有不断趋于衰减的倾向,赫希曼不像以往研究者那样去寻求组织衰减的来源,而是将更多的精力投注到人们面临衰减如何回馈,组织在衰减之后如

① 诺斯和奥尔森在这方面贡献卓著,具体可参见 North & Thomas,1973; North,2005; Olson,1982。诺斯虽然区分了成功与不成功的组织,但并不注重考察组织由成功向不成功的衰减过程。奥尔森则倾向于表明,组织延续的时间越长,越可能产生不考虑组织长远利益,仅顾及自身利益的食利集团,进而导致组织绩效衰减,但其未着眼于衰减的可感知和可恢复性,以及渗透其中的微观机制。

② 可修复性也可由“松弛”导出,赫希曼在斯坦福行为科学高级研究中心时,通过对狒狒等灵长类动物的社会组织的观察,发现在权力让渡方面,它们显现出比人类社会更强的连贯性。赫希曼认为这种连贯性之所以并非人类社会生存所必须,是因为人类能够承受由于权力让渡失范等随机因素造成的绩效衰减,归根结底在于他们能够在生产维持生存的产品之外,创造大量的剩余,为修复衰减留下了空间。有些赫希曼的批评者忽视了这个逻辑前提,例如,克莱因(Klein,1980)表示,不满程度是绩效衰减与退出、呼吁选择的中间变量,但消费者的不满情绪具有多重来源,并不一定是质量衰减,这不过是转移了赫希曼的命题,并未对其逻辑构成实质威胁。

何修复,以及将两者匹配起来的微观机制。赫希曼强调对微观机制的挖掘,没有像社会达尔文主义者或者组织研究领域的种群生态学那样,简单地将“优胜劣汰”视为组织变迁与替代的必然现象。在这种“优胜劣汰”的宏观视野下,微观组织行为当然会受到忽视,或者仅仅被归纳为“胜”和“汰”两种形态。赫希曼不拘泥于理性选择框架,而是更深入地探讨行动者的成本—收益结构,在经济学、社会学和政治学的交叉点上具体而微地讨论组织衰退,为组织理论添上了浓墨重彩的一笔。

赫希曼研究的重大价值,在于它不能简单归于任何一个学科,而是在多个社会科学领域纵横捭阖,正因为如此,它的研究对于专门研究社会学、政治学或者经济学的人来讲,具有突破性的新意。本文首先整理出赫希曼的核心框架,即人们面临绩效衰减时如何行动,组织对这种行动是否敏感,以及如何将两者匹配起来。然后,我们指出围绕这个框架的重要命题,即不同的组织形态和组织环境如何约束人们的选择,如何影响绩效恢复。接着我们更加集中地指出赫希曼的研究有待拓展的地方,为该领域的深入探讨指出一些方向。

二、退出与呼吁:市场和非市场机制的结合

赫希曼区分了人们面临衰减的两种选择——退出(exit)和呼吁(voice)。前者指消费者不再购买某企业产品、会员退出组织、公民迁移以及投票人放弃对某政党的支持等行为^①;后者的界定比较宽泛,狭义层面侧重消费者或会员、公民向管理者和上级部门抱怨或投诉,以表达自己的不满情绪。宽泛地讲,呼吁包含任何意图改变现状而不退出的措施(Hirschman,1970:30-31)。两种选择虽然在现实生活中并存,但社会科学界一直将它们割裂起来研究。经济学家仅关注退出,将呼吁视为非理性行为。譬如,亚当·斯密(Adam Smith)推崇“看不见的手”,弗里德曼(Friedman & Friedman,1980)将呼吁看作“令人讨厌的

^① “组织”在《退出》一书中具有广义和狭义两重层面。狭义上,赫希曼将其界定为非营利性的,广义上则包含企业在内。本文无特别注明,则表示其广义层面。

政治渠道”。因此,在退出与呼吁的天平上,经济学家明显偏向前者。^①政治学家则相反,呼吁成为主要分析对象,退出被看作背叛行为,成为研究的雷区。按照这种区分,赫希曼将退出归到经济范畴或者市场机制;呼吁则属于政治范畴或者非市场机制。他指出,在解释社会运作过程时,单独采用经济或政治分析工具难以达到目的。因此,与孔德和贝克尔式的学科帝国主义相反,赫希曼将两种分析工具结合起来,力图走出狭隘的学科分工,促进学科对话。

经济学热衷于探讨抽象、形式化的理想状态或均衡状态,政治学则耗费大量精力进行意识形态的争论,忽视了现实中人们的利益衡量和理性选择。赫希曼游刃于两者之间,探讨非均衡状态下的选择行为。实际上,出现绩效衰减时,人们的社会行动既非来自完全理性的利益计算,亦非完全固守意识形态。因此,将市场力量与非市场力量结合起来,能够更准确地把握组织如何感知,进而摆脱衰减。

但问题的起点并非绩效衰减后人们如何行动,而是如何感知绩效衰减,这涉及到对组织绩效的评估。人们对组织的评估更多是主观的,因此具有不同的感知水平。期望质量或价格与实际感知、承受的质量或价格存在差距,经济学称之为“消费者剩余”(consumer surplus)^②。剩余较小甚至为零的称为边际消费者(marginal consumers),剩余较大的则为内边际消费者(intramarginal consumers)。在经济学领域,价格成为影响消费者决策的主要变量,而现实中人们常常根据质量选择产品。并且,质量与价格之间并非传统经济学宣称的对等转换,即质量降低可以转化为对等条件下的价格上升。赫希曼引入质量需求模型,与价格需求模型比较后发现,存在着“逆转现象”(reversal phenomenon),即由于人们对质量和价格具有不同的需求弹性,质量下降与价格上升后率先退出的并非同一群体——价格上升时,边际消费者可能率先退出,质量下降时,内边际消费者可能率先退出。如果停留于此,赫希曼仍然没有摆脱经济学框架的窠臼,他更重要的贡献在于指出,内边际消费者由于拥有较大的消费者剩余,更可能产生对该企业或产品的“忠诚”(loyalty),即在衰减后仍然不退出(虽然他们损失掉的

① 经济学不仅不关注呼吁的作用,即使在退出问题上,也泛泛表明:在竞争的压力和约束之下,经济以一种生物循环的方式延续下去。但在怎样“医治”那些短期的、可恢复性的衰减方面,出现了阐释空缺,赫希曼非常出色地填补了这个空缺。

② 这里的消费者并不仅仅指企业产品的买主,也包含政党的支持者等。

剩余比边际消费者大) ,而是更可能呼吁。消费者剩余是“忠诚”的重要来源。赫希曼还将信仰(faith)与忠诚区别开来,与之相比,忠诚具有更多的理性色彩,可以看作激活呼吁的自变量。由于他非常重视呼吁行为,将退出视为可能削弱呼吁的行为,那么如何“锁定”行动者,或者提高退出成本便是他考虑的问题,忠诚正扮演了这样一个角色。^①由此可见,忠诚能够起到延缓退出的作用,但不退出的另一重因素是尚未感知到绩效衰减,或者在对衰减的认知和认同上存在着滞后性。赫希曼将其称为“无意识忠诚”(unconscious loyalty behavior)。^②

《退出》虽然指出了经济学框架的问题,但某种程度上仍采取理性选择方法,即选择何种行为由预期成本和收益的大小而定。如果不考虑组织环境及组织形态而抽象地讲,呼吁的成本包括机会成本以及时间、货币、心理成本,这些成本又取决于消费者对企业或组织实施呼吁的影响力和讨价还价的能力。呼吁的成本随着消费品种的增多,还会渐次升高。因此,呼吁的成本较高,只有预期收益更高时才有望实施。退出的成本包括累积地位的丧失,如较长会龄带来的打折优惠和免费体验,还有紧接着的搜寻费用。它们的主要区别在于收益确定性的不同,一般来讲,退出比呼吁带来收益的确定性更大。两种选择不能孤立起来,人们在做出一种选择时,会理性考虑另一种选择的成本—收益。譬如,是否呼吁取决于呼吁的能力和意愿。呼吁的意愿决定于两个因素:一是在作为确定性事件的退出,以及不确定性事件的产品质量恢复间权衡;二是对组织影响能力的自我判断。^③

赫希曼指明,人们虽然计算成本与收益,但并非传统经济学理解的那么狭隘。巴里(Barry, 1974)的批评很大程度上反映了传统经济学的狭

① 与忠诚起同样作用的是组织设立的一系列制度性障碍,比如繁杂的转会手续或离婚程序。与偏好导致的“锁定”不同,这种“锁定”具有强制性。

② 通过这个概念,赫希曼对心理学的认知失调理论(the theory of cognitive dissonance)进行反思。该理论认为历史信念影响着现有的观察或行为,如果两者发生失调,人们倾向于对现有状况进行再解释,以与过往信念一致,而非改变行为。但赫希曼认为这种协调取决于当前状况与历史信念的实际差距,如果差距过大,则倾向于有所行动,以颠覆现有状况。于此,他提出对传统经济学命题的质疑,即过去的购买、支持等行为对当前行动有实际影响,沉淀成本(sunk cost)并非完全“沉淀”,而是进入行动者后来的效用函数中。与赫希曼同样主张淡化社会科学边界的阿克洛夫曾经研究认知失调的经济后果,提出与一般理性选择模型不同的结论(Akerlof, 1982)。他很重视赫希曼的研究思路,但这篇文章忽视了赫希曼对认知失调理论的批评。

③ 新制度经济学中的影响费用(influence cost)对于不同地位的人来讲,具有不同的权重,决定着不同的呼吁能力,影响其具体决策。

隘性,他认为《退出》的主要缺陷在于未充分重视奥尔森提出的“集体行动(collective action)的逻辑”(具体参见 Olson,1971),最重要的在于,呼吁带来的收益更可能是一个公共物品,但其成本由呼吁者个人承担,这将影响行动者的选择。赫希曼后来表明自己不同意奥尔森的基本框架,认为其狭隘地理解成本和收益概念,没有摆脱传统经济学的困境(Hirschman,1990)。费尔曼和甘姆森(Fireman & Gamson,1979)早就指出,奥尔森忽视了内在选择性激励,如组织认同激发的对公共物品的投资。赫希曼的“忠诚”概念正是组织认同的表现。此外,根据传统经济学框架,班菲尔德(Edward C. Banfield)认为,人们采取行动时,考虑的是未来收益和实现概率的乘积(转引自 Hirschman,1970:39),但他没有看到这些收益与人们的认知高度相关。经济学常常忽略人们的认知差异,比如将时间看作所有人的成本,而人们在做出选择时,并非总是将其视作成本。更重要的是,行动者并非完全理性地根据未来收益与实现概率的乘积进行选择(Kahneman & Tversky,1979)。赫希曼也发现,不确定性可能使得参加者相信个人的努力,将自己的选择看作影响组织绩效的关键,进而采取呼吁行为(Hirschman,1980)。传统经济学往往简单地比较成本与收益,忽视了在未知条件中可能发生预期偏差,并将以各种形式影响人们的决策。

赫希曼的根本目的在于“医治”组织可修复的衰减,那么我们不仅应该考察人们面临绩效衰减时的选择,还应该考察组织对何种选择敏感,以及怎样为这种选择开辟道路。赫希曼认为,与退出相比,很多组织对呼吁非常敏感,但它的作用未得到足够的重视,应该将两者结合起来。他发现内边际消费者最有可能退出,也最有可能呼吁,这个群体便成为结合退出与呼吁的关键点,即如何让他们在绩效衰减时,率先选择呼吁,而不是退出?赫希曼引入两种思路:一方面,由于他们先前的消费者剩余很高,能够唤起“为组织做点什么”的“义务性”忠诚,于是他超越传统经济学框架,引入忠诚概念,改变了对成本—收益结构的探讨思路,在他的讨论中,过去的收益(消费者剩余很大)可能转化为现在承担高成本的义务。另一方面,他建议提高退出成本,降低呼吁成本,并提出三种制度性安排:一是靠独立的企业家精神(更应该属于第一方面),二是激活官方的管制部门,三是逐步强化向公众出售产品等大型企业的防范性措施(Hirschman,1970:42-43)。

将呼吁与退出合理地组合起来非常重要,但问题在于:退出和呼吁

者应该占有多大的比例,组织才能感知衰减,并且及时扭转败局,提升绩效?显然,如果退出者过多过快,组织虽然能够感知到衰减,但没来得及采取措施便已经接近崩溃边缘。相反,如果退出者过少或者只呼吁不退出,组织很可能无法感知衰减。因此,我们应该将行动者选择与组织回应一连串的机制探讨清楚,莱弗(Laver,1976)深入地分析了这种微观机制(见图1)。如果组织出现外生性衰减(+),感知到衰减的某些消费者将率先不满,做出呼吁或退出选择。需要强调的是,这种选择对于组织的绩效恢复并非都具有正向的作用,退出行为可能进一步加剧组织衰减,呼吁行为还可能激发更多的人做出呼吁或退出选择。赫希曼指出,具体方向(+或-)取决于行动者面对绩效衰减时的选择与组织敏感的选择之间的契合程度,契合度越高,呼吁和退出越能够促使管理层做出恢复绩效的举措。相比而言,退出比呼吁更有可能加剧绩效衰减,因此赫希曼尤其重视如何激发呼吁行为。但是并非任何组织形态都对呼吁敏感,行动者选择与组织回应间的匹配度受制于多样的组织环境与组织形态。因此,对组织环境和组织形态进行探讨是必要的。

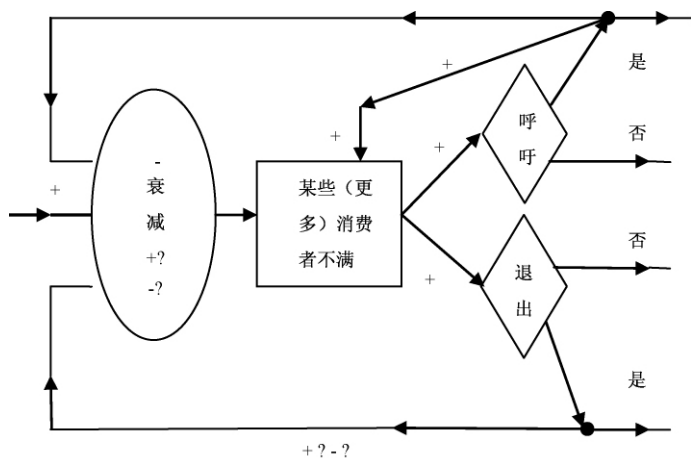


图1 行动者选择与组织反应框架

三、组织形态与组织环境约束下的回馈与恢复机制

在组织研究领域,存在理性(rational)、自然(natural)与开放系统

(open system) 三种研究视角, 理性视角侧重于如何达至目标; 自然视角立足于组织如何适应环境, 以维持生存; 开放系统视角则注重信息的获得机制(可参见 Scott, 1992)。三者并非界限分明, 即使组织具有自身的理性, 但由于处于一个开放系统当中, 目标也可能是多重的。

以企业为例, 与传统经济学假设不同, 赫希曼认为它们不仅追逐利润最大化, 而且追求消费者不满情绪最小化, 后者通过呼吁等行为为组织决策提供另一重目标(见图2)。在垄断条件下, 仅考虑不满最小化, 假设有质量敏感型消费者 A 族和 B 族, 并且产品质量在线性区域上变化, 且 A 族的质量偏好高于 B 族。如果产品质量自 A 滑向 B, 则 A 族抱怨, 反之 B 族抱怨。如果 A 族和 B 族的不满情绪程度相等, 那么企业会把质量定在 A 与 B 之间的 C 点。在竞争条件下, 假设其他产品的质量介于 A 与 B 之间, 如果质量由 A 向 B 下滑, A 族只能忍受, 但如果质量由 B 向 A 提升, 那么 B 族就会选择退出。那么企业从利润最大化考虑, 会将质量定位于 B 点, 如果从不满意最小化考虑, 则会选择 A 点。当两者相互抵触时, 折中和妥协将成为可行选择。因此, 不同的环境下, 组织选择不同的目标才能适应环境。

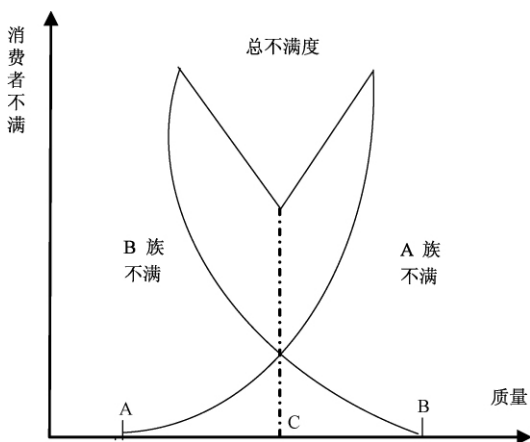


图2 开放环境中的组织目标

组织衰减在不同的市场环境中具有不同的表征, 在竞争条件下, 绩效衰减即使并未影响到产品的质量, 也能够通过利润降低表现出来。由于消费者拥有完备的市场消费信息, 产品质量下滑的企业很

快就会被排挤出去,绩效恢复的空间并不大。而在垄断条件下,消费者通过宣泄不满情绪,或许能够在一定程度上敦促垄断组织改进工作。竞争本身存在很大的负效应,譬如,它有时只能使消费者在众企业间摇来摆去,不但不能为企业提供有关绩效衰减的信息,造成很大浪费(Hirschman,1970:26-29),消费者也不能从中增进愉悦和幸福。而在垄断状态下,消费者的选择范围缩小,或者说被锁定,有利于发挥呼吁的作用。经济学强调垄断具有剥削和牟取暴利的属性,忽视它的另一些属性,比如懒散、脆弱和衰落等,赫希曼据此将垄断组织划分为“逐利型”和“懒散型”两种。^①逐利型垄断更多存在于经济生活中,懒散型垄断则在政治生活中屡见不鲜。在懒散型垄断组织中,呼吁受到钳制,退出更为盛行。赫希曼认为,这能够催生充满活力的政治秩序。在此视角下,他比较了拉美和日本政坛,前者由于文化、地域的邻近和相似性,退出成本很低,后者则成本很高,这带来了不同的政治秩序。然而,赫希曼没有看到两种垄断其实与竞争程度密切相关,逐利型垄断不能称作纯粹的垄断,而是更接近于寡头,其所处的市场环境更近于竞争。

组织形态影响行动者的选择成本,从而产生不同的行为。赫希曼根据进入与退出成本的不同,划分出四种类型的组织(见图3)。竞争性工商企业的进入和退出成本均很低,出现绩效衰退时,人们一般选择退出行为,很少选择呼吁行为。而具有一定进入和退出成本的竞争性政党和志愿者协会中,退出和呼吁均构成人们的选择,与竞争性工商企业相比,进入成本的提升能够提升组织认同的程度,进而激发呼吁。有两种组织退出成本很高,包括极权性的政党和家庭,退出行为几乎无法被选择,但它们的区别在于进入成本不同,极权性政党的进入成本很高,一旦进入即被锁定,退出和呼吁均将受到严厉惩罚。托克维尔(2004)探讨过此类组织,认为极权只能导致人们成为顺民,而非积极的呼吁者。家庭和部落则进入成本较低,呼吁可能被允许。由此可见,进入成本对呼吁行动的影响并非线性的,即进入成本越高,越可能唤起呼吁,过高或过低的进入成本均不能有效地激发呼吁,能否激发呼吁主

^① 前者是在利润最大化和“紧张型经济”的语境下产生的,它会通过歧视性价格,从每个消费者身上榨取最高利润。后者则通过“倒置性歧视”(topsy-turvy discrimination)将乐于呼吁的质量敏感型消费者驱逐出去,从而“懒散”地保持一种低质量状态。

要受制于行动者在不同组织形态中的权力掌握程度。

不同的组织形态决定不同的权力占有度,进而限制人们的选择。^①按照社会交换论的观点,权力源自对可调动资源的占有,以及在社会网中的位置,经济学中称为替代品的多寡。竞争性企业出现衰减时,人们选择退出是由于替代品很多,退出的收益确定性较大,呼吁的效果却具有很大不确定性。同理,低质量产品往往可替代性高,高质量产品则较低。因此,低质量产品出现衰减,人们倾向于退出,高质量产品情境则相反。巴里(Barry, 1974)认为赫希曼没有区分质量衰减和一直处于低质量,其实并没有切中要害,因为根本问题在于是否具有可替代性。

	退出	不退出
不呼吁	消费者很多的、 竞争较充分的 工商企业	极权式的一党制、 恐怖组织、 犯罪团伙
呼吁	自愿式协会、 竞争性政党、 有几个消费者的 工商企业	家庭、部落、 国家、教会、 非极权化的一党制

图3 组织形态约束下的行动者选择

一般来讲,组织数量越少,它们之间的可替代程度越低。赫希曼讨论了在现实生活中广泛存在的介于竞争与垄断之间的组织形态,包括双头垄断与两党制,它们力图发展各自的异质性或不可替代性^②。霍特林(Hotelling, 1929)对此进行过开创性研究,他假定存在两个政党或企业A和B,投票人或消费者对他们的选择仅取决于其意识形态或地理位置(见图4)。那么,从社会最优的角度讲,它们应该将自己的位置定于1/4和3/4处,但为了利润或选票最大化,它们具有向中间移动的

① 组织病理学(organizational pathologies)将权力的滥用看作导致组织运行失常的重要原因,但它们对不同的组织形态与权力程度间的关系讨论得不够。

② 对此进行分析时,赫希曼暂时悬置了“随机可修复的衰减”这个前提,而是着重于对唐斯等人经济分析框架的反思。但我们认为这种前提仍然具有适用性,不过,对衰减的判断更多是主观的,并且退出与呼吁行动的策略性增强。

动力,从而偏离社会最优。

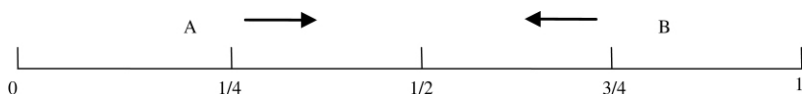


图4 双头垄断或两党制区位

霍特林的简单模型深刻影响了垄断和两党制的经济分析,但他有个先验假定,即投票人和消费者的口味或意识形态偏好均匀分布,并且线性无弹性,即它们永远理性地选择距离自己位置最近的那个企业或政党。唐斯(2005)对民主进行经济分析时,考察了口味或意识形态偏好呈正态分布时的最优状态,认为霍特林的模型夸大了社会最优与组织最优间的差距。根据这种分布,他区分了被动投票人(passives)和中立投票人(neutrals),前者鲜明地支持A或B政党,具有更高的投票激情,因此政党为了这些确定的投票人,不会为拉动不确定的中立投票人而过分地向中间位置移动。一人一票规则下的民主制度同时造成被动投票人的投票参与激情高涨,以及中立投票人投票参与不足。但唐斯没有看到被动投票人会鼓动其他人,其政治影响力不仅是“一票”。赫希曼认为这些人在政党意识形态过分地偏向中间时,很可能大声呼吁,甚至可能退出,因此,他们不像经济学假定的那样需求无弹性,这个群体的作用在经济学和政治学研究中均未得到足够重视。

组织形态与组织环境的不同还在于它们提供的产品有公共性和私人性质之分,能够提供公共产品的组织出现绩效衰减时,人们往往只能局部退出(partial exit),如社区组织,人们在社区中的公立学校水平下滑时,虽然可以转向私立学校,但仍然享受该社区教育水平的“外部性”。^①同样,某些国防官员可以辞掉职位,但仍然受到国家安全水平的影响。因此,行动者退出后,仍然可能以一种外部呼吁的方式,推进组织绩效恢复。其实,公共性产品的重要性质还在于,享有和追求不能截然分开。克莱因(Klein, 1980)注意到,涉及健康或生命、道德底线等问题,例如健康护理、儿童保养等特殊产品出现衰减,行动者会将所有预期成本抛置脑后,这时呼吁的收益是公共产品,代表着对人类生命正

① 比如,如果对社区中儿童爱护公物的教育不足,将影响到其他人使用公共设施时的收益。

当性的宣称,因此,呼吁过程就是行动者的收益(Hirschman,1980)。赫希曼强调,与“搭便车”逻辑不同,人们之所以公共参与不足,是因为过多地关注私人利益。某种程度上,这种“利益话语”的流行与激情的被驯化有关(Hirschman,1981b)。但在涉及公共物品时,激情可能被重新唤起,而不再简单地计算成本,但传统经济学回避了这种讨论,他们对成本与收益的比较更多是短期的、经济的、静态的,忽视了对不确定性和长期性条件下人们行动的考察。^①

我们不仅要理清人们面临组织衰减如何行动,而且必须考察组织是否对这些行动敏感,只有两者契合起来,才能够促使管理者有针对性地进行事前制度设计和事后快速回应,从而延长组织寿命,使其保持可持续发展。赫希曼列举了组织对之敏感的选择与人们在绩效衰减时做出的选择,发现两者未必匹配(见图5)。

		行动者做出的选择	
		退出	呼吁
组织对之敏感的选择	退出	竞争性的工商企业	允许不同意见存在但无制度化反应渠道的组织
	呼吁	与同行有竞争关系的公共企业、 懒散的寡头垄断组织、股份制的法人团体、内部地区等等	成员忠诚度较高的采用民主回应措施的组织

图5 组织敏感的选择与行动者选择间的匹配

对于竞争性的工商业来讲,人们的选择和组织敏感的选择均为退出行为;具有民主渠道的组织出现衰减时,人们往往采取呼吁行动,这恰好是组织敏感的选择,因此,这两种组织往往具有较大的绩效恢复空间。对于选择不匹配的组织,绩效的回馈与恢复渠道可能受阻,赫希曼对它们提出了建议:一是在确保一种机制发挥作用的同时,适当引入另

^① 以公共选择学派为例,他们将政府部门的工作人员视为单纯的利益计量者,忽视了他们的决策关系社会发展、国家进步,具有投入公共物品的性质。因此,亚里士多德笔下有长远和整体利益诉求的政治家在他们那里蜕变成了政客。此时,人们的选择被压缩在当前时点,越来越趋于短期化。

一种机制;二是使退出与呼吁轮流作为主角,从而打破行动者的路径依赖^①,保持组织活力;三是改进使退出和呼吁均能良好运作的总体制度(Hirschman,1970:126)。但是赫希曼没有看到,组织形态对退出与呼吁的敏感程度是由其中的利益集团决定的。如果改变制度设计,可能威胁他们的实际利益。因此,赫希曼分析的立足点仍然是抽象的组织,它惟一的目的在于自身的长远利益。下面,我们从抽象回归到具体,来拓展赫希曼的分析框架,梳理绩效回馈和恢复运作过程中的机制。

四、进一步讨论:赫希曼框架的拓展

《退出》的重大创新在于将关注焦点从探知绩效衰减的源头转移到如何对已衰退的组织进行修复,而组织何以衰退则被定位为“随机”的。但这同时造成了两重逻辑困境:第一,赫希曼的根本目的在于修复组织绩效的衰减,那么在做出修复举措前,必然牵涉到探知衰减的具体缘由。但赫希曼简单地将其看作“随机”的,甚至没有区分内部与外部因素。衰减意味着相对地位的下降,很可能是其他组织绩效提升造成的。巴里(Barry,1974)指出,质量衰减可能意味着外在的强势竞争者的出现,比如不断涌现出来的创新,此时恢复组织绩效便不仅是单个组织的问题,而必须考察整个组织环境。第二,赫希曼认为衰减具有随机性,任何制度设计不能避免趋于衰退的趋势,又指出一定的制度安排可以防范组织衰退,其中的悖谬显而易见。他设计出组合退出和呼吁的制度安排,为加大呼吁发挥作用的可能性甚至提出脱离现实的制度干预,比如,让消费者在垄断条件下“苦中作乐”就有矫枉过正的嫌疑。

此外,我们必须更为关注回馈组织衰退和组织做出反应的主体,即“谁退出”、“谁呼吁”、“谁反应”和“对谁忠诚”。首先,赫希曼更多地关注消费者的选择行为,但并未很好地区分消费者与组织内部成员的不同作用。经济学关注消费者的退出,是因为它们可以通过市场份额直观地显示出来,但企业缺乏足够的动机对其呼吁做出反应,更多地将其看作噪音和成本,而不是绩效衰减的来源,因为不同消费者对企业有

^① 赫希曼的研究发现,人们对于退出与呼吁的选择存在路径依赖,譬如,离婚者更倾向于离婚(Hirschman,1980)。

不同的偏好,呼吁反映的往往不是客观的衰减,而是主观的“不适”,其信息对于组织的价值并不高。内部成员的呼吁则更可能提供有价值的信息。其次,赫希曼没有考虑到第三方机构,如新闻媒体、质量监管机构的呼吁行为,它们是有专门意义的“呼吁者”。虽然它们并非为组织绩效的提升服务,但会影响组织的社会声誉,关系其长远发展(参见 Scott, 1992)。第三,组织并非一种抽象存在,而是由实在的人组成,他们带着怎样的动机去设计“退出一呼吁”的组合机制,追求组织可持续发展?赫希曼(Hirschman, 1980)在后来的研究中注意到这点,强调管理者缺乏了解自己表现如何的积极性,而是希望得到对其权力不构成威胁的反应。^①组织并非完整一块,而是由各种利益集团组成的,各管理层级可能存在利益冲突。谁来制定衰减标准,谁来做出对退出和呼吁的回应?问题的答案并非显而易见。第四,赫希曼没有探讨“忠诚于谁”的问题,是忠诚于组织本身还是忠诚于组织管理者,两者的差别是巨大的。赫希曼更侧重前者,但后者在现实生活中更常见。伯奇(Birch, 1975)遵循的就是这种思路,他认为,忠诚是一种服从的倾向,而非批评的倾向,呼吁与忠诚是负相关而非正相关。罗斯伯特等(Rusbult et al., 1988)则将“忠诚”独立出来,看作对绩效衰减的消极性回应。因此,赫希曼探讨组织衰减的微观机制并未在实践层面把握过程本身。

在组织衰减的回馈过程中,人们行动的方式和力度具有多维性,我们需要对“退出”和“呼吁”展开详析。基利(Keeley & Graham, 1991)根据退出与呼吁的力度,列举了四种不同组合,在呼吁维度上,区分了大声喧嚷和保持沉默(呼吁与不呼吁)两个层级;退出维度上,则分为离开和留守(退出与不退出)两个层级。^②它们两两组合成四种行为,即内部改变的努力、积极接受/保持忍耐、大声退出和悄然退出(见图6)。赫希曼更多地分析“内部改变的努力”和“悄然退出”两种行为,实际上“大声退出”更可能引起组织管理层的重视。“积极接受”和“保持忍耐”可合称“冷漠”行为,即不退出也不呼吁,组织管理层很难从这类群体中感知到组织衰减。具体地讲,积极接受类似于无意识忠诚行为,很

① 权力的运作形式在当今的科层组织中尤其明显,它的重大特点是控制信息。梅耶与朱克(Meyer & Zucker, 1989)研究发现,人们关注怎样维持现有组织,而非扩大组织运作,这是产生信息控制的重要因素。

② 退出与呼吁可被划分出无限层级,而非简单的两种。

大程度上是尚未感知到衰退造成的,保持忍耐者则是指在感知到绩效衰退后暂时不退出,但如果绩效再衰退,比积极接受者更有可能退出。

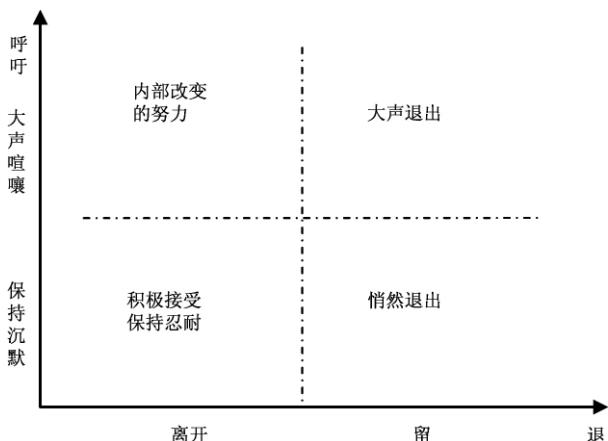


图6 不同层次的退出与呼吁组合

不仅退出与呼吁行动存在层级,组织本身也存在层级,这同样为赫希曼所忽视。国家可被视为较高层级,国内的文化、商业组织则层级较低。如果前者发生主观或客观的衰退,人们很难退出,正式的呼吁渠道也很少,此时人们可能通过次级组织进行呼吁。此外,对某次级组织的忠诚可能造成对其他次级组织的歧视,两者如何协调才能增大较高层级组织的福利,而非单纯地提升某次级组织绩效(Akerlof,1983)?

此外,人们的行动是相互影响的,这种影响推动不同的人在不同时点做出同样的选择。范兰格(Van Lange,1994)发现,对那些不退出者而言,如果其他人有背叛行为,或者条件变得困难,也会选择退出。库兰(Kuran,1995)笔下的偏好伪装者可能瞬间撕下“面具”,在某个时点顷刻崩溃,譬如退出者达至某种临界值,或“皇帝新装”的秘密被暴露,信息和权力同时得到释放。因此,关注人们的行动达到何种临界值才会起到爆发性作用非常重要(Marwell & Oliver,1993;谢林,2005)。链接退出与呼吁的“退出威胁”^①在某个临界值转化为退出,或者开始引

① 退出威胁是增进呼吁作用的有效砝码,即呼吁者发出管理者若不采取恢复绩效的措施将采取退出行为的威胁。但赫希曼对退出威胁的阐述含糊其词,一方面他指出退出威胁能够促进呼吁,另一方面又把垄断条件下“软磨硬泡”看作退出威胁的有效替代,给我们提供的分析逻辑并不清晰。

起管理层的重视。此时,行动便由个体性转化为集体性。莱弗(Laver, 1976)强调,个体性的退出威胁不足以构成增强呼吁作用的主要因素,但这种威胁能够鼓动没有感知到质量衰退者的退出。人们并非同时感知到质量衰减,最先感知者遭受的损失最大,最有可能发出一连串的退出威胁,它的“外部性”赫希曼并未充分重视。对于集体性的行动,赫希曼引入联合抵制(boycott),但对于这个带有集体行动色彩的概念,他几乎一笔带过,为后来者留下了很大的拓展空间。

赫希曼的理论框架在经验研究中检验和发展的意义也很巨大。韦西和库伯(Withey & Cooper, 1989)曾对退出、呼吁、忠诚和冷漠四个维度进行探源,发现忠诚行为更多受到回应收益的影响,冷漠行为则受制于成本。伯若夫和卢因(Boroff & Lewin, 1997)将对企业的忠诚以及对呼吁有效性的感知作为两个主要自变量,以受过不公正待遇或相对地位感较差的人为分析对象。结论是,在这个群体当中,忠诚对呼吁和退出都有反面影响,也即他们更倾向于沉默。此外,《退出》中的有些概念,如“忠诚”和“无意识忠诚”等应该在经验研究中得到测量。

五、结 语

赫希曼的研究充分注意到了组织的异质性,关注组织如何在不确定的环境下实现持续发展。他以组织衰减的回馈和恢复机制为突破点,为我们展示了一幅跨学科的画卷。因此,在方法论层面,这项研究的意义也是卓著的。长期以来,经济学往往将呼吁等所谓的非理性行为看作形式化分析的扰动项,但阿克洛夫(Akerlof, 1990)明确表示这种观点存在诸多问题。社会学的某些权威则将衰减或社会问题排斥出社会事实,回避对它们的研究(涂尔干, 2000)。这种思维方式可称为“类型逻辑思维”(typological thinking),是过分模仿自然科学造成的。然而,社会科学与自然科学的重要区别在于,它应该遵循“总体逻辑思维”(population thinking),对个体和组织的异质性进行考察(谢宇, 2008)。赫希曼的研究推动我们进一步关注组织实践,思考微观与宏观的链接机制。波斯坦(M. M. Postan)以英国经济危机为例,提出与传统宏观经济学不同的解释思路,指出相对于宏观政策失误,微观层面的经济松弛更能解释危机的产生。赫希曼认同该论证,强调在解释宏观

问题时,探讨其微观机制更具有说服力(参见 Hirschman,1970:5-14)。这与涂尔干的主张截然不同,更近于科尔曼(1999)倡导的“宏观—微观”机制,后者为人们提供的解释链条更具有可深入性和可检验性。^①

循着赫希曼的研究方向,我们可以深入思考或重新检视长期争议的问题。林毅夫(Lin,1990)以我国1959-1961三年大饥荒为案例,对人民公社机制进行探讨。他认为,退出机会被剥夺扭曲了公社的激励机制,导致大灾荒(绩效大幅衰减)出现。那么,为什么呼吁没有产生良好的作用呢?如果对退出与呼吁的钳制全部放开,在当时的组织环境中,会有怎样的后果?普法夫(Pfaff & Kim,2003)研究发现,退出与呼吁交互作用,共同推动了东德体制的倒塌。由此可见,在经济学框架中,问题往往被简单化了。赫希曼同时引入多个学科的概念,促使人们消弭学科间的隔膜,对澄清事实及深化解释链条贡献颇丰。

最后,赫希曼的研究有浓厚的现实意味。总结我国三千多年来的朝代更迭,深入思考更迭前后人们做出的选择,或许不仅能帮助我们实现当前的民族复兴,而且能使我们走出组织兴衰的周期性怪圈,真正地实现可持续发展。我国尚处在社会发展模式的转型期,上世纪90年代具有较高效率的出口导向型企业在金融危机到来后倒闭或衰退,此时对赫希曼的框架进行整理和反思不仅很有必要,而且是一个契机。

参考文献:

- 阿尔伯特·O. 赫希曼 2001,《退出、呼吁与忠诚:对企业、组织和国家衰退的回应》,卢昌崇译,北京:经济社会科学出版社。
- 埃米尔·涂尔干 2000,《社会分工论》,渠东译,北京:三联书店。
- 安东尼·唐斯 2005,《民主的经济理论》,姚洋、邢予青、赖平耀译,上海:上海人民出版社。
- 托克维尔 2004,《论美国的民主》,董果良译,北京:商务印书馆。
- 托马斯·C. 谢林 2005,《微观动机与宏观行为》,谢静、邓子梁、李天有译,北京:中国人民大学出版社。
- 谢宇 2008,《奥蒂斯·邓肯的学术成就:社会科学中用于定量推理的人口学方法》,《社会》第3期。
- 詹姆斯·S. 科尔曼,1999,《社会理论的基础(上)》,邓方译,北京:社会科学文献出版社。
- 周雪光 2003,《组织社会学十讲》,北京:社会科学文献出版社。
- Akerlof, George A. 1982, "The Consequences of Cognitive Dissonance." *American Economic Review* 7.

① 此处尤其得益于刘世定教授的提醒。

- 1983, “Loyalty Filters.” *The American Economic Review* 73 (1).
- 1990, “George A. Akerlof.” In Richard Swedberg (ed.), *Economics and Sociology: Redefining Their Boundaries: Conversations with Economists and Sociologists*. N. J.: Princeton University Press.
- Arrow, Kenneth 1974 *Limits of Organization*. New York: Norton.
- Barry, Brian 1974, “Exit, Voice and Loyalty.” *British Journal of Political Science* 4.
- Birch, A. H. 1975, “Economic Models in Political Science: The Case of ‘Exit, Voice, and Loyalty’.” *British Journal of Political Science* 5 (1).
- Boroff, Karen E. & David Lewin 1997, “Loyalty, Voice, and Intent to Exit a Union Firm: A Conceptual and Empirical Analysis.” *Industrial and Labor Relations Review* 51(1).
- Cyert, Richard M. & James G. March 1963 *Behavioral Theory of the Firm*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Fireman, Bruce & William A. Gamson 1979, “Utilitarian Logic in the Resource Mobilization Perspective.” In Mayer N. Zald & John D. McCarthy (eds.), *The Dynamics of Social Movements*. Cambridge, Mass.: Winthrop.
- Friedman, Milton & Rose Friedman 1980 *Free to Choose: A Personal Statement*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Hirschman, Albert O. 1965 *Journeys Toward Progress: Studies of Economic Policy-making in Latin America*. Garden City, N. Y.: Doubleday.
- 1970, *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations and State*. Cambridge: Harvard University Press.
- 1971 *A Bias for Hope: Essays on Development and Latin America*. New Haven, Conn.: Yale University Press.
- 1978, “Exit, Voice and the State.” *World Politics* 31(1).
- 1980, “‘Exit, Voice, and Loyalty’: Further Reflections and a Survey of Recent Contributions.” *The Milbank Memorial Fund Quarterly. Health and Society* 58 (3).
- 1981a, *Essays in Trespassing: Economics to Politics and Beyond* [Eng.]. New York: Cambridge University Press.
- 1981b, *The Passions and the Interests: Political Arguments for Capitalism before Its Triumph*. Princeton, N. J.: Princeton University Press.
- 1982, *Shifting Involvements: Private Interest and Public Action*. N. J.: Princeton University Press.
- 1990, “Albert O. Hirschman.” In Richard Swedberg (ed.), *Economics and Sociology: Redefining Their Boundaries: Conversations with Economists and Sociologists*. N. J.: Princeton University Press.
- 1998, *Crossing Boundaries: Selected Writings*. New York: Zone Books.
- Hotelling, Harold 1929, “Stability in Competition.” *Economic Journal* 39.
- Kahneman, D. & A. Tversky 1979, “Prospect Theory: An Analysis Decision under Risk.” *Econometrica* 47(2).

- Keeley, Michael & Jill W. Graham 1991, "Exit, Voice and Ethics." *Journal of Business Ethics* 10(5).
- Klein, Rudolf 1980, "Models of Man and Models of Policy: Reflections on 'Exit, Voice and Loyalty' Ten Years Later." *The Milbank Memorial Fund Quarterly. Health and Society* 58 (3).
- Kuran, Timur 1995, *Private Truths Public Lies: The Social Consequences of Preference Falsification*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Laver, Michael 1976, "'Exit, Voice, and Loyalty' Revisited: The Strategic Production and Consumption of Public and Private Goods." *British Journal of Political Science* 6(4).
- Lin, Justin Yifu 1990, "Collectivization and China's Agricultural Crisis in 1959-1961." *The Journal of Political Economy* 98(6).
- Marwell, Gerald & Pamela Oliver 1993, *The Critical Mass in Collective Action: A Micro Social Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Meyer, Marshall W. & Lynne G. Zucker 1989, *Permanently Failing Organizations*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Mills, C. Wright 1967, *The Sociological Imagination*. Oxford: Oxford University Press.
- North, Douglass Cecil 2005, *Understanding the Process of Economic Change*. N. J.: Princeton University Press.
- North, Douglass C. & Robert Paul Thomas 1973, *The Rise of the Western World: A New Economic History* [Eng.]. Cambridge: Cambridge University Press.
- Olson, Mancur 1971, *The Logic of Collective Action: Public Goods and the Theory of Groups*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- 1982, *The Rise and Decline of Nations: Economic Growth, Stagflation, and Social Rigidities*. New Haven: Yale University Press.
- Pfaff, Steven & Hyoung Kim 2003, "Exit-Voice Dynamics in Collective Action: An Analysis of Emigration and Protest in the East German Revolution." *The American Journal of Sociology* 109(2).
- Rusbult, Cary E., Dan Farrell, Glen Rogers & Arch G. Mainous 1988, "Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction." *The Academy of Management Journal* 31(3).
- Scott, W. Richard 1992, *Organizations: Rational, Natural, and Open Systems*. N. J.: Prentice Hall.
- Simon, Herbert A. 1957, *Administrative Behavior*. New York: Free Press.
- Withey, Michael J. & William H. Cooper 1989, "Predicting Exit, Voice, Loyalty, and Neglect." *Administrative Science Quarterly* 34(4).
- Van Lange, P. A. M. 1994, "Toward More Locomotion in Experimental Games." In Ulrich Schulz, W. Albers & U. Mueller (eds.), *Social Dilemmas and Cooperation*. New York: Springer.

作者单位: 北京大学社会学系
责任编辑: 杨可