

人本管理经典译丛

〔美〕乔治·埃尔顿·梅奥◎著
张爱民 唐晓华◎译

畅销欧美70年

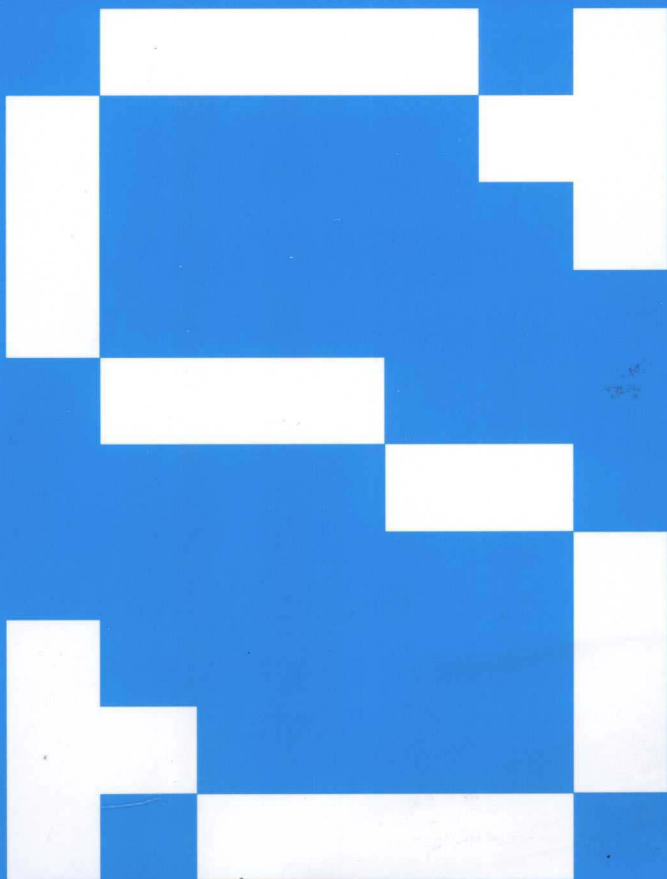
从科学管理到人本管理！

行为科学奠基人梅奥代表之作！

工业文明的社会问题

● Social Problems

● Industrial Civilization

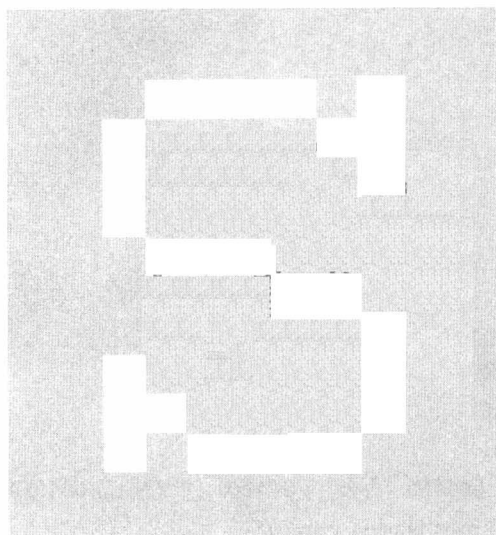


THE SOCIAL PROBLEMS OF AN INDUSTRIAL CIVILIZATION

 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

工业文明的社会问题

〔美〕乔治·埃尔顿·梅奥◎著
张爱民 唐晓华◎译



版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

工业文明的社会问题/ (美) 梅奥著; 张爱民, 唐晓华译. —北京:
北京理工大学出版社, 2013. 5

ISBN 978 - 7 - 5640 - 7680 - 1

I. ①工… II. ①梅… ②张… ③唐… III. ①社会问题 - 研究 IV.
①C913

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 079457 号



出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (办公室) 68944990 (批销中心) 68911084 (读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

排 版 / 北京精彩世纪印刷科技有限公司

印 刷 / 北京泽宇印刷有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 11.5

字 数 / 103 千字

版 次 / 2013 年 5 月第 1 版 2013 年 5 月第 1 次印刷

责任校对/杨 露

定 价 / 48.00 元

责任印制/边心超

图书出现印装质量问题, 本社负责调换

序

这是埃尔顿·梅奥教授准备撰写的三本系列丛书的第二本。这三本书将有选择性地从几个侧面来为我们展示 25 年来工业现场研究的状况。这项研究的目的是要努力获得对人与人的关系——这个题目遭到最严重的忽视——更好且更根本的理解,并设法去改善这种关系。在开始研究工业里的男女工人前,梅奥已经具有了长期的自我训练和在不同的社会环境中对待人与事的现场经验,这三本书就是据此所进行的成熟思考。由于其早期的研究工作,当他将注意力转向工业时,即为其研究带来了三点优势:“一是对事物亲密无间、习以为常和发自直觉的熟悉感;二是对事物拥有系统的知识;三是卓有成效的思考事物的方法。”已故的劳伦斯·J·亨德森认为,这些是在新领域从事客观的现场研究工作的必备条件。

梅奥是在哈佛大学商学院工业研究部任职约 20 年的资深教授。由梅奥本人和他在工业界和商学院的同事们所从事的该研究部的这项研究,一直都是对具体的工业情况的第一手资料 and 现场的研究。这个项目为期 20 年的历史,是一部真知灼见不断积聚的研究发展史。

在其首部关于该工业研究的综合报告中(《工业文明的人类问题》,1933 年出版,1946 年再版),梅奥在研究并确保对个

别工人与他们从事的工业工作的关系有更深刻理解的方法方面,在促进工人们安于自己所从事工作幸福感的途径方面,都进行了开创性的工作。此后,在梅奥和他的同事的指导与合作下,西部电气公司所进行的五年研究计划的更详细的报告随之得以发表。所有这些报告都承认,社会集团、工作团队和个别工人都很重要。怀特黑德的研究,即根据对西部电气保存的独一无二的试验记录进行的严谨的统计学分析,有力地说明了影响这个参与试验的群体的社会因素的意义。罗特利斯伯格和迪克森的著作也说明了社会因素的重要性。可是,这三份报告对于关注此问题的读者来说,最终的结果就是强调个人因素,包括强调生活在社会环境中的个体的重要性。

在出版了前一部著作 12 年后,梅奥在目前的这个报告中强调的重点发生了变化:并未排除个体,但重点讲到群体的重要意义和理解群体行为的方法。这些群体既包括组织起来并为管理部门所认可的正式组织,也包括自发的、非正式组织。后者的意义乃至其存在的事实,都常常为行政管理所忽略,甚至工人们自己也忽略了此事。这份报告提出了在基本工业活动层面如何确保群体合作的重要意义。报告也指出,快速的技术进步和工人们工作过程中人事关系的频繁变化使这个问题的重要性在不断增加。原有的处理技术的能力不断遭到破坏,而行政管理部门却未给予足够的关注。当然,邻里生活不断遭到破坏,而在我们周围,梅奥所谓的定型社会的稳定性作用在不断松弛,这些都加剧了困难程度。在很大程度上,这些困难

又是实用科学对生活在工业里的人们的冲击,以及汽车等重大发展对人们非工作时间生活的冲击的结果。

在这里,梅奥也给我们举了些例子,说明有些地方的行政管理者已经成功地使得工厂群体在其群体合作的态度上获得如此的稳定性,以至于群体中的成员明确承认,对他们而言,工厂俨然成了寻求美好生活的稳定力量。这种成就是在工厂内技术变革和工厂外群体生活混乱不堪的情形下取得的。这样,梅奥首次以特定实例的形式向我们展现出,在工业内部本身,工业行政管理者在其能力范围内便可以创造出一个能够部分有效替代旧有邻里的稳定影响的方法。如果就业稳定,就有可能使工业成为一种谋生的手段,同时也是一种在社会方面令人满意的生活方式。

这种看法似乎与劳工和行政管理层之间的斗争以及困扰我们的日益加深的仇视和偏见相去甚远。然而,除非我们能够在纷繁复杂的工业文明中重新恢复我们的日常生活中由于个体差异的存在而须具有的某种类似相互理解的能力,除非我们能够学会如何使我们的文明与不断的变革相适应,否则我们在国内事务方面无法维持必要的稳定状态,同样也无法在国际领域成为维护和平的有效力量。的确,我们国内目前的状况并不能使斯大林先生得到这样一种印象,即我们将成为维护海外和平的持久力量。很少有迹象可以表明,我们已经解决了具有适应力的文明的问题,以应对持续不断的技术和社会变革。

梅奥还有一项研究和解释的工作要做。我们需要他更完

整地完成他那部引人入胜又令人充满期待的大作——《一个“具有适应力的”工业：我们的政治问题》。当这部著作问世时，我希望它不仅解决了民主国家及其内部有效合作的问题，而且更多地关注聚集庞大的人力和物力的大规模工业生产中同样存在着确保合作的问题。在这种大规模的生产中，高技术效率经常同不断增长的存在于工业内部和外部的社会分化发生着冲突。

在工业内部和我们的各级学校里都有一种基本工作要做。在这方面，梅奥本人及其在哈佛大学商学院的同事们，在他的领导下已经做了很多。这表明，取得重要成就是可能的。

华莱士·B·多纳姆

导论

华莱士·B·多纳姆博士

行政学教授

哈佛大学

亲爱的多纳姆：

这本书是你要求我在辞职前完成的。无论从任何意义上讲,这都不是自从你和我(当时你是行政学院研究生院院长)都强烈地感到必须对人类行为和人类关系进行研究之后所做工作的全部报告。这种研究,如果不是从其他假设,而是从生物学或者与人的因素相关方面的临床医学所证实的假设出发,我们相信,这将比直接研究劳工关系的效果更佳。我们在纽约的谈话距今已经 20 年了,就在谈话的第二年,即 1926 年年中,我们在哈佛大学的工作在劳拉·斯佩尔曼·洛克菲勒纪念基金会,即后来的洛克菲勒基金会的支持下就已经开展起来了。几乎与此同时,疲劳问题实验室的劳伦斯·亨德森、阿里·博克和 D·B·迪尔加入进来。1927 年,F·J·罗特利斯伯格开始了对哈佛大学学生极其困难但有价值的研究工作,虽然该研究成果尚未出版。本书中想要将西部电气公司的研究以及疲劳问题实验室众多方面的成果(有些依然是军事秘密)全部囊括进来是不可能的;我被迫沿着一种单轨路线去梳理我们所从事的研究带来的极端复杂的启示的发展轨迹,并尽我所能去说

明。对于我们这个遭受战争蹂躏的世界而言,我相信这种启示意义非凡。

自从我们 1925 年首次探讨这些问题以来,情况已经发生了悲剧性的变化。那时候,美国或者它的一些自认为会成为领袖的人们相信,人们已经建立了一个繁荣的社会,也已经克服了循环发生的经济萧条的问题。我们当中的许多人相信,或者至少希望位于日内瓦的国际联盟能够认真而虚心地开展工作,用和平与智慧来代替战争与自负。工业问题似乎尚未暗示会对宪政改革方法构成任何隐蔽的威胁,没有人料想到会对文明的基础发动野蛮的进攻。简言之,在此处同在其他任何地方一样,对于要命的 1929 年之后发生的事件,社会完全没有准备。

现在,经历了一次严重的大萧条和人类所曾知晓的最可怕的战争的洗礼后,我们面对的世界发生了可怜兮兮的变革——在欧洲,城市变成一堆瓦砾和彻头彻尾的人类混乱;在亚洲和太平洋岛屿上,觉醒却犹疑不决的人们完全没有准备好去担负起他们所要面对的艰巨使命;在东欧,如同在中国一样,农民完全从其默然忍受和似是而非的满足中揭竿而起,正在要求更高的物质生活水平。和在原始人群里经常见到的那样,人们相信,只要要求的呼声足够响亮,所要求的事情必定会实现。但他们并不了解,较高的生活水平是需要持续不断的再创造或者付出更艰辛的努力才能实现的。如果实现不了这个目标,人们很容易相信这是某些人,比如美国人、民主寡头或者资本家故

意不让他们实现的。

还有一些人——或许是广播评论员——这些人好像凭着自己对民主制的狂热宣传就暗示,代议制政府众多形式当中的某一种形式将作为某种具有魔力的符咒,帮助一个民族卓有成效且系统地解决合作方面存在的问题,而不论这个民族的文化层次有多么低。不幸的是,这种理论至少存在三个限制性条件,这些条件决定了该理论在特定民主政体形式中的适用性。这些条件是:

第一,必须在处理技术的能力和文化水平上具有充分普遍的标准。或许这项条件不完全适用于某些时期,比如英国历史上文学和学术的阶层主要集中在宗教集团的那些时期。在那样一些时期,僧侣阶级所能够行使的政治权力相当有限,最起码在英国是这样的。掌握实际权力并在技术方面成就卓越的阶级,固然在行政管理方面比平民们经验更丰富,但一般而言这些人也是没有什么文化的。但是,在现代工业社会,最后的决策权必须授予那些同时具有技术理解力和社会理解力的群体——如果这些决策合情合理而且是先进的。这项要求无论怎么说也没有排斥工人及其代表参与的意思,虽然,在法律界那些依然沉迷于破旧不堪的口头上的主权论的那部分人可能会遭到排斥。事实上,提出一项可行的技术和文化标准只是说明一个显而易见的事实,即只有具有适应能力的人才能掌控具有适应力的社会。这就要求大力推进教育和训练的概念,改进教育和训练的方法。个人只有通过经验和教育方能获得适应

力。一成不变的常规训练仅适用于“成型的”社会,无法满足由现代科学技术创造出来的世界的需要。

第二,在一个社会群体不同,物质生活标准存在极端差异的社会里,代议制政府不能令人满意地服务于社会公众的福祉。当更低层次的阶级为了维持生计艰辛劳作,但事实上依旧无法满足其生理和社会需要时,这个先决条件尤其正确。历史上此类事例比比皆是:18 世纪后期的法国和 19 世纪初期的英国即是如此。使整个社会都具有足够高的物质生活标准,将之作为建设民主制度的一个先决条件是明智的。英国在战时保障所有儿童在生活必需品上有足够的供应,不论其社会身份和经济状况如何,原因就是它认识到了这种需要。

第三,代议制政府在一个因群体敌对和仇视搞得内部四分五裂的社会里是不能有效运转的。民主国家里的一些政治领袖和工业领袖对行政管理方法一无所知,这很可能导致合作方面的不作为程度逐渐提高。这种情况非常危险。斯坦利·卡森指出^①,郁滞症,即具有社会功能的群体不能进行合作并随后引发相互敌视,曾经是伟大文明的有案可查的破坏者。

在短暂的 15 年中,俄国曾经努力将东欧和北亚之一的广袤地区内的原住民的文明程度提高到一个具有处理技术的能力和能读写的文化水准上,运用所谓的民主方法,经过数代人的努力也不能取得如此成就。正当和平的艺术获得重大成功

^① 《进步与灾难》,纽约,哈珀兄弟出版社,1937 年版,第 205 页。

之时，却遭受到野蛮的德国掠夺者的攻击，主要成就被无情地摧毁。在美国和英国的大量物质援助下，俄国反败为胜，并将入侵者赶了出去。在盟国的军事援助下，俄国充分地、尽职尽责地在自己的国土上将德国人挫败。希特勒说过，俄国是一个在任何列强的联合进攻下也从未屈服过的国家。看起来显而易见的是，不同人民群众自发的和全身心的合作令其取得了如此成就。但不能将此结果完全归功于国家危急形势所致，尽管当时的危急形势的确极为严峻。因此，很自然地，恰恰是俄国对信口开河地宣讲“民主方式”表示了不安，也恰恰是俄国人最透彻地理解了上述三点限制性条件的重要意义。在旧金山会议上表现出来的分歧的根源，是对完全不同的社会形势类型的观察。在英国和美国，处理技术的能力和基本文化水平较高，这是近 200 年科学技术的发展以及一个世纪以来普通民众都能简单阅读的结果。而在俄国却并非如此。俄国所掌握的处理技术和读写的能力在其看来一定是幼稚可笑的。俄国在发展和平艺术的同时能否按着相同的步伐发展民主和人民管理，在当前依然是一个有待解决的问题。

可是，盎格鲁撒克逊文明话语中无休止地讨论到这个“民主”，其真实含义到底为何呢？英语国家的民主和所有其他政体形式之间的区别是重要而深刻的。所有其他政体的形式都是单一性的，而民主则是多面性的。其他形式的政体，从罗马帝国到墨索里尼的卑贱的法西斯主义，都可以用一张工程蓝图表示出来——权力集中在顶端，以下各级权力只有获得位于顶

端的权力的批准或者授权时才能行使其功能。“霍布斯的伟大的利维坦、圣典学者的充分权力论、神秘权威论、奥斯汀的国家主权论,名目繁多,都是指的同一个事物,即从国家统一概念中演绎而来的,赋予立法者无节制和无上的权力。目前思考中的它是国家还是教会的问题已经无关紧要了。”^①

在民主政体中不存在那种最终权力集中于顶端的现象。从理论上讲,权力的中心根据形势的需要从一个地方转移到另一个地方。民主政体相较于所有其他政体,从君主制到共产主义,都有着难以企及的优越性。所有其他政体都是过时和僵化的——权力集中,称其为国王还是法律是没有区别的;而民主政体大体上讲与人类社会的发展方式非常接近。在国家处于紧急状态期间,比如遇到大萧条、战争、瘟疫、水灾和饥荒等,中央权力机关必须临时将权力掌控起来,像一位暴君那般独断专行。但是,一旦紧急状态结束,中央控制就应放松,权力的中心再次回归到权力边缘的组织中。正是因为这些位于工作台和其他地方的非正式组织,才一直是自发合作的源泉。中央和地方权力就是这样互为补充,互相完善的——合乎逻辑和目的明确的控制来自权力的顶端,而自发的和合作性的控制则来自权力的末端。从历史上讲,伟大的民主国家希求的是明智的控制而非权力,它试图将遇到任何难题时做出决策的权力中心置于接近形势所要求安放的地方。因此,明智的行政管理者就是如

^① 约翰·N·菲吉斯:《现代国家里的教会》,伦敦,朗曼斯·格林公司,1913年版,第79页。

此规划其政策的,甚至处于现代工业里的人们同样能够发现这样的行政管理者。允许相关的群体充分发表其看法同由少量掌握高超的处理技术能力所设计出来的合乎逻辑、目的明确的规划有着同等重要的意义。因为,一个社会除了必须追求技术进步以外,还得保证每个人都能够有效地参与和合作。

而有效合作是我们在 20 世纪中叶所面临的问题。没有什么“主义”可以帮助我们解决这个问题;我们必须心甘情愿地回到耐心地、脚踏实地地进行工作的轨道上来,专注于这个完全被忽略的自发参与的决定因素问题。民主国家的定期选举不过是使一个社会将控制的中心按着智慧和理解的指引进行转移的一种原始且浅陋的方法而已。在这些事情上,我们的政治领袖和科学领袖们令我们感到失望,因此,我们必须重新启程。

本书中没有对政治领导问题进行深入讨论,虽然在第二章“乌合之众的假设”中点出了我们的经济思想和政治思想中都存在的缺点。在今后的某个时间,我们可以出版一本研究工业文明中的政治问题的著作,这是我的一个期望。

但是,将科学方法应用于社会情况的研究,在有可能把运用工业中的现场研究方法所得到的结果描述出来之前,需要一些按语。为此,在第一章《进步的阴暗面》中,提醒人们关注系统研究的不平衡状态——过分偏重于对技术和物质的研究,而将人的和社会的领域(医学除外)抛给了无聊的“主义”和无端的猜测。

如果必要,原子弹此时会跳出来提醒我们,要同时对我们取得的成就和遭遇的挫折给予关注。我们已经学会了怎样在转瞬之间令千万生灵灰飞烟灭;却不知道应如何按部就班地着手指引各种不同的群体和国家在创造文明的事业方面进行合作。

摧毁文明的并非原子弹。但文明社会却会毁灭自己——最后,毫无疑问地要用到炸弹——如果它不能理解合作,又不能控制对合作的援助和阻碍。

您本人关于为了负责任地生活的教育问题的讨论,指出了我们必须遵循的道路。

您最诚挚的

埃尔顿·梅奥

1945年10月1日

目录

第一篇 科学与社会	1
第一章 进步的阴暗面	2
第二章 乌合之众的假设及其必然推论,国家绝对	40
第二篇 现场研究	69
第三章 初步调查	70
第四章 霍桑和西部电气公司:对访谈实验做 进一步评论	81
第五章 缺勤和转业	103
第六章 “爱国主义是不够的,我们必须摒弃 对人的仇恨与不满”	131
附 录	
哈佛大学商业管理研究所工业研究部 1926 年 到 1945 年的研究工作	144

第一篇

科学与社会