

现代图书馆管理综论

编 著 卢盛华 田海燕 许雁伟
韩娟娟 司姣姣 张新红 李 萍

辽宁大学出版社

责任编辑：黄 铮

封面设计：陈亚博

责任校对：彦 子

ISBN 978-7-5610-6940-0



9 787561 069400 >

定价：38.50元

现代图书馆管理综论

编 著 卢盛华 田海燕 许雁伟
韩娟娟 司姣姣 张新红
李 萍

辽宁大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代图书馆管理综论/卢盛华等编著. —沈阳:
辽宁大学出版社, 2012. 9
ISBN 978 - 7 - 5610 - 6940 - 0

I. ①现… II. ①卢… III. ①图书馆管理 IV.
①G251
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 220090 号

出 版 者: 辽宁大学出版社有限责任公司
(地址:沈阳市皇姑区崇山中路 66 号 邮政编码:110036)
印 刷 者: 锦州兴达印务广告有限责任公司
发 行 者: 辽宁大学出版社有限责任公司
幅面尺寸: 185mm × 260mm
印 张: 29.5
字 数: 935 千字
出版时间: 2012 年 9 月第 1 版
印刷时间: 2012 年 9 月第 1 次印刷
责任编辑: 黄 铮
封面设计: 陈亚博
责任校对: 彦 子

书 号: ISBN978 - 7 - 5610 - 6940 - 0
定 价: 38.50 元

联系电话: 024 - 86864613
邮购热线: 024 - 86830665
网 址: <http://www.lnupshop.com>
电子邮件: lnupress@vip.163.com

现代图书馆管理综论编委

(按姓氏笔划排序)

卢盛华	司姣姣	毋艳岩	田海燕	邓 珊
李 萍	李景芝	许雁伟	杜小保	张新红
茅 玲	高 伟	贾 芳	韩娟娟	靳艳明
樊悦桂				

前 言

我们身处的时代,是科技飞速发展、经济竞争日趋激烈、各学科相互渗透、边缘学科层出不穷的新时代。

新时代对图书馆人提出了新的更高的要求,要求图书馆人树立新观念、掌握新技术、运用新的管理理念、管理手段和管理方法,深化图书馆服务意识,为社会做出新的贡献。

图书馆如何为社会做出新的贡献?有效的途径之一就是提高图书馆的管理水平。如何提高现代图书馆的管理水平?这是一个非常复杂的系统工程。因为管理效果的好坏是受到诸多因素的影响。虽然现在的管理理论众多,但是没有哪一种管理理论是万能的灵丹妙药,因此选择正确、合适的管理理论是关键的因素之一。据此,本书根据图书馆的管理需要,结合图书馆的实际,编撰了一系列运用在其它行业上,并取得了明显效果的现代管理理论,其目的希望对图书馆的管理人员在选择相关的管理理论时有所参考与裨益。

本书共分十七章,由下列图书馆人员撰写:

田海燕(第一、三章)、李萍(第二章)、毋艳岩(第四章)、司姣姣(第五章)、韩娟娟(第六章)、高伟(第七章)、李景芝(第八章)、茅玲(第九章)、许雁伟(第十章)、张新红(第十一章)、贾芳(第十二章)、杜小保(第十三章)、邓珊(第十四章)、靳艳明(第十五章)、樊悦桂(第十六章)、卢盛华(第十七章)。

本书在编写过程中引用与参考了大量书籍、期刊杂志和网页的信息资源(附在每章之后),在此,特向有关专家与学者表示衷心的感谢!

水平有限,欠妥之处在所难免,诚望广大读者及同仁不吝指教。

编者

2012年6月于河南理工大学图书馆

目 录

第一章 现代图书馆人本管理	1
第一节 人本管理理论概述	1
第二节 现代图书馆人本管理	19
第二章 现代图书馆人文管理	32
第一节 人文管理理论概述	32
第二节 现代图书馆人文管理	42
第三章 现代图书馆文化管理	57
第一节 文化管理理论概述	57
第二节 现代图书馆文化管理	76
第四章 现代图书馆柔性管理	104
第一节 柔性管理理论概述	104
第二节 现代图书馆柔性管理	124
第五章 现代图书馆职业生涯管理	135
第一节 职业生涯管理理论概述	135
第二节 现代图书馆职业生涯管理	148
第六章 现代图书馆形象管理	166
第一节 形象管理理论概述	166
第二节 现代图书馆形象管理	176
第七章 现代图书馆标杆管理	186
第一节 标杆管理理论概述	186
第二节 现代图书馆标杆管理	197
第八章 现代图书馆危机管理	211
第一节 危机与危机管理理论概述	211
第二节 现代图书馆危机管理	222
第九章 现代图书馆信息资源管理	237
第一节 信息资源管理理论概述	237

第二节	现代图书馆信息资源管理	251
第十章	现代图书馆知识管理	263
第一节	知识的概念、特性及分类	263
第二节	知识管理	267
第三节	现代图书馆知识管理	278
第十一章	现代图书馆全面质量管理	313
第一节	全面质量管理理论概述	313
第二节	现代图书馆全面质量管理	330
第十二章	现代图书馆管理创新	364
第一节	现代图书馆管理创新概述	364
第二节	现代图书馆管理创新的内容	367
第十三章	现代图书馆读者管理	379
第一节	图书馆读者管理概述	379
第二节	现代图书馆读者管理	390
第十四章	现代图书馆服务管理	406
第一节	现代图书馆服务	406
第二节	现代图书馆服务管理内容	413
第十五章	现代图书馆目标管理	422
第一节	目标管理概述	422
第二节	图书馆目标管理	426
第十六章	现代图书馆统计管理	435
第一节	现代图书馆统计概述	435
第二节	图书馆统计工作的内容与对策	441
第十七章	现代图书馆管理评估	448
第一节	现代图书馆管理评估概述	448
第二节	现代图书馆评估的内容与措施	456

第一章 现代图书馆人本管理

第一节 人本管理理论概述

一、人本管理思想的兴起

1. 人本管理的提出

乔治·埃尔顿·梅奥是人本管理思想的早期代表,艾德华·戴明和汤姆·彼得斯也对这一思想做出了巨大的贡献。

梅奥原籍澳大利亚,1900年毕业于澳大利亚阿福雷得大学,1926年进入哈佛大学工商管理学院专门从事工业研究。

1927年冬天,梅奥应邀参加霍桑试验。

霍桑试验始于1924年11月,它是一项由国家研究委员会赞助的,旨在分析工作条件和产出条件成果关系的研究,因为在芝加哥附近的霍桑工厂进行而得名。梅奥接手后,这项试验分为四个阶段:前两个阶段的室内试验,是用于评估各种工作条件的变化对工人工作效率的影响。第三阶段的访问研究着眼于如何改进工人的工作态度。第四阶段的观察研究注重于影响工作团队中非正式组织的各种因素。

霍桑试验的意义非同寻常,正是这一试验,使人在工作中的地位得到了新的审视,为人本管理思想的诞生打下了基础。这一试验有以下发现:原来假定的对工厂生产效率起影响作用的照明条件、休息时间以及薪水的高低与工作效率相关很低,而工厂内自由宽容的群体气氛、工人的工作情绪、责任感与工作效率的相关程度较大。也就是说,职工的士气、生产的积极性主要决定于职工与管理人员以及职工与职工之间的关系是否融洽等因素,而非工作条件等物理环境等因素。这一结论的得出是具有相当震撼力的。它说明企业不仅仅是一些简单因素的并列、相加,而是一个有情绪、有需要的人的集合。作为管理者不仅应具有组织、计划、指导、控制的管理技能,更应该有激励职工工作热情,了解职工的需要与情感,并加以控制指挥的能力。

霍桑试验的研究结果否定了传统管理理论对于人的假设,表明了工人不是被动的、孤立的个体,他们的行为不仅仅受工资的刺激,影响生产效率的最重要的因素不是待遇和工作条件,而是工作中的人际关系。据此,梅奥提出了自己的观点:

(1)工人是“社会人”而不是“经济人”。人们的行为并不单纯出自追求金钱的动机,还有社会方面的、心理方面的需要,即追求人与人之间的友情、安全感、归属感和受人尊敬等,而后者更为重要。

(2)企业中存在着非正式组织。这种非正式组织的作用在于维护其成员的共同利益,使之免受其内部个别成员的疏忽或外部人员的干涉所造成的损失,非正式组织中有自己的核心人物和领袖,有大家共同遵循的观念、价值标准、行为准则和道德规范等。

(3)新的领导能力在于提高工人的满意度。在决定劳动生产率的诸因素中,置于首位的因

素是工人的满意度,而生产条件、工资报酬只是第二位的。职工的满意度越高,其士气就越高,从而产生效率就越高。高的满意度来源于员工个人需求的有效满足,不仅包括物质需求,还包括精神需求。

霍桑试验对古典管理理论进行了大胆的突破,第一次把管理研究的重点从工作上和从物的因素上转到人的因素上来,不仅在理论上对古典管理理论作了修正和补充,开辟了管理研究的新理论,还为现代行为科学的发展奠定了基础。梅奥的人际关系理论的重要贡献主要有4个方面:

- (1)发现了霍桑效应,即一切由“受注意”引起的效应;
- (2)职工是社会人;
- (3)企业中存在非正式组织;
- (4)新的领导能力在于提高员工的满意度。

由霍桑试验确立的人际关系学说为现代管理中独成体系的行为学派的创立和发展,以及为人本管理的发展,提供了强大的推动力。梅奥正是在此基础上首先提出了人本管理思想。

人本管理思想,即以人的管理为核心,以激励人的行为和调动人的积极性为根本,组织员工主动、积极、创造性地完成任务,从而实现组织的高效益目标。

这一思想的提出,是梅奥在管理学上的最大贡献。

2. 人本管理思想的兴起

2.1 中国古代人本管理思想

我国古代思想家早在两千年前就认识到了人的价值,将人置于万物之灵的高度。在管理国家方面,更是尊重人的价值,在以人为本的思想基础上提出了诸多民本位的治国理论,如“民为贵,君为轻”、“水能载舟,亦能覆舟”、“民为邦本,本固邦宁”等。以下几个学派的主要思想中都蕴涵了明显的人本思想。

2.1.1 道家

老子提出“道大,天大,地大,人亦大”的观点,将人的价值与道、天、地放在同一等级进行思考。道家据此极力推崇“无为而治”的治国理论,提出“侯王若能守之,万物将自化”,统治者若能“无欲以静,天下将自定”。

老子认为,管理者如果能够顺应自然的发展,采用“无为”的治国理念,天下万物则会按照自身的发展规律正态地发展下去。如果管理者能够做到“无欲无求”,则必然能“清静无为”,天下万物则能自归安定。也就是说,管理者不应只为满足自己的欲望就对事物的发展进程横加干涉,而是应让其顺应客观规律发展,这才是最理想的状态。

在春秋战国的动荡局势中,老子看到了各国的混战、社会的动荡、百姓的疾苦,他认为如果统治者没有那么多的物欲和野心就不会造就这么多的纷争。他用朴素的辩证思想得出“我无为而民自化,我好静而民自正,我无事而民自安,我无欲而民自朴”的结论。也就是说,老子认为管理者应该依照自然的规律施政,要让世间万物按其自然规律运行,不多加干涉。统治者应该有“少则得,多则惑”的管理理念,以最少的行动达到最好的效果,也就是“无为”反而“无不为”,“不治”反而“无不治”的理想状态。

道家突出强调统治阶级应尊重人民的价值,信任人民的能力,依靠人民的力量才能治理好国家。这是一种“无为而民自治”的民本位治国思想。

2.1.2 儒家

儒家是我国历史上影响最为深远的的一个学派,同时也是我国古代人本思想集中体现的学派之一。儒家肯定人的价值,承认文化的作用,认识并肯定独立人格的存在。

其代表人物孔子提到“天地之性人为贵”。

荀子提出“水火有气而无生,草木有生而无知,禽兽有知而无义,人有气有生有知亦且有义,故最为天下贵也”的观点。

孟子也曾分析“人之所以异于禽兽者”的原因就在于人性。这些论断都体现出儒家学说对人性的认识,对人价值的肯定。

儒家肯定人的精神价值,也同样肯定人类文化的价值。在《周易》中,提出了“文明以止,人文也,观乎天文,以察时变,观乎人文,以化成天下”的观点。在这里,“文明”和“人文”两词首度使用在我国文献中,意指人精神层面的活动与交流。儒家著作中这种人本位思想体现的是对人文精神的支持。这种支持正是儒家学派对人精神能动作用的肯定,对人的价值的一种肯定。我国古代著名的思想家和教育家孔子,更是提出了“性相近也,习相远也”的论断,认为人性本没有固定的形态,人出生时就像是一张白纸,人性大多是因其生存的环境所造就而成。

儒家将人视为独立的个体,承认人与人之间的差异,认识到每个人都具有独特的思维意识,看到人的价值观对人的行为的能动作用。孔子用“三军可夺帅也,匹夫不可夺志也”来表达每个人都可以具有坚定不移的信念。

孟子提出每个人心中都存有“所欲有甚于生者”的信条,而对这一信条的坚持正是一个人的精神追求。《礼记》的“儒行”一章中更是记录了士“可杀不可辱”的经典论断,这是一种对精神信念追求十分强烈的态度。

儒家这种以人为本,肯定人价值的思想投影在国家管理上形成一系列的民本位治国思想。儒家学派极力倡导“为政以德”,要施“仁爱”之政,并提出“苛政猛于虎”的著名论断。它要求统治者以仁爱之心治国,懂得人民的疾苦,看到人民的力量,相信人民是可以教化的。同时为避免极端化,也提出“道之以政,齐之以刑,民免而无耻。道之以德,齐之有礼,有耻且格”的政策,意指要将道德感化和刑法惩戒并行,以避免百姓“无耻”。但儒家所说的刑法相对而言没有那么严苛,要在规劝并给予改正机会,之后若一犯再犯才动用。正如孔子所说的“不教而杀谓之虐”。儒家学派这种倡导人是可以教育、培训等方式改变其行为模式的思想也是现代人本管理中培养人才的基础。

2.1.3 墨家

墨家最核心的思想就是“兼爱”,即不分老少阶级、不分血缘亲疏,无差别的大爱,不但要爱一切人,而且要给一切人同等的爱。墨子所提出的“兼爱即仁矣,义矣”以及“仁,爱己者非为用己也,不若爱马者,著若明”,都是他所倡导的这种普遍且平等的爱。墨家对“仁爱”的这种认识在奴隶制度和封建制度交接的春秋战国时期,无疑是一种进步的思想。这体现了墨家所孕育的朴素民主精神,而这种民主精神承认并尊重每一个人的价值,体现的是一种以人为本的人文精神。在墨家的思想体系中明确地阐述了以人为本原则的重要性,肯定了每一个人的价值和能力。不难看出,墨家是我国人本主义思想集中体现的又一重要学派,它肯定了人精神能动作用的价值,提出“非命”的观点,指出国家的发展与繁荣以及个人的荣辱和富贵都在于人的努力奋斗,而非命中注定,反对儒家“死生有命,富贵在天”的宿命论,认为人可以通过努力改变自己的命运。

在注重人的价值、尊重人精神能动作用的思想基础上,墨家得出了“天下兼相爱则治,交相恶则乱”的观点,认为应该用“以兼相爱,交相利之法”来改变春秋战国时期诸侯混战、百姓困苦的状况。墨子认为“若使天下兼相爱,爱人若爱其身,犹有不孝乎?”、“若使天下兼相爱,国与国不相攻,家与家不相乱,盗贼无有,君臣父子皆能孝慈,若此则天下治。”为使统治阶级能够接受这种“兼爱”的治国思想,墨子还从功利性的角度提出人与人之间的利益是相互的,做有益于他

人的事情同时也会为自己提供便利,做损害他人利益事情的同时也可能损害自己的利益,所以人们才更应该要互爱,这样才能达到互利的局面。

墨子还提出“夫尚贤者,政之本也”的观点。明确提出官员的选拔要“列德而尚贤”,并尊重有才能的人,进而“富之贵之,敬之誉之”。这反映出墨子在官员的任用上主张要因才而用,而非注重出身,要让正确的人坐在正确的位置上。他还在《尚贤》一文中说到,统治阶级要做到“不党父兄,不偏富贵,不嬖颜色”,让有才能的人担任管理的工作。这是民主思想在用人制度上的体现,体现了广大人民群众渴望平等的愿望,体现了墨子对人才价值的肯定。进而,他提出了让天子与百姓进行交流的构想,认为天子可以通过制定适当的奖惩制度来促使百姓为官府提供第一手的信息,作为制定政令的依据。将基层人员实际工作中反馈的信息作为决策的参考,提高决策的可行性以及对基层人员的重视程度,这与现代人本管理理论中促进上下级之间的沟通具有异曲同工之处。

人本主义思想在我国源远流长,民本位治国理念的出现,正是我国古代思想家运用以人为本的思想调和君民关系的产物。它成为我国古代封建统治和治国思想中的重要组成部分。

但不难看出,我国古代的人本思想与现代的人本主义理念之间具有一定的差异,它是产生于封建社会小农经济体制下,以封建道德伦理为基础的思想。在君权与封建文明的束缚下,我国古代思想家所提出的人本思想只是寻求在封建等级制度之下的和谐,而非人本质的发展。

2.1.4 当代人本管理思想

管理理论发展至今经历了古典管理理论、科学管理理论和行为科学管理理论三个阶段。随着信息时代的到来,管理理论正步入一个崭新的时期,即人本管理时期。人们对人的认识不断深入,通过对人性的认识来改变以往的管理方式与手段,探究人的潜能,通过发挥和调动员工工作的积极性和主动性来实现组织的目标。

人本管理思想早期的代表是上世纪40年代出现的“人际关系学说”,后被称为“行为科学学派”。它通过对日常生产劳动中工人行为的分析来研究这些个体行为产生的原因,并研究个人行为与群体行为之间的相互作用,据此为提高生产率、改进人际关系提供策略。霍桑试验的数据证实了人的行为并非只受经济利益驱使,个人的精神作用,非正式组织的情绪氛围对于人的行为有着重要的影响作用。“人际关系”学派第一次将组织内部的人际关系作为研究对象,揭示了人在组织中的重要作用和人与团队的相互影响。并提出:在一个生产环节中,劳动分工越细工人就越需要激励;要通过组织结构的设计和完善来消除组织中的沟通障碍;人际关系决定了组织等级和管理幅度等方面的观点,并在完善和实践人本管理理论上做出了杰出的贡献。最初,人本管理思想理论就是将人视为管理活动中的重要组成部分,管理政策的制定都是围绕着如何激励人、调动人工作的主动性、积极性和创造性,从而达到有效实现组织目标的目的。之后,众多学者将目光放到组织中人的行为研究上,对“人性”问题的理论、非正式组织以及人际关系的问题、领导方式理论都有进一步的研究,涌现出一批真正意义上的人本管理理论著作。

2.2 西方人本主义思想

2.2.1 西方人本主义思想起源

西方人本主义可追溯到古希腊,古罗马时期。早在古希腊,古罗马的神话中,我们就可以看到自由快乐的众神。这反映了人类所要追求的终极目标。到了罗马帝国时期,虽然大多数人是奴隶,社会的结构是奴隶主制度,但人本主义思想已是大多数人意识形态中的主要部分。这一点以被大量的该时期的文物、谚语、成语所证实。许多成语都反映了人对自身价值的觉悟,对群体的责任感以及对相互帮助,善待他人品德的信任。那个时期的人本思想在早期的基督教中也有所体现。在《圣经》的《新约全书》中,我们可以看到人类对不平等,不民主的反对。在以后的

资产阶级出现、上升,甚至占有控制地位后,西方哲学、文化对人的探求、思索从未停止过。出于特定的文化起源和宗教发展,西方人本主义的显著特点是自由、平等、奋斗和征服。

2.2.2 古希腊罗马文化的人本思想

众所周知,西方文化的重要源头之一是古希腊罗马文化,也即所谓的古典主义文化。古希腊的早期文化可追溯到四千多年前的克罗特文化以及稍后的迈锡尼文化。希腊半岛三面环海,而且离与之隔海相望的陆地相距不远。因此,造船、贸易都很发达,很早就和周边地区有商业交往。

迈锡尼文化约于公元前1600年前后进入希腊中部和南部。到公元前1450-1400年,迈锡尼在经济、贸易的竞争中战胜了克里特人,建立了奴隶制制度。随后,虽然战争不断,但经济和生产还是得到了很大发展,社会也取得了进步,产生了高度民主的制度,并因此而带来了雅典的政治、经济的繁荣,文化的发达。希腊文明由此进入了半个世纪左右的黄金时代。

希腊文明的重要成就之一是哲学。当时,以希腊神话为基础的希腊宗教非常盛行。由于政治制度的宽松,经济的发达,希腊有一批人开始思索更深层次的问题,即开始质疑希腊宗教,由此形成了希腊哲学。

罗马文化是西方文化的另一重要源头。罗马文化在罗马帝国初期非常重视对希腊文化的吸收,希腊文化的影响随处可见,并渗透到各个领域。从哲学领域看,罗马人的哲学在开始阶段受到希腊哲学很大的影响,但罗马哲学家们更强调实用。可以说,罗马哲学是在希腊哲学的基础上发展的。罗马哲学家们已不再纠缠于谁是世界的主宰,他们更注重人在世界上的生活。比如,卢修斯·安纳乌斯·辛尼加认为,人在麻烦不断的世界上,应当追求一种平和心念,人应当有放松自己的闲暇。再如,马可·奥勒留斯·安托尼努认为,人是社会的生物,应为国家尽责。同时,他还认为,人人平等,自然法则和国家法律涉及到每个人时,应该是相同的。可见,到了罗马时期,哲学对人的研究思考又向前进了一步,为中世纪后的文艺复兴提供了思想基础。综上所述,我们可以看出,西方文化早在古希腊罗马时期就有摆脱宗教阴影来独立研究人类的意识。虽然古希腊罗马的哲学家们未能完全摆脱神的范围,但他们已意识到人不同于世界上其它生物,人具有其独特的能力和特征。

2.2.3 文艺复兴时期的人本思想

罗马帝国灭亡后,欧洲经历了长达一千多年的日耳曼人统治时期。由于日耳曼文化相对落后,且不愿意吸纳古希腊罗马文化,因此,这一时期统治者治国的工具主要是以基督教为主的宗教。基督教在这段时期内掌管了西方社会的意识形态大权,神是至高无上的,而人仅仅是作为一种生物形式存在于世上,无思想,无将来,一切希望都寄托在死后能进天堂。政教联合为一体,不管每个人是否愿意相信,都必须依照统治者所理解的宗教中的清规戒律来思考、行动。这无疑阻碍乃至窒息了西方人的思想进步和社会发展。西方社会渡过了一段相当漫长的黑暗时期,历史上称之为“中世纪”。出于神权的强势,在这段时期中,几乎没有人文主义思想的讨论与研究成果。人在社会中根本没有地位,尤其是普通百姓。他们因为贫穷,无权无势而被认为是上帝的弃民,无缘天堂,生活毫无指望,古希腊罗马的人本主义思想端倪被完全丢弃在一边。

随着资本主义生产的不断发展,资产阶级力量日趋强大,资产阶级及其代表人物对长期束缚他们的封建主义和神权日益感到不满,于是,在14到15世纪,意大利的佛罗伦萨等几个城市中的新兴的资产阶级为了维护自己的政治和经济利益,要求在意识形态领域里开展反对教会神学和封建主义文化的斗争。他们呼唤古典文化的复兴,注重对人的关心和尊重,用一种以人为中心的思想观念对抗神学思想,以推动文学艺术和科学技术的发展,由此而形成了文艺复兴运动。

该时期的主要特征是人文主义,具体表现在科学、宗教、文学、艺术和教育等诸多方面。这些方面的作品和思想无不称颂世俗以蔑视天堂,标榜理性以取代神灵,反对来世禁欲,肯定人本身和现世生活,人被放到了前所未有的重要地位。文学艺术要求表现人的思想感情,科学要求为人生谋福利,教育要求发展人的个性。

总之,文艺复兴时的人本主义将其焦点集中在人以及人的社会、自然环境。许多人本主义方面的著作都表达了同一种信念,那就是,人所拥有的活跃思维与充满活力的肢体可以使其创造任何奇迹,改变人生,追求足够的幸福。他们鼓励人们在人世间应该尽情享乐,而不是像中世纪时宣传的那般,过着清心寡欲,远离尘世的生活。然而,尽管新兴资产阶级人本主义在文艺复兴时期非常注重活生生的人以及他在尘世间的悲欢离合,注重一个被知识武装起来的充满活力,不断寻求幸福的人,但那个时期许多思想家尚未能完全摆脱中世纪时宗教的影响,因此,文艺复兴时期许多建筑、绘画、文学作品依旧以宗教的概念和表述为创作题材,但同时却赋予这些概念与表述全新的含义。

恩格斯曾对文艺复兴作很好的总结,他认为文艺复兴是人类所经历的最伟大,最进步的革命。文艺复兴创造了思想、热情和个性的巨人。

14至16世纪文艺复兴时期的人本主义为随后的工业革命时期资产阶级文化向高一层次发展奠定了基础。

2.2.4 启蒙运动时期的人本主义

17世纪开始的英国资产阶级革命也讲个人权利、民主自由,亦将人放在首要地位。那个时期的思想家,如斯宾诺莎,洛克等都强烈反对非科学的信念,抨击宗教幻想与折磨,捍卫宗教信仰自由,思想言论自由。

资产阶级在经济、政治与社会关系的确立,在人类个性及人类从物质、精神的各种束缚中解放出来,相比封建主义来说,前进了一大步。它给予人类真正的价值,生活目的以及人类的权利一个全新的诠释,一种全新的人本观念得以诞生。新的人本主义的目的是消除社会的不平等,推翻专制的政府,反对封建制度对人的奴役。因此,这场革命促进了道德的意识,提高了人的价值,对社会发展有着重要意义。

文艺复兴中的人本思想主要是相对中世纪时的神本思想而提出的。它具有强调人的理性、要求个性自由平等以及顺乎人的自然本性等特点,其最终目的是要恢复人对神、世俗社会对教会,至少是独立的地位,是要从教会、封建专制中夺回人权。

而17世纪中叶的启蒙运动中,新兴的资产阶级则向教会和封建专制要政权,其人本主义带有一定的特征,对人做了更为全面的解释。

启蒙运动是资产阶级人本主义发展到高峰之时,这一时期的代表人物都将人视作最高价值。他们认为人是地球上唯一能够在大自然所能提供的价值之外创造新价值的生物体,唯一能够使其生活更为完美,完善的生物体。法国的启蒙运动主义者坚信这个世界必须崇拜人类,因为只有人类才有自我意识,才有痛苦和欢乐,正义与非正义的意识,才有能力去认识生命与死亡,这就足以证明每个人都需要得到最多的关注。

法国启蒙运动者否认宗教上对人类起源的说法。他们认为人是大自然的一部分,并无超自然的神秘的光环,因此,人类行动的道德准则来自自然法则而非神的原则。

如同其他的生物,人类总是力图避免不愉快的经历去寻求愉快的生活。从这一假设出发,这一时期的唯物主义者得出了肯定的反封建、反神权的结论。人类是为幸福而生,但都被社会及精神枷锁奴役。启蒙运动时期的哲学家,无论原来属于那个派别,都一致认为现有的社会制度大大剥夺多了人类追求幸福和快乐的权利。卢梭曾说:“人生来是自由的,但他却无时无刻不

被枷锁所束缚。”

因此,法国启蒙运动中的人文主义是建立在人类与生具有的追求幸福和快乐的权利基础之上的。但是什么样的幸福呢?法国启蒙运动一心一意追求的是人类在现世,在地球上的幸福,完全抛弃了以前传统的,对人类在天堂幸福的追求。在给幸福下定义时,启蒙运动之前的法国资产阶级认为幸福是指物质上的富裕,政治上的自由以及人与人之间的平等。但是没有一个18世纪启蒙运动者将物质富裕和财产的平等联系起来,与个人拥有权的放弃联系起来。他们认为,现存的社会与财产不公平,虽然与伦理道德原则有悖,但是,从另一方面却促进了不同层次阶级之间的相互合作。他们同时还认为资产阶级的自由也应该有所限制,事实上,资本主义民主的基本原则体现的就是这种精神,并为言论自由,新闻自由等提供了理论框架。至于平等的概念,启蒙运动者的目的是要结束封建制度带来的特权,并希望法律面前人人平等,这为人本主义在社会生活中的体现打下了良好的基础。启蒙运动期间社会伦理道德也有一定的变化,反对唯物主义哲学家试图将唯物主义哲学作为一种自由的,与人本主义相反的思想来分析批判。

18世纪法国的唯物主义者确实认为人生来是自私的,而且这种自私性将是人类的主要心理活动,并是其行为的指导。他们认为人的自私性,“以我为中心”的特性是无法改变和消除的。然而,他们认为人的这种自私性并非可以用来证明为何人与人之间会有争斗,为何会有不道德、残酷、冷漠的行为。相反,这些启蒙运动者试图为新的伦理道德找到真正的,自然的根基,以此来补偿以神作支持的精神伦理。这种新的伦理道德具有固有的对正义、和好的感觉,可以使人不通过社会改革就能变得富有有人情味,并通过自我热爱,尊重他人的兴趣和爱好。

在欧洲启蒙运动时期,除了上述的法国唯物主义哲学家对人本主义作了深刻的研究,德国也有一批哲学家对此问题进行探索。康德就非常倾向卢梭的思想,他坚信人的自由和平等的原则。康德的人本思想主要体现在它的伦理观点中,他认为人是最终目的而非手段。康德的人本思想逻辑是既然无人喜欢痛苦经历,他也就不会给别人制造痛苦。黑格尔在人本主义理论的发展,尤其是和人有关的哲学问题的研究起了特殊的作用。黑格尔认为人通过他的实际活动创造了自身的价值,人具有外在和内在两个方面,而这两个方面是应该统一的,一致的。如果一个人的道德仅存在与其内在的一面,他的外在一面与内在一面不一致的话,那么,外在一面以及内在一面都是空洞的,无意义的。

总之,在文艺复兴与启蒙运动时期的资产阶级人本主义与先前的古希腊,罗马以及基督教的大众人本有所不同,经过中世纪的神权与封建统治,新兴资产阶级人本主义的出发点,就是将人从神的枷锁中解脱出来,因此,那时的人本主义思想都是建立在个人主义的基础上。

2.2.5 现代人本主义思想

从西方哲学发展的轨迹可以看到,西方人本主义思想的中心从神走向人,最终落在“自我”身上。西方哲学关注的是如何发展自我,唯心主义认为自我的发展靠“超人”或“上帝”,而唯物主义者则认为“自我”发展靠合理的社会制度。当社会制度从封建社会发展为资本主义社会,但各种矛盾依旧无法避免,消除。西方哲学强调“自我”,认为社会无法改变自我的存在,自我就是一切。于是,西方文化的“自我”为中心思想愈发得以强化。西方人本主义思想的另一个重点是对幸福的追求。在古代,人世间不能实现的幸福可以在天堂内得到。到了近代和现代,由于“人”,“神”分离,人们更为重视人世间的幸福,于是,自我中心论加上追求幸福享乐,使西方人本主义带有很浓的个人主义,享乐主义色彩。

二、人本管理的基本理论

1. 人性假设理论

人性是指人区别于动物,人所特有的,是人通过自己的活动所获得全部属性的综合,是现实

生活中的人所具有的全部规定性。人性假设是对人性的设定。无论是管理理论还是管理实践,均面临着如何对人进行有效管理的问题,但要实施有效的管理,必须首先对人有一个较为清楚的认识,换句话说,是以一定的人性假设为前提的。因此,著名的管理学家麦格雷戈认为:每一种管理决策或管理措施都以关于人性及人的行为的假设为后盾。对人性的不同假设会导致不同的管理理论。

1.1 科学管理时代的“机器人”假设

20 世纪初,“科学管理之父”泰勒(Taylor)提出并采用了科学管理的思想和方法:系统地研究和分析工人的操作方法和动作所花费的时间,研究工人动作的合理性,找到能达到最高工作效率的工作方法。在科学管理理论中,人被假设为“机器”。泰勒制在使生产率大幅度提高的同时,也使工人的劳动变得异常紧张、单调和劳累,因而引起了工人的强烈不满。

1.2 “霍桑试验”与梅奥的“社会人”假设

从 1924 年到 1932 年,梅奥(George Elton Mayo)在美国西方电器公司霍桑工厂进行长达九年的实验研究——霍桑试验。霍桑试验的研究结果表明,影响生产效率的最重要因素不是待遇和工作条件,而是工作中的人际关系。在霍桑试验的基础上,梅奥否定了科学管理理论对于工人的“经济人”假设,提出了“社会人”假设。梅奥指出:人们的行为并不单纯出自追求金钱的动机,还追求人与人之间的友情、安全感、归属感和受人尊敬等,而后者更为重要。因此,梅奥认为:管理的关键在于提高工人的满意度。工人的满意度是决定劳动生产率的首位因素,而生产条件、工资报酬只是第二位的。高的满意度来源于工人个人需求的有效满足,不仅包括物质需求,还包括精神需求。职工的满意度越高,其士气就越高,从而产生效率就越高。梅奥发现了霍桑效应,开创了人际关系理论,建立了“社会人”假设,是在“经济人”假设基础上的一个巨大进步。

1.3 马斯洛的需要层次理论

1943 年,美国心理学家马斯洛(Maslow)提出了人的需要层次理论认为人有五个层次的需要:

- (1) 生理需要,个人生存的基本需要。
- (2) 安全需要,包括心理上与物质上的安全保障。
- (3) 社交需要,人是社会的一员,需要友谊和群体的归属感,人际交往需要彼此同情互助和赞许。
- (4) 尊重需要,人具有内在的自尊心并且要求受到别人的尊重。
- (5) 自我实现需要,人希望通过自己的努力,实现自己对生活的期望,从而对生活和工作真正感到很有意义。

马斯洛认为,人的需要会影响他的行为。只有未满足的需要能够影响行为,满足了的需要不能充当激励工具。当人的某一级的需要得到最低限度满足后,才会追求高一级的需要,如此逐级上升,成为推动继续努力的内在动力。这一理论至今仍具有极强的生命力,对管理者改变组织和管理、消除员工在自我实现过程中的障碍起着重要的指导作用。

1.4 麦格雷戈关于人性的 X 理论和 Y 理论假设

1950 年,美国学者麦格雷戈通过对“经济人”和“社会人”假设的管理实践分析,在《企业的人性方面》一书中提出了“X—Y”理论。麦格雷戈将科学管理理论的观点称为“X 理论”,在“X 理论”假设下,一般人生性懒惰,尽可能少做工作;他们缺乏进取心,本性就反对变革,不愿承担责任,甘愿受人领导;他们以自我为中心,对组织的需要漠不关心;他们轻信而不明智,易于被骗子和野心家所蒙蔽。因此,对员工应采取以管束和强制为主的管理手段。

基于对人的本性和行为动机更为恰当的认识,麦格雷戈提出了“Y理论”,认为:人们并非天生就对组织的要求采取消极或抵制态度。也并不是天生就厌恶工作,外来的控制和惩罚并不是促使人们为实现组织目标而努力工作的唯一方法,人们对自己所参与制订的目标能够实行自我指挥和自我控制。因此,只要创造适当的条件,在适当的激励下,人们都愿意献身,组织目标和个人目标完全可以结合起来。他建议让员工参与决策,为员工提供富有挑战性和责任感的工作,建立良好的群体关系。可以说,“Y理论”的提出,是对行为科学“社会人”、“自我实现人”的高度总结和概括,他的理论为以后的行为主义学派所继承和发扬,对我们现在的激励理论有着深远的影响。

1.5 莫尔斯和洛斯基的“超Y理论”

1970年和1974年,莫尔斯和洛斯基分别于《超Y理论》、《组织及其成员:权变方式》等书中提出了“超Y理论”,以权变管理的思想改造传统的“X—Y”理论,指出人们怀着许多不同的需求加入到组织中来,由于需求的多样性,以“X理论”为指导的管理方式和以“Y理论”为指导的管理方式都有其适用的环境,因此,对于不同的组织或不同的人应采取不同的管理方式。可以看出,作为权变管理理论基础的“超Y理论”是对行为科学“复杂人”假设的发展。

1.6 威廉·太内的“Z理论”

1981年美国日裔学者威廉·太内出版了《Z理论》一书,系统地研究了人与企业、人与工作的关系。认为各种文化赋予人不同的特殊环境,从而形成不同的行为模式,但企业与员工的利益是一致的,组织发展的关键是创造一种基于信任的亲密无间的组织环境或氛围。“Z理论”把企业管理方式和企业组织的风格、对人的管理与企业文化联系起来,强调由组织传统和风气所形成的价值观对管理的影响,将“社会人”的内涵扩展到了“文化人”,它超出了对人性的一般分析,融入了社会伦理学的观点。这一理论思想对于改善组织运作效率,提高员工的参与感有积极的意义。

此外,在经济全球化、信息化和新经济迅猛发展的大背景下,以美国麻省理工学院教授彼得·圣吉为代表的学者,提出了以“五项修炼”为基础的学习型组织理念。即通过塑造员工的共同愿望,培养整个组织的学习气氛,充分发挥员工的创造性思维能力,建立起一种有机的、高度柔性、符合人性的、持续发展的以“地方为主”的扁平化组织结构,并通过自主管理提高组织的运营效率。这一理念,不仅有助于组织的改革和发展,而且对其它组织的创新发展也有深刻的启示。

1997年,爱荣·迈拉和彼得·斯科特摩根在学习型组织的基础上又提出了加速度组织的理念。认为在前组织的外部环境下正处于一个急剧变化的时代,几乎所有的企业都面临转型的问题。只有变革组织人群中的人性——培训他们,启迪他们,倾听他们,并且领导他们,才能组成加速度组织,使企业更快适应外部环境的变化,赢得时间优势。

2. 进化心理学的人性论

虽然人性的本质已探讨多年,但人类始终对已有的结论不满意。于是,九十年代末,进化心理学关于人性本质的结论进入了管理领域。进化心理学的结论虽然还有争执,但管理人员从中明白了一个道理,管理要随自然的人性,而非压抑人性。另外,进化心理学的结论告诉我们,人类的本质并非我们以前所认识的。过去,我们总是认为,人类能做什么,要做什么,已经没有限制。社会发展告诉我们,凭着我们的意志,通过发挥我们的聪明才智,我们就可以随心所欲地对组织和管理进行改造。我们能够始终如一地,理智地经营企业并做出决策。我们能够改变人们的动机,培养我们所需要的领导者,消除政治和帮派争夺,杜绝流言蜚语,消灭地位与性别上的差异。然而,事实是,虽然我们进入了信息时代,但是,“你可以将一个人带离石器时代,却不能