

[博雅丛书]
主编 朱红文

管理的人文之维

GUANLI DE RENWEN ZHIWEI

冯周卓 著

江西教育出版社

| 博雅丛书 |
冯周卓 著

十五
国家重点图书出版规划项目

管理的人文之维

江西教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理的人文之维/冯周卓著. —南昌:江西教育出版社, 2005. 5

(博雅丛书)

ISBN 7-5392-4388-0

I. 管... II. 冯... III. 管理学 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 000248 号

管理的人文之维

GUANLI DE RENWEN ZHI WEI

冯周卓 著

江西教育出版社出版发行

江西科佳图书印装有限责任公司印刷 新华书店经销

2005 年 5 月第 1 版 2005 年 5 月第 1 次印刷

开本: 880 毫米×1240 毫米 1/32 印张: 11.375

字数: 305 千字

ISBN7-5392-4388-0/B·6 定价: 23.00 元

地址: 南昌市抚河北路 40 号

邮政编码: 330008 电话: 6710427

URL: <http://www.jxeph.com>

E-mail: jxeph@public.nc.jx.cn

(赣教版图书如有印装质量问题, 可向我社产品制作部调换)



冯周卓 中南大学政治学与行政管理学院教授。分别在湖南师范大学、北京师范大学获得哲学硕士、博士学位。主要研究方向为管理哲学。曾赴美国作访问学者。已出版《走向柔性管理》（中国社会科学出版社）等四部著作，在《新华文摘》、《教育研究》、《理论与改革》等学术期刊上发表论文三十余篇。

总序

当代社会出现了严重的文化矛盾和“人类危机”。这是一个科技和经济的乐观主义与终极价值和思想的悲观主义并行的时代,是一个物质的满足与精神的焦虑并行的时代。一方面是高新技术的日新月异和财富的增长、经济的繁荣;另一方面,则是工具理性猖獗,审美视野褪色,人类本真的生活目的变得晦暗不明,高贵的价值和文化理念在公共生活中逐渐销声匿迹,代之以急功近利、不负责任的道德态度和喧嚣、狂躁的审美趣味。

具体说来,目前人类的文化和精神危机表现在三个向度上:

一是传统与现实的矛盾。在以“进步”和“发展”为主导范式的社会价值追求中,物质财富的积累和经济的 GDP 成了唯一的评价标准,这种片面的社会追求和评价标准严重地冲刷和遮蔽了人类的精神遗产。人如果失去了丰富的文化思想资源和广阔的精神领地,那么,也就失去了形成共识的前提,也失去了思想和文化的想像力。

二是工业、技术与自然的矛盾。在工业化的技术生产方式和城市化的生存模式中,自然要么只是有待攫取和消耗的资源,要么只是已经报废的矿井和工业废料,不再是欣赏和体验,并与之共融一体的世界。而人本身栖居的城市也变成了钢铁丛林和水

泥帝国,失去了自然的美感和家园的记忆。在这样一种生产和生活状态下,人与环境、与自然格格不入的。家园感的丧失和美感的丧失,实际上就是生活意义的丧失。

三是心灵与外部实在的矛盾。在专业化、实证化和量化的知识和职业的体制中,心灵的完整性被肢解了。在分化了的、肢解了的精神碎片中,人应该在一个什么样的支点上思考人的生命存在、精神存在和心灵情感存在?应该有一种怎样的终极关怀?应该有一种怎样的思想维度和精神维度?被肢解了的心灵,无法寻觅和构想生活的旨趣,更无法开拓出生活的幸福和完美意境。

对现代性和工业文明的深层忧虑,把人们的情绪和认知导向另外一种对立的思潮,这就是目前非常强劲的人文思潮。人文话语和人文思潮,由于背景和所针对的问题不同而有许多不同的概念,如“人文精神”、“人文素质”、“人文教育”、“人文环境”、“人文科学”等等。近似的话语,在目前几乎所有的人类活动领域中都有所表现,如工业和劳动的人性化,科学和技术的人性化,经济学的人本化,管理的人性化或人本管理,城市的人文环境和人文内涵,此外,“环保”、“绿色(经济、政治、技术等等)”、“可持续发展”之类的概念、主张和行动,也往往包含着这样的人文情怀。

“博雅丛书”的写作和出版,同样缘起于这种“人文话语”和人文追求。但是,命名为“博雅”则寓意一种冷静而开放的情感态度和文化精神。希望摆脱现代主义与后现代主义、科学主义与反科学主义、理性主义与非理性主义的对立和任性,在敏锐、宽容、交流和对话的思想空间和文化状态中来探求现代文明的出路。

这里的“博雅”一词,来源于“博雅教育”的概念和思想,英文为 liberal arts。这里的“liberal”与“professional”(专业的,职业的)相对,所以,liberal arts 又被译为“通才教育”。这是起源于六世纪的西方经典教育理念和课程体系,也常常称之为“大学文科”或“文科七艺”,包括语法、修辞和辩证法(三艺),以及算术、几何、天文和音乐(四艺)等。这是现代大学普通教育计划的课程和思想基础。

这一课程体系和教育理念,传承着一个伟大的文化和思想传统。人类文化是一个不断发展和进步的过程,同时也是一个统一的整体。语言、神话、宗教、艺术、历史、科学等等,都是人类文化乃至人性的组成部分。自然科学对事实性、客观性与精确性的追求,人文科学对人类目的性和传统道德、审美原则的强调,以及社会科学对现代社会的组织性、公共性的探求,共同组成了当代人类伟大的文化家园。

“博雅丛书”,不只是为了唤起对伟大文化传统的记忆,更重要的是要确立一种现实的、全面的文化观念和健全的文化态度。它致力于从人的完整性,来思考人的生命存在和精神存在;在人的生命存在与经济 and 科技文化的关系和互动中,思考人类的现实和终极存在问题;在追求增长和发展的同时,展开传统文化与现代化以及多种文化体系之间的对话,建立伦理、审美和理性的共识;在自然科学、社会科学和人文科学的广阔知识和学科结构中,培育精神的敏感性和想像力;从而为人类的生命和精神意境,敞开澄明之境和可能之途。这是人类今天共同的文化使命,也是成就本丛书的各位同仁的共同心愿。

是为序。

朱红文
2003.11.8
于北京师范大学

引论:21 世纪管理学中的人文复兴

管理历来就是一个众说纷纭的话题。管理是由一系列复杂活动所构成的领域,有多方面的表现,很难给出一个简单、清晰的界定。管理活动特别依赖于所处的政治、经济和文化环境,因而也就没有所谓放之四海而皆准的最佳管理之道。在现代社会,组织已成为与人们关系最密切的事物,一个人不是加入某个组织就是不可避免要受到组织的影响。管理通常是指对组织的管理,如果从营利组织与非营利组织来划分,组织管理大致可以分为两类:企业管理与公共管理。本书力图从管理哲学层面来研究这两类管理的一般共性和基础性的问题即澄明管理的价值前提。从哲学的视角入手,可以帮我们理清纷繁的线索,从而明确管理的根本特质。“因为哲学能使我们获得关于管理对象、管理环境和管理手段的最根本的、最深刻的理解。”^①

20 世纪是管理学迅速发展的时期,但由于科学与人文两大阵营人为的分裂,导致管理学的研究摇摆不定,由于研究者的兴趣和学术背景的不同,使得管理学很难形成统一的理论范式。尽管如此,由于自然科学和技术在 20 世纪的高速发展,自然科学的范式和理念还是在管理学的研究中占据了主导地位。当然与经济学在 20 世纪的发展已接近规范的科学理论不一样,管理活动带有更多艺术的成分。为了提高组织的效率,如经济组织要获取

^① 唐伟:《管理方法论》,中国广播电视出版社 1991 年版,第 5 页。

更多的利润,公共行政也要以有限的预算来保证公共组织的有效运行,组织管理者不得不重视人的因素,设法激励人们的工作动机。然而,这种对人的因素的重视只是被动的,人仍然只是被当成组织利用的工具,并未成为组织的真正目的,因而管理的人文之维并未彰显。

英国史学家阿伦·布洛克认为,在自然界之外还有一个人类参与的第二维度,叫人类文化世界,也就是思想的、价值观的、信仰的、艺术的、语言的、象征的、神话的、制度的、历史的世界。这一维度的特点是人人可以用人文学为手段,从内部——进入内部——来掌握和了解它们,因为它们是人所创造的。^①当代哲学对实践本体论研究的成果,为管理研究提供了可靠的本体基础,我们应当充分利用这一哲学成果,以及人文学关于人文精神和人文方法的理论,补上管理的人文之维。

一 现代管理理论演化的脉络

现代管理理论可以说是沿着两条路径演化而来,形成当今的管理理论“丛林”的现象。一条路径是采用自然科学的方法,发端于20世纪初美国泰罗所倡导的科学管理。所谓科学管理的真正含义是指运用科学的观测和实验方法,根据效率的原则而不是传统来决定工人的操作程序和工作定额。科学管理是一种直线因果式的管理理论,以工作组织、严密监督、工作测量和激励为核心。泰罗的研究实际上是围绕着“人——机”关系展开的,科学管理后来就沿着人如何适应机器而发展下去。围绕着“机”这一极,即对工具选择、工作安排等问题的研究发展出管理科学学派。管理科学学派以数学为主要工具,进一步运用线性的、确定性的科

^① [英]阿伦·布洛克:《西方人文主义传统》,董乐山译,三联书店1997年版,第251页。

学方法来研究生产和经营管理,完全朝向计划、运筹和决策等管理技术方面发展。

后来的一些人对泰罗有许多误解,认为他主张要以苛刻的标准来强迫工人劳动,把工人视为没有生命的劳动“工具”。其实在泰罗的“人——机”关系研究中就有人的因素,泰罗的想法是通过以科学的方法来制定劳资双方都认为公平的标准,以此来控制员工,提高劳动生产率,“既增加工人工资也增加资方的利润”,这样就能使员工的利益与管理者和企业所有人的利益一致。泰罗声称科学管理实质上是一场全面的心理革命,他在美国国会举行的一次关于科学管理的听证会上辩解说:

科学管理在实质上包含着要求在任何一個具体机构或工业中的工人进行一场全面心理革命——要求他们在对待工作、同伴和雇主的义务上进行一种全面的心理革命。此外,科学管理也要求管理部门的人——工长、监工、企业所有人、董事会——同样进行一场全面的心理革命,要求他们在对管理部门的同事、对他们的工人和所有日常问题的责任上进行一场全面的心理革命。没有双方的这种全面的心理革命,科学管理就不能存在。^①

尽管泰罗声称他重视人的心理因素,但他毕竟依据的是自然科学的机械论思想和工具理性主义,他的科学管理理论只是追求单一因果关系的理论。例如,根据科学管理方法,就会得出这样的结论:如果采用经科学方法测定的工作标准,工人就会减少磨洋工的动机;如果工人感到工资标准是公平的,他就会努力工作。总之,他是立足于为了雇主的利益,而寻找激励工人工作的动机。沿着人的心理动机这条思路,在后来就产生了仍然强调个人行为的各种人际关系理论。

管理理论演化依据的第二条路径是采用社会学的结构研究

^① [美]丹尼尔·雷恩:《管理思想的演变》,赵睿等译,中国社会科学出版社 2000 年版,第 170 页。

方法,发端于法约尔的行政管理理论,稍后有韦伯的科层制理论。结构方法使得管理者把注意力集中在两个主要的问题上:(1)我怎样构造这个组织?(2)为了实现最高效率,我需要什么方法?结构和方法的目的都是为了以最低成本获取最大利润,在这一点上,强调结构的组织理论是科学和理性的。机器是效率的典范,如果把组织看作一部机器的话,它就能达到效率的最高水平。组织即意味着按照分工的原则建立起严密的结构,使物力和人力达到统一和谐,管理则意味着保证所发生的一切都符合既定规则。行政管理学派因此将管理过程按职能系统予以分解,把各个过程程序和职能予以制度化,组织对员工的唯一要求就是服从,人在韦伯所描述的官僚科层组织中完全成了毫无个性的“机器零件”。

进入20世纪后期,在笛卡儿—牛顿的机械论和工具理性主义指导下的现代管理理论遇到了新的挑战:(1)组织所面临的环境复杂多变,要想对未来作出精确规划并依计而行已无法实现;(2)科学技术的迅速发展、消费市场进入成熟期导致竞争日趋激烈,使得知识创新越来越成为组织生存与发展的重要因素,人力资本成为组织最重要的资本;(3)全球范围的生态意识觉醒,关注人类的生存环境成为所有组织必须考虑的重大问题;(4)随着物质生活水平的不断提高,许多国家和地区的人们普遍达到小康生活水平(包括中国的东部和南部沿海大中城市),过去以单纯的物质利益激发员工动机的活力已渐趋弱,人们需要更高层次的精神满足;(5)网络信息技术使组织的信息不再被少数管理精英所垄断,技术的不断创新使工商企业向学习型组织转变,政治民主也使得政府组织大力推进电子政务,加强与民众的联系。以上挑战使得人的因素越来越成为组织成功的关键,员工已不再是数量上的可大批替换的螺丝钉,而是个性鲜明、各怀特技的知识专家或技术工人。

针对管理的新情境,以行为科学和心理学为依托的“人本管

理”开始将管理的重心移至人,但它们主要关注的是个体的心理需要和人际交往,仍然停留在管理的技术层面,管理的主客体对立依旧存在。20世纪80年代以来兴起的文化卓越学派开始从文化的内核——价值观着手,探讨如何从人的精神需要来整合个人与组织的价值观,以实现组织的目标。但由于缺乏从哲学的层面提供关于人的本体存在的理论支撑,无法突破人与组织的冲突关系的巢臼,而且只谈文化变革,否定管理理论的延续发展,观点太过偏激,脱离了管理实际。从实质上分析,文化卓越观点是另一个极端的工具理性,即以文化整合作为管理工具。

自20世纪70年代末80年代初开始,西方各国相继展开了一场“新公共管理运动”的改革。这项改革运动试图通过在公共部门中引入市场机制和私营企业的组织模式与管理方法,通过在公职人员中引入顾客、质量、服务、授权、灵活性等理念,提高公共部门的服务质量,从而满足公众多样化、个性化的需求。但是,“将政治冲突上升到技术理性的领域只是偶尔会有成效。”^① 公共行政改革的关键是要打破“官本位”合法性的理念,真正树立“以民为本”的理念。合法的东西不一定具有合法性,合法性只能是基于人们的普遍认同。要真正解决组织成员的激励问题,就必须依据价值理性,引入人文范式来变革管理。

二 在管理研究中引入人文范式的意义

最初是库恩把范式定义为一个普遍认同的科学成就,它在一段时间之后为实践者提供可以作为规范的问题和解决方法。后来,这个术语有了新的、变化的定义,管理学在把它应用于组织研究时,认为一个范式可以被定义为看到和解释世界的方法;在特

^① [美]福克斯和米勒:《后现代公共行政——话语指向》,楚艳红等译,中国人民大学出版社2002年版,第4页。

定时间的特定活动领域中被普遍和强烈接受并分享的基本假设、理论和模型的框架。^① 在社会科学中,范式更替的模式与库恩所说的自然科学不同,理论范式只有是否受欢迎的变化,很少会被完全抛弃。^② 随着环境和人们认识的变化,现有的范式可能会缩小它们适用的范围,新的范式会产生出来以适应新的环境。

前面我们已经粗线条地考察了现代管理理论的演化,主流的管理理论都是根据自然科学的范式来进行研究的,这些范式主要有:普遍性、确定性、直线因果关系、效率、控制等。在科学范式的视野中,组织被视为机械体,由此产生的管理态度倾向于非人性的,它迫使人际关系变为机械性的。因为在机械论的观点看来,人性的东西无法抽象成普遍性的东西,这样就无法对组织进行功能研究。在当今的知识和多元化的时代,人的发展成为组织的目的,人力资源成为组织的核心资源,人既是管理的对象又是管理的主体,因此需要引进人文理念和范式来考察和研究管理,以适应管理的新环境。本书要强调的是,价值观、文化、参与等人文范式在管理学中早已有之,不过是受重视的程度和适用范围有限,而且引进人文范式决不是要以它来取代科学范式,事实上两者是互补的关系。

行为科学、工业心理学和文化卓越理论虽然提出要重视人的因素,研究重心从物转到人,这是一个进步,但这些理论从本质上来说,仍是心理(行为)工具主义。即,总是从工具、效用的视角来看待人的因素,没有从人的价值主体视角来看待组织中的人。行为科学的一个基本标准是,它必须使用自然“科学的”方法。“科学的目的是建立人的行为的普遍原则。这些原则的立足点是人们以各种客观的、不带个人倾向的方法搜集得来的经验证据。最

① [英]伯恩斯:《变革时代的管理》,任润等译,云南大学出版社 2001 年版,第 113 页。

② [美]艾尔·巴比:《社会研究方法》(第 8 版),邱泽奇译,华夏出版社 2000 年版,第 57 页。

终目的是,像科学家了解、说明和预测自然力量或生物因素的行为以及经济市场上货物与价格行为那样了解、说明和预测人类行为。”^①

马斯洛的人本主义心理学开始在人的存在本体意义上来探讨人的价值实现,这是一个重大的突破。马斯洛试图将经验科学的心理学与存在主义哲学研究结合起来,他提出的人本主义心理学已经超出作为一种经验科学的心理学范畴,而是根据对人的生命中内在的理解,来阐明人的生命的基本结构。马斯洛进一步从他的人本主义心理学进到管理研究领域,提出了进步管理学。但是进步管理学所依据的人本主义仍然是抽象的、非历史性的,因而无法适应当代管理实践的发展。只有以马克思实践唯物主义为基础,从人文学的视角来研究管理,才能真正获得对管理实践的理解,并以此指导管理实践活动。

现代组织中的权力来源于对信息的掌握,在知识经济时代,信息的快速和无阻碍传播打破了只有少数人垄断信息的局面,知识型员工将会越来越多,因此权力将不再集中在少数人手中。伦理、价值观、激励、文化、网络、伙伴关系、企业公民正在成为人文视角中管理范式的主要概念。

从管理的人文范式出发,本书提出两个基本观点。第一个基本观点是:管理从本质上来说是一项人文工作,即管理的目的是为了人的发展,管理的工作以人为中心,管理活动必须遵循人文价值理念的要求。管理咨询大师德鲁克依据 C·P·斯诺的科学与人文学两种文明的理论,提出管理既是一种技术性工作,又是一种人性化的工作,并预言“管理将逐渐成为一种需要重新肯定‘人性’、使‘人性’发挥作用,以及为此而采取相应措施的学问和实践

^① [美]孔茨·奥唐奈:《管理学:管理职能的系统分析方法和随机制宜的分析方法》,中国人民大学工业经济系外国工业管理教研室译校,贵州人民出版社 1982 年版,第 99 页。

活动。”^① 本书作者正是由此受到启发和鼓舞,认为有必要从人文的视角将科学管理学派、行为科学学派和文化卓越学派的思想整合起来,从管理哲学的层次把握人在管理中的地位、作用,总结和探讨新的管理范式,以适应知识经济时代对管理的新要求。

本书的第二个基本观点是:管理的任务是对关系的管理,“管理不是一系列机械性任务的组合,而是种种人与人之间的互动作用。”^② 对内管理者要处理具有各种角色、身份、个性的组织成员关系,对外要处理顾客、竞争者、政府、社区、企业网络或联盟的关系。尤其是在 21 世纪,处理关系才是最重要的管理,为此管理者的思维方式要从实体思维转向关系思维。本书作者认为,当代无论是人与人、人与组织还是组织与组织都处于相互依赖而共生的生态网络关系中,并提出了管理的生态系统思维模式,以此作为思考和分析管理关系的基本方法。

对管理的人文性展开研究具有如下重要意义:

从理论上讲,现代管理研究的主流一直是以工具理性为指导的,如古典的科学管理理论和现代的管理科学,即使行为科学也是企图找出人的非理性因素然后将其纳入工具理性控制之中,这样就使得管理研究缺乏人文的维度。我们应当运用实践唯物论和人文学的成果,以人的实践存在性为基础,以文化和伦理为切入点,从人文的视角来研究管理的一般性质,努力弥补管理理论所缺的人文之维。本书进一步将人文方法与生态观和系统观整合起来,提出了生态整体思维,这是一种新的基于网络关系的整体思维论,本书并将其有效地应用于分析新型的组织网络,拓展了管理的思维工具。深入哲学层面考察管理的人文基础、人文环境、人文生态和人文机制,这样可以避免流于技术层面的肤浅分

① [美]彼得·德鲁克:《组织的管理》,王伯言、沈国华译,上海财经大学出版社 2003 年版,第 23 页。

② [美]亨利·明茨伯格等:《领导》,思铭译,中国人民大学出版社 1999 年版,第 148 页。

析,有助于管理研究跳出过去所局限的部门(如企业、公共行政)管理过程和手段的狭窄范围,上升到一般通用管理上来研究管理的普遍性问题和规律。本书对管理技术、管理制度和管理艺术的人文考察,为管理科学学派、行为科学学派和文化卓越学派的理论提供了整合的基础范式,这种新的管理范式有助于阐明在知识经济条件下,组织如何适应人与社会的可持续性发展。

从实践上看,首先,如果能合理阐明管理技术、管理制度和管理艺术之间的关系,将有助于从新的视角来设计组织结构和制度。其次,如果能针对现代管理所遇到的困境寻找人文深层的根源,从而找到激发人工作动机的机制,这将有助于各类组织通过管理创新,来解决组织成员的工作责任心、主动性、创新意识等问题。对组织公民性的研究,能使工商企业清楚地认识到自己的社会责任和义务,也有助于政府部门和普通公民进一步认清企业的性质,更好地监督企业的行为。

从管理者的教育和培训来看,科学与人文相结合的管理教育才是全面的,也是最有利于组织长期发展的。管理常常被看作是对各种资源的管理,虽然这其中也包括作为人力资源的人,但人在这方面实际上只是被当作实现组织目标的工具。根据资源的不同,传统的管理教育人为地将本来是整体的管理过程分割为不同的分支,如财务、组织行为、信息系统、生产管理、营销等等,并且过于强调管理技术而轻视人文素质的培养。因此,阐明管理的人文性,在此基础上进一步探讨其实践操作性,对于培养真正具备人文关怀的杰出管理者有重要意义。

三 本书的基本结构

管理是协调人们的行动以实现组织共同目标的活动。人的活动受理性的支配,理性有逻辑理性和价值理性两个方面。古希腊的“逻各斯”理性是包容一切的,自近现代以来,自然科学和技

术所取得的巨大成就逐渐使得逻辑(技术)理性与价值理性相分离,并且技术理性占了统治地位,导致价值观的失落,人文精神的萎缩。在管理中表现为效率至上,组织被看作是一架机器,而人只是这架机器中的螺丝钉。本书即是要从人的价值理性来观照管理活动,揭示管理活动的人文性质,使管理的目的回到促进人的发展上来。

管理的目的是为了人的发展,管理的实质是追求效率,效率为目的所规定,达到目的需要效率为手段。本书围绕这个核心论题,首先考察了管理范式的人文转向,然后从认识论的层次就管理何以可能、为什么人们需要管理、什么是组织管理的依据、组织与管理的基本形态如何等重要基本问题,对管理的基础、管理的环境、管理的形态和管理的机制分别进行研究,在人文学的视野中展开论述。最后,将前述的结果应用于管理实践,从认识论过渡到方法论,分析了管理技术、管理制度和管理艺术的人文依据。根据这一思路,本书的基本结构如下:

第一章考察了当代管理的人文转向。长期以来,对组织的管理执著于科学管理理论,经历了从重技术阶段到重制度的阶段,再到现在的重文化的阶段,每一个时期都是各取管理的一维加以强化。而且各管理学派都强调自己的普遍适用性,忘了人的复杂性,因而造成事实上的管理理论“丛林”。从理论的层面上看,组织是由人构成的,组织的目的也是为了人,因此重视人的价值是管理本来应有之义,人文性理应在管理的各要素中体现。从整体的视角重新审视管理,以人文学统领管理理论研究,就能把握管理的真谛,回到管理的人性本质。从实践的层面上看,面向知识经济的管理需要一种重视组织全体成员的价值并开发他们的创造潜能的新型管理理念和模式,片面强调工具理性的科学管理模式难以适应知识经济时代的要求。管理的人文性转向必然导致相应的人文管理范式的产生。

第二章着重从实践本体论的层次论证了管理的人文基础,通