

对人的认识的超越与管理的科学化探索

陈锁明

(北京师范大学 教育管理学院, 北京市 100875)

摘要: 对管理中几种人的认识观——工具人的认识观, 经济人的认识观, 社会人、自动人、复杂人的认识观及其相应的管理方法进行了较为详细的分析, 指出人无论作为管理主体还是管理客体, 在管理中是最积极的、最重要的因素, 而且对管理中人的认识会直接影响到管理的方法和措施。

关键词: 人; 人的认识观; 管理方法

中图分类号: C931.2 **文献标识码:** A

西方对人本主义管理理论的研究发端于对人的认识, 终于对人积极性的调动和管理目标的实现。对人的认识不同, 就会形成不同的管理理论与方法, 对人的认识的正确与否直接影响到管理的科学化探索。

一、从手段人到目的人——人在管理中价值位置的变迁

综观西方管理理论与管理实践的发展历程, 可以看出, 人在管理理论与管理实践中的价值是随着对管理理论与管理实践中人的认识的发展而不断发生变化的。这种变化大致经历了四个阶段、三次转变。

第一阶段是本世纪20年代以前, 可以称之为前管理学阶段。这一阶段, 劳动者是作为“血肉机器”或牛、马一样的动物而存在的, 劳动者与管理者的关系是一种附庸的关系, 人的价值等同于物的价值。

第二阶段是在本世纪20年代, 以泰勒倡导的科学管理学说为代表, 认识到人有物质、经济方面的需求, 把人看成是一种经济动物, 认为驱使工人工作的动机是经济的需要。基于这种认识, 管理者的主要任务是设计出合理的工作结构和多劳多得的分配制度, 通过这种管理方法提高生产效率。这种理论, 虽然只强调了人的低级而又必须的需要, 但却意识到了人与提高劳动效率的关系。人可以通过培训, 提供体力与脑力相结合的劳动, 大幅度提高生产效率与生产力。这一认识, 使劳动者从“血肉机器”中获得了一定的“人”的地位。这是管理中对人的认识的第一次转变。

第三阶段是本世纪30年代发展起来的行为科学阶段。20年代后半期梅奥等人进行的霍桑工厂实验

证明, 人不仅仅有物质方面的需求, 还有社交、归属、自我实现等社会心理方面的需求; 劳动生产率的提高, 不仅受到工作结构、分配制度的影响, 而且与其工作的态度、士气、周围人际关系有着直接的关系。提高生产效率, 不能仅考虑工作结构和分配制度的问题, 还必须设法改变工人的态度与工作情绪, 提高工人的工作士气, 既要满足工人的物质需求, 更要重视工人的精神需求。但必须指出的是, 重视工人的精神需求本身不是管理者和管理理论研究的真正目的, 真正的目的同第二阶段一样, 满足工人的精神需求仍然是为了提高生产效率。

从第二阶段到第三阶段, 虽然研究人的目的是相同的, 但对人的认识却发生了巨大的变化, 即从认识到人有唯一的经济需求, 认识到人有多种需求和需求的复杂性, 以及满足工人需求在管理中的重要性。这种转变, 既深化和完善了对管理中人的认识, 又大力推动和发展了管理理论, 实现了管理中对人的认识的第二次飞跃和转变。当然, 就这两次转变本身来看, 虽然对人的认识深化了, 但对人认识的目的却是一个: 提高生产效率。由于认识目的的局限性, 这两次认识的转变没有改变人作为提高生产效率的手段的价值, 这也是管理中对人认识的异化的一种表现。

第四阶段是西方当代管理理论阶段。这一阶段以系统科学论作为其哲学基础, 强调对整个管理的系统分析, 提出了“以实现为中心”和“以人中心”的“自我实现人”的观点, 其核心仍是以人为本。因为在管理系统中, 人是最重要、最根本、最活跃、最积极的积极因素, 目标的制订与实现, 关系的协调与改善, 都必须由人、通过人去完成。在管理职能运行的过程中, 人既完成了管理的任务, 同时也实现了自身的价值。

随着人类生产力的发展和生活水平的提高,谋生已不能使人堕入异化的泥潭,在管理中,人也就不可能仍旧是手段;相反,人在管理中成为一种资源,人自身的发展成为管理活动追求的目的。越来越多的人将工作视为个人社会价值实现的重要手段,人们开始在工作中寻找生活的意义与价值。面对这样的现实,管理理论与实践更为重视对人的管理与研究,注重“工作生活质量”的改善,把工人的发展视为企业发展的根本,工人由“手段”的位置,提高到“目的”的位置,实现了人在管理中价值的第三次转变。第三次转变,是管理理论与实践上的一次革命。这种革命性主要表现在:就管理思想而言,人真正成了管理的主体,管理的主人;就管理的主客体关系而言,管理者与被管理者之间,即人与人之间的关系,不再是从属的关系,而是平等的工作上的关系;就管理方法而言,独裁式的、专权式的管理已丧失存在的基础,参与式的管理、民主式的管理已成为管理发展的方向。

二、对人的认识的深化与管理的科学化探索

在人性管理的发展历程中,“人”自始至终是一个重要而关键的因素。美国管理学家道格拉斯·麦格雷戈在其名著《管理理论 X 和 Y 的抉择——企业的人性方面》^[1]中认为,在每一项决策或每一项管理措施背后,都必有某些关于人性本质及人性行为的假定。亦即管理人员作出什么样的管理决策、选择,什么样的管理措施和方式,都是建立在其对管理中人的认识的基础上的,由于对管理中人的认识的差异,因而管理措施和方法就不同。管理理论与管理理论之间的相互区别,归根到底也是对管理中人的认识的差别。管理理论的发展史,如果从“人”这一条线索来理解,那么也可以看作是对管理中人的认识的发展历史,亦即对人的认识的超越与管理理论、方法发展的历史。

管理中对人的认识经历了五个阶段,形成了五种人的认识观。这五种认识观经历了螺旋上升与发展的过程,每一种认识都是对前一种认识的扬弃和发展。

(一)前管理学阶段——工具人的认识观

工具人的认识观是前管理学阶段对人的基本看法。这种认识观将人看成是和机械一样的工具,人在管理中,在生产活动中所起的作用就是和机械一样的作用,管理的任务就在于使作为管理对象的人像机械一样的去动作,人成为被动的生产工具,沦为会服从命令的工具。管理中,作为管理对象的人被安排在一定的工作岗位上,不论其乐意与否,必须完成其岗位职

责,人实际上成了组织中的一个毫无生气的部件。这种对人的认识,实质上取消了管理对象做人的资格和作为人的本质的存在,管理对象的存在和作用,只是管理者实现目的的手段和工具。这种对人的认识观是反人道和反科学的认识观。基于这种人的认识论,在管理措施和管理方法上实施的是野蛮式的管理。

(二)科学管理学说阶段——经济人的认识观

这种对人的认识观是以“科学管理之父”——泰勒为代表的职能化组织理论对人的基本认识。它从经济学的角度探求人劳动的最主要动机,认为人活动是有目的的,是受经济动机驱使的。工人劳动的目的是为了争取可能高的工资,管理者管理的目的是为了追求高额利润。管理者与被管理者之间是有共同点的,即都是为了经济的目的,管理者和被管理者同为“经济人”,只要将其工作与工资挂钩,就能较好的管理好工人,提高管理的效率。这一认识论及其管理方法后来被管理学家道格拉斯·麦格雷戈称为“X 理论”。

“经济人”的认识观认为金钱是激发被管理者工作积极性的唯一源泉与动力。在管理政策方面,必须采取“胡萝卜加大棒”的管理政策;在管理方法方面,必须分解工作程序与工作结构,以提高管理效率;在计酬方面,必须将工作量与工资挂钩,实行计件工资制。在当时社会背景下,这些管理措施不同程度地调动了管理者的积极性,提高了生产的效率。

“经济人”的认识观较之于“工具人”,无疑是一大进步。首先,它认识到了工人有自身的需求,反映了工人的经济要求,并认识到工人这种需求对于提高生产率的作用;其次,它想方设法采取措施,满足工人的这种需求,调动工人的积极性。当然,把人仅仅认识成经济的动物是片面的、不完整的认识。人的需要不仅仅限于经济的需要。正因为这一认识存在着缺陷,才为对人认识的发展和管理理论的发展提供了突破口。

(三)行为科学管理阶段——社会人、自动人、复杂人的认识观

1. 社会人的认识观——对经济人认识观的扬弃与发展

“社会人”的认识观是继“经济人”之后在管理学中占主导地位的一种人性认识观,是梅奥在霍桑实验的基础上总结和概括出来的,盛行于本世纪 30~50 年代。“社会人”首先否定了“经济人”的个人主义价值观,认为只要是人,不论是管理者,还是被管理者,都处于人群关系之中,都是集体或团体的一员。人只有作为团体或集体的一员,才具有归属感和安全感,才不是孤立的存在。人的社会性动机对人的引导作用比经济性动机更大,人基本上是由社会性需要而引发工作动

机的。社会性需要的满足与否,决定了被管理者工作效率的高低。所以人并不是“经济人”,而是“社会人”。

“社会人”的认识观要求的管理方式与“经济人”要求的管理方式截然不同,它要求以团体主义为基础,重点放在关心人、满足人的社会需要方面;要求重视培养职工的归属感和集体感,重视职工之间的交往与友谊,形成良好的人际关系。“社会人”的认识观较之“经济人”又前进和深入了一步。它不仅看到了人具有生理的、物质的需要,而且看到了人还有安全的、社会的和心理的需要,而后一种需要比前一种需要更高级,也更深刻地揭示了人的本质,因而对管理的影响也更大、更广泛。至今,这种对人的认识,对管理理论研究和与管理方法与措施都仍旧起着重要的向导作用。

但“社会人”的认识观并不是对人的真实的社会性的概括,而是对人的心理关系的一种揭示,它强调个人对于集体和群体的心理依赖,因而也有其局限性。

2. 自动人——对社会人认识观的补充与完善

“自动人”的认识观是在行为科学理论中期提出的,也称为“自我实现人”的认识观。其代表人物是马斯洛等。“自动人”的理论观点是:人生来就是勤奋的,如果环境有利,工作就如同游戏和休息一样;当人的基本需要如衣、食、住、行得到满足时,人的需要就会转向致力于高层次需要的满足,即自我实现,也就是最大限度地利用自己的才能和资源;人的这种自我实现目标与组织的目标并不完全矛盾,如果给人提供适当的条件和机会,个人会自动将个人目标与组织目标统一起来;人能够进行自我引导与调整、控制,外在的控制和实施的惩罚则往往会形成某种“威胁”和反作用。

关于“自动人”的认识观,麦格雷戈将之概括为“Y理论”,其管理方式主要是:管理者的职责主要是创造一种适宜的工作环境,以有利于人们充分发挥自己的潜能,减少或消除职工自我实现过程中的障碍;管理工作的重点不在于使职工的基本需求得到满足,而在于考虑怎样才能使工作本身变得更富有内在意义和挑战性;在管理手段上,必须以满足人的自尊和自我实现需要为主,采取内在激励法;在管理制度上,必须实行工作扩大化,工作内容丰富化及弹性工作时间制度等,以利于职工的自我实现。

“自动人”的认识观是对“社会人”的认识观的补充与发展。“社会人”看到了人的社会性需要对于调动职工的积极性的决定性作用,但它所强调的是人的一些基本的、心理层次的需要,没有看到人的自尊与自我实现等高层次需要的满足对人更为重要的积极意义;它认识到工作环境对于工作的重要意义,但又将之限制于狭隘的人际关系方面。由此可见,“自动人”的认识

观正是在克服“社会人”认识观缺陷的基础上提出的,使对人的认识又向前迈出了一步。

但“自动人”的认识观过于强调满足工人的需要,忽视了工人的自觉性、主动性和对环境的主动适应性。

3. 复杂人——社会人和自动人的综合与发展

“复杂人”是行为科学晚期对管理中人的认识观,其代表人物是雷恩等,这一认识观于本世纪60年代末、70年代初开始盛行。“复杂人”主要观点是:人的需要和能力是复杂多样的,并且会随着环境、地位等因素的变化而发生相应的变化;人在现实过程中,在与环境的相互作用中会不断形成新的需要,并且会通过各种方式满足和实现自身的这些需要。“复杂人”的认识观经过约翰·莫尔斯和杰伊·洛希的发展成了“超Y理论”,而“超Y理论”又成了当代管理理论——权变管理理论的人性观基础。

把管理中的人看成是“复杂人”的认识,要求在管理方式上灵活多样。既然人的需要、动机和能力是多种多样、各不相同的,管理者就不能采取一个单一的固定的管理模式,管理必须因人因事制宜,管理方法必须灵活多变,不能简单化。

“复杂人”的认识观实质上是对“社会人”和“自动人”认识的综合与发展。它既强调了人的需要及需要的多样性、复杂性,又认为人的需要是个体与环境相互作用的结果,从而使人的需要建立在现实与真实的基础上,更易理解和把握人的需要。

行为科学阶段,人的认识经历了从“社会人”到“自动人”到“复杂人”几个阶段,对人的认识在逐步完善和深入,并逐步逼近人的本质认识的真谛。但这一阶段对人的认识的探索都是建立在个体行为主义基础之上的,研究方法上大都采取实验与问卷调查法,未能从社会深层即当时的政治、经济、文化等方面进行研究与探讨,因而导致了对人的认识的偏颇。

(四)决策人——现代管理理论关于人的认识观

“决策人”又可称做“管理人”,是西蒙等人对管理中人的认识观^[2]。西蒙认为无论是管理者,还是被管理者都是决策者。面对广阔而复杂的管理现实世界,决策者(管理者和被管理者)在“有限理性”的基础上进行着“令人满意的决策”,而决策行为本身,要求决策者必须根据客观条件作出选择与判断,要求决策者必须具有主体性、主动性与创造性。因此,“决策人”的认识观,不仅看到了人的需要这一层面,更为重要的是认识到人在管理中的主体地位与主体性,较之“复杂人”的认识观而言,又有了新的发展。

(五)文化人——管理文化意义上的认识观

文化问题与管理问题其实是相伴始终的,只不过

在先前的管理理论研究中,人们并没有认真加以研究。管理是作为一种文化而存在的,管理理论的提出必然会受其文化的影响。美国的霍夫斯泰德和香港的邦德通过对全球公司的问卷调查研究了宏观文化(东、西方文化)对管理的影响^[3]。宏观方面,他们认为管理中的人是文化人,是处于不同文化背景下的人,受文化的影响,人们的价值观各不相同;微观方面,他们研究了组织文化(企业文化)在管理中的作用与意义。因此,管理工作必须依据一定的文化背景进行,核心在于通过文化发展人的价值观。

三、对管理中关于人的认识观存在的现实分析

以上从管理理论与实践的角度,分析了人的认识观的演进对于管理理论和实践的推动与发展的重要性。作为一种管理思想而言,也是根植于社会现实的,是对社会现实集中的、理性化的思索,下面就管理思想中对人的认识的现实基础作一简要描述。

(一)经济人认识观的现实基础——农业文化对工业文化的排斥

第一次工业革命的发展昭示着文明的新纪元的来临。伴随着第一次工业革命的兴起,新兴的工厂制度逐步建立和完善起来,相应地出现了管理中的若干问题。而这些问题在当时是十分尖锐和复杂的,比如说管理人员的问题、劳动力的问题、工厂管理方法的问题,等等,这些问题的存在,既严重影响了工业革命的发展进程,又加深了工厂劳资双方的矛盾,必须予以解决。就当时的劳动力问题而言,涉及到三个方面:招募、训练与激励的问题。当时,工厂的劳动力主要是来自于长期在土地上耕作的农民,他们对工厂的生活与劳动具有一种普遍的、明显的反感。这种反感主要是由于农业文化与工厂文化(工业文明)之间的巨大差异而导致的,工人对个体独立自主的手工艺操作传统和自给自足的农业习俗是习以为常的,而到了工厂,他们必须培养自己的工业习惯。受这种文化差异的影响,工人们不懂得如何工作,也不可能好好地工作,表现为经常怠工、得过且过,这与当时机器工业大生产需求是相悖的。同时工人的怠工也受一种“劳动总额”的理论观点的影响,这一理论认为世界上的工作总量是有限的,工厂工作和在土地上耕作一样,土地的面积是有限的,耕种的工作也是有限的,依此类推,工厂的工作也有限,提高了速度,就意味着同伴或明天自身会无事可干。管理中经济人的认识也正是基于上面的事实而提出的。针对工厂中的现实,科学管理提出要通过工作

程序的解析,实行标准与计量的方法,通过金钱的刺激来惩治工人的懒惰与怠工。

(二)行为科学阶段人认识的现实基础——环境的复杂性与多变性

早期的经济学家、管理学家,从亚当·斯密、大卫·李嘉图到泰罗、法约尔、韦伯等人,都把人看成是经济人,因此,管理的措施也就是强调科学性、精密性、纪律性,而对人的主体性、能动性,人的需要等因素不予关心或关注较少,工人成了机器甚至于机器的附属品。古典管理理论和方法的运用,虽然提高了生产效率,但也激起了工人的不满与反抗。

在本世纪20年代前后,社会政治、经济、文化环境发生了巨大的变化。政治方面,工人逐步成为成熟工人,对自身的处境日益觉醒,工会组织日益壮大与发展,工人由自由的个体向协作的群体与组织发展;经济方面,工业革命的发展导致了经济的前所未有的进步,但由于周期性的经济危机,面对全面的经济萧条,工人更感到个人的孤立与无助,转而结成团体,共同对抗具有威胁性的环境,求得一种心理上的安全与轻松;思想方面,人本主义思潮的兴起,奠定了一定的思想基础。而二战以后,随着经济复苏与繁荣,管理者与工人面临的是更为复杂的政治、经济、文化的环境,而由这一复杂环境所引起的工人的心理的变化,也前所未有地更为多样化。正是这一充满混乱、带有创伤以及多分歧的时代,为正确认识人提供了丰富的材料,使对人的认识经历了从部分到全面,由表层到深层的过程。

(三)决策人的认识现实基础——人对环境的选择性及人的主体性思潮的发展

二次大战以后,管理面对着日益发展成为国际规范的广大市场以及由具有不同的个人需要、教育背景和专业程度的人所组成的人群,管理人员通过信息媒介手段,可以了解广阔市场的信息与人员的情况,了解不同的文化及其人们所处的政治、经济环境,面对如此复杂的环境与信息,管理中的人必须作出正确的分析、判断与选择,以便得到更为有效的成果。同时,为克服以往理论中“把职工看成是完成分配给他们的工作的无生气的工具”,“把人这个有机体看成只是一部简单的机器”,迎合日益高涨的关于人的主体研究的思潮,充分发挥人在管理中的主体性、主动性,西蒙和马奇等人提出了“决策人”的管理思想及一套管理决策程序,为管理理论的研究开辟了新的方向。

(四)文化人的认识现实基础——东、西方文化及价值观的撞击

什么样的管理方法是行之有效的和最有价值的?西方管理理论与方法对于他国的适应性如何?管理的

理论与方法是单一的,还是多样的?对以上问题的回答必然促使管理在文化意义上的研究。西方的管理理论与技术发展了西方的经济,同样,东方儒家管理也创造了经济的奇迹。在文化的意义上,管理理论与技术无所谓落后与先进,事实上是“只有民族的,才是最好的”。换句话说,任何一种文化,其存在就有其合理性,也正是这种文化的多样性与互补性,才造成了今天社会的繁荣局面。具体到每一个企业,每一个组织,也是如此,只有创造自己的特色,才能立于不败之地。这正是企业文化所面临的任务。

从以上简单的分析中,可以了解到,人本主义管理理论是基于一定的社会背景下提出的,并不是凭空产生的,政治、经济、文化等因素是其生长的土壤。环境因素的变化——人的认识观的提出——管理理论的发展成为管理理论生长的模式。

四、对人的认识的深化与管理的科学化发展

对人的重视以及对人的认识的不断深化既确立了人在管理中决定性的地位,发展和完善了对人的认识,又促进了管理观念与管理方法的不断变革,促进了管理科学化的发展。而管理科学化的这种变革和发展与人的素质发展和提高是密切相关的。

在本世纪初,当大量不识字农民涌入工厂做工时,实行参与管理和团队文化建设肯定是行不通的,只能实行高度的专业化与标准化,这样能使培训和操作简单得多;同样,60年代以后,当工人主要是来源于初、高中以上的毕业生时,再实行控制式、命令式、惩罚式的管理就难以有效,也必然会受到指责,因为这时的工人不但有双手,更主要的是拥有有知识的大脑,受过一定的训练,自身的心理需求也较以前丰富。同样,作为管理者,本世纪初的管理者与60年代的管理者也发

生了根本的变化,这必然会导致管理观念的更新,导致管理的创新。

人自身素质的提高和认识的深化,导致了管理观念和管理思想的不断创新与变革,促进了管理科学化发展。在管理内容方面,建立了人本主义管理理论、激励理论、人力资源管理理论、领导理论等;在管理方法方面,创造了一系列新的管理方法与技术:团队建设、横向管理、重新设计、工作质量研究等;在管理制度方面,创立了新的管理制度模式:董事会制(美国)、监事会制(德国、法国)、终身雇佣制、命运共同体与决策协商制度(日本)等。但管理中对人的研究与分析存在着一定的缺陷,表现为对人的研究不是全面的而是侧重于某一方面的认识,因而,这就局限了对人的认识,导致对管理中人认识的片面性与表层性。管理中对人的研究主要是基于经济与社会关系方面的,经济方面的研究主要是围绕人的需求与金钱之间的关系,社会关系方面则侧重于个体心理关系的研究。而人的本质是一切社会关系的总和,它包括政治的、经济的、文化的、阶级的、道德的、心理的各种各样的关系。因此,一定时期对人的认识仅仅限制于某一个方面,必然是对人的不全面和不完整的认识。当然,强化某一关系的研究有助于深入了解这一关系中的人的状况,也有利于对人的总体的认识和本质的认识,但它终究不是对人这一实体的正确的、全面的认识。

参考文献:

- [1] 孙耀君. 西方管理思想史[M]. 太原:山西经济出版社, 1987.
- [2] 西蒙. 管理行为[M]. 北京:北京经济学院出版社, 1988.
- [3] 吴岩. 领导心理学[M]. 北京:中央编译出版社, 1996.

(责任编辑 杜士国)

Exploring into scientific management by transcending man's understanding

CHENG Suo-ming

(College of Education Administration, Beijing Normal University, Beijing 100875, China)

Abstract: With the detailed analysis of several viewpoints about man's character, that is, man as instrumental, man as economic, and man as divided into social man, automatic man and complex man, the author points that man is the most active, most important factor and man's styles of understanding will have direct influence upon the ways and strategies of management, whether you consider man as the subject of management or object of management.

Key words: man; man's viewpoint of understanding; ways of management