

儒家管理文化与图书馆管理

张 红

(佛山科学技术学院图书馆, 广东 佛山 528000)

〔摘 要〕文章将儒家管理文化与图书馆管理结合起来思考, 认为儒家管理文化中的“有为”、“崇德”、“和谐”思想对21世纪图书馆的生存、发展、竞争具有积极的指导意义。论述了儒家管理思想引入图书馆管理, 是具有中华民族精神的图书馆管理模式。

〔关键词〕儒家管理文化; 图书馆管理

〔中图分类号〕G251 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕1002-1167(2002)04-0009-03

现代科技水平已经发展到了一定的程度, 图书馆的技术装备、馆藏文献数量、馆舍面积已经不再形成竞争的优势, 于是许多图书馆都在思考: 21世纪的图书馆应该从哪些方面再突破, 才能使其保持更强大的竞争力。无数成功的管理者都承认, 人是最大的资产。已故钢铁大王卡内基曾说过: “将我所有的工厂、设备、市场、资金全部夺去, 但是只要保留我的组织人员, 四年后, 我仍将是一个钢铁大王。”^[1] 图书馆管理在感受国内外成功企业经验的同时, 发现了儒家管理文化这块新天地, 认识到这是一处很有开垦价值的领域, 是一笔无形的资产。

1 儒家管理文化的基本精神

儒家管理理论的实质是“人本主义管理学”。中国儒家之所以推崇人本主义, 首先在于以孔子为首的儒家对人的重视、爱惜, 以及得人心者得天下的理论所致。孟子曾说: “桀纣之失天下也, 失其民也, 失其心也。得天下有道, 得其民, 斯得天下矣。”(《离娄上》) 中国儒家管理文化经历了两千多年的凝练和发展, 形成了一种根植于中华民族土壤中的信仰观念和传统意识, 并产生贯穿于政治、经济、军事、文化等各方面的管理准则。我以为烙有民族精神标记的儒家管理文化主要表现在以下方面:

1.1 执业有为

中国儒家管理文化中有一项重要的内容就是自强不息, 刚健有为, 积极进取, 这种积极有为的进取思想、价值取向, 铸就了中华民族的民族心理、民族素质和民族精神。中国儒家学者深知, 一个人要实现人生价值, 完善人生理想, 达到人生目标, 就必须积极努力, 不断进取, 发奋有为。“有为”是有重大价值的执业品德。孔子认为: “饱食终日, 无所用心, 难矣哉, 不有博弈者乎? 为之, 犹贤乎已。”(《论语·阳货》) 可见, 儒家主张凡事都应有所作为, 体现了儒家管理文化敬业爱岗的精神。

1.2 崇德尚法

管理是人类为实现目标而从事的一种活动, 管理为了达

到某一特定目标, 必须运用管理规则和手段。儒家崇德尚法的管理观点, 即从“德”、“法”两方面进行管理。“崇德”就是正德, 端正品德。“法”是指刑法。历代儒家大都倾向在崇尚道德教化的同时也不排斥刑法。孔子说过: “道之以政, 齐之以刑, 民免而无耻。道之以德, 齐之以礼, 有耻且格。”(《为政》) 这里充分表达了儒家既重德治亦重法制的管理思想。中国数千年来刚柔相济、恩威并用、宽猛齐施的管理实践, 对当今的世界管理有积极的借鉴意义, 日本当代著名企业家松下幸之助说: “恩威并用, 宽严得宜, 才能相辅相成, 收到事半功倍之效。”^[2]

1.3 和谐温情

“和”是中国儒家管理文化中的一个重要的主体行为价值准则。晏子关于“和”的论述: “和如羹焉, 水、火、醯、醢、盐、梅以烹鱼、肉, 俾之以薪, 宰之和之, 齐之以味, 济其不及, 以泄其过。君子食之, 以平其心。君臣亦然, 君所谓可, 而有否焉, 臣献其否, 以成其可。君所谓否, 而有可焉, 臣献其可, 以去其否, 是以政平而不平, 民无争心。”晏子在这里, 首先用饮食来说明和, 随之又进一步引申到君臣关系中, 这就是可否的问题, 可指的是可行; 否指的是不可行。他认为, 君认为可行的, 其中会有不可行的东西; 臣指出其中不可行的地方, 使其方案更完备, 更可行, 相反, 君认为不可行的, 其中也会有可行的, 臣指出它的可行之处, 去掉不可行的东西, 君臣关系如果是这样, 就可以达到政治平稳, 民无争心的状况。所谓和谐, 是指不同的事物共处而得其平衡。古代“和谐”的管理文化体现出崇尚团结, 讲求团队协作的价值观念。

2 儒家管理文化与图书馆管理

儒家管理文化处处闪耀出人本主义的理念之光。这种以人为本的管理文化经历了无数实践的磨砺, 其绩效已经得到验证。将这种人本观的管理模式用于图书馆管理, 定会给图书馆带来发展的契机和竞争的实力。

2.1 有为——图书馆发展的动力

图书馆管理应重视员工有为精神的培养,使他们敬业乐业,每个人都在自己的岗位上自强不息,有所作为,去实现一个又一个新的工作目标,体现其个人价值。借鉴儒家管理思想取得成功的海尔集团,为了激发员工的有为精神,提出了“人人都是人才”的口号,将一名工人发明的技术成果以他的名字命名,并且集团文化中心将此事作为故事在全体员工中传播,很快,工人中就兴起了技术革新之风。^[3]这个例子给我们以启迪:人的天性中,有对物质利益的追求,也有对精神价值的追求,图书馆管理者如果能将员工对精神价值的追求的要求调动起来,朝着一个方向努力,员工就会把图书馆工作当成实现自己人生目标不间断的进程,而不仅仅是一种谋生的手段,这样才会有所作为,个人的价值目标也就因此上升到一个更高的阶段,达到一个更新的境界。图书馆的发展也因此有了长远的、永不衰竭的动力。因为“有为”的人人会永不停止学习,“有为”不是一个人的某种能力,它是一个过程,一种意志品质,“有为”的人会敏锐地警觉自己的无知、力量的不足和成长的需求,但这决不会动摇他们的高度自信,他们会追求建立更高的价值观,愿意为比自我更大的目标努力。“有为”的人往往也就是具有创新意识的人。

2.2 崇德——图书馆生存的条件

数千年来,中华传统文化中积淀了深厚的德性伦理,德性伦理又始终是儒家管理文化的核心内容,它处处规范和影响中国人的言行。原西德《世界报》的一篇文章提到:“美国人认识到,道德学是管理的总钥匙。”^[4]图书馆是为读者而生存的,然而要保持稳定的读者群,高明的图书馆管理者都懂得,在激烈的竞争中,竞争的锐力首先来源于服务质量,没有高标准的服务意识,服务没有生命,就会失去读者,图书馆也就无法生存。服务是使图书馆做到与众不同的基础,也是获取竞争优势的基本条件,还是图书馆相互竞争的价值和利益。现在不少读者已经把技术性措施不当回事了,读者有权这样认为。因此在图书馆应该由最优秀的人去为读者服务,这是一个颇有新观念的提法。老希尔顿曾对它的酒店员工说过这样一段话:请你们想一想,如果饭店只有第一流的设备而没有第一流服务员的微笑,那些顾客会认为我们提供了他们最喜欢的东西吗?如果缺少了服务员的美好微笑,正好比花园里失去了春天的太阳与春风,假如我是顾客,我宁愿住进虽然只有残旧地毯却处处见到微笑的饭店,而不愿走进有一流设备而不见微笑的地方。^[5]在图书馆里,经常会出现许许多多不带丝毫笑容的“公事公办”的面孔,有这样的员工,图书馆即使再有出色的服务理念和完备的服务系统,也不可能向读者提供优质的服务。而良好的职业道德是提供优质服务的保证,如果员工具有较高的道德素质,他们就会在职业良心、职业责任的驱动下,不断地学习和掌握新的知识,最大限度地挖掘个人的才智与潜能,把读者愉悦原则视为体现个人自身价值的内容。读者愉悦原则就是服务文化,服务文化首先要强调的就是职业道德和职业伦理。可以说如果没有较高的服务道德水准,就不可能会有推介类似的图书或办理

代借图书这类服务。可是正是这种举手之劳的“惊喜服务”,为图书馆创造了极好的口碑,创造了极高的回头率。

儒家管理文化虽然主德治,但是也不排除法治。德法的统一便是“礼”。提高服务质量,在图书馆的管理中要通过两个方面得以体现:一是图书馆的伦理道德,二是图书馆的规章制度。前者属于“软管理”,它以员工的道德自律和舆论来约束,促使员工自觉遵循规范、准则。后者属于“硬管理”,它以强制的外力逼迫员工遵循规范、准则。在图书馆管理中,二类管理都不缺少,且相互补充。单一地依靠“硬管理”往往会有明显的消极作用,因为制度毕竟是一种外在的强制手段,重要的还是自律,即内在的做人的道德规范,这也就是在管理成功的组织中,居第一位的并非严格的规章制度的原因所在。“中国素称礼仪之邦,在管理中应当发扬礼治的传统,使法规制度变为人们内心的道德自觉,这才是最为持久的,有效的。”^[6]

2.3 和谐——图书馆竞争取胜的保障

和谐最基本的含义是没有矛盾和冲突的人际关系。“中华民族是一个重关系的民族,身处这个社会大环境中的中国管理者,忽视人际关系重要性甚至于把各种关系置之度外,而只注重自身的完善,都将可能成为管理工作和人生发展的巨大障碍。”^[7]图书馆存在着各种各样的人与人之间的关系,由于成员的年龄、性别、经历、知识、能力、分工、利益、价值观、个性等的不同,客观上必然会形成各种内部人际关系的矛盾冲突。紧张的人际关系会影响图书馆的凝聚力和整体合力,因为人们的精力会从工作上转移一部分到如何对付人,如何防备人上面。这样,工作效率自然会降低,更何况发挥工作的积极主动性和创造性。不和谐的上下级关系,使管理者听不到好的主意和合理化建议,导致决策失误。从这个意义上讲,人和是图书馆内部管理中极为重要的因素,是竞争取胜的前提。从图书馆工作实践分析,保持和谐的人际关系要从组织和个人两方面着手。

组织方面:(1)建立一个强有力的领导集体。领导集体的思想品质、业务能力、班子成员间的团结协作是组织内部人际关系和谐必不可少的条件。(2)建立合理的组织结构。分工明确、责权分明,人济于事的组织结构会有利于改善人际关系。(3)员工参与管理。员工参与管理可以改善干群关系,了解员工的各种心态,减少和克服员工的不满心理,增加其责任感。

个人方面:(1)注重感情投资。真诚地赞扬人,给人以亲和感,热情地关怀人,给人以真挚的爱,即使遇到矛盾,也容易解决。(2)善于牺牲自我利益。图书馆管理者要有敢于牺牲自己利益的博大胸怀,这是一种受员工喜欢的优良品质。(3)正确处理同几种人的关系。图书馆管理者应学会处理与自己有不同意见的人、很有才能的人、自己的下级和亲者的关系。

和与争,是人际关系的两极,是社会相互作用的两种基本形态,任何管理思想都无法回避处理这一关系问题。竞争,有利于发挥人的潜力,展示个人才华从而有利于发展、进步。

儒家管理思想贵“和”，但也不是一味地讲和。孔子曾说过：“勇者不快”（《宪问》）、“杀身以成仁”（《卫灵公》）。可见，孔子并非绝对排斥“争”。在图书馆的管理中，“和”与“争”如何有机地结合起来，令每一位管理者深思。我以为，组织内部的人际关系，应以“和谐”为主导，“温情”式的管理旨在培养一种团队意识，从而形成强大的整体合力与竞争对手较量。“和谐”是前提，“竞争”是目的，是为了赢得更好的生存和发展空间，一个图书馆要想在激烈的竞争中获胜，离开了“人和”，将必败无疑。可见儒家管理思想的魅力，在这里再一次得到了体现。

3 结束语

每一个民族都有自己的“民族灵魂”，这个“民族灵魂”就是世代延续、不断发展的民族文化传统。儒家管理文化传统在形成具有中国特色的管理文化过程中的作用问题，引起了世界学术界的普遍关注。美国著名管理学家彼克·德鲁克说：“管理越是能够利用一个社会的传统、价值与信念，则其

成就就会越大。”^{〔8〕}中国社会历来是一个“以人为本”的社会，尊重人自身的特点，重视伦理道德，讲究人际关系的和谐，是中国传统管理思想精华的凝聚。我们必须承认，中国儒家管理思想确实有它不容置疑的成就和优长，某些方面与现代科学管理思想有着十分相似的原理，但是，我们也不否认，儒家管理思想中有其消极的元素，一旦把儒家管理思想的合理成分与西方管理思想组合，构筑起中国现代管理科学，这种民族特色的管理思想将会产生新的效益。

参考文献：

- 〔1〕〔7〕〔8〕张春安. 管理中国人〔M〕. 北京：中国经济出版社，1996.6.
- 〔2〕潘乃樾. 孔子与现代管理〔M〕. 北京：中国经济出版社，1994.4.
- 〔3〕余仁，阿健. 感受海尔 感受张瑞敏〔J〕. 工厂管理，2000，（1）.
- 〔4〕〔6〕戴斗勇. 儒商精神〔M〕. 北京：经济日报出版社，2001.1
- 〔5〕刘光明. 企业文化〔M〕. 北京：经济管理出版社，1999.9.

Confucian Management Culture and Library Management

ZHANG Hong

(Library of Foshan University, Foshan 528000, China)

Abstract: The paper puts forward that, the thinking of “promising”, “Virtue” and “Harmony” in Confucian Management Culture are of high guiding significance to the existing, development and competition of libraries in the 21st century. The paper also expounds that, making use of Confucian Management Culture in library management is a managing mode of library with Chinese national spirit.

Key words: Confucian Management Culture; library management

〔作者简介〕张红，女，佛山科技学院图书馆副馆长，副研究馆员，发表论文20篇。

〔收稿日期〕2002-03-25

（上接第17页）

〔2〕陈学芬. 深化教育改革，培养复合型人才〔J〕. 西北五省区图书馆第七次科学讨论会论文集，1998.

〔3〕程焕文. 高涨的事业与低落的教育——关于图书馆教育逆向发

展的思考〔J〕. 中国图书馆学报，2001，（4）：67-70.

〔4〕〔5〕〔6〕孙世华. 中美图书馆员素质比较研究〔J〕. 情报科学，2001，（7）：776-779.

On the Structural Shortage and Personnel Developing System of Human Resource in Libraries

HUANG Lian-qing

(Library of Foshan University, Foshan 528000, China)

Abstract: The paper points out that a structural shortage of human resource is existing in libraries across the country due to the situations of social factors, managing systems, professional training and further education at present. The paper also puts forward that the system should be innovated to attract elevated personnel and stabilize current labor forces, postgraduate programs in library information and intelligence, further education and vocational training should be developed, and personnel structure should be optimized.

Key words: human resource; structural shortage; professional education; further education

〔作者简介〕黄连庆（1970-），女，佛山科学技术学院图书馆馆员，已发表论文数篇。

〔收稿日期〕2002-02-25