

管理学的预言：福莱特的政治管理哲学

刘 建

提 要 | 作为泰罗主义与梅奥主义的联结者，玛丽·帕克·福莱特强调集体、民主、整体联系与联合统一的政治哲学，并以此为基础，在组织中形成了结合与建设性冲突、权威与责任的情境规律、以协作达成控制以及相互服务的领导方式等管理哲学思想。

关键词 | 玛丽·帕克·福莱特 政治哲学 管理哲学

中图分类号 | C96 D0

作者信息 | 男，1974年生，南京师范大学教师教育学院讲师，210097。

玛丽·帕克·福莱特(M. P. Follett)是20世纪初期美国著名的管理哲学家。在长期的政治活动与管理实践中，她形成了自己独特的政治管理哲学。在政治上，福莱特强调集体、民主、整体联系与联合统一，并以此为基础形成了结合与建设性冲突、权威与责任的情境规律、以协作达成控制，以及相互服务的领导方式等管理理论。她既把泰罗(F. Taylor)的许多想法加以概括，又预测到了梅奥(G. Mayo)的许多结论，其管理理论既具有科学性，又有强烈的人文主义色彩。福莱特凭借自己的发现和分析方法提前近百年就预见到的结论，直到现在才逐渐为企业领袖和学术界人士所认识和欣赏，而这些“预言”对管理理论与实践的发展作出了卓越的贡献。德鲁克(P. Drucker)将她称为“管理界的‘先知’”。^①

的首要原则。福莱特是德国哲学家约翰·费希特(J. Fichte)的崇拜者。费希特认为，个人并不拥有自由意志，而是被束缚于关系网络之中。所以，个人的自我从属于一个更广泛的自我世界之中，成为一种社会性的自我。福莱特在其《新国家》一书中表述了费希特的哲学思想，并向她那个时代所流行的政治假设提出了挑战。福莱特的论点是：我们只有在集体组织之中才能发现真正的人。个人的潜在在被集体生活释放出来之前，始终只是一种潜能，人只有通过集体才能发现自己的真正品性，得到自己的真正自由。她受韦特海默(M. Wertheimer)的完形心理学影响，坚持把“集体原则”作为一种“新心理学”，并用来否定有关个人独立思考、感觉和行动的传统观念。同时，她也接受了库利(C. Cooley)有关社会自我通过联合而扩大以及“镜中自

团体主义或集体主义是福莱特政治理论

^① [英]葆琳·格雷汉姆：《玛丽·帕克·芙丽特——管理学的先知》，向桢译，北京：经济日报出版社，1998年，第11页。

我”的思想,认为人们存在于集体之中,而不是作为一个孤立的自我而存在,个人是由相互的社会交往而产生的。福莱特运用“一致性”、“集体思维”和“集体意志”这一类词汇,追求一种以集体原则而不是以个人主义为基础的新社会。

那么,如何在现实中实现集体主义与集体自我呢?福莱特认为民主是解决这一问题的最好方式。她将民主定义为“集体的意志”,是“相互关联并且相互渗透的集体的统治”。基于民主的这种定义,福莱特认为:“个人创造自己的生活之时,这种生活并非单单是自己的生活,而是与其他人联系在一起的。”^①所以她反对组织的目的是保障个人权利这一说法。她认为,民主使所有的人在众多成员的社会生活中交织在一起,使个人的不完整性得以补足,而这个成员的社会生活才能真正得以显现。对于福莱特而言,民主是一种社会意识而不仅是个人主义的发展。她将个人、社会乃至宇宙的进化整合为一,使民主的概念得到进一步发展:新的和真正的民主,就是从小的邻近地段的集体开始,逐步发展为一种地区集体、州集体、全国集体,以至最终成为国际性集体的“意志”。她相信人们可以创造出一种新的“社会意识”,并在“世界国家”中和平共处。^②但是,福莱特对一些形式民主,如“投票箱式的民主”缺乏信心,认为那种想法只不过反映了人群心理学和单纯用数量来表示的“权利”。在她看来,民主不过是集体与社会的功能罢了,诚如她所认为的那样:民主制度的技巧就在于集体的组织功能。

福莱特认为,要实现民主与集体主义,其核心观念就在于行动之间的相互关联、相互影响,以及由此而创造出的价值之间的整体联系。她认为,进步的经验是靠联系取得的,理想主义过分强调主观意志,现实主义也往往过分强调客观,但是绝对的主观与客观是不存在的。她从亚里士多德那里受到启发,认为现实存在于主观与客观的联系之中,存在于双方的行动之间,存在于这些联系所引

发的无穷无尽的后果之中。组织的行为存在于统一的有机体之中,组织的反应总是针对关联、联系而发生的。关于整体联系,福莱特提出以下几点建议:行为是由内部决定的,又是由外部决定的;行为是机体的活动和环境的活动之间相互联系与交织的方程式,也就是说,反射是因某种关联发生的;通过相互影响的活动,个体和环境都各自创造了崭新的自我,于是出现了新的关联过程,从而为我们带来了不断发展变化的环境。^③

基于整体联系的思想,福莱特认为,在实际行动中,进行联合统一是实现集体与民主原则的最好方法。福莱特坚持认为集体努力的目标是一种结合的统一性,它超越了各个部分而形成和谐的统一有机体。她开始考察团体冲突的问题,并提出以下假设,即任何一种利益的冲突都可通过以下4种途径来解决:(1)自愿退让;(2)战胜另一方;(3)妥协;(4)联合统一。她认为,第一种和第二种途径显然是不可取的,因为它们要运用统治的权力,而这正是她本人所厌恶的。妥协同样是无益的,因为它把问题的解决推迟了,而且真理并不只在双方之间。联合统一的方法就是通过满足各方的真实意愿来解决矛盾,找出一种使双方都感到满意而无需妥协和统治的解决办法。她要求人们尊重别人的观点,就像尊重自己的观点一样,并且坚定不移地遵循这一原则行事,直到能够被他人所信服。^④她告诫我们说:“如果我们的思维被严格束缚在所谓的‘非此即彼’的限制当中,我们的前瞻性展望将受到限制,我们的行为将受到束

^① Ricardo S. Morse, *Prophet of Participation*; Mary Parker Follett and *Public Participation in Public Administration*, *Administrative Theory & Praxis*, Vol. 28, Issue 1, 2006, p. 9.

^② [美]丹尼尔·A. 雷恩:《管理思想的演变》,李柱流等译,北京:中国社会科学出版社,1997年,第336页。

^③ [英]葆琳·格雷汉姆,1998年,第36页。

^④ 同上,第64页。

缚,我们经营成功的机会将大打折扣,我们绝不能让自己陷入‘非此即彼’的藩篱之中。”^①在此基础上,福莱特为如何取得联合统一指明了方向。她认为,首先表明需求,把分歧公开化,将矛盾冲突视为应共同承担的问题,共同努力,寻求各方都能接受的方法,最终拿出解决方案。这样,联合统一的方法可使涉及的各方增进对彼此的尊重,学会合作与共同工作。总之,她认为,人们应当在联合统一的行为之中去解决冲突并实现探寻组织的目的。

二

在投身管理研究之后,福莱特将集体、民主与联合统一等政治思想融于自己的管理理论之中,分别在组织合作、冲突、权威、控制、领导方式等方面提出了自己全新的观点。

首先,在组织关系与矛盾冲突的处理上,福莱特强调通过“结合”与重视“建设性冲突”来减少矛盾与分歧。在一次题为“企业管理的心理学基础”的演讲中,福莱特讲道:“我们应当认识到,处理矛盾有破坏性的方法和建设性的方法,冲突作为分歧的显现和集中,是健康的标志和进步的预示。”^②她认为,把矛盾冲突视为连续的、不能联合统一的分歧是不正常的,分歧本身并非异常的、不健康的,冲突绝对可能是建设性的和有利于组织发展的。问题并不在于分歧的多少,而最重要的是分歧是什么以及我们如何应对这些分歧。受其政治思想的影响,福莱特提出了支配控制、妥协退让以及联合统一三种处理企业矛盾冲突的方法。她认为,由于支配控制与妥协退让会造成进一步的斗争并且没有什么效果,所以结合在所有的企业活动中都是至关重要的。^③例如,她对集体谈判的想法表示惋惜,因为它以力量的相对平衡为基础,并且不可避免地要以妥协来结束。谈判就意味着双方在进行斗争,而双方都不容易看到他们之间的共同点。无论站在哪一方,如站在工人

方面或管理当局方面,都会立场僵化。双方都看不到作为一个“机能性整体”的企业,而他们对这个企业共同负有责任。她说:“当你使你的雇员感到他们在某种意义上是企业的合伙人的时候,他们工作的质量提高了,时间和材料上的浪费减少了。但这并不是由于处事之道,而是由于他们同你(经理)有共同的利益。”^④福莱特认为,这并不是一种互利的安排,而像是“看不见的手”,使工人和管理当局双方真正感到他们是为一个共同的目的服务。她指出,以往在管理者和被管理者之间划出了一条人为的分界线,事实上并不存在这条分界线,组织的所有成员都在承担着一一定的责任并对整体作出贡献。除了把公司看成一个劳资统一体之外,还应该看到公司同其外部环境即债权人、股东、顾客、竞争者、供货商和当地社区之间的结合。这种关于公司及其环境的更广泛的观点,使得社会和经济能达到结合的统一。在福莱特看来,结合就成为应用于生活的各个层次的一种原则。

基于上述组织结合的原则,在权威、权力与责任方面,福莱特强调管理的情境规律。她说:“权力是一种创造力,而不是一件物品,它并不是可以给予、夺走或能够发展成型的東西,权力同强制成反比,因为强制会对各种关系造成破坏,导致无法激起人的创造力。”^⑤她认为,当存在着“发布命令者”和“接

① [英]葆琳·格雷汉姆,1998年,第65页。

② Paul Shrivastava & Sajay Samuel, Mary Parker Follett — Prophet of Management: A Celebration of Writings from the 1920's, *Academy of Management Review*, Vol. 21, Issue 3, 1996, p. 86.

③ Pauline Graham, The Ethics of A Woman Management Thinker: Mary Parker Follett, *Praxiology: The International Annual of Practical Philosophy & Methodology*, 1996, p. 275.

④ [美]丹尼尔·A. 雷恩,1997年,第339页。

⑤ Matthew A. Shapiro, Toward An Evolutionary Democracy: The Philosophy of Mary Parker Follett, *World Futures: The Journal of General Evolution*, Vol. 59, Issue 8, 2003, p. 587.

受命令者”的时候,结合就难于实现。“上司”和“下属”的角色为利益共同性制造了障碍。为了克服这一点,福莱特提出使命令“非人称化”,变服从为“情境规律”。她认为,不应该由一个人给另一个人下达命令,而应该是双方都从情境接受命令。如果命令只不过是情境的一部分,那就不会产生某些人发布命令而另一些人接受命令的问题。这一点其实是建立在泰罗的科学管理理论之上的。泰罗的职能管理要求以确定的事实而不是以某一个人的意志为服从的依据。福莱特在为泰罗协会写的一篇文章中这样认为:既然权威是由职能所产生的,那就同等级地位无关,权威应该同情境中的知识和经验相联系。例如,一位工作调度员在工作调度方面比总经理更有权威。把权威转向知识就可以避免个人之间的冲突,因为每个人都感到那是情境在发出指示,因而能很好地实现结合的统一性。福莱特赞扬科学管理把人和情境分开这一点。对她来说,良好的人际关系的实质就是创造出一种同某人一起工作而不是在某人之下工作的感觉。她认为,在生活的各种形式中,从处理人际关系到解决国际争端,“统治的权力”和服从都应该转变为“情境规律”。福莱特认为,所谓的“最终权威”不过是以权力的一种虚假前提为依据的幻想,权威应产生于情境而不是个人或其地位。同样,对她而言,与“最终权威”相互联系的“最终责任”也应该转为“情境责任”。福莱特认为,在情境责任中,从个人这一级来说,一个人应对工作而不是对任何个人负责;从部门这一级来说,工作的责任由所有作出贡献的人来共同承担,而经理只不过是把各种个人责任和集体责任连接起来。福莱特否定了军队等其他组织有关权威就是“控制的权力”以及责任源自最终权威的观点,坚持权威与责任的情境规律,提出了有关权威和责任的一些反传统的观点。

在情境规律的基础上,福莱特强调以协调达成控制。受完形心理学的影响,福莱特的控制观点反映出她处理整体和整体情境以

达到统一性的追求。她认为,只有在特定情境中的所有要素、材料和人之间存在着统一和合作,控制才能实现。如果不能使各方利益相一致,任何情境都将失去控制。控制的基础在于认识到共同利益,并使之符合个人和集体的目标。经理所控制的不是单个的要素,而是复杂的相互关系;不是个人而是情境,而其结果则是在整个情境中建立起一个有生产性的结构。如何达成这种结构呢?福莱特提出一种控制的新哲学:(1)由“事实控制”而不是“由人控制”;(2)“关联的控制”而不是“强加的控制”。因此,她把控制进一步分为行为控制与整体控制。行为控制是由集体发起的并且指向集体。在行为控制中,自我控制经由个体与集体作用而得到锤炼。而在整体控制中,组织由许多的自我控制(个人或集体)组成,自我与环境相互作用,控制的产生不仅在于自己的存在,而且也是由于个体与个体及个体与环境的作用而存在,并形成许多融合。^①福莱特认为,每一种情境都能产生它自己的控制,因为正是情境中的事实以及情境中许多集体的相互交织决定了相应的行为。但是,绝大多数情境都非常复杂,以致不能由高层集中控制而有效地发挥作用。所以,必须把组织机构中的许多不同观点加以控制并集合起来,或建立“相互关联”,而这种相互关联是以协调为基础的。福莱特认为,这种协调就是:(1)作为一种情境中全部因素交互相关的协调;(2)由全部有关负责人员直接接触协调;(3)在早期阶段的协调;(4)作为一种连续过程的协调。^②以上被认为是“组织的四项基本原则”。福莱特的结论是:协调是为了达到统一,而统一就是为了控制,

^① L. D. Parker, Control in Organizational Life; The Contribution of Mary Parker Follett, *Academy of Management Review*, Vol. 9, Issue 4, 1984, p. 736.

^② Narendra K. Sethi, Mary Parker Follett; Pioneer in Management Theory, *Journal of the Academy of Management*, Vol. 5, Issue 3, 1962, p. 216.

因此,要对组织进行控制,首先就要做好协调工作,因为协调的目的是保证有控制地完成任务。

在领导方式上,福莱特以合作原则与情境规律为基础,提出了相互服务的新型领导方式。她认为领导不再以权力为基础,而是以情境的相互联系为基础。组织的目的要与个人目的和集体目的结合起来。实现这样的组织目的,领导者所依靠的并不是命令和服从,而是协调、确定目的和鼓励人们对情境规律作出反应的技能。福莱特认识到,要实现这种新式的领导,必须培养领导为公众服务的动机。福莱特的服务概念与传统不同,传统的概念指的是把服务视为一个人利他主义精神的表现,为他人付出劳动,为他人带来益处。福莱特进一步发展了对服务的理解,提出服务是互相服务的观点。她认为,付出与收获是平衡的,这意味着要对自我牺牲以及对私人利益以外的其他目标的认同,并且作为一种社会财富,服务也上升到社会功能的高度。职业是建立在科学和服务、相互服务的双重基础之上的,服务精神在管理职业中尤为重要。她说:“最好的领导者并不要求人们为他服务,而是为共同的目的服务,好的领导者并没有随从者,而只有同他一起工作的男人与女人。”^①对于那些想当经理的人,她提出以下忠告:经理人必须认识到,他们承担着重大的责任,要利用知识来为别人服务,只有经过训练、讲纪律并有服务精神的人才能在将来成功地承担职责。当然,作为既信奉泰罗主义、又有梅奥主义倾向的管理学家,福莱特认为,服务动机并不否定经济动机,服务驱动并不能代替利益驱动,服务的概念并不

是用来代替利润的概念,它们结合于一个更广泛的职业动机之中,正如她所说:“我们都希望得到利润,并且希望尽可能多地得到利润,只要这样做才不会牺牲其他的东西”。^②

三

福莱特是个理想主义者与浪漫主义者,也是一个理性主义者与实用主义者。她有关利益结合、情境规律、追求质量与效益的论述与泰罗的“精神革命”、科学管理的思想是一致的;而她关于协作、相互联系、服务等方面的论述又与人际关系学派的论点相通,正如她所说:“我们必须谨记我们绝不能将人与技术分开”,“企业中关于人的研究必须与操作技术研究联系在一起”。^③但是,与泰罗、法约尔和梅奥等管理学家不同,福莱特的理论在当时没有引起人们的重视。正如德鲁克所批评的那样,当时新兴的潮流趋势并没有接纳她,她的时代忽视与模糊了她的思想。有些研究者认为,其原因在于她的思想远远超越了她的时代。福莱特思想的精髓是集体、民主、平等与和谐。她的理论植根于集体主义、民主主义、乐观主义与世界主义之中,与当时专制主义、个人至上的观念和操纵社会的信念背道而驰。今天,伴随着人们对泰罗主义“唯效益性”的批判,对行为科学“无效益性”的质疑,人们应该重新认识到福莱特的民主、合作、服务、团结、情境、效益与情感的融合、经济需要与社会需求相统一等思想的时代价值。

(责任编辑:高 媛)

① [美]丹尼尔·A. 雷恩, 1997 年, 第 344 页。

② [英]葆琳·格雷汉姆, 1998 年, 第 297 页。

③ Mary Parker Follett, Mary Parker Follett: A Prophet Gaining Honor, *Business Strategy Review*, Vol. 14, Issue 1, 2003, pp. 75 ~ 76.