

以百姓为本。

#### 四、老子人性假设思想企业管理运用研究

著名企业管理者阿尼塔曾经讲过:“我们敢于创新、充满热情、富于爱心……公司的形象、目标和价值观同产品一样重要。我们的使命口号是什么呢?很简单,我们要成为世界上最诚实的化妆品公司。怎样才能做到这一点呢?这也很简单,我们的发展方向与其他化妆品企业截然相反。”<sup>①</sup>老子的人性假设思想在企业管理中的运用,也需要我们像老子一样对充满了无私的爱心,也需要我们与老子一样与时俱进,不断创新。

##### (一)企业的行为要与自然、社会保持和谐

老子讲域中有四大,而人仅居其一,不能将人的行为、利益过分地抬高,特别重视利益相关者,注意利益之间的相互协调,将客户的利益与员工的利益进行适当的平衡、协调。“人本身是自然界的产物,是在他们的环境中并且和这一环境一起发展起来的。”<sup>②</sup>

一般来说,具有高层次客户忠诚度的公司同时也具有较高的员工忠诚度。如果一个企业的员工流动率非常高,该企业要想获得一个较高的客户忠诚度,那简直就是不可能的;因为客户所获得产品、服务都是通过与员工接触来获得的。因此,客户忠诚的核心原则是:首先要服务好你的员工,然后才有可能服务好你的客户。

做企业要克服狭隘自利,树立社会责任。超越狭隘自利本位要求,把做企业的动机转化为民族精神,转化为产业报国,服务社会的

<sup>①</sup> Gilly McKay and Alison Corke, The Body Shop, Franchising a Philosophy London, Pan, 1996.

<sup>②</sup> 《马克思恩格斯全集》第3卷,人民出版社1979版,第74页。

精神。追求社会责任也是企业的一种自利动机,不过这种动机是一种广义的自利行为。企业家如何在其奋斗的人生征程中“立言、立功、立德”,是企业家个人需求结构中的最高层面。“回顾过去30年来人们对企业伦理的兴趣,可以得出两个结论:一是对企业伦理的兴趣不断加深,二是对企业伦理的兴趣看来是由重大丑闻曝光引发的”<sup>①</sup>。

### (二)企业的行为应该道法自然

人应该效法道,《老子》第七章就讲:“天长地久。天地所以能长且久者,以其不自生,故能长生。是以圣人后其身而身先;外其身而身存。非以其无私邪?故能成其私。”

人的行为、思维要学习天地的无私无欲的精神,培养忠诚于企业的员工,是一个系统工程。这里包括企业文化、企业精神,企业宗旨等涉及企业文化层面上的东西,这不是经过几天或几年就能得到的,而是需要一个循序渐进积累的过程,需要深层的文化内涵和积淀才能实现的。

### (三)企业的价值观必须与道相合

对企业来讲,它要追求长久的发展,要做大企业,要把企业做下去,就必须要有长久的动力,能够引导企业突破它的寿命周期。这不是金钱、不是制度、不是企业家、也不是权力。金钱会消失,权力会被剥夺,制度会被破坏,企业家是有寿命的。而唯有价值体系才是一个可以持续长久的东西。这种价值体系一定是合道的,只有企业的利益与员工的利益都合道时,员工才能真正做到忠诚于企业,企业也才能真正做到忠诚于员工,这样的企业才能真正忠诚于顾客。管理学

---

<sup>①</sup> Archie B. Carroll. Business and Society: Ethics and Stakeholder Management, 2nd ed. (Cincinnati, Ohio; South-Western Publishing Co., 1993), p. 85.

家努力追求的东西既是一种“道德哲学”，一种“精神科学”，又是一种“严谨的科学”<sup>①</sup>。

#### (四)对员工的欲望要适当引导与合理满足

对员工的欲望要适当引导与合理满足，关键在于以适当的价值观进行引导，通过价值观引导企业员工的个体行为与企业的集体行为相一致。

要以道、以德来团结员工，领导员工，不能仅仅以物质利益、精神利益来刺激员工的积极性；因为仅仅提倡利益观，一是不能长久；二是人的欲望是无止境的，尤其是在企业创业期、困难期，如果仅仅依靠利益尤其是现实的利益来吸引合作者，恐怕很难奏效，而且也有很大的副作用，对员工的身心、对管理者的身心都一样会产生不好的作用。

作为管理者，一方面要遏止自己的私欲；另一方面，又要想办法满足一般员工的正常需求，只有满足了员工的正常需求，员工才能自觉自愿地为企业服务传统管理建立在控制之上，但物理意义上的对员工行为的监管与控制不可能实现完全监督。面对激烈的市场竞争，企业要想反应得更迅速、更具生产力和竞争力，必须改革企业内部的官僚体系，开发员工的潜能，给员工自由发挥才能的空间。领导者必须在自由与控制之间找到平衡，这个平衡参照物就是价值观——领导者控制员工的不是硬性的标准，而是给他们一把衡量自身行为和绩效的尺子，鼓励员工勤思考，通过自己的思考加深对价值标准的理解与判断。改善生产力不仅仅是管理者的责任，而是公司上下全体员工的共同责任，充分授权，以不同职能部门、不同阶层间的合作取代僵硬的权威式的领导。

在企业的边界变得模糊不清的环境下，再细致的企业制度也会

<sup>①</sup> 丹尼尔·贝尔：《经济理论的危机》，上海译文出版社，1985年。