

## 东方管理学中的公共关系思想

文/周朝霞

东方管理学创立于二十世纪。复旦大学东方管理研究中心主任苏东水教授,于1976年复旦大学开设“红楼梦经济管理思想研究”的讲座,1978年推出《红楼梦的经济管理思想》,1986年公开发表《现代管理学中的古为今用》,20世纪90年代组织编纂和出版了《中国管理通鉴》,20世纪90年代初创造性地提出并阐述东方管理以“以人为本,以德为先”思想为基础的“人为为人”的核心理念,并在“三为”理念的基础上,提出了东方管理文化“三、六、九”构成理论和“十五要素说”,为东方管理学奠定了宽广和坚实的理论基础。1997年,苏东水主持召开了“世界管理大会”,会议主题为面向21世纪的东西方管理文化“30多个国家的350位专家、教授、学者参加了这次盛会,扩大了东方管理文化在全球的影响。被媒体称为“东方管理文化在世界叫响。”

苏东水教授认为东方管理文化学可包括三部分:一是治国学,二是治生学;三是治身学或称为人为学。治国学主要是关于社会人口、田制、生产、市场、财赋、漕运、人事、行政和军事等方面的管理学问;治生学主要是关于农副业、工业、运输学、建筑工程、市场经营等方面的学问;人为学主要是研究谋略、人为、为人、用人、选才、激励、修身、公关、博弈、奖惩、沟通等方面的学问。东方管理文化的要素,苏东水概括为“道、变、人、威、实、和、器、法、信、筹、谋、效、勤、圆”等十五个方面。苏东水教授认为:“以人为本、以德为先、人为为人是东方管理学的本质属性。以人为本,体现在中国传统中的管理哲学是以人为核心的。以德为先:强调伦理道德的作用。人为为人即每个人首先要注意自身的行为修养,“正人必先正己”然后从“为人”的角度出发,从事、控制和调整自己的行为,创造良好的人际关系和激励环境,使人们能够持久地处于激发状态下从事工作,并使其主观能动性得到充分的发挥。

东方管理学中包涵丰富的公共关系思想。公共关系作为一门学科产生于十九世纪末二十世纪初的美国,公共关系是组织与公众的关系,是指从事组织与公众的信息传播、关系协调与形象管理的调查、咨询、策划和实施的一种社会管理活动。中国作为文明古国,在我们丰富的东方管理文化中,早就出现了公共关系思想的萌芽和体现公共关系思想的活动。

一、管理者重视民众,把民众作为管理的根基。

《老子·六十六章》说:“江海所以能为百谷王者,以其善下之也,故能为百谷王。是以圣人之欲上民也,必以其言下之;欲先民也,必以其身后之。是以圣人处上而民不重,处前而民不害。是以天下乐推而不厌。”此即“得民心者得天下,失民心者失天下”。《尚书》:“民惟邦本,本固邦宁”。唐太宗李世民发表过重视民众的著名言论:“君为舟,民为水;水可载舟亦可覆舟”。

取信于民是中国古代争取民心的一种常用的方法。历史上的“立木取信”是典型的例子。商鞅任秦孝公之相,欲为新法。为了取信于民,商鞅立三丈之木于国都市南门,招募百姓有能把此木搬到北门的,给予十金。百姓对这种做法感到奇怪,没有敢搬这块木头的。然后,商鞅又布告国人,能搬者给予五十金。有个大胆的人终于扛走了这块木头,商鞅马上就给了他五十金,以表明诚信不欺。这一立木取信的做法,终于使老百姓确信新法是可信的。中国管理者十分重视信义,中国的领导者以“言必信,行必果”作为自己的行为准则。他们也以他们的诚信赢得了人们的敬重,赢得了人心。三国时,蜀汉建兴九年,诸葛亮再次出兵,第四次攻魏。司马懿统帅诸将领和士兵共30万人迎战。蜀军中有8万人服役期满,已有新兵接替,老兵们都整装待发,盼望能早点返回故乡。不少蜀军将领向诸葛亮进言,希望留下这8万老兵,延期一个月回家。诸葛亮断然拒绝道:“统帅三军必须以绝对守信为本,我岂能以一时之需,而失信于军心?何况常年征战在外的士兵早已归心似箭,家中父母妻儿终日盼望他们早日回家”。遂令各部,催促老兵登上归家的路程。令所有准备还乡的老兵在意外之余也欣喜异常,感激涕泪,主动要求留下参加战斗。在队士兵也受到极大的鼓舞,士气高昂。蜀军人人奋勇,魏军大败。

善待民众,建立信誉。孟尝君曾让门客冯谖去薛城收账,冯谖问孟尝君“顺便买些什么东西回来呢?”孟尝君随口而答:“这儿缺什么,就买些什么。”没多久,冯谖空手而归,他买酒买肉请老百姓吃,还把借条给烧了。孟尝君大怒。冯谖不慌不忙,“您别生气,我说给您听。”冯谖接着解释,“没有酒肉给他们又吃又喝,他们哪能都来呢?他们不来,我上哪去看他们的情况呢?那些实在穷得还不了的,您留着借条又有什么用呢?……您要是用势力威逼,或许能收回一些钱,可是民心就没了。您说过,‘这儿缺什么,就买些什么。’我觉得这儿缺的,就是对老百姓的情义,于是我就买了情义回来。”孟尝君也无可奈何,只得拱拱手说:“先生高见,佩服!佩服!”后来,齐王中了秦王的离间计,罢免了孟尝君的相位。孟尝君只好回到薛城,薛城百姓夹道欢迎,使

孟尝君体会到冯谖买情义的含义。

二、管理者重视传播，与公众建立沟通渠道桥梁。了解舆论，把握舆论。

尧帝时设“喉舌官”传达命令，传递民情。“王官采诗”是统治阶级了解民意的有效方式。春秋时期郑国，对于乡人聚会议政的乡校，有人主张毁掉，子产不同意，他说：“其所善者，吾则行之，其所恶者，吾则改之，是吾师也。”用今天的话来说，子产把乡校作为获取群众议论政事的反馈信息的场所，而且注意根据来自公众的意见，调整自己的政策和行为。子产执政后，重视听取百姓的议论，还把刑书铸在鼎上公告于世，努力疏通统治者与被统治者之间的关系，颇得百姓的爱戴，从而使郑国强盛起来。

三、管理者善于运用形象塑造术，塑造统治者的神圣不可侵犯的形象，形象识别最早由于军队管理中。

在公元前二世纪汉代以后，龙的形象与皇权联系起来，成为皇家的徽记。皇帝自称“真龙天子”，他的后代称为龙子龙孙，他的服饰被称作龙袍，他的一切用品都刻画上龙的形象。在以后一千多年的封建时代里，龙的神秘性和权威被绝对化，并渗透到国家意识形态中。成为神圣不可侵犯的形象，使民众能毫无条件地臣服。服装以黄色的绛罗，龙袍以明黄色为主也用金黄、杏黄等色。

使用和系统导入形象识别系统的古代组织，首推军队。“兵，杀人之人也；战，杀人之事也。聚杀人之人，而习夫杀人之事。”军队要完成“杀人”的职能，便要具备强大的战斗力，这种战斗力一方面靠军队企业的凝聚力和向心力，“上下同欲者胜”（《孙子·军事篇》）；另一方面也要求军队有着统一严格的法令条律。成书于战国初期前我国著名兵书《尉缭子》就指出：“凡兵，制必先定。制先定则士不乱，士不乱则刑乃明。金鼓所向，则百人斗。陷行乱阵，则千人尽斗。覆军杀敌，则万人齐刃。天下难能当其战矣。”（《尉缭子·制谈篇三》）意思是说：凡是军队，制度必须得先定好。这样士兵才不致于散乱。士兵不散乱，刑罚就分明。号令所指，百人都能勇猛战斗。这样，就天下无敌了。在这里，作者强调军队制度对战争胜负的保证作用，指出只有“号令明，法制审”，士兵才能英勇作战。另外，作战需要己方与敌方形成视觉上差别，这样在激烈的会战中，己方才能辨别自己人，齐心协力，相互支持，消灭对方。因而军队对军旗、军服、军号、军歌等易于识别的外在系统一般也作严格的规定，并与敌方区分开来。

将军队的企业形象进行系统整理，以此为中心进行阐述的书则当推《司马法》。作为《武经七书》之一，《司马法》是一部以军事法则为主的兵书，其作者经《史记》记载是齐威王（公元前356年—公元前320年）时期伯司马穰苴。《司马法》中对军队的理念识别、视觉识别、听觉识别、行动识别等都作了详尽的规定。比如军中士卒所戴的符号——章，夏代画日月图形，崇尚神秘。又如军旗颜色的采用，夏代以黑色为头，象征着人；殷用白色，象征着天；商用黄色，象征着地。诸如此类，《司马法》可以说是第一本军队的CIS手册。

四、管理者善于运用激励，有效的激励是协调内部关系的重要手段。

东方管理的激励方式主要有三种：一是上下同欲。《孙子兵法》：“上下同欲者胜。”将领与战士之间有共同的好恶，共同的欲望。上下一心，士气必然旺盛。卧薪尝胆10年后出兵伐吴的越王勾践行军到了郊外时，遇见一只好像发怒的大青蛙，就立即停下来，手扶车前横木，站起身来向它致敬。众人不解其意，勾践说：“我看这只发怒的青蛙，就像一位渴望战斗的勇士，因此对它十分敬佩。”全军上下得知此事后，深受感动，纷纷表示：“大王如此尊敬怒蛙，我等受大王数年培养，难道不如一只青蛙吗？”于是，将士们互相劝勉，士气倍增，奋勇杀敌，终于攻灭了吴国。二是信赏必罚，当赏则赏，当罚必罚。如果下属有成就却得不到奖赏，那么，以后有才能的人就会懒得干事业。如果有过失而不惩罚，那么，品行不端的人就会为非作歹。三是贵在人和。既激励人心，又稳定下属的激励才是有效的激励（作者单位：温州职业技术学院）

#### 相关链接

合作与开发是二十一世纪东北亚区域经济发展的核心  
国外灵活就业方式及对促进我国就业的启示  
东方管理学中的公共关系思想  
SPE在安然事件中的作用及对我国的启示

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站，所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料，均为集团经济研究版权所有。

地址：北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编：100020 电话/传真：（010）65015547/ 65015546

制作单位：集团经济研究网络中心