

积极推进社会人本管理

范文

(国家行政学院, 北京 100089)

【摘要】人本管理是现代管理的新模式。把人本管理引入社会管理或曰推行社会人本管理对于通过人性化的方式化解社会矛盾具有重要意义。以人为本是社会人本管理的核心,理解人性及人的需要是社会人本管理的前提,倡导人伦是社会人本管理的重要手段,保障人权弘扬人道是社会人本管理的基本特征,促进人和,维系社会良好秩序,构建和谐社会是社会人本管理的主要目标。

【关键词】以人为本; 人本管理; 社会管理

【中图分类号】 C916

【文献标识码】 A

【文章编号】 1008-9314 (2012) 02-0095-05

坚持以人为本,把人本管理引入社会管理领域,这具有重要的理论意义和实践意义,从理论上讲,有助于推进社会管理理论创新的研究,从实践上看,有助于推进社会管理方式的转变,从统治型管理转向服务型管理,通过人性化的方式化解社会矛盾,积极构建和谐社会。

一、充分认识在社会管理领域 推行人本管理的必要性

人本管理是指从以人为本的理念出发实行人性化、人道化及人文化的管理。社会管理,是指以维系社会秩序为核心,规范社会行为、协调社会关系、促进社会认同、秉持社会公正、解决社会问题、化解社会矛盾、维护社会治安、应对社会风险,促进社会和谐的活动。

在新的历史条件下,把人本管理引入社会管理领

域或曰推行社会人本管理具有迫切性。社会人本管理就是指在社会管理活动中推行人本管理。首先是深入贯彻落实科学发展观的要求。科学发展观的核心是以人为本,所以,在社会管理中推行人本管理是深入贯彻落实科学发展观的要求,是维系社会良好秩序,推动经济社会全面协调可持续发展的重要管理方式。

推行社会人本管理是人类管理文明发展的趋势。在近代管理发展史上,管理先后经历了经验管理、科学管理和人本管理三个阶段。人本管理是现代管理的新模式。不过,国内外学术界对人本管理的研究主要聚焦于企业人本管理,对社会人本管理研究较少。本文认为,现阶段在我国社会管理工作中,要把科学管理和人本管理有机结合起来。要以科学管理为基础,以人本管理为取向。

在社会管理领域推行人本管理是加强和创新社会管理,缓和社会矛盾冲突的需要。近年来,我国在社会管理理论和实践方面不断探索,取得了重要进展。

【收稿日期】 2012-02-20

【作者简介】 范文,国家行政学院教务部副主任,教授,中国人学学会副会长。

但要看到加强和创新社会管理的重要性、紧迫性。在新的形势下,我国经济社会发展处于既有巨大潜力和动力,又有各种困难和风险的时期。社会处在转型期,各种深层次社会矛盾呈现,在这种背景下,社会内部的冲突也在增多、管理的难度在增大。在社会管理方面,也出现了一些严重的问题。例如,“违法暴力拆迁”导致自焚现象时有发生;粗暴执法导致了一些激烈的群体事件“游街示众”所导致的对人权的践踏等。当前社会管理领域所面临的现实在呼唤着人性化的人本管理。人本管理是与“物本管理”、“官本管理”和“管制管理”相对的,要从以人为本的理念出发,实现社会管理模式的改革。

二、以人为本是社会人本管理的核心

以人为本不仅是科学发展观的核心,也是社会人本管理的核心。在人类走向政治文明的进程中,经历了“神本”、“君本”、“官本”、“物本”和“人本”等多种本位观。从马克思主义观点来看,以人为本就是指发展为了人民,发展依靠人民,发展成果由人民共享。“以人为本”是对“为人民服务”的继承和发展。人本管理中的“人”主要指最广大的人民群众。在社会管理中推行人本管理,意味着必须把维护人民群众的根本利益作为社会管理活动的出发点和落脚点。

推行社会人本管理,意味着社会管理的主体,不仅有政府,而且也包括社会组织及公众。在社会管理主体上,要从重政府作用、轻多方参与向社会共同治理转变。发挥多元主体的作用,尽快从传统统治型管理转向时代发展要求的“公共治理”,社会协同及公众参与。需要引导公民依法理性有序参与社会管理,努力形成社会管理人人参与、人人共享的良好局面。在社会管理活动中要一切为了群众,一切依靠群众。要把继承和创新群众工作作为加强社会管理的重要方面,通过群众工作来服务群众,维护群众权益,化解社会矛盾。

推行社会人本管理,意味着社会管理的方式,要从主要依靠“管控”转向“服务”。在封建专制社会,统治者视广大社会民众为防范对象,社会管理的主要方式是镇压。在阶级统治的“威权社会”里,为了维

护政治统治的基本秩序,社会管理的主要方式是“管控”。在现代民主政治社会的情况下,社会管理的方式固然必须依法惩处极少数违法者和保留必要的“行政管制”、“行政审批”等强制性手段外,其主要性质已转化为提供公共服务。之所以发生如此改变,是因为专制社会在本质上是“以官为本”,而民主社会则是“以人为本”。政府从本质上应该是民有民治民享的公共权力机构。在社会管理中坚持以人为本,就意味着必须建设服务型政府。以人为本理念是建设服务型政府的思想基础。服务型政府的涵义主要包括:从政府的执政理念来看是全心全意为公民服务的政府;从政府的主要职能来看是为公民提供公共服务和公共产品的政府;从政府的管理方式来看是管理当中体现服务,管理当中包含服务。在社会管理活动中要坚持以人为本、服务优先。在社会管理具体方式上,要从重管制控制、轻协商协调向更加重视协商协调转变。要改变主要通过管、控、压、罚实施社会管理的方式,更加善于运用群众路线的方式、民主的方式、服务的方式,尽可能通过平等的对话、沟通、协商、协调等办法来解决社会问题,化解社会矛盾。

三、把握人性及人的需要是 社会人本管理的前提

要进行人本管理,就必须把握人性及人的需要。人性是人区别于物的一般特性,包括自然属性、社会属性和精神属性。人的需要是人性的主要内容。马克思讲过:人的需要就是人的本性。人的需要及人性才是经济社会发展的最初原动力。

人的需要具有多样性。人的需要的多样性决定了社会发展的全面性。科学发展观所讲的全面发展就是指要推进经济建设、政治建设、文化建设、社会建设和生态建设,实现经济发展和社会的全面进步。

人的需要具有阶梯型。应该充分考虑到人的多层次需要:生理需要、安全需要、社交的需要、尊重的需要和自我实现的需要。自我实现是最高层次的需要,表现为人在工作中能最大限度地发挥自己所具有的潜在能力的需要。我国仍处于并将长期处于社会主义初级阶段的基本国情没有变,人民日益增长的物质文化需要同落后的社会生产之间的矛盾这一社会主要矛盾

没有变,发展中不平衡、不协调、不可持续问题依然突出,解决各种社会问题的物质基础还比较薄弱。所以,目前社会管理仍然要服务于经济发展这个中心,为推进经济建设保驾护航。同时,要不断创造条件,逐步满足人民群众不断增长的对政治民主、文化繁荣、思想自由等方面的高层次的需要。

人的需要具有客观性。人的需要尽管表现形式是主观的,但内容却是客观的。要着力解决好人民最关心最直接最现实的利益问题。在社会转型时期,尤其要关注社会弱势群体的需要,关注基层人民群众的呼声。

要重视人文关怀,注重心理疏导,加强社会心理服务工作。当前社会竞争压力加大,个人心理健康成为社会管理中亟待引起重视的新问题。例如,据有关报道,中国近年每年有20多万人死于自杀,是世界上自杀率较高的国家之一。这显示填补中国自杀研究及预防机构的空白已成当务之急。又如,一些人由于心声没有人愿意倾听,或者根本就找不到表达的机会,在缺乏正确引导的情况下,结果破罐子破摔,甚至在痛苦中转向破坏社会秩序,成为犯罪者。这说明,要教育引导人们树立正确的世界观、人生观、价值观,加强自身修养,提高应对挫折及自我和谐能力。大力开展个人心理调节疏导工作,建立心理危机干预预警机制。对因生活和工作等受到挫折而对生活失去希望的人要给予更多关注,给以人文关怀和社会救助。需要用人性化的温馨言辞来温暖人心,给弱势群体构建希望的精神家园。

要管理人先要理解人。人性是复杂的,人性是复合的,人性是动态的。人性是“本我”、“自我”和“超我”的复杂结构。要把握人性状况做好人性的“升华”工作,点亮人性的光辉。通过人本管理,善于转化消极因素为积极因素,这有助于缓解社会矛盾,减低社会冲突烈度,维系社会正常秩序。

四、规范人伦是社会人本管理的重要手段

道德伦理在规范社会行为、维护社会秩序中发挥着持久性的基础作用。社会秩序是人们价值认同的结果,加强思想道德建设是建设和谐有序社会的基础性

工程。道德建设的手段,既包括提倡,也包括反对;既包括引导,也包括约束。在社会管理中要善于运用道德的软力量,把法治与德治结合起来,发挥道德力量的示范和引导作用。

纵观人类政治文明史,在社会秩序治理中注重道德的传统源远流长,古今中外都把发挥道德的规范力量,作为社会管理的重要手段。任何一个有作为的政府,都会强调通过教育来提高全体社会成员的道德素质来治理社会秩序,这可以说是一条普遍性的规律。在西方和中国的政治文明的进程中,都注意德治的作用。例如,康德就曾说“有两样东西,我们愈经常愈持久地加以思索,它们就愈使心灵充满日新月异、有加无已的景仰和敬畏:在我之上的星空和居我心中的道德法则”。^[1]但从总体上看,中国的政治文化和实践更强调“德治”的重要作用。从中国传统政治哲学史看,儒学的主流是一种伦理型的政治哲学。这种治国哲学的核心是强调“正心、修身、齐家、治国、平天下”,把个人修养与政治事务紧紧联系了起来。这种“德治”色彩浓厚的政治哲学一方面被封建统治者所利用,但其中精华也对中华政治文明的形成和发展起了重要的驱动作用。在中国的传统政治文化中,有许多经典名言。孔子说“为政以德,譬如北辰,居其所而众星拱之。”^[2]意思是说以道德来治理国家,就会像北极星一样,其他星星都会环绕着它转。孟子也主张人们要重视道德修养,用伦理道德进行自我约束,做到富贵不能淫,贫贱不能移,威武不能屈。在西方国家,宗教在社会秩序的整合中起着重要作用,而在古代中国,宗教力量传统上比较薄弱,道德的社会整合力量就分外重要。

要把社会主义核心价值观体系融入国民教育和精神文明建设全过程,使之转化为全国人民的自觉追求。加强社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设,引导人们自觉履行法定义务、社会责任、家庭责任,努力形成讲秩序、强责任、守诚信、重包容的文明风尚。坚持道德教育与社会管理相配合。广泛进行道德教育,普及道德知识和道德规范,帮助人们加强道德修养。把公民道德建设融于科学有效的社会管理之中,能有效地引导人们的思想,规范人们的行为,从而使社会达到长治久安的目标。

五、保障人权是社会人本管理的特征

要进行社会人本管理,就必须坚持法治,尊重和保障人权。从一般意义上来说,人权是指人作为人应享有的各项权利。从主体形式上来看,人权的主体是全人类,既包括个人人权,也包括集体人权。从人权的内容来看,根据《联合国人权宪章》,人权的内容可以区分为两大类,一类是公民权利和政治权利,另一类是经济、社会和文化权利。我国宪法已写入“国家尊重和保障人权”的条款。人权理念是建设法治政府、有限政府与透明政府的思想基石。

目前在社会管理活动中,还存在着一些漠视人权的现象。例如,在一些地方仍不时发生的“游街示众、公捕公判”现象,就是一种知法犯法严重损害人格尊严的做法。又如有的地方张贴“持械抢劫,当场击毙”的标语,片面强调以暴制暴,客观上使社会的暴戾之气弥漫。又如,曾多次发生的“拆迁户自焚”事件,就值得反思。据悉,有位女士在自焚前曾对拆迁者喊道“你们先退下,我们可以坐下来商量,否则我就要自焚了”,但无人理会,终于导致了不可挽回的悲剧的发生……。客观说,房屋拆迁有时是必要的,但政府公务人员在执法时是否可以人性化一些呢?令人吃惊的是,“拆迁户自焚”事件竟时有发生。这些残酷的事实显示了尊重和保障人权仍任重而道远。

社会管理要弘扬人道精神。人道的基本涵义是指高扬人的价值,捍卫人的尊严,爱护人的生命、提高人的地位。严峻的现实说明,必须弘扬社会主义人道主义,让人们生活的有尊严。需要尊重每一个人,无论是领导人,还是普通人,都是具有独立人格的公民,都有做人的尊严。我国是社会主义国家,本应使人受到最大的尊重,使人的权利得到更好的保护。人道就是力量。一个有尊严的人,他会对自己有严格的要求,当他的工作被充分肯定和尊重时,他会尽最大努力去完成自己应尽的责任。需要“让人民生活的更加幸福、更有尊严,让社会更加公正、更加和谐。”^[3]这几年,随着政治文明进程的发展,出现了一些社会人本管理的典型案例。例如,采用全国下半旗的方式向四川汶川地震、青海玉树地震中的遇难者表示国家级的悼念就是一个典型案例。这显示了国家对公民生命

及尊严的尊重,从而在中华民族面对重大灾难时形成了强大的社会凝聚力。

要强调社会管理活动中的民主决策,民主管理、民主监督。要保障人民群众的民主权利,充分发挥人民群众的主人翁作用。在民主决策方面,尊重和吸纳公众对公共财政、人事任免、重大工程等重大问题,以及物价、医疗、治安、社会保障等关系公众切身利益的重要事项的意见建议;建立社会听证、社会公示、专家咨询、论证评估、结果问责等机制,保证公民充分参与公共政策制定的过程;深化政务公开,建设“阳光政府”,政府工作中除涉及国家机密的事项以外,均应向社会公众公开;高度重视发挥思想库、公民团体、学术团体参与决策的作用。在社会管理方面,形成“善治”的社会治理理念,增进政府与公民之间的互动与合作,逐步健全公民充分参与的社会利益协调机制、诉求表达机制、矛盾调处机制和权益保障机制。发挥社会“减压阀”的作用,加强和改进信访制度,让群众话有处说、冤有处诉、问题有处反映。在民主监督方面,依靠民主来制约权力,推进廉政建设。目前,一些官员的腐败现象,已成为社会不稳定的重要根源,必须引起高度重视。要通过推进法治政府建设遏制腐败,法治政府就是指依法治理自身及社会的政府。建设法治政府是贯彻依法治国基本方略、保持社会良好秩序的必然要求。

六、促进人和是社会人本管理的目标

要坚持社会人本管理,就要树立人和观念。积极构建社会主义和谐社会,确保人民安居乐业、社会和谐稳定,这有助于为科学发展提供良好的社会环境。促进政通人和,保持社会良好秩序,推进和谐社会建设是社会人本管理的直接目的。面对全面建成小康社会的新时期,要达到这一目标,首先,要正确处理效率与公平的关系问题。要维护社会公平正义。目前,在一些领域和方面存在的不公平不公正问题,是引发一些社会不和谐甚至严重社会问题的重要原因,也会直接挫伤一部分群众的积极性。维护公平正义是维系社会秩序和活力的基本条件,是社会主义和谐社会的内在要求。要从发展的观点来看待公平与效率的关系,从“效率优先兼顾公平”转化为“初次分配和再分配

都要处理好效率和公平的关系，再分配更加注重公平”。要强调共享改革成果，兼顾各方利益，逐步由“先富”进入“共富”。解决收入差距扩大等问题要坚持分配正义原则，确立机会公平、起点公平、规则公平、结果公平等现代政治哲学原则。要不断促进政党关系、民族关系、宗教关系、阶层关系和海内外同胞关系的和谐。

在社会管理的环节上，要从重事后处置、轻源头治理向更加重视源头治理转变。解决好民生问题，是社会管理源头治理的根本之一。要加快推进以改善民生为重点的社会建设。努力使全体人民学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居，推动建设和谐社会。要逐步建立惠及全民、公平公正，水平适度、可持续发展的公共服务体系。重视推进基本公共服务均等化。认真解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题是构建和谐社会的关键。

积极探索管理创新之路，变以往的高压式管理为现在的富有活力的情感沟通式管理。要“权为民所用，利为民所谋，情为民所系”，建设有“人情味”的管理模式。加强和改进思想政治工作，增强思想政治工作的针对性和实效性，把情感沟通摆在重要位置。

人本管理在本质上是以促进人的自由全面发展为根本目的的管理模式。马克思认为：未来的新社会是“以每个人的全面而自由的发展为基本原则的社会形式”。^[4]要把社会发展战略和每位社会成员的职业生涯

联系起来，把社会的发展和人们自身的发展结合起来，给每个公民以平等的发展“希望”和机会。要牢固树立人人可以成才的观念，坚持德才兼备原则，把品德、知识、能力和业绩作为衡量人才的主要标准。要树立“注重实绩，竞争择优”的观念，变伯乐相马为赛场选马，为优秀人才脱颖而出创造条件。打通人才上升的制度化通道，有助于调动社会活力，维护社会稳定。

结论：人本管理是现代管理的新模式。把人本管理引入社会管理或曰推行社会人本管理具有重要意义。以人为本是社会人本管理的核心，理解人性及人的需要是社会人本管理的前提，倡导人伦是社会人本管理的重要手段，保障人权弘扬人道是社会人本管理的基本特征，促进人和构建和谐社会是社会人本管理的主要目标，追求人的自由全面发展是社会人本管理的最终目的。

[参 考 文 献]

- [1] [德] 康德. 实践理性批判. 韩水法译 [M]. 北京: 商务印书馆, 2003, 177.
- [2] 论语·为政.
- [3] 温家宝. 政府工作报告 [M]. 人民出版社, 2010.
- [4] 马克思. 资本论, 第1卷 [M]. 人民出版社, 1975, 649.
- [5] 马凯. 努力加强和创新社会管理 [J]. 求是, 2010, (20).
- [6] 黄楠森. 人学的科学之路 [M]. 郑州: 河南人民出版社. 2011.

责任编辑 和平