

論人性管理、仁愛關懷與道德教育

朱明霞

人性管理是一個古老而又現實的命題。中國古代管理思想中“用人之導，攻心為上”的說法就充分體現尊重人對管理的重要性。仁愛關懷是人性管理的具體表現。在具體的管理實踐中，通過仁愛關懷的行為是被管理者能夠感受到被尊重和關愛。道德教育是指對人的德性培養的教育，是人性管理的內容之一。本文就人性管理、仁愛關懷與道德教育之間的關係作進一步的探討。

1. 人性管理

1.1 人性管理的涵義

在社會中，人性的本質特性表現有善也有惡，也就是指既有積極的一面，也有消極的一面。人性管理的基本涵義是在尊重人和人性特點的基礎上，對人性積極方面特質的再培養，也就是用人性哲學思想教育人們，激發和充分發揮人性的積極作用，剔除人性的消極作用，做一個積極的人。而哲學思想就是研究不同人性特質，並能恰如其分地啟發積極特質，消除消極特質。馬斯洛在基於人的基本需要層次的基礎上，認為理想中的管理境界就是人人都能自我實現，這是自我成長性質的需要。他重新認識並發展人性特質，包括同情、創造力、道德、愛和其他人類特有的本質(馬斯洛、史蒂芬斯、海爾, 1999)。也有學者認為，人性管理主要是從人的情感、需要、發展的角度來理解管理。因為不同的人有不同的情感，有不同的發展訴求，管理者是根據具體情況選擇不同的方法開展工作。

1.2 對人性管理概念的理解

人性管理就是對人性的把握。其中，剛性與柔性是人性管理中的兩個方面，實質是通過“剛柔相濟，張馳有度”對不同人性特質的彈性管理。無論是剛性的制度管理，還是柔性的以變應變，充分尊重人的價值，以人為中心的管理都是體現對不同人性特點的管理。人性管理也就是指在尊重人的前提下，用科學的方法對人性積極特質的再培養過程，以規章制度，量化要求為主的剛性管理，體現人的理性，通過規定執行和檢查等他律方式，來克服和

制止人性的消極特質。而以情感、道德、文化教育為主的柔性管理，體現以人為本的非理性，通過尊重、激發和引導等自律的方式，來弘揚積極特質。揚善的同時，也起到了止惡的作用，因此，通過剛柔相濟的人性管理，人性的積極特質是可以獲得弘揚的。隨著不同類型的學校、組織文化及師生的價值觀和道德程度，對於管理者把握剛柔尺度邊界是人性管理的關鍵。如果將剛性的紀律與制度放在柔性的對立面，或偏向兩者中的任何一方，而不是兩者互動，就會出現“過剛易折，過柔易卷”的問題。無論人們持有性本無、性本善或性本惡，相信何種人性假設，社會中人性的善惡是客觀存在的，而揚善止惡是人類追求的目標。人性管理是柔中有剛，剛中帶柔，互為補充，有機結合，二者缺一不可的動態管理。對人性管理的理解如圖1所示。在實際管理中，需要靠“柔”的輿論宣傳、道德觀的影響、文化交流來引導人們發揚積極的人性特質，通過“剛”嚴格的制度來約束和規範消極的人性特質，這樣才能保證高效的整體運行。僅有“柔”的輿論、高尚道德觀和文化來約束人們的行為，沒有“剛”的制度做支撐則約束顯得缺乏準則而蒼白無力。由此可見，人性管理是培養人善德的過程，是道德教育的途徑之一。

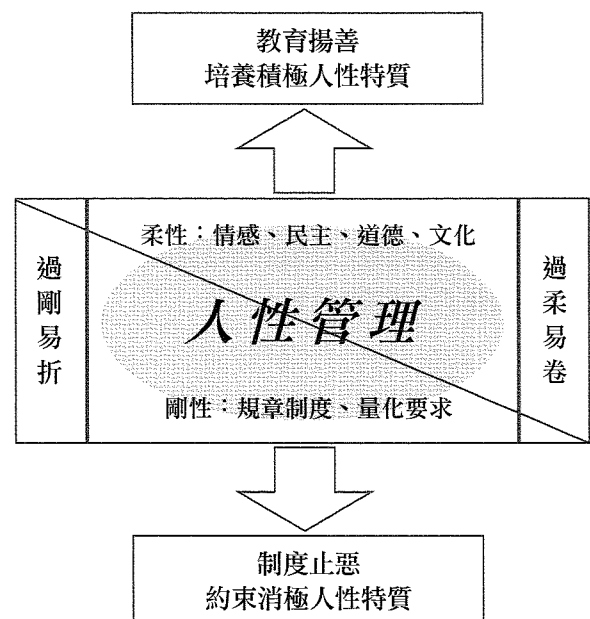


圖 1. 人性管理概念架構

2. 仁愛關懷

仁：是指人與人之間互相關心、支持、扶持、依靠的關係。《說文》解釋：“仁，事也，從人從仁”。仁的根源在於人的內在，仁是人的一種德性(品德)表現，是人道德理想超越的根據，是最高的人生理想狀態。仁是中國傳統眾德之首，是忠、孝、禮、義、知、勇…的中心和基石。

奈兒·諾丁(Nel Noddings)提出關懷倫理學(ethics of care)，其實是提倡和平、關懷的學說主張。對於在教育中培養學生具有關懷能力和瞭解未來人類道德可能的方向有一定的意義。道德教育的方法包括：身教示範、關懷的對話、實踐練習和對學生的肯定承認，而這些方法本身就是一種道德實踐，也是道德關係的呈現(方志華, 2004; Noddings, 1992; 1997; 2005)。在教育過程中，奈兒·諾丁強調生命或生活問題的關懷對話，而關懷實踐是要製造學生付出關懷和服務的機會，最後需要教師對學生良好的動機和行為，以敏感和接納的心，作出肯定與讚美，指出真心和純善，使學生有自我認同的價值取向。總之，就是讓學生在被關懷中學習關懷他人的品德。

人與人之間的關愛是人際和諧、團結協作的前提，也是社會、團隊組織和諧的前提。仁愛關懷理解為：是以東方管理思想中“仁”為核心，在教育過程中，透過以人為本的教育活動，來培養和昇華人性積極向上的特質，宣傳去惡揚善，做到仁禮統一，樹立仁愛道德觀的管理過程，是人性管理的體現。從現代管理角度看，仁愛關懷思想是管理者必須具備的基本道德素質，同時又是一個專業或組織增強凝聚力的基礎，而人的這種仁愛精神的形成是道德教育過程體現。這也正是道德教育所追求的目標。從道德教育角度看，這種以尊重他人、關懷師生的教育活動是通過仁愛關懷過程體現人性管理的實施，培養了人的積極特質。

3. 道德教育

3.1 道德概念

人之所以要創造道德這種文化形式，是出於人自身的需要，一種生命演化過程中不斷產生和變化的需求。我國古代的天道思想認為天代表了至善、至美、至真的道德價值觀，成為了傳統的固有道德的智性根源(intellectual root)，到老莊的自然道德

論，認為道德是一種生存原理，在自然中順性而活，則自能有之。使道德發展到儒家以“仁”為成德的基礎，肯定性善的先驗性格；“天人合一”的基本精神，“倫理文化”為內涵的道德體系(盧秀美, 1992)。馬克思主義倫理學認為道德是人們在社會生活實踐中形成的關於善惡、是非的理念、情感和行為習慣，並依靠社會輿論和良心指導的人格完善與調節人與社會各種關係的規範體系。孫國華(2000)在《法理學》中認為，道德是一種社會現象，是由經濟關係最終決定、按照善惡標準來評價，並依靠社會輿論、內心信念和道統習慣維持的規範、原則和意識的總稱。從本質來看，道德是由社會經濟關係所決定，在人們的社會生活實踐中產生和發展的一種社會現象。

3.2 道德教育

基於對道德概念的梳理，可以把道德教育的內涵界定為“指向人的德性培養的教育”。道德教育的目的，不是機械地灌輸一些我們所接受的道德判斷給他人，而是要幫助學習者培養出成熟的道德識別力(discernment)，讓他們有能力獨立思考，作出正確的道德判斷。道德教育是透過多種滲透的方式而並非依賴於獨立時間展開的。對於道德教育的理解還存有誤區，很多人認為只有安排足夠的時間，才能使道德教育得以落實，這使學校出現德育工作與學科教學活動在課時設置上的衝突。其實，道德教育並不是一個獨立的社會現象，它無時不在、無處不在，侵入到社會生活的各個方面，而且道德的表達也是多樣化的。因此，道德教育應該是對人多方面的影響，其教育的途徑需要更多地借助於各種複雜事件分析，正確道德觀的引導，教育者對受教育者的人性關懷以及教育者道德行為的滲透，由此所產生的影響最終也就變成人的內在穩定的心性品性。

4. 人性管理、仁愛關懷與道德教育的關係

人性管理體現對人性的把握。主要是指在尊重人的前提下，通過剛柔相濟的管理方法對人性積極特質的再培養。仁愛關懷行為是人性管理的實踐過程，是道德教育方法和手段，這一過程是發揚人類最高文化，表現人類最高道德。道德教育著眼於人的整體發展。學校道德教育是以人作為本身的目的，透過創造出一個合乎人性的、寬鬆的、健康的、向善的環境而發展的人。我們看到有許多入園

不久的孩子因為恐懼過於繁多的道德規約而要求回家，學校裏因為要求必須參與各種灌輸式道德講座而使學生敷衍和逃避。如果說，道德教育的結果是使受教育者厭惡、害怕甚至恐懼道德，那麼這恰恰就違背了道德教育的初衷而淪為反道德的教育，因為道德的根本在於尊重生命、尊重生命成長的自然規律、尊重人的正常需求。

關懷是人類天性和人際關係的基本概念，是自然的人類情感，這種人類自然情感起源於母親對孩子的照顧關懷，也存在於普通日常生活中。隨著人類文明的發展，人們為了生存和追求更美好的生活，僅限於這種自然情感是不足夠的，需要通過教育和努力，將這種自然的關懷情感培養成為一種自覺的道德情感，可表現為護理的專業關懷。美國護理學者Dr. Watson(1988)認為護理是關懷的科學，透過專業知識和人文知識的整合，使護理人員對人類行為有更深層的瞭解，給予個體的關懷照護，發揮護理專業的內涵與精神。關懷是一種道德觀念，Watson(1990)等學者主張關懷照護是人性本質，是護士必備的倫理規範，是一種情感的自然表達及人際間的互動，也是一種治療行為。從中國文化的角度看，關懷即心心相通，代表一種關心關係。這種關係是建立在以“仁”和“恕”為核心的道德價值觀上，傳統的中國社會性質是以家庭為中心，因此家庭關係是社會的主要關係。“待病人如親人，一切從病人利益出發”被護理界視為護理工作的行動指南，也是中國傳統文化中關於子女孝敬父母、尊敬老人、人與人之間仁愛相處等倫理道德觀的體現。由此可見，從事教育、護理行業的人就必須具備良好的關懷他人，樂意奉獻及服務他人得道德修養和情感。學者Swanson(1993)認為關懷是對一個有意義的他人所提供的一種養育或教育方式，存在於患者與護士、護士與護士(生)、教師與學生等人與人之間。在護理領域，關懷可歸納三層涵義：第一為照顧，指護理活動中的具體措施；第二是關心和愛護，指對待病患的態度和情感付出；第三是謹慎，這對自己行為負責的責任心。這些專業關懷照護活動需要通過評估、思考、判斷及恰當的決策之後賦予行動。由此，可將關懷照護解釋為：關懷是靜態的內心所想(思考)，照護是動態的行動所做(行為)，整體而言，是一種思想與行為的具體表現。

教育環境對人的成長至關重要。人的成長過程所處的環境有家庭、學校和社會，而學校承擔著培養不同年齡段社會人的重任。一所學校除了空間、

設備及各種設計裝飾等自然存在物的硬體教育環境外，更為重要的是學校的教育理念、價值觀、宗旨及師資等軟體系統，通過語言表達和文化整合顯示出學校特有的人文教育環境。教育教學實踐活動是在一種人與教育環境不可分割的情景中進行的，當教師從事教學活動時，學生及周圍的事物就構成了對教師的環境，教師在努力與這些環境達成互相理解、共識時，就是在為自己營造良好的教育教學環境(馬維娜, 2000)。護理教師對學生的關懷照護是教師的道德使命，引導學生學習關懷照護行為是教師的職責(Watson, 1988)。Beck 1991的研究指出，要培養護理學生關懷照護能力，必須先讓學生處於一個充滿關懷的環境(引自 李校正、方月燕, 2000)。不難理解，若教師能在其工作環境中感受到關懷，教師的關懷照護行為又能得到機構的重視和支持，關懷照顧行為的教導就較易施行。由此可見，護理教育環境需要關懷性領導及人性化的教育管理模式。許多研究都發現，學生認為具關懷照護特質的教師常表現出的行為有：尊重學生為獨立的個體、傾聽學生的心聲、瞭解學生需求、願意幫助、信任學生、有耐心、具同理心、真誠待人、為人公正、具正向人格、願意分享及保護學生隱私、為學生的代言人、能開拓學生的希望、是一位有專業能力的教師及具專業使命感的臨床護士(Hanson & Smith, 1996; Nelms, Jones & Gray, 1993; Noddings, 1992; 1997; 2005)。

所以，道德教育需要做到以人的發展為目的。從父母對孩子、教師對學生、上級對下屬都必須在尊重人的前提下，通過身教、練習、對話和肯定來進行多方面滲透式的道德教育(方志華, 2004)，特別是學校教育後進入社會階段，仁愛關懷行為的表現就是道德持續教育的過程和重要途徑，而道德教育又是培養人具有公正、主動、獨立等積極人性特質的關鍵環節。因此，我們可以說道德教育是人性管理的內容，而人性管理又通過仁愛關懷行為傳遞的過程來維持正確道德價值觀的繼續教育途徑。

參考文獻

- 方志華(2004). *關懷倫理學與教育*. 臺北: 洪葉文化事業有限公司.
- 李校正、方月燕(2000). 關懷照護—護理教育的核心. *護理雜誌*, 47(3), 22-27.
- 馬維娜(2000). 意義對話: 人與教育環境的有機結構. *教育研究*, (10) 39-43. (轉20頁)

者的角度考慮問題，充分地理解患者（對患者有同理心）”不令人滿意。目前的實習生都是八零後出生的，獨生子女家庭較多，因此在培養過程中要加強學生同理心、感恩教育和健康人格的培養。

4. 小結

護理工作的對象是人，要體現“以人為本”的護理新理念及“以病人為中心”的整體護理模式的轉變，就要求護理人員通過人際溝通加強與醫務工作者的合作、促進和諧的護患關係。本文通過對山西省某高校護理本科學生溝通交往能力進行現狀調查與結果分析，以期為護生的人際溝通教育提供依據，給護理教育工作者提供思索的空間。

參考文獻

佟術豔(2000). 美國高等護理教育標準. *護理研究*, 8(14), 183-184.

楊芳宇(2005). 護生臨床溝通能力測評量表的初步研製. [碩士學位論文]. 北京:中國協和醫科大學.

(接23 頁)

馬斯洛、史蒂芬斯、海爾(1999). *馬斯洛人性管理經典*. 臺北:商周出版.

孫國華(2000). *法理學*. 中國民眾大學出版社出版.

盧秀美(1992). *護理倫理學*. 臺北:彙華圖書出版有限公司.

Hanson, L.E. & Smith, M.J. (1996). Nursing Students Perspectives: Experiences of Caring and not-so-caring Interactions with Faculty. *Journal of Nursing Education*, 35(3), 105-112.

Nelms, T.P., Jones, J.M. & Gray, D.P. (1993). Role Modeling: A Method for Teaching Caring in Nursing Education. *Journal of Nursing Education*, 32(1), 18-23.

Swanson, K.M. (1993). Nursing a informed caring for the well-being of others. *INAGE: Journal of Nursing Scholarship*, 25(4), 352-357.

Watson, J. (1988). Human caring as moral context for nursing education. *Nursing and Health Care*, 9(8), 422-425.

Watson, J. (1990). Caring Knowledge and Informed Moral Passion. *Advances in Nursing Science*, 13(1), 15-24.

Watson, R. Lea, A. (1997). The Caring Dimensions Inventory (CDI): content validity, reliability and scaling. *Journal of Advanced Nursing*, 1(1), 87-94.

Noddings, N. (1992). *Excellence as a Guide to Educational Conversation*. Philosophy of Education.

許亞紅(2006). 護理專業學生護患溝通能力評價量表的研製. [碩士學位論文]. 瀋陽:中國醫科大學.

保穎怡(2005). 實習護生溝通能力的調查分析. *護理學雜誌*, 9(20), 60-61.

Wojtozak, A., & Schwarz, M.R. (2000). Minimum essential requirements and standards in medical education. *Medical teacher*, 22(6).

Levinson, W. (1994). Physician-patient communication: A key to malpractice prevention. *JAMA*, 272(20), 1619-1620.

Communication skills of undergraduate nursing students in Shanxi

Bin Quan Wang Pei Li Xiang Lei Wang

Abstract: 256 undergraduate student nurses, together with 145 clinical instructors, were surveyed with two questionnaires: "Evaluation of clinical communication skills of student nurses" and "Evaluation of communication skills between student nurses and patients", respectively. Results revealed that ability of undergraduate student nurses is generally satisfactory in clinical communication skills and, analyses and countermeasures were conducted in less desirable areas.

Key words Communication skills Undergraduate nursing students

Noddings, N. (1997). *A Morally Defensible Mission for Schools in the 21st Century*. New York: Teachers College Press. PP. 27-37

Noddings, N. (2005). Caring in Education. The encyclopedia of informal education. http://www.infed.org/biblio/noddings_caring_and_education.htm.

People-oriented management, benevolence and moral education

Ming Xia Zhu

Benevolence is a concrete manifestation of people-oriented management. Exploring the concept of moral and with its different developing stages; we can analyze and investigate the meaning and the development of moral education. Based on the respect for life and human being, moral education is the mean for cultivating human's enthusiastic characteristics and one of the concepts in people-oriented management. Nevertheless, people-oriented management, generating from benevolent behaviors, is the subject matter of humanity management, which reflects the highest level of the nature of man – morality. Therefore, it is clear that people-oriented management is an educational course maintaining the perfect value of human morality.