

---

## 19. [柔性管理法则](#)：“以人为中心”的[人性化](#)管理

今天的企业管理，正在朝着科学化、精确化的方向发展，这实际上是一种[刚性管理](#)；而管理者或多或少都忽视了，管理也应该有其柔性的一面。在 21 世纪的今天，[虚拟组织](#)、柔性团队正在成为管理的主流，企业的柔性管理也受到了空前的重视。所谓柔性管理，从宏观层面上看，是一种对“稳定和变化”同时进行管理的新战略。当今世界，科学技术飞速发展，生产与供给能力急剧膨胀，产品生命周期在迅速缩短；随着[经济全球化](#)进程的日益推进和网络技术的日益普及，全球各地的市场已趋饱和，[消费偏好](#)瞬息万变，全球市场变成了一个由个性化、多样化与人性化组成的变幻不定的万花筒。在表面上混沌的纷杂现象中，看出事物发展和演化的自然秩序，洞悉到下一步前进的方向，识别出潜在的未知需要和未开拓的市场，进而预见到变化并自如地应付变化，这就是柔性管理的任务。

柔性管理的最大特点主要不在于不是依靠权力影响力（如上级的发号施令），而是依赖于员工的心理过程，依赖于每个员工内心深处激发的主动性、内在潜力和创造精神，因此具有明显的内在驱动性。不过，只有当企业规范转化为员工的自觉意识，[企业目标](#)转变为员工的自发行动，从而形成内在的驱动力时，自我约束力才会产生。

柔性管理与[刚性管理](#)虽各有优缺点，但要硬性的评价孰优孰劣是毫无意义的，在实际工作中两者是相互影响相互渗透的。刚性管理是管理工作的前提和基础，完全没有规章制度约束的企业必然是无序的、混乱的，柔性管理也必然丧失其立足点。柔性管理是管理工作的“润滑剂”，是刚性管理的“升华”，缺乏一定的柔性管理，刚性管理亦难以深入，二者的有机结合才是高效益管理的源泉。一个企业是以刚性管理为主、还是以柔性管理为主，则完全取决于企业员工的素质、工作的性质及企业的文化传统。