

第4章 术语的使用

掌控

本书中的“掌控”指的是一个系统中的（自我）控制和（自我）调整，使系统达到所希望的能力和状态。因此“掌控”一词表示的是要保持或达到一定的状态，是通过把握和利用复杂性，使系统正常运行并具有抗错误能力。“掌控”一词比表面上翻译成“控制一个系统”的含义更多，它表示控制并调整一个系统，使其满足所期望的目标，排除可能的干扰，使其有发展能力。

一般管理

“一般管理”是总的概念，可以泛指对某个组织的构建、控制和发展，因此对于组织机构的种类、大小、经营范围和法律地位都无关。“一般管理”是使一个机构正常运转所有必要作用的总和。

对应于“一般管理”的概念是“专项管理”，这个概念虽然不常见，但在本书里也要偶尔用到。专项管理指的是传统企业里的一些典型的功能范围，例如生产管理、市场营销、财务管理、人事管理等。这些项目是不能随意套用的，因为每个机构都有不同的任务。

“一般管理”与“高层管理”的概念也不同。高层管理是一个组织在最高层面上的一般管理，但同时又要求完成专项管理的任务。

一般管理涉及一个复杂机构的各个层面，涉及所有必须要完成的那

些可以泛指的任务。

信息

这里所用的“信息”不是普通意义上的概念，而是指那些表达出差异，并进一步引导出新的差异或变化的信号、数据和消息。在这个意义上，“信息”一词主要含有裁决、辨别和新的认识之意。

信息可以被看作是除了物质和能量之外的第三种自然界的基本单位，是理解系统内的状态、事件、特别是理解系统正常运转所要关注的对象，是控制论中最重要的发现之一。

复杂化

复杂性的增长过程，是系统自然表现的结果，也是系统间相互作用的结果。

复杂性

复杂性也许是现实多样性的最基本特征，多样性产生于各种可能的差异和区别。至于差异是怎么来的，原因是什么？这些问题对于证实复杂性无关紧要，但从管理的角度应对复杂性意义就重大了。

复杂性发展的结果将是深不可测、让人捉摸不透、无法分析、不可预见、持续变化、有历史依赖性，也具有生物和社会系统里出现的更高的特性，如适应能力、学习能力、灵活性、响应能力、演变能力、创造性和一致性等。这些结果一方面让管理变得困难，但另一方面如果处理正确则恰好能够获得成功。

复杂性的程度要看变异性，变异性就是一个系统表现出可能的不同状态的数量，或者根据该系统的组合而能够发展出来的可能状态的数量。

控制论

控制论是通过信息和通信对复杂性系统进行（自我）控制和（自我）调整的科学。控制论关注的核心是复杂性系统的自身活力或自有动力。

应用基于控制论的管理或管理控制论

管理控制论是把控制论应用到社会的复杂性系统中，也就是说应用

到各类组织的管理中。管理控制论是通过信息有目的地干预一个复杂性系统，达到驾驭和利用复杂性。

马利克管理系统

马利克管理系统是由我创造的应用基于控制论的管理学系统，包括所有的子系统、管理模型及其体系和内容，利用马利克管理系统对各类企业、组织和机构根据其复杂性和本质进行评价、构建、控制、调整和进一步开发。

全局控制

全局控制是最基本的调整，这样的调整在一个整体系统里直到对外围因素都起作用，与调整的来源无关，无论是自然规律的调整，结构状况上调整或者涉及有人做出决策后的调整。最重要的全局控制是决策和原则，使一个系统自我控制能力起作用，即自我调整、自我管理、自我控制和自我操控。

自组织

在控制论的意义上理解“自组织”，并作为一种管理理念，指的是复杂性系统的一种能力，系统在不需要外部干预的情况下就符合目的地正常运转。系统的目的可以是来自系统内部，或者来自系统外部。自组织依赖于系统的结构和系统内有效的信息。

复杂性系统作为一个整体的自组织要与个人工作方法上的自组织区别开来。

控制、调整和操控

这几个概念表示复杂性系统中的变化现象，在控制论范围内通过得到证实的信息而促使复杂性系统正常运行。

系统

一个系统是机械上、能量上或者信息上相互联系的各个部分的统一体，其产生的作用不同于单个部分。系统绝不仅仅是物体、组织或者有机体，它始终和与之有关的重要环境共存。

系统、模型和理念

一个系统是世界的的一个部分，由于某种目的，或者由于某种功能性

而让我们对一个系统感兴趣。

一个模型是我们对系统的结构组合所知道的映像图或者想象图，包括我们不知道的空白点，就如“地图上的空白点”。

一个理念是我们根据系统的模型所要关注和要做的东西。

“有系统”与“是系统”

不少当领导的人都讨厌“系统”这个词，有的人把这个词语同“呆板”“公式化”“形式主义”联系在一起。解决这个问题不难，只要把“有系统”和“是系统”两者区别开来。每个有经验的领导一方面承认企业为了能正常运转需要系统，另一方面他们又注意到不要成为形式主义。许多高层管理者也知道，企业和它的环境合在一起是一个系统。这样看来就是哪一种系统的问题了。

体系、内容和形式

我的管理学中有三个重要的量度：体系、内容和形式。前两个是基本的，第三个是可以变化的。

体系是指管理系统或管理模型的逻辑结构或架构，体系必须是正常运转系统的逻辑结构，所以是控制论系统的体系，因为一个系统的控制论决定着系统的正常运转。

如果体系正确，管理的正确与否取决于内容，名称和内容并不是相等的，名称上相等并不意味着内容上的直接相等。

在图示意义上的形式是可以变化的，只要体系不变。

系统方法

系统方法是指对复杂性的、社会的、生产性的系统进行研究、构建、操控和发展的一切方法的总和。^①

高层管理

“高层管理”表示企业最高层的机构、人员和作用三个概念，其含义

^① 首先提出“系统方法”的是在戈麦斯/马利克/约勒（Gomez/Malik/Oeller）三人合著的 *Systemmethodik-Grundlagen Einer Methodik Zur Erforschung Und Gestaltung Komplexer Soziotechnischer Systeme* 第1、2册，伯尔尼/斯图加特，1975年出版。

在不同的法律和企业内部规定下有所不同。高层管理与前面提到的一般管理不一样，高层管理的对立面或许是“自下而上的管理”或者“逐级管理”，但这些概念不常见。

本书中采用的纯英语词汇的含义要根据上下文去理解，这里不再一一列出来做解释了，主要原因有三个：一部分词汇无法翻译成合适的德语，或者变成难懂的一串组合词；另一部分若换成在管理学中无人使用的德语词汇，那么将引起误解；我选择的英语词汇，是为说清楚一个话题而新找出来的。

