

高等医药院校教材

供社会医学与卫生事业管理专业用



WEISHENG GUANLI XINLIXUE

JIAOCHENG

WEISHENG GUANLI XINLIXUE JIAOCHENG

卫生管理心理学

主编 尹爱田 陈昌祥

教程



安徽科学技术出版社

中国医药出版社

地址：北京市东城区东直门内大街165号

卫生管理心理学

主编 王树强 副主编 王树强

教程

中国医药出版社

高等医药院校教材

供社会医学与卫生事业管理专业用

卫生管理心理学教程

主 编 尹爱田 陈昌祥

副主编 王 雁 李福洪 井西学 杜彩芹

编 者 (以姓氏笔画为序)

丁木金 井西学 尹爱田 王 雁

李 建 李福洪 陈昌祥 杜彩芹

周和岭

安徽科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

卫生管理心理学教程/尹爱田,陈昌祥主编. —合肥:安徽科学技术出版社,2003.8

高等医药院校教材

ISBN 7-5337-2768-1

I. 卫… II. ①尹…②陈… III. 卫生管理-管理-心理学-医学院校-教材 IV. R19

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 069507 号

*

安徽科学技术出版社出版

(合肥市跃进路 1 号新闻出版大厦)

邮政编码:230063

电话号码:(0551)2825419

新华书店经销 合肥澳德印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:15 字数:332 千

2003 年 8 月第 1 版 2003 年 8 月第 1 次印刷

印数:3 500

定价:22.00 元

(本书如有倒装、缺页等问题,请向本社发行科调换)

序

社会医学与卫生事业管理是一门新兴的卫生软科学学科。20世纪80年代以来,我国逐步建立了包括本科、硕士和博士学位的卫生管理教育体系。为了适应我国卫生管理教育发展的需要,20世纪90年代初,卫生事业管理学会发起和组织编写了一套卫生管理丛书。该套丛书作为社会医学与卫生事业管理专业的教材,在我国卫生管理教育及卫生管理人才的培养中发挥了重要的作用。

随着21世纪知识经济时代的到来,社会主义市场经济体制的改革不断深入,作为国民经济重要组成部分的卫生事业将如何结合自身特点去认识、运用、驾驭市场经济的规律,是摆在我们面前的一个重要课题。同时,加入世界贸易组织(WTO)以后,我国卫生部门又将面临许多新的机遇和挑战。目前,我国卫生事业的改革与发展进入了一个新的历史阶段,有关各项政策及措施相继出台,卫生事业的实践发生了巨大的变化。上述形势的发展迫切要求卫生管理教育培养大批适应卫生改革与发展需要的、具备现代化卫生管理基本知识与技能的职业化卫生管理人才。因此,更新社会医学与卫生事业管理专业教学内容,将该学科的新知识、新理论、新技术与新方法以一种新的形式编写一套新的系列教材,不仅是新时期我国卫生管理教育发展的迫切需要,更是我国卫生改革与发展对职业化卫生管理人才素质与能力的必然要求。

安徽医科大学卫生管理学院是国内最早建立卫生管理专业、最早获得社会医学与卫生事业管理专业硕士授予权的教学机构。十多年来,该机构积累了大量而又丰富的教学实践经验,同时深感加强该专业实用性系列教材建设的重要性和紧迫感。在新的世纪,着眼于新时期卫生改革与发展对卫生管理教育的现实需要,由安徽医科大学牵头,联合北京大学医学部、大连医科大学、潍坊医学院、华北煤炭医学院、杭州师范学院医学院等学校专家教授编写了社会医学与卫生事业管理专业系列教材,包括《卫生管理学基础教程》、《管理运筹学教程》、《卫生管理心理学教程》、《卫生经济学教程》、《社会医学教程》、《卫生管理学教程》、《医院管理学教程》、《医院财务管理教程》等,涵盖了社会医学与卫生事业管理专业的主干课程。

本系列教材的编写,首先,在内容上力求先进与实用,着眼于卫生改革与发展的需要选择教材内容,既注重吸取适合我国国情的国外先进卫生管理理论,又认真总结我国卫生管理的普遍经验,同时在基本理论上注重超前性,注重有关新知识、新理论的介绍;其次,在教材内容编写的组织与安排上,根据各门课程的教学大纲来进行,注重全套系列教材的完整性和各学科知识的系

统性、科学性和实用性,力求避免各相关教材内容之间的交叉与重复;再次,在教材的编写体例上力求创新,每章内容之后均附有习题或案例分析,便于强化所学内容,提高学生分析问题与解决问题的能力。

本系列教材作为社会医学与卫生事业管理专业本科生和研究生教学教材,同时可供专科生及在职卫生管理干部学习和培训参考。本系列教材的出版,将会对推进我国卫生管理教育事业的发展及卫生管理的科学化与现代化进程发挥应有的作用。

本系列教材的编写出版,得到安徽科学技术出版社、全国卫生事业管理学会、安徽省卫生厅等单位的大力支持,在此一并表示感谢!

由于时间紧迫,编者水平有限,不妥之处在所难免,恳请同行专家、学者、广大读者批评指正。

社会医学与卫生事业管理专业系列教材编委会

前 言

随着我国加入 WTO 和市场经济体制的深化改革,医疗卫生服务也同时步入了市场经济机制的运作之中。市场经济的一个重要表现就是引入竞争机制。竞争把人力资源的有效利用和人力资本价值的充分体现提到了首位,各行各业、各个部门和单位都在考虑如何实现以人为本的管理思想。《卫生管理心理学教程》的诞生无疑对卫生管理专业人才的培养增加了“助动剂”。

卫生管理心理学是卫生管理科学的一个重要分支。长期以来,我国的卫生事业单位始终以事业的模式运作,低效率和不注重科学管理所溢出的现象和问题比较突出。计划经济体制对人力资源的利用和人力资本价值都不够重视。如今,医疗卫生服务正在顺应市场经济体制的改革与发展向市场机制转化,作为卫生管理者,如何提高自身的管理素质、水平和能力,充分地调动职工的积极性,掌握管理的科学方法和手段,对于提高管理工作效率是非常重要的。

根据学习目标要求,编写内容从心理学的基本理论和方法入手,突出了心理学原理在管理中的应用,内容贯穿了个体心理、群体心理、领导心理和组织心理。本教程的编写内容尽可能联系卫生管理的实际,并在每一章之后加入了教学案例。

本教程作为公共事业(卫生)管理及相关专业学生必修课程教材,同时可供职业化院长培训和各类管理人员学习和培训参考。

参加本教程的编写人员是根据多年以来的教学实践而编写。本教程共计十六章,第一、三、十五章,由尹爱田、丁木金、李建编写;第二、四、五、六、七、八章,由王雁、杜彩芹、周和岭编写;第九、十、十一、十二、十三、十四、十六章,由李福洪、井西学编写。全书由尹爱田、陈昌祥审阅定稿。

在安徽医科大学卫生管理学院胡志院长等人的组织领导下,我们顺利地完成了本教程的编写工作,在此表示衷心感谢。具体编写工作由潍坊医学院公共卫生与管理学院和华北煤炭医学院卫生事业管理系完成。

编 者

目 录

第一章 绪论	1
第一节 心理与心理学	1
第二节 卫生管理心理学的研究对象、任务、内容和方法	3
第三节 管理心理学的产生与发展	9
第四节 管理心理学在卫生管理领域中的应用	10
第二章 人性假设与卫生管理	12
第一节 西方管理心理学的人性假设	12
第二节 以人为本的卫生事业管理	21
案例 加入崔维诺,别忘了带上慢跑鞋	24
第三章 个体行为积极性与激励	25
第一节 个体行为积极性概述	25
第二节 影响个体行为积极性的心理要素	26
第三节 激励过程	31
案例 如果缺乏“坏动机”的证据则宁可认为动机是好的	35
第四章 激励理论	37
第一节 内容型激励理论	37
第二节 过程型激励理论	46
第三节 行为改造型激励理论	53
案例 1 “表扬又不能当饭吃!”	57
案例 2 工会的领导人为什么不来了	58
案例 3 3 万元奖金如何分?	59
案例 4 张瑞敏的管理之道	60
案例 5 渔夫、蛇与青蛙的故事	61
案例 6 致谢彩票让奖励来得快一点	61
案例 7 危机与转机	62
第五章 激励理论在卫生管理实践中的具体应用	63
案例 沃尔玛公司的利润分享计划	70
第六章 社会知觉与卫生管理	72
第一节 一般知觉过程	72
第二节 社会知觉	76
第三节 社会知觉中的几种偏见	80
第四节 社会知觉中的归因理论	83
第五节 社会知觉与卫生管理	86
案例 赛马不相马	88
第七章 社会态度与卫生管理	90
第一节 态度的概述	90
第二节 态度的形成	93

第三节	态度改变的理论与方法	96
第四节	态度的测量	104
第五节	员工满意度	107
案例	萨莫斯公司	111
第八章	个性差异与卫生管理	113
第一节	个性心理概述	113
第二节	能力的差异与卫生管理	114
第三节	气质差异与卫生管理	119
第四节	性格差异与卫生管理	123
案例	唐僧的高招	128
第九章	群体心理与卫生管理	129
第一节	群体心理概述	129
第二节	群体行为的解释	131
第三节	群体动力	133
第四节	群体的冲突、竞争与合作	140
第五节	团队建设 with 报酬	143
第六节	群体心理在卫生管理中的应用	145
案例	某医院内部冲突	147
第十章	人际关系与卫生管理	148
第一节	人际关系概述	148
第二节	影响人际关系的因素	150
第三节	人际关系的测量	151
第四节	人际关系与卫生管理	155
案例	某医院的人际关系	157
第十一章	信息沟通与卫生管理	159
第一节	信息沟通概述	159
第二节	信息沟通的障碍和克服	164
第三节	有关信息沟通的当前问题	167
第四节	信息沟通与卫生管理行为	169
案例	某医院护理部主任与员工沟通举例	171
第十二章	领导心理	172
第一节	领导心理概述	172
第二节	领导的权力和影响力	174
第三节	领导者的素质	177
案例	某医院院长的领导素质	179
第十三章	领导有效性理论	181
第一节	领导特性理论	181
第二节	领导行为理论	183
第三节	领导情景理论	188
案例	该做什么和不该做什么	194
第十四章	领导决策理论	195
第一节	决策的一般概念	195

第二节	科学决策的程序和方法	196
第三节	群体决策	199
案例	是否购进碎石机	201
第十五章	领导艺术	203
第一节	领导艺术概述	203
第二节	领导艺术的内容	204
案例	院长巧服清高人	210
第十六章	组织心理	212
第一节	组织概述	212
第二节	组织结构及影响组织功能的心理因素	214
第三节	组织的变革和发展	217
案例	王安公司与惠普公司的变革	223

第一章 绪 论

【学习目标】

1. 掌握心理学和管理心理学的概念。
2. 解释心理现象和心理实质。
3. 明确管理心理学的研究对象和任务。
4. 了解管理心理学的内容和研究方法。

管理心理学是研究管理过程中人的心理现象及其活动规律,充分调动人的主观能动性,改进管理工作,提高管理功效的一门科学。它是管理学、心理学、社会心理学、社会学等学科在管理实践中不断深化并相互结合的产物。卫生管理心理学只是对管理的范围进行了一定的限定,突出卫生管理领域的特点。具备管理学、经济学和心理学等专业基础知识将有助于我们加深对管理心理学中许多理论和实际问题的理解。因此,学习管理心理学要联系管理科学等有关理论和实践问题,以便对管理心理学的学习产生更好的效果。

第一节 心理与心理学

一、心理现象的基本内容

什么是人的心理?从字面解释,心理就是心思、思想、感情等内心活动的总称。用现代心理学的语言解释,心理是脑的功能,是客观现实的反映,是感觉、知觉、记忆、思维、想像、情感、意志、动机、兴趣、能力、气质、性格等心理现象的总称。

感觉,是人脑对直接作用于感觉器官的客观事物的个别属性的反映。感觉包括视觉、听觉、嗅觉、味觉、皮肤觉、运动觉、平衡觉和内脏觉等。例如,我们见到颜色,听到声音,闻到气味,这都是感觉现象。感觉是最简单的心理现象,是认识活动的开端。

在日常生活中,人们不只是对事物的个别属性加以反映,而且要对事物各种属性加以分析综合,形成较完整的认识。这种对直接作用于感觉器官的客观事物的整体属性的反映,称为知觉。知觉不同于感觉,它是在感觉的基础上,在过去知识经验的作用下,赋予事物一定的意义。

人们通过感知觉所获得的知识经验不会马上消失,而是保留在人们的头脑中,并在需要时能再现出来。这种积累和保存个体经验的心理过程叫做记忆。记忆的灵敏性、保存的持久性、记忆的精确性、记忆的提取性,是记忆的良好品质。

人不仅能直接感知个别、具体的事物,认识事物的表面联系和关系,还能运用头脑中已有的知识经验去间接、概括地认识事物,揭露事物的本质及其内在的联系和规律,这就是思维。思维是认识过程的核心,思维在人的智力活动中占据重要地位。思维的良好品

质包括思维的深刻性、独立性、灵活性、敏捷性、逻辑性。

人脑不仅可以保留、回忆经历过的事物的形象,而且还能对记忆中所经历的事物的形象进行加工改造,从而形成新事物的形象。这种对记忆中所经历过的事物形象(表象)进行加工改造,形成新形象的过程就是想像。如作家构思作品,领导者设计组织未来的发展蓝图等,都是想像的表现。想像和思维同属于复杂的高级认知过程,所不同的是想像是以形象的形式反映客观世界;思维则是以概念、判断、推理的形式反映客观世界。

以上所属的感觉、知觉、思维、记忆、想像等,都是人们认识事物过程中所产生的心理活动,统称认识活动或认知过程。感觉是简单的初级认知过程;思维、想像则是人的复杂的高级认知过程。

人在认识事物的过程中,不仅反映事物的属性、特性及其关系,还产生了对事物的态度,引起满意、不满意、喜爱、厌恶、愤怒、恐惧、悲哀、欢乐等主观体验,这就是情绪或情感。情绪、情感是客观事物是否符合自己需要的一种主观体验。情绪、情感形成和发展的过程即为情感过程。情感是影响人的社会生活和活动效率的重要心理因素。

人们在接触客观事物时,不仅有所知(认识),有所感(情感),而且往往有所为。人们为了改造周围环境,改造客观世界,总要提出目标、制定计划,并下定决心、克服困难,以实现既定目标。这种自觉的确定目的,并支配调节自己的行为,克服各种困难,实现目的的心理过程称为意志过程。人的意志的强弱对人的学习、工作、生活,对人的能力的发挥和事业的成败具有重要的影响。

认识过程、情感过程、意志过程统称为心理过程,又称心理活动。认识是情感、意志产生发展的基础,情感、意志又反过来影响认识过程。

无论是认识过程、情感过程,还是意志过程,都是人所共有的。但是,这种心理过程在每个人身上却具有不同的特征,这就是个性心理差异。个性心理差异首先表现在个性倾向性的不同。个性倾向性是指人所具有的意识倾向,它决定着人对现实的态度以及对认识活动对象的趋向和选择,包括需要、动机、兴趣、价值观等。个性心理差异还表现在个性心理特征方面。个性心理特征是指在一个 person 身上经常地、稳定地表现出来的心理特点,主要包括能力、气质、性格等。例如,就能力来说,有的人记忆力强,有的人的记忆力弱;有的人观察事物能明察秋毫,有的人则粗枝大叶;有的人思维敏捷,有的人则思维迟钝;有的人擅长组织指挥,有的人则擅长操作实干。就气质性格来说,有的人活泼,有的人沉静;有的人暴躁,有的安静;有的人自信、豪爽、大胆,有的人则自卑、怯弱、吝啬等。这种能力、气质、性格的特点在一个人身上经常地、稳定地表现出来,就是这个人的个性心理特征。

心理过程和个性心理是人的心理密不可分的两个方面。个性心理是在心理活动过程中形成和发展起来的,而已经形成的个性心理又反过来调节着心理过程的进行,并通过心理活动过程得以表现,两者之间既有区别又相互联系,相互制约,不可分割。以上心理过程和个性心理,统称为心理或心理现象(图 1-1)。

二、什么是心理学

通过以上分析,我们可以了解人的心理现象。那么,心理学就是一门研究人的心理现象及其发生、发展和活动规律的科学。它的基本任务就是研究人的认知、情感、意志、

个性等心理现象,探索制约人的心理活动的内外因素和条件,掌握其规律性,以便为教育、管理、医疗等各项工作提供科学依据。

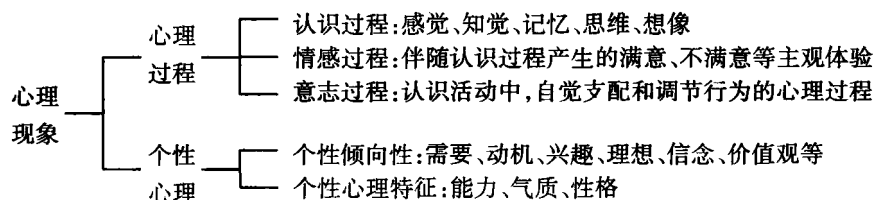


图 1-1 心理现象的基本内容

关于心理学的发展,德国著名心理学家艾宾浩斯曾经说过:“心理学有一个悠久的历史,但只有一段短暂的历史。”这话高度概括地说明了心理学发展史的特点。长期以来,心理学一直属于哲学的范畴。随着近代哲学思想和生理学研究的进步,尤其是 19 世纪以来自然科学的迅速发展,特别是生物学的发展,为心理学的研究积累了大量有关人体的知识;医学在神经系统研究方面的巨大成就,为心理学的研究提供了科学依据。这些学科的研究成果促进了关于心理是人脑功能的理论的产生,为心理学的创立奠定了基础。1879 年,德国生理学家、哲学教授冯特,继承了近代哲学思想和 18 世纪、19 世纪欧洲心理学的研究成果,在德国莱比锡大学创立了世界上第一个心理学实验室,对各种心理功能进行了系统的研究,并创办了心理学刊物,发表了许多心理学观点,从而使一向属于哲学范畴的心理学分离出来,成为一门独立的学科。此学科的创立是人类社会历史发展的必然产物。

自 20 世纪 50 年代以来,心理学有了极大的发展,这是由于它的学科特点所决定的。心理学在它自身发展中的一个最突出的特点,就是它最容易与邻近学科建立联系,并向一切与之相联系的学科渗透。因此,它的发展之快,分支之多,服务领域之广,是其他任何一门学科都难以比拟的。这些分支主要有:医学心理学、管理心理学、安全心理学、劳动心理学、创造心理学、艺术心理学、消费心理学、社会心理学、民族心理学、动机心理学、学习心理学等。心理学的形成和发展,为管理心理学在这一领域的研究和应用也提供了理论依据。

心理现象是人脑的功能,因此从脑的反映机制来说,是认识自然实体;心理又是客观现实的主观印象,因此从反映的现实内容来说,人又是社会实体。可见,心理学应是既有自然属性,又有社会属性的科学。人的自然属性对人们的心理活动起制约作用;人的社会属性则起决定作用,两者不能等量齐观。

第二节 卫生管理心理学的研究对象、任务、内容和方法

一、卫生管理心理学的研究对象和任务

卫生管理心理学是心理学在卫生事业组织管理中的应用,是专门研究卫生管理过程中人的心理现象及其活动规律的科学。

任何一个卫生组织都是由人和物两个因素构成的。这两个因素在组织中又形成了三大关系系统:物-物关系、人-物关系,人-人关系。物-物关系系统主要是技术管理的对象,包括材料、设备、资产、资金、技术等方面的管理;人-物关系系统是一个交叉系统,部分是作为技术管理的研究对象,但主要是劳动心理学和工程心理学的研究对象,其任务包括如何设计适宜的劳动环境、预防工作疲劳及职业病,人的因素如何影响物(机器)的使用效率,如何合理协调人-机关系,以适合人的特点的方式充分发挥物的作用等;而人-人系统则主要是卫生管理心理学的研究对象,即卫生管理心理学是以卫生组织中人的心理及其活动规律为研究对象的。

卫生管理心理学的任务是吸收、运用各相关学科(包括心理学、社会学、社会心理学、人类学、政治学及其他涉及管理的学科)的理论方法,探讨卫生组织中的个体、群体、组织、领导的心理活动规律,说明如何通过调整人际关系、激发人的动机、提高领导水平和领导艺术、增强组织凝聚力等手段来协调人-人系统。

研究卫生管理心理学的理论目的是发展、完善学科体系,深化对卫生组织心理的认识,而它的直接的实践目的是要提高卫生组织的效能,提高工作效率,也是它的根本目的。

二、卫生管理心理学的内容

具体地说,卫生管理心理学的内容,就是指在卫生组织管理活动中的人与人之间的各种社会心理现象。主要包括个体、群体、领导、组织等心理和行为活动的规律性及其各种理论。

(一)个体心理

个体心理主要包括:影响行为积极性的心理要素、需要动机理论和行为激励理论、人的个性差异、社会知觉、社会态度等。

需要动机理论主要是指研究一个人在需要、动机、行为和挫折之间关系的理论。因为管理心理学认为,在组织管理中,最重要的就是对人的管理。要实现对人的管理,首先要调动人的积极性,而要调动人的积极性,就要考虑如何满足人的需要,激发人的内在动机,只有这样才能使一个人自觉地去努力完成组织的预定目标。一个人的能力有大小,工作水平有高低,在相同的情况下,如果一个人的动机受到很大的激励,他就能产生很高的工作积极性,而取得惊人的成就,所以研究动机的激励问题,是组织管理心理学的核心。

很明显,激励理论是研究如何调动人的行为积极性的理论,它在卫生管理心理学中占有特别重要的地位。几十年来,围绕着这个问题,心理学家们进行了大量的研究,其中我们将要介绍的有马斯洛等人的需求理论、赫茨伯格的双因素理论、弗鲁姆的期望理论和亚当斯的公平理论等。

由于人们社会实践的复杂性,人与人之间各自都在自己的实践中形成了自己所特有的心理和行为特点,这种人与人之间在心理和行为上的不同特点,在心理学上就称为个性差异。俗话说:“人心不同,各如其面”。人的个性差异主要表现在人们在气质、能力和性格等方面具有不同的心理特征。研究人们的个性差异,对于做好人的管理工作具有重要的意义。

社会知觉就是个体在社会环境中对有关个人和群体特性的知觉,它是人们认识客观社会的基础。一个人能否建立良好的人际关系,首先依赖于是否具有正确的社会知觉。一个组织的领导者或管理人员,时刻都处于各种人际关系的中心,他能否正确地知觉自己和知觉别人,以及了解别人对自己和对他人的知觉是他处理各种人际关系和调动各类人员积极性所必不可少的。

社会态度就是个体对社会环境中某些特定的客体所持的个人评价和心理倾向。这种评价和心理倾向能够在很大程度上影响一个人的工作行为和生活方式,因为个体的态度,它往往支配着人们对观察、记忆和思维的选择,甚至经常决定着人们听到了什么、看到了什么、想到了什么和将要做什么。因此,它对一个人的行为具有指导性和动力性的影响,它是组织管理心理学不可缺少的内容。

(二)群体心理

群体心理主要包括:群体心理的基本理论、群体动力和群体中的人际关系等内容。

群体心理的基本理论主要涉及群体的结构、群体的功能、群体的行为和群体的种类,其中有正式群体、非正式群体以及群体中一些典型行为的社会心理分析。通过群体心理基本理论的研究,揭示在群体、个体和组织三者之中,群体所起的中介作用。群体的力量不仅对组织起着重要的作用,而且对个体也有巨大的影响力,这种影响力既可能是正向的、积极的,也可能是反向的、消极的。因此,组织的领导者和管理人员,掌握这些基本理论,无疑对于做好管理工作是非常重要的。

群体动力就是指在群体中人与人之间相互接触、相互影响、相互作用所形成的一种社会秩序。正如一条河中的流水,看起来是相对静止的,实际上是不断地缓慢运动和变化着的,群体行为就是各种相互影响力的一种错综复杂的结合,这些力的作用不仅影响着群体的结构,也修正着个人的行为。群体动力理论主要是指群体规范、群体压力、群体士气和群体的凝聚力以及群体中的矛盾、冲突和竞争等。管理心理学通过对这些动力性因素的研究和分析,不仅在于从根本上揭示群体的性质,加深人们对群体的理解,更重要的在于使领导者和管理人员自觉地运用科学的方法,合理地调动一切积极因素和建设性力量,以实现组织目标。

群体中的人际关系也是群体心理的一个重要内容。所谓人际关系就是人与人之间在生产活动过程中所建立的一种心理上的相互关系。这种心理上的相互关系,不仅是人们进行社会交往的基础,而且一切复杂的社会关系,如生产关系、社会关系、政治关系等也都是通过这种人际关系为媒介而实现的。因此,人际关系是人们社会生产活动的重要课题。人际关系的理论主要是指人际间的交往、沟通和人际关系的平衡与改变,以及人际关系的测量等内容。研究和了解群体中的人际关系,对于调动各类人员的积极性具有特别重要的意义。

(三)领导心理

领导心理主要包括:领导心理的基本理论、领导的职能和方法以及领导的有效性理论和人员功能考评等内容。

领导心理的基本理论主要涉及领导的特点、领导的结构、领导的素质和领导的影响力等。领导本身只是一种“投入”,而它的“产出”则表现为被领导者的行为效率及其完成组织目标的程度。也就是说,在领导与被领导的相互关系中,领导的行为起着主导作用。

因此,要提高整个领导工作的效率,必须加强领导行为的研究,其中包括优化领导的结构、提高领导的素质和影响力、改进领导的作风等等。

领导的职能就是领导者所承担的基本职责和主要活动内容;领导的方法就是领导者在自己的基本职责和活动范围内,灵活地运用科学知识,合理地解决各种社会实际问题的能力。两者在领导过程中相互渗透、相互融合,共同表现在领导者在目标、规划、决策、选才用人和指挥控制的技能和技巧等方面。它们的共同特点,不是凭借领导者的个人特权和外来势力,而是通过说服、诱导、激励、控制等方法达到指挥和驾驭他人的目的。讨论和研究领导的职能和方法,有利于提高领导者的管理水平。

领导的有效性主要是以组织的成功或失败为重要标志,它既不取决于上级赋予权力的大小,也不取决于某一次领导行为的过失,而是以“事业成败论英雄”。而领导的有效性理论,则是指在这一前提之下,顺利达成组织目标的途径和方法。

(四)组织心理

组织心理主要包括:组织心理的基本理论和组织的发展与变革两部分。

组织心理就是研究在各种组织系统中,组织环境对人们完成组织目标所构成的心理和行为影响。组织心理的基本理论主要在于揭示如何通过对组织环境(即组织结构)的分析和组织结构的设计,向人们提供更适宜的工作环境,以利于职工积极性的发挥。恰当的组织结构,对于有效地实现组织目标是至关重要的,所以组织结构设计的合理与否,将直接关系到整个组织事业的成败。

组织的发展与变革是指组织在新的形势之下,为了适应工作(生产)任务不断扩大的要求,在组织范围内进行必要的有计划、有系统的调整和改革,以达到组织的最佳化和高效化。管理心理学通过对组织发展和变革的理论研究,不仅在于揭示组织发展与变革的意义,更重要的在于说明如何克服在组织发展和变革的过程中的种种抵制变革的不利因素,以及为了有效地实施组织变革所采取的科学方法。了解和研究这些理论,对于推动我国当前城乡卫生体制改革将具有积极的现实意义。

三、卫生管理心理学涉及的重要学科

卫生管理心理学是一门交叉学科,许多学科都渗透其中,构成它的理论系统的重要支柱。其中最主要的相关学科有普通心理学、社会学、社会心理学、人类学、政治学等。它们分别对阐明组织中的个体、群体、组织心理、行为规律及相应的预测和控制过程起到了重要作用。

(一)普通心理学

普通心理学是研究人的心理活动的一般规律的科学。它主要是个体水平的研究,探讨人的心理活动的一般规律。具体地说,它研究人的认知、情感、意志的心理过程及从中表现出来的态度、观念等个性倾向和性格、能力等个性心理特征。

普通心理学是心理科学体系中的主干,是基础学科。管理心理学是心理科学中应用方面的一个分支,运用普通心理学所揭示的一般规律与知识解决管理过程中的具体问题。两者是主干与分支、基础与应用、一般与特殊的关系。

(二)社会学

社会学的研究对象是人在社会系统中扮演的角色及人际关系,研究人在相互联系、

构成群体和组织时所表现出来的复杂现象。它提供了有关团体动力学、组织文化、组织理论与结构、沟通、权力、冲突、团体及团体行为方面的知识,构成管理心理学的重要组成部分。

(三)人类学

人类学研究人类及人类的活动。比如,人类学对文化和环境的研究表明:在不同国家不同组织中,人的态度、价值观、行为有着本质的差异。我们对于组织文化、组织环境、文化差异等方面的知识,主要来源于人类学的研究。

(四)政治学

政治学以政治环境下的个体行为和团体行为为研究对象,以冲突的结构、权力的分配、人们如何操纵权力维护个人利益等为研究主题。在卫生管理心理学中,对于我们了解组织中的行为具有不可忽视的作用。

虽然不同的学科都贡献于卫生管理心理学,但由于各个学科的出发点以及看待问题的角度不同,它们强调的内容会有所不同,甚至同一方面的观点也会有差别。比如,心理学家和社会学家对组织内部发生冲突的原因就有着不同的看法。心理学家认为,冲突的原因出自个体的动机和性格,而社会学家则认为冲突由角色与关系结构所引起。结果,心理学家强调通过改变人的心理状态与性格来解决冲突,而社会学家则主张重新确立角色关系来解决冲突。与其说不同学科带来了认识上的矛盾,不如说丰富了我们的认识,也给我们带来了解决问题的各种可供选择的方法。重要的是,它使我们学会以更广阔的视野看待问题,从不同的侧面看待问题,从而使卫生组织管理理论更合理、更完善。

四、卫生管理心理学的研究方法

任何一门学科都有它自己的研究方法,一门学科要想得出合理的正确的理论,它的方法必须是恰当的,对材料的分析、概括必须是科学的、准确的。卫生管理心理学也不例外。作为一门交叉学科,它综合地、有选择地吸收了自然科学和社会科学的有关研究方法,为这门学科科学而系统地发展提供了基础。

(一)观察法

观察是在自然的生活或工作条件下,有目的、有计划地观察、记录被观察者的言语和行为表现,并根据结果来分析、判断被观察者的心理活动特点和规律。在研究中,可采用录音机、录像机、照相机等视听器材作为辅助手段,来提高观察的准确性。

在实际情境中进行观察时,可按被观察者所处的情境分为自然观察和控制观察。自然观察是在完全自然的条件下进行的观察,被观察者一般并不知道自已正处于被观察之中。例如,要了解某个职工的成就动机水平,可以观察他在工作、体育比赛及生活等不同场合中的表现,以做出比较合乎实际的估计。而控制观察是在限定条件下所进行的观察,被观察者可能了解也可能不了解自已正处于被观察地位。

观察法目的明确,使用方便,所得材料比较系统,已经在卫生管理心理学的研究中得到广泛应用。其缺陷在于只能反映表面现象,难于揭示现象背后的本质或因果规律。因此,此法最好与其他方法结合使用。

(二)实验法

研究者有目的地在严格控制的环境中或创设一定条件的环境,对某种心理现象进行