



医护睿读

实用护理管理心理学

SHIYONG

HULI GUANLI XINLIXUE

实用护理管理心理学，从心理学角度探索“以人为本”的管理模式，运用激励机制调动全体护理人员积极性，更好地为人民的健康服务。

邢燕等主编



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS



医护睿读

实用护理管理心理学

实用护理管理心理学，从心理学角度探索“以人为本”的管理模式，运用激励机制调动全体护理人员积极性，更好地为人民的健康服务。

邢燕等主编



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书从心理学角度探索“以人为本”的管理模式,运用激励机制调动全体护理人员的积极性,更好地为人民的健康服务。全书分10章48节,从个体到群体,从心理到行为,认真剖析了个体、群体、组织心理和领导行为以及绩效考核中的心理问题,提出了相应策略。

本书从点到面,从内到外,环环相扣,深入浅出,具有系统性、连贯性。本书可供同行及广大读者借鉴,以达到科学管理的目的。

图书在版编目(CIP)数据

实用护理管理心理学/邢燕等主编. —上海:上海交通大学出版社,2014
ISBN 978-7-313-10863-0

I. ①实… II. ①邢… III. ①护理学—管理心理学
IV. ①R471

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第028626号

实用护理管理心理学

主 编:邢 燕等

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

出 版 人:韩建民

印 制:上海颀辉印刷厂

开 本:787mm×1092mm 1/16

字 数:371千字

版 次:2014年2月第1版

书 号:ISBN 978-7-313-10863-0/R

定 价:34.00元

地 址:上海市番禺路951号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:15.25

印 次:2014年2月第1次印刷

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:021-57602918

Preface

前 言

护理管理是医院管理的重要组成部分,护理管理工作的优劣直接反映医院工作质量的高低。为了进一步提升护理管理工作质量,从心理学角度探索“以人为本”的管理模式,运用激励机制调动护理人员的积极性,更好地为人民的健康服务,编者翻阅了近10年国内外学者对医院管理方面的论著,吸取了多家心理学派的特点,结合我们临床多年的管理经验,提出了一些新的观点和独特的见解。

全书分10章48节,包括心理学基础理论、心理过程、个体心理、群体心理、组织心理氛围、领导行为、绩效考核中心态分析、护理管理人员素质和护理管理心理学展望。以护理管理及心理学理论为基础,认真剖析了个体、群体、组织心理和领导行为,以及绩效考核中的心态,提出了相应策略,要求护理管理人员必须具备相应的心理素质和能力。本书探讨了护理管理心理学的发展趋势,充分体现了以人为本的科学管理思想,致使全书更具有系统性、连贯性。

由于理论水平和实践经验不足,书中存在的不足之处,敬请同行及广大读者不吝指正。

编 者

2014年3月

Contents

目 录

第一章 绪论	1
第一节 护理管理心理学性质	1
第二节 护理管理心理学研究对象	3
第三节 护理管理心理学研究方法	5
第四节 护理管理心理学研究意义	7
第二章 护理管理心理学理论基础	9
第一节 护理学理论	9
第二节 管理学理论	12
第三节 心理学理论	18
第三章 心理过程	19
第一节 认知过程	19
第二节 情感过程	31
第三节 意志过程	37
第四章 个性心理	47
第一节 个性的一般概述	47
第二节 个性心理倾向	51
第三节 个性心理特征	58
第四节 个体行为分析	66
第五节 价值观和态度	69
第六节 需要、动机和激励	81
第五章 群体心理	88
第一节 群体概述	88
第二节 群体分类	91
第三节 群体心理特征	93
第四节 群体心理定势	94

第五节	群体动力	97
第六节	群体沟通	107
第七节	群体中的人际关系	114
第六章	组织心理	123
第一节	组织变量与结构	123
第二节	组织内容与职能	127
第三节	组织形象与心理效应	128
第四节	组织心理氛围	134
第五节	组织的变革与发展	140
第六节	组织变革的阻力与克服	142
第七节	组织变革的发展措施	143
第七章	领导行为	147
第一节	护理领导	147
第二节	领导的功能	149
第三节	领导影响力结构	151
第四节	领导理论	154
第五节	领导决策	160
第六节	领导艺术	163
第八章	目标管理中的心理分析	173
第一节	计划编制	173
第二节	目标管理	179
第三节	控制与考核	184
第四节	绩效考核类型与原则	190
第五节	绩效考核的心态分析	198
第九章	护理管理人员的心理素质	202
第一节	护士的心理品质要求	202
第二节	护士心理品质的培养	207
第三节	护理管理者素质	210
第四节	护理管理者应具备的能力	213
第五节	护理管理者知识结构	215
第十章	护理管理心理学展望	217
第一节	管理心理学现状及发展趋势	217
第二节	护理管理心理学前景展望	221
参考文献	234

第一章

绪论

世界卫生组织(WHO)对护理管理的定义是:为了提高人们的健康水平,系统地利用护士的潜能和有关其他人员、设备、环境以及社会活动的过程,这是一个广义的概念。狭义概念是利用护士潜能,充分发挥人的作用。利用护士潜能包括护理人员个体、群体、组织、领导、考核等多层面内容,直接关系到整个管理系统的工作质量和目标的实现。心理学着重研究知、情、意三个彼此联系的心理过程和决定心理过程特征的个体心理差异,即个性心理倾向与个性心理特征。知,即认知过程,如感觉、知觉、思维、想象、注意和记忆,是人们对客观世界主观能动的认识,是形成丰富多彩的心理之源;情,即情感过程,表现为个体在认识客观事物过程中的体验和态度;意,即意志过程,是人们为了达到预期目标,不断自我调节,克服困难所表现出来的心理品质。个性心理倾向是后天形成的处于动态发展中的个体心理特征,如需要、动机、理想、信念、人生观等;个性心理特征即人格,较多地与先天遗传素质有关,相对稳定,具有高度特异性的个体心理特征。护理管理心理学,顾名思义,是研究在护理管理活动过程中,管理者与被管理者之间的心理互动,即两者寻求沟通、理解与合作的心理发生现象及其规律的一门科学。

第一节 护理管理心理学性质

研究护理管理心理学的实用性,应首先从它的学科性质谈起,护理管理心理学,包括护理学、管理学和心理学。从护理的角度探讨管理心理的基本特征。

一、护理管理具备管理的基本特征

(一) 管理的二重性

管理二重性是指管理具有自然属性和社会属性。管理的自然属性,是指管理所具有的有效指挥、共同劳动、组织社会生产力的特性,它反映了社会化大生产过程中协作劳动本身的要求;管理的社会属性,是指管理所具有的监督劳动、维护生产关系的特性,它反映了一定社会形态中生产资料占有者的意志,是为一定的经济基础服务的,受一定社会制度和生产关系的影响和制约。了解和掌握管理的二重性,有利于深入认识管理的性质,借鉴国内外先进的管理思想和方法,结合本专业实际,因地制宜地应用到实践当中去。

(二) 管理的科学性

管理的科学性表现在管理活动过程中,可以通过管理活动的结束来衡量,同时它具有行之有效的研究方法和研究步骤,进而分析问题、解决问题。

（三）管理的艺术性

管理的艺术性表现在管理实践上,在实践中发挥管理人员的创造性,并因地制宜地采取措施,为有效的管理创造条件。

管理的科学性和艺术性是相辅相成的,对管理中可预测、可衡量的内容,可用科学的方法去测量;而对管理中某些只能感知的问题,则无法应用理论分析和逻辑推理,只有通过管理的艺术性来评估。

（四）管理的普遍性

管理的普遍性表现为管理活动是协作活动,涉及人类每一个社会角落,它与人们的社会活动、家庭活动以及各种组织活动都是息息相关的。从人类为了生存而进行的集体活动的分工和协作开始,管理便随之产生。管理的普遍性决定了它所涉及的范围很广,随着人类的进步、科学的发展,管理越来越具有规范性和系统性。

（五）管理任务的共同性

管理任务就是要设计和维护一种系统,使在这系统中共同工作的人们,能用尽可能少的支出,获取尽可能多的收入,去实现他们预定的目标。管理人员的基本职能是相同的,那就是计划、组织、人员配备、指导与领导、控制。管理人员所处的层次不同,则在执行职能上各有侧重。如医院护理部应侧重于计划职能,中层科护士长注重指导与领导,基层护士长重点在于做好控制。大家都要为集体创造一个良好的环境,使人们在其中实现奋斗目标,完成共同的任务。

二、护理管理是心理学的分支

心理学是个门类繁多的学科体系,它主要是研究人的心理现象及其规律,即人的心理活动产生过程怎样,人的个性特征是怎样形成的,人的心理活动与他的社会实践有怎样的关系等。

随着科学技术的进步和人类社会各个实践领域的发展,心理学与其他学科相互渗透、相互融合,形成了不同的分支,这些分支按照不同的方法,可以进行不同的分类。

（一）按研究领域分

按研究领域,心理学可分为:管理心理学、临床心理学、劳动心理学、文艺心理学、体育心理学、军事心理学、司法心理学、商业心理学等。

（二）按研究主体分

按研究主体,心理学可分为:普通心理学、社会心理学、发展心理学、动物心理学、比较心理学、变态心理学、缺陷心理学等。

（三）按研究方法分

按研究方法,心理学可分为:实验心理学、神经心理学、生理心理学、心理物理学、心理测量学、心理发生学等。

以上这些划分中,按照研究领域划分是心理学研究中最常采用的划分方法。从系统论角度看,如果把心理学比作一棵枝繁叶茂的大树,大树上分出较多树干,树干上再分支,分支再分出许多小细支。管理心理学是树干中的主干,而护理管理心理学则是管理心理学主干上派生出来的分支。护理管理心理学与管理心理学同属于心理学,它们的关系是:心理学包含管理心理学,管理心理学包含护理管理心理学,护理管理心理学和管理心理学均包含于心理学之中。

第二节 护理管理心理学研究对象

护理管理隶属于管理,管理最简单的定义“通过人做工作”,即是说管理者通过对被管理者做工作,由于管理者和被管理者都是由个人、个人组成的群体或组织,因而就形成了人与人的工作模式,在这种模式中,人与人的关系是主体对主体的关系,也是相互作用双向交流的关系。在这种双向交流关系中有着极其丰富的心理现象,管理者必须了解自己的心理特点和被管理者的心理特点,认真考察管理活动中双方的心理现象,并力求总结出带有普遍规律性的东西,才能实现有效的管理。

人的心理现象十分复杂,有的人上进心很强,而有的人则毫无上进心;有的人对自己所在单位有浓厚的感情,而有的人则对自己所在单位感情淡漠;有的人个性心理狂妄,而有的人个性心理谦让。管理心理学不仅研究管理过程中形形色色的心理现象,更重要的是要透过现象研究其背后的规律。只有揭示心理现象背后的规律,才能更有效地管理人的行为。

现代管理学家愈来愈认识到,人是生产力诸要素中最积极活跃的因素,是最重要的资源,是最宝贵的财富,是管理的核心。因此,研究管理过程中人的心理活动规律性,揭示人的行为模式,将有助于掌握人的心理规律,以便采取科学的管理措施,提高管理效能与组织业绩。

管理心理学包含护理管理心理学,护理管理心理学的研究对象是指护理管理活动的双方在相互作用过程中的心理现象及其规律。对于这种表述,需要说明几点:

第一,护理管理,是以提高护理质量为主要目的的工作过程,是控制和管理护理质量的重要组织措施,有其自身的任务、特点和内容。

(1) 护理管理的目的:是实施有效的护理,为患者提供优质的护理服务,提高护理质量。从医院角度看,医院医疗工作由诊疗和护理两大部分组成,护理质量标志着一个医院医疗质量的高低,同样,护理管理的优劣代表着医院的管理水平。而护理质量的高低又取决于护理指挥系统的工作效率、护理人员的素质和技术能力,以及护理工作与各部门的协调关系。所以护理管理是保证、协调和提高护理工作的关键。

(2) 护理管理的任务:就是研究护理工作的特点,找出其规律性,并遵循管理的基本原理,对护理工作诸要素实施有效的管理方法,以提高护理工作的效率和效果,为患者提供优质高效的服务,更好地保护和增进人民的健康。

(3) 护理管理的特点:首先,护理管理的特点表现为独立性。当前,护理学的发展趋势是向独立的学科迈进,护理管理也势必顺应客观规律,朝着自成体系的方向前进。护理本身是一门专业,护理工作范围不断扩大,临床照顾患者仅仅是现代护理职能的一部分,还必须努力使患者恢复健康并通过预防保健和卫生教育工作使人民增进身心健康、预防疾病。在护理过程中,虽然服务对象都是患者,但病是复杂多变的,而人更为复杂,其年龄、气质、性格、生活习惯、文化水平和经济状况以及社会背景等各不相同,他们所产生的心理需要也不相同,应针对他们的不同需要作出相应的心理护理,才能使患者配合治疗,使其生理、心理处于最佳状态,以取得预期治疗效果和护理效果。要使千差万别的患者恢复健康,绝非简单地执行医嘱就能生效,因此护理工作是独立的,有其自身的规律,不是医疗工作所能代替的。

其次,护理管理特点表现为综合性。护理成为一门科学,是因为它具有其规律和原理,其

中有的属于自然科学,有的属于社会科学和行为科学。护理学是一门应用科学,护理人员尤其是管理者,必须具有多学科知识,才能更好地完成任务。由于护理工作面广量大,与医疗、医技、药剂、后勤、行政管理、患者、家属等部门相互联系,形成以患者为中心、以护理工作为主体的工作关系,彼此协作。护理管理与相关部门的联系是综合而广泛的,因此搞好与相关部门的协调工作也是护理管理的特点。尤其是近年来发展起来的家庭和社会服务,使得护理工作中多方面的沟通交往显得格外重要。

再次,护理管理特点表现在培养护士的良好素质上。现代护理理论和护理实践的发展,新技术和新知识的引进,使护理工作表现为很强的技术性和服务性,要求护理人员有较好的素质修养。良好的素质修养可以通过管理教育获得,通过护理管理可培养护士良好的业务技术和严谨的服务态度,并从举止仪表上体现护理人员的职业风范。

最后,由于护理工作具有连续性强,工作 24 小时不间断,技术操作多,夜班多,责任重大,精神紧张,工作劳累,生活不规律等自身特点,决定了护理管理工作还应着眼于处理这些由于特性带给护理人员的问题。护理工作的服务性也较强,特别是临床上以患者为中心的护理,其科学性、服务性、技术性、思想性及时间性、连续性都很强,要求理论联系实际,脑力劳动和体力劳动相结合。护理管理要适应这些特点,协调好这些关系是护理管理的重要内容。

(4) 护理管理的内容:护理管理分为护理行政管理、护理业务管理和护理教育管理三部分内容。护理行政管理包括组织管理、物资管理与经济管理;护理业务管理包括病员管理、临床管理和科研管理;护理教育管理主要是培养管理人才,通过教育过程,提高护理管理能力,促进管理工作。

第二,护理管理活动的双方是指护理管理活动行为的发出者或管理者和护理管理活动行为的承受者或被管理者。管理者是护理管理活动构成要素之一,是指人们为了合理、有效地达到自己的目标,有计划、有步骤地建立起来的管理体系。这种管理体系有自己的目标、宗旨,有一套工作制度和办法,成员间有明确的分工和职权范围。这种管理体系是一个垂直领导关系,即护理副院长→护理部主任→科护士长→护士长。被管理者有两种类型:一是个体;二是群体。他们均为管理者下属,主要指护士。如一家医院的所有护理人员称为群体,具体到每一个护士就是个体。不管是个体还是群体,都要接受管理者管理,执行护理工作计划,实施护理措施,接受上级管理者监督考核,实现管理目标。

第三,“心理现象”包括两部分:一是指管理者的心理现象,即管理体系及其成员的心理;二是指被管理者的心理现象即被管理者个体或群体心理。

首先是管理者心理,主要表现为两个方面:一方面努力树立自身形象,另一方面给被管理者留下良好印象。所谓形象是指事物的客观状态在人们心目中的综合反映。构成管理体系形象的要素表现在管理体系的方针政策、心理氛围、管理成员的质量,管理水平和道德形象。

(1) 管理体系方针政策。管理体系的发展长期规划及近期目标,各项方针政策,都对管理者形象产生着影响。长期规划应有远见,符合医院发展的趋势。近期目标如解决缺编等实际问题,都能给管理者带来良好的声誉。

(2) 管理体系心理氛围。管理体系心理氛围是通过内部风气反映出来。风气好,护士就有舒适感和亲切感,反之则会产生疏离感。另外,管理体系的心理氛围还通过管理者的凝聚力和工作态度反映出来,如果管理者凝聚力大,工作态度积极,上下级关系顺畅,同事关系融洽,就会激发护士士气,使之焕发出积极主动的工作热情,这对树立管理者形象是十分有利的。

(3) 管理体系的质量。包括文化素质、业务水平、年龄结构等。此外还应包括管理者的管理水平和道德品质。在一定情况下反映着管理体系的整体形象。

(4) 被管理者的良好印象。印象是指人们记忆中所保留的有关认知客体的形象。被管理印象是指管理者与被管理者在工作过程和人际交往中,被管理者记忆所保留的有关形象。

印象形成包括三要素:认知的对象,称为被印象者;认知的主体,称为印象者;交往情景。被印象者就是被形成印象的人,在护理管理活动工作过程中,被印象者就是管理体系或管理者。印象者即知觉者,也称被管理者。交往情景是指人们工作交往活动总是在特定情景下进行的,因此交往情景同样在人们印象的形成过程中发挥着不可低估的作用。

其次,被管理者心理,被管理者心理是在护理管理活动过程中的承受者对主体行为的感知与反映。它是管理者调整自身行为以塑造良好形象的根据。被管理者心理包括个体心理和群体心理两部分。“个体心理”是指护理管理活动的承受者个体所具有的心理状态和倾向,具体表现为个体的不同兴趣、动机、需要等。“群体心理”是指护理管理活动的承受者群体共同具有的心理状态和倾向,具体表现为认同感、归属感、排外感等。了解和掌握被管理者个体或群体心理,有助于管理者有的放矢地开展护理管理活动。

第三节 护理管理心理学研究方法

护理管理心理研究方法包括两部分内容,一部分是理论研究方法,另一部分是实证研究方法。

一、理论研究方法

理论研究方法包括系统分析法、动态研究法和比较研究法。

(一) 系统分析法

系统分析法也是唯物辩证法,它要求人们不是孤立地、片面地,而是从总体实际联系中去认识和把握事物。

按照系统科学的观点,大至社会,小至社区,都是由相互联系、相互作用的多种要素组成的系统,每个系统之间都存在着纵向和横向的复杂联系。同时,每个系统又存在于一定的环境之中,它的生存和发展不可避免地受到环境和条件的制约。

系统分析的方法,要求人们在研究每个“系统”时,都要对其内部结构、外部联系和环境条件进行综合考察,在此基础上找出最佳的形式和途径,来调节该“系统”内部和外部的关系,取得平衡,以实现“系统”的合理运行。

根据系统分析的方法,我们把护理管理活动看作是一个复杂的系统,它由多种要素构成,又受到各种条件的影响和制约,如社会政治条件、经济条件等。同时我们还要看到,护理管理活动是一个过程,是整个社会的一部分,或称为社会的“子系统”,它与社会的其他部分、其他系统之间存在着不间断的能量转换和信息交流,存在着纵横交错的联系。因此,在研究护理管理活动双方的心理现象及其规律时,必须坚持系统论观点,从他们的相互联系、交互作用中去把握研究对象,探求符合客观实际的、影响护理人员心理及态度的实施方案。

（二）动态研究法

动态研究法是指用发展和变化的观点去观察事物。只有借助于动态研究,才能看到由环境条件的变化而引起的事物本身的变化,才能根据这些变化,提出相应的调节措施,提高管理活动的效力。

在客观环境和条件的交互作用下,护理管理活动双方的关系总是不断变化和发展的,因此,要想客观地反映管理者心理状态对被管理者心理的影响,必须采取动态研究方法,用发展和变化的观点去观察事物。

我们应当看到,护理管理活动行为发出者的影响力和辐射面是不同的,被管理者也是如此,其心理状态同样也会发生变化。因此,在进行护理管理心理学研究时,不能忽略变化因素。

（三）比较研究法

比较就是把两种或两种以上的同类事物放在一起,辨别异同和优劣。这种方法具有广泛的应用价值,是护理管理心理学不可缺少的研究方法。运用这种方法是将各种要素进行比较分析,弄清它们在同类事物中的共性和个性。

上述几种研究方法不是互不相干、各自独立的。系统研究方法并不排斥个别考察,动态方法也不否定系统分析。总之,它们相互交融,共同运用于护理管理活动过程中。

二、实证研究方法

实证研究方法包括观察法、谈话法、测验法、个案法和实验法。

（一）观察法

观察法是指研究者直接观察他人的行为,并把观察结果按时间顺序系统地记录下来,这种方法叫做观察法。

观察法可分为自然观察和实验室观察两种。自然观察是指在被观察者不知情的情况下进行的观察;实验室观察是指在某些人为控制的条件下所进行的观察,被观察者可能知道,也可能不知道。

以观察者和被观察者的关系而论,观察还可分为参与观察和非参与观察两种。观察者直接参与被观察者的活动,以参与者的身份进行的观察称为参与观察;观察者不参与被观察者的活动,以旁观者身份进行的观察称为非参与观察。

观察法的优点是目的明确、方便易行,所取得的材料比较系统,故应用较广泛,是心理学常用的研究方法之一。其不足在于仅能了解大量的一般现象和表面现象,很难进一步弄清现象后面隐藏的本质特征,运用该方法最好配合其他方法,以取得更大的效益。

（二）谈话法

谈话法是指研究者通过与被研究对象面对面交谈,以了解被研究对象心理状态的方法。谈话法按其谈话过程的结构模式不同,可分为有组织谈话和无组织谈话两种。有组织谈话是研究者根据预定目标事先拟定谈话提纲,按部就班地向对象提出问题,对象对所提问题逐一作答。有组织谈话程序严谨、内容清晰,谈话过程较易掌握。但这种谈话方式使人拘束、被动,研究者与谈话对象间不易产生情感交流。无组织谈话也有一定目标,但谈话没有严密固定程序,对象可以自由作答,因而气氛活跃,便于情感交流。这种谈话费时较多,研究者需掌握好谈话进程,提高谈话效率。

要想提高谈话效率必须注意以下几点:一是目标明确。谈话者要根据交谈对象的特点事

先确定谈话内容,在谈话中紧紧围绕主题。二是讲究谈话方式。可以根据不同谈话对象、不同情况,采取不同的谈话方式,如提问、征询、鼓励和引导等方式,使对象在融洽的气氛中提供谈话者所需要的材料。三是注意利用“居家优势”,解除或避免对象的种种不必要顾虑,使谈话顺利进行。四是尽量做到言简意明,争取用时少而效果好。谈话法简便易行,便于迅速获取第一手资料,应用较广泛。其不足之处在于谈话对象心理特点结论必须从回答中寻找,故有一定局限性。

(三) 测验法

测验法是指通过各种标准化的心理测量量表对被试者进行测验,以评定和了解被试者心理特点的方法。

根据心理测验的目的、性质和方法的不同,可分为以下几种类型:按测验的目的分为智力测验、个性测验、特殊能力测验以及一些心理倾向测验;按测验的性质分为文字测验和非文字测验;按测验的方法分为问卷、操作测验和投射测验。

一般来说,在心理测验中,问卷测验较常见,从临床研究领域角度看,则智力测验、操作测验多见。

(四) 个案法

个案法是指对某一个体或群体在较长时间(几月、几年)内连续进行调查、了解,收集全面资料,从而研究其心理发展变化的全过程,这种方法称为个案法。如研究者在某医院一病区,连续2年调查观察院内感染发生的患者,以了解、掌握患者感染环境、条件是否与患者年龄、用药等有关,以便找出病因,制定强有力的措施,从而达到控制院内感染发生的目的。

(五) 实验法

实验法是指研究者在严密控制的环境条件下有目的地给被试者一定的刺激,以引发某种心理反应,并加以研究的方法。

实验法依据实验场所的不同,可分为实验室实验和现场实验两种。实验室实验在专门的实验室内进行,因而可借助各种仪器设备,取得精确的数据。具有控制条件严密、操作程序固定、可以反复验证等特点。但实验室实验基本上是人造的,与现实生活条件有一定的距离,故所得结果与现实生活有一定的差距。

现场实验是在实际工作现场进行的,它把情境条件的适当控制与正常的生产活动有机结合起来,在生产活动过程中进行,因而具有现实意义。但由于工作现场具体条件复杂,许多控制变量难以排除,故需要有一个周密的计划并坚持长期观察,方能有效。该方法较多在护理临床研究中应用。

第四节 | 护理管理心理学研究意义

一、有助于管理者树立以“人”为本的管理理念

护理管理心理研究的主体是人,人是最宝贵的资源,人、财、物诸要素是护理管理中最重要、最核心的要素,是管理的核心。管理是通过对“人”来做工作。然而传统的管理思想却把重心放在“事”上,而忽视了“人”,把人仅仅看做是“事”的附属品。管理心理学者认为,对人的管理更为

重要,因为事在人为、物在人用、财在人理,没有健康的“人”,就不能做出成功的事,也不可能用好物、理好财。显然,人是一切事物的基础,因此人是管理的核心。

护理管理活动,就是要强调以“人”为中心的管理思想,要做到这一点,就应掌握人在管理过程中的心理现象和活动规律,而管理心理学就是研究管理过程中人的心理活动规律的一门学科,因此学习管理心理学知识,不仅有助于管理者掌握管理过程中人的心理活动规律性知识,而且有助于管理者树立以“人”为本的管理理念。

二、有助于调动被管理者的积极性

调动被管理者的积极性,必须从人的需要出发,而人的需要是多方面、多层次的,既包括物质需要,又包括精神需要。应积极引导被管理者在满足个人需要过程中,也实现了集体目标。过去奉行的精神奖励,忽视了物质奖励,结果表明,这种奖励在短期内是有效的,但长期实行,便产生了消极作用。因为人既有物质需要,又有精神需要。物质需要是低层次的,但却是基础,没有物质需要的满足,在一定意义上也限制了精神需要的满足。因此,在护理管理活动中,应因人因地因时不同,采取灵活的方式满足人们的精神需要和物质需要,以便充分调动被管理者工作积极性,更好地为人民的健康服务,达到管理目标。

三、有助于提高患者满意率

患者满意率与否,在于护理管理,一般从两个方面考虑:一是护理人员的护理技术;二是护理人员的服务态度。无论是技术还是态度,均有赖于护理人员的责任心、行为举止、协作精神、动机水平等心理要素。探求护理管理心理学,其目的在于激发动机,推动行为,改善行为,提高工作积极性和创造性,促使护理人员刻苦钻研业务技术,热情为患者服务,服务于社会,促进护理质量上层次、上水平,提高患者满意率和全民健康水平。

(邢 燕)

第二章

护理管理心理学理论基础

探讨护理管理心理学,必须具有科学的理论基础知识,因此,本章对护理学、管理学和心理
学理论作一简要介绍,将有助于我们对护理管理心理学的进一步研究。

第一节 护理学理论

护理学是以自然科学和社会科学理论为基础的研究,是维护、促进、恢复人类健康的护理
理论、知识、技能及其发展规律的综合性应用科学。护理学包含了自然科学,如生物学、物理
学、化学、解剖学、生理学等知识。

一、中国护理学发展简史

(一) 中国古代护理学

早期的中医学与护理学密不可分,医学与护理学合二为一,密不可分,“三分治,七分养”
是我国古代对医学与护理学的关系所做出的高度概括。中医把人体看作是统一的有机体,并
把人的健康与内在心理状态和外在生活环境紧密联系起来。中医学为护理学的起源提供了
丰富的理论和技术基础。早在殷商时期的甲骨文就记载了十几种疾病和处理方法。西周时期
医学分科更细,反映了诊疗活动,提出观察体温、面色等护理活动。春秋战国时期医学发展迅
速,名医扁鹊总结出“望、闻、问、切”的诊病方法,针灸、汤药、热敷的治病方法。秦汉时期的《黄
帝内经》阐述了许多生理、病理现象,以及多种治疗和护理原则。东汉张仲景的《伤寒杂病论》
总结了药物灌肠术、舍下给药法、胸外心脏按压术、人工呼吸和急救护理等医护措施。名医华
佗提倡强身健体、预防疾病的方针和措施。古医书中记载了导尿术、灌肠术。隋唐孙思邈的
《千金药方》提出“凡衣服、巾、栉、枕、镜不宜与人同之”的预防、隔离观点。宋代记载了口腔护
理的重要性;明代李时珍的《本草纲目》是重要的医药学论著;明清时期记载了蒸汽消毒衣物、
焚烧艾叶、喷洒雄黄酒等方法消毒空气。

(二) 中国近代护理学

我国近代护理学的形成和发展,在很大程度上受到西方护理的影响,随西医和宗教的传入
开始。1835年,美国传教士在广州开设了我国第一所西医医院,两年后开办护士短训班。
1887年,美国妇女联合会派到上海的护士麦克尼奇在上海开办了护士训练班。1888年,美国
人约翰逊在福州成立了我国第一所护士学校。1904年,国际红十字会上海分会成立,1911年
改称中国红十字会。1909年,中华护士会在江西牯岭正式成立,1922年加入国际护士协会,
1937年,更名为中华护士学会。1921年,开办高等护理教育,1950年停办。1931年,开办红色

护士学校,1941、1942年护士节,毛泽东先后题词“护士工作有很大的政治重要性”,应“尊重护士,爱护护士”。

(三) 中国现代护理学

1. 护士队伍壮大

护士人数从1949年3万到1977年110多万;护师以上职称达58%。

2. 护理教育体制日趋完善

(1) 中等教育:1950年,第一届全国卫生工作会议上,护理教育被列为中等专业教育之一。1949—1953年,护理教育接管,调整合并阶段。1958—1965年,我国护理事业发展和调整年代。

(2) 大专及以上学历:1983年天津医学院开办护理系,目前已有几十所院校设立了学士学位的护理教育,有部分大学开设了护理本科教育和护理学自学考试本科教育。1990年批准,1992年北京医科大学护理系开设护理硕士教育,学制3年。目前已有28所大学开设护理硕士教育。

3. 护士晋升制度和注册制度的建立

这些制度促进了我国护理事业的发展。1995年6月25日,首次正式护士职业考试在全国举行,护士职业管理正式走上法制轨道。

4. 护理研究的发展

护理出版物增加护理研究正处于加快发展阶段,研究水平逐年提高。

二、世界护理学发展简史

(一) 世界各国的早期护理

公元前后,一些文明古国已有了早期的医学和护理活动。希波克拉底创立了“液体学说”,提倡保持患者清洁卫生,做好口腔和皮肤护理,并采用冷热和泥敷等疗法。强调在患者的床侧对患者进行仔细的观察;重视生活条件,周围环境对患者康复的意义。19世纪以前的护理以家庭照顾为主。欧洲建立了医院,但条件差,患者和医务人员的交叉感染率和死亡率高,护理工作多为修女,她们出于爱心和宗教观念对患者提供一些生活照顾和精神安慰但得不到任何科学的、正规的护理训练和教育机会。

(二) 南丁格尔时期的护理

弗洛伦斯·南丁格尔(Florence Nightingale, 1820—1910年)被誉为近代护理学的创始人。1854—1856年参加克里米亚战,改善医院的生活环境,饮食和供水条件,对伤病员进行精心的护理。使伤病员的死亡率从50%降到2.2%。并完成题为“影响英军健康,效率和医院管理的问题摘要”的战地报告。1859—1859年写出了《医院札记》和《护理札记》指出了护理工作的生物、社会性和精神对身体的影响等。护理观点被总结为“环境理论”是现代护理理论的基础。1860年在伦敦圣多马医院开办第一所近代护理学院,被公认为是护理和预防医学的专家,1912年国际护士学会将她的生日5.12定为国际护士节。

(三) 世界各国现代护理学

1. 护理教育的发展

(1) 证书教育(diploma program)。医院办护校始于1873年,1920—1930年发展鼎盛,高中毕业学制1—3年,培养了许多优秀护士,20世纪40年代转向专科学院或综合性大学建立

护理系,目前为1年。

(2) 准学士项目(associate degree program)。美国开始于20世纪50年代,高中毕业学制2年,以学习护理操作技术为重点,继续学习可获得学位。

(3) 学士项目(baccalaureate program)。开始于1919年,明尼苏达大学创办,重点学习护理科学、人际沟通、决策过程和领导艺术。

(4) 硕士项目(master program)。1932年,美国天主教大学开始强调为临床各专科培养专家。

(5) 博士项目(doctoral program)。1933年,美国哥伦比亚大学教师学院开设护理教师的博士项目。

2. 护理实践的发展

19世纪在医院中为患者提供照顾,20世纪科学技术的进步使护理实践活动发生了巨大的变化,护理专业分科越来越细,20世纪60年代护理程序形成和应用,使护理实践更具有系统性和目标性,护理患者的活动不再只是按照护理操作规程完成任务,而是根据个人、家庭、群体的特殊需要提供不同的护理措施,使护理质量和患者的满意度提高。护士专业角色扩展,护理服务对象和范围越来越广泛。20世纪60年代形成护理理论和模式,南丁格尔被视为最早的护理理论家。

3. 护理研究的发展

随着护理教育的发展,具有科研能力的护理人员不断增加,1955年,美国护士基金会成立,支持护理研究。1985年,美国的全国健康研究院设立了全国护理研究院。1896年,美加护士会成立(1911年改为美国护士会,ANA),1899年成立国际护士会(International Council of Nurses, ICN)。1900年,《美国护理杂志》创刊,1952年《护理研究杂志》创刊。随后,各国各专科护理杂志不断创刊。

三、影响护理学发展因素

护理专业的形成和发展与人类文化、科学的进步息息相关,并身受社会变迁的影响,影响护理专业发展的主要因素有:

(一) 护士队伍自身的因素

妇女自身解放、地位的提高对护理专业的发展起到推动作用。

(二) 科学技术的发展

现代科技的进步推动着医学和护理学的发展,大量先进科技和仪器的使用,提高了诊断、治疗和护理技术;计算机及网络的应用帮助护士查阅资料、统计分析、沟通信息及远程教育。不利方面包括费用增加、通过仪器检测患者使与患者的接触减少。

(三) 人口结构的改变

人口老龄化是严重困扰人们的现代社会问题。

联合国规定65岁以上人口占总人口的7%以上为老龄化国家,慢性病增加,所需护理增加。

(四) 不同人群健康需求的变化

疾病谱的改变:心脑血管疾病,恶性肿瘤,糖尿病遗传性或先天性疾病增多,生活工作方式、心理状态、环境因素、遗传因素和医疗卫生服务方式与人的健康有密切关系,新的传染病如