

卫生组织心理学

weishengzhuzhi xinlixue

刘克林 高建民 汪勇 主编
黄洪敏 主审



陕西科学技术出版社

(陕)新登字第 002 号

卫生组织心理学

刘克林 高建民 汪 勇 主编

黄洪敏 主审

陕西科学技术出版社出版发行

(西安北大街 131 号)

长安第二印刷厂印刷

850×1168 毫米 32 开本 9.75 印张 24 万字

1998 年 8 月第 1 版 1998 年 8 月第 1 次印刷

印数: 1—3 000

ISBN 7-5369-2923-4/R·718

定价: 16.8 元

主 编：刘克林 高健民 汪 勇
主 审：黄洪敏
副主编：程延安 花恒河 吴均林 郭红英
李 健 倪晓莉
编 委：杜文东 游旭群 黎 莉 郭智惠
冯新周 郭 华 张 静 丁会文
赵哲义 刘新奇 鲁海燕 孙新科
李华锋 廖胜兴 权正良 艾润莲
谢风武 王文强 宋宽荣
顾 问：廖胜兴

前 言

组织心理学也称管理心理学、组织行为学,是上世纪50年代在西方工业发达国家首先发展起来的一门新兴应用心理学科。由于它在现代化企事业单位管理中独特的重要地位,已引起了世界各国专家学者的普遍重视。虽然1980年我国就已开始着手于组织心理学的研究工作,但将其应用于卫生管理系统还是近几年的事。

随着卫生系统体制改革的深入发展,组织心理学愈发显示出它的重要性,它不仅为全面提高卫生系统职工各方面素质、激发职工工作的热情提供了理论依据,而且也为培养高质量的领导人才找到了科学的途径。

为了促进卫生组织心理学的教学和科研工作,在总结近年来全国各医学院校在组织心理学教学和科研工作中的经验,并结合我国卫生管理工作实际的基础上,经过近两年的酝酿,《卫生组织心理学》一书问世了。

此书既可作为各医学院校卫生管理专业本专科学生和卫生管理干部培训使用的教材,也可作为高等医学院校从事卫生组织心理学教学的教师以及不同岗位卫生管理干部的参考书籍。

全书由十三章内容构成,具体包括:绪论、人性假设、社会知觉、个性、态度、动机与需要、激励、群体心理、人际关系、人际沟通与冲突、领导心理、组织行为以及心理测验等内容在卫生管理中的应用。

本书是由西安医科大学、上海第二医科大学、同济医科大学、安徽医科大学、南京中医药大学、第一军医大学、第四军医大学以及部分长期从事卫生管理工作和教学管理工作的专家教授编写而成。

本书引用了国内外组织心理学工作者的研究成果和材料，得到了各界同仁的大力支持，在此深表感谢。

《卫生组织心理学》编写组

1998年6月于西安

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 组织管理心理学研究对象	(1)
第二节 组织管理心理学的发展	(5)
第三节 组织管理心理学的研究方法	(12)
第二章 人性假设与卫生管理	(19)
第一节 “经济人”假设	(19)
第二节 “社会人”假设	(21)
第三节 “自我实现人”假设	(26)
第四节 “复杂人”假设	(29)
第三章 社会知觉与卫生管理	(31)
第一节 知觉概述	(31)
第二节 社会知觉	(34)
第三节 社会知觉中的各种偏见	(38)
第四节 影响社会知觉的各种因素	(45)
第五节 社会知觉的归因理论	(50)
第四章 个性与卫生管理	(56)
第一节 个性	(56)
第二节 能力	(62)
第三节 气质	(69)
第四节 性格	(76)

第五章 态度与卫生管理	(83)
第一节 态度概述.....	(83)
第二节 态度的形成与转变.....	(87)
第三节 态度的测量.....	(102)
第六章 需要与动机	(107)
第一节 需要.....	(107)
第二节 动机.....	(116)
第三节 需要理论在管理中的应用.....	(126)
第七章 激励理论	(131)
第一节 激励概述.....	(131)
第二节 内容型激励理论.....	(134)
第三节 过程型激励理论.....	(139)
第四节 强化型激励理论.....	(144)
第五节 综合型激励理论.....	(147)
第六节 激励理论的应用.....	(149)
第八章 卫生群体心理的一般问题	(157)
第一节 群体概述.....	(157)
第二节 群体规范和群体压力.....	(160)
第三节 群体的内聚力.....	(164)
第九章 卫生管理中的人际关系	(169)
第一节 人际关系概述.....	(169)
第二节 人际关系的基本类型.....	(173)
第三节 人际关系的障碍.....	(177)
第四节 良好人际关系的建立.....	(181)
第五节 社会测量方法.....	(184)
第十章 卫生管理中的人际沟通与冲突	(187)
第一节 卫生管理中的人际沟通	(187)
第二节 卫生管理中的人际冲突	(198)

第十一章 领导心理的基本理论	(204)
第一节 领导心理的一般概念	(204)
第二节 卫生领导集体的结构	(209)
第三节 卫生领导者的影响力	(212)
第四节 领导类型	(220)
第五节 领导有效性理论	(223)
第六节 卫生管理者的能力	(245)
第十二章 组织行为与卫生管理	(249)
第一节 组织与组织结构	(249)
第二节 卫生管理中的组织设计	(256)
第三节 工作设计	(268)
第十三章 心理测量与卫生管理	(275)
第一节 心理测量概述	(275)
第二节 能力测量	(280)
第三节 人格测量	(289)

第一章 绪 论

组织管理心理学也称管理心理学、组织心理学、组织行为学等，是心理学的一个重要分支。它属于应用心理学科。卫生组织管理心理学是组织管理心理学的理论和方法在卫生管理中的具体运用和发展。

第一节 组织管理心理学研究对象

一、组织管理心理学的定义

组织管理心理学是用心理学原理和方法研究企事业组织管理中人的心理及行为活动规律，用科学的方法改进管理工作，充分调动人的积极性的一门应用性学科。

实质上，组织管理心理学是从现代管理科学和心理行为科学发展过程中派生出来的一门新兴的独立学科，也是一门综合性科学，它主要以组织中的人作为独特的研究对象。组织管理心理学的研究对象有以下几个特点。

(一)组织管理心理学着重研究组织或企业中的人——人关系系统。根据系统论观点，可将管理对象分为三大系统：物—物关系，人—人关系，人—物关系。物—物关系系统主要是技术管理的对象，包括材料、设备、工艺、资金、资产、技术等方面的管理。人—物关系或人—机关系系统是劳动心理学和工程心理学的对象，其任务包括如何设计适宜的环境，使人—机达到最佳适应和匹配，提高生产或工作效率。而人—人关系系统则是组织管理

心理学的对象，它是从调动人的积极性这一整体观点上来提高生产效率的。

(二) 组织管理心理学着重研究组织或企业中的内环境系统。企业的内部结构系统可分为：①技术系统（技术、设计、维修等工程技术部门）；②经济系统（财务、财会等部门）；③政治系统（党、团组织、人事、宣传、工会等部门）；④文化生活系统或后勤系统（后勤、食堂、俱乐部、幼儿园、医疗等）。这四个系统相互作用、相互影响。

任何一个企事业单位都有一个内环境系统和外环境系统（如图1-1）。外环境系统是指生产过程开始时输入的技术、资金、原料、法规、消费者爱好，以及生产过程终了时输出的产品和服务。内环境系统是指单位内部的技术环境（工作性质、程序、技术水平、产品数量质量等）、个体环境（员工动机、认知、态度、情感等）、人群关系环境（个人之间、领导者和被领导者之间、群体之间的人际关系及群体气氛等）、组织结构环境（地位、角色、沟通方式、决策、人事监督制度等）。就一个企事业单位来讲，外环境是相对静态的，而内在系统是动态、不断变化的。

组织管理心理学的研究对象着重是企业的内在系统，即内环境，特别是内环境中的社会心理系统，即个体、群体、领导、组织等的心理活动形式或规律。它直接为企业中四大系统的管理提供科学的理论依据。

二、组织管理心理学研究的层次分析

组织管理心理学可从不同角度或不同层次来分析研究。

首先，从个体层次上分析研究人的心理和行为，在这一层面上，可将组织看成是为追求组织目标而工作的个人集合体，因为没有个人的工作绩效，也谈不上组织的效率和目标的实现。因此，个体心理与行为的核心问题是激励问题，即如何激发员工工作动机，调动工作积极性的问题，它涉及到个体的需要、动机、态度

以及个性差异、认知差异等问题。

其次，是从工作群体的心理和行为上进行研究。组织为了达到自己的目标，仅靠个人的努力是不够的，人们在组织中必须结合成各种群体，如班组、部门、科室等，以发挥比个体更大的效率和效益。群体心理和行为研究中的核心问题是人际关系问题，包括人际关系的测评、人际关系的建立和发展、变化，以及人际关系障碍及改善等。此外，群体的规范与压力、群体内聚力和士气、群体沟通、群体决策、群体意识、领导心理与行为等都属于组织管理心理学在群体心理和行为层次上要解决的问题。

最后，组织管理心理学也将整个组织作为自己的研究对象。组织是一个较大的系统，是由两个或多个不同层次、不同职能的群体，为实现共同目标而组合起来的，它是群体或个体实现某种目标的工具，组织的状况直接影响群体或个体的行为效率。在组织心理和行为方面，既要研究组织的一般理论，研究组织结构和组织设计对组织效率的影响，还要研究组织变革及组织发展的手段和技术等问题。

组织管理心理学从不同层次研究人的心理和行为并不是相互矛盾的，而是相互补充、相互联系的，只有把个人心理行为、群体心理行为和组织心理行为的研究有机结合起来，才能全面提高组织的效率，提高组织的管理水平。

三、组织管理心理学与相关学科的关系

（一）组织管理心理学与组织心理学、组织行为学

国外与组织管理心理学类似的名称有组织心理学、工业组织心理学、管理心理学、组织行为学、行为管理学、人力资源管理学等，目前在我国使用较多的是组织行为学和组织管理心理学。

这些不同名称的学科间有何区别呢？有人曾询问过管理心理学的创始人莱维特（H. J. Leavitt）教授，他认为二次大战前，美国只有工业心理学，主要用来测试个体的差异，如人员选拔和教

育培训服务。战后,着眼于群体的社会学受到重视,他本人于1958年出版了《管理心理学》一书,用“管理”取代“工业”,目的是敦促人们从领导、管理和组织角度来使更大数量的人做好工作。之后60年代初期,他和另一位学者巴斯(B. Bass)在为《美国心理学年签》合写一篇综述时,又使用了“组织心理学”一词,这意味着当时的研究已从群体扩大到整个组织。从管理心理学到组织心理学,再到组织行为学,反映了这一领域的发展过程。在他看来,组织行为学是最广阔的范畴,包括了组织心理学和管理心理学的概念。

美国管理学会主席古明斯(L. L. Cummings)认为组织心理学和组织行为学的相同点在于它们都集中探讨组织中的人的行为,不同点在于组织心理学将心理学作为纲领,组织行为学则从各种学科吸取知识、当组织心理学的范围不断扩大时,两者之间的区别可能趋于一致。

诺贝尔奖获得者西蒙(H. Simon)1984年来华讲学,在回答提问时曾指出:“在管理心理学和组织行为学之间,别人可能认为不同,但我没有看到真正的差别”。

我们认为,从工业心理学到管理心理学,再到组织心理学直至组织行为学的出现,反映了这一领域的历史发展与演变过程。但发展到今天,这些不同名称的学科之间在内容上已经逐步趋同、融合,虽然研究的侧重点有所区别,但其基本精神、研究对象及内容结构和引用的论据等没有本质性差异。

(二) 组织管理心理学涉及的重要学科

1. 心理学

心理学(psychology)是管理心理学最重要的基础,它是研究人的心理及行为历程的科学,它通过研究个体知觉、认知、学习、个性、需要、动机心理品质,为组织管理心理学提供了诸如工作动机与激励、工作满足、绩效评估、态度测量、员工选拔、工作

设计等方面的知识，从而贡献于组织管理。

2. 社会学

社会学(sociology)是关于人类社会和社会行为的科学。它认为人的行为主要是在所属群体以及这些群体内发生的社会相互作用中形成的。它提供了有关团体动力学、组织文化、沟通、冲突、团体行为等方面的知识，成为组织管理心理学的主要组成部分。

3. 人类学

人类学(Anthropology)是研究人类的习俗，不同文化的比较以及人类文化的演变等内容的科学，包括体质人类学和文化人类学。文化人类学着重研究人们习得的行为，这种行为受文化背景的影响。人类学尤其文化人类学为组织管理心理学提供了组织文化、组织环境、文化差异等方面的知识，为研究组织中的跨文化差异提供了解释。

4. 社会心理学

社会心理学(Social Psychology)是研究社会、群体环境中个体与个体之间相互作用的心理活动及行为规律的科学。它为组织管理心理学提供了诸如态度改变、士气、信息沟通、冲突、群体心理与行为等方面的理论。

第二节 组织管理心理学的发展

一、管理科学的发展和管理心理学的产生

自从有人类以来，就存在管理问题，管理的思想由来已久。但管理成为一门科学，则只有近百年的历史。从西方管理理论各学派的形成和发展历史来看大致可分为三个阶段：古典管理理论阶段、行为科学管理理论阶段及管理科学理论阶段。

(一) 古典管理理论与早期管理心理学思想

古典管理理论是19世纪末到20世纪初形成的，包括古典效

率理论、科学管理、古典组织管理。它们在管理理论发展史上占有重要地位，推动了管理理论的进一步发展。

早期古典管理理论的代表人物是英国学者亚当·斯密斯（A. Smith）他创立了劳动价值论，提出了关于分工的理论，对当时的工业经济管理具有重要的开创性意义。他第一次系统论述了政治经济学的内容，揭示了资本主义管理体系的内在关系，提出管理的核心就是盈利。其后美国学者巴贝奇（C. Babage）在亚当·斯密斯的基础上对专业化问题进行了系统研究，他主张要在管理人员和工人之间寻求建立新的和谐关系。早期的管理思想主要以提高生产率为核心，同时也注意到人性因素，在管理中注入了心理学的内容，这可以说是管理心理学的萌芽。

20 世纪初，以泰勒为代表的“科学管理”理论在西方逐步盛行。泰勒及其同事运用“时间动作分析”的方法进行大量实验，提出了“劳动定额”，“工时定额”，“工作流程图”，“计件工资制”等一系列科学管理制度和方法。泰勒的“科学管理”的实质就是提高企业劳动生产率和管理效率，泰勒也因此被誉为“科学管理之父”。

与泰勒同时代的法国人法约尔（Henri, Fayol）、德国人韦伯（M. Weber）、英国学者德尔·厄威克（L. Urwick）等都是古典组织管理理论的代表人物。法约尔认为管理是一门艺术，他提出了构成管理的基本要素，即计划、组织、指挥、协调和控制，并提出了 14 项管理原则，其中 5 项原则是关于企业组织中的人际关系问题。韦伯的研究主要集中在组织理论方面，是正式组织结构模式的杰出制定者，他提出了“层峰结构”的组织理论，认为组织应是一个等级森严、层次分明、分工明确的金字塔形结构。

（二）行为科学管理及其组织管理心理学理论

行为科学管理是西方管理理论发展的第二个阶段。

行为科学理论（或人际关系理论）发端于本世纪 20 年代到 30

年代的霍桑实验，代表人物是美国哈佛大学教授梅约（E. Mayo）和其助手罗特利斯伯格（F. J. Roethlisberger）。这一学派强调从心理学、社会学的角度研究管理问题，重视社会环境、人际关系对提高工作效率的影响，认为生产和工作效率不仅受物理、生理因素影响，而且受社会、心理因素的影响；不能只重视物质因素、技术因素，而忽视社会环境因素、心理因素对工作效率的影响。它还强调以人为中心的管理，重视组织中的人际关系，关注非正式群体的存在，认为人是“社会人”，主张采用“参与管理”方式，用各种方法提高员工的工作积极性。继梅约之后，有关企业内部的人际关系和员工行为方面的研究大量出现，使人际关系理论更加充实和深入。行为科学管理理论观点，尤其是对人的因素特别重视的观点，解释了古典管理理论中许多无法解释的问题，为管理心理学的形成和发展开辟了道路。

（三）管理科学学派与组织管理心理学理论

管理科学学派，是以古典管理理论和行为科学管理理论为基础，在第二次世界大战及战后发展起来的当代西方管理学派，它由许多现代的具体管理理论构成，这些具体的管理理论主要有：“社会系统学派”、“系统管理学派”、“经验主义学派”、“权变理论学派”、“决策理论学派”、“系统工程学派”等。由于各学派内容和范围很难截然划清，所以这里只概括性介绍这一学派的几个主要特征。

1. 以运筹学为基础

运筹学是把科学的知识和方法用于研究复杂的系统，为达到组织目标的决策提供数量依据，以求得在可获得的资源条件下，改善该系统的效率和产出。这是一种分析、实验和定量的科学方法，目的在于改进管理的决策和效率水平，这是现代管理科学的基础。

2. 以系统分析为手段

“系统分析”这一概念，1949年由美国兰德公司提出，并把系

统观念引进到管理中，成为现代“管理科学”的一个重要特征。系统分析就是从整体出发去研究事物，使复杂的管理问题条件化、简单化，以帮助我们理解问题，实现计划、方案、设计、办法的最优化选择。管理工作中的“统筹兼顾、全面安排”即是系统分析思想的体现。

3. 以决策为主要着眼点

决策论是从社会系统学派发展而来的。其代表人物是美国学者西蒙。西蒙由于决策论的贡献，而获得1978年诺贝尔经济学奖。西蒙认为，管理就是决策，决策贯穿于管理全过程。所谓决策是指通过分析、比较，在若干种可供选择的方案中选定最优方案的过程。他们把组织看作是由决策者个人所组成的系统，对决策的过程、决策的准则、程序化的决策和非程序化的决策、组织机构的建立同决策过程的联系等方面都作了分析，他们将企业组织看作为一个信息处理系统，主张将数学、控制论、信息论等方法应用于管理系统中。

二、管理心理学形成的理论准备

由前所述，可以看到组织管理心理学是在二次大战后，随着管理理论中行为科学学派的出现而产生的，但在它成为一门独立学科之前，有一个理论准备和知识积累的过程。

（一）工业心理学的兴起

在泰勒的科学管理提出之后，人们在管理工作中引入了对人的分析。管理人员、工程师、心理学家开始探讨如何提高人的效率，设法弄清人的动作规律，以及疲劳是如何产生的、如何克服、管理人员应具备哪些素质等问题。这一系列问题都与心理学有密切关系，因此心理学家开始研究管理中的心理学问题。将心理学知识最早应用于工业企业的是德国心理学家斯腾(C. W. Stein)，他于1903年提出“心理技术学”概念。之后，最早进行心理技术学具体研究工作的是科学心理学创始人冯特(W. Wundt)的学生、

侨居美国的芒斯特伯格 (H. Munsterberg)。1901 年, 他作为哈佛大学的交换教授到柏林讲学, 出版了讲稿《心理学与经济生活》, 后译为英文版《心理学与工业效率》。这本书着重研究了三个方面的问题: ①尽可能有的最好工人; ②尽可能有的最好工作; ③尽可能有的最好效果。这三方面的研究成果广泛地应用于职业选拔、劳动合理化以及改进工作方法, 建立最佳工作条件等地方。由于芒氏的研究方向和路线, 以及所采取的方法与组织管理心理学的发展方向是一致的, 因而他被誉为“工业心理学”之父。但他考虑的面较窄, 并且缺乏社会心理学与人类学的观点和证据, 所以他的工业心理学未能引起广泛的注意。而后来的霍桑实验则为工业心理学增加了深度和广度。

(二) 霍桑实验

最初的霍桑实验是从 1924 年开始的, 当时西方电气公司的霍桑工厂是一个拥有二万五千人的大厂, 专门从事生产电话、电报等通讯设备, 该厂拥有较完善的娱乐设施、医疗制度和养老金制度, 但工人们仍愤愤不平, 生产成绩不理想。于是, 美国国家安全委员会组织了一批专家进行研究, 研究的中心课题是工作物质条件与劳动生产率的关系。其中最著名的是照明度实验, 开始时曾设想灯光的明暗 (物质条件的变化) 对劳动生产率有很大影响, 但实验结果并未证明原来的设想, 似乎照明的强弱 (物质条件) 对生产效率无影响, 这一结果用一般常识和传统的管理理论, 或心理物理学的观点都难以解释, 因此便邀请了社会心理学家梅约进驻霍桑工厂, 开始了为期 5 年的、闻名于世的霍桑实验 (1927—1932 年)。梅约的霍桑实验获得了有价值的结论, 提出了人群关系理论: ①认为人不是“经济人”, 而是“社会人”, 影响生产效率的最重要因素是人的社会心理的满足和工作中发展起来的人际关系, 而工作的物质环境、工资、待遇等只有次要意义; ②发现了在正式群体组织中还存在非正式群体组织, 非正式群体组织与管