

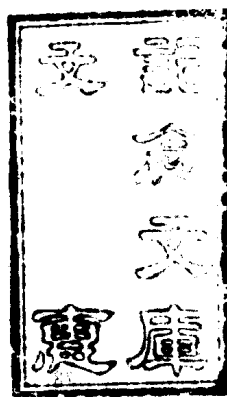
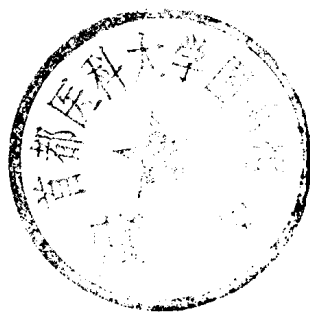
1
R197.32
XLC

管理心理学及其应用

——为医院管理服务

主 编 徐联仓

2011.8



北京医科大学
中国协和医科大学联合出版社



A0095232



[京] 新登字 147 号

管理心理学及其应用

——为医院管理服务

徐联仓 主编

责任编辑：袁钟

*

北京医科大学 联合出版社出版
中国协和医科大学

四方计算机照排中心排版

唐山市胶印厂印刷

新华书店北京发行所发行

*

787×1092毫米 1/16 印张 13.25 千字 326

1993年12月第一版 1993年12月北京第一次印刷

印数：1—2000

ISBN 7-81034-322-X/R · 322

定价：15.90 元

前 言

管理心理学近年来已广泛地应用于各实践部门，如与企业管理相结合，为人事管理提供依据，更好地促进人力资源开发，为行政管理工作服务，为学校管理服务等等。但在医疗部门利用管理心理学的经验还不多，有关报道，特别是专门研究报告还不多见。中国科学院心理研究所的研究人员在过去企业管理心理研究基础上，也探索其在医疗部门的应用。这方面的工作引起了广大医院管理人员的重视，纷纷要求出版专书加以介绍，以便使这一新领域的成果能为更多的单位所吸收、推广。经过几年的努力，这本书终于和读者见面了，希望能对医院的管理人员、领导和医护人员能有所帮助。

本书共分九章，从多方面论述管理心理学的原理及其在医院管理中的应用。读者如有兴趣自可全读；如时间有限也可根据需要选择与自己工作最有关的章节来参考。各章都有相对的独立性。

第一章有引论性质，为读者介绍心理学的内容及其最新发展。过去没有专门学习过心理学的读者最好读一下，使您能对心理学有个基本的认识，包括它的各分支学科的了解。这一章还简要介绍了心理学在我国的应用情况，包括与医务工作者关系密切的方面，如精神性疾病、慢性病的预防与诊断的心理方面，脑损伤与智力，老年人心理卫生，残疾人心理康复，儿童与青少年心理咨询，护理心理学问题等。

这一章还介绍了管理心理学的原理，以及它所涉及的诸多领域，使读者能对什么是管理心理学有一概念。开头一章实为全书做铺垫，最好能先读一下。

第二章为介绍管理心理学研究中的常用的统计方法。对于从事科研的读者来说，这一章的材料十分有用。著者用不多的篇幅介绍了通用的统计手段。有公式也有实例。完全可以照着做。具有中等数学基础的读者就不会遇到什么困难。如果您已经具有统计学的训练，本章可以略过。还有些读者在阅读专业报告、书刊时，如果遇到一些统计画表、符号、术语而不大明了时，也可从本章的介绍中得到解答。在某种程度上起了手册之类的效用。

第三章介绍了现场研究的准实验设计方法。所谓准实验设计 (quasi-experimental design) 是指在许多现场研究中，例如探讨某种疾病发病率与环境的关系如何，研究者不可能把各种条件都控制得像实验室研究那样严格，但又要尽量客观化、数量化、科学化。于是在实验设计与结果分析方法上有一套新办法。这就是准实验设计的特点。它对于医疗方面的研究，尤其是管理方面的研究十分实用，因而我们专门设有一章来介绍。在目前国内书刊上对这种方法介绍很少，更难找到专门的方法说明，有了本书的介绍读者可以据以设计自己的研究，肯定收到效益。著者不但介绍了一般原理，还举出自己实践中应用准实验设计方法的实例，更为可贵。

第四章也是介绍方法学的——问卷设计和组织调查。中科院心理所的研究人员早在 70 年代末期，就把现代化的社会调查方法，包括问卷设计、信度、效度测量、电子计算机分析等引入中国。十余年来问卷调查变得十分普及，但同时也产生了一些副作用，即科学性不够，随意性太多。原因之一是有关问卷法的介绍很少。信度、效度如何计算有许多公式，在什么情

况下应用什么方法有一定之规，并非拍脑袋想几个问题去测，本章对如何编制问卷及其信度、效度测量方法有较详尽介绍，特别是编制问卷的程序问题，更是难得的材料。

关于调查法也有论述，如调查法应用的基本原则、特点、用途、守则、影响因素等皆分别加以讨论、说明。读者可以参照此书，自行设计问卷进行调查。

第五章为组织发展的理论及所应用的方法。组织发展 (organization development) 又可译为组织开发或组织的自我完善，简称 O. D. 是当前在管理科学中十分受重视的领域。前几年在我国举办了组织开发的培训班参加者十分踊跃，在许多单位开展了有关的工作，收到实效。这种方法的特点是强调组织内部的变革，改善其自身的功能，外来的专家与本单位的领导、职工密切合作而取得变革的实效。不像企业诊断以外来专家为主，以解决某些管理问题为主。在组织开发工作中，诊断也是需要的，但只是整个过程中的一个阶段，主要目的是发现问题，进行变革，是遵循“解冻，改进，再冻结……”循环往复进行。也可以说是对变革的管理。目前改革开放是企业改造发展的主要途径，O. D. 将为管理人员提供对改革管理的科学知识。在本章中，著者介绍了有关 O. D. 的基本原理、方法步骤，进行的阶段等。此外，对民主管理、参与管理、工作丰富化等方面也有所论述，读者可以把这部分材料与 O. D. 方法相结合，以适合于我国国情。在本章结尾部分举出了一些实例，可以帮助读者更好地体会组织开发的作用。关于学习方法之改进，也可看做是自己改造自己的一个案例，我们不但要改造客观的东西，如组织结构、管理方式等，也要改变本身的能力，这也是一种自我完善。有兴趣进行自我完善的读者可着重阅读本章的介绍。

第六章为医院的组织绩效评估。本章内容十分紧密地结合医院管理问题。目前一个令人困扰的问题就是医院管理水平不齐，有的医院管理十分混乱，效率低，不负责任，使病人感到不满，甚至医疗事故多，造成不应有的伤亡。医院是一个十分复杂的组织，其中诸多部门的配合、协作是保证医疗质量的前题。如果这个系统工程搞不好，肯定是效率低、问题多。如何改进应有一套科学的方法。组织绩效评估便是一个重要的方面。本章介绍了门诊部门的组织绩效评估原理与方法，如何对医生、护士进行访谈与绩效评估问卷的编制，并附有问卷的详细内容，可供医疗部门参考使用。

第七章介绍医院领导行为及情境因素评估。本章着重分析领导行为与医院管理绩效的关系，著者采用了中科院心理所从日本引进的 PM 测量方法在十几个省市和十所地、市级医院进行了实地调查研究，提供了第一手的资料，十分可贵。PM 方法是由日本著名心理学家三隅二不二教授在总结世界各国领导行为研究的基础上综合为 PM 量表，至今在日本已有 50 万案例，效果显著。中科院心理所自八十年代开始将该方法移植到我国，在企业、学校、机关中广泛应用，已有丰富的成果，曾获中科院科技进步奖。现由本章著者把这次成果推广应用于医院等单位，也收到实效，是推动医院管理革新的一项有用的技术。

PM 方法，是由两个英文字头组成，P 是绩效 (performance)；M 是维系 (maintenance) 的意思。前者代表领导为实现管理目标而作的努力，后者为团体维系，指维持强化团体的机能。近似于我们通常说的领导抓工作的业务能力和善于团结群众完成任务的组织动员与关心下属的能力。这一方法的特点还在于，不是单纯地从领导者本身的能力来考虑，还配合对组织的情境因素的考察。可以说不是把领导行为看成是孤立的个人行为，而是一种群体内的社会心理现象。在方法上重视操作化，防止主观性、多义性。这种方法在应用时，强调的是帮助领导者自己认识自己、了解下属对自己的看法，有利于自我完善，对于各级领导是帮助而

不是施加压力。一般不用于直接解决工作地位升降，所以能更真实地反映情况。

在情境因素方面，主要测量八方面的指标：1. 工作激励，2. 对待遇的满意程度，3. 保健条件，如福利条件等，4. 心理保健，是否紧张等，5. 集体工作精神，6. 会议成效，7. 信息沟通，如上下级之间，平级之间沟通情况，8. 绩效规范，如集体工作目标设置等。这些方面的调查有助于医院领导了解一般管理状况，士气如何，十分有助于改进工作。在调查中对正院长、业务副院长、行政副院长、临床科室主任、医技科室主任、行政科室主任等分别进行了计算并给出相应数值，为读者提供了参照标准，如果读者有兴趣，可以自己进行一些相应的测试并进行对照。在本章附录中全文列出 PM 量表，可供参照。

读者如对 PM 方法有兴趣，可与本书编者联系，共同协作交流，分享这一方法的成果。

第八章，建立医疗、预防、保健三位一体的医学保障模式。本章是近年来我国在医疗事业管理中的一项重要革新的总结性介绍。医学模式之变化同时也不可分割地伴随着管理思想与体制的相应变革。我国的医学模式已从传统的生物医学模式向现代的生物、心理、社会医学模式过渡。因而也提出了管理方面的新思想，即应采取相应的医学保障，也就是说，更广泛地把预防、保健等因素也结合到统一的医学保障中来。更开阔一些说，把行为方式、生活方式、生殖行为、优生、优育、优教、以至于环境、生态、遗传等诸多因素都列入医学保障的范围中来考虑。从组织上看，也不能把医学保障看成是医院的事，而应从社会的角度，把更多的机构吸引到这一关系到广大人民群众的事业中来。

解放军 52875 部队医院近年来通过他们的实践，证明了这种新的医学保障模式是可行的，收到了很好的效果，并在相当范围内得到推广。充分发挥医疗机构的整体功能。从认识上转变传统的单一医疗的观念，从工作上扩大了范围，进行综合服务。由靠药物、技术治疗扩展到咨询、心理治疗、社会预防。使医院的作用扩大化，工作内容丰富化，这完全符合管理心理学的原理。

由于这种综合性、全方位的服务，使卫生资源得到更合理的利用。一座医院在医务人员、床位、设备、经费等无需大量增加；而在人员素质上提高，思想方法上转变，服务项目上增设，社会联系上扩大，则其效果可以大大增强。医生不是头痛医头、脚痛医脚，而是更细致地了解病人的心理卫生、行为模式、环境影响等可能提出更好的医疗方案，不是治标而是治本。普通医院里增设心理咨询，保健部门开展社会医学调查，把卫生与教育结合，把保健与环保联系，这都是大医学的管理思想。目前该医院的革新只是开始，但他们的经验还是可以为广大读者提供一些新思想，值得推广。

第九章讨论了管理心理学中的跨文化问题。管理心理学中的大量研究是在西方工业发达国家进行的，特别是在美国行为科学研究基础上引进到我国的，中国是一个发展中的国家，又是社会主义制度，还有东方哲学的深厚背景，能否应用西方管理心理学的思想与借鉴他们的经验呢？这个问题多年来都影响着人们对管理心理学的看法。所以很有必要专门讨论一下这个问题，第九章就是围绕着文化差异问题来探讨管理心理学的可行性。

跨文化心理学在西方已形成一个专门的学科，有许多派别，有不同的观点，在第九章中都加以简要的介绍，可以为读者提供一些思考的线索。

我们通过近年来的研究，形成了一种观点，我们称之为管理“三重性”原则。首先，回顾一下改革开放以来，在理论界的一些观点。当西方的管理经验和理论被介绍到中国后，有种种看法，有人认为技术是无阶级性的，自然科学也是无阶级性的，因而可以从西方引进，而

管理则是反映社会制度特点的东西，不能轻易引进，这种观点妨碍了我们学习借鉴西方的先进管理法。而且实际上当大量的成套设备，甚至整个工厂、企业从国外引进之后，如果没有配套的管理是无法进行生产的。于是经过多次讨论、多方研究之后，理论界提出了一个重要的观点，即“两重性”观点。这一思想的主要内容是：经济管理既包括生产力和科学技术组织方面的问题，也包括生产关系和上层建筑方面的问题。这样，就有两方面的考虑：在不同社会形态的经济管理中存在着共同的方面，即由生产现代化水平所决定的那些管理要求；还有不同的方面，即由阶级关系，所有制不同而造成的区别。两重性的提出，为我们学习引进西方的管理理论与方法提供了理论的指导，对实践也有莫大的帮助。今天我们强调建立社会主义市场经济，更扩大了与西方经济管理的共性方面，但是，我们在看到相似性的同时，还要考虑到差异，我们认为还有一个值得重视的层面，即文化层面。即使在同样的资本主义制度下，由于文化背景不同，在管理思想与风格上也各有特色。例如日本与美国同是发达的资本主义国家，而他们在管理思想与方法上差异颇多。而且，我们近年研究日本与中国的管理风格，领导作风等方面却发现有不少相似之处。这可能与日本受中国古代哲学思想的影响有关，或者说，中国与日本都属于东方文化背景，从而影响着两国的管理哲学。这种“三重性”原则尚有待于更深入的研究与论证。

希望读者能对本章所讨论的跨文化问题能加以注意，在应用、吸收、借鉴外国的管理经验时更重视中国的特点，包括社会结构、制度的特点，也包括文化、哲学的背景。

本书由多位著者共同编著，各章有其重点，读者可根据自己工作的需要与兴趣来选读。如果有时间能通读全书，会给您带来更系统的知识。医院管理是一个十分广泛、十分复杂的问题，本书只能涉及其中某些问题，又限于我们的水平可能有不当之处，希望读者给予指正。

目 录

第一章 管理心理学的基础及应用	(1)
第一节 对心理学这门学科的认识.....	(1)
第二节 心理学的发展及在我国的应用.....	(4)
第三节 管理心理学研究的问题.....	(8)
第二章 管理心理研究中常用的统计方法	(11)
第一节 集中量数和差异量数	(11)
第二节 相关和回归	(14)
第三节 正态分布与 t 分布	(18)
第四节 平均值差异的统计检验	(22)
第五节 卡方检验	(25)
第六节 多元统计分析简介	(28)
第三章 现场研究的准实验设计方法	(38)
第一节 准实验设计概述	(38)
第二节 准实验设计的效度	(39)
第三节 一般性不可解释的设计	(42)
第四节 带有前、后测的非处理控制组设计	(43)
第五节 选择群体的设计	(46)
第六节 间断的时间—序列设计	(48)
第七节 其它的准实验设计方法	(53)
第四章 问卷设计和组织调查	(56)
第一节 心理测验的几个基本特征	(56)
第二节 心理测验的质量保证	(60)
第三节 问卷设计的实验证据	(62)
第四节 问卷设计的程序	(70)
第五节 组织调查的理论	(75)
第六节 影响组织调查的一些因素	(80)
第七节 组织调查的实践	(85)
第五章 组织开发的理论及应用方法	(98)
第一节 组织开发的基本概念	(98)
第二节 为什么要进行组织开发	(99)
第三节 系统地进行组织开发所遵循的途径.....	(100)
第四节 组织开发活动案例.....	(108)
第六章 医院的组织绩效评估	(122)
第一节 医院的组织特征.....	(122)

第二节 医院门诊部的组织绩效评估.....	(125)
第三节 门诊部医生、护士和管理人员访谈表和组织绩效评估问卷.....	(130)
第七章 医院领导行为及情境因素评估.....	(147)
第一节 医院 PM 调查的基本理论	(147)
第二节 医院领导行为的评估方法.....	(148)
第三节 医院情境因素评估方法.....	(154)
第四节 医院领导行为及情境因素评估的个案分析.....	(156)
第五节 医院 PM 调查法的应用意义	(171)
附件: 医院 PM 调查量表	(171)
第八章 建立医疗、预防、保健三位一体的医学保障模式.....	(175)
第一节 概念.....	(175)
第二节 “一体化”的产生.....	(179)
第三节 医疗、预防、保健的基本内容.....	(182)
第四节 在医院管理中的具体做法.....	(182)
第五节 医学保障模式特征.....	(185)
第九章 管理心理学中的跨文化比较研究.....	(188)
第一节 文化与管理.....	(188)
第二节 对不同文化工作价值观的研究.....	(191)
第三节 医院管理的文化因素.....	(197)
参考书目.....	(201)

第一章 管理心理学的基础及应用

为使人们更好地了解和掌握管理心理学知识,首先简单介绍心理学的研究内容与它的发展。心理学是了解人的心理现象的一门科学。我们日常生活和工作中,经常要与各种人员打交道,会产生许多问题。由于在有关人的研究中,心理学是一门最重要的科学,所以,学习一些心理学知识,将有助于我们更好地处理生活和工作中的问题,提高我们的工作效率,也改善我们的生活质量。其次,我们将回顾心理学的应用工作,在众多的研究领域中,教育心理学、医学心理学、管理心理学和心理测量学是发展较快的应用性领域,在十几年的时间中,我国已取得了很大的发展。特别是管理心理学,在当今这一强调效率和质量的时代,更是有助于改善组织中的计划、目标、组织、协调、控制等管理过程,它对社会中各种组织形式的活动都将产生巨大影响。最后,我们要对管理心理学的研究内容做一介绍。管理心理学主要是处理个体行为、群体行为、领导行为和组织理论的问题。作为管理者,他主要面对的是不同类型的人,管理活动实际就是处理人的事情,要解决组织管理过程中人的因素。人与组织是相互影响的,人们之间的行为方式决定了组织成效的高低,组织的目标能否完成,组织的建立与管理的方法又影响到人们的工作动机和工作效率,也影响到人们的生活质量。这本书既是对管理心理学研究的一个介绍,也是结合医院管理工作介绍一些管理心理学应用的知识和方法,以及一些实践应用的案例,它将对提高管理者的工作能力,进而提高和加强各级组织特别是医院的管理工作,起到一定的帮助作用。

第一节 对心理学这门学科的认识

作为一名管理者,他主要的工作是处理好人的问题。所谓管理,意味着既要遵守制度,又要符合情理,在这里边,一个重要的条件就是要了解人的心理现象及活动的规律。

心理学是研究人的心理现象的科学,学习并掌握这一门学科的知识,将对我们的生活和工作带来益处。心理学要研究的问题是很广泛的,这是由于我们的生活和工作环境是复杂多样性的。但心理学问题的基本内容,即是要了解人是如何认识世界,又如何对客观环境做出反应,以及在这种认识与反应的过程中,人的意志活动、情感活动、个体心理活动的综合性特点等。这些对心理活动基本问题的研究内容构成普通心理学的知识。作为心理学研究的一个重要分支,普通心理学是研究正常成年人的心理现象,它也是对最基本的心理活动的描述,是心理学的最基本知识。此外,还有一些心理学的分支领域,研究更为具体、专业化的心理问题。具体有:

实验心理学,主要以客观的、数量化的研究方法,揭示人的感觉、知觉、注意、记忆、学习等活动的规律。心理学实验对大多数人来讲,是既陌生又新鲜,甚至有些人不理解心理学的实验。其实,心理学实验与其它学科(像物理、化学)的实验比较,有相同的地方,都要做到客观化,要遵循一定的程序和规则;但也有很不同的地方,心理学的实验对象是人,所遇到的困难更大。在具体实验方法上,既有实验室中严格控制条件的实验,也有现场的调查

和观察等。

发展心理学，这也是心理学分支领域中较重要的一个领域，它的研究包括心理的种系发展和人的个体发展两个方面。前者是将动物心理与人的心理比较，认识它们之间的联系和差别，这种研究促进了仿生学的发展；后者则研究人的自胚胎期至成长期乃至老年期，心理发展、变化的规律，它又具体分为儿童心理、青少年心理、成年心理和老年心理等。这种研究一方面促进了人们对儿童早期教育，人才培养的重视，另一方面也研究如何把握人的身心发展特点，有效发挥人的创造性和工作积极性，以及怎样解决老年期的心理适应问题。

生理心理学，重点在于探索人的心理活动的生理基础，是解决行为和非心理因素（化学药物、物理刺激、遗传因子和神经系统）之间的关系，特别是人脑的结构、生理活动与心理活动的关系，神经系统与人类行为的关系，人体内各种激素及生化过程与心理活动的关系，这一研究除对解释人的心理有重要理论意义外，也对人的社会、工业生产活动和临床心理有很大帮助。

认知心理学，它是受到信息论、控制论、系统论观点的影响，以信息加工观点研究人如何认识客观世界，以及外界的刺激如何转化为人的意识，这也是近年来发展最快的一个心理学分支领域，认知心理学除应用心理学的一般研究方法外，还有自己一套独特的以计算机模拟为主的研究手段，它特别重视对于人的思维过程、问题解决、决策判断和言语理解等问题的研究，并对人工智能的研究给予较大的推动作用。

社会心理学，这是另一较重要的心理学分支领域，它是对一些高级心理过程和规律的研究，包括人对社会环境的反映能力，集体活动的规律，人在组织中的行为特点，人际关系和社会交往、心理相容、团体气氛，社会认知和人对事物做出因果分析的心理活动规律，乃至社会情绪、阶级和民族心理、宗教心理、社会价值定向等问题。这些研究对社会问题、生产组织和管理、集体的形成和作用等都产生重大影响。

所以，我们可以看到心理学是一门研究范围很广泛的学科，它是一门跨越自然科学与社会科学的中间科学，也可称为边缘科学。

如果我们从另一个角度分析，即从心理学为实际服务这一角度来考虑，又可把心理学分为不同的应用分支领域。具体有：

教育心理学，这是在我国较多的心理学研究者参与的一个分支，也是一个历史较长、影响面较广的心理学分支。教育心理学主要解决教与学过程中的心理学问题，传统的教育心理学研究，主要是了解人的学习心理、德育心理，并根据这些规律组织教学过程、德育措施，丰富人的知识，培养人适应各种工作的需要，造就高尚的道德行为，这些研究包括教师培养的心理学基础，学校管理的心理学问题，青少年不良行为的预防和治理，智力落后儿童的特殊教育，以及智力超常儿童的发现和培养。近年来，由于老年心理问题的突出，终身发展观点受到重视，老年人的学习问题，老年人的身心健康问题也列入了教育心理学的研究。

医学心理学，这是一个较新的应用分支领域，也是心理学与医学相结合的产物，是心理学为医疗事业服务的部分。医学心理学主要研究心理因素在疾病的发生及转化中的作用，以及在疾病诊断、治疗、护理及预防中的应用。具体又分为心身医学，主要研究致病的心理因素；以及身心医学，主要研究疾病和体残对心理的影响。比如，目前已确知像高血压、心脏病、感冒、胃和十二指肠溃疡、肺结核、支气管哮喘、背痛、偏头痛、月经失调、神经性皮炎、精神病等的发病，都与精神因素有关，其中紧张的情绪与不良的刺激往往是高血压、溃

疡病等慢性疾病的主要原因。近年来，发现人的性格特点与冠心病的发病率有密切关系，各种癌症也与人的心理状态有关。在诊断、治疗和康复过程中心理因素作用也不可忽视，医学心理学强调要建立医生和病人之间的和谐、尊重、相互信任关系，护理人员更要了解一些心理学的知识，了解病人的心理，再有像社会的历史条件、文化环境因素所决定的人们的价值观念，也都对人的精神保健和疾病的预防与医疗过程产生很大影响。

工程心理学，主要关心人-机系统中人的因素如何与生产环节中物的因素配合。特别是现代工业的高度发达，各种高技术对从事有关工作的人员提出了日新月异的要求，就是在医院中，也存在一个如何接受新技术设备，并如何合理使用的问题。人与机器的配合问题，一是要考虑人如何适应机器，这是通过选拔、培训以使人能胜任工作；另一方面是考虑机器的设计，应注意到人的能力限度与最佳配合。在工作人员的选拔、培训中重视人的心理因素已成为越来越重要的趋势，生产技能已不仅是运动操作技能，而更重要的是人的心智技能，包括人的认识、判断、决策能力，在压力、紧张情境下，短时间的超负荷工作状况中，如何保证心理情绪的的稳定，以正常发挥操作技能的品质。此外，人-机系统的适应性，也影响到人的情绪、精神健康与疾病的预防，长期的不良适应会产生职业病、职业保健问题，严重的会产生事故，造成严重的社会后果。

人工智能的研究，是发展较快并由高技术进步带来的一个尖端问题，也得到了广泛的应用。这一研究要解决的难题是计算机如何模拟人的智能，在生产和社会生活中怎样发挥电子计算机的作用。技术的发展证明，要使技术的发展达到一个新的高度，创造出更高水平的自动化机器，就要有新一代的计算机，它应具有像人一样的思维能力、学习能力、自组织能力，而这一切的实现有赖于对人的学习活动、适应环境的能力、自我完善能力的了解。只有将人的经验物化于新一代的计算机或智能机器人之中，才能丰富人类的知识，提高人的改造自然能力，发挥人的主动性与创造性，特别是对人类解决问题的专家系统的研究，这种高级的决策策略和丰富知识经验的总结，使心理学对社会活动和生产活动的影响进入到更高的层次和水平。

管理心理学，又称组织行为学或组织心理学，这也是当今世界上最热门的学科之一，它主要研究在各种组织中人的行为规律，所以，它也被广泛应用于各种领域之中，传统的管理心理学研究主要集中于工业生产过程中，解决生产过程中产生的个体行为、群体行为、领导行为、组织理论、工作生活质量等问题。近年来，管理心理学的知识越来越多地介绍到各种社会活动过程和社会服务性组织中，像学校、医院、商业、社会管理等，已成为一明显的趋向，产生了诸如企业管理，公司管理，行政管理、科技管理、医疗管理、教育管理等多方面的应用分支。在下面的一些章节中，我们还会对管理心理学的研究情况做更为详细的介绍。

总之，通过上面的概述，我们对心理学的研究有个概括的了解，它有助于我们更好地了解管理心理学，提供了一个基本的背景材料。当然，管理心理学的发展不仅以心理学知识为背景，它也受到经济、文化、历史等因素的影响，特别是作为一门应用性学科，它与具体的某一学科专业知识有密切关系。比如，医疗管理就不仅是对人的因素的处理，它还要求管理者对医疗活动有一定程度的掌握，这才能使心理学的应用发挥更大的作用。

第二节 心理学的发展及在我国的应用

人们对心理现象的探索 and 认识经历了很长的历史,但摆脱哲学上的思辨而进行科学实验的心理学研究,则仅有一百多年的时间。从一开始仅对人的意识现象做出种种猜测,到对人的行为现象进行客观的描述,进而到目前以一种全面的观点认识和研究心理现象,充分利用一切已有的知识和其它多种学科的知识,比如生物学、人类学、社会学,并把人的心理现象与人的生存环境作为一个整体的考虑。这期间心理学本身的知识和方法不断丰富,形成众多的理论和流派,对我们最终认识人的心理现象起到了很大的推动作用,就像近代许多学科作为舶来品一样,科学心理学只是在上个世纪末期才从西方传入中国,但在以后的二、三十年中,中国的心理学发展很快,在儿童心理学、教育心理学、心理测量学和医学卫生心理学方面都取得了很大的进步,有一些研究成功地应用于实际,并对以后的研究产生了极大影响。但这种发展,很快被随之而来的战争所破坏,除极个别的研究领域,如与军事有关的人员选拔和训练等,还有少量研究以外,心理学的工作全部中断了。这种停顿状况直到1949年新中国成立以后才有根本的转变。

一、早期的进展

总结这一时期的工作,心理学家的研究工作领域涉及了儿童心理学、青年心理学、成人心理学、教育心理学、社会心理学、变态心理学和心理卫生学等,并且,大部分工作是运用心理学知识解决当时社会存在的一些实际问题。比较突出的工作有:

1. 心理发展和教育心理学的研究。发展的问题总是与教育联系在一起,这恐怕也是由于中国的传统思想较重视教育,特别是儿童教育问题和天才儿童的发现与培养,这方面的研究成果很突出。人们编制了40~50种中国的心理发展测量量表,用来测评中国儿童的心理发展状况,心理成熟和健康状况,并把这些指标与美国、日本的儿童进行比较,开展对儿童智力的研究,组成了对待智力落后儿童和天才儿童分别进行特殊教育的班级,并且有些地方还组织了特殊学校,进行有针对性的研究和教学活动。在学校教学活动方面。结合中国汉字的独特结构,进行了一系列开创性的研究,这也为汉字简化和文字改革运动积累了经验。

2. 在工业生产方面的应用。早在30年代就曾进行过一些职业选择、工业安全、职业训练、工作疲劳、工作操作方法及效率的提高等调查和实践。特别在解放以后,工业生产的飞速发展,提出了大量工程心理学的问题,比如改进操作方法的研究;防止生产事故的发生,调查事故中人的因素作用;结合技术改造,帮助工人进行发明创造;在铁路运输和水电站中央控制台的信号显示问题上的研究与模拟;航空心理的选拔、训练等问题。特别在一些标准的制订上,比如建筑工程中的照明标准,人的听觉阈限测定,以及在通讯、医疗器材设计和临床上与实践中的应用。

3. 其它一些领域,像社会问题(包括婚姻、家庭、犯罪行为等)和医疗卫生方面的应用。这方面特别是在医疗卫生中的工作较突出,比如根据编制的儿童心理发展量表,确定了全国性的诊断指标,用于鉴定儿童的智力发展。对地方性疾病的调查,并帮助人们恢复生活自理能力,改善生活和学习条件。在三、四十年代,人们已在一些医院、学校、儿童福利机构与医学研究部门设立了一些从事心理卫生、诊断、治疗的部门,并拥有一批专职的心理学工作者。50年代后,又开创了以心理治疗原则为依据的综合快速治疗法,对神经衰弱、高血压、溃

伤病、精神分裂症等慢性心因性疾病进行治疗。综合快速治疗法的主要内容，即是以集体、个别的心理治疗与药物、物理治疗相结合。并配合以气功、太极拳等入静方法，调整机体机能状态。此外，人们在部分地区建立了精神病的社区防治网，并在精神病院开展心理咨询工作。

二、近年的发展

心理学研究和应用工作的发展，由于“文化大革命”，又一次遭到严重摧残，心理学的研究机构与教学单位相继被解散，研究人员下放到工厂、农村。直到改革开放政策的执行，才重使中国心理学的应用又获得一个极好的发展时机。心理学的研究在许多领域得到恢复并迅速发展起来，主要的研究和应用方面有：

心理学基本理论和心理学史

发展心理学

教育心理学

普通、实验、管理和工业心理学以及心理测量学

生理心理学

医学心理学

学校管理心理学

司法心理学和运动心理学

从这些研究领域发表的论文看，有近一半的内容与应用工作有关，其中大部分又是关于教育心理学和医学心理学。统计总结情况见表 1-1。

表 1-1 中国心理学会第五、六次学术会议应用研究论文数量统计

应用领域	1984 年		1987 年	
	数量	%	数量	%
教育心理学	43	34	51	30
医学心理学	38	30	44	26
运动和学校管理心理学	18	14	26	15
心理测量	12	10	20	12
犯罪心理学	10	8	14	8
工业和管理心理学	5	4	17	10
总计	126		172	

1. 教育心理学的应用研究也包括了许多儿童心理学（发展心理学）的研究，因为，许多学习心理和学生个别差异的问题，都离不开儿童心理学的知识，这一时期在这个领域中研究和应用工作较多，一方面与过去已有的良好基础有关，另一方面也是计划生育政策，使人们普遍关心独生子女问题和对儿童的教育。这也吸引了大量心理学家对这一问题的兴趣。在一篇有关 1979~1988 年间儿童心理学研究论文的统计文章中指出，在所检索的 751 篇文章中，解决实际问题的应用性论文占 48.9%，这些应用的范围有：

①独生子女的心理学问题。在个性品质、学习能力、行为特点上，独生子女与非独生子女的差异。

②儿童的学习能力研究。包括数概念的发展和掌握，汉字的阅读和书写，自学能力的研究。

③道德品德的教育心理学问题。如道德概念的形成，道德判断和认识，集体的作用，道德角色和道德品质的自我评价。

④对特殊儿童教育的心理学问题。包括对智力超常和智力落后儿童的心理学研究，如编制鉴定的测量工具，进行有针对性的特殊训练，组织特殊的班级和实验学校，以及对学龄前儿童早期教育的研究，像评价早期教育开始的年龄，学习准备的心理，和教育的内容与方式。

⑤跨文化比较研究，其中包括中国与外国儿童心理发展的比较，以及我国各地区不同民族间，儿童发展特点和教育活动差异性的比较。

2. 医学心理学是心理学应用领域的另一大分支，近来日益受到人们的重视，这也与现代社会的生活方式，城市化环境造成的种种不良因素有关。快节奏的工作、生活速度，高度紧张的情绪压力，拥挤和噪音等恶劣物理环境，都对人的精神健康、心理卫生产生消极的作用。近十几年来，心理学在医疗方面的主要应用有：

①精神性疾病和一般性疾病的预防、诊断、治疗方面。开展心理保健和心理训练的服务，特别是对心血管病人的心身反应特点，对 A 型行为和性格的致病和影响疾病康复的研究。

②脑损伤对智力活动影响的研究。

③心理精神因素在神经症和精神病中的作用和影响。

④老年人的生活和心理卫生，包括退休后的心理适应和调整问题。

⑤残疾人的心理康复和心理健康问题。包括聋哑人的学习、行为特点，肢体伤残者的心理康复等。

⑥儿童发展的心理健康与咨询。比如对青少年性心理卫生的调查；对智力落后儿童诊断和早期干预计划的研究；父母情绪状态对儿童心理健康的影响等。

⑦心理咨询工作。包括在综合性医院中开设心理咨询门诊，由医生与心理学家共同解决治疗过程中的咨询问题；在精神病医院及社区中开展心理咨询。

⑧护理心理学研究。这是因为“生物-心理-社会医学模式”的产生，所导致的对护理提出的新需求。针对这一变化，在许多护校中开设心理学课程，为护理人员提供心理学的知识和培训。

⑨生物反馈治疗技术的运用。包括气功入静，心理放松训练等。

⑩计划生育工作中的心理问题与性行为的研究。

⑪大龄未婚青年的生活处境与家庭、婚恋中的心理健康指导和咨询等。

3. 心理测量学在我国长期处于困境，主要由于历史原因，这一学科的发展一直不顺利。直到 1979 年成立了心理测量专业组织，开始了自编、引进和修订各种心理测验量表的工作。目前，在智力测验、人格测验、记忆测验、神经心理测验、投射测验上，已初步形成配套的工具和标准。比如韦克斯勒的幼儿、儿童、成人三套智力测验，丹佛儿童发展测验，比纳智力量表，明尼苏达多相人格测验，艾森克人格问卷，卡特尔 16 项人格测验，主题统觉测验，罗夏墨迹测验，画人测验，以及神经心理成套测验等，这些测验工具已先后被修订成功，并已广泛地应用于精神病医院的诊断，司法鉴定，临床科研，航空、体育人才的选拔和鉴定，儿

童智力筛查,心身疾患检查。在许多综合性医院中,这些心理测验也逐渐被作为入院门诊的常规检查之一。此外,在一些地方还成立了专门的心理测量研究所,主要为教育、医疗及科学管理、人才选拔提供信息。在一些大中城市还设立了许多心理健康咨询中心,为人们提供心理咨询服务。

4. 在工业管理心理学的应用则主要集中于两个方面,一是工程心理学、工效学的研究,包括对工作环境中人的因素的研究,工业标准化问题等,另一个是管理心理学的研究,包括领导行为,组织决策问题,人员选拔和技术培训,工作价值观的跨文化比较研究,以及像科技管理、医院管理等具体部门的管理工作应用研究等。这方面的主要研究内容包括:

①与工作激励有关的研究。调查管理活动中能调动积极性的因素;群体的社会心理气氛与班组的管理;组织和群体中的人际关系问题;管理人员的成就动机高低与激励水平;班组的士气与集体凝聚力的形成等。

②领导行为的研究,主要工作一是结合 PM 理论,对全国五十多个企业的上万名管理者进行领导行为的诊断,提高管理者的素质和工作效能,并建构了中国的 CPM 领导行为评价量表;以及在此一工作基础上,将 PM 理论和测验诊断工具,从企业扩展到医院管理者等其它行业中的管理者测评上,在更广泛的领域上,提高管理者的领导素质。另一个方面是建立多种的管理者选拔和评价指标系统,使领导人员的评价和晋升有更客观的科学依据。

③组织决策的研究。由于决策在管理活动中是一个重要问题,决策的好坏直接影响到组织的发展和生存,决策方式和决策过程又直接影响到人们的工作激励和群体的凝聚力。故此,在决策研究上人们做了很多工作。目前,主要的研究结果,一是对不同类型组织的决策结构和种类的调查,一是对影响组织决策过程的各种因素的分析。

④跨文化比较管理心理学的研究,结合改革开放的形势和跨国经营、合资企业增多的趋势,从改善投资环境的角度出发,与国外的一些学者合作,开展了一系列的跨文化比较研究项目。包括企业决策的文化差异研究,对世界未来管理者的特点的比较,不同国家工作人员的工作满意感比较,对高科技领域工作人员工作价值观的文化差异比较等。

⑤技术培训的研究。技术进步对人的素质提出了新的要求,经济体制改革的成功,也使劳动力市场产生了很大的变化,这也面临一个劳动力的再培训问题。而传统的技术培训方法和体制已不能适应这些新变化的需要。根据技术更新加快,简单体力型工作减少,智能型技术增多,以及岗位人员在职培训等新特点,在技术培训方面,进行了从技术操作能力的结构入手,注重在培训中引入高技术、高智能,强调对人的认知能力培养,形成专家决策的思维模式,即专家系统。在这些工作基础上,逐渐形成现代技工培训的新体制和新方法,其特点是强调人的主动性和创造性,从提高心理素质出发,使人们的技术能力有更强的适应性,并在较短时间内达到较高的技术能力水平。

此外,心理学在体育运动心理、犯罪心理、军事心理、宣传心理和社会心理等领域,也取得了较大的应用成果。比如在运动训练中开展心理调整和训练,提高优秀运动员的心理控制品质。结合计划生育政策的执行,对人们的生育动机进行调查。在大众传播学方面,开展了广告心理,电视新闻的收视效果等研究。在军队的现代化建设过程中,也开展了现代战争对人的素质的要求的调查,用心理学方法模拟战争环境,运用感知觉规律制订心理训练方法等多种训练手段。

近十几年来,我国心理学的研究正以其前所未有的速度在应用的范围和研究的深度发展

着，这也是社会的进步，人们生活水平的提高，对心理学提出了更高的要求。从发达国家的情况看，现代化的生产和生活都需要心理学能提供更多的服务。比如从美国的心理学家所从事工作的统计数字表明，有近十万的人从事与心理学有关的工作，其中大部分人集中于社会心理、临床心理和健康心理、工业和组织心理、教育心理、咨询心理等领域的研究，主要为生产发展和人们生活的改善提供服务。相比较而言，我们的工作开展得还不够，有许多问题留待我们给予更多的关注。

第三节 管理心理学研究的问题

管理心理学就是把心理学的一般原理应用于管理。由于我们大多数人都是以组织的一员而度过工作和生活的大部分时间，组织对我们的生活有着广泛的影响。组织的形式也不仅限于工作组织，像日常生活中我们经常与之打交道的行政机构、商店、学校、医院等，这些组织都对我们的生活产生影响。组织活动必然产生管理问题，涉及多人从事一种目标一致的工作时，都必须有计划、协调、组织、控制、目标等活动，这也就是管理的过程，其中的计划、组织、目标等，构成管理的基本环节。管理活动包括对人、财、物等因素的管理，而其中人的因素是最重要的，因为各种工作都要由人来完成，任何组织建立和管理的方法都会影响我们的工作和效率，也会影响我们的情绪和心理感受。所以，管理活动避免不了对人的特点的研究，而在有关人的研究中，心理学又是最重要的一门科学。研究管理过程中人的心理特点，有助于更好地发挥人的主动性、创造性，防止人际关系的紧张，减少人为的阻力。

组织管理问题涉及到两个基本过程，第一个方面是组织对其成员的思想、感情和行为的影响，其中，组织的文化环境、技术水平和工作任务复杂程度等多种因素，都影响到我们观察客观世界的方法，影响我们对待工作的方式以及对自身的看法，这些问题会影响到工作过程中我们对待工作的行为和态度以及对组织责任的认知。第二个方面涉及到组织中人们的行为相互作用方式，以及这种协调的结果对组织成效好坏的影响，这种行为的协调方式包括人际间的作用，群体间的作用，特别是协调、组织人群活动时领导的作用，这些活动协调方式决定了组织在完成其目标时的有效程度。目前在国内外的管理心理学论著中，一般把人的个体特点、群体特点、领导行为、组织理论等列为研究的基本内容。具体来说，应包括以下一些方面：

1. 动机研究
2. 需要理论
3. 期待理论
4. 公平理论
5. 双因素理论
6. 目标管理
7. 归因理论
8. 学习理论
9. 冲突理论
10. 应激理论
11. 领导行为研究

12. 人际关系理论
13. 组织变革研究
14. 职业分析
15. 工作绩效研究及测量方法
16. 人员选拔与测量方法
17. 训练方法
18. 评价方法
19. 角色扮演方法
20. 环境因素及其评价方法, 工作生活质量问题、
21. 组织内部的信息沟通
22. 社会调查方法及量表之制定
23. 消费管理
24. 工效学研究
25. 统计方法在管理中的应用, 信度效度理论
26. 电子计算机及专门软件包
27. 组织社会化过程
28. 企业咨询诊断的心理学研究
29. 问题解决与决策的心理学
30. 跨文化管理中的心理学问题

这些方面当然并不是管理心理学的全部内容,但它们都是与管理工作密切相关,认识清楚并解决好这些问题,有利于提高组织人员的素质,增强各级管理者的能力。随着生产的现代化发展,对管理心理学的需求日益迫切,解决好人的问题,已成为现代企业管理的中心问题,特别是作为一些社会服务的组织,如商业、学校、医院等,传统的以专业管理职能为主的模式,正转向于以管理人员为主导地位,提供一种技术、服务高效率和高质量的观点。以医院的管理为例,由于医院的技术、经济等环境因素的变化,使医院的目标与管理也受到巨大影响,像电子计算机等这样一些高技术设备的使用,将使未来的医务人员减少了为解决常见病而浪费的更多的时间,医院的目标已不是扩大规模和最大限度地增加收入,而是将工作重点放在有效地改善社区和个人健康,所以,重视社区的多种利益,建立适应卫生服务需要的多种横向与纵向联合的多机构系统,就会成为今后医院管理的重要工作。这无疑会给医院的组织和管理带来更大的压力,因为,各种各样人员在卫生保健系统中的参与,必然带来种种的矛盾与冲突,解决和协调人们心理协调与适应的问题更为突出了。虽然,这只是对今后医院管理发展的一种预测,但随着社会的进步与发展,这种局面必然会产生,而且,目前的管理也正朝向这一方向而变化。总之,管理心理学的知识必将会给今后社会活动中的各种组织带来重大的影响和帮助。

在本书以后的各章节中,主要介绍目前在我国管理心理学方面开展的一些研究和应用工作。其中,包括对管理心理学的一般方法介绍,还有一些专门化的技术手段,如组织发展、社会调查问卷、领导行为评价等。在内容上是以一些实际调查的案例为主,使人们能更清楚对这些技术手段使用的全过程,这也使人们自己尝试动手开展一些工作有了一个很好的样板。在各章的内容中,尽量结合医院管理工作,当然,管理心理学应用的范围是很广泛的,各种组