

公务员心理测量与自助丛书

乐国安 / 总主编

# 公务员行政管理心理学

李磊 马华维 管健 等 / 编著

南开大学出版社

公务员心理测量与自助丛书

总主编 乐国安

# 公务员行政管理 心理学

李 磊 马华维 健 等 / 编著

南开大学出版社  
天 津

图书在版编目(CIP)数据

公务员行政管理心理学 / 李磊等编著. —天津: 南开大学出版社, 2008.11

(公务员心理测量与自助丛书)

ISBN 978-7-310-03038-5

I. 公… II. 李… III. 公务员—行政管理—管理心理学  
IV. D035.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 161064 号

**版权所有 侵权必究**

南开大学出版社出版发行

出版人: 肖占鹏

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

\*

天津泰宇印务有限公司印刷

全国各地新华书店经销

\*

2008 年 11 月第 1 版 2008 年 11 月第 1 次印刷

880×1230 毫米 32 开本 13.875 印张 2 插页 392 千字

定价: 28.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

# 总 序

公务员是社会人群中一个特殊的群体,它既是党的路线、方针、政策和国家法律法规的具体执行者、国家公务的履行者,又是行政权力的行使者、社会事务的管理者;公务员素质的优劣,直接关系到国家的兴衰和人民的命运。因此,培养高素质的公务员队伍,尤其是身心和谐的公务员群体,就成为加强公务员队伍建设中一个十分紧迫的课题。公务员作为政府管理社会事务的中坚力量,其心理健康水平与政府行政效能关系密切,因此得到世界各国的普遍重视。2006年1月1日正式实施的《中华人民共和国公务员法》中明确提出,要“建设高素质的公务员队伍”,对公务员素质结构和内容的分析与构建是具体落实高素质公务员队伍建设任务的重要前提。其中,公务员心理素质作为公务员从事政府机关行政管理工作所应具备的心理能力和品质,对公务员职业胜任能力有很大的影响。

在现阶段,公务员面临很多心理方面的问题:有的公务员感到工作压力越来越大,自己越来越难于适应;有的公务员对工作产生了倦怠感,工作无法突破定势思维,很难在工作中有所创新;有的公务员身心疲惫、心情压抑,人际关系紧张;更有少部分的公务员走上了违法犯罪的道路。当公务员这一社会生活中的中坚群体面临种种心理上的困扰的时候,公务员个人心理自助就成为该群体所应掌握的重要一课。在经济社会发展中,公务员承担着比普通人更重要的职责,如果不能正确把握自我,就不能客观地对待他人和事物,也就无法真正地将工作完成好。因此,增强公务员的心理素质就显得尤为重要。这既是其自我完善的重要体现,是充分履行工作职能的重要基础,也是提高工作水平的重要

要保证。

而目前国内市场上有关公务员的书籍呈现三多两少的特点。三多指涉及公务员考试的参考书籍比较多,关于公务员提高政治修养和政治理论水平的比较多,书籍写作人员是从事行政管理和党校的专业人员比较多;两少是指专门涉及公务员心理的书籍比较少,目前市场上由心理学专业人士撰写并针对公务员心理辅导的书籍比较少。

本书由一些专门从事心理学工作的学者编写,书稿写作风格清新可读,既从理论上探讨了现实性的问题,又充分结合实际探讨了公务员应如何进行自我心理辅导。作为专门介绍公务员心理自助的书籍,本书可以成为公务员自我心理辅导和心理帮助的良好益友。本书具有三个特点:一是所论述的问题均为当前公务员所面临的重要心理困扰,具有一定的实践意义和指导意义;二是深入浅出,语言具有一定的生活性、通俗性和可读性,对于非专业人士有一定的指导作用;三是写作人员均为专门领域的研究人员,具有一定的理论基础和实践经验。此外,参加本丛书编写的人员还包括人才素质测评理论研究人员和从事国家公务员考试和素质测评工作多年的实际工作者。

在本书的写作过程中,引证了大量国内外的宝贵学术成果和现实的案例资料,如果不是基于这些丰富的材料,本书不可能得以完成。在此向相关作者表示敬意和谢忱。在资料引用或有关研究与案例的转述与分析中如有不当或差错,恳请作者知会并予以订正。

南开大学出版社的莫建来先生在本书计划落实和成稿过程中,付出了很多艰苦的劳动和耐心,对编辑同志辛勤的工作和对本书的悉心支持,再次表示由衷的感谢。



2008年春于南开大学

# 目 录

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 第一章 公务员行政管理心理学概述 ..... | ( 1 ) |
| 第一节 行政管理心理学 .....      | ( 1 ) |
| 第二节 行政学与行政管理心理学 .....  | (10)  |
| 第三节 行政管理心理学的理论基础 ..... | (19)  |
| 第二章 个体心理与行政管理 .....    | (31)  |
| 第一节 人格概述 .....         | (31)  |
| 第二节 气质与行政管理 .....      | (35)  |
| 第三节 性格与行政管理 .....      | (46)  |
| 第四节 能力与行政管理 .....      | (50)  |
| 第三章 公务员的动机过程 .....     | (60)  |
| 第一节 动机 .....           | (60)  |
| 第二节 挫折与应激 .....        | (74)  |
| 第四章 激励与激励过程 .....      | (86)  |
| 第一节 需要与激励 .....        | (86)  |
| 第二节 激励理论与应用 .....      | (90)  |
| 第三节 公务员激励机制与行政管理 ..... | (110) |
| 第五章 社会认知与行政管理 .....    | (117) |
| 第一节 社会知觉与行政管理 .....    | (117) |
| 第二节 印象管理与行政管理 .....    | (131) |
| 第三节 归因与行政管理 .....      | (140) |
| 第六章 态度与行政管理 .....      | (149) |
| 第一节 态度的定义与影响 .....     | (149) |

|      |                       |       |
|------|-----------------------|-------|
| 第二节  | 态度的形成与改变·····         | (151) |
| 第三节  | 态度的测量·····            | (168) |
| 第四节  | 工作满意度·····            | (176) |
| 第七章  | 公务员的行政决策行为·····       | (184) |
| 第一节  | 行政决策行为内涵、类型和作用·····   | (184) |
| 第二节  | 行政决策的行为过程和心理·····     | (189) |
| 第三节  | 行政决策的方法·····          | (201) |
| 第四节  | 集体决策·····             | (209) |
| 第八章  | 公务员行政执行行为·····        | (217) |
| 第一节  | 公务员行政执行行为概述·····      | (217) |
| 第二节  | 行政执行的行为过程·····        | (230) |
| 第三节  | 公务员行政执行的行为原则和手段·····  | (235) |
| 第四节  | 影响公务员行政执行行为有效的因素····· | (240) |
| 第五节  | 行政监控行为·····           | (245) |
| 第九章  | 公务员沟通行为·····          | (251) |
| 第一节  | 沟通行为·····             | (251) |
| 第二节  | 沟通的行为过程·····          | (258) |
| 第三节  | 公务员的人际沟通·····         | (267) |
| 第四节  | 公务员的行政协调行为·····       | (276) |
| 第十章  | 群体心理·····             | (284) |
| 第一节  | 群体概述·····             | (284) |
| 第二节  | 群体规范·····             | (292) |
| 第三节  | 群体的维持·····            | (302) |
| 第十一章 | 公务员的行为绩效管理·····       | (311) |
| 第一节  | 工作设计·····             | (311) |
| 第二节  | 目标管理·····             | (322) |
| 第三节  | 行为绩效管理·····           | (333) |
| 第十二章 | 公务员行政管理中的组织文化·····    | (345) |
| 第一节  | 组织和组织文化概述·····        | (345) |
| 第二节  | 组织文化的类型·····          | (353) |

|                 |                        |              |
|-----------------|------------------------|--------------|
| 第三节             | 组织文化的功能·····           | (358)        |
| 第四节             | 行政组织文化与组织行为·····       | (367)        |
| <b>第十三章</b>     | <b>公务员领导理论与实践·····</b> | <b>(376)</b> |
| 第一节             | 特质理论·····              | (376)        |
| 第二节             | 作风理论·····              | (379)        |
| 第三节             | 行为理论·····              | (384)        |
| 第四节             | 权变理论·····              | (388)        |
| 第五节             | 现代最新领导理论·····          | (399)        |
| <b>第十四章</b>     | <b>领导行为与行政管理·····</b>  | <b>(407)</b> |
| 第一节             | 领导·····                | (407)        |
| 第二节             | 领导者影响力·····            | (409)        |
| 第三节             | 领导角色与活动·····           | (413)        |
| <b>后记</b> ····· |                        | <b>(432)</b> |



# 第一章 公务员行政管理心理学概述

---

行政管理心理学是心理学科中一个快速发展、应用前景广阔的分支学科。通过学习和研究行政管理心理学,将有助于对行政组织管理过程中出现的心理、行为现象的规律性从理论上给予把握,同时也有助于在行政管理实践中获得指导。本章作为行政管理心理学整体理论体系的概述部分,将对行政管理心理学学科体系进行总体介绍,讨论什么是行政管理心理学、行政管理心理学与行政学的关系、行政管理心理学的发展以及研究行政管理心理学的方法。

## 第一节 行政管理心理学

### 一、管理心理学与行政学

#### (一)管理心理学

心理学是研究人的心理现象规律性的科学。在理论上,心理学探讨人的心理活动发生、发展及其规律性,心理学是通过系统地研究人的行为而获得的知识体系。1879年,德国心理学家、生理学家冯特在莱比锡建立了世界上第一个“心理实验室”,成为心理学学科诞生的标志。到今天,心理学已经有了长足的发展。进入21世纪,心理学与人们的生活、工作的联系更为密切,在提高人的生活质量上会发挥出更大的作用。心理学将是最具有发展前景与应用价值的学科之一。

管理心理学是心理学的一个分支。从20世纪中期开始,管理心理学获得了迅速的发展,在全球化环境下的今天,随着社会、经济、文化的发展,随着组织管理方式的不断更新,管理心理学的作用也越来越突出。2004年8月,在北京召开了第28届世界心理学大会,这是一次有着“心理学界奥林匹克大会”之称的学术交流。在这次大会上,世界各国的心理学家将心理学的最新研究成果进行了交流,会议将心理学的研究成果分成了二十多个大的领域,这些领域也可以看成是心理学主要的研究领域,看成是心理学学科发展的重要分支。管理心理学在划分上属于“工业/组织心理学”,在这一领域,主要涉及组织行为、工作心理、职业技能发展、人力资源管理、组织中的领导与合作等。而行政管理心理学除了与工业/组织心理学有密切联系外,还借鉴了政治心理学的许多研究成果。另一方面,从管理心理学与其他研究领域的关系看,它们之间也是相互影响、相互借鉴的,如对“情绪和动机”的研究,对“动作和认知神经科学”的研究等,都会有力地推动管理心理学的进展。从心理学的这一现状可以看出,管理心理学是一门极具发展潜力的新兴学科。

表 1-1 心理学研究中比较活跃的领域

| 研究领域       | 研究领域        | 研究领域       |
|------------|-------------|------------|
| 心理学的历史与理论  | 心理学研究方法和统计学 | 知觉过程、记忆和认识 |
| 注意和知觉      | 语言、阅读和沟通    | 政治心理学      |
| 运动心理学      | 情绪和动机       | 认知科学       |
| 动物行为学      | 动作和认知神经科学   | 发展心理学      |
| 临床/咨询服务心理学 | 工业/组织心理学    | 教育心理学      |
| 个性和个体差异    | 社会心理学       | 心理学和法律     |
| 文化心理学      | 健康心理学       | 环境心理学      |

资料来源: 28th International Congress of Psychology (ICP2004) Program Book.

## (二)行政管理心理学

在现代管理中,心理与行为的管理是重要内容。在一个组织中,包

括两个系统:一个是制度系统,一个是心理系统。其中制度系统要接受组织管理,心理系统则需要应用心理管理。心理管理以人的动机、人际关系、领导风格、组织风气、组织结构等心理因素为着眼点,目的在于通过运用心理学原理创造良好的心理环境,充分调动员工的工作积极性,为实现组织的目标服务。

心理管理是组织管理的关键,要想解决好组织中的心理系统问题,就必须运用心理学。在强调“以人为本”理念的今天,管理的以人为本,就是要以人性为本,以人的心理活动规律为本。通过各种有效的管理制度和管理手段,提高组织中人的心理品质,营造良好的组织文化、组织心理氛围。这样,才能有效地把握人的心理,实现合理、优化的管理,实现组织目标。可以这样说:现代管理离不开心理学,管理的效率在相当程度上取决于对心理因素的管理。

因此,行政管理心理学就是研究各种社会组织系统中,人们的相互作用所产生的心理活动规律的科学。也可以说,行政管理心理学是从行为科学角度研究组织管理过程中的心理与行为特点和规律的学科。它是管理心理学理论与方法在行政组织管理中的应用。在行政管理心理学的形成与发展过程中,管理心理学与行政学形成了理论上的交叉与发展。这种理论交叉与发展使行政组织管理中的心理系统得以使用科学的方法去研究、分析,使得行政行为的量化研究能够实现。

可见,行政管理心理学就是以心理学和行政学为基础,对行政组织管理过程中的心理现象进行定量与定性研究相统一的科学。

### (三)行政管理心理学与组织行为学

行政管理心理学研究行政组织管理过程中的心理与行为规律,因此,行政管理心理学与管理学之间的联系必然十分密切。这一点,从行政管理心理学与组织行为学的相互关系中就可以看出来。

在一段时间内,人们一直将行政管理心理学与组织行为学看成是两个分别属于心理学和管理学的学科。但是,随着各自研究领域的扩展,这两个学科在研究角度、研究范围、研究方法等方面的一致性越来越明显,因此两个学科的界限已经基本不存在了。国内有的学者认为,区分二者的界限已经没有什么意义了。行政管理心理学与组织行为学

是相互影响、相互借鉴的关系；二者在相互发展中，形成了既有一定差异又有很密切关系的现状。

第一，对管理实践问题的关注促进了两个学科的联系。这一点从行政管理心理学自身发展也可以看出来。最初的行政管理心理学理论体系是一个管理者视角的体系，即是从行政组织的管理者角度出发，研究管理者如何运用心理学理论与技术，搞好组织管理，激励组织成员的积极性。随着组织管理理念的不断更新，将管理者本身也纳入到组织管理范围的观念逐渐占了主流地位。以激励范畴为例，以往行政管理心理学在研究激励时，其视角是从领导者角度出发，将激励作为领导者各种管理手段之一。但是，在现代管理观念中，激励范畴的研究已经出现两个新的变化：首先，将对组织成员的激励与对领导者的激励有机统一起来；其次，将激励与制约有机统一起来。这样的变化，也引起了行政管理心理学激励范畴内涵与外延上的变化。可见，不论是行政管理心理学还是组织行为学，都必然会随着组织管理实践的需要，将自身理论更紧密地与组织管理相结合。在这种结合中，两个学科都会发生基本研究范式的转化。

第二，对组织所处环境的研究，促进了两个学科的联系。行政组织管理离不开组织所处的各种社会环境。20世纪后期，随着科学技术的发展，经济全球化的态势越来越明显，跨国公司的作用也越来越大。在竞争中提高核心竞争力、在行政服务中提高工作效率已经是不同行政组织管理所面对的共同问题，这就引起了关于组织环境及其与组织管理的关系的研究。不论是行政管理心理学，还是组织行为学，都对组织环境因素给予了关注。只注重组织内部的因素，只在组织内抽象地研究人的心理与行为，都无法把握组织管理过程，于是，从社会心理的研究角度开展行政组织管理研究，更广泛地研究在社会环境下人的心理与行为的规律，是行政管理心理学与组织行为学的共同选择。

第三，对组织文化的研究促进了两个学科的联系。有关组织文化的研究课题是最近比较活跃的研究领域，它涉及组织理论的发展、组织文化的建设、学习型组织建设、跨文化沟通、心理契约等诸多研究课题。这些课题都会从更广泛的心理学、管理学角度引发综合性研究，并使得行

政管理心理学与组织行为学在组织伦理、组织规范和组织制度化等问题的研究中形成共识。

与行政管理心理学有密切联系的还有人力资源管理学。由于人力资源管理更多涉及行政组织管理中的实际操作问题,因此,可以看成是与行政管理心理学在知识结构体系中位置不同,但联系密切的学科。

行政管理心理学与相关研究领域、学科的关系,可以用图 1-1 来表示。

|     |           |                          |
|-----|-----------|--------------------------|
| 理论的 | OT (组织理论) | OB (组织行为学)<br>或<br>管理心理学 |
| 应用的 | OD (组织发展) | HRM<br>(人力资源管理)          |
|     | 宏观的       | 微观的                      |

图 1-1 行政管理心理学与其他研究领域的联系<sup>[1]</sup>

## 二、行政管理心理学理论体系的构成

### (一)行政管理心理学的研究框架

行政管理心理学的知识体系有一个演变、发展的过程。在我国,从 20 世纪 80 年代中期开始,管理心理学的传统的知识体系开始形成,而进入 90 年代后期,行政管理心理学的知识体系不仅开始形成,而且逐渐开始发生新的变化,形成了新的行政管理心理学的知识体系。新旧体系的一个重要区别在于知识体系的研究视角发生了变化。传统的行政管理心理学体系是从领导者的视角看待问题,可以形象地称之为“从上向下”的视角;而现代行政管理心理学的知识体系则是从组织制度化的视角看待问题,可以形象地称之为“从外向内”的视角。

行政管理心理学这种知识体系的视角转换或“范式”的转换,给其

发展带来更积极的作用。例如,关于“激励”范畴,过去的理论是着重研究领导者如何激励下属;而现在的行政管理心理学则更关注对领导者与下属的共同激励,同时,也关注激励与制约的统一。这是传统行政管理心理学知识体系中没有包含的理念。

现在,行政管理心理学的知识体系由以下几个部分构成:第一部分是理论基础,主要涉及行政管理心理学的基础理论、管理过程中的组织情境等问题;第二部分是个体研究,主要包括人格、态度、动机和应激等问题;第三部分是群体研究,主要包括群体与团队等问题;第四部分是行政组织与行政行为研究,主要包括沟通、决策等问题;第五部分是绩效管理研究,主要包括组织内的行为管理、领导过程等问题。

行政管理心理学的整个知识体系可以用图 1-2 表示。

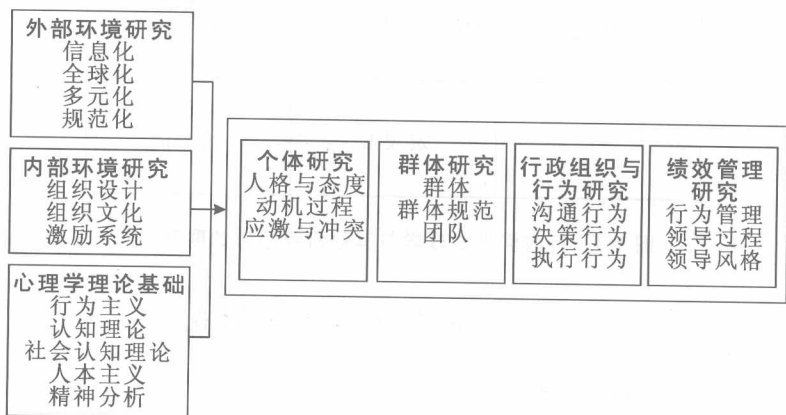


图 1-2 行政管理心理学知识体系

## （二）管理的组织情境

组织情境是指行政组织管理过程中因为社会环境的发展变化所带来的各种组织内、外影响因素。进入 21 世纪以来,组织在管理过程中所面对的组织情境主要有信息化、全球化、多元化和规范化。

### （1）信息化

信息化是组织的外部情境,现代科学技术革命带来组织情境面临的信息化。

第一,信息化使组织出现了扁平化结构。当组织结构发生变革时,原来的有效办法是增加管理层次,而现在的有效办法是增加管理幅度。当管理层次减少而管理幅度增加时,科层制的组织形式就被“压缩”成扁平状的组织形式。传统的科层制组织结构是与集权管理体制相对应的,而在权力进行分化的管理体制之下,扁平化的组织结构能够有效运行;特别是随着现代计算机技术和网络技术的发展,使原有的组织管理过程可以在同一个技术、组织的平台上实现。

第二,信息化使组织中人与人之间出现了虚拟关系。虚拟关系的出现使组织在处理和协调内、外部关系时,要面临许多新的问题。在处理传统的工作关系、人际关系时,都是在现实环境中完成的,而虚拟关系的出现则要求组织能够更好地处理由于现代科学技术应用而带来的人与人之间的间接交往。

### (2) 全球化

由于经济贸易活动实现了经济全球化,使经济活动的组织载体也跨越了原来的国家、地区的界线,经济全球化使各类组织结构产生了本质变化,也带来了行政组织管理的新问题:全球视野与开放性思维成为行政组织管理者应具备的基本素养。同时,现代行政管理制度对公务员整体素质要求也在提高。

### (3) 多元化

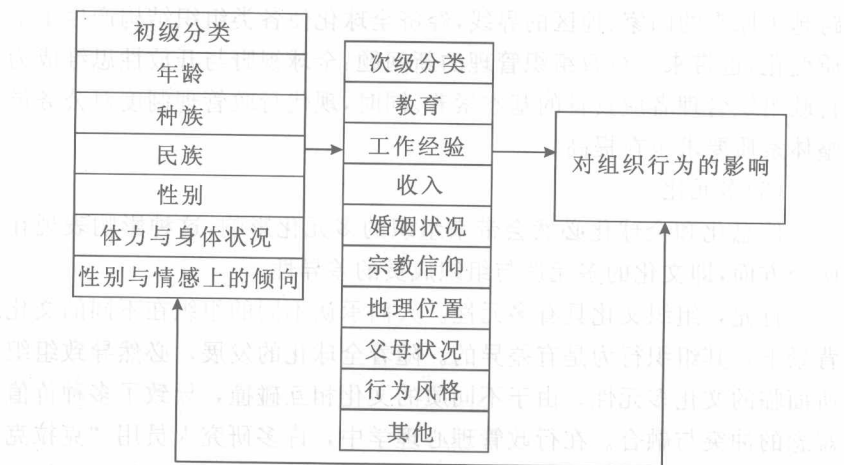
信息化和全球化必然会带来组织的多元化影响,这种影响表现在两个方面,即文化的多元性与组织成员的差异性。

首先,组织文化具有多元性。人们承认不同的组织在不同的文化背景下,其组织行为是有差异的。随着全球化的发展,必然导致组织所面临的文化多元性。由于不同质的文化相互碰撞,导致了多种价值观念的冲突与融合。在行政管理心理学中,许多研究人员用“克拉克洪—斯托特伯克”(Kluckhohn-Strodtbeck)构架(表1-2)解释组织中文化多元性的影响因素。在这个框架中,包含了“与环境的关系”、“时间取向”、“人的本质”、“活动取向”、“责任中心”和“空间概念”等价值维度。

表 1-2 克拉克洪—斯托特伯克构架<sup>[2]</sup>

| 价值维度   | 变化情况 |       |      |
|--------|------|-------|------|
| 与环境的关系 | 时间取向 | 人的本质  | 活动取向 |
| 责任中心   | 空间概念 | 控制    | 过去   |
| 善      | 存在   | 个人主义的 | 隐私的  |
| 和谐     | 现在   | 混合    | 控制   |
| 群体主义的  | 混合的  | 屈从    | 未来   |
| 恶      | 做    | 等级的   | 公开的  |

其次,多元化还体现为组织成员明显存在差异性(图 1-3)。组织成员单一成分的现象已经被组织成员的差异性所取代。因此,组织不是要消除这种差异性,而是在承认差异性的基础上更好地研究这种差异,利用好这种差异。在异质中寻求其优越于同质的特点,发挥其作用。

图 1-3 组织员工构成差异性与多元化的影响因素<sup>[3]</sup>

#### (4) 规范化

规范化在组织制度建设中具有十分重要的地位。行政管理心理学从组织制度建设的视角研究其理论发展与实践应用,因此,组织规范的



建立与维护就构成现代组织管理的重要任务。在组织制度化建设中,组织的激励与制约制度建设是规范化的主要任务。

### 三、行政管理心理学的研究内容

行政管理心理学的产生到现在只有短短几十年的历史,是一门正在发展与完善的新兴学科。因此,关于它的对象问题似乎还没有形成比较统一的认识。不过翻阅一下近年来国内外所出版的行政管理心理学的相关资料,考察一番人们对行政管理心理学研究对象的想法时,可以得出这样的结论,虽然在它的研究对象上还存在歧义,但人们却一致地将行政管理心理学看成是研究行政组织中人与人之间关系的科学。

早在 20 世纪 60 年代,美国著名心理学家弗洛姆和迈尔发表了一篇综述评论,其中指出,工业社会心理学也就是管理心理学,应根据两个基本模型进行研究。第一,以个体为分析单元,研究劳动的环境与个人动机、态度和行为的影响;第二,以社会系统为分析单元,研究组织系统的结构和功能、组织上下级的关系、工作团队和较大组织系统的社会心理问题。今天,弗洛姆和迈尔的文章发表已经几十年了,管理心理学在研究范围、研究方法以及研究机构上都发生了很大的变化,但他们所指出的以个体和社会系统为分析单元的研究模式却没有多大变化。

基于上述认识,可将行政管理心理学研究对象分为三个方面:个体心理、群体心理和组织心理。

#### 1. 个体心理

个体心理包括个体在公务活动或行政组织活动中所反映出来的各种心理活动。行政组织活动和管理行为是通过个人实现的,个人的积极性、主动性和创造性发挥得如何是至关重要的。因此,个体心理在行政管理心理学的研究中占有重要地位。个体心理研究的一个重要课题是激励问题,它涉及个体的需要、动机、态度、情感等。同时,也还涉及个体差异问题,由于个体差异的存在,导致工作效率上的差别。此外,个体态度的形成与改变、心理测量、考核与奖惩、心理健康与心理卫生等也都是个体心理所研究的内容。

在个体心理中还包括另一个非常重要的内容,就是关于人性假设