



BAOXIAN 保险经营 心理学

苏肖均 等著

武汉出版社

保险经营心理学

苏肖均 等著

武汉出版社

(鄂)新登字 08 号

图书在版编目(CIP)数据

保险经营心理学/苏肖均著. - 武汉:武汉出版社,1999

ISBN 7-5430-1933-7

I.保… II.苏… III.保险-应用心理学 IV.F840

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 13729 号

ISBN 7-5430-1933-7

F·145 定价:12.50 元

书 名:保险经营心理学

著 作 责 任:苏肖均

责 任 编 辑:杨 帆

封 面 设 计:吴 涛

出 版:武汉出版社

社 址:武汉市江岸区北京路 20 号 邮 编:430014

电 话:(027)82842176 82839623

印 刷:武汉市江大印刷厂 经 销:新华书店

开 本:850×1168mm 1/32

印 张:8.5 字 数:210 千字 插 页:1

版 次:1999 年 6 月第 1 版 1999 年 6 月第 1 次印刷

印 数:0001-2000 册

ISBN 7-5430-1933-7/F·145

定 价:12.50 元

版权所有·翻印必究

如有质量问题,由承印厂负责调换。

序 言

当前,我国的保险事业正处在全面发展时期,随着我国经济体制改革不断深入,不少新问题有待于保险实际工作者和理论研究者进一步研究和探讨。

保险作为一种特殊的社会经济现象,它的成因和发展,既是社会经济活动的必然结果,也是处于社会活动中的人们某种特定需求的必然反映。因此,保险经济现象,不仅主要受社会发展规律、经济活动规律等社会生活规律的支配,而且还受人的需要、动机、兴趣、个性等心理活动的制约。所以,运用心理学的科学方法和心理学研究的最新成果来研究保险经济现象,显然是十分必要的。这本《保险经营心理学》,无论对目前我国保险工作实践,还是对保险理论研究和专业教学工作,都有参考价值,有助于人们全面了解、深入认识保险经济现象,有助于保险实际工作方法、技巧的提高和保险经营管理工作的进一步科学化、现代化。

该书比较系统地运用现代心理学的理论和方法,对保险经济现象和经营管理等实际问题进行了广泛深入地研究,使人们在保险学传统的研究之外,又获得了一个认识保险或从事保险业务活动的新方法、新手段。我相信,由心理学理论工作者和保险实际工作者携手合作、共同研究并撰写的这本新作,必将使我国的保险实际工作者和理论研究者大开眼界,从中得到裨益和启发。

徐鹏航

目 录

序 言	(1)
第一章 绪论	(1)
第一节 什么是保险经营心理学	(1)
一 保险经营心理学的研究对象	(1)
二 保险经营心理学研究的具体问题	(4)
三 保险经营心理学的特点	(6)
第二节 保险经营心理学的任务	(7)
一 解释、说明、预测保险心理活动的形成与发展	(8)
二 探索并总结有助于保险经营工作的心理方法	(9)
三 促进保险学理论和心理学理论的发展	(10)
第三节 保险经营心理学的研究方法	(11)
一 对科学方法的认识	(11)
二 保险经营心理学的研究方法	(12)
第二章 保险活动的心理基础	(17)
第一节 人的需要	(17)
一 马斯洛的需要层次论	(18)
二 需要的产生及其特点	(21)
第二节 安全需要	(23)
一 安全需要的实质	(24)

二	安全需要种类的划分	(25)
三	安全需要的激起	(27)
四	安全需要与保险活动的关系	(29)
五	我国现阶段人们安全需要的特点	(30)
第三节	保险动机	(32)
一	保险动机概述	(32)
二	影响保险动机形成的因素	(34)
三	保险动机的激发	(36)
四	保险动机的考察	(37)
第三章	灾害心理	(40)
第一节	灾害的概述	(40)
一	灾害的含义	(40)
二	灾害发生的原因	(41)
三	灾害的性质与特点	(41)
第二节	灾害引起的心理反应	(43)
一	受灾人的心理反应	(43)
二	旁观者的心理反应	(45)
三	社会组织心理反应	(48)
第三节	灾害激起的社会效应	(49)
一	流言	(50)
二	攻击与亲和	(53)
第四节	灾害后的保险效应	(54)
一	受灾后保险效应的特点	(55)
二	影响灾害后保险效应的因素	(57)
三	受灾后保险效应的社会作用	(58)
第四章	保险行为及其控制	(60)
第一节	影响保险行为过程的因素	(60)
一	认知过程	(61)

二 情感过程	(64)
三 意志过程	(66)
四 社会存在	(72)
五 社会意识	(75)
第二节 保险行为过程的个性特点及心理表现	(77)
一 保险行为过程的个性特点	(77)
二 保险行为过程的心理表现	(81)
第三节 保险行为的控制	(84)
一 制度控制	(84)
二 舆论控制	(86)
三 人际关系控制	(87)
第五章 保险市场经营心理	(89)
第一节 保险市场的特点与经营思想	(89)
一 保险市场的特点	(89)
二 保险市场的经营思想	(93)
第二节 保险市场经营环境的心理分析	(96)
一 人口环境的心理分析	(97)
二 经济环境的心理分析	(98)
三 自然环境的心理分析	(99)
四 技术环境的心理分析	(100)
五 政治和法律环境的心理分析	(101)
六 社会文化环境的心理分析	(102)
第三节 保险市场经营战略计划的制定过程	(103)
一 保险市场经营调查	(103)
二 保险市场经营预测	(109)
三 保险市场经营决策	(112)
第六章 保险展业心理	(118)
第一节 保险展业概述	(118)

一	保险展业的含义	(118)
二	保险展业的基本方式	(119)
三	保险展业活动过程的模式	(120)
第二节	增进保险展业活动过程的心理方法	(122)
一	增进接近过程的心理方法	(122)
二	增进交流过程的心理方法	(125)
三	增进作用过程的心理方法	(127)
第三节	大规模保险展业的活动技巧	(129)
一	活动技巧的特征	(130)
二	运用活动技巧的心理原则	(134)
第四节	保险展业人员的任务、选拔和培训	(137)
一	保险展业人员的工作任务	(137)
二	保险展业人员的选拔	(138)
三	保险展业人员的培训	(143)
第七章	保险防损和理赔心理	(147)
第一节	保险防损心理	(147)
一	投保人的基本类型	(148)
二	不同类型投保人的心理特点	(150)
三	不同类型投保人的心理原则	(152)
四	保险防损工作的心理原则	(153)
五	保险防损工作的心理方法	(155)
第二节	保险理赔心理	(159)
一	报损索赔者的态度分析	(160)
二	查勘定损中的心理问题	(162)
三	增强给付赔款效果的心理方法	(168)
四	处理争议的心理原则	(171)
第八章	保险宣传心理	(173)
第一节	宣传活动的特点和基本要求	(173)

一	宣传活动的特点	(173)
二	宣传活动的基本要素	(175)
第二节	保险宣传的一般形式	(178)
一	人员宣传	(178)
二	新闻宣传	(182)
三	广告宣传	(186)
第三节	保险宣传的情境与时机选择	(189)
一	保险宣传的情境	(189)
二	保险宣传的时机选择	(192)
第四节	保险宣传的心理策略	(194)
一	宣传内容及组织的心理策略	(194)
二	宣传者的心理策略	(195)
三	宣传情境的心理策略	(196)
第九章	保险企业管理心理	(198)
第一节	保险企业的管理思想	(198)
一	人性的假设及其管理思想	(199)
二	现代保险企业的管理思想	(204)
第二节	保险企业管理中的激励问题	(211)
一	激励的基本理论	(211)
二	保险企业管理实务中的激励原则与方法	(215)
三	保险企业管理实务中的挫折与冲突问题	(221)
第三节	保险企业的组织结构心理	(227)
一	传统组织结构的基本形式及问题分析	(228)
二	现代组织结构的形式	(231)
三	保险企业的组织发展	(233)
第十章	保险人员的职业素质及培训方法	(239)
第一节	保险职业素质的含义及其构成	(239)
一	保险职业素质的含义	(239)

二 保险职业素质的构成	(240)
第二节 保险人员的职业素质	(241)
一 领导人的职业素质	(241)
二 职能管理技术人员的职业素质	(249)
三 业务管理人员和业务人员的职业素质	(250)
第三节 保险人员职业素质的培训方法	(252)
一 成就需要的培训	(253)
二 敏感性训练	(254)
三 方格训练	(256)
四 TA 训练	(258)
后 记	(262)

第一章 绪 论

我国的保险事业正处于全面深入的发展阶段,其经营实践所面临的许多实际问题,向我们提出了开展保险经营心理学研究的迫切任务。保险是人们在分散危险组织经济补偿过程中,对剩余价值进行再分配所产生出来的人与人之间的一种经济行为。这种经济行为与人类其它行为一样,是在其活动主体的一系列心理活动的支配下发生的。心理活动不仅仅是人们关于客观现实的主观映象,更是人们对于自身行为最直接的一种内部操纵力量。现代保险经营实践表明,谁能够深刻认识并充分利用这种内部操纵力量,谁就能够在保险市场经营中稳步发展。而对于那些在保险市场经营中屡遭败绩的人们来说,失败的最根本的原因之一,就在于他们未能真正认识或有效地利用这种内部操纵力量。这种实际情形,客观上要求保险工作者必须借助于现代心理科学的理论、方法和技术去解决他所面临的种种具体问题。保险经营心理学的研究正是为顺应和满足这种客观需求而展开的,它将有助于保险理论和方法的进一步科学化、实用化。

第一节 什么是保险经营心理学

一、保险经营心理学的研究对象

任何一门科学都有其自身特定的研究对象。毛泽东指出:“科学研究的区分,就是根据科学对象所具有的特殊的矛盾性。因此,

对于某一现象的领域所特有的某一种矛盾的研究,就构成某一门科学的对象。”^① 这里的所谓矛盾,也就是指事物的活动规律。保险经营心理学的研究对象,必定是保险经济行为中的某一种活动规律,那么,这是一种什么样的活动呢?

一般说来,自然社会中的活动规律主要包括非人类的自然活动规律和人类的心理活动规律。这是两类在某些方面相同,但在某些方面又完全不同的活动规律。就它们的具体表现形式而言,非人类的自然活动规律具有独立于人类意识活动之外的客观实在性,如春夏秋冬的周而复始,天体地壳运动与演变,物种的繁衍生息等等,是不为人类的愿望和需要所左右的。“它们既不是慈善的,也不是恶毒的,它们没有意图、目的、目标或官能(只有生物才有意图)。它们没有意动和表达感情的倾向。假如整个人类都消失了,这些实在仍然存留——这并不是不可能发生的事情。”^② 而人类的心理活动规律则具有受人类意识活动操纵的主观能动性,如人对事物的认识、态度及其活动方式等等,无不带有人类的愿望和需要的浓厚色彩,它们存在于人的活动之中,离开了人,它们也就无从存在了。非人类的自然活动规律和人类的心理活动规律相互影响、互相交织,统一于人类社会活动的各个领域,进而衍生出一系列社会活动规律,如经济活动、政治活动、文化活动等方面的规律。保险活动作为人类中的一种特殊经济现象,同样是受其所特有的非人类的自然活动规律和人类的心理活动规律共同制约的,因而,从事这样一种复杂的经济活动,不仅需要认识和掌握非人类的自然活动规律以及保险经济活动规律,同时还需要认识和把握人类的心理活动规律。

对于保险活动中所体现的经济关系及其发展规律的研究,是现代保险学的主要研究对象。而从保险经济规律出发,来研究保

^① 《毛泽东选集》一卷本,第297页。

^② 《动机与人格》[美]马斯洛著,许金声等译,华夏出版社1987年版,第7页。

险经营实践的理论和方法,则是现代保险经营学的主要的研究内容。但无论是保险学,还是保险经营学,它们主要涉及的是保险活动本身,即以保险活动中的非人类的自然活动规律和社会活动规律为主要研究对象。尽管在它们的研究中不乏有关保险经济行为中的人的某些心理活动现象的分析和研究,但那只是零碎的、片面的,缺乏应有的系统性和完整性,因而也就不能形成对保险经济行为中人的心理活动规律的科学研究。事实上,这也不是它们的研究任务。

而关于保险活动中人的心理活动规律的研究,乃是保险经营心理学所研究的主要对象。它主要涉及的是处于某种社会情境之中的参与保险活动或受其影响的个人。虽然,人的心理活动规律与非人类的自然活动规律有着千丝万缕的联系,并最终受到它们的制约,但就如人的愿望、担忧、梦想、希望不同于卵石、电线、温度或原子一样,人的心理活动规律有其自身所特有的表现方式或运动形式,它是一种较为特殊的矛盾或规律。对于这样的一种矛盾或规律,必须以与其相适应的方式进行研究。

科学研究的意义和价值,不仅在于它能说明某一现象或问题,而且在于它能针对这一现象或问题提出各种有效的解决方法,更在于它能帮助人们探索未知的东西,获取新的知识,提高实践活动的能力,这是社会生产和生活赋予现代科学研究的主要任务。因此,保险经营心理学就不能只限于研究在保险活动中表现的心理规律,也不能只限于揭示某些因素对人的心理的作用,它还必须制订出有利于保险活动的专门的心理学方法,为从事保险工作的人们提供专门的适合于人的心理活动特点的活动措施,用以提高人们从事保险经营活动的能力。

概而言之,保险经营心理学是研究保险经济行为中人的心理活动规律,以及用心理科学的方法改进保险工作,提高保险经营活动效率的一门科学。

二、保险经营心理学研究的具体问题

保险经营心理学研究的是保险经济行为中人的心理活动产生及其变化发展的规律。

人的心理活动是多种多样和错综复杂的,它可以分为心理过程和个性心理两大方面。心理过程是心理活动的主要方面,是心理活动的不同形式对现实的动态反映,它包括认知过程、情感过程和意志过程三个既相互区别、又相互联系的方面。认知过程是人脑的信息加工活动,如感觉、知觉、记忆、想象和思维等,在内容上都是人脑关于客观事物的主观映象,是个人的认识系统。人在认识客观事物时所产生的态度和主观体验,如满意、喜欢、厌恶和忿怒等,就是情感过程,它是构成个人动力系统的一部分。人认识客观事物,自觉地确定目标,克服困难,力求加以实现的心理活动过程,就是意志过程,它是个人身心活动的调节系统。

个性心理是心理活动的另一个重要方面,它包括个性倾向性和个性心理特征两个彼此联系、相互依赖的方面。个性倾向性是人对客观事物的态度和行为的积极特征,如需要、动机、兴趣、理想、信念和世界观等,它是决定个人的态度、积极性和选择性的主要动力系统。个性心理特征是一个人较为稳定的心理特点和独特表现,如能力、气质和性格等,它表明着个人的典型心理活动和行为方式。

人的活动的这两个方面,即心理过程和个性心理,是密切联系、互相影响的,二者统一于每一个具体的人的心理活动之中,是构成个人心理活动的不可分割的整体内容,只有对心理过程和个性心理进行全面系统地考察,并将二者综合起来,才能掌握人的心理全貌及活动规律。

因此,研究保险经济行为中人的心理活动规律的主要线索是人的心理过程和个性心理的各个方面。然而,实际保险活动中的

人是多方面的,既有保险人,又有投保人,还有许许多多潜在的投保人。保险经营心理学是不是要对所有这些人的心理过程和个性心理逐一进行研究呢?不是的。保险经营心理学只是研究那些与保险活动有关的,并对保险经营活动的形成与发展变化产生直接作用或重大影响的人的心理过程和个性心理的某些方面。具体地说,它着重于研究以下几个方面的心理问题。

(一)保险心理

主要包括保险活动的心理基础、灾害心理、保险行为及其控制等具体内容。研究保险心理的目的在于揭示保险经济行为以及形成和发展变化的心理活动方面的规律性,并在分析和研究我国现实社会条件下人们保险心理和行为的一般表现及特点的基础上,对其未来发展变化的可能性进行科学的探讨。这是保险经营心理学研究的基本内容。

(二)保险经营心理

包括保险市场经营心理、保险展业心理、保险防损和理赔心理、保险宣传心理等具体内容。它不仅具体地分析和说明某些因素对投保人的心理的作用,以及投保人所表现出来的具体的社会心理现象,更着力于研究如何运用现代心理科学的理论、方法和技术解决保险市场经营中迫切的实际问题。这是保险经营心理学研究的主要内容。

(三)保险企业的管理心理

主要包括保险企业管理心理、保险人员的职业素质及培训等具体内容。这是保险经营心理学研究的重要内容。它通过对保险企业的管理思想、方法、组织结构、激励方法、职工的素质及培训等理论和应用问题的分析和研究,为保险企业的管理工作,特别是怎

样充分调动或激发保险职工的积极性提供科学的方法和指导。

三、保险经营心理学的特点

保险经营心理学是心理学科的一个分支。它是为着更有效地从事保险工作而加以运用的心理学体系,它的研究主要是建筑在现代心理科学理论的基础之上的,同时,出于实际的研究需要,它还不同程度地吸取了保险学、保险经营学、市场学、传播学、管理学等有关学科领域的知识。但这并不意味着保险经营心理学只是将现有的各种心理学理论和其它学科的某些理论简单、机械地加以拼凑起来的一门学科,而是真切地表明了现代社会科学研究的一个共同特点,这就是综合性和开放性。因为,任何一种社会化的活动都不可能是一个孤立进行的封闭系统,各活动之间并不互相排斥、互不相干,而是互为条件、彼此包容的。正如美国著名的社会心理学家谢里夫(M. sherif)所阐述的:“任何社会情境都包含可供各种社会科学家进行研究的成份,如供社会学家,政治学家,人类学家等等进行研究的成份,如果我们要掌握社会情境中各种因素的本质与影响范围,我们就必须向这些有关的社会科学借用某些东西。”

保险经营心理学是在科学向精细化方向发展、学科间的相互渗透不断加强的条件下,顺应保险领域的特殊需要而产生和发展起来的。它着重解决的是现有学科未曾触及或虽已触及却未能作全面系统研究的某些保险问题,如安全需要、保险动机、灾害心理、保险行为等等,这些问题便构成了保险经营心理学独特的研究对象。不仅如此,它同时也注意到对较为普遍的但于保险活动具有极大影响的实际应用问题的研究,如市场经营、激励方法、宣传方式、职业培训等。而这部分问题的研究结果在某种程度上具有超前于现有的理论研究,或比现有的各种理论和方法更适合于保险活动的特点与实际情形。这样一来,关于保险经营心理学的研究,

既填补了科学研究在保险活动心理方面的空白,又深化、丰富和发展了心理学的理论体系,因而,它具有较强的理论研究价值和实际应用价值。

保险经营心理学由于与保险活动的现实问题决然不可分离,所以它不可能超越一定的社会历史条件和文化背景。因此,在我国社会主义初级阶段的历史条件下来研究我国的保险心理问题,也就必然是针对我国现实的保险活动内容所进行的,并由此在具体内容上,也必然是根据我国保险活动中所出现的问题的轻重缓急及其与人的心理的相关程度而有所取舍的。在这里,我们并不是以此为由来回避对某些初露端倪的问题进行研究。而是因为,一方面科学的研究要有足够的事实材料作为依据,而不能仅凭偶尔出现的某些事实、现象,或零星的材料妄加研究,否则,其结果就难以成为具有指导实际活动的有普遍价值的东西。另一方面,保险活动中的某些具体问题,如保险资金的运用等,显然与人的心理活动的相关程度较低。事实上,这些问题完全可以由现有的某些科学理论和方法,如信贷、投资等,予以解决。但我们深信,随着我国保险事业的广泛深入发展,必将出现许多我们现在尚无法掌握或未曾预料到的新的心理问题,因此,人们对于保险经营心理学的研究也必将随之扩展,并使其更加充实和完善。

第二节 保险经营心理学的任务

保险经营心理学是建立在心理学科和保险工作之间的一门应用学科。它的基本任务是,在理论研究服务于社会生产与生活需要的思想指导下,运用心理学的原理和方法去研究保险经营心理的形成和发展变化的原因、过程并探索保险的心理规律,为保险工作的方法和保险经营的方向提供心理学依据,为我国保险事业的顺利发展服务。