

银行实用心理学

张福荣 苏爱军 编著

大连海运学院出版社

92
F83-05
1

2

YDL4/10

银行实用心理学

张福荣 编著
苏爱军



3 0116 2682 1

大连海运学院出版社

1992年7月·大连

913049



(辽)新登字11号

银 行 实 用 心 理 学

张福荣 苏爱军 编著

责任编辑：刘明凯 封面设计：肖 明

大连海运学院出版社出版、发行

丹 东 日 报 印 刷 厂 印 刷

开本：850×1168 1/32 印张：17.25 字数：443千

1992年7月第1版 1992年7月第1次印刷

印数：5000 定价：10.50元

ISBN 7-5632-0418-0/Ⅹ·16

内 容 提 要

本书是国内首次对银行活动中的心理现象进行系统研究的著作。其主要内容包括客户心理学和银行工作者心理学两大部分。其中，客户心理学的内容有：储户心理，证券投资者心理，会计、出纳、计划等业务的柜台客户心理和信贷业务客户心理；银行工作者心理学的内容有：银行工作者的基础心理，银行工作者的服务心理，银行工作者的关系心理，银行工作者的差错心理。

本书可供广大金融战线上的干部、职工和大中专院校金融专业师生阅读，也可供广大读者丰富金融知识来阅览。

序

建国以来，我国银行事业有了很大的发展，在国民经济建设中发挥着越来越重要的作用。可以说银行作用发挥的怎样将对社会主义现代化建设产生很大影响。而银行工作者自身素质的高低，与银行事业的发展有着十分密切的关系。应当看到，在实际工作中，尽管我们认识到了抓银行各项业务工作的重要性，但是对提高银行工作者自身素质的重要性还认识不足，重视不够。所以，有的单位由于工作人员的素质不高，而影响到该行的效益，影响到银行的发展。因此，提高银行工作者自身素质，特别是提高银行工作者心理素质，就成为摆在我们面前一项很重要的工作了。张福荣、苏爱军二同志合著的《银行实用心理学》无疑成为提高银行工作者心理素质的一个有力工具。

这本书对银行活动中心理活动规律进行了比较系统的研究。作者在书中系统介绍了客户心理和银行工作者心理等银行活动中一系列心理学问题。如在客户心理中，系统地介绍了储户心理，证券投资者心理，会计、出纳、计划等业务的柜台客户心理、信贷业务客户心理；在银行工作者心理中介绍了银行工作者的基础心理，银行工作者的服务心理，银行工作者的关系心理和银行工作者的差错心理。

作者在书中以辩证唯物主义和历史唯物主义为指导，在总结和概括银行活动中心理现象基本规律的基础上，对银行心理学的基本体系提出了具有开拓性的构想，该书的出版有益于提高银行工作者的政治素质和业务素质。

穆文德

1992.5

目 录

序

第一章 绪论.....	(1)
第一节 什么是心理学.....	(1)
第二节 什么是银行实用心理学.....	(6)
第三节 银行实用心理学的意义.....	(8)
第四节 银行实用心理学的研究方法.....	(11)

上篇：客户心理学

第一部分 储户心理

第二章 影响储户储蓄行为的心理因素.....	(20)
第一节 储户的心理过程与储蓄行为.....	(20)
第二节 储户的储蓄动机与储蓄行为.....	(25)
第三节 储户的储蓄需要与储蓄行为.....	(36)
第四节 储户的个性心理特征与储蓄行为.....	(39)
第三章 储蓄种类与储户心理.....	(44)
第一节 设计储蓄种类的意义.....	(44)
第二节 设计储蓄种类的指导思想和原则.....	(47)
第三节 设计储蓄种类的心理策略.....	(50)
第四节 储蓄种类对储户心理影响的具体分析.....	(53)
第五节 现有储户储蓄存款的种类分析.....	(74)
第四章 储蓄政策与储户心理.....	(79)
第一节 储蓄政策的概述.....	(79)

第二节	我国高储蓄政策的重大意义	(84)
第三节	我国高储蓄政策对储户心理产生的影响	(88)
第四节	日本的储蓄政策及其对我们的启示	(94)
第五章	储蓄利息与储户心理	(101)
第一节	储蓄利息的意义和作用	(101)
第二节	储蓄利率与心理动机	(102)
第三节	制定储蓄利率的心理策略	(104)
第四节	近年来储蓄利率几次调整后对储户心理影 响的具体分析	(106)
第六章	居民收入与储户心理	(119)
第一节	居民收入与储蓄的一般概况	(119)
第二节	农民收入与储蓄心理	(129)
第三节	个体户收入与储蓄心理	(133)
第七章	储户的储蓄与消费的心理研究	(138)
第一节	储蓄与消费的定义辨析	(138)
第二节	消费对储蓄的影响	(145)
第三节	储蓄与消费的心理关系	(148)
第四节	根据消费心理开展储蓄的心理策略	(150)
第五节	消费与储蓄关系的调查研究	(153)
第八章	物价与储户心理	(161)
第一节	物价与储蓄的关系	(161)
第二节	根据价格心理开展储蓄的心理策略	(168)
第三节	储蓄与物价关系的具体研究	(169)
第九章	其它社会因素与储户心理	(174)
第一节	家庭对储户储蓄行为的影响	(174)
第二节	关系群体对储户心理的影响	(178)
第三节	社会阶层对储户心理的影响	(183)
第四节	社会文化对储户心理的影响	(185)

第五节 政治形势对储户心理的影响	(193)
------------------------	-------

第二部分 证券投资者心理

第十章 证券投资者心理的一般概述	(202)
第一节 证券的一般概述	(202)
第二节 证券投资者的心理动机	(217)
第三节 证券投资者的心理观念	(220)
第四节 证券投资者投资时的思维方式	(231)
第五节 证券投资者投资时产生的心理现象	(234)
第十一章 证券投资者的市场心理	(239)
第一节 证券投资者的分析方法与市场心理	(239)
第二节 证券投资的时机与市场心理	(258)
第三节 证券投资的风险与市场心理	(269)

第三部分 其它客户心理

第十二章 会计、出纳、计划等业务的柜台客户心理 ...	(284)
第一节 会计、出纳、计划等业务的基本内容	(284)
第二节 会计、出纳、计划业务的柜台客户心理 ...	(287)
第十三章 信贷业务客户心理	(291)
第一节 信贷业务的基本内容	(291)
第二节 信贷业务的客户心理	(293)

下篇：银行工作者心理学

第十四章 银行工作者的心理品质	(297)
第一节 知觉的品质	(297)
第二节 记忆的品质	(304)
第三节 注意的品质	(310)
第四节 思维的品质	(317)

第五节	情感的品质	(323)
第六节	意志的品质	(327)
第十五章	银行工作者的职业道德	(331)
第一节	银行工作者职业道德的概述	(331)
第二节	银行工作者职业道德的基本规范	(338)
第三节	加强银行工作者职业道德建设的主要 途径	(345)
第十六章	银行工作者的宣传艺术	(349)
第一节	银行宣传工作的重要意义	(349)
第二节	银行宣传工作的任务和内容	(351)
第三节	银行工作者宣传工作的艺术	(354)
第四节	银行工作者进行宣传时应采取的心理 策略	(372)
第十七章	提高银行工作者服务质量的心理学依据	(375)
第一节	提高银行工作者服务质量的基本条件	(376)
第二节	提高银行工作者的服务艺术	(385)
第十八章	银行工作者的人际交往	(401)
第一节	人际交往的概述	(401)
第二节	影响人际交往的因素	(403)
第三节	人际交往建立的条件	(410)
第四节	人际交往的类型	(415)
第五节	人际交往情境下的个人行为反应	(419)
第六节	人际交往的障碍	(423)
第七节	人际交往的技巧	(425)
第十九章	银行管理者心理	(431)
第一节	管理者心理的一般概述	(431)
第二节	银行管理者的心理品质	(440)
第三节	银行管理者权威的形成和巩固	(449)

第四节	银行管理者怎样运用心理学知识管理	
职工		(452)
第二十章	银行工作者的集体心理	(459)
第一节	群体凝聚力的一般理论	(459)
第二节	银行工作者集体的心理功能	(469)
第三节	影响银行工作者集体行为的社会心理	
因素		(472)
第四节	银行工作者集体的士气	(476)
第二十一章	银行管理者与职工的心理协调	(481)
第一节	管理者与被管理者心理互动的一般理论	(481)
第二节	银行管理者与职工在集体中呈现出的心理	
特征		(488)
第三节	银行管理者与职工心理协调的实现	(494)
第二十二章	银行工作者的人才开发	(501)
第一节	人才开发的概述	(501)
第二节	银行工作者的人才素质	(503)
第三节	银行工作者的人才结构	(506)
第四节	银行工作者的人才开发	(509)
第二十三章	银行工作者的差错事故及其矫正	(513)
第一节	银行工作者差错事故的表现方式	(513)
第二节	银行工作者出差错事故的原因	(523)
第三节	银行工作者差错事故的矫正方法	(534)
后记		(540)

第一章 绪 论

第一节 什么是心理学

在探讨银行实用心理学问题时，我们必须首先要了解和弄懂什么是心理学，这样才能为我们学习和掌握银行实用心理学奠定基础。

一、心理学的定义

心理学是研究心理现象的科学。

人的心理现象是我们大家都非常熟悉的。在我们的日常生活中，清醒着的人们时时刻刻都在产生着心理现象。如，听到鸟儿的叫声，看到眼前美好的自然风光，感觉到天气的冷热，用手触摸到物体的光滑，到花房里闻到鲜花的芳香，以及认识到某人的好坏，性格的急躁程度，对问题的反映速度，认识问题的深刻程度，处理问题的能力等，这些都是日常生活中常见的心理现象，都是心理学所要研究的内容。因此说，心理学就是研究这些心理现象的科学。

二、心理学的内容

心理学主要可以分成两大部分，即心理过程和个性特征。

(一) 心理过程

心理过程又可以分成三个部分，它包括认识过程、情感过程

和意志过程。

1. 认识过程

认识过程就是人在认识客观世界的同时所产生的心理活动的过程。如我们对周围的事物用眼看、用耳听、用鼻嗅、用手触摸，这就产生了感觉和知觉。感觉和知觉是最初的心理现象。我们不但对当前的事物通过视、听、嗅、摸等活动能感知它，而且感知以后还能记住它，即使离开这些事物，我们还能回忆起来。把经历过的事物记住，并能回忆起来，这是记忆现象。

人不仅能通过记忆记住一些事物，而且还能想象出自己未经历过的事物。如根据一定的材料，我们能想象出原始人的生活形态，或者想象出北极风光。这种在我们头脑里构成的各式各样的新形象的活动，就是想象活动。

如果我们透过许多直接、具体、形象的材料，去认识事物发生发展的规律，认识事物的本质，那就需要一番思考，即用头脑进行分析、综合、判断等心理活动。这种思考活动是思维、感觉、知觉等反映出来的是事物的表面的、外在的现象，是认识的初级阶段，即感性认识阶段；而通过思维反映出来的则是事物的内在的本质的规律，是认识的高级阶段，即理性认识阶段。

所以，认识过程就包括感觉、知觉、记忆、想象和思维。通过这几个环节，我们就可以弄清客观事物。

2. 情感过程

人在认识客观事物的同时，就会对它产生一定的态度或体验。人并不是漠然地无动于衷地来认识事物的，人在认识事物的过程中总会产生各种各样的态度或体验的。如两人通过一定时间的交往，彼此有了好感，这就是一种情感。我们日常所熟悉的喜、怒、哀、乐、憎、爱等都属于情感的范围。

3. 意志过程

一个人为了要达到一定的目的，因而自觉地、坚持地、深思

熟悉地所进行的活动，就是意志行动。一个人在从事某种意志行动时，首先要确定目的，下定决心，并且要根据实际的情况，选择有效的方法，然后就要执行已有的计划，来达到既定的目的。这种下定决心，选择方法和执行计划的整个心理过程，就叫做意志过程。一个人在从事任何意志行动的过程中，是必然会碰到一定困难的，人在这种行动的过程中所表现的那种坚持目的和克服困难的主观能动作用，就叫做意志。

认识、情感和意志等三种过程绝不是彼此孤立地进行着的。我们在认识过程和意志过程中总会发生一定的情感；我们在进行任何的意志行动时，总是从一定的认识和情感出发的；我们的意志和情感又都可以对认识过程发生各种不同的影响。例如，一个意志坚强、情感充沛的人，才可能锲而不舍地去思考一个复杂困难的问题；一个人只有对自己所要达到的目的具有深刻的认识和充沛的情感，才可能百折不挠地表现出坚强的意志；一个具有正确的观点和坚强的意志的人，才会随时对各种事物体验到健康的情感；我们在碰到一个难题时，就会体验到某种不愉快的情感；及至通过意志行动把难题解决之后，就必然会体验到某种轻松愉快的情感。总之，认识、情感和意志三者是密切地联系着的，人的各种不同的心理过程总是统一地进行着的。

（二）个性特征

人在社会生活中，不仅有各种心理活动，表现出各种各样的心理过程，在产生这种过程中，人与人之间还表现出各种不同的特点，这些特点就是人的个性特征。个性特征也可以分成两大部分：即个性意识倾向性和个性心理特征。

1. 个性意识倾向性

人的个性意识倾向性就是人在产生各种心理活动时所具有的不同的指向和倾向的程度。因此，个性意识倾向性是人进行活动的基本动力，也是个性结构中最活跃的因素。它表现在对认识和

活动的对象的趋向和选择上，其中包括需要、动机、爱好、兴趣、理想、信念和世界观。

需要是指有机体因缺乏某种重要刺激，因而引起有机体的紧张状态，即有机体与环境之间形成的不平衡状态。动机是一种由需要所推动的，达到一定目标的行为动力，它起着激起、调节、维持和停止行为的作用。爱好是指人的活动需要的情绪表现，即在一定情况下亲自去从事某种活动的倾向。兴趣是指人的认识需要的情绪表现，它是积极探究某种事物的认识倾向。爱好与兴趣的共同点是：客体或活动对人具有意义和情绪上的吸引力；不同点是：兴趣是认识的倾向，爱好则是活动的倾向。兴趣往往指向提供新异刺激的对象，爱好则指向于活动本身的反复。理想是指与愿望相结合并指向于未来的、符合事物发展规律的想象。信念是指主体对于自然和社会的某种理论、原理、思想见解坚信无疑的看法，它是人们赖以从事实践活动的精神支柱，是人的自觉行动的激励力量。世界观是指人们对世界总的看法。

2. 个性心理特征

每个人是作为个体而存在的，人的一切心理过程的生产总是在具体的个体身上进行的。而个体的心理活动，既体现着人的心理过程的一般规律，又具有他个人自己的特点。这种个性心理活动的特点，在长期的生活实践中逐步固定下来，具备了经常的、稳定的性质。这种在个体身上表现出来的经常的、相对稳定的心理特点，就称为个性心理特征。只有一个人的某种心理活动的特点是经常出现的，比较稳定的，才能说这些特点是他的个性心理特点，那些偶然的、一时性的心理活动的表现不能算是他的个性特征。人的个性心理特征是多种多样的，一般把它分为能力、性格和气质。

能力是指一个人成功地完成某种活动所必需具备的那些心理特征。能力作为一种个性心理特征，它总是和人的一定活动联系

在一起的。因此，提到人的能力，就必然是指从事某种活动的 ability，即“做什么”的能力，如绘画能力、写作能力、操作能力等等。独立于具体活动之外的抽象的能力是不存在的。同时，能力总是伴随着感觉、知觉、记忆、想象和思维等心理过程而产生的，脱离心理过程的独立能力也是没有的。

性格是指人的稳固的态度体系以及与之相适应的习惯化的行为方式所表现出的心理特征。如有的人勇敢，有的人懦弱；有的人骄傲自大，有的人谦虚谨慎；有的人大公无私，有的人利欲熏心等等，这些都是不同性格的表现。

气质是人的高级神经活动类型的心理表现，是一个人心理活动的动力特征。所谓心理活动的动力特征，是指心理过程发生的速度和稳定性（例如，知觉的速度、思维的灵活程度、注意集中时间的长短）心理活动的强度（例如，情绪的强弱、意志努力的程度）、以及心理活动的指向性特点（如倾向于外部事物、力求从外界获得新印象；或者倾向于内部过程，经常体验自己的情绪，注意自己的思想和印象）等动力方面的特点。

心理学研究的心理过程和个性特征是密切联系不可分割的，是同一现象的两个不同方面。第一，个性特征是通过心理过程而形成的，没有对客观事物的认识，没有对外界事物的情感体验，没有对现实事物积极改造的意志活动，个性特征便无由形成；第二，已经形成的个性特征反过来又制约着心理过程，在心理过程中表现出来。例如，兴趣爱好不同的人，对事物的认识和情感体验就不同；能力不同的人，对事物的认识可能就有所不同；性格不同的人，情感的表现也有所不同；有勤奋勇敢性格特征的人，也就常有坚强的意志活动。所以，心理过程和个性特征是既有区别又有联系的一个统一体，是心理活动不可分割的两个方面。

第二节 什么是银行实用心理学

一、银行实用心理学的定义

银行实用心理学就是研究人在银行的实际活动中产生的心理现象的科学。

要想了解银行实用心理学，首先要掌握银行的基本职能。银行的职能有如下几种：

第一，吸收存款。即在不变更资金所有权的情况下，将社会各单位、各企业和居民个人暂时闲置的资金，聚集到银行。存款是银行最重要的资金来源，是银行业务活动的基础。

第二，发放贷款。即在不变更资金所有权的情况下，通过约定期限和利息的方式，将货币资金供给企业、单位或个人使用的业务活动。贷款是银行获取利息参与社会利润分配的主要业务，在银行各项资产业务中占有最重要的地位。

第三，创造信用流通工具。银行在充当信用中介之中，逐渐产生了这一职能。起先仅是向客户开出可以兑换成金属货币的银行券、支票，随后是靠国家政权的力量强行发行纸币现钞，以至近年流行的信用卡为支付凭证。

第四，办理资金结算。由于银行作为信用中介，国民经济各部门、各单位都要在银行开立帐户。各单位之间由于劳务供应、商品交易及款项缴拨等所引起的资金往来，除一部分以现金支付外，绝大部分要通过企业单位在银行的帐户办理转帐。

此外，银行作为全社会的簿记机关，随着经济、金融的不断发展，逐步发展了代理国库券及商业票据办理承兑贴现、再贴现等多种职能。

从上述分析中我们知道，银行的职能主要是吸收存款、发放

贷款、创造信用流通工具以及办理资金结算业务等。来银行办理这些业务的人员是银行客户，他们在办理各项业务的过程中会产生各种各样的心理现象，这属于银行心理学所要研究的范畴。银行中负责各项业务，为客户服务的是银行工作者，他们在银行从事各种工作时，在与客户打交道时，也会产生各种各样的心理现象，这些也属于银行心理学所要研究的范畴。从心理学角度来说，银行心理学是研究人的心理现象的科学，属于心理学的一个分枝；而从其研究的内容来说，又是专门研究在银行各项业务活动中人们所产生的心理活动规律，又属于银行学的一部分。因此，可以认为，银行心理学从其性质来看，它属于交叉学科，或者说是边缘学科。

二、银行实用心理学的基本内容

从上述分析中我们知道，银行实用心理学是研究在银行的各项业务活动中客户与银行工作者心理活动规律的科学。因此，银行实用心理学主要包括客户心理学和银行工作者心理学两大部分。

（一）客户心理学

客户心理学是研究客户在银行办理各项业务过程中所产生的心理活动规律的科学。从事存款的客户是储户，所以客户心理学包括储户心理。近年来随着人们金融意识的不断增强，人们已不满足于把钱只存入银行中，许多人开始从事购买各种有价证券等投资活动，所以客户心理学还包括来证券交易所从事投资的证券投资者心理。其它一些如会计、出纳、计划、信贷等业务也有客户，因此，客户心理学也研究这部分客户的心理。

所以，客户心理学主要研究储户心理、证券投资者心理和其它客户心理。由于储户和证券投资者在银行的客户中是以个人的身份出现，他们的心理活动往往涉及到他们生活的许多方面，因