

顾问：范来成

商业银行储蓄心理学教程

SHANGYE YINHANG CHUXU XINLIXUE JIAOCHENG

郭靖华 主编



0.48

海 潮 出 版 社

98
2830.48
74
2

YALCt/12

顾问：范来成

商业银行储蓄心理学教程

郭靖华 主编



3 0084 4110 1

海潮出版社

1997·北京



C

453545

内 容 提 要

商业银行储蓄心理学是把心理学的基本原理运用于商业银行储蓄工作的一门新兴的学科。本书论述了在市场条件下, 商业银行储蓄工作者如何运用心理学的基本原理做好银行储蓄工作, 这对商业银行储蓄工作有重要的指导意义。本书理论精当, 实践性强, 意义深远, 发人深醒。既可作为商业银行储蓄工作的领导者及基层储蓄工作者的参考读物, 又可作为银行储蓄业务培训教材, 还可供银行其他工作者借鉴。

商业银行储蓄心理学教程

郭靖华 主编

海潮出版社出版发行

(北京西三环中路19号 邮编: 100841)

新华书店经销

国防大学第二印刷厂印刷

开本: 850×1168 毫米 1/32 印张: 5 字数: 100 千字

1997年4月第1版

1997年4月北京第1次印刷

印数: 1—2000册

ISBN7-80054-855-4/G·117

定价: 14.00元

储蓄心理是作好商战。

银行储蓄工作的指南

朱经用 86.7.10.

研究商业银行储蓄心理学，
树立商业银行储蓄业务道德观念。

勾德斌 92.2

希聖高世張引儲蓄心理學

為儲蓄職共進誌作書貢獻

邵吉書

九七年三月

研究商业銀行儲蓄心理学，

做好商业銀行儲蓄工作。

— 董建红

97.3.11

主 编：郭靖华

副主编：(以姓氏汉语拼音序排列)

蔡长友	陈世星	董国胜	郭起华
郭丽华	郭成刚	华文远	李波
李柏衡	李书宏	李合顺	李新合
李龙生	吕清洲	刘哲	刘奇
刘小平	齐超	孙心宽	宋健
武合建	王向华	王德镶	谢朝林
徐振飞	徐气爽	夏乐甫	袁克训
张国梅	张学军	朱光玉	曾显胜

郭靖华简介

郭靖华，男，生于1949年10月20日，中国社会科学院研究生院研究生，中国农业银行河南省南阳分行干部培训中心高级讲师。中国江淮人文地理研究所研究员、中国经济地理科学家、中国科普作家、中国作家协会河南分会作家。

他紧密结合教学与商业银行改革、发展的需要，潜心金融理论的研究与探讨。新的观念不断涌现，新的著作年年问世。目前，已出版著作12部，主要有：《银行谋略》、《金融新语汇辞典》、《储蓄心理与公关》等。著作达1000万字以上。金融理论文章60多篇，金融新闻报道200多篇，金融电视专题片4集。论文载入全国金融系统最大的论文集——《中国金融文库》。著作《银行谋略》1993年在《南阳日报》连载；《储蓄心理与公关》1997年在《南阳晚报》连载。著作获全国大奖10项，报纸、电台、电视台对其事迹已作出40次报道，并载入5部典籍中。

前 言

遵照《中共中央关于加强社会主义精神文明建设若干重要问题的决议》中“以科学的理论武装人，以正确的舆论引导人，以高尚的精神塑造人，以优秀的作品鼓舞人，培育有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民”的精神，为更好地对商业银行储蓄工作者进行职业道德教育，经过长期的工作实践，著了这部《商业银行储蓄心理学教程》。

《商业银行储蓄心理学教程》是把心理学的基本原理应用于商业银行储蓄工作中的一门新兴的应用学科。全书共分十八章，分别讲述了感觉、知觉、观念、记忆、注意、思维、创造性思维、想象、言语、情感、意志、能力、技能、习惯、兴趣、气质、性格、人格等心理学特征及其基本原理，并探讨性地应用于商业银行的储蓄工作中。本书既论述了储户心理，也论述了储蓄员心理。书中不少事例来源于储蓄工作第一线，表现出稳固的实践基础，也使本书更显示出理论联系实际的重要特征。因而本书对基层储蓄工作有重要的指导意义，也是商业银行储蓄工作者职业道德教育的重要教材。

《商业银行储蓄心理学教程》还注意探讨储蓄工作领导者如何运用心理学原理的金钥匙去开启储蓄员的心扉，从而使储蓄员树立良好的职业道德观念，更好地做好我们

的储蓄工作。所以，这部书对储蓄工作的领导者也有一定的启迪作用。

商业银行储蓄职业道德教育任重而道远，决不可毕其功于一役。同时，由于作者水平有限，不足之处，在所难免，恳请读者不吝赐教。

中国农业银行河南省南阳分行培训中心主任郭绍斌、副主任杨宇等同志对本书的著述给予全力支持；

谨此，一并表示诚挚的谢忱！

郭靖华
1996.8.6

目 录

第一章 银行储蓄心理学的意义.....	1
一. 人的心理是大脑的机能.....	1
二. 人的心理在商业银行储蓄工作中的意义.....	2
第二章 感觉.....	5
一. 感觉.....	5
二. 感觉在商业银行储蓄工作中的意义.....	5
第三章 知觉.....	9
一. 知觉.....	9
二. 知觉在商业银行储蓄工作中的意义.....	9
第四章 观念.....	13
一. 观念.....	13
二. 观念在商业银行储蓄工作中的意义.....	14
第五章 记忆.....	17
一. 记忆.....	17
二. 记忆在商业银行储蓄工作中的意义.....	17
第六章 注意.....	26
一. 注意.....	26
二. 无意注意及其在商业银行储蓄工作中的意义.....	26
三. 有意注意及其在商业银行储蓄工作中的意义.....	32
四. 注意的分配与转移及其在商业银行工作中的运用...	34
第七章 思维.....	37

目 录

一. 思维.....	37
一. 思维在商业银行储蓄工作中的意义.....	38
第八章 创造性思维.....	49
一. 创造性思维.....	49
二. 创造性思维在商业银行储蓄工作中的意义.....	49
第九章 想象.....	59
一. 想象.....	59
二. 想象在商业银行储蓄工作中的意义.....	59
第十章 言语.....	63
一. 言语.....	63
二. 言语在商业银行储蓄工作中的意义.....	63
三. 形体语言及其在商业银行储蓄工作中的意义.....	72
第十一章 情感.....	79
一. 情感.....	79
二. 情感在商业银行储蓄工作中的意义.....	80
第十二章 意志.....	87
一. 意志.....	87
二. 意志在商业银行储蓄工作中的意义.....	87
第十三章 技能.....	95
一. 技能.....	95
二. 技能在商业银行储蓄工作中的意义.....	95
第十四章 能力.....	103
一. 能力.....	103
二. 能力在商业银行储蓄工作中的意义.....	103
第十五章 兴趣	115

一. 兴趣.....	115
二. 兴趣在商业银行储蓄工作中的意义.....	115
第十六章 气质	123
一. 气质	123
二. 气质在商业银行储蓄工作中的意义	124
第十七章 性格	127
一. 性格	127
二. 性格在商业银行储蓄工作中的意义	128
第十八章 人格	133
一. 人格.....	133
二. 人格在商业银行储蓄工作中的意义.....	133

第一章 商业银行储蓄心理学的意义

一、人的心理是大脑的机能

心理学是研究人的心理规律的科学。人的心理是什么？人的心理是一个古老的概念。囿于人类社会的发展，古代人认为人的心理活动是由心脏来完成的。随着人类社会的进步，人们逐渐认识到，人的心理活动，即人的思维活动是由人的大脑决定的。隋代杨上善著《太素》认为：脑为“心神所居”，此乃世界上第一位认为脑主思维的人。明代李时珍在公元1578年成书的《本草纲目》中有“脑为元神之府”的论述。可见，心理是人的大脑的机能。

在生物发展史上，心理是生物发展到一定阶段的产物。地球上的无生命物质，只有物理变化和化学变化，无心理可言。如地球绕太阳公转的同时自转，水向低处流，风、雨、冷、热、阴、晴等天气的变化，火山、地震等地壳的运动，地球上矿藏的生成等。地球上具有生命的物质具有感应性。如植物感应到阳光、水份和大气的温度，就会发芽、生根、开花、结果。含羞草、向日葵的运动，是它们具有感应性。环节动物和节肢动物由于有了神经元和神经索，就能够感应到刺激的信号，出现最简单的“心理”反应形式。如蚯蚓在行进中，遇到刺激物而收缩或改变其运动的方向。脊椎运动出现了真正的脑，于是就产生了复杂的、高级的反应形式——知觉。如公鸡因感知到光线而

伺晨。公鸡夜晚在电灯光下仍然会鸣叫，说明了公鸡伺晨是受光线的影响（同时也有生物钟的作用）。有一项试验：在鱼游向食物的路上隔一玻璃屏障，鱼群就会绕过玻璃屏障游向食物。哺乳运动的大脑已较脊椎运动有较大的发展，并已有思维的萌芽。

灵长类的脑（类人猿脑）已是动物脑发展的顶峰，产生了对具体事物的思维能力。如在房间里顶棚上悬挂香蕉，附近放着空箱子，黑猩猩在房间里会把箱子拉到对应香蕉的地面上，利用箱子作为垫脚的凳子来取香蕉。

从类人猿分化出人类之后，由于劳动和语言的发展，促进了脑的发展，使猿脑逐渐进化演变成了人脑。脑是思维的器官，是人类心理发展的基础。由于脑的物质存在，使人类的思维由低级到高级，达到了抽象思维的阶段，从而产生了人类心理活动的最高形态，即意识。意识的产生使人的心理与动物有了本质的区别。

二、人的心理在商业银行储蓄工作中的意义

人的心理本身并不是物质，是人脑的产物。人的心理的发展是人脑不断发展的产物。人非生而知之，人脑也非生而完善。有关研究认为，一个人心理成长可分以下几个阶段：

感觉阶段，0—2岁左右。这一阶段主要发展感觉运动。如出生6个月前的婴儿会有活跃反应，当一个人出现在婴儿的面前时，可以引起他的一般活泼性。进一步的发展，婴儿会在他的视觉注视物体的同时，试图以手去抓摸那个物体。此所谓视觉触觉联系阶段。7个月以后的婴儿

会把物体拿到嘴边，推开物体翻身，试着爬行、坐着，抓着周围的物体便颤巍巍地站起来。8个月的婴儿已有表示某种对象的言语了。1岁左右的婴儿已能模仿成人的动作了。

前期运算阶段，2—7岁，有题材的游戏是儿童学前期的典型活动。

具体运算阶段，7—12岁，儿童已进入理解具体事物的阶段。为开始进入成人阶段，走向社会做准备。这一时期中最快捷的让儿童理解具体事物的方式是学校教育。一切主要的心理变化——首先是儿童理智过程中的变化——是在学校学习过程中产生出来的。

形式运算阶段，12岁以后，具有具体抽象思维能力。至23岁左右，人的大脑停止发育，此时，平均脑重为1400克左右。孔子曰：“吾三十而立，四十而不惑，五十知天命，六十耳顺，七十从心所欲不逾矩也。”就说明了人的思维心理活动发展的不同阶段。

人脑是人的心理活动产生的自然基础，人的心理活动是人脑对客观现实的反映。不同的客观现实，对人的心理活动产生不同的影响。古代、现代、中国、外国、职业、身份、地位等不同的客观现实环境，在人的心理活动中有不同的反映。人们的储蓄心理不同于购物消费心理，储蓄员的心理又异于商品推销员的心理等等。储蓄是储户（个人）将属于其所有的货币（人民币或外币）存入银行，银行按照储户指定的存款种类和期限开具存折或存单作为存款凭证，储户按约定凭证向银行支取本金和利息的信用合
