

# 實用儲蓄心理學

徐小清 著

50.48

上海社会科学院出版社

## 序

党的十一届三中全会以来，我国的经济发生了深刻的变化，国民经济的繁荣发展带来了人民币收入的增加和生活水平的稳步提高，同时又促进了人民储蓄事业的蓬勃发展。

人民储蓄在经济建设中，调节经济生活，引导群众消费，积聚建设资金的地位和作用日益重要，发展人民储蓄事业，既是一项经济工作，要按照经济规律办事；又是一项群众工作，要按照广大群众的心理规律办事，才能使千百万人手中的闲散货币自愿地存到银行来。因此，储蓄管理人员应该具有丰富的心理学知识，自觉地、系统地研究储蓄心理，使储蓄工作的决策和实施尽可能符合储户的心理实际，根据储户不同的心理特点，开展针对性的服务和宣传，以提高工作效率，收事半功倍之效。

本书作者运用心理学知识，通过几年的实践观察和研究，对储蓄活动中的种种心理现象进行了较为系统的探索，内容包括储蓄心理学的对象、任务、方法，学习储蓄心理学的意义、不同类型储户的心理特点，储户临柜心理，储蓄员的行为对储户心理的影响，储蓄员心理，储蓄管理心理，储蓄宣传心理等，这是使心理学更好地为储蓄事业的发展服务，从多方面提高储蓄工作的科学性进行的极为有益的尝试，是一本对储蓄工作具有指导作用的实用书，这本书与广大读者见面，必将促进储蓄心理学的研究深入开展，从而更好地促进人民储蓄事业的发展。

杨茂森

# 目 录

## 第一章 绪论

- 第一节 储蓄心理学研究的对象…………… ( 3 )
- 第二节 储蓄心理学研究的任务…………… ( 5 )
- 第三节 储蓄心理学研究的原则和方法…………… ( 8 )
- 第四节 学习储蓄心理学的意义…………… ( 11 )

## 第二章 储户心理

- 第一节 需要与储蓄动机…………… ( 16 )
- 第二节 不同类型储户的心理…………… ( 24 )
- 第三节 储蓄员临柜表现对储户心理产生的影响…………… ( 31 )
- 第四节 储户排队心理…………… ( 42 )
- 第五节 储户临柜心理…………… ( 46 )
- 第六节 储蓄与储蓄诀窍…………… ( 49 )

## 第三章 储蓄员心理

- 第一节 储蓄活动中的储蓄员…………… ( 54 )
- 第二节 储蓄员的心理品质及其形成…………… ( 58 )
- 第三节 储蓄承包心理…………… ( 69 )

## 第四章 储蓄管理心理

- 第一节 领导者心理…………… ( 74 )

第二节	储蓄种类设置心理	( 86 )
第三节	有奖储蓄心理	( 89 )
第四节	什么号码容易中奖	( 94 )
第五节	制定储蓄政策原则的心理依据	( 96 )
第六节	所风的培养	( 99 )

### 第五章 储蓄宣传心理

第一节	储蓄意识产生的三个阶段	( 103 )
第二节	储蓄宣传的先导作用	( 111 )
第三节	储蓄宣传的心理因素	( 114 )

### 第六章 储蓄与消费

第一节	储蓄与生活方式	( 125 )
第二节	畸型消费和物价对储蓄的影响	( 134 )

## 第一章 绪 论

心理学是研究人的心理现象的特点、本质、机制及其发生发展规律的科学。十九世纪中叶，它从哲学中分离出来单独成为一门科学后，取得了长足进步。

什么是心理现象？人的心理现象是多种多样的，也是人们所熟悉的，如，我们听到的声音、看到的颜色、闻到的气味、尝到的滋味、触摸到的物体软硬冷热等都是感觉；在此基础上，能辨认出这是音乐、图画，那是美酒、桌椅等，这就是知觉；在离开了刺激物的作用之后，原来听过的话语、看过的图画、尝过的食物仍历历在目，这就是记忆；人还能够想出自己从未经验过的事物，这就是想象；凭借人所特有的语言，通过分析、综合、判断事物的本质及其发生、发展的规律，这个思索活动过程就是思维。

感觉、知觉、记忆、想象、思维都是属于对客观事物的认识活动，在心理学上统称为认识过程。人在认识客观事物时，常常会产生满意或不满意等态度体验，这在心理学上叫做情感。人还能够根据自己的认识确定行动目的，拟定计划步骤，克服各种困难，最后把计划付诸行动，在心理学上称之为意志过程。所有这些心理现象，认识、情感、意志过程，统称为心理过程。

由于每个人的成长经历不同，这些心理过程在每个人身上产生时又总带有个人特征，这样就形成了每个人的兴趣、能力、气质、性格的不同，这就是个性心理特征。总之，人

的心理现象包括了心理过程和个性心理特征两大方面。

必须指出，心理现象的各个方面并不是孤立的，而是彼此互相联系着的，如何遵循人的心理活动规律，以提高人的实践活动效率，是各领域共同面临的问题。所以，心理学运用的范围越来越广泛，并派生出许多分支，如教育心理学、军事心理学、社会心理学、管理心理学、劳动心理学、犯罪心理学等等。

储蓄心理学是心理学的一个分支，是专门研究储蓄过程中，储户和储蓄管理中的心理活动、心理现象的产生、发展及其规律性的一门科学。作为心理学的一个分支，它既有从属于心理学的一面，又有其独立的一面，是一门边缘科学，与政治学、经济学、哲学、伦理学、行为学、广告学、社会学、消费经济学等有密切的联系。

目前，我国正在实施大力发展生产力，努力提高人民生活水平的战略国策，而要大力发展生产力，就必须筹集大量的资金，办法之一就是大力发展人民储蓄。储蓄是将闲置在亿万人民群众手中钱集中起来，要把这些钱有效地利用起来，就不可不对人民群众的储蓄心理及其变化规律和储蓄管理进行深入的研究，从而为制订吸储办法提供心理依据，提高储蓄管理水平。比如，储户愿到什么样的储蓄所存款；在存款中，储户对储蓄职工、对储蓄种类有什么心理要求；储蓄过程中的管理对储户心理有什么影响等，都必须加以研究。如果储蓄管理人员对此不甚了解，制订的办法或吸储措施，往往就会因为不符合储户心理要求而事倍功半，甚至会因为违背了人的心理规律而带来负效果。

《实用储蓄心理学》就是在这样的情况下应运而生的，

它着眼于实际，对储蓄中的心理现象进行研究。它是心理学中的一门新兴分支学科。

## 第一节 储蓄心理学研究的对象

心理学研究表明：人的心理是在周围环境中，受到客观现实的反复作用，经过脑子加工而产生的。人的一切行为都离不开心理，而心理又决定于客观实际，同时又离不开大脑这一生理机制的作用，因而心理学研究有两个重要问题：

其一，是人的心理活动过程，即共性的东西。它包括以下三个部分：

1.认识过程。人们通过感觉器官在接受客观事物的刺激，然后运用记忆、想象和思维去对客观事物作全面的了解。这个过程就是认识过程；

2.情感过程。人们在认识客观事物的过程中，必然对这些事物有一定的看法，采取一定的态度，产生一定的情绪倾向。有的产生好感，并觉得满意，甚至偏爱，这就是肯定的心理倾向；有的产生反感，并觉得不感兴趣甚至厌恶，这就是否定的心理倾向。这个感受与体验的过程，就是情感的过程；

3.意志过程。人们在认识周围客观事物的过程中，产生了肯定的情感。为了对这些客观的东西加以改造，按照自己的意愿，采取措施，想方设法去实现理想目标。这个心理过程，就是意志过程。

上述三个过程的产生、发展及其活动规律是心理学研究的一个重要问题。

其二，是人的个性心理特征问题，这是心理学研究的另

一个重要问题。所谓个性，是指一个人的整个精神面貌，即个人稳定的心理特征（如性格、气质、能力等）的总和，它是一个多维度的、具有层次结构的有机整体。个性是人类心理的共同性和差异性的辩证统一体。心理学研究的主要任务之一，就是要揭示人们心理的差异性及其形成规律。

储蓄，既是一种经济现象，也是一种社会现象，自从人类社会有了剩余产品之后，就有了储蓄。它是一种受人的心理支配的经济行为。在储蓄行为过程中，储户的个性心理特征是通过心理过程形成并表现出来的，两者密切相关。由于储户的个性差异，产生了储蓄心理的差异，进而形成不同的储蓄欲望，产生不同的储蓄动机，导致不同的储蓄行为，在整个储蓄活动中就呈现出丰富多采的个性特征。比如有的人性情比较大方，办事不计较钱财；有的人性情比较拘节，办事喜欢用钱有余；有的人性情外向，喜欢交际；有的人性情内向，怯于露面等等。

在储蓄过程中，储户是储蓄活动的主体，这就决定了储蓄心理学研究的中心是储户的心理现象。通过对储户心理的研究，了解并掌握储户心理活动的共性，更重要的是要找出他们的心理活动与心理现象的差别及其规律。只有找出其心理现象的差别及其规律，才能为制订储蓄策略、开展针对性服务提供科学的心理依据。

在储蓄过程中，储蓄存款的组织者，特别是与储户直接打交道的储蓄员，也是重要的一方，他们的心理状态怎样，不仅直接对储户的心理产生影响，也对储蓄管理产生重大影响。同时，储蓄管理水平的高低、利率、物价的变化，生活方式的改变以及民俗习惯等都对储蓄存款产生影响。

可见，储蓄心理学研究的对象，就是储蓄活动过程中的种种心理现象，包括储户心理、储蓄员心理及其对储蓄的影响，储蓄管理心理及其对储蓄的影响和其他相关经济因素及其对储蓄的影响，它是研究储蓄活动过程心理活动发生、发展及其变化规律的科学。它既从属于普通心理学，也有自己的显著特点。首先，它是专门为研究发展人民储蓄事业服务的，因为储蓄工作者不懂储蓄心理，必将大大影响到储蓄工作的效率；其次，它是研究储蓄过程中的种种心理现象的科学，因而是其他心理学科所不能代替的；第三，它既是普通心理学的延伸，也为开展储蓄工作增加了一个广阔的研究领域，使储蓄工作者在纷繁复杂的储蓄现象中，深刻地把握人们的内在心理，使人们的眼界更为开阔。

## 第二节 储蓄心理学研究的任务

在储蓄活动过程中，客观事物如何作用于储户的心理活动，如感觉、知觉、注意、记忆、想象和思维，然后产生情绪和情感；储户心理有何共性即规律性的东西，又有什么个性的心理特征，其个性心理特征又是如何形成和发展的，它的形成和发展对储蓄存款的增减有什么影响；储户的心理现象与生活方式、民俗习惯等有什么关系；储蓄管理对储户心理会产生什么影响等，这些都是储蓄心理学应该认真加以研究的。具体说来，储蓄心理学研究的任务是：

### 一、揭示储户的心理过程

储户在储蓄活动中的心理，与一般心理活动一样，有认

识过程、情感过程和意志过程三个部分。这三个部分都有各自的发生、发展和完成的过程。其总的反应，就是心理过程通过人脑的机能作用，而产生对客观事物将要采取的取舍行为，从而直接影响到人们的储蓄行为。如人们通过对储蓄的感知，引起思考，产生联想，进而形成了情感与意志等一系列的心理活动，作出某种行为的决策。因此，研究储户的心理过程，有助于我们了解其心理产生和发展的一般规律，熟悉储蓄活动中储户的一般心理状态，去指导我们开展储蓄管理。

## 二、研究储户个性心理特征的形成和发展

对周围客观事物的认识过程、情感过程和意志过程，是人们共有的心理活动过程，但作用在每一个人的身上，其反应和结果是不一样的。因为每个人的能力、气质、性格、职业、成长环境以及身体健康程度都不一样，因而在对客观事物的认识上也不尽一样，表现在储蓄行为中，储户对储蓄的认识不一样，即使是有相同的认识，也会产生不同的情感，倘若有相同的情感，那么也不一定就会有相同的意志。储户的心理活动过程，就具有不同于他人的个性特征，如有的储户对储蓄认识比较全面，有的则比较片面；在相同的认识面前，有的储户感情比较强烈，有的则一般化；在同样的情感基础上，有的储户在采取储蓄行动的过程中比较开朗果断，有的则比较优柔寡断等。这些都反映了储户不同的个性心理特征。

但是，储户的这些个性心理特征，是通过心理过程，即在通过反复感知储蓄的基础上逐步形成和发展的。如储户对某储蓄所服务态度的好坏、开设种类的多少的评价能力，就是在反复感知该所服务态度和储蓄种类的基础上逐步形成

的，而一旦形成个性特征之后，又直接影响了储户对储蓄感知的效率和深度。所以，储户的个性特征对心理活动过程有着很大的影响和制约作用，它是形成不同储蓄行为的原因和基础。我们研究掌握了这些不同的个性心理特征及其形成和发展规律，就可以帮助我们揭示不同储户行为的内部原因，预见储蓄行为，进而指导储蓄管理中的决策。

### 三、研究储户心理与储蓄管理的关系

由于储户个性心理特征的不同，他们的储蓄行为也就不尽一样。在组织储蓄存款中，应该采取怎样的手段和方法，才能促进储蓄的发展呢？这是一个极为重要的问题。采用不同的吸储策略都应充分考虑到储户心理，也就是说，吸储策略的选择，要受到储户不同的心理个性特征的制约。如定期储蓄，由于利率较高，会吸引一些人，特别是会吸引一些短期内不需钱用而又有强烈增殖欲望的人参加储蓄；而对于一些收入较低，平日开支又较大的人来说，则会认为定期储蓄太长的期限了，不适应日常生活的需要；相反，活期储蓄利率较低，对于开支频繁的人来说则是比较适应，而对于短期内不需钱用，又有强烈增殖欲望的人来说，则认为不合算。再如物价上涨过快，而利率不作相应变动，人们便会产生存钱不如存物的心理倾向，影响到储蓄的健康发展等。吸储措施就必须适应储户的不同心理需要，以不同的储蓄动机和行为确定种类、利率和手段等，才能获得好的工作效益。

所以，研究储户心理与储蓄管理的关系，可以帮助我们掌握不同储户的需要，指导储蓄管理者在组织储蓄存款过程中，采取行之有效的策略和方法，以便最终满足不同储户的

心理要求，促进储蓄存款的增长。另外，也要深入研究储蓄员心理以调动储蓄员的心理动力；深入研究相关经济因素对储蓄的影响等。

### 第三节 储蓄心理学研究的原则和方法

#### 一、储蓄心理学研究的原则

储蓄心理学是一门既有社会科学性质、又有自然科学性质的学科，其研究方法，必须以辩证唯物主义理论为基础，遵循以下原则：

1.客观性原则。人的心理是客观现实的反映，研究储户的心理活动，就必须联系储蓄工作中的客观实际，要根据人们可以观察、感知并加以验证的客观事实，来研究客观现实是怎样对人的心理产生影响的，通过客观地分析人们在储蓄行为中的心理现象及其特点，来总结心理活动发生、发展和变化的规律，只有遵循客观性的原则，才能使储蓄心理的研究建立在科学的基础之上；而主观臆造或凭老经验来猜测储户心理活动的做法，则往往使储蓄心理研究失去科学价值。

2.发展性原则。心理是人脑的机能，是客观现实在人脑中的反映，而客观现实是在不断发展变化的，因而由客观现实反映出来的感知、认识等心理活动，当然也是发展变化的，反映在储蓄心理上也是在不断发展变化的。比如，人们收入水平的提高，自然带来消费水平的提高，而消费水平的提高，又自然影响到人们生活方式的改变，生活方式发生变化，储蓄心理自然也就发生变化。所以，储蓄管理不能停留在原来的水平上，单凭过去的经验来判断储蓄心理，也

不能只看储户现实的个性和心理，而要通过调查和研究，总结已经变化了的客观实际对储蓄心理的影响，特别重要的是要通过对客观实际的研究，预测储户心理活动可能发生的变化或发展趋势，估计将来的储户心理。只有这样，才能不断发现储户已经变化了的心理，以便采取相应对策。

3.联系性原则。人的储蓄心理现象的产生，主要是由他的经济条件决定的，但也受到周围环境、网点设置、储蓄所提供的服务种类、质量、态度，以及物价指数的升降、利率水平的高低和居民消费结构的变化的影响，同时还要受到政治因素、民族风俗和自然灾害的影响。因此，我们在分析储蓄心理现象时，就要顾及引起心理现象的原因、条件和外部环境等因素，把各个因素联系起来加以研究，这样，才能比较准确地把握储蓄行为活动中的心理现象。

## 二、储蓄心理学研究的方法

根据储蓄心理学的性质、特点和上述原则，储蓄心理学的研究方法应采用：

1.观察法。这是一种在储蓄活动中，通过对储户的外部表现，如储户本人的语言、动作、眼神、精神状态，以及储户间的谈话等，直接观察储户心理活动的方法。观察应在不动声色中进行，以免干扰储户的外部表情，降低观察的真实程度。这种方法的优点是能比较真实地，切合实际地掌握到储户心理，具有客观性和直观性。但是，如果只旁观，仅仅通过对储户表面现象的观察，而没有对储户的心理活动进行有意识的启发、诱导和深入了解，往往比较片面和肤浅，不容易了解储户的全部心理活动过程，更难掌握其必然性，有

时甚至得出相反的结论。因为有些现象往往是本质的歪曲反映，人的外在表现与内心活动往往是不一致的。必要时，研究者还可以一个储户的身份，在接受储蓄活动的各个方面，亲身感受储户的心理体验，获得感性认识材料。这样，就有助于加深对储蓄心理的认识活动，并有助于对储蓄心理的进一步研究。

2. 调查法。这是一种在储蓄活动中，通过不同渠道或采取不同方法，获取有关资料，直接或间接地了解储户心理活动的方法。例如，召开储户座谈会，邀请各种类型储户座谈或个别交谈，了解储户储蓄行为的心理动机；通过柜面设置意见簿，倾听各方面的反映，了解储户对储蓄工作的各种意见、改进储蓄工作的建议以及各自的心理要求；通过无记名问卷方式，专题了解与研究各种有关的问题，直接搜集储户对所了解情况的心理倾向；通过物价的影响，了解储户对储蓄的看法；每次吸储措施的出台后对储蓄的影响，分析储户心理对吸储措施的反应；通过已开办的储蓄种类以及定活期比例变化的分析，了解储户的兴趣爱好和储蓄心理变化；通过储蓄员的工作小结或建立信息反馈，来了解储户的需求欲望，来把握储户心理现象的产生、发展和变化，摸索其规律性。

3. 实验法。这是一种根据储蓄工作实际情况，按照研究的目的是而控制某些条件、变更某些条件，以观察储户在特定环境下心理表现的方法。如在组织储蓄存款中，有意识地、有计划地、创造或变更一些条件，给储户以不同的感知、刺激或诱导，进行储蓄心理活动连续的观察、分析。比方说组织有奖储蓄，奖金用现金好还是实物好，实物又该是什么样的实物；奖额、奖面应如何设置；存单面额多少为宜等，通

过变更其中一些条件，给储户以不同的感知、刺激和反应，然后根据储户的反应作出相应的决策。所以，能主动地依据研究目的设置实验，能准确地作出决策，因而应用广泛，效果较好。

以上几种方法彼此之间不是孤立的，而是相互联系的，在开展储蓄心理学研究中，可以综合地使用其中两种或三种，但无论使用哪一种方法，都必须按照事物的本来面貌去反映，坚持用马克思主义的辩证唯物论为指导，采取实事求是的态度和科学的方法，进行周密细致的调查研究。只有这样，才能较为充分和准确地揭示和掌握储蓄活动中人的心理现象的一般规律。

#### 第四节 学习储蓄心理学的意义

储蓄心理学是一门应用心理学，它以普通心理学为理论基础，对储蓄过程中的种种心理现象进行研究，从而探索其变化、发展的规律。储蓄工作者（包括管理人员）是储蓄存款的直接组织者，不仅其心理状况对储户有重大影响，而且其工作方法也要受储户心理的制约。为了更有效地组织储蓄存款，就有必要学习储蓄心理学。具体说来，学习储蓄心理学有以下几个方面的意义：

##### 一、有助于提高储蓄工作的科学性

储蓄工作主要是一种储蓄工作者与储户打交道，并通过储蓄工作者的主观努力，在与储户打交道的过程中，最大限度地吸收储蓄存款的工作。在实践工作中，虽然经过一定时

间的积累，储蓄工作者能获得一些经验，但它仅仅还只是经验而已，离工作科学性还有很大的差别。比如，某支行要连续开办四组有奖储蓄，现在已收储两组，还剩下两组，那么，这时是否要将前两组的奖号开出呢？开出奖号后，对后两组的收储进度有什么影响呢？凭经验办事的人往往会持“还是不开为好”的态度，因为有奖储蓄是以大部分人不能中奖为前提的，如果在开出奖号后，大部分人都不能中奖，势必影响到以后两组的开办。其实，情况并不是这样的，因为，虽然大部分储户没有中奖，但在参加有奖储蓄之前，储户就已从储蓄宣传中了解了奖金的分配情况和中奖概率的高低情况，储户对大部分人不能中奖是有心理准备的，参加有奖储蓄的目的，倒不在乎于能否中奖，而是在于碰运气中大奖，即使第一次不中，第二次仍可能参加，而且由于先中奖人的奖金兑现，在群众中传开后，往往能在较大范围内产生一种示范效应，从而诱发人们参加有奖储蓄的积极性，推动以后两组有奖储蓄的收储进度。可见，学习储蓄心理学，将有助于储蓄工作者克服工作中的片面性，使储蓄工作科学化。

## 二、有助于提高工作质量

储蓄行为是一种深刻表现储户心理的经济活动，在储蓄活动中，储户的心理千差万别，但又有一定的规律，掌握了这些心理规律，储蓄工作者就能采取相应的措施开展工作。

从储蓄管理者来讲，通过了解储户的心理活动变化而采取新的吸储措施。比如，在物价上涨幅度较大的情况下，储户普遍存在“存钱不如存物”的心理，影响到储蓄存款的增长，储蓄管理工作者就可根据储户的这种心理对储蓄利率进

行调整，使储户感到“存物不如存钱”。

从储蓄宣传来说，储蓄工作者只有深刻了解储户的兴趣，爱好和文化素质等方面的差异，才能选择适当的宣传内容和宣传形式进行针对性宣传。比如，调动储户参加储蓄的积极性，就涉及到储户参加储蓄的动机；进行图片、数字宣传，就涉及到储户感知的特点；进行引导消费的宣传，就涉及到储户的经济状况和消费心理；进行新种类储蓄的宣传，就涉及到储户的兴趣、情感等。这些问题都要宣传工作者加深对储户心理的了解；只有建立在对储户心理了解的基础上，才能提高工作质量。

### **三、有助于了解储户心理，采取针对性措施**

储蓄行为中的主要对象是储户，储户的心理状况如何，直接对储蓄存款的组织产生重大影响，储蓄员只有系统地掌握人的一般心理和在储蓄活动中的心理，了解储户在性格、气质、能力、兴趣、爱好等方面的个性特点，才会有有的放矢。

从储蓄员来讲，掌握了储户的心理规律，就可采取相应的服务方式为储户服务。如果违反了人的心理活动规律，则必然要影响到工作效率。比如：对老储户的个别问题的询问，储蓄员就不必详细地解释。而对新储户提出的疑难问题，储蓄员如果一开始就不加以详细解释的话，则往往容易引起储户颠三倒四地询问，不利于提高工作效率。

### **四、有助于科学地总结储蓄经验**

吸收储蓄存款，固然需要多方面的影响，但储蓄员对心理学知识的运用，却是一个重要的因素。一个优秀的储蓄员不