

银行管理心理学

Y INHANGGUANLIX INLIXUE

• 主编 刘占歧 王鸿雁 李佐良

吉林大学出版社

92
F830.2
2
✓

银行管理心理学

主 编 刘占歧 王鸿雁 李佐良

副主编 万 军 赵万寿

宋 辉 宋伯春

XPL01/04



3 0116 5370 0



吉林人民出版社

1991年2月·长春

B

321399

银 行 管 理 心 理 学

主 编 刘占岐 王鸿雁 李佐良

吉林大学出版社出版 吉 林 大 学 出 版 社 发 行
(长春市东中华路29号) 吉林省工商银行印刷厂印刷

开本: 787×1092毫米 1/32

1991年2月第1版

印张: 11.625

1991年2月第1次印刷

字数: 258千字

印数: 1—4000册

ISBN 7-5601-0879-2/B·42

定价: 4.95元

前 言

近年来，随着改革的深入和商品经济的发展，“管理出效益”“在管理人、财、物三要素中，人最重要”的观念日益为人们普遍接受，作为以人为研究对象的管理心理学因此而被列入各级各类干部教育培训的教学计划，成为每一个管理干部的一门必修课。与此同时，各类管理心理学书籍也纷纷问世，专著、教材、丛书达上百种之多。无疑，在我国，管理心理学的理论研究和教育培训已取得了可喜的成果，这对管理干部素质和管理水平的提高起到了积极的作用。

然而，在教学实践中，广大银行管理干部在充分肯定管理心理学的理论与应用价值的同时，又普遍感到西方和目前我国流行的管理心理学理论难以准确、全面地解析银行实践中的许多做法和问题。理论和实际脱节的问题困扰着我们。换言之，一般的管理心理学仅为银行组织调动人的积极性、进行有效地管理提供了一般的理论依据、原则和思想方法，而不是实用的方法。银行作为社会组织的一种形式，作为我国社会主义经济的一个重要部门，由于其职能的特殊性，决定了其内部成员心理与行为活动的复杂性与特殊性，与西方企业和国内其他组织成员相比，既有共性的一面，又有鲜明的社会性和较强的职业性。银行管理必须遵循管理心理学乃至人类心理的一般规律，但绝不能忽视银行管理中的特殊的心理机制（如银行社会化所形成的银行文化心理结构等）。如何将二者有机地结合起来，如何正确地认识银行职工并调动其工作积极性等这些既具有理论价值又有实践意义的课题摆在我们面前，需要我们去研究、解决。只有解决好

这些课题，才能使我们从教学的困扰中解脱出来，提高教育培训质量，提高银行管理干部的素质；也只有解决好这些课题，才能真正使管理心理学直接为银行管理实践服务。

为此，我们边教学，边调查摸索，从1989年初开始着手银行管理心理学的学科建设，并邀请一些既有丰富实践经验又有一定理论素养的银行基层管理干部和理论工作者共同研讨并编写了这本教科书以满足教育培训和实际工作的需要。经过一年多的紧张努力，这本书终于交稿复印了。

本书中，我们对银行管理心理学作了如下界说并分十二章阐述基本原理：银行管理心理学是心理学运用于银行管理实践而产生的一门新兴边缘学科。这门学科旨在通过银行管理中人的心理活动与行为方式的研究，揭示管理工作必须遵循的客观规律，并由此而建构起管理银行、调动职工积极性的心理学谋略体系，进而提高银行经营管理水平，促进银行各项业务的发展。由于该学科涉及的范围十分广泛，本书按成人教学要求只侧重研究下面有关问题，即该学科的对象、任务、方法论与理论基础问题；银行职工的个体心理（包括职工的心理品质，需要、动机与积极性的激励，职工的工作态度，心理卫生）；银行的人事心理；银行的群体心理与人际关系；银行的组织心理；银行的领导心理与领导集体心理；银行的社会心理环境等。

需要说明的是，本书编写是我们为摆脱教学中的困扰，贯彻成人教学原则，对理论与实践的结合所作的初步尝试。事实上，限于目前银行管理心理方面的研究成果及我们的水平，本书的编写还不尽如人意，尤其是本书的框架体系在很大程度上受一般管理心理学理论体系的影响。至于银行管理心理学体系如何建构才能真正反映银行管理与心理的内在

逻辑，才兼具科学性与实用性，仍是一个有待于深入探讨的课题。我们希望本书能对广大银行管理工作者和理论工作者有所启发，并共同研究、解决这一课题。

参加本书编写的人员有（以姓氏笔划为序）万军、王鸿雁、王文彩、王禹、孙红星、孙伟、刘占歧、李斯山、李佐良、李忠孝、纪方飞、张乃信、张岩、宋辉、宋伯春、杨国萍、赵允霞、赵万寿、赵卓、胡素英、常本光、韩希林、程绍忠、程春明、蔡信和等。

全书由王鸿雁、李佐良总纂。

另外，本书的编写工作得到了工商银行有关单位领导和同志的帮助，在编写中参阅并引用了中外专家、学者的著述，在此一并表示诚挚的谢意。

编 者

1991年2月于

中国工商银行长春金融管理干部学院

目 录

第一章 导论	(1)
第一节 银行管理心理学的对象、任务和意义	(1)
一、银行管理心理学的研究对象	(2)
二、银行管理心理学的研究任务	(3)
三、研究银行管理心理学的意义	(4)
第二节 银行管理心理学的产生及理论基础	(7)
一、银行管理心理学的产生	(7)
二、银行管理心理学的性质	(10)
三、银行管理心理学的理论基础	(12)
第三节 银行管理心理学的研究原则与方法	(20)
一、银行管理心理学的研究原则	(20)
二、银行管理心理学的研究方法	(23)
第二章 银行职工的心理品质	(26)
第一节 银行职工的心理品质概述	(26)
一、心理品质的概念	(26)
二、银行职工心理品质的特点	(27)
三、研究银行职工心理品质的意义	(29)

第二节	银行职工的认知品质·····	(30)
一、	认知品质的概念与分类·····	(31)
二、	银行职工社会认知特点·····	(33)
三、	银行职工认知偏见及其纠正·····	(34)
第三节	银行职工的兴趣品质·····	(37)
一、	兴趣概述·····	(37)
二、	银行职工的兴趣品质·····	(39)
第四节	银行职工的气质与性格品质·····	(40)
一、	银行职工的气质品质·····	(40)
二、	银行职工的性格品质·····	(43)
第五节	银行职工的能力品质·····	(46)
一、	银行职工能力品质概述·····	(46)
二、	银行职工能力品质的特点·····	(50)
第 三 章	银行职工的需要、动机、目标与激励·····	(53)
第一节	银行职工的需要·····	(54)
一、	需要概述·····	(54)
二、	银行职工需要的特点·····	(56)
三、	银行职工需要的管理·····	(58)
第二节	银行职工的工作动机·····	(61)
一、	动机概述·····	(61)
二、	银行职工工作动机的激发·····	(66)
第三节	银行职工的工作目标·····	(70)
一、	目标概述·····	(70)
二、	目标管理法·····	(72)
三、	银行职工的工作目标与管理·····	(74)
第四节	银行职工工作积极性的激励·····	(75)
一、	工作积极性界说·····	(76)

二、影响银行职工工作积极性的因素分析·····	(76)
三、激励理论·····	(79)
四、银行职工工作积极性的有效激励·····	(82)
第四章 银行职工的工作态度与银行的政治思想工作 ·····	(87)
第一节 态度与政治思想工作·····	(87)
一、态度概述·····	(87)
二、态度与政治工作的关系·····	(95)
第二节 银行职工的工作态度·····	(99)
一、银行职工工作态度的类型及特征·····	(99)
二、银行职工的工作态度与工作成绩·····	(102)
第三节 银行职工工作态度的调整·····	(105)
一、职工不良态度的表现·····	(105)
二、政治工作的心理规律·····	(106)
三、调整职工态度的基本策略·····	(113)
第四节 银行职工态度的测量·····	(118)
一、态度测量的可能性·····	(118)
二、态度测量的方法·····	(119)
第五章 银行职工的心理卫生 ·····	(124)
第一节 心理卫生概述·····	(124)
一、心理卫生的概念·····	(124)
二、心理健康的标准·····	(125)
三、银行职工心理卫生的意义·····	(128)

	四、心理卫生的原则与范围·····	(131)
第二节	挫折与防卫方式·····	(134)
	一、挫折的概念·····	(134)
	二、挫折的反应·····	(135)
	三、挫折防卫方式与引导·····	(140)
第三节	银行职工的心理卫生辅导·····	(143)
	一、职工心理卫生辅导的基 本内容与任务·····	(143)
	二、各年龄阶段职工的心理卫生·····	(146)
第 六 章	银行的群体心理·····	(153)
第一节	群体概述·····	(153)
	一、群体及其特征·····	(153)
	二、群体的分类·····	(156)
	三、群体心理与管理·····	(159)
第二节	银行的群体心理·····	(160)
	一、银行群体心理动力·····	(160)
	二、银行群体的个体心理效应·····	(164)
	三、银行群体的发展与成熟·····	(167)
第三节	银行中的非正式群体·····	(172)
	一、银行非正式群体及其特点·····	(173)
	二、银行非正式群体的形成 与作用·····	(176)
	三、银行非正式群体的管理·····	(181)
	四、加强银行正式群体的 内部管理,协调人际关系·····	(182)
第 七 章	银行的人际关系·····	(184)
第一节	人际关系概述·····	(184)

一、人际关系的概念·····	(184)
二、人际关系的基本类型·····	(185)
三、影响人际关系的因素·····	(186)
四、人际关系的特点·····	(188)
第二节 银行人际关系分析·····	(190)
一、研究银行人际关系的意义·····	(190)
二、银行人际关系作用分析·····	(192)
第三节 银行人际关系的管理·····	(196)
一、银行人际关系的心理障碍及其危害·····	(196)
二、银行人际关系的协调与改善·····	(200)
第八章 银行人事管理心理 ·····	(208)
第一节 差异心理与干部任用·····	(208)
一、差异心理与心理测验·····	(208)
二、干部的任用·····	(215)
第二节 银行人才开发和职工教育·····	(220)
一、银行的人才开发·····	(220)
二、银行职工的学习心理·····	(223)
三、银行职工的教育培训·····	(226)
第三节 银行人事工作者的心理素质·····	(231)
一、较高的智力·····	(232)
二、良好的个性心理品质·····	(237)
三、较高的政策水平·····	(239)
第九章 银行领导心理 ·····	(241)
第一节 领导概述·····	(241)
一、领导心理概述·····	(241)
二、领导的功能·····	(243)

	三、领导的影响力·····	(244)
	四、领导心理理论的发展与启示·····	(247)
第二节	银行领导者的心理素质与观念·····	(251)
	一、银行领导者的心理素质·····	(251)
	二、银行领导者的观念·····	(256)
第三节	银行的领导效能与方式·····	(260)
	一、银行领导者的效能·····	(260)
	二、银行的领导方式·····	(262)
	三、银行领导方式的选择·····	(264)
第四节	银行领导者的考核与培训·····	(166)
	一、银行领导者的考核·····	(266)
	二、银行领导者的培训·····	(271)
第十章	银行领导集体心理·····	(275)
第一节	银行领导集体心理概述·····	(275)
	一、领导集体与集体领导的概念·····	(275)
	二、银行集体领导的心理意义·····	(276)
	三、影响领导集体的心理因素·····	(278)
第二节	银行领导集体的优化心理结构·····	(283)
	一、银行领导集体心理结构	
	优化的涵义·····	(283)
	二、银行领导集体心理结构	
	优化的内容·····	(284)
	三、银行领导集体心理结构	
	优化的原则·····	(294)
第十一章	银行的组织心理·····	(298)
第一节	组织概述·····	(298)
	一、组织的概念·····	(298)

	二、组织的基本结构·····	(301)
	三、组织心理·····	(304)
第二节	银行组织的心理分析·····	(306)
	一、银行组织的要素·····	(306)
	二、银行组织目标的心理效应·····	(309)
	三、银行组织管理的心理原则·····	(311)
第三节	银行组织的变革与发展·····	(315)
	一、银行组织变革的原因和目标·····	(315)
	二、银行组织变革的阻力及其 克服·····	(318)
	三、银行组织变革的过程与方式·····	(322)
	四、银行组织的发展·····	(524)
第十二章	银行社会心理环境·····	(328)
第一节	社会心理环境概述·····	(328)
	一、社会心理环境的涵义·····	(328)
	二、银行社会心理环境的结构·····	(331)
第二节	银行内外社会心理环境分析·····	(334)
	一、银行外部社会心理环境·····	(334)
	二、银行内部社会心理环境·····	(344)
第三节	银行社会心理环境的建设·····	(350)
	一、充分认识心理环境的能 动作用·····	(350)
	二、银行社会心理环境的设计·····	(351)
	三、银行社会心理环境的建设·····	(353)

第一章 导 论

作为一门独立的学科，必须具备三个基本条件，即独特的研究对象、明确的研究任务和科学的方法论。因此，新兴的、处于初创时期的银行管理心理学必须首先从自身的研究对象、任务和方法开始论述，以界定自身的研究领域、总的或具体的研究课题，找出理论或知识来源及研究途径，论证这门学科独立存在的客观必然性及价值。同时也使本书的读者对银行管理心理学有一个概括的认识，并取得进一步学习和研究银行管理心理学的重要线索。

第一节 银行管理心理学的对象、任务 和意义

管理心理学是研究管理实践中人的行为活动规律的科学，它是运用行为学、管理学、心理学、社会学、生理学、伦理学等科学原理，以研究人的心理、行为及人际关系、人的工作积极性为对象的一门综合性学科。

银行管理心理学，是管理心理学与银行管理学相互交叉而产生的一门综合性与实用性很强的新兴管理心理学学科，它是研究银行管理活动中人的各种心理、行为现象及其规律，并由此而建构起管理银行、调动职工积极性之心理学谋略体系的科学。

因此，银行管理心理学属于心理学的一门应用学科，它是心理学在应用方面的一个重要分支。

一、银行管理心理学的研究对象

银行管理心理学作为一门应用科学，它是从银行现代管理科学和行为科学发展过程中派生出来的一门新兴的独立学科。它以银行经营管理活动中管理者、被管理者、人际社会环境相互作用的规律为研究对象。也就是说，银行管理心理学以研究银行中职工（包括领导者和被领导者）的心理活动及其规律为主要研究对象，具体研究银行职工的个体心理、群体心理、组织心理、领导心理及其行为活动规律，探索调动银行职工工作积极性的各种方法和途径，以达到最大限度提高银行经营活动成效的目的。

那么，银行管理心理学为什么将银行中的人作为独立的研究对象呢？其主要原因基于以下几点现代管理思想：

其一，“企业就是人”。银行要靠人来实现其组织目标。即使是在未来社会中，随着科学技术的不断发展，机器人、电脑的应用可以代替人脑的部分功能，但是设计和使用这些机器人和电脑的仍然是人，最主要的管理仍然是对人的管理。可以说，如果忽视了对人的管理，忽视了人的企业主体作用，银行就无法实现其管理目标。因此，研究银行职工的心理、行为及其规律，对于调动职工的工作积极性，提高银行经营活动成效，具有重要的意义。

其二，“人是企业中的首要资源”。从现代银行管理的角度来看，银行的人、财、物资源中，人是最重要的资源。在现代科学技术发展中，重视人的因素，发挥人的主动精神，挖掘人的潜在能力，是极为重要的。因此，银行管理心理学着重研究银行职工的心理和行为，对充分运用人才资源，将起重要作用。

其三，“人是企业管理的主体”。现代银行管理的特点是强调以人为中心的管理。科学技术越发展，就越要重视人的因素，建立以人为中心的管理制度。因此，银行管理心理学着重研究银行职工的心理活动规律和人的行为模式，将有助于银行管理者更充分了解职工的心理规律，使之能在科学分析的基础上，采取科学管理方法，促使银行在管理上取得最佳成效。

二、银行管理心理学的研究任务

银行管理心理学的首要任务是提高银行的工作效率和劳动生产率，为物质文明建设服务。

银行管理心理学从心理学角度研究银行职工在工作中的各种心理问题及各种心理因素，为科学管理提供心理学方面的规律，从而不断改进工作条件，提高活动效率，健全组织管理，提高管理水平。具体地说，研究银行管理心理学，掌握管理过程中的个体、群体、组织、领导等方面的心理活动规律，就能制定出正确的、行之有效的管理个体、群体、组织的方针政策及管理方法，提高银行管理者的管理水平，从而促进工作效率和劳动生产率的提高。

银行管理心理学在资本主义国家里的作用具有双重性，一方面，它促进资本主义经济发展，为资产阶级服务；另一方面，它反映了管理过程中人的心理活动规律，应用这些规律有助于提高工作效率和劳动生产率，它本身具有一定的科学性。

在社会主义国家里，银行管理心理学的另一个重要任务，是对职工进行管理教育，为社会主义精神文明建设服务。

研究和掌握银行管理心理学的理论，根据银行职工在各种活动中和不同的工作岗位上的心理活动规律，有针对性地激发职工的主人翁责任感，振奋为社会主义建设献身的革命精神；结合工作实践，研究职工的心理特点，可以做到因人制宜、人尽其才、才尽其用，培养良好的个性品质和道德情操；结合银行的管理工作实践和人事考核及奖惩活动，研究职工对考核和奖惩活动的心理状态，以利于正确贯彻按劳分配的原则，使职工在获得物质报酬的同时，也受到社会主义精神文明教育；结合日常工作和生活中的各种集体活动，研究职工的人际关系，有助于培养职工的群体意识，增强职工的团结，树立良好的团体风气；结合银行各级领导工作实际，研究领导者在各种不同的领导工作中的心理活动规律，以不断提高各级领导者的领导水平和领导艺术，充分发挥领导干部的先锋模范作用，研究管理活动中的各种物质因素和精神因素对职工的心理活动的影响，以预测职工在日常生活中、工作中的各种行为与效果，增强职工思想政治工作的预见性和针对性，使管理者的思想政治工作走在前面，做到恰到好处。

三、研究银行管理心理学的意义

学习、研究银行管理心理学的目的是为了推进我国银行管理现代化，提高工作效率及加强银行思想政治教育。目前，我们国家的经济水平还很落后，在管理上也有很多不足之处，因此，要学会管理好现代化的银行，要根据现代化银行的特点来进行管理，就要学会运用心理学理论来指导银行管理工作实践。具体地说，银行管理心理学的学习、研究有以下几个方面的意义：