

储蓄心理学

杨晓成编著

西南财经大学出版社

储蓄心理学

杨晓成 编著

西南财经大学出版社

(川)新登字017号

责任编辑：黄小平

封面设计：林希孟

储 蓄 心 理 学

杨 晓 成 编著

西南财经大学出版社出版
四川省新华书店经销

西南财经大学出版社发行
成都教育印刷厂印刷

787×960毫米 1/32 印张：7.625 字数：120千字

1991年11月第一版

1991年11月第一次印刷

印数：1—3000册

书号：ISBN7—81017—342—1/F·260 定价：2.80元

研究儲蓄心理學
心理學運用儲蓄心理學是
發展儲蓄事業的需要

程明
仲夏

前 言

储蓄是专业银行经营活动的关键环节，决定着银行的经营活动。掌握储蓄心理知识，是储蓄人员提高储蓄服务质量，搞好储蓄管理工作的基础。这正是心理科学中的一项空白。为了填补这一“空白”，笔者从1987年12月起，开始收集资料，调查研究，着手编写本书，以期建立起一门具有中国特色的社会主义储蓄心理学。历经三载，两易其稿，终成此模样，但愿她能对银行储蓄管理和储蓄服务工作有所帮助。

《储蓄心理学》一书，试图从储户的储蓄需要、储蓄动机、储蓄行为着手，建立起储蓄心理学的理论体系；然后结合实际，进一步研究人的消费心理与储蓄心理的关系，储蓄心理的个性差异、储蓄行为的心理障碍及对策等问题；并对储户情感、气质、性格与服务规范和储蓄柜台语言艺术也进行初步的探索。在写作过程中，力图运用马克思主义辩证唯物主义原理，坚持理论与实践相结合、理论

与应用相结合的原则，将如何掌握储户的心理及其变化规律，搞好储蓄服务的主题贯穿于全书之中，特别是最后两章更是第四章“储蓄人员服务优质化”内容的延伸，使其真正有较强的实用价值。当然，能否达到这样的效果，就只有待时间与广大读者评判了。

由于笔者知识水平有限，加之资料奇缺，书中的缺点和差错在所难免，还希望专家和同行们斧正指教。

这本书是集体智慧的结晶。写作中，始终得到了单位领导和储蓄干部、职工的支持与鼓励：中国工商银行四川省分行行长程德明（高级经济师）审读了书稿，并欣然为该书题了词，中国农业银行四川省分行副行长尹世用（高级经济师）热情为本书写了序，中国工商银行南充地区中心支行行长李兴东（经济师）、副行长任兴无（高级经济师）、副行长周永清（经济师），银行干校校长岳祥林（高级经济师）、张召雄（高级经济师），储蓄科科长胡彬、副科长蒋理正（经济师）、副科长李光华（经济师）、办公室主任郑德益（经济师）、副主任冯晓奇、人事科科长叶应光（经济师）、四川师院心理学系教师杨胜全（心理学硕士）、中国工商银行岳池县支行副行长杨耀志（经济师）、副行长刁明华、总会计刘刚（经济师）、调研员杨定德、

储蓄股股长傅月林、伍培学等同志为本书提出了中肯的修改意见和提供资料等各种帮助；在编写中，还参考了有关著作或论文资料，在此，一并谢忱。

作 者

1991年6月

序

随着社会主义商品经济不断发展，信用经济范围不断扩大，银行在国民经济中的作用也越来越重要。为了充分发挥社会主义银行的作用，必然要求银行经营管理走向科学化、现代化。近几年的实践充分证明，实现银行经营管理科学化是社会主义银行管理不可忽视的一项重要任务。

在银行业务迅速扩大的情况下，为了提高管理水平，提高工作效率，广泛使用了电子计算机办理存贷款业务和结算业务，进而推广到了处理公文等日常业务，争取尽快实现办公自动化。应当肯定，这是银行管理的一大进步。除了引进现代管理技术外，还应该研究和创立适合我国银行实际需要的经营管理科学，如公共关系学，储蓄与消费心理学等。使银行干部掌握和运用这些现代科学管理知识去更好地进行工作，才能组织更多的资金，为客户提供最优的服务，充分发挥社会主义银行在社会主义现代化建设中的重要作用。

《储蓄心理学》一书，根据心理学原理，从人们心理与储蓄的关系，储蓄的动机出发，对如何使

储户在心理上和其他方面得到满足等进行了论述。同时，对提高储蓄柜台服务质量，如何做到使储户满意的工作方法和艺术，作了较详细的阐述。这对做好储蓄工作颇有参考价值。因此，无论处在哪个层次的银行干部，特别是从事储蓄工作的干部，不妨读一读《储蓄心理学》，比较系统地掌握储蓄心理学知识，想必是大有益处的。

尹世用

1991年6月11日

目 录

第一章	心理与储蓄	(1)
第一节	心理与心理学	(1)
第二节	储蓄与储蓄心理学	(5)
第三节	储蓄心理学的研究方法	(14)
第二章	引发储蓄行为积极性的心理因素	(21)
第一节	储蓄行为积极性的心理基础	(22)
第二节	储蓄行为的直接动力	(37)
第三节	储蓄行为积极性的诱因	(44)
第三章	储蓄动机的了解	(50)
第一节	了解储蓄动机的途径	(51)
第二节	掌握储蓄动机的变化	(57)
第四章	储蓄动机的激发	(66)
第一节	经济刺激	(68)
第二节	舆论宣传	(75)
第三节	储户至上	(88)
第五章	储蓄行为的心理障碍及对策	(96)
第一节	活期储蓄业务中的心理障碍	

	及对策·····	(96)
第二节	定期储蓄业务中的心理障碍 及对策·····	(100)
第三节	有奖储蓄业务中的心理障碍 及对策·····	(102)
第四节	旅行支票业务中的心理障碍 及对策·····	(105)
第五节	“代发工资”业务中的心理障碍及对 策·····	(107)
第六章	储蓄心理的个性差异·····	(111)
第一节	年龄与储蓄心理·····	(113)
第二节	性别与储蓄心理·····	(122)
第三节	职业与储蓄心理·····	(129)
第七章	消费心理和储蓄心理·····	(138)
第一节	消费心理的特点·····	(138)
第二节	储蓄心理的特点·····	(147)
第三节	消费心理与储蓄心理的关系·····	(152)
第八章	储户的情感、气质、性格与服务 规范·····	(159)
第一节	储户的情感概述·····	(159)
第二节	储户的气质概述·····	(165)
第三节	储户的性格概述·····	(177)
第四节	储蓄服务的一般规范·····	(185)
第九章	储蓄柜台服务的语言艺术 及修养·····	(190)

第一节	储蓄柜台服务的语言有艺术·····	(190)
第二节	储蓄柜台服务语言艺术的修养·····	(192)
第十章	储蓄柜台语言艺术的特性 ·····	(206)
第一节	储蓄柜台语言艺术的原则性·····	(206)
第二节	储蓄柜台语言艺术的文明性·····	(211)

第一章 心理与储蓄

储蓄心理学，在我国心理科学百花园中，是一株刚刚诞生的新苗。既是新苗，就难免稚嫩和不成熟，人们对它自然也就不甚了解，益发产生探索的兴趣。储蓄心理学究竟是一门什么样的科学？它与普通心理学、社会心理学、行为科学等邻近学科是什么样的关系？它的基本内容和研究方法是怎样的？本章试图对这些问题进行一些探讨。

第一节 心理与心理学

~~~~~  
心理学是研究  
心理现象及其  
规律的科学  
~~~~~

人的心理是每个人都十分熟悉的。每个发育正常的人，只要处于清醒状态，都随时可以意识或体验到自己身上发生的种种心理活动。一位储户，当他去一家储蓄所存款的时候，他会“听到”储蓄员的话语和拨动算盘珠

的声音，“看到”储蓄员办理业务活动的景象，“嗅到”常有的各种气味。由此，他可能“回想”起前次存款的情景，“思考”选择某种储蓄种类为好……所有这些“听到”、“看到”、“嗅到”、“回想”、“思考”等等，都是大家熟悉的心理现象。

“看”、“听”、“嗅”是最基本的心理现象，心理学上把它叫做“感知”。感知是人脑对直接作用于人的感觉器官（眼、耳、鼻、舌、身）的客观事物的个别属性或整体的反映。

感知过的事物在脑器官中形成的印象并不随事物的消失而立即消失，而是以某种形式在大脑中保留一段或长或短的时间。在适宜的时机或场合，这些储存在大脑中的感知经验还会复活起来，这就是“记忆”。记忆是人脑对过去经历过的事物的反映。

人不仅能通过感知认识那些直接作用于感觉器官的事物的外部特征，而且能认识世界上许多看不见、摸不着，无从感知甚至无法感知的事物的内部属性及其规律性，这就是“思维”的功能，思维是人脑借助于语言实现的，以已有的知识为中介，对客观事物进行概括的间接的反映。

“想象”是人类认识客观事物的又一种心理活动。《西游记》塑造的孙悟空、猪八戒、沙僧等动

人的艺术形象，凡尔纳、叶永烈等创作的科学幻想小说，都属于想象的代表作。想象是对感知过的事物的形象（即表象）进行加工改造而建立新形象的心理过程。

感知、记忆、思维、想象等，都是人在认识世界过程中所产生的心理活动，称为认识过程。“人非草木，孰能无情？”人在认识客观事物的时候，不可能是无动于衷的，总是伴有某种态度，产生或喜或厌、或爱或憎、或怒或惧、或哀或乐等内心体验。这就是“情绪”或“情感”。情绪和情感是人对客观世界的一种特殊的反应形式，是人对客观事物是否符合自己需要的态度的体验。

人在接触客观事物时，不仅有所知（认识），有所感（情感），而且往往有所行。人们为了一定目标，制定计划，克服困难付诸实施的心理活动过程叫“意志”。

认识、情感、意志，是人所共有的心理现象。这些心理现象都是一种有始有终的活动过程，心理学上分别称为认识过程、情感过程、意志过程，又统称为“心理过程”。

人的心理现象错综复杂，丰富多彩，同时又是一个统一的完整的整体。心理学家为了研究的方便，将统一的心理现象分为心理过程、心理状态和个性心理特征三大部分（见图 1—1）。

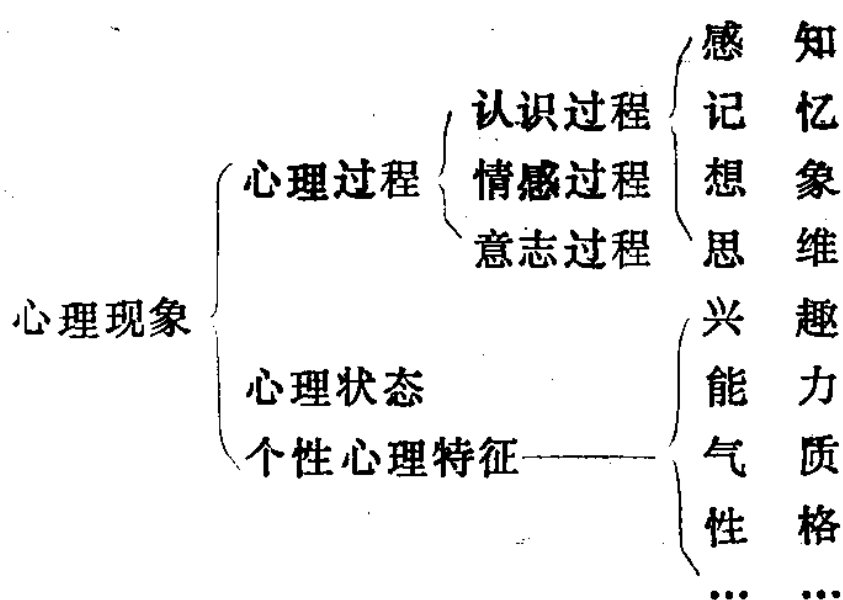


图 1—1 心理现象的结构关系

心理学就是研究心理现象及其规律的科学。

~~~~~  
 { 心理学是一  
 { 门既古老又  
 { 年轻的科学  
 { ~~~~~

德国的一位世界著名的心理  
 学家艾宾浩斯曾经说过：心理学  
 有一个悠久的过去，但只有一段  
 短促的历史。这话高度概括地说

明了心理学发展史的特点。

探索心理现象奥秘的历史确实源远流长。在科学不发达的古代，人们就用智慧的解剖刀解剖自己的内心世界，开始描述、研究人的心理现象和过程。正如恩格斯所说：“在远古时代，人们还完全不知道自己身体的构造，并且受梦中景象的影响，于是就产生一种观念：他们的思维和感觉不是他们身体的活动，而是一种独特的、寓于这个身体之中而在人死亡时就离开身体的灵魂的活动。”<sup>①</sup>如何

① 《马克思恩格斯选集》第 4 卷，人民出版社 1972 年版，第 219 页。

揭开这个“灵魂的活动”的奥秘，解释这个灵魂的现象，古代希腊、罗马以及中国的哲学家都做了自己的探索，提出了各种不同的见解。古希腊哲学家亚里士多德的《论灵魂》可说是人类文明史上较早的一部心理学专著。但是，许多世纪以来，心理学一直是在哲学的怀抱里生长、发育的，哲学家们用直观体验，直观方法研究灵魂，探索心理现象。心理学史称此为“心理学的思辨时期”，又叫“扶手椅上的心理学”。

心理学作为一门独立的科学的历史却相当“短促”。“心理学”这个名称在欧洲16世纪以前是没有出现的。通过17世纪心理学的研究，特别是1879年德国心理学家冯特在莱比锡创建世界上第一个心理学实验室，将变幻莫测、难以捉摸的心理现象置于实验室的条件下进行较精密的观察和实验，从而寻求其规律性，心理学从此有了自己的体系、科学事实和研究方法，心理学才从哲学的怀抱里解放出来，成为一门真正独立的科学。

## 第二节 储蓄与储蓄心理学

储蓄  
概述

储蓄原指积聚财物，以备需用。《后汉书·章帝纪》：“古者急耕稼之业，致耒耜<sup>①</sup>之勤，节用

① 耒耜（lěi sì）：古代耕地翻土的工具。耜是耒耜的铲，耒是耒耜的柄。后亦以“耒耜”为农具的总称。