

商業心理學

新智識叢書

商業心理學



商務印書館發行

Modern Knowledge Library
COMMERCIAL PSYCHOLOGY

By

O U O

Translated by

KAO SHU TIEN

1st ed., April, 1928

Price: \$0.40, postage extra

THE COMMERCIAL PRESS, LIMITED
SHANGHAI, CHINA
ALL RIGHTS RESERVED

中華民國十七年四月初版

（新智識叢書）商業心理學（一冊）

（每冊定價大洋肆角）

（外埠酌加運費匯費）

編纂者 日本大野辰見

校訂者 高書田

發行者 商務印書館

印刷所 上海北河南路北首寶山路商務印書館

總發行所 上海棋盤街中市商務印書館

分售處 商務印書館
北京 天津 保定 奉天 吉林 龍江
濟南 太原 開封 西安 南京 杭州
蘭谿 安慶 蕪湖 南昌 九江 漢口
長沙 常德 衡州 成都 重慶 廈門
福州 廣州 潮州 香港 梧州 雲南
貴陽 張家口 新嘉坡

※此書有著作權翻印必究※

商業心理學目錄

第一篇 緒論

第一章 商工業與心理學

第二章 心理學之範圍及其研究法

第三章 心理學之應用

第四章 心與身體

第一篇 知覺與記憶

第五章 感覺

第六章 知覺

第七章 記憶與觀念

第二篇 注意與感情

目錄

一
一
五
七
一〇
一九
一九
二四
三〇
三七

第八章	注意	三七
-----	----	----

第九章	感情	四四
-----	----	----

第四篇	意志與能力	五三
-----	-------	----

第十章	意志	五三
-----	----	----

第十一章	暗示	五六
------	----	----

第十二章	能力	六一
------	----	----

第十三章	能率之外部的條件	六六
------	----------	----

第十四章	能率之內部的條件	七三
------	----------	----

第五篇	個性與職業	八三
-----	-------	----

第十五章	個性	八三
------	----	----

第十六章	個性檢查	九七
------	------	----

第一篇 緒論

第一章 商工業與心理學

現今之時代，實稱爲科學時代。凡社會之各方面，無一不應用科學。卽專就實業界而言，尤爲顯著之事實。工業上自不待言。雖在商業界，其受科學之賜，殆爲無窮。製造工業上，機械學與化學爲如何之重要，人皆知之。卽銀行與商店，日常所使用之電話，電燈，呼鈴，複寫器，打字機，以至自來水筆，防腐糊之類，無一而非科學之所賜。究之，現代之狀態，實盡人利用科學之結果也。公司總理，勞働工人，銀行職員，間雜差役，以至商店之主人與生徒等，孰非日在於科學的文明利器中而活動者乎？

但如斯科學應用之盛行時代，可應用者自當應用之；唯其中尚有未經應用之一種科學存焉，即關於人之心理之學，即心理學是也。此心理學雖獨立而爲有價值之科學，雖研究社會活動主體的人之心理，其實與現實社會立於無關係之狀態，此寧爲可驚歎之事。

現今之心理學，其學理之精確，固不劣於物理學與化學；其內容之研究，亘於人類精神生活之各方面，且其內容漸趨豐富；即至其材料之可採擇利用者，亦決爲不少。雖然，今日之經濟社會——在社會上任何方面，較示其顯著發達，且無論何時，最爲進取的之經濟社會——殆未曾從此心理學之新潮流，而汲取其何等之智識。

電氣學與化學之專門家，在今爲各地之人所需要，各地之人所尊敬，爲何獨對於同一可貴之心理學專門家，人竟漠然視之者？若論工商之業，多以人心活動爲主，則心理學研究之必要，不待言而知之耳。

人貴有工場機械裝置之智識，固不待言。各應其使用之目的，而適當安置其機械。於是使機械適度運轉，而得精良之生產品，自能與競爭者頡頏，而占優勝之地位。然職工心理之方面，較於

機械，寧無更重要者乎？若獨注意於生產工程之技術的方面，而漠視運用機械一般工人之感情，情緒，衝動，記憶等之心理作用，將何以收其完全之結果歟？若工人之注意力散漫，心身之疲勞，以及喪失其工作之興味，緻密之辨別力等，較於使用舊時代之機械，不更呈其工作不良之結果者乎？

商店之裝飾，固貴盡美盡善；銀行之建築，固貴宏壯偉觀；然營業之成績，非賴於坐在帳櫃之傍，伏於鐵欄之後，諸等人之工作，即店之主人翁，使用人，以及辦事員等心神之勞働，事奚能舉。是以此等人之知力，性格，氣質，較於何等之設備，更為重要之問題。若適應工人之才質而安置之，使其心理狀態與勞働得其調和，而營業之成績不舉者，未之有也。

凡百業務，悉本於心，心發之而心行之，至其目的，亦因心而生。無論為工為商，均不外希望滿足其心中之慾望而已。故一切之行爲，悉含有注意，思維，觀念，情緒，本能，衝動等之心的作用。機械之監督，世常聘用特別技能之專門家。反之，較於機械更為重要之人心問題，寧使皮相的非專門的之人處理之，誠大悖事理也。試就染業而言，染色之化學作用，固藉助於化學者之力，而對於數

千百人從事於作業之職工，其心的作用，實一任於職工長隨意支配，並不聞有藉重於專門心理學家之忠告矣。

凡他種之學問，其研究所得之結果，即施諸實用。如物理學者在實驗室之研究結果，即可漸用於現實社會；新機械之發明，即可得一般人之採用；唯獨於心之問題，則大不然。心理學者之徹底的研究，然終囿於學者間行之，而世間一般並無注意及之。蓋彼以爲關於物理與化學之問題，自一至十，當藉重於理化之專門家，而對於顧客，工人，掌櫃，夥計，製造家，小賣人，廣告讀者之心理，似無須特別專門之智識，即常人皆可得而知之。

雖然，此等之觀念，宜急須根本改革者焉。最近數年來，商業心理學，幸而引起一般人之注意，實爲社會上學界上大可慶之事。蓋工商兩界，心理學之興味與實益，似已略知之矣。

然則，能滿足實業界之要求，可得稱爲「商工心理學」者，果爲何科學者乎？此無他，亦不外「心理學」之一科，此學科並非搜集種種珍奇之事實，漫然臚列，乃實有基礎有統一的智識之一體。故商工心理學，亦不能離一般心理學而立論。爰就與商工業有密切關係之心理作用，下以

適切之研究，而無關緊要之點，姑省略之云爾。

第二章 心理學之範圍及其研究法

現代之心理學，與昔日之心理學，顯有差異，此不可不注意者也。即現代之心理學，其新傾向之一大特徵，乃基於實驗的。而昔日之心理學，僅以隨意思辨之結果，與偶然經驗所得種種之事實，集合而成之耳。

心理學趨於實驗的實證的傾向者，究即表現所謂近代科學之精神也。科學的實驗之特色，當然即在於與對象以一定之變化，或作任意之對象，得順應之而導成正規則之結果是也。所謂物質的科學，如斯之方法，固已早經發達。雖然，以無形之心，亦欲施此實驗法，其認為不可能之事者久矣。其認為可能事實，且應用於研究上者，僅此四五十年來之事已。

由此觀之，心理學既一新其舊來之面目矣。心理學上所謂記憶也，注意也，喜與悲也，視與聽

也，如斯之諸動作，並非偶然之發生，皆可得任意而有觀察之機會焉。今若就記憶作用而研究之，對於一定之文句，及若干數目字，非循環記誦始能暗記之耶？既經暗記，十分鐘之經過，非覺有若所忘者耶？再經過一時間，又非覺有若所忘者耶？若或以目視之，以耳聞之，或耳目並用之，以何者爲較易記誦耶？有音節之讀法，與無音節之讀法，又以何者爲較易記誦耶？循環記誦，其間隔時間之長短，影響於暗記者又爲何如耶？以至於暗記中所受注意方向不同之影響等，皆可得用各種之現象，以實驗的觀察之耳。

依此精密方法而研究之結果，與向來之漠然臆測者，全不相同。故欲知甲之記憶法，與乙之記憶法，其所以優劣之分者，可得以數目字的證明之。

物理與化學之實驗，須有特別之裝置，心理學之實驗亦然。故今日所謂心理學實驗室，漸次設立，而文明各國，殆無不設置之者。今就其設備之二三而試述之，或有設暗室者，或有設隔音室者，或用正確一秒之千分之一之時間間隔的測驗器者，或用測定脈搏、呼吸、肌肉收縮，以及血液循環所生極微變化之測定機械者。

前述諸種之設備，或以爲此與物理學生理學之研究法相同，而其實則異。蓋心理學之研究，誠有藉助於物理的生理的之實驗裝置，而研究之目的，顯然不同。如用一秒千分之一之時間測驗器，以測定精神作用之時間者；有僅檢查脈搏與呼吸，即得覺察內心之悲歡者；又有利用暗室與隔音室，專就吾人心中所生色感覺與音感覺而研究之是也。茲更須注意者，用此等物理的實驗裝置，則任意喚起一定之心的狀態，從而觀察之。但心理學之實驗，仍有或種之限界。故一切之心的作用，尙未能悉從實驗研究而得之，惟機械的研究之範圍，有日益擴張之勢，可無疑也。

第三章 心理學之應用

專門學者之熱心研究，而有今日進步迅速之心理學。實業界中人，雖尙冷淡視之者，前已屢言之矣。雖然，在經濟社會以外之社會方面，如學校，醫界，司法界，美術界等，漸次已推廣心理學之應用，讀者當知之。

茲先就學校教育與心理學之關係而考察之。心理學與學校教育之關係，實有密接的關係，學校不注意學生理解力與記憶力之程度，殆不能收教授上之絲毫實益。且爲教授者，必須考察學生之個人的相異之點，考察多數人合組一級之學生習氣；至於喚起學生注意，防範學生怠惰之方法，亦不可不研究也。此外黑板上之一點一畫，當與學生以明瞭之印象；發音之一語一句，亦須示學生以正確之聲浪；課程不可過長，亦不可過短；並須與以適度之休息時間，然關於此種之教授及管理設計，使學生於各學科有進步之成效者，專視於學校之心理學應用範圍爲何如已。

教育學與心理學，晚近已有互相提攜之趨勢。至教授者當養成其實驗心理之智識，實爲今日教授者應盡之義務。

醫師亦然。所謂「病由氣生」之說，一般認其爲通論者，實今日醫學之別開生面，至病之回復有受精神影響，又爲今日醫學界有力之學說。蓋證諸神經系統之病恙，其受精神影響之效驗，較爲顯著。凡輕微的神經衰弱症，以及沉重的腦病，若非具有精神的要素之智識，必不能完全得其診治之實效。而供給此種精神的要素之智識者，卽心理學是也。

司法界之事件，與心理學更有密切之關係。例如，法庭上證人之供述，一方考察其證人之視覺的記憶爲強耶？抑聽覺的記憶爲強耶？於是體會其供述之內容，而知其可爲證據與否。又若犯人有隱蔽事實者，可用心理實驗之方法，賴心理學而使其自供實情者是。卽就其他所謂刑罰問題而言，其影響於犯人之心理的作用，亦有研究之必要。

現今之心理學，無論於學校、醫院，以及法庭，實際的應用範圍甚廣，此爲不可掩之事實。蓋心理學，在學者之間，已非視爲生金閉藏於金庫，終置而不用，實鑄爲貨幣，而流通於社會矣。故無論其爲美術家、音樂家、俳優等，亦知其有利用心理學之必要，蓋藝術之精神，要爲深入人之「心坎」。若欲收藝術的效果之大者，均不能置心理之研究於度外也。

心理學的智識，在社會各方面，正着着爲有用之貢獻。而社會生活最重要之一面，卽經濟的方面，就中商工業界，獨不注意於心理學之利用者，果何故耶？其與實業具有同等價值之教育與醫術，非示其心理學應用，有燦然可觀之成績也耶？

顧醫者與教育者之最初態度，亦與今日之實業家相同。對於心理學之利用，嘗抱有懷疑之

心，其所以對此有懷疑者，似因其未能了解心理學內容之故。今日之商工業家，殆亦蹈此覆轍耳。然商工業家仍避心理學家而不與接近之者，殊失其當，其最要者，須與心理學家共同協力，亦如心理學家與教育家互相提攜之結果，而有教育心理學之產生，乃商工業家更當以溫和之同情，與心理學家實行其通力合作，冀商工業心理學之產生焉。

第四章 心與身體

天文學者爲研究天體及天體之所以運行，植物學者爲研究植物及植物之所以生長，凡百學問之研究，皆有其研究之對象，然則可爲吾人研究心理學之對象者，果爲何物耶？此無他，卽人之心是也。

雖然，此所謂「心」之用語，多用於抽象的，而用於概括的者甚少。例如，所謂堯舜之心，司馬昭之心，其心不足爲實驗心理學之對象，固不待言。實驗心理學之對象，卽吾人日常經驗之精神

生活的經過狀態。更詳言之，實即吾人心中偶然發生之意識是也。若更舉其具體的之例而言之，即所謂思維，感情，記憶，慾望，決意等，屬於心之一般狀態，及其活動是已。唯此等之經驗，與外界所生之經過狀態不同。蓋此等之經驗，乃吾人之直接的經驗，且其直接的經驗，乃各人自己之經驗。而他人之心理的經過狀態，不能謂爲自己之經驗也。

例如，商店有購物之客，感其商品有愛好之念與不滿足之念者，非商店主人自己直接的經驗之心理狀態，乃不過商店主人回想其過去經驗之愛好與不滿足之感情，而得推察顧客之心理狀態耳。又如工場職工之感覺疲勞，亦非工場主人之直接經驗，不外工場主人得由自己嘗感疲勞時之心理狀態，而類推及職工之心理狀態而已。

商工業界，研究人之心理者，即研究各個人經驗的精神生活之經過狀態耳。換言之，即研究意識的內容之謂。

雖然，吾人更須注意者，即吾人研究心的之經過狀態，賴吾人內部的反省爲研究外；即如一見似不相涉之外界的事情，實亦得爲研究心的經過狀態之資料。茲舉例以明之，即如商店之顧

客，將店中陳列之各種物品，比較考量，而擇購其中之一種者，即示其好惡判斷，以及決意之所在也。又如工場勞働者，其業務不能進步者，即示彼之疲勞與倦怠；反之即示彼之殷勤與熱心是也。又如銀行職員，與公司職員等，若其爲人正直勤慎，則帳簿之記錄，必不至錯誤，亦無侵吞公款及虛偽詐欺之行爲是。

凡欲知某人之心理者，若就實際的而觀察其人之心理，即欲知其人之行爲也。但人之行爲，其結果即其人之身體動作，譬如人之言語動作者，即舌與唇及音帶之運動；人之熱心從業者，即腕與指及腳之繼續運動；若有人盜金庫金錢之動作，亦必由肉體上之行動而無疑。或惟其內部的經驗，與外部的行動，畢竟爲同一事實，而各異其表現耳。至吾人實用的心理學之研究目的者，乃在內部的經驗，與外部的行動，兩者歸併而爲一者也。然則茲所謂「心」者，即不論何人，其自己意識之直接經驗的精神歷程，與其自己意識特別表現於外部的行動之肉體的歷程，兩者併稱之是也。質言之，精神有受外界之影響者，亦必影響及於其身體，身體呈特殊之狀態者，而精神亦呈一定之狀態以順應之也。