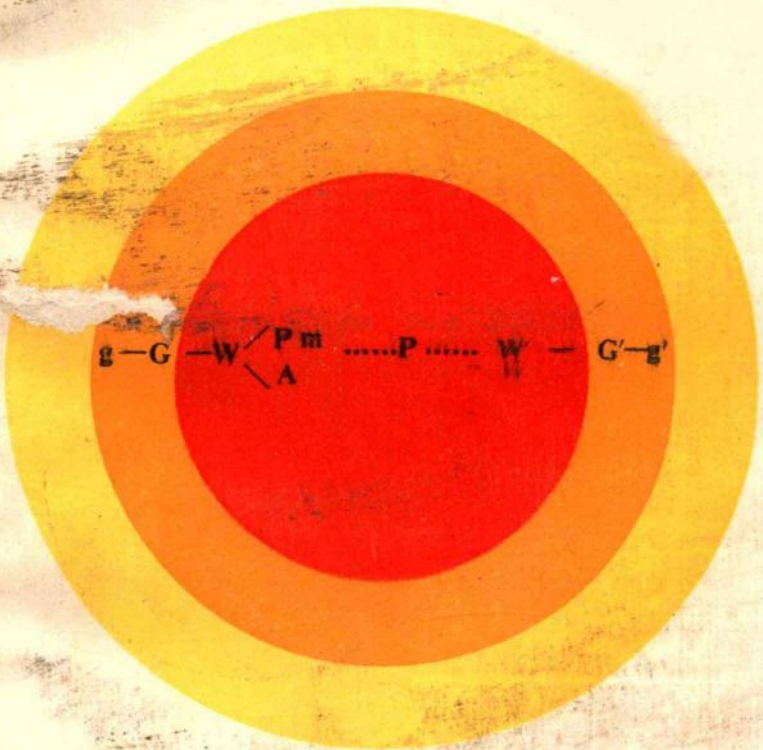


银行信贷心理学

●陈跃进 著●



$g-G - W \begin{cases} P_m \\ A \end{cases} \cdots P \cdots W - G'-g'$

中国经济出版社

银行信贷心理学

陈跃进 著

中国经济出版社

内 容 提 要

本书是我国第一部探讨银行信贷心理现象的专著。银行信贷心理学作为一门新科学，系统地论述了借款需要与动机、借款心理过程、借款者人格特质、借款态度及其形成与改变；信贷员需要与动机、贷款心理过程、信贷员人格特质、信贷员心理卫生；银企间人际关系，银企间人际沟通；信贷杠杆与心理效应、信贷工作艺术、信贷部门领导者心理等。

作者在书中，以辩证唯物主义和历史唯物主义以及马克思政治经济学为指导，以心理学为理论基础，在总结和概括信贷实际工作经验的基础上，对银行信贷心理学基本理论体系提出了较完整的构思，并就有关信贷心理问题进行了开拓性的探讨。该书内容翔实，题材新颖，语言精炼，通俗易懂，理论性与实用性融为一体。

本书可供广大金融干部、职工，特别是信贷工作者阅读，也可供大中专院校经济、金融专业师生和广大企业借款者阅读。

责任编辑：刘一玲

封面设计：白长江

银行信贷心理学

陈跃进 著

中国经济出版社出版发行

(北京市百万庄北街3号)

湖北孝感报社印刷厂印刷

各地新华书店经销

787×1092毫米 1/32 6.75印张 145千字

1990年12月第1版 1990年12月第1次印刷

印数：00,001—4000

ISBN 7-5017-0960-2/F·622

定价：3.50元

序

企业的有关领导者和财务管理人员，为了使企业的生产经营处于正常运行之中，常常需要从银行取得信贷资金；银行信贷工作人员，为了扶持企业的生产经营，以利于社会主义建设，常常要向有关企业发放信贷资金。因此，企业与银行之间，或银行与企业之间，就存在着经常性的信贷活动。信贷活动是一种社会经济活动，但这一活动是由人进行的。有的人进行得很顺利，事情办得很好；有的人进行得不顺利，事情办得不理想。其原因，除了客观因素之外，还有人的主观因素，如工作能力、性格特点等等，这就是心理因素。心理因素对信贷活动有着不可忽视的影响。因此，需要进行银行信贷工作方面的心理学研究。现在我所读到的厚厚的一本书稿，就是中国工商银行湖南省长沙市岳麓山办事处陈跃进同志在这方面的研究成果，即《银行信贷心理学》。

银行信贷心理学是研究人们在银行信贷活动过程中的心理现象及其规律的一门科学。其内容包括银行信贷工作者心理、企业借款者心理、银行信贷管理心理以及在信贷活动中银行与企业间人际交往心理等。银行信贷方面的心理学研究，我国心理学界尚未进行，陈跃进同志作为银行工作者在这方面进行了开创性的工作。

一个婴儿，既不会象成人一样走路和说话，又不会象成人一样劳动和思惟，但他毕竟是一个人，而且其发展前途可

能会超过现在的成年人。陈跃进同志写的《银行信贷心理学》，可能存在着这样或那样的不足，但它毕竟初具体系。此书，是他在工作之余，经过多少个日日夜夜，用心血和汗水写出来的。书中，既有他自己的工作体会，又有他自己的理论见解；既运用心理学理论阐释了银行信贷工作中的各种问题，又运用马克思主义观点分析了银行信贷工作中的各种现象。此书题材新颖，内容翔实。所以，此书值得银行信贷工作者、企业有关人员以及其他有兴趣者一读。

承蒙本书作者邀我写序，谨以上述文字勉为之序。

中国商业心理学会副会长 张 昱
中南财经大学 副教授

1990年1月18日
于中南财经大学

前 言

在较长的实际信贷工作中，我感觉到了借贷双方的许许多多心理现象，同时，感到如果认识和利用这些心理现象，对搞好信贷工作会带来很大的益处。于是，在1987年，我就开始对心理学感兴趣了，便买了一些心理学的书看；越看，越是觉得有味。在阅读中，联想起实际工作中的许许多多心理现象，使我认识到心理学中的某些理论，完全可以指导我们实际工作。特别是，日本佐伯茂雄著的《警官心理学》中：

“总之，如果从应用方面来说，因为心理学本来是以人作研究对象的，所以只要冠以与人的活动范围有关的名称，即可构成一门应用心理学”^①这段话，给了我一个很大的启发：信贷活动也是一种人的活动，既然这个活动中有其特殊的心理现象，是否可在“心理学”前面冠以“银行信贷”的名称，便构成一门相应的“银行信贷心理学”呢？

于是，我一方面较为系统地学习、研读心理学方面的书，如普通心理学、社会心理学等；另一方面，我留心注意实际工作中的心理现象和心理规律。当这种学习和探索达到一定阶段时，我便开始了这本书的写作。

① 《警官心理学》群众出版社，1987年，第3页。

二

任何学科的建立,是不可能凭空想象的。银行信贷心理学的建立,是具有可靠的客观依据和丰富的理论基础的。

(一)正如普通心理学所指出的:“人们无论是读书、写作、听报告、参观访问,还是从事各种生产劳动,进行各种科学技术实验,都伴随有心理现象,而且正是在这种心理活动的调节下,人的活动,才能得以正常进行,进而达到预期目的”。^①由于信贷业务活动是一种社会经济活动,因此也必然“伴随有心理现象”。比如在贷款审查时,必然伴随着信贷工作者的贷款决策心理;企业在借款时,有时对是否能借到款产生一种紧张心理。正是在这些心理活动的调节下,人们的借贷活动才能得以正常进行,进而达到预期目的。不可否认,这些心理现象是客观存在的,实实在在的。这就是建立银行信贷心理学的客观依据。

(二)尽管银行信贷业务所引起的心理活动,是由借贷活动这一特殊社会经济活动引起的特殊心理活动,但它终究是人类心理活动,脱离不了人类一般心理现象。比如说,信贷员也象其他人一样,有他的需要、动机、工作能力等。而普通心理学是揭示人类一般心理现象的科学。所以普通心理学是建立银行信贷心理学的基本理论基础。又由于银行信贷活动既是一种社会经济性的活动,又是一种管理性的行为,所以,经济学、社会心理学、管理心理学、行为科学等,与银行信贷心理学具有某种密切的血缘关系。同时,教育心理学、警官心理学、公共关系心理学等学科中的许多科研成果,

① 《普通心理学》陕西人民出版社,第1页。

都可为建立银行信贷心理学提供理论依据。

综上所述，银行信贷心理学的建立是有丰富的理论基础的。

三

虽然信贷过程，是一个经济过程；但是，它离不开人的活动，更离不开人的心理活动。不仅是离不开，而且心理活动对这个经济过程有着极深刻的影响作用。在某种特殊情形下，甚至起决定性的作用。然而，过去，我们在研究信贷过程中，都一味强调遵循经济规律，而忽视了心理规律；只研究其经济现象与经济规律，而不研究必然伴随的心理现象与心理规律；乃至，使借贷双方，都成了“经济人”，而不是自我实现的人。甚至在我们的银行信贷管理学中，只有经济的管理理论与经济的管理方法，而无心理学的管理理论与心理学的管理方法。正是为了改变这种不完善的管理理论、不完善的管理方法、不完善的管理实践，我以为，建立银行信贷心理学，是很有必要的。这正是作者写这本书的宗旨。

四

本书在写作过程中，得到了中国商业心理学会副会长张昱副教授的精心帮助，也得到了湖南省工商银行王金贤副行长的指导。中国经济出版社对本书的出版给予了很大的支持。在此，一一致谢。

由于该书系作者处女之作，恳请读者批评指正，以使银行信贷心理学至臻完善。

陈跃进

1990年5月5日

目 录

第一篇 绪 论

第一章 银行信贷心理学概述	1
第一节 银行信贷心理学的研究对象与学科性质.....	1
第二节 建立银行信贷心理学的意义与任务.....	4
第三节 银行信贷心理学研究的方法.....	6

第二篇 借款者心理

第二章 借款心理动力研究——需要与动机	11
第一节 借款需要及其种类.....	11
第二节 借款动机及其种类.....	15
第三节 借款动力运动的一般原理.....	17
第四节 借款动机意义与特征.....	19
第五节 借款期望水平.....	21
第三章 借款心理过程	23
第一节 借款认识及意志过程.....	23
第二节 借款的情感与情绪过程.....	26
第三节 影响借款心理的因素.....	30
第四节 几种还款心理分析.....	32

第四章 借款者人格特质	38
第一节 借款者人格特质概述.....	38
第二节 团体与个体及其人格特质.....	41
第三节 借款者人格评估.....	47
第五章 借款态度及其形成与改变	54
第一节 借款态度概述.....	54
第二节 借款态度的形成.....	58
第三节 改变借款态度的概述.....	59
第四节 改变借款态度的方法.....	61

第三篇 信贷员心理

第六章 信贷员的需要与动机	72
第一节 信贷员的需要种类.....	72
第二节 信贷员的动机种类.....	74
第三节 信贷员的自我认识.....	79
第七章 贷款心理过程	83
第一节 信贷知觉概念及其方法.....	83
第二节 社会认知效应与信贷知觉.....	86
第三节 信贷决策的意义与种类.....	90
第四节 信贷决策心理过程.....	93
第八章 信贷员的人格特质	99
第一节 信贷员的能力系统.....	99
第二节 信贷员的能力测量.....	104
第三节 信贷员的性格.....	110
第四节 信贷员的气质与行为.....	113
第九章 信贷员心理卫生	115

第一节	信贷员受贿心理及其卫生·····	116
第二节	信贷员的优越感、自卑感及其心理卫生辅导 ·····	121
第三节	信贷员的自我管理·····	125

第四篇 银企间人际交往心理

第十章	银企间人际关系·····	128
第一节	银企间人际关系概述·····	128
第二节	银企间人际关系网络·····	131
第三节	银企间人际关系吸引与合作·····	135
第四节	银企间人际关系交往礼仪常识·····	138
第十一章	银企间的人际沟通·····	140
第一节	银企间人际沟通一般原理·····	140
第二节	银企间谈判艺术与关系处理艺术·····	147
第三节	信息强化艺术与名片效应·····	151

第五篇 银行信贷管理心理

第十二章	信贷杠杆与心理效应·····	154
第一节	借款基本特征与心理效应·····	154
第二节	信贷优惠与信贷制裁及其心理效应·····	158
第三节	恐惧借款心理及其治疗·····	165
第四节	不合理借款需要及其治疗·····	167
第十三章	信贷工作艺术·····	168
第一节	信贷工作表达艺术·····	168
第二节	文字、数据、图表处理艺术·····	175

第十四章	信贷部门领导者心理	187
第一节	领导与知觉.....	187
第二节	领导者心理品质.....	190
第三节	领导艺术.....	193
第四节	信贷员的选拔与培养.....	197

第一篇 绪 论

第一章 银行信贷心理学概述

第一节 银行信贷心理学的研究 对象与学科性质

一、银行信贷心理学的研究对象

任何一门科学都有自己特定的研究对象。银行信贷心理学作为一门科学，它的研究对象就是人们在银行信贷业务活动中所产生的心理活动及其规律。对于这一研究对象，我们作以下说明：

（一）银行信贷心理学有广义和狭义之分。广义的银行信贷心理学包括人们在银行会计、储蓄、信贷等部门业务活动中的心理活动及其规律。本书属于狭义的银行信贷心理学。这里所说的“信贷”，仅指银行信贷业务部门的经济活动，而不是“存款、贷款等信用活动的总称”。所以，银行信贷心理学的研究对象，仅指人们在银行信贷部门业务活动范围内所出现的心理活动及其规律，而不包括人们在银行会计、储蓄等部门业务活动中的心理活动及其规律。

（二）人们在银行信贷活动中必然伴随有心理活动，这是一种客观存在的现象。我们知道信贷资金运动，是商品经济发展到一定阶段的产物。信贷资金运动的出现，必然导致

银行信贷活动的出现，因而也必然会使人们在银行信贷活动中出现一系列的相应的心理活动，正是在这些相应的心理活动的支配与调节下，才使银行借贷活动得以正常地进行，并达到预期的目的。例如：借款者为了使企业的生产经营活动能正常进行，常常需要利用信贷资金，为了较顺利地从银行取得信贷资金，他就会出现有借有还的信誉心理，否则，就会为以后借款带来困难；由于借款既要偿还，又要支付利息，借款者就要考虑借款额度与借款期限等问题，因而也就有一系列的心理活动。信贷员在办理贷款时，也会产生相应的知觉心理、决策心理等等。这些心理活动，正是银行信贷心理学所要研究的内容，以便探寻其规律，为提高银行信贷工作效率服务。由此可见，银行信贷心理学的研究对象，包括借款者心理和信贷员心理两个方面。

（三）银行信贷是一种双边关系的活动，即由借款者借款与银行信贷工作者贷款共同构成的一种社会经济活动。这种活动必然引起银行与企业的人际交往，因而会出现一系列的人际交往心理。另外，银行的信贷工作者为了信贷资金的安全与效益，必须加强信贷管理工作，这样就有一系列的管理心理出现。因此，银企间的人际交往心理、银行信贷管理心理，也就自然成为银行信贷心理学的研究对象。

总之，银行信贷心理学的研究对象是银行信贷活动中人们的心理活动及其规律。它包括借款者心理、信贷员心理、银企间人际交往心理和银行信贷管理心理等内容。本书将围绕这些内容展开论述。

二、银行信贷心理学的学科性质

银行信贷心理学是研究人们在银行信贷活动中人们心理

现象及其规律的一门科学，是心理学的一个分支。它是直接为银行信贷实际工作提供心理学理论与方法的一门科学，具有适用性，因而它属于应用心理学的范畴。

从银行信贷心理学研究的目的是与应用范围来说，是为加强银行信贷管理服务的，因而它是银行信贷管理科学的组成部分。银行信贷管理的直接对象是信贷资金，但决定信贷资金管理成效的是人，“人”的管理是整个管理科学中的核心问题。这就决定了银行信贷管理学必须了解和研究有关人员的心理。

从银行信贷心理学的理论渊源来说，它主要是运用心理学的基本理论来研究银行信贷工作中人的心理活动，但它又与银行信用学、银行信贷管理学以及行为科学结下了不解之缘。所以，银行信贷心理学是一门边缘学科，如图 1—1 所示

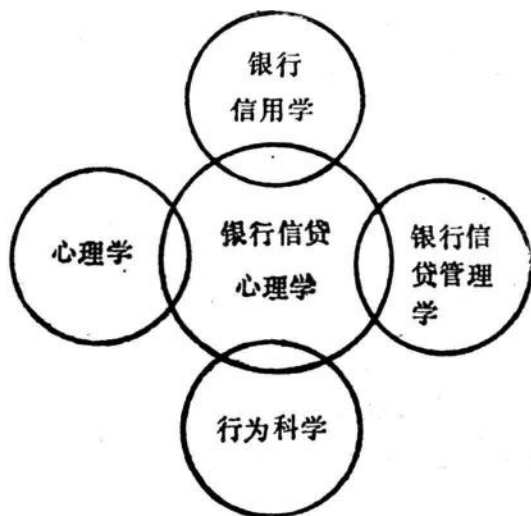


图 1—1

第二节 建立银行信贷心理学的意义与任务

一、建立银行信贷心理学的意义

(一) 建立银行信贷心理学的必要性

信贷活动不仅必然伴随心理现象，而且这些心理现象对经济活动发生各种作用和影响。尽管目前银行信贷管理研究对象“是信贷资金运动过程的经济关系及其管理方法”^①但是，它不包含由信贷资金运动而引起的心理现象和心理规律，仅仅是就经济现象而论经济现象；所以，为了经济活动顺利进行以达到预期目的，不仅要认识和搞好经济关系，而且还要认识和搞好由此而派生的人际关系，认识和掌握这些心理现象，使之知识化、系统化、理论化。这就很有必要建立银行信贷心理学，使人们长期在这些心理现象的必然王国里，走向自由王国，由盲目地受其制约，达到自觉地认识和运用这些心理现象和规律。

其次，从管理科学的发展史看，管理科学的发展已有一百多年的历史了，从早期管理理论到现代管理理论和系统管理理论，人们不断从重视纯经济方法管理向重视人的管理发展；而重视人的管理，关键在于智力开发和人的积极性、主动性、创造性的发挥，所以很有必要建立以“人”为中心的管理，通过调动人的积极性来创造新观念、新思想。这就意味着，我们在信贷管理中，仅靠利息结算等经济杠杆和经济手段，进行管理是很不够的，是跟不上时代潮流的。也就是

^① 《银行信贷管理》，中央广播电视大学出版社，1985年第1页。

，在现代式的信贷管理中，还很有必要运用心理学理论和心理学方法指导信贷工作，并将这些理论和方法渗透到信贷管理中；不仅要重视经济因素，而且要重视诸如企业的经赔能力、信贷员作风等非经济因素，特别是心理因素，从而减少不必要的贷款损失。因此，建立银行信贷心理学是很有必要的。

（二）建立银行信贷心理学的理论意义

首先，可以促进心理学的发展。虽然，心理学是银行信贷心理学的理论基础，但是银行信贷心理学是心理学在具体的信贷活动中的具体化和运用。这就会使心理学在深度和广度上有所发展。这就是对心理学的发展。比如，心理学研究的一般人的需要与动机理论，为信贷活动中所受借款刺激情形下，研究需要与动机提供了一般理论基础；但是，反过来，银行信贷心理学在研究过程中，可研究在受借款刺激情形下的具体的借款动机与借款需要的作用和效应等。这就促进了心理学的发展。

其次，可以丰富信贷管理理论。目前的银行信贷管理学忽视了人的心理对经济活动的影响作用，银行信贷心理学弥补了这一不足。而且从广义的银行信贷管理学来看，它不仅要包括现行的信贷管理学而且还要包括银行信贷心理学。因为银行信贷心理学，可为信贷管理提供一些必要的心理学理论与心理学方法。

（三）建立银行信贷心理学的实践意义

首先，由于银行信贷心理学揭示信贷工作者心理与借款者的心理，而这些心理现象对信贷资金运动有一定的影响作用，有时甚至是决定作用。比如信贷员有时因贷款决策能力差，而造成贷款失误。银行信贷心理学恰好要研究这种决策