

房地产估价师考试相关知识笔记整理（十）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/256/2021_2022__E6_88_BF_E5_9C_B0_E4_BA_A7_E4_c67_256963.htm 第十章 心理学知识

人的心理活动是通过人脑来实现的。 心理现象分为心理过程和个性心理（包括需要、动机、兴趣、理想、信念等）。

心理过程包括：认识过程（认识过程是基本的心理过程）、情感过程、意志过程三个方面。 个性心理特征主要体现在能力、气质、性格三个方面。

与公共关系心理的基本特征相联系，公共关系心理还具有可知性、情感性、自利性、广泛性。

感觉包括视觉、听觉、嗅觉、味觉、肤觉五种。 在所有的感觉中，视觉是最重要的。 知觉的主要特征是选择性、整体性和恒常性。

房地产经纪人做好观察应做到：1、要明确观察的目的与任务；2、要有充分的观察准备，明确观察的重点和难点，提出观察的具体方法；3、要记录并整理观察结构，总结观察经验。

记忆是积累知识和经验的一种功能；保持是记忆的中心环节，为再认或回忆提供条件；再认和回忆是过去经验的恢复过程；记忆对个体的心理生活有着极为重要的作用。

记忆的基本品质有：1、记忆的敏捷性；2、记忆的持久性；3、记忆的准确性；4、记忆的准备性。

思维的基本特征是间接性和概括性。 根据思维过程中的凭借物和不同的思维方式，可将思维分为动作思维、形象思维和抽象思维。

根据思维是否遵循的逻辑形式和逻辑规则，可将思维分为直接思维和逻辑思维。 根据探索答案的不同思维方向，可将思维分为集合思维和发散思维。

根据思维的主动性和创造性的不同，可将思维分为常规思维和创造

性思维。 问题的解决分为（发现问题、分析问题、提出假设、经验假设）三个阶段。 影响创造想象的重要因素有：1、创造动机2、原形启发3、积极思维4、灵感。 情绪和情感包括刺激情景、主观体验、表情等内容。 需要主要有3个特点：对象性、紧张性、驱动性。 根据需要的起源，可将需要分为生理需要和社会需要。 根据需要的对象，可将需要分为物质需要和精神需要。 根据需要的顺序，可将需要分为生存需要、享受需要和发展需要。 根据需要的表现程度，可将需要分为现实需要和潜在需要。 需要层次理论是美国心理学家马斯洛于1943年提出的。他指把人的需要按先后顺序和高低层次分为如下5种：（1）生理需要；（2）安全需要；（3）爱与归属需要；（4）尊重需要；（5）自我实现需要。 动机具有（引发功能、指引功能、激励功能）三种功能。 根据动机的，可将动机分为：生理性动机和社会性动机。 能力是作为掌握和应用知识技能的条件并决定活动效率的一种个性心理特征；是完成某种活动的必要条件；能力的强弱决定活动效率的高低；能力能在活动中得到发展。

人的能力是多种多样的，一般可分为：一般能力和特殊能力；再造能力和创造能力；认识能力、***作能力和社交能力。 气质一般是指人的行为举止、待人接物、谈吐、外貌甚至衣着打扮、文化素养。 气质表现在心理过程的强度、速度、稳定性、灵活性及指向性。 按照理智、情绪、意志、三者性格结构中所占的优势，可将人的性格分为理智型、情绪型、意志型。 人际交往的特点：交流信息、相互认知、相互作用。 人际交往的作用和意义主要有：获得信息资料、形成群体规范、改善人际关系。 人际交往的方式按

其交往的年形态，可分为宏观交往和微观交往。 人际交往的特点：1、交流信息2、相互认知3、相互作用。 良好的人际关系可分为：协调、友好、亲热三个层次。不良的人际关系分为：不协调、紧张、敌对三个层次。 影响人际关系建立和发展的因素：1、兴趣、理想、信念、价值观等方面的一致性；2、距离的远近；3、交往的频率；4、需要的互补；5、仪表的魅力。 人际关系由认识、情感和行为三个相互联系的分组成的。 以下为本章重点 房地产经纪人在人际交往和人际关系方面的素质包括： 具有一定的面谈技巧； 关心客户、满足客户的兴趣和需要； 说服别人的能力； 良好的判断力； 幽默感； 丰富的社会关系。 一个人的心理压力容忍与（生理因素、个性品质、社会经验）有关。 消除心理压力的黄金准则：1、分清先后将生活中的真正麻烦事分类；2、事先多考虑如何摆脱麻烦事；3、尽可能的与朋友、同事分担烦恼；4、自我反省、扬长避短；5、看问题要客观公正等。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com