

УДК 15.9(05)

Зарецька Ольга Олександрівна, кандидат філологічних наук, провідний науковий співробітник Інституту психології імені Г.С.Костюка НАПН України

e-mail: zaretskaolga@mail.ru

ПРО ДЕЯКІ ПСИХОЛОГІЧНІ СКЛАДОВІ УСПІШНОСТІ ОСОБИСТОСТІ У РІЕЛТОРСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Анотація

Проведено аналіз психологічних чинників і складових успішності особистості у ріелторській діяльності, побудований на емпіричному матеріалі, отриманому при опитуванні досвідчених київських ріелторів. Виявлено психологічні особливості успішної діяльності особистості у якості ріелтора. Окреслено основні ріелторські ролі і функції. Обґрунтовано роль інтерпретативних компонентів у спілкуванні ріелтора з клієнтом. Взаємодія ріелтора-експерта з клієнтом розглядається як спільне вирішення задачі на пошук смислу. Формулюється висновок про психологічну допомогу як складову роботи ріелтора з суб'єктом-клієнтом. Передбачається побудова «особистісного портрету» успішного ріелтора.

Ключові слова: *успішність особистості, ріелторська діяльність, психологічні чинники, інтерпретація, опитування, психологічні ролі.*

Зарецкая Ольга Александровна, кандидат филологических наук, ведущий научный сотрудник Института психологии имени Г.С.Костюка НАПН Украины

О НЕКОТОРЫХ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ СОСТАВЛЯЮЩИХ УСПЕШНОСТИ ЛИЧНОСТИ В РИЭЛТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Аннотация

Представлен анализ психологических факторов и составляющих успешности личности в риэлторской деятельности, основанный на эмпирическом материале, полученном при опросе ряда опытных киевских риэлторов. Выявлены психологические особенности успешной деятельности личности в качестве риэлтора. Очерчены основные роли и функции риэлтора. Обоснована роль интерпретативных компонентов в общении риэлтора с клиентом. Взаимодействие риэлтора-эксперта с клиентом рассматривается как совместное решение задачи на поиск смысла. Формулируется вывод о психологической помощи как составляющей работы риэлтора с субъектом-клиентом. Предусмотрено построение "личностного портрета" успешного риэлтора.

Ключовые слова: успешность личности, риэлторская деятельность, психологические факторы, интерпретация, опрос, психологические роли.

Zaretska Olga Oleksandrivna

ON SOME PSYCHOLOGICAL COMPONENTS OF PERSONAL SUCCESSFULNESS IN REAL ESTATE ACTIVITY

Summary

In the paper, the analysis is presented of psychological factors and components of personal successfulness in the real estate activity. The empirical material was received by interviewing some experienced Kyiv realtors. Psychological features specific for successful activity of a person as a realtor are elicited. The main realtor's psychological roles and functions are determined. The interpretation components in communication between realtor and the client person are investigated. Interaction between an expert realtor and a client is seen as a joint solving of the problem of search for the meaning. The inference is made that psychological support is a component of the realtor's work with his client. The personality portrait of a successful realtor is supposed to be constructed.

Keywords: personal successfulness, real estate, successful activity, psychological factors, interpretation, interview, psychological roles.

Проблема. Роботу присвячено аналізу психологічних чинників успішності особистості у ріелторській діяльності з позицій психологічної герменевтики. Наскільки нам відомо, крім дослідження розуміння і інтерпретації ситуації купівлі-продажу нерухомості різними її учасниками у [1], подібні роботи у межах цієї психологічної дисципліни ще не проводилися.

Ріелторство – специфічний різновид менеджерсько-підприємницької діяльності. У ній можна виділити 2 виміри, у яких можна аналізувати успішність особистості: (1) здатність займатися цією справою, увійти у коло професіоналів, успішно конкурувати з колегами, більш-менш регулярно отримувати певний дохід від цієї діяльності, - це саме *успішність особистості у ріелторській справі*, і (2) здатність досягти високих показників саме серед фахівців у своїй діяльності, розпочати і успішно вести власний ріелторський бізнес, - це *успішність у ріелторському бізнесі*. Психологічні складові успішності у першому і другому випадках зовсім різні. В межах даної статті ми не будемо аналізувати чинники успішності ріелтора-бізнесмена. *Предметом* дослідження було обрано психологічні складові, що зробили можливим одним суб'єктам почуватися комфортно у

цій діяльності, а інших вимусили кинути цю діяльність з негативними спогадами. *Емпіричний матеріал*, що використовувався при аналізі, було отримано через опитування досвідчених ріелторів одного з провідних агентств нерухомості міста Києва. Аналізувалися також нечисленні публікації з досліджуваної теми ([1], [2]).

В період перебудови, з появою приватної власності на житло, ріелторська діяльність стала дуже привабливою для багатьох міських, а згодом і деяких сільських мешканців за рахунок доступності працевлаштування, декларованій відсутності потреби у спеціальній освіті на початкових етапах роботи та чутках про великі заробітки ріелторів. На тлі відсутності достатнього фінансового забезпечення на «старому» місці роботи за нових умов життя безліч людей різного віку, різних спеціальностей, з різних верств населення зробили спроби «приміряти» на себе професію ріелтора. Проведене нами опитування ріелторів-професіоналів з десяти-п'ятнадцятирічним стажем роботи у нерухомості свідчить, що через початкове працевлаштування у кожне агентство нерухомості пройшли десятки і сотні людей. Досвідчені керівники агентств вважають, що тільки один з двадцяти-сорока початківців зміг адаптуватися до умов роботи ріелтора і провести хоча б кілька угод; ще набагато менше змогли зробити цю діяльність постійним джерелом заробітку.

«Успішність» ріелтора – категорія неоднозначна. Безперечно успішність визначається деяким набором психологічних характеристик, частиною з яких суб'єкт володіє ще до початку діяльності у цій царині, а інші набуває вже в процесі самої роботи. Деякі з цих характеристик визначають успішність особистості у багатьох близьких за характером діяльності галузях – вони не є специфічними саме для діяльності в сфері операцій з нерухомістю. Проте, є і дуже спеціальні для ріелтора психологічні якості чи сполучення якостей, які сприяють швидкому успіху. Успішність включає як соціальну компоненту – оцінку діяльності ріелтора як «успішної» з «зовнішніх» позицій, так і особистісну – суб'єктивне уявлення ріелтора про власну успішність. Якщо зовні діяльність ріелтора прийнято оцінювати виключно за фінансовими показниками, то суб'єктивна оцінка пов'язана з глибинними мотиваційними шарами особистості, самооцінкою особистості, осмисленням власного розвитку в особистісному плані, рефлексією ріелтором власних успіхів і досягненням певних перемог на перетині інтелектуального, комунікативного, аналітико-психологічного та діяльнісного планів. Далі аналізуються переважно психологічні складові суб'єктивної самооцінки діяльності ріелтора як успішної, хоча, безумовно, без зовні помітних досягнень це неможливо.

Діяльність агентств з нерухомості - ріелторство - в нинішніх умовах в нашій країні, на відміну від практики західних країн, крім комплексу декларованих інформацій-

но-консультативних (в тому числі і, фактично, інтелектуально-організаційних) послуг, неможливе без обов'язкового компонента, який близький за функцією до психологічної допомоги і соціальної роботи. Експерт - агент з нерухомості, професіонал, «ріелтор», на відміну від інших учасників ситуації купівлі-продажу нерухомості (покупця і продавця), володіє (має володіти) наступними знаннями, вміннями, якостями, можливостями та психологічними особливостями [1]:

- доступом до джерел інформації (*функція «інформатора»*);
- знанням технології і процедур операцій з нерухомістю та досвідом їх організації (*організаторсько-менеджерська функція*);
- знанням симптоматики «проблемності», сумнівності ситуації, симптоматики можливих афер, так само як і володінням засобами розв'язання проблемності там, де це можливо. Уміння розпізнати чи виявити замасковану аферу або просто сумнівні моменти у варіанті рішення, що намічається, дуже високо оцінюється іншими учасниками дійства і часто обумовлює потребу у залученні ріелтора до справи (*діагностична функція*);
- досвідом посередницької діяльності - вмінням добиватися узгодження дій учасників ситуації, досвідом «угодовця» протиріч, здатністю допомогти домовитися, забезпечити хоча б хлипку згоди у ситуації конфронтації інтересів, досягти гармонізації стосунків між суб'єктами-учасниками (*посередницька функція*);
- досвідом заспокійливо-виховного впливу на учасників ситуації, що перебувають у стресі і нездатні самі діяти адекватно. Ріелтор сприяє стабілізації стану та поведінки суб'єкта-продавця чи покупця нерухомості у непростому для нього періоді життя. Робота ріелтора з певним суб'єктом-клієнтом - це глибоко індивідуальна реакція досвідченої та здатної до аналізу ситуації людини на даний конкретний випадок. Запорюка успішної роботи ріелтора - «непереборима» дружелюбність по відношенню до суб'єкта-клієнта, трошки нав'язлива увага, навмисне «непомічання» помилок, нементування їх, м'яка реакція на огріхи клієнта, на нелогічність, непослідовність його поведінки - тобто ставлення до суб'єкта-клієнта як до капризної дитини чи хворого, яких вчать чи лікують, м'яко не помічаючи їх примхи (*«психотерапевтична», опекунська, фасилітатна функція*);
- досвідом при необхідності надавати клієнту допомогу в осмисленні себе у ролі продавця чи покупця і оволодінні адекватною рольовою поведінкою, в конкретизації своєї задачі, своєї мети, сприянні соціалізації та переборенні дезадаптації суб'єкта (якщо в цьому є потреба) - в тих межах, які окреслює поставлена задача. Інколи це

означає формування у клієнта розуміння того, як можна вирішити конкретну життєву проблему за допомогою продажу нерухомості, рекомендації щодо того, як можна взагалі вирішувати проблеми відносно своєї нерухомості і за допомогою операцій з нерухомістю. Досвідчені ріелтори вважають, що повинні пройти години «говоріння на тему», «проговорення проблеми», тобто взаємної рефлексії та наративізації ситуації, так само як і кілометри спільних походів-«переглядів», доки суб'єкт-клієнт «визре» для конструктивного вирішення своєї життєвої задачі. Суттєву роль відіграє активне надання, навіть нав'язування ріелтором свого професійного досвіду суб'єкту-клієнту, тобто надання в його розпорядження інших контекстів, що здійснюється через механізми усної наративізації свого особистого досвіду і грає, мабуть, найсуттєвішу роль у просуванні суб'єкта-клієнта до адекватного розуміння ситуації, а паралельно сприяє, в принципі, все більш адекватному осмисленню і ріелтором своєї діяльності, росту його професійної компетентності (*функція інтерпретатора та консультанта*);

- сильною мотивацією досягнення позитивного результату у розвитку подій, у рішенні задачі (особистий гонорар ріелтора у випадку успіху достатньо великий); володінням (частіше неусвідомленим) маніпулятивними методами, які використовуються для того, щоб тримати ситуацію під контролем. У випадку утрати контролю над ситуацією з боку ріелтора ситуація нерідко «розвалюється», якщо хтось з учасників - клієнтів чи колег-ріелторів - не «дозрів» до того, щоб «підхопити випавший стяг». Ця функція ріелтора має особливу цінність для успішного вирішення задачі на етапах, коли суб'єкт-клієнт ще не може і не хоче діяти адекватно, і ріелтор вимушений ініціювати «примусове» рішення суб'єктом своєї задачі [1]. В цій ситуації ріелтор може спокуситися на маніпулювання клієнтом, виправдовуючись тим, що клієнта важко примусити чинити правильно - з огляду на кінцеву мету, легше просто маніпулювати ним у його ж інтересах (з точки зору ріелтора) (*функція «рушійної сили» і стабілізатора ситуації*).

В залежності від індивідуальності експерта-ріелтора, якісь з перелічених якостей можуть бути акцентувані у більшій чи меншій мірі. Саме вони і визначають «коник» ріелтора, на якому базується його успішність. Ріелтор, що *вміє осмислити і наративізувати свій досвід*, буде більш успішним у роботі - взаєморозуміння з клієнтом буде досягнуто швидше, і цінувати його будуть більше. *Інтерпретаційний момент* в роботі ріелтора [1] потрібен і на початковій стадії спілкування з клієнтом - для того, щоб зрозуміти, чого ж насправді клієнт хоче (бо формулювати задачу він може абсолютно

неадекватно), і знайти спосіб об'єктивувати це своє розуміння клієнту. Аналогічним чином, якщо ріелтор вміє «суху» інформацію про об'єкт нерухомості осмислити і інтерпретувати клієнтові скрізь призму того конкретного образу мети, який він же сам і зміг побудувати, допомагаючи клієнту довізначитися, - тобто знайти спосіб рішення задачі за допомогою даного конкретного об'єкта нерухомості і вдало наратизувати всю перспективу можливого рішення, - така досить творча робота викликає відповідний вибух творчого ставлення до спільної діяльності у клієнта, і вдале рішення (хай і не дуже швидке) гарантовано.

Все це свідчить про те, що крім чисто ріелторських технологічних моментів, взаємодія експерта та клієнта є *спільним рішенням задачі на смисл*, тобто типовою інтерпретаційною діяльністю з конструктивним компонентом: спільним переосмисленням тих фрагментів індивідуального досвіду клієнта, які заважають його адекватним діям у ситуації та успішному рішенню задачі, об'єктивацією та переосмисленням (якщо є потреба) образу мети у свідомості суб'єкта-клієнта, постійним поточним відстеженням та інтерпретацією на основі власного досвіду ріелтора всіх компонентів ситуації в динаміці, постійним розширенням контексту для суб'єкта-клієнта - за рахунок всіх відомих ріелтору аналогічних ситуацій з його власного досвіду [1]. Враховуючи і інші функції діяльності ріелтора, перелічені вище, і здається можливим говорити про *психологічну допомогу як складову роботи ріелтора з клієнтом*.

Перелічимо *типові ролі та функції* експерта-ріелтора та відповідні інтерпретативні компоненти у його роботі:

1. *Ріелтор-«опікун»* відзначається завищеною самовпевненістю і авторитарністю (часто свідомою і контрольованою). Це або (а) владний «начальник», що тримає клієнта під постійним наглядом та думає за нього (ця манера роботи властива чоловікам різного віку), або (б) «рідна мати», що щиро опікає клієнта і не випускає його ні на крок «з-під своєї спідниці» (природно, це ампуа ріелторів-жінок «у віці», «матрон» за терміном, запропонованим І.С.Однопозовим [2]). Ріелтор-опікун не схильний займатися просвітницькою роботою стосовно суб'єкта-клієнта, він сам за нього все вирішує, сам знає, що клієнтові потрібно. Іноді такі стосунки продовжуються до кінця співробітництва з ріелтором-опікуном, але досить часто суб'єкти-клієнти «втомлюються» від такої ролі і «переростають» її: Їх почуття власної гідності на протязі всієї роботи з експертом ущемлено, і в результаті вони уникають продовження співпраці.

Стосунки суб'єкта-клієнта з таким експертом можуть розвиватися за різними схемами і проходять декілька стадій. Обмалюємо коротко *одну з схем розвитку стосунків* клієнта з експертом-опікуном.

На початку стосунків - *психологічна залежність* суб'єкта-клієнта від експерта-опікуна, позитивний ореол навколо експерта, ріелтор - «мій радник» (при інших схемах розгортання подій на цій стадії - обачлива повага до експерта як до «сталкера», що веде по небезпечній зоні; іноді - недовіра як до людини, що знає про цю ситуацію більше, ніж сам клієнт, і може цим скористатися).

Після обов'язкового (в цьому весь смисл співпраці) процесу навмисного чи ненавмисного, усвідомлюваного чи неусвідомлюваного, примусового чи добровільного *навчання* експертом суб'єкта-клієнта правильним, *адекватним діям в ситуації* відбувається наступне (перелічені варіанти розгортання сценарія подій визначаються співвідношенням особистих якостей дійових осіб, але завжди з ініціативи клієнта):

З входженням клієнта у роль продавця чи покупця відбувається *зміна напрямку вектора маніпуляції* («бумерангом по вчителю») - суб'єкт-клієнт перехоплює ініціативу і переходить до свідомого і прагматичного керівництва ріелтором-експертом. Це відбувається, якщо суб'єкт добре вжився у роль клієнта, що платить гроші за роботу ріелтора;

➤ *Конфліктне протистояння* суб'єкта-клієнта та ріелтора-експерта, якщо експерт не приймає такої своєї нової ролі або якщо суб'єкт-клієнт, що навчився, виносить негативний вердикт відносно оцінки особистісних якостей або професійних дій експерта (зауважимо, що негативна оцінка частіше за все не відповідає реальності, оскільки свіждодягнута досвідченість суб'єкта-клієнта не йде у порівняння з досвідченістю експерта); іноді - «зрада» «свого» ріелтора з апеляцією до іншого ріелтора, що приймає участь у підготовці угоди;

➤ *Розрив з ріелтором-експертом* (реальний чи, частіше, внутрішній) - як з найманцем, який, проте, працює «не на мене», «не так, як Я, хазяїн ситуації, хочу». При розв'язанні ситуації - грошовому розрахунку - це доповнюється ще й негативним ореолом (він майже завжди спостерігається, навіть при самому позитивному розгортанні схеми) навколо ріелтора як людини, якій доводиться віддавати досить великі (з точки зору клієнта) гроші ніби «ні за що» [1];

➤ *Перетворення «противної сторони»* - другого суб'єкта-учасника ситуації (покупця чи продавця) - у *спільника проти ріелтора-експерта*: це вже не класові протиріччя за радянською моделлю, а цілком ринкові протиріччя грошових інтересів.

2. *Ріелтор-друг*, просто «*більш досвідчений*». В роботі такого ріелтора можна знайти багато аналогів відомих психотерапевтичних прийомів, незалежно і талановито винайдених і успішно застосовуваних людьми, навіть віддалено не знайомих з психологічними ідеями (не кажучи вже про відсутність освіти - не тільки психологічної, а

інколи і взагалі вищої). Ріелтор-друг (а насправді «психотерапевт») дружить з клієнтами, щиро опікується ними, і ті платять йому тим же. У такому союзі, як правило, задачі вирішуються швидко і безпроблемно, хоча після успішної роботи від ріелтора можна почути артикульовану до рівня нарративу оповідь про те, якими зусиллями цей результат було отримано, - тобто це все-таки свідомо організовані робочі стосунки, а не просто стихійна дружня поведінка.

3. *Ріелтор - незадоволений формаліст* - часто вимушено («не від доброго життя») працює в цій галузі, формально - і тому недосить успішно - відтворює у своїй діяльності технологію роботи ріелтора, страждає від відчуття приниження із-за низького престижу професії ріелтора у суспільстві (сам він цю оцінку повністю розділяє і, що найбільш цікаво, керується нею у своїй поведінці: «Ріелтерство - брудна справа, тому можна поводитися з клієнтами і іншими ріелторами нечесно!»). Із-за таких настановлень часто роздратований на клієнтів і конфліктує з ними. Ріелтор такого типу не схильний до рефлексії, інтерпретації, осмислення свого досвіду - незалежно від освіти чи рівня інтелекту. Саме у ріелторів такого типу найбільша кількість «образ» на клієнтів: їм весь час «не везе на людей», їх обдурюють, зраджують (причому не тільки в уяві самого ріелтора), у них не виходить рішення задачі там, де перші дві категорії «витягують» ситуацію чи за рахунок особливих стосунків і високого рівня довіри з клієнтом, чи за рахунок рефлексії і текстуалізації проблеми, а також організації активної і доброзичливої взаємодії і зняття протиріччя консенсусом.

4. *Ріелтор-маніпулятор* - нічого не пояснює, грає на необізнаності клієнта, за рахунок маніпуляції сам вирішує проблеми клієнта і, нерідко, на відміну від ріелтора-опікуна, і свої власні фінансові проблеми. До маніпуляції схильна певна частина ріелторів - надто вже велика спокуса не витратити час даремно на пояснення клієнтам, а швидко і чітко вести справу до успішного (для клієнта і ріелтора) завершення. Стрес і повна неінформованість клієнта при такому розкладі приводять інколи до того, що вже після того, як справу завершено, і всі угоди оформлено, клієнти, що нарешті прийшли до тям, «заднім числом» розпитують навіть випадкових учасників або свідків усього ріелторського дійства: «А що ж все-таки відбувалось?», «І за яку ж ціну нас все-таки продали?». Часто маніпулятори працюють абсолютно в межах інтересів клієнта, але у випадку невідповідності моральних якостей серед маніпуляторів зустрічається і найбільш негативний варіант: «слизький» аморальний тип (дослівна цитата: «Якщо я бачу «лоха», я не можу його не провчити») або відвертий авантюрист, що «ловить рибку у мутній водичці» невігластва клієнта, яке такий ріелтор активно підтримує. Такі маніпулятори шукають клієнтів-алкоголіків, слабких, соціально дезадаптованих осіб,

відверто недалеких у інтелектуальному плані людей, тощо - тобто потенційних жертв. Ріелтори-маніпулятори, як правило, не пов'язані ні організаційно, ні на рівні людських стосунків чи взаємодії з «добропорядними» ріелторськими організаціями, їх іменують «чорними ріелторами» (непорушна семіотична ув'язка чорного кольору з негативним смыслом!), вони свого роду «ізгої», працюють в іншій людській ніші і за іншими (близкими до кримінальних) законами.

5. *Ріелтор-жертва.* У такій ролі виступають ріелтори, які самі не змогли звільнитися від пострадянських стереотипів відношення до ріелторської діяльності [1] і за своїми особистими психологічними якостями не в змозі знайти спосіб оволодіння ситуацією, без чого їх діяльність не може бути успішною. Як правило, це жінки середньо-похилого віку, що за радянських часів працювали на не дуже творчій роботі у різних установах, працюють ріелторами нещодавно і ставляться до цієї діяльності як до тяжкої повинності, яку вони приречено «тягнуть», як бескінечну домашню навантажку чи раніше відправку з рідної організації «у колгосп» чи «на будівництво»: «всі вихідні пробігала по Борщагівці», «працювала на нього два місяці, а він...», «сіла за газети о 15-00, а піднялась о 23-00 вся в поту», - і резюмуюче: «Така наша робота!». У цих ріелторів ті ж проблеми, що і у їх клієнтів – носіїв пострадянського менталітету (див. про це докладно у [1]), таке ж ставлення до грошей - вони їх бояться і не вірять, що їх їм хтось колись заплатить - і що їх робота варта цього гонорару; тому вони часто задовольняються малим, перебиваючись на випадкових подачках і тим самим випадаючи із спільноти колег. Такі ріелтори інколи самі стають знахідкою для безсовісних колег (навіть їх керівники можуть спокуситися експлуатувати таку безкоштовну і покірну робочу силу), спритників-клієнтів або відвертих аферистів, що використовують роботу такого ріелтора, але ухиляються від уплати гонорару: ріелтор-жертва служить для них «наводчиком» на бажаний об'єкт. У ріелторів-бідолах спрацьовує закоснілий радянський досвід покірливих виконавців, за яким навіть явний неуспіх діяльності – ще не привід кидати місце роботи, доки їх не звільнили (в радянському суспільстві «летунів» не поважали). Звичайно, це не триває безкінечно, і в якийсь момент ріелтор кидає цю справу. Цікаво, що і у такого ріелтора є шанс: розумний і чесний клієнт, виконуючи фінансові зобов'язання перед ріелтором-жертвою, через його голову успішно отримує допомогу від його більш досвідченого керівника і, крім того, має доступ до об'єктів, які інакше були б для нього недоступні.

Віртуозне оволодіння однією чи декількома «ролями» з репертуару ріелторських ролей забезпечує привнесення у процес роботи ріелтора позитивних емоцій, *відчуття задоволення*. Хоча перелічені вище ролі безумовно пов'язані між собою, розведення їх

принципове, бо вони «обслуговують» різні психологічні потреби клієнтів. Когось з клієнтів не цікавить обґрунтування того чи іншого крока на шляху до рішення задачі, а для іншого без супутньої інтерпретації цей крок не може бути здійсненим. Успішність діяльності ріелтора залежить від його здатності здійснити *діагностику потреби клієнта* у тій чи іншій ролі з свого репертуару та від володіння ним цією бажаною роллю. Чим ширший «репертуар» ріелтора, чим гнучкіша можливість виконувати різні ролі навіть в межах однієї ситуації, тим більш успішною може бути його робота (за рахунок можливості та успішності психологічного контакту з більшим числом потенційних клієнтів).

Успіх у діяльності ріелтора великою мірою залежить від опанування особою *вміння і здатності презентувати себе*, демонструвати певні якості, що викликають *довіру* у клієнтів. Причому на відміну від багатьох інших видів діяльності, тут важливе позитивне враження клієнта не тільки від професійних надбань, але і просто від особистості ріелтора, *впевненість клієнта у порядності* ріелтора. Оскільки взаємодія ріелтора і клієнта відбувається у ситуації, що часто викликає стрес у клієнта [1], ріелтор має вміти дуже тонко вибудувати і підтримувати систему стосунків з клієнтом.

Важливою психологічною складовою успішності особистості у ріелторській справі можна вважати високу оцінку ріелтором власних успіхів у рішенні складних ріелторських завдань, «підживлення» *високої особистісної і професійної самооцінки*. Зауважимо, що формальних критеріїв для оцінки навіть фінансових досягнень нема, ріелтор орієнтується, в основному, на свої попередні успіхи (у ріелторському професійному середовищі, як і в багатьох інших галузях індивідуального підприємництва, відсутня практика оприлюднення цифр індивідуальних доходів співробітників). Є ще критерій «кількість угод», проте ці цифри теж не афішуються, і працюючий ріелтор не може порівняти себе з іншими за цим параметром; формальна ж «позиція» в ієрархії співробітників часто абсолютно не співвідноситься з реальною успішністю ріелтора. Залишається тільки суб'єктивне, на основі власного минулого досвіду, відчуття своєї професійної значущості, навіть виключності. Ця самооцінка часто при аналізі ззовні видається завищеною, проте вона грає позитивну роль у взаємодії ріелтора з клієнтами, що, безумовно, сприяє досягненню реальної успішності.

Дуже суттєву роль для успішної діяльності ріелтора відіграють також *гнучкість, креативність* у виборі форми роботи у відповідності до вимог тієї чи іншої ситуації у широкому сенсі, так само як і певна «непорушність», *стійкість*, вміння «тримати удар» і *долати власні негативні емоції* – саме долати, а не просто приховувати, бо, за свідченням професіоналів, негативних емоцій у діяльності ріелтора завжди забагато. Для успішності у ріелторській діяльності особа з самого початку повинна мати *завище-*

ну мотивацію, інакше вона не втримається під тягарем супутніх негативних чинників, що супроводжують діяльність. Показова у цьому плані ситуація економічної кризи, що примусила багатьох ріелторів глибше осмислити основи своєї діяльності і «викристалізувала» тих з них, чиї психологічні передумови для успіху у цьому виді діяльності, в першу чергу – *непоко́ра невдачам, неуспіху* - виявились більш вагомими, а *надія на успіх* і впевненість у своїх силах – сильнішими. Тут відіграє роль і *завищена самовпевненість*, підкріплена минулими успіхами і бажанням доказати це знову, віра в себе, в свою удачу і своє везіння – такий собі комплекс «вправного мисливця», «улюбленця долі», що підпитує і *завищену самооцінку*, про яку вже йшлося вище. Можна думати, що для деякого робота ріелтора є *засобом самоствердження*: у всіх не виходить, а в мене – так!

Можна припустити, що успішні ріелтори, як правило, мають *суб'єктивні міфи про власну виключність* щодо вміння вирішувати складні ріелторські задачі, вміння працювати зі «складними» клієнтами, вміння набути довіру клієнтів, вміння «витягувати» такі угоди, які не під силу іншим, тощо. Все це у колі ріелторів прийнято називати містким словом «нюанси роботи», опанування якими і складає суть досвідченості ріелтора.

Висновки. Проведений аналіз психологічних чинників і складових успішності особистості у ріелторській діяльності проводиться з позицій психологічної герменевтики і побудований на обмеженому емпіричному матеріалі опитування досвідчених київських ріелторів. Дослідження дозволило виявити основні психологічні вимоги до особи, що здійснює ріелторську діяльність, окреслити основні психологічні ролі і функції ріелтора, обґрунтувати роль інтерпретативних компонентів у спілкуванні ріелтора з клієнтом. Взаємодія ріелтора-експерта з клієнтом розглядається як спільне вирішення задачі на пошук смислу. Формулюється висновок про психологічну допомогу як складову роботи ріелтора з суб'єктом-клієнтом. Все це дозволить у подальших дослідженнях з теми спробувати побудувати «особистісний портрет» успішного ріелтора.

Список використаних джерел

1. Зарецька О. О. Розуміння та інтерпретація конкретних життєвих ситуацій / О. О. Зарецька Н. В. Чепелева, М. Л. Смульсон // Проблеми психологічної герменевтики : монографія. – К. : Міленіум, 2004. – Розд. 3.5. – С. 237–254.
2. Однопозов І. С. Нерухомість з точки зору ріелтора / І. С. Однопозов. – К. : Спілка фахівців з нерухомого майна України, 2008. – 192 с.

Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0

International License.

Авторське право (с) 2011 Zaretska Olga Oleksandrivna Зарецька Ольга

Олександрівна

Отримано: 24.08.2011

Відрецензовано: 06.09.2011

Опубліковано: 19.10.2011