

Социально-психологические характеристики риэлторов в связи с успешностью их деятельности**Эльяфи Елена Ярославна¹**

аспирантка

*Северо-Кавказский научный центр Высшей Школы, Ростов-на-Дону, Россия**E-mail: elyafi@mail.ru*

Риэлторская деятельность в нашей стране является активно развивающейся и высоко востребованной, однако профессиональная подготовка риэлторов и кадрово-квалификационная обеспеченность риэлторских фирм все еще недостаточны. В вузах подготовка профильных специалистов на основе действующих образовательных стандартов пока не представляется возможной. Это обусловлено в первую, очередь «закрытостью» фирм и организаций для исследования профессии и высокой динамикой изменения профессий.

Оценивать соответствующий потенциал риэлтора в реализации профессиональных функций, помогать сотрудникам риэлторских фирм развивать коммуникативные способности, на наш взгляд, можно только на основе анализа их социально-психологических характеристик, облегчающих или затрудняющих общение.

В определении процесса общения мы придерживаемся точки зрения А.А. Бодалева, считающего, что способность к децентрации и идентификации, эмпатия, рефлексия являются основными условиями свободного продуктивного общения. Перечисленные качества мы эмпирически исследовали с помощью следующих методик: самоактуализационный тест (адаптация Л.Я. Гозман, М.В. Кроз); методика гибкости мышления А.С. Лачинса; методика оценки оптимизма и активности Н.Е. Водопьяновой; проективная методика исследования личности «HAND-TEST» (адаптация Т.Н. Курбатовой).

В проведенном исследовании приняло участие 94 риэлтора, из них 22 были отнесены к группе наиболее успешных (по количеству принесенной компании прибыли, повторным обращениям к ним клиентов). Оказалось, что большинство наиболее успешных агентов (63,6 %) являются активными пессимистами, 9,1 % обследованных риэлторов по своему типу оказались активными оптимистами. 13,6 % наиболее успешных риэлторов – пассивные пессимисты, которые ни во что не верят, часто имеют мрачное и подавленное настроение, в трудных ситуациях предпочитают стратегию ухода от решения проблем. Единицы риэлторов (по 4,5 %) отнесены к типам «реалист» и «пассивный оптимист».

Преобладание активных пессимистов в подгруппе наиболее успешных риэлторов может быть обусловлено, на наш взгляд, отчасти особенностями кадрового отбора, отчасти спецификой российского менталитета. Многие сегодняшние агенты личностно сформировались в эпоху господства социальной критики, когда разнообразные действия человека порицались, а непротиворечивый поведенческий идеал отсутствовал. Это приводило к распространению деструктивности, ставшей нормой поведения и общения. Вместе с тем социальные условия побуждали в них активность, которая связана с навязыванием стратегии успеха и конкурентоспособности. В силу того, что их активность субъективно сопряжена с состоянием борьбы (за выживание, за достижения), она приобретает перманентно агрессивный оттенок. Сочетание активности и агрессии, как правило, воспринимается другими людьми как признаки лидерства, не только

¹ Автор выражает признательность профессору, д.с.н. Мостовой И.В. за помощь в подготовке тезисов.

психологического, но и чисто профессионального: они оцениваются членами коллектива как очень уверенные, знающие свое дело специалисты и, соответственно, к их мнению прислушиваются, за ними идут. Эта экстернальная оценка становится для активных пессимистов среди риэлторов значимой референцией и поддерживает тем самым воспроизводство соответствующего стиля поведения.

Исследование показало, что 72,7 % наиболее успешных риэлторов обладают пластичным мышлением, легко и быстро переходят от одной деятельности к другой, оперативно реагируют на изменение исходной ситуации, способны принимать адекватные решения. А 27,3 % - имеют низкий уровень креативной гибкости, то есть, неспособны быстро и адекватно реагировать на изменение ситуации, испытывают затруднения в изменении субъективной программы деятельности.

Также полученные данные свидетельствуют, что в подгруппе наиболее успешных риэлторов выявилось лишь 14,3 % способных осуществлять гибкое поведение в различных ситуациях, гибко применять стандартные оценки, принципы. При этом 23,8 % испытуемых продемонстрировали догматизм, проявляющийся в жестком соблюдении общих принципов.

Кроме того, большинство наиболее успешных риэлторов – 52,4 % – проявили низкую степень самоуважения. Только 14,3 % сотрудников высоко себя ценят, нравятся себе, причем при условии, что для этого есть объективные основания.

Оказалось, что свою агрессивность как природное свойство принимают 23,8 % обследованных. В свою очередь, 28,6 % успешных риэлторов обычно стараются скрыть это качество, отказаться от агрессии, подавить ее в себе. При этом лишь 14,3 % агентов считают, что в природе человека торжествует добро, хотя ей свойственны такие противоположности как добро и зло, бескорыстие и корыстолюбие, бесчувственность и чувствительность. А 19 % видят человека в сущности плохим, полагая, что зло – самое характерное для природы человека.

Среди наиболее успешных риэлторов было выявлено 9,5 % сотрудников, обладающих внутренней поддержкой, руководствующихся в основном интериоризированными принципами и мотивацией, мало подверженных внешнему влиянию, свободных в выборе, не конформных. Вдвое больше, 23,8 %, обладают внешней поддержкой, значительно более подвержены влиянию внешних сил; одобрение со стороны других людей является для них высшей целью.

В результате первого этапа проведенного эмпирического исследования было выявлено, что типичный успешный риэлтор – это женщина (72 % обследованных), которой свойственна высокая активность, перманентно приобретающая деструктивный характер. Она преимущественно не ценит себя и не нравится себе; пытается подавить и скрыть в себе агрессивность; считает человека в сущности плохим. Примерно пятая часть чувствительна к своим переживаниям, и такие же по численности подгруппы характеризуются одна легкостью, другая – затрудненным характером общения. Для почти четверти агентов очень важно одобрение других людей, уверенность в принятии и любви других людей. Парадоксальной характеристикой является то, что успешным риэлторам свойственен догматизм убеждений при наличии когнитивно пластичного мышления.

Литература:

1. Бодалев А.А. Психология общения. Избранные психологические труды. - М.: Издательство МПСИ, 2002. – 320 с.
2. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: учеб. пособие / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. – СПб.: Речь, 2003. – 448 с. С. 190.

3. Курбатова Т.Н., Муляр О.И. Проективная методика исследования личности «HAND-TEST». Руководство по использованию. - СПб.: ГП «ИМАТОН», 1996 – 51 с.
4. Петровская Л.А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982. С. 123.
5. Ермолаева Е.П. Профессиональная идентичность и маргинализм: концепция и реальность (статья первая) // Психологический журнал. 2001. Том 22. №4. С. 51-59.