

---

---

# СЦЕНАРИЙ ВАШЕГО УСПЕХА

М.И. Бения

---

## КАКОЙ ОН, УСПЕШНЫЙ РИЭЛТОР?

---

**Аннотация.** В статье предпринимается попытка ответить на вопрос, какими профессиональными и личностными качествами необходимо обладать, чтобы стать успешным риэлтором.

Каковы внутренние и внешние факторы, влияющие на профессиональную успешность специалистов. Дается краткий обзор специфики риэлтерской деятельности. Рассматриваются понятия "склонность" и "способность" к той или иной деятельности. Анализируется влияние особенностей формально-динамической сферы личности на успешность в риэлтерской деятельности. Дается профессионально-психологический портрет успешного риэлтора.

**Ключевые слова:** психология, успешность деятельности, недвижимост, темперамент, склонность, способность, формально-динамические свойства индивидуальности, мотивация достижения успехов, интернальность, экстравертность.

*Собственное жилище, какое бы маленькое оно не было, дает человеку большую свободу.*

**П**отребность в жилье, наравне с потребностью в пище — базовая потребность человека, поэтому, спрос на квартиры (как, впрочем, на дома и офисы), может колебаться, однако существовать будет во все времена. Практически каждый человек в своей жизни сталкивался с «квартирным вопросом», нуждался в квалифицированной информации на данную тему и вынужден был либо самостоятельно изучать все тонкости и правовые аспекты, либо обращаться к риэлторам, чьи услуги являются достаточно дорогостоящими, в среднем, составляют от 3% от стоимости объекта недвижимости.

Это наводит на мысль о высоких прибылях риэлтерских компаний в целом и риэлторов в частности. Риэлтерские компании активно приглашают на работу, обещая высокие заработки и не требуя специального образования и опыта. У них созданы целые HR-отделы, которые разрабатывают стратегии и применяют тактику привлечения персонала на риэлтерские должности.

Практика показывает, что и на рынке трудоустройства риэлтерские вакансии востребованы, вызывают значительный спрос у соискателей вакансий. В среднем, за 8 часов работы в день, сотрудник HR-отдела получает до 40 обращений от соискателей, как после публикации рекламного объявления о подборе персонала, так и без публикации. Во втором случае соискатели обращаются сами, ориентируясь на из-

вестность и репутацию агентства недвижимости на рынке Москвы.

Многие трудоустраиваются без опыта работы в данной деятельности и осваивают профессию с нуля, очаровавшись высокими заработками. Здесь необходимо заметить, что в большинстве крупных агентств недвижимости отсутствует заработная плата. Риэлторы работают на сдельных условиях, т.е. получают процент (или процентное вознаграждение) от прибыли сделки.

Интересен тот факт, что новичков, трудоустроившихся без опыта работы в риэлтерской деятельности, можно условно разделить на три группы: первая группа отсеивается, в среднем, через 2 недели после трудоустройства (здесь, по наблюдениям, есть так называемые критические сроки для отсеивания: две недели, месяц, три месяца, полгода); вторая группа — это новички, заключающие первый договор в первый месяц работы; и третья группа — новички, успешность которых начинает проявляться через полгода после трудоустройства.

Руководители и сотрудники HR-подразделений стараются понять, какими же качествами и профессиональными компетенциями необходимо обладать, чтобы достичь успехов в риэлтерской деятельности? Как еще на стадии собеседования распознать этот потенциал успешности, создать наилучшие условия для раскрытия этого потенциала в процессе трудовой деятельности?

Для того чтобы ответить на поставленные вопросы, порассуждаем сначала, что собой представляет в

общих чертах деятельность риэлторов в частности и агентств недвижимости вообще.

Слово «риэлтор» появилось в обиходе в 1992 году, когда была учреждена Российская Гильдия Риэлторов (РГР). Вообще REALTOR — это зарегистрированная и защищенная торговая марка Национальной Ассоциации Риэлторов США (НАР), поэтому только члены данной Ассоциации имеют право на использование этого имени. НАР предоставила в пользование эту торговую марку трем странам — Канаде, Ямайке и России.

Риэлтерская деятельность связана с ведением деловых переговоров, заключением договоров и осуществлением сделок. Следовательно, риэлтору необходимо обладать коммуникативными и организаторскими качествами, высоким самообладанием и развивать свою эрудицию.

Таким образом, риэлтерская деятельность — это посредничество в совершении юридических действий (заключении определенных гражданско-правовых сделок), смысл которого состоит в получении участником имущественного оборота (продавцом, покупателем) возможности выступать в качестве стороны сделки через посредство уполномоченного лица (агентства недвижимости).

Основной деятельностью риэлтерских фирм или агентств недвижимости является консультирование сторон по подготовке сделки и физическое сопровождение сторон непосредственно во время ее заключения, а также государственной регистрации прав и денежных расчетов между сторонами.

Весь документооборот, который проходит через риэлтора, можно подразделить на два основных этапа (стадии). Первый этап — это составление всех возможных договоров, соглашений, заключение других сделок. Все они связаны с основной услугой, которую хочет получить клиент от риэлтора. Второй как раз связан с государственной регистрацией в органе юстиции РФ по регистрации прав и сделок с недвижимым имуществом. После совершения сделки риэлтор следит за выполнением продавцом и покупателем их обязанностей по своевременному выезду и въезду из квартиры, регистрации проживания и выписки. Только после того, как все зарегистрировались по новому месту и агент по недвижимости получил свои комиссионные, работу можно считать почти завершенной. В течение еще долгого времени агент по недвижимости отслеживает «судьбу» проданных квартир, и если возникают какие-либо трудности, он призван их решить.

Необходимо учитывать, что агентства недвижимости — это серьезные компании, состоящие из не-

скольких подразделений: отдела вторичного жилья, отдела коммерческой недвижимости, аренды, продажи новостроек, продажи элитного жилья, отдела загородной недвижимости.

Конечно, все эти структуры есть только в крупных компаниях. От 70% до 90% от общего числа всех сотрудников составляют агенты по недвижимости. Их работа очень отличается в зависимости от сферы деятельности. В то же время крупные агентства недвижимости проводят жесткую политику, как в отношении клиентов, так и в отношении партнеров по сделке.

Агенту приходится общаться с очень разными людьми, которые, приняв решение о покупке или продаже квартиры, порой не знают, чего же они хотят на самом деле. От его умения выслушать, понять, сопереживать, уговорить, подбодрить, разрешить между разъезжающимися родственниками конфликт, напрямую зависит результат, поэтому наибольшего успеха в этой сфере добиваются люди, ориентированные на общение.

Работа агента по нежилой недвижимости несколько отличается. Ему тоже приходится много встречаться с людьми. Но в роли клиентов здесь выступают юридические лица, поэтому отношения между агентом и сотрудниками компании, обратившейся к услугам агентства, устанавливаются более формальные, и требования, предъявляемые к складу, магазину или офису, формулируются четко и конкретно. Не говоря уже о том, то агент, занимающийся коммерческой недвижимостью, работает совсем с другим пакетом юридических документов.

Особая тема — новостройки. Ими занимаются так называемые девелоперские фирмы. Часть сотрудников отделов новостроек работает только с корпоративными клиентами. Они добывают те самые квартиры, которые потом выставляют на продажу у строителей или организаций, получивших их по взаимозачетам. Другая часть трудится непосредственно на «объекте». Так называются дома, построенные недавно на окраинах Москвы, Петербурга и других городов. Задача у этих агентов очень сложная. Им нужно уговорить покупателя купить квартиру именно в их агентстве в условиях жесткой конкуренции, когда на объекте работают несколько компаний, и при равных ценах и качестве товара — квартиры. Тем более, с 1 октября 2005 г. вступили в силу нормы исключительного представления земельных участков для жилищного строительства на открытых аукционах.

Опираясь на практический опыт и научные подходы к данной теме, попробуем ответить на вопрос: так кто же он, успешный риэлтор? Каков его психологический и профессиональный портрет?

Существует точка зрения, что в риэлтерский бизнес приходят от безысходности люди, которые не смогли найти применения своим силам и знаниям в других сферах. Безусловно, есть агенты по недвижимости, которые в прошлом были врачами, сотрудниками НИИ и библиотекарями. Но, скорее, этот факт говорит в их пользу. Поняв, часто уже в солидном возрасте, что их труд оценивается не так, как им хотелось бы, они смогли изменить свою жизнь. Неудачник не может заниматься риэлтерским бизнесом, потому что он никогда не совершит сделку. Никто не доверит ноющему, неуверенному в себе человеку решение такого важного вопроса, как, например, покупка квартиры.

Считается, что лучшими агентами по недвижимости, работающими на вторичном рынке жилья, становятся учителя, психологи и люди других профессий, где главная составляющая — общение и ориентированность на человека. Очень хороших результатов в риэлтерском бизнесе добиваются военные в отставке. Люди, пошедшие армейскую службу, имеют высокую внутреннюю самодисциплину. Это очень важно для агента, когда необходимо самостоятельно без принуждения со стороны руководства организовать свой рабочий день и, самое главное, строить так свою жизнь всегда, а не только тогда, когда предвидится хорошая сделка.

Охотно на работу в агентства недвижимости принимают выпускников технических вузов. У них хорошо развито системное мышление, им свойственны отличные аналитические способности. Ведь работа агента очень трудоемка и даже интеллектуальна. Ему необходимы хорошие юридические знания, он должен владеть большим объемом информации. Но это вовсе не значит, что дорога в риэлтерский бизнес людям без высшего образования закрыта. Наоборот, амбициозные, целеустремленные, общительные обладатели только аттестата об окончании школы имеют все шансы стать хорошими агентами по недвижимости.

Обычно работодатели устанавливают возрастной ценз не моложе 20 лет для агентов по недвижимости, так как для работы в риэлтерском бизнесе необходимо хорошее знание жизни и людей. А молодежи иногда свойственен максимализм в отношениях и поверхностное представление об устройстве общества.

Нельзя обойти стороной те условия, в которых приходится работать риэлтору и не охарактеризовать ту среду, в которой протекает его деятельность, где значительную часть составляет работа с людьми. Эта часть среды характеризует те социальные условия, в

которых работает профессионал, а также включает в себя тех людей, с которыми ему приходится взаимодействовать в процессе работы. В профессии риэлтора она представлена несколькими социальными группами:

- 1) непосредственные клиенты-продавцы квартир. К этой же группе можно отнести покупателей и потенциальных покупателей (которые, так или иначе, интересуются квартирой), а также их представителей. То есть эта группа представлена теми людьми, в которых риэлтор заинтересован и с которыми он общается непосредственно долгое время;
- 2) сотрудники различных организаций (милиция, опекунский совет, БТИ, нотариальные конторы), к которым агент обращается для получения необходимой документации в ходе подготовки сделки или для законного оформления сделки;
- 3) коллеги по организации, с которыми агент встречается во время дежурств и того времени, которое он обязательно должен проводить непосредственно на рабочем месте. Сюда можно отнести не только агентов по недвижимости, но и юристов, и консультантов, которые помогают риэлтору в процессе работы;
- 4) руководство организации и непосредственно руководителей: старших менеджеров.

Таким образом, знание психологических и коммуникативных особенностей той или иной группы, а, главное, использование этих знаний в работе, значительно оптимизирует взаимодействие с ними, и, как следствие, облегчает достижение цели. В процессе овладения профессиональным мастерством каждая способность, реализуясь в конкретных действиях, получает свою огранку, превращаясь в профессионально-важное качество.

В связи с выбором той или иной профессии важно учитывать склонности человека. Традиционно склонность, как и другие психологические понятия, определяется исследователями по-разному.

По словам В.Н. Мясищева, склонность часто понимают как направленность, но последняя не только не получила своего определения при использовании авторами, но нередко и толкуется через «склонность». Например, С.Л. Рубинштейн, Б.М. Теплов, Н.С. Лейтес, разделяя «интерес» и «склонность», считают, что первый — это направленность на познание, а вторая — направленность на деятельность.

Наоборот, в «Психологическом словаре» «интерес» представлен в составе «склонности». Там дается такое определение: «Склонность — любое положительное, внутренне мотивированное отношение

(влечение, интерес и проч.) к какому-либо занятию. Психологическую основу склонности составляет устойчивая потребность личности в определенной деятельности, когда привлекательными оказываются не только достигаемые результаты, но и сам процесс деятельности»<sup>1</sup>.

Не случайно в монографии К.К. Платонова рассматривается вопрос о связи способностей и потребностей. Следовательно, склонность можно понимать не только как направленность (предпочтение), но и как стремление к какому-либо занятию. Таким образом, в ней есть как содержательно-оценочная сторона (отношение к чему-либо), так и динамическая, побудительная (стремление что-то делать), «тяга» — по удачному выражению Н.С. Лейтеса.

Важность выявления склонностей человека к тому или иному виду деятельности обусловлена их связью со способностями к этому виду деятельности. Однако в большинстве случаев психологи ограничиваются констатацией связи способностей со склонностями. При этом понимание ее весьма разнится. В качестве крайних и противоположных точек зрения отметим представления А.Ф. Лазурского, отождествлявшего эти два понятия (с ним согласен и К.К. Платонов, писавший, что склонность к труду и учению сама по себе является способностью), и точку зрения Б.М. Теплова, допускавшего возможность независимого развития склонностей и способностей и даже противоречия между ними на разных этапах развития.

Отмечая единство склонностей и способностей (но не их тождество), В.Н. Мясищев писал, что взаимосвязь между ними означает не только их единство, но и причинно-следственную взаимозависимость, обеспечивающую психическое развитие по спирали.

Способности и склонности связаны друг с другом определенным образом, но не понятны причины такой связи, «общих корней», о которых пишет Н.С. Лейтес.

Изучение причин выбора различных видов спорта в связи с типологическими особенностями свойств нервной системы — с одной стороны, и связи способностей с типологическими особенностями — с другой, позволило установить, что лица, обладающие определенными типологическими особенностями, имеют способности к данному виду спортивной деятельности и склонность заниматься им. Склонность эта подкреплялась объяснениями обследуемых, какого рода работа была им по душе, к чему они более

склонны. Оказалось, что в большинстве случаев это соответствовало психологическим особенностям выбранного ими вида спортивной деятельности. Такое совпадение наблюдалось не только у опытных спортсменов, но и у новичков. Например, среди предпочитающих интенсивную кратковременную работу и выбравших занятия спринтом чаще всего встречались люди со слабой нервной системой, дающей преимущество в быстродействии. Изучение особенностей прыгунов на лыжах, где требуется помимо прочего смелость, показало, что среди новичков преобладали лица с сильной нервной системой, в значительной степени обуславливающей это волевое качество<sup>2</sup>.

Таким образом, полученные в многочисленных исследованиях данные показывают: на природную склонность к тому или иному виду деятельности оказывают сильное влияние типологические особенности проявления свойств нервной системы. Поэтому лица с подвижностью нервных процессов склонны к разнообразной по содержанию деятельности, что и привело их в спортивные игры; ригидность лиц с инертностью нервных процессов обуславливает их склонность тщательно отрабатывать детали выполняемых действий. Для последней группы людей более комфортной оказывается ситуация предсказуемости, не требующая принятия срочных решений, что и предопределило выбор ими определенных видов спорта (например, спортивной гимнастики). Склонность лиц с сильной нервной системой к риску привела многих из них к занятиям прыжками на лыжах с трамплина и т.д. Конечно, в каждом конкретном случае выбор вида спорта мог определяться еще и другими причинами, но выявленная тенденция весьма отчетлива. Склонности зависят не только от типологических особенностей свойств нервной системы, но и от личностных особенностей.

Так, в работе бельгийских психологов Де Фрюи и Мервильд (De Fruyt, Mervielde, 1996) было выявлено, что студенты, специализирующиеся в области филологии и истории, получили самые высокие оценки по шкале нейротизма и самые низкие — по экстраверсии. Студенты-психологи имели низкую оценку по добросовестности, среднюю оценку по шкалам нейротизма и экстраверсии и самую высокую — по открытости новому опыту. Студенты, избравшие естественные и инженерные науки, имели самые низкие оценки по нейротизму и т.д.

Сравнение личностных особенностей студентов-первокурсников различных факультетов уни-

<sup>1</sup> Психологический словарь / Под ред. В.В. Давыдова, А.В. Запорожца, Б.Ф. Ломова и др. М.: Педагогика, 1983. С. 342.

<sup>2</sup> Ильин Е.П. Дифференциальная психология профессиональной деятельности. СПб: Питер, 2011. С. 10-11.

верситета, проведенное А.И. Серавиным и И.А. Фирсовой (1999), показало следующее. Для студентов-философов характерными были замкнутость, интровертированность, тенденция к рефлексии, пассивность. Студенты-историки отличались теми же характеристиками, а также рассудительностью и агрессивностью. Студенты-юристы были общительными, экстравертированными, склонными к импульсивным и необдуманным выводам и поступкам, агрессивными, активными. Студенты-журналисты обладали общительностью, легкомысленностью. Студенты-психологи характеризовались самой высокой общительностью, низкой агрессивностью, склонностью задумываться о том, что они говорят и делают. Таким образом, очевидны различия между студентами: философами и историками — с одной стороны, и юристами, журналистами и психологами — с другой. Выбравшие профессии типа «человек — человек» обладают общительностью, в то время как выбравшие профессии «человек — знак» склонны к замкнутости. В то же время между студентами-юристами, журналистами и психологами также имеются некоторые различия по личностным особенностям.

Это подтверждается и данными, полученными М.С. Корягиной (2004): студенты-психологи выделялись выраженностью эмпатии, а студенты юридического факультета — высокой возбудимостью. Они ценят материальное благополучие, твердую волю, а на последних местах у них стоят такие ценности, как «счастье других» и «честность». У студентов-психологов высокое место в иерархии ценностей занимают «хорошие друзья», «здоровье», «честность» и «счастливая семейная жизнь». Такие ценности, как «твердая воля» и «материальное благополучие», для психологов не являются основными.

Итак, способности и склонности связаны между собой не прямо, а опосредованно, через типологические особенности. Они сосуществуют параллельно друг с другом (но не раздельно), если обусловлены природными задатками человека.

Судя по данным, полученным Э.А. Голубевой с сотрудниками, сказанное выше относится и к предпочтению интеллектуальных видов деятельности. Так, школьники с высокой и низкой активностью центральной нервной системы проявили различный интерес к тем или иным занятиям: вторые более склонны заниматься техникой, а первые — сферами, связанными с «природой», «человеком», художественным творчеством. Не случайно, как пишет Н.С. Лейтес, выдающиеся в интеллектуальном отношении дети стремятся реализовать умственные

усилия, поскольку у них имеется потребность в интеллектуальной активности.

Потребности в активности определенного вида как латентные состояния напряжения нуждаются в соответствующей разрядке, что при активизации состояний и проявляется в склонности. Однако та только на первых этапах выступает как безотчетное стремление. Затем, по мере получения удовлетворения (удовольствия) от процесса выполнения избранной деятельности, она становится более осознаваемой, «обрастает» другими мотиваторами, которые в сознании человека превращаются в действующие «мотивы» (объяснения, почему он выбрал для занятий данный вид деятельности). Не понимая до конца истинной причины склонности, человек трактует свой выбор положительным отношением к этой деятельности («нравится»), и ему этого достаточно.

Рассмотрим в общих чертах причины расхождения между склонностями и способностями. Как отмечает В.Н. Мясищев, несоответствия между способностями и склонностями могут быть двух видов:

- при наличии склонности недостаточно выражена способность;
- при наличии способности не выражена склонность.

Первая ситуация особенно часто проявляется, когда речь идет о двигательных способностях. Обусловлено это тем, что они зависят не только от типологических особенностей свойств нервной системы, но и от физиологических (вегетативных и биохимических) процессов, от особенностей строения мышц, связочного аппарата и т. п. Поэтому при отсутствии таковых типологических особенностей, сильно влияя на склонность, не смогут в такой же степени обеспечить проявление способности к деятельности, выбранной по склонности.

Первый вариант расхождения склонностей и способностей возникает, как отмечает В.Н. Мясищев, из-за захваливания ученика при недостаточно выраженных способностях, которые не развились должным образом потому, что чрезмерные похвалы породили у учащегося самоуверенность, снизили его усердие.

Еще одной причиной расхождения между способностями и склонностями по первому варианту может стать социальная обусловленность выбора деятельности. Так, К.К. Платонов отмечает, что наблюдавшиеся им случаи такого несоответствия были вызваны тем, что один человек овладение пилотажем считал своим партийным долгом (он был политработником в летной части), другой же (научный работник) видел в этом путь к научным исследованиям в авиации и

т.д. Правда, в приведенных примерах вряд ли можно говорить о склонностях к летному делу. Скорее — о социальных мотивах.

Создает видимость наличия первого варианта и то, что нередко склонность отождествляется с предпочтением определенного рода занятий. Предпочтение как сознательный выбор может быть следствием моды на профессию, ее престижности в обществе, т. е. социально обусловлено. Тогда кажется, что профессия выбрана по склонности. В этом случае выбор осуществляется человеком без учета своих способностей, что и приводит к расхождению между ними и предпочтением (псевдосклонностью).

Решение вопроса о соотношении склонностей и способностей нередко сводится к определению соотносимости интереса к деятельности и способностей. И хотя некоторыми авторами интерес понимается как склонность, все же это не тождественные явления. Склонность ближе к влечению, в котором человек осознает объект, который его влечет, но не понимает причину этого влечения. В случае же с интересом как отношением человек понимает, почему его заинтересовал данный объект.

Следовательно, объединение разных психологических феноменов — влечения и интереса — как склонность, о чем говорит В.Н. Мясищев, представляется не совсем удачным, пусть даже и то и другое, по словам автора, пробуждает дремлющие силы, мобилизует трудоспособность, побуждает к поискам основания деятельности.

Второй вариант соотношения склонностей и способностей (способности есть, а склонности нет) скорее следует рассматривать как утрату склонности вследствие потери интереса к деятельности из-за неправильного обучения (его монотонности, чрезмерных требований, предъявляемых к ученику) или появления сильного интереса (возможно, по чисто внешней привлекательности) к другой деятельности.

Некоторые профессии требуют совпадения нескольких видов склонностей, т.е. направленности личности. Например, профессия врача-педиатра требует склонности к медицине и к работе с маленькими детьми. Профессия учителя требует склонности к преподаванию и профильному предмету. Это создает трудности в определении своего истинного призвания. Часто выбирающие профессию учителя руководствуются только одной склонностью (к физике, математике, литературе, физкультуре и т. п.), не имея другой, необходимой для выбираемой профессии, — склонности учить других. Например, К.М. Гайдар выявил, что только 26,95% первокурсников посту-

пили в университет, руководствуясь одновременно интересом к профилирующему предмету и желанием быть учителем. Начав учебу, лишь 35,7% опрошенных студентов твердо решили стать учителями.

Разные сферы профессиональной деятельности требуют различных сочетаний профессионально важных качеств. Так и риэлтерская деятельность предполагает и высокую коммуникативность и умение работать с юридическими документами.

Приведем необходимые ПВК для профессии типа человек-человек, предложенных Е.А. Климовым и систематизированных в работе Л.Ф. Шеховцевой и Е.И. Тютюнник «Рабочая книга профориентатора и профконсультанта (психогаммы 269 профессий). Для профессии типа «человек-человек» выделены такие профессионально-важные качества: доброжелательность, такт; общительность; эмоциональная устойчивость; самообладание, выдержка; чуткость, отзывчивость, сопереживание (эмпатия); самостоятельность; доминантность; организаторские способности; социальный интеллект; чистота, четкость, выразительность речи; экспрессия лица и поведение; настойчивость.

Таким образом, успешность профессиональной деятельности риэлтора определяется осознанной им внутренней установкой в деятельности, способностью к саморегуляции, компетентностью в переговорном процессе и умением слушать и слушать себя и своих клиентов, искренний интерес к ситуации и потребностям клиента, умением дифференцировать свои эмоции и эмоции других. Что такое внутренняя установка? Это так называемая система внутренних приоритетов, которая побуждает специалиста определенным образом строить взаимодействие с клиентом. Данная установка является бессознательной. Если, к примеру, специалист бессознательно жаждет общения с клиентом, признания себя, как специалиста, такой «специалист» часто говорит, что работает не столько из-за денег, сколько из интереса к данной деятельности и из желания «помогать людям решать их жилищные вопросы». В результате, такие специалисты-коммуникаторы так и застревают на стадии душевных бесед с клиентом. Любая коммерческая деятельность предполагает получение прибыли. И риэлтерская деятельность — хоть и прибыльный, но и достаточно трудоемкий процесс. Следовательно, осознание собственного профессионального вклада, осознание прибыли, которую в том числе получает агентство и решение вопроса клиента обеспечивает в совокупности успешность как конкретного специалиста, так и агентства, на которое он работает. В свою очередь, клиент реализует одну из своих базовых по-

требностей — потребность в жилье. Одним словом — все счастливы.

Практические исследования внутренних установок риэлторов свидетельствуют, что так называемые коммуникаторы, а так же риэлторы, ведущие агрессивные продажи и просто отвечающие на вопросы клиента, без вовлеченности и четко выраженной психологической позиции, малоуспешны и малоэффективны, чем те, чья внутренняя установка сформирована и осознана в рамках триединой задачи: получение прибыли для себя — как результат вложенных усилий, получение прибыли для агентства — как представителю зарекомендовавшего себя на рынке недвижимости юридического лица и решение жилищного вопроса клиента. Последняя группа риэлторов является наиболее успешной, и такие специалисты способны:

- наладить долгосрочное взаимовыгодное партнерство с клиентом;
- обеспечить себя и компанию последующими обращениями, как этого клиента, так и новых клиентов, пришедших по его рекомендации;
- обеспечить себе бесценный профессиональный опыт;
- сформировать клиентскую базу и примерно через год такой работы вообще не нуждаться в поиске клиентов.

Основным показателем профессионализма и надежности риэлтора всегда будет являться факт возвращения клиента к тому агенту, который не просто помог ему в решении «квартирного вопроса», а внимательно и с пониманием относился к его условиям и, в результате работы с которым, он совершил выгодную, юридически грамотно оформленную сделку в относительно короткие сроки. Трудно не согласиться с тем, что в любой сфере профессионализм определяется соответствием ожиданий клиента в отношении желаемого результата, и тем, насколько в полном объеме ему была оказана помощь.

Одним из главных критериев профессиональной успешности можно выделить умение управлять своим временем по трем направлениям:

- планирование встреч, звонков и т.п.;
- создание приоритетности в работе с клиентами;
- делегирование любых действий, не связанных с прямым взаимодействием с клиентами.

Управление собой и своим временем позволит риэлтору, как профессионалу, серьезно увеличить свой доход и доход компании, где он работает.

Успешные и целеустремленные риэлторы всегда стремятся идти дальше, самосовершенствоваться и подниматься на следующие ступени. Выбор направления для дальнейшего развития труден и тернист.

Удачная сделка, личный опыт, удовлетворение от проделанной работы — все это помогает риэлтору серьезно взглянуть на свою профессию и понять, что возможно данная работа как раз то, чем бы ему на самом деле хотелось заниматься.

Рынок недвижимости быстро развивается, профессия риэлтора становится все более перспективной. Большинство агентств недвижимости в настоящее время расширяются, в средствах массовой информации все чаще можно встретить предложение о приеме на работу. Настоящий профессионал всегда найдет контакт с клиентом.

Таким образом, мы можем выделить внешние и внутренние факторы, влияющие на профессиональную успешность риэлторов.

К внешним факторам, влияющим на профессиональную успешность, относятся следующее: поскольку процесс оформления сделки по купле-продаже недвижимости регулируется важными юридическими правилами и документами, то риэлтор должен знать их, в трудных ситуациях, с которыми риэлтору приходится сталкиваться, он применяет сформированные им самим самоинструкции, регулирующие как его поведение, так и психологическое состояние.

К внутренним факторам, влияющим на профессиональную успешность риэлторов, относятся: доброжелательность, такт; общительность; эмоциональная устойчивость; самообладание, выдержка; чуткость, отзывчивость, сопереживание (эмпатия); самостоятельность; доминантность; организаторские способности; социальный интеллект; чистота, четкость, выразительность речи; экспрессия лица и поведение; настойчивость.

Рассмотрим в нашей статье, насколько формально-динамические свойства личности влияют на профессиональную успешность риэлторов.

Темперамент или формально-динамические свойства характеризует динамику психических процессов и состояний личности по определенным признакам, которые В.С. Мерлин назвал «свойствами темперамента». К ним относятся: сенситивность, реактивность, активность, соотношение реактивности и активности, темп реакции, пластичность — ригидность, экстраверсия — интроверсия.

Как указывает Ю.Б. Гиппенрейтер, отношение между свойствами темперамента и эффективностью действий связано с условиями, в которых совершаются эти действия, а также со структурой самих действий.

Многочисленными исследованиями К.М. Гуревич, А.Г. Ковалев, Е.А. Климов, В.М. Русалов и др. установлено отсутствие зависимости между уровнем

достижений, т.е. конечным результатом действий, и особенностями темперамента, если деятельность протекает в условиях, которые можно определить как нормальные.

Таким образом, формально-динамические свойства индивидуальности, понимаемые как индивидуальные свойства психики, определяющие динамику психической деятельности человека, особенности поведения и степень уравновешенности реакций на жизненные воздействия являются внутренним фактором, влияющим на профессиональную успешность риэлторов. Независимо от степени подвижности или реактивности индивида в нормальной, нестрессовой ситуации результаты деятельности в принципе будут одинаковыми, поскольку уровень достижений будет зависеть главным образом от других факторов, например, от уровня мотивации или способностей. Вместе с тем, исследования, устанавливающие эту закономерность, показывают, что в зависимости от особенностей темперамента изменяется способ осуществления самой деятельности. Прежде всего, наблюдаются определенные изменения в структуре действий, или в структуре деятельности.

В зависимости от особенностей темперамента люди различаются не конечным результатом действий, а способом достижения результатов. Это свидетельствует о том, что свойства нервной системы влияют на деятельность не прямо, а опосредовано — через индивидуальный стиль деятельности — характерную для конкретного индивида совокупность способов, обеспечивающих успешность выполнения какого-либо действия.

В одном из исследований, мы предположили, что успешность деятельности риэлторов в переговорном процессе более обусловлена формально-динамическими свойствами индивидуальности, чем особенностями коммуникативной, интеллектуальной и психомоторной сфер личности. Однако, гипотеза не нашла своего подтверждения. В исследовании принимали участие 30 риэлторов.

Результаты исследования свидетельствуют, что исходя из расчета средней арифметической, численность риэлторов по каждому темпераменту составила: 10 холериков (50%), 8 сангвиников (40%), 1 флегматик (5%) и 1 меланхолик (5%).

При помощи метода ранговой корреляции Спирмена была определена теснота (сила) и направление корреляционной связи между успешностью риэлторов и коммуникативной, интеллектуальной и психомоторной сферами личности.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что при проведении ранговой корреляции между

успешностью и коммуникативной сферой личности, полученный коэффициент (0,361), попал в зону не значимости, т.е. связь между успешностью и коммуникативностью не отличается от 0, т.е. отсутствует. Это свидетельствует о том, что успешность риэлтора никак не связана с коммуникативными свойствами личности.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что при проведении ранговой корреляции между успешностью и интеллектуальной сферой личности, полученный коэффициент (0,253) попал в зону не значимости, т.е. связь между успешностью и интеллектуальной сферой личности отсутствует. Полученные результаты свидетельствуют о том, что полученный коэффициент (0,024), попал в зону не значимости, т.е. связь между успешностью и интеллектуальностью не отличается от 0, т.е. отсутствует. Это свидетельствует о том, что успешность риэлтора никак не связана с психомоторной сферой личности.

Успешность риэлторов не связана с особенностями коммуникативной, интеллектуальной и психомоторной сфер личности.

Сопоставив средний уровень успешности и тип темперамента каждого риэлтора, разделив всех риэлторов на 4 группы по типу темперамента, полученные данные свидетельствуют, что среди представителей каждого темперамента присутствуют риэлторы с высокой, средней и низкой успешностью профессиональной деятельности.

Таким образом, уровень успешности риэлтора не связан ни с типом темперамента, ни с другими формально-динамическими свойствами его индивидуальности, с учетом того, что результаты диагностики по таким типам темперамента, как флегматик и меланхолик являются неполными, в виду недостаточной численности риэлторов. В профессиональной деятельности риэлторов важны другие индивидуально-психологические особенности личности: характер, способности, особенности мотивационно-потребностной сферы, самооценка и уровень притязаний.

Исходя из вышесказанного, можно заключить, что успешный риэлтор — это, прежде всего специалист, с осознанной внутренней установкой своей деятельности. Лучше, если возраст данного специалиста будет старше 25 лет, т.к. немаловажную роль в успешности играет жизненный опыт.

Несколько успешнее в данной деятельности будут женщины, т.к. известно из области гендерных различий в бизнесе и предпринимательстве, женщины способны проявлять значительную гибкость и выносливость в ведении переговоров и терпение



и оптимизм в осуществлении сделки. Кроме того, у женщин выражено стремление к личностной свободе и независимости от мужской опеки и относительно большей процент женской безработицы, в том числе, связанный с так называемым возрастным цензом, когда женщин после 35 лет работодатели с неохотой принимают на работу в коммерческие фирмы.

Как уже говорилось выше, существенное значение для успешности риэлтора имеет осознанная им внутренняя установка, которая включает три основных аспекта: трудозатраты самого специалиста, осознание им приносимой прибыли агентству, и решение вопроса клиента.

Следующим критерием успешности можно выделить возможность профессионального самосовершенствования в деятельности — получение новых профессиональных знаний и умений, повышение квалификации и осмысление своей деятельности, ответ на вопрос: зачем я это делаю? Что конкретно полезного мне дает данная деятельность. Если оба мотива осознаются, то деятельность является наиболее эффективной.

С точки зрения социально-психологических установок личности в потребностно-мотивационной сфере успешность определяется нацеленностью на результат.

Важна также мотивация достижений — стремление к успеху (высоким результатам) в деятельности. Факторы, определяющие наличие сильной мотивации достижения:

1. Стремление достигать высоких результатов (успехов).
2. Стремление делать все как можно лучше.
3. Выбор сложных заданий и желание их выполнить.
4. Стремление совершенствовать свое мастерство.

Согласно Дж. Аткинсону и Д. Мак-Клелланду мотив достижения состоит из двух противоположных мотивационных тенденций — из стремления к успеху и избегания неудачи. Высокий уровень мотивации достижения означает, что преобладает стремление к успеху; низкий уровень мотивации, наоборот, свидетельствует о том, что доминирует стремление избегать неудачи. Мотив достижения является стойким атрибутом (чертой) личности, который проявляется в стремлении достигать успеха (высоких результатов).

Предпочтительно, чтобы специалист обладал сильным мотивом достижения и был:

- настойчив в достижении целей;
- не довольствовался полученным результатом;
- что бы ни делал, пытается это выполнить лучше, чем раньше;

- для него главное в жизни — это переживание радости успеха вследствие достижения высоких результатов;
- склонен преследовать отдаленные цели;
- не довольствовался несложным заданием и легко доступными целями;
- склонен увлекаться работой, достигая все новых и новых целей (ощущая радость успеха).

Однако, мотив достижения успехов является динамичным образованием и начинает действовать (актуализируется) во взаимодействии с ситуативными факторами — такими как ценность и вероятность (шансы) достижения успеха в определенной сфере деятельности. Поэтому, риэлтору необходимо осознавать свои шансы достижения успеха.

В выборе риэлтерской деятельности, человек руководствуется многими факторами, в том числе и возможностью (вероятностью) достижения успеха. Например, соискатель считает, что ему в этом деле почти невозможно достичь успеха (субъективная вероятность достижения успеха является невысокой, 20%; возможно, у него перед глазами был негативный опыт). По мнению другого соискателя, имеющего позитивный опыт удачной работы знакомых в данной сфере, или опыт покупки/продажи собственной квартиры, значительно больше шансов на успех (субъективная вероятность достижения успеха является высокой, > 50%). Очевидно, что во втором случае человек будет склонен взяться за дело (уровень мотивации во втором случае будет выше и шансы на успех будут большими).

При выборе способа взаимодействия — конструктивное единство мотивации достижения и мотивации отношения, результатом которого является стремление к сотрудничеству. Уравновешенность внутреннего и внешнего во взаимодействии является основой баланса целей и отношений как во внешнем, так и во внутреннем планах личности. В идеале, на основе интернальности и экстравертности устремлен к совместному творчеству во всех основных видах деятельности и в преодолении разногласий (по К. Томасу — стремление к сотрудничеству).

Успешного риэлтора характеризует наличие эмоционального интеллекта: он обладает эмоциональной осведомленностью, умеет распознавать эмоции других людей, умеет сопереживать, способен к самомотивации и управлению своими эмоциями.

Успешный риэлтор обладает следующими личностными качествами: воображение, умение нестандартно мыслить и решать стоящие задачи, коммуникативность, умение управлять своими эмоциями, внимание, мышление, наблюдательность.

Приведем рейтинг профессионально-важных качеств: ориентация на результат деятельности аналитичность и динамичность мышления, коммуникабельность, убедительность, умение влиять, способность к ведению переговоров, ответственность, самостоятельность.

Кроме того, поскольку оплата труда сдельная, необходимо наличие собственной материальной базы на первое время, т.к. между заключением первого договора и получением первой прибыли от сделки проходит иногда более 2 месяцев.

Формально-динамические свойства его личности не оказывают существенного влияния на его профессиональную успешность. Это должен быть индивид с высоким уровнем общей эрудиции, развитыми коммуникативными качествами, развитыми лидерскими качествами и организаторскими способностями.

Когда внутренняя установка осознана, специалист испытывает искренний интерес к проблемам клиента и старается их разрешить с одной стороны, и может адекватно оценить степень сложности собственных трудозатрат, следствием чего является получение прибыли, как собственной, так и агентства, на которое он работает, с другой стороны.

И в заключение необходимо сказать, что данная деятельность является специфичной в том аспекте, что требует наличия специфических профессиональных и личностных особенностей, т.к. является, по сути, работой на себя: почти как если бы это был собственный бизнес. Необходимо самому себя организовывать, планировать день, намечать цели и ставить задачи, обозначать сроки для выполнения этих задач. Т.е. по сути, владеть основами тайм-менеджмента. Просиживать на работе от «звонка до звонка» и получать заработную плату, возможно, к сожалению некоторых, увы, не получится!

### Список литературы:

1. Батаршев А.В. Психология индивидуальных различий: От темперамента к характеру и типологии личности. М.: Владос, 2001. 256 с.
2. Батаршев А.В. Темперамент и свойства высшей нервной деятельности: Психологическая диагностика. М.: ТЦ Сфера, 2002. 88 с.
3. Батяев А.А. Справочник риэлтора. Ростов н/Д.: Феникс, 2006. 318 с.
4. Васильев И.А., Магомед-Эмиров М.Ш. Мотивация и контроль за действием. М.: изд-во МГУ, 2006. 144 с.
5. Гордеева Т.О. Психология мотивации достижений. М.: Академия, 2006. 333 с.
6. Ильин Е.П. Дифференциальная психология профессиональной деятельности. СПб: Питер, 2011. С. 10-11.
7. Климов Е.А. Индивидуальный стиль деятельности в зависимости от типологических свойств нервной системы. Казань, 1969. 46 с.
8. Климов, Е.А. Психология профессионала. М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2003. 456 с.
9. Князев, А.Г., Николаев, Ю.Н. Сделки с недвижимостью. М.: Эксмо, 2004. 224 с.
10. Купер, К. Индивидуальные различия. М.: Аспект Пресс, 2000. 527 с.
11. Макэлрой, К. Управление недвижимостью. М.: Попурри, 2010. 176 с.
12. Марченко, А.В. Экономика и управление недвижимостью. Ростов н/Д.: Феникс, 2010. 352 с.
13. Мерлин, В.С. Очерк теории темперамента. 3-е изд. М.: Просвещение, 1964. 78 с.
14. Наумова, И., Михаленко, Я. Сделки с недвижимостью. СПб: Питер, 2004. 64 с.
15. Небылицын, В.Д. Темперамент // Психологическое исследование индивидуальных различий. М., 1976. 334 с.
16. Парусова, Г.В. Профессия риэлтор. 48 шагов на пути к успеху. Орел: изд-во С.В. Зенина, 2011. 216 с.
17. Парусова, Г.В. Секреты риэлтерского мастерства. Ростов н/Д.: Феникс, 2008. 186 с.
18. Психологический словарь / Под ред. В.В. Давыдова, А.В. Запорожца, Б.Ф. Ломова и др. М.: Педагогика, 1983. С. 342.
19. Психология индивидуальных различий / Под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, В.Я. Романова. М.: АСТ Астрель, 2008. 720 с.
20. Русалов, В.М. О природе темперамента и его месте в структуре индивидуальных свойств человека // Вопросы психологии. 1985. № 11. С. 19-33.
21. Симонов, П.В., Ершов, П.М. Темперамент, характер, личность. М.: Наука, 1984. 170 с.
22. Стреляу, Я. Роль темперамента в психическом развитии. М.: Прогресс, 2008. 117 с.
23. Теплов, Б.М. Психология индивидуальных различий // Теплов Б.М. Избранные труды: в 2-х т. Т. 1. М.: Педагогика, 1985. 544 с.
24. Теплов, Б.М., Небылицын, В.Д. Изучение основных свойств нервной системы и их значение для психологии индивидуальных различий // Вопросы психологии. 1963. № 5. С. 19-32.

25. Фишер, Р., Юри, У., Паттон Б. Как добиться Да, или Переговоры без поражения. М.: Эксмо, 2008. 287 с.
26. Черняк, В.З. Управление недвижимостью. М.: Экзамен, 2007. 319 с.

### *References (transliteration):*

1. Batarshev A.V. Psikhologiya individual'nykh razlichiy: Ot temperamenta k kharakteru i tipologii lichnosti. M.: Vldos, 2001. 256 s.
2. Batarshev A.V. Temperament i svoystva vysshey nervnoy deyatel'nosti: Psikhologicheskaya diagnostika. M.: TTs Sfera, 2002. 88 s.
3. Batyaev A.A. Spravochnik rieltora. Rostov n/D.: Feniks, 2006. 318 s.
4. Vasil'ev I.A., Magomed-Emirov, M.Sh. Motivatsiya i kontrol' za deystviem. M.: izd-vo MGU, 2006. 144 s.
5. Gordeeva T.O. Psikhologiya motivatsii dostizheniy. M.: Akademiya, 2006. 333 s.
6. Il'in, E.P. Differentsial'naya psikhologiya professional'noy deyatel'nosti. SPb: Piter, 2011. S. 10-11.
7. Klimov E.A. Individual'nyy stil' deyatel'nosti v zavisimosti ot tipologicheskikh svoystv nervnoy sistemy. Kazan', 1969. 46 s.
8. Klimov E.A. Psikhologiya professionala. M.: MPSI; Voronezh: MODEK, 2003. 456 s.
9. Knyazev A.G., Nikolaev, Yu.N. Sdelki s nedvizhimost'yu. M.: Eksmo, 2004. 224s.
10. Kuper K. Individual'nye razlichiya. M.: Aspekt Press, 2000. 527 s.
11. Makelroy K. Upravlenie nedvizhimost'yu. M.: Popurri, 2010. 176 s.
12. Marchenko A.V. Ekonomika i upravlenie nedvizhimost'yu. M.: Feniks, 2010. 352 s.
13. Merlin V.S. Ocherk teorii temperamenta. 3-e izd. M.: Prsveshchenie, 1964. 78 s.
14. Naumova I., Mikhailenko Ya. Sdelki s nedvizhimost'yu. SPb: Piter, 2004. 64 s.
15. Nebylitsyn V.D. Temperament // Psikhologicheskoe issledovanie individual'nykh razlichiy. M., 1976. 334 s.
16. Parusova G.V. Professiya rieltor. 48 shagov na puti k uspekhu. Orel: izd-vo S.V. Zenina, 2011. 216 s.
17. Parusova G.V. Sekrety rieltorskogo masterstva. Rostov n/D.: Feniks, 2008. 186 s.
18. Psikhologicheskii slovar' / Pod red. V.V. Davydova, A.V. Zaporozhtsa, B.F. Lomova i dr. M.: Pedagogika, 1983. S. 342.
19. Psikhologiya individual'nykh razlichiy / Pod red. Yu.B.Gippenreyter, V.Ya.Romanova. M.: AST Astrel', 2008. 720 s.
20. Rusalov V.M. O prirode temperamenta i ego meste v strukture individual'nykh svoystv cheloveka // Voprosy psikhologii. 1985. № 11. S. 19-33.
21. Simonov P.V., Ershov, P.M. Temperament, kharakter, lichnost'. M.: Nauka, 1984. 170 s.
22. Strelyau Ya. Rol' temperamenta v psikhicheskom razvitii. M.: Progress, 2008. 117 s.
23. Teplov B.M. Psikhologiya individual'nykh razlichiy // Teplov B.M. Izbrannye trudy: v 2 t. T. 1. M.: Pedagogika, 1985. 544 s.
24. Teplov B.M., Nebylitsyn, V.D. Izuchenie osnovnykh svoystv nervnoy sistemy i ikh znachenie dlya psikhologii individual'nykh razlichiy // Voprosy psikhologii. 1963. № 5. S. 19-32.
25. Fisher R., Yuri, U., Patton B. Kak dobit'sya Da, ili Peregovory bez porazheniya. M.: Eksmo, 2008. 287 s.
26. Chernyak V.Z. Upravlenie nedvizhimost'yu. M.: Ekzamen, 2007. 319 s.