

## ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ РІЕЛТОРА

У статті представлено психологічні особливості змісту ріелторської діяльності. Зазначається, що її виникнення та розвиток можна розглядати у різних аспектах професіогенезу (історичному, соціально-економічному, особистісному, інформаційному). Йдеться про психологічну специфічність ріелторської діяльності, яка, насамперед пов'язана з функціональними обов'язками фахівця, що у подальшому може зумовлювати спеціалізацію видів цієї діяльності, а далі – типологічні та стильові її особливості.

Показано, що предметом ріелторської діяльності є соціальна діяльність, яка є організацією діяльності інших людей, які мають різну станову, субкультуру, освітню та ін. тенеми. По-друге, його професійне спілкування функціонує як неперервна взаємодія діяльностей людей, де соціальна взаємодія, здебільшого, є неперервною і плинною. По-третє, ця діяльність має водночас різні рівні сформованості на рівні агенції та кожного фахівця персонально. Вона має прямий і опосередкований характер, де сутність процесуальної регуляції полягає як в організації індивідуальної діяльності професійного маклера, так і в її організації стосовно інших суб'єктів та видів їхньої діяльності.

Йдеться про суттєві особливості професійної діяльності та соціально-професійну підготовленість ріелтора, яка відбита у поняттях «кваліфікація», «ключова кваліфікація», «ключова компетенція». Кваліфікація (формальна та реальна зокрема) є показником рівня підготовки людини до виконання роботи певного виду, визначається сукупністю соціальних і професійно-кваліфікаційних вимог, які висуваються до його здібностей. Йдеться про внутрішню професійну та між професійну кваліфікації ріелторської діяльності, які мають рівні сформованості.

Спираючись на доробок дослідників щодо інших видів професійної діяльності виокремлено п'ять груп ключових кваліфікацій ріелторської діяльності: соціально-професійні, полівалентна професійна компетентність, професійно значущі особистісні властивості, пізнавальні здібності, професійно значущі психофізіологічні властивості особистості.

**Ключові слова:** професійна діяльність ріелтора, кваліфікація, ключова кваліфікація ріелторської діяльності, ключова компетенція,

**Постановка проблеми.** З бурхливим розвитком суспільно-економічних процесів вітчизняного соціуму відбуваються зміни й на ринку праці. Чимало професій зникає. Проте, здебільшого, професійна діяльність збагачується новими функціями, що відбивається на її змісті та вимогах до фахівця. Професія ріелтора, маючи давню історію, також зазнає змін. Виконуючи функцію посередництва, ця професійна діяльність має суміжні характеристики з роботою біржового брокера (посередник між компанією та власниками акцій), маклера (професійний посередник), менеджера з продажу нерухомості та ін.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** свідчить про відсутність системного психологічного опису специфіки ріелторської діяльності, що на наш погляд, зумовлено низкою проблем, а саме: а) відсутністю системних досліджень цього виду професійної діяльності; б) інтегративністю її базових компонентів; в) синтетичністю предмету діяльності, що спричинює її масовість; г) відсутністю організованих освітніх заходів щодо здобуття фаху ріелтора; д) специфічністю кар'єрного просування тощо.

В описах професійної діяльності ріелтора зазначають, що ріелтор має об'єднувати в собі професії «менеджера з продаж, юриста, економіста, психолога, дипломата» (Інтернет доступ ....). Таке достатньо вільне трактування специфіки професійної діяльності свідчить про спрощене розуміння як вищезгаданих видів професійної діяльності, так і професії ріелтора в цілому. Згадані види професійної діяльності частково є дотичними і у певний спосіб інтегровані у контексті ріелторської діяльності на різних рівнях професійних компетенцій. Проте й досі бракує системних професіографічних і зокрема, психологічних описів видів ріелторської діяльності.

**Мета статті** – розкрити психологічні особливості змісту професійної ріелторської діяльності.

**Виклад основного матеріалу і результатів дослідження.** Виникнення та розвиток ріелторської діяльності можна розглядати у різних аспектах професіогенезу як такого. Зокрема, у системі професій як соціального інституту, ріелторська діяльність пов'язана з функціонуванням певного типу професіонала, що висвітлюється в історичному аспекті професіогенезу. Зміна соціально-економічних умов існування соціуму з часом зумовила зміну змісту (хоча б часткову) даної професійної діяльності. З усім тим, розвиток інформаційних технологій також зумовив зміни як у діяльності, так і в змісті вимог до фахівця-ріелтора. У час постіндустріального суспільства на перший план виходить особистісний аспект професіогенезу. Йдеться про розвиток особистості фахівця від моменту свідомого і самостійного вибору професії до творчої самореалізації. «Загальною закономірністю професіогенезу є те, що всі його аспекти (історичний, економічний, інформаційний, особистісний) стосуються особистості професіонала, вимагають від нього активності в ході власного розвитку й утворенні психологічної структури, якав забезпечуватиме професійну діяльність і особистісну ідентичність» [9, С. 48].

Здебільшого професійна ріелторська діяльність тлумачиться досить широко, як підсистема, що функціонує на перетині чималої кількості професій, а тому має певну універсальність, а отже доступність тощо. Провідним предметом діяльності є посередницька діяльність на ринку нерухомості. Офіційно ріелтор має бути фахівцем, який виконує професійну діяльність на підставі ліцензії, якщо цього вимагає законом Працює в штаті ріелторської фірми на підставі трудового договору, договору підряду або договору доручення з нею як індивідуальний підприємець без створення юридичної особи, зареєстрований у встановленому законом порядку [2].

Психологічна специфічність ріелторської діяльності насамперед пов'язана з функціональними обов'язками фахівця, що у подальшому може зумовлювати спеціалізацію видів цієї діяльності, а далі – типологічні та стильові особливості її здійснення. Зокрема, це робота: а) зі спілкування з клієнтами, презентації можливих послуг; б) з'ясування потреб і завдань клієнта; в) напрацювання бази потрібних, відповідних об'єктів нерухомості; г) презентування та ознайомлення з підбраною нерухомістю; д) перевірка документації та підготування договору з об'єкту; е) оформлення об'єкту та отримання зисків; ж) надання (продаж) додаткових послуг клієнту тощо. Тобто, предметом ріелторської діяльності є, насамперед, соціальна діяльність, яка є організацією діяльності інших людей, які мають різну стану, субкультуру, освітню та ін. генези. По-друге, таке професійне спілкування функціонує як неперервна взаємодія діяльностей людей, де соціальна взаємодія, здебільшого, є неперервною і плинною. Це має завжди незавершеність, відкритість, доконечну невизначеність, тобто це діяльність, яка знаходиться у стані неперервного розвитку та має ресурс творчості. По-третє, ця діяльність має водночас різні рівні сформованості на рівні агенції та кожного фахівця персонально. У ній перетинаються різні інтереси й оперативні задачі, декларовані та приховані цілі, передбачувані та неочікувані (наприклад, побічні) результати.

Ріелторська діяльність за сутнісним змістом є особливим видом діяльності переважно суб'єкт-суб'єктного, а не суб'єкт-об'єктного. Вона має прямий і опосередкований характер, де сутність процесуальної регуляції полягає як в організації індивідуальної діяльності професійного маклера, так і в її організації стосовно інших суб'єктів (клієнтів, агентів та ін.) та видів їхньої діяльності. Інструментальним змістом ріелторської діяльності є система спілкування, комунікацій як рівнів структурної організації фахової діяльності.

Психологічне вивчення діяльності є вивченням діяча у «різних відносинах, того, що протистоїть людині і що вона долає своєю активністю, поєднуючи її з волею та думкою. Людина суцільно розкривається як людина діюча [10]. Професійна ріелторська діяльність є конкретним вираженням поведінки, коли «підкреслюється, що спосіб існування людини розглядається як цілеспрямована, усвідомлена активність, яка пов'язана зі створенням і

використанням знарядь праці і спрямована на досягнення певного результату, матеріальних і духовних цінностей, необхідних для життя людини» [10, с. 31].

Розглянемо умови, які визначають специфіку професійної діяльності ріелтора, а саме: вік, гендер, нормативи робочого дня, результат праці (дохід, різного роду зиски), генеза самої діяльності тощо. Отже, це діяльність типу «людина-людина» (за Є. О. Климовим). Найбільш продуктивним віком працівника з цього фаху є вік від 25 до 45 років. Фахівець молодший 25 років переважно не здатен справляти авторитетний вплив на клієнта, який здійснює дорогу обробку. Після 45 років фахівці здебільшого є важко навчуваними. Накопичений досвід спрацьовує як базис, який заважає постійно адаптуватися до неперервної мінливої ситуації на ринку нерухомості – ціни, попит, умови купівлі, умови подачі реклами, зміни у законодавстві, оподаткуванні та ін. З віком особа стає менш мобільною та стресостійкою.

Сфера нерухомості є тією сферою послуг, у якій традиційно працюють жінки. Практика свідчить, що робота ріелтора вимагає гнучкості, емпатійності стосовно клієнта, терпимості до постійно змінюваного запиту клієнта, наполегливості при аналізі ринку і в пошуку необхідних об'єктів.

Робота ріелтора пов'язана з ненормованістю робочого дня. Діяльністю в постійних умовах невизначеності та ймовірності. Переважно ріелтор працює на клієнта у той час, коли це зручно клієнту. Купівля нерухомості є відчутним фінансовим вкладенням, тому найчастіше клієнтами ріелтора є особи, які займаються бізнесом, заробляють гроші. Тому клієнт здебільшого зайнятий на роботі. З ним важко тримати необхідний режим контактування (наприклад, зв'язатися по телефону), ще важче організувати огляди, які він, інколи, може відмінити в останню мить. Внаслідок чого всі процедури відтермінуються на невизначений час. При цьому бізнесмени здійснюють огляди переважно пізно ввечері або у вихідні. Ріелтору приходиться відмінити свій вихідний з сім'єю і приділяти увагу клієнту, оскільки може залишитися без доходу.

Більше того, сам дохід також є ненормованим і нестабільним. За наявності обробки – наявний дохід, зарплатня, за її відсутності – відсутня і зарплата. Окрім того, ріелтор має постійно здійснювати особисті фінансові інвестиції у свою рекламу, телефонні дзвінки, транспортні розходи на виїзди для зустрічей з клієнтами і оглядами нерухомості.

Неперервність комунікації має прояв у постійних прямих і опосередкованих контактах. У професійного ріелтора напрацьована база чималої кількості об'єктів, які є у продажу або оренді, база клієнтів з пошуку об'єктів. Тому щоденно він має контактувати у телефонному режимі (від 20 до 100 переговорів на добу). Не регламентованість дзвінків вимагає сформованої, насамперед, психологічної готовності до постійного діалогу з клієнтом.

Діяльність ріелтора розрізняється за масштабом зв'язків (робота у конкретному районі міста, країні), фінансових обробок тощо.

Іманентною властивістю діяльності ріелтора є її конфліктність. Це ієрархічно складна діяльність, яка водночас містить різні форми комунікацій та інтеракцій (співробітництво, компроміс та ін.). Остаточне рішення завжди приймається клієнтом (завдяки роботі ріелтора), яке є результатом багаторазово опосередкованих міжособистісних інтеракцій. Тому особистісні властивості ріелтора, клієнта, інших осіб, які беруть участь у виробленні й прийнятті остаточного рішення щодо обладнання впливають як на перебіг процесу, так і на формулювання його результату (бажаного, побічного та ін.).

Рефлексивність діяльності має прояв як готовність до постійних ймовірних інтеракцій (зустрічей), оглядів об'єктів нерухомості, їхньої презентації, як організація, управління та ведення переговорів з продавцями і покупцями. Це своєю чергою, супроводжується готовністю чути побажання клієнтів, консультувати їх щодо можливостей розв'язання поставленої задачі. За необхідності здійснюється уточнення, корегування задачі (як фіксується у формі заявки) у процесі співпраці.

Організаційно-управлінська функція роботи ріелтора передбачає залучення інших суб'єктів, що зумовлює обов'язковість врахування значень відповідних компонентів ситуації взаємодії, їхні смисли для іншого суб'єкта тощо. Серед організаційних обов'язків ріелтора зазначають: представлення інтересів клієнтів при здійсненні взаємодії з іншими фахівцями агенції та інших установ, які є причетними до проведення обладнання; реєстрування пропозицій з продажу або передачі в оренду об'єктів нерухомості, проводити їхній попередній огляд; вивчати попит і пропозиції на ринку нерухомості; організувати підписання угод з купівлі-продажу або передачі об'єктів нерухомості; сприяти своєчасному оформленню документів, які є необхідними клієнтові для проведення обладнання, а також забезпечувати їхню сохраннысть.

Філософська і психологічна ідея про своєрідність сприймання світу, уявлень про нього у різних людей у зв'язку з психічними станами, соціальними статусами та іншими особливостями достатньо повно визначена у працях багатьох вчених. Так, дослідження Є. О. Климова та його учнів свідчать, про те, що існують закономірно відтворювані фактори професійних особливостей в уявленнях про оточуючий світ, про суб'єктів тощо. Фахівці з різних професій по-різному виокремлюють одиниці оточуючої дійсності (явища, події та ін.).

Професійне мислення ріелтора має бути творчим, оскільки від фахівця вимагається володіння цілою системою знань з різних джерел інформації. Зокрема, він мусить знати: правила встановлення ділових контактів; прийоми і методи ділового спілкування, ведення переговорів; правила здійснення операцій з нерухомістю; методи аналізу і порядок збирання, обробки і передачі інформації про ринок нерухомості; основні вимоги стандартів, технічних, якісних та ін. характеристик, які висуваються до об'єктів нерухомості; умови податкового обкладання юридичних та фізичних осіб; основи ринкової економіки; процедури організації рекламної роботи; основи економіки, земельного, житлового, трудове

законодавство; правила і норми охорони праці та ін. [2].

Слід зазначити, що суб'єктність є передумовою професійного зростання фахівця. Динаміка даного процесу вміщується в понятті кваліфікація. Кваліфікація (формальна та реальна зокрема) є показником рівня підготовки людини до виконання роботи певного виду [5; 6 та ін.]. Кваліфікація працівника конкретної професії визначається сукупністю соціальних і професійно-кваліфікаційних вимог, які висуваються до його здібностей, зумовлюють якісну основу кваліфікації та її зміст [3].

Здатність ріелтора до певного виду діяльності реалізується як всередині професії, так і в сфері кола споріднених професій (наприклад, психолога, управлінця, юриста). Кваліфікація всередині ріелторської діяльності має рівні, які характеризують ступінь готовності фахівця до роботи з надання послуг на ринку нерухомості (що офіційно відбивається на розрядах тарифної сітки).

Міжпрофесійна кваліфікація ріелтора визначається рівнем його загальноосвітньої, загальнокультурної і фахової підготовки, що є необхідною для виконання конкретної професійної діяльності. Загальний професійний характер ріелторської діяльності та загальнопрофесійні знання, вміння, навички, здібності, властивості особистості, які зумовлюють успішність виконання роботи в контексті споріднених професій, зумовлюють ключові кваліфікації ріелтора та їхню структуру.

Спираючись на доробок дослідників щодо інших видів професійної діяльності [1; 7; 8], щонайменше можна виокремити п'ять груп ключових кваліфікацій ріелторської діяльності: соціально-професійні, полівалентна професійна компетентність, професійно значущі особистісні властивості, пізнавальні здібності, професійно значущі психофізіологічні властивості особистості.

Першу групу складають соціально-професійні кваліфікації, які складають соціально-професійна (мотиви, цінності, настанови) та екстрафункціональна (потреба у праці, потреба у професійному успіху, корпоративність) спрямованості. Друга група – полівалентна професійна компетентність, де відображено можливості фахівця залучати загальні професійні знання, вміння і навички, узагальнені способи міжпрофесійних дій до різних спеціальностей ріелторської роботи та до інших суміжних професій. Йдеться про сукупність професійних знань, вмінь і навичок, попередній індивідуальний професійний досвід, загальні професійні знання з організації, управління, планування комунікаційного, виробничого процесів, узагальнені способи та алгоритми вирішення суто професійних та інших (наприклад, особистісних) задач, знання і вміння у галузі інформаційних, комунікаційних технологій.

Ключові кваліфікації є важливою умовою розвитку ключових компетенцій. Загальний рівень професійного розвитку ріелтора відображується у ключових компетенціях, тобто таких міжкультурних, міжгалузевих знаннях, навичках, які є потрібними у процесі адаптування і продуктивної діяльності у різних професійних спільнотах. Йдеться про загальну здатність фахівця до мобілізуванню у професійній діяльності свого особистісного та професійного потенціалів, а не лише узагальнених

способів виконання дій. Ключові компетенції забезпечують універсальність фаховості ріелтора, який проявляє їх у професійній діяльності у конкретній ситуації. Водночас, не проявлені компетенції функціонують як фон, як потенційна можливість фахівця.

Серед ключових компетенцій, які насамперед визначають у професійній підготовці у Європі, називають соціальну компетенцію, як здібність брати на себе відповідальність; вміння та навички спільного продукування потрібного коректного рішення та брати участь у його впровадженні; толерантність до доккілля; узгодження власних потреб та інтересів з потребами професійної спільноти тощо. Комунікативна компетенція трактується як оволодіння інформаційними технологіями з метою професійного спілкування, у тому числі технологіями програмування тощо. Соціально-інформаційну компетенцію розглядають як володіння навичками критичного ставлення до соціально-професійної інформації, яка поширюється різними джерелами (засобами масової інформації, професійною комунікацією у медіапросторі та ін.). Когнітивну компетенцію розглядають через сформовану готовність до неперервного професійного навчання і пізнавального саморозвитку. Вважають, що наявною має бути (в ідеалі) сформованою потреба в самоактуалізації та самореалізації особистісного та творчого потенціалу; розвинена здатність до самоосвіти впродовж всього життя. Спеціальну компетенцію трактують як загальну підготовленість фахівця до самостійного виконання трудових обов'язків. Йдеться про сформовані мотиви професійно діяльності, її цілі, сформованість уявлень про програму діяльності (зокрема, послідовність професійних дій), вміння оцінювання продуктів своєї праці.

Професійна кваліфікація ріелтора визначає успішність діяльності за його спеціалізацією як фахівця з того чи іншого виду професійної діяльності. Сформовані ключові кваліфікації уможливають коректне здійснення різних видів ріелторської діяльності, що є суттєвим для ріелторів-професіоналів. Ключові професійні компетенції визначають професійну мобільність ріелтора будь-якого рівня розвитку. Вони є підґрунтям для ефективного розвитку фахівця у професійній спільноті, для підтримання його конкурентоздатності на ринку праці.

**Висновки.** Аналіз джерел свідчить, що існує певний образ, так звана модель світу професіоналів різних типів трудової діяльності. Якщо вони недостатньо піддають рефлексії, наприклад, суб'єктний, природний, технічний та ін. аспекти навколишнього середовища, виникає потреба їх компенсаторної інформаційної підтримки, взаємозбагачення фахівців інформацією про доккілля. У процесі оволодіння особою професійним фахом, із входженням її до світу професіоналів зазнає змін психологічний склад особистості.

**Перспективою подальших досліджень** може бути професійна діяльність ріелтора, оскільки вона впливає на бюджет часу, на особливості спілкування, професійного та соціального побуту фахівця тощо.

#### **Список використаної літератури**

1. Головань М. С. Компетенція і компетентність: досвід теорії, теорія досвіду /

- М. С. Головань // Вища освіта України.- 2008.- № 3.- С. 23–30.
2. Должностная инструкция риэлтора // Интернет доступ: <http://www.kaus-group.ru/knowledge/duty/material/692/>
3. Зеер Э. Ф. Модернизация профессионального образования: компетентностный подход: Учеб. пособие / Э. Ф. Зеер, А. М. Павлова, Э. Э. Сыманюк – М. : Московский психолого-социальный институт, 2005. – 216 с.
4. Климов Е. А. Образ мира в разнотипных профессиях / Е. А. Климов. - М. : Изд-во Моск. ун-та, 1995. — С. 29–30.
5. Овчарук О. В. Розвиток компетентнісного підходу: стратегічні орієнтири міжнародної спільноти / О. В. Овчарук // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи. – К.: «К.І.С.», 2004. – С. 6–15.
6. Пометун О. І. Дискусія українських педагогів навколо питань запровадження компетентнісного підходу в українській освіті / О. І. Пометун // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи. – К. : «К.І.С.», 2004. – С. 66–72.
7. Пшенична О. С. Компетентнісний підхід у межах діяльнісної підготовки фахівця з менеджменту організацій / О. С. Пшенична // Вісник Запорізького національного університету: зб. наук. праць. – № 2 (13). – 2010. – С. 226–231.
8. Реалізація європейського досвіду компетентнісного підходу у вищій школі України : матеріали методологічного семінару / АПН України, Ін-т педагогіки АПН України ; / ред. рада: В. Г. Кремень (голова) та ін.; упоряд. : І. С. Волощук]. – К. : Педагогічна думка, 2009. – 358 с.
9. Траверсе Т. М. Психологія праці : навчально-методичний посібник / Т. М. Траверсе. – К. : Інститут післядипломної освіти Київського національного університету імені Тараса Шевченка, 2004. – 116 с.
10. Шадриков В. Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности / В. Д. Шадриков. — М. : Наука, 1982. — 183с.

#### Транслітерація

1. Golovan M. S. Kompetenciya i kompetentnist : dosvid teorii, teoriya dosvidu / M. S. Golovan // Vuscha osvita Ukrainyi. - 2008.- № 3.- С. 23–30.
2. Dolgnostnaya instrukciya rieltora // Internet dostup: <http://www.kaus-group.ru/knowledge/duty/material/692/>
3. Zeer E. F. Modernizaciya professionalnogo obrazovaniya : kompetentnostniy podhod : ucheb. posobiye / E. F. Zeer, A. M. Pavlova, E. E. Sumanuk. – М. : Moskovskiy psihologo-socialniy institut, 2005. – 216 с.
4. Klimov E. A. Obraz mira v raznotipnih professiyah / E. A. Klimov.- М. : Izd-vo Mosk. ун-та, 1995. - S. 29–30.
5. Ovcharuk O. V. Rozvutok kompetentnisnogo pidhodu : strategichni orienturu mignarodnoi spilnotu / O. V. Ovcharuk // Комппетентнісний підхід у сучасній освіті : світовий досвід та українські перспективи. – К. : «К.І.С.», 2004. – С. 6–15.



6. Pometun O. I. Duskusiya ukrainskuh pedagogiv navkolo putan zaprovadgennya kompetentnisono pidhodu v ukrainskiy osviti / O. I. Pometun // Kompetentnisnuy pidhid u suchasniy ovitoviy: svitovuy dosvid ta ukrainski perspektuvu. – K. : «K.I.S.», 2004. – С. 66–72.
7. Pschenuchna O. S. Kompetentnisnuy pidhid u megah diyalnisnoi pidgotovku fahivcya z menedgmentu organizaciy / O. S. Pschenuchna // Visnuk Zaporizkogo nacionalno universitetu: zb. nauk. prac. – № 2 (13). – 2010. – S. 226–231.
8. Rewalizaciya evropeyskogo dosvidu kompetentnisono pidhodu u vuschiy shkoli Ukrainu : material metoduchno seminaru / APN Ukrainu, In-t pedagogiku APN Ukrainu ; / red. rada: V. G. Kremen (golova) ta in.; uporyad. : I. S. Voloschuk]. – K. : Pedagogichna dumra, 2009. – 358 s.
9. Traverse T. M. Psuhologiya praci : navchalno-metoduchnuy posibnuk / T. M. Traverse. – K. : Instytut pislyaduplomnoy osvitu Kuivskogo nacionalno universitetu imeni Tarasa Schevchenka, 2004. – 116 s.
10. Schadrikov V. D. Problemu sistemogeneza professionalnoy deyatelnosti / V. D. Schadrikov. - M. : Nauka, 1982. - 183 s.

**Белик Н. А.**

**Психологические особенности профессиональной деятельности риэлтора**

*В статье представлено психологические особенности содержания риэлторской деятельности, которая прежде всего, связана с функциональными обязанностями специалиста, что в дальнейшем может обусловить специализацию видов этой деятельности, а далее – типологические и стилевые её особенности.*

*Показано, что предметом риэлторской деятельности является социальная деятельность, которая есть организацией деятельности других людей, имеет разные уровни сформированности на уровне агенства и каждого сотрудника персонально. Она имеет прямой и опосредованный характер и состоит как в организации индивидуальной деятельности профессионального маклера, так и в организации относительно других субъектов и видов их деятельности.*

*Речь идёт о существенных особенностях риэлторской деятельности и о социально-профессиональной подготовленности риэлтора, которая отображена в понятиях «квалификация», «ключевая квалификация», «ключевая компетенция», а также о внутренне- и межпрофессиональной квалификации риэлторской деятельности.*

*Выделено пять групп ключевых квалификаций риэлторской деятельности: социально-профессиональная, поливалентная профессиональная компетентность, профессионально значимые свойства, познавательные способности, значимые психофизиологические свойства личности.*

**Ключевые слова:** профессиональная деятельность риэлтора, квалификация, ключевая квалификация риэлторской деятельности, ключевая компетенция.

**Belik N. O.**

#### **Psychological features of estate agent professional activity**

*The article presents the content of the psychological characteristics of real estate activity, which is primarily linked with functional specialist responsibilities, that in future can determine the specialization of these activities, and more - typological and stylistic features of it.*

*It is shown that the subject of real estate activity is a social activity, which is the organization of the work of other people who have different levels of formation at the agency level, and each employee individually. It has a direct and indirect nature and consists in the organization of individual activities of a professional broker, and in relation to other organizations and entities of their activities.*

*It is about the essential features of the real estate activity and the socio-professional training of estate agent, which is displayed in the "qualification" concepts "key qualification", "core competence", and also about interprofessional qualification of real estate activity.*

*It was allocated five groups of key qualifications of real estate activity: socio-professional, polyvalent professional competence, professionally significant properties, cognitive abilities, significant psychophysiological properties of the individual.*

**Key words:** professional activity of estate agent, qualification, key qualification of estate agent activity, core competence.

**Белік Наталія Олексіївна** – аспірант кафедри педагогічної та вікової психології Університету сучасних знань.

УДК 316.62

*Варягіна А. А.*

#### **СТРАТЕГІЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ГРОМАДСЬКОЇ УЧАСТІ КОРИСТУВАЧІВ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ**

*У статті викладено емпіричну модель дослідження психологічних чинників громадської участі користувачів соціальних мереж. Особлива увагу приділяється проблемі системного аналізу структурно-змістовних характеристик та психологічних чинників громадської участі, зокрема такому її напрямку як громадська інтернет-участь. Названі соціально-психологічні чинники поширення феномену громадської інтернет-участі. Розкрита актуальність дослідження індивідуально-психологічних чинників феномену громадської участі, серед яких провідна роль надається*

27