

### Відомості про автора

**Лисенко Оксана Георгіївна**, аспірантка лабораторії організаційної та соціальної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, м. Київ, Україна.

**Lysenko, Oksana G.**, PhD student, Laboratory of organizational and social psychology, Kostyuk Institute of psychology, Kyiv, Ukraine.

E-mail: mannatech\_@ukr.net

Отримано 9 липня 2018 р.  
Рецензовано 30 липня 2018 р.  
Прийнято 6 серпня 2018 р.

**DOI (Article): <https://doi.org/10.31108/2.2018.3.14.8>**  
**УДК 159.944.4**

**Нікітіна О. П., Резніченко А. А.**

### **ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО СТРЕСУ В РІЕЛТОРІВ: ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ЕФЕКТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

***Нікітіна О. П., Резніченко А. А. Психологічні чинники організаційного стресу в ріелторів: попередження та ефективний менеджмент.** У роботі висвітлено проблему психологічних чинників організаційного стресу в ріелторів. Подано результати теоретичного аналізу останніх досліджень і публікацій щодо чинників зростання організаційного стресу в ріелторів. Наведено результати емпіричного вивчення рівня організаційного стресу в ріелторів та спектру його психологічних чинників. Визначено особливості взаємозв'язків показника організаційного стресу з інтегральними показниками психічної напруги, стресостійкості, тривожності та рівня прояву організаторських схильностей у ріелторів. Представлено психологічну програму попередження та ефективного менеджменту організаційного стресу працівників ріелторської організації.*

***Ключові слова:** стрес, професійний стрес, організаційний стрес, психологічні чинники організаційного стресу, стрес-менеджмент, рівень психічної напруги, стресостійкість, тривожність особистості, організаторські схильності, ріелтор.*

***Нікітіна О. П., Резніченко А. А. Психологические факторы организационного стресса у риэлтора: предупреждение и эффективный менеджмент.** В работе освещена проблема психологических факторов организационного стресса у риэлторов. Представлены результаты теоретического анализа последних исследований и публикаций о факторах роста организационного стресса у риэлторов. Приведены результаты эмпирического определения уровня организационного стресса у риэлторов и спектра его психологических факторов. Определены особенности взаимосвязей показателя организационного стресса с интегральными показателями психического напряжения, стрессоустойчивости, тревожности и уровня проявления организаторских склонностей у риэлторов. Представлена психологическая программа предупреждения и эффективного менеджмента организационного стресса у работников риэлтерской организации.*

***Ключевые слова:** стресс, профессиональный стресс, организационный стресс, психологические факторы организационного стресса, стресс-менеджмент, уровень психического напряжения, стрессоустойчивость, тревожность личности, организаторские склонности, риэлтор.*

**Постановка проблеми.** На сьогодні нагальною проблемою для всіх без винятку організацій є пошук шляхів оптимізації сприятливості умов праці, що продукує необхідність здійснення ґрунтовних наукових досліджень, спрямованих на аналіз особливостей впливу чинників сучасного робочого середовища (високий рівень конкуренції як на рівні організацій, так і на рівні ринку праці, великі обсяги робочої інформації, наявність віддаленої роботи тощо)

на психічне здоров'я працівника та вироблення психологічних програм профілактики та корекції можливих негативних наслідків. Вивчення психологічних чинників організаційного стресу в ріелторів для розробки ефективних програм зі стрес-менеджменту – одне з важливих науково-практичних завдань, яке ставиться перед сучасною організаційною психологією, оскільки його вирішення безпосередньо впливає на благополуччя як окремої людини, так і організації в цілому.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вченими визначається, що професійний стрес у більшості випадків виникає через організаційні чинники [1; 5; 14]. Нераціональна організація праці та робочого місця, неможливість контролювати робочу ситуацію, впливати на прийняття важливих рішень, неоднозначні вимоги до роботи, високе робоче навантаження, брак часу для виконання функціональних обов'язків – все це головні стресори, що впливають на успішність виконання працівником своїх обов'язків. Поряд з цим, організаційний стрес – поширене явище і для управлінської діяльності [1]. Не винятком є і управлінська діяльність у ріелторській організації, оскільки діяльність має свою специфіку, а її результативність залежить від стилю управління [7; 8; 12].

Сучасні дослідники осмислюють психологічні предиктори професійної успішності та збереження психічного здоров'я у працівників ріелторської організації через визначення наявності у ріелтора комплексу важливих якостей, необхідних у його практичній діяльності [2; 4; 6; 8; 11]. Мова йде не стільки про формально-динамічні властивості індивідуальності, а й про інші індивідуально-психологічні особливості: характеру, мотиваційно-потребової сфери, самооцінки, рівня домагань тощо. По суті, це ті якості, які найчастіше притаманні представникам так званих допомагаючих професій. В той же час, в Україні за роки незалежності не сформовано систему освітньо-професійної підготовки спеціалістів такого напрямку за єдиним державним стандартом, тож ріелторством займаються всі бажаючі, незалежно від освіти, практичних навичок, рівня професійної свідомості. При цьому втрачає держава, споживач і, у першу чергу, ріелтор. А ріелторські організації, в свою чергу, ставлять новітні високі вимоги до працівника – вміння працювати за умов нестабільності соціально-економічної ситуації у країні, в тому числі і на віртуальному ринку нерухомості [3; 9; 13]. Це, в свою чергу, позначається на специфіці роботи агента з нерухомості: немає гарантій зайнятості та постійної заробітної плати, високою є роль самостійного планування, самодисципліни, низьким є рівень задоволеності психічною стабільністю, реальним статусом, переважає висока ступінь особистої відповідальності [8].

Таким чином, з одного боку, психологічні чинники організаційного стресу в ріелторів – недостатньо вивчена у науці тематика, а, з іншого – його рівень у сучасній ріелторській організації зростає, що актуалізує необхідність розробки психологічних програм з його попередження та ефективного управління.

**Мета дослідження:** емпіричне визначення рівня організаційного стресу в ріелторів та спектру його психологічних чинників для формування психологічної програми попередження та ефективного менеджменту організаційного стресу в працівників ріелторської організації.

**Виклад основного матеріалу і результатів дослідження.** Для реалізації поставленого завдання було проведено дослідження, в якому взяло участь 30 ріелторів агентства нерухомості «SunHouse», від 20 до 47 років. Для того, щоб дослідити чинники організаційного стресу в ріелторів, були використані такі методики: «Шкала психологічного стресу PSM – 25» (Лемур-Тесьє-Філліон, адаптація Н. Водоп'янової), «Шкала організаційного стресу» (Маклін, адаптація Н. Водоп'янової), «Тест на стресостійкість» (Ю. В. Щербатих), «Методика виявлення комунікативних та організаторських схильностей» (КОС-2) (В. В. Синявський, В. А. Федорошин), «Шкала самооцінки рівня тривожності Спілбергера-Ханіна».

За допомогою методики «Шкала організаційного стресу» (Маклін, адаптація Н. Водоп'янової) було визначено рівень організаційного стресу працівників ріелторської організації, тобто такого стресу, який пов'язаний з подоланням специфічних організаційних умов праці, з високими навантаженнями при виконанні професійних обов'язків, з високою особистою відповідальністю за робочий процес, а також з пошуком неординарних рішень при адаптації до нових обставин (див. *рис. 1*). За цими даними можемо визначити, що 53% досліджуваних ріелторів мають високий рівень організаційного стресу, що може свідчити про високі

навантаження при виконанні професійних обов'язків на робочому місці, робочі конфлікти, тривалу роботу без відпочинку, перевтому, підвищені професійні вимоги, фактор високої особистої відповідальності тощо. Середню та високу толерантність до організаційного стресу визначено менш ніж у половини вибірки. Ці дані свідчать про те, що 47% опитаних вважають свій спосіб життя спокійним та розміреним, задоволені трудовою діяльністю, психологічним кліматом в організації тощо.

Тож рівень перевтоми в організаційному аспекті у більшості частини досліджуваних є високим.



**Рис. 1. Розподіл досліджуваної групи ріелторів за рівнем організаційного стресу**

Також за допомогою методики «Шкала організаційного стресу» (Маклін, адаптація Н. Водоп'янової) було проаналізовано дані за п'ятьма додатковими показниками субшкал: 1) здатність до самопізнання; 2) широта інтересів; 3) прийняття цінностей інших; 4) гнучкість поведінки; 5) активність та продуктивність діяльності. Отримані дані представлено в *табл. 1*. За цими даними можемо визначити, що у досліджуваних значення показників за всіма п'ятьма субшкалами перебувають на середньому рівні, а найбільш вони виражені за четвертою шкалою. Це можна пояснити, на наш погляд, особливістю роботи ріелтора, яка передбачає високу адаптивність до нових обставин.

*Таблиця 1*

**Результати дослідження за субшкалами методики «Шкала організаційного стресу»**

Субшкала	Середнє значення	Стандартне відхилення
Здатність до самопізнання	9,3	2,33
Широта інтересів	9,5	2,23
Прийняття цінностей інших	8,5	2,58
Гнучкість поведінки	11,1	2,30
Активність та продуктивність діяльності	9,1	2,45

За допомогою коефіцієнту рангової кореляції Спірмена було визначено статистично значущий прямий взаємозв'язок між показником організаційного стресу та показником за субшкалою «Гнучкість поведінки» ( $r_s = 0,43$ ;  $p < 0,05$ ). Тобто можемо говорити про те, що чим

більше виражене значення показника субшкали, тим більший рівень значення показника організаційного стресу.

Можемо припустити, що саме постійне пристосування до нових вимог професійної діяльності є одним із основних чинників, які підвищують організаційний стрес у працівників ріелторської організації. В зарубіжних наукових дослідженнях з організаційного стресу визнається, що найбільший ризик коронарних захворювань мають саме ті особи, які змушені часто змінювати рід занять і умови праці, пристосовуватися до нового становища (статусу) в суспільстві, постійно зіштовхуватися з високим темпом життя, конкуренцією, великим дефіцитом часу та економічними труднощами.

За допомогою коефіцієнту рангової кореляції Спірмена було визначено статистично значущий прямий взаємозв'язок між значенням показника організаційного стресу та значенням інтегрального показника психічної напруги за методикою «Шкала психологічного стресу PSM – 25» ( $r_s = 0,49$ ;  $p < 0,05$ ). Це свідчить про те, що чим вищою є психічна напруга, тим вищим є рівень організаційного стресу.

Для того щоб попередити високий рівень розвитку організаційного стресу в ріелторів, треба звернути увагу і на особливості їх копінг-стратегії. За допомогою методики «Тест на стресостійкість» (Щербатих Ю. В.) було проаналізовано рівень стресостійкості, який переважає у ріелторів АН «SunHouse» та притаманні їм способи подолання стресу. Так, 33% досліджених мають низьку, 47% – помірну та 20% – високу стресостійкість. Щодо способів подолання стресу, які використовують працівники ріелторської організації, то при зіставленні середніх значень отримуємо наступне: показники за конструктивними методами подолання стресу є більш вираженими, ніж за деструктивними ( $35,8 > 15,5$ ). Це означає, що досліджувані надають перевагу таким способам подолання стресу, як сон, відпочинок, спілкування з близькими, ніж таким, як алкоголь, сигарети, телевізор тощо.

За допомогою методики «Шкала самооцінки рівня тривожності Спілбергера-Ханіна» проаналізовано рівень ситуативної та особистісної тривожності, притаманний досліджуваним. У 33% ріелторів діагностовано низький рівень ситуативної тривожності, у 37% – середній рівень, у 30% – високий. Низький рівень особистісної тривожності виявлено у 20% ріелторів, середній – у 43% ріелторів, та високий – у 37% ріелторів. Це дозволяє досить точно судити про прояв основних особливостей поведінки особистості в плані її ставлення до діяльності.

При зіставленні середніх значень за шкалами «Методики виявлення комунікативних та організаторських здібностей» (КОС-2) визначено високий рівень комунікативних та організаторських здібностей (14 та 13,6 відповідно). Це свідчить про адаптивність досліджуваних до нової обстановки, їхню здатність швидко знаходити друзів, розширювати коло своїх знайомих, допомагати близьким і друзям, проявляти ініціативу в спілкуванні та приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях. І це не дивно, тому що для ріелтора володіння високим рівнем комунікативних та організаторських здібностей – професійно важливо.

За допомогою коефіцієнта рангової кореляції Спірмена було визначено статично значущий зворотний взаємозв'язок між значенням показника комунікативних і організаторських здібностей та значенням показника особистісної тривожності (відповідно,  $r_s = - 0,40$ ;  $r_s = - 0,52$ ;  $p < 0,05$ ).

Для уточнення можливих психологічних чинників організаційного стресу в ріелторів було визначено особливості взаємозв'язку показника організаційного стресу за шкалою Маклін в адаптації Н. Водоп'янової та показниками методик Ю.В. Щербатих, Спілбергера-Ханіна. При аналізі був використаний коефіцієнт рангової кореляції Спірмена (табл. 2).

За даними табл. 2 можемо визначити, що показник організаційного стресу прямо корелює з показниками стресостійкості. Так, враховуючи особливості інтерпретації методики Ю. В. Щербатих, високі числові значення тесту – це високий ступінь чутливості до стресу (показник зворотний стресостійкості), то чим вищим є рівень чутливості до стресу, тим вищим є рівень організаційного стресу, і, відповідно, чим вищим є рівень стресостійкості, тим нижчим є рівень організаційного стресу. Окрім того, чим вищим є рівень тривожності, тим вищим є рівень організаційного стресу.

**Взаємозв'язки показника організаційного стресу і показників тривожності та стресостійкості у досліджуваних**

Показники методик Щербатих Ю.В., Спілбергера-Ханіна	Показник організаційного стресу за шкалою Маклін в адаптації Н. Водоп'янової
Стресостійкість	0,51*
Ситуативна тривожність	0,67*
Особистісна тривожність	0,72*

\*  $p < 0,05$

Щодо професійно важливих якостей ріелторів, то слід зазначити, що показник організаційного стресу зворотно корелює з показником організаторських здібностей за методикою КОС-2 на статистично значущому рівні ( $r_s = -0,42$ ;  $p < 0,05$ ). Тобто чим нижчими у ріелтора є організаційні здібності, тим вищим є організаційний стрес.

Таким чином, здійснене дослідження дозволило визначити високий рівень перевтоми в організаційному аспекті у більшій частині вибірки, що найбільше обумовлюється необхідністю постійного пристосування до нових професійних вимог, збільшенням рівня психічної напруги. Високий рівень особистісної тривожності, низький рівень стресостійкості, притаманний третині вибірки, взаємопов'язаний з високим рівнем організаційного стресу. Низький рівень організаційних здібностей підвищує вірогідність прояву професійної перевтоми працівника ріелторської організації.

Вищезазначене дозволяє сформуванню психологічну програму попередження та ефективного менеджменту організаційного стресу працівників ріелторської організації. Програма містить 5 блоків: діагностичний, перший інформаційний (для працівників організації), другий інформаційний (для керівників організації), перший інструментальний (для працівників організації), другий інструментальний (для керівників організації). Проведенню основного змісту програми передують мотиваційний етап, головне завдання якого сформуванню необхідне позитивне ставлення учасників програми до участі в ній.

Мета діагностичного блоку – діагностика психологічних чинників організаційного стресу працівників ріелторської організації за методиками «Шкала психологічного стресу PSM-25» (Лемур-Тесьє-Філіон, адаптація Н. Водоп'янової), «Шкала організаційного стресу» (Маклін, адаптація Н. Водоп'янової), «Тест на стресостійкість» (Ю. В. Щербатих), «Методика виявлення комунікативних та організаторських схильностей» (КОС-2) (В. В. Синявський, В. А. Федорошин), «Шкала самооцінки рівня тривожності Спілбергера-Ханіна».

Перший інформаційний блок (для працівників організації) містить ознайомлення з основними професійно важливими якостями, необхідними ріелтору для успішної діяльності; з поняттям організаційного стресу, його чинниками та шляхами оптимізації; з видами комунікацій в організації та шляхами оптимізації конфліктних ситуацій.

Другий інформаційний блок (для керівників організації) містить подібні етапи інформування, а також спрямований на підвищення інформованості щодо основних професійно важливих якостей керівника, що забезпечують успішний менеджмент організації.

Перший інструментальний блок (для працівників організації) включає ряд занять, спрямованих на оптимізацію рівня організаційної перевтоми у агентів з нерухомості. Робота проводиться за темами: 1 етап – «Тактики ведення переговорів», «Техніки підвищення емпатії», «Розвиток умінь переконуючого мовлення» тощо; 2 етап – «Ефективні способи подолання організаційного стресу», «Релаксація та аутотренінг, як способи подолання стресу», «Шляхи вирішення конфліктних ситуацій» тощо.

Другий інструментальний блок (для керівників організації) включає ряд занять, спрямованих на розвиток професійно важливих якостей, необхідних керівникам ріелторських

організацій. Вони спрямовані на опрацювання наступних тем: «Професійно важливі якості управлінця», «Навички планування та організації роботи працівників», «Ефективні стилі управління організацією» тощо.

**Висновки.** Вирішення важливого науково-практичного завдання щодо психологічних чинників організаційного стресу в ріелторів може безпосередньо вплинути на благополуччя як окремої людини, так і організації в цілому. Для цього мають бути враховані сучасні здобутки психології стресу, а також здійснені відповідні дослідження щодо специфіки ріелторської діяльності. Емпіричне дослідження дозволило визначити наявність високого рівня організаційного стресу більше ніж у половини досліджуваних. При цьому необхідність постійного пристосування до нових вимог професійної діяльності – провідний чинник високого рівня організаційного стресу в ріелторів. З одного боку, визначено статистично значущий прямий взаємозв'язок між значенням показника організаційного стресу та значенням інтегрального показника психічної напруги. З іншого боку, діагностовано, що високий рівень організаційного стресу в ріелторів взаємопов'язаний з низькою стресостійкістю та високою ситуативною, особистісною тривожністю, низьким рівнем прояву організаційних здібностей. Означені особливості дозволили сформулювати психологічну програму попередження та ефективного менеджменту організаційного стресу працівників ріелторської організації.

**Перспективи подальшого дослідження** ми вбачаємо в апробації розробленої психологічної програми попередження та ефективного менеджменту організаційного стресу працівників ріелторської організації.

#### Список використаних джерел

1. Агафонова М. С. Организационный стресс: анализ причин и методы его профилактики / М. С. Агафонова, Е. Н. Зенкова, В. В. Мирошникова // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2017. – Т. 39. – С. 456–460. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://e-koncept.rsu/2017/970418.htm>.
2. Бения М. И. Какой он, успешный риэлтор? / М. И. Бения // Сценарий вашего успеха. – 2012. – Том 6. – №45. – С. 44–54.
3. Визнер Е. А. Особенности профессиональной адаптации риэлторов на поздних этапах карьеры / Е. А. Визнер // Северо-Кавказский психологический вестник. – 2013. – Том 2. – №11. – С. 63–66.
4. Зарецька О. О. Про деякі психологічні складові успішності особистості у ріелторській діяльності / О. О. Зарецька // Технології розвитку інтелекту. – 2011. – Том 1. – № 1. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://psyтира.org.ua/upload/journals/1/authorss/2011/28-92-1-PB.doc>.
5. Калмыкова О. Ю. Организационный стресс : учеб. пособие / О. Ю. Калмыкова, Н. В. Соловова, А.В. Гагаринский. – Самара : Самар. гос. техн. ун-т, 2014. – 117 с.
6. Комсомольська К. Як стати ріелтором, або Реалії гри на ринку нерухомості / К. Комсомольська // Інтерактивна бухгалтерія. – 2013. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.intersbuh.com.ua/rsu/documents/oneopinions/637>.
7. Крамаренко Г. О. Фінансовий аналіз і планування / Г. О. Крамаренко. – К. : Центр навчальної літератури, 2003. – 224 с.
8. Кримов А. А. Вы – управляющий персоналом / А. А. Кримов. – М. : Бератор-пресс, 2004. – 512 с.
9. Медовый А. Е. Риэлторские услуги: основные факторы успеха на рынке недвижимости / А. Е. Медовый // Российское предпринимательство. – 2009. – Том 10. – № 7. – С. 122–126.
10. Минина А. А. Исследование организационной культуры и ценностных ориентаций риэлторов / А. А. Минина // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. – 2014. – Том 22. – № 4. – С. 66–73.
11. Міненко М. А. Ріелторство в Україні / М. А. Міненко // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2013. – № 4. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://nbuv.gov.ua/UJRSN/Duurs\\_2013\\_4\\_3](http://nbuv.gov.ua/UJRSN/Duurs_2013_4_3).
12. Ткаченко В. В. Сделки с недвижимостью. Пособие для риэлтора/ В. В. Ткаченко, В. А. Зимин, С. В. Ткаченко. – Самара, 2006. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.allprsavo.rsu/librsary/doc99p/instrsum6686/>.
13. Фурса Л. А. Особливості впливу стилю управління на ефективність діяльності керівника ріелторської компанії / Л. А. Фурса // Студентський альманах : збірник магістерських робіт. – 2013. – №3. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://umo.edu.ua/images/content/nashi\\_vydanya/stud\\_almanah/v\\_1/60.pdf](http://umo.edu.ua/images/content/nashi_vydanya/stud_almanah/v_1/60.pdf).
14. Шкільова Н. В. Організаційно-правові засади ріелторської діяльності в контексті світового досвіду / Н. В. Шкільова // Державне будівництво. – 2009. – №. 2. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2009-2/doc/5/07.pdf>.
15. Levinson, H. Organizational Assessment: A Step-by-Step Guide to Effective Consulting / Harsrsy Levinson. – Washington, D.C. : Amersican Psychological Association, 2002. – 328 p.

### Spysok vykorystanykh dzherel

1. Agafonova M. S. Organizacionnyj stress: analiz prichin i metody ego profilaktiki / M. S. Agafonova, E. N. Zenkova, V. V. Miroshnikova // Nauchno-metodicheskij jelektronnyj zhurnal «Koncept». – 2017. – Т. 39. – S. 456–460. – [Jelektronnyj resurs]. – Rezhim dostupa : <http://e-koncept.rsu/2017/970418.htm>.
2. Benija M. I. Kakoj on, uspesnyj rijeltor? / M. I. Benija // Scenarij vashego uspeha. – 2012. – Tom 6. – №45. – S. 44–54.
3. Vizner E. A. Osobennosti professional'noj adaptacii rijeltorov na pozdnih jetapah kar'ery / E. A. Vizner // Severo-Kavkazskij psihologicheskij vestnik. – 2013. – Tom 2. – №11. – S. 63–66.
4. Zaretska O. O. Pro deiaki psykhologichni skladovi uspishnosti osobystosti u rieltorskii diialnosti / O. O. Zaretska // Tekhnologii rozvytku intelektu. – 2011. – Tom 1. – № 1. – [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://psytirs.orsg.ua/upload/journals/1/authorss/2011/28-92-1-PB.doc>.
5. Kalmykova O. Ju. Organizacionnyj stress : ucheb. posobie / O. Ju. Kalmykova, N. V. Solovova, A.V. Gagarinskij. – Samara : Samar. gos. tehn. un-t, 2014. – 117 s.
6. Komsomolska K. Yak staty rieltorom, abo Realii hry na rynku nerukhomosti / K. Komsomolska // Interaktyvna bukhhalteriia. – 2013. – [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <http://www.intersbuh.com.ua/rsu/documents/oneopinions/637>.
7. Kramarenko H. O. Finansovyj analiz i planuvannia / H. O. Kramarenko. – K. : Tsentr navchalnoi literatury, 2003. – 224 s.
8. Krimov A. A. Vy – upravljajushhij personalom / A. A. Krimov. – M. : Berator-press, 2004. – 512 s.
9. Medovyj A. E. Rijeltorskie uslugi: osnovnye faktory uspeha na rynke nedvizhimosti / A. E. Medovyj // Rossijskoe predprinimatel'stvo. – 2009. – Tom 10. – № 7. – S. 122–126.
10. Minina A. A. Issledovanie organizacionnoj kul'tury i cennostnyh orientacij rijeltorov / A. A. Minina // Teorija i praktika servisa: jekonomika, social'naja sfera, tehnologii. – 2014. – Tom 22. – № 4. – S. 66–73.
11. Minenko M. A. Rieltorstvo v Ukraini / M. A. Minenko // Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok. – 2013. – № 4. – [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : [http://nbuv.gov.ua/UJRSN/Duurs\\_2013\\_4\\_3](http://nbuv.gov.ua/UJRSN/Duurs_2013_4_3).
12. Tkachenko V. V. Sdelki s nedvizhimost'ju. Posobie dlja rijeltora/ V. V. Tkachenko, V. A. Zimin, S. V. Tkachenko. – Samara, 2006. – [Jelektronnyj resurs]. – Rezhim dostupa : <http://www.allprsavo.rsu/librsarsy/doc99p/instrsum6686/>.
13. Fursa L. A. Osoblyvosti vplyvu stiliu upravlinnia na efektyvnist diialnosti kerivnyka rieltorskoj kompanii / L. A. Fursa // Studentskyi almanakh : zbirnyk mahisterskykh robit. – 2013. – №3. – [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : [http://umo.edu.ua/images/content/nashi\\_vydanya/stud\\_almanah/v\\_1/60.pdf](http://umo.edu.ua/images/content/nashi_vydanya/stud_almanah/v_1/60.pdf).
14. Shkilova N. V. Orhanizatsiino-pravovi zasady rieltorskoj diialnosti v konteksti svitovoho dosvidu / N. V. Shkilova // Derzhavne budivnytstvo. – 2009. – №. 2. – [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <http://www.kbuapa.kharskov.ua/e-book/db/2009-2/doc/5/07.pdf>.
15. Levinson, H. Orsganizational Assessment: A Step-by-Step Guide to Effective Consulting / Harsrsy Levinson. – Washington, D.C. : Amersican Psychological Association, 2002. – 328 p.

**Nikitina, O. P., Reznichenko, A. A. Psychological factors behind organizational stress among real estate agents: prevention and effective management.** *The article deals with the problem of psychological factors behind organizational stress among real estate agents. The authors analyze the effects of working environment factors (intense intra-organizational and labour market rivalry, large amounts of work-related information, remote work, etc.) on employees' mental health and proposes a psychological program for the prevention and correction of possible negative consequences of job stress. The article discusses the results of the latest research and publications on the factors behind organizational stress among real estate agents. The authors present the results of an empirical investigation into the levels of organizational stress among real estate agents and its psychological factors. The article considers the correlations between the organizational stress indicators and the integral indicators of mental stress, stress resistance, anxiety and the levels of organizational tendencies among realtors, which makes it possible to design a psychological program for the prevention and management of organizational stress among real estate agents. The authors describe the content of the program, which includes the diagnostic, first informational (intended for organization employees), second informational (intended for organization managers), first instrumental (intended for organization employees) and second instrumental (intended for organization managers) blocks.*

**Key words:** stress, job stress, organizational stress, organizational stress psychological factors, stress management, level of mental stress, resistance to stress, anxiety, organizational tendencies, real estate agent

## Відомості про авторів

**Нікітіна Оксана Петрівна**, кандидат психологічних наук, доцент кафедри практичної психології, Українська інженерно-педагогічна академія, м. Харків, Україна.

**Nikitina, Oksana Petrivna**, PhD, Assoc. Prof., Dept. of Applied Psychology, Ukrainian Engineering Pedagogics Academy, Kharkiv, Ukraine.

E-mail: [uatoeya@gmail.com](mailto:uatoeya@gmail.com)

**Резніченко Анастасія Андріївна**, магістрант факультету міжнародних освітніх програм (6 курс), Українська інженерно-педагогічна академія, м. Харків, Україна.

**Reznichenko, Anastasia Andriivna.**, Master students, Dept. of International Educational Programs, Ukrainian Engineering Pedagogics Academy, Kharkiv, Ukraine.

E-mail: [anastasiareznich@gmail.com](mailto:anastasiareznich@gmail.com)

Отримано 27 серпня 2018 р.  
Рецензовано 10 вересня 2018 р.  
Прийнято 17 вересня 2018 р.

**DOI (Article):** <https://doi.org/10.31108/2.2018.3.14.9>  
**УДК 005.96:334.716**

**Поплавська А. П.**

### **ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТОК КАДРОВОГО РЕЗЕРВУ НА ПРОМИСЛОВОМУ ПІДПРИЄМСТВІ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ТАЛАНОВИТИМИ ПРАЦІВНИКАМИ**

*Поплавська А. П. Формування та розвиток кадрового резерву промислового підприємства за допомогою технології управління талановитими працівниками. У статті наголошено, що одним із першорядних умов досягнення стратегічних цілей промислового підприємства виступає формування та розвиток кадрового потенціалу. Представлено авторську технологію управління талантами, яка впроваджена на ВАТ «МоторСіч». Показано, що багаторівневий процес формування кадрового резерву забезпечує якісний підхід для виявлення найталановитіших працівників та сприяє підвищенню якості професійного життя та підвищенню власного освітнього рівня. Доведено, що розвиток кадрового резерву дозволяє виявити найбільш кар'єроорієнтованих працівників і співвіднести їх потреби з можливостями підприємства задовольнити ці потреби.*

**Ключові слова:** промислові підприємства, кадровий резерв, талановиті працівники, технології управління талановитими працівниками, навчання управлінського персоналу, професійні компетенції, особистісні компетенції, управлінські компетенції.

*Поплавская А. П. Формирование и развитие кадрового резерва промышленного предприятия с помощью технологии управления талантливыми работниками. В статье отмечается, что одним из первостепенных условий достижения стратегических целей промышленного предприятия выступает формирование и развитие кадрового потенциала. Представлена авторская технология управления талантами, которая внедрена на ОАО «МоторСич». Показано, что многоуровневый процесс формирования кадрового резерва обеспечивает качественный подход для выявления талантливых работников и способствует повышению качества профессиональной жизни и повышению собственного образовательного уровня. Доказано, что развитие кадрового резерва позволяет выявить наиболее*