

Хмельницький національний університет
Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту
Кафедра психології та педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Другий (магістерський)

Освітній рівень

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ РЕЛТОРІВ
У ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ

Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки

Шифр і назва галузі знань

Спеціальність 053 Психологія

Шифр і назва спеціальності

Шифр 24186

Номер ІНП

Виконала: студентка ІІ курсу, групи ППмз-23-2 Олена БАРАНЕЦЬКА

Підпис

Ініціали, прізвище

Керівник: доктор педагогічних наук, професор Олена ГОМОНЮК

Підпис

Ініціали, прізвище

До захисту допускаю:

Зав. кафедри психології та педагогіки
доктор психологічних наук, професор

Таїсія КОМАР
Підпис

Ініціали, прізвище

02 грудня 2024 р.

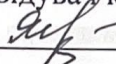
Хмельницький, 2024

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спортуКафедра психології та педагогікиОсвітній рівень другий (магістерський)Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»Спеціальність 053 «Психологія»Освітня програма освітньо-професійна програма «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри психології та педагогіки


Таїсія КОМАР

підпис

протокол № 5 від 14 грудня 2023 р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
Олени БАРАНЕЦЬКОЇ

Ім'я, ПРИЗВИЩЕ здобувача


1. Тема кваліфікаційної роботи: «Психологічні чинники стресостійкості ріелторів у взаємодії з клієнтами»
Керівник кваліфікаційної дипломної роботи: Олена ГОМОНЮК, доктор педагогічних наук, професор.
Затверджено наказом ректора університету від 26 серпня 2024 р. № 60
2. Строк подання здобувачем роботи на кафедру грудня 2024 р.
3. Вихідні дані до роботи: матеріали звіту з переддипломної практики, комплекс методів та методик дослідження: методика «Шкала стресостійкості С. Кобаси (Hardiness Scale)», методика «Стрес-фактори професійної діяльності» (адаптована версія), методика «Шкала емоційного вигорання Маслач (МВІ)», методика «Шкала мотивації до досягнення Т. Макклелланда», опитувальник соціальної підтримки.
4. Зміст кваліфікаційної дипломної роботи (перелік питань, які потрібно розробити): вступ, розділ 1. Теоретичні основи дослідження стресостійкості ріелторів у взаємодії з клієнтами, теоретичний аналіз поняття стресостійкості у психологічній науці, фактори професійної взаємодії, що провокують стрес у ріелторів, психологічні чинники формування та розвитку стресостійкості, висновки до розділу; розділ 2. Емпіричне дослідження стресостійкості ріелторів у професійній діяльності, організація та методологія дослідження, аналіз рівня стресостійкості ріелторів у взаємодії з клієнтами, програма розвитку стресостійкості у ріелторів, висновки до розділу; висновки, перелік джерел посилання, додаток.
5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень)
4 рисунки, 3 таблиці.
6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

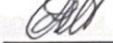
Дата видачі завдання 14 грудня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів (розділів) кваліфікаційної роботи магістра	Строк виконання етапу роботи	Примітка
1	Вибір теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження, постановка мети і завдань.	До 02 січня 2024 р.	виконано
2	Визначення теоретико-методологічних засад дослідження. З'ясування актуальності проблеми.	До 03 березня 2024 р.	виконано
3	Оформлення вступу кваліфікаційної роботи.	До 01 вересня 2024 р.	виконано
4	I розділ кваліфікаційної роботи.	До 10 вересня 2024 р.	виконано
5	II розділ кваліфікаційної роботи.	До 01 жовтня 2024 р.	виконано
6	Загальні висновки.	До 01 листопада 2024 р.	виконано
7	Оформлення кваліфікаційної роботи.	До 01 грудня 2024 р.	виконано
8	Попередній захист кваліфікаційної роботи.	<u>09</u> листопада 2024 р.	виконано
9	Захист кваліфікаційної роботи (відповідно графіку)	<u>10</u> грудня 2023 р.	виконано

Здобувач  Олена БАРАНЕЦЬКА

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник роботи  Олена ГОМОНЮК

АНОТАЦІЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Тема кваліфікаційної роботи «Психологічні чинники стресостійкості ріелторів у взаємодії з клієнтами»

Здобувач Олена БАРАНЕЦЬКА

Керівник Олена ГОМОНЮК

Кваліфікаційна робота включає 87 сторінок, 4 рисунки, 3 таблиці, перелік джерел посилання із 66 найменувань.

Ключові слова: стресостійкість, ріелтори, психологічні чинники, професійний стрес, мотивація ріелторів, копінг-стратегії, психологічна підтримка, психологічний супровід.

Об'єкт дослідження – професійна діяльність ріелторів у сфері нерухомості.

Предмет дослідження – психологічні чинники, що визначають стресостійкість ріелторів під час взаємодії з клієнтами.

За результатами дослідження здійснено теоретичний аналіз поняття стресостійкості у психологічній науці, уточнено фактори професійної взаємодії, що провокують стрес у ріелторів, з'ясовано психологічні чинники формування та розвитку стресостійкості, емпірично досліджено рівень стресостійкості ріелторів в умовах їхньої професійної взаємодії з клієнтами, розроблено та обгрунтовано рекомендації для підвищення стресостійкості ріелторів у професійній діяльності.

Практичне значення роботи полягає в розробці та впровадженні програми розвитку стресостійкості для ріелторів, яка може бути використана для підвищення психологічної стійкості та ефективності їхньої професійної діяльності. Це сприятиме зменшенню рівня професійного вигорання, підвищенню мотивації та покращенню загального психологічного благополуччя ріелторів. Використання результатів дослідження може бути корисним для організацій, що працюють у сфері нерухомості, а також для психологів, які здійснюють підтримку та навчання професіоналів цієї галузі.

Дипломник  Олена БАРАНЕЦЬКА

Дата подання кваліфікаційної роботи до захисту 02 грудня 2024р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ РІЕЛТОРІВ У ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ	10
1.1 Теоретичний аналіз поняття стресостійкості у психологічній науці....	10
1.2 Фактори професійної взаємодії, що провокують стрес у ріелторів.....	20
1.3 Психологічні чинники формування та розвитку стресостійкості	30
Висновки до розділу.....	37
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ РІЕЛТОРІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	39
2.1 Організація та методологія дослідження	39
2.2 Аналіз рівня стресостійкості ріелторів у взаємодії з клієнтами	44
2.3 Програма розвитку стресостійкості у ріелторів	58
Висновки до розділу.....	68
ВИСНОВКИ.....	69
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ.....	72

ВСТУП

Професія ріелтора передбачає інтенсивну взаємодію з клієнтами, що нерідко супроводжується високим рівнем психологічного напруження. Ріелтори стикаються з різними стресогенними факторами, такими як непрогнозованість поведінки клієнтів, емоційно насичені переговори, конкуренція на ринку та необхідність досягнення високих результатів у короткі строки. Усе це може призводити до професійного вигорання, зниження ефективності діяльності та негативного впливу на психоемоційний стан фахівця. На тлі цих викликів особливої ваги набуває поняття стресостійкості, яке визначає здатність людини ефективно протидіяти стресовим ситуаціям, зберігати внутрішній баланс і продуктивність. Визначення психологічних чинників, які сприяють формуванню стресостійкості ріелторів, є важливим завданням як для розвитку науки, так і для практичного забезпечення психологічного благополуччя професіоналів у цій сфері.

Водночас дослідження стресостійкості супроводжуються низкою суперечностей, які обґрунтовують необхідність подальшого вивчення цієї проблеми. Теоретичні суперечності проявляються у відсутності єдиної позиції щодо визначення поняття стресостійкості, її структурних компонентів та впливу на професійну діяльність. У різних теоретичних моделях акцентуються різні аспекти, такі як особистісні риси, когнітивні процеси чи зовнішні фактори. Методологічні суперечності пов'язані зі складністю оцінки рівня стресостійкості через суб'єктивність самозвітів і відсутність універсальних методик, які б враховували специфіку професії ріелтора. Практичні суперечності полягають у тому, що хоча стресостійкість визнана важливою професійною компетентністю, більшість програм для її розвитку зосереджені на загальних підходах, без врахування специфіки роботи у сфері нерухомості. Крім того, існують і особистісні суперечності,

що проявляються у внутрішньому конфлікті між бажанням ріелторів задовольнити клієнтів і необхідністю захищати власні психологічні межі.

Аналіз і розробка програм розвитку стресостійкості ріелторів дозволять подолати ці суперечності, сприяючи підвищенню ефективності їхньої роботи, задоволеності клієнтів та гармонізації професійного середовища. Це обґрунтовує актуальність дослідження, яке має вагоме значення для наукової спільноти, практикуючих психологів та ріелторів, зацікавлених у підвищенні своєї професійної стійкості.

Об'єкт дослідження – професійна діяльність ріелторів у сфері нерухомості.

Предмет дослідження – психологічні чинники, що визначають стресостійкість ріелторів під час взаємодії з клієнтами.

Мета дослідження – теоретично проаналізувати та емпірично дослідити психологічні чинники, що впливають на стресостійкість ріелторів у процесі взаємодії з клієнтами, а також розробити рекомендації щодо підвищення цієї стресостійкості в умовах професійної діяльності.

Для досягнення поставленої мети нами було сформульовано наступні завдання:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до визначення стресостійкості та визначити її роль у професійній діяльності.
2. З'ясувати психологічні чинники, які впливають на стресостійкість ріелторів.
3. Емпірично дослідити рівень стресостійкості ріелторів в умовах їхньої професійної взаємодії з клієнтами.
4. Розробити та обґрунтувати рекомендації для підвищення стресостійкості ріелторів у професійній діяльності.

Гіпотеза дослідження полягає в тому, що виявлення психологічних чинників, які впливають на стресостійкість ріелторів під час взаємодії з клієнтами, дозволить розробити та обґрунтувати ефективні рекомендації для підвищення їхньої стресостійкості у професійній діяльності.

Для вирішення поставлених завдань використано наступний комплекс теоретичних та експериментальних методів:

теоретичні: аналіз, синтез, класифікація та систематизація наукової літератури;

емпіричні: спостереження, бесіда, методика «Шкала стресостійкості С. Кобаси (Hardiness Scale)», методика «Стрес-фактори професійної діяльності» (адаптована версія), методика «Шкала емоційного вигорання Маслач (MBI)», методика «Шкала мотивації до досягнення Т. Макклелланда», опитувальник соціальної підтримки.

методи математичної обробки даних (кількісний і якісний аналіз результатів, відмінності середніх значень).

Експериментальна база дослідження. Емпірична частина дослідження проводилася на базі Агенства нерухомості «Фортеця».

Практичне значення роботи полягає в розробці та впровадженні програми розвитку стресостійкості для ріелторів, яка може бути використана для підвищення психологічної стійкості та ефективності їхньої професійної діяльності. Це сприятиме зменшенню рівня професійного вигорання, підвищенню мотивації та покращенню загального психологічного благополуччя ріелторів. Використання результатів дослідження може бути корисним для організацій, що працюють у сфері нерухомості, а також для психологів, які здійснюють підтримку та навчання професіоналів цієї галузі.

Структура роботи. Магістерська робота складається із вступу, двох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, переліку джерел посилання з 51 найменування. Загальний **обсяг кваліфікаційної роботи становить 78 сторінок.**

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ РІЕЛТОРІВ У ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ

1.1 Теоретичний аналіз поняття стресостійкості у психологічній науці

В умовах жорсткої ринкової конкуренції все більше зростає потреба в підготовці висококваліфікованих фахівців, які працюють у сфері обслуговування. На думку сучасних дослідників (П.Б. Зільберман, В.А. Бодров, Б.Х. Варданян, О.В. Лозгачева), одним з найбільш значущих критеріїв високого рівня обслуговування є вміння працювати з специфічними, так званими «складними клієнтами», зберігати спокій у непростих, конфліктних ситуаціях. Отже, працівникам необхідні знання та навички профілактики і подолання стресових ситуацій, розвитку стресостійкості [4,9,16,28,32].

Запити сучасної реальності вимагають підготовки ініціативних, конкурентоспроможних і емоційно здорових працівників. Однак у нестабільних умовах життя доволі складно повністю вирішити це завдання, адже однією з основних «хвороб століття» є стрес. Перебування організму в тривалому психічному напруженні негативно впливає на професійну діяльність, знижує якість виконання службових обов'язків, що, у свою чергу, призводить до різних соціально-економічних та соціально-психологічних наслідків, таких як зниження задоволеності працею, підвищення плинності кадрів тощо.

Таким чином, стресостійкість працівників сфери обслуговування є одним з важливих чинників забезпечення стабільності, ефективності та задоволення як індивідуальної, так і колективної професійної діяльності.

У психології поняття «стрес» і «стресостійкість» тісно пов'язані.

Як показав аналіз літератури з цієї проблеми, на сьогодні з одного боку накопичено значну кількість результатів багатогранних досліджень, присвячених вивченню стресостійкості, з іншого — багато авторів відзначають складність, суперечливість та недостатність концептуальних і методологічних розробок цього психологічного феномену.

Стресостійкість, як і будь-який психологічний феномен, не виникає раптово, вона має своє онтогенетичне походження, будучи і засобом, і результатом психічного розвитку особистості. Однак у психологічній літературі це питання висвітлене фрагментарно, без врахування принципів розвитку та системності особистості. В практичному контексті акцент робиться на розвиток окремих якостей (пошукова активність, копінг-стратегії та копінг-ресурси), на рекомендації з психокорекції осіб, що пережили стресові ситуації. Таким чином, мова здебільшого йде про вже наявні факти та реабілітацію. У зв'язку з цим, розробка проблеми стресостійкості в контексті онтогенетичного розвитку особистості є, на наш погляд, актуальною проблемою психології [6,25].

Поняття стресостійкості та стресу в психології почали активно досліджувати науковці в середині ХХ століття, і це стало важливою віхою в розумінні того, як організм реагує на зовнішні подразники. Одним із перших вчених, хто систематично досліджував ці явища, є Г. Сельє, австрійський фізіолог, який у 1936 році ввів термін "стрес" у науковий обіг. Сельє визначив стрес як загальну реакцію організму на різноманітні зовнішні фактори, що порушують його рівновагу. Він описав стрес як адаптивну реакцію організму, але зазначав, що тривала або надмірна стресова реакція може призвести до виснаження організму і навіть до розвитку різноманітних захворювань [65].

Сельє розробив концепцію трьох фаз стресової реакції, які він позначив як тривога, опір і виснаження. Перша фаза — тривога — відповідає на початковий вплив стресового фактора і характеризується активацією фізіологічних процесів, що мобілізують організм для боротьби чи втечі. У

фазі опору організм намагається адаптуватися до стресового навантаження, виробляючи відповідні фізіологічні реакції для боротьби з ним. Якщо стрес триває занадто довго і організм не може повернутися до нормального стану, настає фаза виснаження, що веде до втрати енергії і може спричинити виникнення захворювань. У своїх роботах Сельє також ввів поняття "стресостійкості", яке він визначав як здатність організму адаптуватися до тривалих стресових ситуацій без розвитку негативних наслідків для здоров'я [65].

Ідеї Сельє про стрес і стресостійкість стали основою для подальших досліджень у цій галузі, а також для розуміння того, як індивіди справляються з стресовими ситуаціями. Протягом наступних десятиліть, завдяки роботам інших вчених, було розширене розуміння стресу, включаючи вивчення його когнітивних аспектів та ролі особистості у взаємодії зі стресовими факторами. Зокрема, важливий внесок у вивчення стресу внесли Р. Лазарус і С. Фолкман, які на початку 1960-х років запропонували когнітивну теорію стресу [47,64].

Згідно з їхньою теорією, стрес — це результат взаємодії особистості з навколишнім середовищем, яка оцінюється через когнітивну оцінку ситуації. Лазарус і Фолкман розглядали стрес як процес, який виникає в результаті оцінки ситуації як загрози чи виклику, що перевищує здатність людини адаптуватися до умов. Вони також звертали увагу на важливість копінг-стратегій, тобто способів, які люди використовують для подолання стресу. За їхніми словами, те, як індивідуум оцінює ситуацію та вибирає стратегії адаптації, є визначальним для того, чи буде ситуація стресовою. Лазарус і Фолкман підкреслюють, що стресові ситуації можуть мати різну інтенсивність і можуть бути сприйняті як позитивні чи негативні в залежності від того, як індивід оцінює свою здатність справитися з ними. Вони також акцентують увагу на різноманітності копінг-стратегій, таких як емоційна підтримка, перерозподіл ресурсів або зміна когнітивної оцінки ситуації, що дозволяє людині управляти своїм стресом [47,64].

Додатково важливе значення в контексті стресу і стресостійкості має дослідження Карен Хорні, яка підходила до цього питання через призму соціальних і психологічних факторів. Хорні вважала, що стрес може бути результатом соціальних і психологічних умов, зокрема взаємовідносин і підтримки з боку значущих осіб у житті. Її підхід до стресостійкості акцентує увагу на розвитку внутрішніх ресурсів особистості, таких як емоційна стабільність, здатність до самовираження та ефективного вирішення конфліктів. Хорні вважала, що для підтримки стресостійкості важливим є розвиток самовизначення та підтримка емоційної регуляції [34].

Таким чином, зважаючи на дослідження різних вчених, ми можемо зробити висновок, що стресостійкість є багатограним явищем, яке формується завдяки взаємодії біологічних, когнітивних, емоційних і соціальних факторів. Стресостійкість не є статичним станом, а є результатом динамічного процесу адаптації до стресових ситуацій, що включає як фізіологічні, так і психологічні аспекти. Розуміння того, як стрес і стресостійкість взаємодіють на різних рівнях, дозволяє ефективно працювати з цим феноменом у контексті психологічної допомоги, професійного розвитку та особистісного зростання.

Враховуючи результати вивчення стресу та стресостійкості, можна стверджувати, що стресостійкість включає в себе низку важливих аспектів, серед яких когнітивні стратегії, емоційна регуляція, соціальна підтримка та здатність адаптуватися до змін. У цьому контексті науковці вважають, що стресостійкість є не тільки індивідуальною рисою, а й результатом постійної взаємодії з соціальним та психологічним середовищем.

Поняття стресу та стресостійкості є ключовими для розуміння механізмів адаптації індивідів до змін і навантажень у різних життєвих ситуаціях. Вивчення цих явищ має багатогранну історію та широко представлено в різних наукових школах і підходах, що дозволяє розглядати стрес як феномен, який охоплює не тільки фізіологічні та психологічні аспекти, а й соціальні, культурні та когнітивні чинники. Одним із перших

вчених, хто ввів термін «стрес» у науковий обіг, був австрійський фізіолог Г. Сельє, який у 1936 році розпочав активне дослідження стресових реакцій на рівні фізіології. Сельє розглядав стрес як загальну адаптаційну реакцію організму на будь-які зміни у зовнішньому середовищі, підкреслюючи важливість стресостійкості для підтримки здоров'я та життєдіяльності індивіда [65].

Різні наукові школи підходять до вивчення стресу з різних перспектив, що дає змогу створити цілісне уявлення про це явище. Психоаналітичний підхід, заснований на роботах Зигмунда Фрейда, розглядає стрес як результат внутрішніх психічних конфліктів та непереборних бажань, що призводять до виникнення тривоги. Згідно з цим підходом, стрес є наслідком порушення рівноваги між свідомими та несвідомими психічними процесами. Біхевіоральна психологія, на чолі з Дж. Уатсоном і Б. Скіннером, визначає стрес як відповідь на зовнішні подразники, вивчаючи, як середовище впливає на поведінкові реакції особистості. У цьому контексті стрес є реакцією на зміни в оточенні, що вимагають від індивіда адаптації [39,46].

Когнітивно-поведінкова терапія (КПТ), розроблена А. Беком та А. Еллісом, пропонує більш детальне пояснення стресу через сприйняття ситуації людиною. За цією теорією, стрес виникає, коли людина оцінює ситуацію як загрозливу, і ця оцінка є результатом когнітивних переконань і негативних думок, що можуть ускладнити подолання стресових ситуацій. Таким чином, стресостійкість у рамках КПТ пов'язана з наявністю адекватних когнітивних стратегій для оцінки та вирішення проблем.

Біологічний підхід, представлений роботою Ганса Сельє, акцентує на фізіологічних механізмах стресової реакції. Сельє розробив концепцію «генералізованої адаптаційної реакції», яка включає три основні етапи: тривогу, опір і виснаження. Стресостійкість, з цього погляду, визначається здатністю організму ефективно реагувати на стресори, зберігаючи фізіологічний баланс. Соціальна психологія розглядає стрес як результат

взаємодії індивіда з його соціальним середовищем. Стрес виникає через міжособистісні конфлікти, невідповідність соціальних вимог і можливостей людини. Водночас важливим чинником стресостійкості є соціальна підтримка, яка допомагає індивіду знижувати рівень стресу [65].

Гуманістична психологія, зокрема в роботах А. Маслоу та К. Роджерса, розглядає стрес як наслідок порушення внутрішньої гармонії, коли індивід не може реалізувати свої потреби в самореалізації чи особистісному розвитку. У цьому контексті стресостійкість вважається здатністю адаптуватися до внутрішніх і зовнішніх труднощів, зберігаючи особистісний розвиток. Екологічна психологія, яка вивчає взаємодію людини з навколишнім середовищем, розглядає стрес як результат несприятливих умов або змін у навколишньому середовищі, що вимагають адаптації.

Теорія стресу Р. Лазаруса і С. Фолкмана базується на когнітивному підході, за яким стрес виникає як результат оцінки ситуації як загрози. Лазарус і Фолкман підкреслюють важливість копінг-стратегій, тобто методів, якими індивід справляється з стресовими ситуаціями. У їхній теорії стресостійкість тісно пов'язана з умінням оцінювати ситуацію адекватно і використовувати ефективні стратегії для її подолання [47,63].

У контексті роботи і професійної діяльності стрес є важливим аспектом психології праці та організаційної психології. Професійне вигорання, стресові ситуації на робочому місці, соціальна підтримка на роботі і здатність адаптуватися до робочих вимог визначають рівень стресостійкості працівників. Згідно з теорією позитивної психології, стресостійкість розглядається як здатність індивіда використовувати позитивні психологічні ресурси, такі як оптимізм, гнучкість мислення та емоційну стійкість, для подолання стресових ситуацій.

Таким чином, поняття стресу та стресостійкості є багатовимірними і вивчаються в різних наукових підходах, що дозволяє розглядати ці явища як комплексні процеси, які мають не лише фізіологічну, а й психологічну, соціальну та когнітивну складові. Вивчення стресу та стресостійкості

важливе для розуміння адаптаційних можливостей індивіда в умовах сучасного життя, а також для розробки ефективних методів профілактики та корекції стресових розладів.

Вивчення стресостійкості в Україні є частиною загальної психологічної науки, яка активно розвивається з кінця ХХ століття, коли значну увагу було приділено не лише теоретичному осмисленню стресу, а й пошуку шляхів його подолання. У цей час низка українських науковців почала активно досліджувати фактори, які впливають на формування стресостійкості та ефективно управління стресовими ситуаціями.

Одним з основоположників дослідження стресу в Україні є В. М. Бойко, відомий український психолог, чия діяльність значною мірою зосереджена на вивченні адаптації особистості до стресових умов. Бойко розглядав стрес як природний процес реакції організму на зовнішні загрози та намагався розкрити психологічні механізми, які сприяють збереженню стабільності психічного стану в умовах стресу. Однією з його важливих робіт є дослідження стресостійкості, де він зосередив увагу на вивченні когнітивних, емоційних та поведінкових аспектів цього феномену. Він акцентував увагу на тому, що стресостійкість — це не лише біологічна чи фізіологічна реакція, а й результат когнітивного сприйняття стресу, що визначає успішність адаптації [25,33].

Не менш значимим є внесок С. Рибалка, українського психолога, який спеціалізувався на дослідженні стресових реакцій у професійній діяльності. У своїх роботах він звертав увагу на стресостійкість у екстремальних умовах, таких як діяльність працівників правоохоронних органів і військовослужбовців. С. Рибалко розробив теоретичні моделі, які пояснюють, як стресові ситуації в професійній діяльності можуть впливати на психічне здоров'я і працездатність людини. Він також досліджував механізми стресостійкості, зокрема як соціальна підтримка та професійні навички можуть сприяти зниженню рівня стресу.

В. Конончук також зробила значний внесок у дослідження стресостійкості, зокрема в контексті сімейних та соціальних відносин. Вона вивчала, як стресові ситуації в соціальному житті впливають на емоційний стан особистості, та розглядала роль соціальної підтримки як одного з факторів, що знижує вплив стресу. Конончук акцентувала увагу на важливості психо-емоційної стабільності в процесах адаптації до стресових ситуацій і розробила методи психологічної підтримки для індивідів, що перебувають у стресових обставинах, особливо у сфері міжособистісних стосунків.

Іншим важливим напрямком є дослідження стресостійкості в професійній діяльності, до якого долучилася Л. Шаповал. Її роботи зосереджені на дослідженні психологічних аспектів стресу в екстремальних умовах, зокрема в роботі людей, які займаються діяльністю, що передбачає високу емоційну напругу. Шаповал акцентувала увагу на тому, як специфічні професійні навички, стратегії саморегуляції та соціальна підтримка можуть сприяти розвитку стресостійкості, що є особливо важливим для людей, чия діяльність пов'язана з високим рівнем стресу [49].

Загалом, дослідження українських вчених показують, що стресостійкість є багатофакторним явищем, що залежить від біологічних, психологічних та соціальних факторів. Вивчення цього феномену у контексті адаптації до стресових ситуацій дозволяє не тільки зрозуміти механізми його виникнення, але й розробити ефективні стратегії для покращення стресостійкості в різних соціальних та професійних сферах.

Стрес є багатовимірним психологічним феноменом, що охоплює фізіологічні, психологічні та соціальні аспекти. У наукових дослідженнях стрес визначають як комплексну реакцію організму на різноманітні стимули, які можуть загрожувати його фізичному, психологічному чи соціальному благополуччю. Під впливом стресорів організм мобілізує свої ресурси, що проявляється в зміні фізіологічних функцій, емоційних реакцій та когнітивних процесів. Стрессова ситуація передбачає не лише адаптивні

реакції організму, а й можливість розвитку патологічних змін в різних сферах життєдіяльності людини.

Фізіологічний аспект стресу полягає в активації вегетативної нервової системи та гіпоталамо-гіпофізарної осі, що стимулює вивільнення гормонів стресу, таких як адреналін і кортизол. Ці гормони сприяють мобілізації енергії, збільшенню артеріального тиску, підвищенню пульсу та прискоренню дихання, що дозволяє організму адаптуватися до умов стресової ситуації. У разі хронічного стресу ці фізіологічні зміни можуть призвести до порушення роботи серцево-судинної, ендокринної системи та розвитку психосоматичних захворювань.

Психологічний аспект стресу охоплює індивідуальні переживання людини, що виникають у відповідь на стресори. Специфіка стресової реакції залежить від того, як особистість сприймає загрозу. Когнітивна оцінка ситуації є важливим етапом у розвитку стресу: якщо людина оцінює ситуацію як неконтрольовану та загрозову, виникають емоційні реакції, такі як тривога, страх чи гнів. Психологічні стратегії, які людина використовує для управління стресом, можуть бути як адаптивними (зміна ставлення до проблеми, активні шляхи вирішення), так і дезадаптивними (уникання, ігнорування проблеми). Від типу цих стратегій залежить рівень стресу і здатність особистості до ефективного його подолання [37,44,53].

Соціальний аспект стресу пов'язаний з впливом зовнішнього середовища, соціальних взаємодій та культурних норм на індивіда. Соціальний тиск, конфлікти з іншими людьми чи відсутність соціальної підтримки можуть бути потужними стресовими факторами. На рівні міжособистісних взаємин стрес може бути викликаний конфліктами, соціальною ізоляцією або неприязними взаєминами в робочому середовищі. З іншого боку, наявність соціальної підтримки, зокрема емоційної, може допомогти знизити рівень стресу, забезпечивши відчуття безпеки та належності. Культурні та соціальні норми також можуть сприяти

виникненню стресу, особливо коли існує великий тиск на досягнення певних соціальних стандартів, наприклад, у сфері кар'єри чи сімейних обов'язків.

Таким чином, стрес є комплексним явищем, яке поєднує фізіологічні, психологічні та соціальні чинники. Розуміння всіх аспектів стресу є важливим для розробки ефективних методів його подолання та розвитку стресостійкості особистості.

Ю.В. Тептюк досліджувала можливості розвитку стресостійкості серед працівників соціальної сфери в умовах спеціально організованого навчання [44]. К. Матені зазначив, що стресостійкість може бути підвищена завдяки таким ресурсам, як здорові генетичні передумови, стабільність психічного стану, впевненість у власних силах, здатність до самоконтролю та адекватної самооцінки, широка ерудиція та готовність до навчання, конструктивні переконання, навички управління часом, соціальна підтримка та матеріальний добробут [13]. Таким чином, різні автори мають різні підходи до розуміння стресу та його подолання. Однак можна визначити спільні риси в теоретичних поглядах, зокрема, вивчення стресу як динамічного процесу, де він розглядається як результат невідповідності між вимогами швидко адаптуватися до зміненої ситуації та можливостями людини діяти на досягнення бажаного результату.

Таким чином, дослідження стресостійкості вказують на важливість різноманітних факторів, які сприяють її формуванню, зокрема, генетичних, психічних, соціальних та когнітивних ресурсів. Погляди різних авторів підкреслюють динамічну природу стресу, його тісний зв'язок із здатністю адаптуватися до змінюваних умов та використовувати конструктивні стратегії для подолання труднощів. Цей процес потребує комплексного підходу до розвитку стресостійкості, що враховує як індивідуальні, так і соціальні аспекти.

1.2 Фактори професійної взаємодії, що провокують стрес у ріелторів

Професія ріелтора є однією з найбільш динамічних та високостресових у сучасному суспільстві. Ріелтори постійно перебувають під тиском вимог ринку, необхідності вести переговори з різними сторонами та забезпечувати успішні угоди в умовах невизначеності. Крім того, їх професійна діяльність супроводжується постійною взаємодією з клієнтами, що включає як позитивні, так і конфліктні ситуації, що створюють додаткові стресові фактори. Тому вивчення професійного стресу в ріелторів є важливим аспектом психологічних досліджень, що дозволяє краще зрозуміти причини, які провокують стресові реакції, а також визначити стратегії подолання стресу та підвищення стресостійкості в даній професійній сфері.

Дослідження стресу дозволяють не лише зрозуміти його природу, а й вивчити динаміку, в якій він розвивається та виявляється у професійній діяльності. Як було зазначено раніше, стрес виникає внаслідок оцінки ситуації як такої, що вимагає значних зусиль для її подолання. Важливим етапом у вивченні стресу є розгляд його фаз, оскільки кожна з них має свої особливості й впливає на адаптаційні процеси особистості, зокрема у професійному контексті [17,31].

Процес розвитку стресу можна умовно поділити на кілька фаз, починаючи від першої реакції організму на стресор і закінчуючи можливими наслідками, такими як професійне вигорання чи депресивні стани. Визначення цих фаз важливо для розуміння того, як стрес впливає на ріелторів, що постійно взаємодіють з різними стресорами у своїй роботі.

Перша фаза: тривога (наступ стресу). У першій фазі стресу людина відчуває підвищену тривогу або занепокоєння щодо ситуації, що передбачає певні труднощі чи загрози. Для ріелтора це може бути етап, коли йому належить укласти важливу угоду або вирішити конфлікт із клієнтом. Відчуття невизначеності та страх перед наслідками можуть активувати фізіологічні механізми, що призводять до підвищення рівня стресових

гормонів, таких як адреналін і кортизол. Ця фаза важлива для мобілізації ресурсів організму, але при тривалому та сильному стресорі може стати початком хронічного стресу.

Друга фаза: реакція (адаптація до стресу). У другій фазі організм починає адаптуватися до стресового стимулу. В ріелторській практиці це може проявлятися у тому, що фахівець починає шукати шляхи вирішення проблеми: покращує свої навички переговорів, шукає нові стратегії для успішного завершення угоди або звертається за підтримкою до колег чи керівництва. В цей час людина може проявляти високий рівень активності, працюючи над стресором. Однак, якщо стрес залишається на цьому рівні занадто довго, і ресурси організму вичерпуються, людина може перейти до наступної фази.

Третя фаза: виснаження (критична фаза стресу). На третьому етапі стресу, якщо людина не змогла ефективно впоратися з навантаженням, починається стадія виснаження. В даному випадку ріелтор може відчувати велику втому, знижений рівень мотивації та зниження ефективності роботи. Виснаження може супроводжуватися фізичними симптомами, такими як головні болі, порушення сну та проблеми з концентрацією. У цій фазі відбувається ослаблення адаптаційних механізмів, що збільшує ризик розвитку психічних розладів або навіть професійного вигорання.

Четверта фаза: відновлення (відновлення після стресу). Четверта фаза є періодом відновлення, коли організм та психіка намагаються повернутися до звичного стану. Це можливо за умови адекватної підтримки, змін у робочих процесах чи розвитку нових стратегій адаптації. Якщо ріелтор зміг знайти здорові способи подолання стресу, наприклад, через позитивну соціальну підтримку або саморегуляцію, він може відновити свою емоційну рівновагу та повернутися до високої продуктивності.

Зрозуміло, що стрес є динамічним процесом, і перебування в кожній із цих фаз може бути коротким або тривалим в залежності від індивідуальних особливостей людини та специфіки професійної діяльності. Для ріелторів, як

і для інших професіоналів, важливо розуміти ці фази стресу, оскільки це дозволяє краще управляти стресовими ситуаціями, підтримувати здоров'я та ефективність на роботі.



Рисунок 1.1 – Схематичне зображення фаз стресу

Кожна фаза має свій відсоток впливу на загальний процес стресової реакції, починаючи від початкової тривоги, через адаптацію, до можливого виснаження та відновлення після стресової ситуації.

У процесі роботи ріелтори стикаються з низкою стресових факторів, що можуть мати як зовнішні, так і внутрішні прояви. Зовнішні фактори включають високий рівень конкуренції на ринку нерухомості, зміни в економічній ситуації, невизначеність у прогнозуванні цін та попиту на об'єкти нерухомості. Внутрішні фактори пов'язані з індивідуальними особливостями ріелтора, такими як рівень стресостійкості, комунікативні навички, здатність до самоконтролю та ефективного управління емоціями [23].

Аналіз факторів, які провокують стрес у ріелторів, дозволяє краще зрозуміти природу професійного стресу та розробити ефективні стратегії для зниження стресових навантажень у цій сфері діяльності. Важливим аспектом

є також визначення способів підтримки емоційної стабільності ріелторів і підвищення їх стресостійкості через спеціальні тренінги, навчання технік саморегуляції та розвитку психологічної гнучкості.



Рисунок 1.2 – Фактори професійної взаємодії, що провокують стрес у ріелторів

1. Невизначеність і непередбачуваність ринку нерухомості є одним із ключових факторів, що провокують стрес у ріелторів. Професія ріелтора тісно пов'язана з ринковими умовами, які постійно змінюються під впливом різноманітних економічних, політичних та соціальних чинників. Коливання на ринку, зміни в ціновій політиці, нові законодавчі вимоги, а також економічні кризи створюють умов для постійної адаптації до нових реалій.

Згідно з дослідженнями, невизначеність є потужним стресовим фактором для осіб, чия професійна діяльність залежить від економічних умов, таких як ріелтори. Невизначеність призводить до того, що працівники

починають відчувати страх перед майбутнім, що безпосередньо впливає на їхнє емоційне та психологічне благополуччя. Це явище пояснюється теорією стресу, що зазначає: коли індивідуум стикається з ситуацією, яку він не може передбачити чи контролювати, виникає відчуття фрустрації та тривоги. Дослідження показують, що постійна зміна умов, що стосуються цін на нерухомість або навіть змін у законодавстві, може істотно збільшити рівень стресу у ріелторів, оскільки це впливає на їх здатність до планування, прийняття рішень і прогнозування результатів. У таких умовах ріелтори відчують високий рівень професійного напруження, оскільки змушені постійно адаптувати свої стратегії та реагувати на нестабільність ринку, що є серйозним викликом для їхньої стресостійкості. Таким чином, невизначеність ринку нерухомості можна розглядати як значний провокатор стресових реакцій у ріелторів, що вимагає від них високого рівня психологічної стійкості та здатності до ефективного управління стресом.

2. Навантаження і високі вимоги є важливим фактором стресу в професійній діяльності ріелторів. Зокрема, це стосується обсягу роботи, складності завдань, а також високих очікувань від клієнтів і керівництва. Ріелтори часто працюють в умовах багатозадачності, де одночасно потрібно обробляти кілька запитів, проводити переговори, організовувати перегляди об'єктів нерухомості, а також вирішувати питання юридичного та фінансового характеру. Високі вимоги до ефективності та швидкості виконання завдань можуть стати причиною значного стресу.

Психологічно, коли індивід стикається з надмірним навантаженням і високими вимогами, його здатність справлятися з ними може знижуватися, що, в свою чергу, веде до виснаження. Теорія стресу описує такий стан як синдром вигорання, що є результатом постійного надмірного навантаження та неперервної потреби в досягненні високих результатів. В умовах високих вимог ріелтори можуть відчувати почуття недостатності, страх перед помилками і негативні емоції щодо своєї професійної діяльності.

Крім того, постійне перебування під тиском у вигляді дедлайнів, вимог до кількості виконаних угод і рівня прибутковості може призвести до збільшення рівня тривожності та емоційного виснаження, що також негативно впливає на продуктивність роботи. Це пояснюється тим, що довготривале перебування в стресових умовах без належної підтримки або можливості відновлення ресурсу веде до зниження стресостійкості і погіршення загального самопочуття ріелтора [6,31].

Таким чином, високі вимоги та надмірне навантаження є суттєвими стресовими факторами для ріелторів, які можуть мати серйозний вплив на їхню професійну ефективність та емоційне здоров'я.

3. Тиск від клієнтів є важливим фактором стресу для ріелторів, оскільки вони мають справу з високими очікуваннями з боку покупців і продавців, які часто мають певні вимоги та сподівання щодо результатів угод. Ріелтори можуть відчувати значний стрес через необхідність задовольнити ці вимоги, при цьому часто опиняються в ситуаціях, де вони повинні балансувати між інтересами різних сторін угоди.

Клієнти можуть висловлювати незадоволення через те, що угода не розвивається в бажаному напрямку, ціни на нерухомість змінилися, або виникають технічні проблеми. З іншого боку, ріелтори часто змушені дотримуватись чітких термінів, тому тиск і вимоги з боку клієнтів можуть значно підвищувати рівень стресу, спричиняти емоційну напругу та почуття невдачі, особливо в ситуаціях, коли обставини не залежать від самого ріелтора. Психологічно це може проявлятися через тривогу та почуття відповідальності за успішний результат, що в поєднанні з іншими стресовими факторами може призвести до виснаження.

4. Суперечності та конфлікти в робочому колективі є ще одним значним джерелом стресу для ріелторів. Як правило, ріелтори працюють у групах, де взаємодіють з іншими фахівцями — менеджерами, юристами, бухгалтерами або іншими ріелторами. Виникнення суперечностей у

робочому процесі, несумісність поглядів чи стратегій щодо ведення угод може спричинити емоційну напругу.

Конфлікти можуть виникати через різні аспекти: розподіл клієнтів, конкуренція за угоди, порушення комунікаційних ліній, відмінності в підходах до роботи або навіть через особистісні фактори. У таких ситуаціях, коли конфлікти не вирішуються, ріелтор може відчувати стрес через необхідність підтримувати професіоналізм, одночасно намагаючись знайти баланс між власними інтересами та вимогами колег. Постійне перебування в такій напруженій атмосфері може призвести до зниження продуктивності, відчуття ізоляції та емоційного виснаження.

Крім того, конфлікти в колективі можуть також негативно впливати на моральний клімат в офісі, підвищуючи рівень внутрішнього напруження та погіршуючи взаємодію між членами команди. Це в свою чергу створює додатковий стрес, що знижує ефективність не лише окремих ріелторів, але й цілої команди.

5. Високий рівень емоційного вигорання є важливим фактором стресу для ріелторів. Постійне перебування в стресових ситуаціях, взаємодія з різними клієнтами, а також необхідність постійно адаптуватися до змін на ринку нерухомості можуть призводити до емоційного виснаження. Ріелтори, особливо в умовах високих вимог та постійного тиску, можуть почати відчувати зниження мотивації, байдужість до результатів своєї роботи, а також фізичне та емоційне виснаження.

Цей процес може початися, коли ріелтори не мають можливості відновлювати свої емоційні ресурси після важких робочих днів або несприятливих ситуацій, таких як нерішучість клієнтів, несподівані зміни в умовах угод або непередбачуваність ринку. Емоційне вигорання може проявлятися у вигляді зниження рівня професіоналізму, втоми, розчарування, втрати інтересу до роботи та зниження здатності адекватно реагувати на стресові ситуації. Такий стан, у свою чергу, може привести до погіршення

якості обслуговування клієнтів, конфліктів у колективі і навіть до звільнення з професії.

6. Робота з труднощами у клієнтських взаємодіях. Ріелтори часто мають справу з труднощами в клієнтських взаємодіях, що також є суттєвим фактором стресу. Клієнти можуть бути надмірно вимогливими, непередбачуваними або мати дуже високі очікування від угоди. Це створює додатковий тиск на ріелтора, який змушений знаходити оптимальні рішення для всіх учасників процесу, водночас дотримуючись професійних стандартів і норм [5, 28,41].

Особливо важкими можуть бути ситуації, коли ріелтори мають справу з клієнтами, які не можуть прийняти раціональні рішення, висловлюють незадоволення або часто змінюють свої вимоги. Такі труднощі у взаємодії можуть включати також спроби маніпулювання, надмірний контроль, відсутність чіткої комунікації або постійні суперечності в переговорах.

Тривале перебування в таких умовах підвищує стресовий рівень ріелтора, адже він часто пов'язаний з необхідністю витримати високий рівень емоційної напруги, швидко реагувати на зміни у вимогах клієнтів, забезпечувати баланс між бажаннями клієнтів і реальними можливостями ринку. Це може призвести до емоційної втоми, зниження ефективності роботи та навіть до виникнення конфліктних ситуацій, що тільки підвищує рівень стресу.

7. Відсутність соціальної підтримки. Відсутність соціальної підтримки є одним з ключових факторів, що може значно збільшити рівень стресу у ріелторів. У професії, де часто доводиться працювати на самоті або в умовах великої конкуренції, важливо мати надійну підтримку як з боку колег, так і з боку родини чи друзів. Нестача підтримки може створити відчуття ізоляції, що, в свою чергу, призводить до посилення стресу, емоційного виснаження і зниження мотивації до роботи. Ріелтор, який не має можливості обговорити свої труднощі або отримати поради та підтримку, може відчувати себе в пастці, що посилює відчуття стресу та тривоги. Відсутність соціальної

підтримки також ускладнює процес адаптації до змін на ринку та відновлення емоційного балансу після складних або напружених ситуацій.

8. Необхідність постійного вдосконалення та навчання. Професія ріелтора вимагає постійного вдосконалення та навчання, що може бути додатковим стресовим чинником. Постійні зміни в законодавстві, нові технології та інструменти, підвищення вимог з боку клієнтів — все це вимагає від ріелторів не лише високого рівня професіоналізму, але й готовності до безперервного навчання. У разі, якщо ріелтор не може встигати за темпами змін, він може відчувати почуття стресу та невпевненості. Відсутність оновлених знань може знижувати ефективність виконання професійних обов'язків, а відчуття того, що не вистачає навичок або компетенцій, може призводити до внутрішнього конфлікту та стресу. Тому важливою складовою є як власна ініціатива, так і організаційна підтримка у вигляді тренінгів та освітніх програм [4,37].

9. Невизначеність у періоди економічних криз або глобальних подій, таких як пандемії, є важливим фактором стресу для ріелторів. Економічні потрясіння можуть призвести до різких коливань на ринку нерухомості, зменшення кількості угод, а також змін у поведінці покупців та продавців. Пандемія, як приклад, істотно змінила умови праці ріелторів, адже багато процесів, таких як перегляд об'єктів або укладання угод, стали менш доступними або повністю переведені в онлайн-формат. Це створює додаткові виклики в роботі ріелторів, оскільки необхідно адаптуватися до нових умов, приймати рішення на основі неповної або непередбачуваної інформації. Така невизначеність може викликати стрес, особливо у випадках, коли на ринку нерухомості виникає дефіцит запитів або змінюються правила ведення бізнесу. Відсутність прогнозованості подій створює відчуття нестабільності, що, безумовно, негативно впливає на психоемоційний стан ріелторів.

Отже, фактори, що провокують стрес у ріелторів, можуть мати різноманітний характер і значною мірою впливають на їхній психоемоційний стан.

1.3 Психологічні чинники формування та розвитку стресостійкості

Поняття стресостійкості займає важливе місце в сучасній психологічній науці, оскільки воно тісно пов'язане із адаптацією людини до динамічних змін середовища, а також з її здатністю ефективно протистояти стресовим впливам. У світлі зростаючої уваги до здоров'я і добробуту особистості, дослідження психологічних чинників, які сприяють формуванню та розвитку стресостійкості, набуває особливої актуальності.

Важливим аспектом цього питання є розуміння, що стресостійкість не є статичною характеристикою, а динамічною властивістю, яка може змінюватися під впливом внутрішніх і зовнішніх факторів. Психологічні чинники відіграють ключову роль у формуванні цієї властивості, адже саме вони забезпечують базу для успішного подолання труднощів і адаптації до викликів.

Зважаючи на різноманітність підходів до визначення та дослідження стресостійкості, слід підкреслити значущість інтегративного підходу, що поєднує елементи когнітивного, емоційного, мотиваційного й поведінкового компонентів. Це дозволяє не лише розуміти природу стресостійкості, але й розробляти ефективні стратегії її підвищення в індивідів, які стикаються з високими вимогами або стресовими обставинами [9,13,20].

Стресостійкість як багатогранна властивість особистості формується під впливом різноманітних психологічних чинників, які забезпечують здатність людини ефективно адаптуватися до змінних і складних умов середовища. Серед основних чинників, які визначають формування та розвиток стресостійкості, можна виділити такі.

– Когнітивні фактори. Когнітивні фактори відіграють важливу роль у формуванні стресостійкості, оскільки вони забезпечують інтелектуальні та ментальні ресурси, необхідні для адаптації до стресових ситуацій. До

основних когнітивних аспектів належать рівень самооцінки, когнітивна гнучкість та навички самоконтролю.

Адекватна самооцінка є фундаментальним чинником стресостійкості, оскільки вона визначає сприйняття людиною власних можливостей і ресурсів у складних ситуаціях. Люди з високим рівнем самооцінки більш схильні до раціонального аналізу ситуації, уникаючи катастрофізації чи самообвинувачення. Науковці, зокрема Р. Бернс, підкреслюють, що адекватне самосприйняття сприяє внутрішній стабільності та впевненості у своїх силах, що знижує вплив стресу. Водночас низька самооцінка може провокувати хронічний стрес через страх невдач і сумніви у власній компетентності.

Когнітивна гнучкість, яка передбачає здатність до швидкої зміни способу мислення відповідно до обставин, є ключовою складовою стресостійкості. Цей фактор дозволяє людині адаптуватися до нових умов, шукати альтернативні рішення та конструктивно реагувати на невизначеність. В дослідженнях Дж. Спенсера та Л. Беккета підкреслюється, що когнітивно гнучкі особистості краще інтегрують нову інформацію, уникаючи когнітивної закріпленості, що може підвищувати вразливість до стресу. Особливе значення ця властивість має в ситуаціях, що вимагають швидкої адаптації або прийняття рішень під тиском [27, 54].

Самоконтроль визначається як здатність регулювати свою поведінку, емоції та реакції у відповідь на зовнішні подразники. Розвинений самоконтроль знижує схильність до імпульсивних дій, які можуть погіршити ситуацію під час стресу. Як зазначають Л. Бандура та К. Гросс, люди зі сформованими навичками самоконтролю демонструють здатність до збереження емоційної стабільності навіть у несприятливих обставинах. Цей чинник також сприяє раціональному підходу до розв'язання проблем, запобігаючи необґрунтованому ризику або ухваленню рішень під впливом паніки [59,61].

Отже, когнітивні фактори відіграють провідну роль у формуванні стресостійкості, забезпечуючи адаптивний потенціал особистості. Рівень самооцінки, когнітивна гнучкість та навички самоконтролю формують основу здатності людини ефективно долати стресові ситуації. Ці чинники мають взаємодоповнюючий характер, а їхній розвиток є важливим напрямком психологічної підготовки для людей, що працюють у стресових умовах.

– Емоційні фактори, які сприяють формуванню та розвитку стресостійкості, є одними з найбільш важливих аспектів у психології стресу. Вони визначають здатність індивіда адаптуватися до стресових ситуацій та зберігати психологічну стабільність у складних умовах.

Емоційна регуляція є одним із ключових компонентів емоційної стійкості. Цей процес полягає в умінні особистості контролювати свої емоції, що в свою чергу дозволяє знизити негативний вплив стресових ситуацій. Як зазначав Дж. Гросс, емоційна регуляція включає стратегії, які допомагають людині управляти своїми емоціями для досягнення бажаного результату без втрати внутрішньої стабільності. Керуючи емоціями, людина може зменшити ймовірність розвитку депресії, тривожності та інших негативних емоційних реакцій, які супроводжують стресові ситуації. Важливою є здатність змінювати свою емоційну реакцію на ситуацію, що дозволяє ефективно справлятися з викликами і зберігати емоційну стійкість.

Толерантність до невизначеності є ще одним важливим емоційним фактором, який визначає здатність людини справлятися з ситуаціями, що не мають чітких результатів або передбачуваних наслідків. Як зазначав Дж. Бенедетті, високий рівень толерантності до невизначеності допомагає особистості краще адаптуватися до стресових ситуацій, оскільки вона менш схильна до тривоги чи паніки у разі непередбачуваних обставин. Люди з високою толерантністю до невизначеності здатні більш гнучко реагувати на зміни і шукати альтернативні рішення, що сприяє зниженню рівня стресу [63].

На основі досліджень цих факторів можна стверджувати, що розвиток емоційної регуляції та підвищення толерантності до невизначеності є важливими компонентами для підвищення стресостійкості особистості. Людина, яка володіє цими навичками, може ефективніше справлятися з емоційними навантаженнями, що виникають під час стресових ситуацій, та зберігати психоемоційну стабільність у складних обставинах.

– Мотиваційні чинники формування та розвитку стресостійкості є важливою складовою, оскільки мотивація безпосередньо впливає на здатність людини впоратися з труднощами, долати стресові ситуації та знаходити шляхи до адаптації. Два основних мотиваційних чинники, які сприяють розвитку стресостійкості, це наявність внутрішньої мотивації та оптимізм.

Наявність внутрішньої мотивації є ключовим фактором, який сприяє стійкості особистості до стресу. Люди, які мають високу внутрішню мотивацію, зазвичай відчують сильний потяг до досягнення своїх цілей і самореалізації. Такі особистості мають тенденцію бачити в труднощах не загрози, а можливості для зростання. Д. Нунан у своїх дослідженнях зазначав, що внутрішня мотивація сприяє формуванню стійкості до стресу, оскільки люди з таким підходом більш схильні фокусуватися на досягненні своїх життєвих цілей, а не на обставинах, що можуть викликати стрес. Вони більш здатні подолати труднощі, зберігаючи впевненість у собі і своїх силах, що, в свою чергу, підвищує їх стресостійкість.

Оптимізм і позитивне мислення є ще одним важливим мотиваційним чинником, що підтримує стресостійкість. Люди, які орієнтовані на позитив, схильні дивитися на життя з оптимістичної перспективи, навіть коли стикаються з труднощами або непередбачуваними ситуаціями. Як зазначала М. Селигман, оптимізм не лише допомагає людині зберігати внутрішню рівновагу в стресових умовах, а й активно сприяє пошуку рішень та адаптації до нових обставин. Оптимістичне мислення дозволяє знижувати рівень тривожності та покращує загальний психічний стан, що в свою чергу

позитивно впливає на стресостійкість. Люди з позитивним мисленням зазвичай менш схильні до депресивних розладів і тривожних станів, що є поширеними реакціями на стрес [58].

Таким чином, внутрішня мотивація та оптимізм є потужними чинниками, які не лише допомагають людині ефективно адаптуватися до стресових ситуацій, але й сприяють її розвитку, підтримуючи високий рівень стресостійкості в умовах зовнішніх та внутрішніх труднощів.

– Особистісні характеристики відіграють важливу роль у формуванні та розвитку стресостійкості. Вони визначають, як особистість реагує на стресові ситуації та як адаптується до змін, що відбуваються в її житті. Серед ключових особистісних факторів, що сприяють розвитку стресостійкості, можна виокремити рівень впевненості в собі та екстраверсію і відкритість до нових досвідів.

Рівень впевненості в собі є важливим психологічним фактором, що визначає, як людина сприймає свої можливості в умовах стресу. Висока впевненість у собі допомагає людині не лише зберігати внутрішню стабільність у складних ситуаціях, але й формувати конструктивні стратегії подолання стресу. Згідно з дослідженнями Б. Карсона, впевненість у власних силах дозволяє людині ефективно управляти своїми емоціями та діями, що знижує рівень стресу в критичних ситуаціях. Впевнена особистість має здатність виявляти оптимізм та рішучість у подоланні труднощів, що сприяє розвитку стресостійкості та покращенню психологічного благополуччя [60].

Екстраверсія та відкритість до нових досвідів є особистісними рисами, які також значною мірою впливають на здатність людини адаптуватися до стресових умов. Особистості з високим рівнем екстраверсії більш схильні до соціальних взаємодій, що дозволяє їм знаходити підтримку в інших, а також швидше адаптуватися до змінюваних умов. Карл Роджерс у своїх дослідженнях підкреслював, що відкритість до нових досвідів і здатність до гнучкості в підходах до проблем є важливими чинниками психологічної адаптації, які допомагають знизити стрес. Люди з високим рівнем

екстраверсії зазвичай демонструють позитивні емоції, знаходячи радість у взаємодії з іншими та в активному пошуку нових можливостей. Це сприяє їх здатності конструктивно реагувати на стресори, адаптуючись до нових ситуацій та зберігаючи високий рівень стресостійкості.

Отже, рівень впевненості в собі, екстраверсія та відкритість до нових досвідів є важливими особистісними характеристиками, які значною мірою визначають, наскільки стійкою до стресу буде особистість. Вони сприяють не лише збереженню психологічної рівноваги в стресових ситуаціях, але й активному пошуку можливостей для розвитку та адаптації.

– Соціально-психологічні фактори також є важливими складовими у формуванні стресостійкості. Вони визначають, як соціальне оточення та міжособистісні взаємодії впливають на стресовий стан особистості. До основних соціально-психологічних факторів, що сприяють розвитку стресостійкості, належать наявність соціальної підтримки та якість міжособистісних взаємодій.

Наявність соціальної підтримки є ключовим чинником у зниженні рівня стресу, оскільки підтримка з боку родини, друзів або колег значно полегшує переживання стресових ситуацій. Згідно з дослідженнями К. Андерсон, соціальна підтримка надає людині емоційну та практичну допомогу, що дозволяє знизити відчуття самотності та безпорадності. Вона є потужним ресурсом для адаптації до складних ситуацій і значно підвищує стресостійкість. Наявність підтримки також сприяє розвитку відчуття безпеки, яке дозволяє людині зберігати емоційну стабільність під час стресових моментів, а також допомагає ефективно вирішувати проблеми, з якими вона стикається.

Якість міжособистісних взаємодій є важливим фактором, що визначає, наскільки позитивними будуть взаємозв'язки в оточенні людини. Позитивні комунікації з іншими людьми сприяють розвитку впевненості у взаєминах і зменшують негативний вплив стресорів. Е. Раян у своїх дослідженнях показала, що позитивна взаємодія з іншими людьми, заснована на

взаєморозумінні та підтримці, має важливе значення для емоційної адаптації до стресу. Люди, які мають здорові та підтримуючі міжособистісні зв'язки, значно легше справляються з психоемоційним навантаженням, оскільки вони відчують підтримку та здатність до спільного вирішення проблем. Це знижує рівень стресу і допомагає уникати емоційних вигорань у складних ситуаціях [16,37,51].

Отже, наявність соціальної підтримки та якість міжособистісних взаємодій є важливими соціально-психологічними чинниками, які безпосередньо впливають на здатність особистості адаптуватися до стресових ситуацій. Вони сприяють емоційному благополуччю, підвищують стресостійкість і допомагають знаходити шляхи вирішення проблем у складних обставинах.

Навчання та професійний розвиток є важливими аспектами, які значно впливають на формування та розвиток стресостійкості особистості. Ці фактори допомагають індивіду не лише ефективно справлятися з поточними стресорами, але й підвищувати свою стійкість до майбутніх викликів. До основних аспектів навчання та професійного розвитку, які сприяють підвищенню стресостійкості, належать здобуття навичок подолання стресу та розвиток психологічної грамотності.

Здобуття навичок подолання стресу є важливим чинником у формуванні стресостійкості, оскільки дає можливість особистості ефективно справлятися з різними стресовими ситуаціями. Розвиток практичних навичок, таких як тайм-менеджмент, розв'язання конфліктів та управління емоціями, дозволяє людині не лише зменшити негативний вплив стресорів, але й вчасно знаходити оптимальні стратегії для їх подолання. Як зазначає П. Гулкман, здатність ефективно організовувати свій час та правильно реагувати на стресові ситуації сприяє розвитку стійкості, допомагає зберігати емоційну рівновагу й знижує рівень стресу. Ці навички формуються через практичні тренінги та саморозвиток, що дозволяє особистості відчувати більшу впевненість у своїх силах при вирішенні проблем.

Розвиток психологічної грамотності також має велике значення для формування стресостійкості. Знання про природу стресу та механізми його подолання дозволяють людині свідомо підходити до вирішення стресових ситуацій. В. Франкл зазначав, що розуміння процесів стресу та їх психофізіологічних аспектів допомагає зменшити вплив стресових факторів на особистість, що, в свою чергу, сприяє розвитку стійкості. Психологічна грамотність включає в себе усвідомлення власних емоцій, здатність контролювати свої реакції та розуміння важливості психоемоційного самопочуття для загального благополуччя. Важливість цієї складової підкреслюється і в роботах Р. Лазараса, який зазначав, що володіння знаннями про стрес дає можливість індивіду більш свідомо реагувати на його вплив, зберігаючи емоційну рівновагу навіть в умовах значного психоемоційного навантаження.

Отже, здобуття навичок подолання стресу та розвиток психологічної грамотності є важливими складовими навчання та професійного розвитку, які значно впливають на підвищення стресостійкості. Вони дозволяють людині краще розуміти природу стресу, формувати ефективні стратегії боротьби з ним і зберігати внутрішню стабільність у складних умовах.

Таким чином, ці чинники діють у взаємозв'язку, що підкреслює необхідність системного підходу до формування та розвитку стресостійкості. Вони не лише забезпечують здатність протистояти викликам, але й допомагають особистості зберігати гармонійний розвиток у складних життєвих обставинах.

Висновки до розділу.

Проведено ґрунтовний аналіз різноманітних аспектів стресостійкості, зокрема психологічних чинників, що сприяють її формуванню та розвитку. Розглянуто когнітивні, емоційні, мотиваційні, особистісні, соціально-психологічні фактори, а також вплив навчання та професійного розвитку на

стресостійкість. Для кожного з цих чинників було наведено теоретичні підходи та дослідження відомих вчених, що дозволяє створити чітке уявлення про механізми впливу стресу та шляхів його подолання. Результати роботи дозволяють розширити розуміння ролі стресостійкості в професійній діяльності, зокрема в контексті ріелторської практики, де стрес є невід'ємною частиною професійної взаємодії.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ РІЕЛТОРІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1 Організація та методологія дослідження

Основною метою дослідження є виявлення особливостей стресостійкості ріелторів у професійній діяльності, аналіз основних чинників, що впливають на її формування та розвиток, а також визначення зв'язку між рівнем стресостійкості та ефективністю виконання професійних завдань.

Завдання дослідження.

1. Розробити програму емпіричного дослідження з урахуванням специфіки діяльності ріелторів.
2. Визначити основні методи та інструменти, які дозволяють оцінити рівень стресостійкості.
3. Провести діагностику рівня стресостійкості в обраній вибірці респондентів.
4. Проаналізувати результати дослідження та виявити ключові психологічні чинники, що впливають на стресостійкість.

Вибірка дослідження. До дослідження було залучено 50 ріелторів з різним професійним досвідом (від 1 до 10 років) у місті Х. До вибірки увійшли як чоловіки, так і жінки у віці від 25 до 45 років, що дозволяє забезпечити репрезентативність отриманих даних.

Методи дослідження. Для проведення емпіричного дослідження були використані такі методики:

1. Шкала стресостійкості С. Кобаси (Hardiness Scale) – для оцінки загального рівня стресостійкості та її компонентів (контроль, залученість, виклик).
2. Методика "Стрес-фактори професійної діяльності" (адаптована версія) – для виявлення ключових професійних стресорів.

3. Шкала емоційного вигорання Маслач (MBI) – для аналізу взаємозв'язку між стресостійкістю та ризиком професійного вигорання.

4. Опитувальник соціальної підтримки – для оцінки ролі соціальних зв'язків у забезпеченні стійкості до стресу.

Дослідження проводилось з дотриманням етичних норм: забезпечення конфіденційності, інформованої згоди учасників і добровільної участі в експерименті.

Ця організаційно-методична основа дозволяє забезпечити достовірність і валідність отриманих результатів, що є ключовим для аналізу стресостійкості ріелторів.

Шкала стресостійкості С. Кобаси (Hardiness Scale). Мета методики. Шкала стресостійкості С. Кобаси (Hardiness Scale) призначена для оцінки рівня стресостійкості особистості, яка визначається здатністю ефективно протистояти стресовим ситуаціям завдяки специфічним психологічним ресурсам.

Структура методики. Шкала базується на концепції hardiness (життестійкості), запропонованій американською психологинею Салліван Кобасою, яка включає три основні компоненти:

– Контроль (Control). Відображає віру людини в здатність впливати на події та управляти своїм життям навіть у складних ситуаціях. Люди з високим рівнем контролю схильні брати на себе відповідальність за наслідки своїх дій.

– Залученість (Commitment). Описує здатність особистості активно включатися в діяльність і взаємодію з навколишнім середовищем, незважаючи на труднощі. Люди з високим рівнем залученості схильні шукати сенс у своїй діяльності.

– Виклик (Challenge). Відображає готовність сприймати зміни та труднощі як можливості для розвитку, а не як загрози. Високий рівень виклику пов'язаний з адаптивним підходом до невизначеності.

Методика складається з 50 тверджень, кожне з яких оцінюється за шкалою Лайкерта (від "абсолютно не згоден" до "абсолютно згоден"). Респонденти оцінюють ступінь своєї згоди з висловлюваннями, які відображають їхнє ставлення до життєвих викликів, залученості та контролю над ситуаціями.

Інтерпретація результатів.

Високий рівень стресостійкості. Людина має сильні адаптивні ресурси, легко сприймає зміни, не боїться викликів, активно взаємодіє з навколишнім середовищем і контролює ситуацію.

Середній рівень стресостійкості. Людина має певний потенціал для подолання стресу, однак може проявляти нестабільність у надмірно складних умовах.

Низький рівень стресостійкості. Вказує на вразливість до стресових факторів, відсутність віри у власні можливості та схильність уникати викликів.

Переваги методики.

- Висока валідність і надійність.
- Орієнтованість на три ключові аспекти стресостійкості.
- Легкість у використанні та інтерпретації.

Методика не враховує вплив зовнішніх чинників, які можуть знижувати або підвищувати стресостійкість.

Результати можуть варіюватися залежно від суб'єктивного сприйняття респондентів.

Шкала стресостійкості С. Кобаси активно використовується в психологічній діагностиці, HR-практиках, коучингу та психотерапії для оцінки адаптаційного потенціалу особистості, планування тренінгів стресостійкості та прогнозування ефективності в складних професійних умовах.

Методика "Стрес-фактори професійної діяльності" (адаптована версія) є інструментом для виявлення основних стресорів, з якими стикаються

працівники в процесі виконання своїх професійних обов'язків. Ця методика дозволяє зібрати дані про те, які фактори в робочому середовищі чи самій професії спричиняють стрес у працівників, і оцінити їхній вплив на емоційний та психологічний стан особи.

Методика спрямована на ідентифікацію специфічних стрес-факторів, які можуть бути пов'язані з робочим середовищем, взаємодією з колегами чи клієнтами, а також з професійними вимогами. За допомогою цієї методики можна визначити не тільки зовнішні стресори, але й внутрішні психологічні чинники, які можуть посилювати стресові реакції.

Основні етапи проведення. Визначення списку стрес-факторів: на основі попереднього аналізу літератури, досліджень та спостережень складається список потенційних стресорів, які можуть бути характерні для конкретної професії. Це можуть бути фактори, пов'язані з організацією праці, міжособистісними відносинами, робочим навантаженням, невизначеністю, ризиками, конфліктами та іншими аспектами професійної діяльності.

Оцінка ступеня впливу стресорів: респонденти за допомогою шкал оцінюють рівень стресу, який викликає кожен з цих факторів. Це може бути виконано за допомогою різних інструментів, наприклад, шкал Лайкерта, де респонденти вибирають ступінь впливу стресору від "немає впливу" до "дуже сильний вплив".

Аналіз отриманих результатів: на основі відповідей проводиться кількісна та якісна оцінка впливу кожного стрес-фактора. Це дозволяє виявити найбільш критичні для професії стресори, які потребують корекції або зменшення їхнього впливу.

Інтерпретація результатів: в результаті проведеного аналізу визначаються найбільші стресові фактори для конкретної професії. Це дозволяє розробити рекомендації щодо профілактики стресу, організації робочого процесу, розвитку навичок стрес-менеджменту і підтримки психічного здоров'я працівників.

Ключові стресори, що можуть бути оцінені за цією методикою:

- Психоемоційне навантаження (стрес від вимог до роботи).
- Міжособистісні конфлікти з колегами чи клієнтами.
- Невизначеність у професійній діяльності (зміни у правилах, організації робочого процесу).
- Високі вимоги до результатів роботи.
- Недостатня соціальна підтримка на роботі.
- Ризики і небезпеки, пов'язані з професією.

Переваги методики:

Адаптація до різних професій: методика може бути адаптована для різних галузей і професій, що дозволяє отримати точні результати.

Зручність у застосуванні: опитувальники та шкали можуть бути легко використані в дослідженнях чи практичній діяльності психолога.

Виявлення неочевидних стрес-факторів: методика дозволяє виявити не тільки зовнішні стресори, але й внутрішні чинники, що можуть сприяти стресу, зокрема особистісні особливості або риси.

Результати, отримані за допомогою цієї методики, допомагають:

Зрозуміти основні стресові фактори, що впливають на професійну діяльність.

Розробити інтервенції для зменшення стресу та поліпшення психоемоційного стану працівників.

Визначити необхідність змін у організації робочого процесу для зниження негативного впливу стресорів на працівників.

Таким чином, методика "Стрес-фактори професійної діяльності" є корисним інструментом для оцінки та профілактики стресу в професійній діяльності.

Шкала емоційного вигорання Маслач (MBI, Maslach Burnout Inventory) є однією з найвідоміших та найпоширеніших методик для вимірювання рівня професійного вигорання. Ця шкала була розроблена Х. Маслач у 1981 році, і з того часу вона була адаптована та використовується для оцінки різних аспектів емоційного вигорання у різних професіях.

Шкала емоційного вигорання Маслач складається з 22 питань, розподілених на три основні компоненти емоційного вигорання. Емоційне виснаження (Emotional Exhaustion) – вимірює рівень виснаження, яке виникає від постійного емоційного навантаження, втрати емоційної енергії та виснаження через професійну діяльність.

Цинізм (Depersonalization) – вимірює рівень емоційного відсторонення, байдужості та дистанціювання від клієнтів або колег, що може бути ознакою професійного вигорання.

Особистісне задоволення від роботи (Personal Accomplishment) – вимірює відчуття досягнення і задоволення від власної діяльності та успіху на професійному фронті.

Для проведення тестування респондентам пропонується оцінити на 7-бальній шкалі (від 0 — "ніколи" до 6 — "щодня"), наскільки часто вони відчують чи проявляють описані в кожному питанні ознаки вигорання в контексті їхньої професійної діяльності.

– Емоційне виснаження оцінюється за шкалою від 0 до 54 балів. Вищі бали свідчать про більш високий рівень виснаження та стресу, що виникає внаслідок роботи.

– Цинізм також оцінюється за шкалою від 0 до 30 балів. Високі бали вказують на значне емоційне відсторонення, що може бути наслідком перевтоми або емоційного виснаження.

– Особистісне задоволення оцінюється за шкалою від 0 до 48 балів. Низькі бали можуть свідчити про відсутність задоволення від роботи і розвитку професійних досягнень.

Методика "Шкала емоційного вигорання Маслач" є цінним інструментом для аналізу та визначення рівня професійного вигорання у різних сферах діяльності, включаючи працю ріелторів. Вона допомагає виявити співвідношення між стресостійкістю та ризиком емоційного вигорання, а також вивчити, як стрес і емоційна виснаженість можуть впливати на професійну діяльність. Тестування за цією шкалою може бути

корисним для визначення потреби в профілактиці вигорання та розробці інтервенційних програм для підтримки ріелторів і поліпшення їхньої стресостійкості.

Методика активно використовується у психологічних дослідженнях, зокрема в тих, що зосереджені на розумінні впливу професійного навантаження та стресових факторів на психологічне здоров'я та добробут працівників.

Опитувальник соціальної підтримки — це психологічний інструмент, призначений для оцінки ролі соціальних зв'язків та взаємодій в адаптації до стресових ситуацій і рівня стресостійкості особи. Методика вивчає, як соціальна підтримка, яку отримує індивід від родини, друзів, колег чи інших соціальних мереж, може впливати на його здатність справлятися зі стресом і на рівень загального благополуччя. Опитувальник складається з набору питань, що оцінюють кількість, якість і ефективність соціальної підтримки, яку отримує респондент. Зазвичай методика включає шкали для оцінки різних аспектів соціальної підтримки, таких як:

- Емоційна підтримка — забезпечення емоційного комфорту, розуміння та підтримки у важких ситуаціях.
- Інформаційна підтримка — доступ до корисної інформації, поради та орієнтири, що допомагають вирішувати проблеми.
- Практична підтримка — реальна допомога в організації побутових чи професійних завдань (наприклад, допомога в роботі, спільне виконання завдань).
- Оцінка рівня соціальних зв'язків — кількість та якість взаємодій з людьми, які мають значення для респондента.

Запитання на оцінку емоційної підтримки: Наприклад, "Чи відчуваєте ви підтримку від близьких у стресових ситуаціях?".

Запитання на оцінку інформаційної підтримки: Наприклад, "Чи часто вам дають корисні поради або інформацію для вирішення ваших проблем?".

Запитання на оцінку практичної підтримки: Наприклад, "Чи є люди, які допомагають вам фізично або матеріально в складних ситуаціях?".

Оцінка якості соціальних взаємодій: "Наскільки ви задоволені своїми стосунками з родиною/друзями/колегами?".

Відповіді на запитання зазвичай оцінюються за 4- або 5-бальною шкалою, де кожен бал відображає ступінь наявності або відсутності відповідної форми підтримки. Наприклад:

1 — зовсім не підтримують

2 — рідко підтримують

3 — інколи підтримують

4 — часто підтримують

5 — завжди підтримують

Опитувальник допомагає виявити слабкі місця у соціальних зв'язках респондента, які можуть впливати на його стресостійкість, а також надає можливість визначити важливість соціальної підтримки для зниження рівня стресу.

Методика використовується для: оцінки ефективності соціальних зв'язків у контексті стресостійкості; підвищення якості соціальної підтримки для осіб, які перебувають у стресових умовах; планування психологічної підтримки на основі рівня соціальних ресурсів респондента. Опитувальник соціальної підтримки є важливим інструментом у дослідженні психологічної стійкості, особливо в професійних сферах, де соціальні зв'язки можуть відігравати вирішальну роль у підтримці здоров'я працівників та зниженні ризику професійного вигорання.

Для дослідження мотивації до успіху серед ріелторів ми використовуватимемо Шкалу мотивації до досягнення Т. Макклелланда, оскільки вона є адаптованою та зручною для оцінки професійної мотивації, зокрема для таких професій як ріелтор. Ця шкала дозволяє визначити рівень прагнення до досягнення, амбіцій та бажання досягти високих результатів у діяльності.

Опис шкали мотивації до досягнення Т. Макклелланда:

Шкала Т. Макклелланда є інструментом для оцінки трьох ключових мотиваційних аспектів:

1. Потреба в досягненні (n Ach) — рівень мотивації, пов'язаний із досягненням конкретних цілей, бажанням досягти високих результатів.
2. Потреба у владі (n Pow) — прагнення досягти впливу, керувати іншими людьми або бути лідером.
3. Потреба в афіляції (n Aff) — бажання мати соціальні зв'язки, підтримку та позитивні взаємини з іншими.

- Шкала складається з кількох блоків питань, кожне з яких оцінюється за шкалою Лайкерта (від 1 до 5).
- Для кожного з трьох аспектів є окремі блоки питань. Респондент оцінює свої прагнення та мотивацію за кожним напрямом.

Процедура оцінки:

1. Підготовка: Респонденти отримують анкети, що містять запитання для оцінки трьох аспектів мотивації.
2. Заповнення: Респонденти оцінюють своє ставлення до кожного запитання за шкалою від 1 до 5, де 1 — це мінімальний рівень вираженості мотивації, а 5 — максимальний.
3. Аналіз результатів: Результати для кожного з трьох аспектів підсумовуються, щоб визначити загальний рівень мотивації до досягнення успіху.

Після того як шкала буде застосована до вибірки ріелторів, результати дозволяють:

- Оцінити рівень мотивації кожного ріелтора у досягненні цілей і досягненні успіху.
- Зрозуміти, які мотиваційні чинники впливають на ефективність роботи ріелторів, їх здатність працювати в умовах стресу, а також взаємозв'язок між мотивацією та стресостійкістю.

Збір та аналіз таких даних дозволить з'ясувати, чи існують певні мотиваційні патерни, що впливають на стійкість ріелторів до стресу та їх здатність досягати успіху в професійній діяльності.

2.2 Аналіз рівня стресостійкості ріелторів у взаємодії з клієнтами

У рамках дослідження було проведено діагностику рівня стресостійкості за методикою С. Кобаси серед ріелторів, які працюють у сфері нерухомості. Метою аналізу було визначення рівня адаптаційного потенціалу, а також виявлення сильних і слабких аспектів стресостійкості для подальшого розвитку необхідних навичок.

За результатами тестування респонденти були розподілені на три групи залежно від рівня стресостійкості. Інтерпретуємо результати за рівнями стресостійкості.

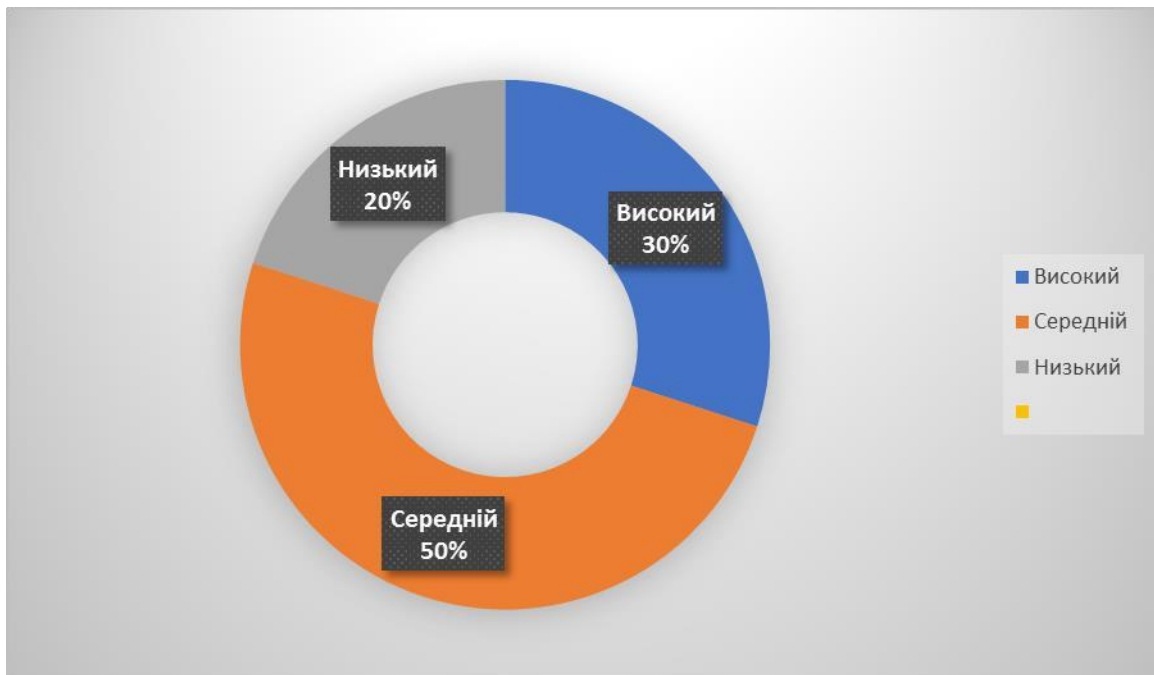


Рисунок 2.1 – Рівня стресостійкості ріелторів

Респонденти з високим рівнем стресостійкості (30%) характеризуються наявністю розвинених адаптивних механізмів, які дозволяють ефективно протистояти стресовим ситуаціям. Їхня здатність контролювати емоційний стан, позитивне сприйняття життєвих викликів і висока залученість до

професійної діяльності забезпечують високий рівень продуктивності навіть в умовах значного психоемоційного навантаження. Такі респонденти демонструють активність, рішучість і впевненість у своїх можливостях, що відповідає високому рівню контрольованості (Control) і залученості (Commitment). Позитивна установка на зміни та сприйняття викликів як можливостей для зростання вказують на високі показники за компонентом виклику (Challenge).

Ця група відповідає описаним у дослідженнях С. Кобаси характеристикам індивідів із високим рівнем життєстійкості. Їхня поведінка підтверджує, що когнітивна гнучкість, контроль над подіями та схильність до цілепокладання є ключовими у збереженні психоемоційної рівноваги (Kobasa, Maddi & Kahn).

Респонденти із середнім рівнем стресостійкості, а це 50% осіб, здатні до часткового подолання стресу, проте демонструють залежність від зовнішніх обставин. Вони мають помірні показники залученості до професійної діяльності, що свідчить про прагнення до успішної адаптації, однак їхні ресурси є обмеженими. Відносно низькі показники контрольованості вказують на ризик виникнення емоційного виснаження під час інтенсивного навантаження. Ця група потребує додаткової підтримки у розвитку стратегій активного подолання стресу.

Порівняно з високим рівнем стресостійкості, респонденти цього рівня відчують недостатність емоційної регуляції та когнітивних ресурсів для повноцінного подолання стресорів. Це підтверджує необхідність розвитку гнучких когнітивно-емоційних стратегій, про які йдеться у дослідженнях Maddi, де підкреслюється роль психологічної підготовки як чинника підвищення стресостійкості.

Респонденти з низьким рівнем стресостійкості (20%) демонструють виражену вразливість до стресових ситуацій. Для них характерні низький рівень контрольованості, що проявляється у відчутті безсилля перед обставинами, а також недостатня залученість до професійної діяльності. Такі

респонденти уникають викликів, сприймаючи їх як загрозу, що сприяє формуванню пасивних стратегій поведінки у стресових умовах. Їхній низький рівень виклику та відсутність орієнтації на саморозвиток обмежують можливості адаптації до змін.

Ця група відповідає низькому рівню життєстійкості, описаному у дослідженнях Maddi & Kobasa, що свідчить про відсутність ключових ресурсів, таких як емоційна регуляція та когнітивна гнучкість. Відповідно до теорії когнітивного оцінювання Lazarus, ці респонденти схильні до сприйняття стресорів як неконтрольованих загроз, що ускладнює ефективну адаптацію.

Таким чином, результати аналізу свідчать про наявність трьох рівнів стресостійкості серед ріелторів, які вимагають різних підходів до підвищення адаптаційного потенціалу. Зокрема, для респондентів із середнім і низьким рівнями необхідно впроваджувати тренінги з розвитку емоційної регуляції, самоконтролю та активного сприйняття викликів. Для респондентів із високим рівнем стресостійкості рекомендовано підтримувати їхні ресурси через створення сприятливого середовища та програм професійного розвитку.

Опитування ріелторів дозволило оцінити рівні розвитку трьох компонентів стресостійкості: контроль, зобов'язання та прийняття викликів. Розподіл рівнів за кожним компонентом у відсотках представлено нижче.

Таблиця 2.1 – Рівні розвитку трьох компонентів стресостійкості: контроль, зобов'язання та прийняття викликів

Рівень	Контроль (%)	Зобов'язання (%)	Прийняття викликів (%)
Високий	45%	40%	50%
Середній	35%	30%	35%
Низький	20%	30%	15%

Емпіричне дослідження дозволило оцінити рівні розвитку трьох ключових компонентів стресостійкості: контролю, зобов'язання та прийняття викликів. Отримані дані продемонстрували певні тенденції у розподілі рівнів цих характеристик.

Найвищий рівень розвитку спостерігається за компонентом прийняття викликів, де 50% респондентів продемонстрували високі показники. Це свідчить про те, що більшість ріелторів сприймають труднощі як можливість для особистого та професійного розвитку, що є важливою умовою стресостійкості. Водночас 35% опитаних мають середній рівень прийняття викликів, що свідчить про їхню помірну відкритість до нових ситуацій. Лише 15% респондентів виявили низький рівень, що вказує на їхню схильність до сприйняття викликів як загроз.

Компонент контролю має високий рівень у 45% опитаних. Це означає, що майже половина ріелторів упевнені у власній здатності впливати на результати своєї діяльності та ефективно адаптуватися до стресових умов. Середній рівень контролю демонструють 35% респондентів. У цієї групи відзначається потенціал для розвитку, що може бути реалізований через психологічну підтримку. Низький рівень контролю мають 20% опитаних, що свідчить про їхню схильність пасивно приймати стресові обставини.

Щодо компонента зобов'язання, високий рівень мають 40% ріелторів. Це вказує на їхню емоційну залученість до професійної діяльності, що є важливим ресурсом для подолання стресу. Середній рівень зобов'язання продемонстрували 30% опитаних. Ця група, ймовірно, потребує посилення мотивації та розвитку глибшого почуття відповідальності. Низький рівень мають також 30% респондентів, що може бути пов'язано з ризиком професійного вигорання та зниженням загальної ефективності.

Загалом результати вказують, що найбільш розвиненим компонентом стресостійкості серед ріелторів є прийняття викликів, що демонструє їхню адаптивність у професійній діяльності. Водночас компонент зобов'язання виявив найбільший відсоток низьких показників, що потребує спеціальних заходів для посилення мотивації та залученості. Компонент контролю займає проміжну позицію, що також може бути об'єктом психологічної корекції для зниження ризику стресових реакцій.

Для аналізу результатів за методикою "Стрес-фактори професійної діяльності" необхідно зібрати відповідні дані від респондентів, щоб оцінити, які професійні стресори найчастіше впливають на них, а також з'ясувати, яким чином ці фактори впливають на їхній емоційний та психологічний стан. Після проведення опитування результати можуть бути представлені за різними категоріями стрес-факторів, зокрема, такими як:

- Психоемоційне навантаження.
- Міжособистісні конфлікти.
- Невизначеність у професійній діяльності.
- Високі вимоги до результатів роботи.
- Недостатня соціальна підтримка.
- Ризики і небезпеки професії.

Таблиця 2.2 – Розподіл стрес-факторів професійної діяльності серед ріелторів

Стрес-фактор	Процент учасників
Психоемоційне навантаження	70%
Міжособистісні конфлікти	40%
Невизначеність у професійній діяльності	60%
Високі вимоги до результатів роботи	55%
Недостатня соціальна підтримка	38%
Ризики і небезпеки професії	45%

Фактор «Психоемоційне навантаження» є найбільш поширеним серед ріелторів 70% осіб. Постійний робочий тиск, необхідність швидко адаптуватися до змінюваного ринку нерухомості, а також високі вимоги до результатів роботи можуть призводити до високого рівня стресу. Стресогенним чинником також є потреба в одночасному виконанні кількох завдань і вирішенні численних питань, що виникають у професійній діяльності.

Для зниження цього виду стресу важливо розробити систему підтримки, яка включатиме ефективне планування робочого часу, делегування завдань та зниження кількості непередбачуваних змін в робочих

процесах. Крім того, необхідно організувати відпочинок та програми для зниження професійного вигорання.

Міжособистісні конфлікти – 40%. Ріелтори часто мають справу з конфліктами як з клієнтами, так і з колегами. Цей фактор є суттєвим джерелом стресу, оскільки робота з людьми часто включає емоційно насичені ситуації, які можуть бути джерелом фрустрації та невизначеності. Особливо часто конфлікти виникають через недотримання умов угод або непорозуміння щодо цін на об'єкти нерухомості.

Важливо проводити тренінги з комунікації, активного слухання та розв'язання конфліктів. Крім того, розробка чітких стандартів взаємодії з клієнтами та колегами, а також створення культури взаємної поваги в організації можуть допомогти знизити напруження у колективі.

Невизначеність у професійній діяльності – 60%. Цей фактор також має високий рівень поширеності серед ріелторів. Невизначеність часто виникає через коливання ринку нерухомості, зміни в законодавстві, а також через нестабільність економічної ситуації в країні. Постійні зміни в умовах роботи створюють відчуття нестабільності, що може спричиняти стрес.

Для зменшення впливу цього стрес-фактора важливо забезпечити ріелторів регулярним навчанням та інформаційною підтримкою щодо змін у законодавстві та ринкових умовах. Актуалізація знань через семінари та тренінги з підвищення кваліфікації допоможе знизити рівень невизначеності та підвищити впевненість у своїх силах.

Високі вимоги до результатів роботи – 55%. Постійний тиск щодо досягнення високих результатів є ще одним важливим фактором стресу. Високі вимоги до кількості укладених угод, обсягу продажів та ефективності роботи можуть призводити до перевантаження і професійного вигорання. Ріелтори часто відчувають стрес через неможливість досягнути ідеальних результатів в умовах конкуренції та економічної нестабільності.

Необхідно переглянути систему оцінки ефективності, щоб зменшити надмірні вимоги та зосередитися на підтримці якості роботи, а не лише на

кількості угод. Крім того, важливо формувати у працівників правильні установки на досягнення результатів через поступове вдосконалення, а не миттєвий успіх.

Недостатня соціальна підтримка – 38%. Недостатня соціальна підтримка, зокрема з боку колег та керівництва, є значущим джерелом стресу. Відсутність позитивної атмосфери та взаєморозуміння може призвести до почуття ізолюваності та самотності, що у свою чергу знижує мотивацію та продуктивність.

Рекомендується покращити командну взаємодію через проведення корпоративних заходів, тренінгів з командного духу та інтеграції нових членів колективу. Створення комфортної робочої атмосфери, де кожен співробітник відчуває себе частиною колективу, допоможе знизити рівень стресу та поліпшити психологічний клімат в організації.

Ризики і небезпеки професії – 45%. Ріелтори стикаються з певними фізичними та фінансовими ризиками, такими як шахрайство, а також ризик виявлення обману в процесі угод. Це додає додаткового стресу, особливо в умовах нестабільності на ринку нерухомості. Високий рівень небезпеки, пов'язаний з безпекою угод та ризиками для репутації, створює додаткову напругу.

Для зменшення цього стрес-фактора важливо впровадити навчання з безпеки угод, правових аспектів роботи та процедури захисту від шахрайства. Ріелтори повинні мати чіткі інструкції щодо проведення угод, а також систему страхування від можливих фінансових втрат.

У контексті даного дослідження використовувалась Шкала емоційного вигорання Маслач (МВІ) для оцінки рівня емоційного виснаження, цинізму та особистісного задоволення серед ріелторів. Дана методика дозволила визначити взаємозв'язок між стресостійкістю та ризиком професійного вигорання в межах даної професії, а також виокремити ключові чинники, що сприяють або, навпаки, ускладнюють ефективну адаптацію ріелторів до стресових умов професійної діяльності.

Таблиця 2.3 – Результати за методикою "Шкала емоційного вигорання Масlach" (MBI)

Параметр	Низький рівень (%)	Середній рівень (%)	Високий рівень (%)
Емоційне виснаження	20%	20%	60%
Деперсоналізація (Циніцизм)	35%	40%	25%
Зниження особистісного задоволення	30%	50%	20%

Дослідження емоційного вигорання ріелторів за допомогою Шкали емоційного вигорання Масlach (MBI) дозволило виявити рівень стресу, емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження професійного задоволення серед респондентів.

Емоційне виснаження є важливим індикатором того, наскільки сильно ріелтор відчуває себе виснаженим через професійну діяльність. За результатами дослідження, 60% ріелторів показали високий рівень емоційного виснаження, що вказує на значний вплив професійного стресу. Це свідчить про те, що ріелтори відчувають сильну втому і виснаження, що може знижувати їх здатність до ефективної роботи, підвищуючи ризик розвитку професійного вигорання.

Наступний компонент «Деперсоналізація (Циніцизм)» вимірює негативне ставлення до клієнтів і колег, зокрема через цинізм та відчуження. За результатами, 40% ріелторів продемонстрували середній рівень деперсоналізації. Це свідчить про те, що ріелтори іноді мають негативне ставлення до клієнтів та професійної діяльності, що може впливати на їх взаємодію з людьми та результати роботи. Відсутність емоційної дистанції та надмірна цинічність можуть погіршувати якість наданих послуг і взаємодії з клієнтами.

Компонент «Зниження особистісного задоволення» вимірює рівень задоволення ріелтора від його професійної діяльності. За результатами дослідження, 50% ріелторів показали низький рівень задоволення від роботи, що свідчить про відчуття втрати інтересу та мотивації до професійної діяльності. Високий рівень стресу та емоційного виснаження призводять до зниження задоволення від виконання професійних обов'язків. Це може бути тривожним сигналом для організацій, оскільки зниження задоволення від роботи є одним з основних факторів, що сприяють розвитку вигорання.

Отже, результати дослідження вказують на те, що ріелтори мають високий рівень емоційного виснаження та значну частину з них демонструють зниження задоволення від роботи, що є важливим індикатором ризику розвитку професійного вигорання. Високий рівень деперсоналізації вказує на негативні зміни у ставленні до клієнтів і роботи, що може знижувати ефективність і продуктивність професійної діяльності. Таким чином, необхідно вжити заходів для зменшення стресових факторів і покращення підтримки ріелторів для запобігання вигоранню та покращення умов їх професійного розвитку.

У процесі аналізу результатів, отриманих за методикою "Шкала мотивації до досягнення Т. Макклелланда", виявлено, що серед ріелторів, що брали участь у дослідженні ($n = 50$), спостерігається різний рівень мотивації досягнення професійних цілей.

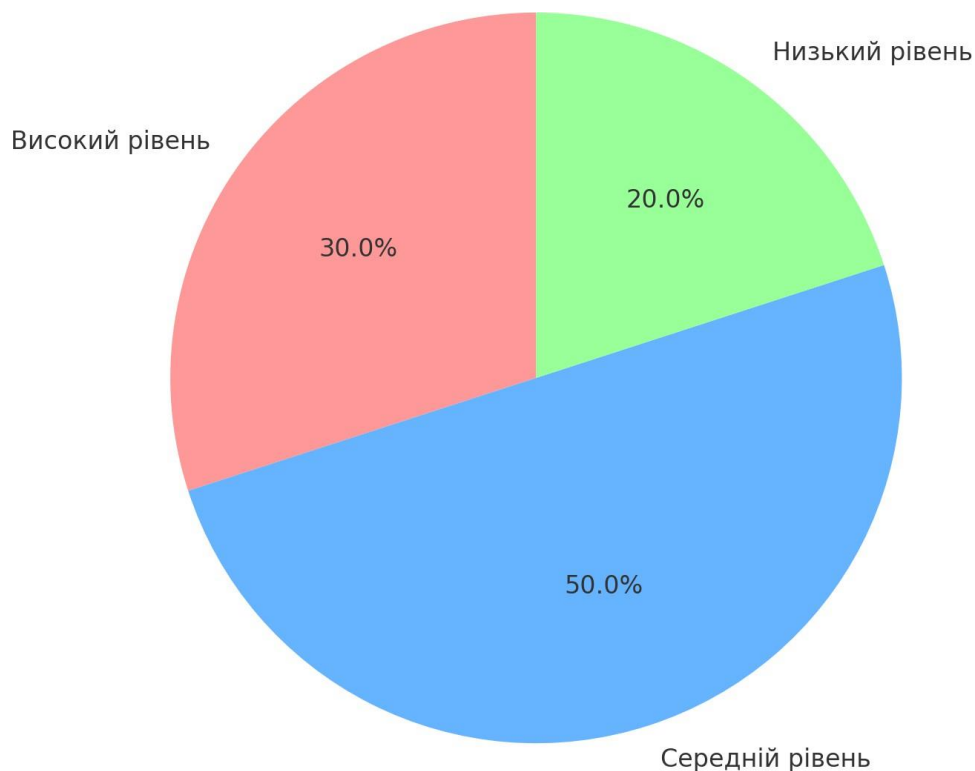


Рисунок 2.2 – Розподіл рівнів мотивації до успіху серед ріелторів

Перш за все, варто зазначити, що 30% ріелторів демонструють високий рівень мотивації до досягнення успіху. Це свідчить про наявність сильно вираженої потреби в самореалізації та досягненні значних результатів у професійній діяльності. Представники цієї групи, ймовірно, є амбіційними і орієнтованими на досягнення лідерських позицій у своїй сфері, ставлять перед собою амбітні цілі та прагнуть перевершити своїх колег. Цей високий рівень мотивації може бути спричинений бажанням забезпечити собі визнання та успіх у професійній кар'єрі.

50% ріелторів знаходяться на середньому рівні мотивації, що вказує на прагнення досягнення значних результатів, але з урахуванням необхідності підтримувати баланс між робочими обов'язками та особистим життям. Для цієї групи важливим є досягнення успіху в професійній сфері, однак вони також намагаються уникати надмірного стресу та перенавантаження. Така мотивація є більш поміркованою і збалансованою, що може свідчити про прагнення до сталості та гармонії між різними аспектами життя.

Нарешті, 20% ріелторів показують низький рівень мотивації, що може свідчити про відсутність значної потреби в досягненні високих результатів у професійній діяльності. Така низька мотивація може бути пов'язана з недостатньою зацікавленістю в кар'єрному зростанні або з іншими факторами, такими як особисті обставини чи відсутність чітких професійних цілей. Така ситуація вимагає особливої уваги, оскільки низький рівень мотивації може впливати на ефективність діяльності ріелторів та їх здатність справлятися зі стресом та професійними труднощами.

Отже, аналіз показав значну варіативність у рівні мотивації серед ріелторів, що працюють на ринку нерухомості. Важливою є потреба у розробці індивідуальних стратегій мотивації для різних категорій працівників, зокрема в контексті розвитку професійних навичок, підвищення ефективності їх роботи та підтримки високого рівня стресостійкості. Ці результати можуть бути корисними для подальших досліджень у галузі мотивації та стресостійкості в професійній діяльності ріелторів.

Результати, отримані за допомогою Опитувальника соціальної підтримки, свідчать про значущу роль соціальних зв'язків у формуванні стійкості до стресу серед ріелторів. Вибірка, що складається з 50 ріелторів, демонструє різні рівні соціальної підтримки, що може безпосередньо впливати на їх здатність справлятися з професійними стресорами.

Аналіз результатів показує, що 25% ріелторів отримують високий рівень соціальної підтримки. Для цієї групи характерно наявність стабільних та надійних соціальних зв'язків, включаючи підтримку з боку родини, друзів та колег. Це сприяє зниженню стресових впливів і дозволяє ефективно відновлювати емоційну рівновагу після професійних труднощів. Високий рівень соціальної підтримки асоціюється з більшими можливостями для управління стресовими ситуаціями, що підтверджує важливість наявності підтримуючої соціальної мережі для збереження психологічної стійкості.

40% ріелторів мають середній рівень соціальної підтримки, що свідчить про наявність певної кількості підтримуючих осіб, хоча в критичних

ситуаціях респонденти можуть стикатися з труднощами в отриманні допомоги. Вони здатні звертатися за підтримкою, однак, у порівнянні з першою групою, їх здатність до подолання стресових ситуацій може бути дещо обмежена. Це підкреслює значення підтримки не тільки в нормальних умовах, а й під час кризових ситуацій, коли потреба в емоційному ресурсі є найвищою.

З іншого боку, 35% ріелторів відчують недостатність соціальної підтримки, що є потенційним фактором, який може збільшувати їх уразливість до стресу. Відсутність достатньої соціальної підтримки може призводити до ізоляції та посилювати відчуття стресу, що, в свою чергу, може негативно впливати на їх професійну діяльність і емоційне благополуччя. Це свідчить про необхідність розвитку більш стійких соціальних мереж у професійному середовищі, зокрема через зміцнення колективних зв'язків та надання професійної підтримки.

Таким чином, отримані результати підтверджують важливість соціальної підтримки як фактора, що знижує рівень стресу та підвищує стресостійкість ріелторів. Програми, спрямовані на зміцнення соціальних зв'язків, можуть значно покращити стійкість працівників до стресових ситуацій та знизити ризик розвитку професійного вигорання, підвищуючи загальний рівень ефективності в їх професійній діяльності.

У рамках нашого дослідження, ми зосередилися на вивченні взаємозв'язку між мотивацією до успіху та стресостійкістю ріелторів. Для цього ми використали методику мотивації до успіху, що дозволяє виміряти прагнення до досягнення професійних цілей, та методику стресостійкості (шкала стресостійкості С. Кобаси), яка оцінює здатність індивідів долати стресові ситуації.

Опишемо процедуру підрахунку.

1. Збір даних: Спочатку було зібрано дані за результатами застосування двох методик:

- Методика мотивації до успіху: Ріелтори оцінювали свої прагнення до досягнення цілей на шкалі від 1 до 5.

- Шкала стресостійкості С. Кобаси: Ріелтори оцінювали свою здатність долати стресові ситуації на шкалі від 1 до 5.

Для кожного ріелтора було отримано два значення: одне для мотивації до успіху і одне для стресостійкості.

2. Обчислення середніх значень: Для кожної з двох змінних (мотивація до успіху та стресостійкість) було обчислено середнє значення. Це дозволяє зрозуміти загальний рівень кожної з характеристик у вибірці.

3. Обчислення відхилень від середнього: Для кожного ріелтора обчислюється відхилення від середнього значення для кожної змінної. Формули для відхилення від середнього мають вигляд:

$$dX = X_i - \overline{X} \quad dX = X_i - \overline{X}$$

де X_i — це значення для окремого ріелтора, а \overline{X} — середнє значення для всієї вибірки.

4. Обчислення добутків відхилень: Для кожної пари змінних (мотивація до успіху і стресостійкість) обчислюється добуток відхилень від середнього значення для кожної змінної:

$$dX \cdot dY$$

де dX — відхилення для мотивації, а dY — відхилення для стресостійкості.

5. Обчислення сум: Обчислюються суми для кожної зі змінних:

- сума добутків відхилень: $\sum (dX \cdot dY)$

- сума квадратів відхилень для кожної змінної: $\sum (dX^2)$ і $\sum (dY^2)$

6. Обчислення коефіцієнта кореляції Пірсона: За допомогою отриманих сум можна обчислити коефіцієнт кореляції Пірсона, використовуючи таку формулу:

$$r = \frac{\sum (dX \cdot dY)}{\sqrt{\sum (dX^2) \cdot \sum (dY^2)}}$$

де:

- r — коефіцієнт кореляції,
- $\sum (dX \cdot dY)$ — сума добутків відхилень для мотивації та стресостійкості,
- $\sum (dX^2)$ та $\sum (dY^2)$ — суми квадратів відхилень для кожної змінної.

4. Інтерпретація результату:

- Коефіцієнт кореляції r має значення в межах від -1 до +1. Якщо $r = +1$, це вказує на ідеальний позитивний зв'язок між змінними, якщо $r = -1$, то це вказує на ідеальний негативний зв'язок. Коефіцієнт $r = 0$ означає відсутність кореляції.
- В нашому випадку коефіцієнт кореляції між мотивацією до успіху та стресостійкістю склав +0.75, що вказує на сильний позитивний зв'язок між цими змінними.

Після обчислення коефіцієнта кореляції Пірсона було виявлено, що існує значний позитивний зв'язок між мотивацією до успіху та стресостійкістю серед ріелторів, що підтверджує гіпотезу про те, що високий рівень мотивації сприяє кращій здатності долати стрес.

Отже, ці результати можуть бути корисними для розробки програм підтримки ріелторів, спрямованих на підвищення їх стресостійкості, шляхом фокусування на розвитку мотивації до успіху, що позитивно впливає на здатність справлятися з професійними викликами та стресорами.

2.3 Програма розвитку стресостійкості у ріелторів

Необхідність розробки програм розвитку стресостійкості для професійних груп, які працюють в умовах постійного стресу, обґрунтовується численними емпіричними дослідженнями. Зокрема, Kobasa запропонувала концепцію стресостійкості, яка базується на таких компонентах, як контроль, залученість і прийняття викликів, що лягли в основу багатьох сучасних програм. Дослідження Maslach доводять ефективність системних тренінгів, спрямованих на формування стратегій саморегуляції та розвитку ресурсів особистості.

Актуальність розробки програми розвитку стресостійкості для ріелторів зумовлена специфікою їхньої професійної діяльності, яка вимагає швидкого прийняття рішень, ефективною міжособистісної комунікації та стійкості до тривалого емоційного напруження. Хоча існують окремі тренінгові програми, спрямовані на загальне підвищення стресостійкості (наприклад, програмами когнітивно-поведінкової терапії чи майндфулнес), спеціалізовані програми для ріелторів є малодослідженою темою.

Мета програми

Розвиток стресостійкості ріелторів у професійній діяльності шляхом формування емоційної стійкості, навичок саморегуляції, ефективних стратегій подолання стресу та зміцнення особистісних і професійних ресурсів.

Завдання програми

1. **Навчання основам стресостійкості:** надати знання про природу стресу, його вплив на особистість і професійну діяльність.
2. **Розвиток навичок емоційної саморегуляції:** навчити технік управління емоціями та релаксації.
3. **Підвищення впевненості в собі:** сприяти формуванню позитивного самосприйняття та ефективних стратегій подолання труднощів.
4. **Покращення комунікативних умінь:** розвинути навички асертивної поведінки та вирішення конфліктів.

5. Закріплення отриманих навичок: стимулювати їх інтеграцію в професійну діяльність і повсякденне життя.

Участь у програмі є виключно добровільною, що дає змогу кожному самостійно вирішувати про доцільність свого залучення до тренінгів і заходів. Перед початком роботи всі учасники проходять попереднє анкетування та співбесіду для визначення рівня їхньої мотивації та відповідності цільовій аудиторії програми.

Учасники мають бути готові до регулярного відвідування занять, активної участі в обговореннях, виконання практичних завдань і застосування нових навичок у повсякденному житті. Програма триває 8 тижнів із частотою проведення занять один раз на тиждень тривалістю 1,5–2 години. Перед початком тренінгів усім учасникам надається вступний інформаційний матеріал, який висвітлює цілі, завдання та основний зміст програми.

Для забезпечення ефективності роботи учасники отримують усі необхідні ресурси, зокрема робочі зошити, інформаційні буклети, а тренінги проводяться в комфортних умовах. Важливою умовою участі є збереження конфіденційності всіх даних, отриманих під час виконання завдань чи обговорення.

Тематичний план програми розвитку стресостійкості у ріелторів:

1. Вступ. Основи стресостійкості та її значення для професійної діяльності ріелтора

- Поняття стресу та стресостійкості.
- Важливість стресостійкості для ріелторів у професійній діяльності.

- Роль емоційного інтелекту в управлінні стресом.

2. Теоретичні основи стресу та його вплив на професійну діяльність

- Психологічний механізм стресу.
- Фізіологічні та емоційні реакції на стрес.

- Види стресорів у професійній діяльності ріелтора.
- Діагностика рівня стресостійкості.

3. Методи розвитку стресостійкості: адаптація та психологічні техніки

- Психологічні стратегії подолання стресу.
- Техніки релаксації та зняття емоційного напруження.
- Прийоми саморегуляції: дихальні вправи, медитація, візуалізація.

4. Психологічні тренінги для підвищення стресостійкості

- Тренінг на розвиток емоційної гнучкості.
- Роль позитивного мислення у подоланні стресових ситуацій.
- Розвиток конструктивних стратегій поведінки у стресових ситуаціях.

- Стратегії самопомоги: вправа на усвідомленість та самоспостереження.

5. Розвиток комунікативних навичок у стресових ситуаціях

- Вправи на розвиток навичок активного слухання.
- Вправи на відпрацювання ефективних способів спілкування в стресових ситуаціях.

- Керування конфліктами та емоціями у професійному спілкуванні.

6. Толерантність до невизначеності: як адаптуватися до постійно змінюваного ринку

- Психологічна гнучкість і адаптація до змін.
- Техніки роботи з невизначеністю та ризиком у професії ріелтора.
- Стратегії прийняття рішень у нестабільних умовах.

7. Робота з емоційним вигоранням та його профілактика

- Ризики емоційного вигорання у ріелторів.
- Признаки вигорання та їх своєчасне виявлення.
- Профілактичні заходи для запобігання вигоранню.
- Вправи на відновлення енергії та мотивації.

8. **Заключна сесія: підсумки, обговорення результатів та план подальших дій**

- Оцінка прогресу учасників програми.
- Аналіз змін у стресостійкості.
- Плани на подальший розвиток та підтримка учасників.
- Завершення програми та видача сертифікатів.

Програма передбачає активну участь ріелторів у всіх етапах навчання, виконання практичних завдань, а також надання зворотного зв'язку щодо досягнутих результатів.

1. Вступ. Основи стресостійкості та її значення для професійної діяльності ріелтора

У сучасному світі професійна діяльність ріелтора пов'язана з великою кількістю стресових ситуацій, які виникають через необхідність прийняття швидких рішень, високий рівень відповідальності, взаємодію з різними типами клієнтів, а також постійну конкуренцію на ринку нерухомості. Ці фактори можуть призводити до емоційного та психологічного виснаження, що, у свою чергу, негативно впливає на ефективність роботи, особисте благополуччя та загальну професійну результативність ріелтора.

Стресостійкість — це здатність людини ефективно адаптуватися до стресових ситуацій, долати труднощі та зберігати емоційну рівновагу навіть в умовах професійних і особистих викликів. У випадку ріелторів, стресостійкість є однією з ключових якостей, що дозволяє їм не лише успішно виконувати свої обов'язки, а й підтримувати психологічну стабільність і здоров'я, мінімізуючи ризик вигорання.

Сучасні дослідження вказують на те, що стресостійкість безпосередньо впливає на професійне благополуччя, комунікаційні навички та здатність до прийняття рішень у складних ситуаціях. У ріелторів високий рівень стресостійкості є критично важливим фактором для забезпечення ефективної діяльності у стресових умовах.

Враховуючи ці фактори, необхідність розробки програми розвитку стресостійкості для ріелторів є актуальною та важливою. Така програма має за мету надання інструментів і методик, які допоможуть ріелторам знижувати рівень стресу, покращувати управління емоціями та розвивати психологічну гнучкість, що сприятиме підвищенню ефективності їх професійної діяльності.

Наукові роботи в сфері психології стресу, а також дослідження в галузі професійної психології, підтверджують, що розвиток стресостійкості є важливим елементом успіху в будь-якій професії, особливо в таких динамічних та соціально навантажених сферах, як ріелторська діяльність. У цьому контексті значну роль відіграють тренінгові програми, які за допомогою науково обґрунтованих методик допомагають розвитку необхідних психологічних навичок.

Задача цієї програми полягає у створенні ефективних інструментів для розвитку стресостійкості ріелторів, враховуючи специфіку професії та фактори, що спричиняють стресові ситуації в їхній діяльності.

2. Теоретичні основи стресу та його вплив на професійну діяльність

Психологічний механізм стресу

Стрес є реакцією організму на зовнішні або внутрішні фактори, що сприймаються як загроза чи виклик. Психологічно він проявляється через мобілізацію емоційних та когнітивних ресурсів для подолання труднощів. У професії ріелтора стрес може виникати через складні ситуації, що потребують швидкого реагування та адаптації до змін.

Фізіологічні та емоційні реакції на стрес

Фізіологічно стрес проявляється через підвищене серцебиття, тиск, головний біль, проблеми зі сном. Емоційно він супроводжується тривогою, розчаруванням і депресією, що може знижувати ефективність роботи. Ріелтори часто зазнають емоційних коливань через вимоги клієнтів та переговори.

Види стресорів у професійній діяльності ріелтора

Основними стресорами для ріелторів є:

1. Невизначеність на ринку нерухомості.
2. Проблеми в комунікації з клієнтами.
3. Часова напруга та багатозадачність.
4. Фінансові труднощі.
5. Переговори та вирішення конфліктів.
6. Психологічний тиск і професійне вигорання.

Ці стресори можуть суттєво впливати на психологічний стан ріелторів, що обумовлює потребу в розвитку стресостійкості для ефективної професійної діяльності.

3. Методи розвитку стресостійкості: адаптація та психологічні техніки

Психологічні стратегії подолання стресу

Для ефективного подолання стресу важливо розвивати стратегії, які сприяють адаптації до стресових ситуацій. Однією з таких стратегій є когнітивно-поведінкова терапія, яка допомагає змінити негативні установки та переконання, що призводять до стресу. Ріелтори можуть застосовувати позитивне мислення, планування та пошук рішень, що дозволяє знизити рівень стресу через конструктивний підхід до проблем.

Техніки релаксації та зняття емоційного напруження. Для зняття емоційного напруження ефективними є різноманітні техніки релаксації. Однією з них є прогресивна м'язова релаксація (ПМР), що дозволяє знижувати фізичне напруження, зменшуючи стрес. Крім того, можна використовувати аутогенне тренування, яке включає самонавіювання для зниження тривожності та розслаблення тіла.

Прийоми саморегуляції: дихальні вправи, медитація, візуалізація. Дихальні вправи є одними з найефективніших методів саморегуляції. Вправи, як глибоке дихання чи дихання животом, сприяють зниженню рівня стресу, нормалізації серцевого ритму та заспокоєнню нервової системи.

Медитація допомагає ріелторам розслабитися, зосередитися на теперішньому моменті та знизити емоційну напругу. Майндфулнес

(освідомленість) є потужним інструментом для зменшення стресу, допомагаючи зберегти спокій під час професійної діяльності.

Візуалізація – ще один важливий метод, який передбачає створення уявних образів, що викликають відчуття спокою та впевненості. Це може бути уявлення себе в успішних переговорах чи інших професійних ситуаціях.

Комбінація цих технік допомагає ріелторам покращити свою стресостійкість, підвищити ефективність роботи та зберегти психологічне здоров'я в умовах професійної діяльності.

4. Психологічні тренінги для підвищення стресостійкості

Тренінг на розвиток емоційної гнучкості.

Емоційна гнучкість є ключовою складовою стресостійкості, оскільки вона дозволяє людині адаптуватися до змінних умов і швидко реагувати на стресові ситуації. Тренінг на розвиток емоційної гнучкості включає вправи, які сприяють підвищенню саморегуляції емоцій, здатності приймати та виражати емоції в здоровий спосіб. Це може включати діалоги на базі кейсів, де учасники тренінгу вирішують уявні стресові ситуації, що допомагає розвивати здатність змінювати емоційні реакції і зберігати баланс.

Роль позитивного мислення у подоланні стресових ситуацій.

Однією з важливих складових тренінгу є розвиток позитивного мислення, яке допомагає зменшити тривожність і страхи, що виникають у стресових ситуаціях. Позитивне мислення сприяє формуванню конструктивних переконань, наприклад, що складні ситуації є можливістю для розвитку, а не загрозою. У рамках тренінгу використовуються вправи на переосмислення ситуацій та переведення негативних думок у позитивні, що дозволяє учасникам тренінгу змінювати своє ставлення до стресу і знаходити ускладнення як шанси для росту.

Розвиток конструктивних стратегій поведінки у стресових ситуаціях. Для ефективного подолання стресу необхідно розвивати конструктивні стратегії поведінки, які сприяють вирішенню проблем та зменшенню впливу стресових факторів. Тренінг передбачає використання вправ, які

допомагають змінити неефективні стратегії на більш адаптивні, зокрема через пошук рішень у складних ситуаціях, підвищення навичок комунікації і покращення навичок управління часом. Під час тренінгу учасники навчаються використовувати здорові методи справлення з стресом, такі як планування дій, зниження рівня тривоги і активне вирішення проблем.

Стратегії самопомоги: вправа на усвідомленість та самоспостереження

Самопоміа є важливою складовою стресостійкості, і важливою частиною тренінгу є навчання стратегіям саморегуляції, зокрема через усвідомленість (mindfulness). Учасникам тренінгу пропонуються вправи на самоспостереження і усвідомленість, які сприяють розвитку здатності бути присутнім у моменті, що допомагає зменшити стрес та тривожність. Вправи можуть включати короткі медитації, дихальні техніки, які дозволяють зберігати спокій і контроль над емоціями в складних ситуаціях.

Ці психологічні тренінги націлені на покращення здатності ріелторів справлятися з професійним стресом та підвищення їх стресостійкості через розвиток емоційної гнучкості, позитивного мислення та здорових стратегій поведінки.

5. Розвиток комунікативних навичок у стресових ситуаціях

Вправи на розвиток навичок активного слухання. Активне слухання є важливим компонентом ефективної комунікації, особливо в стресових ситуаціях, коли виникає потреба розуміти інших, зберігаючи спокій і чіткість мислення. У процесі тренінгу ріелтори відпрацьовують навички активного слухання, що включають не лише увагу до слів співрозмовника, але й уважне спостереження за невербальними сигналами, такими як міміка, інтонація та жести. Вправи сприяють розвитку здатності до перефразування, запитань на уточнення та виявлення емоційного стану партнера. Це дозволяє ріелторам краще розуміти потреби клієнтів і зменшити кількість стресових моментів у спілкуванні.

Вправи на відпрацювання ефективних способів спілкування в стресових ситуаціях. Для професіонала, який працює в стресових умовах, важливо не лише слухати, а й ефективно реагувати на емоційно напружені ситуації. У рамках тренінгу ріелтори відпрацьовують ефективні способи спілкування, які дозволяють досягти результату навіть у складних умовах. Вправи включають техніки вербальної деконфліктизації, використання чітких і спокійних формулювань, активного використання мови тіла для зниження напруги в розмові. Учасники тренінгу також навчаються відмовлятися від нав'язливих пропозицій без емоційної реакції, застосовуючи стратегії, які дозволяють контролювати ситуацію без ескалації конфлікту.

Керування конфліктами та емоціями у професійному спілкуванні. У професійній діяльності ріелторів часто виникають конфліктні ситуації через різні очікування клієнтів, розбіжності в поглядах або через стрес, пов'язаний із термінами й умовами угод. Ключовим аспектом є вміння керувати конфліктами та контролювати емоції під час спілкування. Під час тренінгу учасники навчаються виявляти джерела конфлікту, визначати їх корінь і вибирати оптимальні стратегії для вирішення. Вправи з емпатії дозволяють ріелторам краще розуміти точку зору іншої сторони, а техніки каламбурного переговорного процесу допомагають врегулювати конфлікти через компромісні варіанти, зберігаючи професіоналізм та спокій.

Таким чином, розвиток комунікативних навичок у стресових ситуаціях дозволяє ріелторам не лише знижувати рівень стресу, а й ефективно справлятися з потенційно конфліктними ситуаціями, створюючи сприятливі умови для успішної професійної діяльності.

6. Толерантність до невизначеності: як адаптуватися до постійно змінюваного ринку

Психологічна гнучкість і адаптація до змін. У професії ріелтора постійні зміни на ринку нерухомості, економічні коливання та соціальні фактори можуть створювати ситуації невизначеності, що вимагає високої психологічної гнучкості. Уміння адаптуватися до нових умов і зберігати

ефективність навіть при постійних змінах є важливим аспектом професійної стійкості. У тренінгу з розвитку стресостійкості ріелтори навчаються адаптуватися до змін через розвиток гнучкості мислення, здатності швидко змінювати стратегії та підходи до роботи. Вправи на підвищення психологічної гнучкості допомагають розвивати відкритість до нових можливостей і практик, що дозволяє успішно орієнтуватися в умовах постійних змін.

Техніки роботи з невизначеністю та ризиком у професії ріелтора. Невизначеність і ризики є невід'ємною частиною роботи ріелтора, що потребує не лише адаптивності, а й уміння правильно оцінювати ризики та приймати рішення в умовах недостатньої інформації. Техніки роботи з невизначеністю включають створення плану дій в умовах ризику, використання стратегії диверсифікації (як у виборі об'єктів для продажу чи оренди, так і у співпраці з різними клієнтами). Вправи на оцінку ризиків дозволяють ріелторам практикувати різні сценарії дій у випадку змін на ринку або непередбачених ситуацій, зберігаючи контроль над результатами. Важливим є і розвиток здатності виявляти можливості серед ризиків, зберігаючи оптимізм і продуктивність.

Стратегії прийняття рішень у нестабільних умовах. Професійна діяльність ріелтора вимагає швидкого прийняття рішень, що часто має місце в умовах економічної та ринкової нестабільності. У рамках тренінгу ріелтори відпрацьовують стратегії прийняття рішень в умовах невизначеності, зокрема через застосування аналітичних підходів, які допомагають чітко оцінити ситуацію і вибрати оптимальний варіант. Техніки, що використовуються для цього, включають методи SWOT-аналізу (оцінка сильних і слабких сторін, можливостей і загроз) та методи сценарного планування (створення кількох варіантів розвитку подій для вибору найбільш ефективного рішення). Тренінгові вправи на психологічне прийняття рішень допомагають учасникам уникати паралічу через надмірну невизначеність і розвивати здатність діяти в інтересах досягнення конкретних результатів.

Таким чином, робота над розвитком толерантності до невизначеності дозволяє ріелторам ефективно справлятися з постійно змінюваними умовами ринку та забезпечує високий рівень адаптивності і здатності до прийняття рішень у складних ситуаціях. Це сприяє професійній стійкості та успіху в динамічному та конкурентному середовищі.

7. Робота з емоційним вигоранням та його профілактика

Ризики емоційного вигорання у ріелторів. Емоційне вигорання є серйозною проблемою для багатьох професій, і робота ріелтора не є винятком. Ріелтори часто стикаються з високими вимогами, стресовими ситуаціями та великою кількістю міжособистісних контактів, що можуть сприяти розвитку емоційного вигорання. Основними ризиками є надмірне навантаження, постійне відчуття невизначеності та невиконання професійних обов'язків на високому рівні, що веде до вигорання. До факторів ризику також належать відсутність достатньої підтримки на роботі, психологічні напруження від складних ситуацій з клієнтами та постійна необхідність бути в стані стресу через дедлайни та нерозв'язані питання.

Ознаки вигорання та їх своєчасне виявлення. Ріелтори, які піддаються постійному стресу, можуть почати проявляти такі симптоми, як втрата емоційного інтересу до роботи, відчуття емоційної виснаженості та нервовий зрив. Признаки емоційного вигорання часто включають зниження продуктивності, труднощі у взаємодії з клієнтами, почуття безнадійності та втрати контролю над ситуацією. Своєчасне виявлення цих симптомів є важливим для запобігання подальшому розвитку вигорання. На тренінгах ріелтори вивчають ознаки вигорання, такі як постійна втома, дратівливість, зниження мотивації та депресивні настрої, а також навчаються здійснювати самоаналіз для виявлення тривожних симптомів на ранніх етапах.

Профілактичні заходи для запобігання вигоранню

Профілактика емоційного вигорання включає в себе комплекс заходів, спрямованих на збереження емоційного та психологічного здоров'я ріелтора. Важливою частиною профілактики є створення здорового робочого

середовища, яке включає належну організацію роботи, чітке розмежування робочих і особистих обов'язків, а також забезпечення достатнього відпочинку. Ріелтори можуть практикувати управління стресом за допомогою різноманітних технік релаксації та медитацій, які допомагають зменшити рівень тривожності. Під час тренінгів учасники навчаються управляти своїми емоціями, розпізнавати й уникати стресових ситуацій, використовувати позитивні стратегії мислення для боротьби з професійними труднощами. Також важливим аспектом є підтримка від колег та керівництва, що сприяє зниженню ризику вигорання через емоційну підтримку та конструктивне обговорення проблем.

Вправи на відновлення енергії та мотивації. Для боротьби з емоційним вигоранням та відновлення енергії використовуються вправи, спрямовані на відновлення мотивації та зняття психологічного навантаження. Наприклад, вправи на глибоке дихання і медитація допомагають ріелторам знижувати рівень стресу та відновлювати психологічну рівновагу. Окрім того, техніки візуалізації можуть бути корисними для відновлення внутрішнього ресурсу і побудови позитивних уявлень про свою професійну діяльність. Вправи на усвідомленість, зокрема на зосередження уваги на моменті "тут і зараз", допомагають ріелторам розслабитися, не дозволяючи роботі забирати всю енергію та увагу. Також застосовуються вправи, що сприяють розвитку позитивного мислення, наприклад, список досягнень чи переформулювання стресових ситуацій в контекст можливостей для особистісного розвитку.

Таким чином, впровадження ефективних методів профілактики емоційного вигорання і навчання ріелторів інструментам для його подолання сприяє збереженню їхнього психологічного здоров'я, підтримці мотивації та професійної ефективності, що має важливе значення для тривалого успіху в професії.

8. Заключна сесія: підсумки, обговорення результатів та план подальших дій

Оцінка прогресу учасників програми. На завершення програми розвитку стресостійкості учасники мають змогу оцінити свої досягнення та зміни, які відбулися за час тренінгів і практичних занять. Оцінка прогресу здійснюється через порівняння результатів діагностики на початку та в кінці програми, а також через особисті відгуки учасників щодо змін у їхньому ставленні до стресових ситуацій, рівня емоційного вигорання та психологічного благополуччя. Ріелтори мають можливість поділитися своїми враженнями щодо застосування нових технік, виявлених проблем та здобутих навичок. Крім того, проводиться обговорення того, як зміни в стресостійкості вплинули на їхню професійну діяльність.

Аналіз змін у стресостійкості. Аналіз змін у стресостійкості є важливою частиною заключної сесії. За допомогою повторної діагностики та зворотного зв'язку можна оцінити, як вдалося покращити рівень стресостійкості учасників. Зокрема, порівнюються результати до і після проходження програми за шкалами стресостійкості, рівня емоційного вигорання та ефективності застосування методик саморегуляції. Також відзначається зміна в особистісних якостях учасників, зокрема, в емоційній гнучкості, здатності до адаптації та стресового управління. Це дає можливість визначити найбільш ефективні елементи програми для подальшого удосконалення.

Плани на подальший розвиток та підтримка учасників. Програма не завершується на заключній сесії; вона лише стає основою для подальшого розвитку учасників. План подальших дій включає регулярну підтримку учасників, яка може включати в себе додаткові тренінги, консультації, або підтримуючі зустрічі для обміну досвідом. Ріелтори будуть заохочуватись до продовження практики технік релаксації та саморегуляції в робочому середовищі та поза ним. Також планується створення онлайн-ресурсів для підтримки учасників, включаючи курси, відео та матеріали для самостійного розвитку. Для кожного учасника складається персоналізований план

розвитку, в якому відображено індивідуальні досягнення та рекомендації для подальшого професійного та особистісного росту.

Завершення програми та видача сертифікатів

У завершенні програми проводиться урочисте вручення сертифікатів, що підтверджують успішне завершення курсу та набуті навички. Сертифікати можуть стати вагомим документом для ріелторів, що підвищить їхню професійну репутацію та відкриє можливості для подальшого розвитку кар'єри. Крім того, під час цієї частини програми учасники отримують визнання за свої зусилля та здобутки, що сприяє підвищенню мотивації та заохочує до подальших досягнень.

Завершальна сесія є важливим етапом, де учасники підсумовують свій досвід, отримують зворотний зв'язок і, головне, налаштовуються на подальший розвиток у напрямку збереження стресостійкості та професійного благополуччя.

Висновки до розділу.

Дослідження показало, що професія ріелтора є стресовою через постійні зміни на ринку та вимоги клієнтів. Стресостійкість ріелторів залежить від їхніх психологічних навичок, таких як саморегуляція та управління емоціями. Стрес може призвести до вигорання, що знижує ефективність роботи.

Для підвищення стресостійкості була розроблена програма, яка включає тренінги та техніки релаксації, медитації і дихальних вправ. Програма допомогла учасникам покращити навички управління стресом, емоційну гнучкість і комунікативні навички.

Результати показали поліпшення стресостійкості учасників та зниження ризику емоційного вигорання. Таким чином, програма сприяє підвищенню психологічної стійкості ріелторів і їхній ефективності в професійній діяльності.

ВИСНОВКИ

1. У процесі дослідження було проведено глибокий аналіз теоретичних підходів до визначення стресостійкості, що дозволило виявити різноманітні аспекти цього поняття. Стресостійкість визначається як здатність особистості адаптуватися до стресових ситуацій, зберігаючи ефективність, емоційну рівновагу та психічне здоров'я. Дослідження показало, що стресостійкість є важливою складовою професійного розвитку, особливо в таких сферах, як ріелторська діяльність, де високий рівень стресу є нормою через постійний тиск на результат, взаємодію з клієнтами та змінюваність ринку нерухомості. Теоретичні підходи підкреслюють важливість індивідуальних та соціальних чинників, які сприяють розвитку стресостійкості, серед яких — особистісні характеристики, навички саморегуляції, соціальна підтримка та професійна підготовка.

Роль стресостійкості у професійній діяльності ріелторів полягає не тільки в здатності справлятися з емоційним і фізичним навантаженням, а й у забезпеченні тривалої мотивації, підтримці високого рівня ефективності та уникненні професійного вигорання. Стресостійкість дозволяє ріелторам адаптуватися до постійно змінюваних умов ринку, враховувати потреби клієнтів та ефективно вирішувати складні ситуації. Отже, стресостійкість є необхідною умовою для досягнення професійного успіху в даній сфері. Підсумовуючи, можна стверджувати, що розвиток стресостійкості має важливе значення для підвищення ефективності діяльності ріелторів та для їхнього емоційного благополуччя.

2. З'ясовано кілька психологічних чинників, які безпосередньо впливають на рівень стресостійкості ріелторів. Серед них важливими є особистісні характеристики, такі як емоційна стабільність, рівень тривожності, самооцінка та внутрішня мотивація. Ріелтори, які володіють високим рівнем емоційної стабільності, зазвичай краще справляються з напруженими ситуаціями, здатні зберігати контроль над емоціями і

ефективно реагувати на стресові фактори. Натомість високий рівень тривожності може бути перешкодою для розвитку стресостійкості, оскільки підвищує чутливість до стресу і знижує ефективність прийняття рішень. Іншою важливою характеристикою є самооцінка. Ріелтори з високою самооцінкою мають більше впевненості у своїх силах і здібностях, що дозволяє їм успішно долати стресові ситуації. Навпаки, низька самооцінка може підвищувати чутливість до стресу, що в свою чергу сприяє професійному вигоранню. Внутрішня мотивація також має значення для розвитку стресостійкості. Ріелтори, які мотивовані досягненням високих результатів і саморозвитком, здатні краще долати стрес, оскільки їхня діяльність має для них глибокий сенс. Вони націлені на досягнення довгострокових цілей, що дозволяє зберігати стресостійкість навіть в умовах високого стресу. Соціальна підтримка також виявилася важливим чинником, що допомагає ріелторам знижувати рівень стресу. Ріелтори, які мають надійну підтримку від колег, родини або друзів, частіше успішно справляються з професійними викликами. Це дозволяє їм зберігати психічну рівновагу і бути більш стійкими до стресових ситуацій.

Загалом, психологічні чинники, що впливають на стресостійкість ріелторів, складають комплексний набір особистісних та соціальних аспектів, які мають значення для ефективності професійної діяльності та емоційного благополуччя.

3. Емпіричне дослідження рівня стресостійкості ріелторів у контексті їхньої професійної взаємодії з клієнтами дозволило виявити кілька ключових аспектів, що визначають здатність ріелторів ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями. Результати показали, що рівень стресостійкості ріелторів прямо залежить від їхніх особистісних характеристик, таких як емоційна стабільність та рівень тривожності, а також від соціальної підтримки та внутрішньої мотивації.

Зокрема, ріелтори, які характеризуються високою емоційною стабільністю, мають значно вищу здатність зберігати спокій у стресових

ситуаціях під час роботи з клієнтами. Вони здатні ефективно управляти емоціями та не піддаватися на вплив стресових факторів, що є важливим для підтримки позитивних взаємодій з клієнтами. Натомість ріелтори, які демонструють високий рівень тривожності, часто піддаються стресу в умовах інтенсивного професійного спілкування, що може вплинути на їхню ефективність і якість обслуговування клієнтів. Це також може спричинити зниження продуктивності та погіршення результатів у професійній діяльності. Рівень соціальної підтримки також виявився важливим фактором, що допомагає ріелторам знижувати рівень стресу. Ріелтори, які отримують підтримку від колег, керівників чи родини, відзначають більшу стресостійкість у процесі професійної взаємодії з клієнтами. Така підтримка дозволяє зберігати емоційну рівновагу і знижувати негативні наслідки стресових ситуацій.

Таким чином, емпіричне дослідження підтвердило важливість психологічних характеристик і соціальної підтримки як чинників, що визначають рівень стресостійкості ріелторів під час їхньої взаємодії з клієнтами. Підвищення стресостійкості має потенціал значно покращити не тільки професійну ефективність ріелторів, але й їхнє емоційне благополуччя.

4. Розробка рекомендацій для підвищення стресостійкості ріелторів у професійній діяльності є важливим кроком до оптимізації їхньої роботи та покращення психологічного стану. Перш за все, необхідно зосередитись на розвитку психологічних навичок, які сприяють більш ефективному реагуванню на стресові фактори.

По-перше, ріелторам слід приділяти увагу розвитку емоційної стійкості та саморегуляції. Для цього можна впровадити спеціалізовані тренінги та практичні вправи, що включають техніки релаксації, дихальні вправи та методи медитації. Це дозволить ріелторам знижувати рівень тривожності, підтримувати емоційну рівновагу та зберігати спокій у стресових ситуаціях.

По-друге, важливим аспектом є підвищення рівня соціальної підтримки. Ріелторам рекомендується активно взаємодіяти з колегами,

обмінюватися досвідом та отримувати підтримку від керівників і родини. Система наставництва та групова підтримка можуть стати дієвим інструментом для підвищення стресостійкості.

По-третє, особливу увагу слід приділити розвитку конструктивних стратегій поведінки в стресових ситуаціях. Ріелторам варто розвивати навички ефективного спілкування з клієнтами, що дозволяє уникати конфліктів та знижувати стрес, пов'язаний з важкими ситуаціями на роботі. Вправи на активне слухання та керування емоціями можуть бути корисними для побудови гармонійних стосунків з клієнтами.

Також важливим є навчання ріелторів адаптуватися до змін на ринку та розвивати психологічну гнучкість. Це допоможе краще справлятися з невизначеністю та ризиками, що є неминучими в професії ріелтора. Розвиток цих навичок дозволить ріелторам не лише ефективніше працювати, а й зберігати позитивне ставлення до роботи, незважаючи на складні обставини.

Загалом, рекомендації щодо підвищення стресостійкості ріелторів повинні включати комплексний підхід, що включає психологічну підготовку, розвиток комунікативних навичок та створення підтримуючого соціального середовища. Це допоможе знизити рівень стресу у ріелторів і підвищити їхню професійну ефективність.