

УДК 159.0

ЛИЧНОСТНЫЕ РЕСУРСЫ КОПИНГ-ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ АГЕНТСТВ НЕДВИЖИМОСТИ

С.В. Шешукова¹, Е.И. Финогенко²

Иркутский национальный исследовательский технический университет,
664074, Россия, г. Иркутск, ул. Лермонтова, 83.

В статье анализируется понятие *копинг-поведения* и основные подходы к его определению. Приводятся примеры различных классификаций ресурсов преодоления и стратегий поведения, являющихся определяющими факторами в процессе преодоления стрессовых ситуаций. Отдельно рассматривается эффективность использования личностных ресурсов в зависимости от личностных особенностей человека. Приводятся данные эмпирического исследования по проблеме взаимосвязи личностных ресурсов и копинг-стратегий.

Ключевые слова: копинг; преодолевающее поведение; личностные ресурсы; копинг-стратегии; личностные особенности.

PERSONAL RESOURCES OF COPING BEHAVIOUR OF REAL ESTATE AGENCIES EMPLOYEES

S. Sheshukova, E. Finogenko

Irkutsk National Research Technical University,
83 Lermontov St., Irkutsk 664074, Russia

The article analyzes the concept of coping behavior and the basic approaches to its definition. The authors introduce examples of different classifications of coping resources and behavior strategies which are critical factors in the process of handling stress. They also consider the effects of the use of personal resources depending on the personal characteristics, provide the data of empirical research on the relationship of personal resources and coping strategies.

Keywords: coping; overcoming behavior; personal resources; coping strategies; personal characteristics.

Каждый человек, в ходе своей жизни, будь то профессиональная деятельность или личная жизнь, сталкивается с трудностями, с которыми ему необходимо справиться. Стресс, так или иначе, сопровождает нашу жизнь, но вот в чем вопрос, почему одни люди стойко преодолевают стрессовые воздействия, а другие с большим трудом переживают напряженное время, или даже небольшие препятствия? В настоящее время проблема стресса и совладающего поведения является одной из самых активно обсуждаемых в отечественной и зарубежной психологии.

Термин «coping» впервые был использован в 1962 г. Л. Мерфи. Согласно его определению термин «копинг» означает некую попытку создать новую ситуацию, будь она угрожающей, опасной или радостной и благоприятной. При этом под «копингом» понимается стремление индивида решить определенную проблему, с одной стороны с помощью врожденной манеры поведения (рефлекс, инстинкт), а с другой – приобретенной, дифференцированной формой поведения (владение собой, сдержанность, склонность к чему-либо). Мерфи уже на начальном этапе изучения копинга обратил внимание на его связь с индивидуальными особенностями личности и предыдущим опытом преодоления стресса [4].

Также истоки современных исследований преодоления жизненных трудностей и стрессов можно обнаружить еще в работах З. Фрейда, которые сфокусированы на способах, с помощью которых человек справляется с неприятными чувствами и эмоциями, либо подавляя их, либо используя другие защитные механизмы [5].

Постепенно понятие «coping» начинает активно применяться для изучения поведения личности в любых ситуациях попадающих под категорию «критические» или же «трудные». У западных исследователей «копинг» (coping – от англ. «соре», предлагается употреблять в значении «успешно справиться, преодолевать»). В отечественной психологии понятие «копинг» включено в структуру стресса и переводится как психологическое преодоление или совладание, включающее комплекс способов и приемов преодоления дезадаптации и стрессовых состояний.

¹ Светлана Владимировна Шешукова, студентка 6 курса ИИИиСГН, e-mail: vip.rubikonn@mail.ru
Svetlana Sheshukova, a sixth-year student, e-mail: vip.rubikonn@mail.ru

² Елена Ивановна Финогенко, кандидат биологических наук, доцент кафедры психологии,
e-mail: elena-fin@yandex.ru

Elena Finogenko, Candidate of Biology, Associate Professor of Psychology Department, e-mail: elena-fin@yandex.ru

На сегодняшний день в зарубежной психологии разрабатывается три основных подхода к изучению феномена совладания.

Первый подход представлен эго-ориентированной теорией совладания (V. Vaillant, T. Kroeber, N. Naan), в основе которой заложены психоаналитическая теория З. Фрейда и работы А. Фрейд. С точки зрения данного подхода, процесс совладания рассматривается в качестве специфического эго-механизма защиты, к которому человек прибегает с целью избавления и ослабления психического напряжения [10].

С точки зрения второй концепции, совладание является относительно устойчивыми личностными предпосылками, которые определяют реакцию человека на тот или иной стресс-фактор (R. Moose). Моуз различает активные и пассивные способы реагирования на стресс: первые считаются конструктивными, вторые – неконструктивными. В данном подходе копинг определяется в терминах черт личности (диспозиционная концепция) – как относительно постоянная предрасположенность индивидуума, устойчивый стиль реагирования на стрессовые события определенным образом. Представители данного подхода утверждают, что «совладание – это личность, действующая в условиях стресса» [4,6].

Третье направление – когнитивно-феноменологическая теория совладания со стрессом, разработанная Р. Лазарусом и С. Фолкман. Где копинг – это динамический процесс, в котором при столкновении со стрессовым событием происходит когнитивная оценка, переоценка, совладание и эмоциональная переработка. Однако, на наш взгляд, это не означает, что на паттерн когнитивной оценки и совладания, не могут влиять диспозиционные факторы. Но, по мнению авторов, личностные характеристики лишь определяют восприятие требований ситуации как стрессогенных [10].

Изучение совладания в отечественных исследованиях, в основном ведется в рамках анализа психических процессов, свойств и функциональных состояний людей, вовлеченных во вредные и экстремальные виды деятельности. Рассматривая преодоление стресса как процесс, В.А. Бодров отмечает, что он определяется используемыми для его реализации индивидуальными ресурсами, а также стратегиями поведения и способами действия в стрессогенных ситуациях. Именно эти факторы формируют механизмы психической регуляции преодоления стресса и характеризуют сущность данного процесса [1].

Копинг-поведение неотделимо от копинг-стратегий, так как преодоление мы рассматриваем как стратегии действий, предпринимаемые человеком в ситуации психологической угрозы и ведущие к более или менее успешному преодолению. Разнообразие стрессогенных ситуаций и факторов, а также индивидуально-психологические особенности личности обуславливают различные стратегии преодолевающего поведения. Стратегии по преодолению стресса могут быть положительными и отрицательными, активными и пассивно-выжидательными, прямыми или манипулятивными. Стратегии по преодолению стресса выполняют функцию либо предотвращения, либо устранения, либо снижения стресса [2].

Сам процесс совладания можно рассматривать как трехфакторную модель копинг-механизмов, которая состоит из копинг-стратегий, копинг-ресурсов и копинг-поведения, где копинг-стратегии – это актуальные ответы личности на воспринимаемую угрозу, способ управления стрессором, копинг-ресурсы представляют собой относительно стабильные личностные характеристики, обеспечивающие психологический фон для преодоления стресса и способствующие развитию копинг-стратегий. Поэтому мы можем сказать, что в процессе совладания со стрессом, каждый человек использует собственные копинг-стратегии на основе имеющегося у него личностного опыта, потенциала и личностных ресурсов.

Такие исследователи как С. Хобфолл, В.А. Бодров, Р. Лазарус, Т.Л. Крюкова важнейшее место при изучении совладающего поведения отводят ресурсам личности как возможностям и средствам преодоления ею жизненных трудностей. Ресурсы образуют реальный потенциал для совладания как с трудными жизненными ситуациями, так и с ситуациями профессионального стресса, ведь они являются главными факторами устойчивости и сопротивления стрессу. С.А. Хазова понимает ресурсы как психическое свойство, и говорит о том, что в качестве ресурса могут выступать только внутренние (субъектные, личностные) свойства [9]. Заинтересованность исследователей ресурсами привела к появлению ресурсного подхода в психологии стресса.

Е.А. Сергиенко рассматривает в качестве ресурсов преодоления когнитивные, эмоциональные и волевые способности личности. Д.А. Леонтьев, анализируя структуру личностного потенциала, говорит о ресурсах устойчивости, ресурсах саморегуляции и инструментальных ресурсах. В качестве первых двух им рассматриваются различные черты личности, в качестве третьего – закрепившиеся в индивидуальном опыте способы реагирования [8,7].

Проблема спецификации понятия ресурса влечет за собой и проблему классификации, но чаще разделяют их на личностные и средовые. При этом В.А. Бодров говорит о том, что личностные ресурсы, включают в себя черты и установки личности, которые полезны для регуляции поведения в

различных стрессогенных ситуациях. Социальные ресурсы преодоления стресса отражают уровень социальной и моральной поддержки, жизненные ценности, контроль доверия (вера в себя), межличностные отношения и т. д. [3].

Одним из современных направлений в развитии теории психологического стресса, является разработка концепции о роли именно личностных ресурсов в возникновении, развитии и преодолении этого психического состояния. Личностные ресурсы являются стабильными характеристиками, которые влияют на выбор процессов оценки и преодоления. Личностная детерминация стресса рассматривается с позиций ее влияния на механизмы взаимодействия компонентов системы «трудная ситуация – личность – стресс – преодоление стресса» [3].

Проблема стресса и его преодоления в значительной степени связана с трудовой деятельностью, с ее местом, значением в жизни каждого конкретного человека. Профессия *риелтор* относится к социономическим, поэтому требует от участников данной деятельности развитых коммуникативных способностей; эмоциональной устойчивости; быстрой переключаемости (гибкость мышления); проницательности; самостоятельности. Общаясь с клиентами, они должны быть не только стрессоустойчивыми, но и владеть навыками саморегуляции и использовать эффективные копинг-стратегии.

В результате профессиональной деятельности у сотрудников формируются копинг-стратегии, которые направлены на поддержание необходимого уровня работоспособности в процессе выполнения профессиональных обязанностей с сохранением психического здоровья работника. Детерминантом копинг-стратегий в профессиональной деятельности риелторов является, прежде всего, личностный ресурс.

Нами было проведено исследование, целью которого явилось изучение ресурсов совладания и их роли в копинг-поведении сотрудников агентств недвижимости. Были использованы следующие методики, с целью выявления избираемы копинг-стратегий, позитивной мотивации и личностных особенностей и свойств: «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций» (SACS) С. Хобфолл (адаптация Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой), «Мотивация успеха и боязнь неудачи» А.А. Реан, «16-факторный личностный опросник» Р. Кеттела. В исследовании приняли участие 40 сотрудников агентств недвижимости г. Иркутска, в возрасте от 28 до 44 лет, со стажем работы от 2 до 13 лет.

Исследование показало, что сотрудники агентств недвижимости имеют высокий и средний уровни общей конструктивности, в зависимости от этих уровней они были разделены на 2 группы. Группа 1 – с высоким уровнем, группа 2 со средним уровнем конструктивности.

К конструктивным копинг-стратегиям относятся «ассертивные действия», «вступление в социальный контакт», «поиск социальной поддержки», которые направлены на разрешение проблемной или стрессовой ситуации либо на получение социальной поддержки от среды. К неконструктивным стратегиям относятся: «агрессивные действия», «асоциальные действия», «избегание», характеризующиеся социальной не смелостью (неуверенностью) и в то же время неуверенностью в себе и негативизмом по отношению к окружающим.

В группе 1 значительно чаще используется активная и просоциальная стратегии. Для 2-й группы напротив характерно повышение уровней по таким моделям поведения как: импульсивные действия, избегание и агрессивные действия (прямая, пассивная и асоциальная стратегии), повышение по данным шкалам повлекло за собой и снижение общей конструктивности стратегий.

Значимые различия по группам показал и сравнительный анализ с применением t-критерия Стьюдента. Показатели индекса общей конструктивности в группе 2 снижены, а в группе 1 оцениваются выше ($t_{эмп}=9,12$ при $p \leq 0,001$). Это говорит о том, что респонденты группы 1 обладают большим набором конструктивных стратегий, и предпочитают здоровые модели преодоления в сложных (стрессогенных) ситуациях. В отличие от них у респондентов 2 группы наблюдается тенденция повышения по деструктивным копинг-стратегиям и пассивным, что в свою очередь и снизило уровень общей конструктивности. У таких сотрудников поведение в проблемных ситуациях более нерешительно, асоциально и агрессивно по отношению к окружающим, причем последнее может являться компенсаторным механизмом преодоления.

Из показателей *ассертивные действия* ($t_{эмп} = 5,70$ при $p \leq 0,001$) видно, что респонденты группы 1, в отличие от группы 2 предпочитают активную и уверенную позицию, добиваясь своих целей они не нарушают прав коллег и партнеров, их цели более осознанны, они ориентированы на сотрудничество, открыто заявляют о своей позиции.

Ассертивная модель поведения тесно связана с эмоциональной компетентностью, осознавая свое эмоциональное состояние и умея им управлять, сотрудники группы 1 могут сохранять эмоциональный баланс. Предпочтение этими сотрудниками активного преодоления в совокупности с положительным использованием социальных ресурсов (контактов) благотворным образом сказывается как на психологическом здоровье самих сотрудников, так и помогает в разрешении сложных ситуаций, происходящих в профессиональной деятельности. Таким сотрудникам проще наладить конструктивный диалог, не ущемляя ничьих интересов.

В отличие от них, респонденты группы 2 из конструктивных стратегий избирают более пассивные, что характеризует их как людей адаптивных, но несколько неуверенных в себе, они чаще прибегают к самоприспособлению, им скорее свойственно идти на компромиссы и уступки. Они меньше стремятся к независимости, неспособны принимать на себя ответственность, и, как правило, используют привычные способы поведения. Так как работа риелтора отличается динамичностью и сложностью взаимоотношений то сотрудникам 2 группы может не хватать напористости в достижении поставленных целей.

Используя активно-конструктивную стратегию, сотрудники 1 группы также накапливают индивидуальный опыт адаптации к изменяющимся условиям профессиональной деятельности, которая отличается динамичностью и сложностью взаимоотношений как между коллегами, партнерами, так и людьми, обращающимися к риелторам за оказанием услуг.

Сотрудники 2 группы так же в большей степени используют «избегание» ($t_{эмп} = -6,60$ $p \leq 0,001$). Для них характерно откладывать решения возникших проблем в надежде на то, что они разрешатся сами собой. Им также свойственно заниматься чем угодно, лишь бы забыть о неприятных делах. При воздействии стрессовой ситуации, они так же склонны чаще прибегать к импульсивным действиям, проявляя большую спонтанность реакций, тогда как респонденты группы 1 склонны контролировать свое поведение и эмоции ($t_{эмп} = -5,43$ $p \leq 0,001$).

У респондентов двух групп также наблюдаются различия в предпочтении таких копинг-стратегиях, как: асоциальные ($t_{эмп} = -2,25$ $p \leq 0,05$) и агрессивные действия ($t_{эмп} = -3,67$ $p \leq 0,001$). Для сотрудников второй группы характерно в сложных ситуациях в большей степени использовать различные ухищрения с целью достижения денежной выгоды.

Нередко агрессия преследует какую-либо позитивную для человека цель, но выбранный способ поведения для риелтора является не самым удачным и, как правило, приводит к ухудшению ситуации. С другой стороны снижение уровня активной стратегии и использование пассивной стратегии «избегание» в совокупности с агрессивными и асоциальными действиями, говорит о том, что эти сотрудники могут использовать пассивную агрессию, которая может выражаться в попытках манипулирования людьми, для разрешения сложной ситуации.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что высокий уровень конструктивности стратегий преодоления является интегративным показателем, отражающим умение эффективно справляться с трудными ситуациями, возникающими в профессиональной деятельности риелтора. Респонденты группы 1 в большей степени используют активно – конструктивные стратегии преодоления, а сотрудники, относящиеся ко второй группе пассивно-конструктивные и асоциальные стратегии.

В совладающем поведении мотивационный компонент пронизывает всю его структуру, помогая удерживать его цель. В зависимости от содержания мотивационного компонента и его внутренней структуры (иерархии мотивов), субъект будет выбирать те или иные стратегии поведения, связанные с его ведущей целью в данной ситуации.

Направленность на достижение успеха относится к позитивной мотивации: принимаясь за дело, человек стремится к достижению цели, созиданию, надеется получить позитивные результаты. Результаты исследований показали, что практически все сотрудники обеих групп настроены на достижение высоких результатов в своей работе. Мотивационный полюс не выражен лишь у 4 человек (1 – группа 1 и 3 – группа 2). Мотивации на избегание неудач в ходе исследования была не выявлена.

Рассматривая профессиональную деятельность риелторов, мы определяем ее как активную, с отсутствием стабильности, т. к. нередко бывает так, что с одним клиентом работают сразу несколько агентств и в условиях постоянной конкуренции сделку с клиентом может заключить любое из агентств. В связи с этим риелтор будет успешен в своей деятельности только в том случае, если будет верить в успех своего предприятия.

Сложность копинг-поведения и его детерминация различными факторами говорят о том, что индивидуальные ресурсы должны быть организованы и представлять собой систему. Значительную роль в этой системе занимает мотивационный компонент. Позитивная мотивация, к которой вне сомнения относится мотивация на достижение успеха, позволяет риелторам совладать с проблемой и стрессом на работе, не впасть в отчаянье при чередовании успехов и неудач.

Сравнивая данную методику с предыдущей, можно сказать, что риелторы с мотивацией на успех в большей степени имеют высокий и средний уровень и в меньшей степени низкий уровень по стратегии «ассертивные действия» (1 группа – 15 чел. с высоким уровнем активной стратегии и 4 со средним; во 2 группе – 4 высокий, 8 средний и 3 с низким уровнем). Мотивационный полюс не выражен только у тех сотрудников, которые имеют низкие и средние показатели по активной стратегии. Профессиональная деятельность риелтора напрямую зависит от его активности. Чем активнее и оптимистичнее риелтор, тем более он успешен в своей деятельности, поэтому вера в свой успех и напористость являются важными составляющими преодолевающего поведения.

Таким образом, мотивация на успех может быть предиктором, указывающим на активность и уверенность человека. Высокая позитивная мотивация у риелторов может играть роль и компенсаторного фактора в случае, когда не хватает запаса знаний и навыков, они просто верят в себя и свою победу. В обратном направлении, компенсаторный механизм не срабатывает, ведь личность, настроенная на неудачу изначально, не будет успешной в своей профессиональной деятельности.

Следующим этапом в исследовании было проведение методики 16 PF. Личностные ресурсы включают разнообразные свойства, черты и установки личности, оказывающие влияние на поведение человека в напряженных ситуациях жизнедеятельности. Они отражены в умении контролировать свое поведение, мотивации, тревожности и др. Одними из важнейших ресурсов преодоления стресса, на наш взгляд, являются эмоциональная устойчивость и отсутствие высокой тревожности. Управление своими эмоциями помогает личности сохранять психологическую устойчивость в стрессовых ситуациях. Такие качества личности, как открытость и социальная смелость являются важными показателями для просоциальной стратегии.

При помощи сравнительного анализа мы так же выявили статистически значимые различия и схожую тенденцию в показателях личностных особенностей между группами по таким факторам, как: О (спокойный – тревожный) $t_{\text{мп}}=-2,75$ $p \leq 0,01$, С (эмоциональная устойчивость – неустойчивость) $t_{\text{мп}}=2,42$ $p \leq 0,05$, Е (доминантность – покорность) $t_{\text{мп}}=-2,41$ $p \leq 0,05$ и L (доверчивый – подозрительный) $t_{\text{мп}}=-2,25$ $p \leq 0,05$.

Для всех групп риелторов характерна экстравертированность характера. Данные личности достаточно открыты, общительны, социально предприимчивы, их отличает умение поддерживать социальные контакты, они могут работать в команде, что является важным показателем для данной профессии. Сотрудники обеих групп умеют противостоять усталости и эмоциональным нагрузкам при работе с людьми. Об этом свидетельствуют факторы А «замкнутость – общительность», F «сдержанность – экспрессивность», Н «робость – смелость», Q2 «социальность – самодостаточность».

Эмоционально-волевой блок (С, I, O, Q4, Q3, G, L). В сложных стрессовых ситуациях, риелторы 1 группы ведут себя более уравновешенно и дипломатично, тогда как респонденты второй группы, в большей степени подвержены воздействию эмоций, вследствие чего, склонны реагировать на стресс импульсивно, их эмоциональное состояние зависит от сложности ситуации. Данные характеристики, как мы помним из предыдущей методики, также отразились и в избираемых копинг-стратегиях. У респондентов второй группы были более высокие показатели по стратегии «импульсивные действия», что отразилось и в личностных характеристиках. При работе с клиентами сотрудники обеих групп проявляют внимание к людям (готовы выслушать), при этом если в отношении с людьми респонденты 1 группы просто осторожны, то представители группы 2 подозрительны, что может быть причиной и повышения тревожности в данной группе. Не смотря на это, можно говорить о том, что риелторы обладают способностью к преодолению стресса, но есть различность его восприятия (I, O).

Социально-психологический блок (E, Q2, G, N). Сталкиваясь со сложной ситуацией, респонденты обеих групп могут отстаивать свои права и точку зрения, вот только это преодоление отражается по-разному, если у сотрудников группы 1 это принимает больше конструктивную форму, то у респондентов группы 2 более агрессивную. Данная характеристика также отражена в выборе стратегий преодоления. У сотрудников группы 1 преобладают конструктивные стратегии преодоления, а у сотрудников группы 2 помимо конструктивных, также выражены деструктивные. Исходя из вышесказанного, можно говорить о том, что выбор стратегий поведения обусловлен индивидуальными свойствами.

В обеих группах, также зафиксирован невысокий уровень по фактору G, который отражает контроль над поведением. Учитывая этот показатель, мы можем говорить, что риелторам не свойственно абсолютное соблюдение общественных норм, при этом они обладают долей проницательности, поэтому можно говорить о том, что в зависимости от сложности ситуации они могут пойти на небольшие хитрости для того, чтобы достигнуть своей цели.

В ходе корреляционного анализа, у респондентов 1 группы мы выявили, что мотивация на успех положительно связана с ассертивными действиями ($r=0.62$ при $p \leq 0.01$) и общим индексом конструктивности стратегий ($r=0.48$ при $p \leq 0.05$). Риелторы, демонстрирующие уверенность, позитивную установку, осуществляющие эффективное общение и ориентированные на сотрудничество и кооперацию, мотивированные на успех имеют более конструктивные копинг-стратегии.

Копинг-стратегии связанные с агрессивными действиями имеют отрицательные взаимосвязи с общительностью ($r=-0.58$ при $p \leq 0.01$) и мотивацией на успех ($r=-0.49$ при $p \leq 0.05$), данные взаимосвязи указывают на то, что риелторы первой группы, ориентированные на достижения и проявляющие открытость, доброжелательность, общительность не склонны выбирать агрессивные виды копинг-стратегий.

Высокая тревожность также не свойственна респондентам данной группы, однако взаимосвязь показателя тревожности со стратегиями «вступление в социальный контакт» ($r=0.46$ при $p \leq 0.05$)

и «агрессивные действия» ($r=0.50$ при $p \leq 0.05$) указывает на то, что при условии повышения тревожности, респонденты склонны к выбору данных видов стратегий.

Выбор поведенческой стратегии, при которой риелтор старается избежать контакта с окружающей его действительностью, уйти от решения проблем обусловлен такими личностными особенностями как подозрительность ($r=0.76$ при $p \leq 0.001$), чувствительность, отзывчивость, добродушие ($r=0.62$ при $p \leq 0.01$).

Таким образом, по результатам корреляционного и сравнительного анализа можно сделать вывод, что для риелторов первой группы характерно проявление конструктивных копинг-стратегий, ориентированных на проявление уважения, эффективное общение, сотрудничество.

Наиболее эффективным является использование различных поведенческих стратегий, в зависимости от ситуации. В некоторых случаях человек может самостоятельно справиться с возникшими трудностями, в других ему требуется поддержка окружающих, в третьих он просто может избежать столкновения с проблемной ситуацией, заранее подумав о ее негативных последствиях. Эта особенность проявляется в первой группе риелторов за счет доминирования в структуре личности таких особенностей как эмоциональная устойчивость, доверчивость, тактичность, дипломатичность, ориентация на успех.

Корреляционный анализ результатов исследования второй группы показал наличие взаимосвязей на 01 %, 1 % и 5 % уровнях значимости

Копинг-стратегия «агрессивные действия» имеет положительные взаимосвязи с напряженностью ($r=0.68$ при $p \leq 0.01$) и подозрительностью ($r=0.49$ при $p \leq 0.05$), и отрицательную связь с эмоциональной устойчивостью ($r=-0.70$ при $p \leq 0.001$).

Копинг-стратегия «агрессивные действия» имеет положительные взаимосвязи с напряженностью ($r=0.68$ при $p \leq 0.01$) и подозрительностью ($r=0.49$ при $p \leq 0.05$), и отрицательную связь с эмоциональной устойчивостью ($r=-0.70$ при $p \leq 0.001$). Таким образом, разрешение сложных стрессовых ситуаций у данных респондентов связано с проявлением агрессии, которая обусловлена высокой степенью напряженности, недоверчивости к окружающим, неспособностью преодолеть состояние излишнего эмоционального возбуждения при выполнении сложной деятельности. Аналогичная картина наблюдается и при использовании стратегии «избегания».

Манипулятивные действия имеют положительную связь с личностным фактором «Q3-самодисциплина» ($r=0.72$ при $p \leq 0.001$). Чем больше выражены в структуре личности высокое самонимение, лидерские качества, тем более ярко у респондентов будут проявляться манипуляционные действия как механизмы преодолевающего поведения. В основе возникновения манипуляционных механизмов, сформированных в результате неправильного течения процесса социализации, лежит ситуация зависимости от окружающих и поэтому манипуляционные действия прежде всего направлены на удовлетворение потребности в одобрении общества, которая является одним из основных регуляторов человеческого поведения.

Копинг-стратегия «импульсивные действия» детерминирована такими особенностями как робость, нерешительность, неуверенность в своих силах. Применение неконструктивных копинг-стратегий, снижает эффективность выполнения деятельности.

Профессиональная деятельность риелтора имеет свои особенности: прежде всего, это повышенная моральная и материальная ответственность, эмоциональные, интеллектуальные и физические нагрузки, постоянное общение с людьми, часто находящимися в стрессовой для них ситуации; ненормированный рабочий день, отсутствие оплачиваемых отпусков. Это предполагает наличие у риелтора определенных личностных ресурсов, среди которых можно отметить: эмоциональную устойчивость; умение управлять собой, личную организованность; коммуникативные и организаторские способности; готовность принятия ответственности на себя; энергичность; стремление к саморазвитию. Выраженность данных качеств детерминирует выбор конструктивных копинг-стратегий, основанных на ассертивности, просоциальности и активности.

Библиографический список

1. Бодров В.А. Проблема преодоления стресса // Психологический журнал, 2006. – Т. 27. – № 2. – С. 113–122.
2. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. – М.: ПЕР СЭ, 2006. – 528 с.
3. Бодров В.А. О психологических механизмах регуляции процесса преодоления стресса // Психология субъекта профессиональной деятельности: сб. научн. трудов / Под ред. В.А. Барабанщикова и А.В. Карпова. – М.; Ярославль: Аверс-Пресс, 2002. – Вып. 2. – С. 98–117.
4. Исаева Е.Р. Копинг-поведение и психологическая защита личности в условиях здоровья и болезни / Е.Р. Исаева. – СПб.: Изд-во СПб ГМУ, 2009. – 136 с.

5. Крюкова Т.Л. Семья: стресс, копинг, адаптация: Проблемы психологии совладающего поведения в семейном контексте / Т.Л. Крюкова, М.В. Сапоровская. – Кострома : КГУ, 2003. – 170 с.
6. Либина А.В. Совладающий интеллект: человек в сложной жизненной ситуации. – М.: ЭКСМО, 2008. – 400 с.
7. Леонтьев Д.А. Личностный потенциал: структура и диагностика. – М. : Смысл, 2011. – 675 с.
8. Стресс. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте / под. ред. А.Л. Журавлева, Е.А. Сергиенко. – М.: Изд-во Института психологии РАН, 2011. – 512 с.
9. Хазова С.А. Ментальные ресурсы субъекта в разные возрастные периоды : дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.13. – М. : Институт психологии РАН, 2014. – 540 с.
10. Lazarus R.S. Psychological stress and the coping process / R.S. Lazarus. – N.Y.: McGraw-Hill Book, 1966. – 466 p.