

## УЧЕТ ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКИХ КАЧЕСТВ СОБЕСЕДНИКА ПО ОБЩЕНИЮ

Личность человека чрезвычайно сложна и уникальна. Всегда можно отличить одного человека от другого. Но в то же время, между отдельными людьми всегда можно найти сходные черты.

*Темперамент* - одна из важнейших врожденных характеристик человека.

*Темперамент* (от лат. "*temperamentum*" - надлежащее соотношение частей, соразмерность) - характеристика индивида со стороны его динамических особенностей: интенсивности, скорости, темпа, ритма психических процессов и состояний.

Известны три основные системы объяснения сущности темперамента.

Первая (**ГУМОРАЛЬНАЯ**) связывала состояние организма с соотношением 4-ех жидкостных сред организма. Так, флегматический склад психики Гиппократ объяснял преобладанием в теле слизи, холерический - преобладанием желчи, меланхолический - черной желчи, сангвинический - крови.

От этих слов и происходят названия разных типов психического склада: *phlegma* - слизь, *melas* - черный, *chole* - желчь, *sanguis* - кровь, а версия об ее основе оказалась ложной.

Вторая (**КОНСТИТУЦИОНАЛЬНАЯ**) исходит из различий в конструкции организма - его физического строения, соотношения его отдельных частей, различных тканей (Э.Кречмер-немецкий психиатр, американский ученый У.Шелдон). Такого рода представления не были сплошным заблуждением. В процессе длительной эволюции некоторые черты строения тела высших организмов "сцеплены" с особенностями строения и функций нервной системы, которые сказываются на особенностях поведения.

Третья (**Учение И.П.Павлова**). Согласно учению И.П.Павлова, темперамент зависит от особенностей высшей нервной деятельности человека, основных нервных процессов - возбуждения и торможения - и от их соотношения. Он доказал, что процессы возбуждения и торможения у различных людей могут отличаться по силе, подвижности и уравновешенности. Сочетание этих процессов реализуется в том или ином темпераменте.

### Тип темперамента

Тип высшей нервной деятельности	Особенности нервных процессов			Тип темперамента
	сила	уравновешенность	подвижность	
Безудержный	Сильный	Неуравновешенный	Подвижный	<i>Холерик</i>
Живой	Сильный	Уравновешенный	Подвижный	<i>Сангвиник</i>
Спокойный	Сильный	Уравновешенный	Инертный	<i>Флегматик</i>
Болезненный	Слабый	Неуравновешенный	Тормозной (эмоциональный)	<i>Меланхолик</i>

# Классификация типов (темпераментов) личности



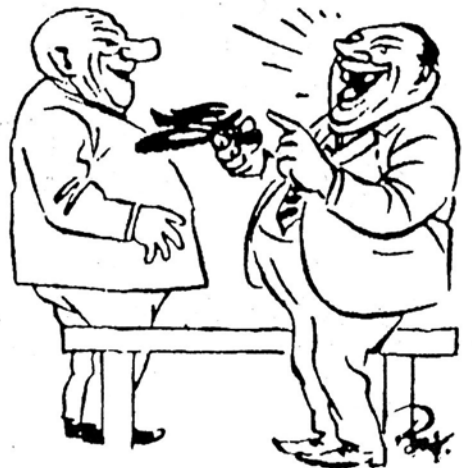
## Классификация психотипов личностей по обобщенным характеристикам типов темпераментов

Тип темперамента	Положительные свойства	Отрицательные свойства
1	2	3
С А Н Г В И С Т И Ч Е С К И Й	<p>Целеустремленность, настойчивость, легкая приспособляемость, подвижность, гибкость ума, оптимизм, общительность, сосредоточенность внимания, самовоспитание, сильная воля, работоспособность, уравновешенный характер, склонность к юмору.</p> <p>Девиз: "Доверяй, но проверяй!" Ориентация на одушевленные предметы не позволяет ему кропотливо работать с деловыми документами, персональными компьютерами. Лучше не поручать рутинную работу, Необходимо контролировать выполнение обещаний, работы. Милый человек, сангвиник всегда обещает, чтобы не обидеть другого, но далеко не всегда выполняет свои обещания. Сангвиник идеально подходит для работы с людьми, в том числе как руководитель.</p>	<p>Упрямство и раздражительность в ответ на критику, формальное отношение к своим обязанностям, неосмотрительность и беспечность в опасных условиях, ненадежность в дружбе.</p>
Х О Л Е Р И Ч Е С К И Й	<p>Быстрота реакции, энергичность, действует смело, самоотверженно, любит рисковать и преодолевать опасность, активность, критичность, инициативность, самостоятельность, стремление к новому.</p> <p>Девиз: "Ни минуты покоя!" Холерик все время должен быть занят делом, иначе он свою активность направит на коллектив и может разложить его изнутри. Не годится для рутинной работы и требующих терпения длительных переговоров. На его порывистость нужно реагировать тактичностью и сдержанностью. Его возможности в качестве начальника ограничены, заместитель его желателен - флегматик.</p>	<p>Неуравновешенность, несдержанность, грубость, бестактность, зазнайство, самонадеянность, легко меняет друзей, злопамятен, мстителен, открыто высмеивает недостатки слабых, подвержен частым сменам настроения, нетерпимость, неустойчив в интересах, неусидчив, резкость и прямолинейность, упрямство, находчив в споре.</p>
Ф Л Е Г М А Т И Й	<p>Рассудительность, надежность в дружбе и работе, упорство, настойчивость, уверенность, самообладание, постоянство в дружбе, не страшится эмоциональных перегрузок, не вступает в конфликт, спокойствие, невозмутимость, уравновешенность.</p>	<p>Бывает ленив и инертен, с трудом овладевает новыми навыками и знаниями, не стремится избавиться от плохих привычек и стереотипов, не может решать несколько задач</p>

<b>Ч Е С К И Й</b>		Девиз: "Не торопи!" Реакция флегматика на изменяющуюся деловую ситуацию запаздывает, ему трудно установить обратную эмоциональную связь с собеседником и, следовательно, общаться, вести деловой диалог. Он прогматик в том смысле, что собеседник интересен ему только в том случае, если он заинтересован в нем, зато флегматик незаменим при работе с документацией, это - идеальный бухгалтер. Хорошо использовать на участке, где имеются конфликты и там, где требуется длительное напряжение сил. Ему нужен индивидуальный темп, поэтому не надо его подгонять, он сам рассчитает свое время и сделает дело. Его инертности лучше противопоставить активность.	
<b>М Е Л А Н Х О Л И Ч Е С К И Й</b>	неуравновешенный	Высокая чувствительность, активность в общественной работе, умение выдвинуть хорошую идею, провести диспут, хорошо справляется с обязанностями менеджера младшего звена.	Вспыльчивость, неуравновешенность, придирчивость, предвзятость, склонность к необдуманным поступкам, неуверенность и даже страх перед старшим начальством.
	слабый	Добросовестность, усердие, старание, исполнительность, принципиальность, справедливость, критичность, самокритичность, деликатное отношение к подчиненным.	Быстрая утомляемость, замкнутость, нерешительность, осторожность, необщительность, упрямство, малая инициативность, подверженность чужому влиянию, пессимизм
	инертный	Усердие, аккуратность, скромность, ровное настроение, тактичность, редко спорит, спокойно воспринимает похвалу, тщательно анализирует свою деятельность, проявляет внимание к просьбам и предложениям подчиненных	Заторможенность реакций, лень, пассивность в учебе, неуверенные действия в сложной работе и обстановке, отсутствие решительности и инициативы в опасных условиях, попустительство
		Девиз: "Не навреди!" Главная черта меланхолика - обостренная чувствительность к окружающему миру. Это прекрасное качество, например, для художника, но оно отрицательно сказывается на деловом общении. Ему подходит стандартная, постоянная работа в утренние часы. На него нельзя кричать, слишком давить, давать резкие и жесткие указания, так как он очень чувствителен к интонациям и очень раним. Эмоциональность и печаль меланхолика можно нейтрализовать оптимистичностью.	

Здесь важно учитывать, что:

- 1) принадлежность к тому или иному типу определяется генетической предрасположенностью;
- 2) "чистых" психотипов практически не существует;
- 3) существует прямая связь между темпераментом, и деловыми качествами конкретного индивида.



## ЭКСПРЕССИВНЫЙ ТИП

### Вам следует:

- Быть живым, энергичным, вдохновлять к действию
- Представить новые необычные идеи
- Активно мотивировать своё предложение
- Привести примеры и сослаться на мнение других людей
- Дать собеседнику время поговорить
- Держаться уверенно, не робеть
- Быть интересным собеседнику
- Детали изложить в письменном виде
- Говорить ясно и однозначно
- Надеть привлекающую взгляд одежду



### Хочет:

- Общественного признания
- Свободы самовыражения
- Свободы действий
- Не тратить силы

### Непривлекательные качества:

- Невнимателен к деталям
- Несобран
- Скоропалительно принимает решения
- Непрактичен

### Боятся:

- Потерять общественное признание

### Выгоды, которые могут привлечь людей этого типа:

- Престиж
- Признание
- Гибкость
- Комфорт и удобство

### Его ключевой вопрос:

- «Кто?»

### Внешний вид и манера держаться:

- Рукопожатие теплое
- Говорит быстро и громко
- Смотрит собеседнику в глаза
- Одевается ярко и необычно

### Характеристика:

- Готов крупно рисковать
- Красноречив, многословен
- Живой, энергичный
- Любит развлекать других
- Любит помогать людям
- Зачастую неорганизован
- Эмоционален, оптимист
- Не любит ничего, что требует усилий
- Невнимательный слушатель
- Его страсть - решать проблемы
- Оригинален, с богатым воображением, идеалист
- Общителен
- Умеет убеждать
- Непредсказуем
- Склонен к преувеличениям и обобщениям



## ДРУЖЕЛЮБНЫЙ ТИП

### Ключевой вопрос:

- «Почему?»

### Внешний вид и манера держаться:

- На рабочем столе стоят семейные фотографии, комнатные растения, коробки с салфетками и другие «милые сердцу» предметы
- Располагает к непринужденной беседе
- Носит удобную одежду



### Характеристика:

- Ценит и умеет поддерживать отношения с людьми
- Наставник, советчик, любит опекать
- Развит собственнический инстинкт
- Любит людей
- Терпелив, радушен в общении
- Концентрируется на отдельных задачах
- Отличный слушатель
- Медленно принимает решения
- Избегает ссор с людьми

### Хочет:

- Ощущения безопасности
- Искреннего одобрения
- Убеждаться в своей значимости
- Знать, как его работа способствует успеху общего дела

### Вам следует:

- Держаться дружелюбно
- Задавать личные вопросы
- Быть радушным и приятным в общении
- Вызывать к себе доверие
- Предлагать свою помощь
- Подчеркивать свое желание помочь
- Быть понимающим и сочувствующим
- Воздать собеседнику, должное, за его чуткость и внимательность, личную заинтересованность в собеседнике
- Не быть чрезмерно настойчивым
- Не прерывать на долгое время отношений, а постоянно



- поддерживать их

**Слабые места:**

- Сентиментален
- Откладывает дела в долгий ящик
- Субъективен
- Злопамятен, долго помнит об обидах

**Боятся:**

- Потерять чувство безопасности
- Потерять чувство уверенности в завтрашнем дне
- Ошибиться

**Выгоды, которые могут привлечь людей этого типа:**

- Признание
- Комфорт



## АНАЛИТИЧЕСКИЙ ТИП

### Ключевой вопрос:

- "Как?"

### Внешний вид и манера держаться:

- Медлителен в речи, движениях и решениях
- Тихий голос
- Рукопожатие крепкое
- Держит всех на расстоянии от себя
- Одевается консервативно
- Смотрит в глаза собеседнику изредка
- Жесты сдержанные



### Характеристика:

- Задаёт подробные вопросы, касающиеся отдельных деталей
- Пунктуален, точен, стремится к совершенству
- Обращает внимание на детали
- Проверяет факты, чрезвычайное внимание придает сбору данных
- Любит четкую структуру
- Критически мыслит
- В принятии решений осторожен
- Принимая решение, изучает предысторию вопроса
- Любит быть правым
- Справедлив, осмотрителен, рассудителен
- Логичен, разумен, объективен
- Работает медленно, обстоятельно

### Вам следует:

- Четко излагать свои мысли, уделять внимание мелочам
- Говорить медленно
- Представлять точные данные и иметь доказательства
- Рисовать клиенту полную картину, показывая все "за" и "против"
- Быть собранным, логичным и официальным
- Не стремиться чрезмерно, стать на дружескую ногу с клиентом
- Не подталкивать клиента к решению
- Одеваться консервативно, носить одежду темных цветов

### Хочет:

- Гарантий надежности
- Соблюдения правил
- Ощущения безопасности
- Внимания к себе
- Больше информации

**Непривлекательные качества:**

- Многословен
- Нерешителен
- Чрезмерно осторожен
- Чрезмерно серьезен
- Не гибок

**Боятся:**

- Критики

**Выгоды, которые могут привлечь людей этого типа:**

- Сэкономить деньги



## ДИРЕКТИВНЫЙ ТИП

### Ключевые вопросы:

- "Что?" и "Когда?"

### Обстановка, внешний вид и манера

#### держаться:

- Большой рабочий стол
- Часы на столе
- Почетные дипломы и награды на видном месте
- Крепкое рукопожатие
- Говорит быстро и громко
- Одевается как "начальник"



### Характеристика:

- Категоричен в словах
- Нетерпим к ошибкам, проявлению чувств, не любит, когда ему дают советы
- Склонен к риску
- Любит соревноваться, настроен на победу
- Сильная личность
- Любит перемены
- Упрямый и вспыльчивый
- Изучает факты, прежде чем принять решение
- Прагматичен, напорист и самоуверен
- Любит управлять ситуацией
- Не любит бездействия
- Холоден и независим

### Вам следует:

- Тщательно готовиться к встрече
- Быть лаконичным
- Быть энергичным, в беседе сразу же переходить к делу
- Предложить два или три варианта и предоставить возможность выбора
- Больше всего внимания уделить практической выгоде
- Подчеркнуть актуальность предложения
- Одеться сдержанно, консервативно

### Хочет:

- Власти и авторитета
- Престижа
- Прямых ответов
- Свободы от постороннего контроля
- Новизны

- Прямых ответов

**Боятся:**

- Что его обойдут

**Выгоды, которые могут привлечь людей этого**

**типа:**

- Сберечь время
- Признание
- Престиж
- Заработать деньги



## ХАРАКТЕР

Характер (от греч. *charakter* - печать, чеканка) - совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, обуславливая типичные для нее способы поведения.

Познание характера индивида позволяет со значительной долей вероятности предвидеть его поведение и тем самым корректировать ожидаемые действия и поступки.

### Компоненты структуры характера:

#### а) черты направленности личности:

интересы  
убеждения  
стремления  
установки  
влечения  
склонности  
идеалы  
цели

#### в) эмоциональные черты:

импульсивность  
эмоциональная устойчивость  
впечатлительность  
чувствительность

#### б) интеллектуальные черты:

любопытность  
пытливость ума  
глубина ума  
подвижность ума  
логичность  
доказательность суждений  
тонкая наблюдательность  
теоретический склад ума  
практический склад ума

#### г) волевые черты:

решительность  
целеустремленность  
выдержка  
самостоятельность  
настойчивость  
смелость  
инициативность

Характер определяется в системе отношений человека к окружающей действительности:

1) в отношении к другим людям (родным и близким, товарищам по работе и учебе, знакомым и малознакомым):

- общительность или замкнутость,
- экстраверсия - интроверсия,
- правдивость и лживость,
- тактичность или грубость,
- устойчивая или неустойчивая привязанность,
- принципиальность и беспринципность.

#### 2) в отношении к делу:

- ответственность или недобросовестность,
- трудолюбие или ленность.

#### 3) в отношении к себе:

- скромность или самовлюбленность,
- самокритичность или самоуверенность,
- гордость или униженность.

#### 4) в отношении к собственности:

- щедрость или жадность,
- бережливость или расточительность,
- аккуратность или униженность.