

## **ЗВ'ЯЗОК ЕКСПРЕСИВНОЇ ПОВЕДІНКИ ЛЮДИНИ З ЇЇ ІНДИВІДУАЛЬНИМИ І ХАРАКТЕРОЛОГІЧНИМИ ОСОБЛИВОСТЯМИ**

Скорук Анна, здобувач вищої освіти ГРС 1/2  
Миколаївський національний аграрний університет  
Науковий керівник - к.п.н., доцент Веліховська А.Б.

*У своїй статті автор описує особливості поведінки людей і сутність 8 типів характеру людини. Дає порівняльний аналіз і надає рекомендації щодо взаємодії в залежності від типу характеру співрозмовника*

*In his article the author describes the peculiarities of human behavior and the essence of 8 types of human character. Gives comparative analysis and provides recommendations for interaction depending on the type of character of the interlocutor*

21 століття – час, коли технології йдуть вперед у швидкому ритмі. Реальне спілкування починає зникати через створення великої кількості соціальних мереж, де люди проводять багато часу. Тому проблема комунікацій є однією з актуальних у світі. Стаття розкриває сутність 6 типів характеру людини: екстраверт, інтроверт, сенсорик, інтуїт, логік та етик, раціонал та ірраціонал. Пояснює різницю між ними. Розглядається поняття чотирьох типів темпераменту: холерик, меланхолік, флегматик, сангвінік, їх різницю. Також пояснюються види конфлікту, причини. Розуміння поведінки кожного з восьми типів характеру людини під час конфлікту.

Завдяки вмінню розпізнавати типи особистостей, людина може знайти правильний підхід до співбесідника. Це сприяє поліпшенню відносин, а також захищає від небажаних конфліктів. Отож, клієнти та працівники можуть мати один або декілька з таких типів характеру:

1. Екстраверт - це тип особистості (або поведінки), що орієнтований у своїх проявах на зовнішній світ, на оточення; віддає перевагу на висловлювання своєї точки зору, а не на вислуховування іншої; досить відкрита людина та може займатися декількома справами одночасно.

2. Інтроверт - тип особистості, орієнтований «всередину» або «на» себе; отримує насолоду від тиші та спокою, коли знаходиться наодинці з собою; є гарним слухачем.

3. Сенсорик – тип особистості, що надає перевагу конкретизованості та концентрованості; без фантазій у майбутнє та згадок у минуле; отримує насолоду від результату роботи; не любить теорії та ідеї, подобається працювати з фактами та цифрами; розуміє все в буквальному сенсі.

4. Інтуїт – тип особистості, що має одночасно декілька ідей та думок; цікавиться майбутнім; любить дізнаватися про щось заради задоволення без

користі; намагається знайти глибинний сенс у звичайних речах; подобається фантазувати.

5. Логік – тип особистості, що може залишатися спокійним і об'єктивним в нервових ситуаціях; отримує насолоду від процесу доказів; прямолінійний; не переймається через прийняття важливих і складних рішень.

6. Етик – тип особистості, що вважає важливішим почуття інших за свою правоту; намагається стрибнути вище голови, щоб допомогти іншим; часто ставить себе на місце інших; ненавидить конфлікти.

Також кожен має свій тип темпераменту:

1. Охоронці людських відносин: характеристика:

а. дивляться на оточуючий світ крізь окуляри великої кількості масштабних; можливостей, які інтерпретують крізь власні почуття та відносини між людьми;

б. етики та інтуїти;

в. вважають, щонайголовніше – бути в гармонії з собою та оточуючими.

2. Філософи планети: характеристика:

а. збирають дані з абстракцій та можливостей;

б. інтуїти та логіки;

в. за допомогою знань філософії та теоретики, вони прагнуть досягти компетентності;

г. надають перевагу навчанню в процесі конфлікту;

д. мають свої «стандарти компетентності» за якими оцінюють себе та інших;

е. завжди намагаються бути ідеальними та вимагають цього від оточуючих.

3. Хранителі традицій: характеристика:

а. практичні та реалістичні;

б. ціль – надати інформації чіткість та порядок;

в. сенсорики та раціонали;

г. прагнуть бути частиною важливих інститутів;

д. порядок завжди існує у їхньому житті.

4. Сьогоднішнє покоління: характеристика:

а. збирають дані практично та реалістично;

б. сенсорики та ірраціонали;

в. концентруються на «сьогоденні»;

г. бачать всі можливості;

д. не люблять планувати, але мають винахідливість.

Темперамент – генетично детерміновані психічні якості, якими володіє людина. Це вроджена властивість психіки, яку людина не може змінити, однак може успішно приховувати. Основні типи темпераменту: холерик; сангвінік; флегматик; меланхолік. Характеристика кожного типу подається в такій послідовності: загальний опис, будова тіла, здоров'я, відносини, кар'єра, стрес, самореалізація та хобі.

У працівників готелів та ресторанів можуть досить часто виникати конфлікти. Конфліктом називають зіткнення протилежних інтересів і поглядів,

що приводять до активних дій та супроводжуються намаганнями зайняти позицію несумісну з інтересами іншої сторони. Конфлікти є декількох видів: конфлікти цілей, конфлікти пізнання, емоційні(чуттєві) конфлікти

Існує чотири рівні конфліктів: внутрішньоособовий, міжособовий, між особою та групою, міжгруповий. Кожен тип характеру може виходити з конфліктів по-різному. Для екстравертів конфлікт – привід для відкритої дискусії. Вони кажуть більше, ніж слухають. Таким чином, слабе роздратування може дуже швидко перерости у велику сварку.

Інтроверти віддають перевагу зберігати свою незгоду всередині себе і міркувати про причини конфлікту. Вони опрацьовують діалог у себе в голові, під час перенесення в минуле і уявляючи майбутнє. Сенсорик чує буквально те, що було сказано. Для сенсорика тільки реальний конфлікт, який відбувається в даний момент, є конфліктом.

Інтуїт фігурально сприймає те, що малося на увазі. Для нього конфлікт – предмет осмислення. Для інтуїтів небезпека полягає в тому, що для них конфлікт, як і все інше, - предмет осмислення. Інтуїція дозволяє з легкістю побачити причинно-наслідкові зв'язки конфлікту, збудувавши адекватну перспективу розташування людей, програм і подій.

Логічні типи уникають конфліктів. Зазвичай логіки відчують страх перед усім, пов'язаним з почуттями і стосунками. Чужі емоції його лякають. Етики все сприймають дуже особисто, особливо конфлікти. Раціонали прагнуть все тримати під контролем, особливо конфлікти. Раціонали - великі любителі звалити провину на інших (особливо це стосується раціональних логіків). Ірраціонали зазвичай шукають нові шляхи і не завжди мають на увазі буквально те, що говорять.

У будь-якому конфлікті існує п'ять основних кроків для того, щоб зацікавлені сторони розглянули проблему:

- предмет розбіжностей. Що є предметом даного конфлікту?
- основа. Чи є у нього типологічні причини?
- причина. Як виникле нерозуміння?
- рішення. Чи здатний кожен з опонентів встати на протилежну точку зору?

- угода. Чи існує ймовірність домовитися полюбовно або знайти компроміс в даній проблематичною ситуації?

Отже, персонал закладу повинен мати чіткий та індивідуальний підхід до кожного клієнта. Для цього необхідно навчитися розрізняти типи характеру, поведінки і темпераменту. Щоб зібрати декілька типів людей в злагоджену команду, керівнику необхідно провести багато часу за аналізом кожного Працівникам сфери обслуговування необхідно знати психологію людського характеру. Завдяки цьому можна уникнути конфліктів, непорозумінь, керівнику набрати команду та підвищити свій заклад серед конкурентів.

#### Список використаних джерел

1. Немов Р.С. Психологія. В 3 кн. - 4-е изд. - / Немов Р.С – М.:

2. Гуманіт. вид. центр ВЛАДОС, 2003. – Кн. 1: Загальні основи психології. - 688 с. – С. 407 – 421.

3. Маклаков А. Г. Загальна психологія / Маклаков А. Г. - СПб: Мінск, 2001. – 592 с.: іл. – С. 567 – 581.