

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ

Успех человека в повседневной жизни и профессиональной деятельности во многом определяется умением эффективно управлять психическим состоянием, психическими процессами. В жизни человеку полезно знать свои сильные и слабые стороны, причем сильные стороны человека — это его опора, а для достижения успеха важно уметь переводить слабые стороны в сильные и делать их своими союзниками.

Данная глава содержит два понятия, которые часто встречаются в повседневной жизни, но не все могут дать им определение.

Личность — человек, включенный в систему общественных отношений, который формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности.

Индивидуальность — конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими и социальными качествами и свойствами. Именно эти качества и свойства обуславливают особенности его житейского поведения и деятельности. На первый взгляд новорожденные младенцы похожи друг на друга, но это только на первый взгляд. Фактически каждый из них уже индивидуальность. Но еще не личность! Личностью не рождаются, а становятся, следовательно, личность человека не статична, она постоянно находится в процессе развития и становления.

ТЕМПЕРАМЕНТ

С древних времен человечество интересовало, почему в одних и тех же ситуациях люди ведут себя неодинаково? Наблюдая за посетителями парикмахерских, можно заметить разницу в манере поведения, манере двигаться, говорить, вести себя в очереди и т. п. Один клиент парикмахерской терпеливо ожидает очереди, другой, наоборот, проявляет нетерпение, при ожидании барабанит пальцами по какому-либо предмету, его движения суетливы и быстрые. Чем

можно объяснить такую разницу в поведении? Ответить на этот вопрос может наука о темпераменте (от лат. *temperamentum* — надлежащее соотношение частей, соразмерность).

История возникновения учения о типологии темперамента уходит корнями к исследованиям древних китайских ученых в VIII — VII вв. до н. э. Позднее, в V в. до н. э. древнегреческий врач Гиппократ (ок. 460 — ок. 370 до н. э.) развил это учение. Он считал, что различия между людьми объясняются определенным соотношением различных жидкостей в их теле или преобладанием в организме одной из этих жидкостей. Как считал Гиппократ, таких жидкостей у человека четыре: кровь, флегма (слизь), желчь и черная желчь. Так как жидкости в организме каждого человека смешаны непропорционально, то и развиваются различные заболевания.

Во II в. до н. э. древнеримский анатом и врач Клавдий Гален (ок. 130 — ок. 200 до н. э.) предположил, что между соотношениями жидкостей в организме человека и особенностями его поведения и психологическими свойствами есть определенная связь. Представителями античной медицины было выделено четыре типа темперамента, каждый из которых характеризовался преобладанием какой-либо жидкости. Преобладание крови было названо сангвиническим темпераментом (от лат. *sanguis* — кровь); смешение с преобладанием слизи (флегмы) — флегматическим темпераментом (от греч. *phlegma* — флегма); с преобладанием желчи — холерическим (от греч. *cholē* — желчь); с преобладанием черной желчи — меланхолическим темпераментом (от греч. *melas* — черный и *cholē* — желчь). В наше время четыре типа темперамента: сангвиник, холерик, флегматик и меланхолик — рассматриваются как основные.

Русский физиолог И. П. Павлов обратил внимание на зависимость темперамента от типа нервной системы. Изучая три основных параметра процессов возбуждения и торможения нервной системы: сила — слабость; уравновешенность — неуравновешенность; подвижность — инертность, — И. П. Павлов установил, что из большого числа возможных их сочетаний в природе имеются четыре основных, соответствующих четырем классическим видам темперамента, название которых исторически сохранилось (см. схему).

Исходя из этого, под темпераментом понимают устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности, связанное с динамической характеристикой психической деятельности человека.

О темпераменте человека можно судить по нескольким основным его свойствам. С точки зрения психолога В. С. Мерлина, этими свойствами являются следующие.

Связь темперамента с типом высшей нервной деятельности



1. *Сензитивность* (или чувствительность). Она определяется силой внешних воздействий, необходимой для возникновения у человека какой-либо психологической реакции, и скоростью возникновения этой реакции. Образно говоря, насколько должно быть сильным воздействие, чтобы до человека «дошло».

2. *Реактивность*. Это свойство характеризуется степенью (т.е. силой и энергией) реагирования человека на какое-то воздействие одинаковой силы. Например, мы по-разному реагируем на одно и то же обидное слово или критическое замечание. Реактивность проявляется в большей или меньшей степени вспыльчивости, если у человека высокая реактивность, про него говорят: «порох», «заводится с пол-оборота».

3. *Активность*. О ней можно судить по тому, с какой энергией, настойчивостью человек сам воздействует на окружающую среду и преодолевает при этом внешние и внутренние препятствия на пути достижения целей. Это свойство помогает сделать профессиональную карьеру и добиться успеха.

4. *Соотношение реактивности и активности*. Это свойство определяет, от чего зависит деятельность человека: от случайных внешних и внутренних причин (настроение, желание, случайные события) или от сознательно поставленных целей, убеждений.

5. *Темп реакций*. Данное свойство характеризует скорость протекания различных психических реакций и процессов (темп речи, динамика жестов, находчивость ума и т.д.).

6. *Эмоциональная возбудимость*. О ней судят по тому, какой силы необходимо воздействие для возникновения эмоциональной реакции. Например, одни люди могут спокойно смотреть фильмы ужасов или триллеры, а другие пугаются и волнуются по пустякам.

7. *Пластичность и ригидность*. Они проявляются в том, насколько человек легко и быстро приспосабливается к внешним воздействиям (пластичность) или насколько инертно его поведение (ригидность).

8. *Экстраверсия* (от лат. *extra* — вне и *versio* — обращать) — *интроверсия* (от лат. *intro* — внутрь). У экстраверта реакции зависят от внешних впечатлений, получаемых в данный момент, для него главное «здесь и сейчас». У интроверта реакции зависят от образов, представлений и мыслей, связанных с прошлым и будущим, он любит погружаться в воспоминания.

Очень важно помнить, что нет лучших или худших темпераментов. На базе любого темперамента можно воспитать в себе определенные черты личности и разумно использовать их в конкретной деятельности. Среди выдающихся, великих людей встречаются представители всех четырех типов темперамента. Зная свой темперамент, человек стремится использовать его положительные особенности и преодолевать отрицательные.

Следует учитывать, что темперамент мало подвержен изменениям под влиянием среды и воспитания, так как является врожденным качеством личности. Темперамент представляет собой индивидуальную особенность личности, он ярко характеризует поведение человека, его деятельность и общение с другими людьми. Необходимо знать особенности своего темперамента, учитывать их при установлении контактов с посетителями (руководителем, партнерами, коллегами), чтобы успешно избегать конфликтных ситуаций. Также надо иметь в виду, что «чистые» темпераменты встречаются крайне редко; чаще у человека сочетаются черты разных типов темперамента, однако преобладают свойства одного.

Одинаковая ситуация, одинаковое воздействие на людей с разными типами темперамента, как сказано выше, вызывает разную реакцию. Например, критическое замечание в адрес холерика вызывает раздражение, сангвиника подталкивает к активным действиям, меланхолика выбивает из колеи, а флегматика оставляет равнодушным.

Рассмотрим психологические характеристики типов темперамента.

Холерический тип темперамента (холерик). Представляет собой сильный, неуравновешенный, подвижный тип темперамента, от-

личающийся большой жизненной энергией, активностью, работоспособностью. Люди этого типа темперамента «с головой» уходят в работу, преодолевая любые затруднения, но им трудно дается дельность, требующая плавных движений, спокойного и медленного темпа, так как холерики порывисты и резки.

Холерик имеет склонность к лидерству и стремится приспособить окружающий мир под себя. Он мало размышляет, но быстро действует, потому что такова его воля, хотя при этом часто принимает опрометчивые решения. В общении вспыльчив, нетерпелив, несдержан, криклив, иногда проявляет агрессию. Настроение его, как правило, бодрое, но с перепадами: от радости к печали, от смеха к гневу. Холерика выводят из себя состояние ожидания и необходимость сдерживать свою активность и чрезмерность чувств. Он честолюбив, мстителен, поскольку долго помнит обиды, и горд, потому при общении с ним не следует задевать его самолюбие, нужно стараться избегать небрежности и резкости.

Посетитель парикмахерской с преобладающим холерическим типом темперамента говорит достаточно быстро, его движения быстрые, порывистые, мимика выразительная. Он издает громкие звуки (резко двигает стулом, хлопает дверью и т. п.). Стандартными фразами посетителя-холерика могут быть: «Опять очередь», «Вы должны!», «Вы обязаны!», «Нельзя ли побыстрее, я опаздываю» и т. п. В очереди проявляет демонстративное нетерпение (в руке может крутить ключи, в карманах перебирает мелочь). Своим поведением вызывает раздражение как среди посетителей, так и персонала парикмахерской. Поэтому при разговоре с ним нельзя проявлять равнодушие, не следует доказывать свою правоту и критиковать его действия и поступки. Необходимо лишь четко, профессионально отвечать на вопросы, соблюдать правила делового этикета, но не допускать высокомерия, обслуживать быстро и без лишних слов.

Сангвинический тип темперамента (сангвиник). Является сильным, уравновешенным, активным типом темперамента. Сангвиник жизнерадостен, в работе продуктивен (но лишь при условии множества интересных дел), энергичен и бодр. Способен выполнять ответственные поручения и склонен к решению тактических задач.

Сангвиник общителен, легко сходится с новыми людьми, поэтому у него широкий круг знакомств, хотя он не отличается постоянством в общении и достаточно часто меняет свои привязанности. Он быстро осваивается в новой обстановке, легко переживает неудачи и неприятности. Расхожее выражение «Как с гуся вода» — это про сангвиника. Помимо этого он обладает богатой, подвижной мимикой и производит впечатление оптимистичного и уверенного в себе че-

ловека, обладающего чувством юмора, которое в трудных ситуациях помогает ему быть собранным и целеустремленным.

Сангвиник любит строить планы, но в силу своего непостоянства быстро их меняет; он увлекается всем, что ему приятно. Часто может обещать, но не держит своего слова и кроме того проявляет легкомыслие, беззаботное и беспечное отношение к делу, разбросанность, переоценивает себя и свои возможности.

При общении с сангвиником необходимы требовательность и контроль за выполнением порученного ему дела. Лучше всего у сангвиника получается работа, требующая применения активности, организаторских и коммуникативных способностей и связанная с разнообразными впечатлениями.

Посетитель парикмахерской с преобладающим типом темперамента — сангвиник в очереди пытается себя развлечь разговорами с другими посетителями, чтением или разглядыванием стендов, журналов и т. п. Его стандартными фразами могут быть: «Мне нужен ваш совет...», «Я понимаю, ничего, могу подождать» и т. д. Посетитель-сангвиник любит поговорить о себе, может «заболтать» мастера парикмахерской. Поэтому парикмахеру можно вступать с ним не только в деловое, но и личностное общение, делать комплименты, улыбаться и, если представляется возможность, поговорить о клиенте. При обслуживании рекомендуется ссылаться на примеры и личный опыт.

Меланхолический тип темперамента (меланхолик). Меланхолик — это человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе. В привычной обстановке работает продуктивно и чувствует себя уверенно, выполняя при этом все предписанные инструкции.

Меланхолик незэнергичен, ненастойчив, необщителен; новая обстановка и новые люди вводят его в смущение, он теряется. Кроме того, меланхолик склонен к опасениям по поводу и без повода; застенчивый и робкий, он часто проявляет тревожность и неловкость. Незначительный повод может у меланхолика вызвать обиду и слезы; он очень нуждается в сочувствии и поддержке окружающих. Обладает тихим голосом и замедленной речью.

Меланхолик отзывчив, постоянен в дружбе, настроен на соперничество и верен чувству долга. Его отличает мягкость, тактичность, чуткость и отзывчивость.

По отношению к меланхолику нельзя допускать резкость. Замечание, делать только наедине и в мягкой форме. Им рекомендуется поручать однообразную работу и следует поддерживать их авторитет в коллективе.

Посетителя парикмахерской с преобладающим типом темперамента меланхолика отличает испуганное выражение лица. Он озирается по сторонам и не решается что-либо спросить. Стандартные фразы: «Вы меня не обманываете», «Пожалуйста, подскажите...». Поэтому мастеру при обслуживании клиента с явным преобладанием меланхолического типа темперамента рекомендуется разговор вести в мягкой манере, улыбочиво и доброжелательно. Проявлять внимательное отношение, быть предупредительным и использовать убедительные аргументы.

Флегматический тип темперамента (флегматик). Является сильным, уравновешенным и пассивный типом темперамента. Флегматик работоспособен, отличается деловитостью и вдумчивостью; он настойчивый и упорный работник, не склонный к частой смене деятельности и не любящий мелких поручений.

Флегматику нравится находиться в кругу старых знакомых и в привычной обстановке, так как он с трудом меняет свои привычки. Он всегда спокоен, невозмутим, его трудно рассмешить или опечалить, его чувства и настроение отличаются постоянством. При неприятностях флегматик остается спокойным; говорит мало, обладает бедной мимикой и невыразительными движениями. Как правило, он ненаходчив и с трудом переключает внимание.

Кроме того, флегматик умеет ждать. Поговорка «Семь раз отмерь, один отрежь» — это про него, поскольку он долго колеблется, прежде чем принять решения, взвешивает все «за» и «против». Флегматик также склонен к безразличию и лени, вялости и инертности при неблагоприятных обстоятельствах. Однако при правильном воспитании у него формируются деловые качества, вдумчивость и усидчивость.

Посетитель парикмахерской с флегматическим типом темперамента не вступает в контакт по собственной инициативе. В очереди никого не видит и не слышит, взгляд «в себя». На вопросы отвечает односложно. Поэтому рекомендуется разговаривать с флегматиком в медленном темпе, обслуживать не спеша.

Описанные типы темпераментов не являются реальными портретами, поскольку ни один конкретный человек не обладает всеми признаками того или иного типа. Однако, учитывая свойства темперамента конкретного человека, можно предсказать особенности его реагирования в определенной ситуации. Темперамент накладывает отпечаток на способы общения и определяет способности человека к различным видам деятельности. Моральные качества личности не зависят от типа темперамента и могут компенсировать проявление его отрицательных черт.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Сущность темперамента и его основные типы.
2. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?

Тест Г. Айзенка «Ваш тип темперамента»¹

Инструкция: Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы.

1. Вы часто испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы «встряхнуться», испытать возбуждение?
2. Часто ли вы нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут ободрить или утешить?
3. Вы человек беспечный?
4. Правда ли, что вам очень трудно отвечать «нет»?
5. Задумываетесь ли вы перед тем, как что-нибудь предпринять?
6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания, не считаясь с тем, что вам это невыгодно?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Обычно вы говорите и действуете быстро, не раздумывая?
9. Часто ли вы чувствуете себя несчастным без достаточных на то причин?
10. Сделали бы вы почти все что угодно на спор?
11. Возникает ли у вас чувство смущения, когда вы хотите заговорить с симпатичным незнакомым человеком противоположного пола?
12. Бывает ли, что вы выходите из себя, злитесь?
13. Часто ли вы действуете под влиянием сиюминутного настроения?
14. Часто ли вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало бы делать или говорить?
15. Предпочитаете ли вы обычно книги встречам с людьми?
16. Легко ли вас обидеть?
17. Любите ли вы часто бывать в компаниях?
18. Бывают ли у вас мысли, которые вы хотели бы скрыть от других?
19. Верно ли, что иногда вы полны энергии так, что все горит в руках, а иногда совсем вялы?

¹ См.: Психология и этика делового общения / под ред. В. Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М., 1997.

20. Предпочитаете ли вы иметь друзей поменьше, но особенно близких вам?
21. Часто ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, вы отвечаете тем же?
23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли вы дать волю чувствам и вовсю повеселиться в компании?
26. Считаете ли вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли вас человеком живым и веселым?
28. Часто ли вы, сделав какое-нибудь важное дело, думаете, что могли бы сделать его лучше?
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Вы иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?
32. Если вы хотите узнать о чем-нибудь, то вы предпочитаете об этом прочитать в книге, нежели спросить?
33. Бывают ли у вас приступы сердцебиения?
34. Нравится ли вам работа, которая требует от вас постоянного внимания?
35. Бывает ли, что вас «бросает в дрожь»?
36. Вы всегда платили бы за провоз багажа на транспорте, если бы не опасались проверки?
37. Вам неприятно находиться в компании, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли вы?
39. Нравится ли вам работа, которая требует от вас быстроты действия?
40. Волнуетесь ли вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на работу или на свидание?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упустите случай побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
46. Вы чувствовали бы себя очень несчастным человека, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми?
47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?

49. Можете ли вы сказать, что вы весьма уверенный в себе человек?
50. Легко ли вы обижаетесь, когда люди указывают на ваши ошибки в работе или на ваши личные промахи?
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
56. Любите ли вы подшучивать над другими?
57. Страдаете ли вы от бессонницы?

Обработка результатов

Чтобы определить тип темперамента, необходимо полученные ответы сверить с «ключом».

Ключ

1. Шкала экстраверсии — интроверсии: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» — вопросы 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56; «нет» — вопросы 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Интроверсия: 0 — 12 баллов.

Экстраверсия: 13 — 24 балла.

2. Шкала эмоциональной стабильности — эмоциональной нестабильности: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» — вопросы 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Эмоциональная стабильность (устойчивость): 0 — 12 баллов.

Эмоциональная нестабильность (неустойчивость): 13 — 24 балла.

3. Уровень вашей искренности: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» — вопросы 6, 24, 36; «нет» — вопросы 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Если совпадений меньше четырех, результат тестирования достоверный.

Экстравертам свойственна общительность, импульсивность, прямолинейность в суждениях, ориентация на внешнюю оценку. Интровертам присущи необщительность, закрытость, склонность к самоанализу, осторожность.

Эмоционально устойчивые люди не склонны к беспокойству, устойчивы к внешним воздействиям. Эмоционально нестабиль-

НЕСТАБИЛЬНОСТЬ



ные — чувствительны, тревожны, эмоциональны, склонны расстраиваться по мелочам.

Полученные в результате обработки данные отразите в «Круге Айзенка» (постройте график).

3.21 ХАРАКТЕР И ВОЛЯ

Особенности темперамента часто «маскируются» характером. В таком случае чем же темперамент отличается от характера? Достаточно вспомнить, что темперамент отвечает за форму, т. е. скорость и интенсивность протекания психических процессов, и отражает динамическую сторону психической деятельности. Характер же отвечает за содержание нашего внутреннего мира, который не зависит от внешних событий. Характером мы объясняем многие поступки, как свои, так и чужие. Именно в нем мы часто ищем причину несложившихся отношений, прикрываясь фразой: «Не сошлись характерами».

Характер (от греч. *charactēr* — особенность) — это неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей лично-