

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ З ОСОБАМИ РІЗНИХ ТИПІВ АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ ТА ТЕМПЕРАМЕНТУ

Волощук А. М.

Спілкування з особами різних типів акцентуації характеру та темпераменту має певні особливості. Деякі типи можуть бути активним співрозмовником, за інших обставин - більше слухати, аналізуючи соціальну ситуацію. А деякі - можуть проявляти альтруїзм, агресію, апатію, депресію тощо. Причиною цього є як індивідуально-психологічні властивості особистості, так і зовнішні чинники, які спонукають до певного типу поведінки. Розглянемо основні психологічні особливості спілкування різних типів акцентуації характеру та темпераменту, і деякі головні правила поведінки при комунікативній взаємодії з ними.

Отже, особи гіпертимічного типу акцентуації характеризуються легкістю встановлення контактів з людьми, надмірною контактністю з живою мімікою й жестикуляцією, прискороною мовою; відкритістю для спілкування з людьми й радістю від цього спілкування, яка поєднується з незрозумілістю у виборі знайомств і квітучим зовнішнім виглядом. Під час спілкування можуть дуже швидко мимовільно відхилитися від теми, не можуть довго спілкуватися на одну й ту саму тему. Відмічається перескакування з однієї ідеї на іншу, вони припиняють спілкування, якщо їм не цікаво. Не вміють слухати.

Під час спілкування з такими особами працівник громадської безпеки повинен почати розмову з цікавої теми для гіпертимічної особи, а тільки потім - розпитати його. При відхиленні від теми розмови, працівник повинен коректно припинити сторонні розмови й спрямовувати спілкування в необхідне русло.

Особи дістимного типу акцентуації характеризуються низьким рівнем контактності, небагатослівністю, песимістичністю, їх гнітить весела компанія. Тому, спілкуючись з такою особою, не слід проявляти веселе збудження, питання повинні бути по суті, точними, логічними, не містити подвійного змісту.

В афективно-екзальтованого типу акцентуації спілкування емоційне, бурхливе, нестійке. Тому працівник громадської безпеки повинен чітко вести лінію бесіди або опитування. Питання повинен задавати без емоцій, чітко, лаконічно, спокійно, врівноважено.

Сенситивні особи не люблять великих компаній і занадто азартних, рухливих, бешкетних ігор. Відверті й товариські вони бувають тільки з тими, кого добре знають. Вони розбірливі при виборі для себе друзів і приятелів, виявляють велику прихильність у дружбі та обожнюють своїх друзів. Охоче контактують з вузьким колом людей, які викликають у них симпатію. Вони уникають знайомств і спілкування з людьми занадто жвавими й невгамовними; болісно переживають зміну колективу, невпевнені в собі. Вони схильні до усамітнення через непереносимість шуму, суєти й активності на перерві.

При спілкуванні з сенситивними особами слід пам'ятати, що вони дуже чутливі та ранимі. Під час бесіди їх слід підбадьорювати, підвищувати їхню самооцінку, проявляти спокій, врівноваженість, емпатію й толерантність до них. Питання до них не повинні бути агресивними, жорстокими та принижуючими їх гідність.

© А.М. Волощук, 2012

Рівень комунікативності лабільних типів залежить від настрою: радіий, задоволений життям - контакти встановлює з великим бажанням; засмучений, невдоволений життям - контакти скорочуються. Від незначної репліки друга в них може змінитися настрій (просте зауваження на його адресу може викликати депресію, призвести до розриву дружніх стосунків; і навпаки - слова друга можуть значно поліпшити настрій, викликати бурхливий прилив енергії, бажання зробити щось гарне для нього). У таких осіб дуже розвинута інтуїція, вони інтуїтивно відчують гарних і поганих людей. Вони обирають тих друзів, які в періоди спаду їх настрою здатні відволікти, втішити, розвеселити, при нападках інших - заступитися, захистити, а в хвилини емоційного підйому - розділити бурхливу радість і веселощі. Особа лабільного типу чутливо й радісно реагує на знаки уваги, подяку, похвалу й заохочення, але це не переходить у зарозумілість і самовдоволення. Під час спілкування працівникові громадської безпеки слід їх підбадьорювати, проявляти до них емпатію й толерантність. Питання задавати впевнено, спокійно, врівноважено.

У циклотимічного типу зазначається підвищена комунікативність, потреба спілкування, нових знайомств і безшабашного молодечтва - у фазі позитивного настрою; знижена контактність, замкнутість, небажання спілкуватися навіть з близькими друзями ("усі набридли") - у періоди негативного. Такий тип по-справжньому воліє дружити з тими, хто їх приймає такими, якими вони є, і не ображається на їх спалахи дратівливості й образливості. Спілкуючись з циклотимічними особами, слід прилаштовуватись до тієї декади настрою, в якій вони знаходяться. Вони доволі контактні в період позитивного настрою, тоді як у період негативного - роздратовані, мовчазні. Коли в циклотимічного типу період негативного настрою, працівник громадської безпеки повинен задавати питання чітко, лаконічно, не провокувати ними агресію й роздратованість.

У тривожного типу коло друзів обмежене через часті капризи, дратівливість, сором'язливість, відсутність ініціативи й невпевненість у собі. Вони під час спілкування бояться висловити свою власну думку. Тому їх слід підбадьорювати, підтримувати й підкреслювати, що їм нічого не погрожує. Працівник громадської безпеки повинен чітко пояснювати мету спілкування й уточнювати зміст інформації, яка становить правоохоронний інтерес. Планувати спілкування з такою особою треба в місці, де вона буде відчувати себе в безпеці.

У ригідного типу акцентуації зазначається середня контактність, службова й побутова незговірливість, схильність до довготривалих чвар, у конфліктах здебільшого виступають як активна сторона. Ці особи застрягають на негативі, не схильні прощати, виявляють підозрливість. Працівникові громадської безпеки слід пам'ятати, що ці типи акцентуації розуміють тільки "букву закону", їх ні в якому разі не можна провокувати, викликати агресію, брехати їм. Вони дуже злопам'ятні, тому не слід для них становитися ворогом. Спілкуватися

з ними слід дуже обережно, чітко, лаконічно, відповідно до нормативно-правових актів. Питання не повинні носити подвійного змісту.

Особи педантичного (психастенічного) типу бояться встановлювати нові контакти через невпевненість і сором'язливість; вони цінують глибокий особистісний контакт з давніми друзями. У них мало друзів, але дружба - навіки; вони пам'ятають дрібні деталі стосунків і від душі вдячні за увагу до себе.

Плануючи спілкування з такою особою, слід пам'ятати, що перелік питань повинен бути заздалегідь спланованим. При спілкуванні необхідно коректно припинити зайву деталізацію повідомлень, що не стосується теми комунікації. Задавати питання їм слід чітко, конкретно, уточнювати зміст повідомленого для кращого розуміння наданої інформації.

В особі демонстративного типу акцентуації коло спілкування - це ті, хто явно чи неявно виражає своє замилювання ним, боготворить його здібності й талант; ця особа докладє чимало зусиль для розширення кола шанувальників. Такий тип перебірливий у знайомствах і дружбі - це, як правило, або дуже відомі люди (щоб частина слави дісталася йому), або люди, які в чомусь програють йому (для більшого контрасту з його власними здібностями). Під час спілкування ці особи перебільшують, повідомляють так, начебто вони були в центрі подій (хоча, наприклад, були випадковими свідками), тобто начебто все відбувається завдяки ним (вони - епіцентр події). Спілкуючись, демонстративні типи викривлюють інформацію, брешуть, приписуючи собі певні геройські вчинки або те, що вони є жертвами події (навіть якщо це їх не стосується).

Особливості спілкування з такою особою відрізняються тим, що необхідно цінну інформацію знайти серед розгорнутого комедійного або трагічного театру демонстратора. При викритті цих осіб у брехні, вони будуть стверджувати, що їх не так зрозуміли. І знову будуть викривляти інформацію. Питання повинні задаватися їм чітко. Працівникові слід вимагати чіткої відповіді на них.

У нестійких типів низький рівень контактності, відмічається мовчазність, похмурість, по можливості - улесливість і прислужливість, схильність до хамства, постійних конфліктів, вони не уникають суперечок з начальством, у сім'ї деспотичні й жорстокі, ладні вступати в безладні й безцільні контакти, у групах схильні до ролі підручного для лідера; можуть бути в складі декількох груп, приймаючи правила й стиль поведінки кожної з них.

Спілкування з представниками такого типу акцентуації характеризується агресивністю, роздратованістю. Працівникові не слід провокувати його. Питання йому задавати необхідно впевнено, чітко, владно, без проявів невпевненості й слабкості.

Епілептоїдний тип акцентуації любить прийнятий порядок у дружбі й спілкуванні; він надає перевагу спілкуванню з давніми друзями; не заводить випадкових знайомств; не терпить інакомислення; виконує всі зобов'язання дружби перед своїми друзями; дуже ревнивий; не прощає зради в дружбі й любові. Працівникові громадської безпеки слід пам'ятати, що ці типи поважають сильних, владних, харизматичних, надійних людей. Тому при комунікативній взаємодії з ними працівникові слід проявляти ці якості.

Конформним особистостям властиві недовіра й насторожене ставлення до незнайомих. Конформність поєднується з різкою некритичністю. Усе, що говорить звичне для них оточення, усе, що вони довідаються через звичний для них канал інформації, - це для них і є істина. І якщо через цей же канал починає надходити інформація, яка явно не відповідає дійсності, вони, як і раніше, приймають її за чисту монету. Спілкуючись з такою особою, слід уточнювати канал надходження інформації та, за потребою, аргументовано спростовувати їх доводи.

Найбільш істотна риса характеру шизоїдного типу - це замкнутість, відгородженість від оточуючих чи нездатність і небажання встановлювати контакти, зниження потреби в спілкуванні. Поєднання суперечливих рис в особистості й поведінці: холодність і витончена чутливість; упертість і податливість; сторожкість і легковір'я; апатична бездіяльність і напориста цілеспрямованість; нетовариськість і несподівана настирливість; сором'язливість і безтактність; надмірна прихильність і невмотивовані антипатії; раціональні міркування й нелогічні вчинки; багатство внутрішнього світу й безбарвність його зовнішніх проявів - говорить про відсутність "внутрішньої єдності". Їх не можна назвати зовсім неемоційними - холодність і неприступність у спілкуванні з людьми може поєднуватися з сильною прив'язаністю до тварин. Їх може відрізнити пристрасна захопленість якою-небудь негуманітарною наукою, наприклад, математикою або астрономією, де вони можуть подарувати світу творчі ідеї високої цінності. У висловленнях може звучати несподівана теплота до людей, яких вони мало знають або дуже давно не бачили.

Плануючи спілкування з такою особою, працівникові громадської безпеки слід дізнатися про її уподобання та розпочати розмову на тему її особистісної прихильності. Вони не можуть довго спілкуватися, тому, плануючи розмову, необхідно чітко обмежитися в часі. Питання слід задавати чіткі, стислі, лаконічні. Аргументувати послідовно й впевнено.

Отже, знаючи індивідуально-психологічні особливості спілкування представників різних типів акцентуації, працівник громадської безпеки може безперешкодно прилаштуватися до співрозмовника, встановити з ним контакт і довірливий стосунки.

Література

1. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування [Електронний ресурс]: http://pidruchniki.com.ua/11650301/menedzhment/etapi_besid/.
2. Социальная психология личности и общения [Электронный ресурс]: <http://ukrkniga.org.ua/ukrkniga/>.
3. Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни: тренинг разрешения конфликтов. - СПб.: Речь, 2001. - 288 с.
4. Порфімович О.Л. Навчально-методичний комплекс з дисципліни "Конфліктологія" для студентів спеціальності "Журналістика". - К.: СПД Цимбаленко Є.С., 2008. - 94 с.

Волощук А.М.,
доктор юридичних наук, ректор Одеського державного
університету внутрішніх справ
Надійшла до редакції 12.11.2012