

## Психологические аспекты работы с клиентом

*Михайленко Борис*

*Старший методист образовательного центра  
«Академия Фитнеса Украина»*

# Психологические аспекты работы с клиентом

- ▣ **Темперамент** – это совокупность х устойчивых индивидуальных особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности.
- ▣ **Характер** – это совокупность устойчивых и существенных форм индивидуальных свойств личности, отражающих все многообразие ее отношений к себе, людям, труду.

# Типы темперамента

Сангвиник

Флегматик

Холерик

Меланхолик

# Сангвиник

- Подвижность процессов возбуждения и торможения. Общительный, контактный, коммуникабельный, разговорчивый, непринуждённый в поведении. Жизнерадостный. Не склонен к беспокойству. Стремится занять доминирующую позицию. Высокая приспособляемость к условиям среды. Говорит быстро, движения быстры. Может хорошо переключать внимание с одного объекта на другой. Хорошо управляет своим настроением. Оптимистичен. Внутреннее душевное состояние написано на его лице.
- Живой, уравновешенный. Выдержан, сохраняет самообладание в сложной обстановке. Речь громкая, быстрая, отчётливая. Общителен, легко входит в новый коллектив, не чувствует скованности. Быстро включается в новую работу и быстро переключается. Инициативен, но в решениях часто несобран.

# Флегматик

- Преобладание процесса торможения над возбуждением. Пассивный. Осмотрительный, рассудительный. Доброжелательный, миролюбивый. Хорошо управляемый. Внушающий доверие, надёжный и спокойный. Высокая работоспособность. Терпение. При общении всегда равен с другими людьми, отличается терпимостью к их слабостям. Не любит праздной и пустой болтовни. Его трудно рассмешить и разгневать, внешне он кажется спокойным даже при очень серьёзных неприятностях и проблемах. Чувства внешне практически не выражает.
- Уравновешенный, малоподвижный тип. Эмоции слабо выражены, устойчивы. Осторожен, рассудителен. Малоподвижен, инертен. Общителен в меру. Внимание устойчивое. Придерживается строго заведённого порядка на своём рабочем месте. Устойчив в интересах и склонностях. Медленно включается в новую работу, медленно переключается с одного дела на другое.

# Холерик

- Преобладание процесса возбуждения над торможением. Сильный, неуравновешенный. Подвижный. Безудержный. Чувствительный. Беспокойный. Довольно агрессивный, возбудимый. Непостоянный. Настроен оптимистично. Пытается взять инициативу в свои руки. Активен, боевой тип, задористый, легко и быстро раздражается. Цикличность поведения и переживаний. Строит грандиозные планы. Воля порывистая. Часто раздражается, не сдержан в словах и действиях, вспыльчив и прямолинеен.
- Безудержный, неуравновешенный тип. Эмоции бурные, вспышками. Резкая смена настроений. Речь сбивчивая, неровная. С людьми прямолинеен, неуживчив. Нетерпелив, не умеет ждать. Неустойчив в интересах и склонностях. Работает рывками. Постоянно стремится к новому.

# Меланхолик

- Слабость процессов возбуждения и торможения. Легко расстраивается. Тревожный. Склонен рассуждать по делу и не по делу. Пессимистичный. Довольно сдержанный, необщительный, в поведении тихий. Болезненно реагирует на высказывания окружающих, касающиеся его. Легко впадает в состояние тоски, страха, грусти. Довольно мнителен, новая обстановка его пугает, и он теряется. Жизнь рассматривает в чёрных тонах.
- Неуравновешенный, малоподвижный тип. Все эмоции внутри, как правило, это его переживания. Очень чувствителен, нерешителен, не верит в свои силы. Движения рук стеснительные. Склонен к одиночеству, замкнутости, тяжело идёт на контакт. Устойчив в интересах и склонностях, в новой обстановке и деятельности не теряется.



# Типы высшей нервной деятельности

□ **Слабый тип.** Представители слабого типа нервной системы не могут выдерживать сильные, длительные и концентрированные раздражители. Слабыми являются процессы торможения и возбуждения. При действии сильных

**Сильный не уравновешенный тип.** Отличаясь сильной нервной системой, он характеризуется неуравновешенностью основных нервных процессов - преобладанием процессов возбуждения над процессами торможения.

**Сильный уравновешенный подвижный тип.** Процессы торможения и возбуждения сильны и уравновешены, но быстрота, подвижность их, быстрая сменяемость нервных процессов ведут к относительной неустойчивости нервных связей.

**Сильный уравновешенный инертный тип.** Сильные и уравновешенные нервные процессы отличаются малой подвижностью. Представители этого типа внешне всегда спокойны, ровны, трудно возбудимы.



# Свойства темперамента

- Сенситивность
- Реактивность
- Активность
- Темп протекания реакции
- Эмоциональная возбудимость
- Пластичность
- Экстраверсия и интроверсия

# Нейро-лингвистическое программирование

- **ПОДСТРОЙКА** (MATCHING) Подражание отдельным проявлениям поведения собеседника с целью установки или укрепления раппорта.
- **РАППОРТ** (RAPPORT) Доверие и взаимопонимание, способствующие общению.

# Виды подстройки

- 1. Физиология (поза и телодвижения)
- 2. Голос
- 3. Язык и образ мышления
- 4. Личный опыт
- 5. Принципы и ценности
- 6. Дыхание

# Физиология: поза и движения

□ Сидеть или стоять в той же позе

\* Изменить осанку

\*Склонить голову набок;

\*Скрестить либо, напротив, освободить руки или ноги;

\*Повторять его жесты движениями рук, головы и тела.

# Голос

- *Громкость* (Как он говорит — громко или тихо?)
  - *Темп* (Быстро или медленно?)
  - *Ритм* (Удастся ли вам уловить в его словах единую мелодию? Возможно, он произносит их отрывисто?)
  - *Высота* (Какой у него голос, высокий или низкий?)
  - *Тембр* (Какие в его голосе имеются особенности? Голос звонкий или хриплый?)
  - *Интонация* (Какие чувства собеседник подчеркивает голосом?)

# Язык и образ мышления

Визуал

Аудиал

Кинестет

Дигитал

# Визуал

Предикаты: Кажется, взгляд, яркий, фокус, красочный

Поза: Прямая, расправленная, голова и плечи приподняты.

Тип тела: Как «тощий», так и «тучный».

Движения: скованные, судорожные, на уровне верхней части туловища.

Форма губ: тонкие, узкие.

Дыхание: Высокое, грудное

Голос: Высокий, чистый, быстрый, громкий.

Направление взгляда: Над окружающими

Правило общения: Посмотри что бы услышать

Дистанция: Большая, что бы видеть. Прикосновений не любят.

Характерная черта: Не хотят быть ниже собеседника

Главное слово: Красиво



# Аудиал

Предикаты: тон, громкий, отзвук, послышалось, слушать, слышать, придержать язык.

Поза: Голова на бок, «телефонная поза».

Тип тела: Четкой зависимости нет

Движения: То зажатые, то свободные, на уровне средней части тела

Форма губ: Различная

Дыхание : в полном объеме

Голос: Мелодичный, ритмичный, меняющийся

Направление взгляда: Над окружающими

Правила общения: Что бы услышать, не смотри

Дистанция: Не большая, но предохраняются от прикосновений

Характерная черта: Очень многословны, нет риторических вопросов

Главное слово: Тихо

# Кинестет

Предикаты: кажется, взгляд, касание, прочный, теплый, спокойный, уютный,

Поза: Расслабленная, голова и плечи опущены. Сидит с наклоном вперед.

Тип тела: Пухлый, округлый, мягкий.

Движения: Свободные, плавные, обычно на уровне нижней части туловища

Форма губ: Пухлые, мягкие.

Дыхание: Низкое, брюшное

Голос: Низкий, медленный, хриплый.

Направление взгляда: Под окружающим

Правила общения: Скорее прикоснется, нежели посмотрит.

Дистанция: очень близкая, что бы коснуться.

Характерная черта: не хотят быть ниже собеседника

Главное слово: удобно

# Дигитал

Предикаты: разумный, логичный, знаю, понимаю, язык цифр, неощутимый, разумная идея.

Поза: Скрещенные руки, прямая осанка, поднятая голова.

Тип тела: Мягкое, полное

Движения: Движение не гибкие, обычно застывшая поза.

Форма губ: узкие, стянутые

Дыхание: Ограниченное

Голос: Монотонный, прерывистый, густой

Направление взгляда: Смотрит над толпой

Правила общения: Никакого зрительного контакта

Дистанция: Отдаленная

Характерная черта: При стрессе становятся сверхрациональные

Главное слово: Функционально

# Глазодвигательные реакции



Сконструированные  
зрительные образы



Визуализация  
(оптимальная фокуса)



Вспоминяемые  
зрительные образы



Сконструированные  
звуки



Вспоминяемые звуки



Чувства и телесные  
ощущения



Внутренний диалог

Рис. 6.1. Сигналы глаз.