

Mövzu 2. SERVIS MÜƏSSISƏLƏRİNDƏ PSIXOLOJİ VƏZİYYƏT

Plan

Psixologiya və psixika anlayışları. Psixoloji hadisələrin tipləri. Servis psixologiyası.

Servis işçilərinin xüsusiyyətləri. Şəxsiyyət və insan anlayışları. Şəxsiyyətin təşəkkülünə təsir edən bioloji (təbii) və sosial (ictimai) amillər. Təfəkkür və onun formaları. Qabiliyyət. Temperament və xarakter. Orqanizminin bioloji sistemləri temperamentın əsası kimi (Humoral, Somatik system). E.Kreçmer, İ.Şeldon və S.Stivensə görə insanların tipləri (Atletiklər, Asteniklər, Pikniklər). Sinir sistemi. Pavlova görə insan tipləri (I tip zirək–sanqvinik, II tip sakit–flegmatik, III tip coşqun–xolerik, IV tip zəif–melanxolik.). Temperamentin tipləri (Sanqvinik, Xolerik. Flegmatik, Melanxolik). Xarakter və onun əlamətləri. Xarakter aksentuasiyası tipləri (A.E.Liçko və K.Leonqard) Gipertim , Tsikloid, Labil, Astenonevrotik, Sensitiv, Psixoastenik, Şizoid, Epileptoid, İsteroid, Səbatsız, Konform, Qarışıq tiplər. Psixiatriya anlayışı. Psixopatiya. Psixopatiyanın diaqnozunun 3 başlıca əlaməti. Şəxsiyyətin disharmoniyasının 4 qrupu. Psixopatiyanın tipləri: Astenik, Psixoastenik, Şizoid, Paranoid, Oyanıqlı, Affektiv, Davamsız, İsterik tiplər.

Psixologiya-insanın psixikasını (ruhi aləmini), onun inkişaf və təzahür qanunauyğunluqlarını öyrənən elmdir.

Psixika–psixologiyanın ən mühüm predmetidir. O, insanın mənəvi aləmini əks etdirir. Mimika, hərəkətlər, davranış, rəftar–onun xarici, hisslər, arzular, təfəkkür, duyğu–onun daxili təzahür formalarıdır.

Başqa sözlə, hərəkətlər, jestlər, mimikalar, hisslər, fikirlər, tələblər və ətrafdakı həqiqi obrazlar, insan beyninin sinirlərində gedən proseslərin son nəticəsi sayılır. Bu işin mahiyyəti real həyatın hisslər, təfəkkürlər, duyğular, emosiyalar şəklində əks olunmasından ibarətdir.

Psixoloji hadisələrin üç tipi mövcuddur:

1. psixi proseslər,
2. psixi vəziyyət,
3. psixi xüsusiyyətlər.

Psixi (dərkedici) proseslər duyğulardan, mənimsəməkdən, təsəvvürdən, diqqətdən, zehndən, nitqdən və hisslərdən ibarətdir. Bu proseslər özünü hər bir insanda fərdi (individual) şəkildə biruzə verir.

Psixi vəziyyət (gümrahlıq, yorğunluq, aktivlik, passivlik, məmnunluq, narazılıq) insanda baş verən psixi proseslərin təzahürü, nəticəsi olub, ona məxsus psixi xüsusiyyətlərin mövcudluğunu xarakterizə edir.

Psixi xüsusiyyətlərə temperament, xarakter, qabiliyyət, şəxsiyyətin istiqamətlənməsi aid edilir. İnsanın sosial əhəmiyyətliyi, onun mənəvi (daxili) dünyasının mahiyyəti məhz bu xüsusiyyətlərdə əks olunur.

Servis psixologiyası–psixologiyanın vacib sahələrindən biridir. Xidmət sahəsində psixologiyanın ümumi qanunauyğunluqlarının özünəməxsus formaları mövcuddur.

Hal-hazırda müştərinin şəxsiyyət kimi öyrənilməsinə və xidmət prosesində onlarla xidmət personalının qarşılıqlı münasibətlərinə xüsusi diqqət yetirilir.

Servis psixologiyasının vəzifələrinə aşağıdakılar aiddir:

- İstehlakçılarda sifariş vermək arzusunu stimullaşdırmaq üçün onlara təsir metodlarının işlənməsi;
- İstehlakçıların tələbatlarının öyrənilməsi;

-İstehlakçıların cinsindən, yaşından və şəxsi xüsusiyyətlərindən asılı olaraq, müxtəlif xidmətlərə olan tələbatın öyrənilməsi;

-Xidmət prosesinin təşkilində psixoloji amillərin rolunun müəyyən edilməsi;

-Dəbə aid psixoloji məsələlərin və reklamın təsir mexanizminin psixoloji aspektlərinin öyrənilməsi;

-Kontakt zonası işçilərinin əməyinin təşkilində psixoloji şərtlərin nəzərdən keçirilməsi.

Beləliklə, servis psixologiyası dedikdə, kontakt zonası işçilərinin xidməti fəaliyyətlərində və müştərilərin məhsul və xidmətlər istehlakı prosesində psixoloji hadisələrin xüsusiyyətlərini və rolunu öyrənən psixologiya elminin xüsusi sahəsi nəzərdə tutulur.

Servis psixologiyasını bilən işçilər aşağıdakı xüsusiyyətlərə malik olurlar:

-İstehlakçının (sifarişçinin) davranışını yaxşı anlayır və konkret vəziyyətdə ən yaxşı xidmət variantını seçə bilir;

-İşçinin davranışlarını onun daxili aləminə uyğun tənzimləyir;

-İş yoldaşlarının davranışlarına diqqət yetirir və lazım olan məqamda səhvlərin aradan qaldırılmasına köməklik göstərir.

Qeyd etmək lazımdır ki, servis psixologiyası sosial psixologiya və əmək psixologiyası ilə sıx bağlıdır. Bu bağlılıq aşağıdakı aspektlərdə əks olunur:

-Sosial psixologiya təşkil olunmuş və təşkil olunmamış müxtəlif sosial qruplarda insanların qarşılıqlı əlaqəsi zamanı yaranan hadisələrə yönəlir;

-Əmək psixologiyası əmək məhsuldarlığını artırmaq məqsədilə əmək fəaliyyəti şəraitində insanın psixikasını öyrənən tədqiqat sahəsidir.

Şəxsiyyət və insan mahiyyətə bir-birindən fərqlənən anlayışlardır. “Şəxsiyyət” dedikdə fərdin sosial mövqeyi, fizioloji, fiziki, psixoloji, mədəni və intellektual xüsusiyyətlərinin məcmusu başa düşülür.

“İnsan” cəmiyyətdə qəbul olunmuş ümumi anlayışdır.

“Şəxsiyyət” anlayışı “individ” (fərd) anlayışından da fərqlənir. Belə ki, şəxsiyyət cəmiyyətdə təmsil olunan bir fərddir. “İndividuallıq” (fərdilik) isə bir şəxsi digərlərindən fərqləndirən xüsusiyyətlərin məcmusudur.

İnsanın ətraf mühitə münasibəti onun dünyagörüşündə, nəzərlərində, fikirlərində, başqa insanlarla qarşılıqlı əlaqəsində və onun özünün fəaliyyətində təhzahür edir. İnsanın özünə qarşı münasibəti, özünü qiymətləndirməsində, ləyaqət hissində və ideyalarında ifadə olunur.

Şəxsiyyətin təşəkkülü–yəni formalaşma prosesi mürəkkəb və çoxşaxəli prosesdir. Bu prosesdə iki əsas prinsip bir-biri ilə sıx əlaqədə olur:

- 1.Bioloji (təbii),
- 2.Sosial (ictimai).

İnsan şəxsiyyət kimi özünün təbii-bioloji xüsusiyyətləri arasında (cins, temperament və s.), sosial-ictimai mühitin və fəaliyyətin (oyun, tədris, əmək, ailə, məktəb, əmək kollektivi) aktiv təsiri nəticəsində formalaşır.

Şəxsiyyət–insanı cəmiyyətin tam dəyərli bir üzvü kimi müəyyən edən fərdi xüsusiyyətlərinin məcmusudur.

İnsanın sosial keyfiyyətləri onun davranışlarında, hərəkətlərində, başqa insanlarla münasibətlərində təzahür olunur. İnsanın davranışlarına görə onun daxili aləmi, mənəvi keyfiyyətləri barədə fikir söyləmək olar.

Təfəkkür–yalnız insana məxsus olan, həqiqəti əks etdirən formadır. Təfəkkür insanın əqli fəaliyyəti prosesində formalaşır və başqa insanlarla fikir və duyğu mübadiləsi zamanı təkmilləşir.

Təfəkkür sosial təbiətə malikdir, çünki insan onu əhatə edən cəmiyyətdə yaşayır və orada baş verən hadisələr və vəziyyətlər onun təfəkküründə əks olunur.

Şəxsiyyətin ictimai təfəkkürü müxtəlif formalarda təzahür edir: mənəvi (əxlaqi), estetik, hüquqi, siyasi və s. Mənəvi təfəkkür tarix boyu dəyişən mənəvi münasibətlərdən ibarətdir. Estetik təfəkkür estetik zövq nöqtəyi nəzərindən qiymətləndirilir və ətraf mühitin fərdi hisslərdə necə əks olunmasını göstərir.

Təfəkkür insan davranışının və fəaliyyətinin ali tənzimləyicisidir. Onu da qeyd etmək lazımdır ki, təfəkkür, psixikanın yeganə mümkün olan forması deyil, yəni təfəkkürsüz psixi proseslər də mövcuddur.

Təfəkkürsüz proseslərə affekt (**Affekt halı** ciddi ruhi-duyğu pozğunluğudur. Bu hala düşən adam etdiyi davranışlara, hərəkətlərə cavabdeh olmur. Əvvəllər affekt halının səbəbi bilinməyən emosiya pozğunluğu olduğu düşünülə də, sonradan bu halın da kökündə qorxunun durduğu məlum oldu. Affekt elə bir emosiya pozğunluğudur ki, emosiyalar, yaşanılan hislər insanın üzünə vurur.), intuisiya, panika (təlaş), hipnoz, yuxugörmə, qeyri-ixtiyari yaddaş, cəhd, hisslər və vərdişlər aiddir.

Şəxsiyyət müəyyən struktura malikdir. O, bütün insanlar üçün eyni olan komponentlərdən ibarətdir. Onların hər birinin spesifik təyinatı vardır. Bunlara aşağıdakılar aiddir:

- Şəxsiyyətin sosial xüsusiyyətləri: tələbatları, maraqları, meylləri;

- Müəyyən bilik ehtiyatları, bacarıqları, vərdişləri, yəni şəxsi təcrübəsi, onun ictimai faydalı əməyə hazırlığı;

- Psixi proseslərin davamlı xüsusiyyətləri: istiqamətlənməsi, qabiliyyəti, temperamenti, xarakteri.

Şəxsiyyətin istiqamətlənməsi tələblərdə və maraqlarda daha geniş əks olunur.

Tələbat -insanın nəyə isə ehtiyac duyduğu psixoloji vəziyyətidir. Tələblər mənəvi və maddi tələblərə bölünür.

Maraq–insanın ehtiyac duyduğu obyektə məqsədyönlü diqqətidir. İnsanın digərlərinə münasibəti maraqlarda əks olunur.

Qabiliyyət–şəxsiyyətin bu və ya digər məhsuldar fəaliyyətinin şüurlu icrasını müəyyən edən, fərdi psixoloji xüsusiyyətləridir.

Qabiliyyət iki qrupa bölünür:

1.Ümumi – hər bir fəaliyyət növünə sahib olmaq üçün lazım olanlar (əməksevərlik, inadkarlıq, müşahidəçilik).

2.Xüsusi – müəyyən peşəyə sahib olmaq üçün nəzərdə tutulan.

Servis işçisi (kontakt zonası işçisi) ünsiyyət qurmaq, müşahidə etmək, sifarişçini anlamaq, xidmətin nəticələrini qabaqcadan görmək qabiliyyətinə malik olmalıdır. Qabiliyyət şəxsiyyətin mühüm göstəricisi olan bacarıqla, biliklə, vərdişlə sıx əlaqədə olmalıdır. Qabiliyyətin inkişafı üçün əsasən təbii istedad lazımdır. Onlar insanlarda müxtəlif cür olur.

Temperament və xarakter

Temperament sözünün latın dilində hərfi tərcüməsi “hisslərin lazımı qarşılıqlı nisbəti” deməkdir. Bu ifadəni ilk dəfə yunan həkimi Hippokrat (V-IV əsr) işlətmişdir. Temperament dedikdə o, insanın həm fərdi anatomik-fizioloji, həm də psixoloji xüsusiyyətlərini nəzərdə tutmuşdur.

Hippokrat temperamentin aşağıdakı tiplərini vermişdir və bu təsnifat müasir psixologiya indi də işlənilməkdədir:

- 1. sanqvinik,**
- 2. xolerik,**
- 3. fleqmatik,**
- 4. melanxolik.**

Temperament psixi fəaliyyətin dinamik xarakteristikası kimi təzahür edir. Psixi fəaliyyətin və ya davranışın dinamik xarakteristikası çoxcəhətlidir. Onun

xüsusiyyətlərini təhlil etmək üçün sürət, temp (tezlik dərəcəsi), ritm, intensivlik, plastiklik, dozumluluk və s. kimi müxtəlif anlayışlardan istifadə olunur.

İnsanlar psixi fəaliyyətin dinamik xarakteristikasına görə bir-birindən fərqlənirlər.

Temperament xüsusiyyətlərini düzgün xarakterizə etmək üçün biz bir mühüm cəhəti dəqiqləşdirməliyik: psixi fəaliyyətin dinamik xüsusiyyətləri çoxdur. Onlar təkcə temperamentlə deyil, həm də fəaliyyətin motivləri, insanın adətləri, psixi halətləri, situasiyanın tələbləri və s. ilə şərtlənir.

Temperament insanın elə bir anadangəlmə xüsusiyyətidir ki, onlar intensivliyin, təsirə cavab vermə sürətinin dinamik xarakteristikalarını, emosional qıcıqlanma və tarazlıq dərəcəsini, ətraf mühitə uyğunlaşma xüsusiyyətlərini şərtləndirir.

Temperament haqqında təlimlər qədim tarixə malikdir. Müxtəlif dövrlərdə insan orqanizminin aşağıdakı bioloji sistemləri temperamentın əsası kimi irəli sürülmüşdür:

1. Humoral system. Qədim yunanlara (Hippokrat və b.) görə insan orqanizmində insan üçün lazım olan 4 cür maye var. Bu mayelər insanların hamısında eyni cürə paylanmayıb. Onlar insanları 4 tipə bölürdülər:

- a). sanqvinik – qan bunlarda daha yüksəkdir;
- b). xolerik – sarı öd çox üstündür;
- c). melanxolik – qara öd üstündür;
- d). fleqmatik – selik üstündür



2.Somatik system. XX əsrin 20-ci illərində temperamentin bioloji əsaslarının şərhində köklü surətdə dəyişikliklər baş verdi. E.Kreçmer, İ.Şeldon və S.Stivens temperamentin xüsusiyyətlərini insanın bədən quruluşunun xüsusiyyətləri ilə izah etməyə başladılar:

1. Atletiklər – gözəl bədən quruluşuna malik adamlardır.
2. Asteniklər – hündür, ucaboy, arıq adamlardır.
3. Pikniklər – alçaq boy, piyli adamlardır.

Kreçmerin fikrincə, piknik bədən quruluşuna malik olan şəxslər affektiv pozuntular verməyə meyillidirlər, astenik bədən quruluşuna malik olanlar isə təfəkkür pozuntularına daha çox məruz qalan şəxslərdir və şizoid qrupuna aiddirlər.

3.Sinir sistemi. İnsanın temperamentini İ.P.Pavlov ASF-nin tipləri ilə izah edirdi. Pavlov sinir sisteminin 3 xassəsini müəyyən etmişdir.

1. Oyanma və ləngimə qüvvəsi (beyin qabığı hüceyrələrinin iş qabiliyyətini, onların dözümlülüyünü müəyyən edir);
2. Onların müvazinət dərəcəsi (oyanma qüvvəsinin ləngimə qüvvəsinə müvafiq dərəcəsi və ya onların tarazlılığı);
3. Oyanma və ləngimənin mütəhərrikliyi (onların bir-birini əvəz etmə sürəti).

Pavlov 4 əsas tip müəyyən etmişdir: I tip-zirək, II tip-sakit, III tip-coşqun, IV tip-zəif.

Həmin təsnifata görə bu tipin aşağıdakı xassələri vardır:

1. Zirək tip (sanqvinik (qan)) – qüvvətli, tarazlı (müvazinətli), cəld.
2. Coşqun tip (xolerik (sarı öd)) – qüvvətli, müvazinətsiz.
3. Zəif tip (melanxolik (qara öd)) – zəif.
4. Sakit tip (flegmatik (selik)) – qüvvətli, tarazlı, asta.

Temperamentin psixoloji xarakteristikası getdikcə genişlənmişdir. Roma alimi **Tolen** (II əsr), **Hippokratdan** fərqli olaraq, temperament tiplərini fizioloji, psixoloji və hətta əxlaqi xassələri ilə birlikdə şərh etmişdir. XVIII əsrin sonlarında alman filosofu **E.Kaum** temperamentini yalnız psixoloji xassə kimi xarakterizə etmişdir. Son zamanlara qədər temperament əsasən psixoloji baxımdan izah olunurdu. Temperamentə belə münasibət temperament tipləri haqqında mövcud olan təsəvvürləri dəyişirdi. Temperament tipləri artıq fizioloji deyil, psixoloji xassələrin nisbəti kimi səciyyələndirilməyə başladı.

Kosta görə temperament müəssər cisimlərin və fəaliyyətin fəallıq dərəcəsinin nisbətindən ibarətdir.

Vunta görə temperament “ruhi hərəkətlərin” qüvvə və sürəti arasında nisbətdir.

İnsanın psixi fəaliyyətinin dinamikasını əks etdirən xassələrə temperament xassələri deyilir. Temperament tiplərinin psixoloji xarakteristikası onun aşağıdakı xassələri ilə müəyyən edilir.

Aktivlik. Bu xassə insanın məqsədə çatmaq üçün xarici aləmə nə dərəcədə fəal təsir göstərməsini, xarici və daxili maneələri necə aradan qaldırmasını nəzərdə tutur. Temp, ritm, sürət, intensivlik, plastiklik, dözümlülük və s. aktivliyin əsas göstəriciləridir.

Reaksiyaların tipi. Bu xassə haqqında biz müxtəlif psixi reaksiya və proseslərin sürətinə, o cümlədən hərəkətlərin sürətinə, iqlim tempinə görə fikir yürüdürük.

Plastiklik və onun əksi olan rigidlik keyfiyyəti. Bu xassənin insanın iqlimin xarici təsirlərinə nə qədər tez uyğunlaşması (plastiklik) və ya əksinə, davranış, adət və mülahizələrin nə qədər ədalətli və süst (rigid) olmasından bilmək olar.

Emosionallıq. Müxtəlif hiss və emosiyaların, o cümlədən affektlərin və əhvalların əmələ gəlmə, cərəyan etmə və kəsilməsi xüsusiyyətlərini xarakterizə edən xassə və keyfiyyətlərlə bağlıdır. Əsas göstəriciləri mütəəssirlik, impulsivlik, emosional labillikdir.

Temperamentin tiplərini xarakterizə edək:

Sanqvinik. Bu cür adamlar yüksək reaktivliyə malik olurlar. *Aktivliklə reaktivlik* müvazinətdə olur. Diqqətini cəlb edən hər şeyə canlı reaksiya verir. Mimikaları və hərəkətləri canlı və ifadəlidir. Yüksək fəallığa malik olduğuna görə çox işgüzar olur, hər bir yeni işə dərhal girişir, həmişə birinci olmağa çalışır, yorulmadan uzun müddət işləyə bilər. Sanqviniklər həddən artıq qaydaqanunlara əməl edən olur. Sürətli hərəkətə, çevik təfəkkürə, sürətli nitq tempinə malik olurlar. Onlarda plastiklik yüksək olur. Hissləri asanlıqla bir-birini əvəz edə bilər. Düşdüüyü yeni şəraitə asanlıqla alışır. Rast gəldikləri adamlarla asanlıqla ünsiyyətə girə bilirlər. Onlarda ekstravertlik yüksək olur.

Xolerik. Sanqviniklərdə olduğu kimi xoleriklərdə də *senzitivlik aşağı, reaktivlik və aktivlik yüksək* olur. Lakin xoleriklərdə reaktivlik aktivliyə nisbətən üstünlük təşkil edir. Ona görə də xoleriklər həddən artıq hövsələsiz, tez özlərindən çıxan olurlar. Onlarda *plastiklik zəif, rigidlik* yüksək olur və öz maraqlarını həyata keçirməyə yüksək cəhd, inadkarlıq, dözümlülük mövcud olur. Başladıqları işi axıra qədər yerinə yetirməyə meyilli olurlar. Diqqətlərini keçirməkdə çətinlik çəkirlər. **Ekstravertlik** yüksəkdir. Müvazinətsiz olurlar.

Fleqmatik. Özlərini hər yerdə sakit aparırlar. Həddindən artıq soyuqqanlıdırlar, qaradınməzdirlər. Uğursuzluğa məruz qaldıqda buna əhəmiyyət vermirlər. İşə dərhal girişmirlər, lakin başladıqları işi axıra qədər yerinə yetirirlər. Onlarda plastiklik aşağı, rigidlik yüksək olur. Mimikaları kasıb, ifadəsiz olur. Diqqətlərini çətinliklə keçirə bilirlər, yeni şəraitə çətinliklə alışırırlar. Fleqmatiklərdə daxili əks olunma yüksək olur. Təkliyi sevirlər. Vərdiş

və adətlərini olduqca ləng dəyişə bilirlər. Bunlarla yanaşı olduqca işgüzar olurlar. Dözümlüdürlər və özlərini ələ ala biləndirlər. Onların asanlıqla özlərindən çıxması halları olmur. Yeni adamlara çətin alışırlar.

Melanxolik. Onlarda senzitivlik, həssaslıq həddindən artıq yüksək olur. Kiçik bir işdən, hərəkətdən dərinlənirlər. Hədsiz dərəcədə kəsəyəndilər. Mimika və hərəkətləri dərin və ifadəli deyil. Səsləri zəif, hərəkətləri süstdür. Onlarda özlərinə inam hədsiz dərəcədə aşağı olur. Kiçik uğursuzluq onlarda dərin, bəzən ciddi əhval pozğunluğu yaradır. Həmişə başqalarının onların halına yamalarını gözləyirlər. Həddindən artıq təkliyə qapanırlar. Tez ruhdan düşür, bəzən gücü çatan işi belə axıra qədər yerinə yetirmirlər. Onlarda introvertlik yüksək olur. Yəni, öz daxilinə qapanan, xarici hadisələrdən uzaqda duran, çoxsaylı insanlar əhatəsində özünü itirən, özünü tənha hiss edən, az ünsiyyət quran, adətən fikirli olan insandır. İnsanların ekstravert və introvert (utanan, qısılan) olaraq təsnifatını **Carl Gustav Jung** vermişdir.

İnsanları bir-birindən fərqləndirən, şəxsiyyətin davamlı xüsusiyyətlərindən biri də **xarakterdir**. İnsanlar həmişə bir-birinin xarakterinə böyük əhəmiyyət verir, davranış və rəftarında bunu nəzərə alırlar. Onun ən mühüm cəhəti ondan ibarətdir ki, xarakter şəxsiyyətin hər cür xüsusiyyətlərinin deyil, mühüm və davamlı fərdi xüsusiyyətlərinin məcmusunu əks etdirir.

Xarakter şəxsiyyətin digər fərdi-psixoloji xüsusiyyətlərindən, məsələn, qabiliyyət və temperamentdən fərqlənir. Qabiliyyətlər insanın yaradıcılıq imkanlarını nəzərdə tutursa, xarakter insanın davranış və rəftarında özünü göstərən xüsusiyyətlərin cəmidir.

Temperament bioloji, xarakter isə sosial amillərlə şərtlənir.

Xarakter həyatda qazanılmış davranış formasıdır və fəaliyyət, ünsiyyət prosesində əmələ gəlir. Bütün bunlarla yanaşı insanın xarakteri onun dünyagörüşü və əqidəsi ilə sıx bağlıdır.

*Şəxsiyyət üçün tipik olan, fəaliyyət və ünsiyyət prosesində formalaşan və təzahür edən, tipik şəraitdə üzə çıxan və şəxsiyyətin bu şəraitə olan münasibəti ilə müəyyən edilən üzünəməxsus fərdi-psixoloji xüsusiyyətlərin məcmusuna **xarakter** deyilir.*

Xarakterin əlamətləri çoxdur. Ayırı-ayrı dillərdə xarakter əlamətlərini ifadə edən 4 mindən çox söz var. Xarakter əlamətlərini aşağıdakı kimi təsnif etmək olar:

1.İnsanın özünə münasibətini ifadə edən xarakter əlamətləri (lovğalıq, şöhrətpərəstlik, təvazökarlıq).

2.İnsanın əməyə münasibətini ifadə edən xarakter əlamətləri (tənbəllik, əməksevərlik, məsuliyyətlilik).

3. İnsanın əşyalara münasibətini ifadə edən xarakter əlamətləri (pintilik, səliqəlilik).

4. İnsanın başqa adamlara münasibətini ifadə edən xarakter əlamətləri (qayğıkeşlik, kobudluq, tələbkarlıq, doğruculuq və s.).

İnsanın xarakterini dəyişmək üçün onun başqa adamlara, özünə, əməyə və əşyalara münasibətini dəyişmək lazımdır.

Xarakter əlamətlərini 2 yerə ayırmaq olar:

1.tipik əlamətlər;

2.fərdi əlamətlər.

Eyni cəmiyyətdə yaşayan insanların həyat şəraitində tipik xüsusiyyətlərlə yanaşı özünəməxsus cəhətlər də özünü göstərir. Bu xüsusiyyətləri ifadə etmək üçün makro və mikromühit terminlərindən istifadə edə bilərik. Etnik və milli xarakter əlamətləri makromühitdə formalaşır. Xarakterin tipik və fərdi əlamətləri həmişə qarşılıqlı əlaqədədir.

Aksentuasiya latınca vurğu deməkdir. Xarakterin aksentuasiyası dedikdə, onun ayırı-ayrı xarakterik əlamətlərinin normadan artıq güclənməsi nəticəsində

əmələ gələn ifrat vərdişlər nəzərdə tutulur. Burada söhbət normaya uyğun olan xarakter əlamətlərindən gedir. Xarakter və onun aksentuasiya məsələsinə də ciddi fikir verilməlidir. Çünki xarakter şəxsiyyətin mahiyyətini açmağa, onu düzgün anlamağa imkan verir. Xarakter vasitəsilə insanın gələcək planlarını, hərəkətlərinin istiqamətini və s. proqnozlaşdırmaq və ona təsir etmək mümkündür.

Xarakter aksentuasiyası tiplərinin təsnifatını alman psixiatrları **A.E.Liçko** və **K.Leonqard** vermişlər. Bu təsnifat aşağıdakı kimidir:

1.Gipertim tip – əhvalları həmişə yüksək olur, bir işə həvəslə başlayır, amma axıra qədər çatdırmırlar, tək qala bilmirlər.

2.Tsikloid tip – əhvalları əsasən xarici şəraitlə bağlıdır, əhvalı yaxşı olanda zarafatçı olurlar, pis olanda isə dostlarından və yoldaşlarından qaçır və tənbel olurlar.

3.Labil tip – əhvalları həddən artıq tez-tez dəyişir və onun ünsiyyəti, iş qabiliyyəti, iştahı da bundan asılı olaraq dəyişir.

4.Astenonevrotik tip – tez yorulur, bir şey olmamış tez həyəcanlanır, ruh düşgünlüyü olur.

5.Senzitiv tip – çox həssas, utancaq, qorxaq, cəsarətsizdirlər. Dostları ilə mehribandırlar.

6.Psixoastenik tip – həmişə nədənsə ehtiyat edirlər, şübhələnirlər, qorxurlar, həyəcanlanırlar.

7.Şizoid tip – adamlardan qaçırlar, qaradınməzdirlər.

8.Epileptoid tip – özlərini idarə edə bilmirlər, heç nədən dava salırlar, uzun müddət özlərinə gələ bilmirlər, hövsələsizdirlər.

9.İsteroid tip – yerli-yersiz danışırırlar, yalan danışırırlar, şöhrətpərəstdirlər, özlərini yalandan xəstəliyə vururlar.

10.**Səbatsız tip** – indiki günlə yaşayırlar, gələcək barəsində fikirləşmirlər, tez təsir altına düşürlər, adamlarla tez dil tapırlar.

11.**Konform tip** – başqa adamların tələblərinə tez uyğunlaşırlar, hamı necə mən də elə.

12. **Konform tipin konform gipertim variantı** – qaydalara canla-başla riayət edir, gələcəyinə optimistcəsinə yanaşır, başqalarının istədiyi kimi hərəkət edirlər.

13.**Qarışıq tip** – davranışında müxtəlif tiplərin əlamətləri özünü göstərir.

Psixiatriya yunan sözü olub “**psyche**”- ruh, “**iatriya**” - müalicə edirəm deməkdir. Müasir psixiatriya ağır psixi xəstəlikləri, nevrozları, şəxsiyyətin pozuntularını, somatik xəstəliklər zamanı rast gəlinən psixopatoloji halları və s.-i əhatə edir.

Psixopatiya yunan sözü olub, “**psyche**” - beynin xüsusi funksiyası: əqli, hissi, mənəvi, idrak və s. qabiliyyətinin bütün formalarını əhatə edən anlayış, “**patos**” isə pozuntu, iztirab deməkdir. Psixopatiya dedikdə, şəxsiyyətin patalogiyası nəzərdə tutulur. Psixopatiyaların hərtərəfli öyrənilməsi sahəsində böyük xidmətləri olan **Qannuşkin** 1933-cü ildə psixopatiyaların ümumi sistemini yaratdı. Psixopatiyanın diaqnozu **Qannuşkinin** təklif etdiyi 3 başlıca əlamətə əsaslanır. Bu üç cəhət psixopatiyanı xarakterin aksentuasiyasından fərqləndirir.

1.Xarakteroloji pozuntuların həcmli olması.

2.Həyat boyu onların az dəyişkən olması və davamlılığı.

3.İctimai uyğunlaşmanın dəyişməsi.

Hazırda şəxsiyyətin disharmoniyasının (eybəcərliyi) bütün formalarını 4 böyük qrupa bölmək olar:

I qrupa təfəkkür sferasına məxsus dəyişikliklər qeyd olunan psixopatlar aid edilirlər.

II qrupa təəssürat sferasına məxsus pozuntuları olan psixopatlar daxildirlər.

III qrupa iradi pozuntuları olanlar aid edilirlər.

IV qrup qarışıq forma psixopatları birləşdirir. Bu qrupa aid edilən psixopatlarda **polimorf əlamətlərin** dəyişkənliyi əsas sindromu təyin etməyə imkan vermir.

Psixopatiyanın müxtəlif tipləri var:

Astenik tip – onlarda uşaqlıqdan ümumi zəiflik, yorğunluq olur, sadələvhlik, hissiyyata qapılma, tez yorulma, diqqətin zəifləməsi, cüzi bir səbəbdən təlaş keçirmək xarakterikdir.

Psixoastenik tip (anankastik) – özlərinə qarşı inamsız, kövrək, daima aciz və köməksiz olduqlarını hiss etmək.

Şizoid tip – bu tip psixopatların başlıca cəhəti autistik təfəkkürə malik olmalarıdır. Təkliyi sevirilər, qeyri-adi məşğuliyyətlərə daha çox maraq göstəririlər.

Paranoid (paranoyal) tip – öz şəxsi keyfiyyətlərini, bilik və bacarıqlarını həmişə nümayiş etdirməyə səy göstəririlər. Başqalarının fikirlərini daima inkar edirlər. Onlar üçün yalnız özlərinin fikirləri mövcuddur.

Oyanıqlı (epileptoid) tip – onlar tez əsəbləşir, aqressiv, sözə baxmayan və tərsdirlər.

Affektiv tip – bu tip psixopatların başlıca xüsusiyyətləri əhval-ruhiyyələrinin bir-birinə zidd qütüblər arasında (distimiya və hipertimiya) tez-tez dəyişməsidir. Distimiya – pessimistlərdir, hipertimiya – onun əksidir.

İsterik tip – nəyin bahasına olursa – olsun diqqət mərkəzində olmaq istəyənlərdir. Yalançı və gopçudurlar.

Davamsız tip – bu tip üçün dözümsüzlük, cüzi bir səbəbdən əsəbləşmək, ərköynlük, diqqətin davamsızlığı, liderliyə can atmaq xarakterikdir, lakin iradənin zəifliyi onların yumşaq xasiyyət və təşəbbüsslüyünü büruzə verir.